



**מכרז פומבי מס' 05/26
להקמה, תחזוקה ושדרוג
של מערכת CRM
עבור עיריית טירת כרמל**

פברואר 2026

נוסח פרסום

עיריית טירת כרמל (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה, הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז ונספחיו (להלן: "המכרז").

- עיריית טירת כרמל מעוניינת להתקשר עם זוכה להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה, הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז ונספחיו.
- את מסמכי המכרז ניתן לרכוש תמורת תשלום בסך של 500 ₪ (במילים: חמש מאות שקלים חדשים), אשר לא יוחזרו. הרכישה ניתנת טלפונית במספר: 04-8547056 או במשרדי העירייה ברחוב הרצל 6 בטירת כרמל או בהעברה בנקאית לפקודת עיריית טירת כרמל, חשבון שמספרו 535600/02 המנוהל בבנק לאומי לישראל בע"מ, סניף 702 (נדרש לציין בהערות בהעברה מספר מכרז + ח.פ של החברה הרוכשת). חובה לצרף למעטפת המכרז את הקבלה שתתקבל. מובהר כי רכישת המכרז הינה תנאי להגשת ההצעה.
- ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, במשרדי העירייה או באתר האינטרנט של העירייה: <https://www.tirat-carmel.muni.il/>, תחת הלשונית "מכרזים ודרושים".
- על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, בנוסח המצורף כמסמך ב- ערבות בנקאית להגשת הצעה על סך של 5,000 ₪. הערבות תהא בתוקף עד ליום 20/06/2026. העירייה תהיה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנאית.
- שאלות הבהרה בעניין של מסמכי המכרז ניתן להעביר בכתב, עד ליום 08/03/26 בשעה 12:00 לגב' מיטל ריבקין, מנהלת מחלקת השירות לתושב עיריית טירת כרמל, לכתובת המייל: MeitalR@tirat-carmel.muni.il.
- את ההצעה, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידי המציע ב-2 העתקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצוין "מכרז מס' 05/26". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי עיריית טירת כרמל ברחוב הרצל 6 טירת כרמל, אצל הגב' אורלי פנחס, עד ליום 22/03/26 בשעה 12:00. לא יתקבלו הצעות לאחר מועד זה.
- את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.
- אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא. כמו כן, תהא העירייה רשאית לחלק את העבודות בין קבלנים שונים.
- סיכום לוח הזמנים של המכרז:

התהליך	מועד ושעה	הערות
1 מכירת חוברת המכרז		עלות רכישה: 500 ש"ח *רכישת החוברת הינה חובה ותנאי להשתתפות במכרז
2 מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	עד ליום 08/03/26 בשעה 12:00 בדיוק.	בכתב בלבד לכתובת המייל: MeitalR@tirat-carmel.muni.il
3 מועד אחרון להגשת הצעות במכרז	עד ליום 22/03/26 בשעה 12:00 בדיוק.	בתיבת המכרזים בבניין העירייה ברח' הרצל 6 טירת כרמל.
5 סכום ותאריך תוקף ערבות מכרז	ערבות על סך 5,000 בתוקף עד ליום 20/06/2026	

- מובהר בזאת כי העירייה תהא רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לדחות את המועדים הנקובים בטבלה. הודעה על דחייה תפורסם באתר האינטרנט של העירייה. על המתעניינים במכרז חלה החובה לעקוב אחר ההודעות המתפרסמות בקשר למכרז באתר ולהתעדכן. על המועדים החדשים, שייקבעו על ידי עיריית טירת כרמל, אם וככל שייקבעו, יחולו כל ההוראות שחלו על המועדים הקודמים להם, אלא אם נקבע אחרת בכתב מפורשות.

בכבוד רב,

דודו כהן

ראש עיריית טירת

כרמל

מסמך א' – הזמנה להציע הצעות

כללי

1. עיון במסמכי המכרז

- 1.1.1 תנאי ואופן מתן השירות, התמורה ותנאי תשלומה, וכן יתר תנאי ההתקשרות בין העירייה לבין הזוכה במכרז, מפורטים במסמכי המכרז. ניתן לעיין במסמכי המכרז - קודם לרכישתם - באתר האינטרנט של העירייה בכתובת: <https://www.tirat-carmel.muni.il/> תחת הלשונית "מכרזים ודרושים".
- 1.1.2 מובהר, כי רכישת מסמכי המכרז הינה תנאי להגשת ההצעה. חובה על המשתתפים לשלם בגין מסמכי המכרז, תמורת תשלום בסך של 500 ₪ (במילים: חמש מאות שקלים חדשים), אשר לא יוחזרו, באמצעות העברה בנקאית, כרטיס אשראי או במזומן מול מחלקת הגבייה. חובה לצרף את הקבלה בעת הגשת ההצעה.
- 1.1.3 על המציע לצרף להצעתו העתק אישור על ביצוע התשלום עבור ההשתתפות במכרז.
- 1.1.4 מובהר בזה, כי מציע אשר לא ירכוש את מסמכי המכרז כמפורט לעיל, הצעתו תיפסל על הסף ולא תידון בפני ועדת המכרזים.
- 1.1.5 הקבלה על רכישת מסמכי המכרז תהיה רשומה על שם המציע בלבד. רכישת מסמכי המכרז באמצעות גורם או גוף שאינו המציע במכרז, עשויה להביא לפסילת ההצעה.
- 1.1.6 מובהר בזה, כי הסך הנ"ל עבור רכישת חוברת המכרז לא יוחזר למציע מכל סיבה שהיא.

1.2 מועד הגשת ההצעה ומקום הגשתה

- 1.1.1 את ההצעה על כל נספחיה יש למסור ידנית (בעותק אחד) במעטפת המכרז כשהיא מסודרת בסדר כרונולוגי יחד עם כל מסמכי המכרז, סגורה ונושאת את מספר המכרז ללא סימני זיהוי אחרים, כאשר עליה מצוין – "מכרז פומבי מס' 05/26 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של עיריית טירת כרמל", ולשלשל ידנית לתיבת המכרזים בבניין העירייה ברחוב הרצל 6 טירת כרמל, וזאת עד ולא יאוחר מיום 22/03/2026 שעה 12:00 בלבד. לא תתקבלנה הצעות לאחר מועד זה מכל סיבה שהיא. משלוח ההצעה בכל דרך אחרת ו/או לאחר המועד הנקוב לעיל תגרום לאי קבלת ההצעה, וממילא לפסילתה.
- 1.1.2 משלוח המעטפה בדואר או הגשתה בכל דרך אחרת, שאינה הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים, אינם עונים על דרישות המכרז. מציע אשר מעטפתו לא תימצא, מכל סיבה שהיא, בתיבת המכרזים בעת פתיחתה לא תימנה בין ההצעות המשתתפות במכרז.
- 1.1.3 כל עוד לא נפתחה תיבת המכרזים, העירייה רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת הצעות. כמו כן, רשאית העירייה לשנות, לעדכן, או לסייג כל תנאי מתנאי המכרז, במידה שהיא סבורה כי שינוי, עדכון או סייג כאמור נדרשים לצרכי העירייה.
- 1.2.1 הגשת ההצעה חתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז והחוזה המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

1.3 אופן הגשת ההצעה

- 1.3.1 את מסמכי המכרז וההצעה יש להגיש בעותק אחד, עותק מודפס בגודל A4 בהם הפניות לנספחים ולמסמכי המכרז ("מחברת המכרז"). אין להדפיס דו – צדדי.
- 1.3.2 תוכן עניינים מפורט והמסמכים להצעה יצורפו בסדר כמפורט להלן :

- 1.3.2.1 **ראשון** – תוכן עניינים;
- 1.3.2.2 **שני** – טבלת ריכוז מסמכים למציע (אשר מולאה על ידי המציע);
- 1.3.2.3 **שלישי** – נספחי המכרז לפי סדר עולה (מ-1 והלאה), כאשר לאחר מכן יש לצרף את יתר המסמכים אשר נדרשו במכרז **בהתאם לסדר המופיע בטבלת ריכוז המסמכים למציע**;
- הערה**: במחברת המכרז אין לכרוך את הנוסח המקורי של הערבות, טופס הערבות המקורי יוגש יחד עם מחברת המכרז אך לא ייכרך.
- 1.1.3.1 **רביעי** – חוברת תנאי המכרז (פרק א' למכרז) בצירוף חתימות המציע/מורשי החתימה, על כל עמוד בנפרד בהתאם לדרישות המכרז;
- 1.3.2.4 **חמישי** – הסכם ההתקשרות (פרק ב' למכרז) חתום על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז;
- 1.3.2.5 **שישי** – המפרט המקצועי על נספחיו (פרק ג' למכרז) חתומים על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז.
- יש להקפיד הקפדה יתרה על אופן הגשת ההצעה המפורט לעיל. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שלא לקבל הצעות אשר לא תעמדה בדרישות הצורניות המפורטות לעיל.**
- 1.3.3 מסמכי המכרז של המציע יוגשו במעטפה חתומה. על המציע לחתום בראשי תיבות בחתימת ידו/מורשי החתימה בצירוף חותמת על כל דף ודף ובכל מקום על מסמכי המכרז, וכן יחתים עו"ד במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז וכן יש לצרף את כל המסמכים והאישורים הנדרשים כאשר הם חתומים ומלאים בהתאם לנדרש.
- 1.3.4 אין לציין על מעטפת המכרז כל סימן אשר יש בו כדי להעיד על זהות המציע.
- 1.3.5 הצעת המציע, אשר הוגשה, הינה סופית ולא תהיה למציע כל זכות לדרוש הוספת מסמך ו/או מעטפה ו/או שינוי למחיר ההצעה או כל שינוי שהוא וכן לא יהא רשאי לחזור בו מן הצעתו.
- 1.4 הסתייגויות המציע מההצעה**
- 1.4.1 מציע אינו רשאי לשנות את מסמכי המכרז להוסיף להם, למחוק בהם, להסתייג מן האמור בהם או להתנות עליהם בדרך כלשהי.
- 1.4.2 למען הסר ספק, מובהר בזה כי בכל מקרה של שינוי, השמטה, התניה או תוספת שיעשה המציע במסמכי המכרז או כל הסתייגויות לגביהם בכל דרך וצורה שהיא, תהא העירייה רשאית להפעיל שיקול דעתה ולפעול בכל אחת מן הדרכים להלן: לראות בהסתייגויות כשינוי מהותי במסמכי המכרז המביא לכדי פסילת הצעת המציע; לראות בהסתייגויות כאילו הן מהוות פגם טכני בלבד ו/או פגם אשר נעשה בהיסח הדעת ובתום לב ולדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות, ובלבד שבתיקון כאמור אין כדי לשנות את מחיר ההצעה או פרט מהותי בה.
- 1.4.3 מובהר בזה כי הגשת ההצעה כמוה כהסכמה מצד המציע לנוסח החוזה ולכל תנאי המכרז.
- 1.4.4 המציע הזוכה לא יהא רשאי להעביר או להמחות כל זכות או חובה שחלה עליו על פי תנאי החוזה, וזאת ללא קבלת הסכמת העירייה מראש ובכתב.
- 1.5 שאלות והבהרות נוספות**
- 1.1.4 ניתן לפנות בשאלות הבהרה עד ליום 08/03/2026 בשעה 12:00, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות לעירייה שאלות הבהרה, אל הגב' מיטל ריבקין, מנהלת מחלקת השירות לתושב, בדוא"ל MeitalR@tirat-carmel.muni.il. תשובות, מענה או התייחסות, ככל שתהיינה כאלה, תפורסמנה באתר האינטרנט העירוני שכתובתו <https://www.tirat-carmel.muni.il> תחת הלשונית "מכרזים ודרושים". באחריות כל מציע לעקוב אחר פרסומי העירייה. לא יתקבלו שאלות שיתקבלו לאחר המועד שצוין לעיל.
- 1.5.1 שאלות ההבהרה ישלחו במסמך MS-Word בלבד פתוח

לעריכה. בפניה יש לציין את שם ומספר המכרז, פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון. השאלות יהיו במבנה שלהלן:

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה

1.5.3. העירייה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להתייחס או שלא להתייחס לשאלות ההבהרה.

1.5.4. מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובהסכמה לעריכת ביטוחים במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד, אחרת **ביצוע שינויים בנספח זה עשוי להביא לפסילת ההצעה**.

1.5.5. מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילויה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.

1.5.6. עדכונים, הודעות, תשובות לשאלות הבהרה ופרטים לגבי מועד פתיחת תיבת המכרזים, יפורסמו באתר האינטרנט של העירייה.

1.5.7. פרסומי העירייה כאמור יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

1.5.8. חובה על המציעים להתעדכן ולעקוב אחר פרסומים באתר האינטרנט ביחס למכרז.

1.5.9. חובה על המציעים לצרף להצעתם למכרז את תשובות העירייה לשאלות ההבהרה, כשהן תחומות כנדרש בתנאי המכרז.

1.5.10. מודגש, כי לא תתקבל כל טענה מצד מציע כלשהו במכרז, כי הסתמך בהכנת הצעתו למכרז זה והגשתה לעירייה, על תשובות שניתנו בעל פה על ידי גורם כלשהו בעירייה. מובהר בזאת, כי מלבד תשובות אשר ניתנו בכתב על ידי העירייה, לא יהיה בתשובות בעל פה כאמור, כדי לחייב את העירייה כלל וכלל.

1.6 אחריות והחזר הוצאות

1.6.1. העירייה אינה נושאת בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם השתתפותו במכרז, לרבות בשל אי בחירת הצעתו כזוכה במכרז.

1.6.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כל ההוצאות מכל סוג שהוא הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז והוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז תחולנה על המשתתף במכרז, אשר לא יהא זכאי לקבלת החזר הוצאות מכל סוג שהוא בגין ההשתתפות במכרז.

2. מסמכי המכרז

2.1. להזמנה זו מצורפים כחלק בלתי נפרד ממנה המסמכים הבאים (הזמנה זו והמסמכים המצורפים לה יכוננו "מסמכי המכרז"):

2.1.1 פרק א' – תנאי המכרז ונספחיו;

נספח 1 הצהרת משתתף במכרז

נספח 2 ערבות הצעה למכרז

נספח 3 תצהיר בדבר העדר קרבה והתחייבות למניעת ניגוד עניינים

נספח 4 התחייבות לתשלום שכר

מינימום והעסקת עובדים כדין לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976

נספח 5 תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין לפי חוק עסקאות

גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976

נספח 6 התחייבות להעסקת עובדים זרים כדין

נספח 7 תצהיר העדר הרשעות של המציע ועובדיו

נספח 8 נוסח המלצה

נספח 9 אישור עורך דין על פרטים בדבר המציע כתאגיד

נספח 10 טופס מינוי מנהל פרויקט מטעם המציע

נספח 11 תצהיר המציע בדבר עמידה בתנאי סף וניסיון עבר

נספח 12 אישור רואה חשבון

נספח 13 טופס ריכוז מסמכים למציע

2.1.2 פרק ב' – הסכם התקשרות עם הקבלן;

ב' 1 - ערבות ביצוע;

ב' 2 – הסכמה לעריכת ביטוחים;

ב' 3 – שמירת סודיות

2.1.3 פרק ג' – כתב כמויות והצעת המציע;

3. **פרטי ההזמנה – כללי**

עיריית טירת כרמל ("העירייה") מזמינה בזאת הצעות מחיר להקמה תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה, הכוללת ביצוע מתן שירות ומתן אחריות ובהתאם לצרכי העירייה ("העבודות").

3.1 ידוע למציע כי העירייה רשאית לשנות את היקף ביצוע העבודות בכל שלב לאחר ההתקשרות, ואף לבטל את העבודות כולן או מקצתן, ולבצע את העבודות בעצמה, ואין בזכותו של המציע כדי לחייב את העירייה להזמין ממנו את מלוא היקף העבודות, או מקצתן, הכול בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה ובהתאם לצרכיה ולקבלן לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בגין זאת.

3.2 מובהר בזה כי הקבלן מתחייב לבצע את העבודות בהתאם לתנאים המפורטים במסמך הדרישות המקצועיות במפרט הטכני, על נספחיו, וכן בהתאם למסמכים המצורפים למכרז זה, לרבות חוזה ההתקשרות, ובמסגרת המועדים שנקבעו לעניינים אלה על פי לוח הזמנים אשר יימסר לקבלן על ידי העירייה.

3.3 על אף האמור, העירייה תהא רשאית גם לאחר קביעת הזוכה במכרז, לחזור בה מן ההזמנה ולא להתקשר עם אף אחד מן המציעים לרבות המציע אשר הצעתו נקבעה כזוכה במכרז, ולא לחתום על החוזה כלל. הודעה על החלטה כאמור והנימוקים לה יימסרו למציע, מוקדם ככל האפשר בנסיבות העניין.

4. **תנאים מקדימים להזמנה ומתן השירותים על ידי הקבלן**

הקבלן יבצע את העבודות לפי תיאורם במכרז זה, כמפורט בהזמנה לעיל ובהתאם לחוזה ההתקשרות המפרט המקצועי וכתבי הכמויות, ומתחייב למלא אחר הוראות העירייה ו/או מי שהוסמך על ידה בכל הנוגע לאופן ביצוע העבודות נשוא מכרז זה וכן יהא כפוף לתנאים כדלקמן:

4.1. אישור תקציבי - מובהר בזה כי תנאי להתקשרות העירייה עם המציע הזוכה ו/או קבלת שירות ביחס לביצוע העבודות בהיקף כלשהו הינו קיומו של תקציב ייעודי לפרויקט נשוא מכרז זה והעדר מגבלות תקציביות כלשהן וכן קבלת חתימות כל מורשי החתימה של העירייה (ראש עירייה וגובר) בצירוף חותמת העירייה. לקבלן ו/או למציע לא תהיה כל דרישה או טענה נגד העירייה בגין אי הזמנת העבודות ו/או התקשרות בהיקף כלשהו עקב אי קיום הרשאה תקציבית או ביטולה.

5. תנאי סף

- רשאים להשתתף במכרז מציעים העונים בעצמם על כל התנאים הבאים, במצטבר. יודגש כי אי עמידה באחד מתנאי הסף, יכול לגרום לפסילת ההצעה בהתאם להוראות כל דין.

- על המציע בעצמו (אלא אם נאמר במפורש אחרת) לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים להלן:

5.1. תנאי סף –

5.1.1. המציע בעל ניסיון מוכח לתקופה רציפה של שלוש שנים לפחות, שצבר בין השנים 2020 עד 2025 (כולל) בהקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור לפחות 5 רשויות מקומיות, מתוכן לפחות 2 רשויות הכוללות 30,000 (שלושים אלף) תושבים ומעלה, לכל רשות בנפרד, במהלך כל אחת מ-3 (שלוש) השנים הקודמות לפרסום המכרז (2023, 2024, 2025). על המציע לצרף פירוט התקשרויות בהתאם לנוסח המצורף למכרז.

5.1.2. למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2023-2025 של 3 מיליון ₪ (שלושה מיליון שקלים חדשים) לשנה ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2025 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 570 של לשכת רואי החשבון בישראל.

5.1.3. שרתי המערכת ינוהלו בשטח מדינת ישראל

5.1.4. למציע יהיה תקן אבטחת מידע ISO 27001 מידע בתוקף (על שם יצרן המערכת בלבד)

5.1.5. למציע מערכת Omni Channel מובנית במערכת ה-CRM

5.1.6. למציע חיבור בממשק API למערכת שו"ל של פיקוד העורף

6. מסמכים שיש לצרף להצעה

על המציע לצרף להצעה את כל המסמכים והאישורים המוכיחים באופן ברור את העמידה בדרישות הסף וכן, בנוסף, המציע יצרף את המסמכים והאישורים הבאים:

6.1. המציע הינו חברה בע"מ הרשומה בישראל, ו/או שותפות רשומה בישראל ו/או יחיד.

6.2. מידה והמציע הינו חברה בע"מ, יש לצרף להצעה:

6.2.1. תמצית דו"ח רשם החברות מעודכן סמוך למועד הגשת ההצעה במכרז.

6.3. ככל שהמציע הינו חברה בע"מ או שותפות, אישור עו"ד כמצורף **בנספח 9**:

6.3.1. כי ביצוע העבודות וההתקשרות בחוזה זה לצורך ביצוען הינם במסגרת סמכויות התאגיד ו/או השותפות;

6.3.2. שמות המנהלים של התאגיד ו/או השותפות;

6.3.3. שמות האנשים אשר חתימתם מחייבת את התאגיד ו/או השותפות;

6.4. במידה שהמציע הינו יחיד, יש לצרף להצעה צילום נאמן למקור של תעודת הזהות.

6.5. קבלה בגין רכישת מסמכי המכרז

בידי המציע קבלה/אישור עבור רכישת מסמכי המכרז. על המציע לצרפה למסמכי המכרז.

6.6. לצורך הוכחת תנאי סף בדבר ניסיון המציע, יצהיר המציע על הנדרש במסגרת נספח 11 למסמכי המכרז. כמו כן, על המציע לצרף לפחות 5 המלצות בכתב, בדבר ניסיון קודם ומוכח ביחס לביצוע עבודות כדוגמת אלה הנדרשות במכרז זה בהתאם לנוסח המפורט בנספח 8 למסמכי המכרז ו/או בנוסח דומה. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש השלמת מסמכי המלצות בנוסח הנדרש אף לאחר מועד הגשת ההצעות.

6.7. המציע, ואם הוא תאגיד - באמצעות בעל השליטה בו, או מורשי החתימה מטעמו, ימציא תצהיר בדבר היעדר כתבי אישום, הרשעות בעבירות שיש עמן קלון ו/או עבירות פיסקאליות ובכל עבירות אשר יש קשר בינן, ישיר או עקיף, למתן השירותים ו/או עבודות כדוגמת נשוא מכרז זה, בהתאם

לנוסח התצהיר **בנספח 7** למסמכי המכרז. למען הסר ספק יובהר, כי התצהיר יתייחס למציע, לרבות עובדיו והמועסקים על ידו בעת הגשת ההצעה.

6.8. המציע ימציא אישור ר"ח כי אינו נמצא בהליכי פירוק או פשיטת רגל וכן כי לא קיימת אזהרה על המשך קיומה של החברה כ"עסק חי", בהתאם לנוסח **בנספח 12** למסמכי המכרז.

6.9. כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, אשר יצורפו להצעה:

6.9.1. אישור תקף מפקיד השומה, מרואה-חשבון או מיועץ מס על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, המעיד כי המציע מנהל פנקסי חשבוניות והרשימות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף.

6.9.2. אישור על ניכוי מס במקור ו/או פטור מכך.

6.9.3. תעודה תקפה בדבר היות המציע עוסק מורשה.

6.10. המשתתף הינו ישות משפטית אחת בלבד, אשר רכשה את מסמכי המכרז.

6.11. יש לצרף הצהרת המציע בהתאם ל**נספח 1** למסמכי המכרז, בו מצהיר המציע בין היתר כי קרא את כל תנאי מסמכי המכרז, לרבות החוזה על נספחים, המפרטים הטכניים והדרישות המקצועיות, הבין את האמור בהם וכי הוא מתחייב למלא אחר כל תנאי המכרז על נספחיו, וכי אין כל מניעה חוקית במתן השירותים ו/או אספקת הציוד על ידו.

6.12. המציע יצרף להצעתו תצהיר התחייבות לשמירת זכויות עובדים ותצהירים המאושרים על ידי עורך דין לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, **בנוסחים המפורטים בנספחים: 4, 5 ו-6 למסמכי המכרז.**

6.13. על המציע לחתום על הצהרה בדבר העדר קרבה אסורה לעובד הרשות או לחבר עירייה וכן לחתום על התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים בהתאם לנוסח המפורט ב**נספח 3** ולצרף אותה להצעתו.

6.14. על המציע לחתום על טופס מינוי מנהל פרויקט בנוסח המפורט ב**נספח 10**.

6.15. יש להגיש את כל המסמכים הנ"ל וכן יתר המסמכים, הנספחים והאישורים אשר הינם חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז חתומים ומלאים כנדרש, יחד עם הצעתו של המציע המשתתף במכרז ועם כל מסמכי המכרז, לרבות הסכם ההתקשרות, הכל בהתאם לסדר המפורט בטבלת ריכוז המסמכים למציע המצורפת ב**נספח 13** כאשר הם חתומים ע"י הספק בכל עמוד בנפרד, מאושרים ומאומתים כדין בהתאם לנדרש. **יודגש - יש להקפיד על אופן הגשת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות בסעיף 1.3.1 לעיל.**

7. ערבות ההצעה – ערבות השתתפות בהליך

7.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת לפקודת העירייה, בסך 5,000 ₪ (במילים: "חמשת אלפים שקלים חדשים בלבד") בנוסח המפורט ב**נספח 2** למסמכי המכרז.

7.2. תוקף הערבות עד ליום 20/06/2026 (כולל) ויחולו עליה התנאים המפורטים בסעיף 7 להלן. העירייה תהא רשאית להאריך את המועד להגשת ההצעות ולדרוש את הארכת תוקף הערבות בהתאם לנדרש, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

7.3. הצעה שלא תצורף אליה ערבות בנקאית מקורית בנוסח שנקבע בנספח כאמור - תיפסל על הסף.

7.4. הערבות תהיה ע"ש המציע בלבד. לא תתקבלנה ערבויות ע"ש מי שלא הגיש את ההצעה למכרז.

7.5. ככל שהעירייה תחליט על שינוי לוחות הזמנים הנוגעים למכרז זה, היא תהיה רשאית לדרוש מעת לעת את הארכת תוקף הערבות הבנקאית לתקופה או לתקופות נוספות ככל שיידרש עד לחתימת הסכם התקשרות עם המציע-הזוכה והמציעים יהיו חייבים לעשות כן, על חשבונם. מציע שלא יאריך את הערבות בהתאם לדרישת העירייה, הצעתו לא תשתתף עוד בהמשך הליכי המכרז, ולא תהיה לו כל טענה או תביעה כלפי העירייה בגין ו/או בקשר לכך.

7.6. העירייה תהא רשאית להציג את הערבות הבנקאית לפירעון ולחלט את הסכום הנקוב בה (או כל חלק ממנו), מבלי שתצטרך לנמק בקשתה או לבסס דרישתה או לפנות קודם לכן אל המציע, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל מקום שבו המציע חזר בו מהצעתו ו/או לא קיים את תנאי המכרז בדייקנות ובשלמות ו/או סירב למלא אחר הדרישות ממנו בעקבות זכייתו במכרז, לרבות ההוראות בדבר חתימת החוזה ו/או שלא עמד במלוא התחייבויותיו בהתאם להצעה ולהוראות מסמכי המכרז

ו/או שסטטה בכל דרך אחרת מהוראות המכרז. מובהר, כי אין בזכויות העירייה כמפורט לעיל, בכדי לגרוע מכל סעד אחר אשר עומד לרשות העירייה בהתאם למסמכי המכרז ועל פי כל דין.

7.7. מובהר, כי אין בזכויות העירייה כמפורט בסעיף זה, בכדי לגרוע מכל סעד אחר, אשר עומד לרשות העירייה בהתאם למסמכי המכרז ועל פי כל דין. העירייה תהא רשאית לפעול ולתבוע את נזקה, בנוסף ומעבר למימוש הערבות כאמור.

7.8. העירייה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית, מבלי שתצטרך לנמק בקשתה או לבסס דרישתה או לפנות קודם לכן אל המציע, וזאת על ידי הצגת כתב הערבות בפני הבנק לרבות באמצעות הפקסימיליה.

7.9. מציע אשר ערבותו הוחזרה לו, לא יוכל לערער על זכייה של אחר במכרז (לרבות בפני בית המשפט), אלא אם כן המציא לרשות, במצורף לבקשתו לערער את ערבות הצעתו.

8. העדר יחסי עובד מעביד

8.1. המציע מודע לכך כי אין בזכייה במכרז זה לרבות בחתימה על הסכם ההתקשרות כדי ליצור בינו ו/או עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו לבין העירייה ו/או מי מטעמה, יחסי עובד מעביד או יחסי שותפות, וכי כל העובדים אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע התחייבויותיו נשוא מכרז זה יהיו וייחשבו כעובדיו בלבד ולא יהיו בינם לבין העירייה יחסי עובד מעביד, מכל מין וסוג שהוא.

8.2. הקבלן מתחייב לביטוח, בטחון ובטיחות העובדים בכפוף לנספח הביטוח והנזיקין המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז זה, לרבות הנהגת כללי בטיחות ותנאים לשמירת בריאות ובטיחות העובדים ורווחתם כדרוש בכל חיקוק, ובאין דרישה כזו כפי שיידרש על ידי המפקח על העבודה במובן חוק ארגון הפיקוח על העבודה תשי"ד-1954.

9. הליך השלמת פרטים ובירור פרטים

9.1. העירייה תהא רשאית לדרוש מכל אחד מן המציעים, לאחר שלב הגשת ההצעות למכרז, להשלים מידע ו/או אישורים ו/או מסמכים חסרים, תוך זמן נקוב, לרבות ובין היתר, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי סף, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. על המציע יהא להשלים את החסר והנדרש במסגרת הזמן אשר הוקצב לו. אי עמידה במועד אשר יוקצב למציע עלולה להביא לפסילת ההצעה.

9.2. לפני בחירת הזוכה במכרז וכחלק מהליך בחירתו העירייה תהיה רשאית להזמין את המציעים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, כולם או מקצתם, לצורך בירור פרטים בדבר הצעתם, לרבות קבלת הסברים ביחס למסמכים או מידע אשר הוגשו בהצעת המציע, הרלוונטיים לצורך קבלת החלטה ביחס לטיב הצעת המציע לרבות הוכחת יכולת עמידתו של המציע בתנאי הסף.

9.3. על אף האמור לעיל, אין העירייה מתחייבת לקבל הצעה חסרה במסמכים או המידע הנדרש למסמכי המכרז, ו/או לאפשר למשתתפים מתן הבהרות או השלמות, וכן אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הכספית הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא והעירייה רשאית לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא.

10. מפרט טכני

10.1. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי היקף ביצוע העבודות, כמצוין במסמכי המכרז ובמפרט הטכני - הינו לצורכי אומדן וכי העירייה תהא רשאית להפחית או להגדיל מהיקפם; שינוי בהיקף כאמור לא יהווה עילה לקבלן לשינוי גובה התמורה אשר המציע התחייב בהצעתו.

למען הסר ספק המפורט במפרט הטכני הינן דרישות העירייה לגבי המערכת הנדרשת ועל המציע לעמוד בדרישות אלו.

10.2. מובהר בזאת כי אם כל ההצעות הכשורות אשר הוגשו למכרז ימצאו מרעות עם העירייה לעומת המחיר המקסימלי בכתב הכמויות בשיעור כלשהו, תהא ועדת המכרזים רשאית להורות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, על ביטול המכרז וזאת בכפוף לאישור ראש העירייה.

10.3. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להוסיף, בשלב מתקדם יותר, מודול לניהול משימות ופרויקטים אשר ישתלב במערכת ה-CRM הקיימת, לרבות הגדרת תהליכי עבודה, חלוקת משימות לפי צוותים ומעקב ביצוע.

11 בחינת ההצעות - שקלול ההצעות וקביעת ההצעה הטובה ביותר

בחינת ההצעות במכרז ובחירת הזוכה תיעשה בשלבים שלהלן:

11.1. שלב א' – בחינת עמידה בתנאי הסף:

11.1.1. תבחן עמידה בתנאי הסף כפי שהוגדרו לעיל. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף, תיפסל, ולא תעבור לשלבים הבאים.

11.1.2. מציע שהצעתו נפסלה בשלב כלשהו יקבל הודעה על כך בסיום המכרז (לאחר בחירת הזוכה), על פי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה. יובהר, כי המציע מוותר מראש על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.

11.1.3. מובהר בזאת, כי רק הצעות אשר נמצאו ככשירות ועומדות בתנאי הסף יעברו לשלב ב', כמפורט להלן.

11.2. שלב ב' – בחינת רכיב איכות ורכיב כספי ומתן ניקוד:

11.2.1. רכיב האיכות יהווה 60% מהציון הסופי.

11.2.2. הערכת האיכות תבוצע ע"י ועדה מקצועית שהרכבה הינו: מנכ"לית העירייה או מי מטעמה, גזברית העירייה או מי מטעמו ומנהלת המוקד (להלן: "הועדה המקצועית").

11.2.3. הוועדה תראיין את המציעים ותנקד יחדיו כל הצעה על פי אמות מידה המפורטות להלן:

מס'	סעיף	אחוז השקלול
1	עלות כוללת של ההצעה בהתאם לנספח ג' למסמכי ההצעה. ההצעה הנמוכה ביותר (אשר תנקוב באחוז ההנחה הגבוה ביותר) תקבל את מלוא הניקוד, והצעות גבוהות יותר (אשר ינקבו באחוז הנחה נמוך יותר), יקבלו ניקוד יחסי בהתאם לתוספת היחסית.	40%
2	דירוג הפתרון המוצע על פי הטופס המצורף "טופס דירוג פתרון המציע"	60%

11.2.4. בעת קביעת הציון המשוקלל, העירייה רשאית שלא להתחשב במסמכים שלא יהיו מפורטים ו/או לפנות לבירורים אצל לקוחות שונים, לצורך הוכחת עמידתו של המציע בפרמטר לגביו צורף המסמך.

11.2.5. בדיקת האיכות תבוצע על ידי הועדה המקצועית במסגרת ריאיון שיערך למציעים על פי אמות מידה המפורטות להלן:

תחום	תכונה	ניקוד מקסימלי
ידידותיות למשתמש	ממשק משתמש נוח, ניווט בין מסכים, עיצוב ידידותי, שכבות תפריטים ברורות וכו'.	10 נק'
	הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת	5 נק'
	מנגנון איתור מידע, מנוע חיפוש (כולל חקירה לעומק) מתוך מסכי מידע וקבצים	5 נק'
פונקציונאליות	הצגת קונספט גראפי	5 נק'
	ייבוא טפסים ופניות מאתר	10 נק'
	מודול BPM וניהול פניות מורכבות	10 נק'
	אפליקצית שטח	10 נק'

10 נק'	ניהול פניות- קבלת פניה, ניהול פניה, פתיחת פניה	כללי
10 נק'	ממשקים וקישור למערכות נוספות	
5 נק'	אמצעי אבטחת מידע	
20	התרשמות אישית בראיון- ממשק ידידותי, התאמה לצרכי העירייה, חדשנות וערך מוסף, איכות ומאפייני הספק, מנהל הפרויקט, תכנית עבודה לפרויקט, תכנית הדרכה מוצעת, התרשמות מהטמעה ושביעות רצון ברשויות אחרות	
100 נק'	סה"כ ניקוד	

11.3 שלב ג' – בחינת רכיב המחיר

רכיב המחיר ינוקד עד מקסימום 100 נקודות, ויהווה 40% מהציון הסופי.

11.3.1 ההצעה בעלת המחיר הכולל הנמוך ביותר תקבל 100 נק' ברכיב המחיר.

יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי לפי הנוסחה:

$$\text{ציון מחיר} = (\text{המחיר הנמוך ביותר} / \text{המחיר הנבחן}) \times 100$$

לצורך חישוב רכיב המחיר יילקח בחשבון המחיר הכולל כהגדרתו בנספח הצעת המחיר, בהתאם למבנה התמחור שנקבע במסמכי המכרז.

12. בחינת הצעת המחיר

12.1 מוסכם ומפורש כי הצעת המחיר של המציע אינה מהווה התחייבות מצד העירייה להזמין העבודות או את השירותים נושא המכרז בהיקף כלשהו ובכלל.

12.2 ככל שיתברר ומועמד לזכייה הינו מציע אשר לעירייה ניסיון רע עמו בגין התקשרות קודמת או נודע לעירייה כי בהתקשרות קודמת אשר ביצע המציע ברשות אחרת קיים חוסר שביעות רצון מטיב השירות אשר ניתן על ידי המציע בעבר, לרבות מעורבותו בהליכים משפטיים אשר ננקטו נגדו ו/או הופסקה התקשרות עמו מצד מזמינים אחרים בשל חוסר שביעות רצון, תהא העירייה רשאית לשקול זאת במסגרת שיקוליה ולגרוע עד 20 נקודות איכות מניקוד המציע, וכן להעדיף מציע אחר, אף אם הצעתו תהא גבוהה מזו של המציע אשר לעירייה סבור כי קיים חשש לניסיון רע עמו, וזאת מנימוקים שיירשמו.

13. התקשרות עם הזוכה

13.1 משא ומתן עם הזוכה

13.1.1 הכרזה על הזוכה תהא בכפוף להמצאת כל המסמכים הדרושים לצורך הוכחת יכולתו של הזוכה לעמוד בתנאי ההתקשרות כמפורט לעיל. ואולם, אף אם נבחרה הצעתו של מציע כזוכה במכרז בהחלטה סופית ופורמלית של ועדת המכרזים, תהא העירייה רשאית לנהל עם המציע משא ומתן ביחס לפרטי הצעתו, בכפוף לדין.

13.1.2 על אף האמור, העירייה תהא רשאית גם לאחר קביעת הזוכה במכרז, לחזור בה מן ההזמנה ולא להתקשר עם אף אחד מן המציעים לרבות המציע אשר הצעתו נקבעה כזוכה במכרז, ולא לחתום על החוזה כלל. הודעה על החלטה כאמור והנימוקים לה יימסרו למציע, מוקדם ככל האפשר בנסיבות העניין.

13.1.3 מובהר בזה, ככל שחזרה בה העירייה מההזמנה נשוא המכרז דגן לא תישא העירייה בכל אחריות להוצאה או לנזק שנגרמו ו/או שייגרמו למציע הזוכה או למי מן המציעים בקשר עם קביעתו כזוכה במכרז ו/או בקשר עם השתתפותו במכרז, לפי העניין והמציע מוותר בזאת על כל טענה בדבר פיצוי או שיפוי או החזר כספים כלשהם.

13.2 התחייבות והמצאת אישורים מטעם הזוכה

13.2.1 מציע אשר יקבל הודעת זכייה במכרז יידרש לחתום חוזה (בנוסח המצורף בפרק ב' למסמכי המכרז) ולהמציא את יתר המסמכים הדרושים, לצורך זכייתו במכרז תוך שבוע ימים מהיום בו נודע לו על זכייתו, לרבות:

13.2.1.1 ערבות ביצוע כמפורט בנספח ב' 1 להסכם ההתקשרות.

13.2.1.2 אישור קיום ביטוחים כמפורט בנספח ב' 2 להסכם ההתקשרות.

13.2.1.3 הסכם התקשרות.

13.3 ערבות לקיום החוזה

13.3.1 כתנאי נוסף לחתימה על החוזה, ימציא הקבלן לעירייה ערבות בנקאית אוטונומית לטובת העירייה, כמפורט להלן:

ערבות ביצוע להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה על סך של 10,000 ₪ (במילים: "עשרת אלפים שקלים חדשים"). הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כאשר המדד הבסיסי לעניין זה הינו המדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת הצעות למכרז ובנוסח זהה לערבות אשר צורפה בנספח ב' 2.

13.3.2 ערבות הביצוע תהא בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות בתוספת שלושה חודשים ממועד סיום ההתקשרות המשוער. ככל שתחליט העירייה על הארכה או דחיית תוקף ההתקשרות, מתחייב הקבלן להאריך את תוקף הערבות עד לשלושה חודשים נוספים מתום התקופה המוארכת הנדחית.

13.3.3 ועדת המכרזים תהא רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לה על פי דין, להורות על חילוט סכום הערבות, כולו או חלקו, לפי שיקול דעתה הבלעדי ככל שהפר המציע את החוזה או תנאי מתנאיו, לרבות אי עמידה בסד הזמנים אשר הוקצב לו לביצוע העבודות. המציע לא יהיה רשאי להתנגד לחילוט סכום הערבות האמור.

13.3.4 סכום ערבות הביצוע אשר חולט על ידי העירייה ייהפך לקניינה המוחלט של העירייה, בלי שתהא למציע זכות כלשהי לבוא כלפי העירייה בטענות כלשהן בקשר לכך. חילוט הערבות אינו ממצה את זכויות העירייה להיפרע מהקבלן ולהשלים את הפיצוי בגין נזקה בדרכים נוספות, לרבות הגשת תביעה.

13.3.5 הוצאות ביחס לערבות הביצוע וכן כל הוצאה שהיא, תהיינה על חשבון המציע הזוכה בלבד.

14. עיון בהצעת הזוכה

14.1 העירייה תהא רשאית להעמיד לעיון המציעים, על פי בקשה שתוגש בכתב, את ההצעה הזוכה במכרז. **מציע אשר סבור שהצעתו כוללת נושאים אשר יש בהם סוד מסחרי או מקצועי יציין את אותם נושאים במפורש בהצעתו, ינמק את טענתו באופן מפורט והעירייה תשקול את עמדתה אם וכאשר יתעורר הצורך בכך.**

14.2 סימון נושא או נושאים בהצעתו כסוד מסחרי או מקצועי בידי מציע מהווה הסכמה מצד אותו מציע לראות נושא זה או נושאים אלו כסוד מסחרי או מקצועי גם בהצעות המציעים האחרים למכרז זה.

15. שינויים בהיקף ההתקשרות

15.1 מובהר בזה כי היקף העבודות הנדרשות במכרז זה, כמפורט במפרט הטכני בדרישות המקצועיות ובכתב הכמויות, הנו על פי אומדן והערכה בלבד ואין בכך משום התחייבות של העירייה להזמין את מלוא היקף העבודות כולן או מקצתן ובהיקף כלשהו, והעירייה תהיה רשאית להקטין את היקף ביצוע העבודות כרצונה, או להגדילן בכל שלב של ההתקשרות, הכל לפי צרכיה ו/או מגבלותיה וזאת ללא מתן נימוקים כלשהם או במתן הודעה מוקדמת כלשהי. לעניין זה לא תהיה למציע ו/או לקבלן כל תביעה ו/או כל דרישה ו/או כל טענה מסוג כל שהוא.

15.2 למען הסר ספק, מובהר בזה ההתקשרות הינה בלעדית בין העירייה למציע הזוכה וללא קבלני משנה.

15.3 מובהר ומודגש, כי הרשות בידי העירייה לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה, ולהזמין את העבודות כולן או חלקן, ולבצע גם בעצמה ו/או בכל דרך שתמצא לנכון.

16. ניהול ופיקוח

16.1 העירייה רשאית בכל זמן שהוא לבדוק ולהשגיח על מתן השירות וביצוע העבודות על ידי הקבלן וכן לבדוק את מידת עמידתו של הקבלן בתנאי מכרז זה ואת מידת עמידתו בלוחות הזמנים ובדרישות המקצועיות אשר קבעה העירייה.

16.2 הוראות העירייה באמצעות המפקח, המנהל או מי מטעמה בכפוף לאמור בחוזה תחייבנה את הקבלן. מובהר בזה, כי הפיקוח מכוון להבטחת קיום התחייבויותיו של הקבלן על פי החוזה במסגרת תקופת ההתקשרות, והשגחת העירייה אינה מקטינה את אחריות הקבלן לביצוע העבודה לפי תנאי מכרז זה.

16.3 הקביעה של העירייה באמצעות המפקח ו/או המנהל או מי שמונה לכך מטעמה, ביחס לשאלה אם הקבלן ביצע את העבודה לפי הנדרש ו/או לפי לוח הזמנים, תהא סופית ומכרעת.

17. שונות

17.1 העירייה רשאית (אך אינה חייבת) לבטל את המכרז אם תוגש הצעה אחת בלבד מכל סיבה שהיא ועל פי שיקול דעתה הבלעדי וכן רשאית העירייה שלא להכריז על זוכה, אם תמצא כי אף זוכה אינו מתאים ואינו עונה על ציפיותיה.

17.2 מבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, ועדת המכרזים תהא רשאית מנימוקים שירשמו, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, להבליג על פגמים טכניים כהגדרתם על פי דיני המכרזים, אם מצאה כי החלטה זו משרתת באופן מרבי את טובת הציבור ובלבד שאין בכך כדי לסכל את תכלית ומטרות המכרז, על דרישותיו.

17.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, העירייה תהא רשאית שלא לבצע את העבודות ו/או את חלקן, ולבטל את המכרז או לדחותו בכל עת ולסיים את ההתקשרות עם הקבלן, לפי העניין, כאשר התברר לה:

17.3.1 יש בסיס סביר להניח כי המציעים כולם או חלקם תיאמו בין ההצעות או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל;

17.3.2 כי ההצעות לא עמדו בדרישות הסף;

17.3.3 כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות זמנים או כתוצאה מעיכובים מנהליים;

17.3.4 כי המציע או הקבלן אינם עומדים בלוחות הזמנים כנדרש על ידי המפקח על הפרויקט וכי התברר לה כי כישורי המציע או הקבלן אינם מספיקים לביצוע העבודות באיכות סבירה. במקרה זה רשאית העירייה לממש את הערבות ולהפסיק את עבודתו של המציע או הקבלן;

17.3.5 לא הועבר התקציב הנדרש לצורך קבלת השירותים או העבודות נשוא המכרז לידי העירייה.

18. תנאים כלליים

18.1 הדין החל

18.1.1 הליך זה כפוף לדינים החלים במדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת.

18.1.2 ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכל דין.

18.1.3 המציעים ייחשבו כמי שקיבלו ייעוץ משפטי מתאים לצורך השתתפות בהליך והגשת ההצעות.

18.2 תניית שיפוט ייחודית

18.2.1 כל עניין הנוגע למכרז זה ו/או לחוזה הנכרת מכוחו, יידון אך ורק בבית המשפט המוסמך מבחינה עניינית לדון בתביעה ואשר מקום מושבו במחוז חיפה.

ביטול על ידי העירייה או דחיית תחילת ביצוע העבודה/שירות

18.2.2 העירייה רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז.

18.2.3 בוטל ההליך על-ידי העירייה, היא תהא רשאית לבצע את הפרויקט בעצמה או באמצעות צדדים שלישיים, מבלי שתהא למציעים כל טענה או תביעה בקשר לכך.

18.3 קביעת בית משפט מוסמך הנוגדת את החלטת ועדת המכרזים

18.3.1 היה וייקבע על ידי ועדת המכרזים זוכה (להלן: "**הזוכה המקורי**"), והוא יחל בעבודתו, ובעקבות הליך משפטי ייקבע על ידי בית משפט מוסמך כי זכייתו של הזוכה המקורי בטלה וכי תחתיו מוכרז זוכה אחר (להלן: "**הזוכה האחר**") ו/או ככל שיינתן צו מניעה, מתחייב הזוכה המקורי להפסיק את ביצוע העבודות ולהעביר לרשות את כל המידע המצוי אצלו בצירוף דו"ח עדכני באשר לפעולות שכבר בוצעו על ידו, ולאפשר כניסת הזוכה האחר לעבודה באופן בטוח ומסודר, ובכלל זה לקיים את הוראות המנהל בדבר מועד העברת האחריות.

18.3.2 בוטלה זכייתו של הזוכה המקורי, הוא לא יהיה זכאי לשום פיצוי בגין ביטול זכייתו כאמור, אלא לתשלום עבור העבודה שבוצעה על-ידיו בפועל, עד למועד הפסקתה בפועל.

18.3.3 כתובות הצדדים ואופן משלוח הודעות

כתובתה של ועדת המכרזים היא במשרדי העירייה כמפורט לעיל. כתובתם של המשתתפים תיראה ככתובת שנקבעה במסמכיהם.

כל הודעה אשר תישלח על ידי העירייה ו/או ועדת המכרזים לכתובת המשתתפים בדואר רשום, תיראה כאילו התקבלה אצל המשתתפים תוך שלושה (3) ימי עסקים מיום המשלוח; אם נשלחה בפקסימיליה או בדוא"ל תיראה כאילו התקבלה אצל המשתתפים ביום העסקים שלאחר היום בו נשלחה; ואם נמסרה ביד – בעת מסירתה.

נספח 1**הצהרת משתתף במכרז**

אנו החתומים מטה, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. אנו מצהירים בזה, כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם לאחר שבדקנו ושקלנו כל דבר העשוי להשפיע על קביעת מחיר ההצעה, וכי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים מראש על טענות כאמור.
2. אנו מצהירים, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את העבודות ומתן השירותים נשוא המכרז, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה ובמסמך הדרישות המקצועיות ו/או המפרט הטכני המצורף אליו וכי אין כל מניעה חוקית בביצוע העבודה ומתן השירותים.
3. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
4. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות או לתקופה נוספת בהתאם להארכת ערבות המשתתף במכרז ולכל זמן שהערבות על הארכותיה תהיה בתוקף.
5. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז. אם לא נזכה במכרז, ידוע לנו שנקבל את הערבות חזרה רק לאחר חתימת ההסכם עם הזוכה, וכי הערבות תישלח אלינו חזרה בדואר רשום.
6. אם נתקבל הצעתנו אנו מתחייבים כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית לביצוע המכרז בשיעור הנקוב בחוזה המתאים וכן אישור קיום ביטוחים כנדרש. עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז.
7. אם מסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים כי את הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש ולא תעמוד לנו כל טענה בדבר גובה סכום הפיצוי המוסכם והפחתתו.
8. אנו מסכימים, כי הצעתנו היא בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו רשאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
9. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז וברור לנו כי ככל שיחסרו מסמכים או הוגשו מסמכים שגויים יש בכך כדי לפסול את הצעתנו.

הכתוב דלעיל המיוחס לרבים יחול לגבי יחיד ולהפך.

שם מציע/חברה: _____ כתובת: _____ טלפון: _____

שם איש קשר: _____ תפקיד: _____ תאריך: _____

נספח 2

ערבות בנקאית (ערבות הצעה)

תאריך _____

לכבוד
עיריית טירת כרמל

א.ג.נ.

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____:

על פי בקשת _____ (להלן: "המציג"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות"), בקשר לעמידתו של המציג בהתחייבותיו הכלולות בהצעה שהגיש במסגרת מכרז מס' 05/26 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית טירת כרמל.

1. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, לרבות באמצעות הפקסימיליה, כל סכום אשר יצוין באותה דרישה, באופן מידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום שבעה (7) ימים ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי הכתובת המופיעה בראשית כתב ערבות זה.
2. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד ששך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.
3. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה היא בלתי מותנית, ובכלל זה לא תהיו חייבים להסביר, לנמק, לפרט, לבסס או להוכיח את דרישתכם או לדרוש תחילה את התשלום מאת המבקש.
4. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.
5. כתב ערבות זה יעמוד בתוקף עד ליום 20/06/2026.

בכבוד רב,

נספח 3

הצהרה והתחייבות המציע לעניין העדר ניגוד עניינים**[על המציע להחתים על ההצהרה כל אחד מבעלי המניות, הדירקטורים ויתר נושאי המשרה של המציע]**

אני/הח"מ _____ בעל/ת ת"ז מס' _____ ו- _____ בעל ת"ז מס' _____, בשם הספק ח.פ. _____ (להלן: "הספק" או "המציע"), לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי מכרז פומבי מס' 05/26 עבור עיריית טירת כרמל, הרינו מצהירים ומתחייבים בזאת, כדלקמן:

- ידוע לי כי מבלי לגרוע מכל הוראות דין בנוגע לניגוד עניינים, אזי אי נכונות האמור בהצהרה זו, תהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז ותגרום לפסילת ההצעה, וככל שהמציע יזכה במכרז, אי נכונות האמור בהצהרה זו, יהווה הפרה יסודית של ההסכם שייכרת עם המציע ולביטול ההסכם שייכרת עם המציע, מבלי שתהיה למציע כל זכות תביעה כלפי עיריית טירת כרמל ו/או מי מטעמה.
- עיריית טירת כרמל (להלן: "העירייה") הביאה לידיעתנו את הוראות הסעיפים הבאים:
 - כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע: "חבר העירייה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית: לעניין זה, "חבר עירייה" - חבר עירייה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (ב) ו-2 (ב))."
 - סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי: "פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה".
 - אי לכך, הרינו מבקשים להודיע ולהצהיר כי:
 - אין חבר עירייה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו של התאגיד באמצעות הגשתו את הצעתו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - אין למציע ו/או לבעל השליטה במציע, בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד בעירייה.
- ידוע לנו כי העירייה תהיה רשאית לפסול את ההצעה אם יש קרבה כאמור לעיל, או אם נמסרה הצהרה לא נכונה ו/או לדרוש דרישת שיפוי כספי, ללא הוכחת נזק, בגין התקשרות שלא כדין שנכרתה בהעדר גילוי נאות מצד המציע.
- הננו מתחייב שלא יהיה, לפי העניין, או לעובדים מטעמי או לספקי / קבלני משנה מטעמי או לגורמים מקצועיים במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שישה (6) חודשים מתום תקופה זו ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בעיריית טירת כרמל, וכי איננו צפוי לכל תביעה ו/או טענה מצד שלישי כלשהו, בקשר עם מילוי התחייבויותי על פי הסכם זה.
- הנני מתחייב להימנע מכל פעולה ו/או מחדל אשר עלולים להעמיד אותי או מי מטעמי במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל, לרבות, קבלת עבודה עבור כל גורם או גוף אחר, אם העבודה כאמור עלולה להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים.
- הנני מתחייב להודיע ליועמ"ש העירייה באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
- הנני מתחייב להימנע משימוש במידע כלשהו שהגיע לידי במסגרת הליך זה שלא למטרת ביצוע התחייבויותי כאמור בהליך זה.
- הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם, העלול להביא להתקשרות שתהא בניגוד להתחייבויותי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.
- לא תהינה לי כל טענות או תביעות מכל מין וסוג שהוא בגין כל החלטה של המזמין עם מניעת ניגוד עניינים.
- אני מתחייב להחתים את כל העובדים מטעמי ואת כל קבלני המשנה מטעמי ואת הגורמים המקצועיים על ההצהרה דומה כי אין להם ניגוד עניינים, על התחייבות להימנע מניגוד עניינים בעתיד ועל התחייבות להודיע לי, מידית, ברגע שנקלעו למצב של ניגוד עניינים לכאורה.
- מובהר בזאת שלעניין הליך זה "ניגוד עניינים" פירושו גם כל אירוע העלול להוביל למצב של "חשש לניגוד עניינים" או בעל פוטנציאל לניגוד עניינים.
- אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

על החתום:

תאריך

חותמת המציע

אימות חתימה

אני הח"מ, עו"ד _____ מ.ר. _____, מאשר/ת בזה כי ביום _____ התייצב/ה בפניי מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה בת.ז. שמספרה _____/המוכרת לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיה/ה כי עליה/ה להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה/תעשה כן יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה וחתם/ה עליו בפניי. חתימת הנ"ל מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

עו"ד (חתימה + חותמת)

כלשהי תכריע דעת יועמ"ש העירייה

* בכל מקרה בו קיים חשש לניגוד עניינים עקב קרבה

נספח 4

תצהיר בדבר שכר מינימום כדין
לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976 (להלן: "החוק") והתחייבות
לשמירה על זכויות עובדים

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. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ ח.פ. _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמינה (להלן: "המציע"), עיריית טירת כרמל ("המזמינה"). אני משמש/ת כ- _____ אצל המציע ומוסמך/ת ליתן מטעמו תצהיר זה.
2. ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה במכרז על ידי המזמינה וייחתם בין הצדדים הסכם התקשרות, מתחייב המציע כי במהלך תקופת הסכם ההתקשרות (לרבות כל תקופת התקשרות מוארכת) לקיים כלפי המועסקים מטעמו בביצוע השירותים שהוא המכרז, את האמור בהסכמים הקיבוציים הרלבנטיים את האמור בצווי ההרחבה הרלבנטיים לענף ואת האמור בכל החוקים הבאים (להלן: "חוקי העבודה"):
 - חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959
 - חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951
 - חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976
 - חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1951
 - חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954
 - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו – 1996
 - חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953
 - חוק החניכות, תשי"ג – 1953
 - חוק הגנת השכר, תשכ"ח – 1958
 - חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963
 - חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה – 1995
 - חוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987
 - חוק הודעה מוקדמת לפיטורים והתפטרות תשס"א – 2001
 - חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) תשס"ב – 2002

צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957

- הנני מצהיר כי המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום* ;
- המציע או בעל זיקה** אליו הורשע בעבירה אחת לפי חוק שכר מינימום, אך חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה* ;
- המציע או בעל זיקה אליו הורשע בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אך חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה*.

[* יש למחוק את הסעיפים הבלתי רלוונטיים] [** בעל זיקה" - כהגדרת מונח זה בסעיף 2ב' לחוק]

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

חתימת המצהיר

אישור

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

(חתימה וחתימת עו"ד)

נספח 5

תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כחוק
לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976 (להלן: "החוק")

אני הח"מ, _____, בעל ת.ז מס' _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב כדלקמן:

אני משמש/ת כ- _____ אצל _____ (להלן: "הקבלן") ומוסמך ליתן תצהיר זה בשמו ובעבורו.

בתצהיר זה:

"בעל זיקה" - מי שנשלט על ידי הקבלן, בעל השליטה בו, ואם הקבלן הוא חבר בני אדם - גם בעל השליטה בו או חבר בני אדם שבשליטת בעל השליטה בו.

"שליטה" - כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968

הנני מצהיר בזאת כי אנוכי וכל בעל זיקה לקבלן: (סמן ב-X את המשבצת המתאימה)

☐ לא הורשעו בפסק-דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום י"ז בטבת התשס"ב (1 בינואר 2002) לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן - "חוק עובדים זרים") ובשנה שקדמה למועד תצהיר זה.

☐ הורשעו בשתי עבירות או יותר שנעברו אחרי יום י"ז בטבת תשס"ב (1 בינואר 2002) לפי חוק עובדים זרים, בפסקי דין חלוטים, אך במועד מתן תצהיר זה חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

א י ש ו ר

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

(חתימה וחותמת עוה"ד)

נספח 6

נוסח התחייבות להעסקת עובדים

לכב'
עיריית טירת כרמל

הנדון: העסקת עובדים כדין

אנו הח"מ, חב' _____ ח-פ _____ מרח' _____, מאשרים, מצהירים ומתחייבים, כדלקמן:

1. אנו מצהירים ומתחייבים כי אנו מעסיקים אך ורק עובדים בעלי אזרחות ישראלית המועסקים באופן חוקי ועפ"י כל דין, או עובדים אשר שוהים בישראל באופן חוקי, כשברשותם היתרי שהיה כדין בישראל, בתוקף ואשר עובדים בישראל באופן חוקי אשר ברשותם היתרי עבודה חוקיים שהוצאו להם כדין ע"י הרשות המוסמכת.
2. אנו מתחייבים כי במהלך ביצוע כל העבודות שנבצע עבורכם, נעסיק בכל עת אך ורק עובדים בעלי אזרחות ישראלית שיועסקו כעל ידנו באופן חוקי ועפ"י כל דין, או עובדים אשר שוהים בישראל באופן חוקי, כשברשותם היתרי שהיה כדין בישראל, אשר יהיו בתוקף בכל תקופת עבודתם אצלנו במהלך ביצוע העבודות עבורכם, ואשר עובדים בישראל באופן חוקי כשברשותם היתרי עבודה חוקיים שהוצאו להם כדין ע"י הרשות המוסמכת, ויהיו בתוקף במשך כל תקופת ביצוע העבודות עבורכם.
3. אנו מתחייבים שלא להעסיק עובדים אשר שוהים באופן בלתי חוקי בישראל או כאלה שאין ברשותם אישור שהיה ואישור עבודה בישראל כדין.
4. אנו מסכימים כי תהיו רשאים לבחון, בכל עת כפי שתמצאו לנכון, את אישורי השהיה והעבודה של עובדינו המועסקים בעבודה אצלכם.
- היה ונפר את ההתחייבות דלעיל, מכל סיבה שהיא, ויתברר כי מי מעובדינו אינו מקיים את האמור לעיל, יחולו ההוראות הבאות:
 - א. עבודת העובד תופסק עפ"י הוראה של נציגכם לעובדים או לנציגנו, לאלתר.
 - ב. אתם תשלחו לנו הודעה בכתב בעניין זה.
 - ג. העבודה תתחדש רק לאחר שנציג בפניכם אישורים דרושים לפיהם כל עובדינו המועסקים בעבודה עבורכם מקיימים את התנאים המפורטים לעיל.
 - כל עיכוב בביצוע העבודה בגין האמור לעיל לא יזכה אותנו בהארכה ולא ישנה את המועד בו עלינו לסיים את העבודות עפ"י החוזה בינינו.
 - ד. היה ונפר את ההתחייבות הפרה נוספת, מכל סיבה שהיא, תהיו רשאים להפסיק את ההתקשרות עמנו, לבטל את החוזה עמנו, ולהפסיק את ביצוע כל העבודות על ידינו, מיד וללא צורך בהודעה מוקדמת או בהתראה ולהעביר את ביצועה לאחר.
 - אנו לא נהיה זכאים לכל פיצוי שהוא בגין הפסקת ההתקשרות ונהיה מנועים מלנקוט הליכים למנוע את ההתקשרות עם אחר לביצוע העבודות או לעכב את ההתקשרות עמו.
5. ידוע לנו כי ההצהרות וההתחייבויות המפורטות לעיל הן מעיקרי ההתקשרות בינינו וכי העירייה התקשרה עמנו על סמך ההצהרות וההתחייבויות דלעיל, וכי הפרת ההתחייבויות דלעיל תהווה הפרה יסודית של החוזה בינינו, על כל המשתמע מכך.

ולראיה חתמנו, היום _____.

חתימת הקבלן באמצעות
מורשי החתימה

הריני לאשר כי מסמך זה נחתם בפני ע"י חב' _____ באמצעות מורשי החתימה
ה"ה _____ ת.ז. _____ וכן _____ ת.ז. _____ וכי חתימתם
של הנ"ל בתוספת חותמת החברה, מחייבת את החברה לכל דבר ועניין.

תאריך: _____

חתימה וחתימת של ע"ד

נספח 7תצהיר על העדר הרשעות של עובדי המציע

אני החתום מטה:

שם פרטי: _____

שם משפחה: _____

תעודת זהות: _____

בעל/ת זכות חתימה בחברה: _____ ח.פ. _____ ("הקבלן")

מצהיר/ה בזה כי כל העובדים, מנהלים או מי מטעם הקבלן או החברה, לרבות הקבלן והחברה בעצמם, אשר יועסקו בביצוע פרויקט נושא מכרז, במהלך כל תקופת ההתקשרות, לא הורשעו בעבירות שיש בהן קלון ו/או עבירות פיסקאליות ו/או בעבירות שיש קשר בינן לבין ביצוע העבודה כדוגמת העבודות והשירותים נשוא מכרז זה.

חותמת החברה/קבלן_____
חתימה**א י ש ו ר**

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____) מאשר, כי ביום _____ הופיעה בפניי מר/גב' _____, ת.ז. _____, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפניי.

(חתימה וחותמת עוה"ד)

נספח 8המלצה ואישור היקפי פעילותפרטי רשות המקומית / גוף ציבורי / תאגיד

שם הרשות המקומית/גוף ציבורי / תאגיד: _____

שם ראש העיר/מנכ"ל: _____

שם מנהל פרויקט: _____

טלפונים:

מס' טלפון במשרד איש קשר: _____

מס' טלפון נייד איש קשר: _____

אנו מאשרים כי החברה סיפקה את השירות וביצעה את העבודות לשביעות רצוננו המלאה הן מבחינת עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו מראש הן מבחינת איכות העבודה, המקצועיות, ובנאמנות הרבה שגילו אי לכך אנו ממליצים בפניכם על החברה.

הערות:

תאריך: _____

שם בעל התפקיד הממליץ: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת ראש העיר/מנכ"ל / גזבר/ מנמ"ר ברשות הממליצה: _____

- הערה: יש לצרף שלוש המלצות מרשויות מקומיות בנוסח זה

- יש לציין שם מלא ותפקיד בצירוף חתימה וחותמת.

ניתן להחתים אחד מבעלי התפקידים המנויים לעיל.

נספח 9אישור עורך דין על פרטי המציע כתאגיד

לכבוד

עיריית טירת כרמל

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז מספר 05/26 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRMשל עיריית טירת כרמל

אני _____ מאשר הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע:

עו"ד (שם מלא)

1. שם כפי שהוא רשום ברשם רשמי: _____
2. סוג התארגנות: _____
3. תאריך ההתארגנות: _____
4. מספר מזהה: _____
5. שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם הגוף המציע ודרישות נוספות כמו תוספת חותמת (אם נדרש): _____

19. ביצוע העבודות וההתקשרות במכרז הנדון הינן במסגרת סמכויות התאגיד.

בכבוד רב,

שם מלא	עו"ד	חתימה וחותמת	כתובת + טלפון
_____	_____	_____	_____

נספח 10טופס מינוי מנהל פרויקט

לכבוד,
עיריית טירת כרמל

להבטחת ביצוע הקמה ושדרוג של מערכת CRM בעיריית טירת כרמל ("העבודות") תוך מתן שירות באיכות גבוהה ובעמידה בדרישות המקצועיות כמתחייב על פי הוראות הסכם ההתקשרות, הנחיות העירייה ובהתאם ללוחות הזמנים אשר ייקבעו ובאופן הולם, הכל בהתאם למסמכי מכרז מס' 05/26 (להלן: "מכרז" / "ההסכם") הנני להודיע כי ה"ה" ת.ז. _____ שפרטי ההתקשרות עמו הינם כדלקמן: _____ כתובת: _____ טלפון(משרד): _____ טלפון(נייד): _____ פקס: _____ דוא"ל: _____, ישמש כאיש הקשר של חברת ("המזיע"), אשר הינה המזיע במכרז, בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הצעתי וישמש כמנהל העבודה והשירות לצורך מכרז זה (להלן: "מנהל הפרויקט")

1. מנהל הפרויקט יהא אחראי מטעם המזיע על ניהול ופיקוח על אופן ביצוע העבודות ומתן השירותים נשוא ההסכם, ויוודא כי העבודות והשירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה מתנהלים לשביעות רצונה המלא של העירייה.
2. מנהל הפרויקט ישמש כאיש הקשר של המזיע במכרז זה מול העירייה, הגורמים המקצועיים בה והמחלקות השונות בה, בכל עניין הנוגע לביצוע העבודות נשוא ההסכם זה.
3. ידוע לי שלמינוי מנהל הפרויקט מטעם המזיע דרוש אישור של העירייה, ולעירייה יש זכות לדרוש, בכל עת, את החלפת מנהל העבודה ללא שתקום לזכות המזיע כל זכות ערעור.
4. המזיע מתחייב שמנהל הפרויקט מטעמו יהיה בקשר רציף עם הגורמים האחראים בכל מחלקות העירייה לצורך קבלת הנחיות ותגובות לגבי שביעות רצון, עבודות דחופות וקבלת דיווח שוטף בכל עניין נשוא המכרז, ולמטרה זו יצייד המזיע, על חשבונו, את מנהל העבודה במכשיר טלפון סלולרי.
5. במקרה ומנהל הפרויקט יחדל להיות מועסק על ידי המזיע, מכל סיבה שהיא, המזיע מתחייב להעסיק מידית, מנהל אחר, שיאושר ע"י העירייה.
6. הוראות והודעות, שיועברו למנהל הפרויקט ע"י המנהל ו/או המפקח מטעם העירייה, יחשבו כאילו ניתנו למזיע ישירות ויחייבו את המזיע לכל דבר ועניין בהתאם לאמור בכל מסמכי המכרז.

שם המזיע/החברה/ תאגיד/ שותפות: _____

שם בעל זכות החתימה: _____ חתימה: _____

שם בעל זכות החתימה: _____ חתימה: _____

חותמת המזיע: _____

נספח 11

תצהיר המציע בדבר עמידה בתנאי סף ניסיון עבר

אני הח"מ, _____ בעל ת.ז. _____ שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בכתב כדלהלן:

1. אני משמש בתפקיד _____ אצל המציע _____ ח.פ.ע.מ.
(להלן: "המציע") ומוסמך ליתן תצהיר זה כחלק מהצעת המציע במסגרת מכרז פומבי מס' 05/26 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של עיריית טירת כרמל (להלן: "המכרז").
הריני להצהיר כי המציע עומד במלוא תנאי הסף הקבועים במסמכי המכרז, ובכלל זה:
2.1. המציע הינו בעל ניסיון מוכח שצבר בין השנים 2020 עד 2025 (כולל) בהקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור לפחות 5 רשויות מקומיות ו/או חברות עירוניות על המציע לצרף פירוט התקשרויות בהתאם לנוסח המצורף למכרז.
3. "ניסיון מוכח" משמע ניסיון למציע כזכייך ראשי בהתקשרות ישירה מול המזמין בלבד.
להלן טבלה בה מפורטות ההתקשרויות להוכחת עמידה בתנאי הנ"ל (הוכחת ניסיון) וניקוד איכות:

[illegible]

הבהרה: ניתן להוסיף דפי טבלה נוספים.

4. כמו כן, מצ"ב המלצות מטעם המזמינים שצוינו, כדלקמן: [5 המלצות לפחות]

-
-
-
-
-

5. הצהרתי זו הינה אישית ובאחריותי, ומבלי לגרוע מכך היא תיראה אף כהצהרה מטעם המציע, אשר הסמיך אותי למסור הצהרה זו.

6. הצהרתי זו נכונה ועדכנית ליום הגשת הצעת המציע.

7. אני מצהיר כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי - אמת.

שם מלא + חתימת המצהיר

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ המוכר לי אישית / נושא/ת ת.ז. מספר _____ ו- מר/גב' _____ המוכר לי אישית / נושא/ת ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/ הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ יעשו כן, אישר/ו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני. מר/גב' _____ ומר/גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחתמתו / חתימתם מחייבת את המציע.

עו"ד (חתימה וחותמת)

נספח 12

אישור רואה חשבון

לכבוד

חברת (להלן: "המציע") _____)

הנדון: אישור רו"ח בדבר היקף פעילות כספית

לבקשת ח.פ./ ת.ז. _____ (להלן: "המציע") וכרואה החשבון של

המציע, אני מאשר בזה, כדלקמן:

למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2023-2025 של 3 מיליון ₪ (שלושה מיליון שקלים חדשים) לשנה ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2025 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 570 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

רואי חשבון

● יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

טופס ריכוז מסמכים למציע נספח 13

תיאור	יש	אין
הצעת המציע		
הצעת המחיר של המציע (פרק ג' למסמכי המכרז ונספחיו) חתומים על ידי המציע		
מסמכים לפרק א' - תנאי המכרז		
נספח 1' הצהרת משתתף במכרז		
נספח 2' ערבות הצעה למכרז (אין לכרוך את ערבות מקור בחוברת ההצעה (ספירלה) של המציע – ויש לצרף ערבות מקור בנפרד)		
נספח 3' העדר קרבה לעובד הרשות או לחבר העירייה		
נספח 4' התחייבות להעסקת עובדים כדין ותשלום שכר מינימום כדין לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976		
נספח 5' תצהיר העסקת עובדים זרים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976		
נספח 6' התחייבות להעסקת עובדים		
נספח 7' תצהיר העדר הרשעות של המציע ועובדיו		
נספח 8' נוסח המלצה		
נספח 9' אישור עו"ד בדבר אופן התאגדות המציע וסמכויותיו		
נספח 10' טופס מינוי מנהל הפרויקט מטעם המציע		
נספח 11' תצהיר המציע בדבר עמידה בתנאי סף ניסיון עבר		
נספח 12' אישור רואה חשבון		

מסמכים משלימים	יש	אין
אישור עוסק מורשה לצורך מע"מ		
אישור מפקיד השומה, או מרואה חשבון המעיד שהוא מנהל פנקסי חשבונות והרשימות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), התשל"ו - 1976.		
אישור על ניכוי מס במקור ו/או פטור מכך.		
קבלה עבור רכישת מסמכי המכרז.		
העתק חוברת תנאי המכרז (פרק א' למכרז) בצירוף חתימות המציע על כל עמוד בנפרד בהתאם לדרישות המכרז.		
הסכם ההתקשרות ונספחיו (פרק ב' למכרז) חתום על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז.		

פרק ב' - הסכם התקשרות

נספחים:

נספח ב' (1) - נוסח ערבות ביצוע

נספח ב' (2) - נוסח הסכמה לעריכת ביטוחים

נספח ב' (3) - נוסח שמירת סודיות

הסכם להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של עיריית טירת כרמל

שנערך ונחתם בטירת כרמל ביום _____ לחודש _____ שנת 2026

בין:

עיריית טירת כרמל

שכתובתה לעניין הסכם זה:

הרצל 6, טירת כרמל

על-ידי מורשי החתימה מטעמה עפ"י דין

(להלן: "העירייה" ו/או "המזמין/ה")

מצד אחד

לבין:

ח.פ.ת.ז. _____.

שכתובתו היא:

ברח' _____.

על-ידי מורשי החתימה מטעמו:

ה"ה _____ ת.ז. _____.

ו- _____ ת.ז. _____.

דוא"ל: _____.

(להלן: "הספק" / "הקבלן")

מצד שני

הואיל:

והעירייה פרסמה מכרז מס' 05/26 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו אשר הינם חלק בלתי נפרד מהסכם זה ("המכרז" או "העבודות" / "השירותים", בהתאם לעניין);

והואיל:

והספק מצהיר ומתחייב כי הוא בעל הידע המקצועי, היכולת, משאבים, הכישורים, המיומנות, הציוד, הניסיון, האמצעים הכספיים, משאבי האנוש, וכי ברשותו הרישיונות, ההיתרים, האישורים וההרשאות הנדרשים בכלל, לרבות ע"פ החוק, וכל הנדרש על מנת לספק את השירותים לשביעות רצונה המלא של העירייה;

והואיל:

וברצון הצדדים לקבוע ולהסדיר את זכויותיהם והתחייבויותיהם ההדדיות, כמפורט בחוזה זה להלן;

לפיכך, הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

מבוא

1. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לקוראם כאחד.
2. כותרות הסעיפים הן לשם הנוחות בלבד, ואין לגזור מהן פרשנות משפטית כלשהי, או כל פרשנות אחרות.
3. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקרא כיחידה אחת עמו.
4. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאית העירייה על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כוויתור על הוראה מהוראות המכרז.
5. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.

הגדרות ופרשנות

6. בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות כמופיע במסמכי מפרט השירותים וכן בנוסף המונחים כדלהלן:
 - "העירייה" – עיריית טירת כרמל, ראש העיר ו/או מי מטעמו.
 - "מציע" – תאגיד משפטי הרשום כדין בישראל אשר הגיש הצעתו למכרז במועד והעומד, במועד הגשת הצעתו, בכל תנאי הסף המפורטים במכרז;
 - "הקבלן" – מציע אשר זכה במכרז וקיבל על עצמו את ביצוע העבודות כהגדרתם במכרז זה. הקבלן לרבות נציגיו של הקבלן, עובדיו, יורשיו, מורשיו, שלוחיו המוסמכים בשמו או בשבילו לעניין ביצוע הוראות ההסכם.

- **"המכרז"** - המכרז על כל נספחיו לרבות כל מסמכי ההזמנה לקבלת הצעות וכל הדרישות המפורטות בקובץ תנאי המכרז על נספחיו, המפרטים הטכניים והחוזזה על נספחיו וכן כל הטפסים והאישורים המצורפים למכרז זה, לרבות הצעת הקבלן הזוכה.
 - **"העבודות"** – כל העבודות – "בהתאם למפרט הטכני ביצוע עבודות", לרבות מתן שירות ארעי או נלווה, הכל בהתאם להוראות והדרישות המקצועיות במכרז זה. למונח "שירותים" תהינה משמעות זהה למונח "עבודות".
 - **"הצעה הזוכה"** - הצעת המחירים שהגיש מציע ושלפיה זכה במכרז.
 - **"ההסכם"** – הסכם ההתקשרות המצורף בפרק ב' למסמכי המכרז בקשר עם ביצוע העבודות והתנאים הכלולים בו הכולל את כל מסמכי המכרז על נספחיו וכן כל מסמך אחר שהוסכם בהסכם זה, המהווה חלק בלתי נפרד מההסכם.
 - **"ערבות המכרז"** - ערבות אשר הוגשה על ידי המציע עם ההצעה למכרז בהתאם לנוסח המצוין במסמכי המכרז.
 - **"ערבות ביצוע"** – ערבות בהתאם לנוסח המצורף למכרז, אשר סופקה על ידי הקבלן לאחר ההודעה על הזכייה במכרז כאמור בתנאי מכרז זה ועל פיו לשם הבטחת ביצוע מלוא מחויבויותיו של הקבלן על פי ההסכם.
 - **"שכר ההסכם"** או **"התמורה"** - הסכום הנקוב בהצעתו של הקבלן כתמורה לביצוע ההתחייבויות נשוא הסכם זה, לרבות כל תוספת שתיוסף לסכום הנקוב בהתאם להוראות ההסכם ולמעט כל הפחתה שתופחת מהסכום הנקוב בהתאם להוראות ההסכם.
 - **"מנהל"** – מנכ"ל העירייה או מי מטעמו.
 - **"מפקח"** – אדם שמונה לצורך כך על ידי העירייה.
 - **"ועדת המכרזים"** – ועדת המכרזים של עיריית טירת כרמל;
 - **"צו התחלת עבודה"** - הוראה בכתב לקבלן להתחיל בביצוע העבודות, הכוללת את לוחות הזמנים לתחילת ביצוע העבודה. צו התחלת עבודה יימסר לקבלן לאחר חתימת החוזה ויהיה חתום על-ידי המנהל;
 - **"מועד תחילת ביצוע"** - הקבלן מתחייב להתחיל בביצוע העבודות במועד שנקבע בצו התחלת עבודה שנמסר לו ולא יאוחר 30 (שלושים) ימים ממועד זה (או פרק זמן אחר כפי שייקבע על-ידי המנהל) ולבצע את העבודות כנדרש;
7. התנאים, הדרישות, החובות וההתחייבויות בחוזה זה, משקפים נכונה את המוסכם והמותנה בין הצדדים במלואו. העירייה לא תהא קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים, מכתבים והתחייבויות, בין בכתב ובין בעל פה, אשר אינם נכללים בחוזה זה, אשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו.
8. המבוא להסכם זה, על ההצהרות הכלולות בו וכל נספחי המכרז, בין שצורפו ובין שאינם מצורפים להסכם זה, לרבות כל מסמך חתום על ידי שני הצדדים, שיצורף לחוזה זה בעתיד מהווים במלואם, כמקשה אחת, חלק בלתי נפרד מההסכם.

היתרים רישיונות ואישורים

9. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים ואישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים ואישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציג לעירייה בכל עת שידרוש.
10. מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בפרק זה על תתי סעיפיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
11. הספק מתחייב להודיע לעירייה מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לספק את השירותים, במלואם או בחלקם, בהתאם להסכם זה על נספחיו.
12. הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים המפורטים בהסכם זה.

תקופת ההתקשרות

13. תנאי להתקשרות הינו הסכם והזמנת עבודה חתומים ומאושרים כדין עפ"י סעיף 203 לפקודת העיריות.
14. תקופת ההתקשרות מכוח הסכם זה הינה למשך 36 חודשים, החל מיום חתימת ההסכם ביום _____ ועד ליום _____ (להלן: **"תקופת ההתקשרות הראשונה"**).
15. ששת (6) החודשים הראשונים להתקשרות עם הספק, יהיו תקופת ניסיון (להלן: **"תקופת ניסיון"**). (בתקופת הניסיון, העירייה תהא רשאית בכל שלב שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת ההסכם ו/או בשל אי עמידה בדרישות המכרז ו/או ביצוע המטלות באופן שאינו משיע את רצונה של העירייה, למסור את השירותים לבעל ההצעה הכשרה השנייה או כל גורם אחר, וזאת מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתה הבלעדי ולא תהא

לספק כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותו במכרז הוא מוותר בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.

16. לעירייה שיקול הדעת הבלעדי להאריך את ההתקשרות בשתי (2) תקופות נוספות בנות 12 חודשים או פחות כל אחת מהן (להלן: "תקופת האופציה"), ובלבד שתקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על 60 חודשים, דהיינו – לכל היותר 5 שנים.

17. בתקופת האופציה, יחולו כל תנאי החוזה המקורי, אלא אם צוין אחרת במפורש. ככל שתבקש העירייה לממש את תקופת האופציה, תמסור על כך הודעה בכתב לזוכה עד 60 יום לפני תחילתה של כל שנה משנות האופציה. הארכת ההתקשרות כאמור טעונה הזמנת עבודה ונספח הארכה בחתימת מורשי החתימה של העירייה על פי סעיף 203 לפקודת העיריות.

18. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות מי מהצדדים להביא את ההסכם לידי סיום מחמת הטעמים המפורטים בהסכם זה להלן.

לוחות זמנים

19. על הספק לעמוד בלוחות הזמנים כדלקמן:

1. פרק זמן להקמת מערכת CRM ומוקד רשותי לאישור הרשות – עד 60 יום מיום חתימת ההסכם;
2. פרק זמן לתיקון תקלה משביתה – עד 4 שעות ממועד פניית המנהל;
3. פרק זמן לתיקון תקלה רגילה – תוך 24 שעות ממועד פניית המנהל.

20. לגבי יתר השירותים נשוא הסכם זה על הספק לספקם בהתאם ללוחות זמנים שיוגדרו על ידי העירייה.

בדיקות

21. בכל שלבי ביצוע העבודה יהיה המזמין ו/או המפקח רשאים לערוך כל בדיקה שהיא כדי לבדוק את טיב ואיכות העבודה והתאמתה גם לדרישות טכניות ומקצועיות. במידה ועריכת הבדיקות תחייב פירוק החומרים ו/או הגשת סיוע מצד הקבלן בכל דרך שהיא, השירותים הללו שיינתנו ע"י הקבלן יהיו ללא תוספת תשלום.

מסירת העבודה לעירייה

22. לאחר שתימסר לעירייה הודעה על גמר העבודה יערוך המפקח ביקורת וימסור לקבלן רשימת תיקונים שעליו לבצע על חשבונו תוך הזמן שייקבע לו ע"י המפקח.

23. העבודה תימסר לידי המזמין במעמד המפקח אשר יאשר, כי הקבלן בצע את העבודות עפ"י הסכם זה וכי העבודות בוצעו לשביעות רצונו המלאה. כל עוד המפקח לא יאשר את מסירת העבודה כאמור לעיל לא תחשב העבודה למסורה לידי המזמין ולא יחול מועד פירעון של החשבון הסופי (התחשבות סופית) של התמורה מוסכמת.

24. לאחר מסירת העבודה ולאורך כל תקופת ההסכם הקבלן יהיה אחראי על מתן שירות לאתר כמפורט בהצעת המחיר

התמורה לספק

25. בכפוף למילוי מלוא התחייבויותיו על פי ההסכם, העירייה תשלם לספק תמורה בהתאם לגובה הצעתו הכספית במכרז (להלן: "התמורה").

26. התמורה דלעיל היא התמורה היחידה שתשולם לספק עבור אספקת השירותים כמפורט בהסכם. שום תשלום אחר או נוסף פרט לתמורה לא ישולמו על ידי העירייה לא במהלך תקופת הסכם זה ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לספק ולא לאדם אחר.

27. התמורה הינה קבוע וסופית ותכלול שינויים בריבית, בשכר עבודה, במיסים, בארנונות ובתשלומים אשר על הספק לשלם עפ"י כל דין או הסכם, לא ישנו את גובה התמורה הכוללת לה זכאי הספק, אלא אם נאמר במפורש אחרת בהסכם זה.

28. מדד הבסיס הינו מדד ינואר 2026 שמפורסם ב-15 לפברואר 2026, החוזה יוצמד למדד בחלוף 36 חודשים דהיינו רק בהפעלת האופציות.

29. שינוי בדין ו/או בפסיקה ו/או עליות מחירים ו/או עליות בשיעור המיסים (למעט מע"מ) ו/או ההיטלים ו/או האגרות ו/או שכר מינימום וכל תשלומי חובה אחרים, לא יהיה בהם כדי לשנות את הצעת הספק ובכלל זאת, כל ההוצאות הישירות והעקיפות של המציע.

אופן תשלום התמורה

30. התמורה בגין שירותי הקמת מערכת CRM כולל אפליקציה תפעולית לעובדים - תהא על בסיס גלובלי בתום ההקמה והעלאת לאוויר ובכפוף לתקנותם. הספק יגיש למנהל חשבון עסקה הכולל פירוט התמורה המגיעה לו, הכולל על בסיס הצעת המחיר של הספק המופיעה במסמכי המכרז.

31. לגבי כלל החשבונות יחולו ההוראות שלהלן:

1. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו, במלואו או מקצתו, או שלא יאשרו כלל, ויעבירו לגזברות העירייה. במקרה שאושר חלקית - המנהל יחזיר לספק לתיקון בתוך 21 ימים.
2. הגזברות תשלם לספק את הסכום המאושר על ידי המנהל בתנאי תשלום של שוטף + 45 ימים ממועד אישור החשבון בכפוף להמצאת חשבונית מס.
3. אי המצאת החשבון כנדרש במועד הקבוע לעיל ו/או אי המצאת חשבונית מס, לפי העניין, יהוו עילה לעיכוב תשלום התמורה ע"י החשבון המאושר/החשבון המאושר העוקב, ומניין הימים לתשלום יחול רק לאחר המצאתם כנדרש.
4. הספק לא יתן רשאי להעלות כל דרישות ו/או טענות כלפי העירייה בגין עיכובים בתשלום הנובעים מחוסר פרטים בבקשת התשלום ו/או בדו"חות או עקב קיומם של פרטים לא נכונים שמקורם בספק או אי העברת מסמכים שנדרשו לצורך אישור החשבון.

32. קיזוז:

1. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. ככל שהספק לא ימציא אישור בגין פטור ממס הכנסה, תנכה ממנו העירייה מס במקור בהתאם לחוק.
2. הספק מסכים ומצהיר בזאת כי העירייה רשאית לקזז מהתמורה שעליה לשלם לספק על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע לעירייה מהספק על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.
3. מובהר, כי ביצוע לקוי או חלקי של השירות או אי עמידה של הספק במועדים הקבועים במכרז, כולם או חלקם, שנקבעו לביצוע העבודה, תיחשב הפרה יסודית של ההסכם, במידה והספק לא תיקן את הפרה תוך לא יאוחר מארבעה ימים ממועד ההודעה של העירייה בפרה, תזכה את העירייה בפיצוי מוסכם ומוערך מראש בסך של 1,000 ש"ח לכל יום איחור ו/או יום בו לא ניתן שירות, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה אחרת המגיעים לעירייה על פי הסכם זה ו/או כל דין אחר, והעירייה רשאית לקזז ו/או לחלט את הערבויות הבנקאיות שהומצאו לה, להבטחת ביצועו של הסכם זה, ללא כל התראה. יובהר כי חילוט הערבות לא ימצו את זכויות העירייה להיפרע מהקבלן בכל דרך אחרת שימצא לנכון ככל שנזקקה גבוהים מסכום הערבות.
4. הספק מתחייב להחזיר לעירייה מיד כל סכום עודף שקיבל מהעירייה.
5. הספק לא יבצע ניכוי או קיזוז של תקבולים בעד כל סכום אחר שחבה העירייה לספק.

פתיחת כרטיס ספק

33. הספק יודא קיומו של כרטיס ספק בעירייה לצורך העברת תשלומים. בהיעדר קיומו של כרטיס ספק בעירייה, יפנה הספק לגזברות העירייה לקבלת טופס פתיחת כרטיס ספק בעירייה.
34. טופס זה יהיה חתום ע"י הספק ומאושר ע"י ר"ח או עו"ד מטעמו וכן מאושר ע"י הבנק בחתימת מורשי החתימה מטעמו.
35. מובהר בזאת כי באם עוכב תשלום כלשהו המגיע לספק מחמת העדרו של טופס כאמור ו/או מחמת העדר פרטים בטופס זה, לא יהא זכאי הספק לכל תשלום נוסף בגין העיכוב עבור הפרשי הצמדה, ריבית וכיו"ב.

עיסוק בהרשאה וניהול ספרים

36. הספק מצהיר בזאת כדלקמן:

1. כי הוא עומד בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.
2. ברשותו תעודת "עוסק מורשה" ו/או "עוסק פטור" לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו - 1975.
3. הוא מנהל ספרים כדין וכי הוא פועל במסגרת עבודתו נשוא הסכם זה כנדרש עפ"י כל דין כלפי שלטונות המס ובכלל, וכי ימשיך ויעשה כן במהלך כל תקופתו של הסכם זה.
4. הוא מנהל תיק ניכויים כדין לכל עובדיו, כי הינו מפריש עבורם את כל ההפרשות הנדרשות על פי הדין וכי הוא ימשיך ויעשה כן בכל תקופת חלותו של ההסכם.
37. במעמד חתימתו של ההסכם ו/או סמוך לכל שנת כספים חדשה ימציא הספק לעירייה אישור על גובה ניכוי מס במקור מטעם פקיד השומה האזורי.
38. מוסכם בזאת כי במידה ולא יומצא לעירייה אישור כאמור במועד, לא יהיה הספק זכאי לכל החזר מהעירייה בגין סכומי מס שנוכו מהתמורה לה הוא זכאי בהעדר אישור כאמור, וזאת על אף שהמציאה אישור בדיעבד.

הגדרת היחסים בין הצדדים

39. מוצהר בזאת כי הספק ו/או עובדיו לא יחשבו כעובדים של העירייה ובשום מקרה לא ייווצרו ביניהם לבין העירייה כל יחסי עובד ומעביד וכי מהות היחסים בין הצדדים עפ"י הסכם זה הינה יחסי מזמין - נותן שירות. הוראה זו הינה תנאי עיקרי בהסכם והפרתה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.
40. מוסכם כי כל התשלומים לעובדיו של הספק ו/או מועסקיו (לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור, שכן עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי וכל תשלום

- וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם העסקתם יחולו על הספק, והוא בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של מי מעובדיו ו/או הפועלים מטעמו ו/או המועסקים על-ידו הנובעת מיחסי העבודה בינו לבין התובע ו/או מן היחסים החוזיים ביניהם, העירייה לא תהא אחראית לכל האמור, בכל אופן וצורה שהם.
41. היה והעירייה תחויב בתשלום כלשהו לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, תוך 21 יום מהודעת העירייה בכתב, יפצה וישפה הספק את העירייה בכל סכום בו תחויב העירייה כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.
42. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים, לרבות הוראות חוק שכר מינימום.
43. המנהל יהא רשאי בכל עת, לדרוש מהספק החלפת עובד שראה לו בלתי מתאים, ובדרישה זו אין כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בין עובדי הספק לבין העירייה. הספק מתחייב למלא דרישת המנהל להחלפת עובד, ללא שיהיה וללא כל תמורה נוספת ובהתאם להוראות כל דין החלות על מתן השירותים נשוא הסכם זה.

זכויות יוצרים

44. השירותים שיסופקו על ידי הספק ו/או מי מטעמו ותוצאותיהם יהיו קניין של העירייה. למען הסר ספק, הספק הזוכה הינו מחזיק המאגר והרשות הינה בעלת המאגר.
45. כל החומרים שיוזנו במערכת כגון טקסטים, תמונות, סרטונים וכדומה הינן קניינה הרוחני של הרשות והספק ישתף פעולה בעת דרישה לקבלת חומרים אלו מאילוצים שונים ובהם גם הסבה למערכת צד ג' אחרת במדיה ויידרש.

שמירת סודיות והגנה על הפרטיות

46. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר הוראות הסכם זה ולמלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.
47. הספק אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.
48. הספק מתחייב ומאשר כי כל המידע, הינו מידע סודי של העירייה, וכי הוא מתחייב לשמור את המידע בסודיות בהתאם להוראות סעיף זה.
49. הספק מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם העירייה.
50. הספק מתחייב בזה, כי לא יעשה כל שימוש במידע הנ"ל אלא אך ורק לצורך מתן השירותים לעירייה במסגרת הסכם זה וכי לא יעשה בהם כל שימוש לכל מטרה אחרת.
51. הספק מתחייב כי מיד עם סיום ההסכם ו/או מיד עם קבלת דרישה מאת העירייה, הוא ישיב בצורה מלאה, מסודרת ועניינית לעירייה ו/או לצד שלישי שימנה המזמין את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירותים ולביצוע הסכם זה, לרבות כל חומר כתוב שיימסר לו ו/או יגיע אליו, וזאת בלוח זמנים שייקבע ע"י העירייה, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של העירייה. בנוסף, הספק מתחייב למחוק את כל הנתונים שנשמרו בשרתיו ו/או בכל מקום אחר לא ישאיר העתקים מהמידע ברשותו.
52. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977. הספק יחתים את עובדיו על הצהרת סודיות המצורף **כנספח ב' (3)**.

פיקוח, בקרה ודיווח

53. העירייה ממנה בזה את המפקח. יובהר, כי למפקח לא תהיה סמכות בענייני כספים, תמורה, תקציב וכיו"ב, וכי נושאים אלה יהיו באישור מראש ובכתב של גזבר העירייה והחשב המלווה בלבד.
54. הנחיות והוראות המפקח לקבלן אשר ימסרו במהלך ביצוע העבודות או מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהיו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הקבלן והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הקבלן במכרז.
55. הקבלן יהא עצמאי בביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה, אך יהיה כפוף להוראות העירייה, המפקח או נציג אחר מטעמה, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לעניינים אשר מצויים באחריות העירייה.
56. העירייה רשאית להחליף את המפקח מטעמה, להוסיף עליו בעלי תפקידים נוספים, למנות לו עוזרים לצורך פיקוח על פי הסכם זה, הכול לפי ראות עיניה וכל אימת שתמצא זאת לנכון.
57. למפקח אשר ימונה מטעם העירייה או מי מטעמה שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים ו/או העבודות הניתנים על ידי הקבלן מבוצעים כראוי על פי תנאי הסכם זה ונספחיו.
58. העירייה באמצעות המפקח או מי מטעמה יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן ביצוע העבודות או מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמש הקבלן לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתו בתנאי ההסכם ומילוי אחר הוראות העירייה.

59. קבע המפקח או מי מטעמו כי השירותים לא בוצעו בהתאם להנחיות או במימונות ראווה או אינה תואמת את דרישות נספחי המכרז או את הוראות הסכם זה ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם ראויים לבצע את העבודות או השירותים, תהא קביעתו סופית והקבלן מתחייב לפעול כפי שיוורה לו המפקח או מי מטעמו.
60. במקרה וליקוי במתן השירות לא יתוקן במסגרת סד הזמנים אשר יימסר לקבלן על ידי המפקח, תהא העירייה זכאית בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הקבלן או השירות הניתן על ידו ולהמשיך את העבודות או השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הקבלן, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הקבלן.
61. מובהר כי אף על פי שקיימת זכות לעירייה לפקח על מהלך העבודות בביצוע השירותים, לא יפורש הסכם ההתקשרות או סעיף אחר מסעיפו באופן אשר משחרר את הקבלן מאחריות למתן השירותים כנדרש בהסכם זה.

אחריות בנזיקין ושיפוי

62. הספק לבדו יהיה אחראי לשירותים המוענקים על-ידו בקשר עם המכרז ו/או הסכם ההתקשרות זה. בתוך כך מובהר כי הספק יהיה האחראי הבלעדי לבדיקת תקינות השירותים והפעולות שהוא מעניק, זאת אף במקרה בו ניתן אישור העירייה לביצוע הפעולות, ובכלל זה באחריות הספק לוודא שלא חלה התיישנות, שכתובות החייבים מעודכנות, שסדר הפעולות נשמר כדיון וכו'.
63. הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או אובדן, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לעירייה, לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות מקצועית או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.
64. הספק יהיה אחראי לכל הפסד ו/או נזק כספי, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לעירייה, אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.
65. הספק פוטר את העירייה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה מכל אחריות לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד כפורט בסעיף זה לעיל ובתנאי שהפעולה קשורה למציע במישרין הן ברמת המוצר והן ברמת השירות. למען הסרת הספק המציע לא יהיה אחראי למחדל כתוצאה מפעילות ישירה הלקוח כגון דלף מידע, שינוי הגדרת והפסקת שירות יזומות.
66. הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך תקופת ההתקשרות.
67. הספק מתחייב לשפות ולפצות את העירייה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד שייגרם לו ו/או לצד ג' כלשהו, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לעירייה, על מערכותיו הקנייניות. ובתנאי שהפעולה קשורה למציע במישרין הן ברמת המוצר והן ברמת השירות. למען הסרת הספק המציע לא יהיה אחראי למחדל כתוצאה מפעילות ישירה הלקוח כגון דלף מידע, שינוי הגדרת והפסקת שירות יזומות.
68. הספק מתחייב לשפות ולפצות את העירייה ו/או צד ג' כלשהו בגין כל תביעה שתוגש ו/או כל סכום בו תחויב העירייה על פי פסק דין חלוט, כל מקרה בו יקבע כי האחריות לנזק מוטלת על הספק ונגרמה עקב ביצוע השירותים בהתאם למכרז ולהסכם ההתקשרות זה. בכל מקרה בו תוגש תביעה כנגד העירייה, אשר עילתה בשירותים שהוענקו ע"י הספק, העירייה תודיע לספק על קיומה של התביעה בהקדם המידי, ותאפשר לו להתגונן ולהגן על העירייה מפניה על חשבונו. בתנאי שהפעולה קשורה למציע במישרין הן ברמת המוצר והן ברמת השירות. למען הסרת הספק המציע לא יהיה אחראי למחדל כתוצאה מפעילות ישירה הלקוח כגון דלף מידע, שינוי הגדרת והפסקת שירות יזומות.

ביטוחים

69. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי כל דין ו/או על פי האמור בהסכם זה, הספק מתחייב לערוך ולקיים, למשך תקופת ההסכם ובכל זמן שמתקיימת אחריות על פי דין, על חשבונו, את כל הביטוחים הרלוונטיים להתקשרות זו אצל חברת ביטוח מורשית כדין, כל זאת בהתאם לנספח הביטוח ואישור קיום ביטוחים המצ"ב להסכם זה ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו והמסומנים **כנספח ב' (2)**.

הפרות, פיצויים מוסכמים ובטלות ההסכם

70. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הספק את העירייה בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם ספק אחר למתן השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהן.
71. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, הספק ישלם לעירייה פיצויים מוסכמים מראש בכל פעם שאיננו מקיים אחת ו/או יותר מהתחייבויותיו המפורטות להלן, ובלבד שלא תוקנה ההפרה יושת/ו על הספק פיצוי מוסכם מראש, כדלקמן:

הפרה	פיצוי מוסכם
אי תיקון תקלה/איחור בטיפול בתקלה משביתה העולה על 4 שעות	1,000 ₪ ליום הפרה או חלק ממנו
אי תיקון תקלה/איחור בהעלאת תוכן העולה על 24 שעות	500 ₪ ליום הפרה
אי הדרכת מפעיל בהתאם לדרישות המכרז	500 ₪ ליום הפרה
אי העמדת שירותים בהתאם לדרישות המכרז הקבוע בהסכם ובתנאי המכרז לכל יום של השבתה מלאה	1,500 ₪ ליום הפרה
אי עמידה בסעיף לוחות זמנים שהוגדרו במכרז, הקמה, אבי דרך	500 ₪ ליום הפרה

72. במידה ותהא עילה להפעיל יותר מקנס אחד, יהיו מנגנוני הקנס בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל.
73. העירייה רשאית לקזז ולנכות מהתמורה המגיעה לספק לפי הסכם זה, ו/או לדרוש הספק תשלום הפיצוי המוסכם מראש המפורט לעיל, ו/או לחלט ערבות הביצוע, או כל סכום שלדעת המנהל מגיע מהספק לעירייה ו/או לכל צד ג', עפ"י ההסכם או עפ"י דין. זאת, מבלי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאי המזמין תוך 15 ימים על פי ההסכם או עפ"י דין.
74. מובהר כי במקרה של הפרת הוראה יסודית, מהוראות ההסכם, ישלח המנהל לספק הודעה בדבר ההפרה, ובו תינתן לספק תקופה בת 7 ימים לתקן את ההפרה. היה והספק לא יתקן את ההפרה כאמור, העירייה תהא רשאית לבטל את ההסכם לאלתר ללא מתן הודעה מוקדמת, ומבלי שתידרש לשלם לספק פיצוי ו/או תשלום כלשהו, והכל בהתאם לאמור בפרק "סיום ההתקשרות" שלהלן.

ערבות ביצוע

75. להבטחת מילוי כל התחייבויותיו של הקבלן לרבות מתן השירותים וביצוע העבודות נשוא הסכם, במשך תקופת התקשרות, זה ימציא הקבלן עם מועד חתימת ההסכם ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, ערוכה לטובת העירייה בנוסח שצורף נספח ב' 1 להסכם זה ("ערבות ביצוע"), כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כאשר המדד הבסיסי לעניין זה יהיה מדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז ושתהיה בסכום/שיעור כמצוין במכרז.
76. מסירת ערבות הביצוע כהגדרתה במכרז וכמבואר לעיל הינה תנאי מוקדם והכרחי לתוקפו הסכם זה. תוקף הערבות הבנקאית יהיה למשך כל תקופת ההתקשרות שהינה תקופת האחריות כמוגדר בנספח ג' ובתוספת שלושה חודשים והיא תוארך בהתאם לכל תקופת התקשרות נוספת וככל שיידרש.
77. הערבות כאמור תוחזר לקבלן לאחר קבלת אישור ע"י המנהל או מי מטעם העירייה בדבר סיום מתן השירותים ו/או ביצוע העבודות לעיל לשביעות רצונה המלא של העירייה.
78. העירייה תהא רשאית לחלט את הערבות הנ"ל במלואה או חלק ממנה בכל מקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הקבלן, ובלבד שניתנה לקבלן התראה בכתב של שבוע ימים לתיקון ההפרה והקבלן לא תיקן את ההפרה בתוך הזמן הנקוב בהתראה כאמור. הסכום שיחולט יחשב כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בין הצדדים.
79. אין בחילוט הערבות על פי האמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מכל זכות של העירייה לתבוע פיצויים נוספים ומשלמים בגין הנזקים אשר ייגרמו לה בפועל כתוצאה מן ההפרה או מכל תרופה אחרת המגיעה לה על פי הסכם זה או על פי כל דין בשל הפרת ההסכם, לרבות מכוח חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א-1970.
80. חולט סכום הערבות או חלק ממנו, ימציא הקבלן ערבות חדשה או ישלים את יתרתה עד גובה סכום הערבות המקורי מיד עם דרישה מאת העירייה, אי השלמת סכום הערבות כאמור יהווה הפרה מהותית של הסכם זה ומהווה תנאי מוקדם לתשלום התמורה לקבלן על פי הסכם זה.
81. למען הסר קבלן מובהר בזה כי הוצאות ביחס לערבות הביצוע כאמור, וכן כל הוצאה כלשהי, תהיה על חשבון הקבלן בלבד.

הפסקת ההתקשרות עם הספק

82. בנוסף לסמכותה לבטל את ההסכם, כאמור בפרק "בטלות ההסכם" שלעיל, רשאית העירייה בכל עת, מכל סיבה שתיראה לה, גם שלא מחמת הפרת ההסכם או פגם שנתגלה בו, ומבלי שתידרש לנמק, להביא להפסקת ההתקשרות לפי הסכם זה, כולו או מקצתו, בהודעה אשר תינתן לספק 60 ימים מראש בכתב.
83. עוד מוסכם, כי בכל מקרה של שינוי מהותי בדין החל על מתן השירותים נשוא הסכם זה, העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות, בהודעה אשר תינתן לספק 60 ימים מראש בכתב.
84. במידה ותומצא לספק הודעה כאמור, לספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירותים שנתנו על ידו בפועל, אם ניתנו, עד למועד היכנס הפסקת ההתקשרות לתוקף וזאת בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הצדדים. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות העירייה לקיזוז וכן אין בסעיף זה בכדי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאית העירייה מכח כל דין או הסכם.
85. הופסקה ההתקשרות בין הצדדים, מתחייב הספק להשיב לעירייה כל מידע או מסמך המצוי ברשותו והשייך לעירייה או בקשר עמה. כמו כן מתחייב הזוכה לבצע העברה מסודרת של החומר לכל גורם/גוף שיחליף אותו.

ביטול מיידי של ההסכם ותוצאותיו

86. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אומן מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערער יחסי האומן ו/או במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק או במקרה של ביצוע פשע על ידו, תהא רשאית העירייה להודיע לספק על ביטול המיידי של הסכם זה, ללא כל הודעה מוקדמת, ובמקרה כזה ידאג הספק לפעול כאמור בסעיפי המשנה של סעיף זה, והספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי מכל מין וסוג שהוא.
87. בנוסף ומבלי לגרוע מן אמור לעיל, מוסכם כי העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק מיידי, בטרם תום תקופת ההתקשרות, ללא מתן הודעה מוקדמת, ומבלי שתידרש לשלם לספק פיצוי ו/או תשלום כלשהו, בקרות אחד או יותר מהמקרים הבאים:
1. מונה לספק כונס נכסים מכוח כל דין ו/או הוכרז כפושט רגל, או –

- באם הינה תאגיד – ניתן לגביו צו להקפאת הליכים או צו פירוק – קבוע או זמני ;
2. נגד הספק או מי ממנהליו נפתחה חקירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום, או הורשע בנוגע למעשים שהרשעה בגינם הינה בבחינת עבירה שיש עימה קלון ;
3. הספק או מי מטעמו נחשד בגניבה, בעבירת שוחד, או בכל מעשה מרמה ;
4. הוכח לעירייה כי הספק אינו מסוגל לעמוד בדרישות ההסכם מסיבה בריאותית, כספית, טכנית, או מכל סיבה אחרת ;
5. הספק התרשל בשירותיו ו/או נתקבלו תלונות אודות הספק.
88. מובהר בזאת, כי אין המקרים המנויים לעיל כעילות לביטול ההסכם מהווים רשימה סגורה וכי אין במנייתם בכדי לגרוע מזכות העירייה לבטל את ההסכם מכוח כל עילה שבדין, ובכלל זה לבטל את ההסכם עקב הפרתו על ידי הספק.
89. בוטל ההסכם, תעשה ההתחשבות הסופית בין הצדדים ביחס לתמורה שנותנה לתשלום ו/או ששולמה ביתר - לפי העניין.
90. מובהר, למען הסר כל ספק, כי היה ובוטל ההסכם כאמור בפרק תקופת ההסכם, לרבות עקב אחד מהטעמים המצוינים לעיל או עקב הפרתו ע"י הספק, לא יהיה זכאי הספק לכל פיצוי שהוא מהעירייה בגין ביטול ההסכם.
91. בכל מקרה של ביטול ההסכם כאמור לעיל ו/או מכוח כל דין או הסכם – זכויותיה של העירייה וחובותיה של הספק לא יפגעו, ויישארו בתוקפם המלא, כאילו לא בוטל ההסכם, בכל הנוגע לשירותים שניתנו עד מועד הביטול.
92. האמור בפרק זה אינו בא לגרוע מסעדים נוספים או חלופיים להם זכאית העירייה עפ"י כל דין או הסכם.
93. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, חובה על הספק לבצע העברה מסודרת של השירותים לידי נציג העירייה או חברה אחרת שתבוא במקומו, כולל את כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת הממוחשבת, ההצעות, ההמלצות, מסמכים שהוכנו על ידי הספק במסגרת חוזה זה וכיו"ב, יועברו על ידו לידי נציג העירייה או למי שהיא תורה ולשביעות רצון העירייה. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל תשלום שהוא מהעירייה, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירותים והנתונים לעירייה ו/או לחברה אחרת.
94. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי הסכם זה, יאפשר הספק, בכפוף להסכמתו של העובד וכל צד שלישי רלבנטי, מעבר של עובדי הספק מטעמו לרשות העירייה ו/או הספק החדש שייבחר.
95. הספק יעביר לעירייה, או למי שהעירייה תורה, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע שנאסף על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור העירייה עפ"י הסכם זה.
96. כל הפעולות המנויות בפרק זה לשם העברה מסודרת של השירותים והמידע יהיו באחריות ועל חשבון הספק בלבד ויבוצעו על ידו ללא כל תמורה נוספת בתוך פרק זמן בו נקבה העירייה בהודעתה בדבר סיום ההתקשרות.
97. מוסכם בזאת כי כל הנתונים והמידע שפורטו לעיל הינם רכוש הבלעדי של העירייה והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שנגרם לנתונים או לחלקים מהם בתקופת ההתקשרות ועד שהועברו לעירייה לאחר סיום ההתקשרות. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות ולא להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של העירייה.
98. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

זכות עכבון וסעדי ביניים

99. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר, כי לספק לא תהיה כל זכות עיכבון בשום מקרה ונסיבותיו, הן במשרדים והן במידע אשר יימסר לרשותו במסגרת השירותים.
100. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, לא יהא הספק רשאי לדרוש כל צו ביניים אשר ימנע מהעירייה שימוש במשרדים ו/או המשך פעולות באמצעות צד ג' כלשהו וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של העירייה על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

איסור הסבה, המחאת זכויות והעסקת קבלני משנה

101. הקבלן אינו רשאי להתקשר עם קבלני משנה ולא עם בני אדם, גופים, או קבוצות אנשים לביצוע איזו מהתחייבויותיו שלפי הסכם זה וכן איננו רשאי להעביר הסכם זה והזכויות והחובות הנובעות ממנו, כולן או מקצתן, לאחרים, אלא אם הותנה והוסכם הדבר בכתב ובמפורש ו/או אם אישרה לו זאת העירייה מראש ובכתב.
102. קבלני המשנה ככל שיאשרו, יחויבו לעמוד בכל תנאי המכרז וההסכם, והקבלן מתחייב לקבל אישור העירייה מראש על כוונתו להתקשר עם קבלן משנה, כאשר לצורך קבלת אישור העירייה וכתנאי להתקשרות עם קבלן המשנה, יצרף הקבלן את כל המסמכים הדרושים להוכחת עמידתו של קבלן המשנה בתנאי המכרז וההסכם.
103. אישור העירייה, אם יינתן, לא יתפרש לעולם כאישור למקצועיותו מומחיותו והתאמתו של קבלן המשנה האחר, והאחריות לכל התחייבויות הקבלן תחול תמיד על הקבלן לבדו.
104. העירייה תהא רשאית בכל זמן לחזור בה מאישור הנ"ל להעסקת קבלן המשנה אם לדעתה האינטרס של העירייה מחייב זאת.
105. במקרה כזה יפסיק מיד הקבלן את עבודתו של המועסק על ידו מיד עם קבלת הוראה על כך מאת המפקח. כל שינוי בזהות בעלי המניות של הקבלן ללא אישור מראש ובכתב של העירייה יחשב להעברת זכויות אסורה.

106. מובהר, למען הסר ספק, כי הקבלן לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף בגין עבודות קבלני המשנה הפועלים מטעמו.
107. יובהר כי לא יהיה בהתקשרות עם קבלן משנה בכדי לגרוע מחובותיו של הקבלן כלפי העירייה.

כללי

108. הסכם זה, לאחר חתימתו, ממצה את כל ההסכמים שבין הצדדים בנוגע לנושאים המוזכרים בו, אלא אם נאמר אחרת בהסכם זה, הוא מבטל כל הסכם או הבנה קודמת שהייתה בין הצדדים ו/או מי מטעמם בין בע"פ ובין בכתב בנוגע לנושאים אלה.
109. כל תיקון, שינוי או תוספת להסכם יהיו תקפים רק אם יעשו בכתב ויחתמו על ידי מורשי החתימה של הצדדים להסכם זה.
110. כל ויתור של צד למשנהו על קיום אלו מחובותיו על פי הסכם זה, או הימנעות של צד מעמידה על זכותו, לא יחשב כויתור הימנעות או היווצרות נוהג בין הצדדים לגבי מקרים אחרים בהם לא תקום אותה זכות.

התניית שיפוט

111. הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה ו/או הנובע ממנו תהא לבתי המשפט המוסמכים במחוז חיפה בלבד.

כתובות והודעות

112. כתובות הצדדים הינם כמפורט בכותרת הסכם זה.
113. כל הודעה, מסמך או מכתב שישלח על ידי הצדדים על פי הכתובות דלעיל יחשב כאילו נמסר לתעודתו תוך 72 שעות ממועד מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אם נמסרה ביד - במועד מסירתה, ואם נשלחה בפקסימיליה במועד שיוגור בפקסימיליה.

114. ידוע לי שעל מנת לחייב את העירייה בגין הסכם זה, ו/או כל תוספת עבודות / מתן שירותים/אספקת טובין מעבר לסכום הנקוב בהסכם, או מעבר לתקופת ההסכם, ו/או כל עבודות אחרות שאינן קשורות להסכם זה, עלי לקבל מראש חוזה/הסכם ו/או תוספת להסכם בכתב חתום ע"י ראש העירייה וגזבר העירייה וכי הזמנה בעל פה ו/או חוזה/הסכם חתום שלא על ידי מורשי החתימה של העירייה (במצטבר) לא יחייבו את העירייה (לרבות תוספות להסכם/ חוזה) בשום מקרה ובשום תנאי.

115. הנני מצהיר בזאת שידוע לי שחשבון שהוגש לעירייה יחשב כמאושר רק לאחר שנחתם ע"י גזבר העירייה וכי חשבון שנחתם חלקית לא יהווה אסמכתא משפטית כחשבון שאושר ע"י העירייה.

116. הריני מאשר בזאת שמתן שירות/ אספקת טובין שלא עפ"י ההסכם ונספחיו לא יחייבו את העירייה בשום מקרה ובשום תנאי, וכמוהן להניח את הכסף על קרן הצבי, והנני מוותר מראש על טענת עשיית עושר ולא במשפט, וכן על טענת חוסר תום לב.

117. הריני מצהיר בזאת שקראתי בקפדנות את הנספח, והבנתי את משמעות חתימתי על הנספח.

תאריך

חתימה

שם הספק/ נותן השירות

אישור - אני הח"מ _____ עו"ד, מ.ר. _____ מאשר בזאת כי ה"ה _____ אשר זיהיתי אותם על פי תעודת זהות / המוכרים לי אישית,

הינם מורשי החתימה של _____ וכי חתימתם מחייבת את _____, חתמו בפני על נספח זה.

חתימה וחתימת

שם עו"ד

תאריך

אישור עו"ד מטעם הספק	אישור יועמ"ש העירייה
אני הח"מ עו"ד _____, ב"כ הספק, מאשר כי הסכם זה נחתם כדין על ידי ה"ה _____, _____ ו _____ ת"ז _____ מטעם הספק, המורשה/ים על פי הוראות מסמכי התאגיד לחתום על התחייבות זו ובחתימתו/ם יש בכוחו/ם לחייב את התאגיד לעניין הסכם זה לכל דבר ועניין. תאריך: _____. _____ חתימה וחותמת עו"ד	אני, הח"מ, _____, יועץ.ת משפטי.ת של עיריית טירת כרמל, מאשרת בזאת כי קראתי ובדקתי את ההסכם שלעיל בין העירייה לבין _____ מכוח מכרז פומבי מס' _____ 05/26 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של עיריית טירת כרמל. הריני לאשר כי ההסכם עומד בכל דרישות החוק וההנחיות של הרשויות השונות ומשרדי הממשלה הנוגעים בעניין. כמו כן, ההסכם תואם למסמכי המכרז ובהתאם להצעת הספק שזכתה עפ"י המלצת ועדת מכרזים מיום _____ אשר אומצה ע"י ראש העיר. לפיכך ההסכם מאושר לחתימת מורשי החתימה של העירייה על פי דין אשר חתימתם מחייבת את העירייה לכל דבר ועניין. תאריך: _____. _____ חתימה וחותמת עו"ד

מכרז 05/2026

להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית טירת כרמל

נספח ב' (1)

כתב ערבות (ביצוע)

לכבוד: _____ שם הבנק: _____

עיריית טירת כרמל סניף הבנק: _____

מס' טלפון של הסניף: _____

מס' הפקס של הסניף: _____

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____

לפי בקשת _____ [המציע] מס' זיהוי _____ מרחוב _____

[כתובת מלאה כולל מיקוד] (להלן: "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם באופן בלתי חוזר לסילוק כל סכום עד לסך של 10,000 ש"ח (במילים: עשרת אלפים ש"ח) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת הנערב בקשר למכרז מס' 05/26 או לחוזה שנכרת מכוחו.

סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן, כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד") בתנאי הצמדה שלהלן:

"המדד היסודי" לעניין ערבות זו יהא מדד חודש דצמבר שהתפרסם בתאריך 15/01/2026 בשיעור 103.60 נקודות (המדד הידוע ביום חתימת כתב ערבות זה).

"המדד החדש" לעניין ערבות זו יהא המדד האחרון שפורסם קודם לקבלת דרישתכם עפ"י ערבות זו.

הפרשי הצמדה לעניין ערבות זו יחשב כדלקמן:

אם יתברר כי המדד החדש עלה לעומת המדד היסודי יהיו הפרשי הצמדה בסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום החילוט מחולק במדד היסודי.

אם המדד החדש יהיה נמוך מהמדד היסודי נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות ללא כל הפרשי הצמדה.

לפי דרישתכם הראשונה בכתב, לא יאוחר מחמישה (5) ימים ממועד קבלת דרישתכם בפקסימיליה או בכתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם את כל הסכום הנקוב בדרישה, ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות בתוספת הפרשי הצמדה, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לנערב בקשר לחיוב כלפיכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת הנערב.

מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.

התשלום כאמור בסעיף 1 לעיל, יעשה על ידנו על דרך של העברה בנקאית לחשבונכם על פי הפרטים שיימסרו על ידכם בדרישתכם או באמצעות המחאה עשויה על ידנו לפקודתכם על פי שיקול דעתכם הבלעדי.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידכם. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל אצלנו בכתב ולא יאוחר מהתאריך הנ"ל.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

טופס זה חייב בחתימה + חותמת אישית של ה"ה _____ וחותמת הסניף.

נספח ב' (2)נספח ביטוח

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" - _____

"מבקש האישור" - עיריית טירת הכרמל ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם.

"השירותים" - הקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית טירת הכרמל.

20. מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוח חבות המוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית למשך תקופה נוספת של 7 שנים לאחר מועד תום מתן השירותים, ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילות המבוטח, בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופי והיקף הסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל הפחות את הביטוחים המפורטים בסעיף 27 להלן (להלן: "ביטוחי המבוטח").

21. ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים/ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, אישור קיום ביטוח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "אישור ביטוחי המבוטח").

לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את אישור ביטוחי המבוטח בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 20 לעיל.

בכל פעם שמבטח המבוטח יודיע למבקש האישור כי מי מביטוחי המבוטח עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, על המבוטח לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, 30 יום לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה בביטוח.

מובהר כי אי המצאת אישור על קיום ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות סעיף ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויות המבוטח על פי הסכם זה גם אם ימנע מהמבוטח מתן השירותים בשל אי הצגת אישור על עריכת ביטוחי המבוטח כמפורט לעיל. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר למבוטח להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.

מוסכם בזאת כי התחייבויות המבוטח לעריכת ביטוחים הינן בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה, אף אם יחולו על הצדדים הוראות בדבר המצאת אישור קיום ביטוחים במתכונות תמציתיות בהתאם להוראות המפקח על הביטוח או כל הוראה אחרת בעניין זה. לאור האמור, מוסכם כי נוסח אישורי הביטוח המצ"ב לנספח ביטוח זה הינם דוגמה בלבד ואינם מהווים נוסח מחייב ולא מהווים פגיעה בהתחייבויות החוזיות של המבוטח לעריכת ביטוחים בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה. כן מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור יהא רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישורי הביטוח המצ"ב בנוסח אישורי ביטוח חלופיים, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה כאמור.

22. על המבוטח לקיים את כל תנאי ביטוחי המבוטח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, לדאוג ולוודא שביטוחי המבוטח יהיו בתוקף במשך כל תקופת התחייבויות המבוטח לקיימם ולשאת בהשתתפויות העצמיות הנקובות בביטוחי המבוטח. כן מתחייב המבוטח להודיע למבקש האישור מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.

23. מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח שיומצא כאמור לעיל, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוח בגין עריכת ביטוחים אלה ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על

מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.

בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור ביטוחי המבוטח לבין האמור בסעיף ביטוח זה, על המבוטח לגרום לשינוי ביטוחי המבוטח על מנת להתאימם להוראות סעיף ביטוח זה.

24. מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור בסעיף ביטוח זה, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המבוטח, שאינה פוטרת את המבוטח ממלוא החבות על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין. למבוטח לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מהבאים מטעם מבקש האישור בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוח שהוצא על ידי המבוטח.

ככל שלדעת המבוטח קיים צורך להרחיב את היקף ביטוחי המבוטח ו/או לערוך ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחי המבוטח, רשאי המבוטח לערוך את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור, על חשבון המבוטח. בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח, ייכלל סעיף מפורש בדבר ויתור על זכות המבוטח לתחלוף כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מטעם מבקש האישור, למעט כלפי אדם שגרם לנזק בזדון. בכל ביטוח חבות נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח יורחב שם המבוטח לכלול את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

25. המבוטח פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעם המבוטח, את מבקש האישור ואת הבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי המבוטח ו/או על-ידי מי מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים, במפורש לרבות אבדן תוצאתי עקב נזק לרכוש כאמור, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

26. בהתקשרות המבוטח עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, על המבוטח לכלול בהסכמי ההתקשרות עם סעיפי ביטוח הולמים ביחס לסוג והיקף פעילותם ו/או לכלול את קבלני המשנה בביטוחי המבוטח בהתאמה כאמור.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי המבוטח נושא באחריות כלפי מבקש האישור ביחס לשירותים, בין אם בוצעו באמצעות המבוטח ובין אם בוצעו באמצעות קבלני משנה מטעם המבוטח, והמבוטח ישא באחריות לשפות ו/או לפצות את מבקש האישור בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם בשל השירותים שבוצעו על-ידי קבלן המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה בביטוחי המבוטח ו/או בביטוחי קבלני המשנה מטעם המבוטח ובין אם לאו.

מוסכם בזאת כי היה ותועלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצד הקבלנים ו/או קבלני משנה ו/או מי מטעמם, באחריות המבוטח לשפות את מבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור בכל תשלום ו/או הוצאה שיישאו בהם, לרבות ההוצאות המשפטיות.

27. ביטוחי המבוטח:

27.1 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

המבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל פגיעה ו/או נזק העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם ו/או גוף כלשהו בקשר עם השירותים.

הביטוח לא יהיה כפוף לכל הגבלה בדבר חבות בגין וכלפי קבלנים קבלני משנה ועובדיהם וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי. סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף. למען הסר ספק, מבקש האישור, עובדי מבקש האישור ורכוש מבקש האישור ייחשבו במפורש לצד שלישי.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח ו/או הבאים מטעם המבוטח, בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

גבול אחריות: 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

27.2 ביטוח אחריות מעבידים

המבטח את חבות המבוטח על-פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ס - 1980, בשל פגיעה גופנית ו/או מחלה העלולה להיגרם למי מעובדי המבוטח תוך כדי ו/או עקב השירותים.

הביטוח לא יכלול מגבלה בדבר עבודות בגובה ובעומק, שעות עבודה ומנוחה וכן בדבר העסקת

נוער.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור היה ויקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה כלשהי כי מבקש האישור נושא בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי המבוטח.

גבול אחריות: 20,000,000 ₪ לתובע, לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

27.3 ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב)

המבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין (1) פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש שנגרם עקב מוצרים שיוצרו ו/או סופקו ו/או טופלו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או הותאמו על ידי המבוטח (להלן: "המוצרים") (2) טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי מהפועלים מטעם המבוטח.

הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת מתן השירותים.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור (1) בכל הקשור במוצרים ו/או פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש עקב השירותים (2) עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח ו/או הבאים מטעם המבוטח, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח, אך לא תביעת מבקש האישור כנגד המבוטח.

הביטוח לא יכלול כל הגבלה בדבר אי יושר או מעילה באמון מצד עובדי המבוטח, אבדן מסמכים, הוצאת דיבה ו/או לשון הרע, השמצה וחרیגה מסמכות ונזק כספי או פיננסי.

הביטוח כולל הרחבת סייבר **לנזקי צד ג'** המכסה נזק פיננסי טהור כתוצאה מאירועי סייבר שגרם לדליפת מידע של צדדים שלישיים, פגיעות אישיות בצדדים שלישיים, (השמצה, הוצאת דיבה, פגיעה במוניטין, הפרת זכויות יוצרים, פריצה למערכות מידע, הפרת סודיות ושימוש לרעה במידע) והחדרת וירוסים למחשבי צד ג'.

הביטוח יכלול תקופת גילוי של 12 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח בתנאי כי לא נערך על ידי המבוטח ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל כמתחייב מסעיף זה, ובמידה והביטוח או השינוי בתנאי הביטוח לא נבע מאי תשלום או מרמה של המבוטח.

גבול אחריות משולב: 4,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

28 ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

28.1 הנם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי מבקש האישור וכי מבטח המבוטח מוותר על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי מבקש האישור.

28.2 שינוי לרעה או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבטח למבקש האישור בדבר השינוי לרעה או הביטול.

28.3 הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או מי מטעם המבוטח לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.

28.4 היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.

28.5 המבטח מוותר על זכות התחלופ כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלופ כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

28.6 על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.

29 הפרה של איזה מהוראות נספח בטוח זה תהווה הפרה יסודית. על אף האמור, מוסכם כי איחור של עד 10 ימים בהמצאת אישורי ביטוחי המבוטח, לא ייחשב כהפרה יסודית, ובתנאי כי המבוטח ערך את הביטוחים הנדרשים כמפורט בהסכם זה.

נספח ב'2 - אישור ביטוחי המבוטח

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור :	
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.			
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח/המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח
שם : עיריית טירת הכרמל	שם : תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם.	שם : _____	☐ נדל"ן ☒ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☒ אחר : _____
ת.ז./ח.פ. : 500221007	ת.ז./ח.פ. : _____	ת.ז./ח.פ. : _____	☒ מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ אחר : _____
מען : הרצל 6, טירת הכרמל 3950223	מען : _____	מען : _____	
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי : חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה ו/או מזמין השירותים.		העיסוק המבוטח : הקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית טירת הכרמל.	

כיסויים							
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					לתקופה למקרה		

מכרז 05/2026

להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית טירת כרמל



צד ג'	ביט			2,000,000	2,000,000	נח	302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328, 329
אחריות מעבידים	ביט			20,000,000	20,000,000	נח	309, 319, 328, 350
אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר	ביט	ת. רטרו:		4,000,000	4,000,000	נח	301, 302, 303, 304, 309, 321, 325, 326, 327, 328, 332, 339, 347, חודשים)

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *
043, 088, 103.

ביטול/שינוי הפוליסה
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור
המבטח:

נספח ב' (3)הצהרת סודיות

הואיל: ואני עובד ב_____ בתפקיד _____, והנני מחויב לעמוד בדרישות החוק להגנת הפרטיות, התשמ"א-1981;

והואיל: ובמסגרת עבודתי הנני נדרש להרשאות גישה למאגרי מידע המכילים מידע רגיש אודות תושבי א/ו עובדי הרשות ו/או עסקים ברשות.

והואיל: ולצורך ביצוע האמור אקבל ו/או ייחשף בפני ו/או יגיע לידי מידע, כהגדרתו להלן;

לצורך הסכם סודיות זה - "מידע" - כל מידע וכל נתון על עיריית טירת כרמל, לרבות עובדיה ותושביה ו/או בקשר אליה ו/או המצוי במשרדה ו/או הקשור בה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור מסמכים ו/או מאגרי מידע ו/או תוכנות מחשב המכילים מידע זה עפ"י הגדרתו, ולמעט מידע שהינו נגיש ופתוח לעיון הציבור;

לפיכך הנני מצהיר ומתחייב בזאת בפניכם:

1. כל מידע שיימסר לי ו/או שיגיע לידי ו/או שייחשף בפני במסגרת ביצוע עבודתי, יישמר על ידי בסודיות מוחלטת. אני לא אעשה במידע כל שימוש, ללא אישור מראש ובכתב, והכל בין במישרין ובין בעקיפין בין בישראל ובין מחוץ לישראל.
2. לא אמסור ולא אגלה את המידע ו/או חלק ממנו, לצד ג' כלשהו. אם ובמידה שארצה להעביר את המידע לצד ג' כלשהו לצורך ביצוע עבודתי, אפנה למנהל המאגר ואפעל על פי הנהלים להעברת מידע, תוך וידוא כי במידה ומדובר בגוף חיצוני ילווה הדבר בחתימה של מקבלי המידע על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח מכתב זה ו/או בנוסח אחר שתגדיר עיריית טירת כרמל.
4. ידוע לי כי המידע או חלקו הינו מידע המוגן במסגרת חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981, וכי הפרת הוראות הסכם סודיות זה עלולה להוות הפרה של הוראות החוק הנ"ל.
5. התחייבותי הכלולות בהסכם סודיות זה לא יחולו על מידע שהינו בגדר נחלת הכלל.
6. אני מתחייב שלא להעלות או לשתף עם כלי בינה מלאכותית כל מידע או חומרים הקשורים למתן שירותי לעיריית טירת כרמל, וכן כל מידע שאקבל מעיריית טירת כרמל, לרבות טקסט, קוד, תמונות, קבצים, אודיו וכד'.
7. התחייבותי על פי מכתב זה יישארו בתוקפן בכל עת ממועד חתימת מסמך זה ואילך לגבי מידע שלא יפורסם ברבים.

ולראיה באתי על החתום: _____ תאריך _____

שם פרטי	שם משפחה	ת.ז.

עמידה בדרישות הגנת הפרטיות בהתאם לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות

לכבוד _____ תאריך: ____/____/____

הנדון: הצהרה על עמידה בדרישות הגנת הפרטיות בהתאם**לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות (להלן התקנות) שיכנס לתוקפו באוגוסט 2025**

פרשנות:

בעל המאגר	עיריית טירת כרמל, וגופי הסמך מטעמה
מאגר מידע	הכוונה למאגר ו/או למאגרי המידע הקיימים בעירייה והמוחזקים ו/או בשימוש של הספק הזוכה, בין אם רשומים ברשם המאגרים, בין אם הם בתהליך רישום ובין אם הם נכללים תחת הגדרת "מאגר מידע" על אף שאינם רשומים.
הספק הזוכה	הזוכה בהליך התקשרות עם בעל המאגר לאספקת, תחזוקה ומתן שירות בתחום מערכות מידע ואשר בהם מאוחסנים מאגרי מידע.

בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ובפרט תיקון 13 לחוק אשר פורסם באוגוסט 2024, חלה חובה מוגברת ואחידה הן על בעל המאגר, הן על המחזיק בו (הספק הזוכה) ועל המשתמשים בו (הן משתמשים – עובדי העירייה והן משתמשים מטעם הספק הזוכה), לאכוף את התקנות ולעמוד בדרישות המפורטות בחוק לרבות חובת הגילוי, הבקרה והפיקוח על יישום הדרישות.

הצהרה זו אינה באה אלא להוסיף על הדרישות המפורטות בתקנות ובכל מקרה של סתירה או פרשנות – הוראות התקנות גוברות על הצהרה זו.

הספק הזוכה, ימלא בקפדנות את הדרישות המפורטות בתקנות וכן את הנחיות בעל המאגר ו/או מי מטעם בעל המאגר הממונה על הגנת הפרטיות ו/או יועץ המשפטי של העירייה, ככל שתתקבל כל דרישה או הנחיה הקשורה לתקנות. הספק הזוכה יבצע את הפעולות הבאות כמחזיקי המאגר / המאגרים השייכים לבעל המאגר וכן כמשתמשים במאגר (לכל מטרה שהיא, אף למטרות תחזוקה שוטפת וגיבוי של הנתונים הקיימים בו).

הספק הזוכה יישם את כלל הדרישות ולבצע את כל הפעולות המפורטות בהצהרה זו – על חשבון, ללא כל דרישה כספית וללא תשלום נוסף מצד העירייה מעבר לתשלומים המפורטים במחירון המכרז.

ככל שיוטלו עיצומים כספיים על בעל המאגר בשל מחדליו ואשר נובעים ממחדלי הספק הזוכה, בצורה חלקית או מלאה, יוטל על הספק הזוכה החובה לטפל בהסרת ו/או הקטנת ו/או התמודדות משפטית עם העיצומים הכספיים ולהסדיר את התשלומים בגינם לרבות הוצאות משפטיות, על חשבון. במידה

והמחדלים הינם בשל מחדלים של בעל המאגר או בשל מחדלים של שני הצדדים – ייקבע במנגנון בורות או במו"מ המקובל על שני הצדדים – מהי חלקה של העירייה בהוצאות העיצומים הכספיים.

הספק הזוכה ימנה ממונה הגנת הפרטיות (DPO) לטובת יישום התקנות. באחריות ה DPO ליישם את הדרישות ולבצע את הבקורות והבדיקות השוטפות במאגרי המידע של העירייה. ה DPO יעביר הנחיות הן לספק הזוכה והן לעירייה ביחס לפעולות שעליהם לבצע מתוקף תפקידם ויוודא ביצוען.

הספק הזוכה, ינהל את רשימת המשתמשים המורשים לגשת לכל מאגר מידע, ויפעל מדי תקופה, לכל המאוחר כל 4 חודשים, להסיר משתמשים שאינם פעילים, וזאת לאחר הודעה בכתב למנכ"ל העירייה ולמנהל המחלקה המנהל את המאגר בעירייה.

הספק הזוכה יערוך בדיקות, מבדקים, הדרכות, ירכוש ויטמיע אמצעים לאבטחת מידע ולמניעת זליגת מידע ממאגרי המידע המוחזקים בידו.

הספק הזוכה יערוך הדרכות מודעות ומבדקי פשינג לעובדיו ו/או עובדים מטעמו וכן מוקדי שירות לתמיכה במערכות המידע, וזאת לכל היותר כל 4 חודשים קלנדאריים.

הספק הזוכה יבצע בדיקות חדירה וסקרי סיכונים למערכות המידע ולמערכי החומרה בהם מוחזק המידע, בהתאם לדרישות התקנות ויעביר לעירייה מידע בדבר ביצועם וכן את הפעולות לתיקון הממצאים שהתגלו בהם.

הספק הזוכה יודיע מיידית בכתב על כל אירוע דלף מידע, השחתת מידע, פריצה או כל אירוע אבטחת מידע וזאת לכל היותר תוך 24 שעות מגילוי האירוע – למנכ"ל העירייה ולממונה אבטחת המידע של העירייה.

הספק הזוכה יפעל בכל דרך להקטנת החשיפה לעיצומים ולתביעות הנובעות מהתקנות.

אני החתום מטה, מתחייב לבצע את המפורט בהצהרה זו, בשם הספק, חב' _____.

חותמת וחתימה

שם מורשה החתימה

תאריך

עיריית טירת כרמל

מכרז פומבי מס' 05/26

להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה

פרק ג' – כתבי כמויות והצעת מחיר

ידוע לספק כי הדרישות המופיעות במפרט זה הינן דרישות
העירייה לעבוד תקינה במערכת וכתב כמויות זה הינו הערכה
בלבד

בעירייה פועלת מערכת – " CRMC - פוקוס"

1. נספח ג' 1**מפרט טכני מערכת CRM****דרישות כלליות**

- אפליקציה ייעודית לגורמי שטח
- ממשק ניהול בשפה העברית
- יכול עדכון מטלפון חכם
- יישום נהלי אבטחה וסייבר
- שרתי המערכת ינוהלו בשטח מדינת ישראל
- מודולים ייעודיים בהתאם למפרט הדרישות
- גיבויים: השרתים יגובו בתדירות יומית (בשעות הלילה) כאשר הגיבויים יישמרו שבוע לאחר בשרת נפרד.

במסגרת התהליך

- הספק יקים את המערכת
- הספק יבצע הסבה למערכת קיימת
- הספק יבצע הדרכה בתפעול המערכת

תכולת המערכת

1. אופן קבלת הפניות למערכת יהיה באופנים הבאים:

הסבר	אופן קבלת הפניה
פניה טלפונית ישירה למוקד. המערכת תאפשר הקלדה מהירה של הפנייה על ידי זיהוי מהיר של הפונה באמצעות זיהוי הטלפון והקפצת נתוני פונה	טלפון
המערכת תאפשר פניה באמצעות הוואטספ כולל סוכן AI שמכניס את הפניות אוטומטית למערכת.	וואטספ whatsapp
פנייה באמצעות מייל תכנס למערכת כפנייה כולל תיעוד ההתכתבות עם הפונה. המערכת תתמוך גם בקבצים שצורפו למייל	מייל

רשתות חברתיות	הצבה של טופס פנייה מקוון בדף הפייסבוק- המאפשר הקלדת פרטי הפונה ופרטי הפנייה ישירות מן הטופס אל המערכת, פתיחת קריאה כולל תמיכה בהוספת תמונות ומסמכים.
אפליקצית מובייל	אפשרות פתיחת קריאה באמצעות טופס מקוון באפליקציה כולל אפשרות צילום ו/או הוספה של תמונות ומסמכים. הפנייה תפתח קריאה ישירה במערכת.
אתר העירייה	אפשרות לביצוע פנייה מאתר העירייה באמצעות טופס מקוון, כולל הוספת תמונות/מסמכים- הפנייה תפתח קריאה ישירה במערכת
מערכות צד ג'	ממשק חיבור של המערכת למערכות צד המאפשרות פתיחת קריאה ו/או קבלת נתונים חוזרים. המערכת תאפשר את החיבור ופתיחת הקריאה באמצעות ממשק API – שרות זה בעלות נפרדת
טפסים מקוונים	המערכת תתמשק באופן מלא לטפסים מקוונים אותם ניתן להקים במערכת עצמה באמצעות מחולל טפסים, פניה מהטופס תפתח קריאה ישירה במערכת כולל ניתוב ישיר לגורם המטפל
וואטספ	אפשרות לפתיחת קריאות באמצעות פניות למספר הוואטספ שייפתח למוקד. המערכת תאפשר למוקדנים להתכתב מול הלקוח ישירות מהמערכת ומכל עמדה. תיעוד ההתכתבות יישמר בהיסטוריית הפנייה. המערכת תאפשר למוקדן להחליט על פתיחת הפנייה כקריאה או פניית מידע. המערכת תאפשר קליטה של תמונות ישירות לפנייה. המערכת תתמוך בתשובות מובנות בעת השיחה אל מול הפונה.

**** בכל אחת מהפניות המערכת תשלח מספר פנייה לצורך מעקב אחר הפנייה.**

2. ממשק למערכת המרכזייה

פעולות נדרשות
המערכת תתמוך בשלוחות של המרכזייה ותציג את הפרמטרים הבאים לשלוחה הפנייה
1. הקפצת חלון בעת כניסת למערכת המציג את פרטי, הצגת פרטי הפנייה האחרונה של הפונה, אפשרות לפתיחה קריאה ישירות במערכת ע"י זיהוי אוטומטי של הפונה.

2.	תמיכה בשיחות מוקלטות כך שהשיחה המוקלטת תשוויך לפנייה באמצעות קישור שיוצג בפרטי הפנייה
3.	תמיכה באפשרות לחיג מהיר מהמערכת בעת לחיצה על מספר הטלפון של הפונה בדף הפנייה

3. אזור אישי לתושבים

פעולות נדרשות	
אזור אישי לתושבים לצורך מעקב אחר פניות למוקד	
1.	המערכת תאפשר כניסה לאזור אישי אשר יופיע באתר העירייה.
2.	כניסה לאזור האישי תתבצע על ידי 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 הפנייה סטטוס פנייה (יוצג בטקסט או באמצעות תמונת המחשה), וכן אופן הטיפול בפנייה (אופציונאלי עפ"י החלטת מנהל המערכת).
4.	במקרה בהם נשלחה תמונה ע"י הפונה תוצג התמונה/מסמך בפרטי הפניה, כמו כן תהיה אפשרות להציג תמונה אשר צולמה ע"י המטפלים בשטח לצורך הוכחת הטיפול (אופציונאלי בהחלטת מנהל המערכת)

4. ממשק פתיחת קריאה

פעולות נדרשות	
תהליך פתיחת קריאה חדשה במערכת	
1.	זיהוי הפונה : 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 הפנייה ותשייך את פנייה זו לפונה. במידה וישנו זיהוי המתקשר ב IVR לחיצה על פתיחת קריאה בחלון תפתח את חלון פרטי הפנייה ותשייך את הפנייה לפונה.
2.	המערכת תאפשר פתיחת קריאה גם לפונה אנונימי.

3. בכל מקרה שבו לא נמצא הפונה במערכת יפתח דף להקלדת פרטי הפונה על מנת לשמר את פרטי הפונה במערכת לצורך זיהוי בפניות עתידיות.
4. מסך פרטי פנייה/אירוע יציג את הפרטים הבאים.
- 4.1 תיאור הפנייה – הקלדת תאור הפנייה
- 4.2 סוג הפנייה – שיוך הפנייה לסוגים שונים – בהתאם להגדרות מנהל המערכת
- 4.3 מקור הפניה – שיוך מקור הפנייה – עדכון אוטומטי או ידני.
- 4.4 אתר /מוסד – אפשרות לשיוך הפנייה לאתר /מוסד
- 4.5 רחוב המפגע – בחירה של שם הרחוב מתוך רשימה , בעת בחירה של הרחוב ישווייך הרחוב לשכונה וכן יוצגו אפשרות להצגת מאפייני רחוב
- 4.6 מספר בית
- 4.7 אפשרות לקביעה כי יש חובה לצרף תמונה מצד המטפל לצורך סגירת הקריאה.
- 4.8 שיוך הפנייה לנושא (עד 3 רמות) , בהתאם לבחירה של שיוך הפנייה תהייה אפשרות להצגת הנחיות למוקדן כולל משימות.
- 4.9 שיוך המטפלים לפנייה – יתבצע באופן אוטומטי או ידני (מתוך בחירה) בהתאם לשיוך
- נושאי הטיפול
- 4.10 הגדרת הפצת הקריאה – אפשרות לקבוע באופן ידני או כבריית מחדל את אפשרות הפצת פתיחת הקריאה למי (מטפל/פונה) ובאלו אמצעים (מיל / sms /push
5. טופס פתיחת הקריאה יכיל אפשרויות מתקדמות נוספות עפ"י הפרוט הבא :
- 5.1 פיצול הקריאה – בעת פתיחת הקריאה ובמידה והטיפול בקריאה דורש התערבות של
- יותר ממחלקה אחת או יותר , תהיה אפשרות לפצל את הקריאה הנ"ל לכל המחלקת המטפלות כאשר כל פיצול יאפשר את בחירת הנושאים וכן המטפלים.
- 5.2 הפיצול יתאפשר בצורה רוחבית (כל המחלקות מטפלות במקביל בקריאה) – או בצורה טורית שבה הטיפול יעבור למחלקה הבאה רק לאחר סגירת הטיפול ע"י המחלקה הראשונה וכך הלאה.
- 5.3 אפשרות להוספת מסמכים , קבצים או תמונות לפנייה
- 5.4 . אפשרות לנעיצה ידנית של מיקום המפגע על גבי מפה
- 5.5 אפשרות של עריכת פרטים בפנייה

בפניות בהם העירייה תחליט ליידע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה ו/או בחוסר פרטים

שמאפשרים התקדמות בתהליך – תאפשר העירייה ליידע 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 תתמודד

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

5. ממשק ניהול הקריאה

פעולות נדרשות
תהליך ניהול הקריאה
מסך הטיפול בקריאה יציג את הנתונים הבאים: 1.1 פרטי הפונה 1.2 פרטי הפניה הכוללים, תאריך פתיחה, יעד לסגירה, גורמים מטפלים, מיקום המפגש, תיאור המפגש 1.3 אפשרות לצפייה בזמן אמת לגבי התייחסות המטפלים לקריאה – צפו / לא צפו בפרטי הפניה. 1.4 דוח שורות טיפול (היסטורית טיפול) המציג את כל תהליך הטיפול בקריאה הכוללים את הנתונים הבאים: הודעות שנשלחו למטפלים, לפונה, כולל ע"י מי, שעה ותאריך, כולל אפשרות לצפייה בתוכן הפניה. בנוסף תיאור שינויים שנערכו בפניה עם אפשרות להצגה של השינויים שנעשו (לפני מול אחרי). תיאור דרכי הטיפול. סטטוס הטיפול בקריאה 1.5 סגירת הפניה – אפשרות לתיאור אופן הטיפול, כולל אפשרות להוספת תמונות/מסמכים. אפשרות לבחירת סטטוס, בחירה של הודעה חוזרת לתושב, (מתוך בנק SMS) או אפשרות של עריכת ההודעה. 2. נושאים נוספים המוצגים בדף הפניה. 2.1 אפשרות להדפסת הפניה 2.2 אפשרות לשליחת סקר לפונה בשיוך לפניה – הסקר ישלח בהודעת sms לפונה כאשר 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 ישירות לעמוד. 2.5 אפשרות לשליחה הודעת sms למטפל בפניה. 2.6 הקפצת מטפל – אפשרות להקפצת מטפל (מחוץ לשעות העבודה) – לטיפול בקריאה כולל רישום ההקפצה בדוח. 2.7 אפשרות להוספת פונה נוסף לקריאה 2.8 אפשרות לשכפול הפניה 2.9 אפשרות להחלפה מהירה של מטפל לקריאה 2.10 אפשרות לעריכה של פרטי הפניה בהתאם להרשאות.

6. מערכת ניהול מידע

פעולות נדרשות
מערכת ניהול ידע
1. המערכת תאפשר לעלות מיידעים שונים ברמות שונות ותחת קיטלוג של נושאים, תתי נושאים, תגיות. 2. מערכת המידע תהיה זמינה מכל חלון במערכת. 3. המערכת תאפשר להגיע למידע בחיפוש מהיר 4. המערכת תאפשר הצגת מיידעים בפורמטים שונים, כולל מסמכים, קבצים שונים, תמונות וסרטונים שונים. 5. המערכת תאפשר לערוך את אופן הצגת המידע, טבלאות, קישורים וכו. 6. עדכון מרכז המידע יתבצע באמצעות הרשאות מתאימות.

7. מודול שיבוצים

פעולות נדרשות
מאפשר הגדרות של שיבוצי אנשי השטח, ברמות הגדרה מודולריות.
1. המערכת תאפשר להגדיר אזור במערכת כאשר לכל אזור תהיה אפשרות לשייך את הפריטים הבאים 1.1 שם האזור 1.2 שיוך למחלקה / אגף 1.3 שיוך רחובות / שכונות הנמצאים תחת אזור זה כאשר לכל רחוב ניתן להגדיר את מספר הבתים שבאחריה 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 בפתחת הקריאה המערכת תתחשב באזור הקריאה, שעת הקריאה, יום הקריאה 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

8. מודול תרחישים

פעולות נדרשות
מאפשר הגדרות תרחישים אוטומטים בעת טיפול בנושאים מוגדרים. פונקציה זו תאפשר להגדיר לנושא אפשרויות טיפול מוגדרות מראש המחליפות או מצטרפות להקלדת אופן הטיפול ע"י המשתמש. כאר לכל בחירה כזו קימות הגדרות פעולה אוטומטיות
1. המערכת תאפשר להגדיר לנושאים אותם יבחר מנהל המערכת תרחשי טיפול אוטומטים בהתאם לבחירת המטפל. עפ"י ההגדרות המטפל 1.1. הגדרת אופן הטיפול – הגדרה של אופן הטיפול אותה יכול לבחור המטפל מתוך רשימה של אפשרויות הטיפול שהוגדרו לנושא זה. 1.2. הודעה לתושב באזור האיש – הגדרת תוכן ההודעה אותה יראה התושב באזור האיש בהקשר לפנייתו בנושא זה. 1.3. הגדרות שיוך הטיפול – לנושא ספציפי (עד 3 רמות) 1.4. הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול 1.5. העברה למחלקה אחרת – אפשרות שהפניה תועבר למחלקה אחרת בעת בחירת אופן הטיפול 1.6. הגדרת ה sms - שישלח לפונה בעת בחירת אופן הטיפול. 1.7. אפשרות להגדרת SLA חדש בעת בחירת אופן הטיפול.
פעולות נדרשות
1.8. אפשרות לפיצול הקריאה למחלקות נוספות (בצורה טורית או מקבילית) בעת בחירת אופן הטיפול.

9. מודול תהליכים אוטומטים :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להגדיר לנושאים אפשרויות של תהליך אוטומאטי כך שבעת בחירה בנושא זה המערכת תגדיר באופן אוטומאטי את אופן פתיחת הקריאה והגורמים המטפלים
1. המערכת תאפשר להגדיר לנושא (עד 3 רמות מטה) , את הגדרת פתיחת הריאה עפ"י הפרמטרים הבאים : 1.1. תיאור הקריאה 1.2. סוג הפיצול 1.3. הגדרת הפיצול

מכרז 05/2026

להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית טירת כרמל



10. מודול סקרים

פעולות נדרשות
7.1. צפייה בתוצאות ההצבעה בחלוקה לשאלות ובפילוח של התשובה בכל שאלה.
7.2. אפשרות לסמן את תוצאות הסקר בחלוקה לפרמטרים שונים כגון , שכונה, אזור, רחוב, נושא תת נושא, טווח תאריכים, מטפלים, מקור, סוג הפניה וכו',
8. ניתן יהיה להציג את המצבעים לסקר בחלוקה לתשובה עליה ענו , (הצגה של פרטי המצבעים אשר הצביעו תשובה מסוימת באחת השאלות) ,
9. בעת הצגת רשימת המצביעים בסקר ניתן יהיה לראות את פרטי פנייתם לגביה ענו בסקר , וכן לרשום הערה לצד כל אחת מהתשובות שענו.

11. מודול תפוצה :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להפיץ הודעות sms או סקרים בחלוקה לקבוצות או בחלוקה לחתכים שונים
1. המערכת תאפשר להגדיר קבוצות קבועות במערכת אליהם ניתן להפיץ הודעות sms
2. המערכת תאפשר להפיץ הודעות לרשומות שיובאו מקובץ
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 קיימים במערכת.
6. ניתן יהיה להגדיר הודעות מובנות
7. ניתן יהיה להרכיב הודעות מפרמטרים קיימים במערכת (שם פרטי, שם משפחה וכו')
8. ניתן יהיה לשלוח באותו האופן סקרים או לשלב סקרים בתוך ההודעה.
9. ניתן יהיה לשלב חשפונות הפצה של צד ג' (בתמיכה ב API)

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להקים סקרים במערכת כאשר לכל סקר יוגדרו שאלות הסקר והתשובות לכל שאלה. כמו כן תהיה אפשרות לנתח באופן מפורט את פרטי הסקר
1. המערכת תאפשר הקמת סקרים ללא מגבלה. 2. לכל סקר ניתן יהיה להגדיר את הנושאים הבאים : 2.1. שם הסקר 2.2. שיוך שאלות לסקר 2.3. שיוך תשובות אפשריות לכל סקר 2.4. אפשריות הצבעה (בחירה בין אצבעה 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 המוקדן. 4. ניתן לשייך את הסקר באופן אוטומטי להודעת סגירת הקריאה. 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

12. מודול טפסים מקוונים :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להקים טפסים מקוונים באמצעות מחולל עצמאי, וחיבורם למערכת כפניות.
1. מחולל הטפסים יאפשר להקים טפסים מקוונים מתוך מחולל הטפסים , כל טופס יוגדר באופן עצמאי ויכיל את האפשרויות הבאות

פעולות נדרשות
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 של 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 העיריה 3. בעת חיבור הטופס למערכת ניתן יהיה להגדיר את הנושא (עד 3 רמות) אליו משויך הטופס 4. בעת שליחת הטופס יקבל השולח מס פניה בהתאם לפנייה שנפתחה במערכת 5. במידה והוגדרה תבנית מועצבת לטופס – יקבל הפונה במייל את הטופס בפורט pdf של תבנית הטופס כאשר הנתונים שנשלחו על ידו מופעים בטופס. 6. הנתונים שנשלחו עם הטופס יפתחו כפנייה, אשר תנותב לגורם המטפל עפ"י הנושא אליו שויך הטופס 7. נתוני שדות הטופס יופיעו בפרטי הפנייה כשדות נפרדים. 8. המערכת תקלוט ותציג את הטפסים המצורפים לטופס בפרטי הפנייה. 9. המערכת תאפשר להוסיף הערות על גבי הטופס ע"י המטפל בצורת הערות צפות על גבי הטופס) 10. עם סגירת הקריאה תתאפשר שליחת הטופס כאשר הוא חתום ע"י המטפל.

13. מודול מגמות :

פעולות נדרשות
ניתן יהיה לזהות מגמות של בעיות ולקבל התראה בהתאם לקריטריונים שנקבעו
1. מנהל המערכת יגדיר מאפיינים את סוג ההתראה אותה ירצה לקבל 2. הגדרת התרחישים להתראה ייקבעו עפ"י הפרמטרים הבאים

פעולות נדרשות
2.1. טווח ימים לבדיקה 2.2. נושא, נושא משנה, תת נושא 2.3. שכונות רחובות 2.4. כמות מפגעים מינאמלית להתראה 2.5. טווח מינמאלי להתראה בין פנייה לפנייה 2.6. מיקום 2.7. מייל לקבלת ההתראה

14. מודול חירום :

פעולות נדרשות
ניתן יהיה להפעיל את המערכת במצב חירום – ההפעלה תתבצע ע"י מנהל המערכת בלחיצת כפתור 3. מצב המערכת בעת המעבר ישאר כפי שהוא עם חיווי של כותרת ראשי בצבע אדום. 4. לנושאים הקבועים במערכת יתווספו נושאים המוגדרים כנושאי חירום. 5. פניות המוגדרות כפניות חירום – יקבלו עדיפות עליונה יצבעו בצבעי אדום ויוגדרו בראש רשימת הפניות הפתוחות.

15. מודול לחצני מצוקה לגני ילדים :

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר שימוש באפליקציית שטח כאפליקציה לשעת חירום עפ"י הרשאות שהוגדרו במערכת במערכת
1. מודל זה יאפשר למנהל המערכת להגדיר משתמשים בפרופיל "גננת" אשר כל משתמש ישוייך למוסד מסוג גן – ובו פרטי הגן. 2. משתמש מסוג גננת יכנס לאפליקציית השטח אשר תציג מסמך הכולל את הלחצנים הבאים 2.1. פתיחת קריאה – 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 , קריאה זו תפתח קריאה 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 קריאה הכוללת את הפרטים הנ"ל 2.4. כפתור חזרה לטיול – לחיצה על לחצן זה תסגור את הקריאה הפתוחה במערכת לגבי יציאה לטיול.

16. מודול דוחות מתקדם

פעולות נדרשות
מודל זה יאפשר להציג מגוון רחב של דוחות בחתכים שונים, כולל אפשרות לדוחות קבועים, מחולל דוחות, ודוחות חודשיים.
1. בכל אחת מאפשריות הדוחות ניתן יהיה להשתמש בהגדרות הבאות 1.1. יצוא לקובץ אקסל 1.2. שמירת הדוח 1.3. תזמון הדוח ושליחתו לגורמים נבחרים 1.4. אפשרות ליצוא הדוח בפורמט PDF 2. דוחות קבועים – המערכת תציג אפשרות לדוחות קבועים המאפשרים הפקת דוחות מהירים. הדוחות הנדרשים בשלב ראשון הם דוחות על פי הפרמטרים הבאים. • סטטוס • שכונה • רחוב • דחיפות • אגף • מחלקה • נושא • נושא משנה • מוקדן • גורם מטפל • פונים • פונים כולל מטפלים • מוסדות • מקורות • סוגי פניות • משימות • אפשרויות טיפול • דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות • דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לנושאים • דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לגורמים מטפלים. 2.1. בכל אחד מדוחות אלו יוצגו התוצאות הן בצורה טבלאית והן בצורה גרפית 2.2. על כל אחד מהדוחות הנ"ל ניתן יהיה לבצע חיתוכים על פי השדות המרכזיים המופעים בפרטי פנייה, כולל אפשרות לבחירה מרובה של פרמטרים בשדות מובילים. 2.3. לכל אחד מדוחות אלו ניתן יהיה לבצע חיתוך על פני תאריכים. 2.4. לכל אחד מהדוחות ניתן יהיה לבצע הליך השוואתי בין תקופות שונות (שבוע, חודש, שנה)

פעולות נדרשות
3. מחולל דוחות 3.1. המערכת תאפשר לחולל דוחות על פי שדות אותם יבחר מפיק הדוח 3.2. לאחר בירת השדות הנבחרים יאפשר המחולל לקבוע את הפרמטרים להצגה. 3.3. ניתן יהיה לשמור את הדוח במערכת ואף לתזמן אותו לשליחה במייל לגורמים מטפלים. 4. דוחות ריכוז 4.1. המערכת תאפשר ליצור דוחות מרוכזים לצורך הדפסתם, דוחות אלו יכללו מידע נרחב לגבי הפנייה, ויקבע על פי הפרמטרים הבאים : • אגף/מחלקה/גורם מטפל (בחירה מרובה) • נושא/מחלקה/אחר (בחירה מרובה) • תת נושא (בחירה מרובה) • גורם מטפל (בחירה מרובה) • שכונה (בחירה מרובה) • רחוב (בחירה מרובה) • מס בית • פונים • סטטוס • סוג הדוח (מקוצר, כולל תיאור, כולל היסטורית טיפול, פניה בכל עמוד. • אופן תצודה (pdf), שליחה במייל • טווח תאריכים 4.2. אפשרות שמירה של הדוח 5. דוחות בחלוקה לחודשים. 5.1. המערכת תאפשר להציג דוח בהתפלגות לחודשים מתחילת השנה של פניות שנפתחו בנושא נבחר וכן בהשוואה לחודשים קודמים 5.2. המערכת תציג את התוצאות הן ברמת ויזואלית (גרפים) והן ברמת טבלת נתונים 6. דוחות שעות חריגות 6.1. דוח זה יציג דוחות של שעות נוספות אותם עשו מטפלים מחוץ לשעות העבודה הפורמליות 6.2. הודח יפורט ברמת ימים שעות, וסיבת ההקפצה 6.3. הדוח יהיה ניתן לשלוח במייל או להדפסה ברמת העובד

פעולות נדרשות
7. מודול זה יאפשר הפקת דוחות שונים ומגוונים ללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח. המערכת תאפשר הקמת "לוח מחוונים" Dashboard באמצעות BI למנהלים על מנת למצוא צווארי בקבוק.

17. אפליקציית שטח

פעולות נדרשות
המערכת תעבוד בסנכרון מלא עם אפליקציית שטח לעובדים המאפשרת לעובדים לנהל את הטיפול בקריאות באמצעות האפליקציה
1. אפליקציית שטח ייעודית לגורמי טיפול 2. פרטי הכניסה לאפליקציה יהיו זהים לאלו של הכניסה למערכת בגירסת ה desktop. 3. האפליקציה תתמוך ios, אנדרואיד (עד 3 גרסאות אחורה) 4. מסך אפליקציה הראשי – יכיל את האופציות הבאות 4.1. פניות פתוחות – יאפשר למשתמש לצפות בכל הפניות הפתוחות עבורו ושטרם נסגרו. במסגרת זה יופיעו הפרטים של כל פניה וכן פרטים של הפונה. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים: • חיפוש וסינון פניות • צפייה בתמונות שצורפו לקריאה • אפשרות לחיגוי לפונה (בהראשה בלבד) • צפייה בפרטים מורחבים של הפניה • ניווט למקום המפגע באמצעות waze • טיפול בקריאה – אופציה זו תכיל את האפשרויות הבאות ✓ אפשרות להקלדת אופן הטיפול ✓ אפשרות להוספת תמונה מהשטח ✓ אפשרות לבחירת הסטטוס ✓ אפשרות להפניית הפניה לגורם מטפל אחר (בהראשה בלבד) ✓ אפשרות להחזרת הפניה למוקד. 4.2. התראות – מציג את רשימת הפניות שטרם טופלו אך נמצאות בחריגה מול ה sla. ניתן לטפל בקריאות במסך זה בדומה למסך פניות פתוחות. 4.3. הודעות אישיות – מציג את רשימת ההודעות אישיות שנשלחו ע"י מנהלים. 4.4. דיווחים יזומים – אפשרות לדיווח עצמאי על מפגעים למוקד או לגורמים מטפלים. במסגרת זו יופיעו הפרטים הבאים: 7. • הקלדת מיקום המפגע (אוטומאטי 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 4.5. פניות סגורות – אפשרות לצפייה וחיפוש פניות שנסגרו. 4.6. דיווחים יזומים – צפייה בהיסטורית הפניות שדווח ע"י המשתמש

18. ניהול הודעות קבוצתיות אישיות

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

19. חיווי מערכת

פעולות נדרשות
המערכת תציג מגוון רחב של חיוויים על מנת לסייע בניהול נכון של הפניות.
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. 2. חיווי לגבי צפיית המטפלים בפנייה - המערכת תציג חיווי בזמן אמת לגבי צפייה של הגורמים המטפלים בפנייה. 3. חיווי לגבי צופים נוספים בפרטי הפנייה - המערכת תציג חיווי בזמן אמת של משתמשים נוספים הצופים בפניה באותו הזמן – לצורך הימנעות מטיפול כפול. החיווי יוצג בצורת חלונית תפה המציגה את שמות הצופים בפניה. 4. חיווי פניות נכנסות - המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות מאתר האינטרנט, מאפליקציה, ווטסאפ וכל גורם אחר המזין את המערכת. 5. חיווי לגבי פידבק מהפונה - בכל מקרה בו הגיע פידבק לגבי פנייה מהפונה (במקרים של מילוי סקר, החזרת תמונה לפי דרישה) תציג המערכת חיווי זה כולל קישור לפנייה לגביה הוחזר הפידבק. 6. חיווי לגבי פניות חורגות מ-SLA - המערכת תציג חיווי לגבי פניות פתוחות שחרגו מתקן ה-SLA שלהם – החיווי יהווה גם קישור לרשימת פניות אלו. 7. חיווי לגבי פניות מפוצלות - המערכת תציג חיווי לגבי פניות מפוצלות ללא צורך להיכנס לפרטי הפנייה – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה. 8. חיווי לגבי פניות בן - המערכת תציג חיווי לגבי פניות בן המשויכות לפניות אחרות – החיווי יוצג כאיקון בשורת הקריאה. 9. חיווי לגבי דחיפות הפנייה - המערכת תאפשר לבצע הבחנות בצבע לגבי אופן דחיפות הפנייה. 10. 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

פעולות נדרשות
פרטי הפנייה. כמו כן הנקודות יצבעו בצבעים שונים בהתאם לצבע הסטטוס של הפנייה. כמו כן תאפשר המערכת לבצע סינון מותאם אישי על הפניות המוצגות במפה. 16. 11. המערכת תציג אפשרות לחיווי הפניות הנכנסות בחלוקה למקורות הפנייה.

20. הגדרות מערכת

פעולות נדרשות
המערכת תכלול מגוון רחב של הגדרות אשר יעמוד לרשות מנהל המערכת במטרה להתאימה ככל שניתן לצרכי המערכות. להלן חלק מן ההגדרות הנדרשות במערכת
1. המערכת תאפשר להגדיר את הנושאים הבאים 1.1. שדות מוצגים בשורות הפנייה-המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר את השדות אשר יוצגו עבורו בשורות הפניות ואת הסדר שלהן 1.2. רחובות - המערכת תאפשר להגדיר את רשימת הרחובות – כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים - שם הרחוב - שייך לשכונה - מאפיני רחוב – יצוגו כפריט מידע למוקדנים - שמות דומים – אפשרות לזיהוי ואיחוד שמות זהים לרחובות 1.3. שכונות - המערכת תאפשר להגדיר שמות שכונות וליצור מאפיינים לכל שכונה לצורך חיווי למוקדן 1.4. אגפים – המערכת תאפשר להגדיר את שמות האגפים 1.5. הגדרת מחלקות – המערכת תאפשר להגדיר מחלקות ונושאים אשר יופיעו במערכת הגדרות אלו יכללו את הפרמטרים הבאים לכל מחלקה נושא ותת נושא. - שיוך לאגף - שיוך למחלקה/נושא ראשי - קביעת SLA ברמה, ימים שעות דקות - קביעה כנושא רגיל/חירום/פנימי - שיוך מטפלים (מתוך רשימת המטפלים) לנושא - הגדרת משימות לנושא (אופציונלי לבחירה) - הגדרות הנחיות תשריטי שיחה לנושא – כולל אפשרות למלל, תמנות קישורים וסרטונים. - הגדרות מיילים ומסרונים - הגדרת שעות עבודה מיוחדת לנושא – שעות שבהם הטיפול בנושא זה פעיל - הגדרת דחיפות לנושא.

פעולות נדרשות
1.6. הגדרת משימות לנושאים – הגדרת בנק של משימות לביצוע (מחייבם סימון של ביצוע המשימה), אותם ניתן לשייך לנושא מסוים. 1.7. הגדרת דחיפיות – אפשרות להגדרת סוגי דחיפיות אותם ניתן לשייך לנושא, כאשר לכל דחיפות יוגדרו הפרמטרים הבאים • שם • צבע • חשיבות בסדר ההצגה 1.8. הגדרת סטטוסים – המערכת תאפשר להגדיר סטטוסים שונים כאשר לכל סטטוס ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים • שם • צבע • הודעה מתואמת אישית לתושב בעת מעבר לסטטוס זה (אופציונלי) • אפשרות להצמדת סקר להודעה • קביעת סוג הסטטוס – סגור/פתוח/רדום • אפשרות שיוך הסטטוס רק לגורמים מטפלים מסוימים • אפשרות שיוך הסטטוס רק למשתמשים מסוימים • אפשרות לשיוך הסטטוס לפי רמות הרשאה. 1.9. הגדרת מקור פנייה – אפשרות להגדרת מקורות לפנייה כאשר לכל מקור ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים • שם • נושא • חיבור לטפסים חיצוניים • אפשרות להגדרת מיילים ומסרונים בעת בחירת מקור זה 1.10. הגדרת שעות חריגות – אפשרות להגדרת שעות חריגות לכל משתמש – הגדרת שעות התחלה ושעות סיום 1.11. הגדרת סוגי פניות 1.12. הגדרת סוגי פונים 1.13. הגדרת אתרים ומוסדות – הגדרת מוסדות במערכת כאשר לכל מוסד ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים: • שם • סמל מוסד • נושא • רחוב • מס בית • טלפון • איש קשר • מיקום (קו אורך וקו רוחב) • מאפיינים – לצורך מידע למוקדן

פעולות נדרשות

1.14. **הגדרת תשובות מובנות** – אפשרות להגדרת תשובות מובנות בעת שיחה בווטסאפ או כתבית הודעות sms

1.15. **הגדרת משתמשים** – ניתן להגדיר משתמשים למערכת כאשר לכל משתמש ניתן לקבוע את הפרמטרים הבאים

- **שם משתמש**
- סיסמא
- שם פרטי
- שם משפחה
- קבוצת הרשאות
- טלפון
- דוא"ל תפקיד
- נושאים באחריות
- שכונות באחריות – בחלוקה לנושאים
- רחובות באחריות – בחלוקה לנושאים
- ניהול קבלת עדכונים בעת קבלת פניה

1.16. **הגדרת פרופילים** – המערכת תאפשר להגדיר פרופילים כאשר לכל פרופיל ניתן להגדיר מגוון רחב מאוד של מודולים והרשאות במערכת – כאשר לכל פרופיל ניתן לשייך למשתמשים.

1.17. **הגדרת שעות פעילות למחלקות** – אפשרות להגדרת ימים ושעות פעילות לכל מחלקה ולכל משמרת.

1.18. **הגדרת איחוד פונים** – המערכת תזהה כפילויות בקרב הפונים ותאפשר איחוד פונים כאשר הזיהוי יתבצע על פי אחד מקבוצות הפרמטרים הבאים:

- 18.
 - טלפון נייד
 - שם פרטי + שם משפחה + שם רחוב
 - שם פרטי + שם משפחה

בכל אחת מאופציות אלו תציג המערכת מידע לכל כפילות ואפשר איחוד ידני לכל כפילות הוא איחוד גורף בלחיצת כפתור לכלל הפונים הכפולים במערכת.

19.

1.19. **ניהול הגדרות כלליות** – אפשרות לניהול הגדרות כלליות הקובעות את אופן פעולות המערכת

נספח ג'1 - תכנית עבודה

שלב א' - תקופת הקמת המערכת כולל מערך השירות

שלב א' יחל עם חתימה על הסכם ההתקשרות ויסתיים עם אישור בכתב ממנהל הפרויקט מטעם העירייה המעיד על ביצוע כל משימות שלב א'. משך תקופת שלב א' מתוכנן לחודשיים.

תכנית העבודה לשלב א' - שלב ההקמה
על הספק להציג תכנית עבודה מפורטת למימוש, כולל אבני דרך, לוח התוצרים שיוגשו בכל אבן דרך ומשאבים נדרשים.
התכנית והמעבר בין אבני הדרך בפרויקט יבוצעו רק לאחר אישור בכתב של מנהל הפרויקט מטעם העירייה.
תכנית העבודה המפורטת תכלול אבני דרך ראשיות ולכל הפחות, את הפעילויות הבאות על פי לוחות הזמנים המקסימאליים הקבועות בצידן:

להלן לוחות זמנים ואבני הדרך:

- 0- חתימה על חוזה התקשרות והזמנה
- 0-7 - הצגת תכנית עבודה מפורטת ואישורה.
- 0-15 - התקנת תוכנות + אפליקציה ייעודית.
- 0-45 - התקנת נתוני העירייה והצגתם בסביבת ה WEB למשתמשי העירייה.
- 0-60 - הקמת המערכת כולל ההשלמות הספציפיות לעירייה ומסירה סופית.

1. הטמעה ליווי והדרכה -

עם התקנת המערכת הספק יטמיע את המערכת לעבודה מיטבית ושוטפת. ההדרכה תכלול את המרכיבים הבאים:

- 1.1 הדרכת צוות הקליטה והבקרה בשימוש בישום לקליטת הנתונים בישום בהיקף של 3 ימי הדרכה (16 שעות הדרכה נטו בנות 60 דקות כל אחד במשרדי המזמין).
- 1.2 הדרכת צוות ייעודי בשימוש בישום לצפייה בנתונים בהיקף של יום הדרכה אחד.
- 1.3 הדרכת צוות ייעודי בשימוש ביישום לעבודה מהשטח בהיקף של יום הדרכה אחד.

2. מתן שירות למערכת מוקד ואזור אישי

- השירות יכלול תחזוקת מערכת, אחסונה בשרתי המציע, עדכון גרסאות תוכנה, שמירה על רצף תפקוד המערכת וכל הקשור לממשק מול התושבים.
- באחריות הספק לשמור את המערכת על שלל מרכיביה בכשירות אופרטיבית, כולל מתן שירות מונע במידת הצורך, אספקת והתקנת גרסאות מתקדמות של מוצרי התוכנה ככל שאלו ישוחררו ותיקון תקלות.
- טיב השירות ודרישות השירות בתקופת האחריות, יהיו זהים לטיב ודרישות השרות בתקופת המתן שירות בתשלום.
- הספק מתחייב להיענות לקריאות שרות טלפוניות ו/או במייל של העירייה לצורך איתור תקלות במערכת, ומתן פתרונות 24 שעות ביממה.
- במקרה של תקלה משביתה יינתן מענה גם מעבר לשעות הפעילות שצוינו בסעיף ג לעיל, כולל גם שבתות וחגים.
- 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, וואטס-אפ, טלפון, ומערכת פניות של הספק אשר תסופק למשתמש, בסיום הטיפול בתקלה הספק יעביר לרשות דיווח על פתרון התקלה, דרך קבלתה, וזמני הטיפול.

- על המערכות להיות תמיד ברמת זמינות ואמינות גבוהה שתאפשר עבודה רצופה 24 שעות ביממה ומכל מקום.
- המערכות לא תושבתנה יותר מפעם אחת בחודש למשך שעה אחת לכל היותר עקב עבודות מתן שירות יזומות לשדרוג או עדכון המערכות שבאחריותו של הספק.
- 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. העירייה תהיה זכאית לקבל, ללא תמורה נוספת, דוחות תקופתיים על קריאות השרות שנפתחו והטיפול שניתן להן, כולל פירוט מועדים ומשכי טיפול.

ככל שלא קיימות אחת או יותר מדרישות המפרט מתחייב הספק לפתח אותן לא יאוחר מאשר בתוך 3 חודשים ממועד החתימה על ההסכם.

3. היערכות ותפעול המערכת במצבי חירום ומלחמה

- הגדרת מצב חירום: "מצב חירום" יוגדר ככל אירוע ביטחוני חריג, הכרזה על "מצב מיוחד בעורף", אירוע סייבר רחב היקף, או כל מקרה בו רשות מוסמכת (פיקוד העורף/מערך הסייבר הלאומי) הורתה על מעבר למתכונת חירום.
- רציפות תפקודית: הספק מתחייב כי המערכת תהיה זמינה בשיעור של 99.9% גם בעת מצב חירום. הספק יבטיח המשכיות ורציפות תפקודית מלאה במצב חירום.
- תעודף תכונות חירום: עם הכרזה על מצב חירום, הספק יאפשר לעירייה להפעיל בתוך 60 דקות "ממשק חירום ייעודי", הכולל:
 1. תעודף אוטומטי של קריאות שירות בנושאי ביטחון, מקלטים, חילוץ וחירום לראש תור הטיפול.
 2. סנכרון דו-כיווני מוגבר מול מערכת שוע"ל של פיקוד העורף.
 3. אפשרות להפצת הודעות ווטסאפ ו-SMS מבוססות מיקום/תרחיש חירום באופן מיידי.
- כוח אדם וזמינות: הספק מתחייב להעמיד "צוות חירום" אשר יהיה זמין בקו טלפוני ייעודי 24/7. גיוס מילואים או מחסור בכוח אדם אצל הספק לא יהוו עילה לאי-עמידה בזמני התגובה הקבועים במכרז (תיקון תקלה משביתה תוך 4 שעות).
- הגנה מפני אירוע סייבר בחירום: הספק מתחייב כי כל נתוני החירום יגובו בטכנולוגיית גיבוי המבטיחה שחזור מהיר של המידע גם תחת מתקפת כופר המכוונת נגד תשתיות המדינה בזמן מלחמה.
- תרגול: הספק ישתתף, ללא עלות נוספת, בתרגיל חירום עירוני אחד בשנה לפחות, לבדיקת תקינות הממשקים בחירום.

התחייבות ספק תוכנה לאבטחת מידע

הואיל ואנו החתומים מטה (להלן: "הספק") נותנים לעיריית טירת כרמל (להלן: "העירייה") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה ו/או עדכון מידע במערכת; **והואיל** ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של העירייה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה;

אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן;

1. הנחיות כלליות:

- 1.1 הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע ולפי נוהל עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשב מפני איומי סייבר עבור העירייה והוא יפעל בהתאם להנחיות שיקבל מהעירייה.
- 1.2 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.
- 1.3 הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה.
- 1.4 הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
- 1.5 הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה שתהא בתיאום מראש, בשעות העבודה המקובלות.
- 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה.

2. פיתוח מאובטח:

- 2.1 שימוש בתקן OWASP או מקביל שיאושר ע"י מנהל אבטחת המידע והסייבר של העירייה או מי שימנה מנהל הפרויקט.
- 2.2 שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 2.3 העברת מסמך אפיון מערכת בהתאם לסכימה עקרונית Best Practice המובאת בנספח הטכני לאישור של מנהל אבטחת מידע וסייבר של העירייה.
- 2.4 פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 2.5 ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 2.6 מבדק חוסן למערכת לפני העברה לייצור.

3. הגנה אפליקטיבית

- 3.1 שימוש בפרוטוקול [Https](https) בכל דפי היישום.
- 3.2 הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט.
- 3.3 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
- 3.4 אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
- 3.5 במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון <http://www.php.net> ו/או [html](http://www.html.net).
- 3.6 שמירת המידע במערכת כל עוד נמשך השירות.
- 3.7 בקרת פלט:

- 3.7.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת, חשיפה של שדות שלא נדרשים.
- 3.7.2 תיוג פלט בעל מידע רגיש המופק מהמערכת כמכיל מידע מוגן/חסוי לפי חוק הגנת הפרטיות.
- 3.8 תיעוד בלוג:
- 3.8.1 אירועי אבטחת מידע כדוגמת נעילת משתמש.
- 3.8.2 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.
- 3.8.3 העלאות תכנים.
- 3.8.4 פעולות מנהלי המערכת (Admins) (כדוגמת שינוי הגדרות חשבון וכד')
- 3.9 הזדהות והרשאות:
- 3.9.1 תהליך ההזדהות למערכת החיונית יבוצע עם הזדהות חזקה (כדוגמת סיסמא חד פעמית), במידה ולא מתאפשר, נדרש לבצע הזדהות עם חשבונות שם משתמש וסיסמא אישיים.
- 3.9.2.1 תוקם סיסמא ראשונית שהמשתמש נדרש להחליפה בחיבור הראשון לאפליקציה.
- 3.9.2.2 סיסמא מורכבת בת 9 תווים לפחות הכוללת אותיות גדולות וקטנות וספרות הסיסמאות תוחלפנה לפחות כל 6 חודשים.
- 3.9.2.3 דרישה לאימות מחדש בהתאם להגדרת פרק זמן לאי שימוש במערכת (Idle - 30 דקות)
- 3.9.2.4 החלפת סיסמא תבצע אחת לחצי שנה, אחרת החשבון יינעל לשימוש
- 3.9.2.5 תימנע חזרה על סיסמאות ישנות 15 דורות אחורה
- 3.9.3 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל ומידור גישה/עדכון ברמת שדה.
- 3.9.3.1 יש לוודא קיומו של תהליך הזדהות למערכת לגורמים המורשים, עפ"י תפקיד באמצעות חשבונות אישיים בלבד.
- 3.9.4 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה.
- 3.9.5 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 3.9.6 ניטור ברמת Audit Trail – כל תהליך הזדהות למערכת, ביצוע פעולה ו/או שינוי של בעל ההרשאה יתועד בקובץ לוג הניתן לקריאה וחקירה עם חתימת זמן, הכוללים את נתוני הגורם שהתחבר.
- 3.10 הפרדת סביבות:
- 3.10.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 3.10.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תבצע בצורה מבוקרת.
- 3.10.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.
4. דרישות במקרה של פעילות בענן:
- 4.1 מניעת ממשק ישיר (הפרדה לוגית לפחות) בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 4.2 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
- 4.3 ממשק ניהול בגישה מהעירייה בלבד או מכתובות שיסופקו על ידו.
- 4.4 במקרה של ניהול בענן – מימוש IPS ויכולות WAF
- 4.5 בקרת גישה:
- 4.5.1 גישה לאפליקציה באמצעות שם משתמש וסיסמא בעדיפות להזדהות חזקה (כדוגמת סיסמא חד פעמית)
- 4.5.2 הגדרת SESSION TIME OUT לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
- 4.5.3 ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות. (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
- 4.6 אבטחת תשתיות:
- 4.6.1 בסיס נתונים ייעודי לעירייה - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של העירייה לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
- 4.6.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו על פי הנחיות העירייה.

- 4.6.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לעירייה לפי דרישתה.
- 4.6.4 שמירת המידע כל עוד נמשך השירות.
- 4.6.5 הספק יספק לעירייה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.
- 4.6.6 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.

ולראייה באנו על החתום

חברה	שם מלא	חתימת הספק	תאריך
------	--------	------------	-------

1. הצעת המחירנספח ג' - הצעת המחיר

אני/ו הח"מ _____ ח.צ./ח.פ./ת.ז. _____ שכתובתנו היא _____

מזהיר/ים, מסכים/ים ומתחייב/ים בזה כלפיכם, כדלקמן:

הנני מציע לספק את השירות נשוא מכרז זה בהפחתה בשיעור אחיד וקבוע של _____

אחוזים (ובמילים): _____ אחוזים), מהמחירים המקסימאליים המופיעים להלן

בטופס הצעת המחיר, יש לקחת בחשבון שהמחירים הנ"ל לא כוללים מע"מ.

יש לנקוב באחוז הנחה אחיד ביחס לכלל השירותים המוצעים.

הערות:

1. ממשקים למערכות המידע הפועלות בעירייה נכון להיום או כל מערכת אחרת שתותקן ברשות

בעתיד. לכל ממשק שיידרש יועבר לספק מסמך אפיון ייעודי לצורך בדיקה, הערכה ותמחור

נפרד

2. מערכת CRM כולל הקמה, הדרכה ראשונית, ליווי ותחזוקת מערכת.

3. המחיר כולל 3 ימי הדרכה בבית הלקוח ולאחר מכן המציע ייתן תמיכה טכנית בתקופת השרות

אל מול גורם תפעולי מטעם הרשות.

5. מובהר ומודגש כי על הספק לספק לעירייה מערכת מעודכנת מבחינת גרסה בהתאם למפרט

במכרז.

6. בעת סיום ההתקשרות בין הצדדים כולל ספק נוכחי, המציע מתחייב להעביר את כל נתוני

העירייה במבנה טבלאי כמקובל בשוק במידה ויידרש בתוך 4 ימי עבודה, ככל ויהיה עיכוב

בסעיף זה אזי העירייה תטיל קנסות על המציע.

מס"ד	עלות חד פעמית להקמה והסבה	מחיר מקסימלי י לא כולל מע"מ	מחיר מינימלי לא כולל מע"מ	הצעת המציע
1	הקמת מערכת CRM כמפורט במפרט הטכני ויתר מסמכי המכרז- לספק חדש	22,000	18,000	
2	חבילת 1000 הודעות תפוצה בווטסאפ (הודעות יוצאות בלבד)	170 ₪	150 ₪	

מס"ד	עלות חודשית למתן שירות	מחיר מקסימלי לא כולל מע"מ	מחיר מינימלי לא כולל מע"מ	הצעת המציע
1	תחזוקת מערכת מוקד עבור 100 משתמשים	7,000	4,500	
2	אופציונאלי : עלות רישוי למשתמש נוסף	70	45	
3	חבילת SMS באורך מינימלי של 263 תווים העלות הינה למיליון יחידות	8,500	5,500	
4	ממשק חיבור מס' וואטספ למערכת המוקד	350	300	
5	תחזוקת סוכן AI לוואטספ עבור 1000 שיחות וחיבור למאגר מידע	1,500	1,000	
6	הקמת מודול BPM ארגוני ללא הגבלת תהליכים ו/או משתמשים	1,500	1,000	
7	דוח AI למנהלי מערכת בוואטספ	300	200	
8	הקמת מודול ניהול משימות (10 משתמשים)	750	600	
9	הקמת ממשק תובנות AI	750	600	
10	אופציונאלי : ממשק API ODATA למשיכת מידע ממקור 1 פעם ביום	600	500	

מכרז 05/2026

להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית טירת כרמל



הצעת/נו זאת, עם כל הנובע ממנה וכל המשתמע ממנה, הינה בתוקף למשך לא פחות מ-120 יום מיום הגשתה.

חתימה וחותמת המציע

תאריך