



המועצה האזורית זבולון

מכרז פומבי מס' 11/2020

לקבלת הצעות להקמה ולאחזקה של מערכת מוקד רשותי

(חוברת מסמכי המכרז הכלליים וחוזה המכרז)

מרץ 2020

המועצה האזורית זבולון

דואר כפר המכבי, מיקוד 30030
טל': 04-8478111 ; פקס': 04-8478134

מכרז פומבי מס' 11/2020

פניה לקבלת הצעות להקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשות

- נוהל תנאי המכרז ומידע כללי למציע-

טבלת מועדים			
	יום	תאריך	
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	ד'	25.3.2020	עד השעה: 11:00
מועד אחרון להגשת הצעות	א'	5.4.2020	עד השעה: 15:00
פתיחת מעטפות	בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות		

מציעים רשאים להשתתף במעמד פתיחת תיבת המכרזים.

1. כללי

1.1. המועצה האזורית זבולון (להלן - **המועצה** או **המזמין**) מכריזה בזאת על רצונה לקבל הצעות בנושא המכרז.

1.2. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במשרדי מזכירות המועצה, בשעות העבודה הרגילות, בתמורה לסך של 300 ש"ח, אשר לא יוחזרו.

1.3. "רכישה מרחוק" של מסמכי המכרז - מציע המעוניין ל"רכוש מרחוק" את מסמכי המכרז, יפנה אל משרדי קופת תשלומים במועצה בטלפון 04-8478158 לצורך ביצוע התשלום בכרטיס אשראי. לאחר שיקבל קבלה - יוכל המציע לקבל את מסמכי המכרז בקובץ PDF בדוא"ל שיימסר על ידו ולחלופין להוריד את מסמכי המכרז מאתר המועצה ולהגיש את ההצעה על גבי המסמך שהורד. תשומת לב המציעים - רכישת מסמכי המכרז מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז - יש לצרף להצעה קבלה בדבר רכישת מסמכי המכרז. מציע שלא רכש את מסמכי המכרז (בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו) הצעתו תפסל ולא תובא לדיון.

1.4. ניתן לעיין בתנאי המכרז קודם לרכישתו, ללא עלות במשרדי המועצה בשעות הפעילות או באתר האינטרנט של המועצה שכתובתו: <http://www.zvulun.org.il>. יש להתעדכן בהבהרות ביחס למכרז גם באתר האינטרנט של המועצה.

2. מהות השירותים

2.1. מכרז זה הינו לקבלת הצעות להקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשות, בין היתר השירותים יכללו:

2.1.1. הקמת מערכת CRM לניהול פניות תושבים, הכוללת אפליקציה לעובדי המועצה לתפעול התראות המוקד ואפליקציה לתושבים..

2.1.2. תחזוקה שוטפת של המערכת.

השירותים יינתנו בהתאם למסמכי המכרז, המפרט הטכני, הוראות הסכם המכרז ונספחיו, הוראות נציג המועצה, דרישות והוראות כל דין (להלן- **השירותים**).

2.2. ההתקשרות בהסכם נשוא מכרז זה הינה לתקופה של 12 חודשים. למועצה תהיה שמורה האופציה להאריך את תקופת ההסכם, באותם תנאים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, בתקופות נוספות, ובלבד שסך תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה לא תעלה על 60 חודשים, בכפוף למתן הודעה מוקדמת בת חודשיים מראש לנותן השירותים.

2.3. **הספק הזוכה ידרש להקים מערכת מוקד רשותי תוך 60 ימים קלנדריים ממועד מתן הודעה על זכייתו במכרז.**

2.4. בין המועצה למציע הזוכה ייחתם הסכם בנוסח המצורף למכרז זה.

3. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז זה רק מציעים, העונים על דרישות הסף המצטברות, כדלקמן:

הצעה שאינה עונה על כל התנאים המפורטים להלן, תיפסל על הסף.

3.1. **ניסיון המציע/מערכת-** המערכת המוצעת ע"י המציע פועלת בלפחות 2 רשויות מקומיות תקופה של לפחות שנה בכל רשות במהלך חמש השנים האחרונות.

על המציע לצרף להצעתו המלצות מגופים להם סיפק שירותים כאמור וכן ימלא המציע כנדרש את נספח ניסיון המציע המצורף למסמכי המכרז כנספח ה'6.

3.2. **רישיונות -** המציע בעל זכויות היוצרים / זכויות קנייניות והינו ספק מורשה לאספקת התוכנה המוצעת על ידו. יש לצרף אישור המציע לעניין זה בנוסח הנכלל במסמכי המכרז.

3.3. **המערכת המוצעת עומדת בדרישות המפרט הטכני** - המציע יצרף להצעתו הצהרה בנוסח המצורף.

3.4. המציע נעדר זיקה לחבר מועצה ו/או לעובד מועצה - להוכחת האמור יצרף המציע להצעתו הצהרה בנוסח המצורף למסמכי המכרז, מאושרת ע"י עו"ד.

3.5. המערכת המוצעת תעמוד בסטנדרטים מחמירים בנושא אבטחת מידע:

3.5.1. תעודת אבטחה 128ssl ביט.

3.5.2. בשרתים מותקנות המערכות הבאות:

3.5.2.1. אנטי וירוס.

3.5.2.2. אנטי ספאם.

3.5.2.3. Fire wall.

3.5.2.4. Ips – מע' למניעת מתקפות.

3.5.2.5. WAF – web app firewall

3.5.3. מע' מאובטחת באמצעות פרוטוקול – TLS 1.2 יתרון ל- TLS 1.3

3.5.4. מנגנון גיבויים – עם אפשרות שחזור לאחר (עד חודש ימים).

להוכחת האמור, המציע יצרף להצעתו הצהרה בנוסח המצורף כנספח ה'6.

3.6. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית / שיק בנקאי / שיק אישי - כמפורט להלן במסמכי המכרז.

מובהר למען הסר ספק, כי דרישות הסף צריכה להתקיים אצל המציע עצמו, קרי, לא יתקבל ניסיון שנרכש ע"י חברת בת, קבלן משנה ו/או מי מטעם המציע שאינו המציע עצמו.

4. צירוף מסמכים להצעת המציע

על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים להלן:

4.1. מסמכים/אישורים המאשרים את עמידת ההצעה ו/או המציע בתנאים הכלולים בסעיף 3 דלעיל.

4.2. כל מסמכי המכרז חתומים ומאושרים ע"י המציע. נדרש אישור רו"ח/ עו"ד למסמך כלשהו - יאומת ואישור המסמך כנדרש.

4.3. מפרט טכני של המערכת המוצעת.

4.4. נוהל מסירת המידע הקיים במערכת המחשוב בתום ההתקשרות.

הנוהל יכלול בתוכו את כל האלגוריתמים, התיעוד, וכל מידע האחר לצורך המשך תחזוקה של המידע הקיים במערכת מחשוב חדשה.

4.5. תעודה תקפה בדבר היות המציע עוסק מורשה לצרכי מע"מ.

4.6. אישור תקף על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), תשל"ו-1976.

4.7. אישור על ניכוי מס במקור או פטור מכך.

4.8. במידה והמציע הינו תאגיד:

4.8.1. תעודת התאגדות וכן תדפיס מעודכן מאת רשם החברות ביחס למציע.

4.8.2. אישור עו"ד או רו"ח:

4.8.2.1. כי ההתקשרות נשוא המכרז הינה במסגרת סמכויות התאגיד;

4.8.2.2. שמות המנהלים של התאגיד;

4.8.2.3. שמות האנשים שחתימתם מחייבת את התאגיד.

4.9. במידה והמציע הינו שותפות:

4.9.1. תעודת רישום השותפות אצל רשם השותפויות ו/או עו"ד;

4.9.2. הסכמים של השותפות;

4.9.3. אישור עו"ד או רו"ח בדבר זכויות החתימה בשם השותפות.

הצעה שתוגש ללא המסמכים המבוקשים כאמור - תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסלה!

המועצה שומרת על זכותה לפנות למציעים להשלמת נתונים ו/או מסמכים, לרבות ביחס לבחינת עמידת המציע בתנאי הסף.

5. הצעת המציע

- 5.1. על המשתתף להגיש הצעתו ושאר מסמכי המכרז על טפסי המכרז, שנמסרו לו על ידי המועצה.
- 5.2. על המשתתף למלא בדיו כחול את סכום הצעתו בש"ח ואת כל הפרטים הנדרשים במסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף והצהרתו וכן עליו לחתום על כל דף מהמסכים הנ"ל, **לחתום חתימה מלאה במקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על טפסי החוזה המצורפים למסמכי המכרז** ולציין בכתב ברור את שמו, כתובתו ותאריך הגשת ההצעה.
- 5.3. הצעות המחירים תוגשנה על גבי טופס הצהרת המשתתף והצעת המחיר בלבד, המחירים ינקבו בשקלים חדשים ויכללו מס ערך מוסף.
- 5.4. **תשומת לב המציעים - יש למלא את כל רכיבי המחיר הכלולים בהצעת המציע.**

6. בטחונות

ערבות הצעה

- 6.1. כל משתתף במכרז יצרף להצעתו ערבות בנקאית בלתי מותנית לפירעון מידי, ערוכה לטובת המזמין, בנוסח דוגמת **נספח 1'** למסמכי המכרז, בסך של 5,000 ₪. הערבות תהיה חלק בלתי נפרד מההצעה ויש להגישה עם ההצעה במכרז (להלן - **הערבות הבנקאית להצעה**).
- 6.2. לחלופין, ניתן לצרף שיק בנקאי או שיק אישי של המציע - לפקודת המועצה ע"ס של 5,000 ₪ מועד פרעון מידי.
- 6.3. המועצה תקבל ערבות גם בנוסח אחר, ובלבד שהערבות תהא אוטונומית, בלתי מותנית, לפירעון לפי דרישה כאשר סכום הערבות ותוקפה יעמדו בהוראות הנקובות במפרט התנאים וההוראות המיוחדים.
- 6.4. הערבות הבנקאית להצעה תהיה בתוקף לפחות עד ליום 30/7/2020 (ככל שצורף שיק - מועד פרעון מידי) הרשות בידי המועצה לדרוש הארכת תוקף כל ערבות / שיק למשך 3 חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה, להאריך תוקף הערבות הבנקאית להצעה / שיק כנדרש, בהתאם להוראות המועצה.
- 6.5. המועצה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות/שיק או כל חלק ממנו כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז או אם התקיים בו אחד מאלה, וזאת לאחר שתינתן לו הזדמנות להשמיע את טענותיו:
- 6.5.1. הוא נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 6.5.2. הוא מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- 6.5.3. הוא חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
- 6.5.4. אחרי שנבחר כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של המועצה עמו.
- 6.5.5. אם לא יחתום המציע הזוכה על החוזה בנוסח המצורף למכרז זה במועד שייקבע ע"י המועצה, תהא המועצה רשאית לחלט את סכום הערבות שהפקיד לטובתה, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש, וזאת מבלי לפגוע בכל זכות אחרת לרבות הזכות לתבוע את קיום ההסכם על ידו ו/או לתבוע כל נזק שייגרם לה העולה על סכום הערבות.

ערבות ביצוע

- 6.6. בעת החתימה על חוזה המכרז, ימציא המציע הזוכה למזמין ערבות בנקאית, אוטונומית - בלתי מותנית, ערוכה לטובת המועצה בנוסח דוגמת **נספח 2'** למסמכי המכרז, צמודה למדד המחירים לצרכן, בשיעור 10,000 ₪, (הערבות תופחת ל- 5,000 ₪ משנה שניה להתקשרות) וזאת להבטחת מילוי התחייבויות המציע הזוכה במכרז.

7. תמורה

- התמורה למציע עבור אספקת שירותים כמפורט כמסמכי המכרז תשולם בהתאם לקבוע בהסכם המצורף למסמכי המכרז.

8. ביטוח

מבלי לגרוע מאחריות המציע על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין מוסכם כי בכל הקשור לביטוח יחולו הוראות נספח הביטוח המצורף להסכם זה כנספח ג' ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

9. אמות המידה לבחירת הזוכה :

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 13 להלן, המועצה תבחר את המציע אשר יעמוד בכל תנאי הסף ואשר יקנה למועצה את מירב היתרונות על פי אמות המידה הבאות :

9.1. בדיקת ההצעות תיעשה בשני שלבים : בשלב ראשון, תבחן עמידת המציעים בתנאי הסף של המכרז. מציע שהצעתו לא תעמוד בתנאי הסף, לא יעבור לשלב השני. אין באמור כדי לגרוע מזכות המועצה לקבלת הסברים והשלמות של מסמכים.

9.2. בשלב השני - יבוצע שקלול של ההצעות ע"פ רכיבי מחיר (40%) ואיכות (60%) בהתאם לאמות המידה והמשקלות האמורות להלן.

9.3. מחיר - הצעת המחיר תקבל משקל של 40% .

ההצעה הכשרה הזולה ביותר – סה"כ כתב הכמויות, בהתאם לשקלול שנדרש לעיל, תקבל את הניקוד המירבי (40 נקודות) יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי ובהתאמה למחיר שהוצע להצעה הזולה ביותר. הנ"ל יבוצע ע"פ הנוסחא –

ניקוד הצעה נבדקת = משקל (40 נקודות) X סה"כ מחיר הצעה זולה
סה"כ מחיר הצעה נבדקת

9.4. איכות 60% מסך הניקוד – יקבע ע"פ התרשמות וועדה מקצועית מטעם המזמין (להלן - ועדת בחירה) מהמערכת המוצעת :

במסגרת התרשמות הוועדה ייבחנו הרכיבים הבאים –

9.4.1. ניסיון המציע באספקת תוכנת מוקד למועצות אזוריות במהלך 5 השנים האחרונות –

ככל שקיים ניסיון במתן שירותים למועצה אזורית – ינתן 5 נקודות, ללא ניסיון במועצה אזורית – ללא ניקוד.

9.4.2. שביעות רצון משירותי המציע – יערך סקר שביעות רצון מול לקוחות המציע – עד 20 נקודות.

הניקוד בסעיף זה למציעים יינתן על פי שביעות הרצון מהשירות של המציע כפי שבאה לידי ביטוי בכושרו של המציע לביצוע עבודות ואספקת שירותים עבור המועצה או עבור רשויות מקומיות אחרות - בהתאם להמלצות שצורפו להצעת המציע או רשימת ממליצים שצורפו ע"י המציע להצעה. המועצה תהיה רשאית לפנות גם לגורמים נוספים להם ניתן שירות ע"י המציע, גם אם אלו לא צוינו ברשימת הממליצים/לקוחות/המלצות.

הסקר יבוצע מול שני לקוחות. לכל לקוח עד 10 נקודות. הבחירה למי לפנות תהיה ע"פ שיקול דעתה המלא של המועצה.

הממליץ יתבקש לנקד את שביעות הרצון משירותי המציע בניקוד מ- 0 (חוסר שביעות רצון) 10 (שביעות רצון מלאה) – בהיבט מקצועיות ושירות.

מובהר בזאת כי ככל שהמציע סיפק שירות בעבור למועצה, תבחן שביעות הרצון של המועצה משירותי המציע – לטוב ולרע.

מובהר ומודגש בזאת כי בכדי לשמור על צנעת הפרט ואובייקטיביות הסקר, מותר בזה המציע מראש על קבלת מידע בדבר זהות לקוחותיו שדרגו את שביעות רצונם. המציע יהיה רשאי, אם יפנה, לקבל את הדרוג המפורט אך לא את שמות המדרגים, תפקידם והארגון בו הם עובדים.

9.4.3. התרשמות ועדה מקצועית (המורכבת ממנכ"לית המועצה, דוברת המועצה, קב"ט וממונה יחידת המחשוב ו/או מי מטעם) מהמערכת המוצעת – עד 35 נקודות.

תערך מצגת בפני הוועדה המקצועית של התכנה המוצעת וחברי הוועדה ידרגו את התרשמותם מהמערכת בהתאם לפרמטרים הבאים –

- התרשמות כללית מפעולות המערכת – קלות שימוש, ויזואליות, מסכי מערכת, יכולת משתמש להזנת אירועים, קביעת אירועים, סגירת אירוע ותהליכים נוספים הקיימים במערכת
- ממשק ידידותי למשתמש, התאמה לסמרטפונים וטאבלטים.

- יכולת ממשקים למערכות נוספות כגון: אתר המועצה, מערכת מידע גאוגרפית, מערכות להעברת מסרונים, מערכות ניהול ותפעול אחרות.
- יכולת הגדרת תהליכים במערכת ע"י משתמש: הפניית אירועים לפי סוג אירוע, לפי דחיפות, לפי גורם פונה וכו' לגורמים מטפלים שונים.
- טיפול במופעים חוזרים: יכולת איתור פניות כפולות, איתור תקלות חוזרות, פניות פתוחות באותו רחוב או אזור.
- מערכת הדו"חות הקיימת: עושר ומגוון הדו"חות, יכולת הפקת חתכי מידע וייצוא לאקסל, דוא"ל וכיוצ"ב.
- ניהול יומן אירועים לפי סוג אירוע ולפי גורם מטפל.
- יכולת אבטחת מידע וגישה מורשית/לא מורשית למערכת.

9.5. **שקלול ההצעות** - ההצעה שקיבלה את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר (איכות + מחיר) הינה ההצעה הטובה ביותר.

10. הבהרות ושינויים

10.1. המציע יוכל לקבל הבהרות לסתירות, שגיאות, אי התאמות או ספקות כלשהם, שימצא בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט במכרז, ובמקרה כזה, יהיה עליו לפנות, בכתב, **עד למועדים המפורטים בטבלת מועדים בריישת המכרז** לגבי נופית פורמן, בהודעת דוא"ל nofitf@zvulun.co.il לא יאוחר מהמועד כאמור, פניות בע"פ לא יענו (וידוא קבלה ינתן בדוא"ל חוזר, ככל שלא התקבל דוא"ל חוזר תוך 24 שעות ממועד הפניה, יש לוודא קבלה בטלפון 04-8431536).

יש להעביר שאלות בקובץ וורד במבנה הבא בלבד:

מס"ד	מספר עמ' במסמכי המכרז	מס' סעיף	פירוט השאלה
------	-----------------------	----------	-------------

10.2. המועצה רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת המכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעת כל המשתתפים במכרז.

10.3. מציע שלא יפנה לקבלת הבהרות בכתב באופן ובמועד הקבועים לעיל, יהיה מנוע מלטעון טענות בדבר אי סבירות, אי בהירות, שגיאות, או אי התאמות וכיוצ"ב.

10.4. רק הבהרות והודעות שתשלחנה בכתב על-ידי המזמין לכלל משתתפי המכרז (בדוא"ל/בפקס) תחייבנה ותהווה חלק ממסמכי המכרז ועל המציע לצרף חתומות על-ידו להצעתו. הבהרות והודעות שתינתנה בעל-פה או באמצעות הטלפון לא תחייבנה את המזמין.

11. הגשת ההצעות

11.1. על המציע, למסור את הצעתו ושאר מסמכי המכרז, כשהם כרוכים בסיכה או בסליל, אך ורק **במעטפה סגורה** (ללא סימני זיהוי) **לתיבת המכרזים שבמשרד המועצה**. על המציע למסור את הצעתו **במסירה ידנית** בלבד, לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות, המפורט בכותרת מסמך זה.

11.2. יש לציין על גבי המעטפה רק את שם ומספר המכרז – "מכרז פומבי מס' 11/2020 לקבלת הצעות להקמה ולאחזקה של מערכת מוקד רשות".

11.3. **לא תתקבלנה הצעות הנשלחות בדואר ו/או בכל דרך אחרת שאינה ידנית ו/או שהתקבלו לאחר המועד הנ"ל.**

11.4. בטרם מסירת מסמכי המכרז, על המציע להחתים את מעטפת ההצעה בחותמת "נתקבל" מאת מזכירות המועצה.

12. הסתייגות ואיסור חלקיות ההצעה

12.1. מציע אשר יגיש הצעה שלא בהתאם לתנאי המכרז או בסטייה ממנו - תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסול את הצעתו.

12.2. כל הסתייגות של המציע, עלולה לפסול את הצעתו.

12.3. על המציע למסור הצעה מלאה לביצוע כל העבודות נשוא המכרז ואין הוא רשאי לחלקן.

12.4. הגשת הצעה כמורה כאישור כי המשתתף קרא את מסמכי המכרז ובכלל זה את החוזה המצורף אליהם וכי הינו מסכים לכל האמור בהם.

13. כללי / שונות -

13.1. על המציע הזוכה במכרז להיות ערוך ומוכן להתחיל בביצוע העבודות נשוא המכרז ולהשלימן לא יאוחר מעבור 60 יום ממועד קבלת הודעה בדבר תוצאות המכרז.

13.2. מובהר בזאת כי היה ויהיו שתי הצעות כשרות או יותר, אשר הניקוד המשוקלל שלהן הייתה שווה והטובה ביותר - רשאית המועצה לערוך ביניהם התמחרות ו/או התמחרויות נוספות בדרך כפי שתמצא לנכון, עד לקבלת הצעת מחיר שהינה הטובה ביותר מבין כל ההצעות.

13.3. למרות האמור לעיל, מובהר בזאת כי ככל ששתי הצעות או יותר קיבלו תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הטובה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

מציע שהינו עסק בשליטת אישה - יצרף להצעתו אישור ר"ח כמפורט להלן וכן תצהיר של מחזיקה בשליטת העסק.

לעניין סעיף זה -

"עסק בשליטת אישה" – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור;

"אישור" – אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

(1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב (בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא) של המחזיקה בשליטה;

(2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

"מחזיקה בשליטה" – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;

"נושא משרה" – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;

"עסק" - חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;

13.4. הרשות בידי המועצה לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה, ולבצע את כל העבודה או חלק ממנה, גם בעצמה ו/או בכל דרך שתמצא לנכון.

13.5. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי אחרת.

13.6. המועצה תהיה רשאית להתחשב בניסיון, ותק ויכולת של המציע ובהתייחסות של מוסדות ציבוריות רשויות מקומיות ו/או גופים אחרים למציע.

13.7. בשיקולי המועצה יילקחו בחשבון בין היתר, הידע המקצועי וכושר הביצוע, היכולת הכספית וטיב העבודה של המציע, לרבות ניסיונו של המציע בעבודות קודמות ובצוע נאות של עבודות בסדר גודל ומהות דומים והעדר תביעות ו/או הפסקות עבודה מטעם מזמינים.

13.8. המועצה תהיה רשאית לדחות הצעות של מציעים אשר לא ביצעו בעבר עבודתם, לשביעות רצונה או לשביעות רצונם של אחרים, או שנוכחה לדעת שכישוריהם אינם מספיקים לביצוע העבודה להנחת דעתה.

13.9. בבדיקת ההצעות והמציעים יהיו המועצה ו/או כל מי מטעמה רשאים לערוך למציעים או לכל חלק מהם, כפי שימצאו לנכון, כל בדיקה, כפי שימצאו לנכון. כל אחד מהמציעים ישתף פעולה עם המועצה ומי מטעמה בבדיקות כאמור, ככל שתבקש לערוך בדיקות. לא שיתף המציע פעולה כנדרש וכאמור לעיל, תהיה המועצה רשאית, מטעם זה בלבד, לפסול את ההצעה.

עוד רשאית המועצה, בכל שלב שהוא, לבקש מאת המציעים כי ימציאו כל מסמך ו/או מידע ו/או נתון ו/או הבהרה, הדרושים, לדעת המועצה ו/או מי מטעמה, להערכת ההצעות, לרבות פניה להשלמת מסמכים, כולל מסמכים שנדרשו כתנאי סף במכרז זה.

13.10. המועצה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל מחירה, תנאיה או בשל חוסר התייחסות לדרישות או לנתונים שבמסמכי המכרז, באופן שלדעת המועצה מונע הערכת ההצעה כנדרש.

13.11. אי הגשת הצעת מחיר ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים, ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול לגרום לפסילת ההצעה.

13.12. בהצעת המציע אין לכלול מס ערך מוסף, אלא במקום מיוחד שצוין לכך, ככל שצוין.

13.13. הוצאות הגשת ההצעה וההשתתפות המציע במכרז - תחולנה על המציע.

13.14. במקרה שמשותף במכרז, לרבות הזוכה, יחזור בו מהצעתו או מכל חלק ממנה ו/או יפר אחת מהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או תנאי החוזים ו/או יסרב למלא או לא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה, תהא המועצה זכאית במקרה כגון זה לפעול על פי שיקול דעתה המוחלט, לרבות התקשרות עם כל משותף אחר במכרז, או כל צד ג' כלשהו, ככל שתמצא לנכון. כן תהא המועצה רשאית לחלט את ערבות המכרז כולה לטובתה, כפיצויים מוסכמים מראש, על פי סדר זקיקה שייקבע על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה וסכום ערבות המכרז ייחשב לקניינה הגמור והמוחלט של המועצה ולמשתתפי המכרז לא תהיה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל מין וסוג שהוא כנגד המועצה ו/או מי מטעמה בגין כך. אין באמור לעיל, כדי לגרוע או לפגוע, בזכות מזכויותיה של המועצה על פי מכרז זה ו/או על פי כל דין.

13.15. מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לסודות מסחריים / מקצועיים. על המציעים לציין בהצעתם מהם המסמכים / נתונים המהווים סודות מסחריים / מקצועיים, ככל שקיימים, אותם הם מבקשים שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש כי שמו וכתובתו של המציע והמחיר שהוצע על ידו לא יהוו סוד מסחרי או סוד עסקי. מובהר בזאת כי ההחלטה לעניין זה הינה בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף להוראות הדין והפסיקה. כן יובהר כי סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

13.16. כל המסמכים, הינם רכושה הבלעדי של המועצה, והמשתתף אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם שימוש כלשהו, למעט לצורך הגשת הצעתו.

14. מסמכי המכרז

14.1. מסמך התנאים הכלליים (מסמך זה) - נספח א'.

14.2. מפרט ביצוע השירותים / מפרט טכני, כולל נוהל אבטחה ודרישות רמת שירות - נספח א'1.

14.3. הסכם - נספח ב'.

14.4. ביטוח - נספח ג'.

14.5. נוסחי הערבויות (להצעה ולחזרה) - נספחים ד'1 - ד'2.

14.6. פרטי מציע ופירוט ניסיון - נספח ה'1.

14.7. הצהרה בדבר החזקת מוקד - נספח ה'2.

14.8. התחייבות לשימוש בתכנות מקוריות - נספח ה'3.

14.9. תצהיר בדבר זכויות קנייניות - נספח ה'4.

14.10. תצהיר בדבר שמירה על סודיות - נספח ה'5.

14.11. הצהרה בדבר עמידת המערכת בדרישות המפרט - נספח ה'6.

14.12. תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים - נספח ו'1.

14.13. נוסח הצהרה בדבר העדר זיקה לעובד מועצה / חבר מליאת מועצה - נספח ו'2.

14.14. תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז - נספח ו'3.

14.15. כתב התחייבות והצעה, כולל כתב כמויות - נספח ז'.

כל הנספחים דלעיל יחתמו ע"י המציע.

מסמך זה הינו משלים ובנוסף לשאר מסמכי ותנאי המכרז.

בכבוד רב,
עמוס נצר
ראש המועצה האזורית זבולון

מפרט טכני – מוקד רשותי למועצה אזורית זבולון

1. כללי -

- 1.1. המטרה: הקמת מערכת אשר תרכז את כלל פניות התושבים.
- 1.2. מערכת זו, מבוססת ענן, תהיה מערכת CRM שתקבל מידע ממגוון ערוצים: טלפון, טופס מקוון באתר, מייל, מסנג'ר של פייסבוק, אפליקציה ובעתיד גם וואטסאפ, ותאפשר ניהול של הפניות, מעקב אחר סטטוס טיפול בפניות, החזרת תשובות וכמו כן הפקת לקחים באמצעות מערכת BI מובנת.
- 1.3. כחלק מאפיוני המערכת לא רק הגורמים הרלוונטיים במועצה יוכלו בכל רגע נתון לבדוק את מצב הפניה ולעדכן אותה, אלא שגם התושבים הפונים יוכלו להיכנס לאתר ולראות מה מצב הטיפול בפניות שלהם. כמו כן ניתן יהיה לעדכן את הפונים באמצעות הודעות sms או במייל.
- 1.4. המוקד יהווה גורם אחד מרכזי שיפנה את הפניות לגוף הנכון במועצה, יעקוב אחר הפניה ויוודא טיפול ועדכון הפונה. הגורם הזה יכול להיות טכנולוגי או אנושי. לשם כך, בנוסף להטמעת התוכנה, יוקצה מספר טלפון ייעודי לפניות תושבים אשר יהיה זמין 24/7. על פי התכנון במהלך שעות העבודה ינתן מענה על ידי עובד מועצה, לאחר שעות העבודה ינתן מענה על ידי מוקד הודעות.
- 1.5. כל פניה שתגיע טלפונית תוזן למערכת ה CRM ותועבר בהגדרה לגורם הרלוונטי. פניות שטופלו יוקצו חזרה למנהל המערכת (רכז פניות התושבים).
- 1.6. המערכת תפעל בעברית, תהיה פשוטה לתפעול ונעימה לעין ובכלל זה ממשק העובדים, ממשק המנהל וכמובן ממשק הפונים.
- 1.7. **הספק הזוכה ידרש להקים מערכת מוקד רשותי תוך 60 ימים קלנדריים ממועד מתן הודעה על זכייתו במכרז.**

2. אבטחה:

אבטחת מידע מקסימלית על פי הטכנולוגיה הקיימת ובהתאם לדרישות החוק.

- 2.1. המערכת המוצעת תעמוד בסטנדרטים מחמירים בנושא אבטחת מידע:

2.1.1. תעודת אבטחה 128ssl ביט.

2.1.2. בשרתים מותקנות המערכות הבאות:

2.1.2.1. אנטי וירוס.

2.1.2.2. אנטי ספאם.

2.1.2.3. Fire wall.

2.1.2.4. Ips – מע' למניעת מתקפות.

2.1.2.5. WAF – web app firewall

2.1.3. מע' מאובטחת באמצעות פרוטוקול – TLS 1.2 יתרון ל- TLS 1.3

2.1.4. מנגנון גיבויים – עם אפשרות שחזור לאחר (עד חודש ימים).

3. פניות התושבים:

- 3.1. התושבים יוכלו לפנות למוקד באמצעות טלפון, טופס מקוון באתר, מייל, אפליקציה ובעתיד גם וואטסאפ ומסנג'ר של פייסבוק. התושבים יוכלו להעביר מידע ותמונות באמצעות כל הכללים הללו ובכלל זה השלמת מידע ב SMS. המערכת תתעדכן אוטומטית בפניה לאחר שליחת המידע.

3.2. פניות באמצעות המייל: תקשורת שתבצע באמצעות המייל (בעקבות פניה של תושב) – תתעדכן במערכת באופן אוטומטי.

3.3. פניות באמצעות וואטסאפ: המערכת תקלוט פניות דרך תוכנת הוואטסאפ ללא צורך בגורם אנושי וניתן יהיה להחזיר תשובה ישירה מהמערכת לפונה שהחל את השיחה כולל בקשה להשלמות - מידע ותמונות שיוכל להעביר גם דרך הוואטסאפ.

4. הגישה למערכת:

4.1. לעובדי המועצה (על פי החלטת המנהלים), תהיה גישה למערכת הן באמצעות מחשב והן באמצעות אפליקציית עובד בטלפון הנייד (במערכות ההפעלה השונות- כולל עבודה ב IOS של אייפון ואנדרואיד) ובטאבלטים. המערכת תהיה רספונסיבית לחלוטין. המערכת תפעל על מגוון דפדפנים – ובכלל זה כרום.

4.2. בשל המבנה הדו רובדי של המועצה, אם המנהלים יבחרו, גם יו"ר ועדים יקבלו הרשאת משתמש.

4.3. מנהלי המוקד יוכלו להקצות משתמשים חדשים (עובדים) ללא הגבלה.

5. התממשקות עם תוכנות אחרות:

המערכת תאפשר התממשקות מלאה עם תוכנות אחרות עמן עובדת ו/או תעבוד המועצה ובכלל זה האתר, מערכת ה- GIS, מערכת השו"ב, המצלמות, מערכת רישום תלמידים וכן כל תוכנה אחרת הנדרשת למועצה המאפשרת התממשקות.

6. הגדרות פניות:

המערכת תאפשר להגדיר באופן עצמאי ומלא את נושאי הליבה וכן תתי הנושאים לכל אחד מנושאים אלו.

7. לוחות זמנים:

7.1. המערכת תאפשר להגדיר באופן עצמאי ומלא לכל נושא או תת נושא את משך הזמן הנדרש לטיפול בקריאה בהתאם למדיניות ולהגדרות הרשות. הגדרות אלו עשויות להשתנות ולכן הגדרות המערכת יהיו דינאמיות. העדכונים יתבצעו ע"י מנהלי המוקד המורשים לכך.

7.2. המערכת תציג התראות כאשר לא עומדים בלוחות הזמנים שהוגדרו. ההתראות יגיעו לגורמים שהוגדרו.

7.3. המערכת תאפשר ליצור לו"ז עבודה שבועי עבור כל מחלקה, יחידה ואגף ובהתאם לכך לחשב את משך הטיפול הפנייה.

7.4. המערכת תאפשר להקפיד או להרדים פניות לזמן מה עד שהן יהפכו שוב לרלוונטיות. למשתמש תהיה אפשרות לקבוע תאריך עתידי בו הן יחזרו לסטטוס לטיפול תוך העדיפות שהוגדרה.

8. הרשאות משתמשים:

8.1. במסגרת המערכת תהיה אפשרות ליצירת הרשאות למשתמשים ובכלל זה אפשרות להתאמות ממשקים לכל הרשאה.

8.2. המערכת תאפשר ניהול מלא וללא הגבלה של משתמשים במערכת.

8.3. לכל משתמש ניתן להגדיר את הנושאים לטיפול באחריות וכן להגדיר בעבורו הרשאות משתמש.

8.4. בשל המבנה הדו רובדי של מועצה אזורית המערכת תוכל להעביר פניות גם לוועדים בישובים, קרי בעלי תפקידים בישובים שאינם עובדי מועצה ללא תוספת תשלום.

9. ממשק עובד והודעות לעובד:

9.1. המערכת תציג לכל משתמש שולחן עבודה מותאם לצרכיו אשר ירכז את כלל הפניות הפתוחות או אלו המיוחסות אליו בלבד. שולחן העבודה ניתן להגדרות אישיות על אופן תצוגת הפנייה.

9.2. העובד יקבל התראה לגבי פניות חדשות במייל, בוואטסאפ ובאפליקציה. העובד יוכל לבחור בין החלופות. ההודעות המתפרצות יועברו לעובד במקרה של התראה חדשה, או עדכון בסטטוס הפניה. ניתן לייצר שליחה על פי קבוצות שונות בהתאם להגדרת נתונים אישיים של מחזקי האפליקציה.

9.3. המערכת תכלול אפשרות להגדרת ממשק מותאם לכל משתמש בהתאם לצרכיו, גם במסך הניהול וגם במסך הקריאות. כמו כן, תינתן אפשרות להתאמה של אופן הצפייה בנתונים מתוך מגוון אפשרויות תצוגה. התצוגה תהיה נעימה לעין, נוחה לשימוש ואינטואיטיבית.

9.4. המערכת תאפשר שיבוץ עובדים אוטומטי או ידני למשימות המערכת.

9.5. המערכת תאפשר ליצור לו"ז עבודה שבועי עבור משתמש ספציפי ובהתאם לכך לסווג לו את הפנייה.

10. הגדרת הנחיות לטיפול בפניות:

10.1. המערכת תאפשר להגדיר באופן עצמאי ומלא כל נושא או תת נושא לטיפול, ללא צורך בפניה לספק.

10.2. בכל שלב יכול מנהל המערכת לשנות את ההגדרות לטיפול בהתאם לשינויים מבניים שנערכים במועצה. לשם בקרה ומעקב, המערכת תאפשר לייצר רשימת מעבר ורשימת בדיקות לשרשרת הטיפול הצפויה (check list) – מה שמאפשר בקרה ומעקב.

10.3. למשתמשים בעלי הרשאה מתאימה קיימת היכולת לסגור באופן מרובה או סלקטיבי פניות מתוך רשימה.

11. סיווג וניהול הפניות:

11.1. המועצה תגדיר אמנת שירות לתושב וממנה תגזור את עץ ניהול הפניות.

11.2. ניתן לסווג את הפניות לפי קטגוריות, אגפים, מחלקות ויחידות.

11.3. ניתן להגדיר סטטוסים למערכת ללא הגבלה, כל מצב טיפול כסטטוס פתוח או סגור.

11.4. האבחנה בין מצבי הטיפול השונים תתבצע באופן שיהיה קל לראות בממשק המשתמש ויופרד על ידי צבעים.

11.5. המערכת תאפשר להגדיר לפניות חדשות סדרי עדיפות ורמת דחיפות, את הרמות השונות ניתן להגדיר ללא הגבלה באמצעות ממשק מנהל המערכת. את רמת הדחיפות ניתן לשנות במהלך הטיפול בנושא.

11.6. המערכת תאפשר פיצול קריאה למספר גורמים מטפלים בנושאים שונים הנדרשים לטיפול בקריאה. הפיצול יוכל להתבצע גם אורכית – משימה אחת לאחר משימה שניה (בטור) וגם רוחבית, כלומר עשייה במקביל.

11.7. לגורם שהוגדר כמטפל בפניה ישנה אפשרות להחזיר את הקריאה לניתוב מחדש ולנמק את מהות ההחזרה. המנהל (או המורשה) יכול להגדיר מטפל חדש או להחזיר למטפל המקורי את הפניה.

11.8. המערכת תאפשר להקפיץ כונן מעבר לשעות הפעילות. שעות עבודתו יוכלו להירשם.

11.9. המערכת תאפשר לנהל מאגר מידע הכולל קבצי מידע שונים ומסמכים וכן לקשר לטפסים ומסמכים המופיעים באתר לשימוש המוקדנים.

11.10. מאגרי המידע ינוהלו בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הגנת הפרטיות**) על תקנותיו.

11.11. למנהל המערכת קיימת אפשרות לבצע איחוד פונים תקופתי. איחוד זה – יבצע מיפוי של רשימת הפונים המופיעה במערכת ויצמצם פונים כפולים. המערכת תאתר פניות כפולות ותעדכן את הנוגעים בדבר בנושא.

11.12. המערכת תכלול מעטפת טפסים דיגיטאלית המחוברים למערכת ה-CRM אשר תאפשר את כל הפונקציות של המערכת, לרבות – תעדוף, הקצאת משימות ו-BI.

11.13. המערכת תאפשר ליצור טפסים מקוונים ולשלוח קישור לטפסים באמצעות דוא"ל או sms הנתונים הנקלטים בטפסים אלו ישמרו בבסיס נתונים כחלק מתוכנת המוקד.

12. אזורים:

12.1. ניתן להגדיר רחובות, ישובים, לשייך רחובות ליישוב.

12.2. כמו כן, המערכת תאפשר להגדיר אזורים ולשייך עבורם רחובות או יישוביים.

- 12.3. המערכת תאפשר להגדיר מקורות פנייה לצורך מעקב ובקרה אחר הכלים לפניית בהם עושים שימוש התושבים, (אפליקציה, אתר, וואטסאפ, טלפון וכו').
13. הגדרות נוספות:
- 13.1. ניתן להגדיר מוסדות המועצה האזורית עם עובדים המשויכים אליהם.
- 13.2. אפשרויות סינון, מיון וחיפוש מהיר בפניות השונות.
- 13.3. תהיה אפשרות פשוטה לתעדוף פניות על ידי המנהל.
- 13.4. בכל מצב תהיה אפשרות חיפוש לעובדים ולמנהלים.
14. התראות וחיווי:
- 14.1. התראות על חריגה מהתקנים שנקבעו במסך העבודה ובאפליקציות העובד, וואטסאפ יופיעו לאחראי על הטיפול, למנהל שלו, למנהל המוקד ולכל גורם שיוגדר.
- 14.2. המערכת תאפשר להציג בזמן אמת חיווי לגבי הגורמים אשר צפו / לא צפו בפנייה וכן חיווי לגבי המיקום בו נסגרה הקריאה.
- 14.3. המערכת תאפשר להציג (במידה וקיים) rss כהודעה באתר, מידע הנובע מפנייה חוזרת, כגון פיצוץ צנרת בעיות תברואה, חירום וכו'.
- 14.4. אפשרויות תזכורות – מתוך בחירה וכהגדרות חובה.
15. מיפוי ושטח:
- 15.1. המערכת תאפשר לקבע מיקום לכל קריאה ע"י נעיצת המיקום על גבי google map ובכך לאפשר לבעלי אפליקציית השטח לנווט למיקום הקריאה.
- 15.2. המערכת תאפשר מיפוי מוסדות (מקלטים על גבי מערכת ה GIS בעזרת אפליקציית השטח של העובד).
16. קשר עם התושבים:
- 16.1. המערכת תאפשר לשלוח הודעות דיוור ליחידים או לקבוצות על פי חתכים שונים באמצעות דוא"ל או באמצעות הודעות sms וכמובן באמצעות האפליקציה.
- 16.2. המערכת כוללת ניהול ספר טלפונים ואפשרות להטמיע מספרי טלפונים במענה לתושבים.
- 16.3. המערכת מאפשר ליצור ולנהל לכל מוקדן רשימת דיוור עצמית לצורך משלוח דוחות פרטי קריאה ספציפית וכו'.
- 16.4. המערכת תאפשר להגדיר סקרים שונים באמצעות ממשק המערכת, את הסקרים ניתן להפיץ באמצעות הודעות sms או דוא"ל, וכן לראות את תוצאות הסקר.
- 16.5. בסיום הטיפול בפניה ניתן לשלוח (גם באופן אוטומטי) מכתב לתושב.
17. מצב חרום:
- 17.1. המערכת תתפקד בזמן חרום ותעמוד בהגדרות החדשות ובעומס שיגרם.
- 17.2. למנהל המערכת תהיה אפשרות להעביר את המערכת למצב חירום, במצב זה, יתווספו למערכת נושאים הקשורים למצבי חירום.
- 17.3. כן קריאות בנושאים אלו יצבעו באדום על מנת לייצר הבחנה ותעדוף לנושאים.
- 17.4. בשעת חירום כמובן שקשת הצבעים להתראות תשתנה וגם בה יוצר תיעדוף.
- 17.5. לגננות תינתן אפשרות ללחצן מצוקה למוקד.
18. דוחות המערכת:

- 18.1. המערכת תוציא דוחות לפי הגדרות המנהלים השונים – פילוחים ופרמטרים שונים וגמישים : גיאוגרפים, על פי זמנים (תקופות זמן משתנות), נושאים וכו'.
- 18.2. הדוחות יצאו גם על פי תזמון וגם על פי דרישה.
- 18.3. המערכת תפיק גם דוחות BI (Business information) מותאמים אישית שניתן לשמור אותם במערכת. הדוחות יוכלו להפיק מסקנות ותוצאות מהצלבת דוחות קיימים על גבי טבלאות וגרפים.
- 18.4. המערכת תאפשר הפקת דו"חות המאפשרים הצלבת מידע על פי בחירתו של הלקוח כולל אפשרויות חיזוי באמצעות מערכת ה BI. הדוחות ינתנו באופן אוטומטי בממשק ובמופע נוח לקריאה ולהבנה כדוגמת "דשבורד".

19. האפליקציה לעובדים :

- 19.1. האפליקציה תותאם לכל מכשירי הטלפון ומערכות ההפעלה הנפוצות ובכלל זה IOS ואנדרואיד.
- 19.2. לכל עובד יהיו שם משתמש וסיסמא משלו.
- 19.3. בממשק המשתמש הוא יקבל הודעות – גם מתפרצות ישירות לנייד. העובד יוכל להגדיר אילו הודעות יקבל בפריצה.
- 19.4. העובד יכול לראות את כלל הקריאות ומצבן באפליקציה. כולל מיקום הפניה אליה יוכל לנווט.
- 19.5. העובד יכול לסגור את הקריאות לאחר שטיפל בהן, כולל עדכון אופן הטיפול ושינוי סטטוס הקריאה, וגם אפשרות לצלם ולצרף את התמונה.
- 19.6. אם העובד חושב שהנושא אינו בתחום טיפולו, הוא יכול להחזיר את הקריאה למוקד עם נימוק דרך האפליקציה.
- 19.7. עובדים יכולים גם לפתוח קריאות אם נתקלו בתקלות על ידי האפליקציה כולל שליחת מיקום, תוכן וצרוף תמונה. כדי לתעד פעילות הוא יכול לפתוח קריאה, לטפל בה ולסגור את הקריאה בסיומה.
- 19.8. לעובד יכולת לעקוב אחרי הקריאות שפתח וגם אחרי הקריאות בהם טיפל.
- 19.9. במסגרת אפליקציית העובדים יש גם ספר טלפונים עם אפשרויות חיגור מהיר של גורמי המועצה השונים. למנהלים אפשרות הוספת מספרי טלפון ללא הגבלה.
- 19.10. העובד יוכל לשנות את הגדרות המשתמש האישיות שלו. חלק מההגדרות יהיו בתחום הניהול של המנהל.
- 19.11. קיים או יפותח פיצ'ר סריקת נ.צ., כגון מקלטים, למיפוי על ה GIS - דרך האפליקציה של העובדים.

20. תקשורת בין העובדים :

מעבר להתראות האוטומטיות, המערכת תאפשר שליחת הודעות בין העובדים שיופיעו באפליקציה ובמחשב.

21. אפליקציה לתושבים :

- 21.1. האפליקציה תותאם לכל מכשירי הטלפון ומערכות ההפעלה הנפוצות ובכלל זה IOS ואנדרואיד.
- 21.2. האפליקציה תהיה מונגשת ותעמוד בדרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
- 21.3. האפליקציה תאפשר לשלוח הודעות על מפגעים, בעיות ותקלות ישירות לתוכנת המוקד.
- 21.4. במסגרת המוקד תוקם אפליקציה שתוכל להתממשק עם האתר.
- 21.5. המועצה תהיה מעורבת בעיצוב האפליקציה ובהתאמתה לצרכיה.
- 21.6. המועצה תאשר את האפליקציה לפני השקתה.
- 21.7. המועצה תוכל לשלוח הודעה בדחיפה לתושבים – בכפוף להגדרות של מי שהוריד את האפליקציה. כל תושב יוכל להגדיר את ההגדרות הנוחות לו באפליקציה לפי צרכיו – לקבל עדכונים לפי הבחירות שסימן על פי רישום.
- 21.8. כחלק מהאפליקציה יהיה גם ספר טלפונים של המחלקות במועצה ואפשרות לשליחת מייל.
- 21.9. באפליקציה תוצג מפה מבוססת גוגל עליה יוכלו להופיע שכבות של מוסדות שונים כמו גני ילדים וכו'.

- 21.10. פרטיהם של התושבים שהורידו אפליקציה יועברו למועצה.
- 21.11. ניהול האפליקציה יהיה בידי המועצה באמצעות ממשק ניהול נוח, פשוט, נעים לעיניים.
- 21.12. התושב יוכל לעקוב דרך האפליקציה אחר הפניות שלו.
- 21.13. התושב יוכל להזין פניה ובכלל זה לצרף תמונות ומסמכים.

22. אבטחה ומידע:

- 22.1. המערכת תעמוד בדרישות אבטחת המידע הנדרשות על פי חוק הגנת הפרטיות על תקנותיו.
- 22.2. **איכות האבטחה תהיה כלולה בשיקולי המועצה להתקשרות.**
- 22.3. הספק יבצע גיבויים יומיים.
- 22.4. במערכת תהיה הצפנה וכמו כן הגנה אפליקטיבית.
- 22.5. גישת המשתמשים תהיה בקוד מאובטח.
- 22.6. יהיה ניטור אבטחה למניעת פריצות למערכת.
- 22.7. השרתים יגובו לפחיות פעם ביום עם שמירה אחורה של לפחות חודש.
- 22.8. בכל השרתים מותקנים אנטי-וירוס וחומת אש.
- 22.9. מותר לספק מטעם המועצה להכנס לבצע בדיקות יזומות בשרת. אם הוא מוצא ליקויים או פרצות, באחריות הספק לתקן אותם על חשבונו.
- 22.10. עדכוני אבטחה יבוצעו בשרתים באופן שוטף.
- 22.11. הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
- 22.12. הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המועצה.
- 22.13. הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.

23. שירות ותחזוקה במסגרת ההסכם יכללו:

1. תיקון באגים.
 2. תמיכה טכנית.
 3. ניהול שרת, בקרה וניטור.
 4. ניהול גיבויים ושחזורים.
- 23.1. זמן המענה הטלפוני לפנייה בשעות הפעילות (08:30-17:00) יהיה מידי.
 - 23.2. טיפול בבאג לא משבית במערכת - עד 24 שעות מרגע פתיחת הקריאה.
 - 23.3. טיפול בתקלה משביתה - מידי עד לטיפול בבעיה.

24. הדרכה והטמעה:

- 24.1. 3 פגישות הדרכה בבית הלקוח. 4 שעות הדכה במפגש לא הגבלת משתמשים.
- 24.2. נוסף לכך ינתנו הדרכות במשרדי החברה וסיוע חופשי ככל הנדרש במייל ובטלפון.

מפרט טכני -

נוהל אבטחת מידע

1. כללי

1.1. תיחום הנוהל

1.1.1. הנחיות הנוהל חלות עבור כל מערכות המחשוב, אפליקציות וכל מערכת בעלת מסד נתונים שיסופקו על ידי הקבלן במסגרת התקשרות זו במסגרת מכרז מס' 11/2020 להקמת ותחזוקת מערכת מוקד רשות.

1.2. מטרת

1.2.1. מטרת הנוהל הינה לספק מכלול הנחיות אבטחת מידע כלליות לקבלן עבור המועצה. כמו כן, נוהל זה ישמש בסיס לדרישות אבטחת מידע עבור המערכות שיסופקו למועצה במהלך ההתקשרות עם הקבלן.

1.3. ישימות

1.3.1. נוהל זה הינו נוהל אבטחת מידע נדרש לבנות סט נהלים ספציפיים לכל מערכת, מודול או קונפיגורציה אשר יסופקו על ידי הקבלן.

2. הוראות

2.1. עקרונות כלליים

2.1.1. על המערכת המסופקת לשמור על עקרונות אבטחת מידע הבאים :

- 2.1.1.1. קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות והרשאות
- 2.1.1.2. מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת"
- 2.1.1.3. המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'
- 2.1.1.4. המערכת תהיה גמישה ככל הניתן, תאפשר שינוי ברירות מחדל, ופרמטרים
- 2.1.1.5. המערכת תהיה נוחה להתממשקות למערכות חיצוניות לצורך יצוא ויבוא נתונים
- 2.1.1.6. המערכת תספק שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים.

2.2. זיהוי ואימות (Identification and Authentication)

2.2.1. יכולות הזדהות ואימות על המערכת לספק יכולות זיהוי משתמשים, וכן לבצע אימות שאכן מדובר במשתמש שהזדהה. תהליך זה מתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן למשאבי המערכת. על המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו. על הקבלן לפרט את המנגנון לזיהוי ואימות משתמשים.

2.2.2. פירוט דרישות לכל משתמש אינטראקטיבי ולכל אובייקט במערכת (קבצים, תוכניות וכו') ייקבע שם ייחודי בעל המאפיינים הבאים :

- 2.2.2.1. שם המשתמש יהיה אלפא-נומרי, חייב להכיל אותיות ולא מספרים בלבד, ולא סדרתי (1,2,3,4, וכו').
- 2.2.2.2. אורך מינימלי של שם משתמש : 5 תווים.

- 2.2.2.3. בכל כניסה למערכת יתבצע תהליך הזדהות של המשתמש. אישור זהותו של המשתמש יתבסס על מידע/חומרה המצויים בידי המשתמש בלבד (סיסמא, כרטיס חכם וכדומה).
- 2.2.2.4. על הקבלן לפרט יכולות זיהוי משתמשים (לעיתים מחמיר יותר) במהלך session אם יש צורך בכך.
- 2.2.2.5. על הודעות השגיאה לא לספק פרטים (למשל, לא לקבל הודעות "סיסמתך אינה נכונה" אלא "פרטי הזיהוי אינם נכונים").

2.2.2.6. על הקבלן לפרט יכולת קישוריות לשרתים חיצוניים של זיהוי ואימות לדוגמא :

- הסתמכות על הזדהות מערכת ההפעלה.
- התממשקות לשרת **Directory** מרכזי.
- התממשקות למנגנוני הזדהות של סיסמא חד פעמית, או כרטיסים חכמים (**RADIUS**, וכו').
- בכל אופן, ההסתמכות תהיה חד-כיוונית, והרשאות באפליקציה לא יהיו מקור לאסקלציה של הרשאות בפרטורמות "נמוכות" יותר.
- חשבונות משתמש של האפליקציה במערכת ההפעלה או בבסיס הנתונים לא יהיו חייבים הרשאות אדמיניסטרטיביות, והקבלן יפרט את ההרשאות המדויקות להם הם נדרשים.
- בשום מקום, לא באפליקציה ולא תוכניות נלוות המסופקות עמה, לא יתבצע זיהוי **hard coded**.
- כמו כן, כל המשתמשים יהיו ניתנים למחיקה, וכל הסיסמאות ניתנות לשינוי תקופתי.

2.3. סיסמאות ברמת היישום - ניהול ומדיניות

דרישות בסיסיות לניהול הסיסמא המשמשת להזדהות המשתמש הנן:

- 2.3.1. הסיסמאות יחובו ע"י משתמש או מחולל סיסמאות.
- 2.3.2. רצוי לא לשמור את הסיסמאות במערכת, אך אם כן : בטבלה או קובץ מוצפנים חד כיוונית.
- 2.3.3. המערכת תספק למשתמש את היכולת לשנות את הסיסמא בעצמו, בכל עת.
- 2.3.4. המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית
- 2.3.5. בכל מקרה, הקבלן יפרט יכולות גמישות ופרמטרים שניתנים לשינוי לגבי הנושאים שלמעלה.
- 2.3.6. הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת.
- 2.3.7. על מנגנון הזיהוי והאימות להתממשק למנגנון audits אשר יתואר בהמשך.
- 2.3.8. חוזק הסיסמא יוגדר בהתאם להגדרת רגישות המידע במערכת.
- 2.3.9. במערכות בסיווג רגיש ועבור גישת מנהלי המערכת, חוזק הסיסמא המינימלי שייאכף ע"י המערכת יהיה בהתאם למוגדר בתקן ישראלי 1495 חלק 3 לסיסמאות ברמה גבוהה, עם שינויים, כמפורט :

- אורך סיסמא מינימלי : 6 תווים

- מבחר תווים : אותיות, ספרות וסימנים

- תווים חוזרים : אסורים

- תווים עוקבים : אסורים
- אותיות וספרות הנמצאות בסמיכות על גבי מקלדת : אסורות
- משך תוקף מקסימלי : 90 יום
- מינימום תוקף : 7 ימים
- איסור על חזרה של אותה סיסמא : השוואה מול 12 סיסמאות אחרונות
- מספר ניסיונות גישה כושלים (מהפעם האחרונה שהוזנה סיסמא תקפה) עד חסימת החשבון : 3.
- 2.3.10. הקבלן יפרט יכולות המערכת לרשום לוג, ולהתריע למנהל המערכת על אירוע נעילת חשבון.
- 2.4. מנגנון הרשאות
 - 2.4.1. הענקת הרשאות הגישה במערכות השונות תתבסס על שיטת ה- (Discretionary Access Control) (DAC). בשיטה זו יוגדרו הרשאות ספציפיות לאובייקטים במערכת על-פי שמות המשתמשים, שמות קבוצות משתמשים או שניהם יחד. שינוי הרשאות הגישה יתבצע על-ידי גורמים מוסמכים בלבד.
 - 2.4.2. על הקבלן לפרט את מנגנון ההרשאות של היישום.
 - 2.4.3. נדרש לפרט יכולת ניהול הרשאות : ברמת המשתמש, ברמת קבוצת משתמשים, ברמת סוג המידע (למשל, עפ"י סוג רשומה - לא כל המשתמשים רשאים לראות את כל אוכלוסיית הרשומות), ברמת אובייקט (מסך, כפתור, רשומה, שדה), ברמת קבוצות אובייקטים, וכו'.
 - 2.4.4. נדרש לאפשר קביעת הרשאות מגוונות (read, write, update, delete) ולא רק (access, deny). (access).
 - 2.4.5. הקבלן יפרט קיום אפשרות קביעת פרופיל משתמש לכל קבוצה או תפקיד ארגוני ומתן אפשרות לניהול נוח של מערך פרופיל משתמש. פרופיל המשתמש לא יהיו חשבוניות משתמש לגיטימיים במערכת אלא ישמשו להקניית הרשאות בלבד.
 - 2.4.6. נדרש לפרט אמצעי הורשת ההרשאות שבמערכת (האם שיוך משתמש לקבוצת משתמשים יעביר אליו גם את ההרשאות של הקבוצה, שינוי פרופיל הרשאות ישנה הרשאות לכל מי שמשויך לפרופיל זה, וכו'). בכל מקרה, נדרש לאפשר גמישות מקסימלית של ניהול הרשאות.
 - 2.4.7. נדרש לפרט יכולות תמיכה במנגנוני הרשאות חיצוני (למשל, LDAP).
- 2.5. ניהול משתמשים
 - 2.5.1. חלק קריטי ועיקרי מכל יישום ומערכת הרשאות, הינו מודול ניהול המשתמשים שלו. על הקבלן להציע מנגנון ניהול הקמת ותחזוקת משתמשים גמיש, ידידותי ונוח.
 - 2.5.2. הקבלן יפרט את מנגנוני ניהול המשתמשים.
 - 2.5.3. הקבלן יפרט לגבי יכולת יצירת מבנה ארגוני חכם במערכת ההרשאות, והיכולת לממשק אותו לתוכן הרלוונטי בתוך האפליקציה (מאפשר תחזוקה אוטומטית של משתמשים, עפ"י מקומם הארגוני).
 - 2.5.4. נדרש לאפשר ניהול קבוצות חכם (קבוצה בתוך קבוצה, קבוצות חופפות וכו').
 - 2.5.5. נדרש לאפשר הוספת שדות מתארים רבים לרשומת חשבון המשתמש וקביעת קבוצות לפי שדות אלו (למשל, ארגון עם עומק רב במבנה הארגוני שלו, סוגי משתמשים שונים הכוללים עובדי חוץ, ספקים, וכו').
 - 2.5.6. נדרש לאפשר יצירת משתמש ע"י העתקת משתמש, או ע"י העתקת פרופיל משתמש.

2.5.7. נדרש לאפשר למחוק משתמשים מהמערכת.

2.5.8. נדרש להציע מערכת דוחות גמישה, כמפורט בסעיף מחוללי הדוחות בהמשך.

2.5.9. נדרש לאפשר קליטת משתמשים חדשים וביטול משתמשים בעזרת קבצים חיצוניים, לפי מפתח שם משתמש, מספר אישי, וכדומה.

2.5.10. נדרש לפרט יכולות התממשקות למערכות חיצוניות של ניהול משתמשים כדוגמת שירותי ספריה LDAP.

2.5.11. נדרש לפרט ממשקים מוצעים מול מערכות חיצוניות אשר יאפשרו הפעלת פונקציות (הקמת משתמש, מחיקה, שינוי הרשאות) למשל, בעזרת API או בעזרת פקודות prompt.

2.6. תיעוד, בקרה והתראה (log, audit and alert)

2.6.1. על המערכת לתעד פעילות אשר תוגדר קריטית, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת מדיניות אבטחת מידע, כפי שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתראות.

2.6.2. מנגנון הבקרה (Audit) במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים :

2.6.2.1. שימוש במנגנון ההזדהות (login/logout, ניסיונות כושלים, וכו')

2.6.2.2. כישלון כניסה למערכת

2.6.2.3. ניסיונות גישה למידע אסור

2.6.2.4. אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא (לדוגמא: דיווח על אישורי תקינה לאותו היצרן מעל X פעמים, וכו')

2.6.2.5. התחלת פעילות מסוימת אשר תוגדר כדורשת בקרה על-ידי המשתמש (פתיחת קובץ, הרצת תוכנית)

2.6.2.6. מחיקת אובייקטים במערכת

2.6.2.7. פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות

2.6.2.8. פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת מערכת, services, וכו')

2.6.2.9. שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה, וכו').

2.6.3. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים :

2.6.3.1. תאריך ושעה

2.6.3.2. מקור ביצוע הפעולה (דוגמא: כתובת IP)

2.6.3.3. שם המשתמש

2.6.3.4. סוג האירוע.

2.6.3.5. הצלחה או כישלון של האירוע

2.6.3.6. זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה (דוגמא: שם קובץ)

2.6.3.7. תיאור הפעולה (מה בוצע): עבור כל סוג אירוע נדרש לספק תוכן רלוונטי. למשל: עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת, וכו'.

2.6.4. על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.

2.6.5. על הקבלן לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים למערכת מרכזית.

2.6.6. על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.

2.6.7. על הקבלן לפרט יכולות דיווח של המערכת (במייל, SMS, SNMP traps, וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כדורשי דיווח.

2.6.8. על מערך הבקרה להיות מאובטח כראוי. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד נדרש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.

2.7. מערכת דוחות

2.7.1. קיום מערכת דוחות גמישה על המנגנונים הבאים:

2.7.2. דוחות על מערכת ההרשאות (הרשאות למשתמש, משתמשים בקבוצת משתמשים, וכו')

2.7.3. דוחות ממערכת auditings (מספר אירועים מכל סוג, ניסיונות גישה כושלים, וכו')

2.7.4. יכולת יצוא של הקבצים לתוכנות חיצוניות (פורמט XLS, DOC, TXT, וכו')

2.7.5. קיום banner המסווג את הדוח, מציין את שם המשתמש שהפיק אותו, תאריך ושעה

2.7.6. על מערכת הדוחות לאפשר למנהל המערכת להגדיר דוחות חדשים

2.7.7. על הדוחות להיות קריאים, ברורים ואמינים.

2.8. מניעת התכחשות (Non Repudiation)

2.8.1. נדרש לדאוג שטרנזקציות ופעולות אשר יוגדרו כלא ניתנות להתכחשות (כולל גם יצוא, יבוא, גיבוי של נתונים וכו'), יכללו אפשרות איתור והוכחה של מקורן. לצורך כך על הקבלן לפרט מהן אמצעי האי התכחשות הקיימים במערכת המוצעת:

2.8.1.1. End-to-end identification - זיהוי התנועות לאורך כל דרכן וחייהן במערכת. רישום פרטים מזהים בכל הטבלאות/מודולים בהם פעולה מתרחשת.

2.8.1.2. שימוש בחתימה דיגיטלית (יישום PKI, תאימות לתקני חתימה דיגיטלית וכו').

2.9. ניתוח פרוטוקולים

2.9.1. על הקבלן לפרט את הפרוטוקולים המשמשים את האפליקציה בממשקים עם תוכנות צד ג', בזמן ביצוע אוטנטיקציה, בממשקים עם בסיס הנתונים, ועם שרתים ומודולים חיצוניים אחרים. על הקבלן לפרט את אמצעי אבטחת המידע שבפרוטוקולים אלו.

2.10. שלמות הנתונים

2.10.1. במקרים רבים נדרש לדאוג לכך שיחסים בין נתונים שונים במערכת יישמרו, שמידע לא ייפגם כתוצאה מתהליכי עיבוד ועדכון ממושכים, ושטרנזקציות יוכלו להיות "משוחזרות". כמו כן, מנגנונים מתאימים צריכים להבטיח שלמות נתונים בעת העברת נתונים בין מערכות, בין משתמשים, או בין אובייקטים במערכת.

2.10.2. על הקבלן לפרט מנגנונים הקיימים לשלמות נתונים (שימוש בפרוטוקולים של שלמות נתונים כגון MIC (Message Integrity Check), אלגוריתם לעיבוד הודעות (Message, Check sums, Digest וכד').

2.10.3. קיום מנגנוני בדיקה לתהליכי עדכון מסיביים במערכת, השוואה עם גיבוי שלפני הפעולה, הצלבת תוצאות, וכד'.

2.10.4. קיום תהליך ניהול טרנזקציות אשר יאפשר יכולת שיחזור וטיפול של רשומות שסנכרון נכשל.

2.10.5. הפעלת פרוטוקולים של שלמות על נתונים המועברים בין יישומים, ייצוא ויבוא של נתונים. קיום מנגנון מעקב וטיפול בתקלות בחילופי מידע בין מערכות (ראה גם סעיף העברת נתונים בהמשך).

2.10.6. קיום מנגנוני אחזור נתונים במקרה של תקלה, שגיאה או מעבר למערכת גיבוי.

2.10.7. קיום מנגנוני שלמות נתונים בבסיס הנתונים (למשל, קביעת יחסים בין שדות, referential integrity).

2.11. זמינות

2.11.1. נדרש להבטיח שמשימות אשר הינן קריטיות מבחינת זמן עיבודן, יבוצעו במסגרת הזמן הנדרש, ופעילויות אשר אינן כאלה, לא יהפכו לכאלה. כמו כן, חשוב להבטיח שזמני downtime של המערכת, תקלות, או עומסים שונים לא יגרמו להשבתת פעילות.

2.11.2. סעיף זה יוגדר ע"י המועצה, בהתאם לדרישות המערכת והקבלן יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתייחסים לרמת השירות.

2.12. אמינות

2.12.1. נדרש לדאוג לרמת אמינות גבוהה של המערכת, על מנת שהמידע אשר יופק ממנה יהיה בעל ערך גבוה. נדרש לקבוע פרמטרי סף לפעילויות מרכזיות.

2.12.2. סעיף זה יוגדר ע"י המועצה, בהתאם לדרישות המערכת והקבלן יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתייחסים לרמת השירות.

2.13. סודיות ופרטיות

2.13.1. נדרש לפרט תמיכה בסיווג המידע ובשמירה על חסיון הפרט. מידע אשר יוגדר כרגיש, נדרש לאפשר טיפול בו באמצעי מידור והצפנה מיוחדים. לדוגמא:

2.13.1.1. תמיכה בסוגי מידע שונים

2.13.1.2. יכולת ציון במערך ההרשאות של מסכים/קבצים/שדות או כל אובייקט אחר כרגיש. על כן, יהיו מסכים אשר לא יוצג בהם מידע רגיש, או מידע אישי למשתמשים מסוימים. לחילופין, נדרש להגדיר במידת הצורך מסכים נפרדים: אחד הכולל את המידע הרגיש ואחד שלא.

2.13.1.3. יכולת הגדרה במערכי audits לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש

2.13.1.4. יכולת סימון רגישות המידע על דוחות המערכת

2.13.1.5. מניעת אפשרות לבקשות לאחזור מידע כלליות, אלא רק בעלת קריטריונים ספציפיים.

2.13.1.6. יכולת לעצב תהליכים אשר דורשים אישור של יותר מבן-אדם אחד (עקרון חשב-מבקר)

2.13.1.7. יכולת לערבב (scramble) נתונים המועברים מסביבת productions לסביבות אחרות (ראה גם סעיף הפרדה בין סביבות).

2.14. הצפנה

2.14.1. על הקבלן לפרט יכולת תמיכת המוצר באמצעי הצפנה :

2.14.1.1. פירוט תמיכה בתקני הצפנה (כגון : AES, IDEA, S-HTTP, SSL).

2.14.1.2. פירוט יכולות ניהול המפתחות של המוצר (סימטרי/ א-סימטרי, אורך, שיטות החלפה, מסירה וביטול, וכו').

2.14.1.3. הצפנה מקומית של מידע נבחר

2.14.1.4. הצפנת קובצי הסיסמאות של היישום

2.14.1.5. הצפנה של סיסמאות במעבר ברשת (מול המשתמש ומול מערכות אחרות אם קיים)

2.14.1.6. הצפנת נתונים המועברים בין יישומים.

2.15. הפרדת סביבות

2.15.1. על הקבלן לפרט את יכולות המוצר המוצע לעבוד עם סביבות שונות (test, QA, production, development, staging, etc).

2.15.2. נדרש לקיים מערך הרשאות ואוטנטיקציה נפרדים לכל סביבה.

2.15.3. נדרש לפרט יכולות העברת מידע מאובטחת מסביבה לסביבה, כולל תמיכה workflows מתאימים לנושא אם קיימים. נושאים לדוגמא :

2.15.3.1. נדרש לפרט יכולות העברה מפיתוח לייצור כך שבמהלך התהליך לא תיפגענה זמינות ושלמות נתוני הייצור.

2.15.3.2. בעת העברת המידע מסביבת הפיתוח לסביבת הייצור, מעבר ההרשאות יהיה אופציונלי, כלומר - נדרש לאפשר את שתי האופציות : להעביר את מערך המשתמשים וההרשאות, ולא להעבירם.

2.15.3.3. נדרש לפרט האם קיימת יכולת scrambling לנתונים רגישים במעבר מסביבת הייצור לסביבות אחרות כדי שלא יופיעו בסביבות הלא מבצעות (test, QA, וכו') "as is".

2.16. העברת מידע (data transmission)

2.16.1. העברת קבצי מידע מחוץ למועצה, ממשקים והעברת קבצים או רשומות למערכות אחרות, קשר רציף המעדכן מאגרי מידע במקומות שונים, כל אלו הינם מקור לפרצות אבטחת מידע שונות.

2.16.2. על הקבלן לפרט מנגנונים הקיימים למטרות אלו בשידור מידע או העברתו בין אפליקציות בתחומים הבאים :

2.16.2.1. זיהוי ואימות (Authentication)

2.16.2.2. בקרת גישה (Access control)

2.16.2.3. סודיות (Data confidentiality)

2.16.2.4. שלמות (Data integrity)

2.16.2.5. מניעת התכחשות (non-repudiation).

2.17.1. על המערכת לספק פונקציות ניהול session מפותחות על מנת לשמור על יכולת non-repudiation ועל בטחון ה-session (כ-session) ניתן להגדיר את מכלול הפעולות אשר המשתמש מבצע מעת ההזדהות וכניסתו למערכת, ועד ליציאה).

2.17.2. על הקבלן לפרט את מנגנון ניהול ה-session של במוצר.

2.17.3. נדרש לספק כלים מתאימים לזיהוי וקיום sessions בצורה מאובטחת, במטרה למנוע התקפות מסוג session hijacking, ו-man in the middle attacks.

2.17.4. נדרש לפרט אמצעים להצפנה של הקשר אם קיימים, כדי למנוע האזנה session^ בין הלקוח לשרת.

2.17.5. נדרש לספק אמצעים end-to-end identification דרך כל sessions, גם אם "עובר" דרך שרתים ומודולים שונים, לצורכי היכולת לתיעוד הטרוזקציה, ושמירה על עקרון ה-non-repudiation, וכן גם כדי למנוע התקפות כדוגמת אלו בסעיפים קודמים.

2.18. תיעוד

2.18.1. יישמר תיעוד לגבי תפישת האבטחה הכוללת של המערכת, מנגנוני האבטחה השונים המיושמים בכל מערכת ותוצאות הבדיקות שנעשו לבחינת יעילות מנגנוני האבטחה. על בסיס עקרונות אלה יבצע הקבלן אפיון מפורט של מערך אבטחת המידע במערכת המוצעת וכן אפיון כל מערך ההרשאות ע"פ קבוצות משתמש.

2.19. שלמות קוד המוצר

על הקבלן להתחייב כי :

2.19.1. קוד התוכנה מכיל רק את מה שנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה וסוכם מול המועצה.

2.19.2. קוד התוכנה חופשי מסיסמאות מסטר, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים, וכיו"ב.

2.19.3. התוכנה נבדקה ע"י בוחני איכות בצורה מעמיקה, באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת בצורה מהותית תוקנו ולא ידוע לקבלן על קיום באגים נוספים כאלו.

2.19.4. התוכנה נבדקה ע"י חבילת בדיקה מתאימה מפני קוד פוגעני, ווירוסים וכיו"ב, ולא ידוע לקבלן כי היא כוללת קוד פוגעני שכזה.

2.19.5. המערכת לא מבצעת שינויי קוד במערכות נלוות (מערכת הפעלה למשל), אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשב של המועצה.

2.19.6. הקבלן מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המוצר לא יתבצעו שינויים מהותיים (להבדיל מבאגים לא צפויים) אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש מהמועצה.

חתימה וחתימת

שם המציע

תאריך

מפרט טכני - רמת שירות (SLA)

1. מטרה :

1.1. להבטיח את רמת השרות ורמת תפקוד מערכת מוקד רשויות לניהול תקלות ואירועים (להלן מערכת המחשוב) כך שיספקו מענה לצורכי ניהול המערכת כמפורט בנספח א'1 - המפרט הטכני.

2. הסכם רמת שרות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.

3. אי-עמידה בתקן רמת השרות לאורך זמן תחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת קנס שתטיל המועצה על הספק.

4. תוצרים :

4.1. תקן לזמן תגובה ותפקוד מערכת המחשוב בשוטף ;

4.2. תקן לזמן תגובה לבקשות לשנויים ותיקונים ;

4.3. תקן לזמן תגובה לשירות בשעות הפעילות ומעבר לשעות הפעילות ;

4.4. תקן לגבוי ולהתאוששות מאסון ;

5. מנגנון הקנסות : כל הפרה תגרור קנס של 100 ₪ להפרה.

6. להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות :

מקט	תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	מדידת ההפרה
6.1	תקלות גישה, חיבור, זמן תגובה של מערכת המחשוב, הפקת הדפסות, סיוע למשתמשים במערכת המחשוב לאחר שדרוגה לרבות תקלות גישה למידע, שירותי אינטרנט (התלויות במחדל הספק ולא בצד ג')	תקלה רגילה	לכל יום קלנדרי איחור
6.2	תקלות בגישה, הפעלה, הורדה או העלאה של קבצים מצורפים או קבצי נתונים, וכן במשלוח הודעות לרשימות תפוצה.	תיקון התקלה בתוך 4 שעות עבודה	לכל שעת איחור מעבר ל 8 שעות ממועד פתיחת תקלה על ידי המועצה
6.3	תקלה חמורה – משביתת מערכת מחשוב - משביתה את פעילות מתן השירות של המועצה לתושביה (והתלויה בספק)	תיקון התקלה בתוך 4 שעות עבודה	לכל שעת איחור מעבר ל 8 שעות ממועד פתיחת תקלה על ידי המועצה
6.4	תקלה בשרתי מערכת המחשוב המונעת הפעלתם הרציפה.	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	לכל יום קלנדרי איחור
6.5	יישום דרישות אמנת השירות וקביעת זמני תקן , לצורך מענה וטיפול בכלל התהליכים במערכת המידע המוצעת , תוך שני ימי עבודה מדרישת המועצה.	יישום אמנת השירות ו/או ביצוע שינויים ו/או תוספות בה תוך שני ימי עבודה.	לכל איחור ביום עבודה
6.6	תקלה חוזרת מעל 3 פעמים בתוך 30 ימים קלנדריים מאז פתיחתה והקשורה במערכת המחשוב, תקשורת, חומרה, סיסטם, אבטחת מידע וכיו"ב.	הסרתה תוך 4 ש"ע	כל מופע חוזר של תקלה החל ממופע רביעי ואילך

מקט	תיאור התהליך	רמת שירות נדרשת	מדידת ההפרה
6.7	תקלה בשחזור מגיבוי במערכת המחשוב.	הסרתה תוך 4 ש"ע	כל מופע חוזר של תקלה החל ממופע שלישי ואילך

7. אחריות דיווח ותאום : כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם מנהל מערכות המחשוב מטעם המועצה.

8. פיצוי מוסכם : כל איחור במתן שרות באחת המערכות הקריטיות המושבתות ישלם הספק קנס בהתאם לסוג החריגה כפי האמור בטבלה.

9. תשלום מרבי : סך הפיצוי המוסכם שיוטלו על הספק לא יעלה על 50% מהתשלום השנתי של המועצה לספק. כל זאת בלי לפגוע בזכותה של המועצה לבטל את ההסכם בגין קלקול, השבתה או העדר שרות שיהווה הפרה יסודית של ההסכם.

חתימה וחותמת הספק

תפקיד

שם פרטי ומשפחה

חוזה מס' _____

שנערך ונחתם במועצה האזורית זבולון

ביום _____ לחודש _____ שנת _____

- בין -

המועצה האזורית זבולון

דואר כפר המכבי, מיקוד 30030

טל': 04-8478111 ; פקס': 04-8478134

(להלן - המועצה ו/או המזמין)

- לבין -

_____ ח.פ.	_____ ת.ז.
_____ מרח'	_____ מרחוב
על ידי מנהליה המוסמכים לחתום	מ
ולהתחייב בשמה כדין	(להלן - הספק)
_____ ה"ה ת.ז.	
_____ ה"ה ת.ז.	
(להלן - הספק)	

הואיל: והמועצה פרסמה מכרז פומבי שמספרו 11/2020 לקבלת שירותי הקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשותי עבור המועצה (להלן - **המכרז**), כמפורט בהסכם זה וביתר מסמכי המכרז ;

והואיל: והספק מצהיר כי יש בידיו את כל הרישיונות, האישורים, הידע והמומחיות והיכולת הארגונית הדרושים לביצוע שירותים מסוג וטיב השירותים נשוא ההסכם ולו הציוד, החומרים וכח האדם הדרושים למתן השירותים נשוא ההסכם בתחום שיפוט המועצה ;

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

אי לכך, הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

2. השירותים נשוא הסכם זה -

2.1. הספק יספק עבור המועצה שירותים של הקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשותי העומדת בדרישות המפרט הטכני, בין היתר, השירותים יכללו :

2.1.1. הקמת מערכת CRM לניהול פניות תושבים.

2.1.2. תחזוקה שוטפת של המערכת.

2.1.3. אפליקציה לעובדי המועצה לתפעול התראות המוקד.

2.1.4. אפליקציה לתושבים.

(להלן - **התוכנה** ו/או **המערכת**). השירותים יינתנו בהתאם למפרט הטכני, הוראות הסכם זה, הוראות נציג המועצה והוראות כל דין (להלן - **השירותים**).

2.2. המועצה תהיה רשאית להגדיל או להקטין את היקף השירותים.

2.3. השירותים יסופקו ע"י הספק באופן מקצועי וראוי, בהתאם לדרישות כל דין והרשויות המוסמכות.

2.4. המפקח מטעם המועצה לעניין הסכם זה הינו דוברת המועצה או כל גורם אחר שימונה על-ידי המועצה בכתב (לעיל ולהלן - **המפקח**).

3. תקופת ההסכם

3.1. הסכם זה יהיה בתוקף ל- 12 חודשים, החל מיום _____ ועד ליום _____ (להלן - **תקופת החוזה**).

3.2. למרות האמור לעיל, המועצה תהיה רשאית להפסיק את ההסכם בתקופת תוקפו מכל סיבה שהיא ובלבד שמסרה על כך הודעה מוקדמת בכתב של 60 יום לספק, לפני המועד הנקוב לסיום ההסכם.

3.3. בכל מקרה של סיום ההתקשרות ע"פ הסכם זה, הספק יפעל להעברה מסודרת של כל המידע והמסמכים שהוכנו ע"י הספק ביחס לשירותים נשוא הסכם זה למפקח ו/או למי שהוא יורה.

3.4. בתום תקופת החוזה תהא למזמין האופציה להאריך את תקופת החוזה על פי שיקול דעתו הבלעדי בתקופות נוספות, ובלבד שסך תקופת ההתקשרות לא תעלה על 60 חודשים (להלן - **תקופת האופציה**), בכפוף למתן הודעה מוקדמת בת חודשיים מראש לספק.

3.5. במידה וניתנה הודעה כאמור, הספק יהיה מחויב להמשיך ולבצע את העבודות בהתאם לחוזה זה.

3.6. מובהר, כי הוראות חוזה זה יחולו בתקופת האופציה בשינויים המחויבים.

3.7. למען הסר ספק, המועצה איננה מתחייבת לממש את זכותה להארכת התקופה החוזית.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

4.1. כי יספק את השירותים בהתאם לנדרש בהסכם זה ובמפרט הטכני.

4.2. כי הוא וכל המועסקים על ידו הנם בעלי הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי הוראות הסכם זה והוראות כל דין, לשם ביצוע העבודות נשוא הסכם זה, וכן כי אישורים אלה יישארו בתוקף במהלך כל תקופת ההסכם.

4.3. כי יעמוד בדרישות רמת השירות המפורטת במסגרת הנספח הטכני ויספק מענה באיכות מקצועית מעולה, באיכות שלא תפחת מדרישות ההסכם וברציפות בהתאם למועדי השירות הנדרשים בהסכם.

4.4. כי הוא בעל זכויות היוצרים בתוכנה, ובעל כל הרישיונות והזכויות הנדרשים על-פי דין לעריכה, מכירה, עדכון, תמיכה והפצה של המערכת, וכי לא קיימת כל מניעה חוקית, חוזית או אחרת, מבחינתו או מבחינת צד ג', להתקשרות בהסכם.

4.5. כי אין במילוי התחייבויותיו כלפי המועצה משום הפרת זכויות קנייניות של גורם אחר, לרבות הפרה של זכויות סימני מסחר, סוד מסחרי או פטנט.

4.6. כי יודיע למועצה מיד על כל שינוי בזכויותיו בתוכנה ו/או על כל מניעה להמשך ההתקשרות ו/או על כל תביעה בגין הפרת זכויות יוצרים או פגיעה בסודות מסחריים הנוגעים לשירותים.

4.7. כי הוא עומד בכל החוקים והתקנות המחייבות רשויות מוניציפאליות, לרבות חוק חתימה אלקטרונית תשס"א-2001 והנחיות גנזך המדינה לשמירה על מסמכים אלקטרוניים.

- 4.8. כי הוא מתחייב לתת את השירותים בדייקנות, ביעילות, ברמה מקצועית גבוהה ובנאמנות לשביעות רצון המועצה, וכי הוא ועובדיו ימלאו אחר הוראות כל רשות מוסמכות ויפעלו בהתאם להוראות כל דין במהלך מתן השירותים ובכל הקשור לביצועם, בכלל זאת הוראות הדין, נהלים וכללים מקצועיים החלים על שירותים דוגמת השירותים נשוא ההסכם.
- 4.9. כי בדק את כל המסמכים והנתונים הרלוונטיים להסכם, וכי לא תהיה לו כל טענה ו/או תביעה בקשר עם ו/או בקשר עם טעות או סתירה או מגבלה כלשהי בביצוען של הוראות ההסכם זה.
- 4.10. כי בחן את אופי השירותים הנדרשים על פי ההסכם זה, וכי הוא מכיר את התנאים והנסיבות הקשורים וכרוכים בו וכי לא תהיינה לו טענות בקשר עם היקפו או ביצועו לרבות הצידוד וכוח האדם הדרוש לשם כך או בקשר עם התמורה שתשולם לו על פי ההסכם זה.
- 4.11. כי הוא בעל הכישורים, האמצעים והיכולת לביצוע השירותים, והוא מתחייב לבצעם בצורה מלאה ונאותה ברמה מקצועית גבוהה ובהתאם לתנאים ולמועדים הקבועים בהסכם זה, בעצמו ובאמצעות עובדיו.
- 4.12. כי אין מניעה להתקשרותו בהסכם זה ובחתימתו על ההסכם זה ובביצוע התחייבויותיו על פיו לא יהיה משום פגיעה בזכויות של צדדים שלישיים כלשהם, על פי ההסכם או על פי כל דין.
- 4.13. כי בידיו הכושר והיכולת המשפטיים להתקשר בחוזה זה ולקיים את כל התחייבויותיו על פיו וכי אין כל מניעה חוקית, חוזית ו/או אחרת המונעת את התקשרותו בחוזה זה, ומילוי וקיום כל התחייבויותיו על פיו.
- 4.14. כי יישא במלוא התשלומים לעובדים אשר יועסקו על ידו, בהתאם להוראות הדין ולהוראות הסכמים קיבוציים וצווי הרחבה רלבנטיים.
- 4.15. כי ימלא בקפידה אחר כל הוראות המזמין ו/או המפקח ו/או מי מטעמם.
- 4.16. כי ידאג לקיום ביטוחים מקיפים אשר יכסו כל נזק העלול להיגרם למזמין ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או לכל צד שלישי במהלך מתן השירותים כתוצאה ו/או בקשר עם מתן השירותים נשוא ההסכם והכל בהתאם להוראות נספח הביטוח – נספח ג'.
- 4.17. כי ככל שהספק הינו תאגיד ו/או כל גוף משפטי שאינו אדם הוא מתחייב להמציא למזמין להנחת דעתו אישורים תקפים כדין בדבר כשרותו, רישומו, קיומו, זהות מנהליו וסמכויותיהם.
- 4.18. כי הינו בעל אישור תקף על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), תשל"ו-1976.
- 4.19. במידה והספק הינו עוסק מורשה – הספק מצהיר כי הינו בעל תעודת עוסק מורשה לעניין מע"מ.
- 4.20. כי הינו עומד בהוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בעניין שכר מינימום וכי במקביל לחתימתו על ההסכם ימסור תצהיר בדבר שכר מינימום בהתאם למצוין בנספח שצורף למכרז.
- 4.21. כי לא יעסיק לצורך מתן השירותים עובדים זרים. עובדים זרים משמעם עובדים שאינם אזרחי מדינת ישראל והינם תושבי / אזרחים מחו"ל ו/או מהשטחים המוחזקים ו/או מהרשות הפלסטינית.
- 4.22. כי עומדים לרשותו עובדים מקצועיים בעלי ניסיון בביצוע העבודות, וכי מספרם ורמתם מספיקים לקיום כל התחייבויות הספק ברמה המקצועית ובתנאים המפורטים בהסכם.
- 4.23. כי ידווח למועצה או למי מטעמה על כל אירוע חריג שארע במסגרת מתן השירותים וכן כל אירוע אחר אשר ספק סביר היה מדווח עליו לרשות מקומית, מיד עם התרחשותו ו/או קבלת המידע עליו.
- 4.24. כי לא יקבל החלטה הכרוכה בהטלת התחייבות חוקית ו/או כספית על המועצה, אלא אם כן יקבל על כך, מראש ומכתב, את הסכמת המפקח, ראש המועצה וגזברה.
- 4.25. כי הוא יודע שהשירותים נשוא ההסכם יבוצעו בהתאם למסגרת התקציבית המאושרת על-ידי המועצה, וכפי שתאושר מראש ובכתב על-ידי גזבר המועצה וראש המועצה. כן מצהיר הספק כי ידוע לו שבכל חריגה

מהמסגרת התקציבית ניתן יהיה לסיים את ההתקשרות עימו וכי בשום מקרה, הספק לא יבצע עבודות/שירותים בהיקף כספי החורג מהמסגרת התקציבית המאושרת.

4.26. הספק מצהיר כי ידועות לו כל ההתחייבויות והחובות הכלולים בחוזה זה וכי הוא יכול לקיימן במלואן ובשלמותן.

4.27. הספק מתחייב למלא אחר כל ההוראות שיינתנו לו, מעת לעת, על ידי המועצה ו/או המפקח.

4.28. כי ידוע לו כי רק בהסתמך על הצהרותיו היסודיות בסעיף זה הסכים המזמין להתקשר עמו.

5. הגבלת הוצאות

5.1. אין הספק רשאי לגרום לכל הוצאה, תשלום, או חיוב בשם המועצה או עבורה ואינו רשאי לגרום לכל הוצאה תשלום או חיוב, בקשר לביצוע התחייבויותיו, כאמור בחוזה זה.

5.2. להסרת ספק, למפקח אין כל סמכות בענייני כספים ותמורה. כל עניין הכרוך בתשלום כספי לספק או לצד שלישי או ביחס לביצוע שירותים כלשהם הכרוכים בתשלום, מחייבים קבלת אישור מראש ובכתב של גזבר המועצה, שאם לא כן הספק אינו רשאי לבצעם או לחייב בגינם את המועצה.

6. התמורה ביחס לשירותים

6.1. בכפוף לקיום מלוא התחייבויות הספק לאספקת השירותים ע"פ הסכם זה, תשלם המועצה לספק את התמורה הקבועה ע"פ הצעת הספק במכרז, כמפורט להלן-

תשלום חד פעמי פאושלי - הקמת המערכת, לרבות הקמת האפליקציות, בסך של _____
ש"ח בצירוף מע"מ.

תשלום חודשי עבור אחזקה חודשית של המערכת - ע"פ דרישות המפרט הטכני, בסך של _____
ש"ח בצירוף מע"מ.

(להלן - **התמורה**).

6.2. מובהר בזאת כי התמורה כמפורט לעיל תשולם כנגד ביצוע בפועל בלבד והיא מהווה תמורה מלאה וסופית בגין ביצוע כלל השירותים והיא כוללת את כל ההוצאות, הרווחים והתשלומים הכרוכים בביצוע השירותים.

6.3.

6.3.1. חשבונות / תשלומים חד פעמי - עם השלמת התקנת המערכת - יוגש ע"י הספק חשבון המתייחס לתשלומים החד פעמיים ע"פ הסכם זה, אשר יתייחס לכל השירותים החד פעמיים שבוצעו על ידו.

6.3.2. חשבונות / תשלומים חודשיים - אחת לחודש יגיש הספק למועצה לאישורה, עד ליום ה- 10 בכל חודש, דרישת תשלום מפורטת בכתב על פי המפורט בסעיף 6.1 לעיל, אשר תתייחס לכל השירותים שבוצעו בפועל במהלך חודש של ביצוע השירותים. במקביל להגשת דרישת תשלום, יספק הספק למועצה דו"ח חודשי קבוע כולל פרוט כלל השירותים שסופקו על ידו למועצה ופירוט פעולות מלא ביחס לכל חשבונית.

(חשבונות עבור תשלומים חודשיים / חד פעמיים יכנון להלן יחדיו - **דרישת התשלום**).

6.4. כל חשבון של הספק שיוגש בהתאם לאמור לעיל ויאושר על-ידי גזבר המועצה וראש המועצה, ישולם בתנאים של "שוטף + עד 45 ימים, מיום אישור החשבון כאמור, ללא הצמדה בגין התקופה שמיום הגשתו ועד למועד שנקבע לתשלום.

6.5. אין באישור דרישות התשלום וביצוע התשלומים משום הסכמה של המועצה לטיב/איכות/היקף השירותים שבוצעו בפועל.

- 6.6. יחד עם התמורה הנ"ל ישולם מע"מ כשיעורו על-פי חוק כנגד חשבונית מס.
- 6.7. למען הסר ספק, בכל נושא כספי הקשור לתמורה, להגדלת היקף השירותים או היקף התמורה, לא יהיה כל תוקף לכל הוראה או הסכמה מצד המזמין, אלא אם נתנו ראש המועצה וגזבר המועצה אישור לכך מראש ובכתב.
- 6.8. איחור בתשלום לספק, שלא יעלה על 30 ימים, לא יזכה את הספק לכל פיצוי.
- 6.9. התשלומים האמורים בסעיף 6 להסכם זה יבוצעו לאחר שהמועצה בדקה שהשירותים ע"פ הסכם זה לפי כל שלב, בוצעו בשלמות לפי שביעות רצונה המלא של המועצה ולאחר שהיא נתנה על כך אישור בכתב.
- 6.10. המועצה יכולה לשלם את התמורה ע"פ הסכם זה לספק בהעברה בנקאית ישירה לחשבון הבנק או באמצעות המחאה שתימסר לידי נציג מטעם הספק.
- 6.11. התמורה כאמור הינה סופית ומוחלטת והיא כוללת את ביצוע כל הפעולות לפי ההסכם וכן כל עלות נוספת הנחוצה לצורך אספקת השירותים, לרבות עלויות ישירות ועקיפות הכרוכות בכך, והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר נוספים מן המועצה ולא יהיה זכאי לתבוע כל העלאות ו/או שינויים בתמורה, אלא אם סוכם הדבר בכתב בין הצדדים.
- 6.12. המחירים צמודים למדד יוקר המחיה כפי שמתפרסם מעת לעת ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. מדד הבסיס הינו מדד יום חתימת ההסכם. למרות האמור בסעיף זה, מובהר כי בשנת ההתקשרות הראשונה לא תחול הצמדה. הצמדה תהיה החל משנת ההתקשרות השנייה, ככל שהמועצה תנצל את זכותה להארכת תקופת ההסכם.

7. שמירה על סודיות והימנעות מניגוד עניינים

- 7.1. הספק מתחייב לשמור בסוד על המידע והמסמכים שיובאו לידיעתו במהלך, אחרי ועקב תקופת השירותים (להלן - **המידע הסודי**) ולנקוט בכל האמצעים להבטחתם.
- 7.2. הספק מצהיר כי אין בחוזה זה כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו עם עניין אחר שהוא עוסק בו, בין במישרין ובין בעקיפין, וכי אין כל מניעה להתקשר עם המועצה בחוזה זה.
- 7.3. הספק מצהיר כי הוא מכיר את הוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/11, כי הוא מתחייב לנהוג על-פי נוהל זה וכי הוא מתחייב לקיים את כלל הוראות הנוהל, לרבות חובת מילוי טופס שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים ובחינתו על-ידי גורמי הבחינה הרלבנטיים. הוראה זו הינה תנאי יסודי ומהותי בחוזה זה.
- 7.4. הספק מתחייב להודיע למזמין על כל עניין שעולה ממנו חשש לניגוד עניינים בין השירותים לעניינים אחרים והוא מתחייב לפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין זה.

8. כוח אדם מטעם הספק:

הספק מצהיר כי:

- 8.1. מנהל הפרויקט - _____, הינו האחראי מטעם הספק על ביצוע השירותים נשוא הסכם זה. מנהל הפרויקט הוא איש הקשר מול המועצה לכל דבר ועניין; מנהל הפרויקט יהיה אחראי על ביצוע העבודה בפועל, תוצרי העבודה, שלמות ביצועה ואיכותה ויהיה חתום על כלל מסמכים ותוצרי העבודה.
- 8.2. על הספק באמצעות מנהל הפרויקט ו/או עובדיו ו/או נציגי מוקד התקלות מטעמו להיות זמינים בשעות הפעילות של המועצה להלן ימים א' עד ה' בין השעות 8:30 בבוקר ל 17:00 בערב; לא מתקיימת פעילות בימי שישי, ערבי חג ומועדי ישראל (להלן - **שעות הפעילות**), לעיתים ובמקרים מיוחדים גם מעבר לשעות הרגילות באמצעות תורן הזמין 24 שעות ביממה. הספק יידרש לספק תמיכה טלפונית מעבר לשעות פעילות אלו 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע למקרים דחופים כפי שיקבע על ידי מנהל מערכת המחשוב במועצה.
- 8.3. בנוסף לאמור לעיל, הספק מתחייב להעסיק לשם מתן השירותים נשוא הסכם זה כוח אדם בהיקף המתאים, מקצועי ובעל הכשרה וניסיון מתאימים.

8.4. החלפת מנהל הפרויקט ו/או עובדים מטעם הספק מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שאין באפשרותו של אחד מהמנויים לעיל ליתן את השירותים למועצה בהתאם למסמכי ההסכם, ההצעה וההסכם, מותנית באישור בכתב מאת המועצה. המועצה תהא רשאית ליתן את אישורה או להימנע מכך, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

8.5. הספק רשאי להעמיד לטובת מתן השירותים עובדים שהינם קבלני משנה בכפוף לאישור מראש של המועצה ובלבד שהספק הינו אחראי בלעדית לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני המשנה שישולבו מטעמו בביצוע השירותים.

8.6. למרות האמור לעיל, הספק אינו רשאי להחליף קבלן משנה ללא קבלת אישור מראש ובכתב מאת המועצה.

8.7. קבלן המשנה לא יהיה רשאי להעסיק קבלני משנה נוספים.

9. העדר יחסי עובד ומעביד

9.1. מודגש בזה כי הספק הינו במעמד של קבלן עצמאי וכי אין ולא יהיו יחסי עובד ומעביד בין המועצה לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו.

9.2. הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין באשר להעסקת עובדיו, לרבות כל התשלומים הסוציאליים, והבטחת כל הזכויות העומדות לעובדיו על פי כל דין. הספק מצהיר כי כל זכות אשר תעמוד למי מעובדיו הספק על פי כל דין או הסכם תחול כלפי הספק בלבד.

9.3. הספק מתחייב לשפות את המועצה בגין כל סכום אשר תחויב המועצה לשלם על פי פסק דין או הסכם פשרה בגין תביעה של מי מעובדיו הספק לרבות פסק דין או קביעה בעניין יחסי עובד-מעביד בין מי ממועסקי הספק ובינו, כולל הוצאות משפט ושכר טרחת עורך-דין וזאת בתוך 30 ימים מדרישת המועצה.

9.4. הספק מתחייב להעסיק בביצוע השירותים עובדים מיומנים וכשירים, במספר הדרוש לביצוע השירותים כנדרש בהסכם. לדרישת המועצה, ימציא הספק למפקח את פרטי העובדים המופקדים מטעמו על ביצוע הסכם זה וירחיק ממתן השירותים כל עובד של הספק אשר המפקח ידרוש להרחיקו.

10. אחריות

10.1. הספק יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כלשהו, בלי יוצא מן הכלל, שייגרמו למועצה ו/או לעובדיה ו/או לשולחיה ו/או מי שבא מטעמה ו/או לכל המועסק על ידו ו/או לאדם אחר כלשהו, לגוף או לרכוש לרבות רכושו של הספק ו/או לציוד שהוא בתקופת ההסכם, בשל מעשה או מחדל רשלניים של הספק ו/או עובדיו ו/או שליחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנובע, במישרין או בעקיפין, ממתן השירותים ו/או ממעשה או מחדל רשלניים של הספק ו/או עובדיו ו/או שליחיו ו/או מי שבא מטעמו והקשורים, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה. הספק יפצה את המועצה ו/או את הניזוק(ים), לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיע לו/לה/להם. הספק משחרר לחלוטין ומראש את המועצה, עובדיה, שלוחיה וכל מי שבא מטעמה מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כנ"ל שאירעו כתוצאה מהאמור ברישא לסעיף זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, בכל עילה שהיא.

10.2. הספק מתחייב בזאת לפצות ולשפות בשלמות את המועצה על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי אדם או גוף כלשהו, נגדו ו/או נגד מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו בגין כל תאונה, חבלה או נזק כמפורט בסעיף 10.1 לעיל לרבות בגין הוצאות משפטיות שייגרמו למועצה בגין התביעה או הדרישה. הספק ישפה את המועצה כאמור בתוך 30 יום ממועד דרישתה הראשונה של המועצה.

11. ביטוח

מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין מוסכם כי לעניין ביטוח יחולו הוראות נספח הביטוח המצורף להסכם זה כנספח ג' ומהווה חל' בלתי נפרד ממנו.

12. בעלות במידע

12.1. המועצה הינה הבעלים הבלעדי של כל המידע, הנתונים, המסמכים והדו"חות שהופקו ויופקו בתוכנה ו/או הנמצאים במאגר הנתונים של התוכנה והמועצה רשאית לבצע במאגר נתונים זה כל שימוש, על-פי שיקול דעתה וללא כל תמורה נוספת לספק בגין כך. למען הסר ספק, כל זכויות הקניין הרוחני בכל המידע הקיים לרבות תוצרי העבודות שעשה הספק עבור המועצה ובכל תוצרי הפיתוח הייחודיים שיבוצעו, ככל שיבוצעו, באופן ייעודי עבור המועצה במסגרת חוזה זה, לרבות, כל מידע הגלום בתוצרים

שהכין הספק לשם ביצוע השירות או כתוצאה ממנו, לרבות כל תוצרי הביניים של הנ"ל, למן ראשית פיתוחם יהיו בבעלות הבלעדית והמלאה של המועצה. הספק מתחייב לא לעשות שימוש בזכויות קניין רוחני אלה שלא לצרכי המכרז, ובפרט שלא להעבירם בכל דרך שהיא לצד שלישי, אלא בהסכמה בכתב ומראש של המועצה.

12.2. המועצה רשאית להעביר נתונים מן התוכנה ו/או ממאגר הנתונים כאמור למערכת ניהול מוקד פניות ציבור חדשה, שתירכש מספק אחר, מבלי שלספק תהא כל טענה או תביעה בקשר לכך. הספק יסייע ככל הנדרש בהעברת הנתונים כאמור, ללא תשלום נוסף בגין כך.

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

12.4. זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה תישארנה בבעלות הספק. המועצה לא תהא רשאית להעביר את התוכנה ו/או את רישיונות השימוש בעמדות לאחר, ללא אישור הספק לכך מראש ובכתב.

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

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

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

12.8. מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי המועצה לא יהיו משום הסכמה או הודאה מצד המועצה בדבר עמידת הספק במלוא ההוראות בדבר זכויות הקניין הרוחני על פי חוזה זה. בכלל זה, מסירת הרישיונות ע"י הספק על פי סעיף זה וקבלתם על ידי המועצה לא תטיל על המועצה חובה לבדוק עמידתם של כל הרישיונות בדרישות חוזה זה או חובה לבדוק קבלת מלוא הרישיונות הדרושים על פי חוזה זה.

12.9. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לדאוג לכך שלא תהא מניעה לביצוע פעולה כלשהי לצורך ביצוע חוזה זה בשל זכויות מוסריות, כמשמען בחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, של עובדיו או צדדים שלישיים.

12.10. מבלי לגרוע מכל זכות, טענה או סעד הנתונים למועצה בשל הפרת הוראות חוזה זה ע"י הספק, מתחייב הספק לשפות את המועצה בשל כל טענה או תביעה של צד שלישי בגין הפרה של זכויות קניין רוחני הנובעות משימוש ההצעה של הספק.

12.11.

12.12. הספק מתחייב בכל מקרה כאמור לעיל, לנקוט בכל הצעדים הדרושים להבטחת זכויותיה של המועצה בשיתוף המועצה, ובכלל זה שמירה על סודיות, מסירת כל המידע הנדרש, וסיוע בהגנה על ההמצאה, הוצאות בפועל לצד ג' הכרוכות בהבטחת זכויות המועצה, יחולו על המועצה.

12.13. הסכמת הצדדים בדבר בעלותה הבלעדית והמלאה של המועצה בתוצרי העבודות והפיתוח, ומתן רישיונות השימוש - הכול כמפורט לעיל בסעיף זה.

12.14. במקרה בו יבוטל ההסכם בסמכות המועצה לאפשר הפעלה של הפרויקט על ידי צד ג' אחר (שאיננו הספק הזוכה) עבור המועצה, וזאת לרבות הנגישות לכלל המידע, חומרי תחזוקה, אבטחת איכות ואבטחת מידע.

12.15. סעיף זה (12) הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

13. הסבת ההסכם

הספק אינו רשאי להסב את זכויותיו והתחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או חלקן ו/או להעסיק ספק משנה לביצוע איזה מהתחייבויותיו, אלא אם קיבל לכך את הסכמת המועצה מראש ובכתב. נתנה המועצה את הסכמתה כאמור לעיל, אין ההסכמה האמורה פוטרת את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי ההסכם ולפי כל דין.

14. שיתוף פעולה עם המועצה

מבלי לגרוע מתוקפה ו/או מכלליותה של כל הוראה אחרת בהסכם זה מתחייב הספק לשתף פעולה ככל האפשר עם המועצה והמפקח מטעמה, לפעול בתיאום באשר לקיום עמדת המפקח ביחס להיבטים השונים הנוגעים לביצוע השירותים נשוא הסכם זה.

15. ערבות בנקאית

15.1. להבטחת ביצוע חיובי הספק בהתאם לאמור בהסכם זה, ימציא הספק למועצה במועד חתימת חוזה זה, ערבות בנקאית בלתי מותנית בסך של 10,000 ₪ (להלן - **הערבות**). בתום שנת ההתקשרות הראשונה, תופחת הערבות ל- 5,000 ₪.

15.2. הערבות תהיה צמודה למדד, תהיה בנוסח המצ"ב **כנספת ד'2** ותוקפה יהיה לכל תקופת מתן השירותים על פי הסכם זה ולמשך 90 ימים נוספים ותשמש כבטחון לקיום ולמילוי מדויק של כל הוראות החוזה.

15.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל תשמש הערבות להבטחה ולכיסוי של:

15.3.1. כל ההוצאות והתשלומים הקשורים במישרין ובעקיפין לספק שהמועצה עלולה להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה.

15.3.2. כל הוצאות תיקונים וכל נזק או הפסד העלול להיגרם למועצה או למי מטעמה עקב ביצוע ההסכם על ידי הספק. בכל מקרה כאמור לעיל תהא המועצה רשאית לגבות את סכום הערבות כולו או מקצתו, בפעם אחת או במספר פעמים, ולהיפרע מתוכו לגבי הנזקים, ההפסדים, ההוצאות והתשלומים כאמור. נגבתה הערבות כולה או מקצתה תהיה הספק חייבת להשלים תוך 7 ימים את הערבות ולהעמידה על הסכום הקבוע לעיל.

16. קיזוז

16.1. המזמין בלבד יהיה רשאי לקזז, ללא כל צורך במתן הודעת קיזוז כלשהיא, כנגד כל סכום המגיע ממנו על פי חוזה זה לספק, כל חוב המגיע לו על פי חוזה זה או על פי חוזה אחר שבינו לבין הספק וכן כל חוב קצוב אחר המגיע מן המזמין לספק.

16.2. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המזמין לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת ואינן פוגעות ו/או גורעות מכל סעד ו/או אמצעי אחר העומד לרשות המזמין כלפי הספק מכוח חוזה זה ו/או הוראות כל דין.

16.3. לספק לא תהיה כל זכות קיזוז או זכות עכבון.

17. מסירת מסמכים ומידע למזמין

17.1. במהלך תקופת ההסכם חייב הספק לאפשר למזמין לעיין/לקבל כל מסמך או דו"ח או פלט תוכנה הקשור לשירותים, על-פי דרישת המועצה.

17.2. עם גמר השירותים/ההסכם, ימסור הספק, תוך 3 ימים למזמין (באופן שיידרש על-ידו) העתק מלא של כל המסמכים והמידע הקשורים בשירותים.

17.3. בכל מקרה של הפסקת השירותים, רשאי המזמין להשתמש בכל המסמכים שערך הספק בקשר לשירותים ו/או שנערכו באמצעות התוכנה.

17.4. מסמכים ומידע שהספק קיבל על עצמו להכין או המצויים ברשותו וכן במאגר הנתונים של המערכת ו/או מסמכים ומידע שהופקו על-ידי המערכת / תוכנה - ייחשבו כרכושו הבלעדי של המזמין והמזמין יהיה רשאי להשתמש בהם כראות עיניו. הספק יהיה מנוע מלתבוע כספים בגין השימוש במידע זה, לרבות בגין הפרת זכויות יוצרים או מכוח דיני עשיית עושר וכיו"ב.

17.5. מובהר כי אין בהוראה זו משום קביעת אחריות וזו תחול על-פי הוראות הדין.

17.6. הופסק ההסכם - ידאג הספק להעברה מסודרת, מלאה ונאותה של כל המסמכים והמידע למזמין ו/או לספק אחר מטעם המועצה, תוך מתן הסברים והדרכה, ככל שיידרש.

17.7. עם הפסקת/ביטול ההתקשרות יועברו כל שכבות המידע לרשות המועצה, לצורך שימוש בהם בכל מערכת, לרבות מערכת שונה מהמערכת נשוא הסכם זה.

מובהר ומוסכם בזאת כי בתום תקופת ההסכם מכל סיבה שהיא, כל המידע הרלבנטי לנתונים הקיימים במערכת / תוכנה יועבר ע"י הספק לרשות המועצה, ללא תשלום נוסף. כמו כן יסייע הספק למועצה בהתאמת הנתונים למערכת / תוכנה אחרת, ככל שתידרש ע"י המועצה באופן שיאפשר מעבר בין מערכות / תוכנות ללא הפרעה במהלך העבודה ו/או איבוד נתונים כלשהם. למען הסר ספק, המועצה תהיה רשאית להתקשר עם הספק ו/או כל צד ג' כלשהו לביצוע אחזקה שוטפת, ככל שתידרש, למערכת / תוכנה לאחר תום תקופת ההתקשרות.

17.8. יובהר, כי לאחר גמר ההתקשרות עם הספק, יופעל הסכם הפרדות בהתאם לנספח ז', והספק לא יוכל לחזור בו מכל התחייבות להעביר את כל המידע והנתונים, לרבות תיק אתר מעודכן המכיל את פרטי כלל מערכת המחשוב: שרתים, תקשורת, קונפיגורציה, סיסמאות, פרטי חיבור למערכות המחשוב, מערכות התקשורת, אתר ה-DR, מערכות האחסון, העתק גיבוי המכונות וכל מידע שיידרש מאת המועצה לתקופה של שנה מיום גמר ההתקשרות.

הוראות סעיפים 17.7-17.8 לעיל, הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם

18. סיום ההסכם

18.1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3 להסכם זה לעיל, תהא המועצה רשאית לבטל את ההסכם, כולו או חלקו, בהודעה מראש של 60 ימים לספק, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בגין הביטול כאמור, למעט זכותו לקבל את התמורה בגין השירותים שסופקו כבר בפועל למועצה - עד לתאריך סיום ההסכם, בכפוף לעמידה במלוא התחייבויותיו בעניין זה בהתאם להוראות ההסכם.

18.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 18.1 לעיל, המזמין יהיה רשאי לסיים את החוזה עם נותן השירותים בהתקיים אחד מהמקרים הבאים:

18.2.1. במידה והספק לא עמד בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו במכרז ובחוזה, למרות התראה / דרישה שנשלחה אליו בעניין כאמור.

18.2.2. במידה והספק פשט רגל ו/או פורק ו/או נכנס לכינוס נכסים ו/או הוגשה כנגדו בקשה לאחד מהנ"ל.

18.2.3. כשהספק הפר הפרה יסודית את ההסכם ולא תיקן את ההפרה תוך 7 ימים מיום מתן ההתראה.

18.2.4. התברר כי ההסכם נחתם עקב טעות בהחלטת ועדת המכרזים או שההסכם בוטל בהליך משפטי.

18.3. בקרות אחד מהמקרים שפורטו בס"ק 18.2 לעיל, המזמין יהיה רשאי לבטל חוזה זה ולספק לא תהיינה דרישות ו/או תביעות ו/או זכאות לפיצויים כלשהם בשל כך.

18.4. ניתנה הודעה כאמור יהיה רשאי המזמין להזמין את מתן שירותים מכל אדם ו/או תאגיד אחר מלבד הספק, ולספק לא תהיינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות בגין כך.

18.5. בכל מקרה של סיום ההסכם, בין אם בגין תום תקופתו הקבועה לעיל ובין אם בגין ביטולו כאמור בסעיף 18.1 או בסעיף 18.2 להסכם זה (להלן - **סיום ההסכם**), לא תהא לספק כל תביעה/טענה בגין נזק, הפסד, אובדן רווח או הוצאות שנגרמו/ייגרמו לו מחמת הפסקת/ביטול ההתקשרות.

18.6. הובא ההסכם לידי גמר, יפעל הספק כאמור בסעיף 17 לעיל.

18.7. אין בביטול/הפסקת ההתקשרות כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו בהסכם - לפי העניין.

18.8. בכל מקרה של סיום ההסכם, הספק יהא אחראי לכל התשלומים שאמורים להגיע אל העובדים שסיפקו שירותים במסגרת המכרז לפי דין, בגין התקופה החל מהמועד הקובע, לרבות שכר, תנאים נלווים וזכויות סוציאליות. הספק ישפה את המועצה בגין כל הוצאה לה היא תידרש עבור תשלומים מהסוג האמור.

19. פעולות הספק בתום תקופת ההתקשרות

בסיום תקופת ההתקשרות, בין אם נוכח סיום תקופת ההסכם בהתאם לאמור בסעיף 3 שלעיל ובין אם בעקבות הפסקת ההתקשרות בהתאם לאמור בסעיף 18 לעיל, הספק יעביר את מערכת המוקד הרשות למועצה או לספק אחר בהתאם להוראות המועצה. על העברה כאמור, יחולו ההוראות הבאות:

- 19.1. על הספק להעביר לידי המועצה או לספק החדש שיבחר, את כל המידע והידע ביחס למערכת המחשוב שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו (מידע – נתונים מכל סוג שהוא ובכל פורמט שהוא לרבות אך לא רק: בסיסי נתונים, קשרים ורלציות בין טבלאות וישויות מידעיות, קבצים מצורפים, תהליכים, אלגוריתמים, קישורים, מידע אלפא נומרי וכיו"ב).
- 19.2. הספק יעביר לבעלות המועצה את כלל המידע, תיק האתר וכל מידע או ידע אחר הקשור בשרתים המותקנים במועצה המפעילים את היישומים, המאחסנים והמגבים את הנתונים, המגנים על מערכת וציוד אחר הדרוש להפעלת מערכת המחשוב.
- 19.3. המועצה תהיה רשאית להמשיך לעבוד עם המידע הקיים, בכל קונפיגורציה שתמצא לנכון, באמצעות ספק אחר.
- 19.4. הספק יעביר לספק החדש ובצורה חלקה את הנתונים והמידע מהמערכת שלו למערכת החדשה וישתף פעולה עם הספק החדש.
- 19.5. כמו כן, על הנוהל להביא בחשבון מצב של 'חפיפה', קרי – בחירת ספק חדש והמשך פעילות במערכת עד העלאת מערכת מחשוב משודרגת / חדשה לאוויר. יש להביא בחשבון מצב בו המערכת העתידית תוקם בצורה מודולארית ולפיכך תעבודנה במקביל שתי מערכות.
- 19.6. למען הסר ספק, יצוין, כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי המועצה, חייב הספק לעמוד בהתחייבויותיו בנושא העברת המערכת לספק החדש שיבחר על ידי המועצה.

20. כללי

- 20.1. הימנעות המועצה מלעשות שימוש בזכויות המוקנות לה על פי ההסכם במקרה מסוים או הסכמה לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים לא תפורש כוויתור על זכות מזכויותיה, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.
- 20.2. לכל שינוי או תיקון להסכם זה לא תהיה תוקף אלא אם כן יעשה במסמך בכתב חתום על ידי שני הצדדים.

21. המועצה כמפעל חיוני

הספק מצהיר כי ידוע לו שהמועצה מוכרת כ"מפעל חיוני" ו/או "כמפעל למתן שירותים קיומים" והספק מתחייב בזאת כי במידה ויוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מהחוקים הבאים –

- 21.1. הכרזה על מצב חירום על ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973.
- 21.2. הכרזה על מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
- 21.3. הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.
- 21.4. הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.

אזי, תחולנה ההוראות הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה והוא

ימשיך בביצוע השירותים גם בתקופת החירום כאמור, זולת במקרה של הוראה מפורשת מאת הגורמים המוסמכים.

22. שונות

22.1. אין באמור בהסכם, כדי לגרוע מסמכות / חובה שלטונית/ציבורית של המועצה.

22.2. כתובות הצדדים יהיו כאמור בכותרת ההסכם וכל הודעה תחשב כמסגרת בתוך 3 ימים ממועד משלחה בדואר רשום, או במועד משלחה בפקסימיליה בכפוף לאישור טלפוני לקבלתה, או במועד מסירתה במסירה אישית.

ולראיה באו הצדדים על החתום

הספק

המועצה

אישור עו"ד במקרה שהספק תאגיד

אני הח"מ עו"ד _____, מאשר כי הסכם זה נחתם בפניי ביום _____ ע"י _____ ת.ז. _____ - מורשי החתימה של הספק, וחתימתם, בצירוף חותמת הספק, מחייבת את הספק לכל דבר ועניין.

עו"ד, _____

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" - _____.

"מבקש האישור" – המועצה האזורית זבולון ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או חלצ"ים רשתיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם.

"השירותים" - הקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשותי.

1. מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות של המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוח אחריות מקצועית כל עוד קיימת לו אחריות לפי דין ולכל הפחות לתקופה נוספת של 7 שנים לאחר תום תקופת מתן השירותים נשוא הסכם זה את הביטוחים המפורטים בסעיף 8 להלן (להלן: **"ביטוחי המבוטח"**).

מוסכם כי היה והמבוטח אינו מעסיק עובדים שכירים הוא רשאי שלא לערוך ביטוח חבות מעבידים כמפורט בסעיף 8.2 להלן ובלבד שהעביר למבקש האישור הצהרה בכתב על אי העסקת עובדים.

2. ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים או ממועד החתימה על הסכם, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, אישור קיום ביטוח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, מבקש האישור שוק ההון, ביטוח וחיסכון 6-1-2019 (להלן: **"אישור ביטוחי המבוטח"**).

לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את **אישור ביטוחי המבוטח** בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

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

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

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

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

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

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

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

6. המבוטח פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעמו, את מבקש האישור ואת הבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שנעשה בו שימוש בקשר לשירותים (ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות

כלי רכב וכל כלי עבודה אחר, וכן מאחריות לנזקים לכל הבאים מטעמו או בשמו בקשר עם השירותים. אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

7. בהתקשרות המבוטח עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, על המבוטח לדרוש כי יערכו על ידם ביטוחים הולמים ביחס להיקף וסוג פעילותם.

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

אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהתחייבות המבוטח ו/או כדי להטיל על מבקש האישור אחריות כלשהי. מובהר, כי המבוטח יהיה אחראי באופן מלא לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית. כמו כן, מוסכם במפורש כי המבוטח יהא חייב בפיצוי ו/או בשיפוי מבקש האישור בגין כל נזק ו/או תשלום שהמבוטח יחוייב בו לרבות תשלום השתתפות עצמית, בגין נזקים שבאחריות המבוטח לפי דין או לפי הסכם זה מיד עם דרישתו הראשונה בכתב.

מוסכם בזאת כי המבוטח מתחייב להעביר תוכן נספח ביטוח זה לידיעת מבטחו על כל התנאים הכלולים בו. יובהר כי על המבוטח חלה החובה לוודא כי התחייבויותיו על פי נספח זה כלולות בביטוחים שערך. במקרה של סתירה יגברו הוראות הסכם זה. אישורי הביטוח שצורפו הינם דוגמא בלבד ואינם נוסח מחייב.

8. **ביטוחי המבוטח:**

8.1. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

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

סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף. למען הסר ספק, מבקש האישור, עובדי מבקש האישור ורכוש מבקש האישור ייחשבו במפורש לצד שלישי.

הביטוח יורחב לכלול את מבקש האישור כמבוטח נוסף בפוליסה, בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

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

8.2. **ביטוח אחריות מעבידים**

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

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

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

8.3. **ביטוח אחריות מקצועית**

המבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי מהפועלים מטעמו.

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

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת עליו עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח עובדיו ומנהליו, וכן בגין הפועלים מטעמו, בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

הביטוח לא יכלול כל הגבלה בדבר אי יושר או מעילה באמון מצד עובדי המבוטח, אבדן מסמכים, הוצאת דיבה ו/או לשון הרע, השמצה וחריגה מסמכות, השהייה או עיכוב בעקבות מקרה ביטוח, נזק כספי או פיננסי וכן כולל הרחבה בדבר הוצאות הגנה בהליכים פליליים.

הביטוח יכלול תקופת גילוי של 6 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח בתנאי כי לא נערך על ידי המבוטח ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל כמתחייב מסעיף זה, ובמידה והביטוח או השינוי בתנאי הביטוח לא נבע מאי תשלום או מרמה של המבוטח.

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

9. **ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:**

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

- 9.2. שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבטח למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
- 9.3. הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או עובדיו ומנהליו, לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.
- 9.4. היה וקיים סעיף המפקיע ו/או מצמצם בדרך כלשהי את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר ו/או בשל כל סיבה אחרת לרבות תנאים מוקדמים לכיסוי ו/או אמצעי מיגון ו/או ביטוח חסר ו/או מידע חיתומי שגוי ו/או מטעה הרי שסעיף זה לא יופעל כלפי מבקש האישור ו/או הבאים מטעמה.
- 9.5. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.
- 9.6. המבטח מוותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.
- 9.7. על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.
10. הפרה של איזה מהוראות נספח בטוח זה תהווה הפרה יסודית.

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.		
מבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה*
שם: _____	שם: _____	☐ נדל"ן ☐ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☐ אחר: _____
ת.ז./ח.פ.: _____	ת.ז./ח.פ.: _____	
מען: _____	מען: _____	
☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☐ מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____		

כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	
					מטבע	סכום
רכוש						
צד ג'					₪	2,000,000
אחריות צולבת (302) הרחב שיפוי (304) קבלנים וקבלני משנה (307) ויתור על תחלוף לטובת גורם אחר (308) חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי חלץ רשתיים ו/או נבחרים ו/או עובדיהם ומנהליהם ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309) כיסוי לתביעות המל"ל (315) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - גורם אחר (320) חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי חלץ רשתיים ו/או נבחרים ו/או עובדיהם ומנהליהם מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור (321) מבקש האישור מוגדר כצד ג' (322) ראשוניות (328) רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (329)						
אחריות מעבידים					₪	20,000,000
הרחב שיפוי (304) ויתור על תחלוף לטובת גורם אחר (308) חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי חלץ רשתיים ו/או נבחרים ו/או עובדיהם ומנהליהם ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור (309) כיסוי לתביעות המל"ל (315) מבוטח נוסף - היה וייחשב כמעבידם של מי מעובדי המבוטח (319) ראשוניות (328)						
אחריות המוצר						
אחריות מקצועית					₪	2,000,000
אבדן מסמכים (301) אחריות צולבת (302) דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע (301) הרחב שיפוי (304) ויתור על תחלוף לטובת גורם אחר (308) חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי חלץ רשתיים ו/או						

כיסויים							
נבחרים ו/או עובדיהם ומנהליהם) ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור (309) כסוי לתביעות המל"ל (315) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - גורם אחר (320) חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי חלצ רשמיים ו/או נבחרים ו/או עובדיהם ומנהליהם) מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור (321) מרמה ואי יושר עובדים (325) פגיעה בפרטיות (326) עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח (327) ראשוניות (328) תקופת גילוי - 12 חודשים (332)							
							אחר

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

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

חתימת האישור
המבטח :

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

ערבות הצעה

לכבוד

המועצה האזורית זבולון

בנק:

סניף:

מיקוד:

תאריך:

ג.א.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

על פי בקשת _____ (להלן - **המבקשים**) בנוגע להגשת הצעת המבקשים למכרז פומבי מס' 11/2020 לשירותי הקמת ותחזוקה של מערכת מוקד רשותי, אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 5,000 ש"ח.

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 ששך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 30/7/2020 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי יום 30/7/2020 לא תענה.

לאחר יום 30/7/2020 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק:

ערבות ביצוע

לכבוד,

בנק: _____

מועצה אזורית זבולון

סניף: _____

מיקוד: _____

תאריך: _____

ג.א.נ;

הנדון: ערבות בנקאית צמודה מס'

על פי בקשת _____ (להלן "המבקשים") לביצוע התחייבותינו לפי הסכם מיום _____ לשירותי הקמה ותחזוקה של מערכת מוקד רשותי אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ש"ח בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד המפורט להלן (להלן "הפרשי הצמדה").

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

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 ששך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

במכתבנו זה :

"מדד" - משמעו מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן :

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, עפ"י ערבות זו (להלן "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש ____/____ שפורסם ביום _____ (להלן "המדד היסודי") יהיו הקרן והפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק: _____

נספח ה'1

תצהיר בדבר ניסיון המציע

1. אני הח"מ, _____ המשמש/ת בתפקיד _____ אצל _____ (להלן- המציע), לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת, שאם לא כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת –
2. הריני להצהיר כי המידע שנמסר על ידי במסגרת תצהיר זה משקף את ניסיון המציע. מבלי לגרוע מהאמור, הובא לידיעתי כי המועצה תהא רשאית לפנות לאנשי הקשר המפורטים בתצהיר זה לשם אימות הצהרת המציע.

3. אסמכתאות/המלצות המעידות על עמידת המשתתף בתנאי הסף לעניין ניסיון במערכת המוצעת :

#	שם הרשות	תקופת השירות	מתן	סוג השירות	איש קשר מטעם המציע	תפקיד איש קשר	טלפון ודוא"ל של איש הקשר	נייד
1								
2								

1. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____ הופיע/ה בפני עו"ד _____, ה"ה _____, ת.ז. _____, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן התצהיר לעיל וחתם/מה עליו בפניי.

חתימה וחותמת עו"ד

נספח ה'2 - תצהיר החזקת מוקד שירות

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. לצורך מתן השירותים נשוא מכרז 11/2020 - אספקת ואחזקת מערכת מוקד רשותי עבור המזמין - מועצה אזורית זבולון, התאגיד המנוהל על ידי, מחזיק במוקד שירות לקוחות מאויש בשני עובדים לכל הפחות, ובעל מערכת מידע לניהול ותיעוד קריאות שירות.

2. הנני מצהיר כי הנני המוסמך מטעם התאגיד לחתום בשמו על תצהיר זה.

3. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____	_____	_____
שם פרטי ומשפחה	תפקיד	חתימה וחותמת הספק

אישור עו"ד

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

_____	_____	_____
תאריך	מ.ר.	חתימה וחותמת עו"ד

נספח ה'3 - התחייבויות בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

אנו הח"מ _____ נציגים מוסמך/ים מטעם תאגיד _____ לאחר שהוזהרתי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

א. הנני נותן הצהרתי זו בשם תאגיד _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם מועצה אזורית זבולון במסגרת מכרז _____ - הקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשוטי (להלן: "המציע").

ב. אני מכהן בתפקיד _____ הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

ג. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך קיום מכרז מספר 11/2020 ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המזמין.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת הספק

תפקיד

שם פרטי ומשפחה

אישור עו"ד:

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

חתימה וחותמת עו"ד

מ.ר.

תאריך

נספח ה' 4 - תצהיר בדבר זכויות הקניין

אנו הח"מ _____ נציג/ים מוסמך/ים מטעם תאגיד _____ ולאחר שהוזהרתי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

א. הנני נותן הצהרתי זו בשם תאגיד _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם מועצה אזורית זבולון במסגרת מכרז _____ - הקמת ותחזוקת מערכת מוקד רשותי (להלן: "המציע").

ב. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע (סמן X במשבצת המתאימה)

☐ המציע הוא בעל זכויות הקניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד – "זכויות הקניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם המועצה כמפורט במכרז.

☐ זכויות הקניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ (להלן: "היצרן") והמציע מורשה לפעול מטעמו, לספק ולהתקין את המוצר בקרב לקוחות מישראל. מצ"ב אישור היצרן למציע.

ג. המציע מתחייב לשפות ולפצות את המועצה בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או המכרז דנא. בעקבות הרכישה או השימוש במוצרים הכלולים בהצעתו.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת הספק

תפקיד

שם פרטי ומשפחה

אישור עו"ד:

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

חתימה וחותמת עו"ד

מ.ר.

תאריך

הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע

אנו הח"מ _____ נציגים מוסמך/ים מטעם _____ (שם "הספק") מצהיר ומתחייב
בזה:

1. לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת העסקתי במועצה או על ידה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, שום סודות מסחריים, או אחרים של המועצה ומערכות המחשוב שלה ושום מידע הנוגע למועצה בכלל ולעניין הסכם ההתקשרות נשוא מכרז זה, בפרט, או שום מידע הקשור במישרין או בעקיפין ברכושן, עסקיהן, ענייניהן, לקוחותיהן, ספקיהן, והאנשים או הגופים הקשורים במועצה או הבאים עמהן במגע וזאת בין שהסודות והאינפורמציה האמורים הגיעו אלי כתוצאה מהעסקתי במועצה או במתן שירותים למועצה ובין שהגיעו לידיעתי בכל אופן אחר שהוא.
2. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה נשוא ההסכם שנמסרה לביצועי על ידי המועצה, כולל בצוע שכפולים, העתקים, וכיו"ב, שלא למטרות אלה.
3. כי ידוע לי שאי מילוי ההתחייבויות כלפי המועצה על פי הצהרה מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
4. כי ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיף 1 או 2 לעיל, למאן דהוא, ללא אישור בכתב מהמועצה, עלול להסב למשרד נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.
5. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.

שם החברה: _____ שם העובד: _____ מס' ת.ז. עובד: _____

ולראיה באתי על החתום:

חתימת העובד והמעסיק

תפקיד

שם פרטי ומשפחה

נספח ה'6

הצהרה בדבר עמידת המערכת בדרישות המפרט

אנו הח"מ _____ נציגים מוסמך/ים מטעם תאגיד _____ לאחר שהוזהרתי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

א. הנני נותן הצהרתי זו בשם תאגיד _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם מועצה אזורית זבולון במסגרת מכרז _____ - הקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשוטי (להלן: "המציע").

ב. אני מכהן בתפקיד _____ הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

ג. הריני להצהיר כי המערכת המוצעת ע"י המציע עומדת בכל דרישות המפרט הטכני המפורטות בנספח א'1 למכרז פומבי שמספרו 11/2020.

ד. הריני לצרף נוהל מסירת המידע הקיים במערכת המחשוב בתום ההתקשרות, הכולל בתוכו את כל האלגוריתמים, התיעוד, וכל מידע האחר לצורך המשך תחזוקה של המידע הקיים במערכת מחשוב חדשה.

ה. הריני להצהיר כי המערכת המוצעת תעמוד בסטנדרטים מחמירים בנושא אבטחת מידע (נא למחוק את המיותר):

ה.1. תעודת אבטחה 128ssl ביט – קיים/לא קיים.

ה.2. בשרתים מותקנות המערכות הבאות:

ה.2.א. אנטי וירוס – נא לפרט איזה מערכת מותקנת – _____.

ה.2.ב. אנטי ספאם – נא לפרט איזה מערכת מותקנת – _____.

ה.2.ג. Fire wall - נא לפרט איזה מערכת מותקנת – _____.

ה.2.ד. Ips – מע' למניעת מתקפות – קיים/לא קיים.

ה.2.ה. WAF – web app firewall – קיים/לא קיים.

ה.3. מע' מאובטחת באמצעות פרוטוקול – TLS 1.2 יתרון ל- TLS 1.3, נא לפרט את הפרוטוקול הרלוונטי: _____.

ה.4. מנגנון גיבויים – עם אפשרות שחזור לאחר (עד חודש ימים) – קיים/לא קיים.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת הספק

תפקיד

שם פרטי ומשפחה

אישור עו"ד:

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

חתימה וחותמת עו"ד

מ.ר

תאריך

נספח ו'1

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976

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

1. אני משמש כ- _____ אצל המציע _____ (להלן - **המציע**), שהגיש הצעה למכרז פומבי מס' 11/2020 אשר פרסמה המועצה האזורית זבולון, לביצוע השירותים נשוא המכרז (להלן - המכרז), ומוסמך ליתן מטעמו תצהיר זה בשמו ובעבורו.

2. הנני עושה תצהיר זה בתמיכה וכחלק בלתי נפרד מהצעת המציע למכרז.

3. בתצהיר זה:

"בעל זיקה" - מי שנשלט על ידי המציע. אם המציע הוא חבר בני אדם - גם בעל השליטה בו או תאגיד שבשליטת בעל השליטה אצל המציע, או תאגיד הדומה בהרכבו ובתחומי פעילותו לאלו של המציע, או מי מאחראי מטעם המציע על תשלום שכר העבודה.
"שליטה" - כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981.

4. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אנוכי וכל בעל זיקה למציע **יש לסמן X במשבצת המתאימה**:

- ☐ לא הורשענו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות שנעברו לאחר יום כ"ה בחשון התשס"ג - 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;
- ☐ הורשענו ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כ"ה בחשון התשס"ג - 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אך במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה;

5. **(סמן X במשבצת המתאימה):**

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

6. **(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 חלות על**

המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

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

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

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

8. המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

9. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____ הופיע/ה בפני עו"ד _____, ה"ה _____, _____, ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים ת.ז. _____, אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן התצהיר לעיל וחתם/מה עליו בפניי. בחוק,

חתימה וחותמת עו"ד

הצהרה על העדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה

לכבוד

מועצה אזורית זבולון (להלן - המועצה)

ג.א. נ.,

1. הצהרה זו מוגשת על ידי _____ (להלן - המציע) במסגרת הצעתי במכרז מספר 11/2020 שפורסם ע"י המועצה ומהווה חלק בלתי נפרד מהצעתי במכרז.
2. הנני מצהיר בזאת כי המועצה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
 - 2.1. סעיף 89 ב'א' לצו המועצות המקומיות (המועצות האזוריות) תשי"ח - 1958 הקובע כדלקמן:

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה, 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:
- 2.3. סעיף 59 לפקודת המועצות (נוסח חדש) הקובע כי:

" לא יהיה לעובד מועצה, לא במישרין ולא בעקיפין, בעצמו ולא על ידי בן-זוגו, סוכנו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם המועצה למענה או בשמה, פרט לעניין שיש לעובד בהסכם העבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי המועצה ופרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהמועצה מספקת".
3. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
 - 3.1. בין חברי מליאת המועצה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - 3.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - 3.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
4. ידוע לי כי המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
6. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 89 ב'א' (3) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), לפיהן מליאת המועצה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים, רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 89 א' (א) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

תאריך: _____ **חתימת מורשי חתימה של המציע:** _____

אישור עו"ד

אני מאשר כי מורשי החתימה חתמו בפניי
אישור עו"ד : _____

תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ _____ מס' ת"ז _____ נושא משרה במציע _____ (שם המציע) (להלן - **המציע**), לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת, שאם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי במציעה להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז זה.
3. תצהירי זה ניתן במסגרת הצעת המציע במכרז פומבי מס' 11/2020 – שפורסם ע"י מועצה אזורית זבולון.
4. המחירים ו/או אחוזי ההנחה המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
5. המחירים ו/או אחוזי ההנחה המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה או בפני כל גוף או אדם הקשורים עימם.
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
10. אני מתחייב להודיע לעורך המכרז על כל שינוי באחד הפרטים לעיל מעת החתימה על התצהיר ועד מועד הגשת ההצעות.
11. אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך _____ שם המציע _____ חותמת המציע _____

שם המצהיר _____ חתימת המצהיר _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד _____ שכתובתי _____ והנושא _____ רישיון מספר _____ מאשר בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ שזיהה/תה לפי ת.ז. מס' _____ / המוכר/ת לי אישית, וחתם/מה על תצהיר זה לאחר שהבינו את משמעותה המשפטית של חתימתם.

שם עורך הדין _____ מספר רישיון _____ חתימה _____

הצעת והצהרת המשתתף

מכרז פומבי מס' 11/2020 לקבלת שירותי הקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשותי עבור המועצה

אנו הח"מ, לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז ו/או החוזה, בין המצורפים אליהם ובין שאינם מצורפים אליהם, ביקרנו בתחום המועצה ובדקנו את כל הגורמים הקשורים במתן השירותים ו/או העלולים להשפיע עליהם.
2. הגשנו את הצעתנו בהתאם לאמור במסמכי המכרז ובהסתמך על הבדיקות שערכנו, ואנו מסכימים כל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת ראש על טענות כאמור.
3. אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז, ואנו מקבלים על עצמנו ליתן השירותים בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
4. בהתאם לכל האמור לעיל, ולאחר שבחנו בחינה זהירה ומדוקדקת את כל תנאי ומסמכי המכרז והחוזה האמורים, לרבות תנאי התשלום, הננו מגישים הצעתנו זו והרינו מתחייבים בזה לספק במועדים הנדרשים את השירותים נשוא מסמכי המכרז ולקיים את כל שאר התחייבויותינו, כולן ביחד, במחירים שהננו מציעים (להלן: "התמורה ותנאי התשלום").
5. אנו מסכימים שהמועצה תהיה חופשית לקבל או לסרב לקבל הצעה זו, ולמסור את ביצוע אספקת השירותים לבעלי הצעה אחרת, כפי שייראה לה, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, כמפורט בהודעה למשתתפים ובהוראות במכרז, ואנו מתחייבים לקבל כל החלטה כאמור של המועצה.
6. יש לנו את כל האמצעים המקצועיים וכל הציוד שיש בהם לאפשר לנו להתחיל במתן השירותים במועד הקבוע במכרז ולבצע את השירותים על פי הוראות החוזה ונספחיו, ואנו מתחייבים לעשות כן באם נזכה במכרז.
7. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תאום עם משתתפים אחרים.
8. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו, כי המועצה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף ההצעה למשך 90 יום נוספים, וכי אם לא נאריך הצעתנו זו לכשנידרש, תיפסל הצעתנו זו ותחולט הערבות הבנקאית כולה, כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית המועצה על פי המכרז ו/או כל דין.
9. במידה והצעתנו תתקבל, הרינו מתחייבים בזה כלפיכם, כדלקמן:
 - (1) לחתום על כל מסמכי חוזה המכרז תוך 7 ימים ממועד קבלת דרישתכם או בתוך פרק זמן אחר, כפי שייקבע על ידכם.
 - (2) לא לתבוע תוספות כלשהן לתמורה המגיעה בשל אספקת השירותים נשוא המכרז.
 - (3) להתחיל באופן מידי בביצוע התחייבויותינו על-פי החוזה, בהיקפן המלא או בהיקף אחר - הכל כפי שייקבע על ידכם - ולבצע בהתאם לכל התנאים שבמסמכי המכרז והחוזה.
10. הננו מצהירים ומתחייבים בזה, כי מיום חתימתנו על הצעתנו זו, מחייב אותנו החוזה על כל המסמכים המצורפים אליו, כאילו היה חתום על-ידינו, וגם אם לא נחתום על החוזה בכלל, תחשב הצעתנו וקבלתה על-ידי המועצה בכתב, כחוזה מחייב בין המועצה לביננו, מבלי שהדבר יגרע מזכויותיה של המועצה כמפורט במסמכי המכרז. אם נידרש להתחיל בביצוע אספקת השירותים נשוא המכרז מיד לאחר שנקבל הודעה על זכייתנו במכרז, נפעל בהתאם לדרישה על-פי הוראות החוזה וכל המסמכים הכלולים בו.

11. אנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לבניכם.

12. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים בזה לידי המועצה ערבות בנקאית כנדרש במכרז. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי תוך 7 ימים ממועד הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידיכם בטוחה, כמתחייב מהסכם המכרז. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים כי הערבות שנמסרה על ידנו בקשר עם השתתפותנו במכרז תוגש לגבייה על ידכם כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית המועצה על פי המכרז ו/או כל דין.

13. אנו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי כל מניעה על פי דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

14. ידוע לנו כי ההצעה תבחן ע"פ פרמטרים של איכות / מחיר כנקוב במסמכי המכרז.

15. בהסתמך על כל האמור לעיל ולהלן בכל מסמכי המכרז, ובתמורה לקיום מלוא התחייבויותינו עפ"י מסמכי המכרז, הצעתנו לגבות כתמורה לשירותים המפורטים בהסכם את הסכומים המפורטים להלן :

תיאור	יחידה	כמות נדרשת	מחיר מוצע ליחידה ללא מע"מ	סה"כ (מחיר יחידה כפול כמות)
הקמת מערכת מוקד רשותי CRM מבוססת ענן שתקבל מידע ממגוון ערוצים: טלפון, טופס מקוון באתר, מייל, מסנ"ר של פייסבוק, אפליקציה ובעתיד גם וואטסאפ, ותאפשר ניהול של הפניות, מעקב אחר סטטוס טיפול בפניות, החזרת תשובות וכמו כן הפקת לקחים באמצעות מערכת BI מובנת. אפליקציה לעובדים לניהול התראות ואפליקציה לתושבים.		1	מחיר פאושלי לביצוע כל השירותים הנדרשים לצורך הקמת המערכת	
שירות תחזוקה חודשי – המחיר כולל את כל העלויות הנדרשות לתחזוקה שוטפת	חודש	60		
סה"כ מחיר לא כולל מע"מ				
מע"מ				
סה"כ מחיר כולל מע"מ				

15.1. המציע ימלא את הטבלה להלן במלואה ויחתום למטה על מסמך זה. מציע שלא יעשה כן - הצעתו עלולה להיפסל.

15.2. המחירים המפורטים במכרז זה וכל המחירים שיוצעו על ידי המציע הם מחירים סופיים הכוללים את כל העלויות הישירות והעקיפות הנדרשות בכדי לספק את השירותים המפורטים במכרז זה, ולמציע הזוכה לא תהיה דרישה כלשהי לתוספת עלויות.

15.3. כל השגה ו/או דרישה לגבי שינויים במבנה העלויות או פרשנות שונה שתינתן לאיזה מבין הסעיפים על ידי הספק הזוכה לאחר בחירתו תידחה על הסף.

15.4. אין לרשום "0" במחיר יחידה או בעמודת סה"כ מחיר לפריט. במידה והכוונה ל"כלול" – נדרש לרשום במפורש את המילה "כלול".

15.5. וועדת המכרזים של המועצה רשאית לפרש או לפסול על פי דיני המכרזים כל הצעה שאינה מלאה, הצעה חסרה, הצעה בה נערכו שינויים והערכות בכתב הכמויות.

15.6. המועצה תשלם תשלומים למציע הזוכה עבור השירותים שנדרשו על ידה בפועל ובהתאם להזמנה/ות החתומה/ות על פי נהלי המועצה. כל שירות אחר אשר יינתן למשתמש כלשהו, ללא הרשאה מפורשת ובכתב של המנהל מטעם המועצה המוסמך לא יכובד, לא ישולם או יקוזז.

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

שם המשתתף: _____
כתובת: _____ טל': _____
איש קשר: _____
חתימה וחותמת _____ תאריך: _____

חתימה + חותמת המציע: _____

במקרה שהמציע הינו תאגיד יש לצרף להצעה אישור עו"ד או רו"ח החברה כי החתימה מחייבת את התאגיד וכי מי שחתם בשם התאגיד מוסמך לחייבו בחתימתו.

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר כי ההצעה נחתמה על ידי ה"ה _____ ו- _____ המורשים בחתימתם לחייב את התאגיד * (מחק את המיותר).

תאריך _____ חותמת _____ חתימה _____