



Majdal Shams · מג'דל שמש · مجدل شمس
מועצה מקומית מג'דל שמש

מועצה מקומית מג'דל שמש

**מכרז פומבי מספר 15/2024
הזמנה להגשת הצעות מחיר ותנאי
ההגשה עבור מערכת CRM רשותית
ממוחשבת לניהול פניות ציבור**

מועצה מקומית מג'דל שמש (להלן: "המועצה") מזמינה בזאת הצעות להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש (להלן: "השירותים").

את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במח' הגבייה, במשרדי המועצה בין השעות 08:30-15:00. תמורת תשלום בסך של **500 ₪** כולל מע"מ, **שלא יוחזר לרוכש בכל מקרה**. רוכש המסמכים יידרש למסור בעת הרכישה את פרטיו האישיים ואת זהות הגורם אותו הוא מייצג. מציע אשר לא רכש את מסמכי המכרז, לא יוכל להגיש הצעה והצעתו תיפסל.

ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר המועצה החל מיום: 13/10/2024

את ההצעות על כל נספחיהן, כמפורט במסמכי המכרז, יש להגיש במסירה ידנית בלבד, במעטפה סגורה נושאת ציון מכרז פומבי מספר **15/2024**, לא יאוחר מיום **07.11.24 בשעה 15:00** בצהריים (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות"), לתיבת המכרזים שתוצב במועצה, קומה 2. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ויגרום לפסילת ההצעה. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון להגשת הצעות לא תתקבל ו/או תפסל.

ההצעות אשר תוגשנה למכרז תיבחנה ותדורגנה בהתאם למשקולות הבאים: 60% מדדי איכות ו- 40% הצעת מחיר. על אף האמור, המועצה שומרת לעצמה את הזכות לקבל כל הצעה שהיא או לדחות את כל ההצעות, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי בלבד.

דולאן אבו סאלח

ראש המועצה

מועצה מקומית מג'דל שמש

הזמנה להגשת הצעות מחיר ותנאי ההגשה עבור מערכת CRM

מועצה מקומית מג'דל שמש (להלן: "המועצה") מתכבדת בזאת להזמין הגשת הצעות להקמת מערכת CRM (להלן: "השירותים") לפי התנאים והמרכיבים המפורטים להלן:

1. מהות השירות והיקפו מפורטים בגוף ההזמנה להציע מחיר ובנספחיה השונים.

2. ריכוז מועדים ולוחות זמנים:

2.1 להלן טבלה המרכזת את המועדים ולוחות הזמנים לקיום הליך הרכש:

שעה	תאריך	הפעילות
15:00	30.10.24	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
15:00	07.11.24	מועד אחרון להגשת הצעות
יקבע בהמשך		מועד הצגת הפתרון לנציגי המועצה (למציעים שיעמדו בכל התנאים)

2.2 המועצה תהא רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לדחות את המועדים הנקובים בסעיף

2.1 לעיל, בתקופה קצובה נוספת אחת או יותר. על המועדים החדשים שיקבעו על ידי המועצה, אם וככל שיקבעו, יחולו כל ההוראות אשר חלו על המועדים שקדמו להם. להסרת ספק מובהר, שאין באמור בסעיף זה לעיל משום התחייבות ו/או הבטחה של המועצה למתן ארכה כלשהי, ולא תהיה למציעים זכות לדרוש מהמועצה ארכה כלשהי.

2.3 לא יהיה במימוש זכותה של המועצה להאריך מועדים, בהתאם לסעיף 2.2 לעיל, כדי לגרוע מהוראה אחרת כלשהי במסמכי ההזמנה להגשת הצעה ו/או מכל זכות הנתונה לרשות על פי מסמכי ההזמנה להגשת הצעה או על פי דין, והמציעים יהיו מנועים ומושתקים מלהעלות כל טענה ו/או תביעה בכל הקשור למימושן ו/או אי-מימושן של זכויות המועצה.

2.4 מסמכי המכרז

המסמכים המפורטים מטה מהווים את מסמכי המכרז והחוזה:

א. מכתב הזמנה זה - מסמך א'

- **נספח א/1** - דף דרישות למילוי על ידי המציע
- **נספח א/2** - תצהיר עמידה בתנאי הסף של המכרז
- **נספח א/2** - א' אישור רו"ח לאיתנות פיננסית ומחזור כספי
- **נספח א/3** - דף מידע ארגוני עם פרטי החברה/המציע
- **נספח א/4** - תצהיר שכר מינימום וזכויות עובדים
- **נספח א/5** - תצהיר עובדים זרים.
- **נספח א/6** - תצהיר הנוגע להליכים משפטיים
- **נספח א/7** - תצהיר בנוגע להרשעות פליליות
- **נספח א/8** - הצהרה בדבר היעדר קרבה לעובד מועצה ו/או חבר מועצה ולהיעדר ניגוד עניינים אישי או אחר
- **נספח א/9** טופס התחייבות לשמירת סודיות
- **נספח א/10** - אישור ביטוח

ב. הצהרת המציע והצעת מציע - מסמכים ב/1 ו- ב/2 בהתאמה

ג. חוזה - מסמך ג'

ד. מערכת CRM – מפרט טכני- מסמך ד'

ה. מפרט אפליקציה – מסמך ה'

ו. טופס דירוג פתרון מציע מדדי איכות- מסמך ו'

ז. כל מסמך ו/או נספח שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים.

במקרה של סתירה או אי בהירות בפרשנות מסמכי המכרז יפעל הזוכה על פי הנחיות המועצה אשר תחייבנה אותו לכל דבר ועניין.

3. הבהרות

א. עד ליום 30.10.24 בשעה 15:00, יודיע המציע בכתב למנמ"ר של המועצה איימן אברהים בדואר האלקטרוני manmar@majdalshams.muni.il (יש לוודא טלפוניית 046416824), על כל סתירות, שגיאות, אי התאמות או חוסר בהירות שמצא אם מצא במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לפרט כלשהו מפרטי המכרז מסר המציע הודעה כאמור לעיל, תמסור המועצה, אם תראה לנכון לכך, תשובות בכתב, לפני המועד האחרון להגשת הצעות. עותק של השאלות והתשובות ימסרו לכל אחד מהמציעים וכל מציע יצרפם כחלק בלתי נפרד מהצעתו. מציע לא יהא רשאי לטעון כי בהצעתו הסתמך על תשובות שנתנו ע"י המועצה או מי מטעמה, אלא אם תשובות אלה ניתנו בכתב.

ב. בפנייתו יציין המציע את שם המסמך ומספר העמוד והסעיף אליו מכוונת שאלתו. המועצה תשיב לשאלות ופניות כאמור בכתב, ככל שתמצא לנכון ותשלח את העתק התשובה לכל מי שרכש את מסמכי המכרז.

ג. המועצה רשאית בכל עת קודם למועד האחרון להגשת המכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה ו/או בתשובות לשאלות המשתתפים במכרז. השינויים והתיקונים יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו בכתב, בדואר אלקטרוני ו/או בפקסימיליה לידיעת המשתתפים במכרז, משתתפי המכרז יהיו חייבים להכניס את מסמכי השאלות והתשובות ואלה ישמשו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

4. תנאים להשתתפות:

תנאי סף:

4.1 רשאי להגיש הצעות רק מציע אשר הינו בגדר אישיות משפטית אחת.

4.2 המציע ו/או קבלן המשנה מטעמו יהיה בעל ניסיון בהטמעת מערכת CRM **בשלוש** רשויות מקומיות לפחות בשנים 2021 – 2023 כולל, ואשר מספר הקריאות לא יפחת מ- 5,000 בשנה לכל רשות. להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה **יצרף המציע תצהיר עמידה בתנאי סף** על גבי נספח א/2 ויצרף תעודות, קו"ח, ומליצים/המלצות.

4.3 ככל שיציג המציע קבלן משנה מטעמו לאחד מסעיפי הביצוע, יחויב המציע **לצרף להצעתו הסכם מחייב**, שיכול להיות מותנה בזכייתו, בין המציע לקבלן המשנה ביחס לביצוע העבודות נשוא הצעה זו.

4.4 המציע יהיה בעל מחזור עסקי בישראל העולה על 1,000,000 ₪ (מיליון שקל חדש) לפחות, בכל אחת מהשנים 2021 עד 2023 כולל. לצורך כך המציע יצרף הצהרה החתומה על ידי רו"ח המתייחסת לכל שנה בנפרד המאשרת זאת על גבי נספח א/2 – א'.

תנאים נוספים:

המציע יצרף להצעתו בנוסף לאמור בסעיפים 4.1-4.4 את המסמכים הבאים:

- א. אישור תקף מרשות המיסים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
- ב. אישור תקף לניכוי מס במקור.
- ג. אישור עוסק מורשה.
- ד. אם המציע הוא תאגיד אישור בדבר היות המציע תאגיד. המציע יצרף:
 1. צילום של תעודת הרישום של התאגיד.
 2. תדפיס מעודכן נכון למועד הגשת ההצעות למכרז, של רישום החברה מרשם החברות, לרבות רישום בעלי המניות והמנהלים.
 3. אישור מעו"ד או רו"ח בדבר אנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד בחתימתם על מסמכי המכרז.
- ה. דף דרישות ממולא בנוסח המצורף כנספח א' 1.
- ו. דף מידע ארגוני עם פרטי החברה/המציע בנוסח המצורף כנספח א' 3.
- ז. תצהיר כי המציע ממלא אחרי הוראות חוק שכר מינימום וזכויות עובדים וכל דין הנוגעים להעסקת עובדיה, בנוסח המצורף כנספח א' 4.
- ח. תצהיר העסקת עובדים זרים, חתום על ידי המציע וכן חתום ומאומת ע"י עו"ד בנוסח המצ"ב כנספח א' 5.
- ט. תצהיר לפיו לא עמדו ולא עומדות נגד המציע/או מי מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, תביעות משפטיות ו/או הליכים משפטיים הנוגעים לפירוק ו/או פשיטת רגל ו/או כינוס נכסים ו/או לתביעות חוב שיש בהן כדי להשפיע על המשך תפקוד המציע.
- י. התצהיר יהא חתום על ידי המציע וכן חתום ומאומת ע"י עו"ד, בנוסח המצ"ב כנספח א' 6.
- יא. תצהיר לפיו המציע ו/או מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, לא הורשע הפלילים. התצהיר יהא חתום על ידי המציע וכן חתום ומאומת ע"י עו"ד, בנוסח המצ"ב כנספח א' 7.
- יב. הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים וקרבה משפטית בנוסח המצ"ב כנספח א' 8.
- יג. הצהרה בדבר שמירת סודיות בנוסח המצ"ב כנספח א' 9.
- יד. אישור ביטוח בנוסח המצ"ב כנספח א' 10.
- יז. קבלה על רכישת מסמכי המכרז.

את המסמכים הנדרשים יש להגיש כשהם מאוגדים יחדיו ולפי הסדר הרשום לעיל.

רשאים להשתתף בהצעה מציעים העונים במועד הגשת ההצעה, לחוד או ביחד עם קבלני המשנה מטעמם, על כל התנאים המפורטים בסעיף זה. מכל מקום, הצעה שאינה עומדת בכל תנאי הסף או שלא תוגש במלואה תיפסל.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המועצה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים לאחר הגשת ההצעות למכרז להשלים מידע חסר ו/או מסמכים חסרים ו/או המלצות ו/או אישורים רלוונטיים, וזאת לצורך הוכחת עמידתו של המציע בכל תנאי המכרז.

המועצה שומרת לעצמה את הזכות לפנות לגורמים שונים עימם עבד המציע, על מנת לקבל חוות דעת ביחס לטיב השירות אותו העניק וכן לבקש חוות דעת מקיפה ביחס לפעילות שקיים המציע באותו גוף. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מידע נוסף אודות ניסיונו של המועמד לביצוע התחייבויותיו על פי המכרז, והמועצה תהא רשאית לערוך בדיקות משלה בדבר ניסיונו של המועמד. תוצאות הבדיקות הנ"ל, אם בכלל תעשנה, תכללנה במסגרת שיקולי המועצה לבחירת הזוכה במכרז.

5. הגשת ההצעה :

אופן הגשת ההצעה

א. המציע יגיש את מסמכי המכרז והצעתו במעטפה סגורה הנושאת את מספר המכרז בלבד אליה יוכנסו שתי מעטפות (להלן: "**מעטפת ההצעה הכללית**") כדלקמן :

מעטפה סגורה שתסומן 1 אשר תכלול העתק אחד של כל מסמכי המכרז למעט מסמך ב' ההצעה הכספית, חתומים בידי המציע בתחתית כל עמוד בראשי תיבות וחתימה מלאה במקומות המיועדים לכך, וכן כל האישורים הנדרשים על פי תנאי המכרז.

מעטפה סגורה שתסומן 2 – תכלול את מסמך ב' מסמך ההצעה הכספית בלבד פירטי ההצעה של המציע ימולאו על גבי מסמך ב' למסמכי המכרז והמציע יחתום על ההצעה.

מעטפת ההצעה הכללית שאליה הוכנסו מעטפה 1 ו-2 כאמור תיסגר ויצוין עליה "**מכרז פומבי מס' 15/2024**"

ב. המציע יכניס את כל המסמכים כאמור לעיל למעטפה ויחתום את המעטפה.

ג. כל תשובה מהמוזמין ו/או מנציגו הנזכר להלן, תהיה רק בכתב בעט דיו ו/או באמצעות דואר אלקטרוני ואין תוקף לכל תשובה שתניתן בדרך אחרת.

ד. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביה בין אם על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין בכתב לוואי בכל דרך אחרת יחשבו :

1. כאילו אינם קיימים,

או

2. עלולים לפסול ההצעה.

• את מעטפת ההצעה הכללית הסגורה יש להכניס ידנית לתיבת ההצעות הנמצאת בבניין המועצה עד יום: **07.11.24** שעה **15:00** למועד הנקוב בסעיף 1ג לעיל.

ה. כל המסמכים שרשומים בסעיף 2 הם רכושו של המוזמין, הם ניתנים למציע בהשאלה לשם הכנת המכרז והגשתם בלבד, ועליו להחזירם למוזמין עד התאריך הנזכר בסעיף 1ג לעיל בין אם יגיש את ההצעה ובין אם לא יגיש, אין המציע רשאי להעתיקם או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

6. תוקף ההצעה

ההצעה תעמוד בתוקפה עד למועד בו הערבות הבנקאית שניתנה להבטחת עמידת המציע בתנאי המכרז בתוקף.

7. אופן בחירת ההצעה הזוכה

א. פתיחת מעטפת ההצעות הכללית תתבצע בשני שלבים כמפורט להלן :

שלב א': פתיחת מעטפה מס' 1 הכוללת את כל מסמכי המכרז למעט מעטפות ההצעה הכספית (מעטפה 2), בשלב זה יתבצעו הפעולות הבאות-

• בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז; הצעות שעמדו בשלב זה יעברו לקביעת ניקוד במדדי האיכות.

• **ניקוד במדדי האיכות; הצעה שתקבל במדדי האיכות ניקוד משוקלל הנמוך מ- 50 נקודות תיפסל.**

שלב ב' : פתיחת מעטפות הצעות המחיר של המציעים אשר עומדים בתנאי המכרז ובציון המינימום במדדי האיכות.

• **חישוב הניקוד הסופי המשוקלל של ההצעות ודירוגן:** יינתן משקל של 40% להצעה הכספית (40 נקודות) על פי הנוסחה המפורטת בסעיף ב' להלן ומשקל של 60% (60 נקודות) לציון מדדי האיכות כמפורט בסעיף ג' להלן.

ההצעה הזוכה תהיה זו אשר קיבלה את הניקוד המצרפי הסופי המשוקלל של מרכיב התמורה ומדדי האיכות הגבוה ביותר.

במקרה של הצעות שקבלו ניקוד סופי משוקלל זהה, תזכה ההצעה שקבלה ניקוד גבוה יותר במדדי האיכות, ככל והניקוד במדדי האיכות גם הוא זהה, תהיה רשאית המועצה לערוך ביניהן התמחרות נוספת בה ידרשו המציעים להגיש הצעה משופרת וביניהן תיקבע ההצעה הזוכה.

ב. מרכיב התמורה:

התמורה הינה תשלום עבור ביצוע השירותים לפי התעריף הנקוב במסמך ב' בהפחתת שיעור ההנחה שיציע המציע בהצעתו.

על המשתתף לציון את המחיר לביצוע השירותים הנקוב במסמך ב/2.

למרכיב ההצעה הכספית יינתנו 40 נקודות. ההצעה הכספית הטובה ביותר תקבל את מלוא 40 הנקודות, ההצעות האחרות ידורגו ביחס אליה.

ג. מרכיב מדדי איכות

• מציעים אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז יוזמנו להציג את פתרונם בפני הועדה המקצועית כאשר הפתרון המוצע ידורג על ידי חברי הועדה המקצועית בהתאם לטופס דירוג הפתרון - מדדי איכות - מסמך ו'.

ניקוד מדדי איכות יקבע על ידי ועדה מקצועית שהרכבה: מנכ"ל המועצה ו/או מי מטעמו, סגן ראש המועצה, גזבר המועצה ו/או מי מטעמו, יועמ"ש, מנמ"ר המועצה, מנהל מוקד 106 ומנהל שירות לתושב או מישהו מטעמו.

• המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבקר ולפנות לגופים אשר להם ביצע המציע עבודות דומות וזאת לצורך השוואה והתרשמות המועצה מהמציע.

ד. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבקש כל פרט / הסבר מהמצעים בנוגע להצעה. המציע יהיה חייב לספק לרשות את כל הפרטים וההסברים בתוך פרק הזמן שיקבע על ידה. המועצה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי ההצעה, ואשר לדעת המועצה מונע הערכת ההצעה כראוי, או שהינו דרישת סף.

ה. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר, או כל הצעה שהיא.

ו. בעת קביעת הציון המשוקלל, המועצה רשאית שלא להתחשב במסמכים שלא יהיו מפורטים ו/או ברורים דיים, לצורך הוכחת עמידתו של המציע בפרמטר לגביו צורף המסמך.

ז. המועצה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי ההצעה, ואשר לדעת המועצה מונע הערכת ההצעה כראוי, או שהינו דרישת סף.

ח. על הזוכה בהליך להיות בעל ידע, ניסיון, יכולת מקצועית והרשאה למתן השירות נשוא ההליך.

ט. מציע שהצעתו תתקבל ותהיה הצעה זוכה (להלן: "הזוכה") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, יהא עליו לחתום על ההסכם על כל נספחיו ולהחזירו למועצה כשהוא חתום כדין, תוך 7 ימים מתאריך הודעת המועצה לזוכה בדבר זכייתו במכרז, וכן להמציא למועצה במעמד החזרת ההסכם כאמור נספח אישור ביטוח כנדרש.

לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו לרבות התנאים האמורים לעיל, כולם או מקצתם, תהא המועצה רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את זכייתו במכרז, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שיקבע על ידה, והזוכה יפצה את המועצה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.

אין באמור כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המועצה כנגד הזוכה עקב הפרת ההתחייבות שנטל על עצמו עם הגשת הצעתו למכרז.

8. לוי'ז לביצוע

8.1 על המציע הזוכה להיות ערוך ומוכן לחתום על הסכם התקשרות ולהתחיל בביצוע העבודות, לא יאוחר מ-7 ימים ממועד קבלת ההודעה על זכייתו.

8.2 הטמעת מערכת ה-CRM במועצה תוך 45 יום מיום חתימת הסכם ההתקשרות- כולל הסבת נתונים מלאה מהמערכת הקיימת במידת הצורך.

8.3 מתן שירותי אחזקה ותחזוקה בהתאם למפורט בסעיף 10 **נספח ג – הסכם התקשרות.**

9. ערבות מכרז:

9.1 המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית, אוטונומית, ערוכה ללא תנאי, חתומה לפקודת המועצה, צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת הצעות למכרז בסכום של **3,500 ₪** הערבות תעמוד בתוקפה עד ליום **31.1.25**.

9.2 במידת הצורך ועל פי דרישת המועצה מתחייב המציע להאריך תוקפה של הערבות לתקופה נוספת עד 90 יום נוספים.

9.3 הערבות תהא בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחלוט על פי פנייה חד צדדית של המועצה כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו לפי תנאי מכרז זה.

9.4 הערבות תוחזר למציעים שהצעתם לא נתקבלה לאחר שייחתם חוזה עם מי שיקבע ע"י המועצה כזוכה.

9.5 הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל – עלולה להיפסל.

במסמכי המכרז לא קיים נספח של נוסח ערבות, יש לצרף ערבות בנוסח המקובל בבנק ובלבד שתעמוד בתנאים המפורטים בסעיף זה.

ערבות ביצוע:

9.6 מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, מתחייב להעמיד בתוך 7 יום מיום קבלת ההודעה על הזכייה, ערבות ביצוע לפי ההוראות המפורטות בסעיף 6 להסכם (מסמך ג').

9.7 ערבות הביצוע תהיה בסכום של **5,000 ₪** ותימסר לרשות במעמד חתימת הסכם ההתקשרות בין המועצה לזוכה. תוקפה של ערבות הביצוע תהיה עד לחלוף 3 חודשים ממועד סיום ההתקשרות.

9.8 לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו, כולם או מקצתם, תהא המועצה רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את זכייתו במכרז, לחלט את הערבות המצורפת להצעת המציע, כאמור בסעיף 9 לעיל, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שיקבע על ידה, והזוכה יפצה את המועצה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.

9 שירות ותחזוקה למערכת

- 9.1 באחריות הספק לשמור את המערכת על שלל מרכיביה בכשירות אופרטיבית, כולל תחזוקה מונעת במידת הצורך, אספקת והתקנת גרסאות מתקדמות של מוצרי התוכנה ככל שאלו ישוחררו ותיקון תקלות בהתאם למפורט בסעיף 10 להלן.
- 9.2 בתום תקופת תחזוקה של 12 חודשים ממועד העלייה לאוויר (תקופת האחריות) המועצה רשאית לעבור לשירות אחזקה בתשלום כפי שמפורט בהצעת המחיר (מסמך ב' / 2), וזאת ל- 4 תקופות נוספות של 12 חודשים ועד 48 חודשים נוספים בסה"כ.
- 9.3 טיב התחזוקה ודרישות השירות בתקופת האחריות, יהיו זהים לטיב ודרישות השרות בתקופת התחזוקה בתשלום.
- 9.4 הספק מתחייב להיענות לקריאות שרות טלפוניות ו/או במייל של המועצה לצורך איתור תקלות במערכת, ומתן פתרונות במועדים המפורטים להלן: ימים א' - ה' בין השעות 08:00 – 17:00, הספק יעמיד נציג 24/7 לתקלות ומצבי חירום.
- 9.5 במקרה של תקלה משביתה יינתן מענה גם מעבר לשעות הפעילות שצוינו בסעיף 10.4 לעיל, כולל גם שבתות וחגים.
- 9.6 הספק יתחייב להתחיל טיפול בתקלה משביתה **מידית** ממועד קבלתה וטיפול בתקלה רגילה תוך **שעתיים** מקבלתה, כמוכן יתחייב הספק למתן פתרון זמני ו/או קבוע תוך 24 שעות מקבלת התקלה, פתיחת תקלה לספק תעשה באמצעים הבאים: מייל, ווטאס-אפ, טלפון, ומערכת פניות של הספק אשר תסופק למשתמש, בסיום הטיפול בתקלה הספק יעביר לרשות דיווח על פתרון התקלה, דרך קבלתה וזמני הטיפול.
- 9.7 על המערכות להיות תמיד ברמת זמינות ואמינות גבוהה שתאפשר עבודה רצופה 24 שעות ביממה.
- 9.8 המערכות לא תושבתנה יותר מפעם אחת בחודש למשך שעה אחת לכל היותר עקב עבודות תחזוקה יזומות לשדרוג או עדכון המערכות שבאחריותו של הספק.
- 9.9 הספק ינהל יומן רישום מסודר של הודעות על תקלות וקריאות שרות. לכל הודעה יינתן מיד עם קבלתה מספר מזהה ברור וחד-חד ערכי אשר יזהה אותה לאורך כל הטיפול. המועצה תהיה זכאית לקבל, ללא תמורה נוספת, דוחות תקופתיים על קריאות השרות שנפתחו והטיפול שניתן להן, כולל פירוט מועדים ומשכי טיפול.

10 אבטחת מידע

- המערכת המוצעת תכלול אמצעי אבטחת מידע ותוכנן באופן שיענה על הדרישות, החוקים, התקנות, והתקנים המפורטים להלן, כולל עדכונים נכון לכל תקופת ההסכם, לרבות:
- 10.1 חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 19810.
 - 10.2 חוק הגנת הפרטיות (תיקון מס' 4) (מאגרי מידע) התשנ"ו 1996.
 - 10.3 חוק המחשבים התשנ"ה 1995.
 - 10.4 דרישות אבטחת מידע של מכון התקנים הישראלי ת"י 1495.
 - 10.5 המציע הזוכה יהיה האחראי הבלעדי ליישום דרישות אבטחת המידע המפורטות בסעיף 11 לעיל ובהתאם למפורט **במסמך ד'**, גם אם נדרש לכך שילוב של כלים ואמצעים שונים, כגון: מנגנונים לזיהוי משתמש, קביעת סיסמאות, החלפת סיסמאות, אנטי וירוס, חומת מגן אש, מערכת גיבויים, ביצוע גיבויים **IDS/PS** וכד'.

11 הטמעת המערכות

- 11.1 תכנית הטמעה מפורטת לכל אחת מרכיבי המערכת תוכן ע"י המציע הזוכה במהלך האפיון המפורט ובתיאום עם נציגי המועצה.
- 11.2 תכניות ההטמעה יכללו בתוכן הצגת כלל התהליכים והמודולים במערכות, בדיקות אינטגרציה בין המרכיבים השונים ובדיקות אמת בטרם העלייה לאוויר (כמפורט **במסמכים ד'-ה'** וכן הטמעת מערכת ה-CRM במועצה תוך 45 יום מיום חתימת הסכם ההתקשרות- כולל הסבת נתונים מלאה מהמערכת הקיימת במידת הצורך.
- 11.3 הוכחת יישום פונקציות אבטחת המידע הנדרשות ומערכת ההרשאות בהתאם למפורט בסעיף 11 לעיל.
- 11.4 אפיון דו"חות ושאלתנות דינאמיים בהתאם לדרישת נציגי המועצה.

12 חתימה על הסכם ביצוע ואחזקה

- 12.1 המועצה תודיע למציע הזוכה על קבלת הצעתו וכן תודיע לזוכה בדבר המועד והמקום לחתימה על הסכם ההתקשרות. הזוכה במכרז מתחייב להופיע במקום ובמועד הנקובים בהודעת המועצה כאמור לעיל לחתימה על המסמכים.
- 12.2 בלי לגרוע מהאמור לעיל, על המציע הזוכה להמציא ערבות ביצוע, כמפורט בסעיף 9 לעיל, וזאת בתוך 14 ימים ממועד ההודעה על זכייתו.
- 12.3 מתן הודעה כאמור ייצור יחסים חוזיים בין המועצה לבין המציע הזוכה, על-פי התנאים וההתחייבויות הכלולים בכל מסמכי ההזמנה להגשת הצעות מחיר. תקפותם המשפטית של יחסים חוזיים אלו תהיה בלתי תלויה ובלתי מותנית בחתימת חוזה פורמאלי בין הצדדים, למעט אם ייקבע אחרת בהודעה.
- 12.4 במקרה שהמציע הזוכה לא יחתום על מסמכי ההתקשרות במועד שייקבע על-ידי המועצה ו/או לא ימציא אישור קיום ביטוחים ו/או ערבות ביצוע, תהא המועצה רשאית לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה, ולבטל את זכייתו.

בכבוד רב,

דולאן אבו סאלח
ראש מועצה מקומית מג'דל שמש

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 1

ימולא על ידי המשתתף ויצורף להצעתו

דף דרישות:

	העתק אחד של כל מסמכי המכרז חתומים בידי המציע במעטפה חתומה. (מעטפת ההצעה הכללית הכוללת בתוכה שתי מעטפות סגורות מסומנות 1 ו-2 כמפורט בסעיף 5 למכתב ההזמנה
	אישור תקף מרשות המיסים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות
	אישור תקף לניכוי מס במקור
	אישור עוסק מורשה
	(רק לתאגידים)-אישור מורשי חתימה עדכני תדפיס עדכני מרשם הרלבנטי כולל פרטי החברה/תאגיד בעלי מניות ומנהלים
	נספח א' / 1 מלא וחתום
	נספח א' / 2 מלא וחתום
	נספח א' / 2-א' מלא וחתום
	המלצות ותעודות
	נספח א' / 3 מלא וחתום
	נספח א' / 4 מלא וחתום
	נספח א' / 5 מלא וחתום
	נספח א' / 6 מלא וחתום
	נספח א' / 7 מלא וחתום
	נספח א' / 8 מלא וחתום
	נספח א' / 9 מלא וחתום
	נספח א' / 10 חתום בראשי תיבות
	קבלה על רכישת מסמכי המכרז

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 2

תצהיר המציע לעניין עמידה בדרישת הניסיון בתנאי הסף של המכרז

אני הח"מ _____ ת.ז. _____, המשמש בתפקיד

_____ במציע _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר

בשמו, לאחר שהוזהרתי כי עליי להצהיר אמת וכי ככל שלא אצהיר אמת אהיה צפוי לעונשים הקבועים

בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. המציע ו/או קבלן המשנה מטעמו יהיה בעל ניסיון בהטמעת מערכת CRM בשלוש רשויות מקומיות לפחות בשנים 2021 – 2023 כולל, ואשר מספר הקריאות לא יפחת מ- 5,000 קריאות בשנה.
2. פירוט רשויות מקומיות להן ניתנו השירותים, מהות השירותים שניתנו, מועדי מתן השירותים, נותני השירות בפועל ואנשי קשר אצל מקבלי השירות בהתאם למפורט בטבלה שלהלן, בנוסף הנני מצרף מכתבי המלצה.

להלן בטבלה ריכוז הפרטים באשר לניסיונו של המציע לצורך הוכחת תנאי הסף דלעיל

שם הגוף מקבל השירות	המועדים בהם ניתנו השירותים	תיאור השירותים	פרטי נותן השירות בפועל מטעם המציע	איש הקשר בגוף לו ניתן השירות	טלפון ליצירת קשר

3. המציע יהיה בעל מחזור עסקי בישראל העולה על 1,000,000 ₪ (מיליון שקל חדש) לפחות, בכל אחת מהשנים 2021 עד 2023 כולל. לצורך כך מצורפת הצהרה החתומה על ידי רו"ח המתייחסת לכל שנה בנפרד המאשרת זאת ע"ג נספח א/2-א'.

הנני מצהיר כי זה שמי זו חתימתי תכון תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני, _____ עו"ד (מ.ר. _____), במשרדי שברחוב _____ מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. _____ שמספרה _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/עליה להצהיר את האמת בלבד וכי יהיה/תהיה צפוי/צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/אישרה את נכונות תצהירו/תצהירה דלעיל וחתם/וחתמה עליו בפני.

חתימת וחותמת עורך הדין

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 2 - א

אישור רואה חשבון

1. דיווח רואה חשבון בדבר הערת "עסק חיי"

- א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני מדווח כדלקמן: הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____ לחילופין: הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חיי".
- ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע.
- ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי".

2. דיווח הכנסות

בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים, אנו מאשרים כי מחזור ההכנסות/ מחזור הכנסות כספי השנתיות ממתן שירותים נשוא מכרז זה של המשתתף בשנים

2021-2023 (כולל) הינם –

שנת 2021 ₪ _____

שנת 2022 ₪ _____

שנת 2023 ₪ _____

*בהתאם לדוחות כספיים מבוקרים/סקורים/מאזן בוחן (יש להקיף) של המשתתף

האישור הנ"ל ניתן עפ"י דרישתכם מהלקוח ועפ"י בקשת הלקוח.

בכבוד רב,

(חותמת וחתימת רו"ח)

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 3

ימולא על ידי המשתתף ויצורף להצעתו

דף מידע ארגוני

1. שם המשתתף: _____

מספר רישום התאגיד ברשם הרלוונטי _____

כתובות: _____

כתובת משרד רשום: _____

מספרי טלפון: _____ נייד _____

מספר פקסימיליה: _____

2. עיסוק המשתתף: _____

3. אנשי המפתח בחברה (מציע)

שם	תחום התמחות	שנות ותק

4. איש הקשר במכרז מטעמנו הינו _____ נייד _____ ופניותיו

מטעמנו, ככל שתהיינה, בכל רגע למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי החברה

תחייבנה אותנו.

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 4

ימולא על ידי המשתתף ויצורף להצעתו

תצהיר שכר מינימום וזכויות עובדים

בתצהיר זה מקום בו ההצעה מוגשת על ידי חברה:

"תושב ישראל": כמשמעותו בפקודת מס הכנסה (נוסח חדש).

"בעל שליטה": כמשמעו בסעיף 268 לחוק החברות התשנ"ט – 1999

(להלן: "חוק החברות").

"נושא משרה": כמשמעותו בחוק החברות.

"בעל עניין": כמשמעו בחוק החברות.

"שליטה": כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח 1968

"חוק שכר מינימום" – חוק שכר מינימום, התשמ"ז 1987

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____, נושא במשרת _____ במציע
ח"פ _____ (להלן: "המציע"), לאחר שהזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן
אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעת החברה **במכרז פומבי מספר 15/2024 להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש.**
2. המציע ממלא אחרי הוראות כל דין הנוגעות לתשלום שכר עובדיו לרבות לעניין תשלום שכר מינימום והפרשות סוציאליות.
3. המציע מדווח לרשויות המס על משכורות עובדיו ומעביר ניכויים בפועל למס הכנסה ולמוסד לביטוח לאומי.
4. אני הח"מ ו/או כל בעל שליטה ו/או כל בעל עניין ו/או כל נושא משרה המציע, לא הורשע בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק שכר המינימום בשנתיים שקדמו למועד הגשת הצעה זו עבור המועצה.
5. הנני מצהיר כי זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר

תאריך

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא
ת.ז. _____ לאחר שהזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים
הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

עורך דין

מכרז פומבי מספר 15/2024 להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' 5

ימולא על ידי המשתתף ויצורף להצעתו

תצהיר לעניין אי העסקת עובדים זרים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה

צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך

התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____

_____ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן:

"חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים),

התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק

להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית

לאותו חוק.

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה

(להלן: "מועד להגשה").

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד

ההרשעה האחרונה ועד למועד האחרון להגשת הצעה למכרז זה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות

ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד האחרון להגשת הצעה למכרז זה.

***נדרש למלא במכרזי ניקיון, שמירה והסעדה בלבד:

המציע או בעל זיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות

– כי במועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה;

בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה לא הוטלו על המציע או על בעל זיקה אליו

עיצומים כספיים בשל יותר משש הפרות המהוות עבירה. לעניין זה, יראו מספר הפרות שבשלהן הוטל עיצום

כספי כהפרה אחת, אם ניתן אישור מנהל מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה כי

ההפרות בוצעו כלפי עובד אחד בתקופה אחת שעל בסיסה משתלם לו שכר.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך _____

שם המצהיר + חתימה וחותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר

ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז.

_____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה

לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

מספר רישיון

חתימה וחותמת

תאריך

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 6

ימולא על ידי המשתתף ויצורף להצעתו

נוסח תצהיר תביעות משפטיות

בתצהיר זה:

"תושב ישראל": כמשמעותו בפקודות מס הכנסה (נוסח חדש).

"בעל שליטה": כמשמעו בסעיף 268 לחוק החברות תשנ"ט – 1999 (להלן: "חוק החברות").

כמשמעותו בחוק החברות. "נושא משרה": כמשמעו בחוק החברות.

"שליטה": כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח 1968.

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____, נושא במשרת _____

ב- _____ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה

כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעת מציע אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעת החברה **במכרז פומבי מספר 15/2024 להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש**

2. הנני מצהיר ומאשר כי לא עמדו ולא עומדות נגד מציע ו/ או מי מבעלי שליטה במציע ו/או מי ממנהלי המציע ו/או נושאי משרה במציע תביעות משפטיות ו/או הליכים משפטיים הנוגעים לפירוק ו/או פשיטת רגל ו/או כינוס נכסים ו או לתביעות כספיות שיש בהן כדי להשפיע על המשך תפקוד המציע.

3. הנני מצהיר כי זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

_____ המצהיר

_____ תאריך

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני

מר _____ נושא ת.ז. _____ לאחר שהזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא

יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

_____ עורך דין

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' 7

ימולא על ידי המשתתף ויצורף להצעתו

נוסח תצהיר הרשעות פליליות

בתצהיר זה :

" תושב ישראל": כמשמעותו בפקודות מס הכנסה (נוסח חדש).

" בעל שליטה": כמשמעו בסעיף 268 לחוק החברות תשנ"ט – 1999 (להלן: "חוק החברות") כמשמעותו בחוק החברות.

"נושא משרה": כמשמעו בחוק החברות.

"שליטה": כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח 1968.

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____, נושא במשרת _____ במציע

_____ ח"פ _____ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת

וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעת המציע במכרז אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעת החברה **במכרז פומבי מספר 15/2024 להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש**

2. הנני מצהיר כי למציע ו/או בעל שליטה במציע ו/או נושא משרה במציע ו/או מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע ו/או ממורשי של המציע. לא קיים כנגד המציע ו/או בעלי המציע ו/או כנגד מי ממנהליו ו/או כנגד מי ממורשי החתימה שלו, בחמש השנים האחרונות הרשעה בפסק דין חלוט בגין עבירות לפי סעיפים 297-290, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

3. הנני מצהיר כי זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר

תאריך

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז.

_____ לאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים

בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

עורך דין

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 8

ימולא על ידי המשתתף ויצורף להצעתו

הצהרה בדבר העדר קרבה לעובד ו/או לחבר המועצה ולהיעדר ניגוד עניינים אישי או אחר

1 הנני מצהיר בזאת כי מועצה מקומית מג'דל שמש הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים :
1.1 סעיף 122א'(א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן :

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה; לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."

1.2 כלל 12(א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות קובע:
"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית;
לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו.
ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(ב) ו-1(2)(ב)

1.3 סעיף 174(א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי :
"פקיד או עובד של מועצה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם המועצה ובשום עבודה המבוצעת למענה."

2 בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי :

- 2.1 בין חברי מועצה מקומית המועצה אין לי : בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות, ואף לא סוכן או שותף.
- 2.2 אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו, או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי או הצעתי או שאחד מנהל או עובד אחראי בו.
- 2.3 אין לי בן זוג, שותף, או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.

3 ידוע לי כי המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

4 אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
5 אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות בסעיף 122 א'(3) לפקודת העיריות, לפיהן המועצה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשורת לפי סעיף 122 א'(א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

6 הנני מצהיר, כי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ואיני מצוי בניגוד עניינים ו/או לא קיימת מניעה אחרת לקיום ההסכם נשוא המכרז, ו/או עילה המונעת ממני לקיים הוראות ההסכם הנ"ל בניגוד עניינים אישי או אחר.

חתימת משתתף	שם המשתתף	תאריך
-------------	-----------	-------

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 9

ימולא על ידי המשתתף ויצורף להצעתו

טופס התחייבות נותן השירותים לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת _____
על ידי _____ ת.ז. _____

(להלן: נותן השירותים)

הואיל ומועצה מקומית מג'דל שמש מתכוונת להזמין שירותים כמפורט **מכרז פומבי מספר 15/2024 להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש**

והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים כמפורט במכרז.

והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מועצה מקומית מג'דל שמש להגן.

לפיכך הנני מתחייב כלפי מועצה מקומית מג'דל שמש כדלקמן:

"מידע" - כל מידע (Information) ידע (Know How) ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה, סוד מסחרי וכל דבר אחר כיו"ב, הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, בין בכתב ובין בעל פה ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת. "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי נותן השירותים או לידי מי מטעמו בקשר למתן השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם נתקבל לפני תחילת מתן השירותים, במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מידע אשר יימסר לחברה על ידי המועצה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה של כל אחד הנ"ל.

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו כל מידע או סודות מקצועיים בקשר למתן השירותים המבוקשים.
2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל המידע ו/או הסודות המקצועיים כאמור, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע ו/או סודות מקצועיים כמפורט בכתב התחייבות זה.
4. ברור לי שעל העותקים של המידע ו/או הסודות המקצועיים כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
5. לשמור בהקפדה את המידע ו/או הסודות המקצועיים ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנם ו/או הגעתם לידי אחרים.
6. לא לעשות כל שימוש במידע ו/או בסודות המקצועיים, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע ו/או סודות מקצועיים כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע ו/או הסודות המקצועיים או חלקים מהם בדרך כלשהי.
7. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע ו/או סודות מקצועיים אשר היו בידיעתי, ו/או יהיו בידיעתי, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותי על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
8. הנני מצהיר ומתחייב כי לצורך שמירה על סודיות לא אפתח כלפי צד ג' בהליך משפטי או מעיין משפטי הקשור במשרד ללא תאום והודעה בכתב מראש.
9. עם סיום קשרי עמכם או לפי דרישתכם - יוחזר לכם כל מידע ו/או הסודות המקצועיים או חומר אחר בקשר עם המידע ו/או הסודות המקצועיים שימצא ברשותי, לרבות, אך מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, מסמכים מכל מין וסוג שהוא השייכים לכם ו/או הנוגעים ו/או מתייחסים לכם ו/או לגופים שבשליטתכם ו/או לעסקיכם.

10. האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע ו/או סודות מקצועיים אשר היו בידיעתך, ו/או יהיו בידיעתך, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותי על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
11. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
12. חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר היה או יהפוך נחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות, היה בידיי וברשותו קודם לקבלתו ממשנהו, יגיע לידיי בעתיד ממקור עצמאי שלא הפר עקב כך התחייבות לשמירת סודיות, חובה על פי דין לגלותו, ידע מקצועי הנוגע לעיבוד נתונים ומחשוב שאיננו ייחודי או ייעודי למשרד ושלא נצבר בעקבות עבודה במועצה.

ולראיה באתי/נו על החתום:

שם החותם

תפקיד החותם

חתימה וחותמת

מכרז פומבי מספר 15/2024

להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

נספח א' / 10

נספח אישור ביטוח*

אין צורך לצרף את נספח אישור הביטוח חתום בשלב הגשת ההצעה, אלא לחתום עליו בראשי תיבות בלבד - הזוכה במכרז יידרש להמציא את אישור הביטוח חתום.

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		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 מייטיב עם מבקש האישור.</p>			
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	ממעמד מבקש האישור
<p>שם: מועצה מקומית מג'דל שמש ומי מטעמה וגופים שלובים ("המזמין" / "המבוטח הנוסף")</p> <p>ח.פ.</p> <p>מען: מועצה מקומית מג'דל שמש</p>	<p>שם: ו/או המזמין</p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> שירותים</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים</p>

מועצה מקומית מג'דל שמש

מערכות מידע מחשוב ותקשורת

כיסויים נוספים בתוקף	השתתפות עצמית		גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדור תהפוליסהבסיסתמליל"ביט"או שקול	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מטבע	סכום	מטבע	סכום					
יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'									
302 אח' צולבת, 304 הרחב שיפוי, 307 קבלן, 309 ויתור תחלוף למבקש, 315 מל"ל, 318 המבקש מבוטח, 322 המבקש כצד ג, 328 "ראשוניות", 329 רכוש המבקש צד ג, ביטול סייג רשלנות רבתי,				1,000,000					צד ג'
309 ויתור תחלוף למבקש, 319 מבוטח נוסף כמעביד, 328 "ראשוניות",				15,000,000					אחריות מעבידים
301 מסמכים, 302 אח' צולבת, 303 דיבה, 304 הרחב שיפוי, 307 קבלני, 309 ויתור תחלוף למבקש, 318 המבקש, 321 מבוטח נוסף בגין המבקש, 322 המבקש כצד ג, 325 מרמה, 326 פרטיות, 327 עיכוב, 328 "ראשוניות", 332 גילוי 12 ח', ביטול סייג רשלנות רבתי,				4,000,000		מועד חתימת החוזה או תחילת פעילות בפועל – המוקדם			אחריות מקצועית

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג'): נשוא הביטוח כולל הקמת מערכת CRM.

ביטול/שינוי הפוליסה: שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול. חתימת המבטח:

מסמך ב/1 - הצהרת המציע

מכרז פומבי מספר 15/2024 להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

לכבוד
מועצה מקומית מג'דל שמש

פרטי המציע:

א.ג.נ.

הצהרת המציע
אני/אנו הח"מ,

מגיש בזאת את הצעתי / נו למועצה מקומית מג'דל שמש
מכרז פומבי מספר 15/2024
להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש
לפי תנאי המכרז הנדון.

הנני מאשר ומצהיר בזאת כי הצעתי מוגשת לאחר שקראתי בעיון כל המסמכים המצורפים בתיק המכרז ומצויים במסמכי המכרז.

הנני מצהיר, כי למדתי את התנאים המיוחדים של המקום ואת שאר התנאים הנדרשים לביצוע ההתקשרות ובהתאם לכך ביססתי את הצעתי. לא אציג תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי הבנה כלשהי של תנאי החוזה או של יתר המסמכים הנ"ל ואני מוותר בזה מראש על טענות אלו.

הנני מצהיר שיש לי הידע, המומחיות והניסיון הדרושים לביצוע ההתקשרות נשוא מכרז זה.

אם אזכה במכרז הריני מתחייב כדלקמן:

1. להוציא לפועל, בהתאם למסמכים הנ"ל כולם יחד - **לפי התעריף לביצוע העבודות הנקוב במסמך ב/2** ועל פי הצעתי שרשמתי בהצעתי כמתואר במכרז הנ"ל וכפוף לכל שאר תנאי המכרז והחוזה.
2. לחתום אצלכם על חוזה לא יאוחר משבעה ימים מהתאריכים בו תודיעו לי כי זכיתי במכרז כולו או חלק ממנו - ואני מצהיר כי ידוע לי כי אם לא אחתום אתכם כנ"ל במשך התקופה האמורה לעיל, אאבד את זכויותי לקבלת ההתקשרות.
3. להתחיל בהתקשרות תוך 15 ימים מהתאריך שאקבל הודעה על הזכייה במכרז או במועד שנקבע בכתב להתחיל בהתקשרות בצו התחלת התקשרות, במקרה בו נקבע כי צו התחלת התקשרות יימסר בנפרד. אני מתחייב בזה כי הצעתי זו תעמוד בתוקפה עד למועד, כאמור בסעיף 6 למכתב ההזמנה מסמך א' והיה אם במשך התקופה אדרש על ידכם לקיים כל התחייבויותי שבהצעתי זו אעשה זאת בלי השהייה.
4. ידוע לי שהחוזה בינינו יכלול גם את כל חומר המכרז כמפורט לעיל בסעיף 2 למכתב ההזמנה מסמך א', וכן את כל החומר שאני מגיש במסגרת הצעתי זו ושיצורף לחוזה.
5. הנני מצהיר שאין לי כל הסתייגות ואי הבנות ביחס לכל הכתוב למעלה ואני מסכים לאמור שם.
6. אני מתחייב להמציא לכם, ביום שייקבע לחתימת החוזה אישור ביטוח כנדרש בנספח א/10 למסמך א') להבטחת מילוי תנאי החוזה.
7. כמו כן הנני מתחייב עם חתימת החוזה לביילו על חשבוני ככל שקיימת חובת ביול על פי דין, ולהחזירו למועצה מבויל תוך שלושה ימים ממועד החתימה.
8. הנני מצהיר כי בהצעתי התחשבתי בעובדה כי עלי לשלם לעובדים שיבצעו את העבודות נשוא המכרז לפחות שכר בהתאם להוראות שכר מינימום התשס"ז-1987 וכל התנאים הסוציאליים להם הם זכאים על פי דין.

- א. הננו מצהירים בזאת, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם מציעים אחרים.
- ב. הננו מצהירים בזאת, כי אין כל ניגוד עניינים בין המציעה ו/או מי מטעמה לבין המועצה.

- ג. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת, כי כל הפרטים, שאנו מוסרים במסמכי המכרז, בחוזה הרצ"ב ובהצעתנו זו, הינם נכונים, מלאים ומדויקים וכי לאחר שהוזהרנו בזאת, ידוע לנו כי אי נכונות הצהרות המציע וכי מסירת פרטים לא נכונים ו/או השמטת פרטים עלולים לפסול הצעת המציע ותזכה את המועצה בכל ובמלוא הסעדים העומדים לה על פי החוזה הרצ"ב ועל פי כל דין, לרבות ביטולו של ההסכם.
- ד. הננו מצהירים בזאת, כי הצעת המחיר של המציע מבוססת על ובהתאם לכל התנאים, המפורטים במסמכי המכרז ובהסכם הרצ"ב.
- ה. הננו מצהירים בזאת כי נהיה אחראים לכל הרישוי הנדרש להפעלת התוכנה אשר תסופק על ידה למועצה, וכן נתקין ונפעיל את התוכנה בצורה מוצלחת אצל המועצה והמועצה תוכל לעשות שימוש בתוכנה באופן חופשי וללא הפרעות.
- ו. הננו מצהירים בזאת כי התוכנה הינה פרי פיתוחנו ו/או הננו בעלי הזכויות לשיווק, פיתוח, תחזוקתה, ו/או הננו בעלי זכויות היוצרים שלה וכי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ו/או אחרת לקיום הסכם זה, ו/או המונע מהמציע לפעול על פי הוראות הסכם זה.
- ז. הננו מצהירים בזאת כי אין בהתקשרות על פי הסכם זה פגיעה בכל זכות יוצרים, סודות מסחר, זכויות קניין רוחני, זכויות פטנטים, או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו.
- ח. הננו מצהירים בזאת כי אין כל מניעה חוקית ו/או חוזית ו/או אחרת להתקשרותו בהסכם זה ואין בהסכם זה כדי להפר או לגרום להפרת זכותו של צד ג' כלשהו.
- ט. הננו מצהירים בזאת כי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ואיננו מצויים בניגוד עניינים ו/או לא קיימת מניעה אחרת לקיום הסכם זה, ו/או עילה המונעת מהמציע לקיים הוראות הסכם זה, וכי יביא לידיעת המועצה כל מצב בו הוא מצוי או עלול להימצא בניגוד עניינים אישי או אחר.
- י. הננו מתחייבים לפצות ולשפות את המועצה בגין כל הוצאה כספית ישירה או עקיפה שתיגרם למועצה עקב השימוש בתוכנה.
9. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז, והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

הצעתנו זו ניתנה ביום _____ מתוך הבנה ורצוני החופשי.

שם המציע: _____ כתובת _____

מס' ת.ז.ח.פ: _____

טלפון: _____ פקס _____

דואר אלקטרוני _____

חתימה

חותמת

אישור עורך-הדין של המציע

אני החתום מטה, _____, עו"ד של המציע הרשום לעיל, מאשר כי ביום _____ הופיעו בפני ה"ה _____, המשמשים כמנהלי החברה _____ (להלן: "המציע"), וחתמו בפני על מסמכי המכרז, החוזה, הצהרה והצעה זו, וכי נתקבלו אצל המציע כל החלטות והאישורים הדרושים על פי כל דין לחתימתם על הצהרה והצעה זו, וכי חתימתם של ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

תאריך: _____

חתימת וחותמת עורך-דין

מסמך ב/2- הצעת המחיר

מכרז פומבי מספר 15/2024
להקמת מערכת CRM רשותית ממוחשבת לניהול פניות ציבור עבור מועצה מקומית מג'דל שמש

הצעת מחיר מפורטת

אני/ו הח"מ _____ ח.צ./ח.פ./ת.ז. _____ שכתובתנו היא _____
 מצהיר/ים, מסכים/ים ומתחייב/ים בזה כלפיכם, כדלקמן:

יש לקחת בחשבון שהמחירים הנ"ל אינם כוללים מע"מ:

הנני מציע לספק ההצעה באחוז הנחה אחיד של _____ אחוזים (במילים _____ אחוזים ממחירי המקסימום המפורטים להלן:

מס סידורי	מהות העבודה	מחיר מקסימלי	כמות	הנחה מוצעת %	המחיר לאחר הנחה ב- ₪
1	הקמת מערכת CRM - מערכת ממוחשבת לניהול פניות תושבים (בהתאם למפורט בנספח ג') (עלות חד פעמית) אין צורך בהסבת נתונים ממערכת קיימת	12,000	1		
2	עלות רישוי, אירוח, תחזוקה ליווי והטמעה (תוכנת CRM - מערכת ממוחשבת לניהול פניות תושבים) - עלות חודשית	3850	12 חודשים		

❖ הצעת מחיר העולה על המחיר המרבי תיפסל, הצעת מחיר הנמוכה מאומדן המכרז ב- 10% ומעלה תיפסל. כמות החודשים בטבלה הינו לצורך חישוב ציון המחיר – העלות הנ"ל תישאר על פי הצעת הספק לאורך כל תקופת ההסכם.

חתימות וחותמת המציע

תאריך

פרטי המציע:

שם המציע: _____

מספר ח.פ.: _____

כתובת המציע: _____

מס' טלפון: _____

כתובת מייל: _____

מפרט טכני – מסמך ד'

מערכת CRM

א. במועצה לא קיימת מערכת CRM

מבוא

- תפקיד - לנהל את קשרי המועצה עם תושבי העיר
- תיאור - המערכת תנהל כמערכת ניהול קשרי לקוחות אקטיבית.
- כלים - מנגנוני שליפת נתונים, כלי בניה ועריכת דוחות ומסכים, כלי לניתוח סטטיסטי, מנגנון לייצוא נתונים, מנגנון רישום ומעקב אחר שימוש במערכות.
- תוצרים - יכולת מעקב ובקרה על כל הקריאות הנפתחות במערכת תוך מענה בפרק זמן סביר שיוגדר על ידי המועצה ללקוחותיה
- ממשקים - ממשקים למערכות התפעוליות במחלקות המועצה

פירוט הדרישות

מפרט טכני – מערכת CRM				
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת ?	
			קיימת	לא קיימת
1.	כללי	המערכת תטפל בפניות שיועברו לטיפול על ידי תושבים ו/או המחלקות השונות, המערכת תהיה כחלק אינטגרלי מהמערכת לניהול קשרי לקוחות של המועצה.		
2.	כללי	המערכת תאפשר למועצה להשתמש במידע הנאגר במערכת לצרכיו, לרבות ככלי עזר לקבלת החלטות ניהוליות.		
3.	כללי	לכל פניה בהתאם לנושא הפניה או לסיווגה יוצמד מנגנון רמת שירות שיקבע למי תועבר הפניה		
4.	כללי	לכל שלב בפנייה יוגדר לו"ז מרבי לביצוע והשלמת הטיפול. הלו"ז יהיה מושפע משבתות וחגים, חופשות של המטפל ו/או סידור עבודה של המטפל (שעשוי להשתנות מעת לעת), ותאריכים נוספים שיימסרו מראש לספק,		

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תתריע על חריגות בעמידה בלוח הזמנים באמצעות SMS \ דוא"ל למטפל .		
			מנגנון הסכמי רמת השירות יהיה בעל גמישות רבה ויהיה ניתן להתאמה ללא תכנון על ידי משתמשי המועצה לפי הרשאה מתאימה.	כללי	5.
			המערכת תיידע את הפונה במסרון וואו במייל וואו בדוא"ל וואו בוואטסאפ כי פנייתו התקבלה בהתאם לטקסטים שיוכתבו על ידי המועצה.	כללי	6.
			בפניות בהם המועצה תחליט ליידע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה וואו בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך- יתאפשר למועצה ליידע באמצעות מסרונים וואו דוא"ל וואו בוואטסאפ וואו מכתב על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה וואו על הפרטים החסרים להמשך הטיפול. (הטקסטים יוכתבו על ידי המועצה ויילקחו מטבלאות וואו מטקסט חופשי.)	כללי	7.
			המערכת תתמוך בתבניות מרובות SMS \ וואטסאפ עבור סיווגי פניות שונות- וסיווג סוג הפנייה (פתיחה, סגירה, עוד) על פי דרישת הרשות ניתן יהיה להגדיר סוגי תכנים ללא הגבלה .	כללי	8.
			לכל פניה ובכל מדיה ובכל שלב בפניה, ניתן לצרף כל קובץ ממוחשב, קולי, טקסטואלי, סרוק, תמונה (קובץ אחד וואו יותר).	כללי	9.
			המערכת תכלול מחולל טפסים מקוונים שניתן יהיה לעצבם ולהציבם באינטרנט וזאת ללא עזרה תוכנתית. יינתן יתרון לעיצוב הטפסים בעזרת כלי עיצוב.	כללי	10.
			המערכת תתמוך במנגנון אסקלציה מובנה בהתאם להיררכיה ארגונית שתוזן למערכת. במקרה של אי עמידה בSLA . המערכת תציף את המידע למנהלו של הגורם המטפל.	כללי	11.

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<p>יכולת לאתר פניה תיעשה לפי הגורמים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ מספר פניה ▪ תאריך ושעה ▪ מספר פונה ▪ סוג הפניה ותאריך הפניה ▪ גורם אשר פתח הפנייה ▪ מטפל ▪ אגף ▪ מחלקה ▪ שם הפונה ▪ כתובת הפונה ▪ כתובת האירוע ▪ פניות פתוחות ▪ פניות סגורות ▪ פניות אשר חורגות מהתקן שנקבע ▪ פניות פתוחות שזמן ה SLA - שלהן עומד להסתיים במועד שיוגדר על ידי המחפש. ▪ משלוח SMS \ וואטסאפ 	כללי	.12
			מתן הרשאות לצפייה לאוכלוסייה שהוגדרה.	כללי	.13
			דיוור בכל האמצעים לאוכלוסייה (דוא"ל, מייל, מסרונים, וואטסאפ, מסנגר של פייסבוק, שרת שיחות, טלפון יוצאות).	כללי	.14

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			יתרון יינתן למערכת אשר יודעת גם לקבל את תשובות ממקבל ההודעה, (לדוגמא reply להודעת SMS .	כללי	.15
			המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על דרכי הגעה מאירוע וואו פינוי מאירוע.	כללי	.16
			המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על פינוי מאזור פגוע או מיקום של אספקת מים וחשמל.	כללי	.17
			המערכת תאפשר לעודד רישום לחוגים, מכירת אירועים וכרטיסים, מועדי אירועים מועצתים ועוד.	כללי	.18
			המערכת תאפשר שינויים בעיצוב הגרפי של פעילות המחלקות השונות.	כללי	.19
			המערכת תשמש ככלי עבודה להנהלת המועצה לקבלת תמונת מצב ארגונית בתחום ניהול פניות תושבים ומעקב אחר הטיפול בקריאות.	כללי	.20
			המערכת תספק מענה הן בחירום (תוך קישור למערכת שוע"ל של פיקוד העורף) והן בשגרה.	כללי	.21
			המערכת תאפשר מס' אפשרויות תצוגת מערכת לפי העדפת המשתמש.	כללי	.22
			המערכת תכיל מספר ממשקים המותאמים למשתמש על פי תפקידו כגון : <ul style="list-style-type: none"> • ממשק מוקדן • ממשק מנהל משמרת 	כללי	.23

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<ul style="list-style-type: none"> ממשק מנהל מערכת ממשק לתושב (אפליקטיבי) ממשק סלולרי לפקח המאפשר קבלה, שליחה ועדכון פניות- כולל תמונות וסרטוני וידאו – ללא הגבלה . 		
			המערכת תספק ממשק אינטרנטי לשימוש פנים ארגוני באמצעות כל דפדפן לשימוש מלא ובצורה רספונסיבית.	כללי	.24
			המערכת המוצעת תהא בעלת ממשק אינטגרציה API ו WS פשוט לחיבור כל מערכת מועצתית למערכת ה CRM וללא עלות או תשלום לחברה המציעה.	כללי	.25
			המערכת תכלול יכולת התממשקות למערכת Call Center , הקלטות על פי בחירת הלקוח וללא עלות מצד הלקוח או מצד חברת ה Call Center שנבחרה.	כללי	.26
			המערכת תאפשר חיבור למרכזייה הטלפונית של המועצה לשם זיהוי הפונה באופן מידי כל זאת ללא עלות מצד המועצה או מצד מפעיל המרכזייה.	כללי	.27
			החברה מתחייבת כי כל ממשק אשר נכתב בעבור מועצה אחרת ומועצה מקומית מג'דל שמש , המועצה תקבל את הממשק ללא עלות נוספת.	כללי	.28

מפרט טכני - מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תאפשר התממשקות לכל אפליקציה רשותית ללא עלות מצד הספק.	כללי	.29
			המערכת תהיה בעלת ממשק אינטרנטי לתושבים אשר "יושתל" באתר האינטרנט של המועצה, כאשר תושב אשר יפנה למרכז שירות לתושב יוכל לשלוח פניה באמצעות טופס מקוון, הפנייה תגיע ישירות אל מערכת ה CRM והתושב יקבל מס' פניה.	כללי	.30
			המערכת תאפשר קישוריות וייצוא נתונים לתוכנות אופיס השונות לרבות מודול 365.	כללי	.31
			המערכת תאפשר לתושבי העיר יכולת של מעקב ובדיקת סטטוסים, אחר טיפול בפניות שפתח	כללי	.32
			המערכת תעבוד בענן של החברה המציעה או בענן תחת ניהולה.	כללי	.33
			המערכת תהיה זמינה ב 99.99% מהזמן במשך כל השנה, למעט הורדת המערכת לצרכי תחזוקה.	כללי	.34
			המערכת תאפשר בכל רגע נתון ובאופן יזום על ידי המועצה את הורדת כל נתוני המועצה ממאגר הנתונים (DATA BASE) בצורה חופשית וללא הגבלת גודל / או סוגי קבצים אל שרתי המועצה לטובת גיבוי ולטובת עבודת מקומית בעת חירום.	כללי	.35

מפרט טכני - מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			הספק יפרט בכתב את תהליך ההתקנה מתחילתו עד סופו.	כללי	.36
			המערכת תכיל אפשרות לצרופות, תמונות, מסמכים, קבצים קוליים או כל קובץ ממוחשב אחר ללא הגבלת סוג קובץ וגודל קובץ .	צרופות ומסמכים נלווים	.37
			המערכת תכיל אפשרות להתאים את מבנה הטפסים המכוונים לכל סוג פניה: אפשרות להוסיף, לשנות וכיו"ב.	צרופות ומסמכים נלווים	.38
			ינתן יתרון למערכת אשר תאפשר הוספתו הורדת שדות תוכן ללא התערבות מתכנת	צרופות ומסמכים נלווים	.39
			המערכת תאפשר קליטת טפסים מקוונים ממקורות חיצוניים לתוך המערכת.	צרופות ומסמכים נלווים	.40
			המערכת תכלול ממנגנון לאחזור מסמכים אחיד שתפעל בצורה אינטגרטיבית עם מערכות אחזור אחרות המותקנת במועצה.	מסמכים	.41
			המערכת תהגר בזמן חירום למוקד הפעלת חירום של המועצה. במוקד זה פועל שולחן עגול שסביבו יושבים נציגי מכלולים המטפלים כל אחד בתחומו. השולחן ממונה על ידי ממונה חירום מטעם המועצה.	מודול חירום	.42
			למערכת ידווחו בזמן אמת אירועים מהשטח והמערכת תנהל יומן אירועים מתגלגל. תינתן אפשרות להציג את כל האירועים בלבד ו/או את כל הדיווחים הקשורים לאירוע. ניתן יהיה לסמן על ידי כל מתבונן את האירועים שנצפו על ידו. ניתן יהיה לסדר את העמודות הקשורות לאירוע כגון זמן תיאור בסדר שונה על ידי כל צופה בנפרד. ניתן יהיה לקשור תסריטי פעילות לאירוע בהתאם לסוג האירוע.	מודול חירום	.43

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			ניתן יהיה לדלל (וואו לגרוע) חלק מהדיווחים עקב היותם בלתי רלוונטיים.	מודול חירום	.44
			ניתן יהיה להנחות וואו להורות באמצעות תיבת דיאלוג (צ'אט) לחלק מהמכלולים וואו לקבוצת מכלולים וואו למכלול אחד בהתאם להחלטת ממונה החירום. כמו כן ניתן יהיה לשוחח באמצעות תיבת הדיאלוג בין כל יושבי השולחן וואו כל המכלולים וואו לחלק מהמכלולים וואו בין כל מכלול ומכלול.	מודול חירום	.45
			ניתן יהיה להציג את האירועים והשתלשלות על גבי מפות כמו כן ניתן יהיה להציג מסלולי הגעה ופינוי לאירוע על פי צורך על גבי מפה.	מודול חירום	.46
			כל הפעילות כולל המחיקות הגרועות והדילולים יהיו לוגיות בלבד לא תתבצע מחיקת נתונים.	מודול חירום	.47
			המערכת תאפשר הגדרות לקבוצות על פי דרישת המועצה על פי חתכים ואוכלוסיה שתבחר בהתאם	מודול הפצה	.48
			המערכת תפיץ הודעות הן באמצעות וואטסאפ / SMS ו/או באמצעות מיילים ו/או הודעות PUSH כולל שמירת היסטורית הודעות.	מודול הפצה	.49
			באמצעות מודול זה ניתן יהיה לשלוח גם סקרים ו/או לשלב סקרים כחלק מההודעה	מודול הפצה	.50
			המערכת תכלול מודול (אפליקציה סולרית). האפליקציה תותקן במכשירי הסלולר של עובדי המועצה (ללא הגבלת כמות עובדים) אנדרואיד ואפל. האפליקציה תסונכרן באופן מלא עם נתוני הרשות ועם המערכת התפעולית של המציע ותאפשר לקבל פניות מהמוקד, לצפות בפניה ומסמכים הקשורים אליה, לנתבה למטפל אחר, לסגור את הפניה וואו לבצע כל פעולה שניתן לבצע מתחנת העבודה הרגילה.	מערכת סולרית	.51

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			אפליקציה זו תהיה זמינה מהקמת המערכת ועלותה נכללת במחיר הכולל וללא הגבלת משתמשים		
			למערכת יכולת להתממשק למסמכים המפותחים בעזרת תוכנת עזר, וליצור דיווחים ובקרה יזומה מהשטח	בקרה	.52
			המערכת תאפשר הפקת דוחות שונים ומגוונים על כל רבדיה ללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח	בקרה, נתונים BI	.53
			המערכת תאפשר הקמת "לוח מחוונים" Dashboard למנהלים על מנת למצוא צווארי בקבוק וללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח.	בקרה, נתונים BI	.54
			<p>המערכת תכלול מודול סקרים הכולל יכולת יצירת סקר בחתכים מרובים מתוך המערכת:</p> <ul style="list-style-type: none"> ביצוע ותיעוד סקר טלפוני תכנון, ביצוע ותיעוד סקר מבוסס דף נחיתה באתר המועצה ביצוע סקר בצורת סמס תחקור נתונים, כולל פלט של תוצאות, סטטיסטיקות, ותובנות ראשוניות ללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח. 	בקרה, נתונים BI	.55

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תספק מנוע ליצירת דוחות על פי כל נושא שקיים במערכת על פי הרשאות לרמת הדוחות לפי משתמשים, מנהלים, מנהלי מערכת וכד' – לפי הצרכים של כל פונקציה, וכן יכולת להפקת הדוחות לכלי אופיס שונים וורד, אקסל וכו' ושליחתם במייל.	בקרה, נתונים BI	.56
			מערכת ה BI לניתוח נתוני הפניות, תאפשר שעוני גרפיים ידידותיים לצורך הצגה להנהלת המועצה	בקרה, נתונים BI	.57
			המערכת תאפשר ללקוח לתזמן דוחות למנהלים באמצעות המייל וללא צורך בכניסה למערכת.	בקרה, נתונים BI	.58
			מערכת ה c.r.m תדע להתממשק למערכות הפיננסיות, (כחלק אינטגרלי מהמערכת - ללא תוספת עלות), להפעיל מסכים תפעולים של מערכות הפיננסיות, לאחר השימוש במסך או בסדרת המסכים תחזור השליטה למערכת ה c.r.m .	ממשקים	.59
			במקרה שמערכת ה c.r.m הופעלה מתוך המערכות הפיננסיות תחזור השליטה למערכות הפיננסיות לאחר השלמת המשימות.	ממשקים	.60
			המערכת תדע להציג מסכים מתוך המערכות הפיננסיות ולעקוב אחר הטיפול בתהליכים הרלוונטיים, כגון בקשה לרישום למאגר הספקים של המועצה, רכישת מכרזים, הגשת שאלות למכרזים, מתן מידע לספקים ולרוכשים, הגשת חשבונות עסקה, אישורי ביטוחים ועוד.	ממשקים	.61
			המערכת תדע לעקוב אחר התנהלות המועצה בתהליכים הפיננסיים השונים, כגון התנהלות מול הספקים, עמידה בלוחות זמנים בטיפול בספקים, הודעה לספקים על מסמכים חסרים בבקשות שהגישו והודעה על החלטות המועצה וואו על תוצאות הרכישות והמכרזים, הפקת	ממשקים	.62

מפרט טכני - מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			הזמנת רכש לספקים ועוד. המערכת תדע להודיע על ביטולים ושינויי מועדים וכן תדע להודיע לספקים על התקדמות הטיפול בחשבונות שהגישו, כחלק מעלות השוטפת.		
			המערכת תתממשק למערכת וידאו אנליטיקס של המצלמות המועצה ותאפשר להפוך אירוע מצולם בזמן אמת לפניה במערכת ה c.r.m. ניתן יהיה לצרף את קטע הצילום כקובץ מצורף לפניה ואו ליצור לינק לקטע הצילום המוקלט, כחלק מעלות השוטפת.	ממשקים	63.
			המערכת תתממשק למערכת המרכזייה של המועצה, הקפצת מסך של פרטי המתקשר, כחלק מעלות השוטפת.	ממשקים	64.
			המערכת תתממשק למערכת ה- GIS בממשק דו-כיווני	ממשקים	65.
			למערכת ממשק לווטאסאפ בכל האפשרויות: רגיל, עסקי, כולל אפשרות מענה של בוטים על פי מסי תרחישים, כולל אפשרות פתיחת פניה ישירות מהווטסאפ ללא מילוי טופס וגם על ידי צירוף טופס מקוון למילוי פניה ממשק דו כיווני לפתיחת קריאות כחלק מהעלות השוטפת	ממשקים	66.
			למערכת יהיה ממשק לאתר האינטרנט ואפליקציה מועצתית, ממשק דו כיווני לפתיחת קריאות. בהנחה שמדובר במוצרים נוספים של אותו הספק וללא עלות נוספת.	ממשקים	67.
			המערכת תאפשר חיבור דו כיווני למערך ה GIS של המועצה ללא תלות בספק כל זאת ללא עלות מצד המועצה או מצד החברה שמפעילה את מערך ה-GIS של המועצה.	ממשקים	68.
			באמצעות ממשק ה GIS תציג המערכת המבוקשת שכבות מידע שונות וניתן יהיה לראות על גבי המפות את פניות המרכז שירות לתושב על פי ריכוז גאוגרפי	ממשקים	69.

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תאפשר להוסיף עובדים כוננים לטיפול באירועים כולל הפקת דוח שעות עבורם.	ניהול תהליכי עבודה	.70
			המערכת תאפשר הכנסת נהלים בלתי מוגבלת לכל סוגי האירועים, הנושאים, ותתי הנושאים של כל אגף ומחלקה.	ניהול תהליכי עבודה	.71
			המערכת תאפשר לעובדים לנהל מאגרי מידע בתוך המערכת, להקפיץ נהלים על פי אופי האירוע המתקבל ולהקפיץ תסריטי שיחה על פי נושא.	ניהול תהליכי עבודה	.72
			המערכת תכלול אפשרות למשלוח וואטסאפ SMS לכל פונה על פי סטטוס טיפול, כמו כן המערכת תאפשר משלוח הודעות וואטסאפ SMS לפי קבוצות אוכלוסייה שונות.	ניהול תהליכי עבודה	.73
			המערכת תאפשר העברת פניות אוטומטיות ליחידות הרלוונטיות באמצעות טלפון סולארי ו/או טאבלט, כאשר העובד אליו מגיעה הפניה יאשר את פתיחת הפניה ולאחר טיפולו יסגור את הפניה והכל באמצעות הסולר ו/או הטאבלט.	ניהול תהליכי עבודה	.74
			המערכת תעביר בצורה אוטומטית פניות על פי אזור וואו נושא הפניה ישירות לגורם המטפל.	ניהול תהליכי עבודה	.75
			המערכת תאפשר הגדרת סדר פעולות מסודר ומוגדר מראש בקבלת פניות כולל פתיחת נהלים מוגדרים שונים לכל סוג של פניה.	ניהול תהליכי עבודה	.76
			המערכת תאפשר הגדרת ישויות וניהולן כגון: אתרי, רחובות, מטפלים, אזורים סטטיים, נושאים לטיפול, יחידות במועצה, סוגי פניות ועוד.	ניהול תהליכי עבודה	.77
			המערכת תאפשר קבלת התרעות במייל, SMS, אפליקציה לבעל התפקיד הרלוונטי על פי הגדרת המשתמש.	ניהול תהליכי עבודה	.78

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תאפשר חיפוש פניות על פי פרמטר אחד או מס' פרמטרים ביחד או לחוד.	ניהול פניות	.79
			המערכת תאפשר לכל משתמש מעקב אחר הפניות שבאחריותו לקבל התרעה במייל או בסמס על משימות שטרם טופלו או עדיין בטיפול אך זמן היעד עבר, למטפל לקבל התראה על פי זמן מוגדר טרם יסתיים זמן התקן של הטיפול בפניה.	ניהול פניות	.80
			המערכת תאפשר הגדרה וזיהוי של פניות כפולות דומות, ותאפשר סימון והוספה אוטומטי של פונה נוסף לפניה קיימת.	ניהול פניות	.81
			המערכת תאפשר קליטת פניות ממקורות מידע שונים תוך שליחת התראה בדבר כניסת פניה ממקור "אחר" כגון פייסבוק, אתר אינטרנט, אפליקציה וכד' וצירוף לינק לפניה וכן מנגנון המאפשר דחייה/ קבלה/ דחייה עם הסבר של הפניה שהגיעה.	ניהול פניות	.82
			המערכת תאפשר למוקדנים לשלוח לתושבים במייל (מתוך המערכת) טפסים מסוגים שונים כגון: ערעורים, טופס רישום לגני ילדים, הנדסה וכיו"ב על מנת להקל על התושב ולא להפנותו למחלקות השונות.	ניהול פניות	.83
			המערכת תאפשר לפונה לצרף לפניות תמונות, ומסמכים רלוונטיים, ללא הגבלת כמות וגודל.	ניהול פניות	.84
			המערכת תאפשר לזהות פונה עפ"י שם, כתובת, טלפונים ובכניסה לכרטיס הפונה לראות את היסטורית הפניות של הפונה וסטטוס הטיפול בהם בהקפצת מסך אוטומטית, כחלק מעלות שוטפת וללא תוספת מחיר מצד ספק המרכזייה של המועצה.	ניהול פניות	.85
			המערכת תאפשר זיהוי, קליטה ועדכון של הפניות והמשימות ממגוון רחב של מקורות דוגמת WHATSAPP, טלפון, קליטה ידנית על ידי נציג שירות במוקד, דוא"ל, מאתר האינטרנט של הרשות באמצעות טופס מקוון	ניהול פניות	.86

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			שיתממשק ישירות אל המערכת, תיבת צור קשר באתר המועצה, אפליקציה המותאמת לעובדי המערכת.		
			המערכת תתמוך בטיפול המשך לפנייה מתוך WhatsApp או OUTLOOK ושילובה בתוך המערכת.	ניהול פניות	.87
			המערכת תאפשר כניסה לאזור האישי דרך האתר הרשותי, בהזדהות באמצעות סיסמה ו/או קבלת קוד חד פעמי	אזור אישי לתושב	.88
			המערכת תציג באזור האישי את כלל פרטי הפנייה והסטטוסים שלה, במידת האפשר כולל תמונות וכל אמצעי אחר.	אזור אישי לתושב	.89
			המערכת תאפשר לתושב להשיב על סקר שביעות רצון לפנייה או לסוגי פניות בהתאם להחלטת המועצה .	אזור אישי לתושב	.90

מסמך ה'

מפרט לאפליקציה עובד/תושב

- **מצב רצוי - הקמת אפליקציה למכשירי IOS ואנדרואיד ברמת הנגשה AA לכל הפחות ובשילוב טכנולוגיות Native ו-Hybrid תוך שימוש בקונספט הגרפי של המועצה ובהתאם למפרט הבא שיכלול:**
 1. ממשק לאתר המועצה הראשי - התממשקות באמצעות קוד RSS או Service Web , לצורך שאיבת והצגת נתונים, כגון: גלריות, כתבות, הודעות, טפסים, תשלומים ועוד.
 2. ממשק חיבור דו כיווני למערכת המוקד המועצה ומערכת חירום - חיבור למערכת המוקד המועצה כולל: שליחת מיקום נוכחי באמצעות מערכת GPS, הוספת צילום, פרטי אירוע ועוד. המערכת תשמר את פרטי ההודעה באפליקציה ותאפשר למשתמש לצפות בסטאטוס הטיפול בפנייה.
 3. מערכת ניהול עצמאית - עדכון עצמאי בנוסף למידע שנשאב מאתר המועצה.
 4. טופס רישום לאפליקציה - יאפשר למשתמשים בנוסף לרישום גם להגדיר תחומי עניין, לבחירה מתוך רשימה דינאמית שתהיה ניתנת לעדכון
 5. הודעות/עדכוני בדחיפה - ממשק הודעות בדחיפה לצורך עדכון המשתמשים, עם אפשרות לשליחה לפי: קבוצות עניין שהוגדרו בטופס הרישום, מען הנרשם, גילו, מינו או כל פרמטר אחר שייבחר. ממשק הדחיפה יעבוד על גבי שרת ייעודי.
 6. מערכת תיוג - הפיכת מילות מפתח ללינקים (לשם קידום והתמצאות) ותיוג עמודי תוכן לפי נושאים לטובת שיוכם לתחומים השונים באתר
 7. לחצני מידע - בהתאם לנדרש ע"י המועצה בעת ההקמה או בהמשך

מסמך ו'

טופס דירוג פתרון המציע

פרטים כלליים

שם החברה המציגה: _____ תאריך: _____
 שם המדרג: _____ תפקידו: _____

- הציון המירבי לכל סעיף בטבלת מדדי האיכות הינו 5 נקודות וסה"כ 60 נקודות. בעמודת "ציון" ירשום המדרג ציון מ-1 עד 5 לכל אחד מהסעיפים, כאשר 1 הוא הציון הנמוך ביותר ו-5 הוא הציון הגבוה ביותר.
- בעמודת "התרשמות" ממלא הטופס יכול למלא נימוקים לציון שנתן לאותה תכונה.

קבוצה	תכונה	התרשמות	ציון
ידידותיות למשתמש	1. ממשק משתמש נוח, ניווט בין מסכים, שכבות תפריטים בהירות, העלאת מקרא וכו'		
	2. הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת כולל אזהרה מפני פעולות הרסניות		
	3. מנגנון איתור מידע, מנוע חיפוש (כולל חקירה לעומק) מתוך מסכי מידע וקבצים		
פונקציונאליות	4. מערכת CRM		
	5. יכולת הפעלה		
	6. טפסים מקוונים		
	7. אפליקציה לעובד		
	8. אפליקציה לתושב		
כללי	9. שירות מול מוקד תמיכה		
	10. יכולת ביצוע שאילתות והפקת דוחות		
	11. דוחות מנהלים וקישור למערכת BI		
	12. אמצעי אבטחת מידע		
ציון משוקלל 60 נקודות			

מסמך ג' - הסכם התקשרות

שנערך ונחתם במג'דל שמש ביום _____ לחודש _____ שנת 2024

בין:

מועצה מקומית מג'דל שמש - מספר רשות 500242011

מג'דל שמש 1243800, רמה"ג ת.ד 1

טלפון: 04-6981137

באמצעות מורשי החתימה מטעמה

מצד אחד

(להלן - "המועצה")

ובין:

ת.ז./ח.פ. _____

מרחוב _____

טלפון _____

מצד שני

(להלן - "הקבלן")

הואיל: והמועצה פרסמה מכרז פומבי מספר 15/2024 לקבלת הצעת מחיר להקמת מערכת CRM כולל אפליקציה לעובד ולתושב (להלן: "המכרז");

והואיל: והקבלן אחרי עיון ובחינה זהירה של מסמכי ההצעה, לרבות ההסכם על כל נספחיו הגיש למועצה הצעה למתן השירותים נשוא הצעת המחיר בהתאם לתנאי ההסכם זה;

והואיל: והקבלן נבחר כזוכה בוועדת המכרזים מיום _____;

והואיל: והקבלן מצהיר כי הינו בעל היכולת, הניסיון וכוח האדם הדרושים למתן השירותים נשוא הסכם זה, באופן רצוף וסדיר;

והואיל: והקבלן מצהיר כי הינו מסוגל לתת את השירותים, ברמה הנדרשת ועפ"י לוח הזמנים הנדרש בהסכם זה;

והואיל: וברצון הצדדים לעגן בהסכם את מחויבויותיהם וזכויותיהם ההדדיות;

אי לכך הוצהר הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. הגדרות

- 1.1 "המנהל" - מנכ"ל המועצה ו/או מי מטעמו.
- 1.2 "הקבלן" - הקבלן, נציגיו ומורשיו המוסמכים, ולרבות כל גורם מטעמו שהוסמך על ידו לעניין הסכם זה או חלק ממנו.
- 1.3 "המועצה" - מועצה מקומית מג'דל שמש.
- 1.4 "השירותים" - הקמת מערכת CRM

2. מהות העבודה

הקבלן מתחייב בזאת להקים מערכת CRM כמפורט בכל מסמכי ההמכרז שמהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה. מובהר, כי השירות אשר ינתן כאמור למועצה, יכלול גם מידע שיתקבל מחברת המתנ"סים המקומית, מן החברה הכלכלית, מתאגיד המים והביוב, ומכל תאגיד וגוף אשר קשור עם המועצה או נותן שירות לתושבים.

3. הצהרות והתחייבויות הקבלן

הקבלן מצהיר ומתחייב כדלקמן:

- 3.1 כי יש לו את היכולת, לרבות כוח האדם לתת את השירותים בהתאם לדרישות הסכם זה.
- 3.2 כל העובדים שישלחו על ידו לביצוע השירותים על פי הסכם זה נבחנו על ידו ונמצאו מתאימים וערוכים לכל דרישות תפקידם.
- 3.3 לשמור ולקיים הוראות כל דין במהלך מתן וביצוע השירותים, לתדרך, ליידיע ולהנחות את עובדיו כך שיבצעו תפקידם תוך שמירה קפדנית ומחלטת על הוראות כל דין הרלוונטי למתן השירותים והפעולות על פי חוזה זה.
- 3.4 כי יהיה אחראי לכל הרישוי הנדרש להפעלת התוכנה אשר תסופק על ידה למועצה, וכן יתקין ויפעיל את התוכנה בצורה מוצלחת אצל המועצה והמועצה תוכל לעשות שימוש בתוכנה באופן חופשי וללא הפרעות.
- 3.5 כי התוכנה הינה פתוחה ו/או הוא בעל הזכויות לשיווק, פיתוח, תחזוקה, ו/או הוא בעלת זכויות היוצרים שלה וכי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ו/או אחרת לקיום הסכם זה, ו/או המונע מהמציע לפעול על פי הוראות הסכם זה.
- 3.6 כי אין בהתקשרות על פי הסכם זה פגיעה בכל זכות יוצרים, סודות מסחר, זכויות קניין רוחני, זכויות פטנטים, או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו.
- 3.7 כי אין כל מניעה חוקית ו/או חוזית ו/או אחרת להתקשרותו בהסכם זה ואין בהסכם זה כדי להפר או לגרום להפרת זכותו של צד ג' כלשהו.

- 3.8 כי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ואינו מצוי בניגוד עניינים ו/או לא קיימת מניעה אחרת לקיום הסכם זה, ו/או עילה המונעת מהמציע קיים הוראות הסכם זה, וכי יביא לידיעת המועצה כל מצב בו הוא מצוי או עלול להימצא בניגוד עניינים אישי או אחר.
- 3.9 המציע מתחייב לפצות ולשפות את המועצה בגין כל הוצאה כספית ישירה או עקיפה שתגרום למועצה עקב השימוש בתוכנה.

4. אופן ביצוע השירותים

הקבלן מתחייב לבצע את השירותים המפורטים בכל מסמכי המכרז ולחזוה במיומנות ברמה טובה ולשביעות רצון המועצה.

5. תקופות הקמה והסכם תחזוקה

- 5.1 תקופת ההקמה הינה 45 יום (קלנדאריים), תחילתה מיום _____ וסיומה ביום _____ (להלן: "תקופת ההקמה").
- 5.2 תקופת הסכם התחזוקה הינה למשך 4 תקופות בנות 12 חודשים כל אחת, תחילתה מיום סיום תקופת האחריות שהינה שנה (12 חודשים) מסיום תקופת ההקמה וסיומה ביום _____ (להלן: "תקופת התחזוקה").
- 5.3 המועצה רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את ההסכם עם נותן השירות פעמים, לתקופה של שנה אחת כל פעם. (להלן: "תקופת האופציה").
- 5.4 על אף האמור בסעיפים 5.1 ו- 5.2 לעיל רשאית המועצה לפי שיקול דעתה המוחלט להפסיק את ההתקשרות לפי הסכם זה בכל עת ע"י מתן הודעה לקבלן של שלושים (30) יום מראש. הפסיקה המועצה את ההתקשרות כאמור לא תהיה חייבת במתן פיצוי כל שהוא לקבלן, בגין הפסקת ההתקשרות, והקבלן יקבל תמורה עבור עבודה אשר ביצע עד למועד קבלת ההודעה על הפסקת ההתקשרות.

6. ערבות לקיום ההסכם

- 6.1 להבטחת מילוי התחייבויותיו של הקבלן הנובעות מהסכם זה מתחייב הקבלן להפקיד בידי המועצה בעת חתימת הסכם זה ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית בסך של 5,000 ₪ (שבעת אלפים ₪).
- תוקפה של ערבות זו יהיה עד לחלוף 3 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות (להלן בהתאמה: "תקופת ההקמה" ו"תקופת התחזוקה") כפי שהוגדרה בסעיף 5.1 לעיל ועפ"י הנוסח המצורף כנספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 6.2 מוסכם ומוצהר כי כל הסכומים העומדים לזכות הקבלן אצל המועצה בכל עת ישמשו כערבות נוספת ולמועצה מלוא הזכות להחזיק בהם עד לסילוק החובות המגיעים למועצה מהקבלן או לקזז מהם סכומים להם היא זכאית עפ"י הסכם זה.

7. היקף השירותים ושינויים

7.1 הקבלן לא יחרוג מהיקף השירותים, כפי שנקבעו במסמכי המכרז.

7.2 על אף האמור בסעיף 7.1 לעיל, תעמוד למועצה אפשרות להגדיל את היקף ההתקשרות בהודעה בכתב ומראש. במקרה כאמור תנאי הסכם יחולו על הגדלת ההתקשרות.

8. דיווח, כפיפות וביקורת

8.1 הקבלן יהא כפוף לעניין ביצוע העבודה נשוא הסכם זה למנהל.

8.2 הקבלן ידווח למנהל על אופן ביצוע השירותים בכתב פעם בשבוע.

9. אי קיום יחסי עובד מעביד

מוסכם בזאת על הצדדים כי הקבלן, לרבות עובדיו וכל גורם אחר מטעמו לא ייחשבו עובדי המועצה, וכי מהות היחסים בין הצדדים עפ"י הסכם זה הינם יחסי מזמין ונותן שירות.

10. התמורה

בתמורה למתן השירותים נשוא ההסכם תשלם המועצה לקבלן את הסכומים כפי שמופיעים בהצעת המחיר, מסמך ב/2 לתנאי המכרז.

11. אופן תשלום התמורה

התמורה עפ"י סעיף 10 לעיל תשולם לפי תנאי תשלום של שוטף + 45 לאחר הצגת אישורי מס כחוק.

12. אחריות ושיפוי

12.1 הקבלן יהיה אחראי על פי דין לכל אבדן ו/או נזק מכל סוג, לגוף ו/או לרכוש שיגרם למועצה ו/או לעובדיה ו/או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה ו/או מחדל, טעות ו/או השמטה של הקבלן ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו, בקשר עם העבודה והשירותים ו/או כתוצאה מהם.

12.2 הקבלן לבדו יהיה אחראי לכל אבדן ו/או נזק מכל סוג, לגוף ו/או לרכוש שייגרם לקבלן, לעובדיו, לקבלני משנה של הקבלן ועובדיהם ולכל מי שפועל בשמו או מטעמו תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לעבודה ולביצוע השירותים.

12.3 הקבלן פוטר את המועצה מאחריות לנזקים להם הוא אחראי כאמור בהסכם זה, ומתחייב לשפות ולפצות את המועצה ו/או את עובדיה בגין כל תביעה שתוגש ו/או כל סכום שיחויבו לשלם על פי פסק דין וכל הוצאה שתקבע להם בגין מקרה שהאחריות לגבי מוטלת על הקבלן מכוח האמור לעיל בסעיף זה, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. המועצה תודיע לקבלן על תביעה כאמור, ותאפשר לו להתגונן.

13. ביטוח

13.1 מבלי לגרוע מאחריותו של הקבלן על פי הסכם זה, יערוך הקבלן ויחזיק בידיו במשך כל תקופת חלותו של הסכם זה וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיו, את הביטוחים לפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בנספח א' 10 למסמכי ההצעה, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").

13.2 עם חתימת הסכם זה וכתנאי מוקדם לתחילת עבודתו ימציא הקבלן למועצה את טופס האישור על קיום ביטוחים, **בנספח א' /10 למסמכי ההצעה** כשהוא חתום על-ידי חברת הביטוח מטעמו. הקבלן ישוב ויצגי, מידי תום תקופה, במשך חלוטו של הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהמועצה. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים מהווה תנאי מהותי בהסכם.

13.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב הקבלן להמציא למועצה אישור על קיום ביטוחים חליפי, חתום בידי מבטחיו, בכל מקרה בו תודיע חברת הביטוח על ביטול הביטוחים או חלקם ו/או על אי חידושם. האישור החליפי יכלול את כל הביטוחים המפורטים **בנספח א' /10 למסמכי ההצעה**, וכן את כיסויי חבות המוצר של הקבלן בקשר עם ביצוע השירותים מתחילתם.

13.4 הקבלן מתחייב בזאת לשלם כסדרם את כל התשלומים הנדרשים כדי שפוליסות הביטוח הנ"ל תהינה בתוקף מלא. וכן יהיה אחראי לתשלום השתתפויות עצמיות במקרה נזק.

13.5 הקבלן לבדו יהיה אחראי במלואו לנזקים בלתי מבוטחים אשר האחריות עליהם מוטלת עליו מכוח סעיפי הסכם זה, ובכלל זאת נזקים שהם מתחת לסכום השתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

13.6 אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים למועצה כנגד הקבלן על פי ההסכם ועל פי דין, ואין בהם כדי לשחרר את קבלן מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.

14. הפסקת עבודת הקבלן

14.1 על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, רשאית המועצה בכל עת, מכל סיבה שתראה לה, גם שלא מחמת הפרת ההסכם או פגם שמתגלה בו, להביא הסכם זה, כולו או מקצתו, לידי גמר ע"י הודעה בכתב אשר תינתן לקבלן שלושים (30) יום מראש.

14.2 מובהר בזאת למען הסר ספק כי המועצה לא תהא חבה בשום אופן פיצוי, שיפוי או כל תשלום אחר לקבלן מעבר למפורט לעיל, עקב הבאת ההסכם לידי גמר כאמור בסעיף 14.1. עם זאת, הקבלן יקבל תמורה עבור עבודה אשר ביצע עד למועד קבלת ההודעה על הפסקת ההתקשרות.

14.3 מבלי לגרוע מהזכות הקיימת לה מכוח כל דין או הסכם ומבלי לגרוע מזכותה להפסקת העסקתו של הקבלן מכוח סעיף 14.1, רשאית תהא המועצה להפסיק את עבודת הקבלן, לבטל עמו את ההסכם לאלתר, ולבצע את יתרת העבודה בעצמה או באמצעות גורם אחר לרבות הסבת ההסכם לאותו גורם או לא לבצען כלל וזאת במקרים הבאים:

14.3.1 מונה לקבלן כונס נכסים מכוח כל דין, ו/או הקבלן הוכרז כפושט רגל, ו/או באם הינו תאגיד וניתן לגביו צו פירוק.

14.3.2 נגד הקבלן נפתחה חקירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום, או הורשע בעבירה שיש עמה קלון.

14.3.3 הקבלן או מי מטעמו נתפס או נחשד בגניבה, בלקיחת שוחד, או בכל מעשה מרמה.

14.3.4 הוכח למועצה כי הקבלן אינו מסוגל לעמוד בדרישות ההסכם מסיבה בריאותית, כספית, טכנית, או מכל סיבה אחרת.

14.3.5 הקבלן מסר או המחאה את ביצוע העבודה לאחר בלא לקבל את אישור המנהל לכך, מראש ובכתב.

14.4 מובהר בזאת כי אין המקרים המנויים בסעיף 14.3 לעיל, כעילות ביטול ההסכם בבחינת רשימה סגורה, וכי אין במנייתם בכדי לגרוע מזכות המועצה לבטל את ההסכם באופן כאמור מכוח עילה שבדין.

14.5 מובהר בזאת כי אין בכל האמור בסעיפים 14.1 עד 14.4 לעיל בכדי לגרוע מכל סעד או תרופה להם זכאית המועצה מכוח כל דין או הסכם, לרבות הסעדים והתרופות המוקנים לה כנגד הפרות יסודיות של ההסכם.

15. המחאת זכויות

15.1 הקבלן לא יהא רשאי להמחות את זכויותיו או חובותיו מכוח ההסכם או חלק מהן לאחר או לאחרים וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מההסכם, ולרבות המחאת הזכות לקבלת סכומי תמורה ממנו לגורם אחר אלא אם קיבל את אישור המועצה מראש ובכתב. היה הקבלן תאגיד תחשב "המחאה" - לרבות העברה של 25% ומעלה מהון מניות התאגיד, ממי שהחזיק בו במועד חתימת הקבלן על ההסכם, לאחר או לאחרים.

15.2 המחאה הקבלן את זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה או מקצתן, או מסר את ביצועו של שרות כלשהו המוטל עליו לפי הסכם זה, כולו או מקצתו לאחר, יישאר הוא אחראי להתחייבויותיו המוטלות עליו עפ"י הסכם זה על אף המחאה האמורה ומבלי שיהא בכך כדי לפגוע בזכויותיה של המועצה כלפי הגורם הנמחה.

15.3 המועצה תהיה רשאית להמחות לאחר או לאחרים את כל זכויותיה ו/או התחייבויותיה על פי ההסכם או חלקו, מבלי צורך בקבלת הסכמת הקבלן לכך, ובלבד שניתנה על כך הודעה מראש ובכתב של שלושים (30) יום לפחות, במקרה כאמור לא יחול שינוי בתנאי ההתקשרות בין הצדדים.

16. תעודות ואישורים הנדרשים מהקבלן

16.1 הקבלן מצהיר בזאת כי ברשותו תעודת "עוסק מורשה" לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו - 1976.

16.2 הקבלן מצהיר כי הוא מנהל ספרים כדין וכי הוא פועל במסגרת עבודתו נשוא הסכם זה כנדרש על פי כל דין כלפי רשויות המס ובכלל, וכי ימשיך ויעשה זאת במהלך כל תקופת ההסכם.

16.3 במעמד חתימתו של ההסכם ו/או סמוך לכל שנת כספים חדשה ימציא הקבלן למועצה אישור על גובה ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה האזורי. מוסכם בזאת כי היה ולא יומצא למועצה אישור כאמור במועד, לא יהא זכאי הקבלן לכל החזר מהמועצה בגין סכומי ניכוי שנוכו משכר טרחתו בהעדר אישור כאמור, וזאת על אף שהמציא בדיעבד אישור לאחר מכן.

16.4 בנוסף לאמור לעיל ימציא הקבלן למועצה במעמד חתימתו על ההסכם טופס עדכון פרטי חשבון בבנק. טופס זה יהא חתום ע"י הקבלן ומאושר ע"י רוי"ח או עו"ד מטעמו וכן מאושר ע"י הבנק בחתימת מורשה החתימה מטעמו.

16.5 מובהר בזאת כי באם עוכב תשלום כלשהו המגיע לקבלן מחמת העדרו של טופס כאמור ו/או מחמת פרטים מתאימים החסרים בטופס זה, לא יהא עיכוב כאמור בבחינת הפרת הסכם מטעם המועצה והקבלן לא יהא זכאי לכל תשלום נוסף בגין העיכוב עבור הפרשי הצמדה, ריבית וכו'.

17. ויתור ושינוי

17.1 ויתור אחד הצדדים למשנהו על זכות מזכויותיו או על ביצוע חובה שחייב היה הצד השני לבצע מכוח דין או הסכם לא יחשב הדבר לויתור גורף במקרה עתידי דומה ולא יהא בויתור כאמור משום תקדים לכל מקרה עתידי כאמור.

17.2 כל ויתור, ארכה או הנחה מטעם אחד הצדדים לא יהיו בתוקף אלא אם נעשו מראש ובכתב ונחתמו על ידי הצדדים להסכם זה.

17.3 לא יהא תוקף לכל שינוי מהוראות הסכם זה אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם על ידי שני הצדדים.

17.4 הסכם זה יחול גם בתקופות חירום, לרבות מלחמה, מתיחות ביטחונית, רעידות אדמה, שביתות והשבתות.

18. שמירת דינים והפרות

18.1 הקבלן מתחייב לשמור ולקיים במהלך כל תקופת ההסכם את הוראות הדין ולפעול לפיהם בנוגע לכל התחייבויותיו לפי הסכם זה.

18.2 סעיפים 2 עד 18 הינם סעיפים יסודיים בהסכם והפרתם תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

19. סמכות שיפוט

הצדדים קובעים כי לבתי משפט השלום ב מג'דל שמש ולבית המשפט המחוזי ב מג'דל שמש תהא הסמכות הבלעדית והייחודית לדון בסכסוכים הקשורים ו/או הנובעים מהסכם זה ו/או ממתן השירותים.

20. כתובות והודעות

20.1 כתובות הצדדים הינן כמפורט בכותרת להסכם זה.

20.2 כל הודעה שתשלח לאחד הצדדים בדואר רשום לפי הכתובת המוגדרת בסעיף 20.1 לעיל תחשב כאילו נתקבלה 72 שעות לאחר מסירתה בבית הדואר.

לראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

המועצה

נספח א' להסכם - נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

מועצה מקומית מג'דל שמש

בנק: _____

סניף: _____

כתובת: _____

מיקוד: _____

תאריך: _____

א.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____

1. אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של **5,000 ₪** (במילים: שבעת אלפים) (להלן: "סכום הערבות"), העשוי להגיע לכם מאת _____ (להלן: "המבקש") בקשר לקיום הסכם בדבר הקמת מערכת CRM.
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן.
3. אם יתברר שהמדד שיתפרסם לאחרונה לפני התשלום על פי ערבות זו (להלן המדד החדש) עלה לעומת המדד בגין חודש יולי 2024 שפורסם באוגוסט 2024 (להלן "המדד היסודי").
4. אז יחושב סכום הערבות כשהוא מוגדל בשיעור זהה לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד היסודי.
5. לצורכי ערבות זו – המונח "מדד" משמעו מדד המחירים לצרכן הכולל ירקות ופירות המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי כולל אותו מדד אם יתפרסם על ידי מוסד ממשלתי אחר וכן כולל כל מדד רשמי שיבוא במקומו בין אם יהיה בנוי עם אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו.
6. לפי דרישתכם הראשונה בכתב ולא יאוחר משבעה ימים מתאריך התקבל דרישתכם על ידינו לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.
7. ערבות זו תעמוד בתוקפה עד ליום _____ חודש _____ שנת _____ ועד בכלל ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת.
8. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל על ידינו בכתב עד לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.
9. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

נספח ז

הצהרה בדבר העדר קרבה לעובד הרשות או לחבר המועצה והעדר ניגוד עניינים

אנו _____ המציע במכרז 15/2024 מבקשים להודיע ולהצהיר כי :

1. הנני מצהיר בזאת כי מועצה מקומית מג'דל שמש הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים :

סעיף 122א(א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה; לענין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."

כלל 12א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(1)ב) ו- 2(1)ב))."

סעיף 174א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) קובע כי:

"פקיד או עובד של מועצה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם המועצה ובשום עבודה המבוצעת למענה."

2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:

- 2.1 בין חברי המועצה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, ואף לא סוכן או שותף.
- 2.2 אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
- 2.3 אין לי בן-זוג, שותף או סוכן העובד ברשות.
- 2.4 לבעלי מניותיה של החברה ו/או מנהליה ו/או מורשה חתימה מטעמה אין קשר עסקי ו/או משפחתי או קשר קבוע אחר כלשהו בקרב חברי המועצה ו/או עובדיה הבכירים של המועצה המקומית מג'דל שמש לרבות ראש המועצה.
- 2.5 ידוע לי כי ועדת המכרזים של המועצה תהיה רשאית לשקול פסילת הצעתנו אם יש קרבה או ניגוד עניינים כאמור לעיל או אם נמסרה הצהרה לא נכונה מטעמנו.
- 2.6 אנו מצהירים כי לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין התחייבויות המציע על פי מכרז זה לבין כל פעילות ו/או התחייבות אחרת שלו.
- 2.7 אנו מתחייבים להימנע מכל פעולה שיש בה ניגוד עניינים בין המציע לבין המועצה במישרין ו/או בעקיפין והמציע מתחייב בזאת להודיע למועצה על כל חשש לקיום ניגוד עניינים או קרבה כאמור עם היוודע לו הדבר.
- 2.8 אנו מצהירים בזאת כי הפרטים שמסרנו לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

שם החברה: _____

חתימת מורשי החתימה בחברה: _____

* בכל מקרה בו קיים חשש לניגוד עניינים עקב קרבה כלשהי תכריע דעת ב"כ המועצה