

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה



מכרז פומבי 9/2024 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית כפר יונה

-ספטמבר 2024-

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נוסח פרסום

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

1. עיריית כפר יונה מעוניינת להתקשר עם זוכה להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה, הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז ונספחיו.
2. את מסמכי המכרז ניתן יהיה לרכוש, תמורת תשלום בסך של 500 ₪ (במילים: חמש מאות שקלים חדשים), אשר לא יוחזרו, באמצעות העברה בנקאית, כרטיס אשראי או במוזמן. לבירור ופרטים נוספים אודות התשלום יש לפנות אל מנהלת הרכש והמכרזים בכתובת דוא"ל: shanirb@kfar-yona.org.il מובהר בזאת, כי רכישת מסמכי המכרז על ידי המציע בעצמו הינה חובה ומהווה תנאי להגשת הצעה.
3. ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, במשרדי העירייה או באתר האינטרנט של העירייה: <https://kfar-yona.muni.il>, תחת הכותרת מכרזים.
4. את ההצעה על כל נספחיה יש למסור ידנית (בעותק אחד) במעטפת המכרז כשהיא מסודרת בסדר כרונולוגי יחד עם כל מסמכי המכרז, סגורה ונושאת את מספר המכרז ללא סימני זיהוי אחרים עד לתאריך 27.10.2024 בשעה 12:00 לתיבת המכרזים במשרדי מנהלת הרכש והמכרזים בעירייה, ברח' שרת 4, קומה 2 - כפר יונה.
5. ניתן לפנות בשאלות הבהרה עד ליום 29.9.2024 בשעה 12:00, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות לעירייה שאלות הבהרה, אל הגב' שני רוימי בס מנהלת הרכש והמכרזים בדוא"ל: shanirb@kfar-yona.org.il תשובות, מענה או התייחסות, ככל שתהיינה כאלה, תפורסמנה באתר האינטרנט העירוני ובאחריות כל מציע לעקוב אחר פרסומי העירייה.
6. על כל מציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו (ערבות השתתפות) על סך 3,000 ₪ בתוקף עד ליום 28.2.2025 בדיוק.
7. לא יתקיים מפגש מציעים/סיור קבלנים.

8. שכר הטרחה בגין השירותים מושא מכרז זה מוגבל במחיר מקסימום ומחיר מינימום. הצעה שתחרוג ממחיר המקסימום כלפי מעלה (הצעה לתוספת מחיר על מחיר המקסימום) והצעה שתנקוב באחוז הנחה גבוה מ-10% (מחיר נמוך ממחיר המינימום) תיפסל על הסף!

9. בחירת הזוכה במכרז תעשה על פי הפרמטרים המפורטים במסמכי המכרז, אולם בכל מקרה, אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא. העירייה תהיה רשאית לבטל את ההליך בכל שלב ככל שלא הוכרז זוכה. אין בפרסום המכרז משום התחייבות של העירייה להזמין את השירותים ו/או העבודות נשוא המכרז.
10. הצעה שלא תוגש במועד לא תובא לדיון.
11. הוראות המכרז מנוסחות מטעמי נוחות בלשון זכר/נקבה, אך מתייחסות ל-2 המינים כאחד.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

12. סיכום לוח הזמנים של המכרז :

הערות	מועד ושעה	התהליך	
עלות רכישה : 500 ₪ *רכישת החוברת הינה חובה ותנאי להשתתפות במכרז		מכירת חוברת המכרז	2
בכתב בלבד לכתובת דוא"ל: shanirb@kfar-yona.org.il	עד ליום 29.9.2024	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה למכרז	4
במשרדי מנהלת הרכש והמכרזים בעירייה, ברח' שרת 4, קומה 2 - כפר יונה	עד ליום 27.10.2024 בשעה 12:00 בדיוק הצעות שתוגשנה אחרי המועד הנקוב לא תוכנסנה לתיבת המכרזים ולא תדונה כלל	מועד אחרון להגשת הצעות במכרז	6
	ערבות על סך 3,000 ₪. בתוקף עד ליום 28.2.2025	סכום ותאריך תוקף ערבות מכרז :	7

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

בברכה,

**אלברט טייב
ראש העיר**

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

מסמך א' – הזמנה להציע הצעות

כללי

1.1 עיון במסמכי המכרז

- 1.1.1 תנאי ואופן מתן השירות, התמורה ותנאי תשלומה, וכן יתר תנאי ההתקשרות בין העירייה לבין הזוכה במכרז, מפורטים במסמכי המכרז. ניתן לעיין במסמכי המכרז - קודם לרכישתם - באתר האינטרנט של העירייה בכתובת: kfar-yona.muni.il.
- 1.1.2 מובהר, כי רכישת מסמכי המכרז הינה תנאי להגשת ההצעה. חובה על המשתתפים לשלם בגין מסמכי המכרז, תמורת תשלום בסך של 500 ₪ (במילים: חמש מאות שקלים חדשים), אשר לא יוחזרו, באמצעות העברה בנקאית, כרטיס אשראי או במזומן. לבירור ופרטים נוספים אודות התשלום יש לפנות אל מנהלת הרכש והמכרזים בכתובת דוא"ל: shanirb@kfar-yona.org.il. חובה לצרף את הקבלה בעת הגשת ההצעה.
- 1.1.3 על המציע לצרף להצעתו העתק אישור על ביצוע התשלום עבור ההשתתפות במכרז.
- 1.1.4 מובהר בזה, כי מציע אשר לא ירכוש את מסמכי המכרז כמפורט לעיל, הצעתו תיפסל על הסף ולא תידון בפני ועדת המכרזים.
- 1.1.5 הקבלה על רכישת מסמכי המכרז תהיה רשומה על שם המציע בלבד. רכישת מסמכי המכרז באמצעות גורם או גוף שאינו המציע במכרז, עשויה להביא לפסילת ההצעה.
- 1.1.6 מובהר בזה, כי הסך הנ"ל עבור רכישת חוברת המכרז לא יוחזר למציע מכל סיבה שהיא.

1.2 מועד הגשת ההצעה ומקום הגשתה

- 1.2.1 את ההצעה על כל נספחיה יש למסור ידנית (בעותק אחד) במעטפת המכרז כשהיא מסודרת בסדר כרונולוגי יחד עם כל מסמכי המכרז, סגורה ונושאת את מספר המכרז ללא סימני זיהוי אחרים, כאשר עליה מצוין – **"מכרז פומבי מס' 9/2024 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של עיריית כפר יונה"**, ולשלשל ידנית לתיבת המכרזים במשרדי מנהלת הרכש והמכרזים בעירייה, בבניין העירייה ברחוב שרת 4 כפר יונה, וזאת **עד ולא יאוחר מיום 27.10.2024 שעה 12:00** בלבד. ההגשה לתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי העירייה אצל מנהלת הרכש והמכרזים בכתובת: שרת 4 קומה 2 כפר יונה, לא יתקבלו הצעות לאחר מועד זה מכל סיבה שהיא. משלוח ההצעה בכל דרך אחרת ו/או לאחר המועד הנקוב לעיל תגרום לפסילת ההצעה.
- 1.2.2 משלוח המעטפה בדואר או הגשתה בכל דרך אחרת, שאינה הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים, אינם עונים על דרישות המכרז. מציע אשר מעטפתו לא תימצא, מכל סיבה שהיא, בתיבת המכרזים בעת פתיחתה לא תימנה בין ההצעות המשתתפות במכרז.
- 1.2.3 כל עוד לא נפתחה תיבת המכרזים, העירייה רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת הצעות. כמו כן, רשאית העירייה לשנות, לעדכן, או לסייג כל תנאי מתנאי המכרז, במידה שהיא סבורה כי שינוי, עדכון או סייג כאמור נדרשים לצרכי העירייה.
- 1.2.4 הגשת ההצעה חתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז והחווה המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

1.3 אופן הגשת ההצעה

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

- 1.3.2.2 שני – טבלת ריכוז מסמכים למציע (אשר מולאה על ידי המציע);
- 1.3.2.3 שלישי – נספחי המכרז לפי סדר עולה (מ-1 והלאה), כאשר לאחר מכן יש לצרף את יתר המסמכים אשר נדרשו במכרז **בהתאם לסדר המופיע בטבלת ריכוז המסמכים למציע**;
- הערה**: במחברת המכרז אין לכרוך את הנוסח המקורי של הערבות, טופס הערבות המקורי יוגש יחד עם מחברת המכרז אך לא ייכרך.
- 1.3.2.4 רביעי – חוברת תנאי המכרז (פרק א' למכרז) בצירוף חתימות המציע/מורשי החתימה, על כל עמוד בנפרד בהתאם לדרישות המכרז;
- 1.3.2.5 חמישי – הסכם ההתקשרות (פרק ב' למכרז) חתום על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז;
- 1.3.2.6 שישי – המפרט המקצועי על נספחיו (פרק ג' למכרז) חתומים על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז.
- יש להקפיד הקפדה יתרה על אופן הגשת ההצעה המפורט לעיל. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שלא לקבל הצעות אשר לא תעמדה בדרישות הצורניות המפורטות לעיל.**
- 1.3.3 מסמכי המכרז של המציע יוגשו במעטפה חתומה. על המציע לחתום בראשי תיבות בחתימת ידו/מורשי החתימה בצירוף חותמת על כל דף ודף ובכל מקום על מסמכי המכרז, וכן יחתיים עו"ד במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז וכן יש לצרף את כל המסמכים והאישורים הנדרשים כאשר הם חתומים ומלאים בהתאם לנדרש.
- 1.3.4 אין לציין על מעטפת המכרז כל סימן אשר יש בו כדי להעיד על זהות המציע.
- 1.3.5 הצעת המציע, אשר הוגשה, הינה סופית ולא תהיה למציע כל זכות לדרוש הוספת מסמך ו/או מעטפה ו/או שינוי למחיר ההצעה או כל שינוי שהוא וכן לא יהא רשאי לחזור בו מן הצעתו.
- 1.4 הסתייגויות המציע מההצעה**
- 1.4.1 מציע אינו רשאי לשנות את מסמכי המכרז להוסיף להם, למחוק בהם, להסתייג מן האמור בהם או להתנות עליהם בדרך כלשהי.
- 1.4.2 למען הסר ספק, מובהר בזה כי בכל מקרה של שינוי, השמטה, התניה או תוספת שיעשה המציע במסמכי המכרז או כל הסתייגויות לגביהם בכל דרך וצורה שהיא, תהא העירייה רשאית להפעיל שיקול דעתה ולפעול בכל אחת מן הדרכים להלן: לראות בהסתייגויות כשינוי מהותי במסמכי המכרז המביא לכדי פסילת הצעת המציע; לראות בהסתייגויות כאילו הן מהוות פגם טכני בלבד ו/או פגם אשר נעשה בהיסח הדעת ובתום לב ולדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות, ובלבד שבתיקון כאמור אין כדי לשנות את מחיר ההצעה או פרט מהותי בה.
- 1.4.3 מובהר בזה כי הגשת ההצעה כמוה כהסכמה מצד המציע לנוסח החוזה ולכל תנאי המכרז.
- 1.4.4 המציע הזוכה לא יהא רשאי להעביר או להמחות כל זכות או חובה שחלה עליו על פי תנאי החוזה, וזאת ללא קבלת הסכמת העירייה מראש ובכתב.
- 1.5 שאלות והבהרות נוספות**
- 1.5.1 ניתן לפנות בשאלות הבהרה עד ליום 29.9.2024, בשעה 12:00, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות לעירייה שאלות הבהרה, אל הגב' שני רוימי בס מנהלת הרכש והמכרזים בדוא"ל: shanirb@kfar-yona.org.il תשובות, מענה או התייחסות, ככל שתהיינה כאלה, תפורסמנה באתר האינטרנט העירוני ובאחריות כל מציע לעקוב אחר פרסומי העירייה. לא יתקבלו שאלות שיתקבלו לאחר המועד שצוין לעיל.
- 1.5.2 שאלות הבהרה ישלחו במסמך MS-Word בלבד פתוח לעריכה. בפניה יש לציין את שם ומספר המכרז, פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון. השאלות

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

יהיו במבנה שלהלן:

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

- 1.5.3 העירייה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להתייחס או שלא להתייחס לשאלות ההבהרה.
- 1.5.4 מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור קיום הביטוחים במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד, אחרת **ביצוע שינויים בנספח זה עשוי להביא לפסילת ההצעה.**
- 1.5.5 מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוייה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושקט מלטעון כל טענה בהקשר זה.
- 1.5.6 עדכונים, הודעות, תשובות לשאלות הבהרה ופרטים לגבי מועד פתיחת תיבת המכרזים, יפורסמו באתר האינטרנט של העירייה.
- 1.5.7 פרסומי העירייה כאמור יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 1.5.8 חובה על המציעים להתעדכן ולקוב אחר פרסומים באתר האינטרנט ביחס למכרז.
- 1.5.9 חובה על המציעים לצרף להצעתם למכרז את תשובות העירייה לשאלות ההבהרה, כשהן חתומות כנדרש בתנאי המכרז.
- 1.5.10 מודגש, כי לא תתקבל כל טענה מצד מציע כלשהו במכרז, כי הסתמך בהכנת הצעתו למכרז זה והגשתה לעירייה, על תשובות שניתנו בעל פה על ידי גורם כלשהו בעירייה. מובהר בזאת, כי מלבד תשובות אשר ניתנו בכתב על ידי העירייה, לא יהיה בתשובות בעל פה כאמור, כדי לחייב את העירייה כלל וכלל.

1.6 אחריות והחזר הוצאות

- 1.6.1 העירייה אינה נושאת בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם השתתפותו במכרז, לרבות בשל אי בחירת הצעתו כזוכה במכרז.
- 1.6.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כל ההוצאות מכל סוג שהוא הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז והוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז תחולנה על המשתתף במכרז, אשר לא יהא זכאי לקבלת החזר הוצאות מכל סוג שהוא בגין ההשתתפות במכרז.

2. מסמכי המכרז

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

2.1.1 פרק א' – תנאי המכרז ונספחיו;

נספח 1 הצהרת משתתף במכרז

נספח 2 ערבות הצעה למכרז

נספח 3 בוטל

נספח 4 תצהיר בדבר העדר קרבה והתחייבות למניעת ניגוד עניינים

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 5 התחייבות לתשלום שכר מינימום והעסקת עובדים

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

נספח 6 תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין לפי חוק עסקאות

גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976

נספח 7 התחייבות להעסקת עובדים זרים כדין

נספח 8 תצהיר העדר הרשעות של המציע ועובדיו

נספח 9 נוסח המלצה

נספח 10 אישור עורך דין על פרטים בדבר המציע כתאגיד

נספח 11 טופס מינוי מנהל פרויקט מטעם המציע

נספח 12 תצהיר המציע בדבר עמידה בתנאי סף וניסיון עבר

נספח 13 אישור רואה חשבון

2.1.2 פרק ב' – הסכם התקשרות עם הקבלן;

ב' 1 – ערבות ביצוע;

ב' 2 – אישור קיום ביטוחים;

2.1.3 פרק ג' – כתב כמויות והצעת המציע;

3. פרטי ההזמנה – כללי

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

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

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

4. תנאים מקדימים להזמנה ומתן השירותים על ידי הקבלן

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

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

5. תנאי סף

- רשאים להשתתף במכרז מציעים העונים בעצמם על כל התנאים הבאים, במצטבר. יודגש כי אי עמידה באחד מתנאי הסף, יכול לגרום לפסילת ההצעה בהתאם להוראות כל דין.
- על המציע בעצמו (אלא אם נאמר במפורש אחרת) לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים להלן:

5.1 תנאי סף –

5.1.1 המציע בעל ניסיון מוכח לתקופה רציפה של שלוש שנים לפחות, שצבר בין השנים 2018 עד 2023 (כולל) בהקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור לפחות 3 רשויות מקומיות ו/או חברות עירוניות ו/או רשויות ממשלתיות ו/או חברות ממשלתיות. על המציע לצרף פירוט התקשרויות בהתאם לנוסח המצורף למכרז.

5.1.2 למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2021-2023 של 3 מיליון ₪ (שלושה מיליון שקלים חדשים) לשנה ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2023 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חיי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 570 של לשכת רואי החשבון בישראל.

6. מסמכים שיש לצרף להצעה

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

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

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

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

6.3 ככל שהמציע הינו חברה בע"מ או שותפות, אישור עו"ד כמצורף **בנספח 10**:

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

6.3.2 שמות המנהלים של התאגיד ו/או השותפות;

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

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

6.5 **קבלה בגין רכישת מסמכי המכרז**

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

6.6 לצורך הוכחת תנאי סף בדבר ניסיון המציע, יצהיר המציע על הנדרש במסגרת נספח 12 למסמכי המכרז. כמו כן, על המציע לצרף לפחות 3 המלצות בכתב, בדבר ניסיון קודם ומוכח ביחס לביצוע עבודות כדוגמת אלה הנדרשות במכרז זה בהתאם לנוסח המפורט בנספח 9 למסמכי המכרז ו/או בנוסח דומה. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש השלמת מסמכי המלצות בנוסח הנדרש אף לאחר מועד הגשת ההצעות.

6.7 המציע, ואם הוא תאגיד - באמצעות בעל השליטה בו, או מורשה החתימה מטעמו, ימציא תצהיר בדבר היעדר כתבי אישום, הרשעות בעבירות שיש עמן קלון ו/או עבירות פיסקאליות ובכל עבירות אשר יש קשר בינן, ישיר או עקיף, למתן השירותים ו/או עבודות כדוגמת נשוא מכרז זה, בהתאם לנוסח התצהיר **בנספח 8** למסמכי המכרז. למען הסר ספק יובהר, כי התצהיר יתייחס למציע, לרבות עובדיו והמועסקים על ידו בעת הגשת ההצעה.

6.8 המציע ימציא אישור רו"ח כי אינו נמצא בהליכי פירוק או פשיטת רגל וכן כי לא קיימת אזהרה על המשך קיומה של החברה כ"עסק חיי", בהתאם לנוסח **בנספח 11** למסמכי המכרז.

1.

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

- 6.9.1. אישור תקף מפקיד השומה, מרואה-חשבון או מיועץ מס על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, המעיד כי המציע מנהל פנקסי חשבונות והרשימות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף.
- 6.9.2. אישור על ניכוי מס במקור ו/או פטור מכך.
- 6.9.3. תעודה תקפה בדבר היות המציע עוסק מורשה.
- 6.10. המשתתף הינו ישות משפטית אחת בלבד, אשר רכשה את מסמכי המכרז:
- 6.11. יש לצרף הצהרת המציע בהתאם לנספח 1 למסמכי המכרז, בו מצהיר המציע בין היתר כי קרא את כל תנאי מסמכי המכרז, לרבות החוזה על נספחיו, המפרטים הטכניים והדרישות המקצועיות, הבין את האמור בהם וכי הוא מתחייב למלא אחר כל תנאי המכרז על נספחיו וכי אין כל מניעה חוקית במתן השירותים ו/או אספקת הציוד על ידו.
- 6.12. המציע יצרף להצעתו תצהיר התחייבות לשמירת זכויות עובדים ותצהירים המאושרים על ידי עורך דין לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 או חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, בנוסחים המפורטים בנספחים: 5, 6 ו-7 למסמכי המכרז.
- 6.13. על המציע לחתום על הצהרה בדבר העדר קרבה אסורה לעובד הרשות או לחבר עירייה וכן לחתום על התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים בהתאם לנוסח המפורט בנספח 4 ולצרף אותה להצעתו.
- 6.14. על המציע לחתום על טופס מינוי מנהל פרויקט בנוסח המפורט בנספח: 11.
- 6.15. יש להגיש את כל המסמכים הנ"ל וכן יתר המסמכים, הנספחים והאישורים אשר הינם חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז חתומים ומלאים כנדרש, יחד עם הצעתו של המציע המשתתף במכרז ועם כל מסמכי המכרז לרבות, הסכם ההתקשרות, הכל בהתאם לסדר המפורט בטבלת ריכוז המסמכים למציע המצורפת בנספח 12 כאשר הם חתומים ע"י הספק בכל עמוד בנפרד, מאושרים ומאומתים כדין בהתאם לנדרש. יודגש - יש להקפיד על אופן הגשת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות בסעיף 1.3.1 לעיל.
- 7. ערבות ההצעה – ערבות השתתפות בהליך**
- 7.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת לפקודת העירייה, בסך 3,000 ₪ (במילים: "שלושת אלפים שקלים חדשים בלבד") בנוסח המפורט בנספח 2 למסמכי המכרז.
- 7.2. תוקף הערבות עד יום 28.2.2025 (כולל) ויחולו עליה התנאים המפורטים בסעיף 7 להלן. העירייה תהא רשאית להאריך את המועד להגשת ההצעות ולדרוש את הארכת תוקף הערבות בהתאם לנדרש, על פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 7.3. הצעה שלא תצורף אליה ערבות בנקאית מקורית בנוסח שנקבע בנספח כאמור - תיפסל על הסף.
- 7.4. הערבות תהיה ע"ש המציע בלבד. לא תתקבלנה ערבויות ע"ש מי שלא הגיש את ההצעה למכרז.
- 7.5. ככל שהעירייה תחליט על שינוי לוחות הזמנים הנוגעים למכרז זה, היא תהיה רשאית לדרוש מעת לעת את הארכת תוקף הערבות הבנקאית לתקופה או לתקופות נוספות ככל שיידרש עד לחתימת הסכם התקשרות עם המציע-הזוכה והמציעים יהיו חייבים לעשות כן, על חשבונם. מציע שלא יאריך את הערבות בהתאם לדרישת העירייה, הצעתו לא תשתתף עוד בהמשך הליכי המכרז, ולא תהיה לו כל טענה או תביעה כלפי העירייה בגין ו/או בקשר לכך.
- 7.6. העירייה תהא רשאית להציג את הערבות הבנקאית לפירעון ולחלט את הסכום הנקוב בה (או כל חלק ממנו), מבלי שתצטרך לנמק בקשתה או לבסס דרישתה או לפנות קודם לכן אל המציע, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל מקום שבו המציע חזר בו מהצעתו ו/או לא קיים את תנאי המכרז בדייקנות ובשלמות ו/או סירב למלא אחר הדרישות ממנו בעקבות זכירתו במכרז, לרבות ההוראות בדבר חתימת החוזה ו/או שלא עמד במלוא התחייבויותיו בהתאם להצעה ולהוראות מסמכי המכרז ו/או שסטה בכל דרך אחרת מהוראות המכרז. מובהר, כי אין בזכויות העירייה כמפורט לעיל, בכדי לגרוע מכל סעד אחר אשר עומד לרשות העירייה בהתאם למסמכי המכרז ועל פי כל דין.
- 7.7. מובהר, כי אין בזכויות העירייה כמפורט בסעיף זה, בכדי לגרוע מכל סעד אחר, אשר עומד לרשות העירייה בהתאם למסמכי המכרז ועל פי כל דין.

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

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

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

8. העדר יחסי עובד מעביד

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

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

9. הליך השלמת פרטים ובירור פרטים

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

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

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

10. מפרט טכני

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

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

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

11. בחינת ההצעות - שקלול ההצעות וקביעת ההצעה הטובה ביותר

בחינת ההצעות במכרז ובחירת הזוכה תיעשה בשלבים שלהלן:

11.1. שלב א' – בחינת עמידה בתנאי הסף:

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

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

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

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

11.2.1. הערכת האיכות תבוצע ע"י ועדה מקצועית שהרכבה הינו: **מנכ"ל העירייה או מי מטעמו, מנהלת המוקד, והיועץ המקצועי** (להלן: "הוועדה המקצועית").

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

מס'	סעיף	אחוז השקלול
1	עלות כוללת של ההצעה בהתאם לנספח ג' למסמכי ההצעה. ההצעה הנמוכה ביותר (אשר תנקוב באחוז ההנחה הגבוה ביותר) תקבל את מלוא הניקוד, והצעות גבוהות יותר (אשר ינקבו באחוז הנחה נמוך יותר), יקבלו ניקוד יחסי בהתאם לתוספת היחסית.	70%
2	דירוג הפתרון המוצע על פי הטופס המצורף	30%

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

טופס דירוג פתרון המציע

פרטים כללים

שם החברה המציגה: _____ תאריך: _____

שם המדרג: _____ תפקידו: _____

בעמודת התכונה יסמן המשתמש האם היכולת קיימת / לא קיימת

כל עמודה קיימת תקבל 3 נקודות – סה"כ 27 נקודות

בתכונה 10 בראיון יעניק המנקד מקסימום 3 נקודות

מס סידורי	תכונה	קיים	לא קיים
1.	דוחות מנהלים ודוחות בקרה		
2.	צירוף מסמכים למערכת (WORD, EXECL, PDF, וקבצי וידאו)		
3.	דוח השוואת קטגוריות לניתוח מגמות		
4.	התממשקות לעירייה השונות למשל גבייה למחלקות		
5.	סגירת פניות מהשטח – כולל בקרה על עובדי השטח		
6.	יכולת הגדרת לוח עבודה שנתי כולל חגים והגדרה של שינוי זמני עבודה		
7.	פניות יזומות לתושבים) תושבים חדשים, לפי שכוונת, רחובות, ועוד)		
8.	בניית אסקלציה מובנית על פי הרכיב אירגוני לפניות		

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

		יכולת בניית טפסים מקוונים על ידי מנהל המערכת	9.
		התרשמות מהמזיע – ראיון	10.
		סה"כ ניקוד	

על המזיע לקבל מינימום 24 נקודות על מנת לעבור שלב האיכות לשלב בחינת המחיר

- 11.3. **שלב ג'** – בחינת הצעת המחיר למזיעים שעברו שלב ב – **שלב האיכות**
- 11.4. **שלב ד'** – **חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות**
- 11.4.1. חישוב הציון הסופי ייערך על ידי חיבור הציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת האיכות והציון המשוקלל שהתקבל בבדיקת ההצעה הכספית.
- 11.4.2. ההצעות תדורגנה בהתאם לגובה הציון הסופי.
- 11.4.3. המלצות הועדה המקצועית יעברו לדיון בפני ועדת המכרזים אשר תהא רשאית לאמץ את המלצות הועדה המקצועית ו/או לנקד באופן עצמאי בהתאם לקריטריונים שלעיל.
- 11.4.4. מזיע אשר דורג במקום הראשון ועדת המכרזים תמליץ על זכייתו בפני ראש העיר.
- 11.4.5. מודגש, כי ועדת המכרזים רשאית להכריז על **המזיע אשר דורג במקום השני כ"כשיר שני"** ויחולו לגביו ההוראות שלהלן:
- 11.4.5.1. הצעת הכשיר השני, תעמוד בתקופה למשך 6 חודשים ממועד ההכרזה על הזוכה והכשיר השני. במידת הצורך, אם יתבקש על ידי העירייה ויהא מוכן לכך, יאריך את תוקף הצעתו לתקופה נוספת.
- 11.4.5.2. ה"כשיר השני" יוכרז כזוכה במכרז זה אם עד תום 6 חודשים ממועד ההכרזה על הזוכה והכשיר השני, הזוכה הראשון יחזור בו מהצעתו או שלא ייחתם עמו חוזה או שיספק את השירותים שלא לשיעור רצון העירייה ו/או שיבוטל החוזה שנחתם עמו, מכל סיבה שהיא.
- 11.4.5.3. לכשיר השני לא תהיה כל עילת תביעה כלפי העירייה אם לא תתקשר עמו במהלך תקופה זו, לרבות הארכותיה. התקשרות עם הכשיר השני נתונה לשיקול דעת העירייה בלבד והיא תהא רשאית שלא לפנות לכשיר השני אלא לפרסם מכרז חדש/נוסף.
12. **בחינת הצעת המחיר**
- 10.4. מוסכם ומפורש כי הצעת המחיר של המזיע אינה מהווה התחייבות מצד העירייה להזמין העבודות או את שירותים נשוא המכרז בהיקף כלשהו ובכלל.
- 10.5. אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי אחרת.
- 10.6. ככל שיתברר ומועמד לזכייה הינו מזיע אשר לעירייה ניסיון רע עמו בגין התקשרות קודמת או נודע לעירייה כי בהתקשרות קודמת אשר ביצע המזיע ברשות אחרת קיים חוסר שביעות רצון מטיב השירות אשר ניתן על ידי המזיע בעבר, לרבות מעורבותו בהליכים משפטיים אשר ננקטו נגדו ו/או הופסקה התקשרות עמו מצד מזמינים אחרים בשל חוסר שביעות רצון, תהא העירייה רשאית לשקול זאת במסגרת שיקוליה ולהעדיף מזיע אחר, אף אם הצעתו תהא גבוהה מזו של המזיע אשר לעירייה סבור כי קיים חשש לניסיון רע עמו, וזאת מנימוקים שיירשמו.
11. **התקשרות עם הזוכה**
- 11.1. **משא ומתן עם הזוכה**
- 11.1.1. הכרזה על הזוכה תהא בכפוף להמצאת כל המסמכים הדרושים לצורך הוכחת יכולתו של הזוכה לעמוד בתנאי ההתקשרות כמפורט לעיל. ואולם, אף אם נבחרה הצעתו של מזיע כזוכה במכרז בהחלטה סופית ופורמלית של ועדת המכרזים, תהא העירייה רשאית לנהל עם המזיע משא ומתן ביחס לפרטי הצעתו, בכפוף לדין.

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

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

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

11.2. התחייבות והמצאת אישורים מטעם הזוכה

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

11.2.1.1. ערבות ביצוע כמפורט בנספח ב' 1 להסכם ההתקשרות.

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

11.2.1.3. הסכם התקשרות.

11.3. ערבות לקיום החוזה

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

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

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

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

11.3.4. סכום ערבות הביצוע אשר חולט על ידי העירייה ייהפך לקניינה המוחלט של העירייה, בלי שתהא למציע זכות כלשהי לבוא כלפי העירייה בטענות כלשהן בקשר לכך.

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

12. עיון בהצעת הזוכה

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

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

13. שינויים בהיקף ההתקשרות

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

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

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

14. ניהול ופיקוח

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

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

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

15. שונות

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

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

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

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

15.3.2. כי ההצעות לא עמדו בדרישות הסף;

15.3.3. כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות זמנים או כתוצאה מעיכובים מנהליים;

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

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

16. תנאים כלליים

16.1. הדין החל

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

16.1.2. ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכל דין.

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

16.2. תניית שיפוט ייחודית

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

ביטול על ידי העירייה או דחיית תחילת ביצוע העבודה/שירות

- 16.2.2. העירייה רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז.
- 16.2.3. בוטל ההליך על-ידי העירייה, היא תהא רשאית לבצע את הפרויקט בעצמה או באמצעות צדדים שלישיים, מבלי שתהא למציעים כל טענה או תביעה בקשר לכך.

16.3. קביעת בית משפט מוסמך הנוגדת את החלטת ועדת המכרזים

- 16.3.1. היה וייקבע על ידי ועדת המכרזים זוכה (להלן: "הזוכה המקורי"), והוא יחל בעבודתו, ובעקבות הליך משפטי ייקבע על ידי בית משפט מוסמך כי זכייתו של הזוכה המקורי בטלה וכי תחתיו מוכרז זוכה אחר (להלן: "הזוכה האחר") ו/או ככל שיינתן צו מניעה, מתחייב הזוכה המקורי להפסיק את ביצוע העבודות ולהעביר לרשות את כל המידע המצוי אצלו בצירוף דו"ח עדכני באשר לפעולות שכבר בוצעו על ידו, ולאפשר כניסת הזוכה האחר לעבודה באופן בטוח ומסודר, ובכלל זה לקיים את הוראות המנהל בדבר מועד העברת האחריות.
- 16.3.2. בוטלה זכייתו של הזוכה המקורי, הוא לא יהיה זכאי לשום פיצוי בגין ביטול זכייתו כאמור, אלא לתשלום עבור העבודה שבוצעה על-ידיו בפועל, עד למועד הפסקתה בפועל.
- 16.3.3. כתובות הצדדים ואופן משלוח הודעות
כתובתה של ועדת המכרזים היא במשרדי העירייה כמפורט לעיל. כתובתם של המשתתפים תיראה ככתובת שנקבעה במסמכיהם. כל הודעה אשר תישלח על ידי העירייה ו/או ועדת המכרזים לכתובת המשתתפים בדואר רשום, תיראה כאילו התקבלה אצל המשתתפים תוך שלושה (3) ימי עסקים מיום המשלוח; אם נשלחה בפקסימיליה או בדוא"ל תיראה כאילו התקבלה אצל המשתתפים ביום העסקים שלאחר היום בו נשלחה; ואם נמסרה ביד – בעת מסירתה

בברכה,
אלברט טייב
ראש עיריית כפר יונה

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 1

הצהרת משתתף במכרז

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

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

הכתוב דלעיל המיוחס לרבים יחול לגבי יחיד ולהפך.

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

שם איש קשר: _____ תפקיד: _____ תאריך: _____

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 2

ערבות בנקאית (ערבות הצעה)

תאריך _____

לכבוד
עיריית כפר יונה

א.ג.נ.

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____ :

על פי בקשת _____ (להלן: "המציע"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום 3,000 ₪ (במילים: שלושת אלפים שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות"), בקשר לעמידתו של המציע בהתחייבותיו הכלולות בהצעה שהגיש במסגרת מכרז מס' 9/2024 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית כפר יונה.

1. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, לרבות באמצעות הפקסימיליה, כל סכום אשר יצוין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום שבעה (7) ימים ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי הכתובת המופיעה בראשית כתב ערבות זה.
2. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.
3. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה היא בלתי מותנית, ובכלל זה לא תהיו חייבים להסביר, לנמק, לפרט, לבסס או להוכיח את דרישתכם או לדרוש תחילה את התשלום מאת המבקש.
4. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.
5. כתב ערבות זה יעמוד בתוקף עד ליום 28.2.2025.

בכבוד רב,

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 3 - בוטל

נספח 4

הצהרה והתחייבות המציע לעניין העדר ניגוד עניינים

[על המציע להחתים על ההצהרה כל אחד מבעלי המניות, הדירקטורים ויתר נושאי המשרה של המציע]

אני/הח"מ _____ בעלת ת"ז מס' _____ ו- _____ בעל ת"ז מס' _____, בשם הספק _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק" או "המציע"), לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי מכרז פומבי מס' 9/2024 עבור עיריית כפר יונה, הרינו מצהירים ומתחייבים בזאת, כדלקמן:

1. ידוע לי כי מבלי לגרוע מכל הוראות דין בנוגע לניגוד עניינים, אזי אי נכונות האמור בהצהרה זו, תהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז ולהביא לפסילת ההצעה, וככל שהמציע יזכה במכרז, אי נכונות האמור בהצהרה זו, יהווה הפרה יסודית של ההסכם שייכרת עם המציע ולביטול ההסכם על-ידי שייכרת עם המציע, מבלי שתהיה למציע כל זכות תביעה כלפי החכ"ל ו/או מי מטעמה.
2. עיריית כפר יונה (להלן: "העירייה") הביאה לידיעתנו את הוראות הסעיפים הבאים:
 - 2.1. סעיף 103 א' (א) לצו המועצות המקומיות (א), תשי"א-1950 הקובע כדלקמן: "חבר עירייה, 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 העירייה, לעניין זה, "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
 - 2.2. כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע: "חבר העירייה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית: לעניין זה, "חבר עירייה" – חבר עירייה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) ו-2 (1) (ב))."
 - 2.3. סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי: "פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה".
3. אי לכך, הרינו מבקשים להודיע ולהצהיר כי:
 - 3.1. בין חברי מועצת העירייה אין למציע ו/או לבעל השליטה במציע: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - 3.2. אין חבר עירייה, 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.
 - 3.3. אין למציע ו/או לבעל השליטה במציע, בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד בעירייה.
4. ידוע לנו כי העירייה תהיה רשאית לפסול את ההצעה אם יש קרבה כאמור לעיל, או אם נמסרה הצהרה לא נכונה ו/או לדרוש דרישת שיפוי כספי, ללא הוכחת נזק, בגין התקשרות שלא כדן שנכרתה בהעדר גילוי נאות מצד המציע.
5. הננו מתחייב שלא יהיה, לפי העניין, או לעובדים מטעמי או לספקי / קבלני משנה מטעמי או לגורמים מקצועיים במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שישה (6) חודשים מתום תקופה זו ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בעיריית כפר יונה, וכי אינני צפוי לכל תביעה ו/או טענה מצד שלישי כלשהו, בקשר עם מילוי התחייבויותי על פי הסכם זה.
6. הנני מתחייב להימנע מכל פעולה ו/או מחדל אשר עלולים להעמיד אותי או מי מטעמי במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל, לרבות, קבלת עבודה עבור כל גורם או גוף אחר, אם העבודה כאמור עלולה להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים.
7. הנני מתחייב להודיע ליועמי העירייה באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלהם אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
8. הנני מתחייב להימנע משימוש במידע כלשהו שהגיע לידי במסגרת הליך זה שלא למטרת ביצוע התחייבויותי כאמור בהליך זה.
9. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם, העלול להביא להתקשרות שתהא בניגוד להתחייבויותי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.
10. לא תהינה לי כל טענות או תביעות מכל מין וסוג שהוא בגין כל החלטה של המזמין עם מניעת ניגוד עניינים.
11. אני מתחייב להחתים את כל העובדים מטעמי ואת כל קבלני המשנה מטעמי ואת הגורמים המקצועיים על ההצהרה דומה כי אין להם ניגוד עניינים, על התחייבות להימנע מניגוד עניינים בעתיד ועל התחייבות להודיע לי, מיידי, ברגע שנקלעו למצב של ניגוד עניינים לכאורה.
12. מובהר בזאת שלעניין הליך זה "ניגוד עניינים" פירושו גם כל אירוע העלול להוביל למצב של "חשש לניגוד עניינים" או בעל פוטנציאל לניגוד עניינים.
13. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

על החתום:

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

תאריך

חותמת המציע

אימות חתימה

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

עו"ד (חתימה + חותמת)

* בכל מקרה בו קיים חשש לניגוד עניינים עקב קרבה כלשהי תכריע דעת יועמ"ש העירייה

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 5

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

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ ח.פ. _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמינה (להלן: "המציע"), עיריית כפר יונה ("המזמינה"). אני משמשת/ת כ- _____ אצל המציע ומוסמדת/ת ליתן מטעמו תצהיר זה.

2. ככל שהצעתו של המציע תיבחר כהצעה הזוכה במכרז על ידי המזמינה וייחתם בין הצדדים הסכם התקשרות, מתחייב המציע כי במהלך תקופת הסכם ההתקשרות (לרבות כל תקופת התקשרות מוארכת) לקיים כלפי המועסקים מטעמו בביצוע השירותים נשוא המכרז, את האמור בהסכמים הקיבוציים הרלבנטיים את האמור בצווי ההרחבה הרלבנטיים לענף ואת האמור בכל החוקים הבאים (להלן: "חוקי העבודה"):

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951

חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976

חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1951

חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954

חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו – 1996

חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953

חוק החניכות, תשי"ג - 1953

חוק הגנת השכר, תשכ"ח – 1958

חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963

חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה – 1995

חוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987

חוק הודעה מוקדמת לפיטורים והתפטרות תשס"א - 2001

חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) תשס"ב - 2002

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

הנני מצהיר כי המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום*;

המציע או בעל זיקה** אליו הורשע בעבירה אחת לפי חוק שכר מינימום, אך חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה*;

המציע או בעל זיקה אליו הורשע בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אך חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה*.

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

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

חתימת המצהיר

אישור

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

(חתימה וחותמת עוה"ד)

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 6

תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כחוק

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976 (להלן: "החוק")

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

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

בתצהיר זה:

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

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

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

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

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

זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

א י ש ו ר

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

(חתימה וחותמת עוה"ד)

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 7

נוסח התחייבות להעסקת עובדים

לכב'
עיריית כפר יונה

הנדון: העסקת עובדים כדין

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

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

ולראיה חתמנו, היום _____.

חתימת הקבלן באמצעות
מורשי החתימה

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

תאריך: _____.

חתימה וחותמת של עו"ד

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 8

תצהיר על העדר הרשעות של עובדי המציע

אני החתום מטה :

שם פרטי: _____

שם משפחה: _____

תעודת זהות: _____

בעלות זכות חתימה בחברה: _____ ח.פ.: _____ ("הקבלן")

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

חותמת החברה/קבלן

חתימה

א י ש ו ר

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

(חתימה וחותמת עוה"ד)

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 9

המלצה ואישור היקפי פעילות

פרטי רשות המקומית / גוף ציבורי/ תאגיד

שם הרשות המקומית/גוף ציבורי / תאגיד: _____

שם ראש העיר/מנכ"ל: _____

שם מנהל פרויקט: _____

טלפונים:

מס' טלפון במשרד איש קשר: _____

מס' טלפון נייד איש קשר: _____

הננו מאשרים בזה כי המציע במכרז מס' 9/2024, חברת _____ (להלן – החברה), ביצעה עבורנו עבודות מסוג: _____ בשנת: _____ בהיקף של: _____ ש.

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

תאריך: _____

שם בעל התפקיד הממליץ: _____ תפקיד: _____

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

• הערה: יש לצרף שלוש המלצות מרשויות מקומיות בנוסח זה

• יש לציין שם מלא ותפקיד בצירוף חתימה וחותמת.

ניתן להחתים אחד מבעלי התפקידים המנויים לעיל.

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 10

אישור עורך דין על פרטי המציע כתאגיד

לכבוד

עיריית כפר יונה

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז מספר 9/2024 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM

של העירייה – כפר יונה

אני _____ מאשר הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע:

עו"ד (שם מלא)

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

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

בכבוד רב,

שם מלא עו"ד חתימה וחותמת כתובת + טלפון

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח 11

טופס מינוי מנהל פרויקט

לכבוד,
עיריית כפר יונה

להבטחת ביצוע הקמה ושדרוג של מערכת CRM בעיריית כפר יונה ("העבודות") תוך מתן שירות באיכות גבוהה ובעמידה בדרישות המקצועיות כמתחייב על פי הוראות הסכם ההתקשרות, הנחיות העירייה ובהתאם ללוחות הזמנים אשר ייקבעו ובאופן הולם, הכל בהתאם למסמכי מכרז מס' 9/2024 (להלן: "מכרז" / "ההסכם") הנני להודיע כי ה"ה _____ ת.ז. _____ שפרטי ההתקשרות עמו הינם כדלקמן: כתובת: _____ טלפון(משרד): _____ טלפון(נייד): _____ פקס: _____ דוא"ל: _____, ישמש כאיש הקשר של חברת ("המציע"), אשר הינה המציע במכרז, בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הצעתי וישמש כמנהל העבודה והשירות לצורך מכרז זה (להלן: "מנהל העבודה")

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

שם המציע/החברה/ תאגיד/ שותפות: _____

שם בעל זכות החתימה: _____ חתימה: _____

שם בעל זכות החתימה: _____ חתימה: _____

חותמת המציע: _____

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

5. הצהרתי זו הינה אישית ובאחריותי, ומבלי לגרוע מכך היא תיראה אף כהצהרה מטעם המציע, אשר הסמיד אותי למסור הצהרה זו.
6. הצהרתי זו נכונה ועדכנית ליום הגשת הצעת המציע.
7. אני מצהיר כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי - אמת.

שם מלא + חתימת המצהיר

אישור עו"ד

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

עו"ד (חתימה וחותרמת)

נספח 13

אישור רואה חשבון

לכבוד

חברת (להלן: "המציע") _____

הנדון: אישור רו"ח בדבר היקף פעילות כספית

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

המציע, אני מאשר בזה, כדלקמן:

למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2021-2023 של 3 מיליון ₪ (שלושה מיליון שקלים חדשים) לשנה ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2023 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 570 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

רואי חשבון

- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

טופס ריכוז מסמכים למציע נספח 14

תיאור	יש	אין
הצעת המציע		
הצעת המחיר של המציע (פרק ג' למסמכי המכרז ונספחיו) חתומים על ידי המציע		
מסמכים לפרק א' - תנאי המכרז		
נספח 1' הצהרת משתתף במכרז		
נספח 2' ערבות הצעה למכרז (אין לכרוך את ערבות מקור בחוברת ההצעה (ספירלה) של המציע – ויש לצרף ערבות מקור בנפרד)		
נספח 3' בוטל		
נספח 4' העדר קרבה לעובד הרשות או לחבר העירייה		
נספח 5' התחייבות להעסקת עובדים כדין ותשלום שכר מינימום כדין לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976		
נספח 6' תצהיר העסקת עובדים זרים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976		
נספח 7' התחייבות להעסקת עובדים		
נספח 8' תצהיר העדר הרשעות של המציע ועובדיו		
נספח 9' נוסח המלצה		
נספח 10' אישור עו"ד בדבר אופן התאגדות המציע וסמכויותיו		
נספח 11' טופס מינוי מנהל שירות ואספקה מטעם המציע		
נספח 12' תצהיר המציע בדבר עמידה בתנאי סף ניסיון עבר		
נספח 13' אישור רואה חשבון		

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

פרק ב' - הסכם התקשרות

נספחים:

נספח ב' (1) - נוסח ערבות ביצוע

נספח ב' (2) - נוסח אישור קיום ביטוחים

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

**הסכם להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

שנערך ונחתם בכפר יונה ביום _____ לחודש _____ שנת 2024

בין:

עיריית כפר יונה

שכתובתה לעניין הסכם זה:

שרת 4, כפר יונה

על-ידי מורשי החתימה מטעמה עפ"י דין

(להלן: "העירייה" ו/או "המזמין/ה")

מצד אחד

לבין:

ח.פ.ת.ז. _____

שכתובתו היא:

ברח' _____

על-ידי מורשי החתימה מטעמו:

ה"ה _____ ת.ז. _____

ו- _____ ת.ז. _____

דוא"ל: _____

(להלן: "הספק" / "הקבלן")

מצד שני

הואיל: והעירייה פרסמה מכרז מס' 9/2024 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו אשר הינם חלק בלתי נפרד מהסכם זה ("המכרז" או "העבודות" / "השירותים", בהתאם לעניין);

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

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

לפיכך, הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

מבוא

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

הגדרות ופרשנות

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

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

היתרים רישיונות ואישורים

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

תקופת ההתקשרות

13. תנאי להתקשרות הינו הסכם והזמנת עבודה חתומים ומאושרים כדין עפ"י סעיף 203 לפקודת העיריות.
14. תקופת ההתקשרות מכוח הסכם זה הינה למשך 24 חודשים, החל מיום חתימת ההסכם ביום _____ ועד ליום _____ (להלן: **"תקופת ההתקשרות הראשונה"**).
15. ששת (6) החודשים הראשונים להתקשרות עם הספק, יהוו תקופת ניסיון (להלן: **"תקופת ניסיון"**). בתקופת הניסיון, העירייה תהא רשאית בכל שלב, שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת ההסכם ו/או בשל אי עמידה בדרישות המכרז ו/או ביצוע המטלות באופן שאינו משביע את רצונה של העירייה, למסור את השירותים לבעל ההצעה הכשרה השניה או כל גורם אחר, וזאת מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתה הבלעדי

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

- ולא תהא לספק כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותו במכרז הוא מוותר בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.
16. לעירייה שיקול הדעת הבלעדי להאריך את ההתקשרות בשלוש (3) תקופות נוספות בנות 12 חודשים או פחות כל אחת מהן (להלן: "**תקופת האופציה**"), ובלבד שתקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על 60 חודשים, דהיינו – לכל היותר 5 שנים.
17. בתקופת האופציה, יחולו כל תנאי החוזה המקורי, אלא אם צוין אחרת במפורש. ככל שתבקש העירייה לממש את תקופת האופציה, תמסור על כך הודעה בכתב לזוכה עד 60 יום לפני תחילתה של כל שנה משנות האופציה. הארכת ההתקשרות כאמור טעונה הזמנת עבודה ונספח הארכה בחתימת מורשי החתימה של העירייה על פי סעיף 203 לפקודת העיריות.
18. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות מי מהצדדים להביא את ההסכם לידי סיום מחמת הטעמים המפורטים בהסכם זה להלן.

לוחות זמנים

19. על הספק לעמוד בלוחות הזמנים כדלקמן:
- א. פרק זמן להקמת אתר אינטרנט ואזור אישי לתושב לאישור הרשות – עד 60 יום מיום חתימת ההסכם;
 - ב. פרק זמן להעלאת אתר ואזור אישי לתושב סופית להרצה – עד 60 יום מיום קבלת אישור העירייה לאתר הסופי;
 - ג. פרק זמן להעלאת תכנים בשגרה באתר ואזור אישי לתושב תוך 24 שעות ממועד פניית המנהל;
 - ד. פרק זמן להעלאת תכנים באתר ואזור אישי לתושב במצבי חירום – עד 4 שעות ממועד פניית המנהל;
 - ה. פרק זמן לתיקון תקלה משביתה – עד 4 שעות ממועד פניית המנהל;
 - ו. פרק זמן לתיקון תקלה רגילה – תוך 24 שעות ממועד פניית המנהל;
 - ז. פרק זמן להקמת מערכת CRM ומוקד רשותי לאישור הרשות – עד 60 יום מיום חתימת ההסכם;
 - ח. פרק זמן לתיקון תקלה משביתה – עד 4 שעות ממועד פניית המנהל;
 - ט. פרק זמן לתיקון תקלה רגילה – תוך 24 שעות ממועד פניית המנהל.
20. לגבי יתר השירותים נשוא הסכם זה על הספק לספקם בהתאם ללוחות זמנים שיוגדרו על ידי העירייה.

בדיקות

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

מסירת העבודה לעירייה

22. לאחר שתימסר לעירייה הודעה על גמר העבודה יערוך המפקח ביקורת וימסור לקבלן רשימת תיקונים שעליו לבצע על חשבונו תוך הזמן שייקבע לו ע"י המפקח.
23. העבודה תימסר לידי המזמין במעמד המפקח אשר יאשר, כי הקבלן בצע את העבודות עפ"י הסכם זה וכי העבודות בוצעו לשביעות רצונו המלאה. כל עוד המפקח לא יאשר את מסירת העבודה כאמור לעיל לא תחשב העבודה למסורה לידי המזמין ולא יחול מועד פירעון של החשבון הסופי (התחשבנות סופית) של התמורה מוסכמת.
24. לאחר מסירת העבודה ולאורך כל תקופת ההסכם הקבלן יהיה אחראי על מתן שירות לאתר כמפורט בהצעת המחיר

התמורה לספק

25. בכפוף למילוי מלוא התחייבויותיו על פי ההסכם, העירייה תשלם לספק תמורה בהתאם לגובה הצעתו הכספית במכרז המצורפת ומסומנת **כפרק ג' למסמכי המכרז** להלן (להלן: "**התמורה**").
26. התמורה דלעיל היא התמורה היחידה שתשולם לספק עבור אספקת השירותים כמפורט בהסכם. שום תשלום אחר או נוסף פרט לתמורה לא ישולמו על ידי העירייה לא במהלך תקופת ההסכם זה ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לספק ולא לאדם אחר.
27. תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, בשכר עבודה, במיסים, בארנונות ובתשלומים אשר על הספק לשלם עפ"י כל דין או הסכם, לא ישנו את גובה התמורה הכוללת לה זכאי הספק, אלא אם נאמר במפורש אחרת בהסכם זה.
28. שינוי בדין ו/או בפסיקה ו/או עליות מחירים ו/או עליות בשיעור המיסים (למעט מע"מ) ו/או ההיטלים ו/או האגרות ו/או שכר מינימום וכל תשלומי חובה אחרים, לא יהיה בהם כדי לשנות את הצעת הספק ובכלל זאת, כל ההוצאות הישירות והעקיפות של המציע.

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

אופן תשלום התמורה

29. התמורה בגין שירותי הקמת כלל המערכות אפליקציה, מערכת CRM, הקמת אתר האינטרנט ושירותי הקמת מרחב אישי כולל ממשקים, ליווי, ומתן שירות למשך תקופת ההסכם, הטמעה וחיבורים באזור אישי ומנגנון חיבור טפסים מסונכרנים - תהא על בסיס גלובלי בתום ההקמה והעלאה לאוויר ובכפוף לתקינותם. הספק יגיש למנהל חשבון עסקה הכולל פירוט התמורה המגיעה לו, הכול על בסיס הצעת המחיר של הספק המופיעה במסמכי המכרז.
30. לגב כלל החשבונות יחולו ההוראות שלהלן:
- א. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו, במלואו או מקצתו, או שלא יאשרו כלל, ויעבירו לגזברות העירייה. במקרה שאושר חלקית - המנהל יחזירו לספק לתיקון בתוך 21 ימים.
 - ב. הגזברות תשלם לספק את הסכום המאושר על ידי המנהל בתנאי תשלום של שוטף + 30 ימים ממועד אישור החשבון בכפוף להמצאת חשבונית מס.
 - ג. אי המצאת החשבון כנדרש במועד הקבוע לעיל ו/או אי המצאת חשבונית מס, לפי העניין, יהוו עילה לעיכוב תשלום התמורה ע"פ החשבון המאושר/החשבון המאושר העוקב, ומניין הימים לתשלום יחול רק לאחר המצאתם כנדרש.
 - ד. הספק לא יהא רשאי להעלות כל דרישות ו/או טענות כלפי העירייה בגין עיכובים בתשלום הנובעים מחוסר פרטים בבקשת התשלום ו/או בדו"חות או עקב קיומם של פרטים לא נכונים שמקורם בספק או אי העברת מסמכים שנדרשו לצורך אישור החשבון.

31. קיזוז:

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

פתיחת כרטיס ספק

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

עיסוק בהרשאה וניהול ספרים

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

הגדרת היחסים בין הצדדים

38. מוצהר בזאת כי הספק ו/או עובדיו לא יחשבו כעובדים של העירייה ובשום מקרה לא ייווצרו ביניהם לבין העירייה כל יחסי עובד ומעביד וכי מהות היחסים בין הצדדים עפ"י הסכם זה הינה יחסי מזמין - נותן שירות.

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

- הוראה זו הינה תנאי עיקרי בהסכם והפרתה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.
39. מוסכם כי כל התשלומים לעובדיו של הספק ו/או מועסקיו (לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור, שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי וכל תשלום סוציאלי אחר) וכל יתר ההוצאות וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם העסקתם יחולו על הספק, והוא בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של מי מעובדיו ו/או הפועלים מטעמו ו/או המועסקים על-ידו הנובעת מיחסי העבודה בינו לבין התובע ו/או מן היחסים החוזיים ביניהם, העירייה לא תהא אחראית לכל האמור, בכל אופן וצורה שהם.
40. היה והעירייה תחויב בתשלום כלשהו לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, תוך 21 יום מהודעת העירייה בכתב, יפצה וישפה הספק את העירייה בכל סכום בו תחויב העירייה כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.
41. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים, לרבות הוראות חוק שכר מינימום.
42. המנהל יהא רשאי בכל עת, לדרוש מהספק החלפת עובד שיראה לו בלתי מתאים, ובדרישה זו אין כדי ליצור יחסי עובד ומעביד בין עובדי הספק לבין העירייה. הספק מתחייב למלא דרישת המנהל להחלפת עובד, ללא שיהיו וללא כל תמורה נוספת ובהתאם להוראות כל דין החלות על מתן השירותים נשוא הסכם זה.

זכויות יוצרים

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

שמירת סודיות והגנה על הפרטיות

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

פיקוח, בקרה ודיווח

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

57. העירייה באמצעות המפקח או מי מטעמה יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן ביצוע העבודות או מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמש הקבלן לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתו בתנאי ההסכם ומילוי אחר הוראות העירייה.
58. קבע המפקח או מי מטעמו כי השירותים לא בוצעו בהתאם להנחיות או במיומנות ראויה או אינה תואמת את דרישות נספחי המכרז או את הוראות הסכם זה ו/או כי יש להחליף עובדים/ים אשר אינם ראויים לבצע את העבודות או השירותים, תהא קביעתו סופית והקבלן מתחייב לפעול כפי שיוורה לו המפקח או מי מטעמו.
59. במקרה וליקוי במתן השירות לא יתוקן במסגרת סד הזמנים אשר יימסר לקבלן על ידי המפקח, תהא העירייה זכאית בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הקבלן או השירות הניתן על ידו ולהמשיך את העבודות או השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הקבלן, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הקבלן.
60. מובהר כי אף על פי שקיימת זכות לעירייה לפקח על מהלך העבודות בביצוע השירותים, לא יפורש הסכם ההתקשרות או סעיף אחר מסעיפיו באופן אשר משחרר את הקבלן מאחריות למתן השירותים כנדרש בהסכם זה.

אחריות בניזקין ושיפוי

61. הספק לבדו יהיה אחראי לשירותים המוענקים על-ידו בקשר עם המכרז ו/או הסכם התקשרות זה. בתוך כך מובהר כי הספק יהיה האחראי הבלעדי לבדיקת תקינות השירותים והפעולות שהוא מעניק, זאת אף במקרה בו ניתן אישור העירייה לביצוע הפעולות, ובכלל זה באחריות הספק לוודא שלא חלה התיישנות, שכתובות החייבים מעודכנות, שסדר הפעולות נשמר כדין וכו'.
62. הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או אובדן, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לעירייה, לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות מקצועית או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.
63. הספק יהיה אחראי לכל הפסד ו/או נזק כספי, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לעירייה, אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.
64. הספק פוטר את העירייה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה מכל אחריות לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד כפורט בסעיף זה לעיל.
65. הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך תקופת ההתקשרות.
66. הספק מתחייב לשפות ולפצות את העירייה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד שיגרם לו ו/או לצד ג' כלשהו, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לעירייה, על מערכותיו הקנייניות.
67. הספק מתחייב לשפות ולפצות את העירייה ו/או צד ג' כלשהו בגין כל תביעה שתוגש ו/או כל סכום בו תחויב העירייה על פי פסק דין חלוט, כל מקרה בו יקבע כי האחריות לנזק מוטלת על הספק ונגרמה עקב ביצוע השירותים בהתאם למכרז ולהסכם התקשרות זה. בכל מקרה בו תוגש תביעה כנגד העירייה, אשר עילתה בשירותים שהוענקו ע"י הספק, העירייה תודיע לספק על קיומה של התביעה בהקדם המייד, ותאפשר לו להתגונן ולהגן על העירייה מפניה על חשבונו.

ביטוחים

68. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי כל דין ו/או על פי האמור בהסכם זה, הספק מתחייב לערוך ולקיים, למשך תקופת ההסכם ובכל זמן שמתקיימת אחריות על פי דין, על חשבונו, את כל הביטוחים הרלוונטיים להתקשרות זו אצל חברת ביטוח מורשית כדין, כל זאת בהתאם לנספח אישור קיום ביטוחים המסומן **כנספח ב' (2)** להלן ולפי המפורט להלן:

- 68.1 **ביטוח אחריות מקצועית - חבות המוצר היי טק משולבת וכיסוי צד ג' סייבר** בגבול אחריות שלא יפחת מ- 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח, בגין חבות הספק על פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במשך תקופת הביטוח בשל היפר חובה מקצועית, שמקורה במעשה או מחדל, רשלנות, טעות או השמטה של הספק ו/או מי מטעמו במסגרת תפקידו, שירותיו ומקצועו של הספק או יתר התחייבויותיו וכן נזק גוף ו/או רכוש לצד ג', לרבות נזק גוף ו/או רכוש שיגרם לעירייה עקב השירות ו/או המוצר שבגיניו אחראי הספק.
- הפוליסה תכלול סעיף תקופת גילוי שלא תפחת מ 12 חודשים. הביטוח כולל מועד למפרע שאינו מאוחר ממועד תחילת מתן השירות לעירייה. הפוליסה אינה כוללת סייג לגבי אובדן או נזק תוצאתי ו/או אובדן שימוש ו/או לגבי עיכוב במתן השירותים כתוצאה ממקרה ביטוח, אובדן מסמכים, חוסר תום לב, כוונת זדון, אי יושר ו/או מעילה מצד עובדי המבוטח, הוצאת דיבה, לשון הרע, השמצה, פגיעה בפרטיות, הפרת סודיות, חדירת וירוסים, חריגה מסמכות, הפרת זכויות קניין רוחני, דליפת מידע וכשל באבטחת מידע. הביטוח מורחב לכסות את העירייה בגין אחריות העלולה להיות מוטלת עליה עקב מעשי או מחדלי הספק ו/או מי מטעמו ו/או עקב המוצר שבגיניו אחראי הספק, וזאת מבלי לגרוע מאחריות הספק כלפי העירייה ו/או מי מטעמה ובכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
- 68.2 **ביטוח חבות מעבידים** – ביטוח חבות מעבידים ע"פ פקודת הניזקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ם-1980 בגין חבות הספק כלפי כל העובדים והמועסקים על ידו בגבול אחריות של 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח.

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

- 68.3 **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי** - ביטוח אחריות כלפי צד שלישי המבטח את חבות הספק על פי דין בגין פגיעה גופנית או נזק לרכוש העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של כל אדם או גוף כלשהוא, בגבול אחריות שלא יפחת מ- 2,000,000 ₪ לאירוע לתקופת הביטוח. הביטוח מורחב לכסות עבודות חוץ, לרבות שירותים באתרי העירייה. הפוליסה אינה כפופה לכל הגבלה בדבר, חבות בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם ותביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי. הביטוח מורחב לכסות את העירייה בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי הספק ו/או מי מטעמו וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת. רכוש העירייה ייחשב כרכוש צד שלישי.
69. תנאי יסודי לתחילת ההתקשרות הינו חובת הספק להמציא תוך 7 ימים מיום הודעת הזכייה אישור על קיום ביטוחים כשהוא חתום כדין ע"י חברת ביטוח מורשית בישראל (בנוסחו המקורי) וללא הסתייגויות. במקרה בו הספק לא ימציא "אישור על קיום ביטוחים כאמור" בנוסח תקין ו/או במועד הנ"ל, שמורה לעירייה הזכות לבטל את ההכרזה על זכייתו ולהכריז על המציע שהצעתו הגיעה למקום השני כספק הזוכה.
70. המצאת אישור קיום ביטוחים כאמור לא יפגע ו/או לא יגרע מהתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
71. באחריות הספק להמציא למזמין אישור ביטוח מעודכן בכל מקרה בו יפקע תוקפו של אישור הביטוחים, כל זאת עד לתום תקופת ההתקשרות. במידה ולא יומצא אישור תקף כאמור, העירייה תהא רשאית להביא לסיום ההתקשרות באופן מיידי.
72. למען הסר ספק, תשלום דמי הביטוח השוטף וכן כל תשלום אחר שידרש ע"י חברת הביטוח של הספק, לרבות תשלומים בגין השתתפות עצמית, ככל שתידרש, ישולמו ע"י הספק בלבד.
73. בכל מקרה בו יפקעו זכויותיו של הספק בפוליסת הביטוח, מכל סיבה שהיא, ולרבות בשל טעות אשר נבעה מתום לב, לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של הספק לנזקים שיגרמו לעירייה בהתאם להוראות הסכם התקשרות זה.
74. מובהר, כי אין בקבלת מסמך האישור על קיום ביטוחים ע"י העירייה כדי לגרוע מאחריותו של הספק.
75. אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים לעירייה על פי ההסכם וכן ועל פי כל דין, ואין בהם כדי להפחית ו/או לצמצם ו/או לשחרר את הספק מהתחייבויותיו לפי הוראות המכרז והסכם זה.
76. למען הסר ספק מובהר בזאת כי סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המתחייבים מן האמור בהסכם זה ובאישור המסומן **בנספח ב'(2)** להלן, הינם דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לנזקים ו/או לחבויות ולקבוע את סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי העירייה ו/או מי מטעמה בכל הקשור לסכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המינימאליים כאמור לעיל ולהלן.
77. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם שלח לספק ולעירייה הודעה בכתב בדואר רשום 60 (שישים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי הספק יתחייבו כי לא יהיה תוקף לביטול ו/או שינוי לרעה שכאלו לגבי יחיד המבוטח אם לא נשלחה הודעה בכתב כאמור לעיל ובטרם חלוף 60 (שישים) הימים ממועד משלוח ההודעה.
78. בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע לספק ולעירייה כי איזה מבין ביטוחי הספק על פי הביטוחים שנערכו לפי **בנספח ב'(2)** להלן עומד להיות מבטל או משונה לרעה, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא לעירייה אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה של הביטוח הקודם, כאמור לעיל.
79. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהם יבוצעו ו/או יינתנו על ידי ספק משנה מטעם הספק, מתחייב הספק לדאוג כי קבלני המשנה אשר יועסקו על ידו במתן השירותים או בקשר עמם, יערכו ויקיימו אף הם את כל הביטוחים הנדרשים לרכושם ולאחריותם, וכי ביטוחים אלו יכללו את כל התנאים, ההרחבות והויתורים על זכויות התחלוף הנדרשים בביטוחי הספק, כמפורט לעיל ולהלן, לרבות **בנספח ב'(2)** להלן. הספק אחראי לוודא כי בידי קבלני המשנה המועסקים על ידו תהיינה פוליסות ביטוח תקפות בהתאם למפורט בהסכם זה, לרבות בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים **בנספח ב'(2)** להלן אולם אין בעריכת הביטוחים ע"י קבלני משנה כל שהם כדי לפטור את הספק מאחריותו ע"פ הסכם זה.
80. מובהר בזאת, כי הספק יישא באחריות על פי דין כלפי יחיד המבוטח בגין השירותים הניתנים לעירייה בקשר עם הסכם זה, לרבות שירותים שיבוצעו ו/או יינתנו על ידי ספק משנה, והספק הוא שיהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את יחיד המבוטח בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם לו, במישרין ו/או בעקיפין, עקב השירותים שניתנו על ידי מי מקבלני המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה באיזו מהפוליסות המפורטות ו/או בנספח אישור קיום ביטוחים ובין אם לאו.
81. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי יחיד המבוטח וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחיהם. לרבות כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א – 1981 ולרבות כל טענת "ביטוח כפלי" כלפי יחיד המבוטח וכלפי מבטחם.
82. הספק מתחייב לשלם את דמי הביטוח בגין הפוליסות המפורטות **בנספח ב'(2)** להלן, וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר להן במועד ולמלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונו, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, ככל שקיימות ולדאוג לוודא כי

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

- הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת מתן השירותים בקשר עם הסכם זה. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, מתחייב הספק כי את ביטוח אחריות מקצועית ונאמנות עובדים יחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה.
83. הספק מתחייב להודיע לעירייה על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוח רכוש (אש מורחב), כספים, נאמנות עובדים, אחריות מקצועית, אחריות כלפי צד שלישי או חבות מעבידים. כן מתחייב הספק לשתף פעולה עם העירייה, ככל שהדבר אינו נוגד את אינטרס הספק, ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר העירייה תחליט להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויות העירייה על פי ביטוחי הספק.
84. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק יהיה אחראי לשפות את יחיד המבוטחת באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרה ו/או אי קיום של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו.
85. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור ייקבע בפוליסות כי הפרה ו/או אי קיום בתום לב של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק, לרבות, אך לא מוגבל, אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה שנעשו בתום לב על ידי הספק ו/או מי מטעמו, לא יפגעו בזכויות יחיד המבוטחת לקבלת שיפוי ו/או פיצוי על פי ביטוחים אלו.
86. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי הספק, המצאתם ו/או בבדיקתם ו/או אי בדיקתם, על ידי העירייה ו/או בשינויים, כדי להטיל אחריות כלשהי על העירייה ו/או על מי מטעמה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על העירייה ו/או על מי מהבאים מטעמה.
87. מוסכם בזה על העירייה כי עם תשלום תגמולי הביטוח במלואם ויישוב התביעה בהתאם למוסכם על ידי העירייה, יושב לספק הסכום המעוכב בניכוי הוצאות שנגרמו לעירייה (באם נגרמו) בקשר עם התביעה לתגמולי הביטוח, כאמור.
88. מוסכם בזה במפורש כי האחריות לתשלום דמי הביטוח וההשתתפות העצמית חלה על הספק בלבד, ובכל מקרה לא על העירייה ו/או על מי מטעמה.

הפרות, פיצויים מוסכמים ובטלות ההסכם

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

פיצוי מוסכם	הפרה
500 ₪ ליום הפרה	אי תיקון תקלה/איחור בהעלאת תוכן העולה על 24 שעות
500 ₪ ליום הפרה	אי הדרכת מפעיל בהתאם לדרישות המכרז
1,500 ₪ ליום הפרה	אי העמדת שירותים בהתאם לדרישות המכרז הקבוע בהסכם ובתנאי המכרז לכל יום
500 ₪ ליום הפרה	אי עמידה בסעיף לוחות זמנים שהוגדרו במכרז

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

ערבות ביצוע

94. להבטחת מילוי כל התחייבויותיו של הקבלן לרבות מתן השירותים וביצוע העבודות נשוא הסכם, במשך תקופת התקשרות, זה ימציא הקבלן עם מועד חתימת ההסכם ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, ערוכה לטובת העירייה בנוסח שצורף **נספח ב' 1** להסכם זה ("ערבות ביצוע"), כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כאשר המדד הבסיסי לעניין זה יהיה מדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז ושתהיה בסכום/שיעור כמצוין במכרז.
95. מסירת ערבות הביצוע כהגדרתה במכרז וכמבואר לעיל הינה תנאי מוקדם והכרחי לתוקפו הסכם זה. תוקף הערבות הבנקאית יהיה למשך כל תקופת ההתקשרות שהינה תקופת האחריות כמוגדר בנספח ג' ובתוספת שלושה חודשים והיא תוארך בהתאם לכל תקופת התקשרות נוספת וככל שיידרש.

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

96. הערבות כאמור תוחזר לקבלן לאחר קבלת אישור ע"י המנהל או מי מטעם העירייה בדבר סיום מתן השירותים ו/או ביצוע העבודות לעיל לשביעות רצונה המלא של העירייה.
97. העירייה תהא רשאית לחלט את הערבות הנ"ל במלואה או חלק ממנה בכל מקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הקבלן, ובלבד שניתנה לקבלן התראה בכתב של שבוע ימים לתיקון ההפרה והקבלן לא תיקן את ההפרה בתוך הזמן הנקוב בהתראה כאמור. הסכום שיחולט יחשב כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בין הצדדים.
98. אין בחילוט הערבות על פי האמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מכל זכות של העירייה לתבוע פיצויים נוספים ומשלימים בגין הנזקים אשר ייגרמו לה בפועל כתוצאה מן ההפרה או מכל תרופה אחרת המגיעה לה על פי הסכם זה או על פי כל דין בשל הפרת ההסכם, לרבות מכוח חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א-1970.
99. חולט סכום הערבות או חלק ממנו, ימציא הקבלן ערבות חדשה או ישלים את יתרתה עד גובה סכום הערבות המקורי מיד עם דרישה מאת העירייה, אי השלמת סכום הערבות כאמור יהווה הפרה מהותית של הסכם זה ומהווה תנאי מוקדם לתשלום התמורה לקבלן על פי הסכם זה.
100. למען הסר קבלן מובהר בזה כי הוצאות ביחס לערבות הביצוע כאמור, וכן כל הוצאה כלשהי, תהיה על חשבון הקבלן בלבד.

הפסקת ההתקשרות עם הספק

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

ביטול מיידי של ההסכם ותוצאותיו

105. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אמון מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערערו יחסי האמון ו/או במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק או במקרה של ביצוע פשע על ידו, תהא רשאית העירייה להודיע לספק על ביטול המיידי של הסכם זה, ללא כל הודעה מוקדמת, ובמקרה כזה ידאג הספק לפעול כאמור בסעיפי המשנה של סעיף זה, והספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי מכל מין וסוג שהוא.
106. בנוסף ומבלי לגרוע מן אמור לעיל, מוסכם כי העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק מיידי, בטרם תום תקופת ההתקשרות, ללא מתן הודעה מוקדמת, ומבלי שתידרש לשלם לספק פיצוי ו/או תשלום כלשהו, בקרות אחד או יותר מהמקרים הבאים:
- א. מונה לספק כונס נכסים מכוח כל דין ו/או הוכרז כפושט רגל, או – באם הינה תאגיד – ניתן לגביו צו להקפאת הליכים או צו פירוק – קבוע או זמני.
- ב. נגד הספק או מי ממנהליו נפתחה חקירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום, או הורשע בנוגע למעשים שהרשעה בגינם הינה בבחינת עבירה שיש עימה קלון;
- ג. הספק או מי מטעמו נחשד בגניבה, בעבירת שוחד, או בכל מעשה מרמה;
- ד. הוכח לעירייה כי הספק אינו מסוגל לעמוד בדרישות ההסכם מסיבה בריאותית, כספית, טכנית, או מכל סיבה אחרת;
- ה. הספק התרשל בשירותיו ו/או נתקבלו תלונות אודות הספק.
107. מובהר בזאת, כי אין המקרים המנויים לעיל כעילות לביטול ההסכם מהווים רשימה סגורה וכי אין במנייתם בכדי לגרוע מזכות העירייה לבטל את ההסכם מכוח כל עילה שבדין, ובכלל זה לבטל את ההסכם עקב הפרתו על ידי הספק.
108. בוטל ההסכם, תעשה ההתחשבות הסופית בין הצדדים ביחס לתמורה שנתרה לתשלום ו/או ששולמה ביתר – לפי העניין.
109. מובהר, למען הסר כל ספק, כי היה ובוטל ההסכם כאמור בפרק תקופת ההסכם, לרבות עקב אחד מהטעמים המצויינים לעיל או עקב הפרתו ע"י הספק, לא יהיה זכאי הספק לכל פיצוי שהוא מהעירייה בגין ביטול ההסכם.
110. בכל מקרה של ביטול ההסכם כאמור לעיל ו/או מכוח כל דין או הסכם – זכויותיה של העירייה וחובותיה של הספק לא יפגעו, ויישארו בתוקפם המלא, כאילו לא בוטל ההסכם, בכל הנוגע לשירותים שניתנו עד מועד הביטול.
111. האמור בפרק זה אינו בא לגרוע מסעדים נוספים או חלופיים להם זכאית העירייה עפ"י כל דין או הסכם.
112. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, חובה על הספק לבצע העברה מסודרת של השירותים לידי נציג העירייה או חברה אחרת שתבוא במקומו, כולל את כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת הממוחשבת, ההצעות, ההמלצות, מסמכים שהוכנו על ידי הספק במסגרת חוזה זה וכיו"ב, יועברו על ידו לידי

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

- נציג העירייה או למי שהיא תורה ולשביעות רצון העירייה. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל תשלום שהוא מהעירייה, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירות והנתונים לעירייה ו/או לחברה אחרת.
113. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי הסכם זה, יאפשר הספק, בכפוף להסכמתו של העובד וכל צד שלישי רלבנטי, מעבר של עובדי הספק מטעמו לרשות העירייה ו/או הספק החדש שייבחר.
114. הספק יעביר לעירייה, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע שנאסף על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור העירייה עפ"י הסכם זה.
115. כל הפעולות המנויות בפרק זה לשם העברה מסודרת של השירותים והמידע יהיו באחריות ועל חשבון הספק בלבד ויבוצעו על ידו ללא כל תמורה נוספת בתוך פרק זמן בו נקבה העירייה בהודעתה בדבר סיום ההתקשרות.
116. מוסכם בזאת כי כל הנתונים והמידע שפורט לעיל הינו רכושו הבלעדי של העירייה והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שנגרם לנתונים או לחלקים מהם בתקופת ההתקשרות ועד שהועברו לעירייה לאחר סיום ההתקשרות. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות ולא להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של העירייה.
117. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

זכות עכבון וסעדי ביניים

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

איסור הסבה, המחאת זכויות והעסקת קבלני משנה

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

כללי

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

התניית שיפוט

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

כתובות והודעות

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

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק ע"י:

העירייה ע"י:

ראש העיר

גזברית העירייה

חותמת העירייה

<u>אישור עו"ד מטעם הספק</u>	<u>אישור יועמ"ש העירייה</u>
<p>אני הח"מ עו"ד _____, בי"כ הספק, מאשר כי הסכם זה נחתם כדן על ידי ה"ה _____, ת"ז _____ ו _____ מטעם הספק, המורשה/ים על פי הוראות מסמכי התאגיד לחתום על התחייבות זו ובחתימתו/ם יש בכוחו/ם לחייב את התאגיד לענין הסכם זה לכל דבר ועניין.</p> <p align="right">תאריך: _____</p> <p align="center">_____</p> <p align="center">חתימה וחותמת עו"ד</p>	<p>אני, הח"מ, _____, יועץ.ת משפטי.ת של עיריית כפר יונה, מאשרת בזאת כי קראתי ובדקתי את ההסכם שלעיל בין העירייה לבין _____ מכוח מכרז פומבי מס' 9/2024 להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של עיריית כפר יונה. הריני לאשר כי ההסכם עומד בכל דרישות החוק וההנחיות של הרשויות השונות ומשרדי הממשלה הנוגעים בעניין. כמו כן, ההסכם תואם למסמכי המכרז ובהתאם להצעת הספק שזכתה עפ"י המלצת ועדת מכרזים מיום _____ אשר אומצה ע"י ראש העיר. לפיכך ההסכם מאושר לחתימת מורשי החתימה של העירייה על פי דין אשר חתימתם מחייבת את העירייה לכל דבר ועניין.</p> <p align="right">תאריך: _____</p> <p align="center">_____</p> <p align="center">חתימה וחותמת עו"ד</p>

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

נספח ב'(1)

כתב ערבות (ביצוע)

לכבוד: שם הבנק: _____
עיריית כפר יונה סניף הבנק: _____
מס' טלפון של הסניף: _____
ו' הפקס של הסניף: _____

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____

לפי בקשת _____ [המציע] מס' זיהוי _____ מרחוב _____
[כתובת מלאה כולל מיקוד] (להלן: "הנערב") אנו ערבים בזה
כלפיכם באופן בלתי חוזר לסילוק כל סכום עד לסך של 10,000 ש"ח (במילים: עשרת אלפים ש"ח) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת הנערב בקשר למכרז מס' 9/2024 או לחוזה שנכרת מכוחו.

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

"המדד היסודי" לעניין ערבות זו יהא מדד חודש יולי שהתפרסם בתאריך 15.8.2024 בשיעור
_____ נקודות (המדד הידוע ביום חתימת כתב ערבות זה).

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

הפרשי הצמדה לעניין ערבות זו יחשב כדלקמן:

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

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

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

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

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

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצויין בנספח ג'):
103 043

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

חתימת האישור
המבטח:

עיריית כפר יונה

מכרז פומבי מס' 9/2024

להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM של העירייה

פרק ג' – כתבי כמויות והצעת מחיר

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

בעירייה פועלת מערכת CRM

1. נספח ג' 1

מפרט טכני מערכת CRM

א. פירוט הדרישות

מפרט טכני – מערכת CRM				
מס"ד	נושא	פירוט הדרישה	האם הדרישה קיימת ?	
			קיימת	לא קיימת
1.	כללי	המערכת תטפל בפניות שיועברו לטיפול על ידי תושבים ו/או המחלקות השונות, המערכת תהווה מערכת לניהול קשרי לקוחות של העירייה.		
2.	כללי	המערכת תאפשר לעירייה להשתמש במידע הנאגר במערכת לצרכיו, לרבות ככלי עזר לקבלת החלטות ניהוליות.		
3.	כללי	לכל פניה בהתאם לנושא הפניה או לסיווגה יוצמד מנגנון רמת שירות שיקבע למי תועבר הפניה		
4.	כללי	לכל שלב בפנייה יוגדר לו"ז מרבי לביצוע והשלמת הטיפול. הלו"ז יהיה מושפע משבתות וחגים, חופשות של המטפל ו/או סידור עבודה של המטפל (שעשוי להשתנות מעת לעת), ותאריכים נוספים שיימסרו מראש לספק, המערכת תתריע על חריגות בעמידה בלוח הזמנים.		
5.	כללי	מנגנון הסכמי רמת השירות יהיה בעל גמישות רבה ויהיה ניתן להתאמה ללא תכנון על ידי משתמשי העירייה.		
6.	כללי	המערכת תיידע את הפונה במסרון ו/או במייל ו/או בדוא"ל כי פנייתו התקבלה בהתאם לטקסטים שיוכתבו על ידי העירייה.		

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			בפניות בהם העירייה תחליט ליידיע את הפונה בדבר התקדמות בטיפול בפניה וואו בחוסר פרטים שמאפשרים התקדמות בתהליך- יתאפשר לעירייה ליידיע באמצעות מסרונים וואו דוא"ל וואו ברשתות החברתיות וואו מכתב על השלב שבו נמצא הטיפול בפניה וואו על הפרטים החסרים להמשך הטיפול. (הטקסטים יוכתבו על ידי העירייה ויילקחו מטבלאות וואו מטקסט חופשי.	כללי	7.
			המערכת תתמוך בתבניות מרובות של SMS עבור סיווגי פניות שונות- וסיווג סוג הפנייה (פתיחה, סגירה, עוד) על פי דרישת העירייה ניתן יהיה להגדיר סוגי תכנים ללא הגבלה . המערכת תתממשק לכל ספק SMS שהעירייה תבחר- ובתנאי שלספק קיים API לחיבור למערכת	כללי	8.
			לכל פניה ובכל שלב בפניה, ניתן לצרף כל קובץ ממוחשב, קולי, טקסטואלי, סרוק, תמונה (קובץ אחד וואו יותר בכל מבנה כגון: PDF, EXECL, WORD ועוד).	כללי	9.
			המערכת תכלול מחולל טפסים מקוונים שניתן יהיה לעצבם ולהציבם באינטרנט וזאת ללא עזרה תוכניתנית. יינתן יתרון לעיצוב הטפסים בעזרת כלי עיצוב.	כללי	10.
			המערכת תתמוך במנגנון אסקלציה מובנה בהתאם להיררכיה ארגונית שתוזן למערכת. במקרה של אי עמידה בSLA . המערכת תציף את המידע למנהלו של הגורם המטפל.	כללי	11.
			יכולת לאתר פניה תיעשה לפי הגורמים הבאים : ▪ מספר פניה (מספר חד חד ערכי)	כללי	12.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ תאריך ושעה ▪ מספר טלפון פונה ▪ סוג הפניה ותאריך הפניה ▪ גורם אשר פתח הפנייה ▪ מטפל ▪ אגף ▪ מחלקה ▪ שם הפונה ▪ מקור הפנייה ▪ כתובת הפונה ▪ כתובת האירוע ▪ פניות פתוחות ▪ פניות סגורות ▪ פניות אשר חורגות מהתקן שנקבע ▪ פניות פתוחות שזמן ה SLA - שלהן עומד להסתיים במועד שיוגדר על ידי המחפש. ▪ משלוח SMS 		
			מתן הרשאות לצפייה לאוכלוסייה שהוגדרה.	כללי	13.
			דיוור בכל האמצעים לאוכלוסייה (דוא"ל, מייל, מסרונים, ווטסאפ רשתות חברתיות).	כללי	14.
			יתרון יינתן למערכת אשר יודעת גם לקבל את תשובות ממקבל ההודעה, לדוגמא reply להודעת .WHATSAPP/ SMS	כללי	15.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על דרכי הגעה מאירוע וואו פינוי מאירוע.	כללי	.16
			המערכת תאפשר בעת חירום להודיע לאוכלוסיות שונות על פינוי מאזור פגוע או מיקום של אספקת מים וחשמל.	כללי	.17
			המערכת תשמש ככלי עבודה להנהלת העירייה לקבלת תמונת מצב ארגונית בתחום ניהול פניות תושבים ומעקב אחר הטיפול בקריאות.	כללי	.18
			המערכת תספק מענה הן בחירום (תוך קישור למערכת שועל של פיקוד העורף) והן בשגרה.	כללי	.19
			המערכת תאפשר מס' אפשרויות תצוגת מערכת לפי העדפת המשתמש.	כללי	.20
			המערכת תכיל מספר ממשקים המותאמים למשתמש על פי תפקידו כגון: <ul style="list-style-type: none"> • ממשק מוקדן • ממשק מנהל משמרת • ממשק מנהל מערכת 	כללי	.21

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			<ul style="list-style-type: none"> • ממשק לתושב (אפליקטיבי)- הממשק יכלול יכולת של פתיחת קריאות מהאתר – ישירות למערכת • המערכת תאפשר פתיחת קריאה באתר – כולל הוספת מסמכים ותמונות • המערכת בעת פתיחת קריאה תוסיף הקריאות לאזור האישי של התושב • ניתן יהיה להטמיע טופס פתיחת פנייה ואזור אישי באפליקציה רשותית ממשק סולרי לפקח המאפשר קבלה, שליחה ועדכון פניות- כולל תמונות וסרטוני וידאו – ללא הגבלה . 		
			<p>המערכת תספק ממשק אינטרנטי לשימוש פנים ארגוני באמצעות כל דפדפן לשימוש מלא ובצורה רספונסיבית.</p>	כללי	22.
			<p>מערכת ה-CRM תהא בעלת ממשק אינטגרציה API ו/או WS פשוט לחיבור כל מערכת עירונית למערכת ה CRM וללא עלות או תשלום לחברה המציעה.</p>	כללי	23.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תכלול יכולת התממשקות למערכת Center Call , לרבות ממשק להקלטות. הקלטות על פי בחירת הלקוח וללא עלות מצד הלקוח או מצד חברת ה Center Call שנבחרה,	כללי	.24
			המערכת תאפשר חיבור למרכזייה הטלפונית של העירייה לשם זיהוי הפונה באופן מידי כל זאת ללא עלות מצד העירייה או מצד מפעיל המרכזייה.	כללי	.25
			הספק מתחייב כי כל ממשק אשר נכתב בעבור רשות/ עירייה / עירייה, העירייה תקבל את הממשק ללא עלות נוספת.	כללי	.26
			המערכת תאפשר התממשקות לכל אפליקציה רשותית ובתנאי שקיימת אפשרות חיבור באמצעות API.	כללי	.27
			פניה באמצעות טופס מקוון, הפנייה תגיע ישירות אל מערכת ה CRM והתשוב יקבל מס' פניה.	כללי	.28
			המערכת תאפשר לתושבי העיר יכולת של מעקב ובדיקת סטטוסים, אחר טיפול בפניות שפתח	כללי	.29
			המערכת תעבוד בענן של החברה המציעה או בענן תחת ניהולה.	כללי	.30

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תהיה זמינה ב 99.99% מהזמן במשך כל השנה, ומכל מקום אפשרי למעט הורדת המערכת לצרכי מתן שירות.	כללי	31.
			נתונים ממערכת ה-CRM בפורמט CSV באופן עצמאי ללא תלות בספק אל שרתי העירייה לטובת גיבוי ולטובת עבודת מקומית בעת חירום.	כללי	32.
			הספק יפרט את תהליך ההתקנה מתחילתו עד סופו.	כללי	33.
			המערכת תכיל אפשרות לצרופות, תמונות, מסמכים, קבצים קוליים .	צרופות ומסמכים נלווים	34.
			המערכת תכיל אפשרות להתאים את מבנה הטפסים המכוונים לכל סוג פניה: אפשרות להוסיף, לשנות וכיו"ב.	צרופות ומסמכים נלווים	35.
			ייתן יתרון למערכת אשר תאפשר הוספתו הורדת שדות תוכן ללא התערבות מתכנת	צרופות ומסמכים נלווים	36.
			המערכת תהגר בזמן חירום למוקד הפעלת חירום של העירייה. במוקד זה פועל שולחן מרכזי שסביבו יושבים נציגי מכלולים המטפלים כל אחד בתחומו. השולחן ממונה על ידי ממונה חירום מטעם העירייה	מודול חירום	37.
			ניתן יהיה לדלל (וואו לגרוע) חלק מהדיווחים עקב היותם בלתי רלוונטיים.	מודול חירום	38.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			ניתן יהיה להנחות וואו להורות באמצעות תיבת דיאלוג (צ'אט) לחלק מהמכלולים וואו לקבוצת מכלולים וואו למכלול אחד בהתאם להחלטת ממונה החירום. כמו כן ניתן יהיה לשוחח באמצעות תיבת הדיאלוג בין כל יושבי השולחן המרכזי וואו כל המכלולים.	מודול חירום	39.
			כל הפעילות כולל המחיקות הגריעות והדילולים יהיו לוגיות בלבד לא תתבצע מחיקת נתונים.	מודול חירום	40.
			המערכת תאפשר הגדרות לקבוצות על פי דרישת העירייה על פי חתכים ואוכלוסיה שתבחר בהתאם	מודול הפצה	41.
			המערכת תאפשר הפצת הודעות הן באמצעות SMS ו/או באמצעות מיילים ו/או הודעות PUSH ו/או ווטס-אפ.	מודול הפצה	42.
			המערכת תכלול מודול (אפליקציה סלולרית). האפליקציה תותקן במכשירי הסלולר של עובדי העירייה (ללא הגבלה) אנדרואיד ואפל. האפליקציה תסונכרן באופן מלא עם נתוני הרשות ועם המערכת התפעולית של המציע ותאפשר לקבל פניות מהמוקד, לצפות בפניה ומסמכים הקשורים אליה, לנתבה למטפל אחר, לסגור את הפניה וואו לבצע כל פעולה שניתן לבצע מתחנת העבודה הרגילה. אפליקציה זו תהיה זמינה מהקמת המערכת ועלותה נכללת במחיר הכולל וללא הגבלת משתמשים	מערכת סלולרית	43.
			למערכת יכולת דיווחים ובקרה יזומה מהשטח, כמו כן המערכת תאפשר חיזוי ומגמות של תקלות טרם הפיכתם לאירוע רב פניות. הגדרות לוגיות ליכולת זו תהיה בידי הרשות.	בקרה	44.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תאפשר הפקת דוחות שונים ומגוונים על כל רבדיה ללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח.	בקרה, נתונים BI	.45
			המערכת תאפשר הקמת "לוח מחוונים" Dashboard למנהלים על מנת למצוא צווארי בקבוק וללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח על בסיס איפיון שיוגש על ידי העירייה או יוצג על ידי המציע.	בקרה, נתונים BI	.46
			<p>המערכת תכלול מודול סקרים הכולל יכולת יצירת סקר בחתכים מרובים מתוך המערכת:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ביצוע ותיעוד סקר טלפוני • תכנון, ביצוע ותיעוד סקר מבוסס דף נחיתה באתר העירייה • ביצוע סקר בצורת סמס • תחקור נתונים, כולל פלט של תוצאות, סטטיסטיקות, ותובנות ראשוניות • ללא הגבלת כמות דוחות ובהתאם לדרישת הלקוח. 	סקרים	.47

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תספק מנוע ליצירת דוחות על פי כל נושא שקיים במערכת על פי הרשאות לרמת הדוחות לפי משתמשים, מנהלים, מנהלי מערכת וכד' , וכן יכולת ייצוא הדוחות לפורמט אקסל/PDF ושליחתם במייל.	בקרה, נתונים BI	.48
			המערכת מחולל דוחות לצורך השוואת קטגוריות ביחס לחודשים זהים בשנים (לדוג' אוקטובר 2022 לעומת אוקטובר 2021)- כלי ניהול מגמות בכל פורמט אקסל/PDF שהרשות תבחר כולל שליחתם במייל.	בקרה, נתונים BI	.49
			מערכת ה BI לניתוח נתוני הפניות, תאפשר שעוני גרפיים ידידותיים לצורך הצגה להנהלת העירייה	בקרה, נתונים BI	.50
			המערכת תאפשר ללקוח לתזמן דוחות למנהלים באמצעות המייל וללא צורך בכניסה למערכת.	בקרה, נתונים BI	.51
			המערכת תאפשר הפקת דוח השוואת קטגוריות ביחס לחודשים זהים בשנים (לדוג' אוקטובר 2022 לעומת אוקטובר 2021)- כלי ניהול מגמות	בקרה דוחות BI	.52
			למערכת ה CRM- יהיו ממשקי API/ ODATA עבור התממשקויות למערכות צד ג'. הספק יתבקש מעת לעת לפתח ממשקים עבור הרשות ובהתאם ממשקים למערכות הפיננסיות ועוד ללא עלות נוספת .	ממשקים	.53
			למערכת יהיה ממשק למערכת ניהול אוכלוסין ו/או מערכת הגבייה לצורך השלמת נתונים אוטומטיים לגבי פרטי פונים מתוך המערכות ישירות , כמו כן המערכת תזהה לקוחות אשר קיימים בגבייה ואינן	ממשקים	.54

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			קיימים במערכת ה-CRM ותאפשר לעירייה לקבל מידע על כך .		
			במקרה שמערכת ה CRM הופעלה מתוך המערכות הפיננסיות תחזור השליטה למערכות הפיננסיות לאחר השלמת המשימות.	ממשקים	.55
			המערכת תתממשק למערכת המרכזייה העירונית, הקפצת מסך של פרטי המתקשר, כחלק מעלות השוטפת.	ממשקים	.56
			המערכת תתמשק למערכת ה-GIS	ממשקים	.57
			למערכת ממשק לווטסאפ בכל האפשרויות: רגיל, עסקי, כולל אפשרות מענה של בוטים על פי מס' תרחישים, כולל אפשרות פתיחת פניה ישירות מהווטסאפ ללא מילוי טופס וגם על ידי צירוף טופס מקוון למילוי פניה ממשק דו כיווני לפתיחת קריאות כחלק מהעלות השוטפת	ממשקים	.58
			למערכת יהיה ממשק לאתר האינטרנט ואפליקציה עירונית ממשק דו כיווני לפתיחת קריאות	ממשקים	.59
			המערכת תאפשר ותבצע ממשקים ב-API לכל מערכת וציוד טכנולוגי המותקנים ברחבי העיר כגון: שעוני מים, פחי אשפה, תאורת לד, מצלמות ועוד	ממשקים	.60
			המערכת תאפשר להוסיף עובדים כוננים לטיפול באירועים כולל הפקת דוח שעות עבורם.	ניהול תהליכי עבודה	.61

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תכלול אפשרות למשלוח SMS לכל פונה על פי סטטוס טיפול, כמו כן המערכת תאפשר משלוח הודעות SMS לפי קבוצות אוכלוסייה שונות.	ניהול תהליכי עבודה	.62
			המערכת תאפשר העברת פניות אוטומטיות ליחידות הרלוונטיות באמצעות טלפון סלולארי ו/או טאבלט, כאשר העובד אליו מגיעה הפניה יאשר את פתיחת הפניה ולאחר טיפולו יסגור את הפניה והכל באמצעות הסלולר ו/או הטאבלט.	ניהול תהליכי עבודה	.63
			המערכת תעביר בצורה אוטומטית פניות על פי אזור וואו נושא הפניה ישירות לגורם המטפל.	ניהול תהליכי עבודה	.64
			המערכת תאפשר הגדרת סדר פעולות מסודר ומוגדר מראש בקבלת פניות כולל פתיחת נהלים מוגדרים שונים לכל סוג של פניה.	ניהול תהליכי עבודה	.65
			המערכת תאפשר הגדרת מילונים וניהולם כגון: אתרי, רחובות, מטפלים, אזורים סטטיים, נושאים לטיפול, יחידות בעירייה, סוגי פניות ועוד.	ניהול תהליכי עבודה	.66
			המערכת תאפשר קבלת התרעות במייל, SMS, אפליקציה לבעל התפקיד הרלוונטי על פי הגדרת המשתמש.	ניהול תהליכי עבודה	.67
			המערכת תאפשר לרשות להגדיר תהליך בהתאם לדרישתה לדוגמא: פינוי אשפה בחגים, שינוי מועדי פינוי ושליחת הודעות SMS לכלל תושבי הרשות על המועדים החדשים ו/או עפ"י רחובות וזמני פינוי לכל רחוב בהתאם לתקופה בשנה	ניהול תהליכי עבודה	.68

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תאפשר חיפוש פניות על פי פרמטר אחד או מס' פרמטרים ביחד או לחוד.	ניהול פניות	.69
			המערכת תאפשר לכל משתמש מעקב אחת הפניות שבאחריותו לקבל התרעה במייל או בסמס על משימות שטרם טופלו או עדיין בטיפול אך זמן היעד עבר, למטפל לקבל התראה על פי זמן מוגדר טרם יסתיים זמן התקן של הטיפול בפניה.	ניהול פניות	.70
			המערכת תאפשר הגדרה וזיהוי של פניות כפולות דומות, ותאפשר סימון והוספה אוטומטי של פונה נוסף לפניה קיימת.	ניהול פניות	.71
			המערכת תאפשר קליטת פניות ממקורות מידע שונים ותתעד את מקור הפנייה, תוך שליחת התראה בדבר כניסת פניה ממקור "אחר" כגון פייסבוק, אתר אינטרנט, אפליקציה וכד' וצירוף לינק לפניה וכן מנגנון המאפשר דחייה/ קבלה/ דחייה עם הסבר של הפניה שהגיעה.	ניהול פניות	.72
			המערכת תאפשר למוקדנים לשלוח לתושבים במייל (מתוך המערכת) טפסים מסוגים שונים כגון: ערעורים, טופס רישום לגני ילדים, הנדסה וכיו"ב על מנת להקל על התושב ולא להפנותו למחלקות השונות.	ניהול פניות	.73
			המערכת תאפשר לפונה לצרף לפניות תמונות, ומסמכים רלוונטיים.	ניהול פניות	.74
			המערכת תדע לאחר קבלת נתונים וזיהוי תושבים חדשים באמצעות דוחות, תאפשר שיחות יזומות של המוקד לתושבים החדשים ותתעד זאת כחלק ממשימות המוקד.	ניהול פניות	.75

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תאפשר לזהות פונה עפ"י שם, כתובת, טלפונים ובכניסה לכרטיס הפונה לראות את היסטורית הפניות של הפונה וסטטוס הטיפול בהם בהקפצת מסך אוטומטית, כחלק מעלות שוטפת וללא תוספת מחיר מצד ספק המרכזיה של העירייה.	ניהול פניות	.76
			המערכת תאפשר זיהוי, קליטה ועדכון של הפניות והמשימות ממגוון רחב של מקורות דוגמת WHATSAPP, טלפון, קליטה ידנית על ידי נציגי שירות במוקד, דוא"ל, מאתר האינטרנט של הרשות באמצעות טופס מקוון יחודי שיתממשק ישירות אל המערכת, תיבת צור קשר באתר העירייה, אפליקציה המותאמת לעובדי המערכת.	ניהול פניות	.77
			המערכת תאפשר כניסה לאזור האישי דרך האתר הרשותי, בהזדהות באמצעות סיסמה ו/או קבלת קוד חד פעמי.	אזור אישי לתושב	.78
			המערכת תציג באזור האישי את כלל פרטי הפנייה מקוונת או למוקד, ותאפשר הצגת תהליכים ורישומים של התושב במערכת. במידת האפשר כולל תמונות וכל אמצעי אחר.	אזור אישי לתושב	.79
			המערכת תאפשר לתושב להשיב על סקר שביעות רצון לפנייה, או לסוגי פניות בהתאם להחלטת העירייה.	אזור אישי לתושב	.80
			אזור אישי יהווה חלק ממערכת המוקד, ויאפשר לתושבים להיכנס באמצעות סיסמא חד פעמית שתשלח אליו באמצעות SMS	אזור אישי לתושב	.81

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת CRM					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			אזור זה יאפשר לתושב לראות את כל היסטוריית הפניות שלו אל מול המוקד, או באמצעות טפסים מקוונים ששלח לעירייה	אזור אישי לתושב	.82
			המערכת תאפשר לרשות לקבוע את רמת החשיפה של הפרטים שהוא יכול לראות באזור.	אזור אישי לתושב	.83
			המערכת תאפשר לתושב - צפיה בתיאור הפנייה והסטטוס שלה, ועד לרמה שבה הוא רואה את תיאור אופן הטיפול של המטפלים בקריאה בכל אחד משלבי הטיפול	אזור אישי לתושב	.84
			המערכת תאפשר לתושב - צפיה בתיאור הפנייה והסטטוס שלה, ועד לרמה שבה הוא רואה את תיאור אופן הטיפול של המטפלים בקריאה בכל אחד משלבי הטיפול	אזור אישי לתושב	.85
			באזור האישי, התושב יוכל לבצע פעולות בירור ורישום בטפסים מקוונים .	אזור אישי לתושב	.86
			המערכת תאפשר לתושב להתממשק למערכת MAST /ניהול מרכז תשלומים	אזור אישי לתושב	.87

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת פורטל עובדים					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תאפשר כניסה לפורטל העובדים דרך האתר הרשומי, בהזדהות באמצעות סיסמה ו/או קבלת קוד חד פעמי.	פורטל עובדים	1.
			המערכת תגדיר העובד כך : ת.ז עובד שם העובד אגף מחלקה טלפון תאריך לידה תאריך תחילת עבודה – וכל שדה נוסף שידרש על ידי העירייה ללא תוספת תשלום	פורטל עובדים	2.
			המערכת תציג לעובדים מודול אירועים פנימי : הכולל תאריך אירוע , שם אירוע , תמונות לאירוע , ניווט לאירוע , שיתוף אירוע , תזכורות לאירוע באמצעות SMS ועוד .	פורטל עובדים	3.
			המערכת תנהל מודול ימי הולדת לעובדים	פורטל עובדים	4.
			המערכת תנהל מודול ספר טלפונים אירגוני ופנימי, מודול הודעות אגפי, מחלקתי ועוד , מודול הודעות .	פורטל עובדים	5.
			המערכת תאפשר לעירייה לנהל מודול סקרים לעובדים.	פורטל עובדים	6.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

מפרט טכני – מערכת פורטל עובדים					
האם הדרישה קיימת ?			פירוט הדרישה	נושא	מס"ד
לא קיימת	קיימת באופן חלקי	קיימת			
			המערכת תנהל מודל המאפשר הצגת מידע בחלוקה לנושאים ולתחומים שונים , כל חלון מידע יכיל קישורים	פורטל עובדים	.7
			מודל המאפשר הצגה של ברכות לעובדים על אירועים מיוחדים, ומודול לניהול תמונות לכלל עובדי העירייה	פורטל עובדים	.8
			למערכת אפשרות להגדרת הדפסות לעמודי התוכן באתר תהיה גרסה מותאמת להדפסה (תוכן העמוד עצמו ללא העיצוב הנלווה של האתר).	פורטל עובדים	.9
			פורטל עובדים יהיה מותאם לעבודה בסולולארי וכן מונגש בהתאם לחוק הנגישות AA .	פורטל עובדים	.10

1. מתן שירות למערכת מוקד ואזור אישי

- א. השירות יכלול תחזוקת מערכת, אחסונה בשרתי המציע, עדכון גרסאות תוכנה, שמירה על רצף תפקוד המערכת וכל הקשור לממשק מול התושבים.
- ב. באחריות הספק לשמור את המערכת על שלל מרכיביה בכשירות אופרטיבית, כולל מתן שירות מונע במידת הצורך, אספקת והתקנת גרסאות מתקדמות של מוצרי התוכנה ככל שאלו ישוחררו ותיקון תקלות.
- ג. טיב השירות ודרישות השירות בתקופת האחריות, יהיו זהים לטיב ודרישות השרות בתקופת המתן שירות בתשלום.
- ד. הספק מתחייב להיענות לקריאות שרות טלפונית ו/או במייל של העירייה לצורך איתור תקלות במערכת, ומתן פתרונות 24 שעות ביממה.
- ה. במקרה של תקלה משביתה יינתן מענה גם מעבר לשעות הפעילות שצוינו בסעיף ג לעיל, כולל גם שבתות וחגים.
- ו. הספק יתחייב להתחיל טיפול בתקלה משביתה **מידית** ממועד קבלתה וטיפול בתקלה רגילה תוך **שעתיים** מקבלתה, כמוכן יתחייב הספק למתן פתרון זמני ו/או קבוע תוך 24 שעות מקבלת התקלה, פתיחת תקלה לספק תעשה באמצעים הבאים: מייל, ווטאס-אפ, טלפון, ומערכת פניות של הספק אשר תסופק למשתמש, בסיום הטיפול בתקלה הספק יעביר לרשות דיווח על פתרון התקלה, דרך קבלתה, וזמני הטיפול.
- ז. על המערכות להיות תמיד ברמת זמינות ואמינות גבוהה שתאפשר עבודה רצופה 24 שעות ביממה ומכל מקום.
- ח. המערכות לא תושבתנה יותר מפעם אחת בחודש למשך שעה אחת לכל היותר עקב עבודות מתן שירות יזומות לשדרוג או עדכון המערכות שבאחריותו של הספק.
- ט. הספק ינהל יומן רישום מסודר של הודעות על תקלות וקריאות שרות. לכל הודעה יינתן מיד עם קבלתה מספר מזהה ברור וחד-חד ערכי אשר יזהה אותה לאורך כל הטיפול. העירייה תהיה זכאית לקבל, ללא תמורה נוספת, דוחות תקופתיים על קריאות השרות שנפתחו והטיפול שניתן להן, כולל פירוט מועדים ומשכי טיפול.

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

מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה

2. הצעת המחיר

נספח ג' - הצעת המחיר

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

הנני מציע לספק את השירות נשוא מכרז זה בהפחתה בשיעור אחיד וקבוע של _____ אחוזים
(ובמילים: _____ אחוזים), מהמחירים המקסימאליים המופיעים להלן בטופס
הצעת המחיר, יש לקחת בחשבון שהמחירים הנ"ל כוללים מע"מ.

יש לנקוב באחוז הנחה אחיד ביחס לכלל השירותים המוצעים.

הערות:

1. ממשק למרחב אישי לתושב המוקם בימים אלו באתר הרשותי
2. ממשקים למערכות מטרופולינט הפועלות בעירייה נכון להיום או כל מערכת אחרת שתותקן ברשות בעתיד.
3. מערכת CRM כולל הקמה והטעמה ותחזוקת מערכת.
4. המחיר כולל הדרכה והטמעה של המערכות עד לתפעול שוטף על ידי עובדי העירייה ולאחר מכן המציע יתן תמיכה טכנית בתקופת השרות לעובדי העירייה הן בדבר חידושים במערכת /דוחות מנהלים ובקרה אחת לרבעון לפחות, כולל הדרכה פרונטלית אחת לרבעון.
5. הצעת המחיר כולל הקמת עד 20 טפסים מקוונים בהתאם לדרישת הרשות ללא תוספת עלות
7. מובהר ומודגש כי על הספק לספק לעירייה את המערכת והמודולים והתוכניות המתקדמות ביותר והמשודרגות ביותר הקיימות אצלו ולהמשיך לפתח ולשדרג את המערכת בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות הרגולטוריות והאחרות בשוק באופן רציף ותמידי ולהעמיד לרשות העירייה את המערכות והמודולים המשודרגים ביותר והעדכניים ביותר הקיימים אצלו ועל פי דרישות ואיפיוני העירייה. בכל מקרה מתחייב הספק, התחייבות בלתי חוזרת, לספק לעירייה מערכת המספקת מענה מלא ומושלם לכל הפונקציונאליות הקיימת כיום עבור העירייה וזאת ללא כל תוספת מחיר על המחיר שהציע במכרז.

**מכרז פומבי מס' 9/2024
להקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM
של עיריית כפר יונה**

עלות חודשית למתן שירות

מס"ד	תיאור השרות	מחיר מקסימלי
1	אחזקה, אירוח ורישוי למערכת מוקד	₪ 5,000
2	פורטל אירגוני	₪ 1,000
3	הקמה והפעלת מודול BPM אירגוני ללא הגבלת תהליכים ו/או משתמשים	₪ 1750
4	ממשק חיבור עצמאי לWHATSAPP למערכת המוקד (לא כולל תשלום לחברת מטה – פייסבוק)	₪ 400
5	תשלום לחברת מטא-פייסבוק (מעל 1,000 הודעות בחודש) כל 1,000 הודעות ו/או חלקן יחוייב הלקוח	₪ 130
6	חבילת SMS באורך מינימלי של 263 תווים העלות הינה לשלוש מיליון יחידות	₪ 19,000
7	חבילת SMS באורך מינימלי של 263 תווים העלות הינה למיליון יחידות .	₪ 6,500

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

❖ מובהר בזאת כי הנחה מעל 10 אחוז תפסל על הסף

חתימה וחותמת המציע

תאריך