

עיריית טירת כרמל

קול קורא מספר _____

להקמת, רישוי, אירוח ותחזוקת מערכת CRM

פרק 1. כללי

- (א) הנכם מוזמנים להגיש הצעתכם לקול קורא מסגרת להקמת, רישוי, אירוח ותחזוקת מערכת CRM עבור עיריית טירת כרמל (להלן: "עיריית טירת כרמל").
- ז.
- (ב) על המציעים להגיש הצעות המפרטות את התמורה הנדרשת עבור הקמת, רישוי, אירוח ותחזוקת מערכת CRM כפי שמופיע בדרישות ומפרט טכני המופיע מנספח "א".
- (ד) **הצעת המחיר** תוצג בצורה מפורטת שתכלול את כל המרכיבים הנדרשים ו/או היא תכלול פירוט של המוצרים או השירותים המוצעים, המחירים שלהם, תנאי תשלום, תנאים כלליים, וכל מידע רלוונטי נוסף המפרט את הצעת המחיר.
- (ה) מבין ההצעות הכשרות, תבחר עיריית טירת כרמל את ההצעה הטובה ביותר או את ההצעה שתנקב בשיעור נמוך מהשיעור שעליו תחליט עיריית טירת כרמל.
- (ו) על המציע להגיש הצעת מחיר מפורטת שתכלול את כל המרכיבים הנדרשים בהתאם למפרט טכני המצ"ב כנספח "א" לקול קורא.
- (ז) הצעת המחיר תכלול את כל העלויות הכרוכות במתן שירותי הקמת, רישוי, אירוח ותחזוקת מערכת CRM והכל על פי הדרישות והתנאים כמפורט במסמכי הקול קורא.
- (ח) עיריית טירת כרמל תפסול מועמדותו של מציע אשר לא עמד בתנאי-הסף המוקדמים, כולם או חלקם, לרבות העדר איתנות פיננסית, והיא רשאית לפסול מועמדות מציע אשר לא צירף להצעתו את המסמכים שנדרשו, או חלקם, כשהם מלאים וחתומים כנדרש.
- (ט) לצרכי קול קורא זה הוכן אומדן מוקדם. עיריית טירת כרמל תהא רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לא לקבל (ולא לאפשר את המשך ההשתתפות

בקול קורא) הצעת מחיר אשר תחרוג מהאומדן, כלפי מעלה או כלפי מטה, אם הסטייה אינה סבירה לדעתה, וכן - לבטל את הקול קורא כולו היה והצעות המחיר אשר נתקבלו במסגרתו תחרוגנה בשיעור ניכר, כלפי מעלה או כלפי מטה, מן האומדן כאמור.

בנוסף על האמור לעיל ובלי לגרוע מכלליותו, תהא עיריית טירת כרמל רשאית להחליט לפי שיקול דעתה הבלעדי והבלתי מסויג שלא לקבל הצעה כלשהי בכפוף לאמור בתנאי קול קורא זה או לבטל קול קורא זה והכל בהתאם להוראות קול קורא זה ובכפוף להוראות כל דין.

(ז) עיריית טירת כרמל תודיע בכתב לכל מציע שהצעתו לא נתקבלה על ידה, על אי קבלת הצעתו וכל מציע כאמור יהיה זכאי לקבל את הערבות שהופקדה על ידו, ללא תוספת ו/או פיצוי ו/או שיפוי ו/או ריבית ו/או הפרשי הצמדה כלשהם.

(יא) עיון בהחלטת ועדת הקול קורא ובהצעה הזוכה ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה בכך, אשר ייקבע לפי כמות המסמכים זמן העבודה שיידרש לצורך העיון.

פרק 2 – מסמכים נלווים

להזמנה זו מצורפים, כחלק בלתי נפרד, המסמכים הבאים:

נספח א'	מפרט טכני להקמת, רישוי, אירוח ותחזוקת מערכת CRM.
נספח ב'	אישור זכויות חתימה בתאגיד
נספח ג'	פרטי המציע
נספח ד'	הסכם התקשרות

פרק 3- תנאי-סף מוקדמים

על כל מציע לעמוד בכל הדרישות המפורטות להלן, שהינן תנאי – סף להשתתפות בקול קורא:

- א. המציע הינו בעל ניסיון מוכח בכל אחת מ- 3 השנים האחרונות.
- ב. רישום בכל מרשם המתנהל על פי דין לעניין נשוא ההתקשרות.
- ד. למציע קיים צוות מיומן וקבוע לצורך מתן שירותים כפי שמפורט במפרט טכני.

- ה. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית בלתי-מוותנית ע"ס 10,000 ₪.
- ו. בידי המציע אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס-הכנסה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
- ז. המציע שילם דמי השתתפות בקול קורא, בסך 300 ₪.
- ח. **תנאי סף** : עיריית טירת כרמל תדחה הצעה על הסף במקרים הבאים :
- המציע או מי מבעלי השליטה בו הורשעו ב-3 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות בקול קורא בעבירה פלילית אחת לפחות הנוגעת לחוקי העבודה.
 - לקול קורא רשאים לגשת מציעים המסוגלים ומתחייבים לספק את מכלול השירותים הנדרשים מהם בהתאם למפורט בקול קורא זה באמצעות עובדיהם הקבועים.

לא תאושר אספקת השירותים באמצעות קבלני משנה !

פרק 4 - מסמכים הנדרשים להגשה:

על המציע להגיש את המסמכים הבאים, וזאת הן להוכחת תנאי הסף, והן כתנאי לעמידה בכל תנאי הקול קורא :

- א. מסמכי הקול קורא, לרבות הצעה, מפרט וחווה כשהם חתומים ומושלמים.
 - ב. שיק בנקאי ע"ס 300 ₪ בגין דמי השתתפות בקול קורא.
 - ד. אישורים בדבר ניסיון המציע – כמפורט בפרק 3' סעיף א'.
1. אישור מפקיד שומה מורשה, מרואה חשבון או מיועץ מס, המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו- 1976.
 2. תצהיר חתום בפני עו"ד בדבר היעדר הרשעות קודמות לפי חוק עובדים זרים ושכר מינימום.
 3. אישור רו"ח המבקר את המציע, (או לחלופין- תצהיר מנכ"ל המציע מאומת ע"י עו"ד), המעיד כי המציע משלם לעובדיו שכר כדין לרבות חוק שכר מינימום וההסכמים הקיבוציים וכן המציע מפריש כדין את כל ההפרשות הסוציאליות והניכויים החייבים כאמור.

- ה. כתב ערבות בנקאית בלתי-מותנית ע"ס 10,000 ₪.
- הצעה אשר לא תצורף אליה ערבות או שתצורף ערבות שאינה תואמת את התנאים המצוינים לעיל, תיפסל על הסף ולא תובא לדיון.**
- ו. אישור זכויות חתימה בתאגיד בהתאם לנספח ב'.
- ועדת הקול קוראים תהא רשאית לפסול הצעה אשר לא צורפו אליה כל המסמכים הנזכרים לעיל.
- על אף האמור לעיל, ועדת הקול קוראים תהא רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך כלשהו, לרבות אישור, היתר או רישיון כנדרש על פי תנאי קול קורא זה (ולמעט הערבות הבנקאית) להשלים את המצאת הנ"ל לעיריית טירת כרמל, תוך פרק זמן שיקבע על ידה.
- ועדת הקול קוראים תהא רשאית לפסול מציע אשר לעיריית טירת כרמל ו/או לגורמים אחרים ניסיון שלילי עמה, במהלך 3 השנים האחרונות.**

פרק 5 – אופן עריכת ההצעה והגשתה

- א. ההצעה תוגש אך ורק על גבי מסמכי הקול קורא. המציע ימלא בדייקנות כל סעיף הטעון השלמה בהתאם להוראות, לתנאים, למבנה ולפירוט שבכל סעיף, לרבות חתימה על חוזה ההתקשרות והשלמת הסעיפים הטעונים השלמה.
- ב. המציע אינו רשאי לשנות את מסמכי הקול קורא, להוסיף להם או למחוק מהם, להסתייג או לשנות מן האמור במסמכי הקול קורא או להתנות עליהם, בין בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת שהיא.
- כל שינוי או תוספת במסמכי הקול קורא או כל הסתייגות לגביהם, בין ע"י תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעה (ואם ההצעה תזכה – בהתקשרות בין הצדדים) כאילו לא נכתבו ואף עלולים לגרום לפסילתה של ההצעה, על פי שיקול דעת עיריית טירת כרמל.
- ג. כל עמוד מעמודי ההצעה לרבות החוזה, ייחתם בידי המציע בצרף חותמתו, ואם הוא תאגיד – בידי מי שהוסמך להתחייב ולחתום בשם התאגיד ובצרף חותמת התאגיד.
- ד. עיריית טירת כרמל רשאית לדחות את המועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות בכל עת לפני פתיחת ההצעות.
- ה. **שאלות ובירורים** בקשר לקול קורא זה יש להפנות למנהל אגף השירות מר כפיר ויינהויז בדוא"ל cfiri@tirat-carmel.muni.il

וזאת **עד ליום 5.8.2025 בשעה 12:00** על המציע מוטלת האחריות לוודא את הגעת הפנייה בטלפון **052-3128904**.

ו. עיריית טירת כרמל אינה מתחייבת לענות על שאלות שיופנו לה והיא רשאית לענות על חלק מהשאלות או לענות באופן חלקי על שאלות ספציפיות. השאלות יענו על ידי ועדת הקול קוראים, אשר רשאית לשם מתן מענה לשאלות להיעזר באנשי מקצוע או בכל גורם מקצועי אחר.

ח. התשובות יישלחו לכלל משתתפי הקול קורא, הנדרשים לצרף את המסמך להצעתם, כשהוא חתום על-ידם.

ט. ההצעות יערכו בשפה העברית, בעותק אחד, ויוכנסו במעטפה סגורה לתיבת הקול קוראים בעיריית טירת כרמל, רח' הרצל 6 טירת הכרמל, עד ולא יאוחר **מיום 10.8.2025 עד השעה 12:00**, על המעטפה יירשם: **"קול קורא להקמת, רישוי, אירוח ותחזוקת מערכת CRM"**

י. **עדכונים שוטפים בדבר הקול קורא עשויים להתפרסם מעת לעת באתר הקול קוראים / מכרזים של עיריית טירת כרמל, בכתובת www.tirat-carmel.muni.il ובאחריות המציעים לעקוב אחר פרסומים אלו ולהתעדכן בהם. מציעים לא ישמעו בכל טענה כי לא קיבלו הודעה בדבר עדכון מסמכי הקול קורא, או כל הודעה אחרת אשר נתפרסמה, לרבות מתן הבהרות ומענה על שאלות, ויהיו מנועים להעלות כל תביעה או דרישה בעניין זה.**

פרק 6 – חתימת חוזה התקשרות

הודיעה עיריית טירת כרמל למציע על קבלת הצעתו (להלן: "הזוכה"), ישלימו עיריית טירת כרמל והזוכה את תהליך החתימה על הסכם ההתקשרות המצורף למסמכי הקול קורא, תוך השלמת הפרטים החסרים, לרבות על כל המסמכים והנספחים הנדרשים מן הזוכה במסגרת ההתקשרות וזאת תוך 5 ימים מעת שתימסר לזוכה הודעה בכתב על קבלת הצעתו.

במקרה בו הזוכה לא יחתום על הסכם ההתקשרות וייתר המסמכים והנספחים כאמור לעיל, ובמועד הקבוע לעיל, תהא עיריית טירת כרמל רשאית לבטל לאלתר את קבלת הצעתו ולפנות לכל מציע אחר וזאת מבלי שתהא לו זכות כלשהי לערעור ו/או להתנגדות בעניין והוא מוותר בזאת על כל זכות ערעור ו/או התנגדות כאמור.

מפרט טכני- הקמת, רישוי, אירוח ותחזוקת מערכת CRM
עבור עיריית טירת כרמל

מאפייני מערכת סי אר אם כמקובל ברשויות ובעיריות להלן הנתונים בהם

המערכת תצרך

לתמוך :

1. מערכת תצטרך לתמוך בלפחות 100 משתמשים
2. מערכת שתתאים למוקד 106 כפי שקורה בשאר העיריות/מועצות
3. מערכת שתוכל לספק לוח מחוונים ריכוז משימות לכל מנהל אגף / למנהל מוקד 106 / לראש העיר / למנכ"לית / עם מצב הקריאות ניתוח משימות ממתניות וכו..
4. מערכת שתבצע ניתוחים ופילוחים – על נושאי הקריאות/ כמות פניות / זמן הפניות / זמן מענה / וכו..
5. פילוח לפי כל הפרמטרים (למשל כתובות) ותוכל להתריע על פניות ממקום מסוים (רחוב או שכונה) יותר ממקום אחר
6. מערכת שתספק פתרון Whatsapp (AI/BOT) של עץ תקלות ותפתח קריאה למחלקות ללא מגע יד אדם כאילו מוקדן שוחח עם התושב -תנאי מכריע זו מערכת Whatsapp עצמאית ולא שנתמכת על-ידי נציג שעונה אחר עץ בחירה בתקלה
7. מערכת שתוכל לשלוח SMS והודעות ומיילים כתשובות לתושבים
8. מערכת שתכלול דוחות מלאים שנתנים ליצוא לפורמטים שונים שנוכל לנתח את מצב הפניות
9. ישומון תומכת (IOS + android) שתשמש את אנשי השטח בקלות ופשטות תקפיץ להם קריאות/תאפשר להם לסגור לתעד ולראות הערות ותגובות ע"ג מפה כתובת ומיקום נעוץ
10. מערכת שתתממשק למסד הנתונים ככל הניתן ושאפשר יהיה גם להעביר את מסד הנתונים מהמערכת הקודמת (מותקן במוקד 106 (פוקוס) דיגיטל חברה מטרופולינט) למערכת חדשה יותר של הזוכה
11. תמיכה מלאה בתהליך ההטמעה למשך לפחות חודש אחד כולל הדרכות בשטח במוקד ובמשרדי העירייה לכל המשתמשים במערכת עד להטמעה מלאה.
12. יכולת התקנה, אחסון , ניהול הממשק , יכולת פתיחת יוזרים /סגירת יוזרים כמקובל בכל מערכות הסי אר אם
13. תמיכה מלאה באנשי המחשוב IT בתהליך ההטמעה והתקנה כולל ליווי בתקלות 24/7
14. אבטחת מידע מלאה
15. חסיון המידע כמקובל ועל-פי תקן
16. יכולת שימוש עצמי שלנו כמו פתיחת יוזרים שינוי הרשאות כמקובל על מנת להיות עצמאיים
17. אי תלות של המערכת בשינוי כתובת אי פי כלומר מתן רציפות תפקודית

נספח ב'

אישור מורשי חתימה

אני, הח"מ, _____, עו"ד/רו"ח, מרח'
מאשר כי החתומים על ההצעה וההסכם
המוגשים בקשר לקול קורא מס' _____ להקמת, רישוי, אירוח ותחזוקת מערכת
CRM עבור עיריית טירת כרמל.
המפורטים להלן:

שם: _____, ת.ז.: _____

שם: _____, ת.ז.: _____

שם: _____, ת.ז.: _____

שם: _____, ת.ז.: _____

מורשים מטעם חברת _____ (שם הספק) לחתום על מסמכים
אלה בשם התאגיד, מכוח החלטת התאגיד כאמור, שנתקבלה כדין, וכי הם חתמו על
מסמכים אלה בפני.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

נספח ג'

פרטי המציע

ההתייחסות בנספח זה הינה ל"חברה", לפיכך, יש למלא הפרטים בנספח זה בהתאם לסוג האישיות המשפטית של המציע (חברה / שותפות / עוסק / אחר) בשינויים המחויבים.

א. נתונים כלליים:

סוג האישיות המשפטית:

שם החברה:

מס' חברה:

מועד יסוד:

כתובת:

מס' טלפון:

מס' פקס:

כתובת דואר אלקטרוני:

ב. מנהלים ובעלי זכויות חתימה:

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	תפקיד

שמות ותפקידי החותמים המוסמכים לחתום בשם המציע:

שם: _____ תפקיד: _____

שם: _____ תפקיד: _____

תאריך

חתימות וחותמת המציע

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר בזאת כי מסמך זה נחתם ע"י ה"ה _____ ו-
הרשאים ומוסמכים לחתום עליו בשם הספק, וחתימתם מחייבת אותו. _____

עו"ד