

מועצה אזורית מרחבים

הזמנה לקבלת הצעות

מכרז מס' 27/2024

אספקה ותחזוקת מערכת
ניהול קשרי לקוחות (CRM)
למערך השירות במועצה



חוברת המכרז מכילה את המסמכים דלהלן:

- מסמך 1 – הזמנה להציע הצעות ותנאים כלליים.
- מסמך 2 – תנאי המכרז.
- מסמך 3 – הסכם.
- מסמך 4 - הצעת הספק.
- מסמך 5 - ערבות מכרז.
- מסמך 6 - מסמך ביטוחים.
- מסמך 6.1 - אישור קיום ביטוחים.
- מסמך 7 – פרטי המציע.
- מסמך 8 - ניסיון המציע.
- מסמך 9 – דרישות מפרט טכני של המערכת ובדיקת רכיב האיכות בהצעה (מילוי קובץ אקסל שמצורף כקובץ נפרד)
- מסמך 10 - דרישות אבטחת מידע לקליטת מערכות SAAS ושאלון בנושא למילוי המציע
- מסמך 11- נוסח ערבות ביצוע

מסמך 1**הזמנה להציע הצעות ותנאים כלליים**

מועצה אזורית מרחבים (להלן: "המועצה"), מזמינה בזאת הצעות לאספקה ותחזוקת מערכת - ניהול קשרי לקוחות (CRM) עבור מערך השירות במחלקות המועצה, כמפורט במסמכי המכרז. המערכת אותה יתבקש הספק הזוכה לספק למועצה, על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה ועל פי צרכיה, הינם כדלקמן:

את מסמכי המכרז (להלן: "מסמכי המכרז") ניתן לרכוש במחלקת הגבייה במועצה בתמורה לתשלום של 500 ₪ אשר לא יוחזרו בכל מקרה. שעות פעילות מח' גבייה ימים א'-ד' 00:00-15:30. תשלום בסך כאמור בגין רכישת מסמכי המכרז מהווה בין יתר תנאי סף להשתתפות במכרז.

אופציה נוספת לרכישת המכרז - ניתן לשלם עבור מסמכי המכרז במחלקת הגבייה של המועצה וזאת בטל' 08-9929422/12/36 ולאחר קבלת אישור מהמועצה בדבר קבלת התשלום, יש לצרף את הקבלה למסמכי ההצעה בהגשת המכרז.

במסמכי המכרז ניתן לעיין וגם להוריד (לצורכי הגשת הצעה למכרז זה), באתר האינטרנט של המועצה (תחת לשוניית מכרזים), בכתובת: <https://www.merchavim.org.il>.

לשם קבלת ידיעות והסברים בכל הנוגע לאספקת המערכת יוכל המציע לפנות במסגרת שאלות הבהרה, באופן שמפורט בהודעה ותנאי המכרז - רק שאלות הבהרה שניתנה עליהם תשובה בכתב באופן המפורט במסמכי המכרז, יחייבו את המועצה.

על המציע לצרף להצעתו שיק בנקאי ערוך לפקודת מ.א. מרחבים או ערבות אוטונומית, מקור, שהוצאה על ידי בנק בישראל, לפקודת מ.א. מרחבים, השיק הבנקאי/הערבות הבנקאית יהיו בסך של 5,000 (חמשת אלפים) ₪ וזאת להבטחת הצעתו במכרז. ככל ותינתן ערבות בנקאית, היא תהיה בתוקף עד ליום 31.12.2024 ונוסחה יהיה לפי הנוסח המצ"ב כמסמך "5" למסמכי המכרז.

את ההצעות בצירוף כל המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי המכרז, יש להגיש במסירה ידנית בתיבת המכרזים במשרד של מנכ"לית המועצה, צומת גילת, ד.נ הנגב, 85140, וזאת עד ליום 16/9/24 בשעה 13:00.

הצעה שלא תתקבל במשרדי המועצה עד למועד האמור - לא תיכלל במכרז.

בכל מקרה של סטייה או אי התאמה בין האמור בפרסום זה לבין האמור במסמכי המכרז, יגברו התנאים והכללים שבמסמכי המכרז.

בברכה,

שי חגי'ג'

ראש המועצה האזורית מרחבים

הודעה ותנאי המכרז**1. כללי:**

מועצה אזורית מרחבים בע"מ (להלן: "המועצה"), מזמינה בזאת הצעות לאספקה ותחזוקה של מערכת קשרי לקוחות (CRM) למחלקות המועצה (להלן: "המערכת"), כמפורט במסמכי המכרז. המערכת שהמזיע הזוכה יספק למועצה תפעל בגישת SaaS בענן, ועליה לעמוד בדרישות המפרט הטכני המפורטות בטבלת האקסל המצורפת כמסמך 9 למסמכי המכרז.

מהות ההתקשרות:

- 1.1. הספק הזוכה מתחייב לספק ולהקים את המערכת במועצה תוך 30 יום ממועד ביצוע ההזמנה. מובהר בזאת, כי ככל והספק לא יספק את המערכת במועד האמור, תהיה שמורה למועצה הזכות להודיע לספק על ביטול ההזמנה ולפנות לספק אחר להזמנת המערכת, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחד הנתון למועצה על פי כל דין ו/או הסכם.
- 1.2. ההתקשרות שבין הצדדים הינה ל-36 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות"). עם זאת, למועצה שמורה הזכות להאריך את ההסכם ל-2 תקופות נוספות של שנה (12 חודשים) בכל פעם, באותם תנאים, ובלבד שסך כל תקופות ההתקשרות (כולל תקופות ההארכה) לא תעלינה על 5 שנים.
- 1.3. המזיע הזוכה ימנה מנהל פרויקט לתקופת ההקמה, מנהל ההקמה יהיה בעל מיומנות מתאימה לתהליכי הקמה והסבת הנתונים.
- 1.4. במהלך תקופת ההתקשרות תוכל המועצה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להודיע לספק, מפעם לפעם, כי היא מבקשת לספק לה רכיבי תוכנה נוספים, בהתאם לצרכיה של המועצה, והכל כפי שישלח בהזמנה כתובה מטעם המועצה לספק. עלות רכיב התוכנה הנוסף, תהיה בהתאם לשעות עבודה, לפי הצעת המחיר של המזיע בסעיף 3.3 למסמך 4 (לפי שעות עבודה של שינויים ושיפורים).

2. הנחיות:

- 2.1. על המזיע למלא במסמך 4 למסמכי המכרז את המחיר המוצע על ידו, לא כולל מע"מ, עבור:
 - 2.1.1. הקמה (יישום והטעמה) של המערכת- תשלום חד פעמי.
 - 2.1.2. רישוי תמיכה ושירות- תשלום שנתי.
 - 2.1.3. שעות עבודה לשינויים ושיפורים של המערכת- תשלום שעות. מובהר כי אין המועצה מתחייבת להזמין כמות מינימלית ו/או כמות כלשהיא של שעות עבודה של שינויים ושיפורים, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה.
- 2.2. המזיעים מחויבים להציע הצעות מחיר לשלושת הרכיבים המפורטים במסמך 4. מציע אשר לא ייתן הצעה לאספקת רכיב מסוים, ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול את הצעתו.
- 2.3. למרות האמור בכל מקום אחר, כל המחירים והסכומים שהוצעו ע"י המזיע אינם כוללים מע"מ, אשר ישולם בהתאם לשיעורו ביום ביצוע כל תשלום בפועל כנגד חשבונית מס שיוציא המזיע לחברה.

- 2.4. על המציע לחתום (בתחתית כל עמוד), על כל מסמכי המכרז, ולהחזיר למועצה את כל המסמכים החתומים כאמור לעיל במעטפת ההצעה. ככל ותהיינה הודעות הבהרה ו/או שינויים במכרז זה ו/או תשובות לשאלות הבהרה, על המציעים לצרף גם אותן כשהן חתומות כחלק ממסמכי המכרז.
- 2.5. פרט למילוי הפרטים וחתימה כנ"ל, לא ישנה, יוסיף או ימחק המציע דבר מה כתוב במסמכים.
- 2.6. על המציע לצרף להצעתו שיק בנקאי ערוך לפקודת החברה המועצה האזורית מרחבים או ערבות אוטונומית, מקור, שהוצאה על ידי בנק בישראל, לפקודת המועצה האזורית מרחבים, השיק הבנקאי/הערבות הבנקאית יהיו בסך של 5,000 (חמשת אלפים) ₪ וזאת להבטחת הצעתו במכרז. ככל ותינתן ערבות בנקאית, היא תהיה בתוקף עד ליום 31.12.2024 ונוסחה יהיה לפי הנוסח המצ"ב כמסמך "5" למסמכי המכרז.
- 2.7. כל הצעה תוגש לחברה במעטפה סגורה וחתימה שעל גביה יכתב: "מכרז מס' 27/2024 לאספקה ותחזוקה מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) למחלקות המועצה".

3. תנאי סף במכרז

- רשאים להשתתף במכרז מציעים העומדים בכל תנאי הסף הבאים :
- 3.1. מציע בעל ניסיון מוכח של 3 שנים מלאות לפחות בין השנים 2020-2024 באספקה, התקנה הטמעה ותחזוקה של מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) ל-3 לקוחות במגזר המוניציפאלי או הממשלתי כגון: רשויות מקומיות, עיריות ו/או חברות עירוניות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או חברות ממשלתיות ו/או משרדי ממשלה. להוכחת עמידה בתנאי סף זה, נדרש המציע למלא את מסמך 8 - ניסיון המציע.
- 3.2. מציע שהוא הבעלים של תוכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM).
- 3.3. המציע הינו בעל תקן ISO 27001 לניהול מערכת אבטחת מידע.
- 3.4. מציע שצירף ערבות למכרז.
- הצעה שלא צורפו אליה כל המסמכים והאישורים המפורטים לעיל עלולה להיפסל ע"י ועדת המכרזים. המועצה רשאית לדרוש מכל מציע הבהרות בכתב או בעל פה ואף להגיש מסמכים נוספים להוכחת עמידה בתנאי המכרז.
- להצעתו יצרף המציע גם את האישורים שלהלן :
- 3.5. אישור עו"ד או רו"ח של המציע בדבר מורשי החתימה מטעם המציע.
- 3.6. אישור בדבר היותו של המציע עוסק מורשה לצרכי מע"מ.
- 3.7. אישור תקף של המציע על ניהול ספרים על פי חוק עסקאות עם גופים ציבוריים.
- 3.8. אישור תקף מפקיד שומה על שיעור מס ההכנסה שיש לנכות מהמציע במקור.
- 3.9. תעודת רישום כדין של תאגיד המציע.
- 3.10. מסמך מס' 4- הצעת המחיר, מלא וחתום ע"י המציע.
- 3.11. ערבות בנקאית להשתתפות במכרז- כמפורט במסמך 5 - ערבות הספק.
- 3.12. מסמך מס' 7- פרטי המציע מלא וחתום ע"י המציע.
- 3.13. מסמך מס' 8- פירוט ניסיון המציע, מלא וחתום ע"י המציע. המציע יצרף להצעתו גם אישורים והמלצות מלקוחות עבר/הווה שלו.

- 3.14. מילוי מענה לדרישות המפרט הטכני שעל המערכת לעמוד בהן, וכן לצורך קביעת ציון האיכות - מסמך מס' 9 (קובץ אקסל המצורף כקובץ נפרד).
- 3.15. אישורים ואסמכתאות מאושרים על ידי עו"ד כי המציע הינו הבעלים של תוכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM).
- 3.16. העתק להתעדה לתקן ISO 27001 - מערכת ניהול אבטחת מידע.
- 3.17. כל מסמכי המכרז כשהם חתומים בכל סוף עמוד ע"י המציע.
- 3.18. **מסמך 10-** דרישות אבטח מידע- המציע יחתום על ההצהרה וימלא את השאלון ויצרפם להצעתו.

4. הצהרות המציע

- 4.1. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז, כמוה כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז והסכם, ידועים נהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז על כל מסמכיו.
- 4.2. אסור למציע למחוק או לתקן או לשנות את המסמכים שהועברו אליו, או תנאי כלשהו מתנאי המכרז.
- 4.3. המועצה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעת המציע.
- 4.4. כל טענה בדבר טעות, אי הבנה בקשר למכרז, אי ידיעת תנאי כלשהו הקשור בביצוע העבודות, לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה ע"י המציע.
- 4.5. שאלות הבהרה
- 4.5.1. שאלות הבהרה ניתן לשלוח באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובת **osnat@merchavim.org.il** עד ליום 16/9/24 בשעה 13:00. יש לוודא קבלת המייל בטלפון 08-9929411.
- 4.5.2. את שאלות הבהרה יש לשלוח על גבי קובץ WORD לפי הפורמט הבא:

שאלה	סעיף	פרק

- 4.5.3. תשובות המועצה לשאלות הבהרה תפורסמנה באתר המועצה. חובה על המשתתפים לעקוב אחר הפרסומים המופיעים באתר.
- 4.5.4. המציע יהיה רשאי להודיע, במסגרת שאלות הבהרה, על כל סתירה, שגיאה ו/או אי התאמה ו/או חוסר בהירות שמצא במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לעבודה נשוא המכרז (להלן בסעיף זה: "ההודעה")

- 4.5.5. כל מציע יצרף להצעתו, כחלק בלתי נפרד הימנה, את התשובות ואת ההבהרות, וכל פרסום אחר בקשר עם מכרז זה, חתומים ומאושרים על ידו, כאמור בסעיפים 4.5.1-4.5.3 לעיל.
- 4.5.6. לא תישמע טענה מפי המציע בדבר סתירה, שגיאה, אי התאמה, חוסר בהירות או ספק במובן פרטי המכרז או במסמכי המכרז אלא אם פנה המציע להבהרות ו/או שאלות כאמור בסעיף 4.5.2 לעיל, ולא קיבל תשובה כאמור בסעיף 4.5.3 לעיל.
- 4.5.7. מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסמכת המועצה ליתן מיוזמתה הבהרות לאמור במכרז ו/או לתקן טעויות שנפלו בו, והודעה על כך תפורסם באתר המועצה. חובה על המשתתפים לעקוב אחר ההודעות המתפרסמות באתר המועצה.
- 4.5.8. תשובות, הבהרות, תיקונים שניתנו כאמור בסעיף זה, יהוו חלק ממסמכי המכרז.

5. בחירת הצעות

- 5.1. ההצעות העומדות בתנאי הסף ישוקללו וידורגו בהתאם לציון המשוקלל למציע כמפורט מטה, לפי תמהיל של 40 נקודות עבור מרכיב המחיר (הצעת המחיר) ו-60 נקודות בעבור מרכיב האיכות (לפי הנתונים המפורטים במסמך 9- טבלת האקסל).
- 5.2. בחירת הזוכה תבוצע על בסיס שקלול בחינת האיכות והמחיר.
- 5.3. המועצה תהא רשאית להתחשב בין השאר, ביכולתו של המציע, בניסיונו ובכישוריו של המציע לבצע את העבודות בטיב מעולה ובמחיר הצעתו.
- 5.4. **בכל הנוגע למרכיב המחיר (עד 40 נקודות)**, מתבקש המציע ליתן את הצעת המחיר כמפורט במסמך 4 - הצעת הספק. המשקל שיינתן במסגרת ההצעה הכספית, לכל אחד מהרכיבים בהצעה הכספית הינו כמפורט להלן:
- 5.4.1. הקמה (יישום והטעמה) של המערכת- תשלום חד פעמי- 50%
- 5.4.2. רישוי תמיכה ושירות- תשלום שנתי- 35%
- 5.4.3. שעת עבודה לשינויים ושיפורים של המערכת- תשלום שעות-15%. (יובהר כי המועצה אינה מתחייבת לכמות מינימלית או כמות כלשהיא של רכיבי תוכנה או שעות עבודה שיוזמו מהספק הזוכה).
- 5.5. הצעת המחיר המשוקללת הזולה ביותר תקבל את מלא הניקוד- 40 נקודות בגין רכיב המחיר, כאשר יתר ההצעות ידורגו באופן יחסי להצעה המשוקללת הזולה ביותר.
- 5.6. **בכל הנוגע לאיכות**- על המציע למלא את קובץ האקסל המצורף כמסמך 9 למסמכי המכרז. טבלה זו הינה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. המציע שיקבל את ציון האיכות הגבוה ביותר בהתאם לנתונים המפורטים במסמך 9, יקבל את מלוא הניקוד בגין רכיב האיכות (60 נק'), כאשר יתר ההצעות ידורגו באופן יחסי למציע שקיבל את ציון האיכות הגבוה ביותר.
- 5.6.1. בדיקת איכות ההצעה- לטובת בדיקת מענה האיכות, ימונה צוות מקצועי מטעם המועצה. צוות זה רשאי ליצור קשר עם לקוחות המציעים, ולבצע כל בדיקה בקשר עם הצעת המציע.
6. אופן מילוי מסמך 9 לבחינת מרכיב האיכות:
- 6.1. בטבלת קובץ האקסל מופיעה עמודה של "סוג דרישה" ו"קוד מענה" למילוי על ידי המציע.

7. במידה ובעמודה של "סוג דרישה" נכתבה לצד דרישות מסוימות האות M אזי יש לבחור בעמודה של "קוד מענה" באחת מ-3 האפשרויות הבאות:

קוד מענה	הסבר לקוד מענה
1- <u>דרישה לא קיימת</u> .	הדרישה מחייבת פיתוח תוכנה והמציע מתחייב לפתח את הדרישה, בעצמו ועל חשבונו, תוך 60 ימים ממועד ההודעה על הזכייה. קוד מענה כזה לא יזכה את המציע בניקוד כלל בגין תת סעיף זה.
2- <u>דרישה קיימת חלקית</u> .	הדרישה מחייבת פיתוח תוכנה ו/או התאמות של המערכת לצורך מענה מלא לדרישה והמציע מתחייב לפתח ו/או להתאים את הדרישה, בעצמו ועל חשבונו, תוך 60 ימים ממועד ההודעה על הזכייה. קוד מענה כזה יזכה את המציע בחצי מהניקוד בגין תת סעיף זה.
3- <u>דרישה מתקיימת במלואה</u> .	ללא צורך בהתאמות תוכנה. קוד מענה כזה יזכה את המציע במלוא הניקוד בגין תת סעיף זה.

8. במידה ובעמודה של "סוג דרישה" נכתבה המילה "הצהרה" הרי שחובה על המציע לעמוד בדרישה זו בעת הגשת ההצעות, ועליו רק להצהיר כי הוא עומד בדרישה זאת, על ידי כך שיבחר בקוד מענה "3-דרישה מתקיימת במלואה". ועדת המכרזים תוכל לפסול הצעה שלא עומדת באחת או יותר מהדרישות מסוג "הצהרה".
9. הניקוד הכולל של כל מציע ומציע (הניקוד בגין המרכיב הכספי והניקוד בגין המרכיב האיכותי) יהווה את סכימת כלל הניקודים שלו בגין רכיבי האיכות והמחיר. המציע שהצעתו קיבלה את הציון המשוקלל הכולל הגבוה ביותר יזכה במכרז, בכפוף לעמידתו בשאר דרישות והתנאים לעיל.

10. חתימות

- 10.1. במקרה וההצעה תוגש על ידי יחיד, יחתום המציע תוך ציון שמו המלא, מס' תעודת הזהות שלו וכתובתו ויצרף את חותמתו.
- 10.2. במקרה וההצעה תוגש על ידי תאגיד רשום, יחתמו אלה ממנהליו המורשים לחתום בשמו ולחייבו, בצירוף חותמת התאגיד.
- 10.3. המועצה תהיה רשאית שלא להביא לדיון הצעה שאינה לפי תנאי הוראות אלה או הצעה המכילה כל הסתייגות שהיא כלפי המחירים או כלפי כל פרט שהוא של מסמכי המכרז או שלא תהיה חתומה כנדרש על ידי המציע.

10.4. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לא להתחשב בפגמים טכניים או פורמליים באיזו הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק לחברה, לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, למסור את כל אספקת המערכת או רק חלק ממנו לבעל ההצעה הנראית לה כדאית ביותר בשבילה ואפילו אם היא איננה ההצעה הזולה ביותר.

11. בחירת הצעות המציעים ובחירת ההצעה הזוכה

- 11.1. בחירת ההצעה הזוכה תתבצע באופן בו ועדת המכרזים תבחן את הצעות המציעים, ותכריז על זוכה שהצעת המחיר שלו קיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר בגין המרכיב הכספי ומרכיב האיכות, ובכפוף לעמידת המציע הזוכה בכל דרישות המכרז.
- 11.2. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 11.3. במקרה בו יתברר, כי קיימת למעלה מהצעה כשרה אחת המהווה את ההצעה הטובה ביותר, תהא רשאית המועצה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לקיים הליך תחרותי נוסף (Best & Final) בין המציעים הרלוונטיים או לערוך הגרלה בין המציעים אשר הצעותיהם זהות כאמור.
- 11.4. המועצה שומרת לעצמה את הרשות, אך לא חייבת, לתקן טעות חשבון אריתמטית בהצעה.
- 11.5. המועצה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת תנאים, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת בסעיף מסעיפי המכרז שלדעת החברה מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 11.6. המועצה רשאית לבחון במסגרת בחינת ההצעות את אמינות וכושרו של המשתתף לבצע את החוזה המוצע ואת ניסיונו הקודם.
- 11.7. המועצה זכאית שלא לבחור במציע כספק הזוכה, גם אם הצעתו תהא הזולה ביותר ו/או המיטיבה ביותר עם המועצה וזאת במקרה ולמועצה האזורית מרחבים יש ניסיון שלילי קודם עם המציע בפרויקטים קודמים שהמציע ביצע עבור המועצה ו/או מי מטעמה ו/או ניסיון שלילי קודם של המציע עם רשות מקומית אחרת ו/או מי מטעמה, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של המועצה.
- 11.8. אי הגשת הצעה ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 11.9. מציע שקיבל הודעה על זכייה במכרז, יחתום על כל מסמך שחתימתו נדרשת על פי תנאי המכרז וימציא למועצה את כל המסמכים הנדרשים על פי תנאי המכרז, לרבות ערבות ביצוע, אישור קיום ביטוחים חתום וכן חוזה התקשרות חתום, בתוך 7 ימים מיום שהודיעה לו המועצה על זכייתו במכרז ו/או תוך המועד שתקבע המועצה בהודעה בכתב, לפי שיקול דעתה.
- 11.10. המציע ייחשב כזוכה במכרז וההתקשרות עמו תיכנס לתוקף רק לאחר ובכפוף להוספת חותמת וחתימות המועצה על החוזה.

- 11.11. ההודעה על הזכייה שתשלח לזוכה, לא מהווה קיבול של ההצעה, לא תשכלל את ההתקשרות בין הצדדים ולא תיחשב בשום צורה ואופן מחייבת ו/או מגבילה את המועצה, יהא אשר יהא נוסחה.
- 11.12. אין בהודעת הזכייה כדי לגרוע מזכותה של ועדת המכרזים לשוב ולבחון את ההצעה הזוכה, בין אם ביוזמתה ובין אם לנוכח פניות מציעים אחרים.
- 11.13. הספק מתחייב להעסיק לצורך קיום התחייבויותיו על פי הסכם זה עובדים על פי תנאי ההעסקה הקבועים בהוראות כל דין. הספק יישא בשכר עובדיו ובכל התשלומים החלים על מעביד (הפרשות לביטוח לאומי, מס הכנסה וכיוצ"ב).
- 11.14. זכות עיון בהצעה הזוכה:
- 11.14.1. המועצה אינה חייבת למסור פרטים או נימוקים לאי קבלת הצעה כלשהי או למסור פרטים על ההצעה שזכתה, אלא וככל שמתחייב מהדין.
- 11.14.2. המציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה הזוכה.
- 11.14.3. המציע נותן רשות מראש לעיין בהצעתו. על המציע לציין מראש ובמפורש במסמכי הצעתו אלו סעיפים לדעתו, הינם חסויים ואינם ניתנים לעיון, ככל שהוא מעוניין בכך. עם זאת מובהר למציע כי שיקול הדעת מסור לוועדת המכרזים והיא רשאית להציג כל מסמך שלפי דעתה אינו חסוי.
- 11.15. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא ובמקרה שבו בוטל המכרז כאמור, לא תהא למי מהמציעים במכרז, לרבות המציע שהצעתו נתקבלה, זכות לתביעה, דרישה ו/או טענה כלפי המועצה ו/או מי מטעמה, לרבות בגין השבת הוצאות, פיצויים וכיוצ"ב.
- 11.16. מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד ממסמכי ההתקשרות שבין הצדדים. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במסמך זה ובין האמור בשאר מסמכי המכרז ו/או החוזה – יגבר האמור במסמך זה.

בברכה,

שי חג'ג'

ראש המועצה האזורית מרחבים

מסמך 3 - הסכם התקשרות

שנערך ונחתם במועצה אזורית מרחבים ביום _____

בין: מועצה אזורית מרחבים

מרחוב

(להלן: "המועצה")

מצד אחד

לבין:

.....

.....

.....

(להלן: "הקבלן" ו/או "נותן שירותים")

מצד שני

הואיל ומועצה אזורית מרחבים פרסמה מכרז שמספרו _____ (להלן: "המכרז") לאספקה, הקמה ותחזוקת מערכת CRM לניהול קשרי לקוחות (להלן: "המערכת");

והואיל הקבלן השתתף במכרז וזכה בו;

והואיל וועדת המכרזים של המועצה החליטה להמליץ על הצעת הקבלן כהצעה הזוכה במכרז, והמלצתה התקבלה;

והואיל וברצון המועצה לקבל מן הקבלן שירותי אספקה, הקמה ותחזוקת מערכת CRM לניהול קשרי לקוחות נשוא מכרז זה וביצוע העבודות או השירותים בהתאם לצרכי המועצה (להלן: "שירותי המחשוב" או "השירותים") וברצון הקבלן לספקם למועצה, הכל בהתאם ובכפוף לאמור בהסכם זה ומסמכי המכרז, לרבות הצעת הקבלן;

והואיל והקבלן הזוכה הינו בעל הידע והניסיון הנדרשים לאספקת השירותים נשוא המכרז ומעוניין באספקת השירותים למועצה בהתאם לחוזה זה;

אשר על כן הוסכם הותנה והוצהר בין הצדדים כלהלן:

1. **מבוא, נספחים וכותרות**

- 1.1. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות הקורא בלבד, ואין להיעזר בהן לפרשנותו של הסכם זה.
- 1.3. מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

2. **הגדרות**

בהסכם זה יהיו להגדרות שלהלן הפירושים שלצידן, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:

"המנהל" - מנהל אגף הביטחון במועצה או מי שהוסמך על ידו להיות המפקח והאחראי על ביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

"עובד" או

"עובדי הקבלן" - עובדי הקבלן ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו בביצוע העבודות ו/או הסכם זה ו/או בקשר אליו וכל מי שהקבלן אחראי על פי כל דין למעשיו או מחדליו.

3. הצהרות הקבלן

3.1 הקבלן מצהיר בזאת כי הוא חברה שעיסוקה במתן שירותי מחשוב בתחום אספקת התוכנה מושא המערכת ותחזוקתה וכי הוא בעל כל ההיתרים והאישורים הנדרשים עפ"י כל דין לביצוע עיסוק זה.

3.2 הקבלן מצהיר כי ראה ומכיר את טיב העבודות שיהיה על עובדיו לבצע וכי הוא מסוגל לספק כח אדם למתן השירותים כנדרש על פי הסכם זה.

3.3 כן מצהיר הקבלן כי העבודות שעל עובדיו לבצע, כנדרש בהסכם זה, בהירות לו, כי ברשותו עובדים מיומנים ובעלי ההכשרות והכישורים נאותים לביצוע העבודות נשוא המכרז, וכי עובדיו יבצעו אותן עבודות במירב הקפדנות והיעילות ולשביעות רצון המועצה.

4. תיאור העבודות

4.1 נותן השירותים מתחייב לספק ולהקים את המערכת במועצה תוך 30 יום ממועד ביצוע ההזמנה, לרבות כמפורט במסמכים 4 ו-9 למסמכי המכרז. הקמת המערכת תכלול, בין היתר, התאמת המערכת, התקנה, הסבה והדרכה ראשונית והדרכות מפורטות למחלקות המועצה השונות, והכל לשביעות רצון המועצה.

4.2 כמו כן, בד בבד עם ביצוע האמור בסעיף 4.1 לעיל, יספק נותן השירותים למועצה רישוי, תמיכה ושירות שוטף בקשר עם המערכת שהותקנה.

4.3 השירותים יינתנו בכל מקום שיקבע המועצה על פי צרכיה.

4.4 הקבלן מתחייב לספק הון אנושי מקצועי לביצוע השירותים.

4.5 המציע הזוכה ימנה מנהל פרויקט לתקופת ההקמה, מנהל ההקמה יהיה בעל מיומנות מתאימה לתהליכי הקמה והסבת הנתונים.

4.6 הקבלן יעמיד לרשות המועצה נציג הטמעה, מעבר למנהל הפרויקט, שישהה בחצרי המועצה במשך שבועיים ימים לפחות, לוודא הטמעת המערכת על בסיס מאפייני דרישות המועצה ולשביעות רצונה.

5. הצהרות והתחייבויות נותן השירותים

5.1 נותן השירותים מצהיר בזאת כי הוא בעל האמצעים הארגוניים, הטכניים והמקצועיים, הידע, הניסיון, מיומנות, הכישורים והכלים לבצע את השירותים נשוא הסכם זה בנאמנות, ברמה מקצועית גבוהה ולפי הקבוע בהסכם זה.

5.2 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי השירותים נשוא הסכם זה יינתנו למועצה על ידו באמצעות אנשי מקצוע מטעמו שיאושרו על ידי המועצה, וכי ישתמש בכל האמצעים העומדים לרשותו לצורך מתן השירותים עפ"י הסכם זה ברמה גבוהה ובאיכות טובה על-פי הקבוע בהסכם זה.

5.3 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו בעל הזכויות המאפשרות לו לבצע את השירותים, וכי אין לכל צד שלישי זכות כלשהי המונעת או מגבילה את זכויותיו של נותן השירותים בהקשר זה.

- 5.4 בכל הקשור למתן השירותים, מנהל אגף הביטחון במועצה, וכן מי שימונה מטעמו לעניין (להלן: "המנהל"), יהיו רשאים ומוסמכים להורות לנותן השירותים בכל עניין הקשור למתן השירותים, לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם, וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם, ובלבד שלא יהא בהוראותיהם כדי להרחיב את התחייבויות נותן השירותים לפי הסכם זה.
- 5.5 נותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו ו/או הוראותיו של מנכ"ל המועצה ו/או של המנהל, כפי שיינתנו לו מזמן לזמן, לרבות לעניין שיתוף פעולה עם גורם שלישי כלשהו. המועצה תישא באחריות להנחיות ולהוראות כאמור ותישא בהשלכות ביצוען. נותן השירותים יתריע מראש ובכתב ככל שלפי ידיעותיו המקצועיות ההנחיה או ההוראה עלולה לגרום לנזק כזה או אחר.
- 5.6 למען הסר ספק, המנהל לא יהיה רשאי לאשר לנותן השירותים ו/או מי מטעמו כל פעולה או חריגה מן התמורה הקבועה בהסכם זה.
- 5.7 נותן השירותים מצהיר כי הינו "עוסק מורשה" המנהל ספרים כחוק ובהתאם לכל דין.
- 5.8 בכפוף להוראות נותן השירותים אחראי על-פי דין לכל מעשה ו/או מחדל שלו ו/או של עובדיו ו/או של מי מטעמו ויישא בתוצאות הישירות, הנובעות מנזק אשר יגרם עקב מעשה ו/או מחדל כאמור במתן השירותים על פי הסכם זה.
- 5.9 נותן השירותים מתחייב בזאת כי במתן השירותים עפ"י הסכם זה יפעל בכפוף להוראות כל דין החל עליו בקשר עם ביצוע השירותים, ככל שחל ובהיקף החל עליו.

6. השירותים

- 6.1 נותן השירותים מתחייב לספק את כל השירותים המפורטים בהצעת המחיר מסמך 4 למסמכי המכרז לרבות מערכת CRM העומדת בדרישות הטכניות המפורטות במסמך 9 למסמכי המכרז. השירותים כוללים, בין היתר, הסבת נתונים קיימים במערכת נוכחית, תמיכה, שירות, הטמעת המערכת במועצה, לרבות הדרכה וגיבוי הנתונים.
- 6.2 נותן השירותים מתחייב לבצע את ההדרכות בהתאם להחלטות המועצה. ההדרכה תינתן למשתמשים בקבוצות נפרדות, בהתאם לסוג התפקיד והשימוש במערכת, ובהתאם ליחידות בהן המערכת תותקן ותוטמע. ההדרכה תהיה מקיפה, יסודית ומעמיקה. נותן השירותים יבצע הדרכות לפי סוגי תפקידים: עובדי מוקד עירוני, עובדי מרכז שירות לתושב, עובדי שטח, עובדי משרד, מנהלים וכדומה. המערכת תכלול חוברת הדרכה ממוחשבת שתתעדכן בהתאם לצורך, סרטוני הדרכה, הנחיות והמלצות לעזרה בגוף המסכים והפונקציות.
- 6.3 נותן השירותים יבצע הסבת נתונים בשלמותם מאקסלים שיוכנו לטובת הסבת הנתונים. התהליך יכלול ביצוע טסט להסבה ורק לאחר מכן הסבת אמת לרבות ניהול ההסבה, ביצוע בדיקות שלמות והתאמה להעברת הנתונים.
- 6.4 נותן השירותים מתחייב להתייצב לכל ישיבה בה תידרש נוכחותו על ידי המועצה ו/או מי מטעמה, כפי שתואם אתו מראש. הפגישה יכול שתתקיים בכל אמצעי תקשורת. השתתפות בפגישות אלה כלולה בתמורה לפי הצעת הספק.
- 6.5 שירותי תמיכה (SLA).
- 6.6 בהסכם זה:
- 6.6.1 "זמן תגובה" - פרק הזמן שבין פתיחת תקלה על ידי המועצה (מועד הקריאה) ביחס למערכת ועד תחילת הטיפול בתקלה על-ידי נותן השירותים. תחילת טיפול משמעה, לרבות באמצעות טלפון או תקשורת.

- 6.6.2 "תקלה" - מצב בו המערכת אינה פועלת בהתאם למסמכים הטכניים הנלווים לו על ידי היצרן/מפרט היצרן.
- 6.6.3 "תקלה משביתה" - מצב בו המערכת מושבתת, כך שלא ניתן לעשות בה שימוש ו/או נגרם שיבוש חמור בפעולתה.
- 6.7 כל הקריאות לקבלת השירותים לפי הסכם זה תועברנה על ידי המנהל ו/או מי מטעמו לנותן השירותים באמצעות טלפון למרכז התמיכה של נותן השירותים בטלפון _____ או באמצעות דוא"ל לכתובת _____ או באמצעות פתיחת קריאת שירות במערכת הייעודית במערכת ("קריאות שירות"). מענה לקריאות שירות יינתן בימים א'-ה' (לא כולל חגים וערבי חג), בין השעות 08:00 עד 17:00 ("שעות הפעילות הרגילות"). הקריאות יטופלו על-ידי מי שהוסמך לכך מטעם הקבלן. על קבלת קריאת השירות מצד נותן השירותים תישלח למועצה הודעה בדוא"ל או במערכת הייעודית.
- 6.8 הטיפול בכל קריאת שירות, אשר תיפתח במסגרת חלון הקריאה שלעיל, יחל תוך זמן תגובה של עד 6 שעות מהמועד בו התקבלה אצל נותן השירותים פתיחת קריאת השירות, במידה ותקלת השירות נפתחה עד השעה 14:00 בחלון הקריאה. במידה וקריאת השירות נפתחה לאחר השעה 14:00 הטיפול בקריאת השירות יחל בבוקר יום העבודה הבא. במידה והתקלה נשוא קריאת השירות הינה תקלה משביתה, הטיפול בתקלה משביתה יחל תוך שלושים (30) דקות ממועד פתיחת קריאת השירות בשעות הפעילות הרגילות.
- 6.9 תוך שלוש (3) שעות ממועד פתיחת קריאת השירות יבוצע סינון ראשוני ואבחון של התקלה על-ידי נותן השירותים. עם גילוי תקלה תבצע המועצה איסוף נתונים ומידע רלבנטי ותפעל על פי הוראות נותן השירותים בלבד. המועצה תאפשר לנותן השירותים ולמי מטעמו גישה חופשית בכל עת למערכת, אשר תבוצע בתיאום עם המנהל, ותעמיד לרשות נותן השירותים את המידע, האמצעים והנתונים שברשותה לצורך שחזור התקלה וביצוע התיקון.
- 6.10 השירותים יינתנו באמצעות סיוע טלפוני או גישה מרחוק למערכת באמצעות שליטה מרחוק וחיבור VPN ובכפוף לכלים הנהוגים והמקובלים במועצה. הגעה לאתר המועצה תתבצע במידת הצורך.
- 6.11 השירותים יבוצעו ככל הניתן ברציפות ובמאמץ מתמשך מעת פתיחת הקריאה ועד לתיקון התקלה. עם סיום הטיפול בתקלה יישלח דוא"ל המאשר את סיום הטיפול.
- 6.12 מוסכם בזה, כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, השירותים והתחייבויותיו של נותן השירותים לספק את השירותים לא יחולו במקרה של תקלה או נזק אשר נגרמו בשל איזה מהמקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המערכת או השירותים או של כל חלק מהם; ו/או (2) ביצוע תיקונים ו/או שינויים ו/או תוספות ו/או עבודות במערכת או בשירותים או בחלק מהם על ידי גורם כלשהו לבד מנותן השירותים; ו/או (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו על-ידי נותן השירותים; ו/או (4) מעשה זדון, תאונה, רשלנות, שבר והזנחה שנגרמו על-ידי גורם כלשהו, לבד מנותן השירותים ו/או מי מטעמו, וכן (5) נזק בשל אש או מים, אספקת חשמל בלתי תקינה או לא מתאימה, פגעי טבע למיניהם או כוח עליון או סיבות אחרות שמעבר לשליטת נותן השירותים; ו/או (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה.

6.13 במסגרת עלות התמיכה והשירות השנתית, הספק יעניק למועצה שירותי תחזוקה הכוללים: עדכון גרסאות, וטבלאות, ריענון הנחיות והמלצות ותחזוקה למסד הנתונים. עדכונים יבוצעו באופן שוטף ומיידי בתיאום עם המועצה.

6.14 ככל שהלקוח יבקש כי נותן השירותים יעניק לו שירותים של שינויים ושיפורים ברכיבי התוכנה במערכת (הכוונה לרכיבי תוכנה שלא נדרשו במעמד ההתקשרות כמפורט במסמך 9 למסמכי המכרז), עלות שעת עבודה לצורך הטיפול בשינויים ושיפורים אלה, יהא כרוך בתשלום עבור שעות שירותים שבוצעו בפועל ובהתאם להצעה שהגיש הספק למסמך 4 למסמכי המכרז.
6.15 נותן השירותים יהא אחראי לשירותים שינתנו על ידו.

7. דיווח וקשר

7.1 בכל הקשור למתן השירותים, יהיו המנהל ומנכ"ל המועצה, רשאים ומוסמכים מטעם המועצה להורות לנותן השירותים בכל עניין הקשור למתן השירותים, לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם. המועצה תישא באחריות להנחיות ולהוראות כאמור ותישא בהשלכות ביצוען. נותן השירותים יתריע מראש ובכתב ככל שלפי ידיעותיו המקצועיות ההנחיה או ההוראה עלולה לגרום לנזק כזה או אחר.
המנהל רשאי לעיין בכל דוח הרלוונטי בקשר לביצוע השירותים ע"י נותן השירותים עפ"י הסכם זה, ונותן השירותים מתחייב למסור כל הסבר שיידרש בקשר לביצוע השירותים על ידו.
7.2 על נותן השירותים לדאוג כי ניתן יהיה לאתרו ו/או ליצור עמו קשר בשעת הצורך בכל שעה משעות הפעילות הרגילות (כהגדרתן לעיל).

8. פיקוח

8.1 בנוסף ומבלי לפגוע באמור בהסכם זה ו/או בנספחים למיניהם, מובהר בזאת למען הסר ספק, כי למועצה זכות לפקח על העבודות ולבדוק, בכל עת, את רמת השירות וביצוע העבודות. נותן השירות מחויב למסור כל מידע, פרטים ונתונים בכל עת.
8.2 בנוסף מוסמך המנהל, ליתן מעת לעת הנחיות ו/או הוראות עבודה, המתחייבות לדעתו לצורך ביצוע העבודות, והקבלן מתחייב כי הוא ועובדיו ו/או מועסקיו יפעלו על פיהן במלואן.
8.3 מוסכם כי בכל ענין, קביעת המנהל תהיה סופית ומכרעת, והקבלן מתחייב לפעול על פיה.
8.4 הקבלן מתחייב לבצע את העבודות באיכות וברמה מקצועית טובה אשר תניח את דעתו של המנהל, לצייט להוראותיו או בא כוחו ולנהוג בהתאם להנחיותיו.
8.5 בכל מקרה של חילוקי דעות ביחס לטיב העבודות או לאופן ביצוען, ההכרעה תהיה בידי המנהל.

9. יחסי עובד מעביד

9.1 הקבלן חייב למלא בכל עת אחר כל הוראות החוק בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לשלם את כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים על-ידי המעביד כגון תשלום דמי חופשה וכיו"ב, כל התשלומים שמעביד חייב בניכויים משכר עובדיו וכן תשלומים אחרים בהם חייב המעביד על-פי חוק ו/או עפ"י כל הסכם קיבוצי קיים.
9.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הקבלן מצהיר כי שכר העובדים ותנאי העסקתם הינם בהתאם לכל דין, לרבות לחוק העסקת עובדים וחוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

- 9.3. למניעת ספק, מצהירים הצדדים כי בין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ובין המועצה לא נקשרו ולא יקשרו כל יחסי עובד ומעביד ואין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום ו/או זכויות שהן על-פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעביד.
- 9.4. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, אין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים ו/או לכל סעד כספי ולהטבות אחרות מהמועצה, המגיעות לעובד או הנהוגות על-פי כל דין ו/או נוהג.

10. ערבות

- 10.1. הקבלן מתחייב בזאת להפקיד במשרדי המועצה במועד חתימת הסכם זה ערבות בנקאית אוטונומית בסך של 15,000 (במילים: חמישה עשר אלף ₪) לתקופה של 38 חודשים מיום תחילת ההסכם וזאת על מנת להבטיח קיום כל תנאיו של הסכם זה לשביעות רצונה המלא של המועצה. הערבות תהיה בנוסח מסמך 11 למסמכי המכרז.
- 10.2. מובהר בזאת כי על העלויות הכרוכות בהוצאות הערבות ו/או הארכתה, תחולנה על נותן השירותים בלבד.
- 10.3. תוקף הערבות יהיה בכל תקופת התקשרות ולמשך חודשיים לאחר סיום כל תקופת התקשרות.
- 10.4. מוסכם בזאת שסכום הערבות אשר מומש כאמור, יהיה פיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין כל הפרת החוזה או תנאי מתנאיו.
- 10.5. על אף האמור לעיל, מוסכם כי בחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בזכויות המועצה על פי דין עקב הפרת ההסכם.

11. אחריות לנזקים

- 11.1. הקבלן בלבד יהיה אחראי לכל נזק או פגיעה שיגרמו למועצה ו/או לעובדיה ו/או לרכושם וכן לכל נזק שיגרם ע"י עובדיו לכל רכוש ו/או לצד ג' כלשהו מחמת כל מעשה או מחדל, הקשורים בביצוע הסכם זה ו/או במהלך ביצועו ו/או ביצוע עבודות על פיו.
- 11.2. מבלי לפגוע באמור לעיל מתחייב הקבלן לפצות ו/או לשפות את המועצה בגין כל נזק ו/או חיוב כספי ו/או תשלום ו/או הוצאה שיחולו עליה ו/או שתחויב ו/או תידרש לשאת בהם, מחמת ו/או בקשר עם מעשה ו/או מחדל הקשורים בקבלן ו/או בעובדיו במהלך ו/או בקשר עם ביצוע הסכם זה, בין שבוצעו כהלכתם ובין שבוצעו ברשלנות, לרבות בגין כל תשלום או חיוב כאמור בגין כל נזק שארע לעובדי הקבלן במהלך ביצוע העבודה ו/או במהלך ביצוע ההסכם, במישרין או בעקיפין.

12. נזיקין לעובדים

- 12.1. הקבלן מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי דין כתוצאה מתאונה או נזק כל שהם תוך כדי ואגב ביצוע העבודות ויבטח את עובדיו בהתאם.

13. ביטוח

- 13.1. הקבלן מתחייב לבטח את עובדיו ומועסקיו בפוליסות אחריות מעבידים, אחריות מקצועית, וכן לערוך ביטוח צד שלישי בסכום שהמועצה תיתן את הסכמתה לגביו ולכיסוי כל נזק ו/או תאונות שייגרמו על ידי הקבלן ו/או עובדיה ו/או מועסקיה הכל בהתאם למסמך הביטוח המצב כמסמך 6 למסמכי המכרז.
- 13.2. המועצה תהיה מוטבת על פי הביטוחים.

- 13.3. הפוליסות תכלולנה סעיף ביטול שיבוב כנגד המועצה והודעה מראש של 60 ימים במקרה של ביטול הביטוח.
- 13.4. אישור קיום ביטוחים- מסמך 6 למסמכי המכרז- חתום על ידי חברת הביטוח של נותן השירותים, ימסר למועצה במעמד חתימת הסכם זה.
- 13.5. עריכת הביטוחים כנדרש איננה משחררת את הקבלן מחובותיו ואחריותו על פי הסכם זה או על פי דין וכן מחובת תשלום כל נזק ו/או פיצוי ו/או שיפוי למועצה ו/או תשלום לצד ג' מחמת המעשים ו/או המחדלים בביצוע העבודות.
- 13.6. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת כי הוצאות עריכת הביטוחים ותשלום הפוליסות יחולו על הקבלן וישולמו על ידה.

14. התמורה ולוחות זמנים

- 14.1. בתמורה למתן השירותים ועמידה ביתר התחייבויות נותן השירותים לפי מסמכי המכרז לרבות הסכם זה, תשלם המועצה לספק את הסך הכספי שנקב בהצעתו - מסמך 4 למסמכי המכרז, כדלקמן:
- 14.2. הרכיב ה"חד פעמי" (סעיף 3.1 למסמך 4) ישולם באופן הבא, בכפוף להוראת כל דין:
- 14.2.1 40% מהתמורה שנקב נותן השירותים בסעיף 3.1 למסמך 4, ישולמו תוך 45 ימים מהמועד בו תתבצע התאמת המערכת, ההתקנה, הסבה והדרכה ראשונית, לשביעות רצון המועצה.
- 14.2.2 60% מהתמורה שנקב נותן השירותים בסעיף 3.1 למסמך 4, ישולמו 45 ימים לאחר השלמת ביצוע הדרכות למחלקות המועצה בקשר עם המערכת שהותקנה, אשר יחלו עם סיום השלב המפורט בסעיף 14.2.1 לעיל.
- 14.3. את התמורה השנתית בגין הרישוי, תמיכה ושירות שוטף (אותה נקע נותן השירותים בסעיף 3.2 למסמך 4 ממסמכי המכרז) תשלם המועצה לנותן השירותים בתשלומים רבעוניים, בסיום כל רבעון בגין הרבעון שחלף, ובכל מקרה בהתאם לדין.
- 14.4. למען הסר ספק, מובהר כי התמורה המפורטת בסעיפים 14.2+14.3 לעיל כוללת את כל העלויות הדרושות לביצוע השירותים, לרבות ניהול הרשת, טיפול בתקלות, תמיכה במשתמשים, אבטחת מידע, התקנה, תחזוקה, הטמעה, והדרכה. ככל וידרשו שינויים או שיפורים ברכיבי התוכנה במהלך תקופת ההתקשרות, לבקשת המועצה (הכוונה לרכיבי תוכנה שלא נדרשו במעמד ההתקשרות כמפורט במסמך 9 למסמכי המכרז) הרי שעלות שעת עבודה בגין כך תהיה לפי הסכום שנקב נותן השירותים בסעיף 3.3 למסמך 4 למסמכי המכרז.
- 14.5. לא עמד נותן השירותים בלוחות הזמנים כאמור לעיל ו/או במתן השירותים עפ"י ה-SLA שהוגדר לעיל ישלם נותן השירותים קנס בסך 500 ₪ בגין כל יום איחור. הסכום יקוזז מהתמורה המגיעה או שתגיע לנותן השירותים בגין מימושו של הסכם זה.

15. הגשת החשבונות ומועדי תשלום

- 15.1. עם סיום כל שלב כאמור בסעיף 14, יגיש הקבלן חשבון למנהל אשר יבדוק את החשבון ויעבירו לתשלום. התשלום יהיה שוטף+ 45 יום מיום הגעת החשבון לגזברות, לפי חוק מוסר התשלומים (התשע"ז 2017) באמצעות העברה בנקאית ובכפוף לאישורו על ידי המנהל.

15.2. למען הסר ספק מובהר כי התמורה תשולם אך ורק בגין ביצוע מלא של כל הוראות ההסכם. אם לדעת המנהל בוצעה העבודה באופן חלקי, לקוי, ו/או שונה מהקבוע בהסכם, יקבע המנהל את שיעור החלקיות והתמורה תופחת באותו שיעור, בהתאם. המועצה תהיה רשאית לבצע קיזוז עפ"י הוראות הסכם זה.

15.3. תשלום התמורה על ידי המועצה יתבצע עפ"י חוק מוסר התשלומים לספקים תשע"ז 2017- מיום קבלת החשבונית המאושרת במשרדי הגזברות.

16. תקופת ההסכם

- 16.1. הסכם זה הינו לתקופה של 36 חודשים, החל ממועד חתימת הסכם זה (להלן: "תקופת ההסכם").
- 16.2. המועצה רשאית לקצר את תקופת חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה מוקדמת של 30 יום לקבלן.
- 16.3. אם יבוטל חוזה זה בהתאם לסעיף זה לא יהיו לקבלן טענות או דרישות ו/או תביעות כלשהן למועצה ולא ישולם פיצוי או פיצויים כלשהם לקבלן או לעובדים מטעמו.
- 16.4. למועצה שמורה הזכות להאריך את ההסכם לתקופות נוספות של שנה (12 חודשים) בכל פעם, באותם תנאים, ובלבד שסך כל תקופות ההתקשרות (כולל תקופות ההארכה) לא תעלינה על 5 שנים.
- 16.5. המועצה תודיע לקבלן 30 יום לפני סיום תקופת ההסכם ו/או תקופת ההסכם המוארכת אם ברצונה להאריך את תקופת ההסכם אם לאו.
- 16.6. אין באי הודעה מטעם המועצה כדי להוות הסכמת המועצה להארכת החוזה.

17. איסור העברת זכויות

הקבלן מתחייב לא למסור ו/או להעביר ו/או להסב ו/או להמחות את זכויותיו וחובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, ולא לשעבדן, כולן או חלקן, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אלא אם כן קיבל הסכמה מראש, מפורשת ובכתב מאת המועצה, חתומה על ידי גזבר המועצה.

18. הפסקת העבודה באשמת הקבלן

- 18.1. הפר הקבלן חוזה זה או תנאי אחר מתנאי חוזה זה ולגבי הפרה זו נתנה לקבלן בפועל אורכה לקיומו או התראה לפי העניין, והתנאי לא קיים או ההפרה לא תוקנה תוך פרק הזמן שניתנה או תוך פרק זמן סביר אזי בכל אחד ממקרים אלה תהא המועצה רשאית לבטל חוזה זה, ללא כל התראה נוספת.
- 18.2. כמו כן תהיה המועצה רשאית לבצע את העבודות נשוא חוזה זה בעצמה או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי החוזה זה היה אמור להיעשות על ידי הקבלן וזאת על חשבון הקבלן ובנוסף לכל הזכויות האחרות או הנוספות של המועצה על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות שבחוזה זה ולנקוט בכל סעד העומד לרשותה.
- 18.3. הודיעה המועצה לקבלן על ביטול ההסכם, תשלם המועצה לקבלן תמורת העבודות הגמורות שאושרו על ידי המנהל ושבוצעו עד תאריך ביטול ההסכם, בניכוי כל הוצאות המועצה עקב ו/או כתוצאה מהביטול הנ"ל, לרבות כל סכום אחר נוסף לו זכאית המועצה מהקבלן. פרט לכך לא יהא הקבלן זכאי לכל תשלום שהוא.
- 18.4. מבלי לפגוע באמור לעיל, תהיה המועצה רשאית לחלט את הערבות שניתנה על ידי הקבלן להבטחת ביצוע ההסכם כאמור בסעיף 10 לעיל, כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין נזקיה ומבלי לפגוע בכל זכות אחרת וסעד הנתונים לה על פי דין או על פי ההסכם.

18.5. מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי נקיטה באמצעים המנויים בסעיפים 18.1-18.4 לעיל, כולם או מקצתם, לא תגרע, בשום פנים ואופן, מזכותה של המועצה לנקוט כנגד הקבלן באותם צעדים משפטיים ו/או אחרים שיראו לה בגין הפרת הסכם זה על ידי הקבלן ו/או לדרוש כל סעד עפ"י הסכם זה, וכן לא תגרע מזכותה של המועצה לבצע את העבודות ו/או חלקן לפי ראות עיניה ועל חשבונו של הקבלן.

18.5.1. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם, יחשב הקבלן כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית, בקרות אחד מן האירועים הבאים:

18.5.2. העובדים מטעם הקבלן מבצעים את העבודות באופן החורג מהקבוע בהסכם.

18.5.3. הקבלן פושט את הרגל או כשניתן נגדו צו קבלת נכסים או כשהוא בהליכי פירוק.

18.5.4. כשהקבלן מסב, מעביר או משעבד את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר או התקשר עם קבלן משנה בביצוע העבודה בלי הסכמת המועצה בכתב.

18.5.5. כשיש ביד המנהל הוכחות להנחת דעתו שהקבלן או עובדיו מתרשלים בביצוע ההסכם.

18.5.6. כשיש ביד המנהל הוכחות להנחת דעתו שהקבלן או עובדיו או אדם אחר בשמו, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק, שי או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם או לכל דבר הכרוך בביצוע ההסכם.

18.5.7. כשהקבלן אינו פועל בכפוף ובהתאם להוראות חוק העסקת עובדים, או מפר כל דין אחר.

18.6. במידה שהחליטה המועצה על ביטול ההסכם לפי 18.5 תשלח הודעה על כך לקבלן בדואר רשום. הביטול ייכנס לתוקפו תוך 7 ימים מיום שתשלח ההודעה כאמור.

18.7. בוטל ההסכם עקב אחת מן הסיבות המנויות לעיל, לא יהא הקבלן זכאי לתשלום כלשהו ו/או לפיצוי כלשהו עקב ביטול ההסכם ו/או עבור התקופה שלאחר ביטול ההסכם.

18.8. הוראות סעיף זה באות להוסיף על זכויות המועצה על פי כל דין ולא לגרוע מהן.

18.9. במקרה שיתבטל הפרויקט ולא יתקיים כתוצאה מ"כוח עליון", יהא הקבלן זכאי לקבלת תמורה יחסית בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה, והכול לפי המקרה.

"כח עליון" בחוזה זה משמעותו כל פעולה ו/או נסיבות אשר אינן תלויות בצד מן הצדדים ואשר אין עליהן שליטה, לרבות (אך לא רק) מלחמה, מצב חירום, שביתות, צווים ממשלתיים ו/או של רשויות מקומיות, אבל כללי בשל פיגוע וכיו"ב.

19. הפסקת התקשרות ביוזמת הקבלן

19.1. קבלן אינו רשאי להפסיק מיוזמתו את ההתקשרות עם המועצה ואת מתן השירותים מכל סיבה שהיא ללא קבלת אישור בכתב של המועצה.

19.2. המועצה רשאית לבטל את החוזה בכל עת בכפוף למסירת הודעה 30 יום לפני, ולקבלן לא תהיה כל דרישה ו/או תביעה בנושא זה.

19.3. במידה והמועצה תיתן אישור בכתב להפסקת השירותים עפ"י סעיף 19.1 לעיל, תחליט המועצה לגבי מועד הפסקת השירותים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

19.4. הפסקת ההתקשרות של הקבלן מיוזמתו תגרור מימוש פיצויים מוסכמים בסך של 15,000 ₪ אין בפיצוי מוסכם זה כדי לפגוע בזכותה של המועצה לחלט את הערבות ולדרוש כל פיצוי ו/או סעד אחר העומד לרשותה.

19.5. לאחר קבלת הודעה על הפסקת ההתקשרות ימשיך הקבלן במילוי כל התחייבויותיו על פי חוזה זה וכן הוא מתחייב לשיתוף פעולה מלא ולקיים את כל בקשות המועצה לקבלת סיוע במימוש הצלחת המעבר לנותן שירותים חלופי לשביעות רצון המועצה.

20. קיזוז

20.1. מוסכם בזה שכל סכום העשוי להגיע מהקבלן למועצה בהתאם להסכם זה ו/או כל מקור שהוא, ניתן יהיה לקזז מהתמורה או מכל סכום אחר שעל המועצה לשלמו לקבלן, וכל ערבות שניתנה על ידי הקבלן בקשר להסכם זה, תשמש בין השאר גם לכיסוי סכומים כאמור ויתר התחייבויות, ככל שלא עמד בהן.

21. סודיות

21.1. הקבלן מתחייב לשמור בסוד כל מידע או נתונים שהגיעו לידיעתו עקב או אגב ביצוע הסכם זה לרבות מידע אודות נתונייה הכלכליים, המסחריים, התקציביים והחשבונאיים שיטות העבודה הנהוגות אצלה עובדיה ולא למסור לאחר או לפרסם באמצעי כלשהו.

21.2. הקבלן יחתים את עובדיו ואת כל הפועלים מטעמו במסגרת ביצוע הסכם זה על התחייבות/הצהרה לשמירת סודיות.

21.3. הקבלן מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים ו/ או זכויות הפטנט ו/ או כל זכות קניינית אחרת ו/או הנוגעות לתוכנה שהוא חוזה זה.

22. הפרדות

22.1. בעת סיום הסכם ההתקשרות בין אם בתקופה הראשונית (36 חודשים) ובין אם לאחר סיום תקופות הארכה, מתחייב הקבלן לבצע העברת נתונים היסטוריים מתוך המערכת לטובת הטמעתה במערכת חדשה על-ידי ספק זוכה חדש. הקבלן יעשה כל שביכולתו לעזור בהעברת הנתונים לטובת שמירת הרצף השירותי של המועצה.

23. שונות

23.1. הסכם זה ממצה את הסכמת הצדדים, ונתונים כלשהם שנמסרו, או שנעשו, בכתב או בעל פה, על ידי צד להסכם זה כלפי רעהו, עובר לחתימת חוזה זה, ואינם מצוינים במפורש בחוזה זה, הינם בטלים ומבוטלים ומשוללי נפקות, מכל מין וסוג.

23.2. כל ויתור, הנחה, ארכה, מחדל או הימנעות מנקיטת פעולה לא יחשבו כוויתור המועצה על זכויותיה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

23.3. הקבלן מצהיר ומאשר כי בדק את כל הנדרש וקבל את כל ההחלטות וכן, לפי העניין, בצע את כל הפעולות הדרושות, לרבות הפעולות הדרושות על פי דין, לשם ההתקשרות בהסכם זה, וכי הגורמים החותמים בשמו על הסכם זה, הוסמכו לכך כדין.

24. כתובות והודעות

א. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו אלה המופיעות במבוא.

ב. כל הודעה שתשלח מצד אחד על פי הכתובת דלעיל, תחשב כאילו הגיעה לתעודתה, אם נמסרה ביד - בעת מסירתה, אם נשלחה בדואר רשום - כעבור ארבעה ימים מעת שנשלחה כאמור, ואם נשלחה באמצעות פקסימיליה - תוך יום עסקים אחד מקבלת אישור על העברתה התקינה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

ביום:

שם הקבלן:

הכתובת:

טלפון:

תאריך:

חתימה וחותמת

מס' זיהוי/ח.פ.

שם החותם:

חתימת גזבר המועצה

חותמת המועצה

ראש מועצה אזורית מרחבים

מסמך 4

הצעת הספק

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז על נספחיו, וכי כל התנאים וכל הגורמים האחרים המשפיעים על קיום התחייבויותיי ברורים לי, ובהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
2. ידוע לי כי המועצה אינה חייבת לבחור בהצעה הזולה ביותר או בכל הצעה שהיא.
3. להלן הצעת המחיר:

סעיף	רכיב	מחיר מוצע בש"ח לא כולל מע"מ	משקל מתוך הרכיב הכספי
3.1	הקמת המערכת- יישום והטמעה (תשלום חד פעמי)		50%
3.2	רישוי, תמיכה ושירות שוטף (עלות שנתית)		35%
3.3	שיפורים ושינויים (עלות שעתית)		15%

חתימת המציע _____

תאריך _____

מסמך 5

ערבות הצעה במכרז**לכבוד****המועצה האזורית מרחבים****הנדון : ערבות בנקאית**

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים ₪) וזאת בקשר עם השתתפות המבקשים במכרז מס' 7/2024 להבטחת מילוי כל התחייבויות המבקשים ע"פ תנאי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה הסך הכולל הנ"ל. ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול. ערבות זו תישאר בתוקפה עד 31.12.2023 ועד בכלל. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,**-בנק-**

נספח 6 - סעיפי ביטוח לחוזה עם ספק

מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבוננו, למשך כל תקופת ההסכם – ולעניין ביטוח אחריות מקצועית ואחריות מוצר גם לתקופה של 3 שנים לאחר סיום תקופת ההסכם - את הביטוחים המפורטים באישור קיום הביטוח המצורף להסכם זה **כנספח IX**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: **"ביטוחי הספק"** ו"**אישור קיום ביטוחי הספק**"), לפי העניין, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל ובעלת מוניטין.

1. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור קיום הביטוח, כשהוא חתום בידי מבטחיו. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המזמין אישור קיום ביטוח מעודכן בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף וכל עוד חלה על הספק אחריות על פי דין.
2. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק כמפורט באישור קיום הביטוח הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאינה פוטרת את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המזמין או מי מטעמו בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
3. למזמין תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור קיום הביטוחים שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נושא האישור להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
4. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על המזמין או על מי מטעמו כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי הביטוחים נושא אישור קיום הביטוח, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשו עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקו את אישור קיום הביטוח ובין אם לאו.
5. הוראות נספח זה, על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין ואין בהן כדי לשחרר את הספק מאחריות כלשהי בגין נזק/אובדן/הפסד וכד' המכוסה או שאינו מכוסה בביטוחי הספק.
6. הספק פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעמו, את המזמין ואת הבאים מטעמה מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו המובא על ידי הספק או מי מטעמו, לחצרי המזמין או המשמש את הספק לצורך מתן השירותים, ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור.
7. אם לדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים או משלימים לביטוחי הספק המפורטים בהסכם זה, רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנוספים או המשלימים כאמור, ובלבד שבכל ביטוח רכוש נוסף או משלים לביטוחי הספק ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטחים על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעמו; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
8. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות. לחלופין, לספק נתונה הרשות לכלול את קבלני המשנה בשם המבוטח מסגרת הביטוחים הנערכים על ידי הספק כמפורט באישור עריכת ביטוחי הספק.
9. למען הסר ספק מובהר בזאת כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המזמין ביחס לשירותים במלואם לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה ועל הספק תחול האחריות לשפות את המזמין בגין כל אובדן או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני המשנה, אם ייגרם, בין אם אובדן או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.
10. מובהר, כי הוראות נספח זה הן מעיקרי ההסכם, והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

נספח 6.1 – אישור ביטוח לספק סרטי מסועים

תאריך הנפקת האישור		אישור קיום ביטוחים		
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מייטיב עם מבקש האישור.				
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח:	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם החברה הכלכלית למ.א. בני שמעון בע"מ זיהוי 511486227	שם	שם	אופי העסקה: □ נדל"ן ☑ שירותים ☑ אספקת מוצרים □ אחר: _____	מעמד מבקש האישור: □ משכיר □ שוכר □ זכיון □ קבלני משנה ☑ מזמין שירותים ☑ מזמין מוצרים □ אחר: _____
מען	מען	מען	העיסוק המבוטח: אספקת סרטי מסועים למפעל המיון באתר סילוק פסולת "דודאים" (בחלק מהמסועים גם פירוק סרט המסוע הישן והתקנת הסרט החדש במקומו)	
	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה.			

כיסויים							
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה***	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח למקרה ולתקופה	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
צד ג'					4,000,000	₪	315, 309, 311, 307, 302, 329, 328, 322, 321
אחריות מעבידים					20,000,000	₪	328, 319, 309
אחריות מקצועית ישנה אפשרות לביטוח משולב עם אחריות המוצר					2,000,000	₪	321, 302, 303, 309, 301, 332, 328, 327, 326, 325 6 חודשים
אחריות המוצר ישנה אפשרות לביטוח משולב עם אחריות מקצועית					4,000,000		328, 321, 310, 309, 302 12 חודשים

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק הון, ביטוח וחשכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):
088, 062
ביטול/שינוי הפוליסה *
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
חתימת האישור
המבוטח:

ניסיון המציע

טבלת הוכחת ניסיון לסעיף 3.1 בתנאי הסף

במסמך זה על המציע לפרט רשימת פרויקטים שבוצעה על ידו בין השנים 2020-2024 לאספקה, התקנה והטמעה של מערכת CRM ל-3 לקוחות לפחות מהמגזר המוניציפלי או הממשלתי כגון רשויות מקומיות עיריות ו/או חברות עירוניות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או חברות ממשלתיות ו/או משרדי ממשלה, כמפורט בתנאי הסף:

תקופת ההתקשרות (מאיזה חודש/שנה ועד איזה חודש/שנה)	שם הרשות/ארגון	מהות הפרוייקט	תיאור העבודה	כמות המשתמשים במערכת ברשות המזמינה	איש קשר + טלפון נייד

*יש לצרף מכתבי המלצות מלקוחות המציע

מסמך 9 (מצורף כקובץ נפרד)

מענה לדרישות מפרט טכני ובחינת ציון האיכות-

רכיבי מערכת, יישום, תמיכה ותחזוקה (מילוי קובץ אקסל)

דרישות אבטחת מידע מספקי SaaS

רקע:

בנוף הדיגיטלי של היום, תוכנה כשירות (SaaS) חוללה מהפכה באופן שבו עסקים פועלים, ומציעה פתרונות גמישים ותהליכים יעילים. עם זאת, ככל שהאימוץ של SaaS גדל, כך גם החששות לגבי הגנת נתונים, בטיחות ממשקים, פרטיות ועמידה ברגולציה. כדי להבטיח את בטיחות המידע הרגיש ולשמור על אמון המשתמשים, דרושות הנחיות הגנת מידע והתנהלות טכנולוגית מאובטחת לספקי SaaS.

מסמך זה מתאר את דרישות הסייבר הבסיסיות שספקי SaaS צריכים לעמוד בהן. הוא מכסה מגוון תחומים קריטיים, כולל הצפנת נתונים, בקרות גישה, ניהול עדכונים/פגיעויות, תגובה לאירועים ועמידה בתקני התעשייה. על ידי יישום דרישות אלה, ספקי SaaS יכולים ליצור סביבה מאובטחת לנתוני המשתמשים שלהם, להפחית סיכונים ולהפגין את מחויבותם לשמירה על מידע.

בנוסף, מצורף שאלון שנועד להדריך את הן אותנו והן את ספקי ה- SaaS דרך הערכה מקיפה ל הגדרות ונוהלי אבטחת המידע שלהם. על ידי התייחסות לשורה של שאלות מפתח, הערכה זו תסייע בזיהוי נקודות תורפה פוטנציאליות, להבליט תחומים לשיפור, ותבסס בסיס איתן לשמירה על הסודיות, המהימנות והזמינות של נתוני לקוחות ונתונים קנייניים כאחד.

יש לשקול את המשמעות של כל שאלה ביחס להקשר הייחודי של הארגון ולפרופיל הסיכון. התשובות ישמשו כמפת דרכים לחיזוק פרוטוקולי אבטחת המידע וחיזוק האסטרטגיה הכוללת לניהול סיכונים. נוף אבטחת סייבר הוא עולם דינמי, עם איומים חדשים שצצים באופן קבוע. הערכה והתאמה מתמשכת הם המפתח להקדמת אתגרים פוטנציאליים ולהבטחת תצורת אבטחה מיטבית.

1. הגנת סייבר

- 1.1. החברה תדווח על אירועי סייבר משמעותיים שפגעו בחברה בשנתיים האחרונות. החברה תעביר לבנק פרטים נדרשים לגבי אירוע הסייבר לפי בקשתו.
- 1.2. במידה והחברה עברה אירוע סייבר בשנה האחרונה, שבמהלכו דלפו נתונים של לקוחות החברה, על החברה להוכיח למועצה אזורית מרחבים שבוצע תהליך הפקת לקחים ושהליקויים טופלו באופן מלא, אחרת המועצה תיראה לנכון לפסול את הפתרון.

2. עמידה בתקנים

- 2.1. במסגרת הצעתה תפרט החברה באלו תקנים בינלאומיים בנושא אבטחת מידע היא עומדת ב- ISO27001.
- 2.2. אם החברה תרצה להעסיק קבלני משנה נוספים, היא תידרש למסור למועצה מידע לגבי עמידתם בתקנים בינלאומיים של אבטחת מידע.

3. אבטחת תשתיות

- 3.1. החברה תאחסן את נתוני המועצה בנפרד מחשבונות או לקוחות אחרים: טבלה נפרדת בבסיס הנתונים שלה, או instance נפרד או תצפין נתונים אלה ע"י מפתח ייעודי לנתוני המועצה. חזק המפתח יהיה מינימום . AES 256-Bit
- 3.2. החברה תתקין עדכוני אבטחה בסיווג יצרן של "קריטי" על מערכות הפעלה, שרתי אפליקציה, שרתי DB עד חודשיים מתאריך פרסומם לכל היותר.
- 3.3. החברה תיישם הזדהות חזקה (2 factor authentication) עבור הדהות מנהלי רשת ומפתחים לערכות הייצור שלה הנוגעות לנתוני המועצה.
- 3.4. החברה תשתמש בפרוטוקול הצפנה בגרסת 1.2 TLS ומעלה כדי להצפין את התקשורת בין שרתי ה- DB שלה עד ליישומי הלקוח.
- 3.5. תחנות העבודה והשרתים של סביבת הפיתוח יוקשחו על בסיס תקנים ציבוריים כמו NIST

4. אבטחת אפליקציה

- 4.1. החברה תבצע מבדק חוסן אחת לשנה ושמונה (דרישות הגנת הפרטיות) על המוצר/ים - מערכות המידע המנהלות את נתוני המועצה: שרתי DB , שרתי אפליקציה וכל מערכות נלוות אחרות. החברה תספק למועצה את שם הספק שאר ביצע את מבדק החוסן, ואת תוצאות מבדק החוסן לפי דרישת המועצה.
- 4.2. החברה תערוך הדרכות פיתוח מאובטח למפתחים שלה פעם בשנה לפחות. החברה תספק פרטים על מועד והיקף ההדרכה, וגם על המתודולוגיה של ההדרכה OWASP , (SDLC וכד') למועצה לפי דרישה.
- 4.3. הזדהות הלקוחות לאפליקציה תבצע על בסיס הזדהות חזקה (Multi Factor Authentication)) שאיננה מבוססת SMS אלא על בסיס דוא"ל או יישום (אותנטיקטור).

5. ממשקים אפליקטיביים

- 5.1. הממשקים בין מערכות החברה למערכות הלקוחות שלה יהיו מבוססי תקנים פתוחים: XML/XSD, Web Service /WSDL
- 5.2. הגישה לממשקים אלה תהיה אך ורק דרך פרוטוקולים מאובטחים כגון: TLS , HTTPS

6. תהליכי אבטחת מידע

- 6.1. החברה תציג למועצה את תוכנית המענה שלה לאירועי אבטחת מידע.
- 6.2. החברה תציג למועצה את אמצעי הבקרה והפיקוח של ה על שימוש בשירותי ענן ציבוריים.
- 6.3. החברה תציג למועצה את פתרון איסוף וניתוח קבצי הלוג שלה מהמערכות השונות הנוגעות לנתוני המועצה.
- 6.4. החברה תציג למועצה את פתרון ניהול ההתראות תיאום האירועים (SIEM/SOC) שלה. החברה תציג למועצה את הפתרון שלה למניעת דלף מידע.
- 6.5. החברה תודיע למועצה על כל גישה של עובדי החברה או ספקי החברה לנתוני המועצה באופן מידי.
- 6.5.1. החברה תשמור רישום של כל הגישות של עובדי החברה או ספקי החברה אל נתוני המועצה למשך שלוש שנים. הרישום יוצג למועצה לפי דרישה ללא דיחוי.
- 6.5.2. החברה תספק למועצה דוחות לגבי גישות משתמשים לנתוני המועצה דרך האפליקציה לפי דרישה.
- 6.6. החברה תנטר גישה בלתי מורשית למערכות הנתונים המכילות את נתוני המועצה.
- 6.7. החברה תתקין כל אמצעי הגנה נדרש ברשתות ובמערכות שלה על מנת להגן על נתוני המועצה.
- 6.8. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לערוך ביקורת שתבדוק את עמידת קבלני החברה בדרישות אלה לפחות אחת לשנה.
- 6.9. החברה, או קבלני המשנה, ידווחו למועצה באופן מידי על כל אירוע אבטחת מידע, או אירוע חריג אחר שהתרחש אצלם. "אירוע חריג" יאופיין מול החברה, או קבלני המשנה, לאחר זכייה במכרז.
- 6.10. החברה, או קבלני המשנה, יאפשרו למועצה או לנציגיו, לבצע תחקור במערכות המידע שלהם לאחר אירוע המוגדר בסעיף זה, לפי שיקול דעת המועצה. התחקור יכלול גישה למערכות מידע של החברה, או קבלני המשנה, ויצירת עותקים של מידע רלוונטי לשימוש המועצה, או נציגיו, לצרכי ניתוח האירוע בלבד.

הצהרת המציע

המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בכל דרישות אבטחת המידע המפורטות לעיל במסמך זה.

חתימת המציע

שאלון סיווג מידע שירות SaaS וניהול משתמשים

מטרת מענה על השאלון הוא יצירת תובנות שיסייעו למועצה אזורית מרחבים להשיג הבנה רחבה יותר של תהליכי שירות ה-SaaS של החברה הנבחרת הקשורים לסיווג מידע וניהול משתמשים.

שם החברה: _____

תאריך (נא לציין): _____

משיב על השאלון (שם מלא): _____

אנא ספק תשובות מפורטות לשאלות הבאות כדי לעזור לנו להבין את התהליך הפורמלי של שירות ה-SaaS של החברה לסיווג מידע וניהול משתמשים.

יש לענות על שלושת הסעיפים בהרחבה (1. סיווג מידע שירותי, 2. SaaS ניהול משתמשים, 3. סיכום \ מסקנות).

1. סיווג מידע שירות SaaS

1.1. איזה סוג של מידע/נתונים מועלים בדרך כלל לשירות ה-SaaS של החברה?

1.2. כיצד אתה מחלק או מסווג כרגע את המידע/הנתונים שהועלו בתוך שירות ה-SaaS של החברה?

[] לפי רגישות (סודי, פנימי, ציבורי).

[] לפי סוג נתונים (למשל, מסמכים, תמונות, סרטונים).

[] אחר (נא לציין):

1.3. אילו קריטריונים או גורמים אתה לוקח בחשבון בעת קביעת סיווג המידע/נתונים שהועלו?

[] גישות הנתונים.

[] דרישות משפטיות או רגולטוריות.

[] השפעה עסקית.

[] אחר (נא לציין):

1.4. תאר את התהליך שאתה עוקב אחריו כדי לסווג מידע/נתונים שמועלים לשירות ה-SaaS של החברה :

1.5. האם יש תהליך אישור רשמי להקצאת רמות סיווג למידע/נתונים שהועלו ?

כן.

לא.

אם כן, תאר את תהליך האישור:

2. ניהול משתמשים

2.1. מהם תפקידי המשתמש השונים שנקבעו בשירות ה-SaaS של החברה

Administrator

User

Viewer

אחר (נא לציין):

2.2. כיצד משתמשים חדשים מוכנסים לשירות ה-SaaS של החברה ?

Administrators Assign Roles

Users Select Roles During Onboarding

Combination of Both

אחר (נא לציין):

2.3. האם יש תהליך שבו משתמשים יכולים לבקש גישה למערך נתונים ספציפיים או מידע בשירות SaaS?

כן.

לא.

אם כן, אנא תאר את תהליך בקשת הגישה.

2.4. הסבר כיצד גישת משתמשים מנוהלת ומפוקחת בתוך שירות ה-SaaS של החברה :

Administrators Revoke Access

Automated Process

Combination of Both

אחר (נא לציין):

2.5. כאשר משתמש אינו זקוק יותר לגישה או עוזב את הארגון, מהו התהליך להסרת הגישה שלו?

2.6. האם אתה עורך סקירות תקופתיות של זכויות גישה למשתמשים כדי לוודא שהן מיושרות עם התפקידים והאחריות שלהם?
[] כן.
[] לא.
[] אם כן, אנא תאר את התדירות של ביקורות אלה:

3. סיכום \ מסקנות

3.1. לסיכום, מהם היתרונות העיקריים של התהליך הרשמי של שירות ה-SaaS של החברה לסיווג מידע וניהול משתמשים?

3.2. האם מתוכננים שיפורים או שינויים קרובים לתהליך סיווג המידע וניהול המשתמשים?

3.3. האם יש מידע נוסף שתרצה לשתף בנוגע לגישה של שירות ה-SaaS של החברה לסיווג נתונים וניהול משתמשים?

מסמך 11- נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

המועצה האזורית מרחביםהנדון : ערבות בנקאית מס' _____

על פי בקשת _____ מס' מזהה / ח.פ.פ.: _____ (להלן: "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 15,000 ש"ח (במילים: חמישה עשר אלף ש"ח) וזאת בקשר עם **חובה לאספקה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות (Crm) למערך השירות במועצה.**

לסכום הערבות יתווספו הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן הידוע למועד הפקת הערבות, מדד חודש _____ שנת _____ (להלן: "המדד הבסיסי") וזאת ככל שהמדד בעת ביצוע התשלום יעלה על המדד הבסיסי.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 ימים מדרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם חובה כלשהי לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקש בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקש בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת, בלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____

מובהר כי תהיו רשאים לדרוש, מעת לעת, את הארכת תוקף הערבות הבנקאית כל עוד לא חלף תוקפה של הערבות. לאחר מועד זה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא

בכבוד רב,

_____ בנק

_____ סניף