



מכרז פומבי מס' 55/2020

אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי נוסח חדש

- מסמך א' - **הזמנה להציע הצעות**

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושם הבלעדי של חברת AlterNet ועיריית רעננה. אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מזדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת והשימוש הינו בלבד למענה המכרז.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet ועיריית רעננה

03_01_2021 עיריית רעננה - CRM - הזמנה להציע הצעות
1.10
3 ינואר, 2021

שם הקובץ:
גרסה:
תאריך:

תוכן עניינים

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

מסמך א'1	- פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם
מסמך א'2	- תצהיר זכויות קניין
מסמך א'3	- אישור רו"ח על מחזור כספי
מסמך א'4	- תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות
מסמך א'5	- נוסח ערבות מכרז
מסמך א'6	- תצהיר בדבר קיום התנאים לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים
מסמך א'7	- תצהיר בדבר קיום דיני עבודה
מסמך א'8	- תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות
מסמך א'9	- פרטי מנהל הפרויקט מטעם המציע
מסמך א'10	- הצהרת המציע
מסמך א'11	- אישור ניהול חשבון
מסמך א'12	- תצהיר בדבר קיום הוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים התשס"א - 2001

מסמך ב' - מפרט טכני

מסמך ב'0	- מפרט טכני - דרישות כלליות
מסמך ב'7	- מערכת ניהול פניות תושבים
מסמך ב'7ב	- בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי

מסמך ג' - הסכם

נספח א'	- מסמכי המכרז
נספח ב'	- הצעת הספק כולל הצעת מחיר
נספח ג'	- תכנית עבודה ושילבי ביצוע
נספח ד'	- נוסח ערבות ביצוע
נספח ה'	- אישור עריכת ביטוחים
נספח ו'	- התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים
נספח ז'	- תצהיר התחייבות לממשקים

מסמך ד' - הצעת המחיר

קראנו, הבנו ומקובל על

אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי

עיריית רעננה מזמינה בזאת הצעות לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי.

להלן רשימה חלקית של תועלות לתושב הצפוייה מהמערכת החדשה לכשתופעל:

1. למעלה מ-80% מהפניות של התושבים אל הרשות תגענה במגוון הרחב של אמצעים דיגיטליים ללא צורך בהגעה לנציג שירות
2. למעלה מ-75% מהטפסים אותם התושב מגישים לרשות יוגשו כטפסים מקוונים דבר אשר יאפשר לרשות לפתוח תהליכים מהירים בצורה אוטומטית
3. למעלה מ-65% מפניות התושבים ייסגרו בשיחת הטלפון הראשונה - לתושב תהיה היכולת לקבל מידע רחב בעת פנייה מכלל המערכות הקיימות ברשות
4. למעלה מ-90% מהטפסים אשר יוגשו בצורה מכוונת יכלו את כלל המסמכים הנדרשים - התושב יוכל להוסיף לכל פניה מלל, תמונות ווידאו לצורך תיעוד המקרה
5. למעלה מ-90% מפניות התושבים יעדכנו את התושב בזמן אמת במגוון אמצעים אודות התקדמות תהליך הפנייה
6. כלל התושבים אשר ירשמו לשירות יקבלו מידע בדחיפה בנושאים המעניינים אותם / הרלוונטיים עבורם
7. כלל התושבים אשר יבקשו לקבל עדכונים אודות חוגים, פעילויות העשרה ונושאים נוספים בהתאם לתחומי העניין שלו יקבלו את הדיווח בפרקי הזמן אותם הם הגדירו
8. ב-100% מהקריאות התושב יוכל לדרג את רמת השירות אותה קיבל לצורך שיפור מתמיד של השירות
9. לוחות הזמנים לסיום טיפול בקריאת שירות של התושב תושב בעקבות שיפור / קיצור תהליכים פנים ארגוניים יקוצרו לפחות ב-15% מהמצב הקיים כיום
10. כלל הפניות תהיינה מבוקרות ומנוהלות כך שהתושב לא יידרש לפנות מספר פעמים באותו נושא

את תנאי המכרז והמסמכים הנלווים אליו, לרבות נוסח ההסכם עליו יידרש הזוכה במכרז לחתום, ניתן לרכוש תמורת תשלום של 1,000 ₪ (התשלום לא יוחזר), במשרדי הלשכה המשפטית בעיריית רעננה, רח' אחוזה 103, רעננה, בימים א'-ה' בשעות העבודה או באתר האינטרנט העירוני.

ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם ללא תשלום, במשרדי הלשכה המשפטית ברשות, לאחר תיאום, או באתר האינטרנט העירוני.

על מגיש הצעה לצרף למכרז ערבות בנקאית מקורית, בלתי מותנית לטובת הרשות (המחאות פרטיות, שטרות וכיו"ב לא יתקבלו), בשיעור מדויק של 35,000 ₪, אשר תעמוד בתוקפה עד ליום 30.06.2021.

אין להצמיד את ערבות המכרז למדד כלשהו !!!

את ההצעות ואת כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב-2 עותקים, יש להכניס למעטפה סגורה, כשעליה מצוין - "מכרז פומבי מס' 55/2020 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי" והכל בהתאם להוראות סעיף 5 לפרק א'.

ולמסרם במשרדי הלשכה המשפטית מחלקת נכסים והתקשרויות, רח' אחוזה 103 רעננה, בימים א' - ה' (למעט בערבי וימי חג) בשעות 09:00 - 15:00.

המועד האחרון להגשת ההצעות ביום 23.12.2020 בשעה 15:00, בלשכה המשפטית במסירה ידנית.

הצעה שתגיע לאחר המועד הנקוב לא תתקבל, התיבה תנעל במועד המצוין.

מציע שלא ימלא אחר תנאי המכרז, לא תובא הצעתו לדיון כלל בוועדת המכרזים.

המציע חייב להמציא את כל הנדרש על מנת להוכיח כי הוא עומד בתנאי הסף הנדרשים הכלל כמפורט בתנאי המכרז.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

מציע שלא ימלא אחר תנאי המכרז, לא תובא הצעתו לדין כלל בוועדת המכרזים.
אין הרשות מתחייבת לקבל את ההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא.

ראש העיר רעננה
חיים ברוידא

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

1. כללי

הפרטים המובאים בסעיף זה להלן הינם כלליים בלבד והוראות הסעיף תחייבנה את הצדדים רק במקרים אשר בהם אין התייחסות אחרת מפורטת ומפורשת באיזה ממסמכי המכרז. הייתה התייחסות אחרת כאמור באיזה ממסמכי המכרז, תחייב ההוראה האחרת והמפורטת:

1.1. **עיריית רעננה** (להלן: "**הרשות**") מזמינה בזאת גופים העומדים בתנאי הסף המפורטים להלן, להציע הצעות עבור **אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי** כולל: רישיונות שימוש, שירות, תחזוקה ותמיכת משתמשים (להלן - "**המערכת**") ו/או "**השירותים**", בהתאמה, וזאת בהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה על כלל מסמכיו, הוראות נציגי הרשות, דרישות והוראות כל דין, הכל כפי שיפורטו להלן.

1.2. ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא תשלום, באתר האינטרנט של הרשות או לאחר תיאום במשרדי הלשכה המשפטית.

1.3. את מסמכי המכרז על כל פרקיו ניתן לרכוש כיחידה אחת באתר האינטרנט של הרשות או בלשכה המשפטית בשעות העבודה (ימים א'-ה', 08:00-16:00), בתמורה לתשלום, אשר לא יוחזר.

1.4. מיום חתימת ההסכם, כמפורט בטבלת ריכוז התאריכים, יחל הספק הזוכה להעניק את השירותים הנדרשים לצורך **אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי**. בתום תקופת ההטמעה תמסור הרשות לספק הזוכה תעודת גמר המעידה על השלמת **אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי** בהתאם לתנאי המכרז.

1.5. מובהר כי מרגע מסירת המערכת ובכפוף לתשלום התמורה בגינה זכויות היוצרים עליה תהיינה כמפורט בסעיף 1.6.

1.6. זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה יהיו כדלקמן:

1.6.1. הקמת המערכת - פיתוח והתאמה לצרכי הרשות - כלל זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה יהיו בבעלות הרשות

1.6.2. הקמת המערכת - אספקת הרישיונות - כלל זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה יהיו שייכים לצד ג'

1.6.3. הקמת בסיס הנתונים - כלל זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה יהיו בבעלות הרשות

1.7. התמורה בגין אספקת השירותים נשוא מכרז זה תשולם בהתאם להצעת המחיר של הזוכה ועל פי ביצוע בפועל, כמפורט במסמכי המכרז וההסכם המצורף **במסמך ג'** למסמכי המכרז.

1.8. מובהר כי הרשות אינה מעניקה לזוכה הרשאה בלעדית לאספקת השירותים, כולם או חלק מהם, ו/או של שירותים אחרים, והיא תהיה רשאית בכל עת להתיר גם לנותני שירותים ו/או עבודות אחרים להפעיל ולבצע שרותים ו/או עבודות דומות ו/או מקבילות, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

1.9. יתר תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז, לרבות תנאי התשלום, התמורה, ביטוחים, אחריות, לוח זמנים, וכיו"ב יהיו על פי תנאי המכרז וחווה ההתקשרות המצ"ב על נספחיו.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- 1.10. מכרז זה בנוי בצורה המאפשרת למציעים השונים להגיש מענה לכל פרק טכנולוגי בנפרד (פרקים ב'7א וב'7ב) - כל פרק ייבחן בנפרד.
- 1.10.1. מציעים יוכלו להגיש את הצעותיהם למערכת ניהול פניות תושבים ו/או בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי.
- 1.10.2. כל מציע המגיש את הצעתו לאחד או יותר מהפרקים, מחויב לענות בנוסף לפרק הרלוונטי להצעתו גם על פרק ב'0.
- 1.11. בכל פרק יבחר ספק אחד אשר יספק את המערכת וחברה נוספת אשר תהיה הבחירה השנייה (Second Choice) למקרה בו החברה הראשונה שתבחר לא תוכל לממש את מחויבותה החוזית במסגרת הליך זה או לא תממש את מחויבותה בהתאם לצרכי הרשות המוגדרים בפרקים הרלוונטיים למערכת שהוגשה, במסמך ב'.
- 1.12. במקרה בו יזכו שני ספקים שונים - הספק האחד בפרק ב'7א - מערכת ניהול פניות תושבים ואילו הספק האחר בפרק ב'7ב - בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי, אחריותו של הספק אשר זכה בפרק מערכת ניהול פניות תושבים תהיה גם על ניהול פרויקט בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי. אחריות זו כוללת פעולות תיאום וסנכרון בין הפרויקטים וכי הספק הזוכה בפרויקט "ניהול בסיס נתוני לקוחות" אחראי באופן בלעדי על תוצריו.
- למען הסר ספק - אחריותו של הזוכה בפרק בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי הינה לבצע את כלל האינטגרציות הנדרשות במסמכי המכרז, בין מערכות המידע הרשותיות המוגדרות במסמכי הדרישות כשלב א' בפרויקט, לבין שכבת ה-API המהווה חלק אינטגרלי מבסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי.
- 1.13. הצעת המציע תימדד בפרמטר של איכות (60% מסה"כ ההצעה) ובפרמטר של מחיר (40% מסה"כ ההצעה) כמפורט בסעיף 16.
- 1.13.1. הזוכה במסגרת מכרז זה, מתחייב בעצם הגשת הצעתו לאפשר לחברה האחרת אשר זכתה בפרק האחר, לפתח ממשקים אשר יוגדרו על ידי הרשות, בין המערכת שזכתה לבין המערכת של החברה שזכתה בפרק האחר, ללא כל תוספת תשלום. תכולה שאינה כלולה במסמכים תשולם בנפרד.
- 1.13.2. לסייע לחברה האחרת ככל שיידרש וללא הגבלת משאבי כ"א, לפתח ממשקים אשר יוגדרו על ידי הרשות, בין המערכת שזכתה לבין המערכת של החברה שזכתה בפרק האחר, ללא כל תוספת תשלום.
- 1.14. מעבר מהמערכות הקיימות למערכות החדשות, הינו תהליך מורכב המחייב ניהול השינוי הארגוני. התהליך דורש מיפוי והבנת תהליכי העבודה, תכנון המיגרציה, התקנות, הדרכות, הטמעה ועוד. תהליך מיגרציה של מערכת בודדת עשוי לקחת מספר חודשים ואף יותר מכך. תהליך מיגרציה של מספר מערכות עלול להמשך אף יותר מכך וסביר שיתחיל במדורג. על המציע להיערך למימוש תהליכים אלו. העלייה המדורגת תבוצע לפי מחלקות שונות בהתאם למפורט בפרק העלויות (כגון גביה, פנ"צ וכו') ובסדר אותו תגדיר הרשות. יובהר כי אין הרשות מתחייבת לסדר מימוש המערכות.
- הרשות תממש את המערכות ו/או המודולים השונים בהתאם ליכולות הרשות להכיל את תהליכי המיגרציה בין מערכות של אותו ספק ו/או של ספקים אחרים. לפיכך, הרשות אינה מתחייבת לממש את כלל המערכות ו/או מודולים המופיעים במכרז זה, לא בו זמנית ויתכן שיהיו מודולים שבהתאם להחלטת הרשות לא ימומשו כלל.
- 1.15. המערכת צפויה להיות מוטמעת בשלבים
- 1.15.1. שלב א' - בשלב א' יוקם בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי, תוקם מערכת ניהול פניות התושבים כולל ביצוע הסבת נתונים, יבוצעו ממשקים אל שרת ניהול הזהויות, מערכת הדוא"ל הרשותית, טלפוניית ה-IP, CTI, IVR, מערכת זימון תורים, מערכת ה-GIS הרשותית, מערכת טפסים דיגיטליים, מערכת BI, ממשק לאתר האינטרנט ואפליקציית המובייל הרשותית, מערכת משובים ו-ChatBot. בנוסף המערכת תוטמע

קראנו, הבנו ומקובל על

במוקד התושבים, פניות הציבור, הנדסה (לרבות הקמת ממשקים למערכת ניהול ועדה מקומית) וגביה וכן ימומשו ממשקים אל מערכות המידע הרשותיות.

1.15.2. **שלב ב'** - יבוצעו ממשקים נוספים הכוללים לדוגמה ממשק אל מערכת הדו"חות, ניהול ספריות, חוגים, Smart Ticket, וטרינריה וניהול לשכה משפטית.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

2. טבלת ריכוז תאריכים

נושא	נתון
כנס מציעים	לא יתקיים
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	09.12.2020 בשעה 15:00
מועד אחרון למענה עורך המכרז לשאלות הבהרה	16.12.2020
מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים	23.12.2020 בשעה 15:00

3. תנאים מקדמים להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז זה מי שעומד במועד האחרון להגשת הצעות במכרז בכל התנאים המצטברים שלהלן:

עבור מציע הניגש לפרק ב'7א בלבד - מערכת ניהול פניות תושבים - סעיפים 3.1-3.2 להלן

3.1 פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם - תנאי סף - המציע הינו בעל ניסיון מוכח אספקה,

התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים, עבור לפחות 3 לקוחות (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים, משרדי ממשלה, חברות עסקיות), כל אחד מהם בעלי לפחות 80,000 לקוחות ו/או 80,000 פניות בחודש, בהן המשתתף ביצע פרויקט הכולל הן תכנון, הן אספקה, הן פיתוח והתאמה לצרכי ולדרישות הלקוח, הן התקנה והן תחזוקה של מערכת לניהול קשרי לקוחות במהלך השנים 2015-2020 ואשר תקופת התחזוקה עבורן הייתה לפחות שנתיים ברצף.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'1 להלן, וכן לצרף פרטי ממליצים ו/או המלצות בכתב. ניתן להציג לקוחות מישראל ומחו"ל ובתנאי שהמציע הוא זה שביצע את הפרויקטים הללו.

יובהר כי ניתן להגיש מערכות אשר עלו לאוויר בשנים 2015-2020 ואשר פיתוחם החל בשנת 2014. על המציע לעמוד בתנאי הסף הכוללים תחזוקה במשך שנתיים של המערכת.

3.2 הפלטפורמה המוצעת ודרוגה ב-Magic Quadrant המפורסם על ידי חברת גרטנר ממוקמת בשלוש מתוך חמש השנים האחרונות ברביע העליון הימני של ה-Magic Quadrant בניתוח מערכות CRM.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע לצרף את ה-Magic Quadrant המפורסם על ידי חברת גרטנר בנושא מערכות CRM, המציג את דירוגה של הפלטפורמה המוצעת על ידו ברביע הימני העליון בשלוש מתוך השנים 2015-2020

עבור מציע הניגש לפרק ב'7ב בלבד - בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי - סעיף 3.3 להלן

3.3 פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם - תנאי סף - המציע הינו בעל ניסיון מוכח באספקה, התקנה

ותחזוקה של בסיס נתוני לקוחות מרכזי עבור לפחות 3 לקוחות (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים, משרדי ממשלה, חברות עסקיות), כל אחד מהם בעלי לפחות 80,000 לקוחות, בהן המשתתף ביצע פרויקט הכולל הן תכנון, הן אספקה, הן פיתוח והתאמה לצרכי ולדרישות הלקוח, הן התקנה והן תחזוקה של בסיס נתוני לקוחות מרכזי במהלך השנים 2015-2020 ואשר תקופת התחזוקה עבורן הייתה לפחות שנתיים ברצף.

קראנו, הבנו ומקובל על

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'1ב להלן, וכן לצרף פרטי ממליצים ו/או המלצות בכתב.

ניתן להציג לקוחות מישראל ומחו"ל ובתנאי שהמציע הוא זה שביצע את הפרויקטים הללו.

יובהר כי ניתן להגיש פרויקטי CRM הכוללים ניהול של תמונת לקוח מול מערכות שונות כפתרון שעומד בדרישות תנאי סף זה ובתנאי שהפתרון כולל מערכת CRM אשר תוכננה, פותחה והוטמעה על ידי המציע

מציע הניגש לשני הפרקים ב'7א ו-ב'7ב רשאי להגיש את אותו פרויקט CRM ובתנאי שהינו עומד בדרישות תנאי הסף עבור שני הפרקים והפרויקט שלל גם ניהול תהליכי שירות (פניות) וגם ניהול תמונת לקוח ממערכות שונות.

מציע הניגש לשני הפרקים ב'7א ו-ב'7ב יצרף להצעתו את פירוט הניסיון הנדרש עבור כל פרק על גבי מסמך א'1א ו-א'1ב וכן יצרף את ה-Magic Quadrant המפורסם על ידי חברת גרטנר בנושא מערכות CRM, המציג את הימצאותה של הפלטפורמה המוצעת על ידו ברביע הימני העליון בשלוש מתוך חמש השנים 2015-2020.

תנאי הסף רלוונטיים לכל מציע המגיש הצעה למכרז זה:

3.4 תצהיר זכויות קניין - המציע הינו בעל זכויות היוצרים במערכת או שהינו ספק מורשה מטעם היצרן להפצת המערכות.

המציע יצרף תצהיר זכויות קניין בנוסח המצורף כמסמך א'2, להוכחת עמידתו בדרישה זו.

3.5 אישור רו"ח על מחזור כספי - למציע מחזור כספי שנתי ממוצע בשנים 2017, 2018 ו-2019 של לפחות חמישה מיליון ₪ (לא כולל מע"מ) ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2019 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 570 של לשכת רואי החשבון בישראל.

המציע יצרף הצהרה ואישור רו"ח בנוסח המצורף כמסמך א'3.

3.6 תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות - המציע נעדר זיקה לחבר הרשות / הנהלת הרשות ו/או עובד הרשות.

המציע יצרף הצהרה בנוסח המצורף כמסמך א'4, מאושרת ע"י עו"ד.

3.7 נוסח ערבות מכרז - המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית - בסך של 35,000 ₪ כמפורט בסעיף 8 להלן.

המציע יצרף ערבות מקור בנוסח מסמך א'5 שהינו נוסח לא מחייב.

3.8 תצהיר בדבר קיום התנאים לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים - למציע אישורים תקפים על שמו לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה.

המציע יצרף תצהיר בדבר קיום תנאים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע ומאושר כדן, בנוסח מסמך א'6.

3.9 תצהיר בדבר קיום דיני עבודה - תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים לפיו המציע מקיים את חובותיו בכל הנוגע לשמירת זכויות עובדים לפי דיני העבודה המפורטים שם - בנוסח מסמך א'7.

3.10 תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות - תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו-2017, ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 - בנוסח מסמך א'8.

3.11 המציע הינו תאגיד הרשום כדן בישראל או יחיד עוסק מורשה שאינו תאגיד רשום.

קראנו, הבנו ומקובל על

המציע יצרף תעודת עוסק מורשה (מאומתת ע"י עו"ד כ"נאמן למקור") או במקרה בו המציע הינו תאגיד תדפיס נתונים שאינו מוקדם מיום 1.11.2018 מאת רשם החברות/השותפויות בדבר פרטי רישום התאגיד, מנהלי התאגיד והשעבודים הרובצים על נכסיו.

3.12 הצהרת המציע - בנוסח מסמך א'10.

3.13 אישור ניהול חשבון או מסמך ניהול חשבון מטעם הבנק (ובלבד שיהיה במסמך שיומצא כל הפרטים הנדרשים בסעיף א'11) - אישור ניהול חשבון מסמך א'11.

3.14 תצהיר בדבר קיום הוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, התשס"א - 2001 - מסמך א'12.

3.15 המציע רכש מסמכי המכרז.

המציע יצרף העתק קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.

התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל. על המציע לצרף להצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בתנאים דלעיל. אין באמור כדי לגרוע מסמכות הרשות ו/או ועדת המכרזים להורות על השלמת מסמכים, לרבות מסמכים שנדרשו להוכחת עמידת המציע בתנאי סף.

4. הצעת המשתתף

4.1 ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, (המגיש יכונה לעיל ולהלן: "המשתתף" או "המציע") כאשר כל המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

4.2 הצעת המשתתף תוגש אך ורק על גבי הטופס להגשת הצעה המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה ואשר ימולא בשלמותו בהתאם לתנאים המפורטים בו. מובהר כי יש להגיש את טופס ההצעה הכספית המצורף **כמסמך ד'**.

4.3 במסגרת טופס הצעת המחיר על המציע למלא ולנקוב בסכום לביצוע כלל השירותים הנדרשים כמפורט במסגרת מסמכי המכרז כמפורט במפרט הטכני שבמסמך ב' (להלן: "סה"כ מחיר").

4.4 מובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר בהתאם למערכות אליהן נוגשים. לא ניתן להגיש הצעה חלקית למערכת. במקרה בו תוגש הצעה חלקית ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול את ההצעה או להשלים את הפריטים החסרים על פי המחיר הגבוה ביותר שהוצע במסגרת המכרז, לפי בחירתה הבלעדית.

4.5 המחיר בהצעה יכלול את ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בביצוע כל עבודה שהיא השייכת באופן ישיר ו/או עקיף, בהתאם למפורט בחוזה. המשתתף לא יהא זכאי לקבל כל תשלום נוסף מעבר למחיר שיקבע בהצעתו.

4.6 מודגש בזה, כי הצעות המחיר לא תכלולנה מע"מ. מע"מ, בשיעור החוקי שיהיה בתוקף במועד הרלוונטי, יתווסף וישולם כנגד המצאת חשבונית מס כדין.

4.7 כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביהם, בין אם בדרך של תוספת בגוף המסמכים ובין באמצעות מכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה ובכל מקרה יחייב את הצדדים הנוסח שהוכן ע"י הרשות, ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.

4.8 בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.

4.9 על מורשי החתימה של המשתתף לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל עמוד.

4.10 ידוע למציע, כי תקציב הרשות לפרויקט עלול להשתנות מזמן לזמן ומשנה לשנה, וקיום הפרויקט נשוא מכרז זה תלוי בקיומו של תקציב זה.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

מסמכי ההצעה

המציע יגיש את הצעתו, על פי המפורט להלן:

- 5.1 הצעת המציע תוגש במעטפה אחת מרכזית אשר על גביה ירשם "מכרז פומבי מספר 55/2020" ובתוכה יהיו 3 מעטפות חתומות נפרדות (מעטפה מקצועית, מעטפה כספית, מעטפת ערבות).
- 5.2 **המעטפה המקצועית** - המציע יגיש את מסמכי המכרז ונספחיו ללא הערבות הבנקאית וללא מסמך ד' - הצעת מחיר, יש להגיש את מסמכי המכרז, ב-2 עותקים (מקור + עותק מצולם).
- מקור משמעו חוברת מסמכי המכרז החתומה על ידי המציע בכל עמוד.
- במעטפה המקצועית יצורפו עותקים סרוקים של כל המסמכים הנדרשים להגשה על גבי Disk On Key **בקובץ PDF בלבד**. המציע רשאי להעביר למזמין באופן נפרד ממסמכי המכרז סיסמה להסרת הצפנה מה-DOK ככל וישנה לכתובת דוא"ל או הודעה למספר טלפון נייד.
על המציע לצרף להצעתו את **כל** המסמכים המפורטים להלן:
 - 5.3 כל מסמכי המכרז, המפורטים להלן בסעיפים 5.7 - 5.14 כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימה ובחותמת המציע;
 - 5.4 כל מסמכי המענה לשאלות הבהרה שפרסמה הרשות בהתאם לאמור בסעיף 13 להלן, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימת המציע;
 - 5.5 **המעטפה הכספית** הצעת מחיר - בנוסח מסמך ד', בשני עותקים.
 - 5.6 **מעטפת הערבות** - המציע חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית חתומה, מקורית, אוטונומית, בנוסח מקובל בבנק מוכר בישראל לטובת הרשות.
 - 5.7 פרופיל של המציע;
 - 5.8 מסמכים/אישורים המאשרים את עמידת ההצעה ו/או המציע בתנאי הסף המפורטים בסעיף 3 דלעיל (מסמך א' - מסמך א'12).
 - 5.9 מסמכים להוכחת רכיב האיכות, כמפורט בטבלה שבסעיף 16.1.2 להלן.
 - 5.10 רשימת סוגי הרישיונות הקיימים במערכת, לרבות תנאי השימוש עבור כל סוג רישיון וכן העלויות עבור כל סוג רישיון
 - 5.11 על המציע למלא ולציין בטבלאות הדרישות הכלולות במסגרת הצעת המחיר (**מסמך ב'**), התייחסות לכל אחת מהדרישות שאינן מסומנות כ-M או כ-I. **את המענה לדרישות הטכניות (מסמך ב')** יש לבצע אך ורק באמצעות הקלדת המענה של הספק בקובץ Word, אשר יישלח לרוכשים את המכרז. קובץ ה-Word מאפשר למלא אך ורק את השדות האפורים בהם ניתן להקליד כל תשובה. למען הסר ספק, זכותה של הרשות לבצע בדיקה על תוכן השדות שמולאו ולהחליט על דעת עצמה כי תשובתו של הספק אינה עונה לצורך המתואר בדרישה וזאת למרות ובניגוד לתשובתו של המציע.
 - 5.11.1 דרישות שהן ברמת I (Information) הינן לידעה בלבד.
 - 5.11.2 דרישות שהן ברמת M (Mandatory) הינן דרישות חובה אשר המציע מצהיר בעצם הגשת הצעתו כי הינו עומד בכלן בצורה מלאה. כל הדרישות מסוג M חייבות להיות פעילות ביום עליית המערכת לאוויר (לא ביום הגשת הצעת המחיר).
 - 5.11.3 בשאר הדרישות שאינן I או M, על המציע למלא באם הדרישה אינה ברמת M, יש למלא בעמודה "נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת" האם הדרישה נתמכת במלואה / נתמכת חלקית / לא נתמכת. במקרה והדרישה נתמכת חלקית / לא נתמכת יש למלא בעמודת "הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה" הסבר מפורט לפתרון אותו החברה מציעה לרשות.
 - 5.12 תעודות הסמכה ביחס למנהל הפרויקט אשר יעסוק בביצוע השירותים כגון הסמכות בתחום פיתוח התוכנה, בסיסי נתונים, מערכות הפעלה, וירטואליזציה, חומרה (שרתים ותחנות), קראנו, הבנו ומקובל על

תקשורת נתונים וכן תקני איכות ואבטחת מידע, אישורי בדיקות ענייני ואבטחת מידע, וכן אישורים והסמכות שניתנו מטעם יצרני התוכנה כנדרש במסגרת המכרז.

5.13. נוהל מסירת המערכות בתום תקופת ההתקשרות - המציע יצרף את תהליך מסירת המערכות בתום תקופת ההתקשרות.

5.14. אישור תקף מפקיד השומה או מרואה חשבון, על כך שהמציע מנהל פנקסי חשבוניות ורשימות על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף.

5.15. אישור תקף על ניכוי מס הכנסה במקור, על שם המציע, ככל שיש.

5.16. ככל שהמשתתף הינו תאגיד יצורפו:

5.16.1. העתק תעודת התאגדות של המשתתף.

5.16.2. תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף (אין צורך בפירוט שעבודים).

5.16.3. אישור עו"ד או רו"ח המאשר כי המשתתף הינו תאגיד רשום וכי החתימות על גבי מסמכי המכרז הן של מורשי החתימה מטעם המשתתף ומחייבות את המשתתף לכל דבר וענין וכי מורשי החתימה הנ"ל הוסמכו לחייב את המשתתף ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל (בשולי טופס ההצהרה (מסמך ב') או במסמך נפרד).

המסמכים המפורטים לעיל, ישמשו את הרשות - כל אחד מהם בהתאמה לתוכנו - ביחס לקביעת עמידה/אי-עמידה של ההצעה בתנאי הסף במכרז, הן אלו שכל מציע נדרש לעמוד בהם כבר בשלב המכרז והן אלו שהזוכה יידרש לעמוד בהן בשלב ההתקשרות שלו עם הרשות.

כל השמטה, שינוי או תוספת אשר יעשו במסמכי המכרז, או כל הסתייגות, בין על ידי תוספת במסמכי המכרז או באמצעות מכתב לוואי, או בכל דרך אחרת, לא יהיו בני תוקף כלפי הרשות או מי מטעמה ועלולים לגרום לפסילת ההצעה, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של וועדת המכרזים. בכל מקרה הנוסח שהוכן על ידי הרשות יחייב את הצדדים ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.

לא צירף המציע להצעתו איזה מהמסמכים האמורים לעיל או צירף מסמכים שאינם ברורים או סותרים זה את זה, רשאית ועדת המכרזים, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין לבקש כי יוסיף ו/או ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהמסמכים שבהצעתו ו/או הנתונים המפורטים בה. כן רשאית ועדת המכרזים להתעלם מפגמים טכניים, פגמים שאינם מהותיים ופגמים אשר אינם מצדיקים את פסילת ההצעה על הסף, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

6. תקופת ההתקשרות

6.1. תקופת ההתקשרות למתן השירות נשוא מכרז זה הינה ל-36 (שלושים וששה) חודשים קלנדריים עם אופציה חד צדדית לרשות להארכת ההתקשרות לארבע תקופות נוספות בנות 24 חודשים כל אחת.

6.2. למרות האמור לעיל, זכותה של הרשות, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט, לבטל את החוזה עם הזוכה בכל עת, מבלי שתצטרך לנמק החלטתה, ובלבד שתיתן לזוכה הודעה מוקדמת בכתב של 30 יום. במקרה זה, לא תהא לזוכה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי הרשות, מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם ביטול ההתקשרות, למעט זכותו לקבל את התמורה בגין השירות שסופק על ידו עד למועד ביטול ההתקשרות.

6.3. מבלי לגרוע מזכותה המוחלטת של הרשות, שיקול אפשרי להפסקת ההתקשרות יהיה גם, אך לא רק, קיומו של ניגוד עניינים, בהתחשב, בין היתר, בהנחיות ו/או נהלי משרד הפנים או בפסיקת בתי המשפט בסוגיה זו.

קראנו, הבנו ומקובל על

7. סיום התקשרות

- 7.1. על המציע להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת המערכות בתום תקופת ההתקשרות. הנוהל יכלול בתוכו בין היתר את כל המידע הנדרש, את תצורת העברת המידע, תצורת המערכות השונות, הנתונים, התיעוד, המסמכים, השרטוטים ושיטות העבודה. הספק הזוכה יתחייב לביצוע חפיפה בינו לבין נציגי הרשות והמציע שיחליפו.
- 7.2. המציע יעביר לבעלות הרשות את כלל השרתים, אשר שייכים למערכות בבעלות הרשות, לרבות שרתים המפעילים את היישומים המאחסנים והמגבים את הנתונים, המגנים על המערכות וציוד אחר הנדרש להפעלת המערכות - במקרה בו הפתרון המוצע הינו שרתים באתר העירייה, הספק יעביר את המידע הנדרש, במידה והפתרון המוצע הינו בענן ציבורי, הספק יעביר לאחריות העירייה את כל הציוד הנמצא בענן הציבורי. במידה והציוד נמצא בענן פרטי של הספק, הספק יעביר את הציוד עצמו לרשות העירייה.
- 7.3. תיעוד כל התקלות הפתוחות והסגורות לרבות: שעות פתיחה וסגירה, מהות התקלה, מהות הפתרון, על ידי מי ניתן הפתרון, מסקנות ופעולות מתקנות.
- 7.4. תיעוד תחקירי אירוע לרבות: שעות פתיחה וסגירה, מהות התקלה, מהות הפתרון, על ידי מי ניתן הפתרון, מסקנות ופעולות מתקנות.

8. ערבות מכרז

- 8.1. לצורך הבטחת התחייבויותיו בהתאם לדרישות המכרז ונספחיו, ובכלל זאת חתימת ההסכם המצורף לו, יצרף המציע להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית ואוטונומית לטובת הרשות, בת-פירעון בתוך 10 ימים מקבלת הדרישה, כדוגמת נוסח מסמך א'5 בסך של בדיוק 35,000 ₪ (להלן: "ערבות המכרז"). ערבות המכרז תהיה על שם המציע בלבד ותהיה בתוקף עד ליום 30.06.2021. אין להצמיד את הערבות למדד כלשהו.
- 8.2. ועדת המכרזים ו/או הרשות רשאית בהתאם להוראות המכרז לפסול הצעה אשר ערבות המכרז שצורפה לה אינה עומדת בתנאי מכרז זה או שניסוחה אינו מכיל את הדרישות המהותיות **במסמך א'5** (סכום הערבות, תוקפה, אי הצמדתה לערבות ומועד חילוטה).
- 8.3. ועדת המכרזים ו/או הרשות יהיו רשאיות להגיש את ערבות המכרז לפירעון, כולה או חלקה, אחרי שנתנה למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו, במקרים הבאים:
 - 8.3.1. כל אימת שהמציע יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.
 - 8.3.2. כל אימת שהמציע נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
 - 8.3.3. כל אימת שהמציע מסר לוועדת המכרזים ו/או לרשות מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
 - 8.3.4. כל אימת שלאחר שנבחר המציע כזוכה במכרז, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות עם הרשות.
- והכל מבלי לגרוע מזכותה של הרשות לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לה עקב מעשים כאמור לעיל.
- 8.4. הרשות תהיה רשאית לדרוש מן המציעים להאריך את תוקף ערבות המכרז לתקופה של 90 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים. במקרה זה יגישו המציעים ערבות מכרז חדשה (או יאריכו את תוקף ערבות המכרז המקורית שמסרו) תוך שבעה ימים ממועד קבלת הודעת הרשות.
- 8.5. הוכרז הזוכה במכרז, יאריך הזוכה את תוקף ערבות המכרז שהגיש בהתאם להנחיות הרשות. לאחר שהזוכה במכרז חתם על ההסכם והמציא אישורי ביטוח וערבות הביצוע כאמור בסעיף 17.2, תוחזר לו ערבות המכרז.

קראנו, הבנו ומקובל על

8.6. מציע שהצעתו לא זכתה, תוחזר ערבות המכרז שמסר במסגרת הצעתו תוך 90 יום מיום התקשרות הרשות עם הזוכה כאמור במכתב הזכייה שישלח לזוכה. ערבות המכרז תוחזר למציעים אשר לא זכו במכרז בדואר רשום לכתובת שיציין כל מציע בהצעתו.

9. אופן ומועד הגשת ההצעה

9.1. על המציע, להגיש את הצעתו ושאר מסמכי המכרז, לתיבת המכרזים ברשות, בכתובת הלשכה המשפטית מחלקת נכסים והתקשרויות, רח' אחוזה 103 רעננה, בימים א' – ה' (למעט בערבי וימי חג) בשעות 9:00 - 15:00. במעטפה סגורה (כשבתוכה 3 המעטפות הנ"ל) הנושאת את הכיתוב "מכרז פומבי מספר 55/2020" בלבד בדיוק עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים.

לא תתקבלנה הצעות הנשלחות בדוא"ל ו/או בכל דרך אחרת שאינה מסירה ידנית לתיבת המכרזים ו/או שהתקבלו לאחר המועד הקובע המופיע בטבלת ריכוז תאריכים.

9.2. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון כאמור, תפתח לשם זיהוי המשתתף בלבד לשם השבת המעטפה אליו, ולא תידון כלל.

9.3. כל הצעה תהא בתוקף לתקופה של 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. הרשות תהא רשאית לדרוש את הארכת תוקף ההצעה למשך 30 (שלושים) יום נוספים והמציע מחויב לפעול בהתאם לדרישה זו.

9.4. מגישי ההצעות רשאים להשתתף בפתיחת מעטפות המכרז. הודעה על מועד פתיחת המעטפות תימסר למשתתפי המכרז בנפרד.

9.5. הרשות רשאית להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה בכתב למשתתפים (זאת כל עוד לא נפתחה תיבת המכרזים).

9.6. בהגשת הצעתו מביע המשתתף הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת לכל תנאי הסכם ההתקשרות.

10. הצעה משותפת/קבלני משנה

10.1. יובהר, כי אין להגיש הצעות במשותף, דהיינו הצעה אחת המוגשת על-ידי שני מציעים במשותף, או יותר. יחד עם זאת, ניתן להגיש הצעה אשר תסתמך על ביצוע באמצעות קבלן/קבלני משנה קבועים, אשר יוצגו במסגרת ההצעה למכרז. במקרה שההצעה כוללת שיתוף קבלן/קבלני משנה כאמור, יחולו ההוראות הבאות:

10.1.1. המציע יתאר ויפרט את כל ספקי/קבלני המשנה והסוכנים המעורבים, בהתאם לפירוט שבטופס ההצעה (נספח א1), ובשינויים המחויבים.

10.1.2. במסגרת המסמכים שיגיש המציע ואשר מתארים את הצעתו, יפרט בכל סעיף ורכיב מי הספק/מבצע של אותו סעיף ורכיב. במקרה ומדובר ביותר מגורם אחד, יפורט גם מה חלקו של כל אחד.

10.1.3. יש לצרף הסכם בין המציע לקבלן / קבלני המשנה (ההסכם יכול להיות מותנה בזכייה במכרז).

10.1.4. כל שימוש בקבלן משנה יהיה אך ורק באישור מראש ובכתב של הרשות, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ומבלי שתהיה חייבת לנמק את החלטתה. מובהר, כי זכות זו של הרשות תהיה תקפה גם במסגרת ההתקשרות עם הזוכה ותכלול גם את זכות הרשות להפסיק עבודת קבלן משנה אשר אושר על-ידי הרשות לפני כן.

10.2. כל התחייבויות הזוכה בהתאם לכל מסמכי המכרז, יחולו בשינויים המחייבים גם על ספק המשנה בקשר לאותם שירותים שיבצע קבלן המשנה ומובהר, כי לא יהא בכך כדי לגרוע

קראנו, הבנו ומקובל על

כהוא-זה מאחריות הזוכה לכל הפרויקט (לרבות מה שיבוצע בפועל על-ידי קבלן המשנה) ולכל פעולות ועבודות קבלן המשנה, כמו גם למחדליו או נזקים שייגרמו על-ידי ו/או מי מטעמו.

11. צוות המציע

11.1. המציע ימנה לפחות את אנשי הקשר הבאים לצורך מתן השירות הנדרש:

11.1.1. מנהל תיק לקוח

11.1.1.1. המציע ימנה את אחד מעובדיו לאיש קשר, שיהווה מנהל הלקוח מטעם המציע והגורם המקצועי המוסמך מול הרשות בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

11.1.1.2. איש הקשר יתחיל בעבודתו רק לאחר אישורו על ידי הרשות.

11.1.1.3. איש הקשר יעמוד לרשות הרשות בכל הנוגע לביצוע השרות כפי שמוגדר בהסכם זה ובמסמכי המכרז.

11.1.1.4. איש הקשר יעבוד בשיתוף פעולה ובתיאום מלא עם הרשות, המנהל ו/או מי מטעמו לצורך ביצוע העבודות לשביעות רצונו המלאה של הרשות, ויהיה כפוף להוראות ולהנחיות שיינתנו לו על ידם.

11.1.1.5. איש הקשר יהיה נוכח במשרדי הרשות לפחות פעמיים בחודש ויעמוד לרשות המנהל ומשתמשי הקצה של הרשות.

11.1.1.6. במעמד חתימת ההסכם, יעדכן המציע את הרשות בפרטיו של איש הקשר, לרבות מספר טלפון נייד ודוא"ל ישיר שלו, אשר באמצעותו יוכל הרשות ו/או המנהל מטעמו ליצור עמו קשר.

11.1.1.7. איש הקשר מטעם המציע ישמש כבא כוחו של המציע לכל עניין בקשר עם ביצוע העבודות, מבלי שהדבר ייגרע מהתחייבות ואחריות המציע על פי הסכם זה. פניה של הרשות למציע תעשה באמצעות איש הקשר. פניה או הודעה של הרשות לאיש הקשר תיחשב כפניה או הודעה לספק.

11.1.1.8. מובהר בזאת, כי על פי דרישת הרשות, יחליף המציע את איש הקשר מטעמו באיש קשר אחר תוך 7 ימי עבודה מיום קבלת דרישת הרשות, והכל בכפוף לאישור הרשות.

11.1.2. מנהל פרויקט

11.1.2.1. המציע ימנה את אחד מעובדיו למנהל פרויקט מטעם המציע והגורם המקצועי המוסמך מול הרשות בכל הקשור לאחריות הכוללת על תכנון, אספקה והתקנת המערכות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

12. רכישת חוברת המכרז והוצאות

12.1. המכרז מפורסם באתר הרשות, כאשר על מציע לרכשו בכתובת הלשכה המשפטית מחלקת נכסים והתקשרויות, רח' אחוזה 103 רעננה, בימים א' - ה' (למעט בערבי וימי חג) בשעות 9:00 - 15:00, במזומן, תמורת סך של 1,000 ₪ (שלא יוחזרו בכל מקרה). כמו כן, מציע רשאי לרכוש את המכרז באמצעות אתר האינטרנט באשראי.

12.2. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, ובכלל זאת כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי המכרז, תחולנה על המציע.

קראנו, הבנו ומקובל על

12.3. גוף אשר לא רכש את מסמכי המכרז לא ייחשב כמציע במכרז (גם אם הגיש הצעה ללא רכישה) ולא יהא זכאי לזכויות העומדות למציע במכרז.

13. שאלות הבהרה

13.1. עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז תאריכים, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות לרשות, בדוא"ל: michraz55-2020@raanana.muni.il, שאלות הבהרה בכתב במסמך MS-Word בלבד, במבנה שלהלן:

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

כמו כן יש לציין את פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון.

13.2. יודגש, כי הרשות לא תענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לנציג הרשות, בפורמט ובמבנה, המוכתבים לעיל. כן יודגש, כי הרשות אינה מתחייבת לענות על כל השאלות שיוגשו.

13.3. ככל שיהיו שינויים במכרז, תופץ הודעה לכל רוכשי חוברת המכרז והיא תהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

13.4. כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב תחייבנה את הרשות.

13.5. הרשות רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, יובאו, בכתב, לידיעת כל רוכשי מסמכי המכרז בדואר רשום או במייל לפי הפרטים שנמסרו על-ידי רוכשי מסמכי המכרז, יחתמו ע"י המציע.

14. שמירת זכויות

14.1. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לרשות, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

14.2. הרשות תהא זכאית לאכוף על כל משתתף שהצעתו תיקבע כזוכה את תנאי הצעתו במכרז בהתאם לתנאי ההסכם.

15. בחינת ההצעות

15.1. הרשות תבחן ותעריך את ההצעות של המשתתפים בשלושה שלבים כמפורט להלן:

15.1.1. **שלב א'** - בדיקת שלמות הצעת המציע ועמידתו של המציע בתנאי הסף. מציעים אשר הצעתם תימצא שלמה ואשר יעמדו בתנאי הסף, יעברו לשלב ב' של המכרז כמפורט להלן. למען הסר ספק מובהר בזאת כי על המציע לצרף להצעתו את כל המידע שיאפשר לרשות לבחון את מידת עמידתו באמות המידה לאיכות הין אם העמידה הרשות לרשותו מסמך ייעודי לעשות כן ובין אם לא.

קראנו, הבנו ומקובל על

- עמוד 17 מתוך 180 -

15.1.2. **שלב ב'** - שלב בדיקת מרכיב האיכות של הצעת המשתתף במכרז.

מרכיב האיכות המהווה 60% מהציון הסופי של המציע והוא ינוקד על פי הקריטריונים הבאים כדלקמן:

מציג עבור פרק ב'7ב בסיס לקוחות מרכזי	מציג עבור פרק ב'7א מערכת ניהול פניות תושבים	נקודות	
<p>הניקוד יינתן על פי מספר לקוחות (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים, משרדי ממשלה, חברות עסקיות) כל אחד בעלי לפחות 80,000 לקוחות, בהן המשתתף ביצע פרויקט הכולל הן תכנון, הן אספקה, הן פיתוח והתאמה לצרכי ולדרישות הלקוח, הן התקנה והן תחזוקה של בסיס נתוני לקוחות הכולל לפחות 80,000 לקוחות במהלך השנים 2015-2020 ואשר תקופת התחזוקה עבורן הייתה לפחות שנתיים ברצף.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 פרויקטים = עמידה בתנאי הסף • עבור כל פרויקט נוסף יינתנו 4 נקודות ועד לסך כולל של 20 נקודות 	<p>הניקוד יינתן על פי מספר לקוחות (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים, משרדי ממשלה, חברות עסקיות) כל אחד בעלי לפחות 80,000 לקוחות, בהן המשתתף ביצע פרויקט הכולל הן תכנון, הן אספקה, הן פיתוח והתאמה לצרכי ולדרישות הלקוח, הן התקנה והן תחזוקה של מערכת לניהול קשרי לקוחות במהלך השנים 2015-2020 ואשר תקופת התחזוקה עבורן הייתה לפחות שנתיים ברצף.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 פרויקטים = עמידה בתנאי הסף • עבור כל פרויקט נוסף יינתנו 4 נקודות ועד לסך כולל של 20 נקודות 	20	ניסיון מקצועי של המציע
<p>הניקוד יינתן על פי איכות ופירוט הפתרון הטכנולוגי המוצע על ידי המציע לכל מערכת בנפרד.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40 נקודות יינתנו עבור עמידה מלאה בדרישות שלא סומנו כ-M או כ-I, המופיעות בסעיפי הפרק הטכנולוגי ובהתאם למענה המציע. • עבור דרישות שאינן מוגדרות (Mandatory) M או (Information) I, על המציע לסמן בכל שורה: <ul style="list-style-type: none"> ○ הדרישה נתמכת במלואה - 4 נק' <ul style="list-style-type: none"> ▪ אם המענה לדרישה קיים ועובד ▪ אם קיים פתרון חלקי ו/או לא קיים פתרון לדרישה אך הדרישה תיתמך במלואה עד למועד תחילת בדיקות קבלה ○ הדרישה נתמכת חלקית - 2 נק' <ul style="list-style-type: none"> ▪ אם קיים פתרון חלקי לדרישה אשר לא יושלם עד למועד תחילת בדיקות קבלה ▪ אם הדרישה לא קיימת בעת הגשת ההצעה ותושלם חלקית עד למועד תחילת בדיקות קבלה ○ הדרישה לא נתמכת - 0 נק' <ul style="list-style-type: none"> ▪ אם הדרישה לא קיימת בעת הגשת ההצעה ולא תושלם עד למועד תחילת בדיקות קבלה 	40	מענה למפרט הדרישות	

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

מציע עבור פרק ב'7 מציע עבור פרק ב'7א	מציע עבור פרק ב'7א מערכת ניהול פניות תושבים	נקודות	
<p>בגין כל סימון יינתן הניקוד המופיע מעלה</p> <p><u>דוגמא לחישוב ציון איכות על פי הטבלאות במפרט הטכני</u> : בפרק דרישות טכניות בו ישנם 100 סעיפי דרישות שאינן M או I, אזי סה"כ הניקוד אשר ניתן לקבל בפרק זה עומד על 400 נקודות. הצעה שהמענה למפרט הטכני שלה צברה 300 נקודות - כלומר 75%, לפי החישוב 100X300/400 ולפיכך הציון הסופי יהיה 75% של 40 נקודות = 30 נקודות</p>			
<p>הרשות תמנה ועדה מקצועית שיעזר וילווה על ידי יועץ מקצועי חיצוני. הועדה תיבחן את המציע ואת המערכות המוצעות על ידו במסגרת המכרז. הועדה תורכב מהנציגים הבאים: מנמ"רית הרשות ו/או מי מטעמה, מנהלת מחלקת מערכות מידע ו/או מי מטעמה, מנהל מוקד העירוני ו/או מי מטעמו, מנהלת אגף הכנסות ו/או מי מטעמה, מנהלת אגף הנדסה ו/או מי מטעמו.</p> <p>כמפורט להלן:</p> <p>1. כל מציע יגיע למשרדי הרשות בתאריך שיקבע ע"י הרשות. בפגישה יהיה נוכח לפחות מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע.</p> <p>2. לכל מציע יוקצו 2 שעות אם המציע עונה לפרק אחד מתוך ה-2 (ב'7א או ב'7ב) או 3 שעות אם המציע עונה לשני הפרקים (ב'7א ו-ב'7ב), במסגרתן יתבקש המציע להציג את הנושאים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> פרופיל המציע וניסיון המציע ומנהל הפרויקט בביצוע פרויקטים בעלי מאפיינים דומים - 15 דקות. הפתרון המוצע על ידו - 45 דקות לצורך הצגת כל פתרון. הצגת מקרים ותגובות בהתאם לתרחישים אשר יוגדרו על ידי הרשות עבור כל פתרון - 30 דקות. שאלות ותשובות של הרשות - 30 דקות. <p>הרשות תדרג את ההצעות בהתאם להתרשמותה מיכולתו של המציע וכן של מנהל הפרויקט מטעם המציע לבצע את הפרויקט בצורה איכותית, וכן מאיכות, שלמות, בשלות והתאמת הפתרון המוצע על ידי המציע.</p> <p>מציע אשר מעוניין להציע עבור שני חלקי המכרז יקבל להציג 45 דקות עבור כל חלק במכרז.</p> <p>לצורך ההדגמה הרשות תעמיד הרשות למציע מקור, וחיבור לרשת האינטרנט. למרות האמור לעיל על המציע להצטייד במודם סלולרי מתאים למקרה של תקלה בחיבור לאינטרנט הרשותי. (לא תתקבל כל טענה כי איכות המודם באמצעותו נערכה ההדגמה פוגמת ביכולת להציג את הפתרון).</p> <p>בתום המצגות יקבע הצוות המקצועי את הניקוד לסעיף זה עבור כל פרק במכרז וזאת ע"פ התרשמות הצוות המקצועי מיכולות המערכת המוצעת כפי שיוצגו בפני הצוות המקצועי כמפורט להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> 20 נקודות - התרשמות מבשלות הפתרון הטכנולוגי המוצע בין היתר כמפורט להלן: <p>ממשק (מסכים) משתמש נוח - ניווט בין מסכים, תפריטים בהירים,</p>	30	ראיון התרשמות בפני צוות מקצועי ברשות	

קראנו, הבנו ומקובל על

מציע עבור פרק ב'7א מערכת ניהול פניות תושבים	מציע עבור פרק ב'7ב בסיס לקוחות מרכזי	נקודות	
<p>הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת כולל אזהרה לפני פעולות הרסניות, יכולת להתאים את המסכים לצורכי המשתמש, איתור מידע (מנוע חיפוש כולל חקירה לעומק, ממשק אינטרנט, הפקת דוחות כולל דוחות ניהול.</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 נקודות נוספות (סה"כ 20 נקודות) - התרשמות מניסיון המציע 5 נקודות נוספות (סה"כ 25 נקודות) - התרשמות ממנהל הפרויקט <p>על המציע להעביר לרשות, במועד ביצוע הראיון, את כלל האמצעים לרבות מצגות וכל פריט אחר אשר יוצגו במהלך ראיון ההתרשמות.</p> <p>ראיון ההתרשמות יתועד על ידי הרשות באמצעות פרוטוקול עליו יידרש המציע לחתום לאחר סיום הראיון.</p> <p>יובהר כי כלל האמצעים וכן פרוטוקול הראיון יהיו מחייבים ויהוו חלק מחוזה ההתקשרות, והספק אשר יבחר יידרש לעמוד בכלל הנושאים אשר הוצגו על ידו במהלך הראיון.</p>			
<p>הרשות, תפנה בצורה עצמאית או באמצעות צוות מקצועי, לשני ממליצים מתוך רשימת הממליצים אשר תסופק על ידי המציע בהצעתו. לרשות שמורה הזכות גם לפנות לממליצים שאינם מופיעים ברשימת הממליצים של הספק. הרשות תהיה רשאית לקיים סיורים אצל לקוחות של 3 הספקים עם ציון האיכות הגבוה ביותר.</p> <p>הקריטריונים אותם תבחן הרשות בראיון עם הממליצים הינם:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. עמידת הספק בלוחות זמנים והתחייבויותיו במסגרת ההסכם 2. יחסי אנוש של הספק ושל מנהל הפרויקט 3. מקצועיות הספק 4. זמינות הספק 5. חדשנות במימוש הפתרון 		10	חוות דעת ממליצים
		100	סה"כ

על המציע לצרף אסמכתאות ו/או הוכחות לשם הבחינה האיכותית של הצעתו, לרבות פירוט הניסיון הנדרש במתכונת הטבלה שב**מסמך א'1א ו/או מסמך א'1ב**, צירוף המלצות ועוד.

על המציע לקבל לכל הפחות **80 נקודות** במרכיב האיכות (להלן: "**ניקוד איכות מינימאלי**") על מנת לעבור לשלב ג' של המכרז. מציע אשר לא יקבל את ניקוד האיכות המינימאלי הנדרש- הצעתו תיפסל.

15.1.3. שלב ג' - בחינת הצעת המחיר של המציע במכרז.

15.1.3.1. מרכיב זה מהווה 40% מהציון הסופי של המציע. במסגרת בחינת מרכיב זה, מעטפות ההצעות הכספיות של מציעים אשר עברו את ניקוד האיכות המינימאלי בשלב ב', תיפתחנה ויבוצע שקלול של המחירים שהוצעו ע"י המציעים.

15.1.3.2. אמת המידה היא המחיר הקבוע החודשי להפעלת המערכות ולביצוע כלל השירותים הנדרשים כמפורט במסגרת מסמכי המכרז ובמפרט הטכני (מסמך ב') לאורך תקופת ההתקשרות, כולל כל העלויות של הספק לרבות,

קראנו, הבנו ומקובל על

אך לא רק, פיתוח, התאמה, הסבת נתונים, התקנה, הפקת דוחות, הדרכה, רישיונות, הטמעה, שיפורים ושינויים בהתאם לדרישות הרשות וכל העלויות האחרות שתהיינה גלומות במחיר החודשי.

15.1.3.3. המציע לא יהיה רשאי לדרוש תשלום נוסף עבור עיבודים תקופתיים ודוחות. לדוגמא, מצבת תלמידים למשרד החינוך או הפקת אישורים שונים או שחזור תלוש או כל עיבוד, דוח, הדרכה או תכנית המופיעה במפרט. אלה ואחרים יהיו כלולים במחיר השרות.

15.1.3.4. הסעיף מבוטל

15.1.3.5. מציע שהציע את ההצעה הנמוכה ביותר יזכה ל-100 נקודות, והמציעים האחרים שעלו לשלב השוואת ההצעות הכספיות יזכו לניקוד יחסי בסדר יורד אחריו. כמתואר בנוסחה שלהלן:

$$P = \frac{A}{B} \times 100$$

כאשר:

P = ציון המחיר להצעה הכספית הנבחרת

A = ההצעה הכספית הנמוכה ביותר

B = ההצעה הכספית הנבחרת

15.1.4. **שלב ד'** - שקלול ציון האיכות עם ציון המחיר ובחירת הזוכה.

בשלב הרביעי יוענק הניקוד הסופי עבור ההצעה המוצעת תוך שקלול ציון האיכות כאמור בסעיף 15.1.2 ב-60% עם ציון המחיר כאמור בסעיף 15.1.3 ב-40%.

15.2. ככלל, בכפוף לזכויות הרשות על פי דין ועל פי מסמכי המכרז ובכפוף לדיני המכרזים, הצעת המחיר המשוקללת הטובה ביותר בכל פרק תומלץ כזוכה במכרז.

15.3. ככלל, בכפוף לזכויות הרשות על פי דין, תמליץ ועדת המכרזים על זוכה אחד לכל פרק העומד בתנאי הסף והגיש הצעה כנדרש אשר הצעתו המשוקללת היא הטובה ביותר. כן, לפי שיקול דעת וועדת המכרזים, תמליץ ועדת המכרזים על זוכה "כשיר שני" אשר אליו תוכל הרשות (אך לא חייבת) לפנות לצורך ביצוע העבודות מושא המכרז במקרים הבאים:

15.3.1. ההסכם עם הזוכה במכרז בוטל מכל סיבה שהיא.

15.3.2. הזוכה במכרז לא ביצע או אינו מסוגל לבצע איזה מהעבודות מושא המכרז במועדים שנקבעו על ידי הרשות (הכל מבלי לגרוע מסעדי הרשות כנגד הזוכה במכרז בגין הפרת ההסכם).

15.3.3. החליטה הרשות על פיצול תכולת העבודה ושימוש בזוכה במכרז ובזוכה "כשיר שני" במקביל.

15.4. במידה ו-2 הצעות כשרות או יותר קיבלו ניקוד משוקלל זהה, יתקיים POC (משימה נקודתית לביצוע) ובהתאם לדרך מימוש ה-POC יבחר הזוכה. במידה ובשלב ה-POC יהיה שיווין בין שתי הצעות המציע אשר קיבל את ציון האיכות הגבוה ביותר יבחר כזוכה במכרז.

בכל מקרה של מימוש זכות הרשות כמפורט לעיל, יעמיד הכשיר השני ערבות ואישורי קיום ביטוחים כנדרש מהזוכה ויקיים את כלל התחייבויות המפורטות בהסכם (מסמך ג') בהתאם להצעתו.

בכל מקרה של מימוש זכות הרשות כמפורט לעיל, יעמיד הכשיר השני ערבות בגובה 10% מערך העבודות שהוזמנו ממנו (ובכל מקרה לא יותר מגובה ערבות החוזה) ואישורי קיום ביטוחים כנדרש.

קראנו, הבנו ומקובל על

- 15.5. על אף האמור לעיל, מובהר כי ככל שבידי הרשות תהא המלצה שלילית על המשתתף ממזמין שירותים אחר או ככל שלרשות יש ניסיון קודם רע עם המשתתף, תוכל הרשות לזמנו לשימוע בפני ועדת המכרזים ולהמליץ על פסילת הצעתו.
- 15.6. אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין בכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה ו/או להשלמתה ע"י ועדת המכרזים ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.
- 15.7. אי הגשת מסמך או מסמכים, אשר יש להגישם לפי דרישות מכרז זה, עלול לגרום לפסילת ההצעה או לדרישה להשלמתם ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.
- 15.8. למרות כל האמור לעיל, ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבוע כל הצעה שהיא כזוה, כן רשאית ועדת המכרזים להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה.
- 15.9. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית שלא לדון בהצעת משתתף או לפסלה אם יש לה יסוד סביר לחשוד שפעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליך שולל את הועדה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון או על ידי תכסיסים בלתי הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז או על הנחות בלתי נכונות או אם המחירים שצוינו בהצעה אינם סבירים.
- 15.10. ועדת המכרזים (או מי מטעמה) רשאית, על פי שיקול דעתה, לדון עם המשתתפים בפרטי הצעתם, לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המשתתף והצעתו במסגרת שיקוליה כאמור, לרבות מאזנים, דו"חות, מע"מ ודו"חות ניכויים וכיו', לפצל את הזכייה במכרז וכו'.
- 15.11. ועדת המכרזים תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות את אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו הפיננסית של המציע, ואת ניסיונה של הרשות ושל רשויות מקומיות וגופים אחרים עם המציע בעבר, וכן לפסול הצעה על סמך ניסיון קודם כאמור. לצורך כך, תהא רשאית הרשות לבקש ולקבל מהמציעים כל אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם הרשות כנדרש.

16. הודעה על זכייה וההתקשרות

- 16.1. עם קביעת הזוכה במכרז, תודיע על כך הרשות לזוכה.
- 16.2. עד המועד שיהיה נקוב בהודעת הרשות על הזכייה במכרז כאמור, ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות הערבות הבנקאית לביצוע ואישור על עריכת ביטוחים וכן יחתום על ההסכם המצורף למכרז (מסמך ג').
- 16.3. לא מילא הזוכה אחר כל התחייבויותיו כמפורט בסעיף לעיל, תוך התקופה האמורה שם ולרבות אם לא המציא אחד או יותר מהמסמכים, אשר עליו להמציא נוכח זכייתו ו/או חזר בו מהצעתו, תהא רשאית הרשות לבטל את זכייתו של הזוכה במכרז, ולחלט את הערבות אשר הוגשה ע"י המשתתף במצורף להצעתו וזאת כפיצוי קבוע ומוסכם מראש ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד נוספים העומדים לזכותה נוכח הפרה זו של התחייבויות הזוכה. כן תהא רשאית הרשות במקרה זה להתקשר בנשוא המכרז עם כל מציע או יזם אחר בכל התנאים שתמצא לנכון, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית הרשות על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.
- 16.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור והרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, החליטה שלא לבטל את הזכייה, תהא הרשות זכאית לסך של 1,000 ₪ (אלף ₪) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועד הנקוב בהודעת הרשות על הזכייה במכרז ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה או מועד המצאת כל האישורים.

קראנו, הבנו ומקובל על

- 16.5. הרשות תיתן הודעה בכתב ליתר המשתתפים במכרז באשר לאי זכיייתם ותחזיר להם את ערבות המכרז.
- 16.6. ביצוע ההתקשרות כפוף לקבלת כל האישורים כדין על-ידי הרשות לרבות אישורים תקציביים.
- 16.7. ההסכם המצורף למסמך פנייה זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה. יש לראות את מכרז זה ואת ההסכם המצורף לו, על נספחיו, כמסמך אחד המשלים זה את זה. בכל מקרה של סתירה בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, ייעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, יגבר נוסח ההסכם ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים, וכנוסח הכתוב במכרז זה, נוסח ההסכם כולל את הנספחים להסכם במלואם. ובכל מקרה המפרט הכתוב עולה על האמור בהסכם.

17. ביטול המכרז

- 17.1. הרשות רשאית לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלקים ממנו, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יהיו בלתי סבירות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים, בעיות תקציב וכיוצא באלה.
- 17.2. בנוסף לאמור לעיל ולאמור עפ"י כל דין, מובהר בזאת, כי הרשות תהא רשאית - אך לא חייבת - לבטל את המכרז גם בכל אחד מהמקרים האלה:
- 17.2.1. ההצעות שהוגשו הן במחיר נמוך או גבוה באופן מהותי או בלתי סביר מהאומדן המקצועי שנערך ו/או מהמחיר שנראה לרשות כמחיר הוגן וסביר לאספקת השירותים, וזאת בהסתמך על המחיר אותו נוהגת הרשות לשלם עבור אספקת השירותים נשוא מכרז זה ו/או המסגרת התקציבית שאושרה לקבלת השירותים.
- 17.2.2. התברר לעורך המכרז, לאחר פרסום מסמכי המכרז ו/או לאור שאלות ההבהרה ו/או לאחר פתיחת ההצעות, שנפלה טעות במפרט או בדרישות המפורטות במסמכים, או שהושמטו נתונים/ דרישות מהותיים מהמפרט, או שאלה בוססו על נתונים שגויים, או בלתי שלמים.
- 17.2.3. יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות מחיר ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.
- 17.3. החליטה הרשות על ביטול המכרז, לא תהא למי מהמציעים במכרז ו/או למי מרוכשי מסמכי המכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי הרשות ו/או כלפי מי מטעמה.

18. אחריות

- 18.1. הרשות אינה נושאת בכל אחריות להוצאה או נזקים שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי קבלת הצעתו.
- 18.2. מובהר במפורש, כי בכל מקרה לא יהיה המציע זכאי לפיצוי כלשהו או להחזר הוצאות כלשהן בקשר עם השתתפותו במכרז זה, לרבות במקרה של ביטול המכרז על ידי הרשות.

קראנו, הבנו ומקובל על

19. סודיות ועיון במסמכים

- 19.1. בקבלת מסמכי המכרז המציע מתחייב לשמור על סודיות כל מידע שיימסר לו על ידי הרשות בקשר או לצורך מתן השירותים, למעט מידע שהוא נחלת הכלל או מידע המחויב בגילוי לפי חוק.
- 19.2. לשם מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה, הספק מתחייב להחתים את עובדיו קבלני המשנה שלו או כל מי מטעמו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של הרשות.
- 19.3. המציע מתחייב לציית לכל הוראות הרשות בכל הנוגע לשמירת סודיות.
- 19.4. כל מסמכי המכרז הינם רכוש הרשות והמסמכים מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת. לא הגיש המציע הצעה, או קיבל הודעה מהרשות כי לא זכה במכרז, יחזיר המציע מיד את מסמכי המכרז על חשבונו, אם נדרש לעשות כן על ידי הרשות.
- 19.5. עיון בהצעה הזוכה:

- 19.5.1. מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת הזוכה. ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.
- 19.5.2. מציע הסבור שחלקים מסוימים מהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור ייחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הינם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.

20. הודעות ונציגות

- 20.1. כל מציע במכרז יציין במסגרת מסמך א(1) את כתובתו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור במכרז ואת שמו, מספר הטלפון והפקסימיליה וכתובת דואר האלקטרוני של נציג מטעמו המוסמך לחייב את המציע על פי דין לעניין מכרז זה.
- 20.2. עם הנציג שיצוין כאמור ינוהלו המגעים של הרשות בקשר למכרז זה והוא יהיה מוסמך לייצג את המציע ולהתחייב בשמו. על נציג זה להיות תושב ישראל, וכתובתו בישראל.
- 20.3. הודעות למציעים יכול שתשלחנה בדואר, בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה לפי הכתובות והמס' שסיפקו המציעים בהצעתם. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך 72 שעות ממועד המשלוח. הודעה שנשלחה בפקסימיליה או בדואר אלקטרוני תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך 24 שעות ממועד המשלוח ובלבד שהתקבל אישור אלקטרוני על שליחת הפקסימיליה או לא התקבלה הודעה אלקטרונית כי הדואר האלקטרוני לא נשלח. לא תתקבל כל טענה בנוגע לאי-קבלת הודעה אשר נשלחה על ידי הרשות לכתובת ו/או למספר הפקס ו/או לתיבת הדואר האלקטרוני של מי מהמציעים אם זו נשלחה בהתאם לפרטים שסופקו על ידו.

21. הוראות נוספות

- 21.1. בחירתם של המציעים כזוכים במכרז לא תקנה להם בלעדיות במתן השירותים, והרשות רשאית להתקשר עם ספקים/קבלנים נוספים לשם ביצוע שירותים מהסוגים נשוא המכרז.
- 21.2. יודגש, כי המידע, לרבות המקצועי, המסופק למציעים על ידי הרשות במסגרת מסמכי מכרז זה, הינו בהתאם למירב ידיעתה והערכתה של הרשות במועד עריכת מכרז זה ופרסומו. יחד

קראנו, הבנו ומקובל על

עם זאת, מובהר כי מקום בו נמסרו נתונים כמותיים, המידע הוא בגדר אומדנה בלבד, ואין הרשות מתחייבת למלוא היקף הנתונים הכמותיים האמורים, לא בעת עריכת המכרז ולא בעת תקופת ההתקשרות.

21.3. על המציעים לבדוק בעצמם ובאופן עצמאי את כל הנתונים המשפטיים, הטכניים והמקצועיים או העסקיים הרלבנטיים לכל אחד מהם, לשם הגשת הצעותיהם או לשם מילוי מכלול התחייבויות הזוכה במכרז על פי המכרז והחוזה.

21.4. ההצעות תיערכנה ותוגשנה בהתאם להוראות כל דין, והמציעים ייחשבו כמי שקיבלו יעוץ משפטי ומקצועי מתאים לצורך השתתפות במכרז והגשת הצעות. בחתימתו של כל מציע על גבי מסמכי מכרז זה, יראו כל אחד מן המציעים כמי שקיבל לידיו את מסמכי המכרז, קרא אותם והבינם, ביצע את כל הבדיקות והבירורים שחפץ לברר וכי הוא מקבל על עצמו את תנאיהם ואת כל ההתחייבויות הכלולות בהם.

21.5. סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל עניין הנוגע למכרז זה תהא נתונה לבית משפט השלום בכפר סבא ו/או לבית המשפט המחוזי מחוז מרכז, ולהם בלבד, ולא לבתי משפט אחרים כלשהם.

21.6. מכרז זה הוא קנינה הרוחני של חברת אלטרנט, אשר נתנה לרשות זכות שימוש במכרז זה לצורך שימושה במכרז זה. המכרז מפורסם לצורך הגשת הצעות המציע בלבד. אין לעשות במכרז זה שימוש שאינו לצורך הכנת הצעות המציע.

21.7. דרישות ביטוח

21.7.1. יודגש כי האישור בדבר קיום ביטוחים המצורף כנספח להסכם אינו צריך להיחתם ע"י חברת הביטוח כבר בשלב הגשת הצעה, אלא בראשי תיבות בלבד ע"י המציע. נוסח מלא וחתום ע"י חברת הביטוח של המסמך האמור יוגש רק על ידי הזוכה במכרז.

21.7.2. יחד עם זאת, תשומת לב המציעים מופנית לדרישות הרשות לקיום ביטוחים על ידי המציע שיזכה בהליך, המפורטות במסמכי המכרז. על המציעים לוודא מראש עם מבטחיהם את יכולתם לרכוש את הביטוחים הנדרשים. כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת הצעה לא תתקבלנה כל הסתייגויות לדרישות הביטוח.

22. הצעה בודדת

22.1. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. האמור לעיל חל גם על מי ששולט במציע, או הנשלט על ידי המציע, או הנשלט על ידי גורם שלישי השולט גם במציע. לצורך כך יהיה למונח "שליטה" המשמעות שניתנה לו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

22.2. כאמור לעיל, לא תותר הגשת הצעה משותפת לשני גופים משפטיים.

קראנו, הבנו ומקובל על

מסמך א'1 - פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם

1. פרטי המשתתף

#		
1.1	שם המציע	
1.2	כתובת	
1.3	שם וטלפון איש קשר נציג המציע	
1.4	מספר פקס למשלוח הודעות	
1.5	כתובת דואר אלקטרוני למשלוח הודעות	
1.6	סוג חברה (פרטית / ציבורית וכדו')	
1.7	חברת אם	
1.8	חברות בנות	
1.8.1		א.
1.8.2		ב.
1.8.3		ג.
1.8.4		ד.
1.8.5		ה.
1.8.6		ו.
1.8.7		ז.
1.8.8		ח.
1.8.9		ט.

2. פרטי מנהלים בכירים:

ניסיון מקצועי	שם	תפקיד
		מנכ"ל
		מנהל הפיתוח / מחלקת פרויקטים
		מנהל השירות

מנהל השירות הינו הגורם אצל המציע (מנהל בכיר) האמון על השירות שיינתן לרות במקרים של תקלות כולל עמידה ב-SLA המובטח.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

3. ותק וניסיון

	שנת יסוד	3.1
	מספר שנות התמחות	3.2
	מספר שנות עבודה עם גופים (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים ומשרדי ממשלה)	3.3
	מספר לקוחות כללי (יש להעביר פירוט)	3.4
	מספר לקוחות ספציפי לשירותים הנדרשים (יש להעביר פירוט)	3.5
		3.6

4. היקף עסקי

	מחזור פעילות לשנת 2017	4.1
	מחזור פעילות לשנת 2018	4.2
	מחזור פעילות לשנת 2019	4.3
	היקף שירותים לגופים (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים ומשרדי ממשלה)	4.4

5. כ"א בחברה

	סה"כ עובדים בחברה	5.1
	מספר עובדים בתחומי הפתרון הנדרש	5.2
	מספר עובדי התמיכה* בחברה	5.3
		5.4

*עובדי תמיכה הינם עובדים אשר תפקידם לספק שרותי תמיכה לרשות בעת קרות תקלה.

6. הסניף הקרוב לרשות

	כתובת	6.1
	טלפון	6.2
	פקס	6.3
	שעות פעילות	6.4
	מספר עובדים בסניף	6.5
		6.6

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

ככל שהמשתתף הינו תאגיד חובה לצרף לבקשה:

1. העתק תעודת התאגדות של המשתתף (מאומת ע"י עו"ד כ"נאמן למקור").
2. תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף (אין צורך בפירוט שעבודים).
3. אישור עו"ד או רו"ח המאשר כי המשתתף הינו תאגיד רשום וכי החתימות על גבי מסמכי המכרז הן של מורשי חתימה מטעם המשתתף ומחייבות את המשתתף לכל דבר וענין וכי מורשי החתימה הנ"ל הוסמכו לחייב את המשתתף ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש לצורכי מכרז זה והוצאתו אל הפועל.

7. ספקי המשנה

נא לסמן את הסעיף המתאים ובמידת הצורך יש למלא את פרטי ספקי המשנה.

- 7.1. בהצעתנו לא משולבים קבלני משנה.
- 7.2. בהצעתנו משולבים קבלני המשנה הבאים:

הערות	אנשי מפתח / קשר	תחום הפעילות / מערכות שיסופקו על ידו	שם ספק המשנה	
	שם : טלפון :			1
	שם : טלפון :			2
	שם : טלפון :			3
	שם : טלפון :			4
	שם : טלפון :			5

- א. יש לצרף את כל האישורים הרלוונטיים הנדרשים מספקי המשנה בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
- ב. יש לצרף רזומה של ספק המשנה לרבות תחומי פעילות, ניסיון ורשימת לקוחות ממליצים בהם פועלות המערכות שיסופקו על ידו או לחילופים מתחום פעילותו ולרבות הסכם התקשרות בין המציע לספק המשנה (מובהר כי ההסכם האמור יכול להיות מותנה בזכייה במכרז).

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

8. פירוט ניסיון קודם לצורך עמידה בתנאי הסף (הנ"ל מהווה תצהיר לכל דבר ועניין לרבות לעניין הדין)

8.1. עבור מציע הניגש לפרק ב'7א בלבד

פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם - תנאי סף - המציע הינו בעל ניסיון מוכח באספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים עבור לפחות 3 לקוחות (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים, משרדי ממשלה, חברות עסקיות), כל אחד בעלי לפחות 80,000 לקוחות, בהן המשתתף ביצע פרויקט הכולל הן תכנון, הן אספקה, הן פיתוח והתאמה לצרכי ולדרישות הלקוח, הן התקנה והן תחזוקה של מערכת לניהול קשרי לקוחות במהלך השנים 2015-2020 ואשר תקופת התחזוקה עבורן הייתה לפחות שנתיים ברצף.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'1 להלן, וכן לצרף המלצות בכתב.

8.2. עבור מציע הניגש לפרק ב'7ב בלבד

פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם - תנאי סף - המציע הינו בעל ניסיון מוכח באספקה, התקנה ותחזוקה של בסיס נתוני לקוחות מרכזי עבור לפחות 3 לקוחות (רשויות מקומיות, חברות עירוניות, תאגידי מים, משרדי ממשלה, חברות עסקיות), כל אחד בעלי לפחות 80,000 לקוחות, בהן המשתתף ביצע פרויקט הכולל הן תכנון, הן אספקה, הן פיתוח והתאמה לצרכי ולדרישות הלקוח, הן התקנה והן תחזוקה של בסיס נתוני לקוחות מרכזי במהלך השנים 2015-2020 ואשר תקופת התחזוקה עבורן הייתה לפחות שנתיים ברצף.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע להשלים ולמלא את פרטי ניסיונו במסגרת מסמך א'1 להלן, וכן לצרף המלצות בכתב.

8.3. מציע המעוניין להגיש הצעה עבור שני הפרקים, ב'7א ו-ב'7ב, יצרף להצעתו את פירוט הניסיון הנדרש עבור כל פרק על גבי מסמך א'1.

שם הרשות / מגזר ציבורי	שם איש קשר	פרטי התקשרות עם איש הקשר	תיאור השירותים שניתנו	תקופת מתן השירותים

* יש לצרף המלצות ו/או אסמכתאות להוכחת הניסיון כאמור.

קראנו, הבנו ומקובל על

**** לצורך הוכחת רכיב האיכות בהצעה - יש למלא בטופס נפרד שיצורף להצעה ולפרט במסגרת מתכונת הטבלה דלעיל את ניסיון המציע עבור לקוחות נוספים (מעבר לקבוע בתנאי הסף), ולצרף המלצות ו/או אסמכתאות לכך.**

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה + חותמת	שם המציע	תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי
אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה
להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על
התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חתימת עו"ד	חותמת ומספר רישיון עו"ד	תאריך

קראנו, הבנו ומקובל על

_____ חתימה וחותמת המציע

מסמך א'2 - תצהיר זכויות קניין

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז פומבי מספר 55/2020 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי שפרסמה עיריית רעננה (להלן: "המציע").

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

(סמן V במשבצת המתאימה)

- המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד: "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.
- זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור ולתחזק את שרותיו.

המציע מתחייב לשפות ולפצות את עורך המכרז בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של עורך המכרז בעקבות הרכישה או השימוש בשירותים הכלולים בהצעתו. וזאת לאחר הודעה מראש לספק על הדרישה ואו תביעה של צד ג' כנגד הרשות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	חתימה + חותמת
-------	----	---------------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	חותמת ומספר רישיון עו"ד	חתימת עו"ד
-------	-------------------------	------------

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מסמך א'3 - אישור רו"ח על מחזור כספי

תאריך:

לכבוד:

הנדון: אישור על מחזור כספי לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2017, 31.12.2018, 31.12.2019

ו-31.12.2019

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון שלכם/ של חברתכם משנת _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2017, 31.12.2018 ו-31.12.2019 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. לחילופין:
- 31.12.2017, 31.12.2018 ו-31.12.2019 הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2017, 31.12.2018 ו-31.12.2019 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.
- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2017, 31.12.2018 ו-31.12.2019 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).
- לחילופין:
- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2017, 31.12.2018 ו-31.12.2019 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.
- לחילופין:
- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2017, 31.12.2018 ו-31.12.2019 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.
- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום 31.12.2017, 31.12.2018 ו-31.12.2019 מחזור ההכנסות השנתי הממוצע של חברתכם בשנים 2017, 2018 ו-2019 הינו בסך של לפחות 2,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ).
- ה. לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים שלכם לשנת 2019 הערה המעלה ספק בדבר יכולתכם להמשיך להתקיים כ"עסק חיי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

חתימת רואי החשבון

1. יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

2. לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללת תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל - אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

לכבוד :
עיריית רעננה

הנדון: מסמך א'4 - תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או לעובד הרשות

1. אני הח"מ מצהיר בזאת כי עיריית רעננה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:

1.1. סעיף 122 א(א) לפקודת העיריות [נוסח חדש], הקובע כדלקמן:

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

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

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

1.3. סעיף 174 א(א) לפקודת העיריות [נוסח חדש], הקובע כי:

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

2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:

2.1. בין חברי מועצת הרשות אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.

2.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.

2.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.

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

2.5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

2.6. אין כאמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א(3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת הרשות ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א(א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

חתימה + חותמת המציע

שם המציע

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

לכבוד :
עיריית רעננה

הנדון : מסמך א'5 - נוסח ערבות בנקאית

נוסח זה הינו דוגמא לא מחייבת, בלבד, שתתקבל כל ערבות מכרז מבנק מוכר בישראל העונה במדויק על הדרישות המפורטות בסעיף 8 למסמך ההוראות למשתתפים.

דוגמא לא מחייבת
לנוסח ערבות בנקאית למכרז

תאריך: _____

לכבוד
עיריית רעננה
א.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת עיריית רעננה (להלן - **המבקש**) בקשר למכרז מס' 55/2020, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך השווה ל - _____ ש"ח (במילים: _____ ₪ בלבד)
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 10 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י עיריית רעננה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום _____ וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
4. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.
5. אין להצמיד את הערבות למדד כלשהו.

בכבוד רב,

בנק _____

סניף _____

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מסמך א'6 - תצהיר בדבר קיום התנאים לפי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן - "המציע"), שהוא הגוף המבקש להתקשר עם עיריית רעננה.
2. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
3. הריני נותן תצהיר זה בהתאם לדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976 (להלן - "החוק").
4. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע ו/או בעל זיקה אליו (כהגדרתו בחוק) לא הורשע ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה - עבירה עפ"י חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), תשנ"א-1991, או לפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987), או לחלופין, המציע ו/או בעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות (כהגדרתן לעיל), אולם במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עו"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מסמך א'7 - תצהיר בדבר קיום דיני עבודה

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ מספר זיהוי _____ (להלן - "הגוף" או "המשתתף") המבקש להגיש הצעה למכרז של **עיריית רעננה** אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "**בעל זיקה**" ו- "**עבירה**" כהגדרתם בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 (להלן - "**החוק**"), תחת הכותרת "קיום דיני עבודה - תנאי לעסקה עם גוף ציבורי". אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבינה אותם.
3. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2 לחוק) המשתתף לא הורשע בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה - עבירה עפ"י חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעבר לאחר יום 31.10.02) או, לחלופין, המשתתף או בעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2 לחוק), הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה - עבירה עפ"י חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעבר לאחר יום 31.10.02), אולם במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרד/י אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עו"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מסמך א'8 - תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן: "המציע") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם עיריית רעננה אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן x במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ובמקרה הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).
- המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

חתימת המציע

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרד/י אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עו"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מסמך א'9 - פרטי מנהל הפרויקט מטעם המציע

בפרק זה יש לפרט פרטים אודות מנהל הפרויקטים המוצע, ידע מקצועי, ניסיון עסקי שלו כמנהל פרויקטים מסוג זה.

מילוי כל הפרטים הינם בגדר חובה. פרט שאינו רלוונטי למציע יש לציין "אין" במקום המתאים.

פרטים כלליים

שם מנהל הפרויקט:

טלפון נייד:

סייעים למנהל הפרויקט (באם יצורפו)

תפקיד	שם	השכלה	ניסיון מקצועי

ותק וניסיון של מנהל הפרויקט

מספר שנות ניסיון במחשוב:

מספר שנות התמחות במערכות מידע ארגוניות:

מספר שנות עבודה אצל המציע:

ניסיון קודם

רשימת לפחות שני גופים דומים (מתן שירותים ציבוריים) שמנהל הפרויקט מספק / סיפק להם שירותים דומים לשירותים נשוא המכרז, בעלי מאפיינים דומים למועצה.

מס'	שם חברה / רשות / התאגדות	שם איש קשר ותפקידו	טלפון ישיר של איש הקשר
1			
2			
3			
4			

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מס'	שם חברה / רשות / התאגדות	שם איש קשר ותפקידו	טלפון ישיר של איש הקשר
5			
6			

תעודות והסמכות

השכלה, קורסים ותעודת רלוונטיות לתחום שירותי מחשוב (מערכות מידע, ניתוח מערכות, אבטחת מידע, מערכות פיננסיות וכיו"ב):

מס'	נושא הסמכה / תעודה	שנת קבלת ההסמכה	גוף מסמיך
1			
2			
3			
4			
5			
6			

יש לצרף את התעודות והסמכות למסמכי המענה.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

מסמך א'10 - הצהרת המציע

אנו הח"מ, לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מגישים בזאת הצעתנו למכרז מספר 55/2020, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. הננו מצהירים בזה, כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, כי ערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו, וכן בחנו את כל הגורמים האחרים המשפיעים על ההוצאות הכרוכות בביצוע והשירותים וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
2. לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי הרשות ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, אלא על האמור במסמכי המכרז בלבד. כן הננו מצהירים בזה, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
3. אנו בעלי הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לאספקת השירותים נשוא המכרז, הן מבחינת המימון והן מהבחינה המקצועית, בהתאם לכל מסמכי המכרז.
4. אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז והצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז ולראייה אנו מצרפים את כל המסמכים הנדרשים. ידוע לנו כי במידה ולא נצרך מסמך ו/או אישור מן המפורטים דלעיל, ועדת המכרזים עלולה לפסול את הצעתנו. עוד ידוע לנו כי לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולפנות לצדדים שלישיים ו/או ולדרוש מאיתנו להציג כל מידע/ מסמך נוסף אשר יידרש להוכחת כשירותנו, ניסיוננו, מומחיותנו, אפשרויות המימון, התאמתנו לאספקת השירותים וכיו"ב. אם נסרב למסור מידע או מסמך כאמור, רשאית הוועדה להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
5. אנו מקבלים על עצמנו לבצע את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במכרז בלא כל הסתייגות.
6. יש לנו את כל האמצעים הטכניים, המקצועיים וכל הציוד הנדרש וכוח האדם המקצועי והמימון על מנת לבצע ולהשלים את אספקת השירותים במועדים הנקובים במסמכי המכרז, ואנו מתחייבים לעשות כן אם נזכה במכרז.
7. המחירים הכוללים בהצעתנו, כפי שרשמו על ידינו בהצעתנו, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות באספקת השירותים נשוא תנאי המכרז על פי תנאי המכרז, עפ"י הכלול במפרט הטכני לרבות רווח, וכל הוצאה אחרת, לא כולל מע"מ.
8. הננו מתחייבים כי במידה ונזכה במכרז והרשות תתקשר איתנו בהסכם, נבצע את השירותים נשוא המכרז בשלמות.
9. כן ידוע לנו כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו, לרבות בהסכם, מחייבת אותנו גם אם לא הוזכרה במפורש במסמך זה.
10. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
11. 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.
12. 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.
13. הספק מצהיר שיתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לרשות.
14. הספק מצהיר שיש לו אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמה, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לרשות, הספק מתחייב לאפשר לנציג הרשות לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

קראנו, הבנו ומקובל על

15. הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך 90 (תשעים) יום מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו, כי הרשות תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף ההצעה למשך 30 (שלושים) יום נוספים, וכי אם לא נאריך הצעתנו זו לכשנידרש, נחשב כמי שחזר בו מהצעתו, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית הרשות על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.
16. אנו מסכימים, כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו משום הצעה לא-חוזרת, כאמור בסעיף 3 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג - 1973 ובקבלתה על ידכם ייכרת הסכם מחייב בינינו לביניכם.
17. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי במועד שנידרש לכך על ידכם, נמציא את כל המסמכים והאישורים שעלינו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות ההסכם, חתום כדין, ערבות הביצוע והאישור על עריכת ביטוחים.
18. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

ולראיה באנו על החתום לאחר שהבנו את משמעותה המלאה של הצהרתנו זו:

פרטי החותם מטעם המציע:

שם פרטי	שם משפחה	ת.ז.
תפקיד במציע	טלפון נייד	
תאריך	חתימה + חותמת	

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ ח.פ./ע.מ. _____ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי ביום _____ חתמו בפני על הצהרה זו הי"ה בשם המשתתף, כי נתקבלו אצל המשתתף כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המשתתף ועל פי כל דין לחתימת המשתתף על הצהרה זו וכי חתימת הי"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

תאריך	חותמת ומספר רישיון עו"ד	חתימת עו"ד
-------	-------------------------	------------

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מסמך א'11 - אישור ניהול חשבון

לכבוד
הנהלת חשבונות
עיריית רעננה

ג.א.נ.,

אישור ניהול חשבון

שם החברה/שותפות/עסק ביצוע תשלום: רח' _____ מס' בית _____

ישוב _____ מיקוד _____ טלפון _____ פקסימיליה _____

מס' עוסק מורשה/תעודת זהות _____.

פרטי הבנק להעברת תשלומים: שם הבנק _____.

מס' ח-ן בבנק _____ כתובת הבנק _____

מס' סניף _____.

הננו מתחייבים בזה, שבמידה ויופקדו בטעות כספים בחשבוננו באמצעות ההעברה הבנקאית, להחזירם על ידינו לגזברות עיריית רעננה ללא שהוי.

שם מלא

חתימה וחותמת (מורשה החתימה) לאישור

אני עו"ד/רו"ח _____ מאשר/ת כי החתימה לעיל הינה חתימת ידו של

הספק _____, וחתימתו מחייבת את הספק.

חתימת עו"ד / רו"ח

חותמת ומספר רישיון עו"ד / רו"ח

תאריך

אישור הבנק

הננו מאשרים את נכונות הפרטים לעיל **כפרטי חשבון הבנק** של הלקוח הנ"ל.

תאריך

חתימה וחותמת הבנק

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

**מסמך א'12 - תצהיר בדבר קיום הוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים
התשס"א - 2001**

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המצהיר") לאחר שהוזהרתי כי עלי
לאמור את האמת שאם לא כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

הנני מצהיר כי אני וכל מי מטעמי ובכלל זה כל העובדים המועסקים על ידי ו/או אשר יועסקו על ידי בעתיד
מקיימים ויקיימו את כל הוראות החוק למניעת העסקת עברייני מין במוסדות מסוימים התשס"א - 2001
(להלן: "החוק") ובכלל זה:

כי אני ו/או בעל זיקה אלי ו/או כל מי אשר מועסק על ידי לא הורשענו בעבירות מין כלשהן.

כי אני ובעל זיקה אלי לא קיבלנו ולא נקבל לעבודה במוסד ו/או עבודה עם מוסד כהגדרתו בסעיף 1 לחוק
בגיר שהורשע בעבירות מין שאותה ביצע בהיותו בגיר ונידון עליה לשנה מאסר בפועל או יותר.

לעניין סעיף זה -

"בעל זיקה" - מי שנשלט על ידי השוכר ואם השוכר הוא חבר של בני אדם - גם בעל השליטה בו או חבר בני
אדם אחר שבשליטת בעל השליטה בו.

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

הנני מצהיר כי שמי הוא _____, כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי וכי תוכן
תצהירי - אמת.

חתימת המציע

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי
אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה
להצהיר אמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על
התצהיר דלעיל.

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עו"ד

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מערכת ניהול פניות

תושבים



פרק ב'0 - הוראות מילוי

ודרישות כלליות

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet ועיריית רעננה

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet ועיריית רעננה

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מזדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

שם הקובץ: 12_11_2020 עיריית רעננה - CRM - הזמנה להציע

הצעות

3 ינואר, 2021

תאריך:

קראנו, הבנו ומקובל על

1. כללי

- 1.1. **נספח ב' - מסמך הדרישות**, מורכב ממסמך זה (מסמך ב'0) ומ-2 תתי פרקים המסומנים ב'7א ו-ב'7ב.
- 1.1.1. תיאור הקשר בין הפרקים עליהם רשאי המציע לענות מפורט במסמך א'.
- 1.2. הנספחים בנויים מטבלאות המכילות את העמודות הבאות:
- 1.2.1. **הדרישה**
- 1.2.2. **רמת הדרישה** - האם הדרישה הינה הכרחית (M=Mandatory), דרישה שהינה לידיעה (I=Information) ודרישות אופציונאליות
- 1.2.3. **המענה של הספק לדרישות שאינן M או I בלבד** - הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת
- 1.2.4. **הערות הספק במידה והדרישה לא נתמכת במלואה** - יש למלא רק במידה והמענה לדרישה אינו "נתמכת במלואה"
- 1.3. **על הספק לעמוד במלואן בכל הנקודות המסומנות ב-M**. ניתן להגיש מענה אשר אינו עומד בדרישות מסוג M אשר הספק משוכנע שלא ניתן טכנולוגית לבצע אותן. במידה ויתברר כי טכנולוגית, הדרישה ניתנת למימוש, הספק ישלים באופן מיידי את מימוש הדרישה ללא תוספת עלות.
- 1.4. בדרישות שאינן מוגדרות M ואינן מסומנות I, על המציע לסמן בטבלאות בכל שורה ושורה את מידת המענה שמספקות מערכותיו המוצעות במסגרת מכרז זה.
- 1.5. המערכת תותקן עם מלואה היכולות של המוצר ועם מלוא הדרישות מסוג M המופיעות במסמכי המכרז גם אם אין דרישה להשמיש יכולות אלו ביום העליה לאוויר - במידה ובעתיד הרשות תרצה להשמיש יכולות אלו היא תוכל לעשות זאת בפלטפורמה הקיימת.
- 1.6. למען הסר ספק יודגש כי מסמך דרישות טכניות זה אינו משמש מפרט או אפיון דרישות. **הדרישות במכרז מנוסחות כדרישות high level**. במהלך האפיון המפורט יורחבו הדרישות הנ"ל ל HLD. דרישות שאינן מוזכרות לחלוטין ב high level אינן חלק מתכולת המכרז. על המציע לבצע, לאחר קבלת הודעת הזכייה, אפיון מפורט לאותן מערכות, מודולים, ושירותים שאינם נכללים במערכתיו, לקבל אישור הרשות המקומית על אפיונים אלה, לפתח אותם, להתקיין ולבצע שאר הפעולות והשירותים המפורטים במסמכי המכרז, ללא קשר למפרט המערכות הרשום במפרטים השונים.
- 1.7. עוד יובהר ויודגש כי המציע חייב לספק לרשות המקומית מערכת הכוללת את כל הפונקציונאליות של המערכת הקיימת ברשות כיום. **בהגשת הצעתו מתחייב המציע שהרשות המקומית לא תחסר יכולות קיימות כיום במערכת וכן לא תפגע ולא תינזק ממעבר למערכות אותן הוא מציע**. כל מציע המעוניין בכך מוזמן להגיע למשרדי הרשות בתיאום עם מחלקת מערכות מידע 09-7708822 עד מועד הגשת המענה ולהתרשם מיכולות המערכות הקיימות כיום. לכל מציע אשר יהיה מעוניין בכך תוקצה שעה אחת. במסגרת השעה יציג המזמין את המערכת ויענה לשאלות אך ורק לגבי הפונקציונאליות של המערכת. כל המוצג והנאמר במהלך המפגש אינו מחייב את הרשות והיא על אחריותו של המציע בלבד.
- 1.8. המציע שייבחר יידרש לבצע שינויים, שיפורים והתאמות במערכת המידע מעת לעת על פי דרישות שיוצגו לו בכתב ומראש על ידי נציג הרשות המקומית או בא כוחו, לכל אורך תקופת הפעלת המערכת לרבות הארכותיה. בנוסף, ייתכן ויידרשו שינויים כאלו ואחרים עקב שינויים ארגוניים ברשות המקומית, שינוי תהליכי עבודה, דרישות מיוחדות והוספה של פונקציונאליות בהתאם לשינויים פנימיים, שינויים חיצוניים, שינויים טכנולוגיים ועוד. במקרים אלו, יועבר מסמך דרישות מסודר בכתב ומראש על ידי נציג הרשות המקומית או בא

קראנו, הבנו ומקובל על

- עמוד 46 מתוך 180 -

כוחו. התמורה עבור שינויים, שיפורים והתאמות תחושב בהתאם לכמות השעות אשר תסוכם בין המציע והרשות המקומית ובהתאם למחירים אותם ציין המציע בהצעת המחיר.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

2. מצב קיים

נספח א' למסמך זה מכיל את סטטוס המצב הקיים ברשות.

3. המערכת הנדרשת

- 3.1 הרשות המקומית מבקשת לרכוש מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM), אשר תשמש אותה לצורך ניהול כלל התקשורת מול לקוחות הרשות.
- 3.2 המערכת תהווה מערכת אחידה עבור כלל היחידות הקיימות אצל המזמין ותביא לייעילות ארגונית, שיפור השירות, חשיפה למידע ארגוני, שיתוף מידע בין עובדי המזמין והצגת מידע שלם ומדויק למקבלי ההחלטות.
- 3.3 תפישת המערכת הינה תהליכית (בטור ובמקביל) - המערכת תלווה ותנחה את ביצוע הפעילויות השונות בכל השלבים הנדרשים ותוביל את המשתמש באמצעות מסכי העבודה השונים, בהתאם לפרמטרים המאפיינים את המקרה. יכולת זו של המערכת, תהיה למשתמשים שונים, במודולים שונים של המערכת.
- 3.4 המערכת הנדרשת הינה בעלת גמישות תפעולית רבה, מתוך ראייה של תהליכים העשויים להשתנות וצרכי מידע שונים ומשתנים, כך, לדוגמה, ניתן יהיה לאחזר מידע בצורות גמישות ולשנות תהליכים בצורה נוחה.
- 3.5 אבטחת המידע של המערכת תתבסס על רמות אישורים שונות, הן ברמה התהליכית (נגישות לתוכניות כאלו ואחרות) והן ברמה התכנית (נגישות לרשומות ושדות מסוימים).
- 3.6 אחזור מידע ובקרה יהיו מובנים במערכת.
- 3.7 רשימת המודולים הנדרשים במכרז מפורטים בנספח ב' למסמך זה.

קראנו, הבנו ומקובל על

4. רמת שירות (SLA) וזמני תגובה

4.1 כל תקלה במערכת תסווג לאחת מ-3 הרמות הבאות:

4.1.1 **קריטית**: תקלה המשביתה שרות קריטי אצל המזמין באופן שבו נמנע ממשתמשי המערכות לספק שירותים או שמשפיעה על גורם קריטי בארגון. בין היתר: זמינות המערכת לגישה, אפשרות כניסה למערכת, קבלת קהל, מסירת מידע וכד'.

4.1.2 **חמורה (מג'ורית)**: תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודלי המערכות שלא תלוי בתוכנה/חומרה בתחנות קצה ותשתית הרשת בצד עמדות הקצה ו/או בחיבוריות לאינטרנט של עמדות הקצה ושאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודול המושבת לדוגמא עדכון פרטי תושב או שהתקלה משביתה מעבודה למעלה מ-5 משתמשים.

4.1.3 **רגילה (Regular)**: תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה כתוצאה מאי תפקוד מערכת הספק, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה.

4.1.4 **נמוכה (Minor)**: תקלה המקשה על משתמש לבצע פעולה או מספר פעולות במערכת, אך אינה מונעת את השימוש השוטף במערכת.

4.2 התקלות יסווגו ע"י המזמין ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף הנ"ל. תעדוף הטיפול וסידור העבודה יוגדרו על ידי המזמין או מי שמונה מטעמו.

4.3 הספק יספק מענה לקריאה ויטפל בתקלות בהתאם לזמני התגובה כמפורט להלן. הספק יטפל בכל תקלה עד לפתרון המלא, לשביעות רצונו של המזמין.

4.4 טיפול בסוג תקלה קריטית ו/או חמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול כולל בשעות מעבר לשעות העבודה המקובלות, ועד לסיום הטיפול בתקלה.

4.5 הטבלה הבאה מפרטת את רמת החומרה של התקלה, זמני תגובה נדרשים למענה טלפוני אנושי, זמן מקסימלי לפתרון התקלה (טיב רמת השירות [SLA]) וקנסות על פיגור בגין תקלות מערכת:

רמת חומרה של התקלה	זמן תגובה למענה טלפוני אנושי- מתן מענה טלפוני/השתלטות מרחוק כולל פתרון הבעיה ו/או הדרכה לפתרון הבעיה	זמן מקסימלי לפתרון התקלה (טיב רמת השירות [SLA])	קנס על פיגור
קריטית (Critical)	תוך חצי שעה	עד 3 שעות עבודה הספק מתחייב כי יפעל ברצף עד לפתרון הבעיה - הרשות תאשר חריגה מהזמן המקסימאלי לפתרון התקלה ככל והספק יעבוד ברציפות לשביעות רצונה של הרשות	200₪ על כל שעת חריגה (או חלק ממנה) מעבר לזמן המקסימלי (למען הסר ספק - במניין שעות חריגה ייכנסו כל שעות היממה)
חמורה	תוך שעתיים	עד 6 שעות עבודה	150₪ על כל שעת חריגה

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

רמת חומרה של התקלה	זמן תגובה למענה טלפוני אנושי- מתן מענה טלפוני/השתלטות מרחוק כולל פתרון הבעיה ו/או הדרכה לפתרון הבעיה	זמן מקסימלי לפתרון התקלה (טיב רמת השירות [SLA])	קנס על פיגור
(Major)		הספק מתחייב כי יפעל ברצף עד לפתרון הבעיה	(או חלק ממנה) מעבר לזמן המקסימלי (למען הסר ספק - במניין שעות חריגה ייכנסו כל שעות היממה)
רגילה (Regular)	תוך 4 שעות	יטופלו, לכל המאוחר, עד שני ימי עסקים ממועד פתיחת הקריאה. עבור קריאות שיתקבלו עד השעה 11:00 יום פתיחת הקריאה יחשב כיום עסקים מלא.	500 ₪ על כל יום עסקים של חריגה (או חלק ממנו) מעבר לזמן המקסימלי
נמוכה (Minor)	תוך 8 שעות	יטופלו, לכל המאוחר, עד שבעה ימי עסקים ממועד פתיחת הקריאה.	500 ₪ על כל יום עסקים של חריגה (או חלק ממנו) מעבר לזמן המקסימלי

- 4.6.** זמני פיגור הינם הזמנים בגין כל תקלה הקשורה במציע ובקבלני המשנה של המציע. במקרה שקיים צורך באספקת ציוד / תוכנה / שירות על ידי ספקים חיצוניים, באחריות המציע לעבוד מול ספקי הציוד / התוכנה / השירות בהתאם לרמת השירות המוגדרת בטבלה מעלה. ככל שהעיכוב הינו בגין קבלני משנה של הרשות, זמן זה לא ייספר במניין זמני הפיגור של המציע. הסעיף עודכן במסמכי המכרז.
- 4.7.** לצורך פתיחת הפניות יפעיל המציע מוקד תמיכה טכנית לתפעול ופתרון בעיות במערכת.
- 4.8.** שעות מוקד התמיכה יהיו בהתאם לשעות הפעילות של המזמין.
- 4.9.** הספק יעמיד כונן לפתרון תקלות קריטיות וחמורות מחוץ לשעות הפעילות (24X7). תקלות יטופלו בהתאם ל-SLA הנדרש ובמידת הצורך - במשמרות, תוך עמידה בחוקי מדינת ישראל.
- 4.10.** מוקד התמיכה הטכנית יבצע שימוש במערכת ממוחשבת לניהול קריאות לצורך תיעוד פניות המזמין.
- 4.11.** הספק יספק למזמין שם משתמש וסיסמה לצורך גישה למערכת ניהול הפניות וביצוע פעולות כדוגמת צפייה והפקה של דוחות אודות פניות המזמין.
- 4.12.** הספק יטמיע את זמני התקן כאמור, במערכת לניהול קריאות, תוך 7 ימים ממועד ההודעה על זכייתו, והכל תוך תיאום מלא ובכפוף לאישור המזמין.
- 4.13.** הספק יעביר אחת לחודש לידי המזמין דוחות ביצוע ובקרה אחר פעילותו, אשר יכללו מידע כדוגמת: זמן תחילת טיפול וסיום טיפול, גורמים מעורבים בטיפול, אופן הטיפול ופתרון הבעיה והכל בתצורה ובמועדים שיוגדרו על ידי המזמין.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

4.14. אופן מתן שירות התמיכה והתחזוקה (טלפונית, באמצעות תקשורת ו/או באתרי המזמין), יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה והכול לפי שיקול דעתו הבלעדית של המזמין.

4.15. השבתת מערכות המחשוב לצורך תחזוקה שוטפת, שאינה כוללת תיקון תקלות, תיעשה אך ורק לאחר שעות העבודה של המזמין, בתיאום מוקדם ולאחר קבלת הסכמה מראש של המזמין.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

5. זמינות המערכות

5.1. המזמין אינו יכול למלא את משימותיו, לאורך זמן, ללא פעילות תקינה של המערכות הממוחשבות. פגיעה בזמינות המערכת יכולה להתרחש במזיד או בשוגג, כתוצאה מאסון טבע או כתוצאה של מעשה איבה או מעשה פלילי.

5.2. הפגיעה בזמינות המערכת עלולה להיות במספר אופנים:

5.2.1. פגיעה פיסית באתרים ובתשתיות החומרה והתקשורת של המערכות המרכזיות כך שניטלת מהן היכולת לספק השירות באופן מוחלט (Denial of Service).

5.2.2. פגיעה פיסית או לוגית בחלק מרכיבי המערכות, אשר מורידה את רמת הביצועים או את זמינות חלק מן התפקודים או חלק מתחנות העבודה וציוד העזר שלהן, מבלי לגרום להפסקה מוחלטת של הפעילות.

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
03	5.3	זמינות			
03	5.3.1	המערכת תעמוד ברמת זמינות של 99.9% מהזמן בממוצע שנתי - לא יותר מ-8.76 שעות השבתה במהלך שנה קלנדרית (1.1-31.12) - לצורך החישוב, הורדות יזומות של שירות יתווספו לספירת מניין הזמינות	M		
03	5.3.2	הספק יפיק דוח על כל תקלה ברמה קריטית וחמורה שתתרחש בכל אחת ממערכות הספק. הדוח יכיל לפחות את המידע הבא: א. תאריך ושעת התחלת האירוע וסיום האירוע ב. מהות התקלה ג. רמת חומרת התקלה ד. השלבים שבוצעו לצורך פתרון התקלה כולל השעה המדויקת בה הם בוצעו וכן מבצע הפעילות ה. הלקחים שהופקו מהאירוע ו. הנושאים שיש ליישם למען אי הישנות האירוע כולל אחראי לביצועם ותאריך לביצועם	M		
03	5.3.3	תזומן ישיבת תקלות חודשית			

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

6. הוספת/עדכון שירותים כתוצאה משינויים טכנולוגיים

- 6.1. המזמין רשאי לבקש מהמזיע אספקת פתרון חדש הקשור לשירותים נשוא מכרז זה ו/או עדכון של שירות קיים, המתבססים על שינויים ושיפורים טכנולוגיים, כגון שינויים ועדכונים בחומרה (מחשבים, מסכים, מדפסות), בתוכנה, במערכות הפעלה, בתהליכי עבודה, אבטחת מידע ועוד.
- 6.2. נוהל הוספה או עדכון של שירות יהיה כדלקמן (למעט המקרים המפורטים מכרז זה):
- 6.2.1. לבקשת המזמין, יגיש המזיע הצעת מחיר לפתרון החדש או השירות המעודכן. בכפוף לאישור בכתב של המזמין, רשאי המזיע להיעזר בספקי משנה לצורך הגשת הצעה זו.
- 6.2.2. המזמין או יועץ בלתי תלוי בספקי פתרונות יעריכו את מחיר השירות החדש (Fix Price) או השירות המעודכן. בחירת היועץ תיעשה על פי שיקול דעתו הבלעדית של המזמין.
- 6.2.3. אם המזיע לא הגיש הצעה או שהצעתו לא אושרה כאמור, רשאי המזמין לפנות לספק לתיקון הצעתו ולספקים אחרים לקבלת הצעות מחיר נוספות. המזיע יתחייב לשתף פעולה עם המזיע שיזכה במתן השירות.
- 6.3. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הבעלות על כלל הפיתוחים שיוקנו ברשות הינה של הרשות וכי הרשות רשאית להכניס ספקים נוספים לעבודה על המערכת המוצעת, במקביל לספק הזוכה ו/או במקומו. למזיע לא תהיה כל טענה במקרים בהם הרשות בחרה משיקוליה שלה למסור חלק מהעבודה או את כולה לספק אחר. במקרה של שינוי במבנה המערכת לרבות יישום, פיתוח, והקונפיגורציה של המערכת ע"י גורם צד ג' המזיע יהיה פתור מאחריות על הרכיב שפותח על ידי צד ג' אך ישאר אחראי על החלק אותו הוא פיתח.

7. הדרכות

- 7.1. המזיע יספק במסגרת זכיייתו הדרכות לעובדי הרשות בין היתר לרמת משתמש, מיישם, מנהל מערכת, איתור ותפעול תקלות ואופן פתיחת קריאה במוקד השירות של הספק. פירוט הנדרש להדרכות יהיה בהתאם ובכפוף להנחיות הרשות.
- 7.2. המזיע יבצע את ההדרכות באתר הרשות או בכל מקום אחר אותו הרשות תבחר, בכמות הנדרשת על מנת שכלל העובדים אשר מבצעים שימוש במערכת יהיו ברמה הנדרשת לצורך תפעולה השוטף של המערכת וככל הנדרש בהתאם ובכפוף לאישור מנמרי"ית העירייה ו/או מי מטעמה. ההדרכה תבוצע לכלל המשתמשים ואינה הדרכה רק למדריכים שידריכו את יתר המדריכים.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המזיע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

8. בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי

- 8.1. אצל המזמין קיימים מספר מערכות מחשוב רשותיות כדוגמת מערכת גביה, ניהול פניות התושבים ואתר האינטרנט, בהן קיימים בסיסי נתונים המכילים נתונים של לקוחות הרשות.
- 8.2. בסיסי נתונים אלו, אשר אינם מסונכרנים ביניהם, מכילים מידע על הלקוחות. המידע הינו משוכפל בחלקו וכתוצאה מכך ישנן סתירות במידע המאוחסן בכל אחד מבסיסי הנתונים השונים המכילים את לקוחות הרשות.
- 8.3. המזמין מעוניין לבצע שימוש בבסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי פתוח, אשר ישמש את כלל מערכות המידע הרשותיות, ובכך ימנע את הצורך לבצע שימוש במספר בסיסי נתוני לקוחות.
- 8.4. בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי (לקוחות הרשות) הינו מאגר מידע מרכזי, המכיל את כלל לקוחות הרשות (כדוגמת תושבים, עסקים, עובדים).
- 8.5. על המערכת המוצעת להכיל בסיס נתוני לקוחות מרכזי עדכני.
- 8.6. חזון בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי הינו:
- 8.6.1. בסיס הנתונים מהווה מאגר מידע נפרד ועצמאי, המשמש את כלל מערכות המידע הרשותיות
- 8.6.2. בסיס הנתונים הרשותי המרכזי מכיל את כלל הנתונים של לקוחות הרשות
- 8.6.3. נתוני הלקוחות מגיעים ממספר מקורות מידע כדוגמת מרשם התושבים של מדינת ישראל ומוקד הגביה. תמונת הלקוח המאוחדת תזן מגזירה המתקבלת ממשרד הפנים אחת לתקופה וכן מיכולת של מערכות שונות להוסיף רשומות של לקוח תוך שימוש ב-API המאפשר הוספת רשומה (לדוגמה - ממערכת הגביה).
- 8.6.4. בסיס הנתונים יכיל מאפיינים אישיים אותם הלקוח מסר מרצונו ו/או הגיעו ממאגרי מידע אחרים, המשמשים את הרשות לצורך ביצוע פרסונליזציה של השירות (התאמת השירות לפרופיל האישי של הלקוח)
- 8.6.5. בסיס הנתונים המרכזי מכיל את השירותים הבאים:
- א. שירות העוסק בתהליכי קבלה וקליטת הנתונים מהמקורות השונים
 - ב. שירות העוסק בניהול וטיוב הנתונים
 - ג. שירות העוסק בתהליכי אחסון הנתונים
 - ד. שירות העוסק באספקת הנתונים למערכות חיצוניות (API)
 - ה. שירות העוסק בניתוח מידע
 - ו. שירות העוסק בניהול המערכת
 - ז. שירותים העוסקים באבטחת מידע
- 8.7. בסיס הנתונים בנוי משני מרכיבים עיקריים:
- 8.7.1. **טבלאות נתונים רשותיים**
- א. אוסף טבלאות הנתונים המכילות את כלל המידע על הלקוחות (כדוגמת שם פרטי, שם משפחה, מספר תעודת זהות, כתובת, מצב משפחתי, כמות ילדים, מספר סלולרי, דוא"ל, ...).
 - ב. טבלאות עזר כדוגמת טבלת ערים, טבלת רחובות בכל עיר, טבלת מיקוד וכו'.

קראנו, הבנו ומקובל על

8.7.2. ממשק API

ממשק ה-API מאפשר הוספה של רשומות, עדכון של נתונים, סגירת רשומות והקפאת סטטוס (לדוגמה: לקוח לא פעיל) במידה והלקוח המופיע בטבלה עזב את העיר.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

9. דרישות כלליות מהמערכת המוצעת

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת במלואה	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
00	9.1	תוכן עניינים			
00	9.1.1	פרק זה מכיל את הנושאים הבאים: א. דרישות כלליות ב. ממשק משתמש ג. דוחות ד. חתימה דיגיטלית ה. ממשק ל-BI ו. ממשק לשרת ניהול מסמכים ז. ביצועים ח. שרידות ט. אחסון מידע י. גיבוי מידע יא. שחזור מידע יב. תיעוד	I		
00	9.1.2				
00	9.2	א. דרישות כלליות			
00	9.2.1	המערכת המוצעת תכיל לפחות את כלל היכולות והממשקים הקיימים במערכת הקיימת כיום ברשות המקומית	M		
00	9.2.2	המערכת המוצעת תכיל יכולת קליטת כלל הנתונים ההיסטוריים מהמערכות הקיימות או קודמות לכל שדה שיידרש, כולל כל המידע, טבלאות, תהליכים, תמונות ומסמכים	M		
00	9.2.3	המערכת המוצעת תהיה מבוססת בסיס נתונים טבלאי	M		
00	9.2.4	המערכת המוצעת תבצע שימוש בבסיס נתונים אחד אחד - כל הנתונים כדוגמת פרטי תושב, יישמרו בבסיס הנתונים פעם אחת בלבד או לחילופין ממשקים אוטומטיים להעברת נתונים בין המודולים / תתי המערכות אשר	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 56 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			נכללים בתכולת המכרז		
		M	המערכת המוצעת תתעד כל שינוי או עדכון ברמת שדה/רשומה - בין היתר ישמרו הערכים הקודמים של השדה, תאריך ושעת עדכון, מבצע העדכון, כתובת IP של המכשיר שממנו בוצע העדכון וכל נתון אחר אשר יידרש לצורך מעקב אחר כל פעילות שבוצעה וכל מבצע של כל פעילות	9.2.5	03
		M	טבלאות ארגוניות ככל שתידרשנה, למשל: עובדי הרשות בכל המודולים / תהליכים, יעודכנו בשוטף באופן יזום ע"י משתמש מורשה מטעם המזמין	9.2.6	03
			טבלאות ארגוניות ככל שתידרשנה, למשל: עובדי הרשות בכל המודולים / תהליכים, יעודכנו באופן אוטומטי על ידי חיבור ל-Active Directory הארגוני	9.2.7	03
			תמיכה בגרסאות דפדפנים מסוג Firefox, Chrome, Edge, IE Explorer בגרסתם האחרונה ששוחזרה וכן בשתי גרסאות לאחור	9.2.8	03
		M	שדה תעודת זהות בכלל המודולים במערכת יכלול 9 ספרות (כולל ספרות ביקורת) - הסבת מספרי ת.ז. ככל שתידרש בזמן המעבר ממערכת למערכת תבוצע על ידי המציע	9.2.9	03
				9.2.10	03
			ב. ממשק משתמש	9.3	03
		M	כלל המודולים יאפשרו הגדרת לוגו רשותי אחיד, אשר יוצג בכל מסך ובכל דוח מודפס באותו המקום ובאותו הגודל	9.3.1	03
			המערכת תאפשר ביצוע התאמות של ממשק המשתמש ברמת היחידה כך שעבור כל יחידה יהיה ניתן להגדיר ממשק משתמש אחיד	9.3.2	03
			המערכות תאפשרו ביצוע התאמות של ממשק המשתמש ברמת המשתמש כך שעבור כל משתמש יהיה ניתן להגדיר ממשק משתמש אישי בהתאם לתפקיד והעדפות	9.3.3	03

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 57 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		אישיות			
03	9.3.4	המערכת תשמור את ממשק המשתמש אשר הוגדר עבור כל עובד כך שבכניסת המשתמש למערכת יוצג ממשק המשתמש האישי של העובד	M		
03	9.3.5	ממשק המשתמש יכול לנגיש לפעולות העיקריות אשר קיימות במערכת וכן לתפריטים בשימוש עבור אותו עובד	M		
03	9.3.6	ממשק המשתמש יכול יכולת לצפייה בנתונים ברמות פירוט שונות כולל יכולת לבצע Drill Down	M		
03	9.3.7	המערכת תאפשר עיצוב ממשק משתמש חדש ללא צורך בכתיבת קוד			
03	9.3.8	המערכת תכיל תיעוד של מילון מונחים ושל תהליכי העבודה באמצעות חוברות הדרכה דיגיטליות או מודפסות, בצורה שתהיה מובנת למשתמש	M		
03	9.3.9	המערכת תכיל מסכי עזרה אשר יהיו נגישים בצורה אחידה מכל יישום ומכל רמות ביישום (ברמת שדה, מסך, פקד, תהליך וכד')			
03	9.3.10	כלל המודולים יאפשרו חווית משתמש בעלת ממשק משתמש אחיד עד כמה שניתן, הכולל את הצגת כלל הרכיבים כדוגמת לחצנים, פקדים ואזורי הצגת תוכן			
03	9.3.11	כניסה למערכת תתבצע באמצעות לחיצה על צלמית (Icon), אשר יוגדר על שולחן העבודה - לאחר הזדהות המשתמש באמצעות שם משתמש וסיסמה במידה ויאושר אי שימוש ב-SSO, יתקבל תפריט של המודולים המורשים לגישה לאותו משתמש על פי תפקידו ורמת הרשאתו	M		
03	9.3.12	כל המודולים ורכיבי המערכת יאפשרו עבודה בממשק משתמש Web י רספונסיבי	M		
03	9.3.13	המערכת המוצעת תכלול Workflow שיפעל בכל המודולים במערכת במטרה לאפשר מימוש	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 58 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		של תהליכים מורכבים			
03	9.3.14	כלל תפריטי המערכת יהיו בשפה העברית, לרבות אך לא רק מסכי עזרה (Help) לשימוש משתמש הקצה	M		
03	9.3.15	המערכת תתמוך בצורה מלאה בשפה העברית והאנגלית כולל יכולת כתיבה RTL ו-LTR ושילוב של שתי השפות	M		
03	9.3.16	כתיבה בעברית תוצמד לימין	M		
03	9.3.17	תמיכה בניהול המידע (תוכן) בשפות נוספות: ערבית, רוסית			
03	9.3.18	המערכת המוצעת תכיל תיעוד של תהליכי העבודה באמצעות חוברות הדרכה דיגיטאליות מובנות למשתמש בפורמט MS-Office פתוח			
03	9.3.19				
03	9.4	ג. דוחות			
03	9.4.1	הפקת מגוון דוחות מובנים מהנתונים המופיעים בבסיס הנתונים לדוגמה: פניות תושבים כולל פילוח לפי רחובות או חתכים אחרים	M		
03	9.4.2	הפקת דוחות / צפייה בדוחות בהתאם להרשאות העובדים אשר יוגדרו על ידי הרשות	M		
03	9.4.3	תמיכה בהצגת כל דו"ח על המסך, שמירתו במחשב המשתמש במיקום אותו יבחר ומשלוחו באמצעות דוא"ל וכן בייצוא דוחות לפחות לסוגי הקבצים הבאים: 1. קבצים בפורמט MS-Office הניתנים להמשך עריכה ביישומים כדוגמת MS-Excel ו-MS-Word 2. קבצים בפורמטים הניתנים להעברה בין מערכות כדוגמת XML ו-ASCII 3. קבצים בפורמט סגור לצורך הצגה והדפסה כדוגמת PDF פעולת הייצוא תיעשה על ידי	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 59 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת במלואה	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		המשתמש ללא הצורך בסיוע מקצועי של הספק			
ב0	9.4.4	תמיכה בקליטת נתונים לכל מסך ושדה מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו-CSV. המשתמש יוכל להגדיר את המסך שאליו ייקלטו הנתונים ולשייך את עמודות בקובץ לשדות במסך. המערכת תפעיל את הבקורות הרגילות שלה על הנתונים שייקלטו, כאילו היו נקלטים בהזנה ידנית על ידי משתמש במערכת - בשלב אפיון המערכת ייקבעו יכולות קליטת הנתונים הרלוונטיות לכל מסך	M		
ב0	9.4.5	המערכת תכלול מנוע חיפוש עם סינון מתקדם אשר יאפשר יכולת אחזור ושליפת מידע בכל תת מערכת, כולל מסכי חיפוש אשר מאפשרים חיפוש מידע ורשומות לפי שדה או תוכן או תכונות - לכל משתמש תינתן יכולת להגדיר את המאפיינים / השדות אותם הוא מעוניין לראות בתוצאות החיפוש	M		
ב0	9.4.6	מסכי אחזור המידע יאפשרו ביצוע חקירת עומק (Drill Down) באמצעות אחזור מידע ממספר תתי מערכות שונות ומודולים שונים, כולל משדות מחושבים			
ב0	9.4.7	כל מערכת תכלול ממשק API לקבלה והזנת מידע ממערכות חיצוניות	M		
ב0	9.4.8				
ב0	9.5	ד. חתימה דיגיטלית			
ב0	9.5.1	שרת החיתום יהיה ממוקם ברשות ו/או אצל המציע	I		
ב0	9.5.2	המערכת המוצעת תבצע שימוש בחתימות דיגיטליות לצורך זיהוי ואימות מבצע פעולת החתימה הדיגיטלית	M		
ב0	9.5.3	השימוש ביכולת החתימה הדיגיטליות תינתן רק לגורמים אשר הוסמכו על ידי הרשות לביצוע פעולה זו	M		
ב0	9.5.4	גורמים ברשות אשר הוסמכו על	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 60 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		ידי הרשות לבצע חתימה דיגיטלית, יוכלו לבצע פעולות כדוגמת עיון במסמכים וחתימה דיגיטלית על מסמכים תוך שימוש במכשירם הנייד מסוג אנדרואיד			
ב0	9.5.5	גורמים ברשות אשר הוסמכו על ידי הרשות לבצע חתימה דיגיטלית, יוכלו לבצע פעולות כדוגמת עיון במסמכים וחתימה דיגיטלית על מסמכים תוך שימוש במכשירם הנייד מסוג iOS	M		
ב0	9.5.6	חתימה דיגיטלית באמצעות מכשיר סלולרי לא תדרוש התקנת יישומים נוספים על המכשיר הנייד			
ב0	9.5.7	תמיכה בחתימה דיגיטלית על כל מסמך אשר הופק באמצעות המערכת			
ב0	9.5.8	יכולת משלוח מסמך החתום בחתימה דיגיטלית באמצעות מגוון ערוצי תקשורת כדוגמת דוא"ל ו-SMS ופתיחתו על ידי המקבל			
ב0	9.5.9	החתימה הדיגיטלית תהיה חלק בלתי נפרד גם ממערכת ה-BPM ותאפשר לגורמים המאושרים על ידי הרשות לקדם את התהליך ה-BPN ולהפיק מסמכים חתומים דיגיטלית			
ב0	9.5.10	כמות המשתמשים ברשות, להן תינתן היכולת לחתום חתימה דיגיטלית, לא תהיה מוגבלת	M		
ב0	9.5.11	כל חתימה דיגיטלית תתועד במערכת בקובץ לוג, כולל בין היתר שם החותם, תאריך ושעת החתימה, המסמך שנחתם והאם נחתם מהמחשב האישי או ממכשיר סלולרי	M		
ב0	9.5.12	מסמכים אשר יהיו חתומים באמצעות חתימה דיגיטלית יכילו בקרה אחר תקינות החתימה הדיגיטלית - המשתמש יקבל חיווי במידה והחתימה איננה עומדת בדרישות משרד המשפטים לחתימה דיגיטלית - כל ניסיון לשנות את המסמך יבטל את	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחתימת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 61 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			החתימה הדיגיטלית		
				9.5.13	0ב
			ה. ממשק ל-BI	9.6	0ב
		I	הרשות מבצעת שימוש בכלי BI רשתי כדוגמת QlikSense, Tableau או PowerBI	9.6.1	0ב
		M	המערכת המוצעת תייצא את כלל הנתונים מהמערכת בצורה שכלל הנתונים יהיו נגישים לכלי ה-BI הרשתי ב"עולם" BI ייעודי אשר ייבנה למערכת	9.6.2	0ב
		M	ייצוא הנתונים יתבצע במספר רב של שיטות כדוגמת View על בסיס הנתונים, Export בתדירות זו או אחרת או שיטה אחרת עליה תחליט הרשות - המציע אחראי לכך שכלל הנתונים ב-CRM יועברו ל-BI בפרקי הזמן אותן תאשר הרשות וללא ביצוע הפרעות ביצועים כל שהן לביצועי המערכת. הדרך בה הדבר יבוצע תאושר בתהליך האפיון המפורט	9.6.3	0ב
		M	דוחות ה-BI יבוצעו באמצעות כלי ה-BI הרשתי	9.6.4	0ב
		M	המציע יספק הסברים מפורטים על מבנה השדות בבסיס הנתונים והקשרים בין הטבלאות בצורה שתאפשר למפתח ה-BI ברשות להבין את עולמות התוכן וליצר מעולמות התוכן את דוחות ה-BI / לוחות הבקרה הניהוליים (Dashboard) הניתנים לעיצוב על ידי המשתמש, הכוללים תצוגה גרפית של נתוני זמן אמת	9.6.5	0ב
				9.6.6	0ב
			ו. ממשק לשרת ניהול מסמכים	9.7	0ב
		M	המערכת תכיל כחלק אינטגרלי , שרת ניהול מסמכים, אשר כלל המסמכים הרלוונטיים לכל מודול של המערכת יישמרו בו בארכיון ייעודי, בצורה שקופה לחלוטין למשתמש הקצה - משמעות הדרישה שקופה לחלוטין הינה שהמשתמש יטען מסמכים ויצפה במסמכים ללא צורך במעבר	9.7.1	0ב

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 62 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			למערכת אחרת כדוגמת שרת ניהול מסמכים - הממשק למערכת ניהול המסמכים הינו חלק אינטגרלי ממערכת ה-CRM ואינו מתומחר בנפרד. הספק רשאי להציע כל פתרון לניהול המסמכים. יצוין כי לרשות קיים רישיון SharePoint Online אשר ניתן לעשות בו שימוש באם המציע מעוניין בכך.		
		M	שרת ניהול המסמכים יהיה חלק אינטגרלי ממערכת המידע הרשותית בצורה שלא תדרוש ביצוע Login או תשלום רישוי נוסף כל שהוא, לצורך אחסון המסמכים בשרת ניהול המסמכים	9.7.2	ב0
		M	שרת ניהול המסמכים יכיל נפח אחסון מסמכים בגודל המספיק למסמכים הנוצרים ברשות הדומה בכמות התושבים, במהלך שלוש שנות עבודה - למען הסר ספק, הגידול השנתי בנפח שרת הקבצים במהלך כל תקופת החוזה, כלול בהצעת המחיר המוצעת	9.7.3	ב0
				9.7.4	ב0
			ז. ביצועים	9.8	ב0
		M	זמן התגובה אותו תספק המערכת למשתמש הקצה יימדד מרגע שיגור טרנזקציה ועד להופעת התשובה לטרנזקציה על המסך - לדוגמת: מרגע בקשת ביצוע שאילתה ועד לקבלת מענה מהמערכת למסך המבקש <ul style="list-style-type: none"> • זמן תגובה ממוצע לא יעלה על 3 שניות בלפחות 95% אחוז מהטרנזקציות • ב-5% הנותרים זמן התגובה לא יעלה על 5 שניות זמני תגובה אלו, בהם מחויב ספק המערכות לעמוד, ימדדו בנטרול ביצועי עמדת הקצה וקו התקשורת - כלומר - עיכובים הנובעים מעמדת הקצה או מקו התקשורת אינם באחריות הספק	9.8.1	ב0

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 63 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
		M	זמן תגובה להפקת דוח למסך / לקובץ לא יעלה על 3 שניות	9.8.2	ב0
				9.8.3	ב0
			ח. שרידות	9.9	ב0
		M	למזמין שמורה הזכות לקבוע היכן תותקן המערכת האם בחצרות הספק, אצל ספק אירוח שרתים, אצל המזמין או בענן ציבורי - למזמין עדיפות להתקנת המערכת בענן (של המציע או ציבורי) - הפתרון הטכנולוגי יסוכם בשלב ה-HLD. למען הסר ספק יובהר כי בהתקנה מקומית אל הרשות, כלל עלויות השרתים, התקשורת ואבטחת המידע ילקחו בחשבון כחלק מהצעת המציע	9.9.1	ב0
			במקרה בו המערכת תותקן בחצרות הספק, הספק יבצע שימוש באתר מחשוב ראשי ובאתר DR, המרוחקים זה מזה לפחות 20 ק"מ	9.9.2	ב0
			כל המערכות תותקנה הן באתר הראשי והן באתר ה-DR	9.9.3	ב0
			הנתונים באתר ה-DR יעודכנו לפחות אחת ל-10 דקות	9.9.4	ב0
			במקרה והמערכת תותקן בחצרות הספק, הספק יספק אבטחה פיזית של חדר המחשב הן באתר הראשי והן באתר ה-DR	9.9.5	ב0
			הספק יעביר לרשות את מפרט אמצעי הבקרה בחדר המחשב (חשמל, מיזוג וכ"ו) ויבצע בקרות שנתיות אשר יתועדו בספר אתר ויועברו לרשות	9.9.6	ב0
			הספק יהיה בעל נהלי מעבר כתובים, מהמערכת הראשית לאתר ה-DR	9.9.7	ב0
			הספק יתרגל את נהלי המעבר הכתובים, מהמערכת הראשית לאתר ה-DR, לפחות אחת לשנה	9.9.8	ב0
				9.9.9	ב0
			ט. אחסון מידע	9.10	ב0
		M	כלל הנתונים במערכת ישמרו במקום אחד בלבד ופעם אחת	9.10.1	ב0

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 64 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			בלבד - במקרה של אתר DR, הנתונים יישמרו פעם אחת באתר ראשי וישוכפלו לאתר המשני		
		M	כלל הנתונים במערכת לרבות קבצים מצורפים כדוגמת מסמכים, קבצי הקלטה, נתוני תהליך הטיפול יישמרו במערכת המוצעת או בבסיס נתונים אשר יסופק על ידי המציע	9.10.2	ב0
		M	שמירת הנתונים תהיה ללא הגבלה של גודל ומשך זמן השמירה	9.10.3	ב0
		M	המערכת המוצעת לא תאפשר מחיקה (לחלוטין) של מידע - המערכת כן תאפשר מחיקה לוגית שמשמעה המידע לא יראה למשמש הקצה אך ניתן יהיה לראיה על ידי מנהל המערכת	9.10.4	ב0
				9.10.5	ב0
			י. גיבוי מידע	9.11	ב0
		M	גיבוי המידע יבוצע באופן אוטומטי, שוטף, על בסיס יומי	9.11.1	ב0
		M	גיבויים ישמרו לתקופה שלא תפחת מ-90 ימים	9.11.2	ב0
		M	הגיבוי יהיה מלא ויכיל את כלל המידע הקיים במערכת	9.11.3	ב0
		M	בדיקת גיבוי המידע תבוצע אחת לחודש - ממצאי הבדיקה יועברו למזמין עם סיום הבדיקה	9.11.4	ב0
		M	מנגנון גיבוי לכל המערכות ולכל המודולים, אשר יהיה מסוגל לעבוד ברקע גם כאשר המשתמשים עובדים עם המערכת ללא כל הפרעה למשתמשים	9.11.5	ב0
				9.11.6	ב0
			יא. שחזור מידע	9.12	ב0
			שחזור מידע יוכל להתבצע על ידי המזמין ללא צורך בפניה לספק	9.12.1	ב0
			שחזור המידע יאפשר חזרה לתמונת המצב בכל אחד מהימים ולאורך תקופה של 90 ימים לאחור	9.12.2	ב0
		M	שחזור המידע יוכל להתבצע על ידי הספק עם קבלת אישור ממנהל המערכת אצל המזמין	9.12.3	ב0

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 65 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			שחזור המידע יוכל להתבצע באופן מלא או חלקי על פי צרכי המזמין - המערכת המוצעת תכיל יכולת בחירה למידע (לדוגמה רשומה ספציפית, פעילות של משתמש ספציפי או כלל המערכת) הנדרשים לשחזור	.9.12.4	ב0
			המציע מתחייב לבצע בדיקת שחזור מידע מלאה, אחת לחצי שנה - ממצאי הבדיקה יועברו למזמין עם סיום הבדיקה	.9.12.5	ב0
				.9.12.6	ב0
			י.ב. תיעוד	.9.13	ב0
		M	המערכת תסופק עם מדריך למשתמש הקצה בפורמט MS-Office פתוח	.9.13.1	ב0
		M	המערכת תסופק עם מדריך למנהל המערכת אצל המזמין בפורמט MS-Office פתוח	.9.13.2	ב0
		M	במקרה של התקנה מקומית אצל המזמין, המערכת תסופק עם מדריך למתפעל המערכת אצל המזמין בפורמט MS-Office פתוח	.9.13.3	ב0
				.9.13.4	ב0

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

10. ממשקי API פתוחים

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב0	10.1	ממשקי API פתוחים			
ב0	10.1.1	המערכת המוצעת תכיל ממשקי API פתוחים דו כיווניים, אשר יאפשרו שליפת רשומות מידע הנמצאות במערכות מידע חיצוניות שונות בין היתר לצורך הצגה לתושב של כלל המידע הקיים במערכות השונות הרלוונטי עבורו	M		
ב0	10.1.2	המערכת המוצעת תכיל ממשקי API פתוחים דו כיווניים, אשר יאפשרו בין היתר עדכון רשומות מידע הנמצאות במערכות השונות וייזום תהליכים שונים באמצעות מערכות חיצוניים כדוגמת טפסים דיגיטליים	M		
ב0	10.1.3	למען הסר ספק מובהר בזאת כי 1. המציע מתחייב כי למערכת המוצעת קיים או שיהיה קיים עד למועד ההתקנה של המערכת אצל המזמין, API פתוח ומתועד 2. המציע מתחייב לספק את תיעוד ה-API במלואו למזמין ולשימוש 3. המציע מתחייב לפתח כל ממשק מהמערכת המוצעת ואליה כולל אל מערכות הלוויין המוצעות על ידי המציע ללא בקשת / תוספת תשלום כל שהיא 4. המציע מתחייב כי הצעתו כוללת את כל המשאבים אשר יידרשו מצידו לצורך ביצוע הממשק בין המערכת המוצעת למערכות אחרות אותן ירצה המבקש לחבר למערכת המוצעת 5. המציע מתחייב כי השימוש ב-API לא ידרוש תשלום נוסף מאת המזמין 6. המציע מתחייב כי במידה ויידרשו משאבי פיתוח לבניית ה-API, הפיתוח יבוצע במלואו על חשבון המציע ולמציע לא תהיה כל זכות לבקש תשלום על פיתוח נוסף הקשור בפיתוח הממשק - ככל	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 67 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			שתהיינה דרישות נוספות אשר ברור מעבר לכל צל של ספק שאינן כלולות בדרישות המערכת, הרשות תהיה רשאית לוותר על דרישות אחרות שוות ערך או לשלם בעד פיתוח דרישות אלו		
				10.1.4	ב0

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

11. אבטחת מידע ותקנות הגנת הפרטיות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב0	.11.1	תוכן עניינים			
ב0	.11.1.1	פרק זה מכיל את הנושאים הבאים : א. אבטחת מידע ב. תקנות הגנת הפרטיות ג. בדיקות חדירות ד. ניהול לוגים ה. אנטי וירוס ו. ניטור התנהגויות חריגות	I		
ב0	.11.1.2				
ב0	.11.2	א. אבטחת מידע			
ב0	.11.2.1	המציע יתכנן פתרון אבטחת מידע מלא העונה על כלל האיומים - מערכות אבטחת המידע שתיושמה תיתנה מענה להגנה רב שכבתית ברמת חוות השרתים וברמות האפליקטיביות תוך שימוש ברכיבים סטנדרטיים כדוגמת WAF ו-IPS - הפתרון המוצע ייושם רק לאחר קבלת אישור בכתב מאת הרשות. ככל והפתרון יותקן ברשות, רכיבים אלו יסופקו על ידי הרשות, כאשר הפתרון הינו ענני, על הספק לספק פתרונות מסוג זה	M		
ב0	.11.2.2	הספק יבצע על חשבונו את כל ההתאמות הנדרשות על מנת לעמוד בחוקים ובתקנות ההגנה על הפרטיות כפי שמתחייב.	M		
ב0	.11.2.3	במידה והפתרון שיושם עושה שימוש בשרותי ענן שהתשתית נמצאת בחול, המציע יבצע שימוש בשרתים הממוקמים בארצות האיחוד האירופאי התומכות בתקן GDPR (בארה"ב לא קיים GDPR)	M		
ב0	.11.2.4	המציע יספק מערכת להגנה על מערכות המידע הרשותיות ומאגרי המידע כנדרש בחוקי מדינת ישראל ובין השאר בהתאם לכללים שנקבעו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנותיו, תוך שימת דגש על חיסיון	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 69 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		המידע ואמינותו			
ב0	.11.2.5	אמצעי אבטחת מידע יאפשרו לספק לתת פתרון לנושא <u>חסיון המידע</u> <u>זמינות המידע שלמות ואמינות</u> <u>המידע בקרת כניסה למערכות המחשוב והתקשורת של המציע ניהול וזיהוי משתמשים</u>	M		
ב0	.11.2.6	המציע יפעיל מדיניות אבטחת מידע אשר תוגדר בשיתוף ובאישור המזמין - המציע ידווח למזמין על כל חריגה מהמדיניות	M		
ב0	.11.2.7	המציע יתקין מערכת אנטי וירוס עדכנית בכל רגע נתון, על גבי השרתים ועל תחנות העבודה של מנהלי המערכת וכל שאר עובדיו להם קיימת גישה למערכת - הגנה על השרתים שאינם קשורים למערכת ולתחנות עבודה של עובדי הרשות תהיה על הרשות - באם נדרש רישוי ייחודי לפתרון המציע, על המציע לספקו כחלק מהצעתו	M		
ב0	.11.2.8	הספק יגדיר ניטור ובקרה של אירועי אבטחת מידע הקשורים למערכות אותן הוא מציע	M		
ב0	.11.2.9	המערכת המוצעת תעמוד בכל תקני אבטחת המידע כדוגמת ISO27001 ו-ISO27018	M		
ב0	.11.2.10	כל תקשורת / העברת נתונים מתוך / אל המערכת המוצעת תהיה מאובטחת לפחות על ידי הצפנת התעבורה תוך שימוש ב-TLS (Transport Layer Security) - גירסתו המעודכנת של פרוטוקול SSL (Secure Sockets Layer)	M		
ב0	.11.2.11	כל ממשקי ה-WEB בכלל היישומים ובכלל דפי היישומים יבצעו שימוש בפרוטוקול https בלבד	M		
ב0	.11.2.12	כל תקשורת / העברת נתונים מתוך / אל המערכת המוצעת תהיה בהתאם להנחיות רגולטוריות המתפרסמות מעת לעת על ידי גופים כדוגמת רשות הסייבר הלאומית וכן דרישות אבטחת מידע של הרשות	M		
ב0	.11.2.13	תמיכה בהפקת תוצרים מוצפנים בהתאם לדרישות של גופים שונים במשק	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 70 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
		M	במקרים בהם המערכת תבצע סליקת כרטיסי אשראי, המערכת תעמוד בתקן PCI עבור הצפנת נתוני אשראי. סליקת אשראי תעשה באמצעות צד ג' - מערכת ה-CRM לא תשמור כרטיסי אשראי - יחד עם זאת - המערכת עשויה לבצע סליקה באמצעות גורם שלישי ולפיכך עליה לעמוד בתקן PCI (לדוגמה - לא לשמור מספר כרטיס אשראי).	11.2.14	0ב
		M	כל מערכת המבוססת דפדפנים תכיל רכיב אשר ימנע שימוש ב-URL בו בוצעה מניפולציה על ה-URL, כדוגמת שינוי פרמטרים כדוגמת ת.ז. ב-URL, שינוי ה-UID וכן שינוי או הוספת פרמטרים בסוף ה-URL	11.2.15	0ב
		M	מערכות הספק יאובטחו לפחות באמצעות Firewall ו-IPS (Intrusion Prevention System)	11.2.16	0ב
		M	במקרה בו המערכת תותקן אצל הספק, המציע יספק מנגנון ניתור האנשים המורשים לכניסה לחדר המחשב באתר הראשי ובאתר ה-DR של הספק, בהם מותקנת המערכת באמצעות קובץ Log המתעד כניסות ויציאות מחדרי המחשב - הספק יפיק דוח הרשאות כניסה וכן דוחות כניסה לחדרי המחשב בכל עת שיידרש על ידי הרשות	11.2.17	0ב
		M	הספק יתעד שינויים שבוצעו במערכות ויפיק לרשות דוחות על פי דרישתה - הספק יספק מנגנון ניתור האנשים המורשים לביצוע שינויים במערכת, אשר טיפלו בתקלות מערכת כדוגמת נעילות, עדכון תכנים ושינויים בהרשאות, באמצעות קובץ Log המתעד כניסות למערכת ויציאות מהמערכת	11.2.18	0ב
		M	מערכות ההפעלה ובסיסי הנתונים המשמשים את המערכות המוצעות תהיינה משודרגות על כלל תיקוני המערכת שיסופקו על ידי ספקי מערכות ההפעלה ובסיסי הנתונים, וכן מוקשחות על פי כל ההנחיות של רשות הסייבר ושל גוף אחר שהוסמך לכך	11.2.19	0ב

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 71 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב0	.11.2.20	הספק יאפשר למזמין להפסיק את השימוש בשירותים אותם הוא מספק, תוך מחיקת כל המידע הנמצא הן בענן והן בגיבויים, באופן שלא ניתן לשחזור	M		
ב0	.11.2.21	גישה למערכת ולניהול המערכת תתבצע באמצעות שם משתמש וסיסמה אישיים	M		
ב0	.11.2.22	הרשאות המשתמשים יתקבלו ממערכת ההרשאות המרכזית של הרשות (Active Directory). המציע יתחבר ל-AD הארגוני.	M		
ב0	.11.2.23	סנכרון משתמשים בין מערכות המידע הרשותיות ל-Active Directory הארגוני - למשל: עובדי הרשות בכל המודולים / תהליכים, יעודכנו באופן אוטומטי על ידי חיבור ל-Active Directory הארגוני בצורה שכאשר עובד עוזב את הרשות ונמחק מה-Active Directory הרשותית, כל הרשאותיו בכלל מערכות המידע הארגוניות ימחקו גם כן	M		
ב0	.11.2.24	המערכת תתמוך במתן הרשאות עבור צפייה / עדכון / יצירה / קריאה / כתיבה / עריכה (לרבות מחיקה לוגית) של כלל השדות במערכת, עבור מסכים מלאים וברמת שדה במסך (Field Level)	M		
ב0	.11.2.25	המערכת תאפשר הגדרת רמת הרשאות על פי קבוצות (AD Groups) - גריעה של משתמש מקבוצה תבטל את ההרשאות הקיימות עבורו	M		
ב0	.11.2.26	תמיכה ב-SSO (הזדהות חד פעמית) שתאפשר כניסה אוטומטית של משתמשים ועבודה במערכת המוצעת ובכל המודולים הכלולים בהצעת המציע, ללא צורך במתן שמות משתמש וסיסמאות נפרדות לכל מערכת	M		
ב0	.11.2.27	כל משתמש יוכל לבצע Login עם שם המשתמש והסיסמה פעם אחת בלבד במטרה לא לאפשר שימוש של שני משתמשים עם אותו שם משתמש וסיסמה	M		
ב0	.11.2.28	מנגנון הרשאות מתקדם למתן, עדכון והסרת הרשאות ברמת משתמש בודד	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 72 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		או משרה (קבוצת משתמשים עם אותו תפקיד) בחתכים שונים, כולל בעת מעבר תפקיד של עובד			
00	11.2.29	גישה למערכות בהן מאוחסן מידע שיוגדר על ידי הרשות כקריטי תדרוש בנוסף להזדהות באמצעות שם משתמש וסיסמה, יכולת של שימוש ב-OTP (One time Password) ו/או ב-CAPTCHA	M		
00	11.2.30	אורך סיסמה מינימלי יהיה 9 תווים כולל שימוש באותיות גדולות, קטנות, ספרות וסימנים מיוחדים וכן מניעת השימוש בתווים חוזרים, והכל בהתאם למדינות הרשות שתוגדר מעת לעת	M		
00	11.2.31	סיסמאות השמורות בבסיס הנתונים תוצפנה בהצפנה חד כיוונית	M		
00	11.2.32	המשתמשים יידרשו להחליף סיסמאות לפחות אחת ל-6 חודשים	M		
00	11.2.33	המשתמשים לא יוכלו לבצע שימוש באותה סיסמה במשך לפחות 5 דורות של סיסמאות	M		
00	11.2.34	המערכת תספק מנגנון להגדרת הרשאות לפי פרופיל צוותי / מחלקתי / אגפי כדוגמת חשב / עובד גזברות			
00	11.2.35	המערכת תכלול מנגנון הרשאות אשר יאפשר הגדרת הרשאות (עדכון ו/או צפייה בלבד), ברמת שדה בודד, רשומה שלמה, מסך שלם או הפקה / צפייה בדוח			
00	11.2.36	המערכת תתעד גישות של משתמשים למערכת ובמקרה של אי פעילות תנתק את המשתמשים לאחר פרק זמן (Timeout) שיוגדר על ידי הרשות	M		
00	11.2.37	המערכת תאפשר גישה מחוץ לאתרים של הרשות (למשל, עבודה מהבית), לגורמים אשר יאושרו על ידי הרשות			
00	11.2.38	המערכת תאפשר תמיכה בהרשאות למשתמשים אשר אינם עובדי העירייה כגון: רוי"ח / מבקר חיצוניים - כל משתמש במערכת יקבל משתמש ב-AD העירוני			
00	11.2.39	המערכת תאפשר הפקת דוח הרשאות המפרט את רשימת המשתמשים	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 73 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		ורמת ההרשאה לכל משתמש לכל מודול במערכת			
00	11.2.40	כל המידע אשר יכנס למערכת, יעבור סריקה על ידי אנטי-וירוס בין היתר למסמכים וללינקים חיצוניים שעלולים להביא איתם וירוסים למערכת	M		
00	11.2.41	הספק ידווח למזמין על כל אירוע או חשש לאירוע הנוגע לאבטחת מידע	M		
00	11.2.42	חיבור מערכות מידע רשותיות אל בסיסי הנתונים, יתבצע תוך שימוש במזהה אפליקציה, בשם משתמש ובסיסמה ייעודיים	M		
00	11.2.43	חיבור מערכות מידע רשותיות אל בסיסי הנתונים, יתבצע תוך שימוש במזהה אפליקציה, בשם משתמש ובסיסמה ייעודיים לכל רשות בה היישום פעיל - כלומר, אותה אפליקציה בשתי רשויות שונות תבצע שימוש בשמות משתמש ובסיסמאות שונות - בעתיד יתכן ויהיה צורך להתחבר ל-AD של רשויות נוספות (חיבור זה אינו חלק ממכרז זה אך היכולת של המערכת המוצעת לתמוך במספר רשויות הינה חלק ממכרז זה)	M		
00	11.2.44	כל התקשורת בין הספק הזוכה לבין מאגרי המידע תבוצע על קו IP-VPN / Point2Point	M		
00	11.2.45	המערכת תאפשר חיבור מרשת הרשות או ממכשירים ניידים אשר יאובטחו על ידי APN פרטי, SSL VPN, EMM/MDM או כל פתרון אחר אשר יאושר על ידי הרשות - רכיבי הטלפוניה ירכשו על ידי הרשות	M		
00	11.2.46	תשתית התקשוב אותה יבנה הספק לא תאפשר חיבור למערכות באמצעות מכשירים ניידים, מכתובות IP שאינן מישראל	M		
00	11.2.47	הגישה אל ממשק הניהול תתאפשר אך ורק מכתובות ה-IP של הרשות	M		
00	11.2.48	גישה לממשקי ניהול תתאפשר ממחשבים/אשר יאושר/ו על ידי הרשות, הנמצאים ברשת הרשותית או מכתובות IP אשר יאושרו על ידי הרשות			

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 74 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב0	.11.2.49				
ב0	.11.3	ב. תקנות הגנת הפרטיות			
ב0	.11.3.1	המציע והמערכות אותן הוא מציע תעמודנה במלואן בכל דרישות תקנות הגנת הפרטיות אשר פורסמו על ידי ממשלת ישראל	M		
ב0	.11.3.2	המערכות המוצעות לרשות מוגדרות כמאגרי מידע - הספק הזוכה יחתום על טופס "מחזיק מאגר" של הרשות	M		
ב0	.11.3.3	הספק לא יחשוף בדוחות המופקים מהמערכת ובקבצים המוצאים מהמערכת, שדות אשר אינם נדרשים	M		
ב0	.11.3.4	הספק יחתום על כלל המסמכים הנדרשים בנושא רישום מאגרי מידע	M		
ב0	.11.3.5	טרום העלייה לאוויר, הספק יספק מסמך מגורם חיצוני מאושר, המעיד על עמידת כל המערכות אותן ספק בתקנות הגנת הפרטיות	M		
ב0	.11.3.6				
ב0	.11.4	ג. בדיקות חדירות			
ב0	.11.4.1	הספק יבצע סקר סיכונים ובדיקת חדירות למערכות ולממשקים לפני עליית המערכת לאוויר - תיקון כל הנקודות שיתגלו בסקר הינו תנאי קדם לקבלת אישור לעליית המערכת לייצור	M		
ב0	.11.4.2	הספק יבצע סקר סיכונים ובדיקת חדירות למערכות ולממשקים לפחות אחת לשנה	M		
ב0	.11.4.3	כלל ממצאי בדיקת החדירות יועברו למזמין	M		
ב0	.11.4.4	במידה ויתגלו ממצאים אשר דורשים תיקון כחלק מבדיקת החדירות, הספק יגיש לרשות פירוט של הפעולות אותן הוא יבצע על מנת לתקן את הממצאים	M		
ב0	.11.4.5				
ב0	.11.5	ד. ניהול לוגים			
ב0	.11.5.1	המערכת תרשום את כלל האירועים וכל פעולה אשר תבוצע באמצעותה בקבצי Log, ברשומות בבסיס נתונים או בכל דרך אחרת שתאושר על ידי הרשות	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 75 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
		M	קבצי האירועים יישמרו במערכת לפחות למשך 90 יום וישמרו במדיה חיצונית לפחות ל-24 חודשים	.11.5.2	ב0
		M	המערכת תאפשר לשלוף כל פעולה שבוצעה במערכת, על פי פרמטרים כגון: הגורם אשר ביצע את הפעולה, סוג הפעולה, נושא ותכולת הפעולה, תאריך ביצוע הפעולה	.11.5.3	ב0
			המזמין יהיה רשאי לבקש שמירת לוג פעילויות לתקופות ארוכות יותר בהתאם להחלטתו הבלעדית	.11.5.4	ב0
		M	המציע לא ימחק את כלל קבצי האירועים מהמערכת ללא קבלת אישור בכתב מהמזמין לביצוע המחיקה.	.11.5.5	ב0
				.11.5.6	ב0
			ה. אנטי-וירוס	.11.6	ב0
		M	כל המידע אשר יכנס למערכת, יעבור סריקה על ידי אנטי-וירוס עדכני	.11.6.1	ב0
				.11.6.2	ב0
			ו. ניטור התנהגויות חריגות	.11.7	ב0
			המערכת המוצעת תכלול רכיב ניטור התנהגויות חריגות כדוגמת כניסה למערכת מ-IP לא ידוע וביצוע לוגאין למערכת בשעות לא סבירות	.11.7.1	ב0
				.11.7.2	ב0

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

12. מתודולוגיות פיתוח התוכנה

כמענה לפרק זה על המציע לצרף מסמך באורך של עד 5 עמודים, המתאר את מתודולוגיית פיתוח התוכנה / תפישת הפיתוח הקיימת אצל המציע ואשר איתה הוא מתחייב לבצע שימוש לצורך מימוש הפרויקט אצל המזמין.

על מתודולוגיות פיתוח התוכנה בהם יתבצע שימוש לכלול סט מוסכם של עקרונות, תהליכים, פרקטיקות וכלים על פיהם יפותחו ויתוחזקו מערכות התוכנה אצל המציע.

במענה לסעיף זה על המציע לפרט את כל אחת מהנקודות הבאות. על המציע לפרט את הניסיון הקיים אצלו ביום הגשת ההצעה ולהדגיש באם בכוונתו לעבוד בצורה שונה לצורך מימוש המערכות המוצעות.

בנוסף על המציע למלא את הטבלה המופיעה מטה, בהתאם לאותן ההוראות למילוי כל יתר הטבלאות הנדרשות למילוי במסגרת המענה למכרז זה. בסעיף זה אין דרישות מסוג M אך מתודולוגיית הפיתוח בה המציע מבצע שימוש הינה חשובה ביותר למזמין.

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
00	12.1	תפישת הפיתוח קצה לקצה			
00	12.1.1	קיים תהליך עבודה מתועד - מקבלת הדרישה ועד ההעלאה לייצור (במידה וקיים יש לצרף את הנוהל המתאר את התהליך)			
00	12.1.2	קיימת רשימה כתובה של בעלי התפקידים השונים, אשר לוקחים חלק בתהליך המעבר מדרישה ליישומה בסביבת בייצור ותפקידו / תחום אחריותו של כל בעל תפקיד (במידה וקיים יש לצרף את הרשימה של בעלי התפקידים השונים)			
00	12.1.3	התוצרים השונים המסופקים על ידי בעלי התפקידים השונים אשר לוקחים חלק בתהליך המעבר מדרישה ליישומה בסביבת בייצור בכל אחד משלבי הפיתוח מתועדים במסמך כתוב / נוהל כתוב (במידה וקיים יש לצרף את הנוהל המתאר את התוצרים השונים)			
00	12.1.4				
00	12.2	שיטת הפיתוח			
00	12.2.1	מתודולוגיית הפיתוח בה המציע יבצע שימוש הינה Agile			
00	12.2.2	מתודולוגיית הפיתוח בה המציע יבצע שימוש הינה Waterfall			
00	12.2.3	המציע מבצע שימוש מתודולוגיית			

קראנו, הבנו ומקובל על

- עמוד 77 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			,Standup Meetings ,Sprint ,PI) SAFe® (...User Story/Task ,EPIC ,Retro		
				.12.2.4	ב0
			ניהול משימות	.12.3	ב0
			ניהול / תיעדוף משימות הפיתוח מבוצע בכלי ממוחשב כדוגמת JIRA	.12.3.1	ב0
			לכל משימה מוגדר (DoD Definition of) (Done	.12.3.2	ב0
			המשימות נכנסות ל-Backlog , מתועדפות וממוינות לפי רמת החשיבות / קריטיות ומתומחרות בימי / שעות עבודה	.12.3.3	ב0
			מתוך המשימה מבוצעת פתיחה של Branch פיתוח	.12.3.4	ב0
				.12.3.5	ב0
			ניהול קוד	.12.4	ב0
			המציע מבצע שימוש ב-Branches במהלך תהליך הפיתוח	.12.4.1	ב0
			המציע מבצע שימוש בכלי טכנולוגי כדוגמת Bitbucket / GIT לצורך ניהול הקוד	.12.4.2	ב0
			הכלי הטכנולוגי בו המציע מבצע שימוש לצורך ניהול ה-Branches	.12.4.3	ב0
			תהליך העבודה בו מבוצע ה-Merge של ה-Branches השונים	.12.4.4	ב0
				.12.4.5	ב0
			תהליכי CD/CI	.12.5	ב0
			המציע מבצע שימוש ב- Continuous Integration	.12.5.1	ב0
			המציע מבצע שימוש ב- Continuous Delivery	.12.5.2	ב0
			המציע מבצע שימוש ב- Continuous Deployment	.12.5.3	ב0
			המציע מבצע שימוש לצורך CI ו-CD בכלי טכנולוגי כדוגמת Bamboo או Jenkins	.12.5.4	ב0
				.12.5.5	ב0
			בדיקות ידניות / אוטומטיות	.12.6	ב0
			למציע קיימת מתודולוגית בדיקות (כתובה) (בדיקות ידניות / אוטומטיות)	.12.6.1	ב0

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			בה הוא מבצע שימוש (בדיקות יחידה, בדיקות שפיות, בדיקות אינטגרציה, בדיקות ממשקים / API...) (במידה וקיימת מתודולוגיה יש לצרף את המתודולוגיה)		
			המציע מבצע שימוש בכלי טכנולוגי לצורך ניהול בדיקות ידניות (יש לפרט את שם הכלי הטכנולוגי במידה וקיים)	.12.6.2	ב0
			המציע מבצע שימוש בכלי טכנולוגי לצורך ניהול בדיקות ידניות (יש לפרט את שם הכלי הטכנולוגי במידה וקיים)	.12.6.3	ב0
			למציע קיים נוהל מתועד לאישור העלייה לאוויר לאחר ביצוע הבדיקות (יש לצרף את הנוהל)	.12.6.4	ב0
			למציע קיים נוהל טיפול ב-Bug שהתגלה לפני העלייה לייצור (יש לצרף את הנוהל)	.12.6.5	ב0
			למציע קיים נוהל טיפול ב-Bug שהתגלה לאחר העלייה לייצור הבדיקות (יש לצרף את הנוהל)	.12.6.6	ב0
			אחוז כיסוי קוד בבדיקות האוטומטיות אצל המציע עומד על לפחות 60%	.12.6.7	ב0
			אחוז כיסוי קוד בבדיקות הידניות אצל המציע עומד על לפחות 90%	.12.6.8	ב0
				.12.6.9	ב0

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

13. סביבות עבודה

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב0	.13.1	סביבת פיתוח (Development)			
ב0	.13.1.1	הספק יקים סביבת פיתוח מלאה, הכוללת אמצעים ומתודולוגיות המקובלות בהנדסת תוכנה לפיתוח מערכות, כולל ניהול תהליך הפיתוח, תיעוד, גיבוי, ניהול גרסאות וכד'.	M		
ב0	.13.1.2	סביבת הפיתוח לא תבצע שימוש בנתונים אמתיים ממאגרי המידע הרשתיים	M		
ב0	.13.1.3				
ב0	.13.2	סביבת בדיקות (Test)			
ב0	.13.2.1	הספק יקים סביבת בדיקות הכוללת יכולת לבצע בדיקות מערכת מלאות לצורך בדיקת גרסאות (Versions) / טלאים (Patch) / עדכונים (Updates) בשלבים השונים	M		
ב0	.13.2.2	טרם כל שחרור גרסה ו/או טלאי ו/או עדכון יבצע הספק הרצה בסביבה זאת - רק לאחר עמידת הגרסה / טלאי / עדכון בבדיקות, ומציאתו תקין על ידי נציג המזמין, תועבר הגרסה / טלאי / עדכון לסביבת הייצור	M		
ב0	.13.2.3				
ב0	.13.3	סביבת ייצור (Production)			
ב0	.13.3.1	הספק יקים את סביבת הייצור של המזמין, הכוללת את כלל הממשקים והמידע	M		
ב0	.13.3.2	סביבת הייצור תופרד מיתר הסביבות	M		
ב0	.13.3.3	העבודה בסביבת הייצור תתבצע אך ורק בהתאם לנהלי המזמין ורק לאחר קבלת אישור בכתב מהמזמין	M		
ב0	.13.3.4				

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

14. פרויקט ההגירה

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב0	14.1	הגירת מערכות		
ב0	14.1.1	ככל שיבחר המזמין לממש את הצעת המציע ולממש מערכות שונות מהמערכות הפעילות כיום ברשות , המציע יתכנן, ינהל ויבצע את פרויקט הגירת מערכות המידע הרשותיות של המזמין מהמצב הקיים למצב הרצוי, בהתאם לעקרונות של מינימום זמן השבתה בשעות העבודה ובהתאם להנחיות ולאישורי המזמין	M	
ב0	14.1.2	ככל שיבחר המזמין לממש את הצעת המציע ולממש שדרוג של מערכות הספק הפעילות כיום ברשות , המציע יתכנן, ינהל ויבצע את פרויקט שידרוג מערכות המידע הרשותיות של המזמין לגירסתם החדשה הקיימת אצל הספק, מהמצב הקיים למצב הרצוי, בהתאם לעקרונות של מינימום זמן השבתה בשעות העבודה ובהתאם להנחיות ולאישורי המזמין	M	
ב0	14.1.3	המציע יעבוד בשת"פ מלא עם ספק המערכות הפעילות כיום ברשות לצורך החלפה / שדרוג מערכות המידע הרשותיות	M	
ב0	14.1.4	המציע יגיש תכנית עבודה מפורטת הכוללת את אבני הדרך הנדרשות לביצוע, עבור פרויקט ההגירה	M	
ב0	14.1.5	ההגירה המבוקשת תכלול בין היתר: התקנה, הסבה, הגדרה, ביצוע שינויי קונפיגורציה, הטמעה ו כל פעולה אחרת הנדרשת לצורך אספקת מערכת מידע רשותית כוללת וברמת הזמינות הנדרשת - באחריות המציע לפעול להגדרת מבנה הקובץ מול ספק המערכת ולקבל את הקבצים. במידה וספק המערכת יסרב לספק את הקובץ במבנה שיוגדר, הרשות תטפל בנושא	M	
ב0	14.1.6	כחלק משירות הגירת המערכות יבצע המציע בין היתר: התקנות, הסבת נתונים ליישומים החדשים, יבצע את כל ההגדרות הנדרשות לרבות הרשאות, הגדרת משתמשים, הגדרת מדפסות לשרתים ולתחנות עבודה, התקנת ועדכון גרסאות Anti-Virus,	M	

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 81 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			התקנות תוכנת גיבוי ועוד		
				14.1.7	0ב

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

15. תחזוקה שוטפת

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			תחזוקה שוטפת	15.1	00
		M	הספק יהיה אחראי לביצוע תחזוקה ככל שתידרש לאורך כל תקופת ההתקשרות.	15.1.1	00
		M	הספק יהיה אחראי לבצע בין היתר עדכוני גרסה, ניטור, תחזוקה מונעת ואחריות לתקינות סביבות הפיתוח והייצור, תיקון כל תקלה שתתגלה במרכיבי הפתרון מכל סיבה שהיא, מתן מענה לזמני טעינה וזמני תגובה.	15.1.2	00
		M	הספק יינקט בכל הצעדים הדרושים להבטחת עבודה רציפה של המערכת.	15.1.3	00
		M	הספק יהיה אחראי לתיקון תקלות (Bug ים) במערכת (צד קליינט וצד שרת) כולל אספקת גרסאות ותיקונים של התוכנה, פתרון בעיות בקליינט ובשרת, שהינן התנהגות התוכנה שלא בהתאם לאפיון, שזוהו הן על ידי המשתמשים והן על ידי מנהלי המערכת.	15.1.4	00
		M	הספק יידע של מנהלי המערכת מראש וכן יעביר הנחיות מתאימות, בכל מקרה בו התקבל עדכון על שינוי הצפוי לחול במרכיבי הפתרון השונים.	15.1.5	00
		M	עלויות התחזוקה עבור כל מערכת כמפורט בהצעת המחיר יכללו את עלויות התחזוקה עבור כלל הפיתוחים והממשקים אשר יבוצעו לאורך כל תקופת ההתקשרות - כלומר, באם יבוצעו פיתוחים נוספים, עלויות התחזוקה לא ישתנו אלא אם כן סוכם מראש עם הרשות על שינוי בעלויות התחזוקה כתוצאה מפיתוחים נוספים.	15.1.6	00
				15.1.7	00

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

16. נספח א' - סטטוס מצב קיים - עיריית רעננה

16.1. גופי המזמין

- 16.1.1. הנהלה - ראש העיר, סגנים, מזכירות, מנכ"ל, מזכירות מנכ"ל, מבקרת העירייה, יועצת משפטית, דוברות.
- 16.1.2. אגף כספים - גזבר, סגן גזבר, חשבי אגפים / מנהלים, הנה"ח, מדור שכר.
- 16.1.3. אגף הכנסות - ממונה על הכנסות, ממונה על התחייבויות כספיות מגורמי חוץ.
- 16.1.4. אגף חינוך - חינוך פורמלי, ביי"ס יסודי ועל יסודי, מדור גנים, רווחה חינוכית, קב"ס, קידום נוער, פרויקטים חינוכיים, שפ"ח, חינוך בלתי פורמלי.
- 16.1.5. אגף הנדסה - פיקוח ופרויקטים, וועדה לתכנון ובניה.
- 16.1.6. אגף חזות העיר - תברואה ואיכ"ס, גינון, תשתיות (חשמל ותחזוקה).
- 16.1.7. אגף לשירותים חברתיים - הענקת שרותי רווחה לתושבי הרשות.
- 16.1.8. פניות הציבור - טיפול בפניות הציבור המגיעות מתושבים או מגורמי עירייה שונים.
- 16.1.9. אגף אסטרטגיה, הסברה ופרויקטים - כולל בין היתר את מוקד פניות תושבים (107)

16.2. מחשוב הרשות המקומית

- 16.2.1. הרשות המקומית פועלת באמצעות רשת תקשוב ארגונית.
- 16.2.2. תשתיות ארגוניות בהן מבוצע שימוש ברשות הינן:

- א. ניהול זהויות - Active Directory
- ב. מערכת דוא"ל - Exchange
- ג. טלפוניית IP - Cisco
- ד. Cisco - CTI
- ה. Cisco - IVR
- ו. Exchange Online

16.2.3. ברשות קיימות מספר מערכות לניהול הקשר עם התושב

- א. מערכת CRMC - מערכת לניהול פניות מוקד התושבים
- ב. מערכת PowerLink בשילוב מגער (MAST) - משמשת לניהול פניות אל אגפי הכספים וההנדסה כולל טפסים מקוונים וניהולם באמצעות ממשק אחורי (BackOffice)
- ג. מערכת MCMS - משמשת לניהול פניות עבור פניות הציבור
- ד. מערכת Q-Flow - ניהול תורים
- ה. אתר אינטרנט - אוטומציה
- ו. אפליקציית מובייל - מגער

קראנו, הבנו ומקובל על

- עמוד 84 מתוך 180 -

ז. מערכת משובים - E-Survey

ח. שו"ב רשותי - מוטורולה

ניתן להציע מערכת משובים מובנית בפתרון המוצע

16.2.4. מערכות נוספת בהן מבצעת שימוש הרשות ואשר אליהן יידרש המציע לבצע ממשקים בשלב א':

א. GIS רשותי - תוצרת חברת טלדור

ב. מערכת BI - QlikSense

ג. מערכת אכיפה - מטרופארק

ד. מערכת למכירת כרטיסים - SmartTicket

16.2.5. מערכות נוספת בהן מבצעת שימוש הרשות ואשר אליהן יידרש המציע לבצע ממשקים בשלב ב':

א. ניהול ספריה עירונית - מערכת Idea

ב. ניהול חוגים - פיזיקל

ג. ניהול לשכה משפטית - מערכת עודכנית

ד. מערכת ניהול וטרינריה - וטקליק (רמה)

ה. מערכת לניהול קייטנות וחוגים - חברת אוטומציה והחברה למתנסים

יובהר כי אין כיום ברשות Dynamics 365 On Premise.

עוד יובהר כי שלב ב' אינו חלק ממכרז זה והוא מובא לידיעת המציעים. הרשות אינה מתחייבת לבצע את שלב ב' ואינה מתחייבת לבצע את שלב ב' עם המציע שזכה בשלב א'

ברשות קיים שרת Comsign אשר ניתן לבצע בו שימוש. רכישת מפתחות ההצפנה הינה באחריות הרשות.

16.3. כמות משתמשים המבצעים שימוש במערכות אלו

16.3.1. הרשות מבצע כיום שימוש בכמויות המשתמשים הבאות:

	רישיון "קל"	רישיון "כבד"	יחידה תפעולית
1.	75	85	מוקד עירוני
2.		3	פניות הציבור
3.		4	הנדסה
4.		50	הכנסות
5.			
	75	142	סה"כ

16.3.2. סה"כ כמות המשתמשים במערכות אלו כיום הינה כ-220 משתמשים.

16.3.3. כמות המשתמשים במערכת צפויה לגדול בכ-15% כל שנה.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

16.4. צפי לצריכת השירותים

- 16.4.1. הצפי לכמות פניות התושבים שיתקבלו מדי חודש למערכת עומד על כ-50,000 פניות, קיים צפי לגידול במספר הפניות של כ-10% לשנה.
- 16.4.2. הצפי לכמות הפניות שיתקבלו מדי חודש בערוצים דיגיטליים אינו ידוע והוא ישתנה משנה לשנה ויהיה תוצאה ישירה של נוחות השימוש בטפסים וחוויית המשתמש בטפסים.
- 16.4.3. הצפי לנפח האחסון הנדרש עבור מסמכים, תמונות, וידאו וכו' (רלוונטי לרישוי) אינו ידוע והוא יגדל משנה לשנה ויהיה תוצאה ישירה של נוחות השימוש במערכת וחוויית המשתמש במערכת.
- 16.4.4. הצפי לכמות התושבים אליהם יפנו בערוצים הדיגיטליים הינו כלל תושבי הרשות (כ-25,000 בתי אב).
- 16.4.5. הצפי לכמות התושבים שיענו מדי חודש על סקרים ששלחו להם הינו כ-5% מהתושבים אליהם נשלחים סקרים למילוי.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

מערכת ניהול פניות

תושבים



פרק ב'לא - מערכת ניהול

פניות תושבים

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet ועיריית רעננה.
כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet ועיריית רעננה.
אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

12_11_2020 עיריית רעננה - CRM - הזמנה להציע
הצעות
3 ינואר, 2021

שם הקובץ:

תאריך:

קראנו, הבנו ומקובל על

1. דרישות כלליות

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			תוכן עניינים	1.1	ב7א
		M	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: א. סוגי לקוחות ב. מזהה לקוח ג. רישוי ד. ממשק לבסיס נתונים רשותי מרכזי ה. ניהול נציגים ו. מתודולוגיית ITIL ז. קליטת נתונים ב-Batch ח. ניהול הפרויקט	1.1.1	ב7א
				1.1.2	ב7א
			א. סוגי לקוחות	1.2	ב7א
		M	לקוחות המערכת הינם מגוונים וכוללים בין היתר: • בעל ענין - אדם שמתעניין ברכישת דירה / מגרש / נכס וכו', ומותר לו לקבל מידע ציבורי מהעירייה • תושבים • משלמי ארנונה - קובץ משלמים שרובם יהיו תושבי העיר אך לא כולם - משלמי הארנונה יכולים להיות בעלי נכסי פרטיים או בעלי עסקים - מערכת הארנונה תשתמש בממשקי API מול בסיס הנתונים הרשותי. ממשק זה אינו חלק בתכולת המערכת המבוקשת בשלב זה - ממשק זה יבצע על ידי החברה המספקת שירותי גביית ארנונה לרשות • מגישי בקשות להיתר בניה - קובץ הפונים לאגף הנדסה לקבלת שירות - מערכת בקשות להיתר בניה תשתמש בממשקי API מול בסיס הנתונים הרשותי. ממשק זה אינו חלק בתכולת המערכת המבוקשת בשלב זה - ממשק זה יבצע על ידי החברה המספקת מערכת לניהול	1.2.1	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		בקשות למתן היתר בניה לרשות <ul style="list-style-type: none"> • עובדי עירייה • מיצגים - עו"ד ו/או רו"ח המיצגים לקוחות או תושבי העיר. אדם יכול להיות מיצג של אדם אחר באמצעות אישור של עו"ד. בנוסף אוכלוסייה של ילדים להורים מבוגרים או אפוטרופוסים שונים • מזדמנים - פונים לקבלת שירות שאינם משתייכים לאף אחת מהאוכלוסיות שצוינו לעיל אך מוסרים פרטים 			
ב7א	1.2.2.				
ב7א	1.3.	ב. מזהה לקוח			
ב7א	1.3.1.	במערכת יוגדרו שני סוגי לקוחות <ul style="list-style-type: none"> • לקוח מזהה - לקוח שמוסר פרטים מזהים ובעיקר - ת.ז. • לקוח שאינו מזהה (פניה בעילום שם) - לקוח שלא מסר ת.ז. ולפיכך המוקד לא יחזור אליו עם מענה לפנייתו 	M		
ב7א	1.3.2.	מזהה הפונה אל כל אחד מהמוקדים יהיה מספר ת.ז. חד-חד ערכי בעל 9 ספרות <ul style="list-style-type: none"> • במקרה של הקשת ת.ז. עם פחות מ-9 ספרות, המערכת תוסיף בצורה אוטומטית אפסים מובילים לפני המספר שהוקש ותוודא שספרת הביקורת (הספרה האחרונה) הינה תקינה • במקרים בהם מספר תעודת זהות יימצא כלא תקין - לא יתאפשר להמשיך בפתחת קריאה מזהה 	M		
ב7א	1.3.3.	בעת פניה של מערכת ה-CRM אל מערכות שאינן תומכות באפסים מובילים ו/או בספרת ביקורת, מערכת ה-CRM תוריד את האפסים המובילים ו/או את ספרת הביקורת והכל בהתאם לדרישות המערכת המרוחקת	M		
ב7א	1.3.4.				
ב7א	1.4.	ג. רישוי			
ב7א	1.4.1.	המערכת תכיל את כל סוגי הרישיונות הנדרשים לצורך הפעלת מלוא הדרישות המופיעות במסמכי המכרז,	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		לרבות רשיונות מוצרי צד שלישי, עבור כמות המשתמשים וסוגי המשתמשים המפורטים בטבלת הצעת המחיר			
ב7א	1.4.2	המציע יצרף להצעתו (במסמך נפרד, בעברית, ובאורך שלא יעלה על שני עמודים), את רשימת סוגי הרשיונות הקיימים במערכת, לרבות תנאי השימוש עבור כל סוג רישיון וכן העלויות עבור כל סוג רישיון בפרק הצעת המחיר	M		
ב7א	1.4.3	הרשות תהיה רשאית לרכוש את כמות וסוגי הרשיונות אשר יפורטו בהצעת המציע בהתאם לצרכיה, על פי שיקול דעתה ובהתאם למחירים המופיעים בפרק הצעת המחיר	M		
ב7א	1.4.4	הרשיונות אשר יתומחרו בפרק הצעת המחיר יכללו את כלל העלויות הנדרשות עבור הפעלת המערכת במלואה וללא הגבלה	M		
ב7א	1.4.5				
ב7א	1.5	ד. ממשק לבסיס נתונים רשומי מרכזי			
ב7א	1.5.1	המערכת המוצעת תעבוד ב-Online עם בסיס נתוני לקוחות רשומי חיצוני (להלן: "בסיס נתוני לקוחות רשומי מרכזי"), המכיל את פרטי כלל הלקוחות, באמצעות ממשק פתוח - API הכולל תיעוד למימוש הממשק (ממשק דו כיווני) - המציעים רשאים להציע כל מודול אשר המציע מצהיר כי הינו עומד בדרישות המכרז ובתנאי שעלויותיו לא יחרגו ממחירי הקסימום המפורטים במכרז	M		
ב7א	1.5.2				
ב7א	1.6	ה. ניהול נציגים			
ב7א	1.6.1	המערכת תנהל לוג הכולל את שעת הכניסה של כל נציג למערכת ואת שעת היציאה של כל נציג מהמערכת	M		
ב7א	1.6.2	ניהול נציגים יבוצע ב-CTI - המערכת תאפשר לנציג להיות בסטטוס של "זמין לקבלת שיחה" או "לא זמין לקבלת שיחה"	M		
ב7א	1.6.3	המערכת תאפשר להגדיר כפרמטר זמן מעבר בין שיחה לשיחה, אשר	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 90 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			יאפשר לנציג לסיים למלא במערכת ניהול פניות התושב את כל המידע על הפנייה שהתקבלה, לפני שתתאפשר כניסה של שיחה נוספת לאותו הנציג		
				.1.6.4	ב7א
			ו. מתודולוגיית ITIL	.1.7	ב7א
		M	מרכז פניות התושבים יתופעל תוך שימוש במתודולוגיית ותהליכי ITIL המומלצים למימוש במערך השירות, כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> • (Service Level Management) SLM • Incident Management • Request fulfillment • Problem Management • Change Management 	.1.7.1	ב7א
				.1.7.2	ב7א
			ז. קליטת נתונים ב-Batch	.1.8	ב7א
		M	המערכת המוצעת תאפשר קליטה של נתונים מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו-CVS - המשתמש יוכל לשייך את עמודות בקובץ לשדות במסך - המערכת תפעיל את הבקורות הרגילות שלה על הנתונים שייקלטו, כאילו היו נקלטים בהזנה ידנית על ידי משתמש במערכת	.1.8.1	ב7א
		M	במקרה של ביצוע קליטת נתונים ב-Batch: <ul style="list-style-type: none"> • במידה וקיים ערך עבור שדה זה, המערכת תאפשר בחירה ידנית האם לדרוס את הערך הקיים על ידי הערך אשר יתקבל בטעינת הקובץ • במקרה בו לא קיים ערך בשדה הרלוונטי המערכת תשייך אוטומטית את הערך אשר יתקבל בטעינת הקובץ 	.1.8.2	ב7א
				.1.8.3	ב7א
			ח. ניהול הפרויקט	.1.9	ב7א
		M	ניהול הפרויקט יכלול לפחות את השלבים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> • אפיון מפורט 	.1.9.1	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 91 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			<ul style="list-style-type: none"> • הקמת סביבת פיתוח ובדיקות פיתוח • פיתוח ממשקים אל מערכות המזמין • בדיקות בסביבת פיתוח • הקמת סביבת ייצור ובדיקות • בדיקות מסירה • הטמעה והדרכה • תיעוד • תפעול ותחזוקה • תמיכה (Help Desk) • סיום התקשרות • SLA 		
				.1.9.2	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

2. טיפול בפניות, קליטתן למערכת ואופן הטיפול בהן

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	2.1	תוכן עניינים			
ב7א	2.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: א. קבלת פניות ב. רמת עדיפות / דחיפות הפניה ג. סטטוס פניה ד. סיווג הפניה ה. טיפול בפניה ו. תקשורת רציפה עם הלקוח ז. גורמים מטפלים ח. מדידת רמת טיב שירות (אמנת שירות/SLA) ט. תזכורות יזומות י. סגירת פנייה יא. סקר שביעות רצון יב. הגדרת תהליכים (BPM) יג. אפליקציית מובייל לשימוש עובדי הרשות	I		
ב7א	2.1.2				
ב7א	2.2	א. קבלת פניות			
ב7א	2.2.1	המערכת המוצעת תאפשר פתיחת קריאות וניהול סטטוסים של קריאות בהתאם לטיב רמת שרות שתוגדר על ידי הרשות	M		
ב7א	2.2.2	המערכת המוצעת תתעד כל פניה של לקוח אל הרשות, אשר תבוצע במגוון ערוצים (Omni Channel) (להלן: "ערוצי התקשורת האפשריים עם הלקוח") כדוגמת: • שיחת טלפון • דוא"ל • טופס מקוון • אתר אינטרנט רשותי • אפליקציית מובייל • WhatsApp	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			<ul style="list-style-type: none"> • פקס • SMS • צ'אט • Chabot • מפגש פנים אל פנים <p>כל פניה אשר נכנסה למוקד הרלוונטי תיפתח במערכת באופן אוטומטי וללא מגע יד אדם - מקבל הפניה יוסיף את נושא הפניה ואת דרך הטיפול בפניה - עלויות לפייסבוק עבור שיחות יוצאות ישולמו בנפרד על ידי הרשות, כמו גם עלויות של מסרונים - תהליך הסמכת מספר ירוק הינו באחריות העירייה - פלטפורמת ה-Omni Channel אינה באחריות המציע</p>		
		M	המערכת תכיל יכולת פתיחת קריאה מהירה לצורך קבלת מידע - הקריאה תיסגר בסיום מתן המידע	.2.2.3	ב7א
		M	במקרים בהם אין זיהוי של הפונה באמצעות ת.ז., כדוגמת פניה באמצעות דוא"ל או פקס, המערכת תאחסן את הפניה תחת לקוחות כלליים (לדוגמה לקוח דוא"ל / פקס) ותאפשר לנציג השירות לפתוח קריאה עבור הפונה, תוך שיוך המסמך שבעקבותיו נפתחה הקריאה אל הקריאה	.2.2.4	ב7א
		M	המערכת המוצעת תמלא שדות רלוונטיים לפניית הלקוח באופן אוטומטי וביניהם את תאריך ושעת פתיחת הקריאה בפורמט dd.mm.yyyy ואת שם הנציג שפתח את הקריאה hh:mm	.2.2.5	ב7א
		M	בעת פתיחת פנייה בצורה ידנית על ידי נציג ולאחר הקשת ת.ז. של הפונה, המערכת המוצעת תמלא אוטומטית שדות תוכן אודות הגורם הפונה כפי שאלו מופיעים במערכות המידע של המזמין, לדוגמה: כתובת הפונה, פרטי יצירת קשר עם הפונה ונכסים בבעלותו / חזקתו - למען הסר ספק מובהר שכאשר תיפתח פניה במערכת כתוצאה מכניסת שיחת טלפון, זיהוי המשתמש יבוצע על בסיס מספר הטלפון של	.2.2.6	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		המתקשר ופרטי התושב יעלו למסך נציג השירות באופן אוטומטי, כולל מספר ת.ז. במידה וקיימת במערכת			
ב7א	.2.2.7	כל פניה אשר תיפתח במערכת המוצעת תקבל מספר פנייה ייחודי רץ (Unique ID) אשר ירכז את כל ההתנהלות שהתרחשה במהלך הטיפול בפניה - הפורמט יוגדר על ידי הרשות - לדוגמה YYMMXXXXX	M		
ב7א	.2.2.8	המערכת תכיל יכולת של הגדרת אוכלוסיות אשר יקבלו רמת עדיפות גבוהה יותר במספר רמות של תיעדוף בהתאם להחלטת הרשות - לדוגמה אוכלוסיית הקשישים, אוכלוסיית הנכים ונזקקי רווחה	M		
ב7א	.2.2.9	המערכת המוצעת תתמוך במעבר בין ערוצים - קבלת פניה בערוץ אחד ומענה בערוץ אחר			
ב7א	.2.2.10	המערכת המוצעת תדרוש בעת קבלת פנייה תיעוד של שדות מנדטוריים אשר יוגדרו על ידי הרשות, כדוגמת נושא הפנייה, הגורם הפונה לרבות פרטיו האישיים, תאריך, שעת הפנייה ומספר הפנייה (שדות אוטומטיים ללא יכולת שינוי), הגורם מקבל הפנייה, סיווג הפנייה, אופן הטיפול (שדה בחירה ושדה הוספת מלל חופשי) - השדות יהיו ניתנים לשינוי ולהוספה (כל עוד הדבר לא פוגע בנתונים המצויים בבסיס הנתונים)	M		
ב7א	.2.2.11	המערכת המוצעת תאפשר בעת קבלת פנייה תיעוד של שדות אופציונאליים אשר יוגדרו על ידי הרשות - השדות יהיו ניתנים לשינוי ולהוספה (כל עוד הדבר לא פוגע בנתונים המצויים בבסיס הנתונים) - ניתן יהיה לתעד בבסיס הנתונים שדות שיאפשרו לרשות לבצע פרסונליזציה של שירות לתושב - לדוגמה - תחביבים של תושבים כדוגמת רכיבת אופניים. הרשות תוכל להוסיף שדות שכאלו בהמשך	M		
ב7א	.2.2.12	המערכת המוצעת תאפשר קבלת קבצים דיגיטליים מהלקוח כדוגמת תמונה, קול ווידאו, בכל אחד מערוצי התקשורת האפשריים עם הלקוח ושיוכם לקריאה הרלוונטית - נציג	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 95 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		השירות יוכל לבצע טעינה של קבצים מהדוא"ל, מדיסק רשת או מכל מדיה אחרת			
ב7א	.2.2.13	<p>המערכת המוצעת תאפשר למקבל הפנייה לצפות בהיסטורית הפניות אותן ביצע אותו פונה בעבר במסך ריכוז כלל פניות הפונה:</p> <ul style="list-style-type: none"> • לבחון האם קיימות פניות פתוחות עבור אותו הפונה • האם כבר קיימת פנייה של אותו הפונה בגין אותו נושא פנייה • האם הפנייה הינה נושא חוזר אשר נמצא בטיפול (לדוגמה נפילת עמוד חשמל כאשר נושא הפנייה כבר דווח על ידי פונה אחר והנושא נמצא בטיפול) • יכולת לבצע Drill Down לתיקים המשויכים לאותו הפונה ולצפות בכלל הנתונים הקיימים אודותיו במערכת המוצעת כדוגמת: התכתבויות הקיימות במערכת, החלטות וסטטוס טיפול 	M		
ב7א	.2.2.14	<p>המערכת המוצעת תאפשר למקבל הפנייה לצפות בהיסטורית הפניות אשר נפתחו על ידי פונים אחרים באותו הנושא ובטווח זמן שיוגדר על ידי הרשות - הדבר יאפשר לבחון האם קיימות פניות פתוחות דומות המצביעות על בעיה אזורית ולא רק בעיה של פונה ספציפי</p>	M		
ב7א	.2.2.15	<p>המערכת המוצעת תציף באופן אוטומטי למקבל הפנייה פניות דומות אשר נפתחו על ידי פונים אחרים באותו הנושא ובטווח זמן שיוגדר על ידי הרשות - הדבר יאפשר לבחון האם קיימות פניות פתוחות דומות המצביעות על בעיה אזורית ולא רק בעיה של פונה ספציפי</p>			
ב7א	.2.2.16	<p>המערכת תקשר בין פניות שונות של לקוחות שונים אשר עניינן אותו הנושא ותסמן על כלל הפניות כפניות מקושרת באותו הנושא</p>			
ב7א	.2.2.17	<p>המערכת תציג את כמות הפניות השונות של לקוחות שונים אשר עניינן אותו הנושא ותסמן את כמותן - לדוגמה בצורה "כמות פניות פתוחות</p>			

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 96 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		באותו הנושא : X מתוך Y פניות באותו הנושא"			
ב7א	2.2.18	המערכת המוצעת תמנע יכולת של שינוי נתונים - לדוגמה, לקוח שיפנה בגין תיק בניה מסוים, הנציג לא יוכל לשנות את מספר הגוש והחלקה של תיק הבניה, באותה הצורה, לא ניתן יהיה לשנות את כתובת התושב כפי שהיא מופיעה במרשם התושבים אלא רק להוסיף כתובת נוספת	M		
ב7א	2.2.19	כל יחידה תוכל להגדיר שדות מנדטוריים שונים המותאמים לצרכים שלה ובכל המודולים	M		
ב7א	2.2.20	המערכת המוצעת תאפשר ללקוח לצרף לכל פנייה מגוון סוגי קבצים בפורמט דיגיטלי, כדוגמת קבצים סרוקים, מסמכי MS-Office, קבצי PDF, קבצי קול, וידאו ותמונות	M		
ב7א	2.2.21	המערכת המוצעת תאפשר קבלת תמונות אשר צולמו במכשיר הסלולארי של הלקוח ושיוכס לקריאה הרלוונטית	M		
ב7א	2.2.22				
ב7א	2.3	ב. רמת עדיפות / דחיפות הפניה			
ב7א	2.3.1	המערכת המוצעת תכיל יכולת הגדרת לקוחות VIP - הקריטריונים להגדרת משתמשים אלו יוחלטו ויאושרו על ידי הרשות	M		
ב7א	2.3.2	המערכת המוצעת תאפשר הגדרת רמות עדיפות / דחיפות לטיפול בפניה שנפתחה במערכת - לכל פניה תוגדר רמה / עדיפות טיפול בפניה	M		
ב7א	2.3.3	המערכת המוצעת תכיל לפחות את רמות עדיפות / דחיפות הבאות : <ul style="list-style-type: none"> • רמה נמוכה - אירוע / בקשה הרלוונטיים לתושב בודד שאינו מוגדר כ-VIP - לדוגמה - בקשת אישור לטאבו • רמה בינונית - אירוע הרלוונטי למספר תושבים כדוגמת הצפת ביוב עירוני ברחוב מרכזי או אירוע הרלוונטי לתושב VIP - לדוגמה אדם קשיש המתקשה לצאת מביתו • רמה גבוהה - אירוע הרלוונטי 	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		למספר רב של תושבים או אירוע שמהווה סכנה בטיחותית ניתוח מפורט של האירועים השונים ורמות העדיפות / דחיפות יתבצע כחלק מהאפיון המפורט.			
ב7א	2.3.4	ברירת המחדל של רמת הפניה לפניות חדשות תהיה "רמה נמוכה", כאשר ניתן יהיה להגדיר לנושאים מסוימים ברירת מחדל שונה (לדוגמה - אירוע של תאונת דרכים עם נפגעים יוגדר ברמה גבוהה)			
ב7א	2.3.5	המערכת המוצעת תאפשר יצירת תורים לטיפול בהתאם לסוג הפניה וה-SLA עבור אותו סוג הפניה			
ב7א	2.3.6				
ב7א	2.4	ג. סטטוס פניה			
ב7א	2.4.1	המערכת תאפשר למנהל המערכת אצל המבקש להגדיר ולשנות סטטוסים כדוגמת "פתיח", "מושהה", "הועבר לטיפול אגף X", "טופל", "נסגר" - הסטטוסים הסופיים יוגדרו על ידי הרשות בשלב האפיון המפורט - לא תהייה מגבלה על כמות הסטטוסים	M		
ב7א	2.4.2	המערכת תאפשר לנציג המטפל בבקשה לבצע שינוי של סטטוס הפניה תוך שיוך הפניה לאחד הסטטוסים שהוגדרו במערכת	M		
ב7א	2.4.3	שינויי סטטוס פניה מסוימים יזניקו תהליך עבודה לדוגמה תהליך אישורים לטאבו או מעבר בין תחנות טיפול שונות לאורך התהליך	M		
ב7א	2.4.4	המערכת תאפשר להגדיר הרשאות לשינוי סטטוסים מסוימים לבעלי תפקידים מסוימים - לדוגמה - רק אחמ"ש יוכל לשנות סטטוס של פניה מסטטוס א' לסטטוס ב'	M		
ב7א	2.4.5				
ב7א	2.5	ד. סיווג הפניה			
ב7א	2.5.1	המערכת תאפשר סיווג של פנייה על פי נושאים / קטגוריות מוגדרות מראש, תוך שימוש לפחות ב-3 רמות x.y.z (נושא, תת נושא ותת תת נושא)	M		
ב7א	2.5.2	המערכת תאפשר למנהל המערכת	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		להוסיף ו/או לשנות ו/או למחוק סיווגים בצורה ידנית, תוך שימוש בקובץ קונפיגורציה ו/או תפריט מנהל			
ב7א	2.5.3	המערכת תאפשר הגדרת פנייה כפנייה חסויה אשר תתאפשר לצפייה על ידי משתמשים מורשים אשר יוגדרו על ידי הרשות	M		
ב7א	2.5.4				
ב7א	2.6	ה. טיפול בפניה			
ב7א	2.6.1	המערכת המוצעת תאפשר לצרף לכל מענה לפניית לקוח הקיימת במערכת מגוון סוגי קבצים בפורמט דיגיטלי, כדוגמת קבצים סרוקים, מסמכי MS-Office, קבצי PDF, קבצי קול, ווידאו ותמונות	M		
ב7א	2.6.2	המערכת המוצעת תאפשר תיוק של קבצים שונים ושיוכם בהמשך הטיפול לפניה (לדוגמה - פקסים נכנסים)	M		
ב7א	2.6.3	הוספת קבצים למערכת המוצעת תדרוש הוספת / שיוך תגיות לקובץ המצורף מתוך רשימה סגורה וכן אפשרות להוספה ידנית של תגיות (לדוגמה: טופס בקשה להנחה בארנונה, בקשה לחופש המידע, ייפוי כוח)	M		
ב7א	2.6.4	כל קובץ/רשומה אשר יצורפו לפניה יכילו תיעוד אוטומטי של נתונים כדוגמת שעה ותאריך (בצורה אוטומטית וללא יכולת שינוי) ופרטי קולט המידע	M		
ב7א	2.6.5	המערכת תשמור עדכון על כל הפניה של פניה לטיפול גוף זה או אחר ברשות או מחוץ לרשות	M		
ב7א	2.6.6	המערכת תכיל יכולת להעביר תהליך בטיפול לגורם מרכזי אשר ישייך את הטיפול לגורם המשך בצורה ידנית. סטטוס התהליך במקרה זה יהיה ממתין לשיוך	M		
ב7א	2.6.7				
ב7א	2.7	ו. תקשורת רציפה עם הלקוח			
ב7א	2.7.1	המערכת תאפשר תקשורת רציפה עם הפונה או מי מטעמו, לאורך כל תהליך הטיפול בפנייה ושלבי הביניים בטיפול בפנייה לדוגמה עם קבלת	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 99 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		הפנייה, לאחר סיום שלב הטיפול בפניה ובמקרים בהם נדרשת השלמת מסמכים, בצורה אוטומטית, במגוון ערוצים כדוגמת דוא"ל, SMS או Whatsapp, בהתאם להחלטת הרשות			
ב7א	2.7.2	המערכת תאפשר החזרת הודעות ללקוח באותו ערוץ שהלקוח פנה כגון WhatsApp או דוא"ל	M		
ב7א	2.7.3	המערכת תאפשר תקשורת רציפה עם הפונה או מי מטעמו בשיטת התקשורת המועדפת על הפונה			
ב7א	2.7.4	המערכת המוצעת, תכיל תבניות עבור התכתבויות, מוגדרות מראש, לצורך ניהול הקשר עם הפונה	M		
ב7א	2.7.5	התבניות יכילו נוסחים אוטומטיים של מלל, תמונות וחתימות	M		
ב7א	2.7.6	המזמין יוכל להגדיר נוסחי מענה קבועים (תבניות) עבור כל סוג פניה בהתאם לסטטוס הטיפול, כדוגמת - חוסר במידע, דרישה להשלמת מסמכים וסיום טיפול של כל גורם בתהליך - יכולת זו תהיה פתוחה למשתמשים בעלי הרשאות מתאימות	M		
ב7א	2.7.7	התבניות יאפשרו יכולת הוספה ידנית של תוכן כדוגמת: מלל, תמונות וחתימות			
ב7א	2.7.8	כלל התבניות תהיינה ניתנות לעריכה, התאמה אישית ושמירת תבנית חדשה וכן תכלולנה בין היתר את לוגו המזמין, תאריך ושעה, ותאור סטטוס הטיפול בקריאה	M		
ב7א	2.7.9	התבניות השונות יותאמו לאמצעי הקשר השונים לדוגמה עבור דוא"ל, SMS ו-WhatsApp	M		
ב7א	2.7.10	לקוח יוכל להגדיר את דרך קבלת ההודעות המועדפת עליו	M		
ב7א	2.7.11	לקוח יוכל להגדיר כי אינו מעוניין לקבל הודעות מהרשות בכל דרך שהיא	M		
ב7א	2.7.12	כל התכתבות בין הפונה למזמין וההפך, תתועדנה במערכת המוצעת ותכלנה מידע כדוגמת סוג ומטרת ההתכתבות (שדה לבחירה מתוך רשימה סגורה או הוספה ידנית), שעה ותאריך (שדות אוטומטיים ללא	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחתימת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 100 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		יכולת עריכה) ואת תוכן ההתכתבות			
ב7א	2.7.13	המערכת תאפשר הפסקה של משלוחי הודעות לכלל הלקוחות באופן גורף עבור כלל ההודעות או עבור הודעה מסוימת, לדוגמה - ביום הכיפורים	M		
ב7א	2.7.14	המערכת המוצעת תאפשר הגדרת ימים ושעות המשלוח וכן החלטה אם לשלוח או לא עבור כל הודעה, תהליך, שלב בתהליך סוג לקוח ולקוח מסוים	M		
ב7א	2.7.15	המערכת המוצעת תאפשר הגדרת ערבי חגים וחגים ותאפשר לא לשלוח הודעה לפונים בחג			
ב7א	2.7.16	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של הודעות לאחר התקופה עבורה הוגדר לא לשלוח הודעות לדוגמה שליחה בבוקר למחרת יום הפנייה עבור פניות אשר טופלו בשעות הלילה			
ב7א	2.7.17	המערכת תאפשר ללקוח להסיר את עצמו מקבלת עדכונים באמצעים השונים כגון דוא"ל, SMS ו-Whatsapp על ידי השבה במסרון חוזר ("הסר")	M		
ב7א	2.7.18				
ב7א	2.8	ז. גורמים מטפלים			
ב7א	2.8.1	המערכת תאפשר להגדיר גורמים מטפלים בכל סוג פניה - הגורם המטפל יוכל להיות עובד בודד או קבוצת עובדים	M		
ב7א	2.8.2	הגורמים המטפלים בכל סוג פניה יוגדרו באמצעות קבוצה ב-Active Directory הארגוני			
ב7א	2.8.3	המערכת תאפשר להגדיר שעות פעילות של כל אחד מהמשתתפים בקבוצת הגורם המטפל בנושא מסוים כך שבמידה ואחד העובדים בקבוצת המטפלים עובד בשעות הבוקר והשני בשעות הערב וכן במידה ואחד מהעובדים נעדר מכל סיבה שהיא, עובד שאינו רלוונטי לא יקבל את הקריאות			
ב7א	2.8.4	המערכת תאפשר להגדיר מנהל לכל גורם מטפל בנושא מסוים - מנהל הקבוצה יוכל להיכנס ולצפות בכל הקריאות הפתוחות במערכת וכן לבצע חיתוכים שונים כדוגמת כל	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		הקריאות שנסגרו בטווח תאריכים			
ב7א	2.8.5	המערכת המוצעת תאפשר ניתוב אוטומטי של פנייה אל גורמי טיפול שונים אצל המזמין, על פי מסלולי טיפול מוגדרים מראש עבור כל נושא / תת נושא / קטגוריה / סוג פניה בהתאם להגדרות שיבוצעו בשלב האפיון המפורט	M		
ב7א	2.8.6	המערכת המוצעת תאפשר למורשים לביצוע ההעברה לבצע העברה של פניה מגורם מטפל אחד לאחר, תוך תיעוד תאריך ושעת ההעברה, הגורם המעביר, סיבת העברה והנושא הנדרש לטיפול על ידי המועבר	M		
ב7א	2.8.7	במקרים בהם הקריאה הופנתה לגורם מטפל ספציפי, המערכת תמנע את היכולת של גורם אחר מלטפל באותה הפנייה, למעט במקרים בהם התהליך הינו תהליך במקביל אשר דורש התערבות של מספר גורמים	M		
ב7א	2.8.8				
ב7א	2.9	ח. מדידת רמת טיב שירות (אמנת שירות/SLA)			
ב7א	2.9.1	המערכת המוצעת תאפשר הגדרה של SLA (אמנת שירות / רמת טיב שירות) לטיפול בכל סוג פניה כדוגמת טיפול במנורה לא פעילה - תיקון תוך 3 ימי עסקים	M		
ב7א	2.9.2	המערכת המוצעת תבצע מדידה של העמידה באמנת שירות בהתאם לסיווג הפנייה מרגע קבלת הקריאה ועד התחלת הטיפול בקריאה וכן מרגע התחלת הטיפול בקריאה ועד לגמר הטיפול (סגירת הפניה)	M		
ב7א	2.9.3	המערכת תתריע על כל חריגה מתוכננת מהזמנים המוגדרים באמנת השירות לטיפול בפנייה על פי סיווג הפניה, בפרקי זמן אשר יוגדרו על ידי הרשות ו/או X שעות לפני החריגה מרמת טיב השירות	M		
ב7א	2.9.4	המערכת תאפשר הגדרה של ימי פעילות, שעות פעילות, ימי חופש, שבתות וחגים לצורך חישוב SLA - כלומר ניתן יהיה להגדיר ימי חג אשר לא ייספרו במניין העמידה ברמת השירות שהוגדרה	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	2.9.5	משתמש מורשה יוכל לשנות נקודתית את ה-SLA שהמערכת הגדירה עבור קריאה ספציפית	M		
ב7א	2.9.6				
ב7א	2.10	ט. תזכורות יזומות			
ב7א	2.10.1	המערכת תאפשר הגדרה של תזכורות יזומות עבור משתמשי המערכת ברשות, בהתאם לפרמטרים כדוגמת: התקדמות הטיפול והתקרבות לאי עמידה ב-SLA - התזכורות ישלחו בדוא"ל, SMS או בדרך אחרת אותה הרשות תבחר	M		
ב7א	2.10.2				
ב7א	2.11	י. סגירת פנייה			
ב7א	2.11.1	בתום הטיפול בפנייה, הפנייה תסווג על ידי הרשות כ"טופלה"	M		
ב7א	2.11.2	הפניה תוגדר כ"סגורה" רק לאחר קבלת אישור מהגורם הפונה ו/או בחלוף פרק זמן שיוגדר על ידי הרשות - לשם כך תשלח המערכת הודעה אוטומטית ללקוח המבקשת את אישורו לסגירת הפנייה תוך הודעה שאם לא יענה תוך X זמן, הפנייה תיסגר באופן אוטומטי	M		
ב7א	2.11.3	בחתימת ההודעה שתשלח לפונה ייכתב שם היחידה שטיפלה בפניה ו/או "מוקד התושבים" בהתאם להחלטת המזמין	M		
ב7א	2.11.4	סגירת הפנייה תהייה הפיכה ומשתמש מורשה יוכל להפוך כל פנייה שהועברה לסטטוס "טופל" או "נסגר" לפעילה מחדש (סטטוס "פתיחה מחדש")	M		
ב7א	2.11.5	סגירת פניה תוכל להתבצע רק לאחר שכל השלבים שהוגדרו לטיפול בנושא בוצעו - לדוגמה - אם יוגדר שניתן לסגור פניה בנושא פינוי גרוטאות רק לאחר שהועלתה תמונה של האתר ללא הגרוטאות, לא ניתן יהיה לסגור את הפניה ללא התמונה	M		
ב7א	2.11.6	סגירת פניה אשר נפתחה על ידי מספר פונים, תסגור את הפניה אצל כלל הפונים - במידה וצורפה תמונה, וידאו או טקסט לסגירת הפניה אצל הלקוח האחד, יהיה קיים קישור			

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 103 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		בפניות האחרות אל הקבצים שהועלו אצל הפונה הראשון - למען הסר ספק מובהר כי הקבצים לא ישוכפלו			
ב7א	2.11.7				
ב7א	2.12	יא. סקר שביעות רצון			
ב7א	2.12.1	המערכת המוצעת תאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון במגוון ערוצי תקשורת (Omni Channel)	M		
ב7א	2.12.2	בסיום הטיפול בכל פנייה כולל בסיום כל שיחה טלפונית תהיה אפשרות לשלוח לפונה סקר שביעות רצון	M		
ב7א	2.12.3	סקרי שביעות הרצון ניתנים יהיו לעריכה על ידי הרשות	M		
ב7א	2.12.4	המערכת לא תשלח סקר שביעות רצון יותר מפעם ביום לאותו הפונה - כלומר, פונה אשר שתי פניות שלו הועברו לסטטוס "טופל" באותו יום יקבל בקשה לדרוג שביעות רצונו רק על אחת הפניות	M		
ב7א	2.12.5				
ב7א	2.13	יב. הגדרת תהליכים (BPM)			
ב7א	2.13.1	המערכת המוצעת תכיל מודול לבניית תהליכים מבוססי Workflow - המודול יאפשר בין היתר <ul style="list-style-type: none"> פיצול למספר גורמי טיפול במקביל והמשך התהליך רק לאחר שכולם החזירו את תשובותיהם ו/או לאחר שחלק שהוגדרו כתשובותיהם הכרחיים החזירו את תשובותיהם עבודה סדרתית (בטור) של מספר גורמי טיפול 	M		
ב7א	2.13.2	המערכת המוצעת תכיל אשף (Wizzard) לצורך יצירת תהליך חדש על ידי מנהל המערכת	M		
ב7א	2.13.3	האשף (Wizzard) לצורך יצירת תהליך חדש על ידי מנהל המערכת יהיה גרפי והגדרת התהליך תהיה באמצעות Drag & Drop של רכיבים גרפיים המציינים שלבים בתהליך			
ב7א	2.13.4	האשף יאפשר הגדרה של פרמטרים כדוגמת: נקודות לאורך התהליך, גורמי טיפול ושיוך לקבוצות, מסמכים נדרשים, לוחות זמני תקן	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 104 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			(SLA) לסגירת הפנייה, חתימות נדרשות		
		M	המערכת המוצעת תאפשר שימוש ב-API כיווני אשר יאפשר ביצוע פעולות כדוגמת קריאה, עריכה, שינוי, הוספת רשומה, מחיקת רשומה במערכות המידע הרשותיות הקיימות אצל המזמין	2.13.5	ב7א
				2.13.6	ב7א
			יג. אפליקציית מובייל לשימוש עובדי הרשות	2.14	ב7א
		M	המערכת המוצעת תכיל יישום מובייל למכשירי Android, אשר יאפשר לצוותי השטח לבצע את כלל הדיווחים הנדרשים מהשטח כולל פתיחת קריאה, הזנת מענה עבור קריאה פתוחה כולל הוספת תמונות ווידאו מהשטח, עיון במסמכים מצורפים ותיעוד כל שלבי הטיפול	2.14.1	ב7א
		M	המערכת המוצעת תכיל יישום מובייל למכשירי iOS, אשר יאפשר לצוותי השטח לבצע את כלל הדיווחים הנדרשים כולל הוספת תמונות ווידאו מהשטח	2.14.2	ב7א
		M	יישום המובייל יאפשר כחלק מתהליך סגירת הפנייה, לצלם בשטח ולשלוח תמונות ווידאו מהשטח, אשר ייכנסו אוטומטית לתוך פניית התושב	2.14.3	ב7א
			במקרים בהם תמונות מהשטח רלוונטיות למספר פניות של לקוחות שונים אשר פתחו את אותה הקריאה, ניתן יהיה לצרף את אותן התמונות לכל הפניות באותו הנושא	2.14.4	ב7א
				2.14.5	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

3. שאילתות ודו"חות

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			תוכן עניינים	3.1	ב7א
		I	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: א. שאילתות ב. שאילתות ודו"חות ג. לוחות מחוונים (DashBoard)	3.1.1	ב7א
				3.1.2	ב7א
			א. שאילתות	3.2	ב7א
		M	המערכת תכלול מנוע חיפוש עם סינון מתקדם, אשר יאפשר יכולת אחזור ושליפת מידע בכל המערכת, כולל מסכי חיפוש אשר מאפשרים חיפוש מידע ורשומות לפי שדה או תוכן או תכונות - לכל משתמש תינתן יכולת להגדיר את המאפיינים / השדות אותם הוא מעוניין לראות בתוצאות החיפוש	3.2.1	ב7א
		M	המערכת המוצעת תאפשר ביצוע שאילתה לפי כל הפרמטרים והקריטריונים השונים הקיימים במערכת לדוגמה: כתובת מגורים, תעודת זהות, שם פרטי, שם משפחה, סטטוס טיפול, סיווג הפנייה	3.2.2	ב7א
		M	המערכת המוצעת תאפשר ביצוע סינון של תוצאות שאילתה על פי כל הפרמטרים והקריטריונים השונים הקיימים במערכת לדוגמה: כתובת מגורים וגיל	3.2.3	ב7א
		M	המערכת המוצעת תאפשר ביצוע של חיפוש טקסט חופשי	3.2.4	ב7א
				3.2.5	ב7א
			ב. שאילתות ודו"חות	3.3	ב7א
		M	לצורך הפקת דו"ח המערכת המוצעת תתשאל באמצעות שכבת ה-API את בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי	3.3.1	ב7א
		M	עבור כל ממשק אשר יבוצע, הספק יבצע אפיון מפורט של ממשק ה-API / שאילתות אותן תבצע המערכת	3.3.2	ב7א
		M	המערכת המוצעת תאפשר תשאול של	3.3.3	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			שכבת ה-API על בסיס מספר פרמטרים תוך הפעלת לוגיקות כדוגמת "וגם", "או", "ולא"		
		M	המערכת המוצעת תכיל מסך דוחות קבועים, אשר יכיל לפחות את כלל הדוחות הקיימים כיום במערכת - במערכות השונות קיימים כיום כ-100 דוחות והצפי הוא שהמערכת החדשה תספק לפחות את אותה כמות דוחות. בנוסף על המערכת להכיל מחולל דוחות לשימוש הרשות. פרוט מלא והגדרה של הדוחות יבוצע בשלב האפיון המפורט	.3.3.4	ב7א
		M	המציע יספק ביחד עם המערכת המוצעות לפחות את הדוחות הבאים: <ul style="list-style-type: none"> • דוח ריכוז נתונים עבור פנייה • כמות פניות אשר בוצעו בטווח תאריכים שייבחר, מחולקים לנושאים ותתי נושאים • סטטוס עמידה בטיב רמת שירות בהתאם לנושאים / יחידות ארגוניות • דוחות עדכון נתוני תושבים • דוחות מסכמים של פניות על פי משתנים שונים הקיימים במערכת כדוגמת רובע, כמות שיחות, אמצעי תקשורת ממנו בוצעה הפנייה, נושא וגורם מקבל הפנייה • דוח לקוח הכולל את כלל הפניות אותן פתח הלקוח בחלוקה על פי משתנים שונים הקיימים במערכת כדוגמת נושא הפנייה, סטטוס הפנייה, כמות פניות כוללת פרוט מלא והגדרה של הדוחות יבוצע בשלב האפיון המפורט	.3.3.5	ב7א
		M	כלל הדוחות יהיו ניתנים להפקה עבור תאריכים אשר יבחרו על ידי מפיק הדוח - מפיק הדוח יידרש להגדיר תאריך התחלה, שעת התחלה, תאריך סיום ושעת סיום להצגה בדוח	.3.3.6	ב7א
		M	המערכת המוצעת תכיל מחולל דוחות אשר יאפשר למשתמשים עצמם לבנות דוחות, בצורה פשוטה, קלה וללא צורך בידע מוקדם או שימוש בקוד	.3.3.7	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 107 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	.3.3.8	מחולל הדוחות יאפשר בנייה של דוח מכל תוכן במערכת המוצעת	M		
ב7א	.3.3.9	כלל הדוחות אשר יופקו יכילו בין היתר את לוגו הרשות, תאריך ושעת הדפסת הדוח, כותרת הדוח ושם מדפיס הדוח - פרוט מלא והגדרה של הדוחות ומי יקבל אותם יבוצע בשלב האפיון המפורט	M		
ב7א	.3.3.10	הדוחות יהיו ניתנים לתצוגה על גבי עמדת הקצה של המשתמש ללא צורך ביצוא הקובץ	M		
ב7א	.3.3.11	הדוחות יהיו ניתנים להדפסה ישירות מהמערכת המוצעת - ההדפסה תכלול בין היתר את לוגו הרשות, תאריך ושעת הדפסת הדוח, כותרת הדוח, שם מדפיס הדוח והפרמטרים לפיהם נבנה הדוח - ההדפסות יעברו תהליך עימוד לדפים מלאים	M		
ב7א	.3.3.12	המערכת המוצעת תאפשר ייצוא הדוחות בלחיצת כפתור הן לפורמט PDF והן לפורמט MS-Office	M		
ב7א	.3.3.13	המערכת המוצעת תאפשר פתיחת כל דוח בכל פורמט שהוא כדוגמת PDF ו-MS-Office ישירות למסך	M		
ב7א	.3.3.14	דו"חות יהיו ניתנים להפקה בקבצים / פורמטים הניתנים להעברה בין מערכות כדוגמת XML ו-ASCII	M		
ב7א	.3.3.15	המערכת המוצעת, תאפשר הפקה מתוזמנת, בפרקי זמן אותם הרשות תבחר, של דוחות ניהוליים והתראות ומשלוחם בדואר אלקטרוני	M		
ב7א	.3.3.16	הדוחות עצמם, אשר הוקמו במערכת, יהיו ניתנים לשמירה ושימוש חוזר על ידי המשתמש וכן להרצה כדוח מתוזמן	M		
ב7א	.3.3.17	המערכת תאפשר הפקת דוחות המכילים את כלל המידע על הפעילות של הנציגים במערכת, כדוגמת: <ul style="list-style-type: none"> • זמן הכניסה של הנציגים למערכת • זמן היציאה של הנציגים מהמערכת • משך הזמן שהנציגים היו בשיחה • סך כל הזמן שהנציגים היו זמינים לקבלת שיחה 	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		<p>• סך כל הזמן שהנציגים לא היו זמינים לקבלת שיחה</p> <p>ניהול זמני השיחות והזמנים שהנציג היה זמין או לא זמין לשיחות (בסטטוסים שונים) נעשה בטלפוניה</p>			
ב7א	3.3.18	<p>המערכת תאפשר ביצוע פעולות אוטומטיות על לקוחות אשר יופקו בדו"ח - לדוגמה שליחה של הודעה לכלל התושבים בטווחי גילאים מסויימים - אנשי הקשר הינם כלל לקוחות הרשות (תושבים, עסקים, משכירי נכסים וכו). כמות הדיוורים אינה ידועה בשלב זה</p>			
ב7א	3.3.19				
ב7א	3.4	ג. לוחות מחוונים (DashBoard)			
ב7א	3.4.1	<p>המערכת המוצעת תכיל מנגנון ליצירת לוחות מחוונים אשר יתעדכנו באופן שוטף ויכילו יכולת לביצוע Drill Down והתעמקות בפרטים - לדוגמה בלחיצת כפתור על כמות פניות פתוחות, לוח המחוונים יציג את פילוח הפניות הפתוחות על פי סיווג הפנייה</p>	M		
ב7א	3.4.2	<p>לוחות המחוונים יהיו גרפיים, יכילו מקוונים בתצורות כדוגמת Pie Chart ו-Bar Chart ויכללו טקסט ברור וקריא אשר יוצג על גבי מסך המשתמש וכן בהדפסה</p>	M		
ב7א	3.4.3	<p>לוחות המחוונים יהיו ניתנים להדפסה על גבי דפי A4 בצורה מעומדת הכוללת בין היתר את לוגו המזמין, תאריך ושעת ההדפסה ושם המדפיס</p>	M		
ב7א	3.4.4	<p>לוחות המחוונים יהיו ניתנים לשמירה ושימוש חוזר על ידי המשתמש</p>	M		
ב7א	3.4.5				

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

4. ממשקים למערכות הקיימות אצל המזמין

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	4.1	תוכן עניינים			
ב7א	4.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים : א. ממשק ל-Active Directory (AD) ב. ממשק דוא"ל אל שרת ה-Exchange ג. ממשק למערכת הטלפוניה ד. ממשק ל-IVR (Interactive Voice Response) ה. ממשק ל-CTI (Computer Telephony Integration) ו. ממשק למערכת הקלטה ז. ממשק למערכת משלוח SMS ח. ממשק למערכת ניהול תורים ט. ממשק לאתר אינטרנט י. ממשק לאפליקציית מובייל רשותית לפתיחת קריאות יא. ממשק למערכת ניהול ועדה מקומית יב. ממשק ל-GIS יג. ממשק ל-BI יד. ממשק למערכות מידע רשותיות טו. ממשק למערכות שו"ב רשותית טז. ממשק למערכת מסחר אלקטרוני	I		
ב7א	4.1.2				
ב7א	4.2	א. ממשק ל-Active Directory (AD)			
ב7א	4.2.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל הדומיין (AD) בו המזמין מבצע שימוש (מקומי או AZURE)	M		
ב7א	4.2.2	המערכת המוצעת תבצע שימוש בשמות המשתמשים ובקבוצות אליהם המשתמשים שייכים כפי שמוגדרות ב-AD	M		
ב7א	4.2.3	המערכת המוצעת תהיה מסונכרנת בזמן אמת (On Line) ממערכת ה-AD	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		בצורה ששינויים שיבוצעו ב-AD ישפיעו מיידית על המערכת המוצעת לדוגמה, סגירת משתמש ב-AD, תסגור את המשתמש גם במערכת המוצעת ושינוי ה-Group של המשתמש תשנה בהתאם גם את הרשאותיו במערכת המוצעת			
ב7א	4.2.4	מידע ארגוני ככל שיידרש, כדוגמת: עובדי הרשות בכל המודולים / תהליכים, יתקבל באופן אוטומטי מהחיבור ל-Active Directory הארגוני - המידע לא ישוכלל את המערכת המוצעת	M		
ב7א	4.2.5				
ב7א	4.3	ב. ממשק דוא"ל אל שרת ה-Exchange			
ב7א	4.3.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע לסביבת Office 365 בענן ו/או שרת Exchange בענן, בצורה שתאפשר שימוש בתיבות דוא"ל של משתמש ייעודי ו/או שימוש במספר תיבות דוא"ל שונות של משתמשים ייעודיים, אשר ישמשו למטרות שונות אשר יוגדרו על ידי המזמין	M		
ב7א	4.3.2	כל דוא"ל נכנס (מהלקוחות אל הרשות) ויוצא (מנציגי השירות אל הלקוחות) ישלח מתיבת / תיבות הדוא"ל הנ"ל ויתועד במערכת	M		
ב7א	4.3.3				
ב7א	4.4	ג. ממשק למערכת הטלפוניה			
ב7א	4.4.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל מערכת הטלפוניה הרשותית בצורה שתאפשר קבלה והוצאת שיחות כולל הקצת מסך אוטומטית כאשר השיחה נכנסת לנציג השירות הפנוי באמצעות ממשק CTI (Computer Telephony Interface) המתואר בהמשך	M		
ב7א	4.4.2				
ב7א	4.5	ד. ממשק ל-IVR (Interactive Voice Response)			
ב7א	4.5.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל נתב שיחות אשר קיים אצל המזמין, אשר יאפשר הגדרת תורים שונים וניתובם אל מחלקות	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 111 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		ונציגים שונים - הנציג יקבל חיווי איזה שירות ביקש המתקשר ועל מערכת ה-CRM לפתוח את המסך הרלוונטי לצורכי המשתמש - ממשק IVR קיים כיום ופעיל מול המערכת הנוכחית			
ב7א	4.5.2	המערכת המוצעת תתמוך בשפות ותנתב דוברי שפה אל נציגים דוברי אותה השפה (במידה ודוברים שכאלו מאיישים את המשמרת) - על מערכת ה-CRM להכיל את מאפייני התושב כדוגמת שפה אותה התושב דובר. הדבר נדרש לדוגמה כאשר המערכת יוזמת שיחה לתושב, המערכת תנתב את השיחה לנציג הדובר את השפה של התושב	M		
ב7א	4.5.3				
ב7א	4.6	ה. ממשק ל-CTI (Computer Telephony Integration)			
ב7א	4.6.1	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל מערכת CTI אשר קיימת אצל המזמין, בצורה שתאפשר לזהות את המתקשר על פי מספר הטלפון ממנו הוא התקשר ולהקפיץ מסך מידע הכולל את פרטי המתקשר - ממשק CTI קיים כיום / יושלם באחריות הרשות	M		
ב7א	4.6.2	המערכת המוצעת תעלה את מסך המתקשר תוך מקסימום 2 שניות מרגע כניסת השיחה	M		
ב7א	4.6.3	המערכת המוצעת תעלה מסך רלוונטי בהתאם לניתוב אותו ביצע המתקשר - לדוגמה: אם המתקשר בחר את נושא החינוך, המסך שיעלה הינו מסך חינוך - לקוח שיבקש באמצעות הניתוב ב-IVR מידע לגבי חיובי ארנונה - יוקפץ לנציג מסך הארנונה של התושב. כנ"ל לגבי חינוך וצרכים אחרים שיזוהו באמצעות נתב השיחות			
ב7א	4.6.4				
ב7א	4.7	ו. ממשק למערכת הקלטה			
ב7א	4.7.1	המערכת המוצעת תקושר אל מערכת ההקלטה הקיימת אצל המזמין כך שכל שיחה מול תושב תקבל קישור	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 112 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			במערכת אל הקלטת השיחה - ממשק למערכת הקלטה קיים כיום ופעיל מול המערכת הנוכחית - כיום אין מזהה שנשמר ב CRM. מערכת הטלפוניה יודעת לתת מזהה חד ערכי לכל שיחה, והמזהה הזה צריך להשמר ב CRM באמצעות הממשק		
		M	לחיצה על הקישור להקלטה במערכת תאפשר שמיעה של הקלטת השיחה ישירות מהמערכת	4.7.2	ב7א
				4.7.3	ב7א
			ז. ממשק למערכת משלוח SMSים	4.8	ב7א
		M	המערכת תאפשר שליחת הודעה באמצעות מערכת ה-SMS הקיימת ברשות - הספק הנוכחי הינו ActiveTrail אך הספק משתנה מעת לעת. קיים ממשק Web Service אך הממשק עלול להשתנות טרום ביצועו	4.8.1	ב7א
			המערכת תאפשר שליחה של הודעות SMS לקבוצה של לקוחות על פי לוגיקות שיהיו ניתנות להגדרה במערכת עצמה - ניתן כחלק מהפתרון לשלוח מסרונים דרך ספקים מובנים במערכת במקום דרך הספק הנוכחי - ובתנאי שהמחיר לרשות יהיה זהה או נמוך מהמחיר אותו משלמת הרשות כיום לספק ה-SMSים - רכישת חבילות מסרונים הינה באחריות הלקוח	4.8.2	ב7א
		M	המערכת תתמוך בשליחת הודעות וקבלתן על ידי הלקוח בעברית	4.8.3	ב7א
			המערכת תתמוך בשליחת הודעות וקבלתן על ידי הלקוח בשפות נוספות כדוגמת רוסית, ערבית ואנגלית	4.8.4	ב7א
				4.8.5	ב7א
			ח. ממשק למערכת ניהול תורים	4.9	ב7א
		M	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל מערכת ניהול התורים אשר קיימת אצל המזמין, בצורה שתאפשר למערכת ניהול התורים לעדכן בתיק מזמן התור את העובדה שהתור זומן - ממשק למערכת ניהול תורים לא קיים כיום - יש להפעילו	4.9.1	ב7א
		M	המערכת המוצעת תקושר באחריות המציע אל מערכת ניהול התורים אשר קיימת אצל המזמין, בצורה	4.9.2	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		שעדכון במערכת המוצעת כדוגמת תור שהתקיים, תעדכן את מערכת זימון התורים כך שיתאפשר להוציא דוח משתי המערכות לגבי תורים שנקבעו והתקיימו ו/או לא התקיימו			
ב7א	4.9.3				
ב7א	4.10	ט. ממשק לאתר אינטרנט			
ב7א	4.10.1	המערכת המוצעת תאפשר חיבור דו כיווני לאתר האינטרנט של המזמין באמצעות API, בצורה שתאפשר למזמין לפתוח קריאות דרך אתר האינטרנט וכן לראות סטטוס של קריאות באתר האינטרנט וזאת לאחר ביצוע Login לאזור האישי של הלקוח - יובהר כי המסכים בצד אתר האינטרנט אינם באחריות המציע	M		
ב7א	4.10.2				
ב7א	4.11	י. ממשק לאפליקציית מובייל רשותית לפתיחת קריאות			
ב7א	4.11.1	המערכת המוצעת תאפשר חיבור דו כיווני לאפליקציית המובייל של המזמין באמצעות API, בצורה שתאפשר למזמין לפתוח קריאות באמצעות אפליקציית המובייל וכן לראות סטטוס של קריאות באמצעות אפליקציית המובייל - יובהר כי המסכים בצד אפליקציית המובייל אינם באחריות המציע	M		
ב7א	4.11.2				
ב7א	4.12	יא. ממשק למערכת לניהול ועדה מקומית			
ב7א	4.12.1	המערכת המוצעת תכיל ממשק אל מערכת ניהול ועדה מקומית, אשר קיימת אצל המזמין , בצורה שתאפשר למזמין לפתוח תהליך במערכת לניהול ועדה מקומית - יובהר כי הממשק בצד המערכת לניהול ועדה מקומית אינו באחריות המציע	M		
ב7א	4.12.2				
ב7א	4.13	יב. ממשק ל-GIS			
ב7א	4.13.1	המערכת המוצעת תכיל חיבור אל מערכת ה-GIS, אשר קיימת אצל המזמין , בצורה שתאפשר למזמין	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			לראות בזמן אמת (On Line) את כלל הקריאות הקיימות במערכת המוצעת, תוך ביצוע סינון של נתונים אשר יוצגו על גבי המפה כדוגמת תווד תאריכים וסוג הפניה - יובהר כי המסכים בצד ה-GIS אינם באחריות המציע - על מערכת ה-CRM להציג נתונים על גבי מפה. המרות הנדרשות יאופיינו כחלק מהאפיון המפורט של הממשק - עלויות רישוי לספק שירותי גאוקודינג ישולמו על ידי הרשות במידה ולא ניתן יהיה לבצע גאוקודינג על ידי המערכות הקיימות כיום ברשות		
				.4.13.2	ב7א
			יג. ממשק ל-BI	.4.14	ב7א
		M	המערכת המוצעת תכיל חיבור אל מערכת ה-BI, אשר קיימת אצל המזמין /או אשר תבחר על ידי המזמין, בצורה שתאפשר למזמין לראות בזמן אמת (On Line) את כלל הקריאות הקיימות במערכת המוצעת, תוך ביצוע סינון של נתונים אשר יוצגו על גבי ה-BI כדוגמת תווד תאריכים וסוג הפניה - יובהר כי המסכים בצד ה-BI אינם באחריות המציע	.4.14.1	ב7א
		M	המערכת תייצא את כלל הנתונים הקיימים בבסיס הנתונים אל עולם תוכן (View) בשם שייבחר על ידי הרשות, לצורך יכולת ייצור דוחות על ידי כלי ה-BI הרשותי ויאפשר גישה אליו	.4.14.2	ב7א
				.4.14.3	ב7א
			יד. ממשק למערכות מידע רשותיות	.4.15	ב7א
		M	המערכת תאפשר תשאול של מערכות מידע רשותיות שונות, כדוגמת מערכת הגביה העירונית ומערכת החינוך, באמצעות שימוש ב-API ו/או Web Services, אשר יהיה קיים במערכת המידע הרשותיות של המזמין, לצורך בירור נתונים אודות הגורם הפונה כדוגמת הנחות, חובות, יתרות, פטורים, נכסים, רישום ושיבוץ לבתי הספר וכן כל מידע אחר אשר קיים אודות הפונה במערכות	.4.15.1	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 115 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			המידע הרשותיות - יודגש כי הממשק בצד מערכות המידע הרשותיות הינו באחריות יצרן מערכת המידע הרשותיות		
		M	במקרים בהם מערכת המידע הרשותית לא תומכת באפסים מובילים ו/או ספרת ביקורת, מערכת ה-CRM תפנה ללא האפסים המובילים ו/או ספרת הביקורת	.4.15.2	ב7א
				.4.15.3	ב7א
			טו. ממשק למערכות שו"ב רשותית	.4.16	ב7א
		M	המערכת המוצעת תהיה בעלת ממשק דו כיווני אל מערכת השו"ב הרשותית - יודגש כי הממשק בצד מערכות המידע הרשותיות הינו באחריות יצרן מערכת המידע הרשותיות	.4.16.1	ב7א
				.4.16.2	ב7א
			טז. ממשק למערכות מסחר אלקטרוני	.4.17	ב7א
		M	המערכת המוצעת תהיה בעלת ממשק דו כיווני אל מערכת המסחר האלקטרוני הרשותית, בצורה שתאפשר ללקוח לשלם על שרות שיש לשלם בגינו - יודגש כי הממשק בצד מערכות המידע הרשותיות הינו באחריות יצרן מערכת המידע הרשותיות	.4.17.1	ב7א
				.4.17.2	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

5. מודולים נלווים

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	5.1	תוכן עניינים			
ב7א	5.1.1	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: א. מודול - טפסים מקוונים ב. מודול - Chat ג. מודול - Chatbot ד. מודול - הפצת הודעות ללקוחות	I		
ב7א	5.1.2				
ב7א	5.2	א. מודול - טפסים מקוונים			
ב7א	5.2.1	המערכת המוצעת תכיל מודול טפסים מקוונים	M		
ב7א	5.2.2	המערכת המוצעת תאפשר יצירה של טפסים מקוונים בצורה עצמאית על ידי המשתמש ברשות כולל יכולת עיצוב והתאמה של הטופס, עריכת תוכן ההודעה ויצירת תהליך BPM עבור הטופס	M		
ב7א	5.2.3	המערכת המוצעת תאפשר הוספת שדות מסוגים שונים כדוגמת שדה מספרי, שדה טקסט, שדה ת.ז. ושדה דוא"ל - המערכת תבצע בקרה על מילוי המידע על ידי הלקוח כך שאם הת.ז. אינה חוקית, לא ניתן יהיה להמשיך למלא את הטופס	M		
ב7א	5.2.4	המערכת תאפשר להגדיר שדות הכרחיים למילוי ושדות רשות	M		
ב7א	5.2.5	המערכת המוצעת תאפשר מתוך המערכת עצמה , משלוח של טופס / טפסים מקוונים ללקוחות המבקש, בצורה ידנית ו/או אוטומטית	M		
ב7א	5.2.6	המערכת המוצעת תאפשר חשיפה של הטפסים המקוונים ללקוחות הרשות מתוך אתר האינטרנט של הרשות כולל באמצעות הטמעה כ-IFRMAE באתר הרשות	M		
ב7א	5.2.7	המערכת המוצעת תאפשר חשיפה של הטפסים המקוונים ללקוחות הרשות, מתוך יישום המובייל של הרשות, בצורה המותאמת לכלל המכשירים הניידים	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 117 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	5.2.8	המערכת המוצעת תשמור עדכון על כל שלב בהתנהלות המזמין אל מול הטופס הדיגיטלי כדוגמת תאריך ושעת קבלת הטופס, פרטי ההודעה שנשלחה ללקוח המאשרת את קבלת הטופס, התחלת הטיפול בבקשה, הודעה על חוסר במסמכים וסיום הטיפול בבקשה כולל פרטי ההודעה שנשלחה למגיש הטופס	M		
ב7א	5.2.9	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של מספר טפסים אל קבוצות של לקוחות המזמין, על ידי סימון הטפסים, סימון הלקוחות ולחיצה על מקש "שלח"			
ב7א	5.2.10	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של מספר טפסים אל קבוצות של לקוחות המזמין, על ידי סימון הטפסים, בחירת לקוחות על בסיס פרמטרים אותם המערכת מנהלת כדוגמת כל הפונים למזמין בתאריך מסוים או כל הפונים למזמין בטווח תאריכים, ולחיצה על מקש "שלח"			
ב7א	5.2.11	המערכת המוצעת תאפשר שליחה של לינק לטופס / למספר טפסים אל רשימת לקוחות שייטענו מקובץ לקוחות - המשלוח ללקוח יתבצע ב-SMS או בדוא"ל			
ב7א	5.2.12	המערכת תאפשר מענה אוטומטי בעת קבלת טופס מקוון לדוגמה אישור לטאבו	M		
ב7א	5.2.13	המידע אשר יתקבל מהלקוח באמצעות טופס מקוון יתועד אצל הלקוח ששלח את הטופס המקוון, בצורה שניתן יהיה בלחיצת כפתור לראות את הטופס שמילא הלקוח	M		
ב7א	5.2.14	המערכת המוצעת תאפשר להזין ערכי שדות שמולאו בטופס הדיגיטלי, חלקם או כולם, בצורה אוטומטית אל המערכת המוצעת ללא צורך בביצוע הזנות ידניות	M		
ב7א	5.2.15	המערכת תאפשר בניית טפסים בשיטת Drag & Drop במהירות ובקלות ללא צורך בידע מוקדם			
ב7א	5.2.16	המערכת המוצעת תאפשר מתוך המערכת עצמה , משלוח של טופס/טפסים מקוונים ללקוחות	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 118 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		המבקש, בצורה ידנית ו/או אוטומטית			
ב7א	.5.2.17	הטפסים יהיו רספונסיביים ומותאמים לנייד ולטאבלטים	M		
ב7א	.5.2.18	הטפסים יעמדו בחוקי הנגישות	M		
ב7א	.5.2.19	המערכת תבצע בדיקת חוקיות ברמת כל שדה ושדה	M		
ב7א	.5.2.20	המערכת תאפשר הגדרת שדה חובה	M		
ב7א	.5.2.21	המערכת תאפשר הגדרת תאריך לפקיעת טופס	M		
ב7א	.5.2.22	המערכת תתמוך באינדוקס שדות בצורה אוטומטית			
ב7א	.5.2.23	המערכת תאפשר שיוך טופס למחלקה רלוונטית	M		
ב7א	.5.2.24	המערכת תאפשר הגדרה של גורמים מאשרים עבור כל טופס	M		
ב7א	.5.2.25	המערכת תאפשר יצירה של תהליך (BPM) לצורך מעבר הטופס בין גורמים שונים לפי סדר	M		
ב7א	.5.2.26	המערכת תאפשר הגדרה של לוגיקות אשר יתבססו על ערכי השדות בטופס ויאפשרו בהתאם לבחירת הערך בשדה הפנייה אל הגורם הרלוונטי	M		
ב7א	.5.2.27	המערכת תאפשר שליחה של קבצים נוספים (Attachment) לדוגמה טפסים, אישורים וסיכום פרטי פניה	M		
ב7א	.5.2.28	הטפסים יציגו את התקדמות מילוי הטופס לדוגמה באמצעות לשוניות (Tabs)			
ב7א	.5.2.29				
ב7א	.5.3	ב. מודול - Chat			
ב7א	.5.3.1	המערכת המוצעת תכיל מודול Chat - כדי לקבל תמונת תושב 360 מעלות, כל ממשק עם הלקוח (לרבות טופס דיגיטלי, שיחת צ'ט, שיחת טלפון וכו') חייבות להירשם ב-CRM. המציע רשאי להגיש פתרון הכולל מערכת נפרדת בה הנציג יענה לשיחות צ'ט, לא מתוך ה-CRM ובתנאי כי הינה עונה לתפישת העולם הני"ל	M		
ב7א	.5.3.2	מודול ה-Chat יהיה בעל ממשק ל-Chatbot של ספק, אשר קיים ניסיון עם מערכת שלו בארץ, לפחות ב-3			

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		ארגונים בהיקף של לפחות 1,000 לקוחות			
ב7א	.5.3.3	כל התנהלות ה-Chat תשמר במערכת בצורה שניתן יהיה לצפות בה ובצורה שניתן יהיה לשלוח אותה אל הלקוח	M		
ב7א	.5.3.4				
ב7א	.5.4	ג. מודול - Chatbot			
ב7א	.5.4.1	המערכת המוצעת תכיל מודול Chatbot - הנ"ל יאופיין בשלב האפיון המפורט. ניתן להניח בשלב זה 10-20 סוגי שאלות שונים			
ב7א	.5.4.2	מודול ה-Chatbot יאפשר הזנה של תסריטים ידועים מראש			
ב7א	.5.4.3	מודול ה-Chatbot יכיל רכיב לימוד עצמי של שאלות שנשאלו על ידי המשתמשים, התשובות שהתקבלו, ושביעות הרצון של המשתמשים מתשובות שהתקבלו			
ב7א	.5.4.4	כל התנהלות ה-Chatbot תשמר במערכת בצורה שניתן יהיה לצפות בה ובצורה שניתן יהיה לשלוח אותה אל הלקוח			
ב7א	.5.4.5				
ב7א	.5.5	ד. מודול - הפצת הודעות ללקוחות			
ב7א	.5.5.1	המערכת המוצעת תכיל מודול הפצת הודעות ללקוחות			
ב7א	.5.5.2	המערכת המוצעת תאפשר הפצה של הודעות אל קבוצות של לקוחות המזמין, על ידי סימון ההודעה, סימון הלקוחות ולחיצה על מקש "שלח" - לדוגמה - שליחת הודעה לבעלי חניית נכים או לתושבים שגילם מעל 70			
ב7א	.5.5.3	המערכת המוצעת תאפשר הפצה של הודעות אל קבוצות של לקוחות המזמין, על ידי סימון ההודעה, בחירת לקוחות על בסיס פרמטרים אותם המערכת מנהלת, כדוגמת כל הפונים למזמין בתאריך מסוים או כל הפונים למזמין בטווח תאריכים, ולחיצה על מקש "שלח"			
ב7א	.5.5.4	המערכת המוצעת תתעד את סטטוס ההודעה לדוגמה: הודעה נשלחה, הודעה נפתחה על ידי הלקוח, פרטי יצירת קשר שגויים, לקוח ביקש לא			

קראנו, הבנו ומקובל על

- עמוד 120 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			לקבל הודעות		
				.5.5.5	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

6. תהליכי עבודה בגבייה

פרק זה מפרט את תהליכי העבודה הקיימים במרכז השירות לתושב, אשר יש לממש במערכת המוצעת באמצעות יכולות BPM (Business Process Management). התהליכים הינם מבוססי Workflow אותם יידרש המציע ליישם במערכת המוצעת על ידו כחלק מהצעתו.

למען הסר ספק:

פירוט התהליכים המופיעים להלן הינם סכמתיים בלבד ומיועדים להבנה עקרונית של התהליכים המתבצעים ביחידה - במהלך האפיון המפורט תתבצע העמקה של התהליכים והעמקה זו היא זו שתהיה התכולה הקובעת לצורך מימוש תהליכי הגבייה במערכת המוצעת.

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	.6.1				
ב7א	.6.1.1	המערכת תאפשר קבלה ותיעוד של פניה מלקוח במגוון ערוצים כדוגמת אתר האינטרנט, טלפון, טופס מקוון, פגישה פרונטלית ומעבר בין ערוצים שונים	M		
ב7א	.6.1.2	המערכת המוצעת תכיל מודול BPM בו יממש המציע תהליכים כדוגמת <ul style="list-style-type: none"> • אישור לטאבו • בירור שומה • הגשת השגות • ועדת ערערים • רישום בית משותף • שינוי סיווג • הפקת אישורים • בקשת פטור מתשלום ארנונה • החלפת משלמים • בקשות מידע בנושאים כדוגמת: בירורי חוב, הנחות ערערים, מים, דוחות חנייה, הנחות רשימת תהליכי העבודה תתקבל כחלק מהאפיון המפורט. הרשימה ב-High Level מוגדרת במסמכי המכרז	M		
ב7א	.6.1.3	אישורים רשמיים כדוגמת אישור לטאבו (אשר יופקו ממערכות אחרות של הגבייה) יכילו חתימה דיגיטלית מאושרת על ידי משרד המשפטים	M		
ב7א	.6.1.4				

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

7. תהליכי עבודה בהנדסה

פרק זה מפרט את תהליכי העבודה הקיימים באגף הנדסה, אשר יש לממשם במערכת המוצעת באמצעות יכולות BPM (Business Process Management). התהליכים הינם מבוססי Workflow אותם יידרש המציע ליישם במערכת המוצעת על ידו כחלק מהצעתו.

למען הסר ספק:

פירוט התהליכים המופיעים להלן הינם סכמתיים בלבד ומיועדים להבנה עקרונית של התהליכים המתבצעים ביחידה - במהלך האפיון המפורט תתבצע העמקה של התהליכים והעמקה זו היא זו שתהיה התכולה הקובעת לצורך מימוש תהליכי הגביה במערכת המוצעת.

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	7.1				
ב7א	7.1.1	המערכת תאפשר קבלה ותיעוד של פניה מלקוח במגוון ערוצים כדוגמת אתר האינטרנט, טלפון, טופס מקוון, פגישה פרונטלית ומעבר בין ערוצים שונים	M		
ב7א	7.1.2	המערכת תאפשר תיעוד של פרטי נכס כדוגמת גוש, חלקה, רחוב, מספר בית, מספר דירה, בעלים, מספר נכס ומספר בקשה			
ב7א	7.1.3	המערכת המוצעת תכיל מודול BPM בו יממש המציע תהליכים כדוגמת <ul style="list-style-type: none"> ניהול תהליכי השבחה אישורים לטאבו לרבות תהליך ביצוע מדידות ברור סטטוס בקשה לאישור לטאבו תאום ביקורת בנכס שומות אישור קבלת דוא"ל / חומר ערבויות מערכת ה-CRM תנהל את הפניות ותהליך הטיפול בהן אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית ובסיום הטיפול יעודכן סיום טיפול גם בפניה	M		
ב7א	7.1.4	המערכת תכיל מודול BPM עבור תהליכי רישוי הכוללים בין היתר: אגרות והיטלים, סטטוס בקשה להיתר, ישיבות והחלטות ועדה, התנגדויות, הערות מבודקי תכניות, בקשה להשלמת מסמכים, היתרי			

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 123 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			בנייה, החזרים, ערבויות למתן היתר		
			המערכת תכיל מודול BPM עבור תהליכי פיקוח הכוללים בין היתר: פניות בנושא חריגות בניה, טופס 4, שחרור ערבות, תמ"א 38, ערבויות, סטטוס בניה	.7.1.5	ב7א
			המערכת תכיל מודול BPM עבור תהליכי תכנון הכוללים בין היתר: זכויות בניה, מידע תכנוני סטטוטורי, מספרי בתים ושמות רחובות, מחיר למשתכן, רכישת דף מידע הנדסי, אגרת תיק מידע, סטטוס תיק מידע, תצ"ר (תצהיר בית משותף), עיון בהתנגדויות	.7.1.6	ב7א
			המערכת תכיל מודול BPM לניהול בקשות עבור ועדת תנועה כולל בין היתר <ul style="list-style-type: none"> • ניהול תהליך לאישור חניית נכה • הגבהה ליד הבית • סימון מדרכות (אדום לבן, כחול לבן) • רמזורים 	.7.1.7	ב7א
			המערכת תכיל מודול BPM עבור הזמנת תיק בניין דיגיטלי	.7.1.8	ב7א
			המערכת תכיל יכולת להעביר תהליך בטיפול לגורם מרכזי אשר ישייך את הטיפול לגורם המשך בצורה ידנית - סטטוס התהליך במקרה זה יהיה ממתין לשיוך	.7.1.9	ב7א
				.7.1.10	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

8. תהליכי עבודה במוקד התושבים

פרק זה מפרט את תהליכי העבודה הקיימים במוקד העירוני, אשר יש לממשם במערכת המוצעת באמצעות יכולות BPM (Business Process Management). התהליכים הינם מבוססי Workflow אותם יידרש המציע ליישם במערכת המוצעת על ידו כחלק מהצעתו.

למען הסר ספק:

פירוט התהליכים המופיעים להלן הינם סכמתיים בלבד ומיועדים להבנה עקרונית של התהליכים המתבצעים ביחידה - במהלך האפיון המפורט תתבצע העמקה של התהליכים והעמקה זו היא זו שתהיה התכולה הקובעת לצורך מימוש תהליכי הגביה במערכת המוצעת.

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
				8.1	ב7א
		M	המערכת תתעד בצורה אוטומטית את אופן ביצוע הפנייה (טלפוני / אפליקציה / WhatsApp / אתר אינטרנט / מערכת קשר וכל דרך אחרת)	8.1.1	ב7א
		M	לצורך פתיחת פנייה שאינה אנונימית, המערכת תדרוש לפחות את השדות הבאים: ת.ז., מספר טלפון, נושא הפנייה, גורם מטפל	8.1.2	ב7א
		M	המערכת תאפשר קבלת פנייה מגורם אנונימי ללא צורך בהזדהות הפונה והזנת תעודת זהות של הפונה לצורך פתיחת הפנייה	8.1.3	ב7א
		M	בעת קבלת פנייה המערכת תקפיץ בצורה אוטומטית, על גבי מסך עמדת הקצה של מקבל הפנייה, את פרטי הפונה הידועים במערכת	8.1.4	ב7א
			במקרים של פנייה אנונימית (לקוח אשר אינו מזדהה באמצעות ת.ז.) המערכת לא תפיץ הודעה בגין התקדמות הטיפול לגורם הפונה	8.1.5	ב7א
		M	המערכת תאפשר בחירה של נושא הפנייה מתוך רשימה סגורה - הגורם המטפל יבחר בצורה אוטומטית כתלות בנושא הפניה	8.1.6	ב7א
		M	לאחר בחירת נושא הפנייה, המערכת תשייך בצורה אוטומטית את הפנייה אל הגורם הרלוונטי להמשך הטיפול	8.1.7	ב7א
		M	לצורך בחירת הגורם הרלוונטי לטיפול, המערכת תסווג בצורה אוטומטית את האגף הרלוונטי, היחידה הרלוונטית באגף, והגורם	8.1.8	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 125 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			הרלוונטי ביחידה ותוודא כי הינם פעילים		
			המערכת המוצעת תאפשר קליטה של נתונים מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו-CSV אשר יכילו בין היתר את פרטי העובדים, שעות עבודתם ואזורי אחריותם וזאת כדי שהפניה תנותב לעובד הנמצא במשמרת בעת פתיחת הפניה - הזנת השעות והמשמרות תבוצע באחריות היחידה עצמה.	8.1.9	ב7א
			המערכת תתמוך בהגדרת מספר גורמי טיפול עבור אותו אזור בחלוקה על פי נושאי טיפול	8.1.10	ב7א
			המערכת תאפשר הגדרה של מספר גורמי טיפול עבור פנייה בהתאם לנושא הפנייה	8.1.11	ב7א
			המערכת תאפשר הוספה של מספר גורמי טיפול במקביל עבור פנייה אחת	8.1.12	ב7א
			המערכת תתמוך בהגדרת זמני משמרת עבור גורמי טיפול על פי שעות וימים ותפנה את הפנייה אל הגורם הפעיל בזמן הפנייה	8.1.13	ב7א
			המערכת תאפשר הוספה של פנייה תוך שימוש בהצבעה על גבי מפה	8.1.14	ב7א
			המערכת תאפשר שיוך של גורם טיפול על פי מיקום גאוגרפי על גבי מפה או באמצעות הזנת כתובת - ברשות כ-100 גורמי שטח אשר נדרש לשבץ למשימות - כלל גורמי השטח יעבדו במערכת	8.1.15	ב7א
			המערכת תאפשר הזנה של רחוב ומספר וכן של צומת של שני רחובות עבור פנייה שנפתחה בצומת רחובות	8.1.16	ב7א
			המערכת תאפשר צפייה באירועים פתוחים על גבי מפה	8.1.17	ב7א
			המערכת תאפשר קבלה של סטטוס טיפול בפנייה מגורמי שטח על ידי שימוש בממשק מובייל או אפליקציה ייעודית אשר הינה חלק מדרישות המכרז	8.1.18	ב7א
			המערכת תכיל מנוע קישור בין אירועים בהתאם לשם רחוב, פרק זמן אשר יהיה ניתן להגדרה על פי	8.1.19	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 126 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			נושא הפנייה, כתובת כולל יכולת להגדיר טווח בתים, נושא הפנייה ומרחק מהיעד		
			המערכת תתריע בזמן אמת אודות דיווחים כפולים (שתים או יותר פניות בגין אותה תקלה) ולא תפנה את הפניות הכפולות לטיפול המחלקה הרלוונטית	.8.1.20	ב7א
			במקרה של פניות כפולות, יתועדו כלל הגורמים הפונים והדיווחים אליהם לאורך תהליך הטיפול יבוצעו כאילו היו פונה ראשון בנושא	.8.1.21	ב7א
			המערכת תאפשר ביצוע איחוד פניות בצורה ידנית	.8.1.22	ב7א
			המערכת תכיל כלי עזר ייעודי, אשר יציג למקבל הפנייה עזרה אינטואיטיבית בתהליכי הטיפול בפנייה	.8.1.23	ב7א
		M	המערכת תאפשר למשתמש מורשה פתיחה מחודשת של פנייה אשר נסגרה על ידי גורם מטפל ואשר עודכנה על ידי הלקוח ב"טופלה חלקית" או לא טופלה - סטטוס הפנייה יעודכן כ-" פתיחה מחדש "	.8.1.24	ב7א
			המערכת תאפשר פתיחה של "פניה חוזרת" במקרים בהם הפנייה עדיין לא טופלה ובוצעה פנייה נוספת על ידי הלקוח לברור סטטוס הטיפול בפניה	.8.1.25	ב7א
				.8.1.26	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

9. תהליכי עבודה בחינוך

פרק זה מפרט את תהליכי העבודה הקיימים באגף החינוך, אשר יש לממשם במערכת המוצעת באמצעות יכולות BPM (Business Process Management). התהליכים הינם מבוססי Workflow אותם יידרש המציע ליישם במערכת המוצעת על ידו כחלק מהצעתו.

למען הסר ספק:

פירוט התהליכים המופיעים להלן הינם סכמתיים בלבד ומיועדים להבנה עקרונית של התהליכים המתבצעים ביחידה - במהלך האפיון המפורט תתבצע העמקה של התהליכים והעמקה זו היא זו שתהיה התכולה הקובעת לצורך מימוש תהליכי הגביה במערכת המוצעת.

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			תהליך רישום למוסדות חינוך	9.1	ב7א
		M	המערכת תכיל מודול BPM בו ימומשו תהליכי רישום למוסדות חינוך הכוללים בין היתר: קבלת פניה במגוון ערוצים, ניהול ערעורים, בקשות העברה, ביטול רישום, רישום של תושב חדש - מערכת ה-CRM תנהל את הפניות ותהליך הטיפול בהן אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית ובסיום הטיפול יעודכן סיום טיפול גם בפניה	9.1.1	ב7א
		M	המערכת תאפשר הגדרה של תאריך התחלה ותאריך סיום עבור כל תהליך	9.1.2	ב7א
			עבור פניות אשר יתקבלו במערכת בתקופה אשר אינה כלולה בתאריכים אשר הוגדרו עבור התהליך הרלוונטי, תשלח הודעה אוטומטית לפונה	9.1.3	ב7א
			המערכת המוצעת תאפשר קליטה של נתונים מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו-CSV אשר יכילו בין היתר את פרטי התלמיד, פרטי ההורים, כתובת מגורים ופרטי המוסד החינוכי	9.1.4	ב7א
				9.1.5	ב7א

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

10. תהליכי עבודה פניות הציבור / תלונות הציבור

פרק זה מפרט את תהליכי העבודה הקיימים ביחידת חינוך, אשר יש לממשם במערכת המוצעת באמצעות יכולות BPM (Business Process Management).
 התהליכים הינם מבוססי Workflow אותם יידרש המציע ליישם במערכת המוצעת על ידו כחלק מהצעתו.

למען הסר ספק:

פירוט התהליכים המופיעים להלן הינם סכמתיים בלבד ומיועדים להבנה עקרונית של התהליכים המתבצעים ביחידה - במהלך האפיון המפורט תתבצע העמקה של התהליכים והעמקה זו היא זו שתהיה התכולה הקובעת לצורך מימוש תהליכי הגביה במערכת המוצעת.

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7א	10.1.	תהליך טיפול בפניות הציבור			
ב7א	10.1.1.	המערכת תתעד בצורה אוטומטית את אופן ביצוע הפנייה (טלפוני, אתר אינטרנט, אפליקצית מובייל, WhatsApp, דוא"ל, פקס, מכתב וכד')	M		
ב7א	10.1.2.	המערכת תאפשר פתיחה של פניה והעברה של תהליך טיפול בפנייה אל מספר גורמים ברשות במקביל ו/או בטור או שילוב שלהם תוך הגבלת הזמן למענה לכל גורם • במקביל - כל העונים יענו במקביל, התהליך יתקדם רק לאחר שכול המכותבים לפניה שהוגדרו שתשובתם הכרחית יענו לפניה • בטור - העונה הבא לא יוכל לענות לפני שהקודם סיים את המענה שלו	M		
ב7א	10.1.3.	המערכת תעקוב אחר החזרת תשובות מגורמים ברשות ותתריע באם מענה מאחד או יותר מהגורמים מתעכב	M		
ב7א	10.1.4.	המערכת תאפשר הדפסה של תיק פנייה, אשר יכלול את גורמי הטיפול ואת תשובותיהם	M		
ב7א	10.1.5.				

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

מערכת ניהול פניות

תושבים



פרק ב'לב - בסיס נתוני

לקוחות מרכזי רשותי

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet ועיריית רעננה.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet ועיריית רעננה.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מזדה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

שם הקובץ: 12_11_2020 עיריית רעננה - CRM - הזמנה להציע
הצעות
3 ינואר, 2021

תאריך:

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

1. כללי

- 1.1. אצל המזמין קיימות מספר מערכות מידע רשותיות כדוגמת מערכת גביה, ניהול פניות התושבים ואתר אינטרנט, המכילות בסיסי נתונים המכילים נתונים של לקוחות הרשות.
- 1.2. בסיסי נתונים אלו, אשר אינם מסונכרנים ביניהם, מכילים מידע על הלקוחות. המידע הינו משוכפל וכתוצאה מכך ישנן סתירות במידע המאוחסן בכל אחד מבסיסי הנתונים השונים המכילים את לקוחות הרשות.
- 1.3. המזמין מעוניין לבצע שימוש בבסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי פתוח, אשר ישמש את כלל מערכות המידע הרשותיות, ובכך ימנע את הצורך לבצע שימוש במספר בסיסי נתוני לקוחות.
- 1.4. בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי (לקוחות הרשות) הינו מאגר מידע מרכזי, המכיל את כלל לקוחות הרשות.
- 1.5. על המערכת המוצעת להכיל בסיס נתוני לקוחות מרכזי עדכני.
- 1.6. חזון בסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי הינו:
 - 1.6.1. בסיס הנתונים מהווה מאגר מידע נפרד ועצמאי, המשמש את כלל מערכות המידע הרשותיות
 - 1.6.2. בסיס הנתונים הרשותי המרכזי מכיל את כלל הנתונים של לקוחות הרשות
 - 1.6.3. נתוני הלקוחות מגיעים ממספר מקורות מידע כדוגמת מרשם התושבים של מדינת ישראל ומוקד הגביה
 - 1.6.4. בסיס הנתונים יכיל העדפות אישיות של הלקוחות, אשר ישמשו את הרשות לצורך ביצוע פרסונליזציה של השירות ללקוח
 - 1.6.5. בסיס הנתונים המרכזי מכיל את השירותים הבאים:
 - ח. שירות העוסק בתהליכי קבלה וקליטת הנתונים מהמקורות השונים
 - ט. שירות העוסק בניהול וטיוב הנתונים
 - י. שירות העוסק בתהליכי אחסון הנתונים
 - יא. שירות העוסק באספקת הנתונים למערכות חיצוניות (API)
 - יב. שירות העוסק בניתוח מידע
 - יג. שירות העוסק בניהול המערכת
 - יד. שירותים העוסקים באבטחת מידע
- 1.7. בסיס הנתונים בנוי משני מרכיבים עיקריים:
 - 1.7.1. **טבלאות נתונים רשותיים**
 - ג. אוסף טבלאות הנתונים המכילות את כלל המידע על הלקוחות כדוגמת שם פרטי, שם משפחה, מספר תעודת זהות, כתובת, מצב משפחתי, כמות ילדים, מספר סלולרי ודוא"ל
 - ד. טבלאות עזר כדוגמת טבלת ערים, טבלת רחובות בכל עיר, טבלת מיקוד וכו'
 - 1.7.2. **ממשק API**

קראנו, הבנו ומקובל על

- עמוד 131 מתוך 180 -

ממשק ה-API מאפשר הוספה של רשומות, עדכון של נתונים וסגירת רשומות במידה והלקוח המופיע בטבלה עזב את העיר.
כיום לא קיימים כלי API או ETL אשר בנמצאים בשימוש ברשות.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

2. דרישות טכנולוגיות מהמערכת המוצעת

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			תוכן עניינים	2.1	ב7ב
		I	פרק זה כולל את הסעיפים הבאים: ט. מרכיבי המערכת י. דרישות כלליות יא. המידע המאוחסן בבסיס הלקוחות הרשותי יב. שכבת ה-API יג. ממשקים יד. משתמשי המערכת טו. אחסון מידע טז. קליטת מידע יז. שליפת מידע יח. גיבוי מידע יט. שחזור מידע כ. תיעוד	2.1.1	ב7ב
				2.1.2	ב7ב
			א. מרכיבי המערכת	2.2	ב7ב
		M	המערכת מכילה שני מרכיבים עיקריים: א. בסיס נתוני לקוחות ב. שכבת API המאפשרת גישה לכל נתוני התושבים לצורכי קריאה / כתיבה	2.2.1	ב7ב
				2.2.2	ב7ב
			ב. דרישות כלליות	2.3	ב7ב
		M	המערכת המוצעת תהיה מבוססת בסיס נתונים טבלאי	2.3.1	ב7ב
		M	בסיס הנתונים יקלוט את כלל הנתונים ההיסטוריים הקיימים במערכות הקיימות אצל המזמין	2.3.2	ב7ב
		M	המערכת המוצעת תבצע שימוש בבסיס נתונים אחד אחד - כל הנתונים כדוגמת פרטי הלקוח, יישמרו בבסיס הנתונים פעם אחת	2.3.3	ב7ב

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		בלבד או לחילופין ממשקים אוטומטיים להעברת נתונים בין המודולים הנכללים בתכולת המכרז			
ב7ב	.2.3.4	המערכת המוצעת תשמור תיעוד של כל שינוי או עדכון ברמת שדה/רשומה - בכל שינוי שבוצע ישמרו בין היתר הערכים הקודמים של השדה, תאריך ושעת עדכון, מבצע העדכון ו כתובת IP של עמדת הקצה ממנה בוצע העדכון	M		
ב7ב	.2.3.5	טבלאות מרכזיות שתהיינה משותפות לכל המודולים והרכיבים של המערכת, לרבות המודולים הרחוביים שבה, תוגדרנה פעם אחת ותהיינה נגישות לכל המודולים הנדרשים לנושא זה - טבלאות מסוג זה תתעדכנה באופן אוטומטי - באחריות המציע לבנות תהליך לעדכון תוכן הטבלאות			
ב7ב	.2.3.6	המערכת תפעל ב-Online תוך שימוש במנגנוני קונסיסטנטיות המובנים בבסיסי הנתונים	M		
ב7ב	.2.3.7				
ב7ב	.2.4	ג. המידע המאוחסן בבסיס הלקוחות הרשותי			
ב7ב	.2.4.1	בסיס הנתונים ישמור את כלל פרטי הלקוח כולל סוג הלקוח כדוגמת תושב / מתגורר, בעל עסק	M		
ב7ב	.2.4.2	פרטי הלקוח יכילו מספר סוגים של נתונים א. נתונים דמוגרפיים כדוגמת שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., מין, כתובת מגורים בהתאם למשרד הפנים, כתובת מגורים כפי שדיווח התושב, מצב משפחתי כדוגמת נשוי/אה, רווק/ה, גרוש/ה, אלמן/נה, זוגות חד מיניים, מספר ילדים, טלפונים, וכתובות דוא"ל ב. נתונים אינפורמטיביים כדוגמת השכלה של כל אחד מבני הזוג, פרטי הרשתות החברתיות המקושרות ללקוח (סוג הרשת החברתית, כתובת מקושרת ללקוח)	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		ג. נתונים פרסונליים לבחירת המזמין כדוגמת תחביבים שונים (בחירה מרשימה), שיטה מועדפת לקבלת עדכונים מהרשות ותחומי עניין (בחירה מרשימה) על המציע לבצע הערכות תוך ידיעת כמות התושבים בעיר רעננה וביצוע הערכה של כמויות רשומות בכל מערכת			
ב7ב	2.4.3	בבסיס הנתונים ישמרו גם פרטי לקוחות אשר אינם תושבים בהתאם להגדרת משרד הפנים (לא שינו את כתובתם בת.ז.), אך מקושרים לרשות כגון שוכרי דיור ברשות, בעלי נכסים, לקוחות מזדמנים, נותני שירותים, עסקים, עובדים, מייצגים וכד'	M		
ב7ב	2.4.4	בסיס הנתונים ישמור את קשרי הגומלין בין הלקוחות (בתי אב) כגון הורה/ילד ובני זוג	M		
ב7ב	2.4.5	בסיס הנתונים ישמור בטבלה את כלל מוסדות ההשכלה ויאפשר קישורם ללקוח	M		
ב7ב	2.4.6	בסיס הנתונים ישמור את השירותים המוצעים על ידי המזמין אליהם הלקוחות רשומים כולל פרטי הפעילות ופרטי הרישום	M		
ב7ב	2.4.7				
ב7ב	2.5	ד. שכבת ה-API			
ב7ב	2.5.1	שכבת ה-API תכיל את כל ה-APIים הנדרשים לצורך צפייה ועדכון בכלל המידע הנמצא בבסיס הנתונים	M		
ב7ב	2.5.2	ה-API ימשיך לפעול גם אם יתוספו שדות מידע נוספים בבסיס הנתונים - לדוגמה, אם הרשות הגדירה X מאפיינים של לקוח ותרצה להוסיף עוד מספר מאפיינים, אותו ה-API יידע להביא את כלל המאפיינים, ללא צורך בשינוי הקריאה	M		
ב7ב	2.5.3	ה-API יפנה לבסיס הנתונים ויזדהה עם מספר אפליקציה שמבקשת את הנתונים / מעוניינת לעדכן נתונים, שם משתמש וסיסמה ייחודיים	M		
ב7ב	2.5.4	ה-API יהיה בעל יכולת להביא את כלל נתוני הלקוח או חלק מנתוני	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		הלקוח - הכל בהתאם לצורך			
ב7ב	2.5.5	ה-API יכול להיות מופעל מכל שפת תכנות תוך שימוש ב-XML בעל מבנה סטנדרטי אשר יוגדר לכל API	M		
ב7ב	2.5.6	ה-API יכול להיות מופעל כ-JSON (JavaScript Object Notation)	M		
ב7ב	2.5.7	המערכת תכיל יכולת להגבלת השימוש ב-API לדוגמה בטווח שעות (בין שעה לשעה) או בטווח כמויות (לא יותר מ-X בשעה / ביממה)	M		
ב7ב	2.5.8	המערכת תכיל קובץ הגדרות שיגדיר איזה API יכול להיות מופעל על ידי איזו אפליקציה	M		
ב7ב	2.5.9	שכבת ה-API תהייה בעלת יכולת לחיבור כלל מערכות המידע הרשותיות	M		
ב7ב	2.5.10	כלל החיבוריות האפליקטיבית בין בסיס הנתונים הרשותי למערכת ניהול פניות התושבים תתבצע באמצעות שכבת ה-API	M		
ב7ב	2.5.11				
ב7ב	2.6	ה. ממשקים			
ב7ב	2.6.1	באחריות המציע להקים את כלל הממשקים אל מערכות צד שלישי המפורטים במסמך ב'7א אשר יבוצעו בפועל בין מערכת צד ג' ובין שכבת ה-API - למען הסר ספק, על שכבת ה-API להיות רכיב נפרד מבסיס נתוני הלקוחות המרכזי הרשותי - ניתן להציע מודול קיים של פלטפורמת ה-CRM ליצירת תמונת לקוח ממקורות שונים ובתנאי שעלות הפתרון המוצע עומדת בטווח המחירים אותו הרשות הקצתה לפרויקט זה, והפתרון המוצע על ידי הספק עונה לדרישות המפורטות במסמכי המכרז - המערכות שתחברנה תהיינה ערוכות לממשקים כתנאי מקדים לחיבור	M		
ב7ב	2.6.2				
ב7ב	2.7	ו. משתמשי המערכת			
ב7ב	2.7.1	המערכת המוצעת תכלול מספר רמות של משתמשים:	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
		<ul style="list-style-type: none"> מנהל על - כלל המערכת מנהל רשותי משתמש רשותי יישום המתחבר לבסיס הנתונים 			
ב7ב	2.7.2	<p>המערכת המוצעת תכלול רמת מנהל על, שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות:</p> <ul style="list-style-type: none"> פתיחה / סגירה של רשות כולל הגדרת משתמש רשותי ראשון שהינו בעל הרשאות לצפייה ולעדכון קישור מערכות של הרשות לבסיס הנתונים מנהל העל יוכל בעתיד לקשר רשויות נוספות למערכת וכן לנתק רשויות מהמערכת 	M		
ב7ב	2.7.3	<p>המערכת המוצעת תכלול רמת מנהל רשותי שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות:</p> <ul style="list-style-type: none"> הקמת משתמשים רשותיים נוספים בעלי הרשאות לצפייה ולעדכון ו/או הרשאות לצפייה בלבד עדכון פרטי רשות חיבור מערכת אל בסיס הנתונים הפיכת קישור מערכת של הרשות לבסיס הנתונים ללא פעילה / עדכון סיסמה של קישור מערכת רשותית מנהל רשותי יוכל לחבר יישומים נוספים לשימוש ב-API של המערכת 	M		
ב7ב	2.7.4	<p>המערכת המוצעת תכלול רמת משתמש רשותי שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות:</p> <ul style="list-style-type: none"> צפייה בנתוני לקוח הפקת דוחות שימוש במערכת 	M		
ב7ב	2.7.5	<p>המערכת המוצעת תכלול רמת יישום המתחבר לבסיס הנתונים שיכלול את ההרשאות הבאות לפחות:</p> <ul style="list-style-type: none"> יכולת צפייה / עדכון של נתונים 	M		
ב7ב	2.7.6				
ב7ב	2.8	ז. אחסון מידע			

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 137 מתוך 180 -

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7ב	2.8.1	כלל הנתונים במערכת ישמרו במקום אחד בלבד ופעם אחת בלבד	M		
ב7ב	2.8.2	שמירת הנתונים תהיה ללא הגבלה של גודל ומשך זמן השמירה	M		
ב7ב	2.8.3	המערכת המוצעת לא תאפשר מחיקה של מידע	M		
ב7ב	2.8.4	מידע הנוגע למזמין ישמר בבסיס הנתונים תוך שמירת מזהה הרשות על פי קוד הרשות הקיים במשרד הפנים	M		
ב7ב	2.8.5				
ב7ב	2.9	ח. קליטת מידע			
ב7ב	2.9.1	המערכת תכיל תהליך Batch של קליטת גזירת לקוחות ממרשם הנושבים מאחד מהמקורות הבאים ובהתאם להחלטת הרשות - מערכת אביב, באמצעות טעינת קבצי אצווה המגיעים מחברת IBM / מחברת מלם - מערכת מידע אוכלוסין "מימד" / החברה לאוטומציה - התהליך יופעל אחת לתקופה אותה תגדיר הרשות	M		
ב7ב	2.9.2	המערכת תכלול ממשק לקליטת מידע מהמערכת התפעולית שברשות המזמין	M		
ב7ב	2.9.3	המערכת תאפשר הפעלת תהליך ה-Batch המבצע טעינת נתונים בצורה אוטומטית או ידנית	M		
ב7ב	2.9.4	תהליך הטעינה יוכל להוסיף לקוחות לטבלאות, לעדכן לקוחות שעזבו את הרשות (לקוחות אלו לא ימחקו אלא יקבלו תאריך ושעת סגירה) ולעדכן שדות אצל לקוח (כדוגמת כתובת ומצב משפחתי)	M		
ב7ב	2.9.5	המערכת תנהל טבלת התנגשויות מידע ותאפשר להגדיר איזה מידע הינו העדכני	M		
ב7ב	2.9.6	לקוח שרשום כלקוח בבסיס הנתונים המרכזי הרשותי, אך אינו מגיע בגזירת הנתונים ממשרד הפנים, יסומן כלקוח שלא מופיע במשרד הפנים אך לא יבוטל במהלך טעינת הקבצים בבסיס הנתונים המרכזי הרשותי	M		
ב7ב	2.9.7				

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
ב7ב	2.10	ט. שלילת מידע			
ב7ב	2.10.1	שלילת מידע תבצע באמצעות ממשקי חיבור (API)	M		
ב7ב	2.10.2	בכל התחברות למערכת באמצעות ממשקי החיבור (API), יתבצע תהליך אימות הגישה בכניסה למערכת	M		
ב7ב	2.10.3	גישה למידע תתאפשר רק לנתוני הרשות לה שייכים הנתונים, תוך שימוש בשם משתמש וסיסמה ייחודיים לכל יישום	M		
ב7ב	2.10.4				
ב7ב	2.11	י. גיבוי מידע			
ב7ב	2.11.1	גיבוי המידע יבוצע באופן אוטומטי, שוטף, על בסיס יומי	M		
ב7ב	2.11.2	מנגנון הגיבוי יהיה מסוגל לעבוד ברקע גם כאשר המשתמשים עובדים עם המערכת ללא כל הפרעה למשתמשים	M		
ב7ב	2.11.3	גיבויים ישמרו לתקופה שלא תפחת משנה	M		
ב7ב	2.11.4	הגיבוי יהיה מלא ויכיל את כלל המידע הקיים בבסיס הנתונים	M		
ב7ב	2.11.5	בדיקת גיבוי המידע תבוצע אחת לחודש - ממצאי הבדיקה יועברו למזמין עם סיום הבדיקה	M		
ב7ב	2.11.6				
ב7ב	2.12	יא. שחזור מידע			
ב7ב	2.12.1	שחזור מידע יוכל להתבצע על ידי המזמין ללא צורך בפניה לספק			
ב7ב	2.12.2	שחזור המידע יאפשר חזרה לתמונת המצב בכל אחד מהימים ולאורך תקופה של 30 הימים האחרונים			
ב7ב	2.12.3	שחזור המידע יוכל להתבצע על ידי הספק עם קבלת אישור ממנהל המערכת אצל המזמין	M		
ב7ב	2.12.4	שחזור המידע יוכל להתבצע באופן מלא או חלקי על פי צרכי המזמין - המערכת המוצעת תכיל יכולת בחירה למיידעים (לדוגמה רשומה או כלל המערכת) הנדרשים לשחזור			
ב7ב	2.12.5	המציע מתחייב לבצע בדיקת שחזור מידע מלאה, אחת לחצי שנה. ממצאי	M		

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 139 מתוך 180 -

הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			הבדיקה יועברו למזמין עם סיום הבדיקה		
				.2.12.6	ב7ב
			יב. תיעוד	.2.13	ב7ב
		M	בסיס הנתונים יסופק עם תיעוד מלא בפורמט MS-Office פתוח, הכולל את מבנה הטבלאות, הקשרים ביניהן וכלל ה-API הזמינים במערכת	.2.13.1	ב7ב
		M	תיעוד ה-API יכיל את שם ה-API, תיאור מפורט של ה-API, מבנה ה-API וכן קוד דוגמה לשימוש בשפות פיתוח שונות	.2.13.2	ב7ב
				.2.13.3	ב7ב

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות



מכרז פומבי מס' 55/2020

אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי

- מסמך ג' -
חוזה

נובמבר 2020

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושם הבלעדי של חברת AlterNet ועיריית רעננה.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת והשימוש הינו בלבד למענה המכרז.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet ועיריית רעננה

12_11_2020 עיריית רעננה - CRM - הזמנה להציע הצעות
3 ינואר, 2021

שם הקובץ:
תאריך:

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

הסכם התקשרות

אשר נערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנה _____

בין : עיריית רעננה ח.פ. 500287008
מרחוב אחוזה 103 עיריית רעננה
(להלן: "הרשות" ו/או "הרשות")

מצד אחד

לבין : _____, ח.פ. _____
מרחוב _____
(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והרשות מעוניינת בהקמת מערכת ניהול פניות תושבים בהקמת בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי (להלן: "המערכת" ו-"בסיס נתונים הרשותי").

והואיל ולצורך הפרויקט הרשות מעוניין לשכור את שירותיו של הספק עבור אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי בעלת יכולות כמפורט בהסכם זה, הכוללת את השירותים הנדרשים והמפורטים במסמכי המכרז שהעתקיהם מצורפים להסכם זה כנספח א' (להלן: "השירותים").

והואיל ולצורך כך פרסם הרשות מכרז מס' 55/2020 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי אשר יסופקו על ידי הרשות. העתק מסמכי המכרז מצורפים להסכם זה כנספח א' ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

והואיל והצעת הספק קיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר בפרק/ים _____ ומשכאן זכתה במכרז בפרק/ים אלו;

והואיל העתק מסמכי הצעת הספק מצורפים להסכם זה כנספח ב' ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו. והספק הינו בעל מומחיות, ידע וניסיון רב בכל הנוגע אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי כאמור, והוא עוסק באספקת שירותים מקצועיים מהסוג הנדרש ובהיקף הנדרש בהסכם זה;

והואיל והרשות, על סמך הצהרותיו והתחייבותיו של הספק, כאמור בהסכם זה, מעוניין לקבל מהספק, והספק מעוניין לספק לרשות כאמור שירותים מקצועיים מהסוג הנדרש ובהיקף הנדרש בהסכם זה;

והואיל וברצון הצדדים להעלות את תנאי ההתקשרות ותנאי אספקת הפרויקט על הכתב, כהסדר סופי הממצה את מהות היחסים בין הצדדים כפי שסוכמו ביניהם וכפי שיחולו בכל תקופת ההתקשרות על-פי הסכם זה;

והואיל וועדת מכרזים של הרשות, בהחלטתה מיום _____, המליצה בפני ראש הרשות לקבל את הצעתו של הספק ובתאריך _____ אישר ראש הרשות את המלצת ועדת המכרזים, בכפוף לעמידת הספק בהוראות הסכם זה והוראות כל דין.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. **מבוא וכוותרות**
 - 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
 - 1.2. חלוקת הוראות הסכם זה לסעיפים ולסעיפי משנה וכוותרות הסעיפים הנם לנוחות והתמצאות בלבד ולא ישמשו לצורכי פרשנות.
 - 1.3. היה והוראה כלשהי מהוראות הסכם זה תימצא בלתי חוקית - תבוטל ההוראה, וכל שאר סעיפי ההסכם ימשיכו לחול.
 - 1.4. במקרה של סתירה בין האמור בהסכם זה לבין האמור בנספחיו תגברנה הוראות הסכם זה.
2. **נספחים**
 - 2.1. נספח א' - מסמכי המכרז
 - 2.2. נספח ב' - הצעת הספק כולל טופס הצעת מחיר
 - 2.3. נספח ג' - תכנית עבודה ושלבי ביצוע
 - 2.4. נספח ד' - נוסח ערבות ביצוע
 - 2.5. נספח ה' - אישור עריכת ביטוח
 - 2.6. נספח ו' - התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים
 - 2.7. נספח ז' - תצהיר התחייבות לממשקים
3. **מונחים**

בחווה זה תהא למונחים הבאים המשמעות כמוגדר להלן:

 - 3.1. "המכרז" - מכרז מספר 55/2020 אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשות.
 - 3.2. "מסמכי המכרז" - כל מסמכי המכרז, על צורפותיו, ולרבות חוזה זה.
 - 3.3. "תנאי המכרז" - כל התנאים שפורטו במסמכי המכרז.
 - 3.4. "המפקח" - יועץ המכרז מטעם הרשות או כל אדם אחר שימונה על ידי ארגוני הרשות בכתב לנהל, לתאם ולפקח על ביצוע השירות על ידי הספק בהתאם לאמור בחוזה זה.
 - 3.5. "התוכנות" - השרות והמערכת אותן התחייב הספק לספק על פי המכרז ותנאי המכרז, בהתאם למפרטים במכרז.
 - 3.6. "המפרטים" - המפרט הטכני המצורף כמסמך ב' למסמכי המכרז.
 - 3.7. "המנהל" - מנמ"רית הרשות או מי שהוסמך על ידי הרשות בכתב.
4. **ההתקשרות למתן השירותים**
 - 4.1. הרשות מוסרת בזאת לספק, והספק מקבל בזאת על עצמו את ביצוע ואספקת השירותים לרשות, ובמסגרת זאת מתחייב לבצע כל פעולה ו/או תהליך שיידרשו לשם מתן השירותים, במלואם ובמועדם, לשביעות רצונה המלא של הרשות, והכל כמפורט בתנאי הסכם זה.
 - 4.2. הספק יעביר לידי הרשות, באופן רציף וכן, לפי דרישת הרשות, ותוך הזמן שייקבע על ידה, כל מידע או חומר כלשהו אחר, או העתק מהם, הקשורים ו/או כרוכים במתן השירותים.
5. **הצהרות הספק**

הספק מאשר ומצהיר בזה כלפי הרשות כדלקמן:

 - 5.1. כי הינו מוסמך, על פי האמור במסמכי ההתאגדות שלו, לעסוק בכל הפעילויות הדרושות לביצוע התחייבויותיו עפ"י חוזה זה, ובהתאם לתנאי המכרז.
 - 5.2. כי הוא עומד בכל תנאי הסף, המקצועיים והכלליים, והתנאים הנוספים שנקבעו במסמכי המכרז, כפי שהצהיר ובמסגרת הנתונים והמסמכים שמסר בהצעה שהגיש במכרז וכי ימשיך לעמוד בהם עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.
 - 5.3. כי הינו בעל הניסיון והידע המאפשרים לו לספק את השירותים הנדרשים על פי הוראות חוזה זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לספק את

קראנו, הבנו ומקובל על

- השירותים כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובחווה זה ובמפרט השירותים בפרט, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 5.4. כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או כל סיבה אחרת, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו; הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי חוזה זה ואין בחתימתו על חוזה זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של חוזה ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין לרבות תקנה, צו ו/או פסק-דין.
- 5.5. כי עומד לרשותו כוח אדם מקצועי, מיומן ובעל ניסיון בעבודה עם תוכנות המחשב המפורטות במפרט הטכני והמסוגל לספק הדרכה בהתקנת התוכנות ותמיכה והדרכה לרשות.
- 5.6. כי הוא מפעיל מוקד תמיכה ושירות ללקוחותיו רוכשי התוכנות, וכי הוא מעסיק עובדים במספר מתאים לצורך הפעלת המוקד.
- 5.7. כי הוא בעל זכויות היוצרים, וזכויות השימוש האחרות הגלומות בתוכנות וכי הוא זכאי לשוקן, להתקינן ולהתקשר בחוזה זה וכי יש בידו את כל האישורים הדרושים להתקשר בחוזה זה וכי אין כל מניעה משפטית ו/או חוזית אחרת מכל סוג שהוא להתקשרותו בחוזה זה. סעיף זה הינו מתנאי היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך.
- 5.8. כי אין בהתקשרותו על פי חוזה זה פגיעה בזכויות של צד שלישי כלשהו לרבות פגיעה בזכויות יוצרים, סימני מסחר ופטנטים, וכי לא הוגשה כנגדו או כנגד מי מספקי המשנה שלו תביעה כלשהי על הפרת זכויות יוצרי בתוכנות אשר יסופקו לרשות במסגרת המכרז. הספק יודיע לרשות במיידית על כל תביעה שתוגש כנגדו על הפרת זכויות יוצרים ו/או הפרת כל זכות אחרת בגין אספקת התוכנות נשוא חוזה זה והשימוש בהן.
- 5.9. כי קיבל ובדק את כל המידע הרלוונטי והדרוש למתן השירותים; כי קיבל ובדק את כל ההסברים וההבהרות בקשר עם מתן השירותים; כי ידוע לו שהחובה לקבלת המידע האמור ובחינתו לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות החוזה בכלל ובהתאם להוראות כל דין בפרט, מוטלת עליו ובאחריותו המלאה והבלעדית; וכי בכל מקרה לא יהיה במסירת המידע הנ"ל לגרוע ו/או לפגוע בהתחייבויות הספק כמפורט בחוזה ו/או על מנת להטיל על הרשות אחריות כלשהי.
- 5.10. כי ידוע ומוכר לו מבנה הרשות וצרכיה וכי השירות והתוכנות המסופקות על ידו מותאמות לצורכי הרשות בתחומים הרלוונטיים וכי הן נותנות מענה נאות לצורכי הרשות.
- 5.11. כי הוא וכל המועסקים על ידו הנם בעלי הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי הוראות הסכם זה והוראות כל דין, לשם ביצוע העבודות נשוא הסכם זה, וכן כי אישורים אלה יישארו בתוקף במהלך כל תקופת ההסכם.
- 5.12. כי יעמוד בדרישות רמת השירות המפורטת במסגרת המפרט הטכני ויספק מענה באיכות מקצועית מעולה, באיכות שלא תפחת מהדרישות המפורטות שם וברציפות בהתאם למועד השירות הנדרשים.
- 5.13. כי יודיע לרשות מיד על כל שינוי בזכויותיו בתוכנה ו/או על כל מניעה להמשך ההתקשרות ו/או על כל תביעה בגין הפרת זכויות יוצרים או פגיעה בסודות מסחריים הנוגעים לתוכנות ו/או למוצרים שיסופקו לרשות לצורך השירות.
- 5.14. כי הוא עומד בכל החוקים והתקנות המחייבות רשויות מוניציפאליות, לרבות חוק חתימה אלקטרונית תשס"א-2001 והנחיות גנזך המדינה לשמירה על מסמכים אלקטרוניים.
- 5.15. כי קרא את מסמכי המכרז ונספחיו וכי מסמכי המכרז ונספחיהם, תנאי המכרז ותנאי חוזה זה ידועים וברורים לו לאשורם וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש, על פי הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועד שנקבע למסירתן.
- 5.16. כי ביצוע השירות על ידו כאמור בחוזה זה אינו מעמיד אותו בכל מצב של ניגוד עניינים או חשש כלשהו לניגוד עניינים, וכי הוא יימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע עבודות שיש להן נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה זה ו/או חשש כלשהו לכך שייקלע למצב של ניגוד עניינים.
- 5.17. כי ישמור בסודיות כל מידע שיגיע אליו במהלך אספקת השירות על פי חוזה זה ועל פי מסמכי המכרז, ולא יעשה שימוש במידע כאמור אלא לצורך ביצוע השירות על פי חוזה זה. סעיף זה הינו מתנאי היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך. התחייבות לשמירת סודיות, תחול גם על עובדים שיועסקו על ידי הספק ו/או קבלני משנה ו/או כל גורם אחר מטעמו. הספק מתחייב להחתימם על התחייבות לשמירת סודיות ולהמציא את כתב ההתחייבות לרשות, על פי דרישתה.

קראנו, הבנו ומקובל על

- 5.18. כי הוא אינו שלוח של הרשות ואינו רשאי להתחייב בשמה בכל התחייבות שהיא.
- 5.19. כי הבין את מלוא צרכי הרשות ודרישותיה, לרבות אלו שנמסרו לו במסגרת מסמכי המכרז; כי בחן באופן עצמאי ובעיני בעל מקצוע את כל המשמעויות הכרוכות במתן השירותים ואת אפשרות הביצוע של כל התחייבויותיו על פי החוזה, ולרבות לעניין זה: המידע המפורט במסמכי המכרז, הוראות הדין הרלוונטיות למתן השירותים וההשלכות הנובעות מיישומן בקשר עם השירותים, הפעילות הכרוכה במתן השירותים, היקפם הצפוי, רמת השירותים ואיכותם, וכן כל נתון משפטי, ביצועי, תפעולי או עסקי נוסף הרלוונטי לצורך מתן השירותים; כי לאחר שבדק את האמור וביצע כל בדיקה ובחינה נוספת שמצא לנכון הגיע למסקנה, כי אספקת השירותים בהתאם למסמכי המכרז הינה אפשרית ומעשית, וכי התמורה (כהגדרתה להלן), משקפת תמורה מלאה והוגנת לכל התחייבויותיו על פי החוזה, והוא מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה, מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 5.20. כי הינו האחראי הבלעדי לביצוע התחייבויותיו על פי החוזה מול הרשות, וכי הוא נושא באחריות מלאה לכל פעילות של כל קבלן משנה מטעמו (ככל שישנו וככל שיאושרו ע"י הרשות), לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות, יחסי עובד-מעסיק וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לביצוע התחייבויותיו על-פי החוזה.
- 5.21. כי הוא יודע שהשירות נשוא ההסכם יבוצע בהתאם למסגרת התקציבית המאושרת על-ידי הרשות, וכפי שתאושר מראש ובכתב על-ידי הרשות. כן מצהיר הספק כי ידוע לו שבכל חריגה מהמסגרת התקציבית ניתן יהיה לסיים את ההתקשרות עימו וכי בשום מקרה, הספק לא יעניק לרשות שירות בהיקף כספי החורג מהמסגרת התקציבית המאושרת.
- 5.22. הספק יקיים התייעצות עם הרשות בכל העניינים הנוגעים לשירותים ויתאים, מעת לעת, את מתן השירותים שהוא נותן לרשות לצרכיה ולהנחיותיה של הרשות.
- 5.23. הספק יקיים קשר מתמיד עם הרשות, יעבוד עם הרשות וכל עובדיה בתיאום ובשיתוף פעולה מלא וישתתף בישיבות ובהתייעצויות, מעת לעת, על פי בקשת הרשות בתיאום מוקדם עם הספק.
- 5.24. כי ידוע לו כי רק בהסתמך על הצהרותיו היסודיות בסעיף זה הסכימה הרשות להתקשר עמו.

6. לוח זמנים

- 6.1. הספק מתחייב להתחיל במתן השירותים מיד עם החתימה על הסכם זה, במועד ככל שתורה לו הרשות, והוא ימשיך בביצועם, ברציפות וללא הפסקה, בהתאם ללוח הזמנים כמפורט **בנספח ג'** להסכם זה ובקצב הדרוש עד להשלמה הסופית והמוחלטת של הפרויקט, באופן שבו לא יעוכב ביצועו של הפרויקט, על השלבים השונים בו, מכל סיבה שהיא, גם במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים. יובהר, כי הרשות תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לעדכן את לוח הזמנים כאמור בהתאם לצרכים ככל שיתעוררו במהלך ביצוע הפרויקט.
- 6.2. לא נקבע בלוח הזמנים מועד מוגדר לביצוע שירות כלשהו - יבצע הספק את אותו השירות במסגרת הזמן שתקציב לו הרשות, לאחר תיאום עם הספק, ויהא המועד שנקבע כאמור כאילו נכלל מלכתחילה בלוח הזמנים.
- 6.3. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם זה, הרשות תהיה רשאית לדחות או להקדים ביצוע הפרויקט או כל חלק ממנו, באופן סביר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. ככל שידרשו שינויים כאמור, הספק יעדכן את הרשות על ההשלכות לשינוי.
- 6.4. ביקש הספק לשנות את לוח הזמנים - יפנה לרשות בבקשה מנומקת בכתב. הרשות רשאית לאשר בכתב או לדחות בקשה כאמור לפי שיקול דעתה הבלעדי. לא שונה לוח הזמנים כאמור, יהיה לוח הזמנים המקורי תקף.
- 6.5. נגרם עיכוב עקב סיבה אשר לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות לספק לא הייתה שליטה עליה, תקבע הרשות את השלמת הביצוע למועד נדחה אחר לאחר התייעצות עם הספק. במקרה של עיכוב בשל כוח עליון, ישלים הספק את חיוביו בהתאם ללוח הזמנים מיד לאחר שיסתיים האירוע בגינו עוכב ביצוע הפרויקט.
- 6.6. הספק מתחייב להתריע בפני הרשות, במפורש ובכתב, על כל חריגה צפויה בלוח הזמנים, ולנקוט בכל האמצעים הדרושים, הן בעצמו והן בתיאום עם הרשות, לצורך עמידה בלוחות הזמנים האמורים.
- 6.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור, פיגור בלוח הזמנים שנגרם בשל עיכוב בהליכי אישור ע"י הרשויות המוסמכות, ו/או מי מטעמם ו/או עיכוב בשל סיבה התלויה ברשות ו/או מי מטעמה

קראנו, הבנו ומקובל על

- ו/או סיבה שאיננה בשליטתו של הספק ושלא נגרם עקב מעשה ו/או מחדל של הספק, לא יחשב כהפרה של הסכם זה ע"י הספק.
- 6.8. כל פיגור בפרויקט, ללא הצדקה מן ההצדקות האמורות בסעיף זה לעיל ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה ע"י הספק.

7. אופן ביצוע השירותים

- 7.1. הספק מתחייב לבצע את השירות בהתאם להוראות הקבועות במפרט המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו וביתר מסמכי המכרז ובכפוף למסמך האפיון המאושר.
- 7.2. מובהר כי על השירותים יחולו הוראות הביצוע הבאות:
- 7.2.1. הדרכת העובדים תבצע במקביל להתקנת המערכת. כן תבצע הדרכה חוזרת במקרה של התחלפות עובדים. הדרכה חוזרת בעת תחלופת עובדים תעשה בהתאם לתעריף המדריך כמפורט בפרק עלויות.
- 7.2.2. אי עמידה בלוחות הזמנים של ההסכם יזכו את הרשות בקבלת פיצויים מוסכמים כמפורט במסגרת אמנת השירות (SLA) המצורפת כחלק בלתי נפרד מהמסמך הטכני (מסמך ב').
- 7.2.3. מערכות המידע של הספק תהיינה זמינות בכל עת לכל אורך תקופת ההסכם וגם אחריה עד להחלפת המערכות. כל הפסקה יזומה של השירות לצורך תחזוקה תתואם עם הרשות והועדה.
- 7.2.4. שירות התמיכה יתקיים במהלך כל ימי העבודה של הרשות ובמשך כל שעות העבודה כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 7.2.5. הספק מתחייב לספק מספר מתאים של עובדים וציוד, על מנת שהשירות יתבצע בתוך מגבלת השעות האמורה לעיל.
- 7.3. השירותים יבוצעו באמצעות הספק או באמצעות צוות מקצועי, לפי העניין, וכל זאת במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקיפה, ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונה המלא של הרשות. במסגרת האמור, הספק יעמיד לרשות הרשות את כל הזמן, המשאבים, הניסיון, הידע והכישורים הנדרשים על מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.
- 7.4. במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית לביצוע כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך, הקשור, הנוגע והנצרך, במישרין או בעקיפין, לביצוע השירותים.
- 7.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יערוך על חשבונו דוחות ו/או יספק כל כוח אדם הנדרש לשם עמידה במלוא התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בחוזה ו/או ברמה הנדרשת בהתאם להוראות כל דין, גם אם פעולות ו/או שירותים אלה אינם נזכרים במפורש בהוראות החוזה, הכל על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועדם, ולצורך הגשמת תכליתו של החוזה באופן שבו יספקו לרשות השירותים בהתאם לכל הדרשות המפורטות במפרט השירותים ושאר הוראות החוזה.
- 7.6. למען הסר ספק, פעולות כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים על פי החוזה, לכל דבר ועניין, ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת.
- 7.7. לרשות הזכות לשנות את סדרי השירות של הספק בכל פעם שתמצא לנחוץ, והספק מתחייב להתאים את השירות הניתן לרשות בהתאם להנחיות המנהל, ככל שיהיו כאלה. הספק יעדכן את הרשות בדבר ההשלכות הנובעות מההנחיות כאמור, ככל ותהינה.
- 7.8. הספק או נציגו (ככל שמדובר בתאגיד) יתייצב לרשות המנהל בכל מקום שעליו יורה המנהל, לצורך ביצוע בפועל של השירותים, לצורך השתתפות בשיבות ו/או פגישות עם גורמי הרשות ו/או צדדים שלישיים, לצורך עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בחוזה.
- 7.9. מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי החוזה, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה לביצועם) ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבחנה הרשות ו/או מי מטעמה את ביצועם ואת התאמתם להוראות החוזה והתקבל אישור, בכתב, של המנהל המעיד על השלמת השירותים במועד.

קראנו, הבנו ומקובל על

- 7.10. אין באישור המנהל (הניתן לצורך ביצוע תשלום התמורה, כאמור להלן) ו/או מי מטעמו בדבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי חוזה זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכך מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 7.11. בכל מחלוקת או אי הבנה בעניין הנוגע ו/או הנובע לסוגיית השירותים הניתנים ע"י הספק, לרבות לעניין טיב השירות, ומה כלול בו, החלטתו של המנהל תהיה המכרעת והסופית, ואין הספק רשאי לערער עליה.
- 7.12. מוסכם על הצדדים כי שירותי מערכות המידע מהווים שירות ציבורי חיוני לניהול הרשות. כל הפסקה או עיכוב במתן שירותים אלה מעל זמן סביר מהווה פגיעה ממשית ברשות והינה הפרה יסודית של הסכם זה.

8. ערבות ביצוע

- 8.1. להבטחת ביצוע וקיום התחייבויותיו של הספק על-פי חוזה זה, יפקיד הספק בידי הרשות, לפני מועד החתימה על החוזה, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, בסכום השווה ל-30,000 ₪, בתוספת מע"מ, באם הצעתו לכלל הפרקים או 5% מערך הצעתו באם הצעתו לפרקים בודדים בנוסח המצורף **כנספח ד'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ערבות הביצוע**"). ערבות הביצוע תימסר כנגד החזרת ערבות המכרז.
- 8.2. הרשות רשאית לשנות את גובה ערבות הביצוע עד למועד החתימה על החוזה.
- 8.3. ערבות הביצוע, תהא בתוקף למשך כל תקופת החוזה ותוחזר לספק עם סיום הפרויקט והשלמת מתן השירותים לשביעות רצונה המלא של הרשות.
- 8.4. הספק יישא בכל ההוצאות הקשורות בהמצאת ערבות הביצוע, וכל הוצאה אחרת נדרשת.
- 8.5. לא קיים הספק תנאי מתנאי חוזה זה או לא ביצע את העבודה, כולה או חלקה, לשביעות רצון המנהל כפי שהוגדר לעיל, תהיה רשאית הרשות לחלט את ערבות הביצוע בחלקה או במלואה כמשמעותה בסעיף זה, מבלי שיוכל הספק להתנגד לגביית סכום הערבות כאמור. הערבות תהא בלתי מותנית וניתן יהיה לממשה מיידית עם דרישתה בלא צורך הנמקה. חילוט של הערבות יבוצע לאחר מתן הודעה מראש ובכתב של 14 ימים לספק ולאחר מתן זכות שימוע לספק.
- 8.6. חילטה הרשות את הערבות שהמציא הספק, ימציא הספק לחברה בתוך 7 ימים ערבות חלופית.

9. התמורה בגין אספקת השירותים

- 9.1. תמורת מתן השירותים וקיום מלוא התחייבויות הספק על פי הסכם זה לשביעות רצונה המלא של הרשות, ובכפוף לכך, תשלם הרשות לספק במשך תקופת ההסכם תמורה כאמור בהצעת המחיר שהציע הספק במסגרת המכרז (על גבי טופס הצעת המחיר, נספח ד' למסמכי המכרז המצורפים **כנספח ב'** להסכם זה) (להלן: "**טבלת הצעת המחיר**") ובהתאם להנחה שתינתן על-ידי הספק במסגרת משא ומתן שיערך לאחר זכייתו, ככל ותינתן.
- 9.2. הרשות תשלם לספק את החשבון כולו או חלקו, הכל כפי שאישר המנהל וזאת תוך שוטף + 45 יום ממועד קבלת החשבון על ידי הרשות. בגין חשבונות ו/או חלקי חשבונות לא מאושרים יעוכב התשלום, ללא כל חבות, עד לביורם הסופי ואישורם ע"י המנהל והגזברות.
- 9.3. לגבי אספקת רכיבים - מועד התשלום האמור בסעיף 9.2 יימנה ממועד ההתקנה, ההטמעה ותחילת העבודה, לשביעות רצון הרשות, של כל רכיב בהצעת המחיר.
- 9.4. לגבי אספקת שירותים - מועד התשלום האמור בסעיף 9.2 יימנה ממועד הגשת חשבון על-ידי הספק עבור ביצוע העבודות האמורות בחודש שקדם למועד הגשת החשבון. הרשות תשלם לספק רק בעבור שירותים ושעות עבודה שנוצלו בפועל, בהתאם לדרישה מפורשת של הרשות בכתב.
- 9.5. בראש כל חודש ועד היום החמישי (5) שבו יגיש הספק למנהל חשבון בגין השירות שהוענק על ידו ואושר על ידי המנהל בחודש הקודם.
- 9.6. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו במלואו או בחלקו או שלא יאשרו כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ויעבירו תוך עשרה ימים מיום הגשתו לגזבר הרשות בצרוף חשבונית מס שתומצא לו על ידי הספק, על התמורה המאושרת. מובהר, כי תשלום התמורה והיקפה מותנה במתן השירות בפועל ובקבלת אישור המנהל למתן השירות.

קראנו, הבנו ומקובל על

- 9.7. גזבר הרשות ו/או מי מטעמו יבדוק את החשבון המאושר כאמור בסעיף 9.6 לעיל, יאשרו כולו או מקצתו וישלם לספק את הסכום המאושר על ידו.
- 9.8. התשלום לספק יבוצע בהעברה בנקאית ישירה לחשבון הבנק של הספק או באמצעות המחאה שתימסר לידי נציג מטעם הספק - על-פי שיקול דעת הרשות. התמורה המפורטת בהצעת הספק הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הוצאותיו לצורך מתן השירות ללא יוצא מן הכלל, לרבות חומרים, שכר עובדים, הוצאות, רווח וכיו"ב, וכן את ביצוע כל הפעולות לפי ההסכם וכן כל עלות נוספת הנחוצה לצורך אספקת השירות, לרבות עלויות ישירות ועקיפות הכרוכות בכך, והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר נוספים מן הרשות ולא יהיה זכאי לתבוע כל העלאות ו/או שינויים בתמורה, למעט תשלום מע"מ כחוק, אלא אם סוכם הדבר בכתב בין הצדדים.
- 9.9. יובהר, כי התמורה כוללת את כל הוצאותיו של הספק מכל מין וסוג, ובכלל זאת כוללת הוצאות נסיעה, זמן בטלה ו/או כל הוצאה אחרת.
- 9.10. שכר הספק המפורט לעיל הינו סופי, כולל ומוחלט ומהווה את מלוא התמורה בגין מתן השירותים, והספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף ו/או אחר. הספק יישא לבדו בהוצאותיו בגין שכר עובדיו וכל התשלומים הנלווים לכך, ביניהם: אש"ל, חומרים, הדפסה, צילום, הוצאות משרד וכיו"ב.
- 9.11. הספק יישא לבדו בכל תשלומי המסים או בתשלומי חובה אחרים, לרבות מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות החלים ו/או יחולו על הספק מכוח הוראות כל דין, וכן יבטח את עצמו בכל ביטוח רלוונטי.
- 9.12. הספק מצהיר, כי התמורה כפי שננקבה על ידו בהצעתו, כוללת את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות במתן השירות ואספקת והטמעת התוכנות על פי תנאי המכרז בשלמות ומהווה כיסוי מלא לכל התחייבויותיו נשוא החוזה.

10. נציגי הספק - הצוות המקצועי

- 10.1. במידה והשירותים יינתנו לרשות שלא על ידי הספק עצמו, יחולו הוראות פרק זה.
- 10.2. האמור בפרק זה בא להוסיף ולא לגרוע מהוראות במפרט השירותים.
- 10.3. הספק יספק את השירותים באמצעות אנשי המקצוע שהוגדרו לכך במסגרת הצעתו.
- 10.4. מוסכם בזאת, כי השירותים ינוהלו וירוכזו ע"י _____ (להלן: "נציג/ת הספק"). נציג/ת הספק י/תשמש כנציג/תו של הספק לכל דבר ועניין נשוא הסכם זה, וכל פנייה של הרשות לספק תתבצע דרכו/ה.
- 10.5. הספק מתחייב שלא להעסיק במתן השירותים עובדים שלא הוגדרו במסגרת הצעתו ו/או שלא אושרו מראש ע"י המנהל, ככל שיהיה צורך בכך. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק עובדים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על-ידי המנהל, יקבל הספק לשם כך, בטרם יעסיק את העובדים האחרים ו/או הנוספים, את אישורו בכתב של מנהל ההתקשרות.
- 10.6. החלפת נותן השירות מטעם הספק:
- 10.6.1. בכל עת תהיה הרשות זכאית לפסול כל אחד מנותני השירות מטעם הספק או לדרוש את הפסקת עבודתו (בדיעבד) של כל אחד כאמור, אם מצאה הרשות, כי אותו אחד אינו עומד בדרישות הרשות לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי, ומבלי שתהיה חייבת לתת נימוקים לכך. במקרה כזה יידרש הספק להעמיד איש צוות חלופי מטעמו בתוך 30 ימי עבודה, או כל פרק זמן אחר כפי שייקבע על ידי הרשות, בהתאם לכל תנאי מסמכי המכרז ביחס לנותן השירות הרלוונטי.
- 10.6.2. הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מנותני השירות ללא הסכמת הרשות מראש ובכתב, והרשות לא תימנע ממתן הסכמה כאמור אלא מטעמים סבירים. במקרה שמי מנותני השירות יחליט על סיום עבודתו עבור הספק או עבור מי מטעמו, יודיע הספק על-כך לרשות מיד עם היוודע לו הדבר. הרשות תהא זכאית לדרוש שאותו חבר הצוות המקצועי ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל, והספק ישתדל להיענות לבקשתו.
- 10.6.3. הספק יתחייב לכך שהחלפת נותן השירות לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי ההתקשרות בין הצדדים ושחבר הצוות המקצועי המחליף יהיה ברמה זהה או

קראנו, הבנו ומקובל על

גבוהה ביחס לרמת נותן השירות שהוחלף, בהתאם לאמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז ביחס לאותו נותן השירות.

10.6.4. הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לנותן השירות המחליף, בהיקף המקובל על שני הצדדים. הספק יישא בכל העלויות הנגרמות כתוצאה מהחלפת נותן השירות.

10.7. הרשות לא תהיה חייבת לפצות את הספק בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם הרשות סירבה מטעמים סבירים שינומקו לקבל השירותים באמצעות נותן שירותים כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו עפ"י דרישת הרשות, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

11. היעדר ניגוד עניינים

11.1. הספק מצהיר בזאת, כי הוא משמש כספק עצמאי ובלתי תלוי, וכי לא קיים כל ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייניו של הספק ושירותיו לרשות ו/או בעלי השליטה בו ו/או נושא המשרה בו ו/או עובדיו ו/או מי הקשור למי מהם, לבין הרשות.

11.2. הספק מתחייב להימנע, במשך כל תקופת הסכם זה, מלקחת חלק ו/או להיות מעורב בכל עסקה ו/או עניין אחר שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה.

11.3. הספק מתחייב להביא לידיעת הרשות כל חשש לניגוד עניינים, אם וכל שיווצר במהלך תוקפו של הסכם זה, וזאת מיד לכשיעלה החשש. הספק מצהיר, כי ידוע לו על אחריותו לפעול בנאמנות כלפי הרשות בכל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, וכי כל המלצה וכל יעוץ יינתנו אך ורק משיקולי טובת הרשות ולא משיקולי רווח או שיקולים אחרים. בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים בשאלה האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים, עמדת הרשות בנושא תהיה המכרעת, והספק מצהיר ומתחייב, כי בכל מקרה לא תהא לו ו/או לכל מי מטעמו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי הרשות ו/או כל מי מטעמו בקשר עם החלטת הרשות בעניין. הכרעת הרשות תינתן לאחר מתן זכות שימוע לספק.

12. אחריות מקצועית - אחריות ושיפוי בניקין

12.1. הספק אחראי בלעדית כלפי הרשות לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש אשר ייגרמו לרשות ו/או לעובדיה ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר לשירותים ו/או לפרויקט ו/או מעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל בנוגע ובקשר לשירותים ו/או לפרויקט.

12.2. הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לצידו מכל סוג ותיאור הנמצא בשימושו של הספק ו/או מטעמו בקשר עם השירותים ו/או הפרויקט.

12.3. במקרה שבו הציוד/תוכנה או חלק ממנו כפי שיסופקו לפי הסכם זה יהוו נושא של תביעה או הליך בגין הפרת זכויות של צד שלישי כלשהו, אשר בעקבותיו יוטל איסור על השימוש בציוד/תוכנה או בחלק ממנו, ינהג ספק באחת הדרכים הבאות ועל חשבונו, וזאת בהתאם להחלטת הרשות ולפי שיקול דעתה הבלעדי:

12.3.1. הספק יפעל להשבת הזכות להוסיף ולהשתמש בציוד/תוכנה או בחלק ממנו ע"י הרשות.

12.3.2. הספק יחליף את הציוד/תוכנה בציוד/תוכנה שווי ערך אשר אין בו הפרה שכזאת; לחילופין - הספק ישפה את הרשות בגין הוצאות החלפה כאמור שיעשה על-ידי הרשות, לרבות הוצאות רכישת הציוד/תוכנה נשוא הסכם זה. זאת, מבלי לגרוע מיתר הזכויות העומדות לרשות במקרה זה, עפ"י דין ו/או עפ"י הסכם זה.

12.4. הספק פוטר את הרשות ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את הרשות ו/או כל הפועל מטעמה בגין כל אחריות שתוטל על מי מהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגבי מוטלת על הספק מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

12.5. הרשות רשאית לקזז מן התשלומים אשר הספק זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהרשות על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו לרשות מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל.

קראנו, הבנו ומקובל על

13. ביטוח

13.1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק יחולו הוראות נספח הביטוח המצ"ב להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן נספח ביטוח).

14. היעדר יחסי עובד מעביד

14.1. הצדדים מצהירים ומאשרים בזאת, כי מעמד הספק ועובדיו כלפי הרשות בכל הקשור להסכם זה, הינו כשל קבלן עצמאי ונותן שירותים בלבד, ואין בהסכם זה כדי ליצור בין הצדדים ו/או בין מי מטעמם יחסי עובד-מעביד ו/או כל יחסים משפטיים אחרים למעט כאלו של קבלן עצמאי.

14.2. מובהר ומוסכם בזה על הצדדים, כי שכר הספק סוכם ביניהם בהתחשב גם במעמדו של הספק כקבלן עצמאי ולא כעובד של הרשות.

14.3. היה וחרף כוונת הצדדים כאמור, ייפסק על-ידי טריבונל כלשהו, כי קיימים יחסי עובד מעביד בין הרשות ו/או מי מטעמו לבין הספק ו/או מי מטעמו, ו/או כי הספק ו/או מי מטעמו זכאי לתשלומים סוציאליים כלשהם מהרשות, כי אז יראו את שכר הספק המשולם לספק לפי הסכם זה כסכומי עלות מעביד, הכוללים גם את כל התנאים הסוציאליים המגיעים לעובדים, ובמקרה כזה הספק ישפה את הרשות, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל תשלום שהוא יחויב בו כאמור בפסק-דין חלוט, שלא עוכב ביצועו של ערכאה מוסמכת, ובגין כל ההוצאות שהוציאה הרשות בקשר עם ניהול ההליך, והכל ללא כל הגבלה בסכום.

14.4. הספק יהיה אחראי לכל מעשה ו/או מחדל של עובדיו והוא מתחייב למלא אחר כל הוראות הדין, ליתן לעובדיו את מלוא השכר ואת כל התנאים ואת כל התשלומים המתחייבים על-פי כל דין ו/או הסכם ו/או צו הרחבה באופן סדיר ובמועדים הנדרשים על פי כל דין.

סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

15. שמירת סודיות

15.1. בהסכם זה, "מידע סודי" משמעו - כל ידע ו/או מידע הנוגעים לרשות ו/או לשירותים, בכתב או בעל פה, לרבות, מסמך, תכנית, חומר, תעודה, רשימה ו/או העתק של איזה מהם, ולרבות ביחס לפרטי הסכם זה.

15.2. הספק מתחייב כדלקמן:

15.2.1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות לשום אדם ו/או תאגיד כלשהו ו/או גוף כלשהו כל מידע סודי, לא לפרסם, לא לגלות ולא להראות לאף אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו כל מידע סודי, בכל צורה שהיא, שיש בה כדי לגלות מידע סודי.

15.2.2. לא לעשות כל שימוש במידע סודי, למעט לצורכי קיום התחייבויותיו על פי הסכם זה, ללא רשות מפורשת של הרשות מראש ובכתב, ולא למסור ו/או להעביר כל מידע סודי לצד שלישי ללא רשות מפורשת של הרשות מראש ובכתב.

15.2.3. להקפיד ולשמור את המידע הסודי תוך נקיטת כל אמצעי הזהירות הנדרשים על מנת למנוע את אובדנו ו/או הגעתו לידי מי שאינו רשאי לקבלו.

15.2.4. מיד עם סיום ו/או ביטול ההסכם, מכל סיבה שהיא, להעביר לרשות כל חומר שהגיע לידי או שיצר במהלך תקופת ההתקשרות ו/או בקשר עם השירותים.

15.2.5. להיות אחראי לכך שגם עובדיו, וכל מי שיועסק מטעמו בקשר להסכם זה ו/או לפרויקט, יקיימו אחר התחייבויותיו דלעיל.

15.2.6. חובת הסודיות לא תחול במסירת מידע לצורך ביצוע הסכם זה, וכן אם מסירת המידע נדרשת על פי דין ו/או החלטה של ערכאה שיפוטית.

15.3. הספק מודע לכך כי המידע, או חלקו, אשר ייאסף ויישמר במערכת נשוא הסכם זה עשוי לחייב את רישום המידע במאגר מידע לפי הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות"). מובהר ומודגש, כי במקרה כזה, יחולו על התקשרות זו הוראות חוק הגנת הפרטיות, על תקנותיו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן: "תקנות הגנת הפרטיות"), על כל הכרוך והמשתמע מכך, ותיחתם עם הספק תוספת להסכם זה, כנדרש על-פי סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות, והספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות

קראנו, הבנו ומקובל על

כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו, ולשתף פעולה עם הרשות בכל פעולה אשר תידרש לצורך שמירה על הוראות הדין.

15.4. חובת הסודיות כאמור בסעיף זה לא תחול על מידע סודי או ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים לרשות או מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של הרשות בשום אופן שהוא אשר מהווה חלק מנחלת הכלל במועד חתימת ההסכם או לאחר מועד חתימת ההסכם שלא כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק או שהיה ברשות הספק לפני מועד חתימת ההסכם או שהצד המקבל קיבלו לאחר מועד חתימת ההסכם מצד שלישי אשר לא היה מחויב בעת המסירה בהתחייבות לשמירת סודית כלפי הרשות או שגילוי נדרש בהתאם לצו או הוראה של רשות מוסמכת או שפרסומו נדרש על פי כל דין ובמתן הודעה על כך לצד המוסר (ככל שניתן לעשות כן).

16. קניין רוחני ובעלות במידע

16.1. כל המסמכים, הנתונים וכל יתר המידע שיוכנו ו/או שימסרו לרשות על ידי הספק ו/או מטעמו של הספק לצורך ו/או בקשר ו/או במהלך מתן השירותים (להלן: "המידע"), יהיו שייכים לרשות לבדה ויהיו קניינה הבלעדי של הרשות לכל דבר ועניין, ולרשות יוקנה בהם מכלול הזכויות, לרבות זכויות שבקניין רוחני. הרשות תהיה רשאית לעשות בהם, או בחלקים בהם, כל שימוש, הן במהלך תקופת ההתקשרות והן לאחריה, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט וללא הגבלות כלשהן ומבלי שתהיה חייבת לשלם לספק ו/או לכל מי מטעמו תמורה כלשהי והספק ו/או כל מי מטעמו לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש, מכל מין וסוג שהוא, במידע, אלא באישור, מראש ובכתב, של הרשות ובתנאים שתקבע, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ומבלי שתהא לספק ו/או לכל מי מטעמו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי הרשות ו/או כל מי מטעמה בקשר לכך. יובהר כי האמור לא יכלול ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור הרשות או שאינם ייחודיים עבור הרשות, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות.

16.2. הספק מתחייב למסור לרשות, באופן רציף, וכן לפי דרישת הרשות, את המידע, וכן העתקים ברורים ממנו, וזאת מהלך כל תקופת ההתקשרות, ובכל עת לאחריה ללא הגבלה בזמן למעט מידע סודי ו/או מסחרי של הספק ו/או מי מטעמו.

16.3. הרשות רשאית להעביר נתונים מן התוכנות ו/או ממאגר הנתונים כאמור למערכות אחרות שברשותה, מבלי שלספק תהא כל טענה או תביעה בקשר לכך. הספק יסייע ככל הנדרש בהעברת הנתונים כאמור, ללא תשלום נוסף בגין כך.

16.4. למען הסר ספק, לספק אין בעלות ו/או זכויות כלשהן במידע המצוי במאגר הנתונים של המערכת / תוכנות ואין לו כל רשות לעשות בו שימוש, שלא לצורכי אספקת השירותים בלבד.

16.5. זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה יהיו כדלקמן:

16.5.1. הקמת המערכת - פיתוח והתאמה לצרכי העיריה - כלל זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה יהיו בבעלות הרשות

16.5.2. הקמת המערכת - אספקת הרישיונות - כלל זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה יהיו שייכים לצד ג'

16.5.3. הקמת בסיס הנתונים - כלל זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה יהיו בבעלות הרשות

16.6. הרשות לא תהא רשאית להעביר את התוכנה ו/או את רישיונות השימוש בעמדות לאחר, ללא אישור הספק לכך מראש ובכתב.

16.7. בידי הספק רישיונות שימוש מטעם בעלי זכויות הקניין הרוחני הרלבנטיות בכל רכיב בו הוא משתמש והוא אינו בעל זכויות הקניין בו.

16.8. הספק נותן בזה לרשות רישיונות שימוש הניתנים להעברה לצד שלישי בכל הרכיבים אשר זכויות הקניין הרוחני בהם הינן בבעלות הספק, בהתאם לפירוט שניתן ע"י הספק בהצעתו.

16.9. העברת רישיונות השימוש המפורטים לעיל הינה חלק מחובותיו של הספק לפי חוזה זה והם ניתנים מבלי שהרשות תידרש לחתום על חוזה או הסכם נוסף, מעבר להסכם זה.

16.10. מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי הרשות לא יהוו משום הסכמה או הודאה מצד הרשות בדבר עמידת הספק במלוא ההוראות בדבר זכויות הקניין הרוחני על פי חוזה זה. בכלל זה, מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי הרשות לא

קראנו, הבנו ומקובל על

- תטיל על הרשות חובה לבדוק עמידתם של כל הרישיונות בדרישות חוזה זה או חובה לבדוק קבלת מלוא הרישיונות הדרושים על פי חוזה זה.
- 16.11. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מוסכם, כי הרשות תהיה רשאית, בעצמה או באמצעות כל גורם אחר מטעמה, לעשות כל שינוי ברכיבים שיש בהם זכות יוצרים, ללא הסכמת הספק ואף ללא ידיעתו, ולא תהיה לספק או לקבלני המשנה או למי מטעמו כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלו כדי לפגוע בו, בכבודו או בשמו הטוב, ולא תישמע טענה כזאת מאת או ביחס לעובד או עובדי או למי מטעמו אשר עסקו בהכנת רכיבים אלו.
- 16.12. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע חוזה זה בשל זכויות מוסריות, כמשמען בחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, של עובדיו או צדדים שלישיים.
- 16.13. מבלי לגרוע מכל זכות, טענה או סעד הנתונים לרשות בשל הפרת הוראות חוזה זה ע"י הספק, מתחייב הספק לשפות את הרשות בשל כל טענה או תביעה של צד שלישי בגין הפרה של זכויות קניין רוחני הנובעות ממימוש ההצעה של הספק.
- 16.14. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה מתחייב הספק להודיע למנהל מערכת המחשוב מטעם הרשות על כל המצאה, כמשמעותה בחוק הפטנטים, התשכ"ז - 1967, או מידע שיש בו זכויות קניין רוחני והוא בעל פוטנציאל מימוש מסחרי (להלן - "תוצר לוואי מסחרי"), בין שהינו נשוא לפטנט ובין אם לאו הנובעת מביצוע החוזה וזאת מיד עם גילויה או פיתוחה. מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק שלא לפעול בכל דרך שהיא לרישום פטנט הקשור עם ביצוע החוזה או נובע מחוזה זה. כן מתחייב הספק להימנע מביצוע העברת זכויות לצד ג' כלשהו באמצאה או בפטנט הנובעים מביצוע החוזה או תוצאותיו או בשימוש בהם או ניצולם וכל זאת ללא קבלת הסכמה מהרשות מראש ובכתב. הבעלות בהמצאה או בתוצר הלוואי המסחרי תהיה של הרשות, אלא אם יסוכם אחרת מראש ובכתב. יובהר למען הסר ספק, כי האמור לא היה רלוונטי לעניין ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור הרשות או שאינם ייחודיים עבור הרשות, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות.
- 16.15. הספק מתחייב בכל מקרה כאמור לעיל, לנקוט בכל הצעדים הדרושים להבטחת זכויותיה של הרשות בשיתוף הרשות, ובכלל זה שמירה על סודיות, מסירת כל המידע הנדרש, וסיוע בהגנה על ההמצאה, הוצאות בפועל לצד ג' הכרוכות בהבטחת זכויות הרשות, יחולו על הרשות.
- 16.16. הסכמת הצדדים בדבר בעלותה הבלעדית והמלאה של הרשות בתוצרי העבודות והפיתוח, ומתן רישיונות השימוש - הכול כמפורט לעיל בסעיף זה.
- 16.17. במקרה בו יבוטל ההסכם בסמכות הרשות לאפשר הפעלה של הפרויקט על ידי צד ג' אחר (שאיננו הספק הזוכה) עבור הרשות, וזאת לרבות הנגישות לכלל המידע, חומרי תחזוקה, אבטחת איכות ואבטחת מידע.
- 16.18. **סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.**

17. הסבת ההסכם

- 17.1. הספק אינו רשאי להסב לאחר את ההסכם או כל חלק ממנו, וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור או למשכן או לשעבד לאחר כל זכות לפי ההסכם ו/או לבצע כל עסקה אחרת, אלא בהסכמת הרשות מראש ובכתב.
- 17.2. העברת מניות ו/או העברת שליטה ו/או מכירת מניות ו/או מיזוג לא יהוו הסבה לצורך סעיף זה ולא ידרשו את הסכמת הרשות מראש ובכתב כל עוד שהספק יידע בכתב את הרשות 14 ימים לפני קרות אחד האירועים האמורים.
- 17.3. למניעת הספק יובהר, כי גם במקרה בו העביר הספק את זכויותיו ו/או חובותיו עפ"י הסכם זה, כולן או מקצתן, לאחר, בהתאם להסכמת הרשות כאמור בס"ק 17.1 לעיל, יישאר הוא האחראי הבלעדי לקיום ההתחייבויות המוטלות על הספק עפ"י הסכם זה, וכן יישאר האחראי הבלעדי לכל מעשה של כל עובד, בא כוח או נציג אחר.
- 17.4. **סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

18. אי ביצוע השירותים במלואם

- 18.1. לא ביצע הספק איזה רכיב מהשירותים אותו התחייב לבצע כאמור בהסכם זה או שלא ביצע לשביעות רצונה המלא של הרשות, הרשות תהיה רשאית (אך לא חייבת), בקביעות, או מזמן

קראנו, הבנו ומקובל על

לזמן, לבצע, בין בעצמה ובין באמצעות אחרים, כל שירות כאמור, ובלבד שנתנה לספק התראה בכתב בת 14 (ארבע עשר) ימים.

18.2. השתמשה הרשות בזכותה כאמור בסעיף 18.1 לעיל, הרשות תהיה רשאית לתבוע מהספק כל סכום בו נשאה הרשות בגין ו/או בקשר עם ביצוע השירות כאמור בצירוף 15% (חמישה עשר אחוז) מסך כל הסכומים כאמור, לכיסוי הוצאות משרדיות ודמי טיפול, מבלי לחייב את הרשות להוכיח את הסכומים הנ"ל, ומבלי שלספק תהיינה כל תביעות או דרישות בקשר לביצוע השירות האמור.

19. תקופת ההסכם

19.1. תקופת ההתקשרות עם המציע הזוכה תהא ל-36 חודשים (לעיל ולהלן): "תקופת ההתקשרות". לרשות שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות ב-4 תקופות נוספות, כל אחת עד 24 חודשים, ובלבד שסה"כ תקופת ההתקשרות, החל מיום חתימת ההסכם לפי מכרז זה לא תעלה על 132 חודשים. בכל מקרה, לרשות הזכות להביא לכלל סיום את ההסכם בכל עת, בהתראה של 30 ימים מראש.

19.2. לרשות שמורה הזכות להקטין ו/או להגדיל את היקף העבודות, בהתאם לצרכיה.

19.3. על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, הרשות תהיה רשאית, בכל עת, מכל סיבה שהיא, ואף ללא סיבה כלל, להביא הסכם זה לידי סיום, וזאת באמצעות הודעה בכתב אשר תועבר לספק לפחות 30 (שלושים) יום לפני המועד שיהיה נקוב בהודעה בדבר סיום ההתקשרות ובלבד ששולמה לספק מלוא התמורה המגיע לספק עוד מועד הביטול לרבות בגין הוצאות שאינם ניתנות לביטול. ניתנה הודעה כאמור, תסתיים ההתקשרות כאמור בהסכם זה במועד הנקוב בהודעה, ובהעדר מועד כאמור - תוך 30 (שלושים) יום מיום מסירתה לספק.

20. הפרה ותרופות; ביטול ההסכם

20.1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 19 לעיל, בכל מקרה שהספק יפר הפרה יסודית את החוזה ו/או הפרה לא יסודית שלגביה ניתן פרק זמן לתיקון של 14 יום בכתב על ידי הרשות ואשר לא תוקנה בפרק הזמן הנ"ל, תהיה הרשות רשאית - בנוסף ומבלי לגרוע מזכויותיה על פי חוזה זה או על פי כל דין - לבטל את החוזה. ההפרה תהווה הפרה יסודית במשמעות מונח זה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970.

"הפרה יסודית" תהא הפרה של כל אחד מהסעיפים בחוזה זה.

20.2. מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה ובנוסף לו, הרשות תהיה רשאית לבטל הסכם זה לאלתר על ידי מתן הודעה בכתב לספק בכל מקרה של הפרה יסודית של ההסכם על-ידי הספק ו/או כל מי מטעמו, ובין היתר, גם בכל אחד מן המקרים הבאים:

20.2.1. הספק הפר אחת או יותר מהוראות הסכם זה (למניעת הספק, גם אם לא הפרה המהווה הפרה יסודית) והוא לא תיקן את ההפרה לאחר שקיבל התראה על-כך מאת הרשות תוך הזמן שנקבע בהתראה, ואם לא נקבע, בתוך 14 (ארבע עשר) ימים מיום קבלת ההתראה בכתב.

20.2.2. הרשות התריעה בפני הספק כי השירותים, כולם או מקצתם, אינם מבוצעים לשביעות רצון הרשות, והספק לא נקט תוך 15 (חמישה עשר) ימים מתאריך ההודעה בכל הצעדים הנדרשים אשר יבטיחו את ביצוע השירותים לשביעות רצון הרשות.

20.2.3. הוגשה בקשה לבית המשפט לפירוקו של הספק, להכרזתו כפושט רגל, למנות לו נאמן, מפרק, מפרק זמני, קדם מפרק, כונס לחלק מהותי מנכסיו, בקשה לצו על פי סעיף 350 לחוק החברות, התשנ"ט-1999 להסדר נושים ו/או לעיכוב הליכים, או לעיקול חלק מהותי מנכסיו, שיש בו כדי למנוע ממנו להמשיך ולפעול באופן חופשי, וניתן צו לפי הבקשה או שהבקשה לא בוטלה או נדחתה תוך 90 (תשעים) ימים מהגשתה לבית המשפט.

20.2.4. הספק לא גילה לרשות עובדה מהותית, אשר לדעת הרשות היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות, או התברר כי הצהרה שנתן עובר לחתימת הסכם זה ו/או במעמדו הינה כוזבת, או נודע כי קיים חשש שהספק או מי מטעמו פעלו במרמה, לרבות באמצעות מתן ו/או נטילת ו/או הצעת שוחד לאחר, או במקרה בו קיים חשש סביר שהספק ביצע עבירה פלילית שיש עמה קלון או פשע.

20.2.5. הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 ימים.

20.3. לצורך סעיף זה, ייחשב יום משלוח ההודעה לספק כיום ביטול ההסכם.

קראנו, הבנו ומקובל על

- 20.4. הפר הספק את ההסכם, והרשות ביטלה אותו עקב כך, תהיה הרשות זכאית, בנוסף לכל תרופה שהיא מכוח הסכם זה ו/או מכוח הדין, לפיצויים מוסכמים בסכום של 100,000 ש"ח.
- 20.5. למניעת הספק יובהר, כי בכל מקום בהסכם זה בו מוקנים לרשות סעד ו/או תרופה ו/או זכות כלשהם, הרי שהם באים בנוסף ואין בסעד ו/או בתרופה ו/או בזכות כאמור כדי לגרוע מכל סעד ו/או זכות ו/או תרופה אחרים העומדים לרשות על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, גם אם הדבר לא צוין במפורש.
- 20.6. הצדדים מצהירים בזאת, כי הסכומים הנקובים בחוזה זה ו/או במפרט כפיצויים מוסכמים ואופן חישובם מהווים פיצוי הולם וסביר לנזקים אשר נגרמו לרשות בנסיבות האמורות, אולם אין בפיצויים המוסכמים על מנת לגרוע מאחריות הספק לבצע ולהשלים את השירותים במלואם ובמועדם.
- 20.7. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לרשות על פי החוזה ו/או על פי דין, בנסיבות שבהן התעכב הספק בביצוע איזה מהתחייבויותיו על פי החוזה, תהא הרשות רשאית לפנות לכל צד שלישי לביצוע ההתחייבויות האמורות, ויחולו בעניינים אלה שאר ההוראות המפורטות בסעיף תקופת ההסכם לעיל.
- 20.8. מובהר בזאת, כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים, כולם או חלקם על מנת לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לרשות על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לרבות ומבלי לגרוע, מכל זכות המוקנית לרשות לבטל חוזה זה בגין הפרתו על ידי הספק ו/או בגין נזקים נוספים שנגרמו לה ו/או למי מטעמה מעבר לסכום הפיצויים המוסכמים.
- 20.9. עוד מובהר בזאת, כי הרשות תהא רשאית להפחית מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות החוזה את סכום הפיצויים המוסכמים שהצטבר עד למועד הקבוע לתשלום התמורה. הפחתה כאמור תעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים לספק.
- 20.10. הפיצויים הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו לרשות, וגבייתם תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.
- 20.11. אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות הרשות לכל תרופה אחרת בגין הפרת החוזה, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.
- 20.12. מוסכם על הצדדים כי השירות מהווה שירות ציבורי ממדרגה ראשונה, והספק מתחייב שלא להפסיקו משום סיבה שהיא, לרבות במקרה של ניהול הליכים משפטיים כנגד הרשות בעניין הסכם זה.

21. תוצאות סיום ו/או ביטול ההסכם

- 21.1. הספק מתחייב, כי בכל מקרה של סיום ו/או ביטול הסכם זה, מכל סיבה שהיא, הוא יעביר לרשות, מיד ללא דיחוי, ובלא כל עיכוב וללא כל תשלום נוסף סדרה מושלמת של כל המסמכים, המידע או חומר כלשהו אחר, הכרוכים ו/או הקשורים באיזושהו אופן במתן השירותים, הן המקוריים והן כל העתק מהם, כשהם מעודכנים ומושלמים, לרבות מזיהוי דיגיטלית (להלן בסעיף 21 זה: "החומר המקצועי"), ובמקרה של סיום ו/או ביטול ההסכם טרם השלמת השירותים, יערוך חפיפה ראויה, לשביעות רצון הרשות עם מי שימונה להחליפו.
- 21.2. עם גמר השירות/ההסכם, ימסור הספק, תוך 3 ימים לרשות (באופן שיידרש על-ידו) העתק מלא של כל המסמכים והמידע הקשורים בשירותים אותן סיפק.
- 21.3. בכל מקרה של הפסקת השירות, רשאית הרשות להשתמש בכל המסמכים שערך הספק בקשר לשירות ו/או שנערכו באמצעות התוכנה.
- 21.4. מסמכים ומידע שהספק קיבל על עצמו להכניס או המצויים ברשותו וכן במאגר הנתונים של המערכת ו/או מסמכים ומידע שהופקו על-ידי המערכת / תוכנה - ייחשבו כרכושה הבלעדי של הרשות והרשות תהיה רשאית להשתמש בהם כראות עיניה. הספק יהיה מנוע מלתבוע כספים בגין השימוש במידע זה, לרבות בגין הפרת זכויות יוצרים או מכוח דיני עשיית עושר וכיו"ב.
- 21.5. מובהר ומוסכם בזאת כי בתום תקופת ההסכם מכל סיבה שהיא, כל המידע הרלבנטי לנתונים הקיימים במערכת / תוכנה יועבר ע"י הספק לרשות הרשות, ללא תשלום נוסף. כמו כן יסייע הספק לרשות בהתאמת הנתונים למערכת / תוכנה אחרת, ככל שיידרש ע"י הרשות באופן שיאפשר מעבר בין מערכות / תוכנות ללא הפרעה במהלך העבודה ו/או איבוד נתונים כלשהם. למען הסר ספק, הרשות תהיה רשאית להתקשר עם הספק ו/או כל צד ג' כלשהו לביצוע אחזקה שוטפת, ככל שתידרש, למערכת / תוכנה לאחר תום תקופת ההתקשרות.

קראנו, הבנו ומקובל על

- 21.6. בכל מקרה של סיום ו/או ביטול הסכם זה, מכל סיבה שהיא, ומבלי לגרוע מזכות הקיזוז הקיימת לרשות על פי הסכם זה ומכל סעד אחר על פי הסכם זה ו/או כל דין, ובכפוף להעברת החומר המקצועי כולו לידי הרשות, הספק יהיה זכאי לקבל מן הרשות את שכרו בעד אותו חלק מהשירותים שביצע עד למועד הבאת ההסכם לידי סיום ו/או ביטול (כחלק יחסי משכר הספק כאמור בסעיף 9 לעיל, בהתאם לחלק היחסי של העבודה שביצע בפועל), כפי שייקבע ע"י הרשות, בניכוי התשלומים ששולמו ע"י הרשות על לאותו המועד, וזאת כסילוק סופי ומוחלט של השכר המגיע לו, והספק לא יהיה זכאי לכל תשלום, פיצוי או תמורה נוספת, ללא יוצא מן הכלל, כתוצאה ו/או בקשר עם הבאת הסכם זה לידי סיום ו/או ביטול כאמור.
- 21.7. בכל מקרה של סיום ההתקשרות לפי הסכם זה מכל סיבה שהיא ובכל שלב שהוא, תהיה הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, למסור לאחר ו/או לאחרים את המשך ביצוע השירותים ו/או לבצעם בעצמה ולהשתמש לצורך כך בחומר המקצועי ובכל יתר המסמכים הקשורים בביצוע השירותים על-ידי הספק, בין אם הוכנו על-ידיו ובין אם לאו, מבלי שתהיה חייבת בתשלום תמורה או פיצוי אחר לספק, בלא יוצא מן הכלל, ומבלי שלספק תהא כל טענה ו/או דרישה בקשר עם האמור. הפסקת עבודת הספק על ידי הרשות והעברתה לספק אחר, לא תגרע מאחריות הספק לשירותים שבוצעו על ידו בטרם הפסקת עבודתו.
- 21.8. התחייבויות הצדדים על פי סעיפים 11, 14 ו-15 לעיל ימשיכו להיות בתוקף ללא הגבלת זמן גם לאחר סיום ההסכם או ביטולו מכל סיבה שהיא.
- 21.9. מבלי לפגוע בזכותה של הרשות לבטל החוזה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, וכן בכל מועד בתקופות ההארכה, כאמור לעיל, הרי שבמקרה שבו הספק לא ימלא אחת מן התחייבויותיו לפי חוזה זה, מכל סיבה שהיא, רשאית הרשות, מבלי לפגוע בכל הזכויות האחרות העומדות לה במקרה זה עפ"י דין ו/או עפ"י הסכם זה, למסור את ביצוע השירות לאדם או לאנשים אחרים, אם בקבלנות או באופן אחר ובתנאים כאלה כפי שהיא תחליט עליהם לפי שיקול דעתה המוחלט. כל ההוצאות שיגרמו לרשות במקרה כה יישא בהן ספק, והרשות תהיה זכאית לקזז כל סכום מתשלומים עתידיים של הרשות לספק לפי חוזה זה.
- תנאי לביצוע האמור לעיל הינו משלוח התראה לספק, ואי ביצוע ההתחייבות ו/או תיקון הדרוש ע"י הספק בחלוף 3 ימים ממועד ההתראה.
- 21.10. **הוראות סעיף זה, הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן תחשב כהפרה יסודית של ההסכם**

22. שונות

- 22.1. הסכם זה מבטא את ההסכם המלא והממצה בין הצדדים לגבי הנושאים והעניינים הנדונים בו, והוא מחליף ומבטל כל מצג, הסכם, משא ומתן, נוהג, זיכרון דברים, הצעות, סיכומי דיון, מכתבי כוונה ו/או התחייבות, וכל מסמך אחר, ששררו או הוחלפו (בין בכתב ובין בעל פה) בנושאים ובעניינים האמורים, בין הצדדים, קודם חתימתו של הסכם זה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם זה למסמך אחר כלשהו יגברו תנאי הסכם זה.
- 22.2. על הסכם זה יחול הדין הישראלי בלבד, והוא יפורש בהתאם להוראות דין זה בלבד, והצדדים מסכימים בזאת באופן בלתי חוזר, כי סמכות השיפוט בכל דבר ועניין הקשורים בהסכם זה נתונה לערכאות המוסמכות במחוז מרכז בלבד, ואף ערכאה במדינה אחרת או במחוז אחר לא תהיה בעלת סמכות לדון בעניין העולה מכוח הסכם זה, קשור בו או נוגע לו.
- 22.3. מגיע לספק מאת הרשות לפי הסכם זה סכום כלשהו, תהיה הרשות רשאית לקזז ולנכות ממנו כל סכום המגיע לה מאת הספק לפי הסכם זה או לפי כל עסקה אחרת, בין שסכום זה קצוב ובין שאינו קצוב, והספק מוותר מראש על כל טענה המתייחסת לקיזוז כאמור. קיזוז כאמור יעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים לספק.
- 22.4. לספק לא תעמוד זכות קיזוז ו/או עיכוב, מכל מין וסוג, מכל סיבה שהיא, כלפי הרשות ולמען הסר ספק הספק לא יהא רשאי, מכל סיבה שהיא, ובכל מועד שהוא, לעכב בידו ביצוע של השירותים ו/או כל התחייבות שלו על פי ההסכם ו/או העברת כל דבר ומסמך הקשור אליהם.
- 22.5. ביצוע התחייבויות הרשות לפי הסכם זה מותנה בכך שהספק יקיים את התחייבויותיו הוא על פי הסכם זה במלואן ובמועדן. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם, כי במקרה שהספק איחר במילוי אחת או יותר מהתחייבויותיו בהסכם זה במלואן ובמועדן, הרי מבלי לפגוע ביתר תרופות הרשות, יתיר הדבר לרשות לעכב ביצוע כל התחייבות מהתחייבויותיו, לרבות ביצוע תשלומים.
- 22.6. כל שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.

קראנו, הבנו ומקובל על

- 22.7. כל ארכה, הנחה, ויתור או אי נקיטת צעדים, לא יחשבו כוויתור על זכויות מי מהצדדים על-פי הסכם זה, אלא אם נאמר כך בכתב ובמפורש.
- 22.8. כל הודעה לפי הסכם זה תהיה בכתב ותימסר לנמען במסירה אישית, או תישלח לו בדואר רשום לפי הכתובות במבוא להסכם זה, שאז תחשב כאילו הגיעה ליעדה בתוך 3 (שלושה) ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח או שתועבר בפקסימיליה או בדואר אלקטרוני, עם אישור מסירה, שאז תחשב כאילו הגיעה ליעדה בתום היום שבו הועברה כאמור.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____ להלן "הספק"

_____ רשות מקומית להלן "הרשות"

אני הח"מ _____ עו"ד או רו"ח מאשר כי _____ מורשה לחתום בשמה של _____ (להלן: "הספק"), כי חתימתי בצירוף חותמת הספק על גבי ההסכם דלעיל, מחייבת את הספק, על פי מסמכי ההתאגדות של הספק והחלטותיו.

_____ עו"ד

_____ תאריך

קראנו, הבנו ומקובל על

_____ חתימה וחותמת המציע

- עמוד 156 מתוך 180 -

נספח א' - מסמכי המכרז

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

נספח ב' - הצעת הספק כולל טופס הצעת מחיר

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

נספח ג' - תכנית עבודה ושלבי ביצוע

ניתן להוסיף שורות לתוכנית העבודה כל עוד התוכנית לא מתארכת

#	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	לוחות זמנים לסיום ביצוע השלב בהתאם למסמכי המכרז (בחודשים)
	הקמת מערכת ניהול פניות תושבים	
.1	הקמה והסבת מערכת ניהול הקשר עם התושב במוקד העירוני כולל חיבור לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי	ARO + 6
.2	הקמה והסבת מערכת ניהול הקשר עם התושב בגביה	ARO + 8
.3	הקמה והסבת מערכת ניהול הקשר עם התושב בהנדסה	ARO + 9
.4	הקמה והסבת מערכת ניהול פניות הציבור / תלונות הציבור	ARO + 10
.5	הקמה והסבת מערכת ניהול הקשר עם התושב בחינוך	ARO + 11
.6		
	ממשקים למערכת ניהול פניות התושבים	
.1	Active Directory	ARO + 4
.2	שרת Exchange	ARO + 4
.3	מערכת הטלפוניה	ARO + 4
.4	IVR (Interactive Voice Response)	ARO + 4
.5	CTI (Computer Telephony Integration)	ARO + 4
.6	מערכת הקלטה	ARO + 4
.7	מערכת משלוח SMS	ARO + 4
.8	מערכת ניהול תורים	ARO + 6
.9	אתר אינטרנט	ARO + 6
.10	לאפליקציית מובייל רשותית לפתיחת קריאות	ARO + 12
.11	GIS	ARO + 12
.12	BI	ARO + 6
.13	מערכות מידע רשותיות - מערכת פיננסית + גביה	ARO + 12
.14		
	הקמת בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי	
.1	הקמת בסיס הנתונים	ARO + 5

מנהל הפרויקט מטעם הרשות יפיק צו התחלת עבודה לכל אחד מהסעיפים הנ"ל עבור כל אחד מהסעיפים הנ"ל יבוצעו השלבים הבאים ובהתאם ללוחות הזמנים הבאים :

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה- CRM - הזמנה להציע הצעות

לוחות זמנים להשלמת אבן הדרך ממועד קבלת הזמנת עבודה	אבן דרך	#
עד 10 ימי עסקים ממועד קבלת צו התחלת עבודה	התארגנות ותחילת עבודה	.1
עד 24 ימי עסקים ממועד קבלת צו התחלת עבודה	העברת אפיון מפורט מלא וסופי לאישור הרשות	.2
בהתאם למופיע מעלה	פיתוח מלא של כלל הדרישות עבור הסעיף הרלוונטי בהתאם למסמכי המכרז	.3
בסיום שנה ממועד קבלת אישור על תחילת שימוש במערכת	סיום תקופת אחריות - שנה ראשונה	.4
		.5
	סה"כ	

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

נספח ד' - נוסח ערבות בנקאית לקיום התחייבויות הספק על פי מסמכי החוזה

לכבוד
הרשות המקומית

הנדון: **ערבות בנקאית מספר** _____:

1. על-פי בקשת _____ (להלן - **הנערב**) מס' ת.ז.ח.פ.ח.צ. _____ מרחוב _____ (כתובת מלאה כולל מיקוד), אנו ערבים בזאת באופן בלתי חוזר כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ₪ (במילים: _____), בקשר למילוי כל מחויבויותיו של הנערב לחוזה שנכרת בין הנערב לביניכם למתן שירותי הקמת תשתיות מחשוב.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם, לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.
3. אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, כל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרשותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.
4. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, בתנאי ההצמדה שלהלן:
5. "המדד היסודי" - משמעו מדד המחירים לצרכן (כללי), המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.
6. אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, עפ"י ערבות זו (להלן - "**המדד החדש**"), כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש _____, שפורסם ביום _____, היינו, _____, נקודות (להלן "**המדד היסודי**"), יהיו הקרן והפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישותיכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.
7. ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
8. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 23.03.2021 (כולל).
9. תוקף של ערבות זו ניתן להארכה בהודעה בכתב של החברה באופן חד צדדי לבנק, בלא צורך בקבלת הסכמת הנערב, לתקופות מתחדשות של 12 חודשים נוספים בכל פעם מהמועד הנקוב בסעיף 8 דלעיל.
10. כל דרישה על פי ערבות זו, צריכה להתקבל לא יאוחר מתאריך תום תוקפה של הערבות כנקוב בסעיף 8 לעיל ו/או לאחר חלוף המועד האחרון לתוקף הערבות לאחר התקופה הנוספת (באם הוארכה) כאמור בסעיף 9 דלעיל. לאחר מועד זה, תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.
11. ערבות זו איננה ניתנה להמחאה או להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב

תאריך: _____ בנק: _____

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

נספח ה' - אישור עריכת ביטוחים

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" -

"מבקש האישור" - עיריית רעננה ו/או תאגידי ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשתיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם
"השירותים" - אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי

1. 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 3 שנים לאחר תום תקופת מתן השירותים, את הביטוחים המפורטים בסעיף 8 להלן (להלן: "ביטוחי המבוטח").

2. 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 6-1-2019 (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 1 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, 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.

יובהר כי על המבוטח חלה החובה לוודא כי התחייבויותיו על פי נספח זה כלולות בביטוחים שערך. אישורי הביטוח שצורפו לנספח זה הינם דוגמה בלבד ואינם מהווים נוסח מחייב.

3. 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 אשר קשור לפעילות המבוטח על פי הסכם זה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.

4. 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.

5. 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

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- חשבון המבוטח. בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח בקשר לפעילותו על פי הסכם זה, 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 בקשר לפעילותו על פי הסכם זה יורחב שם המבוטח לכלול את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.
6. המבוטח פוטר, 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, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
7. בהתקשרות המבוטח עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, על המבוטח לכלול בהסכמי ההתקשרות עמם 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.
8. ביטוחי המבוטח:

8.1. 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. 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.

8.2. ביטוח אחריות מעבידים

המבטח את חבות המבוטח על-פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם - 1980, בשל פגיעה גופנית ו/או מחלה מקצועית 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.

8.3. 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.

קראנו, הבנו ומקובל על

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 בתום לב 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.

9. ביטוחי המבוטח המפורטים לעיל יכללו הוראות לפיהם:

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

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

9.3. 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.

9.4. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. 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.

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

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

10. הפרה של איזה מהוראות נספח בטוח זה תהווה הפרה יסודית. על אף האמור מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מבקש האישור בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

ניתן להציג ביטוח אחריות מקצועית מחברה זרה כל עוד הוא כולל את עיקרי הביטוח המבוקשים במכרז

קראנו, הבנו ומקובל על

- עמוד 164 מתוך 180 -

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים	
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*	המבוטח	אופי העסקה*	מעמד מבקש האישור*
שם: עיריית רעננה ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשותיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם	שם: _____	<input type="checkbox"/> נדלין <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח.פ.: _____	ת.ז.ח.פ.: _____		
מען: _____	מען: _____		

כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					סכום	יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
צד ג'					2,000,000	אחריות צולבת (302) קבלנים וקבלני משנה (307) ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309) כיסוי לתביעות המל"ל (315) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור (321) מבקש האישור מוגדר כצד ג' (322) ראשוניות (328) רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (329)
אחריות מעבידים					20,000,000	ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309) מבוטח נוסף - היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח (319) ראשוניות (328)
אחריות המוצר					4,000,000	אחריות צולבת (302) הרחב שיפוי (304) ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור (321) ראשוניות (328) תקופת גילוי - 12 חודשים (332)
אחריות מקצועית					4,000,000	אבדן מסמכים (301) דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע (303) ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור (321) מרמה ואי יושר עובדים (325) פגיעה בפרטיות (326) עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח (327) ראשוניות (328) תקופת גילוי - 12 חודשים (332)
הרחבה לנזקי צד ג' כתוצאה מאירועי						

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותרמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

- עמוד 165 מתוך 180 -

כיסויים						
						סייבר במסגרת פוליסת אחריות מקצועית
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):*						
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:						

* **באישור ביטוח כללי** ניתן לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

נספח ו' - התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים

בהמשך לחתימת ההסכם בינינו, במסגרת מכרז _____ מיום _____ (להלן: "ההסכם") לאספקה התקנה ותחזוקה של מערכת לניהול פניות תושבים ו/או בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי עבור הרשות (להלן: "השירות") אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירות ולאחריה כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירות.
2. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם. יובהר כי האמור לא יכלול ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור הרשות או שאינם ייחודיים עבור הרשות, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know-how מתודולוגיות ורעיונות.
3. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
 - 3.1. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;
 - 3.2. מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו;
 - 3.3. מידע אשר קבלתי מצד שלישי אשר, למיטב ידיעתנו, אינו חב לכם חובת סודיות.
 - 3.4. מידע אשר גילוינו נדרש על-פי הוראות כל דין.
 - 3.5. מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של הרשות בשום אופן שהוא.
 - 3.6. ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים לרשות.
4. כי לאחר שבדקתנו את העניין אין למציע או לנושאי משרה מטעמו כל עניין אישי, כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם המכרז והשירות שנדרש לספק לרשות ואין אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
5. אנו מתחייבים כי במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים:
 - 5.1. אין ולא יהיה למציע או למי מבעלי השליטה בו עניין בשירות זולת עניינו של הרשות.
 - 5.2. אין ולא יהיה לעובדי המציע המעניקים שירותים במסגרת מכרז זה כל קשר משפחתי או עסקי עם בעלי תפקידים במועצה או עם כל גורם אחר שעלול להשפיע על תוצאות המכרז או על השירות שיינתן לרשות מכוחו.
 - 5.3. במהלך תקופת ההתקשרות עם הרשות, לא נחבור לכל גורם שהוא בכל הליך כנגד הרשות.
 - 5.4. בכל מקרה של חשש לניגוד עניינים כמפורט לעיל, אנו מתחייבים להודיע לרשות על כך תוך הצגת הסיבות לחשש. רק לאחר קבלת אישור הרשות ככל שיינתן, נהיה רשאים להמשיך במתן השירות נשוא ההסכם.
 - 5.5. אנו מתחייבים כי אם במהלך עבודתנו כאמור, יובא לידיעתנו ניגוד עניינים או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, נודיע עליו לכם ללא דיחוי ולא נעשה כל פעולה במסגרת ביצוע התחייבויות המציע על פי מכרז זה אשר עלולה להעמיד אותנו או את בעלי השליטה בו במצב של חשש לניגוד עניינים.
 - 5.6. אנו מתחייבים כי במקרה בו נימצא במצב שעשוי להעמיד אותנו בחשש לניגוד עניינים, נודיע על כך לרשות ללא כל דיחוי וכן נמסור לה את המידע הרלבנטי בכתב ונפעל לפי הנחיותיה;

קראנו, הבנו ומקובל על

6. מבלי לגרוע בזכאות הרשות לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיה בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 20,000 ₪.

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת החברה
-------	----------	--------------------

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

נספח ז' - תצהיר התחייבות לממשקים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהינו הספק (להלן: "הספק") המבקש להתקשר עם הרשות במכרז פומבי מספר Error! Reference source not found. שפרסמה הרשות עיריית רעננה (להלן: "המבקש").
2. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הספק _____.
3. הספק מודע שלרשות שמורה הזכות לפצל את העבודות בין מספר ספקים שונים.
4. הספק מתחייב להקים ממשקים לחיבור בין המערכות נשוא מכרז זה (להלן: "המערכות") ככל שיידרשו במסגרת הפתרון למכרז זה.
5. הספק מתחייב כי הממשקים יפותחו על ידי הספק ועל חשבונו.
6. הספק מתחייב לשתף פעולה עם כל ספק אחר שהרשות תבחר.
7. הספק מתחייב לשפות ולפצות את הרשות בגין נזקים כלשהם, אשר ייגרמו לרשות בשל אי רצונו/יכולתו לבצע הממשקים הנדרשים על ידי הרשות.
8. הספק מתחייב לבצע את הממשקים לכל היותר תוך 180 יום מיום קבלת הודעת זכייה.
9. במידה והספק לא יפעל בהתאם לתצהיר זה, הרשות תוכל לפסול את הצעתו ללא כל הליך משפטי ו/או תשלום בגין הוצאות כספיות כל שהן.
10. ידוע לספק כי אם לא יעמוד בהתחייבות זו - הרשות תראה בכך הפרה יסודית של ההסכם על כל המשתמע מכך.
זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם הספק	חתימה וחותמת החברה
	אישור	
	אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי שברחוב _____	
	בישוב / בעיר _____ מר/ גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה באמצעות ת.ז. _____ / _____	
	המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.	
תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עו"ד

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע



מכרז פומבי מס' 55/2020

אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי

- מסמך ד' -
הצעת מחיר

נובמבר 2020

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושם הבלעדי של חברת AlterNet ועיריית רעננה.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת והשימוש הינו בלבד למענה המכרז.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet ועיריית רעננה

12_11_2020 עיריית רעננה - CRM - הזמנה להציע הצעות
3 ינואר, 2021

שם הקובץ:
תאריך:

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

מסמך ד' - הצעת מחיר

1. הוראות להגשת הצעת המחיר

- 1.1 המציע יגיש את טבלת התמחור הכוללת את העלות הכוללת של הצעתו לכל פרק.
- 1.2 פריטים שיידרשו במהלך מתן השירות ולא הוספו בשלב הגשת הצעת המחיר ימומנו על ידי המציע ולא על ידי המזמין.
- 1.3 מודגש בזה, כי הצעות המחיר לא תכלולנה מע"מ. מע"מ, בשיעור החוקי שיהיה בתוקף במועד הרלוונטי, יתווסף וישולם כנגד המצאת חשבונית מס כדין.
- 1.4 מובהר כי יש למלא את סעיפי הצעת המחיר רק עבור המערכת המוגשת.
- 1.5 למען הסר ספק מובהר, כי הרשות תהא רשאית להזמין מהזוכה רק חלק מהמערכות ו/או מהשירותים המפורטים בהצעת המחיר (ובמפרט הטכני).
- 1.6 הספק מתחייב לספק את מערכותיו על גבי שרתים הנמצאים בחוות השרתים של המציע ו/או בשירות ענן בהתאם להחלטת הרשות.
- 1.7 החיוב החדשי יהיה על פי השימוש במערכות המותקנות בלבד ובאישור הרשות.
- 1.8 הספק מתחייב לעמוד בכלל המחירים המפורטים לעיל, בכל כמות שהרשות תבחר להזמין.
- 1.9 **הצעת הספק כוללת את כל רישיונות לכל התוכנות והחומרות הנדרשים וללא הגבלה משתמשים - למען הסר ספק - לא ישולמו עלויות / רישיונות נוספים בגין גישה לדוגמה לשרתי אחסון המסמכים ו/או כל תשלום אחר אשר אינו מופיע בטבלת העלויות המצ"ב.**
- 1.10 הצעת המציע תכלול את כל הנושאים הנדרשים לצורך מתן השירות.
- 1.11 הנחת המציע תינתן עבור כל סעיף בנפרד.
- 1.12 על כלל הרכיבים למעט רישיונות ההנחה תהיה **עד לגובה של 15% ממחירים המקסימליים המצוינים**. הצעה שתנקוב בהנחה של יותר מ-15% תיפסל על הסף.
- 1.13 אחוז ההנחה על רישיונות אינו מוגבל - הספק יוכל להציע כל מחיר שיהיה מעוניין להציע.
- 1.14 **למען הסר ספק יצוין כי אין הרשות מחויבת לרכוש את הרישוי, כולו או חלקו, במסגרת מכרז זה והרשות תוכל לרכוש את הרישוי מכל ספק אותו היא תבחר**
- 1.15 **יובהר כי ככל ויתגלה במהלך בדיקת ההצעות והראיונות או בכל שלב אחר כי עלויות הרישוי אינן כוללות את כלל היכולות הנדרשות, תוכל הרשות לשקלל רכיב זה בהתאם לפירוט הרישיונות אותו צרף המציע להצעתו.**
- 1.16 סעיפים עבורם לא יציין המציע אחוז הנחה יחושבו כהנחה בגובה 0 אחוזים לצורך שקלול הצעת המחיר.
- 1.17 התשלום יבוצע בהתאם לאבני הדרך כפי שאלו מפורטים במסמכי המכרז.
- 1.18 יובהר כי כלל המספרים המופיעים בנוסחאות שקלול הצעות המחיר הינם לצרכי אומדן ולצורך השוואת ההצעות הכלכליות בלבד והרשות תהיה רשאית לרכוש כל אחד מהשירותים ו/או מערכות המצויות במסמכי המכרז בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

קראנו, הבנו ומקובל על

2. הצעת המחיר

להלן הצעת המציע _____ למכרז 55/2020 של עיריית רעננה.

2.1 הפרקים הכלולים בהצעת המציע

על המציע לציין עבור כל פרק האם הינו כלול או אינו כלול בהצעתו בעמודה "כלול / לא כלול"

#	שם הפרק	כלול / לא כלול
1.	פרק ב'0 - הוראות מילוי ודרישות כלליות	<u>כלול</u>
2.	פרק ב'7א - מערכת ניהול פניות תושבים	_____
3.	פרק ב'7ב - בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי	_____

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

2.2. הצעת המציע עבור פרק ב'7א - מערכת ניהול פניות תושבים

2.2.1. הקמה (רכיב A לצורך שקלול הצעת המחיר)

העלויות עבור הקמת והסבת כל אחת מהמערכות יכללו כל פעילות שתידרש לצורך העלאה לאוויר של המערכת לרבות:

- ניהול פרויקט
- תכנון
- אספקה
- פיתוח והתאמה לצרכי ולדרישות הלקוח
- התקנה
- הסבת נתונים
- בדיקות איכות
- שנת אחריות
- הממשק לשכבת ה-API של מערכת ניהול פניות תושבים
- הדרכה

#	הפרק	מחיר מקסימלי ב-₪ להקמה (לא כולל מע"מ)	% הנחה	סה"כ עלות לאחר הנחה ב-₪ (לא כולל מע"מ)
1.	הקמה והסבת מערכת ניהול הקשר עם התושב במוקד העירוני - המוקד העירוני ייושם בשלב א'	₪ 468,000	_____	₪ _____
2.	הקמה והסבת מערכת ניהול הקשר עם התושב בגביה	₪ 135,000	_____	₪ _____
3.	הקמה והסבת מערכת ניהול הקשר עם התושב בהנדסה	₪ 99,000	_____	₪ _____
4.	הקמה מערכת ניהול הקשר עם התושב בחינוך	₪ 90,000	_____	₪ _____
5.	הקמה והסבת מערכת ניהול פניות הציבור	₪ 63,000	_____	₪ _____
6.	הקמת מערכת ניהול תלונות הציבור	₪ 45,000	_____	₪ _____
	סה"כ	₪ 900,000		₪ _____

על המציע לתמחר את כלל הפתרון הנדרש לו הכולל שרתים, אחסון, מערכות הפעלה, בסיס נתונים וכד'. בעת מימוש הפתרון, הרשות תוכל להצטייד במרכיבים אלו ולהורידם מעלות הצעת המחיר.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

2.2.2. עלויות תחזוקה (רכיב B לצורך שקלול הצעת המחיר)

#	הפרק	מחיר מקסימלי ב-₪ לתחזוקה שנתית (לא כולל מע"מ)	% הנחה	סה"כ עלות לאחר הנחה ב-₪ (לא כולל מע"מ)
1.	תחזוקה שנתית למערכת ניהול פניות תושבים - לכל שנה מעבר לשנת האחריות עבור מערכת ניהול הקשר עם התושב במוקד העירוני	₪ 70,000	_____	₪ _____
2.	תחזוקה שנתית למערכת ניהול פניות תושבים - לכל שנה מעבר לשנת האחריות עבור מערכת ניהול הקשר עם התושב בגביה	₪ 20,000	_____	₪ _____
3.	תחזוקה שנתית למערכת ניהול פניות תושבים - לכל שנה מעבר לשנת האחריות עבור מערכת ניהול הקשר עם התושב בהנדסה	₪ 15,000	_____	₪ _____
4.	תחזוקה שנתית למערכת ניהול פניות תושבים - לכל שנה מעבר לשנת האחריות עבור מערכת ניהול הקשר עם התושב בחינוך	₪ 13,500	_____	₪ _____
5.	תחזוקה שנתית למערכת ניהול פניות תושבים - לכל שנה מעבר לשנת האחריות עבור מערכת ניהול פניות הציבור	₪ 9,500	_____	₪ _____
6.	תחזוקה שנתית למערכת ניהול פניות תושבים - לכל שנה מעבר לשנת האחריות עבור מערכת ניהול תלונות הציבור	₪ 7,000	_____	₪ _____
	סה"כ	₪ 135,000		₪ _____

תחזוקה תשולם על כל מערכת שתעלה לאוויר ולאחר סיום שנת האחריות

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

עלויות רישוי שנתיות (רכיב C לצורך שקלול הצעת המחיר)

עלויות הרישוי השנתיות יכללו את כלל עלויות הרישיונות הנדרשים לצורך עמידה מלאה בכלל דרישות המכרז כולל יכולות כדוגמת עריכה, הוספה, מחיקה, יצירה וללא כל הגבלה.

על המציע להגיש מחיר לרישיונות הנדרשים על ידו.

במידה וקיים רישוי של חשכ"ל עבור הרישיון הנדרש על ידי המציע והמחירים של חשכ"ל זולים יותר, המחיר אשר יחושב בהצעת המחיר הינו מחיר חשכ"ל ולא המחיר אותו הגיש המציע.

הספק יעביר רשימה מפורטת של סוגי הרישיונות והכמויות הנדרשות כדי להפעיל את שירות ה-CRM המוצע על ידו.

הרשות לא תישא בעלויות נוספות עבור רישיונות אותם לא ציין הספק בהצעתו ואשר נדרשים לצורך אספקת הפתרון בשלמותו.

#	הנושא	כמות יחידות	מחיר שנתי מקסימלי ב- ₪ ליחידה (לא כולל מע"מ)	% הנחה	סה"כ עלות לאחר הנחה ב- ₪ (לא כולל מע"מ)
1.	רישוי מלא למערכת ניהול פניות תושבים	עד 100 רישיונות	₪ 828	_____	₪ _____
2.	רישוי מלא למערכת ניהול פניות תושבים	עד 101 רישיונות	₪ 828	_____	₪ _____
3.	רישוי מלא למערכת ניהול פניות תושבים	201-300 רישיונות	₪ 828	_____	₪ _____
4.	רישוי מלא למערכת ניהול פניות תושבים	301 רישיונות או יותר	₪ 828	_____	₪ _____
	סה"כ				₪ _____

העלויות לתשלום יחושבו בהתאם לכמות הרישיונות אשר ירכשו בכל רכישה. בסיום כל שנה קלנדארית, תחדש הרשות את הרישוי בהתאם לכמות הרישיונות הנדרשת בפועל באותה השנה.

יובהר כי המציע נדרש לצרף להצעתו את רשימת סוגי הרישיונות הקיימים במערכת, לרבות תנאי השימוש עבור כל סוג רישיון וכן העלויות עבור כל סוג רישיון כמפורט במסמכי המכרז.

2.2.3. עלויות ממשקי CRM (רכיב D לצורך שקלול הצעת המחיר)

#	הפרק	מחיר מקסימלי ב- ₪ להקמה <u>צד ספק</u> (לא כולל מע"מ)	% הנחה	מחיר ב- ₪ (לא כולל מע"מ)
א'	Active Directory	₪ 10,000	_____	₪ _____
ב'	Exchange שרת	₪ 10,000	_____	₪ _____
ג'	מערכת הטלפוניה	₪ 32,000	_____	₪ _____

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

#	הפרק	מחיר מקסימלי ב-₪ להקמה <u>צד ספק</u> (לא כולל מע"מ)	% הנחה	מחיר ב-₪ (לא כולל מע"מ)
ד'	IVR (Interactive Voice Response)	₪ 32,000	_____	₪ _____
ה'	CTI (Computer Telephony Integration)	₪ 32,000	_____	₪ _____
ו'	מערכת הקלטה	₪ 49,000	_____	₪ _____
	סה"כ	₪ 165,000		₪ _____

2.3. הצעת המציע עבור פרק ב'7ב - בסיס נתונים רשותי מרכזי

2.3.1. הקמה (רכיב E לצורך שקלול הצעת המחיר)

#	הפרק	מחיר מקסימלי ב-₪ להקמה (לא כולל מע"מ)	% הנחה	הצעת המחיר ב-₪ להקמה (לא כולל מע"מ)
1.	מערכת בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכזי, לרבות: <ul style="list-style-type: none"> • תכנון • פיתוח והתאמה לצרכי ולדרישות הלקוח • התקנה • הסבת נתונים • בדיקות איכות • שנת אחריות • שרתים • אחסון • רישוי צד ג' • כולל הממשק למערכת ניהול פניות התושב • כל פעילות אחרת שתידרש לצורך העלאה לאוויר של המערכת ללא הגבלת משתמשים וללא הגבלת רשומות	₪ 350,000	_____	₪ _____
	סה"כ			₪ _____

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

2.3.2. עלויות תחזוקה (רכיב F לצורך שקלול הצעת המחיר)

#	הפרק	מחיר מקסימלי ב- שנתית לתחזוקה (לא כולל מע"מ)	% הנחה	הצעת המחיר ב- שנתית לתחזוקה (לא כולל מע"מ)
2.	תחזוקה שנתית לבסיס נתוני לקוחות רשותי אחוד - לכל שנה מעבר לשנת האחריות ללא הגבלת משתמשים וללא הגבלת רשומות	₪ 52,500	_____	₪ _____
	סה"כ			₪ _____

2.4. נושאים נוספים (עבור מציעים הניגשים לפרק ב'7א ו/או ב'7ב)

2.4.1. ממשקים (רכיב G לצורך שקלול הצעת המחיר)

עלויות ביצוע הממשקים במקרה בו יבחרו שני ספקים שונים, אחד עבור פרק ב'7א (מערכת ניהול לקוחות) ואחד אחר עבור פרק ב'7ב (בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי), יתחלק בין שני הספקים.

הסכום לתשלום עבור הקמת הממשקים לכל ספק יהיה כדלקמן:

- מציע הזוכה בשני הפרקים - התשלום בגין הממשקים יעמוד על 100% מהמחיר המקסימאלי בניכוי % ההנחה אשר ייתן הספק במסגרת הצעתו
- מציע הזוכה בפרק ב'7א - התשלום בגין הממשקים יעמוד על 80% מהמחיר המקסימאלי בניכוי % ההנחה אשר ייתן הספק במסגרת הצעתו
- מציע הזוכה בפרק ב'7ב - התשלום בגין הממשקים יעמוד על 20% מהמחיר המקסימאלי בניכוי % ההנחה אשר ייתן הספק במסגרת הצעתו

	הפרק	מחיר מקסימלי ב- שנתית להקמה <u>צד ספק</u> (לא כולל מע"מ)	% הנחה	מחיר ב- שנתית (לא כולל מע"מ)
ז'	מערכת משלוח SMSים	₪ 10,000	_____	₪ _____
ח'	מערכת ניהול תורים	₪ 48,000	_____	₪ _____
ט'	אתר אינטרנט	₪ 35,000	_____	₪ _____
יא'	ממשק למערכת ניהול ועדה מקומית	₪ 60,000	_____	₪ _____
יג'	BI	₪ 35,000	_____	₪ _____
יד'	מערכות מידע רשותיות:			
יד'1	מערכות מידע רשותיות - מערכת פיננסית + גביה	₪ 40,000	_____	₪ _____
יד'2	מערכות מידע רשותיות - מערכת חינוך	₪ 8,000	_____	₪ _____

קראנו, הבנו ומקובל על

מחיר ב-ה (לא כולל מע"מ)	% הנחה	מחיר מקסימלי ב-ה להקמה צד ספק (לא כולל מע"מ)	הפרק	
₪	_____	₪ 28,000	מערכות מידע רשותיות - מערכת וטרינריה	יד'6
₪	_____	₪ 8,000	מערכות שוי"ב רשותיות	טו'
₪		₪ 272,000	סה"כ	

לרשות אין כיום רשימה של ממשקים שיידרשו. יחד עם זאת, ניתן להניח שלא יידרשו יותר מ-20-10 ממשקים לכל מערכת, כאשר ממשק לדוגמה יכול להיות הצגת כלל הנכסים של התושב או הצגת כלל חיובי הארנונה של התושב

2.4.2. שעות עבודה (במידת הצורך)

הצעת המחיר ב-ה ליחידה (לא כולל מע"מ)	% הנחה	מחיר מקסימלי ב-ה ליחידה (לא כולל מע"מ)	הנושא	#
₪ _____	_____	₪ 260	שעת מנהל פרויקט מומחה (רכיב H בהצעת המחיר)	1.
₪ _____	_____	₪ 260	שעת אפיון על ידי מנתח מערכות מומחה (רכיב I בהצעת המחיר)	2.
₪ _____	_____	₪ 260	שעת פיתוח על ידי מפתח מומחה (רכיב J בהצעת המחיר)	3.
₪ _____	_____	₪ 200	שעת הדרכה (המחיר כולל את כל ההכנות הנדרשות) (רכיב K בהצעת המחיר)	4.
₪ _____	_____	₪ 180	שעת הטמעה (המחיר כולל את כל ההכנות הנדרשות) (רכיב L בהצעת המחיר)	5.
₪ _____				

2.4.3. ממשקים עתידיים - אופציונלי בלבד

עלויות ביצוע הממשקים הינם הערכה בלבד. עלויות ביצוע הממשקים במקרה בו יבחרו שני ספקים שונים, אחד עבור פרק ב'7א (מערכת ניהול לקוחות) ואחד אחר עבור פרק ב'7ב (בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי), יתחלק בין שני הספקים.

הסכום לתשלום עבור הקמת הממשקים לכל ספק יהיה כדלקמן:

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

- עמוד 178 מתוך 180 -

- מציע הזוכה בשני הפרקים - התשלום בגין הממשקים יעמוד על 100% מהמחיר המקסימאלי בניכוי % ההנחה אשר ייתן הספק במסגרת הצעתו
- מציע הזוכה בפרק ב'7א - התשלום בגין הממשקים יעמוד על 80% מהמחיר המקסימאלי בניכוי % ההנחה אשר ייתן הספק במסגרת הצעתו
- מציע הזוכה בפרק ב'7ב - התשלום בגין הממשקים יעמוד על 20% מהמחיר המקסימאלי בניכוי % ההנחה אשר ייתן הספק במסגרת הצעתו

	הפרק	מחיר מקסימאלי ב-₪ להקמה <u>צד ספק</u> (לא כולל מע"מ)	% הנחה	מחיר ב-₪ (לא כולל מע"מ)
י'	אפליקציית מובייל רשותית לפתיחת קריאות	₪ 60,000	_____	₪
יב'	GIS	₪ 60,000	_____	₪
יד'	מערכות מידע רשותיות :			
יד'3	מערכות מידע רשותיות - מערכת רווחה	₪ 60,000	_____	₪
יד'4	מערכות מידע רשותיות - מערכת פיקוח	₪ 70,000	_____	₪
יד'5	מערכות מידע רשותיות - מערכת ועדת תנועה	₪ 40,000	_____	₪
טז'	מערכת מסחר אלקטרוני	₪ 30,000	_____	₪
	סה"כ	₪ 272,000		₪

לעירייה שמורה הזכות לרכוש 3-4 ממשקים נוספים, אשר בשלב זה אינם ידועים. לגבי ממשקים אלו יתנהל הליך הצעת המחיר שהסך הכולל לא יעלה על 150,000 ₪ לא כולל מע"מ.

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

3. אופן שקלול הצעת המחיר

3.1. אופן שקלול הצעת המחיר עבור פרק ב'7א

$$P_{7א} = A + B + C + D + G + (H+I+K+L) * 500 + J * 1,500$$

סימן	הסבר
$P_{7א}$	שקלול הצעת המחיר של המציע
A	עלות הקמה
B	עלות תחזוקה * שנות תחזוקה (10)
C	עלות רישוי למערכת ניהול פניות תושבים (סה"כ בהתאם לטבלה הנ"ל) * שנות רישוי (11)
D	ממשקי CRM
G	עלות ממשקים * 20%
H	שעת ניהול פרויקט
I	שעת אפיון
J	שעת פיתוח
K	שעת הדרכה
L	שעת הטמעה

3.2. אופן שקלול הצעת המחיר עבור פרק ב'7ב

$$P_{7ב} = E + F + G + (H+I+K+L) * 500 + J * 1,500$$

סימן	הסבר
$P_{7ב}$	שקלול הצעת המחיר של המציע
E	עלות הקמה
F	עלות תחזוקה * שנות תחזוקה (10)
G	עלות ממשקים * 80%
H	שעת ניהול פרויקט
I	שעת אפיון
J	שעת פיתוח
K	שעת הדרכה
L	שעת הטמעה

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחותמת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות

4. אבני דרך לתשלום

אבני הדרך לתשלום יבוצעו בהתאם לעלויות האומדן בניכוי אחוז ההנחה אותו הגיש המציע ובהתאם לסעיף הרלוונטי.

#	אבן דרך	%	הערות הלקוח
6.	העברת אפיון מפורט מלא וסופי לאישור הרשות	10%	התשלום יבוצע לאחר אישור הרשות את האפיון המפורט
7.	פיתוח מלא של כלל הדרישות עבור כל אחד מהסעיפים הרלוונטיים בהתאם למסמכי המכרז	75%	התשלום יבוצע לאחר אישור הרשות את הפיתוח לשביעות רצונה
8.	סיום תקופת אחריות - שנה ראשונה	15%	שנה מיום קבלת המערכת
9.			
	סה"כ	100%	

5. הצהרת המציע

הנני מצהיר בזאת כי קראתי בעיון את הבקשה להצעת מחיר כולל המפרטים הטכניים וכי הבנתי את כל התנאים והדרישות הנדרשים, וכי בדקתי ושקלתי כל דבר העשוי להשפיע על קביעת המחיר בהצעת.

הנני מצהיר כי הרשות לא תישא בכל עלות נוספת מעבר למופיע בהצעתי זו, בגין כלל הדרישות המופיעות במסמכי המכרז לרבות רישיונות תוכנה, חומרה, רישוי, אחסון, שליחת דוא"ל, הפקת דוחות, שימוש בשרתי אחסון מסמכים, עדכון הרשומות בבסיסי הנתונים, עלויות תקשורת, הסבת נתונים, שימוש ב-API זה או אחר ו/או כל דבר אחר אשר יידרש לצורך תפקודה המלא והתקין של הרשות המקומית.

הנני מתחייב כי במידה וישנן עלויות שכאלו הן הועלו בשלב השאלות והתשובות והן קבלו מענה בעותק האחרון והסופי של מסמך הדרישות לשביעות רצוני המלאה.

שם המציע:	
שם איש קשר:	
טלפון נייד:	
דוא"ל:	

חותמת וחתימה

תאריך

קראנו, הבנו ומקובל על

חתימה וחתימת המציע

שם קובץ: 03_01_2021 עיריית רעננה - להפצה - CRM - הזמנה להציע הצעות