

**עיריית בת-ים**

**מכרז מספר 34/21**

**בדבר אספקה ותחזוקת מערכת קשרי  
לקוחות (CRM) לעיריית בת-ים**

**עיריית בת-ים**

**מכרז מס' 34/21**

**בדבר אספקה ותחזוקת מערכת קשרי לקוחות (CRM) לעיריית בת-ים**

- א. עיריית בת-ים (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות בדבר אספקת ותחזוקה של מערכת קשרי לקוחות (CRM) לעיריית בת-ים;
- ב. במסגרת המכרז מבקשת עיריית בת-ים להתקשר עם זוכה ו/או זוכים לצורך הרשאת שימוש בתוכנה כאמור לעיל;
- ג. העירייה תחתום עם הזוכה על הסכם ותזמין את השירות בכפוף להזמנת עבודה חתומה על ידי הגורמים המוסמכים בעירייה ותקציב מאושר כדין;
- ד. את מסמכי המכרז, לרבות תנאי המכרז והמסמכים הנלווים אליו, ניתן לרכוש ע"י תשלום באתר העירייה תחת קטגוריית מכרזים תמורת סך של 1,500 ₪.
- ה. כל מציע חייב לצרף ערבות בנקאית אוטונומית בסך של 10,000 ₪ (עשרת אלפים ₪) שתעמוד בתוקפה עד ליום 31.12.2021.
- ו. אין העירייה מתחייבת להזמין היקף כלשהוא של שירותים או שירותים בכלל מכל זוכה זה או אחר;
- ז. אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- ח. את ההצעות בצירוף כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע בשני עותקים יש להכניס למעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 34/21 וללא כל ציון נוסף, ולהכניסם בתיבת המכרזים שבמשרדי העירייה, אגף מוניציפאלי ברחוב נורדאו 17 בת-ים קומה ב' חדר 214 עד ליום 12.10.2021 עד לשעה 13:00 בלבד.
- ט. העירייה לא תהיה חייבת לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז מכל עילה שהיא בכל צורה שהיא;

**צביקה ברוט**  
**ראש העיר**

**מסמך א'**

**עיריית בת-ים**

**מכרז מס' 34/21**

**בדבר אספקה ותחזוקה של מערכת קשרי לקוחות (CRM) לעיריית בת-ים**

**הוראות למשתתפים במכרז**

עיריית בת-ים (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות בדבר אספקה ותחזוקה של מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) לעיריית בת-ים בהתאם לצרכי העירייה (להלן: "העבודות") הכל כמפורט במסמכי המכרז המצורפים ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

**1. נשוא המכרז**

1.1 נשוא המכרז הינו אספקת מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) לעיריית בת-ים ותחזוקה של המערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות.

1.2 במסגרת המכרז מבקשת עיריית בת-ים להתקשר עם חברה לצורך קבלת הרשאת שימוש בתוכנה לניהול קשרי לקוחות לעירייה ותחזוקה שלה לאורך תקופת ההתקשרות;

1.3 כל חברה אשר תבחר למתן שירותים כמפורט לעיל תהיה אחראית להכשרת עובדיה אשר יתנו את השירותים;

1.4 העירייה תחתום עם הזוכה על הסכם מסגרת, ותזמין מעת לעת שירותים על פי צרכיה בתחום נשוא מכרז זה בכפוף להזמנת עבודה חתומה על ידי הגורמים המוסמכים בעירייה (ס' 203 לפקודת העירייה [נוסח חדש]) ותקציב מאושר כדין;

1.5 השירותים כוללים מתן שרותי מחשוב באמצעות כוח אדם מקצועי אשר יינתנו על ידי עובדי הזוכה (כגון: יעוץ, תכנון, פיתוח, תכנות, הדרכה, הטעמה, תחזוקה, בדיקות, תקשורת וכיוצ"ב).

1.6 לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה יהיה על הזוכה במכרז להעמיד לרשות העירייה עובדים במספר, בשעות ובתנאים הכל כמפורט בנוסח ההסכם המצורף בזה כמסמך ד', עליו יידרש הזוכה במכרז לחתום מיד כשתימסר לו ההודעה על זכייתו במכרז.

1.7 תקופת ההסכם הינה ל- 36 חודשים.

לעירייה שמורה הזכות להאריך את החוזה בכל פעם ל- 24 (עשרים וארבעה) חודשים נוספים, באותם תנאים, ובלבד שסך כל תקופות ההתקשרות כולן (לרבות תקופת ההארכות) לא יעלו על 7 שנים;

## 2. מסמכי המכרז

מסמכי המכרז הינם כל המסמכים, כדלקמן (להלן: "מסמכי המכרז"):

- 1) הוראות למשתתפים במכרז - מסמך א'.
- 2) נוסח ערבות בנקאית למשתתף במכרז - מסמך ב'.
- 3) הצעת המציע - מסמך ג'.
- 4) הסכם - מסמך ד' .
- 5) תיאור המציע – נספח א' למסמך ג'.
- 6) מפרט טכני – נספח ב' למסמך ד'.
- 7) הצהרה, התחייבות וכתב שיפוי - נספח ג' למסמך ד'.
- 8) נוסח ערבות ביצוע - מסמך ה'.
- 9) אישור בדבר עריכת ביטוחים - מסמך ו'.
- 10) נוסח תצהיר העסקת עובדים זרים ושכר מינימום – מסמך ז'
- 11) התחייבות לשמירת סודיות – מסמך ח'1;
- 12) כתב התחייבות עובד החברה לשמירת סודיות ואבטחת מידע מסמך ח'2.
- 13) הצהרה לעניין ניגוד עניינים – מסמך ט'
- 14) זכויות קנין - מסמך י'
- 15) טופס התחייבות של המציע לעמידה בדרישות תשלומים סוציאליים שכר מינימום וקיום חוקי העבודה – מסמך י"א
- 16) תצהיר בדבר אי תיאום מכרז-מסמך י"ב
- 17) אישור מטעם רשות מקומית – מסמך י"ג

## 3. השתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז מציעים העומדים בכל התנאים המפורטים להלן:

- 3.1 המציע הינו עוסק מורשה, מציע שהוא תאגיד יהיה רשום כדין בישראל. מציע בעל ניסיון מוכח של 3 שנים מלאות (לפחות) בין השנים 2018-2020 באספקה ותחזוקה של תוכנות קשרי לקוחות (CRM) ל - 20 (לפחות) רשויות מקומיות ו/או חברות עירוניות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או חברות ממשלתיות ו/ או משרדי ממשלה. מציע שביצע לפחות 4 התקנות חדשות והטמעת מערכת קשרי לקוחות (סיום מימוש דרישות ההתקשרות) בין השנים 2018-2020, ברשויות המונות לפחות 40,000 תושבים כל אחת
- 3.2 מציע שהוא הבעלים של תוכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM).
- 3.3 בעל אישור ניהול ספרים כחוק.

## 4. הצעת המציע

על כל מציע לצרף להצעתו את המסמכים והאישורים כמפורט להלן:

- 4.1 אישורים והמלצות מפורטות על ניסיון קודם מוכח במתן שירותים מן הסוגים הנדרשים עפ"י מכרז זה ובהיקף הנדרש במכרז זה. כמפורט בסעיף 3 ב לעיל ;
- 4.2 אישור תקף לניכוי מס במקור.

- 4.3 העתק של תעודת עוסק מורשה.
- 4.4 אישור רו"ח או פקיד שומה על היותו עוסק מורשה ועל ניהול ספרים כחוק ;
- 4.5 ערבות בנקאית בהתאם לדרישות המפורטות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.6 אישור רו"ח/ח"עו"ד על כך כי ההצעה חתומה ע"י האנשים המוסמכים לחייב בחתימתם את המציע ;
- 4.7 מסמכי ההתאגדות של המציע ;
- 4.8 אישורים ואסמכתאות מאושרים על ידי עו"ד כי המציע הינו הבעלים של תוכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM)
- 4.9 הצעה שלא יצורפו אליה כל המסמכים והאישורים המפורטים בסעיף 2 לעיל עלולה להיפסל ע"י ועדת המכרזים.
- 4.10 העירייה רשאית לדרוש מכל מציע להגיש מסמכים נוספים להוכחת עמידתו בתנאי המכרז.

#### 5. ערבות להצעה

- 5.1 המציע חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית בסכום של 10,000 ₪ (להלן: "הערבות להצעה"), בנוסח המצורף למכרז זה מסומן כמסמך ב';
- 5.2 הערבות להצעה תהא אוטונומית, בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פניה חד-צדדית של ראש העירייה או הגזבר.
- 5.3 תוקף הערבות להצעה יהא עד ליום 31.12.2021
- 5.4 במידת הצורך ועל פי דרישת העירייה, מתחייב הקבלן להאריך תוקפה של הערבות להצעה ל- 90 יום נוספים על חשבונו.
- 5.5 הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על הדרישות המפורטות לעיל - פסולה ולא תדון כלל.

#### 6. ערבות לביצוע החוזה

במועד חתימת החוזה, ימסור הזוכה לעירייה ערבות בנקאית כמפורט בחוזה בסכום של 20,000 ₪, להבטחת ביצוע העבודות נשוא המכרז (להלן: "הערבות לביצוע") בנוסח המצורף כמסמך ב' למסמכי המכרז הערבות להבטחת ביצוע החוזה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כשמדד הבסיס יהיה המדד הידוע ביום הגשת ההצעות למכרז. עם מסירת הערבות לביצוע, תוחזר לזוכה הערבות שהומצאה לעירייה על פי הוראות סעיף 5 לעיל.

**7. דרישת פרטים מהמזיע**

ועדת המכרזים של עיריית בת-ים תהא רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לדרוש מהמזיע פרטים בדבר ניסיונו, אפשרויותיו הכספיות והמקצועיות כתנאי להתקשרותה עמו וכל מידע נדרש, והמזיע יהא חייב לספק לוועדת המכרזים את הפרטים ובכלל כל פרט ו/או נתון נוסף שיידרש לצורך בחינת ההצעה.

**8. הצהרות המזיע**

- 8.1 הגשת הצעות של המזיע והשתתפותו במכרז, כמוה כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם, ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז על כל מסמכיו.
- 8.2 אסור למזיע למחוק או לתקן או לשנות את המסמכים שהועברו אליו, או תנאי כלשהו מתנאי המכרז.
- 8.3 העירייה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המזיע מתנאי המכרז ולפסול את הצעת המזיע.
- 8.4 כל טענה בדבר טעות, אי הבנה בקשר למכרז, אי ידיעת תנאי כלשהו הקשור בביצוע העבודות, לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה ע"י המזיע.

**9. הבהרת מסמכי המכרז**

- 9.1 המזיע יהיה רשאי להודיע למנהל יחידת מערכות המידע בעירייה (**להלן: "המנהל"**) על כל סתירה, שגיאה ו/או אי התאמה ו/או חוסר בהירות שמצא במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או ענין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לעבודה נשוא המכרז (**להלן בסעיף זה: "ההודעה"**).
- 9.2 שאלות הבהרה ניתן לשלוח למר מוטי לייסט מנהל מחשוב ומערכות מידע באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובת [moti@bat-yam.muni.il](mailto:moti@bat-yam.muni.il) עד ליום 3.10.2021 בשעה 11.00 ;
- 9.3 תשובות המנהל יינתנו בכתב עד ליום 7.10.2021 וישלחו לכל המזיעים שקנו את מסמכי המכרז בהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר המזיע בעת רכישת מסמכי המכרז כמו כן המסמכים יפורסמו באתר העירייה.
- 9.4 כל מזיע יצרף להצעתו, כחלק בלתי נפרד הימנה, את התשובות ואת ההבהרות חתומים ומאושרים על ידו, כאמור בס"ק 9.1-9.3 לעיל.
- 9.5 לא תישמע טענה מפי המזיע בדבר סתירה, שגיאה, אי התאמה, חוסר בהירות או ספק במובן פרטי המכרז או במסמכי המכרז אלא אם פנה המזיע להבהרות ו/או שאלות כאמור בס"ק (א) לעיל, ולא קיבל תשובה כאמור בס"ק (ג) לעיל.
- 9.6 מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסמך המנהל ליתן מיוזמתו הבהרות לאמור במכרז ו/או לתקן טעויות שנפלו בו, והודעה בכתב תינתן על ידו לכל מי שרכש את המכרז בהתאם לפרטים שמסר בעת רכישת מסמכי המכרז.

9.7 לא תישמע טענה מפי המציע, כי בהצעתו הסתמך על תשובות או הבהרות או תיקונים שניתנו או נעשו על ידי העירייה, אלא אם אלה ניתנו ע"י מנהל האגף בכתב, כאמור בסעיף זה, והן יצורפו להצעתו חתומים על ידו ויהוו כחלק בלתי נפרד הימנה.

9.8 תשובות, הבהרות, תיקונים שניתנו כאמור בסעיף זה, יהוו חלק ממסמכי המכרז.

**10. אופן בחינת ההצעות והחלטות העירייה**

10.1 ההצעות המקיימות את תנאי הסף ישוקללו וידורגו בהתאם לציון המשוקלל למציע כמפורט מטה, כך שציון זה מורכב מ- 30 נקודות ניקוד בגין המחיר ו- 70 נקודות על מרכיבי איכות ההצעה והפונקציונליות.

10.2 בחירת הזוכה תבוצע על בסיס בחינת איכות ומחיר.

10.3 העירייה תהא רשאית להתחשב בין השאר, ביכולתו של המציע, בניסיונו ובכישוריו של המציע לבצע את העבודות בטיב מעולה ובמחיר הצעתו.

10.4 ככל הנוגע למחיר, מתבקש המציע ליתן את הצעת המחיר כמפורט במסמך ג' למכרז זה.

ההצעה הטובה ביותר תקבל את מלא הניקוד- 30 נקודות

10.5 ככל הנוגע לאיכות- על המציע למלא את הטבלה שבמסמך EXCEL המצורף למסמכי המכרז (קובץ נפרד) אשר תוגש על ידו ע"ג מדיה מגנטית ותהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. ההצעה הטובה ביותר תקבל את מלא הניקוד- 70 נקודות

**הליך בחירת נותן השירותים על פי מכרז זה יהיה מורכב מהשלבים המפורטים להלן:**

1. השלב הראשון – בחינת תנאי הסף ושלמות ההצעה.

1.1. בדיקת קיומם של כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז.

1.2. בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף, המפורטים בסעיף 3 בתנאי הסף לעיל העירייה רשאית לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאי הסף.

2. השלב השני –

לצורך חישוב ציון האיכות, תמנה ועדת המכרזים צוות בדיקה אשר ימנה לכל הפחות את סמנכ"לית שירות עירוני, מנהל אגף המחשוב ומערכות מידע, ומנהל המוקד העירוני, אשר רשאים בין היתר לבקר, ליצור קשר עם לקוחות להם סיפק/יספק המציע שירותים נשוא מכרז זה, ו/או לבקש לבחון את איכות השירותים בכל דרך שימצא לנכון.

2.1. בשלב זה תזכה הצעת המציע לניקוד בהתאם למדדי האיכות המפורטים בנספח ב' למסמך ד'

3. השלב השלישי – בחינת הצעות המחיר על פי המשקלים המפורטים:

מחיר מינימום	משקל	פריט
20,000 ₪	10	דמי התאמה, התקנה, הסבה והדרכה

110,000 ש"ח	90%	דמי שימוש שנתיים בתוכנה כולל רישוי צד שלישי ותחזוקת מערכת ושדרוגים ו/או עדכוני תכנה
-------------	-----	---

הצעה מרבית לפרויקט הנה לכל היותר בסך 170,000 ₪ לפני מע"מ.

**חישוב ציון איכות משוקלל של הצעה**

1. במקום בו המציע נדרש למלא "קוד מענה" בטבלאות הדרישות של המפרט הטכני, יציין הספק מענה לפי הטבלה המצ"ב:

קוד מענה	הסבר
1	פונקציונליות לא קיימת. הדרישה מחייבת פיתוח תוכנה.
3	פונקציונליות קיימת חלקית. הדרישה מחייבת פיתוח תוכנה ו/או קונפיגורציה/קסטומיזציה של התוכנה לצורך מענה מלא לדרישה (להלן "התאמות תוכנה").
5	פונקציונליות מלאה ללא צורך בהתאמות תוכנה.

2. "ציון האיכות יחושב באופן הבא:

מס"ד	פרק ראשי	משקל	פרק
1	ניהול פניות	10%	אופן קבלת הפניה
			ממשק ניהול פניה
			ממשק פתיחת פניה
			אזור אישי לתושב
			טפסים מקוונים
2	מודולים	10%	מודול הפצה
			חרום
			מודול לחצי מצוקה לגני ילדים
			מודול סקרים
			ניהול הודעות קבוצתיות אישיות
3	תשתיות מערכת	10%	אפליקציית שטח
			מודול שיבוצים
			הגדרות מערכת
4	ניהול תהליכים	10%	חיווי מערכת
			מודול תהליכים אוטומטים תהליכי Work-Flow
			מודול תהליכים ניהול Follow Up
5	ממשקים	10%	מודול תרחישים - תסריט תהליך
			ממשק למערכת המרכזיה
6	ניהול ידע	10%	ממשקים וקישור למערכות נוספות
			מודול דוחות / שאילתה

ניהול ידע			
ניהול מסמכים			
ממשק ידידותי	30%	התרשמות הוועדה	7
התאמה לצרכי העירייה			
חדשנות וערך מוסף			
איכות ומאפייני הספק			
מנהל הפרויקט			
תכנית ההדרכה המוצעת			
התרשמות הוועדה מהטמעה ושביעות רצון ברשויות אחרות	10%	לקוחות והטמעה	8
גודל רשות, מספר פניות מנוהלות, משך השימוש בתכנה			

2.1. לכל פרק ראשי יעניק צוות הבדיקה ציון בין 1-10 בהתאם להתרשמות ממענה הספק

2.2. הציון שיינתן לכל פרק ראשי ישוקלל לפי משקל הפרק הראשי בהתאמה

3. **שלב בחירת הזוכה**

3.1. ההצעות שעברו את השלב השני והשלב השלישי ישוקללו באופן הבא :

משקל בנקודות*	אמות המידה
30	מחיר
70	איכות

\*מתוך 100 נקודות מקסימליות.

11. **עדיפות בין מסמכים**

בכל מקרה של סתירה בין הוראות מסמך זה לבין הוראות ההסכם - מסמך ד', תקבענה הוראות ההסכם.

**12. מסמכי המכרז**

מסמכי המכרז המסופקים ע"י העירייה הינם רכושה של העירייה וקניינה הבלעדי, והם נמסרים למציעים בהשאלה למטרת הצעת הצעות לעירייה, כאמור במכרז זה, ולא לשום מטרה אחרת. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו, ויחזירם לעירייה לא יאוחר מאשר המועד האחרון להגשת ההצעות - כאמור בסעיף 14 להלן.

**13. חובות הזוכה במכרז**

13.1 על הזוכה במכרז יהא לחתום על ההסכם המופיע כמסמך ד' על כל נספחיו - בכפוף למחיקות ו/או לתיקונים ו/או לשינויים שיעשו על ידי העירייה בהתאם להודעה, לתשובות, להבהרות ולשינויים נשוא סעיפים קטנים 9.2 ו-9.8 לעיל - ולהחזירו לעירייה כשהוא חתום, תוך 10 ימים מתאריך הודעת העירייה לזוכה בדבר זכייתו במכרז.

13.2 על הזוכה להמציא לעירייה, במעמד חתימת ההסכם כאמור בס"ק 13.1 לעיל, את הערבות הבנקאית לביצוע החוזה כאמור בסעיף 6 לעיל וכן אישור על פוליסות ביטוח תקפות, בהתאם למסמכי המכרז.

13.3 בוטל

13.4 הזוכה מתחייב להעסיק עובדים אזרחי ישראל ללא עבר פלילי.

**14. הגשת הצעות ומועדים**

14.1 את מסמכי המכרז ניתן לרכוש תמורת סך של 1,500 ₪ שלא יוחזרו.

14.2 על המציע למלא הצעתו (מסמך ג') בשני עותקים, ולחתום עליה ועל כל דף ממסמכי המכרז, בעט. (להלן: "החתימות").

כל מסמכי המכרז, חתומים ומלאים כאמור, יוכנסו למעטפה המצורפת למסמכי המכרז.

14.3 חתימת מציע שהוא תאגיד משפטי (חברה, שותפות וכו') תהינה חותמת התאגיד בצרוף חתימתם של המורשים לחתום מטעם התאגיד ובשמו והן חייבות להיעשות בפני עו"ד/רו"ח ובצרוף אישורם בדבר סמכויות החתימה בתאגיד זה.

כל מסמכי המכרז יוכנסו למעטפה שהומצאה למציע בשני עותקים. את המעטפה ובה מסמכי המכרז יש למסור בידי במזכירות ועדת המכרזים אגף מוניציפאלי בבניין העירייה רחוב נורדאו 17 בת-ים חדר 214 קומה 2 על המעטפה יש לציין את מספר המכרז 34/21 את ההצעות יש להביא באופן אישי, אין לשלוח בדואר.

14.4 המועד להגשת ההצעות הוא יום 12.10.2021 עד 13:00 בדיוק.

14.5 לא תתקבל ולא תידון הצעה שנמסרה לאחר המועד הנ"ל.

צביקה ברוט  
ראש העירייה

מסמך ב'

**עיריית בת- ים**

נוסח ערבות בנקאית

בנק .....

מכרז מס' 34/21

לכבוד  
עיריית בת- ים

א.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס' .....

1. על פי בקשת ..... (להלן - "המבקש") ח.פ. \_\_\_\_\_ בקשר למכרז מס' 34/21 בדבר אספקה ותחזוקה של תוכנת קשרי לקוחות לעירייה, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך השווה ל 10,000 ₪ ( עשרת אלפים ₪) בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - "המדד") בין המדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות לבין המדד שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות.
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 7 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י ראש העיר או גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום 31.12.2021 וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק .....

סניף .....

מסמך ג'

הצעת המציע

לכבוד  
עיריית בת-ים

א.נ.,

הנדון: מכרז מס' 34/21 בדבר אספקה ותחזוקת מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) לעיריית בת-ים

אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.

1. המחיר הנדרש על ידי בגין אספקת מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) לעירייה הינו כדלקמן:

המחיר עבור דמי התאמה, הסבה, התקנה, הדרכה (חד פעמי) ₪ \_\_\_\_\_.

המחיר עבור דמי שימוש שנתיים בתוכנה כולל רישוי צד שלישי, ככל שיש, תחזוקת מערכת ושדרוגים ו/או עדכוני תכנה ₪ \_\_\_\_\_.

שעת פיתוח (אופציונלי – לא לשקלול בהצעת המחיר) ₪ \_\_\_\_\_.

המחירים אינם כוללים מע"מ.

**הצעה מרבית לפרויקט הנה לכל היותר בסך 170,000 ₪ לפני מע"מ.**

2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי העבודה וכל הגורמים האחרים המשפיעים על העבודה, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.

3. אני מצהיר ומתחייב בזאת כי:

א. הנני בעל הידע, הניסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז וההסכם.

ב. ברשותי ו/או יש בכוחי להשיג את כל כוח האדם הדרוש על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז וההסכם, במועדים המפורטים בהסכם.

ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי ההוראות הקבועות במסמכי המכרז.

- ד. הנני פועל בהתאם ובכפוף להוראות חוק העסקת עובדים ולהוראות כל דין, לרבות חוק שכר מינימום על תיקוניו וידוע לי כי הפרת הוראותיהם דינם כדין הפרת הסכם זה.
- ה. אני מתחייב כי כל העובדים שיועסקו על ידי לצורך מתן שירותי מחשוב לעירייה על פי המכרז יהיו בעלי אזרחות ישראלית וללא עבר פלילי.
4. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את ההתחייבות נשוא המכרז וההסכם בהתאם לכל תנאי המכרז וההסכם לשביעות רצון העירייה ו/או הממונה מטעמה, במחיר הצעתי כמפורט להלן.
5. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 7 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
- א. לחתום על ההסכם ולהחזירו לעירייה כשהוא חתום;
- ב. להמציא לכם ערבות בנקאית חתומה להבטחת קיום תנאי ההסכם כמפורט בהתאם לנוסח המפורט במסמך ה' למסמכי המכרז;
- ג. להמציא לכם פוליסות ביטוח תקפות, כמפורט בהסכם ואישור על קיומן בהתאם לנוסח האישור המפורט במסמך ו' למסמכי המכרז.
6. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 5 לעיל, כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לזכות במכרז והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם חברה אחרת.
- כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
7. הריני מצרף להצעתי את המסמכים והאישורים הבאים:
- א. המלצות ואישורים על ניסיון קודם במתן שירותים וביצוע פרויקטים בתחום נשוא מכרז זה מן הסוגים הנדרשים עפ"י מכרז זה.
- ב. אישור רו"ח או פקיד שומה על היות הקבלן עוסק מורשה ועל ניהול ספרים כחוק.
- ג. ערבות בנקאית בהתאם לדרישות המפורטות בתנאי המכרז, על פי הנוסח המצורף - מסמך ב'.
- ד. אישור עו"ד/רו"ח על כך כי ההצעה חתומה ע"י האנשים המוסמכים לחייב בחתימתם את הקבלן.

ה. מסמכי ההתאגדות של החברה.

ו. מסמכי המכרז חתומים וממולאים

בכבוד רב

שם מלא של המציע (באותיות דפוס): .....

אישיות משפטית:

אדם/שותפות/חברה/אחר: נא לפרט .....

ת.ז. או מס' ח.פ.: .....

שמות ומספרי הזיהוי של האנשים

המוסמכים לחתום בשם המציע: .....

כתובת: .....

טלפון: .....

תאריך: ..... חתימה מלאה: .....

**אישור חתימה** (כשהמציע הוא תאגיד משפטי, חברה, שותפות וכיו"ב)

אני הח"מ ....., עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי ה"ה ..... ת.ז. ...., מוסמכים לחתום בשם ....., ולחייב אותה, וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

תאריך: ..... חתימה: .....

**מסמך ד'**

**הסכם**

שנערך ונחתם בבת- ים ביום ..... שנת 2021

בין: עיריית בת- ים  
מרחוב נורדאו 17 בת- ים  
(להלן: "העירייה")

**מצד אחד**

לבין: .....

.....

.....

(להלן: "הקבלן" ו/או "נותן שירותים")

**מצד שני**

**הואיל** ועיריית בת- ים פרסמה מכרז שמספרו 34/21 בדבר אספקה ותחזוקה של מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) לעירייה (להלן: "המכרז");

**והואיל** הקבלן השתתף במכרז וזכה בו ;

**והואיל** וועדת המכרזים מיום \_\_\_\_\_ החליטה כי הצעת הקבלן הינה ההצעה הזוכה במכרז ;

**והואיל** וברצון העירייה לקבל מן הקבלן שירותי מחשוב נשוא מכרז זה וביצוע עבודות בתחום המחשוב בהתאם לצרכי העירייה וברצון הקבלן לספקם לעירייה, הכל בהתאם ובכפוף לאמור בהסכם זה ;

**והואיל** והקבלן הזוכה הינו בעל הידע והניסיון הנדרשים לאספקת השירותים נשוא המכרז ומעוניין באספקת השירותים לעירייה בהתאם לחוזה זה ;

**אשר על כן הוסכם הותנה והוצהר בין הצדדים כלהלן:**

**1. מבוא, נספחים ונותרות**

1.1 המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.2 כותרות הסעיפים נועדו לנוחות הקורא בלבד, ואין להיעזר בהן לפרשנותו של הסכם זה.

## 2. הגדרות

בהסכם זה יהיו להגדרות שלהלן הפירושים שלצידן, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:

- "מדד"** - מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- "המנהל"** - מנהל יחידת המחשוב ומערכות המידע בעירייה או מי שהוסמך על ידו והאחראי על ביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
- "עובד" או "עובדי הקבלן"** - עובדי הקבלן ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו בביצוע העבודות ו/או הסכם זה ו/או בקשר אליו וכל מי שהקבלן אחראי על פי כל דין למעשיו או מחדליו.

## 3. הצהרות הקבלן

- 3.1 הקבלן מצהיר בזאת כי הוא חברה שעיסוקה במתן שירותי מחשוב בתחום אספקת תוכנה ותחזוקתה נשוא מכרז זה וכי הוא בעל כל ההיתרים והאישורים הנדרשים עפ"י כל דין לביצוע עיסוק זה.
- 3.2 הקבלן מצהיר כי ראה ומכיר את טיב העבודות שיהיה על עובדיו לבצע וכי הוא מסוגל לספק כח אדם למתן השירותים כנדרש על פי הסכם זה.
- 3.3 כן מצהיר הקבלן כי העבודות שעל עובדיו לבצע, כנדרש בהסכם זה, בהירות לו, כי ברשותו עובדים מיומנים ובעלי ההכשרות והכישורים נאותים לביצוע העבודות נשוא המכרז, וכי עובדיו יבצעו אותן עבודות במירב הקפדנות והיעילות ולשביעות רצון העירייה.
- 3.4 הקבלן מצהיר כי יעסיק עובדים בעלי אזרחות ישראלית וללא עבר פלילי.

## 4. תיאור העבודות

- 4.1 הקבלן יספק לעירייה תוכנה לניהול קשרי לקוחות וכן שירותי תחזוקה לתוכנה זו בהתאם להזמנת העירייה (להלן: "השירותים") והכל כמפורט בנספח ב' למסמך ד' לחוזה זה.
- 4.2 השירותים יינתנו באגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה ובכל מקום שתקבע העירייה על פי צרכיה.
- 4.3 בוטל
- 4.4 הקבלן מתחייב לספק כ"א מקצועי לביצוע השירותים.
- 4.5 הקבלן יעמיד לרשות העירייה נציג הטמעה, מעבר למנהל הפרויקט, שישהה בחצרי הרשות במשך חודש ימים לפחות, לוודא הטמעת המערכת ע"ב מאפייני דרישות העירייה ולשביעות רצונה. מימוש ההטמעה שלא במשרדי העירייה, ייעשה בהסכמה מראש ובכתב של העירייה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי.

5. **הצהרות והתחייבויות נותן השירותים**
- 5.1 נותן השירותים מצהיר בזאת כי הוא בעל האמצעים הארגוניים, הטכניים והמקצועיים, הידע, הניסיון, המיומנות, הכישורים והכלים לבצע את השירותים נשוא הסכם זה בנאמנות, ברמה מקצועית גבוהה ולפי הקבוע בהסכם זה.
- 5.2 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי השירותים נשוא הסכם זה יינתנו לעירייה על ידו באמצעות אנשי מקצוע מטעמו שיאושרו על ידי העירייה, וכי ישתמש בכל האמצעים העומדים לרשותו לצורך מתן השירותים עפ"י הסכם זה ברמה גבוהה ובאיכות טובה על-פי הקבוע בהסכם זה.
- 5.3 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו בעל הזכויות המאפשרות לו לבצע את השירותים, וכי אין לכל צד שלישי זכות כלשהי המונעת או מגבילה את זכויותיו של נותן השירותים בהקשר זה.
- 5.4 בוטל.
- 5.5 בכל הקשור למתן השירותים מר מוטי לייסט, מנהל אגף מחשוב ומערכות מידע, וכן מי שימונה מטעמו לעניין (להלן: "המנהל"), יהיו רשאים ומוסמכים להורות לנותן השירותים בכל עניין הקשור למתן השירותים, לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם, וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם, ובלבד שלא יהא בהוראותיהם כדי להרחיב את התחייבויות נותן השירותים לפי הסכם זה.
- 5.6 נותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו ו/או הוראותיו של מנכ"ל העירייה ו/או של המנהל, כפי שיינתנו לו מזמן לזמן, לרבות לעניין שיתוף פעולה עם גורם שלישי כלשהו. העירייה תישא באחריות להנחיות ולהוראות כאמור ותישא בהשלכות ביצוען. נותן השירותים יתריע מראש ובכתב ככל שלפי ידיעותיו המקצועיות ההנחיה או ההוראה עלולה לגרום לנזק כזה או אחר.
- 5.7 למען הסר ספק, המנהל לא יהיה רשאי לאשר לנותן השירותים ו/או מי מטעמו כל פעולה או חריגה מן התמורה הקבועה בהסכם זה.
- 5.8 נותן השירותים מצהיר כי הינו "עוסק מורשה" המנהל ספרים כחוק ובהתאם לכל דין.
- 5.9 בכפוף להוראות נותן השירותים אחראי על-פי דין לכל מעשה ו/או מחדל שלו ו/או של עובדיו ו/או של מי מטעמו ויישא בתוצאות השירות, הנובעות מנזק אשר יגרם עקב מעשה ו/או מחדל כאמור במתן השירותים על פי הסכם זה.
- 5.10 נותן השירותים מתחייב בזאת כי במתן השירותים עפ"י הסכם זה יפעל בכפוף להוראות כל דין החל עליו בקשר עם ביצוע השירותים, ככל שחל ובהיקף החל עליו.
6. **השירותים**
- 6.1 נותן השירותים מתחייב ליתן את כל השירותים המפורטים בהצעת המחיר במסמך "ג" להסכם זה. השירותים כוללים, בין היתר, הסבת נתונים קיימים ובניית ממשק להעברת הנתונים, תמיכה, שירות, הטמעת המערכת בעירייה, לרבות הדרכה, גיבוי הנתונים.
- 6.2 נותן השירותים מתחייב להגיש לאישור העירייה תכנית הדרכות מפורטת ולבצע את ההדרכות בהתאם להחלטות העירייה. ההדרכה תינתן למשתמשים בקבוצות נפרדות, בהתאם לסוג התפקיד והשימוש במערכת, ובהתאם ליחידות בהן המערכת תותקן ותוטמע. ההדרכה תהיה מקיפה, יסודית ומעמיקה, כולל תרגול מעשי של המערכת. נותן השירותים יבצע הדרכות לפי סוגי תפקידים: עובדי מוקד עירוני, עובדי שטח, עובדי משרד, מנהלי יחידות, מנהלי אגפים, סמנכ"לים ומנהלי מערכת.

- 6.3 נותן השירותים יבצע הסבת נתונים בשלמותם ממערכת MS Dynamics CRM. התהליך יכלול ביצוע טסט להסבה ורק לאחר מכן הסבת אמת לרבות ניהול ההסבה, ביצוע בדיקות שלמות והתאמה להעברת הנתונים.
- 6.4 נותן השירותים מתחייב להתייצב לכל ישיבה בה תידרש נוכחותו על ידי העירייה ו/או מי מטעמה, כפי שיתואם אתו מראש. הפגישה יכול שתתקיים בכל אמצעי תקשורת. השתתפות בפגישות אלה כלולה בתמורה לפי הצעת הספק.
- 6.5 שירותי תמיכה (SLA) :
- 6.6 בהסכם זה :
- 6.6.1 "זמן תגובה" - פרק הזמן שבין פתיחת תקלה על ידי העירייה (מועד הקריאה) ביחס למערכת ועד תחילת הטיפול בתקלה על-ידי נותן השירותים. תחילת טיפול משמעה, לרבות באמצעות טלפון או תקשורת.
- 6.6.2 "תקלה" - מצב בו המערכת אינה פועלת בהתאם למסמכים הטכניים הנלווים לו על ידי היצרן/מפרט היצרן.
- 6.6.3 "תקלה משביתה" - מצב בו המערכת מושבתת, כך שלא ניתן לעשות בה שימוש ו/או נגרם שיבוש חמור בפעולתה.
- 6.7 כל הקריאות לקבלת השירותים לפי הסכם זה תועברנה על ידי המנהל לנותן השירותים באמצעות טלפון למרכז התמיכה של נותן השירותים בטלפון \_\_\_\_\_ או באמצעות דוא"ל לכתובת \_\_\_\_\_ או באמצעות פתיחת קריאת שירות במערכת הייעודית במערכת ("קריאות שירות"). מענה לקריאות שירות יינתן בימים א'-ה' (לא כולל חגים וערבי חג), בין השעות 08:30 עד 17:30 ("שעות הפעילות הרגילות" או "חלון הקריאה", לפי העניין). לא יטופלו קריאות שירות שתיפתחנה על-ידי גורם שאינו המנהל ו/או מי שלא הוסמד לכך על ידו. אישור על קבלת קריאת שירות יישלח בדוא"ל או במערכת הייעודית.
- 6.8 הטיפול בכל קריאת שירות, אשר תיפתח במסגרת חלון הקריאה שלעיל, יחל תוך זמן תגובה של עד 6 שעות מהמועד בו התקבלה אצל נותן השירותים פתיחת קריאת השירות, במידה ותקלת השירות נפתחה עד השעה 14:00 בחלון הקריאה. במידה וקריאת השירות נפתחה לאחר השעה 14:00 הטיפול בקריאת השירות יחל בבוקר יום העבודה הבא. במידה והתקלה נשוא קריאת השירות הינה תקלה משביתה, הטיפול בתקלה משביתה יחל תוך שלושים (30) דקות ממועד פתיחת קריאת השירות בשעות הפעילות הרגילות.
- 6.9 תוך שלוש (3) שעות ממועד פתיחת קריאת השירות יבוצע סינון ראשוני ואבחון של התקלה על-ידי נותן השירותים. עם גילוי תקלה תבצע העירייה איסוף נתונים ומידע רלבנטי ותפעל על פי הוראות נותן השירותים בלבד. העירייה תאפשר לנותן השירותים ולמי מטעמו גישה חופשית בכל עת למערכת, אשר תבוצע בתיאום עם המנהל, ותעמיד לרשות נותן השירותים את המידע, האמצעים והנתונים שברשותה לצורך שחזור התקלה וביצוע התיקון.
- 6.10 השירותים יינתנו באמצעות סיוע טלפוני או גישה מרחוק למערכת באמצעות שליטה מרחוק וחיבור VPN. הקישור יסופק על-ידי העירייה. הגעה לאתר העירייה תהא כרוכה בתשלום, על פי התעריף הנהוג אצל נותן השירותים באותה עת.

6.11 השירותים יבוצעו ככל הניתן ברציפות ובמאמץ מתמשך מעת פתיחת הקריאה ועד לתיקון התקלה. עם סיום הטיפול בתקלה ישלח דוא"ל המאשר את סיום הטיפול.

6.12 מוסכם בזה, כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, השירותים והתחייבויותיו של נותן השירותים לספק את השירותים לא יחולו במקרה של תקלה או נזק אשר נגרמו בשל איזה מהמקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המערכת או השירותים או של כל חלק מהם; ו/או (2) ביצוע תיקונים ו/או שינויים ו/או תוספות ו/או עבודות במערכת או בשירותים או בחלק מהם על ידי גורם כלשהו לבד מנותן השירותים; ו/או (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו על-ידי נותן השירותים; ו/או (4) מעשה זדון, תאונה, רשלנות, שבר והזנחה שנגרמו על-ידי גורם כלשהו, לבד מנותן השירותים ו/או מי מטעמו, וכן נזק בשל אש או מים, אספקת חשמל בלתי תקינה או לא מתאימה, פגעי טבע למיניהם או כוח עליון או סיבות אחרות שמעבר לשליטת נותן השירותים; ו/או (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה; ו/או (7) תקלות שאינן נתמכות על-ידי היצרן.

6.13 ככל שהלקוח יבקש כי נותן השירותים יעניק לו שירותים גם בנוגע לתקלות המפורטות לעיל, תיקון יהא כרוך בתשלום עבור שעות שירותים שבוצעו בפועל ובהתאם להצעה שהגיש הספק למכרז זה.

6.14 נותן השירותים יהא אחראי לשירותים שיינתנו על ידו.

6.15 מבוטל

## 7. דיווח וקשר

7.1 בכל הקשור למתן השירותים, יהיו המנהל ומנכ"לית העירייה, רשאים ומוסמכים מטעם העירייה להורות לנותן השירותים בכל עניין הקשור למתן השירותים, לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם, וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם. העירייה תישא באחריות להנחיות ולהוראות כאמור ותישא בהשלכות ביצוען. נותן השירותים יתריע מראש ובכתב ככל שלפי ידיעותיו המקצועיות ההנחיה או ההוראה עלולה לגרום לנזק כזה או אחר.

המנהל רשאי לעיין בכל דוח הרלוונטי בקשר לביצוע השירותים ע"י נותן השירותים עפ"י הסכם זה, ונותן השירותים מתחייב למסור כל הסבר שיידרש בקשר לביצוע השירותים על ידו.

7.2 על נותן השירותים לדאוג כי ניתן יהיה לאתרו ו/או ליצור עמו קשר בשעת הצורך בכל שעה משעות הפעילות הרגילות (כהגדרתן לעיל).

## 8. פיקוח

8.1 בנוסף ומבלי לפגוע באמור בהסכם זה ו/או בנספחים למיניהם, מובהר בזאת למען הסר ספק, כי לעירייה זכות לפקח על העבודות ולבדוק, בכל עת, את רמת השירות וביצוע העבודות. נותן השירות מחוייב למסור כל מידע, פרטים ונתונים בכל עת.

8.2 בנוסף מוסמך המנהל, ליתן מעת לעת הנחיות ו/או הוראות עבודה, המתחייבות לדעתו לצורך ביצוע העבודות, והקבלן מתחייב כי הוא ועובדיו ו/או מועסקיו יפעלו על פיהן במלואן.

8.3 מוסכם כי בכל ענין, קביעת המנהל תהיה סופית ומכרעת, והקבלן מתחייב לפעול על פיה.

8.4 הקבלן מתחייב לבצע את העבודות באיכות וברמה מקצועית טובה אשר תניח את דעתו של המנהל, לציינת להוראותיו או בא כוחו ולנהוג בהתאם להנחיותיו.

בכל מקרה של חילוקי דעות ביחס לטיב העבודות או לאופן ביצוען, ההכרעה תהיה בידי המנהל.

#### 9. יחסי עובד מעביד

9.1 הקבלן חייב למלא בכל עת אחר כל הוראות החוק בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לשלם את כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים על-ידי המעביד כגון תשלום דמי חופשה וכיו"ב, כל התשלומים שמעביד חייב בניכויים משכר עובדיו וכן תשלומים אחרים בהם חייב המעביד על-פי חוק ו/או עפ"י כל הסכם קיבוצי קיים.

9.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הקבלן מצהיר כי שכר העובדים ותנאי העסקתם הינם בהתאם לחוק העסקת עובדים וחוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

9.3 למניעת ספק, מצהירים הצדדים כי בין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ובין העירייה לא נקשרו ולא יקשרו כל יחסי עובד ומעביד ואין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום ו/או זכויות שהן על-פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעביד.

9.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, אין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים ו/או לכל סעד כספי ולהטבות אחרות מהעירייה, המגיעות לעובד או הנהוגות על-פי כל דין ו/או נוהג.

#### 10. ערבות

10.1 הקבלן מתחייב בזאת להפקיד במשרדי העירייה במועד חתימת הסכם זה ערבות בנקאית אוטונומית בסך של 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף ₪) לתקופה של 14 חודשים מיום תחילת ההסכם וזאת על מנת להבטיח קיום כל תנאיו של הסכם זה לשביעות רצונה המלא של העירייה.

10.2 הקבלן מתחייב להאריך את תוקף הערבות הבנקאית היה ותחליט העירייה להאריך את תקופת ההסכם. הארכת תוקף הערבות כאמור תהיה לכל תקופת הארכת ההסכם כפי שתיקבע ע"י העירייה **ועל חשבון הקבלן**. תוקף הערבות יהיה בכל תקופת התקשרות למשך חודשיים לאחר סיום כל תקופת התקשרות.

10.3 בוטל.

10.4 מוסכם בזאת שסכום הערבות אשר מומש כאמור, יהיה פיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין כל הפרת החוזה או תנאי מתנאיו.

10.5 על אף האמור לעיל, מוסכם כי בחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בזכויות העירייה על פי דין עקב הפרת ההסכם.

10.6 הוארך ההסכם בהתאם להוראות הסכם זה, תוארך הערבות בכל הארכה כאמור למשך 14 חודשים נוספים ממועד הארכת ההסכם.

#### 11. אחריות לנזקים

11.1 הקבלן בלבד יהיה אחראי לכל נזק או פגיעה שיגרמו לעירייה ו/או לעובדיה ו/או לרכושם וכן לכל נזק שיגרם ע"י עובדיו לכל רכוש ו/או לצד ג' כלשהו מחמת כל מעשה או מחדל, הקשורים בביצוע הסכם זה ו/או במהלך ביצועו ו/או ביצוע עבודות על פיו.

11.2 מבלי לפגוע באמור לעיל מתחייב הקבלן לפצות ו/או לשפות את העירייה בגין כל נזק ו/או חיוב כספי ו/או תשלום ו/או הוצאה שיחולו עליה ו/או שתחויב ו/או תידרש לשאת בהם, מחמת ו/או בקשר עם מעשה

ו/או מחדל הקשורים בקבלן ו/או בעובדיו במהלך ו/או בקשר עם ביצוע הסכם זה, בין שבוצעו כהלכתם ובין שבוצעו ברשלנות, לרבות בגין כל תשלום או חיוב כאמור בגין כל נזק שארע לעובדי הקבלן במהלך ביצוע העבודה ו/או במהלך ביצוע ההסכם, במישרין או בעקיפין.

## **12. נזיקין לעובדים**

12.1 הקבלן מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי דין כתוצאה מתאונה או נזק כל שהם תוך כדי ואגב ביצוע העבודות ותבטח עובדיו בהתאם.

## **13. ביטוח**

13.1 הקבלן מתחייב לבטח את עובדיו ומועסקיו בפוליסות אחריות מעבידים, אחריות מקצועית, וכן לערוך ביטוח צד שלישי בסכום שהעירייה תיתן את הסכמתה לגביו ולכיסוי כל נזק ו/או תאונות שייגרמו על ידי הקבלן ו/או עובדיה ו/או מועסקיה הכל בהתאם לנספח הביטוח המצב להסכם זה.

13.2 העירייה תהיה מוטבת על פי הביטוחים.

13.3 הפוליסות תכלולנה סעיף ביטול שיבוב כנגד העירייה והודעה מראש של 60 ימים במקרה של ביטול הביטוח.

13.4 העתקי הביטוחים כשהם מאומתים ימסרו לעירייה תוך 7 ימים מיום חתימת הסכם זה.

13.5 עריכת הביטוחים כנדרש איננה משחררת את הקבלן מחובותיו ואחריותו על פי הסכם זה או על פי דין וכן מחובת תשלום כל נזק ו/או פיצוי ו/או שיפוי לעירייה ו/או תשלום לצד ג' מחמת המעשים ו/או המחדלים בביצוע העבודות.

13.6 למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת כי הוצאות עריכת הביטוחים ותשלום הפוליסות יחולו על הקבלן וישולמו על ידה. הקבלן ימציא לעירייה אישור על עריכת הביטוחים כאמור במסמך ו' למסמכי המכרז.

## **14. התמורה ולוחות הזמנים**

14.1 בתמורה למתן השירותים נשוא הסכם זה לעירייה, תשלם העירייה לספק ע"ב הצעתו במסמך ג' למסמכי המכרז.

14.2 תמורת המרכיב החד פעמי תשלם העירייה לספק 90% מהתמורה עם סיום התאמת המערכת, ההתקנה, הסבה והדרכה ראשונית. סיום מימוש סעיף זה יהיה תוך עד חודשיים קלנדריים ממועד מסירת הזמנת עבודה מאושרת לספק ע"ב המכרז וההסכם הנלווה

14.3 תמורת השלמת הדרכות, תשלם העירייה לספק 10% מהתמורה בגין המרכיב החד פעמי 4 חודשים לאחר סיום הפעילות נשוא הסעיף הקודם. סיום מימוש סעיף זה יהיה תוך עד ששה חודשים קלנדריים ממועד מסירת הזמנת עבודה מאושרת לספק ע"ב המכרז וההסכם הנלווה.

14.4 תמורת ההוצאה השנתית תשלם העירייה לספק תשלומים רבעוניים.

14.5 לא עמד הספק בלוחות הזמנים כאמור לעיל ו/או במתן השירות עפ"י ה-SLA שהוגדר במסמכי המכרז, ישלם הספק קנס בסך 500 ₪ בגין כל יום איחור. הסכום יקוזז מהתמורה המגיעה או שתגיע לספק בגין מימושו של הסכם זה.

## 15. הגשת החשבונות ומועדי תשלום

- 15.1 בוטל.
- 15.2 עם סיום כל שלב כאמור בסעיף 14, יגיש הקבלן חשבון למנהל אשר יבדוק את החשבון ויעבירו לתשלום. התשלום יהיה בתוך 45 יום מיום הגעת החשבון לגזברות בכפוף לאישורו על ידי המנהל
- 15.3 בוטל.
- 15.4 בוטל.
- 15.5 בוטל.
- 15.6 למען הסר ספק מובהר כי התמורה תשולם אך ורק בגין ביצוע מלא של כל הוראות ההסכם. אם לדעת המנהל בוצעה העבודה באופן חלקי, לקוי, ו/או שונה מהקבוע בהסכם, יקבע המנהל את שיעור החלקיות והתמורה תופחת באותו שיעור, בהתאם. העירייה תהיה רשאית לבצע קיזוז עפ"י הוראות הסכם זה.
- 15.7 תשלום התמורה על ידי העירייה יתבצע עפ"י חוק מוסר התשלומים לספקים תשע"ז-2017 מיום קבלת החשבונית המאושרת במשרדי הגזברות;

## 16. תקופת ההסכם

- 16.1 הסכם זה הינו לתקופה של 36 חדשים, החל מיום ..... ועד יום ..... (להלן: "תקופת ההסכם").
- 16.2 העירייה רשאית לקצר את תקופת חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה מוקדמת של 30 יום לקבלן.
- 16.3 אם יבוטל חוזה זה בהתאם לסעיף זה לא יהיו לקבלן טענות או דרישות ו/או תביעות כלשהן לעירייה ולא ישולם פיצוי או פיצויים כלשהם לקבלן או לעובדים מטעמו;
- 16.4 לעירייה שמורה הזכות להאריך את ההסכם לתקופות נוספות של שנתיים (24 חודשים) בכל פעם, באותם תנאים, ובלבד שסך כל תקופות ההתקשרות (כולל תקופות ההארכה) לא תעלינה על 7 שנים.
- 16.5 העירייה תודיע לקבלן 30 יום לפני סיום תקופת ההסכם ו/או תקופת ההסכם המוארכת אם ברצונה להאריך את תקופת ההסכם אם לאו.
- 16.6 אין באי הודעה מטעם העירייה כדי להוות הסכמת העירייה להארכת החוזה.
- כל הארכת חוזה טעונה אישור בכתב של הגורמים המוסמכים בעירייה לפי סעיף 203 לפקודת העיריות [נוסח חדש].

## 17. איסור העברת זכויות

הקבלן מתחייב לא למסור ו/או להעביר ו/או להסב ו/או להמחות את זכויותיו וחובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, ולא לשעבדן, כולן או חלקן, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אלא אם כן קבל הסכמה מראש, מפורשת ובכתב מאת העירייה, חתומה על ידי גזבר העירייה.

**18. הפסקת העבודה באשמת הקבלן**

- 18.1 הפר הקבלן בפועל חוזה זה הפרה יסודית לפי הגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) תשל"א - 1970 או תנאי אחר מתנאי חוזה זה ולגבי הפרה זו נתנה לקבלן בפועל אורכה לקיומו או התראה לפי העניין, והתנאי לא קוים או ההפרה לא תוקנה תוך פרק הזמן שניתנה או תוך פרק זמן סביר אזי בכל אחד ממקרים אלה תהא העירייה רשאית לבטל חוזה זה.
- 18.2 כמו כן תהיה העירייה רשאית לבצע את העבודות נשוא חוזה זה בעצמה או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי החוזה זה היה אמור להיעשות על ידי הקבלן וזאת על חשבון הקבלן ובנוסף לכל הזכויות האחרות או הנוספות של העירייה על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות שבחוזה זה; ולנקוט בכל סעד העומד לרשותה.
- 18.3 הודיעה העירייה לקבלן כי היא רואה את ההסכם כמבוטל בתוקף סעיף זה, תשלם העירייה לקבלן תמורת העבודות הגמורות שאושרו על ידי המנהל ושבוצעו עד תאריך ביטול ההסכם, בניכוי כל הוצאות העירייה עקב ו/או כתוצאה מהביטול הנ"ל. פרט לכך לא יהא הקבלן זכאי לכל תשלום שהוא.
- 18.4 מבלי לפגוע באמור לעיל, תהיה העירייה רשאית לחלט את הערבות שניתנה על ידי הקבלן להבטחת ביצוע ההסכם כאמור בסעיף 12 לעיל, כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין נזקיה ומבלי לפגוע בכל זכות אחרת וסעד הנתונים לה על פי דין או על פי ההסכם.
- 18.5 מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי נקיטה באמצעים המנויים בסעיפים 18.1-18.4 לעיל, כולם או מקצתם, לא תגרע, בשום פנים ואופן, מזכותה של העירייה לנקוט כנגד הקבלן באותם צעדים משפטיים ו/או אחרים שיראו לה בגין הפרת ההסכם זה על ידי הקבלן ו/או לדרוש כל סעד עפ"י ההסכם זה, וכן לא תגרע מזכותה של העירייה לבצע את העבודות ו/או חלקן לפי ראות עיניה ועל חשבוננו של הקבלן.
- 18.5.1 מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם, יחשב הקבלן כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית, בקרות אחד מן האירועים הבאים:
- 18.5.2 העובדים מטעם הקבלן מבצעים את העבודות באופן החורג מהקבוע בהסכם.
- 18.5.3 הקבלן פושט את הרגל או כשניתן נגדו צו קבלת נכסים או כשהוא בהליכי פירוק.
- 18.5.4 כשהקבלן מסב, מעביר או משעבד את ההסכם כולו או מקצתו, לאחר או מעסיקה קבלן משנה בביצוע העבודה בלי הסכמת העירייה בכתב.
- 18.5.5 כשיש ביד המנהל הוכחות להנחת דעתו שהקבלן או עובדיו מתרשלים בזדון בביצוע ההסכם.
- 18.5.6 כשיש ביד המנהל הוכחות להנחת דעתו שהקבלן או עובדיו או אדם אחר בשמו, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם או לכל דבר הכרוך בביצוע ההסכם.
- 18.5.7 כשהקבלן אינו פועל בכפוף ובהתאם להוראות חוק העסקת עובדים.
- 18.6 במידה שהחליטה העירייה על ביטול ההסכם לפי 18.5 תשלח הודעה על כך לקבלן בדואר רשום. הביטול ייכנס לתוקפו תוך 30 ימים מיום שתשלח ההודעה כאמור.

18.7 בוטל ההסכם עקב אחת מן הסיבות המנויות לעיל, לא יהא הקבלן זכאי לתשלום כלשהו ו/או לפיצוי כלשהו עקב ביטול ההסכם ו/או עבור התקופה שלאחר ביטול ההסכם.

18.8 הוראות סעיף זה באות להוסיף על זכויות העירייה על פי כל דין ולא לגרוע מהן.

18.9 במקרה שיתבטל הפרויקט ולא יתקיים כתוצאה מ"כוח עליון", יהא הקבלן זכאי לקבלת תמורה יחסית בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה ושאושרו ע"י מנכ"ל העירייה, והכול לפי המקרה.

"כח עליון" בחוזה זה משמעותו כל פעולה ו/או נסיבות אשר אינן תלויות בצד מן הצדדים ואשר אין עליהן שליטה, לרבות (אך לא רק) מחלת היועץ, מלחמה, מצב חירום, שביתות, צווים ממשלתיים ו/או של רשויות מקומיות, אבל כללי בשל פיגוע וכיו"ב.

**הוראות כל חוק, תקנה או צו, פריצת מלחמה ו/או מבצע צבאי ו/או גיוס כללי, איסור ו/או הגבלה על בניה ע"י רשות מוסמכת ו/או הוראות רשויות מוסמכות ו/או הקפאת בניה עפ"י דין ו/או כתוצאה מכוח עליון, לרבות במקרה של מגפה עולמית ו/או התפשטות נגיף במדינות המספקות חומרי/פריטי/אביזרי בנייה ו/או בישראל, שהוכרו על ידי ארגון הבריאות העולמי, ו/או פגעי טבע ו/או שבייתה ו/או השבתה ו/או מחסור ארצי חריג ומהותי בחומרי ומשאבי בניה ו/או בפועלי בניה מקצועיים (לרבות ובפרט הגבלה מהותית ע"י הרשויות של שהיית עובדים זרים בתחום הבניה בישראל) ו/או בשירותי ציוד לבניה ו/או הובלה ו/או גילוי עתיקות ו/או קברים ו/או זיהומי קרקע ו/או מי תהום ו/או כל גורם או סיבה אחרים, שליועץ אין שליטה עליהם או על גרימתם ושאינם באשמתו, ושהיועץ נקט בכל האמצעים הסבירים למניעת העיכוב, וישנו קשר סיבתי בין התקיימותה של הנסיבה הפוטרת לבין האיחור. היועץ מתחייב להודיע לעירייה בתום התקיימותה של הנסיבה הפוטרת כאמור על העיכוב ומשכו.**

#### 19. הפסקת התקשרות ביוזמת הקבלן

19.1 קבלן אינו רשאי להפסיק מיוזמתו את ההתקשרות עם העירייה ואת מתן השירותים על ידי העובד מטעמו מכל סיבה שהיא שאינה תלויה ברצון העובד ללא קבלת אישור בכתב של העירייה;

19.2 העירייה רשאית לבטל את החוזה בכל עת בכפוף למסירת הודעה 30 יום לפני, ולקבלן לא תהיה כל דרישה ו/או תביעה בנושא זה.

19.3 קבלן המעוניין מיוזמתו בהפסקת מתן השירותים יודיע על כך לפחות 120 יום מראש לעירייה בכתב;

19.4 במידה והעירייה תיתן אישור בכתב להפסקת השירותים עפ"י סעיף 19.1 לעיל, תחליט העירייה לגבי מועד הפסקת השירותים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי;

19.5 לאחר קבלת הודעה על הפסקת ההתקשרות ימשיך הקבלן במילוי כל התחייבויותיו על פי חוזה זה וכן הוא מתחייב לשיתוף פעולה מלא ולקיים את כל בקשות העירייה לקבלת סיוע במימוש הצלת המעבר לנותן שירותים חלופי לשביעות רצון העירייה;

19.6 הפסקת ההתקשרות של הקבלן מיוזמתו תגרור מימוש פיצויים מוסכמים בסך של 20,000 ₪ אין בפיצוי מוסכם זה כדי לפגוע בזכותה של העירייה לחלט את הערבות ולדרוש כל פיצוי ו/או סעד אחר העומד לרשותה.

**20. קיזוז**

20.1 מוסכם בזה שכל סכום העשוי להגיע לקבלן מאת העירייה בהתאם להסכם זה ו/או כל מקור שהוא, ניתן יהיה לקזז מהתמורה או מכל סכום אחר שעל העירייה לשלמו לקבלן, וכל ערבות שניתנה על ידי הקבלן בקשר להסכם זה, תשמש בין השאר גם לכיסוי סכומים כאמור.

**21. סודיות**

21.1 הקבלן מתחייב לשמור בסוד כל מידע או נתונים שהגיעו לידיעתו עקב או אגב ביצוע הסכם זה לרבות מידע אודות נתונייה הכלכליים, המסחריים, התקציביים והחשבונאיים שיטות העבודה הנהוגות אצלה עובדיה ולא למסור לאחר או לפרסם באמצעי כלשהוא אלא באישור מראש ובכתב של העירייה;

21.2 הקבלן יחתים את עובדיו ו/או את מועסקיו ואת כל הפועלים מטעמו במסגרת ביצוע הסכם זה על התחייבות/הצהרה לשמירת סודיות בנוסח מסמך ח'2 המצב למכרז.

21.3 הקבלן מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים ו/או זכויות הפטנט ו/או כל זכות קניינית אחרת ו/או הנוגעות לתוכנה נשוא חוזה זה הכל בכפוף למסמך י למסמכי המכרז

**22. שונות**

22.1 בוטל

22.2 הסכם זה ממצה את הסכמת הצדדים, ונתונים כלשהם שנמסרו, או שנעשו, בכתב או בעל פה, על ידי צד להסכם זה כלפי רעהו, עובר לחתימת חוזה זה, ואינם מצוינים במפורש בחוזה זה, הינם בטלים ומבוטלים ומשוללי נפקות, מכל מין וסוג.

22.3 כל ויתור, הנחה, ארכה, מחדל או הימנעות מנקיטת פעולה לא יחשבו כויתור העירייה על זכויותיה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, אלא אם כן ויתרה העירייה על זכויותיה במפורש ובכתב.

22.4 הקבלן מצהיר ומאשר כי קבל את כל ההחלטות וכן, לפי העניין, בצע את כל הפעולות הדרושות, לרבות הפעולות הדרושות על פי דין, לשם ההתקשרות בהסכם זה, וכי הגורמים החותמים בשמו על הסכם זה, הוסמכו לכך כדין.

**23. כתובות והודעות**

23.1 כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו אלה המופיעות במבוא.

23.2 כל הודעה שתשלח מצד אחד על פי הכתובת דלעיל, תחשב כאילו הגיעה לתעודתה, אם נמסרה ביד - בעת מסירתה, אם נשלחה בדואר רשום - כעבור ארבעה ימים מעת שנשלחה כאמור, ואם נשלחה באמצעות פקסימיליה - תוך יום עסקים אחד מקבלת אישור על העברתה התקינה.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

**ביום:**

\_\_\_\_\_

**שם הקבלן:**

\_\_\_\_\_

הכתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת

מס' זיהוי/ח.פ. \_\_\_\_\_

שם החותם: \_\_\_\_\_

חתימת גזבר העירייה

חותמת העירייה

ראש העירייה

חשב מלווה

הסכם זה נחתם בנוכחותו של \_\_\_\_\_ תפקידו \_\_\_\_\_

**נספח א למסמך ג'**

**פרטים על המציע**

המציע יתאר את ארגונו, מחזור עסקיו ועבודות ופרויקטים אותם בצע בין השנים 2018-2020 תחומי עיסוק מספר עובדים והתפלגותם לפי סיווג מקצועי (לרבות מהנדסי מערכות, מנהלי פרויקטים, הנדסאים, תכניתנים, טכנאים וכו') כמו כן יתאר המציע את תוכנות השירותים שניתנו על ידו ; המציע יפרט את ניסיונו במתן שירותים דומים ;

**תיאור**

- (א) שם המציע
- (ב) מספר החברה
- (ג) כתובת
- (ד) טלפון
- (ה) פקס
- (ו) בעלי המניות ושיעור אחזקותיהם

**ותק וניסיון**

מס' שנים באספקת שרותי תוכנה נשוא מכרז זה.

**לקוחות**

- א. כללי
- ב. בתחום המחשוב

**כ"א בחברה**

- (א) כללי
- (ב) התפלגות העובדים לפי מקצוע התמחות ותק ניסיון
- (ג) התפלגות לפי עובדים קבועים יועצים
- (ד) שמות ואנשי קשר
- (ה) מוניטין ולקוחות ממליצים

**סניפים כתובת וטלפונים**

**פירוט המלצות**

תקופת ההעסקה	כמות עובדים	תיאור העבודה	הגורם עבורו העבודה	היקף	איש קשר אצל הלקוח

נספח ב' למסמך ד'

**מפרט טכני**

**פרוט העבודה / יכולות מערכת CRM הנדרשות**

**תכולת המערכת** .א

המערכת תפעל בגישת SaaS בהתקנת "ענן" בחצרי הספק.

הספק ימנה מנהל פרויקט ההקמה בעל מיומנות מתאימה במערכת המציע כמו גם בפרויקטים של הקמת סביבת עבודה חדשה וביצוע תהליכי הסבה ממערכות אחרות, בהסכמה מול העירייה. לאחר ההקמה אין מניעה להחלפת איש הקשר אצל הספק שיהווה One Point Of Contact מול העירייה, בהסכמה מול העירייה.

**משקל ניקוד לפי חלוקה לקבוצות – פרק ראשי**

פרק	משקל	פרק ראשי	מס"ד
אופן קבלת הפניה	10%	ניהול פניות	1
ממשק ניהול פניה			
ממשק פתיחת פניה			
אזור אישי לתושב			
טפסים מקוונים	10%	מודולים	2
מודול הפצה			
חרום			
מודול לחצי מצוקה לגני ילדים			
מודול סקרים			
ניהול הודעות קבוצתיות אישיות			
אפליקציית שטח	10%	תשתיות מערכת	3
מודול שיבוצים			
הגדרות מערכת	10%	ניהול תהליכים	4
חיווי מערכת			
מודול תהליכים אוטומטים תהליכי Work -Flow			
ממשק למערכת המרכזייה	10%	ממשקים	5
ממשקים וקישור למערכות נוספות			
מודול דוחות / שאילתה	10%	ניהול ידע	6
ניהול ידע			

ניהול מסמכים	30%	התרשמות הוועדה	7
ממשק ידידותי			
התאמה לצרכי העירייה			
חדשנות וערך מוסף			
איכות ומאפייני הספק			
מנהל הפרויקט			
תכנית ההדרכה המוצעת			
התרשמות הוועדה מהטמעה ושביעות רצון ברשויות אחרות	10%	לקוחות והטמעה	8
גודל רשות, מספר פניות מנוהלות, משך השימוש בתכנה			

1. פרק ראשי - ניהול פניות:

1.1. פרק - אופן קבלת הפניה:

דרישה	תיאור דרישה
קבלת פניה בטלפון	פניה טלפונית ישירה למוקד.
	המערכת תתממשק למערכת הטלפוניה ותקפיץ מסך בעת זיהוי מספר הטלפון של המתקשר.
	הקפצת המסך תאפשר פתיחת פניה ותציג היסטוריית פניות
	במידה ומדובר במספר לא מזוהה יפתח מסך הקמת לקוח ו/או פתיחת פניה לאנונימי
קבלת פניה באימייל	פנייה ישירה למייל ייעודי שיוקצה לטובת פניות המוקד (תיבה אחת או יותר) יובהר, כי המסמכים שיצורפו למייל ישויכו לפנייה זו בלבד .
	המערכת תתמוך גם בקבצים שצורפו למייל.
	כל פרטי המייל – תאריך, שעה, כתובת שולח, כותרת וגוף המייל יועתקו לתיאור הפניה וכך כל המשכיות תכתובת בין הלקוח לנותן השירות באותה פנייה וזאת על מנת ליצר המשכיות טיפול בפניה ללא צורך בפתיחת פנייה חדשה.
	מסמכים שיצורפו יסרקו אוטומטית לתיק הלקוח עם קישור בגוף הפניה (או אזור ייעודי אחר) לצרופות תוך יצירת קשר בין הצרופות למועד התכתובת
	אפשרות לשליחת אימייל מתוך פניה
	אפשרות לשליחת אימייל אוטומטית בעת פתיחת פניה (פתיחת פניה תשלח אי מייל אוטומטי)
	אפשרות לשיוך אימייל לפניה
	אפשרות לבניית תבניות במייל למשלוח / מילוי התושב

<p>קבלת פניות באמצעות פקס – והקלדתם כפנייה במערכת.</p>	<p>קבלת פניה</p>
<p>נדרשת תמיכה בפתיחת פניות מתוך מערכות פקס2מייל</p>	<p>בפקס</p>
<p>פקסים שיתקבלו יכנסו ישירות למייל המוקד עם זיהוי שזה פקס 2 מייל</p>	
<p>ערוצים דיגיטליים ורשתות חברתיות: הצבה של טופס פניה מקוון בדף הפייסבוק – המאפשר קליטת פרטי הפונה ופרטי הפניה ישירות מן הטופס אל המערכת. ופתיחה פניה כולל תמיכה בהוספת תמונות, סרטונים או מסמכים. יכולת זו תיושם גם לפניות דיגיטליות ממקורות כמו פייסבוק, מסנג'ר, SMS WhatsApp ומדיות חברתיות נוספות שהעירייה תבחר להשתמש בהן. ביצוע דרישה זו תהיה בכפוף לקבלת API של מערכות צד ג'.</p>	<p>קבלת פניה בערוצים הדיגיטליים</p>
<p>אפליקציית מובייל לתושב: פתיחת פניות באפליקציה יכנסו אוטומטית למערכת ה CRM תחת הלקוח הרלוונטי</p>	<p>קבלת פניה באפליקציה לתושב</p>
<p>יתכן והפניות באפליקציה לא יהיו זהות לעץ הפניות של מערכת ה - CRM</p>	
<p>אפשרות להוספת צילום ו/או תמונות ומסמכים.</p>	
<p>הפניה תפתח פניה ישירה במערכת.</p>	
<p>אפשרות לנעיצת מיקום</p>	
<p>יש לאפשר שילוב יכולת הפניה למערכת קשרי הלקוחות מאפליקציה עירונית קיימת ו/או קישור לאפליקציות המוצעות ע"י הספק לשימוש תושב ולשימוש עובדי שטח עירוניים (לא בהכרח אותן יכולות).</p>	
<p>אפשרות לפתיחת פניה מאתר העירייה באמצעות טופס מקוון</p>	<p>קבלת פניה מאתר העירייה</p>
<p>תמיכה בהוספת תמונות /מסמכים</p>	
<p>יתכן והפניות וטפסים מקוונים באתר לא יהיו לפי עץ פניות של מערכת ה CRM</p>	
<p>בעת עדכון פרטי מידע במערכת ה CRM עדכון המידע הרלוונטי במערכת ה CRM -</p>	
<p>פורטל ארגוני: אפשרות לפתיחת פניות מתוך הפורטל הארגוני הפנימי של עובדי העירייה ישירות כפניה במערכת ה - CRM .</p>	<p>קבלת פניה מפורטל ארגוני</p>
<p>יתכן והפניות וטפסים מקוונים באתר לא יהיו לפי עץ פניות של מערכת ה CRM</p>	
<p>כל פרטי הפניה –תאריך, שעה, כתובת שולח, כותרת וגוף המייל יועתקו לתיאור הפניה וכך כל המשכיות תכתובת בין הלקוח לנותן השירות באותה פניה וזאת על מנת לייצר המשכיות טיפול בפניה ללא צורך בפתיחת פניה חדשה.</p>	

מסמכים שיצורפו יאונדקסו אוטומטית לתיק הלקוח עם קישור בגוף הפניה (או אזור ייעודי אחר) לצרופות תוך יצירת קשר בין הצרופות למועד התכתובת	
מערכות צד ג': ממשק חיבור של המערכת למערכות צד המאפשרות פתיחת פניה ו/או קבלת נתונים חוזרים.	קבלת פנייה ממערכת צד ג'
המערכת תאפשר את החיבור ופתיחת הפניה באמצעות ממשק API	
טפסים מקוונים: המערכת תתממשק באופן מלא לטפסים מקוונים אותם ניתן להקים מהמערכת עצמה באמצעות מחולל טפסים.	טפסים מקוונים
פניה מטופס מקוון תפתח פניה ישירה במערכת כולל ניתוב ישיר לגורם המטפל / גורמים מטפלים	
אינטגרציה מובנית למערכת ה - CRM עם/בלי קשר ליכולות רב-ערוציות תוך ניהול תקשורת מ/אל פונה ותיעוד הפעילות במערכת קשרי הלקוחות: מועדי הקשר, תוכן וכו'.	WhatsApp
פניות שיתקבלו מאפליקציה יפתחו כפניה במערכת ה - CRM	
אפשרות לשליחת פניה למוקד.	SMS
הפניות יכנסו לפול ייעודי ובמקרה של זיהוי מספר הטלפון השולח שיוך הפניה ללקוח הרלוונטי.	
אפשרות לצלם תמונה או לצרף תמונות	
כל הפניות שיתקבלו יתועדו פרטי השולח, תאריך וכו'	

1.2. ממשק פתיחת פניה:

1. זיהוי הפונה: במידה והפונה קיים במערכת ניתן יהיה לזהות את הפונה באמצעות מספר פרמטרים (הזיהוי יתבצע באמצעות פרמטר אחד או יותר), לאחר הקלדת הפרמטר יוצגו פרטי תוצאות – בחירה בתוצאה תפתח את חלון פרטי הפניה ותשייך פניה זו לפונה.	תהליך פתיחת פניה חדשה במערכת
במידה וישנו זיהוי הפונה תהיה אפשרות לפתיחת פניה תחת הפונה והצגת היסטורית הפניות	
2. המערכת תאפשר פתיחת פניה גם לפונה אנונימי.	

<p>3. בכל מקרה שבו לא נמצא הפונה במערכת יפתח כרטיס לקוח להקלדת פרטי הפונה על מנת לשמר את פרטי הפונה במערכת לצורך זיהוי בפניות עתידיות וגם ממסך פתיחת פניה.</p>	
<p>4. מסך פרטי פניה יציג בין השאר את הפרטים הבאים:</p>	
<p>4.1. עץ פניות ב- 3 רמות והצגת תסריט שיחה או תסריט תהליך (סדר פעולות למילוי list Check) בהתאם לסוג הפניה.</p>	
<p>4.2. תיאור הפניה – הקלדת תיאור הפניה.</p>	
<p>4.3. ערוץ קבלת הפניה – עדכון אוטומטי עם אפשרות לעדכון ידני.</p>	
<p>4.4. אתר / מוסד – אפשרות לשיוך הפניה לאתר / מוסד.</p>	
<p>4.5. רחוב המפגע – בחירה של שם הרחוב מתוך רשימה, בעת בחירה של הרחוב ישוּיך הרחוב לשכונה וכן יוצגו אפשרות להצגת מאפייני רחוב.</p>	
<p>4.6. מספר בית.</p>	
<p>4.7. רובע אליו שייכת הכתובת על פי טבלת רובעים ושיוך רחובות לרובע.</p>	
<p>4.8. אפשרות לקביעה כי יש חובה לצרף תמונה מצד המטפל לצורך סגירת הפניה.</p>	
<p>4.9. שיוך המטפלים לפניה – יתבצע באופן אוטומטי או ידני (מתוך בחירה) בהתאם לשיוך נושאי הטיפול.</p>	
<p>4.10. הגדרת הפצת פניה – אפשרות לקבוע באופן ידני או כברירת מחדל את אפשרות הפצת פתיחת הפניה, למי (מטפל/פונה) ובאלו אמצעים (מייל / sms / push) ו/או עדכוני סטטוס במהלך התקדמות טיפול בפניה עד לסיומה (ולא רק בפתיחה/סגירה).</p>	
<p>5. אפשרות בחירה לפתיחת פניות בטור או במקביל:</p>	
<p>5.1. פיצול פניה – בעת פתיחת פניה ובמידה והטיפול בה דורש התערבות של יותר מגורם מטפל אחד או יותר, תהיה אפשרות לפצל את הפניה הנ"ל למספר גורמים לטיפול בטור או במקביל.</p>	
<p>5.2. אפשרות להוספת מסמכים, קבצים או תמונות לפניה.</p>	
<p>5.3. אפשרות לנעיצה ידנית של מיקום על גבי המפה</p>	

<p style="text-align: right;"><b>הערה:</b></p> <p>בפניות בהם העירייה תחליט לייזע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו/או בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך – תאפשר העירייה לייזע באמצעות מסרונים ו/או דוא"ל ו/או פקס ו/או ברשתות החברתיות ו/או מכתב על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה ו/או על הפרטים החסרים להמשך הטיפול. (הטקסטים יוכתבו ע"י העירייה ויילקחו מטבלאות ו/או מטקסט חופשי). חשוב: המערכת תתמוך בתבניות מרובות של תוכן SMS עבור סיווגי פניות שונות – הן עבור שלב פתיחת הפניה והן עבור שלב סגירת הפניה. ניתן יהיה להגדיר סיווגים שונים ותבניות שונות עבור תוכן ההודעה המתקבל ב SMS – הן עבור שלב פתיחת הפניה, סגירת הפניה או שלבים נוספים כפי שיוגדרו. יש לאפשר משלוח SMS יזום עם מלל חופשי. את התבניות ניתן יהיה להגדיר באופן תפעולי ללא פיתוח. התבניות יכולות להיות עם נתון דינמי כמו שם תושב/נושא הפניה או עם נתונים סטטיים. כחלק מהגדרת התבניות תתאפשר הגדרת טריגרים לשליחה</p>	
--	--

**1.3. ממשק ניהול פניה:**

<p>1. מסך פניות יציג את הנתונים הבאים:</p>	<p>תהליך ניהול פניה</p>
<p>1.1. פרטי הפונה</p>	
<p>1.2. פרטי הפניה הכוללים, תאריך פתיחה, יעד לסגירה, גורמים מטפלים, מיקום המפגע, תיאור המפגע</p>	
<p>1.3. אפשרות לצפייה בזמן אמת לגבי התייחסות המטפלים לפניה – צפו / לא צפו בפרטי הפניה.</p>	
<p>1.4. דוח שורות טיפול (היסטוריית טיפול) המציג את כל תהליך הטיפול בפניה הכוללים את הנתונים הבאים:</p>	
<p>1.4.1. הודעות שנשלחו למטפלים, לפונה, כולל ע"י מי, שעה ותאריך, כולל אפשרות לצפייה בתוכן הפניה</p>	
<p>1.4.2. תיאור דרכי הטיפול ועל ידי מי טופל.</p>	
<p>1.4.3. סטטוס הטיפול בפניה</p>	
<p>1.4.4. אפשרות לביצוע המשך טיפול נציג לטיפול בפניה מול התושב, כולל אפשרות לתזמן תאריך ומועד חזרה לתושב עם הקפצת תזכורת לנציג לחזרה לתושב במועד ובמידה והנציג לא מחובר למנהל.</p>	
<p>1.5. עדכון אופן הטיפול בפניה – אפשרות בחירה מתוך חלון ושדה נוסף לתיאור אופן הטיפול,</p>	

1.6. סגירת הפניה - אפשרות לבחירת סטטוס, בחירה של הודעה חוזרת לתושב, (מתוך בנק sms) או אפשרות של עריכת ההודעה.	
1.7. אפשרות להוספת תמונות / מסמכים, במקרה של עדכון אופן הטיפול בפניה ו/או בסגירת הפניה	
2. נושאים נוספים המוצגים במסך פניות:	
2.1. אפשרות להדפסת הפניה	
2.2. אפשרות לשליחת סקר לפונה בשיוך לפניה – הסקר ישלח לפונה בהתאם לפלטפורמה ממנה פנה, מלבד טלפון שיישלח ב-SMS. כמו כן, תתאפשר הגדרה של שליחת סקר ידנית או אוטומטית לפי פרמטרים שיוגדרו על ידי מנהל המערכת. תוצאות הסקר יוצגו בדף הפניה	
2.3. אפשרות לשליחת פרטי הפניה במייל כקובץ PDF.	
2.4. אפשרות לשליחה sms לפונה עם בקשה להשלמת פרטים ואפשרות לצילום והחזרה של תמונה מסמך ישרות לעמוד.	
2.5. אפשרות לשליחה הודעת sms למטפל בפניה.	
2.6. הקפצת מטפל – אפשרות להקפצת מטפל (מחוץ לשעות העבודה) – לטיפול בפניה כולל רישום ההקפצה בדוח.	
2.7. אפשרות להוספת פונה נוסף לפניה	
2.8. אפשרות לשכפול הפניה	
2.9. אפשרות להחלפה מהירה של מטפל לפניה	
2.10. אפשרות להגדרת מנהל כצופה נוסף בפניה מעבר למטפל	
2.11. אפשרות לעריכה של פרטי הפניה בהתאם להרשאות.	
2.12. פניות – כגון פניות חוזרות בטווח של X שעות או תצוגה של פניה פתוחה לתושב שנמצאת בטיפול וכו'.	
2.13. נדרש מקום להציג הודעות מיוחדות ביחס לפונה, על פי הרשאות לעדכון ויצירת הערה	
3. יש לתת תמיכה למניעה של טיפול באותה פניה בו זמנית ע"י 2 משתמשים	

1.4. אזור אישי לתושב:

1. המערכת תאפשר כניסה לאזור אישי אשר יופיע באתר העירייה.	הגדרת אזור אישי לתושב לצורך מעקב אחר פניות למוקד
2. כניסה לאזור האישי תתבצע ע"י הקלדת מספר הטלפון בכניסה וקבלת קוד חד פעמי לצורך כניסה לאזור.	
3. באזור האישי יוצגו כל הפניות אותן ביצע הפונה אל מול הרשות. בפרטי הפניות תופיע מהות הפניה, סטטוס הפניה (יוצג בטקסט או באמצעות	

תמונת המחשה) וכן אופן הטיפול בפניה (אופציונאלי עפ"י החלטת מנהל המערכת).	
4. במקרים בהם נשלחה תמונה (או מסמך) ע"י הפונה תוצג התמונה בפרטי הפניה, כמו כן תהיה אפשרות להציג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול (אופציונלי בהחלטת מנהל המערכת).	
5. לפונה תהייה אפשרות להשיב לסקר שביעות רצון לפניה שביצע בעבר למוקד. יש לאפשר הגדרה לאילו פניות ניתן להשיב לסקר: תאריכים וכו'.	

1.5. טפסים מקוונים :

1. מחולל הטפסים יאפשר לבנות טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים, כל טופס יוגדר באופן עצמאי ויכיל את האפשרויות הבאות:	מודל זה יאפשר להקים טפסים מקוונים באמצעות מחולל עצמאי, וחיבור למערכת כפניות.
1.1. כותרת – מתן כותרת עבור נושאים – במקרה בו הטופס מחולק למספר נושאים	
1.2. שדה טקסט – שדה לעדכון טקסט (שם משפחה, פרט, וכו)	
1.3. שדה ספרות – שדה לקליטה של ספרות בלבד.	
1.4. שדה דוא"ל – שדה להקלדת דוא"ל בלבד	
1.5. שדה תאריך – שדה להקלדת תאריך בלב (אפשרות לבחירת התאריך מתוך לוח שנה קופץ)	
1.6. שדה שעה – שדה להקלדה של שעה בלבד.	
1.7. שדה רשימה – שדה לבחירה של ערך מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס	
1.8. שדה בחירה – שדה בחירה אחת מתוך מספר אפשרויות	
1.9. שדה בחירה מרובה – בחירה של מספר אפשרויות מתוך רשימה שנקבעה ע"י בונה הטופס	
1.10. שדה פיסקה – מאפשר הצגה של פסקאות טקסט בטופס	
1.11. שדה חתימה – מאפשר לחתום על הטופס באמצעות העכבר או האצבע בגלישה מהסלולר	
1.12. שדה טבלה – מאפשר להציג טבלאות בטופס	
1.13. שדה קובץ – מאפשר להוסיף קבצים להעלאה דרך הטופס	
1.14. אפשרות להוספת תנאים	
1.15. אפשרות לעיצוב הטופס	
1.16. אפשרות לחיבור הטופס למערכת	
1.17. אפשרות לעריכה של תבנית הטופס לצורך הטמעת הנתונים המתקבלים בתבנית.	
1.18. אפשרות להגדרת הנמענים	
1.19. אפשרות ליצוא הנתונים לקובץ אקסל	

1.20. אפשרות לצפייה בנתונים דרך המערכת	
2. ניתן יהיה להציב את הטופס באתר העיירה	
3. כל טופס יוגדר כפניה ייעודית במערכת	
4. בעת שליחת הטופס יקבל השולח מספר פניה בהתאם לפניה שנפתחה במערכת	
5. במידה והוגדרה תבנית מעוצבת לטופס – יקבל הפונה במייל את הטופס בפורט pdf של תבנית הטופס כאשר הנתונים שנשלחו על ידו מופעים בטופס.	
6. הנתונים שנשלחו עם הטופס יפתחו כפניה, אשר תנותב לגורם המטפל עפ"י הנושא אליו שויך הטופס	
7. נתוני שדות הטופס יופיעו בפרטי הפניה כשדות נפרדים.	
8. המערכת תקלוט ותציג את הטפסים המצורפים לטופס בפרטי הפניה.	
9. המערכת תאפשר להוסיף הערות על גבי הטופס ע"י המטפל בצורת הערות צפות על גבי הטופס)	
10. עם סגירת הפניה תתאפשר שליחת הטופס כאשר הוא חתום ע"י המטפל.	

2. פרק ראשי – מודולים:  
מודול הפצה:

1. המערכת תאפשר להגדיר קבוצות קבועות במערכת אליהם ניתן להפיץ הודעות sms	2.5. מודל זה יאפשר להפיץ הודעות sms או סקרים בחלוקה לקבוצות או בחלוקה לחתכים שונים
2. המערכת תאפשר להפיץ הודעות לרשומות שיובאו מקובץ שיטען למערכת ה – CRM ועבורם תפתח פניה ייעודית	
3. המערכת תאפשר הפצה לאנשים נבחרים מתוך רשימה	
4. המערכת תאפשר לעקוב אחר הודעות שנשלחו	
5. המערכת תאפשר לשלוח הודעת sms לתושבים הרשומים במערכת בחתכים הבאים :	
5.1. רחוב	
5.2. שכונה	
5.3. אזור	
5.4. חתכים מתוך פרמטרים הקיימים במערכת.	
6. ניתן יהיה להגדיר הודעות מובנות	
7. שליחת SMS מתוך פניה	

8. ניתן יהיה להרכיב הודעות מפרמטרים קיימים במערכת (שם פרטי, שם משפחה וכו')	
ניתן יהיה לשלוח באותו האופן סקרים או לשלב סקרים בתוך ההודעה	

2.6. מודול חרום:

1. מצב המערכת בעת המעבר יישאר כפי שהוא עם חיווי של כותרת ראשי בצבע אדום.	ניתן יהיה להפעיל את המערכת במצב חירום – ההפעלה תתבצע ע"י מנהל המערכת בלחיצת כפתור
2. לנושאים הקבועים במערכת יתווספו נושאים המוגדרים כנושאי חירום.	
פניות המוגדרות כפניות חירום – יקבלו עדיפות עליונה יצבעו בצבעי אדום ויוגדרו בראש רשימת הפניות הפתוחות.	

2.7. מודול לחצני מצוקה ילדים:

1. מודל זה יאפשר למנהל המערכת להגדיר משתמשים בפרופיל "גננת" אשר כל משתמש ישויך למוסד מסוג גן – ובו פרטי הגן.	מודל זה יאפשר שימוש באפליקציית שטח כאפליקציה לשעת חירום עפ"י הרשאות שהוגדרו במערכת.
2. משתמש מסוג גננת יכנס לאפליקציית השטח אשר תציג מסמך הכולל את הלחצנים הבאים	
2.1. פתיחת פניה – יאפשר לשלוח פניה רגילה למוקד, כולל אפשרות להוספת תמונות	
2.2. קריאת מצוקה – יאפשר שליחת קריאת מצוקה – אשר תציג במוקד חלון קופץ יחד עם צליל אזעקה המציג את פרטי הגן, פניה זו תפתח פניה בדחיפות עליונה כולל ניתוב הפניה לגורם המטפל	
2.3. דיווח על יציאה לטיול – אפשרות לדיווח יציאה עם הילדים מחוץ לגן – כאשר נדרשים להקליד פרטים על שעת היציאה שעת החזרה, כמות הילדים, מטרת היציאה. – דיווח זה יפתח במוקד פניה הכוללת את הפרטים הנ"ל	
כפתור חזרה מטיול – לחיצה על לחצן זה תסגור את הפניה הפתוחה במערכת לגבי יציאה לטיול.	

2.8. מודול סקרים:

1. המערכת תאפשר בניית סקרים ללא מגבלה.	מודל זה יאפשר
2. לכל סקר ניתן יהיה להגדיר את הנושאים הבאים:	

2.1. שם הסקר	להקים סקרים במערכת כאשר לכל סקר יוגדרו שאלות הסקר והתשובות לכל שאלה. כמו כן תהיה אפשרות לנתח באופן מפורט את פרטי הסקר
2.2. שיוך שאלות לסקר	
2.3. שיוך תשובות אפשריות לכל סקר	
2.4. אפשריות הצבעה (בחירה בין צבעה פר פונה – כלומר כל פונה יכול להצביע לסקר זה פעם אחת בלבד, הצבעה פר פניה – ניתן להצביע לסקר זה עבור כל פניה )	
3. את הסקר ניתן לשלוח באמצעות SMS או בצורה ידנית ע"י תשאול טלפוני והקלדת הבחירה ע"י הנציג	
4. ניתן לשייך את הסקר באופן אוטומטי להודעת סגירת פניה.	
5. במקרה בו פונה הצביע לסקר יתקבל חיווי במערכת על ההצבעה.	
6. תוצאות הצבעה של הפונה יופיעו בדף הפניה. הן בצורה גרפית והן בצורה טבלאית	
7. למנהל המערכת או בעל ההרשאה תהיה אפשרות לנתח את תוצאות ההצבעה באופן הבא	
7.1. צפייה בתוצאות ההצבעה בחלוקה לשאלות ובפילוח של התשובה בכל שאלה.	
7.2. אפשרות לסמן את תוצאות הסקר בחלוקה לפרמטרים שונים כגון , שכונה, רובע, רחוב, נושא תת נושא, טווח תאריכים, מטפלים, מקור, סוג הפניה וכו',	
8. ניתן יהיה להציג את המצביעים לסקר בחלוקה לתשובה עליה ענו , (הצגה של פרטי המצביעים אשר הצביעו תשובה מסוימת באחת השאלות) ,	
בעת הצגת רשימת המצביעים בסקר ניתן יהיה לראות את פרטי פנייתם לגביה ענו בסקר , וכן לרשום הערה לצד כל אחת מהתשובות שענו.	

2.9. מודול ניהול הודעות קבוצתיות ואישיות:

1. המערכת תאפשר להגדיר הודעות מערכת ברמת הפרט, קבוצה או כללית	המערכת תאפשר למנהל המערכת או כל בעל הרשאה מתאימה – להפיץ הודעות מערכת
2. הודעות המערכת תקפוץ למרכז המסך בעת כניסה למערכת ותיסגר רק בסגירה ידנית של המשתמש	
3. המערכת תאפשר צפייה בהיסטורית ההודעות אשר פורסמו	

מודול אפליקציות שטח:

1. אפליקציית השטח לא תהיה מוגבלת בכמות המשתמשים	2.10. המערכת
2. ממשק המשתמש יהיה נוח וידידותי לצפייה ועדכון	תעבוד בסנכרון
3. פרטי הכניסה לאפליקציה יהיו זהים לאלו של הכניסה למערכת בגרסת ה desktop .-	מלא עם אפליקציית
4. האפליקציה תתמוך ios , אנדרואיד (עד 3 גרסאות אחורה)	שטח לעובדים
5. מסך אפליקציה הראשי – יכיל את האופציות הבאות	המאפשרת
5.1. פניות פתוחות – יאפשר למשתמש לצפות בכל הפניות הפתוחות עבורו ושטרם נסגרו עפ"י סדר שיוגדר ע"י המשתמש ו/או מנהל המערכת. עבור לקוח שפנה שוב כאשר פנייתו עדין פתוחה תינתן אינדיקציה על מנת להפעיל שיקול דעת בתעדופן בתור במסגרת זה יופיעו הפרטים של כל פניה וכן פרטים של הפונה. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים :	לעובדים לנהל את הטיפול בפניות באמצעות האפליקציה
· חיפוש וסינון פניות	
· צפייה בתמונות שצורפו לפניה	
· אפשרות לחיוב לפונה (בהרשאה בלבד)	
· צפייה בפרטים מורחבים של הפניה	
· ניווט למקום המפגע באמצעות waze	
· טיפול בפניה – אופציה זו תכיל את האפשרויות הבאות:	
ü בחירת אופן הטיפול מתוך חלון	
ü אפשרות להקלדת אופן הטיפול	
ü אפשרות להוספת תמונה מהשטח	
ü אפשרות לבחירת הסטטוס	
ü אפשרות להפניית הפניה לגורם מטפל אחר (בהרשאה בלבד)	
ü אפשרות להחזרת הפניה למוקד.	
5.2. התראות – מציג את רשימת הפניות שטרם טופלו אך נמצאות בחריגה מול ה - SLA. ניתן לטפל בפניות במסך זה בדומה למסך פניות פתוחות.	
5.3. הודעות אישיות – מציג את רשימת ההודעות אישיות שנשלחו ע"י מנהלים.	
5.4. דיווחים יזומים – אפשרות לדיווח עצמאי על מפגעים למוקד או לגורמים מטפלים. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים :	
· הקלדת מיקום המפגע (אוטומטי או ידני)	
· פרטי הדיווח	
· שיוך הדיווח לנושאים המתאימים	

· אפשרות לשיתוף הפניה עם גורמים מטפלים נוספים	
· אפשרות להוספת תמונות	
· אפשרות לסמן את סגירת הפניה עם פתיחתה	
5.5. פניות סגורות – אפשרות לצפייה וחיפוש פניות שנסגרו.	
5.6. דיווחים יזומים – צפייה בהיסטורית הפניות שדווח ע"י המשתמש	

2.11. מודול שיבוצים:

1. המערכת תאפשר להגדיר אזור במערכת כאשר לכל אזור כזה תהיה אפשרות לשייך את הפריטים הבאים	מאפשר הגדרות של שיבוצי אנשי השטח, ברמות הגדרה מודולריות
1.1. שם האזור	
1.2. שיוך למחלקה / אגף	
1.3. שיוך רחובות / שכונות הנמצאים תחת אזור זה כאשר לכל רחוב ניתן להגדיר את מספרי הבתים שבאחריות המחלקה החל ממספרים זוגיים או אי זוגיים, דרך טווח מספרים, ועד פרוט מספרים.	
2. הגדרת משמרות – המערכת תאפשר להגדיר משמרות לכל מחלקה – כאשר בכל משמרת יש להגדיר שעת התחלה ושעת סיום	
3. לוח שיבוצים – המערכת תאפשר להגדיר לוח שיבוצים אשר יגדיר את הגורמים המטפלים של כל מחלקה בהתאם לאזור ולמשמרת, כך שבעת בחירה של נושא בפתיחת הפניה המערכת תתחשב באזור הפניה, שעת הפניה, יום הפניה והשכונה. ניתן יהיה לשבץ יותר מגורם מטפל אחד בכל שיבוץ שכזה. כמו כן השיבוץ יהיה לפי שבוע ויום בשבוע.	
4. המערכת תאפשר שכפול שיבוץ של שבוע מסוים לשבוע שאחריו	
5. ניהול חופשות – המערכת תאפשר להגדיר ולנהל לכל עובד חופשה עפ"י הפרמטרים הבאים	
5.1. שם המטפל	
5.2. תאריך התחלת החופשה	
5.3. תאריך סיום החופשה	
5.4. סיבת החופשה	
5.5. מחליף	
6. כאשר מטפל נמצא בחופשה המערכת תשבץ את מחליפו באופן אוטומטי לכל תקופת החופשה	

3. פרק ראשי - תשתיות מערכת :

3.5. הגדרות מערכת:

<p>המערכת תאפשר להגדיר את הנושאים הבאים</p>	<p>המערכת תכלול מגוון רחב של הגדרות אשר יעמוד לרשות מנהל המערכת במטרה להתאימה ככל שניתן לצרכי המערכות. להלן חלק מהגדרות הנדרשות במערכת</p>
<p>1. שדות מוצגים בשורות הפניה - המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורו בשורת הפניות ואת הסדר שלהן</p>	
<p>2. רחובות - המערכת תאפשר להגדיר את רשימת הרחובות – כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים</p>	
<p>2.1. שם הרחוב</p>	
<p>2.2. שיוך לשכונה</p>	
<p>2.3. שיוך לרובע</p>	
<p>2.4. מאפייני רחוב – יוצגו כפריט מידע למוקדנים</p>	
<p>2.5. שמות דומים – אפשרות לזיהוי ואיחוד שמות זהים לרחובות</p>	
<p>3. שכונות - המערכת תאפשר להגדיר שמות שכונות וליצור מאפיינים לכל שכונה לצורך חיווי לנציג</p>	
<p>4. רובעים – המערכת תאפשר להגיד רובעים כולל שיוך לגורם עירוני מתכלל של הרובע, עם יכולת צפייה בכל הפניות של אותו רובע לפי סוגי פניות שיוגדרו על ידי מנהל המערכת</p>	
<p>5. אגפים – המערכת תאפשר להגדיר את שמות האגפים</p>	
<p>6. הגדרת היררכיה ארגונית – המערכת תאפשר להגדיר מחלקות ונושאים אשר יופיעו במערכת הגדרות אלו יכללו את הפרמטרים הבאים לכל מחלקה נושא ותת נושא.</p>	
<p>6.1. שיוך לחטיבה</p>	
<p>6.2. שיוך לאגף</p>	
<p>6.3. שיוך למחלקה</p>	
<p>7. קביעת SLA ברמה, ימים שעות דקות</p>	
<p>8. קביעה כנושא רגיל/חירום/פנימי</p>	
<p>9. שיוך מטפלים (מתוך רשימת המטפלים) לסוג פניה ברמה הכי נמוכה</p>	
<p>10. הגדרת משימות לסוג פניה (אופציונלי לבחירה)</p>	
<p>11. הגדרות הנחיות תסריטי שיחה לכל פניה – כולל אפשרות למלל, תמונות קישורים וסרטונים.</p>	
<p>12. הגדרות מיילים ומסרונים</p>	
<p>13. הגדרת שעות עבודה מיוחדת פניה – שעות שבהם הטיפול בנושא זה פעיל</p>	
<p>14. הגדרת דחיפות ע"י הנציג ברמת פניה.</p>	
<p>15. כללי: ההגדרה ההיררכית תשפיע על ההרשאות שיינתנו למשתמשי המערכת, למשל מנהל חטיבה יוכל לצפות באירועי כל היחידות שבתחום</p>	

אחריות. כ"כ תתאפשר העברה של מחלקות ו/או אגפים בין חטיבות תוך שמירת כל אירועי העבר.	
16. הגדרת משימות לפניה – הגדרת בנק של משימות לביצוע (מחייבם סימון של ביצוע המשימה), אותם ניתן לשייך לנושא מסוים.	
17. הגדרת דחיפיות – אפשרות להגדרת סוגי דחיפיות אותם ניתן לשייך לפניה, כאשר לכל דחיפות יוגדרו הפרמטרים הבאים	
17.1.	שם
17.2.	צבע
17.3.	חשיבות בסדר ההצגה
18. הגדרת סטטוסים – המערכת תאפשר להגדיר סטטוסים שונים כאשר לכל סטטוס ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים	
18.1.	שם
18.2.	צבע
18.3.	הודעה מתואמת אישית לתושב בעת מעבר לסטטוס זה (אופציונלי)
18.4.	אפשרות להצמדת סקר להודעה
18.5.	קביעת סוג הסטטוס – סגור/פתוח/רדום
18.6.	אפשרות שיוך הסטטוס רק לגורמים מטפלים מסוימים
18.7.	אפשרות שיוך הסטטוס רק למשתמשים מסוימים
18.8.	אפשרות לשיוך הסטטוס לפי רמות הרשאה.
19. הגדרת מקור פניה - אפשרות להגדרת מקורות לפניה כאשר לכל מקור ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים	
19.1.	שם
19.2.	נושא
19.3.	חיבור לטפסים חיצוניים
19.4.	אפשרות להגדרת מיילים ומסרונים בעת בחירת מקור זה
20. הגדרת שעות חריגות - אפשרות להגדרת שעות חריגות לכל משתמש – הגדרת שעת התחלה ושעת סיום	
21. הגדרת סוגי פניות – ב 3 רמות	
22. הגדרת סוגי פונים – אפשרות ליצור קבוצות פונים חוץ ופנים ארגוניים, קבוצות פונים עפ"י עניין ואפשרות הגדרת הרשאות גישה לכל קבוצת פונים.	
23. הגדרת אתרים ומוסדות – הגדרת מסודות במערכת כאשר לכל מוסד ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים:	
23.1.	שם
23.10.	מאפיינים – לצורך מידע לנציג

23.2	סמל מוסד
23.3	נושא
23.4	רחוב
23.5	מס בית
23.6	רובע
23.7	טלפון
23.8	איש קשר
23.9	מיקום (קו אורך וקו רחב)
24	הגדרת תשובות מובנות – אפשרות להגדרת תשובות מובנות בעת שיחה בוטסאפ או כתיבת הודעות sms
25	הגדרת מערך הרשאות:
26	הגדרת הרשאה ברמת:
26.1	תפקיד
26.2	אגף
26.3	מחלקה
26.4	עובד
27	סוגי הרשאות:
27.1	עדכון
27.2	צפייה
27.3	עריכה
28	הגדרת משתמשים – ניתן להגדיר משתמשים למערכת כאשר לכל משתמש ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים
28.1	שם משתמש
28.10	דוא"ל תפקיד
28.11	נושאים באחריות
28.12	שכונות באחריות – בחלוקה לנושאים
28.13	רובעים באחריות – בחלוקה לנושאים וכתובות
28.14	רחובות באחריות – בחלוקה לנושאים
28.15	ניהול קבלת עדכונים בעת קבלת פניה
28.2	סיסמא
28.3	שם פרטי
28.4	שם משפחה
28.5	סטטוס משתמש
28.6	תפקיד
28.7	שיוך ארגוני
28.8	הרשאות (צריך לפרט – עדכון, צפייה, עריכה)

28.9. טלפון	
29. הגדרת פרופילים – המערכת תאפשר להגדיר פרופילים כאשר לכל פרופיל ניתן להגדיר מגוון רחב מאוד של מודולים והרשאות במערכת – כאשר לכל פרופיל ניתן לשייך למשתמשים.	
30. הגדרת שעות פעילות למחלקות – אפשרות להגדרת ימים ושעות פעילות לכל מחלקה ולכל משמרת.	
31. הגדרת איחוד פונים – המערכת תזהה כפילויות בקרב הפונים ותאפשר איחוד פונים כאשר הזיהוי יתבצע על פי אחד מקבוצות הפרמטרים הבאים :	
31.1. טלפון נייד	
31.2. שם פרטי + שם משפחה + שם רחוב	
31.3. שם פרטי + שם משפחה	
32. בכל אחת מאופציות אלו תציג המערכת מידע לכל כפילות ואפשר איחוד ידני לכל כפילות הוא איחוד גורף בלחיצת כפתור לכלל הפונים הכפולים במערכת.	
33. על אף האמור, ככל שפונה משויך לקבוצה בעלת הרשאות ייעודיות, לא ניתן יהיה להציג ו/או לאחד פונים אלה וכל אחד מהם יתנהל כישות נפרדת.	
33.1. ניהול הגדרות כלליות – אפשרות לניהול הגדרות כלליות הקובעות את אופן פעולת המערכת	
33.2. הגדרת לוח שנה – הגדרת חגים, סופי שבוע, שביתות וכו' כתשתית לחישוב זמני SLA ושעות עבודה רגילות ו/או הקפצת כוננים וכו'.	

**3.6. חיווי מערכת:**

<p>1. זיהוי פניות זהות - המערכת תדע לזהות מקרים שבהם תושבים שונים פונים לגבי אותה בעיה – הזיהוי יתבצע עפ"י מיקום המפגע, נושא המפגע, ושעת הדיווח.</p>	<p>המערכת תציג מגוון רחב של חיוויים על מנת לסייע בניהול נכון של הפניות.</p>
<p>2. חיווי לגבי צפיית המטפלים בפניה – המערכת תציג חיווי בזמן אמת לגבי צפייה של הגורמים המטפלים בפניה.</p>	
<p>3. חיווי פניות נכנסות – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות מאתר האינטרנט, מאפליקציה, ווטסאפ וכל גורם אחר המזין את המערכת.</p>	
<p>4. חיווי לגבי פידבק מהפונה – בכל מקרה בו הגיע פידבק לגבי פניה מהפונה (במקרים של מילוי סקר, החזרת תמונה לפי דרישה) תציג המערכת חיווי זה כולל קישור לפניה לגביה הוחזר הפידבק.</p>	
<p>5. חיווי לגבי פניות חורגות מ - SLA - המערכת תציג חיווי לגבי פניות פתוחות שחרגו מתקן ה SLA שלהם – החיווי יהווה גם קישור לרשימת פניות אלו.</p>	
<p>6. חיווי לגבי פניות מפוצלות – המערכת תציג חיווי לגבי פניות מפוצלות ללא צורך להיכנס לפרטי הפניה – החיווי יוצג כאייקון בשורת הפניה.</p>	
<p>7. חיווי לגבי פניות בן - המערכת תציג חיווי לגבי פניות בן המשויכות לפניות אחרות – החיווי יוצג כאייקון בשורת הפניה.</p>	
<p>8. חיווי לגבי דחיפות הפניה – המערכת תאפשר לבצע הבחנות בצבע לגבי אופן דחיפות הפניה</p>	

<p>9. חיווי פניות פתוחות על גבי מפה – המערכת תציג על גבי מפה (open map) חיווי של כל הפניות שטרם נסגרו, כל פניה תוצג כנקודה על גבי המפה – לחיצה על הנקודה תפתח את פרטי הפניה. כמו כן הנקודות יצבעו בצבעים שונים בהתאם לצבע הסטטוס של הפניה. כמו כן תאפשר המערכת לבצע סינון מותאם אישי על הפניות המוצגות במפה.</p>	
<p>10. המערכת תציג אפשרות לחיווי הפניות הנכנסות בחלוקה למקורות הפניה.</p>	

4. פרק ראשי- ניהול תהליכים:

4.1. מודול תהליכים אוטומטים תהליכי Work-Flow:

<p>1. המערכת תאפשר להגדיר לנושא (עד 3 רמות מטה) , את הגדרת פתיחת הפניה עפ"י הפרמטרים הבאים</p>	<p>מודל זה יאפשר להגדיר לנושאים אפשרויות של תהליך אוטומטי כך שבעת בחירה בנושא זה המערכת תגדיר באופן אוטומטי את הפניה והגורמים המטפלים</p>
<p>1.1. תיאור הפניה</p>	
<p>1.2. סוג הפיצול</p>	
<p>1.3. הגדרת הפיצול</p>	
<p>2. המערכת תתמוך בניהול תהליכי work flow ע"פ סטטוס הפניה ו/או סטטוס הפונה.</p>	
<p>3. תהליכי ה - work flow יהיו תוצאה של פעולות אוטומטיות ו / או פעולות ידניות (שינוי סטטוס אוטומטי ו/או שינוי סטטוס ידני או כתוצאה מפתיחה או סגירה של פניה מסוימת)</p>	

4.2. מודול תהליכים ניהול Follow Up :

1. נדרשת אפשרות להגדרת פעילויות עתידיות שיהפכו למשימות לביצוע - חזרה לפונים במועד מאוחר יותר וקבלת תזכורת לגבי מועד החזרה לפונה.	מודול זה יאפשר מעקב אחר פעילויות מסוימות כגון פניות למעקב ו/או פניות שיש לחזור פונה להמשך טיפול או עדכון
2. הצגת מועד החזרה לפונה (חזרה לפונה ביום ו/או שעה).	
3. נדרשת אפשרות לריבוי פעילויות עתידיות לפניית הפונה - המערכת תאפשר הגדרת מספר פעילויות עתידיות לאותה פניית פונה	
4. תמיכה בהעברת משימות / תזכורות מעובד לעובד	

4.3 מודול תרחישים - תשריט תהליך:

<p>1. המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטים בהתאם לבחירת המטפל. עפ"י ההגדרות המטפל</p>	<p>מאפשר הגדרות תרחשים אוטומטים בעת טיפול בנושאים מוגדרים. פונקציה זו תאפשר להגדיר לנושא אפשריות טיפול מוגדרות מראש המחליפות או מצטרפות להקלדת אופן הטיפול ע"י המשתמש. כאשר לכל בחירה כזו קימות הגדרות פעולה אוטומטיות</p>
<p>2. הגדרת אופן הטיפול – הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה.</p>	
<p>3. הודעה לתושב באזור האישי – הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האישי בהקשר לפנייתו בנושא זה.</p>	
<p>4. הגדרות שיוך הטיפול – לנושא ספציפי (עד 3 רמות)</p>	
<p>5. הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול</p>	
<p>6. העברה למחלקה אחרת – אפשרות שהפניה תועבר למחלקה אחרת בעת בחירת אופן הטיפול. העברת הפניה תבוצע ע"ב תהליך מנוהל בבקרה ואישור של המוקד. העברת הפניה אינה מוגדרת כסטטוס "טופל" ע"י היחידה שהפניה הוגדרה לה לראשונה וכנ"ל בפתחה אצל היחידה החדשה (למניעת הודעות לתושב).</p>	
<p>7. הגדרת ה sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול.</p>	
<p>8. אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול. יש לאפשר הקפאת SLA לאירוע עם תאריך תזכורת שידרוש בחינת ההקפאה והחלטה על המשך ההתנהלות בפניה: האם לקבוע מועד חדש לסיום הקפאה או לסיים הקפאה. כמובן שנדרשת אפשרות להצגת כל האירועים המוקפאים עפ"י תאריכים וכן יומן שינויים שבוצע בהקשר זה בפניה: מי ביצע, מה, מתי.</p>	
<p>9. אפשרות לפיצול הפניה למחלקות נוספות (בצורה טורית או מקבילית) בעת בחירת אופן הטיפול.</p>	

5. פרק ראשי – ממשקים :

5.1. ממשק למערכת המרכזייה :

<p>הקפצת מסך :</p> <p>1. בעת קבלת פניה הצגת פרטי הפונה (במידה וקיים במערכת), הצגת פרטי היסטורית פניות בסדר יורד מאחרונה לראשונה כולל מידע של תאריך פנייה, נושא הפנייה, מחלקה אליה הועברה הפנייה, סטטוס הפנייה, גורם מטפל, תיאור מלל של הגורם המטפל, אפשרות לפתיחה פניה ישירות במערכת ע"י זיהוי אוטומטי של הפונה.</p>	<p>המערכת תתמוך בשלוחות של המרכזייה ותציג את הפרמטרים הבאים לשלוחה הפנייה</p>
<p>2. תמיכה בשיחות מוקלטות כך שהשיחה המוקלטת תשוך לפנייה באמצעות קישור שיוצג בפרטי הפנייה</p>	
<p>3. תמיכה באפשרות לחיוג מהיר מהמערכת בעת לחיצה על מספר הטלפון של הפונה בדף הפנייה</p>	
<p>4. תמיכה בחייגן – הגדרת פרמטרים לביצוע שיחות יוצאות באופן אוטומטי</p>	
<p>5. אפשרות להקפצת מסך בחלון חדש - בריבוי מספר חלונות</p>	
<p>6. תמיכה בריבוי שפות</p>	
<p>7. פתיחת פניה ישירות ע"פ ביצוע פעולות ב IVR</p>	

5.2 ממשקים :

1. מערכת GIS (כמו ArcInfo, Google Maps)	מערכות נוספות
2. ממשק דו כיווני למערכת שוע"ל של פיקוד העורף	
3. מערכת BI	
4. מערכת הטלפוניה וה Call Center	
5. מערכת רב ערוציות של Glacix של Conssist	
6. ניהול ידע	
7. פקס	
8. מייל	
9. SMS	
10. הקלטת שיחות	
11. חייגן	
12. אתר	
13. אפליקציה לתושב	
14. פורטל העירייה	

<p>15. Outlook גאנט/יומן עירייה</p>	
<p>16. בהמשך תיזרש התממשקות למערכות ליבה נוספות בארגון, צפייה במידע, ועדכון דו סטרי. תמיכה בניהול לפי הרשאות.</p>	

6. פרק ראשי – ניהול ידע :

6.1. מודול דוחות / שאילתה :

1. תמיכה בהפקת דוח / שאילתה – תצוגה ע"ג המסך	מודל זה יאפשר להציג מגוון רחב של דוחות בחתכים שונים, כולל אשפרות לדוחות קבועים, מחולל דוחות, דוחות ודוחות חודשים.
2. הפקת דוח / שאילתה לפי בחירת שדות ממודול כרטיס לקוח ומודול פניות	
3. נדרשת תמיכה של הפקת הדוח / שאילתה במספר רמות:	
3.1. יום	
3.2. טווח תאריכים	
3.3. טווח שעות	
4. נדרשת תמיכה של הפקת הדוח / שאילתה במספר רמות ארגוניות:	
4.1. עובד	
4.2. מחלקה	
4.3. אגף	
5. בכל אחת מאפשריות הדוחות / שאילתות ניתן יהיה להשתמש בהגדרות הבאות	
5.1. יצוא לקובץ אקסל	
5.2. שמירת הדוח	

5.3. תזמון הדוח ושליחה אוטומטית לגורמים מוגדרים באמצעות האימייל	
5.4. אפשרות ליצוא הדוח בפורמט PDF	
6. דוחות / שאילתות קבועים – המערכת תציג אפשרות לדוחות ושאילתות קבועים המאפשרים הפקת דוחות מהירים. הדוחות הנדרשים בשלב ראשון הם דוחות בין השאר על פי השדות הבאים.	
· סטטוס	
· שכונה	
· רחוב	
· רובע	
· דחיפות	
· אגף	
· מחלקה	
· סוג לקוח	
· נציג	
· גורם מטפל	

פונים	·
פונים כולל מטפלים	·
מוסדות	·
ערוץ הגעה	·
סוגי פניות אפשרות בחירה כל רמה משלושת הרמות	·
משימות	·
אפשרויות טיפול	·
דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות	·
דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לנושאים	·
דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לגורמים מטפלים.	·
דוח מעקב תזכורות ו flow up	·
6.1. אפשרות לתצוגה טבלאית וגרפית לפי בחירה	
6.2. אפשרות לבצע חיתוכים על פי כל שדה במערכת, כולל אפשרות לבחירה מרובה של פרמטרים בשדות מובילים.	

<p>6.3. לכל אחד מהדוחות ניתן יהיה לבצע הליך השוואתי בין תקופות שונות (שבוע, חודש, שנה)</p>	
<p>7. מחולל דוחות / שאילתות</p>	
<p>7.1. המערכת תאפשר לחולל דוחות על פי שדות אותם יבחר מפיק הדוח</p>	
<p>7.2. לאחר בחירת השדות הנבחרים יאפשר המחולל לקבוע את הפרמטרים להצגה.</p>	
<p>7.3. ניתן יהיה לשמור את הדוח במערכת ואף לתזמן אותו לשליחה במייל לגורמים שונים: מטפלים, מנהלים או רשימת תפוצה אחרת.</p>	
<p>8. דוחות ושאלות ריכוז:</p>	
<p>8.1. המערכת תאפשר ליצור דוחות מרוכזים לצורך הדפסתם, דוחות אלו יכללו מידע נרחב לגבי הפניה, ויקבע על פי הפרמטרים הבאים:</p>	
<p>· אגף/מחלקה/גורם מטפל (בחירה מרובה)</p>	
<p>· נושא/מחלקה/אחר (בחירה מרובה)</p>	
<p>· תת נושא (בחירה מרובה)</p>	
<p>· גורם מטפל (בחירה מרובה)</p>	
<p>· שכונה (בחירה מרובה)</p>	
<p>· רחוב (בחירה מרובה)</p>	

· מס בית	
· רובע	
· פונים	
· סטטוס	
· סוג הדוח (מקוצר, כולל תיאור, כולל היסטורית טיפול, פניה בכל עמוד).	
· אופן תצוגה (pdf), שליחה במייל	
· טווח תאריכים	
8.2. אפשרות שמירה של הדוח	
9. שאילתות / דוחות בחלוקה לחודשים.	
9.1. המערכת תאפשר להציג דוח בהתפלגות לחודשים מתחילת השנה של פניות שנפתחו בנושא נבחר וכן בהשוואה לחודשים קודמים	
9.2. המערכת תציג את התוצאות הן ברמת ויזואלית (גרפים) והן ברמת טבלת נתונים	
10. שאילתות / דוחו שעות חריגות	
10.1. דוח זה יציג דוחות של שעות נוספות אותם עשו מטפלים מחוץ לשעות העבודה הפורמליות	

10.2. הודח יפורט ברמת ימים שעות, וסיבת ההקפצה	
10.3. הדוח יהיה ניתן לשליחה במייל או להדפסה ברמת העובד	
10.4. שאילתה / דו"ח פניות חוזרות: דו"ח זה יציג פניות שנפתחו על אותה כתובת (רחוב ומספר בית) או אתר, באותו נושא לפחות X פעמים בטווח תאריך להגדרת מפיק הדוח. אפשרות לשינוי פרמטר של מספר החזרות – יתרון. הדו"ח יפורט ברמת יחידה, סוג פניה (בכל רמה שתבחר) וכתובת,	
10.5. הדו"ח יהיה ניתן ליצוא לאקסל, שליחה במייל או הדפסה.	
11. דו"ח מסרונים:	
11.1. דו"ח זה יציג פירוט של כל המסרונים שנשלחו עפ"י תאריך, שלב הפניה בעת המשלוח, גורם שולח (עדכן שלב שבעקבותיו נשלח המסרון או משלוח מסרון יזום)	
11.3. דוח איתור בעיות לפי אזור גיאוגרפים	

6.2. ניהול ידע:

1. העלאת פרטי ידע שונים ברמות שונות ותחת קיטלוג של נושאים, תתי נושאים, תגיות.	מודול ניהול ידע
2. זמינות מכל חלון במערכת.	
3. שליפת מידע כללי ויכולת חיפוש ואיתור מהיר של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות	
4. הצגת מיידעים בפורמטים שונים, כולל מסמכים, קבצים שונים, תמונות וסרטונים שונים.	
5. אפשרות לעריכת המסך האישי של אופן הצגת המיידעים, טבלאות, קישורים וכו'.	
6. עדכון המידע יתבצע באמצעות הרשאות מתאימות.	
7. תמיכה בשימוש בתסריטי שיחה ותסריטי תהליך.	
8. בניה והפצת תדריכים יומיים	
9. תמיכה באישור קריאת פריט המידע ע"י העובד שקיבל את פריט המידע	
10. שליחת הודעות מתפרצות ברמת מחלקה, אגף וכלל העירייה	
11. אפשרות להתייעצות בכתב (צ'אט) עם גורם אחראי/קבוצה	
12. אפשרות לשליחת משוב לפריט מידע	
13. יכולת חיבור פריט במערכת המידע לתהליך במערכת ה CRM	

14. תמיכה במבחני ידע	
15. יכולות בקרה - דוחות שימוש מערכת: כגון מספר כניסות ואחוז שימוש בפריטי מידע (חיפושים/נדירים/נפוצים), מספר כניסות לפי נציג ואחוז שימוש.	
16. דוחות תומכים לבקרת "קרא וחתום	

### 6.3 ניהול מסמכים :

שמירת המסמכים המתקבלים: כל המסמכים שיתקבלו מהפונה בפקס, מייל הודעת SMS ישמרו אוטומטית תחת פניית הפונה ו/או לפי מספר הטלפון הסלולרי של הפונה	ניהול מסמכים מודול
בעת קבלת מסמך תשלח הודעת אישור לערוץ בו התקשר הפונה שמסמכו התקבלו.	

### 7. פרק ראשי – התרשמות הוועדה

צוות הבדיקה יתרשם מהממשק מבחינת אינטואיטיביות בהפעלתו, נוחות השימוש בו, התאמה לצרכים של העירייה ובעלי תפקידים שונים שצפויים להשתמש, האם יש חדשנות במוצר, יכולות המוצר שהן מעבר להגדרה הבסיסית של מסמך זה ויכולת פונקציונלית של התוכנה במודולים נוספים, ככל שיהיו כאלה, מעבר לדרישות המכרז ובמסגרת העלות הבסיסית כאמור בסעיף התמחור. בנוסף, תתרשם הוועדה מאיכות ומאפייני המציע בהיבטים הנוגעים להתרשמות מהניסיון אשר צבר המציע כמו למשל: לפי כמות הפרויקטים, משך הפרויקטים והמלצות הלקוחות). כמו כן, תיבחן התרשמות הצוות המקצועי ממנהל הפרויקט וההמלצות לגביו וניסיונו ביישום פרויקטים, היקפם, משכם, רמת שביעות הרצון של הלקוחות, שימוש במתודולוגיות מובנות לניהול מימוש הפרויקט, רמת מחויבות וזמינות למימוש הפרויקט נשוא מכרז זה. בנוסף, תתרשם הוועדה מתכנית העבודה של המציע שתוגש לצוות המקצועי כולל התייחסות לתכנית ההדרכה המוצעת.

**8. לקוחות והטמעה :**

הועדה תבחן בשיחות ו/או ביקורים עם/אצל רשויות שיישמו בעבר ומיישמות כיום את המוצר המוצע במסגרת מכרז זה מול בעלי תפקידים רלוונטיים באותן רשויות את רמת שביעות רצון מאיכות התוצר המוגמר וכן מתהליכי העבודה והיישום להבאת הרשות לכדי שביעות רצון במוצר שסופק להן. ההתרשמות תכלול התייחסות גם לגודל רשות, מספר פניות מנוהלות, משך השימוש במוצר ועוד.

נספח ג' למסמך ד'

הצהרה, התחייבות וכתב שיפוי

1. אנו הח"מ מצהירים בזאת כי הננו קבלן עצמאי וכי אין בהסכם שנחתם ביני לבין עיריית בת- ים ו/או בהתקשרות עם העירייה כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בינינו ובין העירייה למי מעובדי ו/או למי מעוסקיי וכי אין העירייה אחראית לגבי ו/או מי מעובדינו בגין מחלה, תאונת עבודה או כל נזק אחר שעלול להיגרם להם תוך כדי מתן השירותים או כתוצאה מביצועם וכי אין העירייה חייבת בתשלום לביטוח לאומי בגין מתן השירותים ולכל תשלום שחל בין מעביד לעובדו עפ"י כל חוק דין והסכם קיימים ו/או שיהיו.
2. אנו הח"מ מצהירים, כי ככל שיועסקו על ידי עובדים לצורך ביצוע עבודות לעירייה, אנו מעסיקים של העובדים ואין בכל הסכם או התקשרות שבינינו לבין העירייה כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בין העירייה לבין מי מעובדינו ו/או המועסקים על ידינו.
3. אנו הח"מ מתחייבים לשלם עבור עצמנו ועבור עובדינו את כל תשלומי מס ההכנסה והבטוח הלאומי וכן כל מס או תשלום אחר שמעביד נדרש לשלמו עפ"י כל הסכם קיבוצי חוק הוראה וכל דין.
4. א. אנו הח"מ מצהירים, כי במידה והעירייה תתבע ו/או תידרש לשלם סכום כלשהו לעובדינו, למועסקינו ו/או למי מטעמם שמקורו בטענת יחסי עובד ומעביד, אנו הח"מ, מתחייבים לשפות את העירייה בגין כל סכום כאמור, תוך 7 ימים מיום דרישת העירייה.  
ב. אנו הח"מ מוסיפים ומצהיר כי אם יקבע מסיבה כלשהי, במועד כלשהו, אחרי תחילת תוקפו של הסכם ההתקשרות בינינו לבין העירייה, כי למרות כוונת הצדדים שבאה לידי ביטוי מפורש בהסכם ובמסמך זה המהווה נספח וחלק בלתי נפרד מן ההסכם, כי רואים את העסקתנו ו/או מי מעובדינו כהעסקת עובד וכי חלים עליהם ועל העסקתם הדינים והתנאים של עובד, הרי מוסכם ומותנה בזאת בין הצדדים ומוצהר על ידי כי התשלומים שיינתנו להם כעובדים בגין מתן השירותים בהתאם להסכם שבין העירייה לביננו, יחושבו על פי הקבוע לעניין זה לגבי עובדי העירייה בתפקיד ובדרגה דומים ככל האפשר, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור, יחושבו התשלומים בהתאם לקבוע לעניין זה בהסכמי העבודה הקיבוציים החלים על עובדים מסוג זה או מסוג דומה או בהעדר הסכם כאמור, לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין ואנו מתחייבים לשפות את העירייה בגין כל תשלום כאמור.

**ולראיה באתי על החתום:**

---

חתימה

---

תאריך

מסמך ה'

נוסח ערבות ביצוע

בנק .....

מכרז מס' 34/21

לכבוד  
עיריית בת-ים

א.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' .....

1. על פי בקשת ..... (להלן - "המבקש") ח.פ. ....או ע.מ. בקשר להסכם בין המבקש לבינכם בדבר אספקת שירותי תוכנת שירות לקוחות לעירייה, ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי העירייה עפ"י ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (במילים עשרים אלף ₪) בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - "המדד") בין המדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות לבין המדד שהיה ידוע במועד חילוט הערבות.
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 7 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י ראש העיר או גזברית העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום ..... וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.
4. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק .....

סניף .....

**מסמך ו'**

**עיריית בת-ים**

תאריך הנפקת האישור:		אישור קיום ביטוחים			
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>					
מבקש האישור	המבוטח	אופי עסקה	מעמד מבקש אישור		
<p>עיריית בת-ים (המזמינה ו/או חברות בנות ועובדים של הנ"ל)</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען</p>	<p>שם</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען</p>	<input type="checkbox"/> נדלין <input type="checkbox"/> *שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיין <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> *מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____		

כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מט בע	סכום					
304 הרחב שיפוי על 309 ויתור על תחלופ מבקש האישור	שח	20,000,000			ביט		אחריות מעבידים

כיסויים							
319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידם 328 ראשוניות							
302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג	שח	4,000,000			כלל ביט 2018		ביטוח אחריות מקצועית כולל הרחבה לנוקי סייבר
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *							
<b>038</b>							
ביטול/שינוי הפוליסה *							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							

מסמך ז'

הצהרת ספק/קבלן בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976 (להלן: "החוק")

אני הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. א. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, הספק/הקבלן ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, לא הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987.

ב. הספק/הקבלן ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, כאשר במועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

(על הספק/הקבלן למחוק את הסעיפים הבלתי רלוונטיים).

2. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

---

המצהיר

אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_), מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

---

עו"ד

**מסמך ח'1 - התחייבות לשמירת סודיות**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

מר/גב' \_\_\_\_\_

עיריית בת-ים

**אבטחת מידע והתחייבות לשמירת סודיות - ספק**

הננו החתומים מטה \_\_\_\_\_ ח.פ./זהות \_\_\_\_\_ במסגרת הסכם לאספקת תוכנת קשרי לקוחות ושירותי תחזוקה לתוכנה עבור **עיריית בת - ים** מצהירים בזה כלפי **עיריית בת - ים** (להלן: "העירייה") כדלקמן:

1. כל מידע וקובץ מידע, בסיס נתונים וכל מצע נושא מידע, מכל מין וסוג שהוא אשר יימסר לידינו על ידי "העירייה" או ע"י מי מטעמה או לפי הוראותיה בכל הקשור והכרוך בשירותים שיינתנו על ידינו או בקשרים וזיקות שיש לנו עם העירייה, או כל מידע שיווצר על ידינו במסגרת הפעילות שלנו עבור העירייה, יהיה מוגן וישמר על ידינו בסודיות מוחלטת ולא יעשה בו כל שימוש אלא אך ורק לצורך ביצוע הפעילות ועל פי המטרות שלשמן נמסר המידע.

להלן פירוט הפעילות והמטרות-

- 
2. השירותים יהיו מוגנים באופן שהמידע האמור, לא ייחשף לכל גורם אחר, אלא אך ורק לעובדים המורשים. העירייה תוכל לבקר את אופן ביצוע התחייבות זו. החברה מתחייבת לטייב את האבטחה על פי דרישות ובתאום עם ממונה אבטחת המידע של העירייה.
  3. המידע לא ייחשף, כולו או מקצתו, לעובד מטעמנו או מטעמכם או לגורם/ים הקשור/ים עמנו מבלי שאלה יהיו מחויבים על פי הסכם סודיות זה. כל עובד כנ"ל יהיה חתום כלפינו בהתחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות.

**אנו מתחייבים**

4. לשמור בסודיות מוחלטת ולהגן על פי חזית הידע כל מידע, חומר, בסיס וקובץ נתונים, מצע נושא מידע, שנמסר לנו או מופעל אצלנו ובאחריותנו. לקיים גישה למידע הממוחשב של העירייה על פי כללי האבטחה והמיזור המתחייבים מהסכם זה מול העירייה. לבצע תפעול ועיבוד נתונים עבור העירייה על פי כללי האבטחה שיקבעו.
5. לא להעתיק / להשתמש ו/או לא להרשות לאחרים להעתיק כל מידע, ובכלל זה, קובצי מידע, העתקת מחשב או כל צורת העתקה אחרת וכן לשמור בהקפדה ולנקוט בכל אמצעי זהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו או הגעתו של מידע השייך לעיריית בת - ים לידי גורם אחר, וכן למנוע שינוי בלתי מורשה או בלתי מוסמך של המידע.
6. להחזיר לידי הגורם המוסמך בעירייה כל חומר או כל מצע נושא מידע אחר, שנמסר לנו או שנוצר אצלנו במסגרת הפעילות, על כל העתקיו, וזאת מיד עם דרישתה של העירייה או בסיום ביצוע הפעילות על פי הסכם ההתקשרות. לבער לחלוטין את המידע שברשותנו ולתת הצהרה חתומה ע"י גורם מוסמך מטעמנו על ביעור כל המידע.

7. לא לעשות כל שימוש חורג במידע ולא להרשות פעילות כנ"ל, בין בעצמנו ובין באמצעות אחרים. המידע יהיה מוגן מפני גישה של כל גורם שאיננו מורשה למידע. גישה למידע מרשת האינטרנט תהייה מוגבלת למסכים ולשדות מוגדרים ולא תתאפשר כל חריגה מכך. לא תתאפשר גישה למערכת ההפעלה של השרתים מרשת האינטרנט. עובדי עיריית בת - ים שיהיו מורשים למידע יפעלו באמצעות הרשת הציבורית שתהייה מוגנת בטכנולוגיית VPN – רשת וירטואלית פרטית. במקרים של פירוק החברה, מכירתה או מיזוגה עם חברה אחרת, יטופל המידע בתאום ובהסכמה מפורשת של העירייה מראש ובכתב.
8. להביא תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מהעובדים שלנו וספקי המשנה, ולהחתימם על התחייבות לשמירת סודיות, על פי כתב התחייבות זה. התחייבויות העובדים יועברו לידי ממונה אבטחת המידע בעיריית בת - ים.
9. סדרי האבטחה הלוגית והאחרים יהיו על פי המפורט בתקן הישראלי 27001 והתקנים האחרים המפורטים בהקדמה לתקן הנ"ל. גיבויים למידע יעשו על פי הכללים בתקינה הישראלית שבתוקף. שמירת הגיבויים, כנ"ל.
10. החברה תישא באחריות לכל הפרה של התחייבות מקיום סעיפי התחייבות זו, גם במקרים שלא תהייה חשיפת מידע, פעילות בלתי מורשית במידע או כל תקלת אבטחה אחרת, ותהא כל הפרה, פגיעה מהותית בביצוע ההסכם.

#### חוק הגנת הפרטיות

11. אנו מתחייבים לעמוד בכל הדרישות החוקיות כולל אילו הנובעות מחוק הגנת הפרטיות והתקנות ע"פ כל דין וככל שהן חלות על המידע. ההתחייבות כוללת גם פעילות כ"מחזיק" וגם פעילות כ-"מיקור חוץ" על פי האסדרה ( רגולציה ) המחייבת בחוק הגנת הפרטיות.
12. בסיום ההתקשרות:
- א. יוחזר כל החומר השייך לעיריית בת - ים.
- ב. יועבר כל החומר, כולל חומר ממוחשב, שלא ניתן להחזירו באישור המנהל יחידת המחשוב
- ג. תימסר הצהרה בכתב, מאושרת ע"י עו"ד, שכל החומר שהיה ברשות החברה הוחזר או בוער ואין בידי החברה כל חומר השייך לפרויקט.

#### **ולראייה באנו על החתום :**

תאריך	שם	תפקיד	חתימה
-------	----	-------	-------

## מסמך ח'2

### כתב התחייבות עובד הספק לשמירת סודיות ואבטחת מידע

1. הנני מועסק כעובד על ידי \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה", "הספק"), אשר במסגרת עבודתי בחברה נותן שירותים לעיריית בת-ים להלן: "העירייה") וזאת על-פי הסכם שבין החברה לבין העירייה בדבר ניהול מוקד טלפוני לתשלומים ולבירורים של מיסי עירייה.
2. ידוע לי ואני מסכים כי החברה הינה מעבדתי הבלעדית וכי היא בלבד חייבת בתשלום שכרי ובמתן תנאי עבודתי האחרים. בהתאם, הנני מתחייב כי אין לי ולא תהא לי כל טענה, תביעה או דרישה כנגד העירייה בדבר קיום יחסי עובד – מעביד ביני ובין העירייה בגין או בקשר עם הצבתי על ידי החברה למתן שירותים לעירייה ומאשר כי לא אהיה זכאי לזכות ו/או לתשלום כלשהם מהעירייה, וכי למען הסר ספק הנני מוותר על כל זכות ו/או תשלום אם וככל שעשוי להיות מגיע לי מהעירייה.
3. למרות האמור לעיל, הנני מתחייב בזאת לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע, לרבות תוכנית, חומר בין ככתב ובין בעל פה, כל נתון מסמך עיוני, מדעי או ממשי, שיגיע ו/או שהגיע אלי במהלך הצבתי במוקד הטלפוני ולא לגלותו ו/או להעבירו לאחר, אלא במידה ויידרש העברת הנתונים בהתאם ואישור המנהל במסגרת הצבתי במוקד למתן שירותים בעירייה ולצורך ביצוע תפקידי ולמעט לצורך ביצוע ישיר של השירותים עבור העירייה ו/או כמתחייב מכל דין.
4. לענין מסמך זה "מידע" פירושו כל המפורט לעיל, אשר מעצם טבעו או על פי הדין הינו חסוי, לרבות:
  - א. כל מידע הנוגע לפרטיו האישיים ומצבו הכלכלי ו/או הסוציאלי של הנישום בעירייה.
  - ב. כל מידע הנוגע לעניינים הכספיים, לשיטות העבודה, לתהליכי המחשוב, להתקשרויות ולנישומים של העירייה ופרטיהם.
5. הנני מתחייב שלא לעשות שימוש כלשהו בכל מידע שהוא, לרבות עיון בו, העתקתו צילומו או הדפסתו, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, אלא בהיקף הנדרש במסגרת תפקידי ולצורך ביצוע ישיר של השירותים עפ"י הסכם זה ו/או כמתחייב מכל דין.
6. התחייבותי כמפורט לעיל תחול גם לגבי העברת המידע אל צד שלישי כלשהו אשר יבקש לעשות שימוש במידע כלשהו, לרבות עיון בו, העתקתו, צילומו או הדפסתו, אלא אם הוא מורשה לעשות כן מתוקף תפקידו בעירייה או על פי דין, וגם זאת רק במידה הנדרשת לצורך מילוי תפקידו כאמור, ולצורך ביצוע ישיר של השירותים עפ"י הסכם זה ו/או כמתחייב מכל דין.
7. הנני מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע אפשרות כי מידע כאמור יצא מרשותי ויגיע למי שאינו מוסמך לקבלו.

8. התחייבויותי כאמור לעיל יחולו ביחס לכל מידע כמפורט בסעיף 3 לעיל, שיבוא לידי ביטוי בכל אופן וצורה שהם, לרבות כתוב, מודפס, ממוחשב, ו/או על גבי טפסים, מידע על מדיה מגנטית, ו/או אלקטרונית, קודי הרשאות שימוש, סיסמאות וכיו"ב, שיגיע לידיעתי ו/או להזקתי תוך כדי ו/או עקב העסקתי בכללית.
9. הנני מצהיר כי ידועה לי הרגישות הרבה של המידע וכי חשיפתו לצד שלישי שלא על פי הרשאה כדין, עלולה לגרום לעירייה ו/או למבוטחיה ו/או לצד ג' כלשהו נזקים חמורים. הנני מצהיר כי ידוע לי כי הפרת התחייבויותי כמפורט לעיל ולהלן תיחשב כהפרת חובת נאמנות כלפי העירייה ועלולה אף להוות עבירה פלילית.
10. ידוע לי כי הפרת התחייבויותי תאפשר לעירייה ו/או לצד ג' כלשהו שנפגע כתוצאה מהפרת התחייבויותי כאמור במסמך זה, לנקוט כלפי בכל הצעדים על פי כל דין, לרבות הפסקת הצבתי בעירייה ותביעתי ע"י העירייה ו/או צד ג' כלשהו כאמור לעיל, לפיצוי בגין כל הנזקים שנגרמו להם.
11. הנני מתחייב לא לשנות הנחיות ו/או הגדרות אבטחת מידע שנקבעו ע"י העירייה אלא באישור ממונה אבטחת מידע בעירייה.
12. הנני מתחייב לדווח לממונים עלי ולממונה אבטחת מידע בעירייה על כל פגיעה באבטחת מידע הקשורה בעבודתי מול העירייה
13. התחייבויותי כמפורט לעיל יעמדו בתוקפן במשך כל תקופת ההתקשרות ולרבות לתקופה בלתי מוגבלת לאחר מכן.
14. ידוע לי כי העירייה תוכל להסתמך על הצהרה זו וגם תוכל לתבוע את מימושה ישירות ממני.
15. הנני מאשר חתימתי על מסמך זה לאחר שקראתי את תוכנו והבנתי את האמור בו.

ולראיה באתי על החתום :

שם : \_\_\_\_\_

ת.ז. : \_\_\_\_\_

שם הספק : \_\_\_\_\_

תפקיד : \_\_\_\_\_

חתימה : \_\_\_\_\_

תאריך : \_\_\_\_\_

**מסמך ט' - הצהרה לעניין ניגוד עניינים**

אני \_\_\_\_\_

נציג \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה")

הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לחברה, במהלך ההתקשרות ואף אחריה, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בכל עניין בתחום מתן השירותים נשוא מכרז זה.

הנני מצהיר ומתחייב שהחברה או מי שמטעמה לא ייצגו או יפעלו מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים נשוא מכרז זה, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת המכרז, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

הנני מתחייב כי החברה תוגיע למזמין באופן מידי על כל נתון או מצב שבשלם החברה או מי מטעמה עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

הנני מצהיר ומתחייב כי החברה תדווח מראש למזמין על כל כוונה שלה או של מי מטעמה, להתקשר עם כל גורם, בניגוד להתחייבויותיה בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין.

המזמין רשאי לא לאשר לחברה או למי מטעמה התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו בעדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי החברה תפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

## מסמך י' זכויות קניין

### 1. סעיף הגדרות

- א. **מידע** – כל מידע (information), ידע (know-how), ידיעה, מסמך, תכתובת, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימוש ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת בין שהתגבש לכדי תוצר שימושי ובין שהוא תוצר ביניים במסגרת תהליך הכנת תוצר שימושי.
- ב. **סודות מקצועיים** – כל מידע אשר יגיע לידי הספק בקשר השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מידע אשר יימסר ע"י עיריית בת-ים או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו של כל אחד, מהנ"ל, ולרבות מידע שהוא סוד מסחרי כמשמעו בחוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, זכויות ב- "סוד מסחרי" לפי חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, וזכויות אחרות במידע שאינו נחלת הכלל.

### 2. זכויות קניין רוחני

- א. מוסכם בזאת בין הצדדים כי כל זכויות הקניין הרוחני בכל תוצרי העבודות שעשה הספק בפועל, לרבות, כל הממשקים, התוכניות, הנספחים, הטיוטות, התרשימים, המפרטים וכל מידע אחר או מידע הגלום בתוצרים שהכין הספק לשם ביצוע השירות או כתוצאה ממנו, לרבות כל תוצרי הביניים, למן ראשית פיתוחם יהיו בבעלותה הבלעדית והמלאה של העירייה.
- ב. בהתאם לאמור בסעיף 2 א' מצהיר הספק עוד ומתחייב כי הרכיבים המוגדרים "בעלות העירייה" **יהיו בבעלותה הבלעדית והמלאה של העירייה**. הספק מתחייב לא לעשות שימוש בזכויות קניין רוחני אלה שלא לצורכי המכרז, ובפרט שלא להעבירם בכל דרך שהיא לצד שלישי, אלא בהסכמה בכתב ומראש של העירייה.
- ג. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם כי העירייה הינה הבעלים בכל זכויות הקניין הרוחני בכל הרכיבים והתוצרים. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה כי העירייה רשאית לעשות שימוש ברכיבים ובתוצרים, כולם או מקצתם, לאחר קבלתם, כפי שתראה לנכון ובהתבסס על הזכויות שהיא רוכשת בתיעוד ויצירותיו על פי מכרז זה. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל זכות לעירייה כרז זה או על פי דין.
- ד. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מוסכם כי העירייה תהיה רשאית בעצמה או באמצעות כל גורם אחר מטעמה, לעשות כל שינוי ברכיבים שיש בהם זכויות יוצרים, ללא הסכמת הספק בפועל ואף ללא ידיעתו, ולא תהיה לספק בפועל או לקבלני המשנה או למי מטעמו כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלו כדי לפגוע בו, בכבודו או בשמו הטוב, ולא תישמע טענה כזאת מאת או ביחס לעובד או עובדי הספק או קבלני המשנה או למי מטעמו אשר עסקו בהכנת רכיבים אלו.
- ה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב הספק בפועל לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע מכרז זה בשל זכויות מוסריות, כהגדרתן בסעיף 4א' לפקודת זכות יוצרים, של עובדיו או צדדים שלישיים.
- מבלי לגרוע מכל זכות, טענה או סעד הנתונים למשרד בשל הפרת הוראות מכרז זה ע"י הפסק בפועל, מתחייב הספק בפועל לשפות את העירייה בשל כל טענה או תביעה של צד שלישי בגין הפרה של זכויות קניין רוחני הנובעות מפעילותו של הספק בפועל או מי מטעמו.

1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה מתחייב הספק להודיע לנציג העירייה על כל אמצאה, כמשמעותה בחוק הפטנטים, התשכ"ז-1967, או מידע שיש בו זכויות קניין רוחני והוא בעל פוטנציאל מימוש מסחרי (להלן: "תוצר לואי מסחרי"), בין שהינו נשוא לפטנט ובין אם לאו הנובעת מביצוע המכרז וזאת מיד עם גילויה או פיתוחה. מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק שלא לפעול בכל דרך שהיא לרישום פטנט הקשור עם ביצוע המכרז או נובע ממכרז זה. כן מתחייב הספק להימנע מביצוע העברת זכויות לצד ג' כלשהו באמצאה או בפטנט הנובעים מביצוע המכרז או תוצאותיו או בשימוש בהם או ניצולם וכל זאת ללא קבלת הסכמה מהעירייה מראש ובכתב. הבעלות באמצאה או בתוצר הלואי המסחרי תהיה של העירייה אלא אם יסוכם אחרת מראש ובכתב.
2. הספק מתחייב בכל מקרה כאמור לעיל, לנקוט בכל הצעדים הדרושים להבטחת זכויותיו של העירייה ובכלל זה שמירה על סודיות, מסירת כל המידע הנדרש, וסיוע בהגנה על האמצאה, הוצאות בפועל לצד ג' הכרוכות בהבטחת זכויות המשרד, יחולו על העירייה;
3. הסכמת הצדדים בדבר בעלותה הבלעדית והמלאה של העירייה בתוצרי העבודות נכללת במסגרת התמורות הכספיות כפי שיקבעו במכרז זה והספק לא יהא זכאי לתוספת כלשהי בשל כך.

**ולראיה באתי/נו על החתום:**

---

חתימה וחתימה

---

שם מלא של מורשה/י חתימה

**מסמך יא'**

**טופס התחייבות של מציע לעמידה בדרישות תשלומים סוציאליים, שכר מינימום וקיום חוקי העבודה**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מתחייבים בזה כי במידה ותוכרז חברתנו כזוכה במכרז מס' 34/21 לאספקת \_\_\_\_\_ לעיריית בת- ים אנו מתחייבים בדרישות התשלומים הסוציאליים ושכר מינימום לעובדים וכן לקיים את חוקי העבודה לגבי העובדים שיועסקו על ידנו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

\_\_\_\_\_ טלפון

\_\_\_\_\_ כתובת

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם מלא של מורשה/י חתימה

**אישור עו"ד**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב / עיר \_\_\_\_\_ מר / גב' \_\_\_\_\_ שזוהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ ואחרי שהסברתי לו את מהות ההתחייבות לעיל הוא אישר אותה וחתם עליה בפניי.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_ חותמת ו-מ.ר. עורך דין

\_\_\_\_\_ תאריך

מסמך יב'

תצהיר בדבר אי תאום מכרז

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מוסמך כדין לחתום על תצהיר זה בקשר עם הצעת \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף"), למכרז פומבי מס' 34/21 (להלן: "המכרז"), מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המשתתף ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי במשתתף להצעה המוגשת מטעם המשתתף למכרז.
3. המחירים המופיעים בהצעת המשתתף למכרז הוחלטו על ידי המשתתף באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם משתתף אחר או עם משתתף פוטנציאלי אחר.
4. המחירים בהצעת המשתתף למכרז לא הוצגו בפני כל גורם אשר מציע הצעות למכרז או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות למכרז.
5. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעה למכרז.
6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למשתתף אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעת המשתתף למכרז.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
8. הצעת המשתתף למכרז מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז.
9. המשתתף לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז – נכון / לא נכון (יש לסמן בעיגול את התשובה).  
אם לא נכון, נא פרט:

---

---

---

---

---

---

---

---

10. המשתתף לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים, לרבות עבירות של תיאומי מכרזים – נכון / לא נכון (יש לסמן בעיגול את התשובה). אם לא נכון, נא פרט:

---

---

---

---

11. אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך	שם המשתתף	שם המצהיר ותפקידו	חתימת מצהיר
-------	-----------	-------------------	-------------

אישור

אני החתום מטה, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני  
הנושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ והמוסמך להתחייב בשם \_\_\_\_\_  
המשתתף ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים  
הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

\_\_\_\_\_ שם מלא + חתימה + חותמת

\_\_\_\_\_ תאריך

מסמך יג'

**אישור בדבר ביצוע עבודה ברשות אחרת**

\*יש למלא אישור נפרד לכל גוף ממליץ  
\*ניתן לצרף אישורים מגופים להם סיפק המציע שירותים כאמור, שלא ע"ג מסמך זה, ובלבד שכל הפרטים הכלולים במסמך זה יכללו באישור.

לכבוד

עיריית בת-ים

הריני לאשר כי חברת \_\_\_\_\_ הקימה ברשות מערכת \_\_\_\_\_  
(מוקד ושירות לקוחות) ואף מעניקה את שירותי ההתאמה, הדרכה והטמעה.

א. הרשות המקומית/ גוף מוסדי לה ניתנו השירותים ע"י המציע: \_\_\_\_\_

ב. תקופת מתן השירותים: מתאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ עד תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ג. פרטים נוספים על השירות שניתן ע"י המציע: \_\_\_\_\_

ד. חו"ד על ביצוע השירותים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ה. מספר התושבים ברשות: \_\_\_\_\_

ו. מספר פניות המוקד בשנה האחרונה 2020: \_\_\_\_\_

ז. שנת התחלת הפעלת המערכת: \_\_\_\_\_

**פרטי נציג הרשות המקומית המאשר את האמור לעיל:**

טלפון נייד

תפקידו ברשות המקומית/גוף מוסדי

פרטי ממלא האישור

חתימה + חותמת

תאריך:

טופס לתשאול לקוחות המציע

שם המציע: \_\_\_\_\_

שם נציג העירייה/ נציג מוסד המבצע את התשאול: \_\_\_\_\_

פרטים כללים	מענה מרשות 1 מקומית	מענה מרשות 2 מקומית	מענה מרשות 3 מקומית	ניקוד ממוצע לשאלה	
שם הרשות המקומית					
שם הנציג העונה לשאלות					
תפקידו					
טלפון					
תאריך ושעת ביצוע השיחה					
מענה לשאלות על איכות השירות וניקוד המענה	דוגמא לאופן חישוב הניקוד לכל שאלה	תשובה: <u>1</u> : ניקוד: <u>1</u> (גרוע)	תשובה: <u>2</u> (בינוני)	ניקוד ממוצע: $1:3=0.333$	
	דוגמא נוספת לאופן חישוב הניקוד לכל שאלה	תשובה: <u>4</u> : ניקוד: <u>2</u> (מצוין)	תשובה: <u>3</u> (טוב)	ניקוד ממוצע: $1.166$ $2+1.5:3=$	
	שביעות רצון כללית מאיכות שירותי שסיפק המציע בתחום crm עמידת המציע בזמנים.	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	ניקוד ממוצע: ___
	מקצועיות עובדים מטעם המציע שעבדו אצל הממליץ .	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	ניקוד ממוצע: ___
	אמינות המציע.	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	ניקוד ממוצע: ___
	גמישות המציע, נכונות ויכולת לבצע התאמות לצרכים	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	ניקוד ממוצע: ___
	חדשנות המציע	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	תשובה: ___ : ניקוד: ___	ניקוד ממוצע: ___
	סה"כ ניקוד המציע:				

**אופן הניקוד:**

1. לכל שאלה יידרש הנשאל לתת ציון בטווח של 1-4, כאשר משמעות הציון הינו כדלקמן:

הציון (1-4)	משמעות הציון	שווי הציון בנקודות
1	גרוע	0 נק'
2	בינוני	1 נק'
3	טוב	1.5 נק'
4	מצוין	2 נק'

2. במידה ולא תתקבל תשובה לשאלה מסוימת, מכל סיבה שהיא, הניקוד לגבי אותה שאלה יהיה 0.

---

שם וחתימת נציג העירייה המבצע את התשאול, המאשר כי התשובות הרשומות לעיל, הינם כפי שנמסרו לו טלפונית ע"י נציגי לקוחות המציע:

תאריך: \_\_\_\_\_

שם \_\_\_\_\_

חתימה \_\_\_\_\_