



## המועצה האזורית גדרות

עשרת, ד.ג. עמק שורק 7685800  
טל' 08-8549100 פקס' 08-8549110

## מכרז פומבי מס' 01/25

להקמה ומתן רישיונות שימוש מערכת  
ניהול קשרי לקוחות CRM

ינואר 2025

## טבלת ריכוז עיקרי התנאים במכרז

מועד פרסום המכרז :	13/01/2025	כללי
עלות מסמכי המכרז :	1,000 ₪ לא יוחזרו בשום מקרה	
כתובת המרשתת לעיון במסמכי המכרז :	<a href="https://www.gderot.muni.il">https://www.gderot.muni.il</a>	
רכישת חוברת המכרז	במחלקת הגבייה במשרדי המועצה, בימים ראשון-חמישי בין השעות 08:00-15:00 בטלפונים 08-8549125 08-8549120	
מועד אחרון להגשת הצעות למשרדי המזמינה :	06/02/2025 שעה 12:00	שאלות הבהרה
כתובת דוא"ל למשלוח שאלות הבהרה :	<a href="mailto:LIMOR@GDEROT.MUNI.IL">LIMOR@GDEROT.MUNI.IL</a>	
מועד אחרון לקבלת שאלות הבהרה למזמינה :	23/01/2025 שעה 12:00	
מועד אחרון לפרסום מענה המזמינה לשאלות הבהרה :	28/01/2025 שעה 12:00	ערבות מכרז
גובה ערבות ההצעה :	10,000 ₪	
תאריך תום תוקף הצעה ותוקף ערבות ההצעה :	תשעים (90) יום מהמועד האחרון להגשת הצעות	
מדד בסיס :	הידוע במועד הגשת ההצעה.	
גובה ערבות הביצוע :	10,000 ₪	ערבות ביצוע
תאריך תום תוקף ערבות הביצוע :	תום תקופת ההתקשרות הראשונה בתוספת 3 חודשים	
מדד בסיס :	זהה למדד הבסיס של ערבות המכרז	
משקל מחיר :	50%	קביעת הזוכה
משקל איכות :	50%	
מספר זוכים במכרז :	1	
תקופת ההתקשרות	כמפורט בהסכם המצורף כנספח ז' להלן	

**במקרה של סתירה בין מועדים אלה לבין מועדים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים המועדים בטבלה זו.**  
 המזמינה רשאית לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.

## רשימת המסמכים המצורפים למכרז

תיאור	נספח
מפרט טכני לאפיון השירותים וכתבי כמויות	נספח א'
ההצעה הכספית של המשתתף	נספח ב'
הצהרת המשתתף	נספח ג'
תצהיר לפי סעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976	נספח ד'
הצהרה על פרטי המשתתף ומעמד משפטי	נספח ה'
תצהיר לעניין שמירת זכויות עובדים	נספח ו'
הסכם למתן שירותי הקמה, תחזוקה ושירות טכני מערכת CRM	נספח ז'
נוסח ערבות למכרז	נספח ח'
דרישות ביטוח	נספח ט'
תצהיר הימנעות מניגוד עניינים	נספח י'
פרטי בנק	נספח יא'
טופס מינוי מנהל עבודה מטעם המציע	נספח יב'
נוסח אישור רו"ח	נספח יג'
נוסח המלצות	נספח יד' (2)
נוסח פירוט התקשרויות	נספח טו'
נוסח ערבות ביצוע	נספח טז'

## תנאים כלליים להשתתפות במכרז והוראות למשתתפים

### 1. מבוא ונספחים:

המועצה האזורית גדרות (להלן "המועצה") מזמינה בזאת משתתפים להציע הצעות להקמה ומתן רישיונות שימוש למערכת ניהול קשרי לקוחות CRM, ובכלל זאת שירותים נלווים: מתן שירותי הדרכה, תחזוקה ותמיכה טכנית וכיו"ב, כל זאת בהתאם לאמור במסמכי מכרז זה על נספחיו.

### 2. תיאור הפרויקט:

2.1. הקמה ומתן רישיונות שימוש מערכת ניהול קשרי לקוחות CRM בהתאם לדרישות המועצה, לרבות שירותים נלווים וכל הנדרש בהתאם לנספח א' למכרז זה – מפרט טכני לאפיון השירותים וכתב כמויות- על נספחיהם.

### 3. שאלות הבהרה:

3.1. שאלות והבהרות יש להפנות בכתב בלבד במועד כנקוב ב"טבלת ריכוז עיקרי התנאים במכרז".

3.2. תשובות תינתנה, על פי שיקול דעת המועצה, ותועברנה לכל רוכשי מסמכי המכרז.

3.3. ככל שלדעת המציע, קיימות במסמכי המכרז סתירות ו/או אי בהיכרויות, המציע יוכל לפנות, בכתב, עד למועד הנקוב כנקוב ב"טבלת ריכוז עיקרי התנאים במכרז", תוך פירוט זהותו ופרטי דואר אלקטרוני לשם פירוט ההבהרות, הסתירות, השגיאות, אי התאמות או ספקות כלשהם שימצא בקשר למובנו המדויק של כל סעיף או כל פרט שהוא.

3.4. שאלות הבהרה ניתן להפנות בכתב, במסמך word בלבד (בדוא"ל [limor@gderot.muni.il](mailto:limor@gderot.muni.il)) עד ליום **23/01/2025, שעה 12:00** תוך ציון שם איש הקשר מטעם המציע, כולל מס' טלפון וכתובת דוא"ל. חובת וידוא קבלת המייל תחול על השואל (בטלפון: 08-8549129).

### שאלות הבהרה יהיו במבנה כדלקמן:

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

3.5. המועצה לא תהיה חייבת לענות לשאלות הבהרה שלא נשלחו במועד, או שלא נשלחו במבנה ובפורמט שתואר לעיל.

3.6. מובהר כי רק תשובות שניתנו בכתב יחייבו את המועצה.

3.7. משתתף שלא יפנה כאמור בסעיף 3.6 לעיל, יהיה מנוע מלטעון טענות בדבר אי סבירות ו/או אי בהירות, שגיאות, אי התאמות, טעות וכיו"ב.

3.8. כל תשובה של המועצה ו/או של נציגה תהא בכתב בלבד ואין כל תוקף לתשובה שתינתן בדרך אחרת. המועצה לא תהיה אחראית להסברים בע"פ שיינתנו על ידי כל מי מטעמה בהקשר לתנאי המכרז ו/או להצעה.

3.9. המועצה תהא רשאית שלא להתייחס לפניות, להבהרות ו/או השגות, או חלקן, וכן תהא רשאית להעביר התייחסותה לכלל המציעים והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה. לא התייחסה המועצה לפנייה ו/או השגה עד למועד שנקבע לצורך הגשת ההצעות יראו בכך דחיית פניית המציע. מסרה המועצה למשתתפים תשובה, הבהרה או שינוי לתנאי המכרז, בכתב, יהוו אלה חלק ממסמכי המכרז ויצורפו, כשהם חתומים, למסמכי המכרז המוגשים על ידי המשתתף.

#### 4. עיון במסמכי המכרז והגשת ההצעות:

4.1. ניתן לעיין במסמכי המכרז ולקבל עותק מהם, ללא תשלום, בכתובת המרשתת כנקוב ב"טבלת ריכוז עיקרי התנאים במכרז".

4.2. לאחר שעיון בכל המסמכים וקיבל את כל מידע הדרוש לו ואשר יכול להשפיע על הצעתו במכרז זה ומילוי ההתחייבויות על פיו, הרי שכל שמבקש מציע להגיש הצעתו למכרז, נדרש הוא לרכוש את חוברת המכרז ולהגיש את הצעתו שתכלול את כל מסמכי המכרז, כשכולם חתומים על ידי המוסמכים כדין מטעם המשתתף במכרז, בכל עמוד ועמוד ואליהם מצורפים כלל המסמכים הנדרשים במכרז. יובהר כי רק רוכש חוברת מכרז יוכל להגיש הצעתו. על המציע לצרף להצעתו קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.

4.3. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות שיערוך ו/או כל מידע שייאסף על ידו ואשר יכול להיות רלוונטי למתן הצעתו ועל המועצה לא תחול כל אחריות כלשהי בעניין זה.

4.4. כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בעניין פרט מפרטי המכרז, לא תתקבל לאחר מועד הגשת ההצעות.

4.5. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז, כמוה כאישור והצהרה שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ובהירים לו, וכי הוא מסוגל ומעוניין למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם במלואן ובמועדן.

4.6. על המציע לחתום בשולי טופס קיום הביטוחים המצורף להסכם המכרז ללא עריכת שינוי כלשהו על גביו. בשלב הגשת ההצעות למכרז אין צורך להחתים את המבטח של המציע אולם על המציע להעביר את הדרישות הביטוחיות לגורם המבטח אותו ולאשר כי ביכולתו להתחייב כנדרש במידה ויזכה במכרז. כל הסתייגות של המציע ו/או של המבטח תובא לידיעת המועצה על פי הנוהל המפורט בסעיף 3.5 לעיל. הגשת הצעת משמעה כי המציע קיבל את אישור הגורם המבטח כי ביכולתו להנפיק את הביטוחים הנדרשים בטופס קיום הביטוחים, ללא כל סייג או תנאי.

4.7. המציע מצהיר כי הצעתו גלויה וכי במידה ותהינה פניות של המציעים אחרים לראות את הצעתו אין לו כל התנגדות לכך, והוא נותן רשות מראש להראות את הצעתו. במידה והמציע מתנגד לאמור לעיל, עליו לציין מראש ובמפורש במסמכי הצעתו אלו סעיפים לדעתו, הינם חסויים ואת הנימוקים לכך. עם זאת מובהר למציע כי שיקול הדעת להראות את הצעתו או לקבוע חיסיון על חלק מההצעה מסור לוועדת המכרזים והיא רשאית להציג כל מסמך שלפי דעתה אינו חסוי. מודגש כי ככל שישומנו ע"י המציע חלקים מסוימים בהצעתו כחסויים, אותם חלקים בהצעות של מציעים אחרים יהיו חסויים מפניו (אלא אם קבעה ועדת המכרזים אחרת מטעמים מיוחדים).

#### 5. מועד ומקום הגשת הצעה:

5.1. המועד האחרון להגשת ההצעות הינו כנקוב ב"טבלת ריכוז עיקרי התנאים במכרז" (להלן: "המועד האחרון להגשת ההצעות").

5.2. את ההצעה החתומה יש להגיש במעטפה סגורה לתיבת המכרזים, במשרדי המועצה בגדרות, עשרת בשעות קבלת קהל ובתיאום עם גב' לימור רובינזון בטלפונים 08-8549129, אמור בסעיף 10.5 לחוברת מכרז זו.

#### 6. אופן עריכת ההצעה:

6.1. ההצעה הכספית תמולא על גבי נספח ב' למכרז, במקום המיועד לכך.

- 6.2. על המציע למלא במסמכי המכרז את כלל הפרטים הנדרשים לפי האמור במסמכי המכרז ולחתום על כלל מסמכי המכרז בחתימה וחותמת במקומות המיועדים לכך.
- 6.3. מובהר ומודגש בזאת, כי במכרז זה הצעת המחיר המקסימלית לשלב ההקמה הינה **22,000 ₪ בתוספת מע"מ (עלות חד פעמית)** הצעת המחיר המקסימלית למתן שירותי תחזוקה ותמיכה טכנית שוטפים לרבות הדרכה ועלויות צד שלישי הינה **70,000 ₪ בתוספת מע"מ לשנה** (להלן יחדיו: "הצעת המחיר המרבית"). המשתתף ייתן הצעה המבוססת על הנחה אחידה למחירים דלעיל. משתתף אשר הצעת המחיר שלו תעלה על הצעת המחיר המרבית, הצעתו תיפסל באופן אוטומטי.
- 6.4. מובהר כי אין לבצע כל שינוי ו/או הסתייגות מכל האמור במסמכי המכרז על נספחיו.

## 7. תוקף ההצעה :

- 7.1. הצעת המציע במכרז תהיה בתוקף למשך תשעים (90) יום מהמועד האחרון להגשת הצעות, כנקוב ב"טבלת ריכוז עיקרי התנאים במכרז" או עד לחתימת חוזה עם מציע אחר, לפי המוקדם.
- 7.2. המועצה תהיה רשאית לדרוש מהמציע את הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת וזאת בהודעה מוקדמת בכתב. משנמסרה הודעה כאמור - יוארך התוקף באופן אוטומטי לתקופה נוספת של 30 ימים, ללא כל שינוי בתנאיו, וחוזר חלילה.

## 8. תנאי סף להשתתפות במכרז :

- 8.1. המציע רכש את מסמכי המכרז בסך 1,000 ₪ אשר לא יחזרו בכל מקרה.
- 8.2. המציע היה בעל מחזור עסקי בישראל העולה על 500,000 ₪ (חמש מאות אלף שקל חדש) לפחות בכל אחת מהשנים 2023 - 2024. לצורך כך המציע יצרף הצהרה החתומה על ידי ר"ח המאשר זאת בנוסח המצורף **כנספח יג'** לחוברת המכרז.
- 8.3. המציע, בעל ניסיון מוכח **בהקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות CRM** ל-5 (חמש) רשויות מקומיות ו/או חברות עירוניות ו/או רשויות ממשלתיות ו/או חברות ממשלתיות, לאורך כל שלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה. להוכחת האמור על המציע לצרף להצעתו:
- 8.3.1. לפחות 5 (חמש) המלצות בכתב, מאת רשויות מקומיות ו/או חברות עירוניות ו/או רשויות ממשלתיות ו/או חברות ממשלתיות, בדבר ניסיון קודם ומוכח לאורך ביחס לביצוע כל שלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, בהקמה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות CRM, בהתאם לנוסח המפורט **כנספח יד'** למסמכי המכרז.
- 8.3.2. על המציע לצרף פירוט התקשרויות בהתאם **כנספח טו'** המצורף לחוברת המכרז, ובכלל זאת התקשרויות המעידות על עמידתו בתנאי הסף האמור.
- ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש השלמת מסמכי המלצות בנוסח הנדרש אף לאחר מועד הגשת ההצעות.
- למען הסר ספק, על המציע עצמו לעמוד בתנאי הסף המפורטים בסעיף 8 לעיל, והמציע לא יוכל להסתמך על ניסיונם או עמידתם בתנאים של גופים אחרים, לרבות גופים בהם מחזיק המציע (באופן חלקי או מלא) וכן קבלני משנה ולמעט ניסיון של חברת יעד שמוזגה לתוך המציע בהתאם לחלק השמיני לחוק החברות, התשנ"ט-1999.**

## 9. תנאים כלליים :

- 9.1. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר, או כל הצעה שהיא.
- 9.2. אין לראות במכרז זה משום התחייבות כלשהי של המועצה להתקשר בחוזה. כמו כן תהיה המועצה רשאית לבטל את המכרז, מכל סיבה שהיא, קודם לחתימת החוזה עם הזוכה (בין שהוכרזה הצעה

זוכה על ידי ועדת המכרזים של המועצה ובין שלא), ולזוכה ו/או למשתתפים האחרים במכרז לא תהיה כל טענה, או תביעה בעניין זה.

9.3. כל ההוצאות מכל מין וסוג שהם, הכרוכות בהגשת ההצעה למכרז ובהכנת מסמכי המכרז תחולנה על המשתתף במכרז ולא תוחזרנה לו בשום מקרה.

9.4. זכויות הבעלות, זכויות היוצרים וכל הזכויות האחרות מכל מין וסוג שהם במסמכי המכרז, שייכות למועצה. המשתתפים במכרז אינם רשאים לעשות בהם שימוש כלשהו אלא לצורך הגשת ההצעה או לצורך ביצוע ההתקשרות עם המועצה.

9.5. המשתתף במכרז חייב להיות ישות משפטית עצמאית (לרבות עוסק מורשה). ככל שמדובר בישות המאוגדת כחברה/שותפות רשומה וכיו"ב, המועצה לא תקבל הצעה ממזיע שהינו "חברה בייסוד" וכיו"ב. תאריך רישום ההתאגדות של המשתתף, חייב להיות קודם למועד האחרון להגשת ההצעות.

9.6. על מורשי החתימה של המזיע לחתום על ההצעה. המזיע ימציא יחד עם מסמכי המכרז, פרוטוקול מאושר על-ידי רו"ח או עו"ד, או כל מסמך אחר הנדרש על פי מסמכי ההתאגדות של המשתתף במכרז ו/או הדין, המאשר כי החותמים על מסמכי המכרז וההצעה הם מנהליו המוסמכים של המשתתף במכרז וכי הם רשאים לחייב בחתימתם את המשתתף במכרז בתוספת חותמת המשתתף במכרז ולהגיש הצעות מחייבות בשמו. ככל שהמזיע מאוגד כחברה/שותפות רשומה וכיו"ב, תצורף למסמכי המכרז תעודת התאגדות של המשתתף במכרז, ממרשם המתנהל על פי דין.

9.7. על המזיע לדאוג למילוי כל ההוראות המפורטות במסמך זה. אי מילוי אחת או יותר מהדרישות, עלול לגרום לפסילת ההצעה.

9.8. למועצה זכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לא לקבל הצעה של מזיע במכרז, או לבטל את ההכרזה על הצעה של מזיע במכרז כהצעה הזוכה במכרז, בעקבות אירוע מהותי אשר אירע עד למועד חתימת החוזה על ידה.

בסעיף זה, המונח "אירוע מהותי" משמעו, אירוע אשר לפי שיקול דעת המועצה, יש בקיומו משום חשש להיעדר אפשרות מצד מזיע במכרז, לרבות הזוכה, למלא אחר כל התחייבויותיו על פי החוזה.

9.9. המועצה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל המשתתפים במכרז ו/או חלקם, השלמת מסמכים ו/או מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות, בכל הקשור להצעה או למזיע, בכל עת.

9.10. המועצה רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי ההזמנה, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי ההזמנה ויובאו, בכתב, לידיעתם של כל רוכשי ההזמנה באתר המועצה, או באמצעות הדוא"ל, ויפורסמו באתר האינטרנט של המועצה.

## 10. הצעת המשתתף במכרז:

10.1. כל משתתף במכרז, ירכוש את מסמכי המכרז ויגיש את המכרז על נספחיו, על גבי הטפסים המיועדים לכך, אשר נמסרו לו על ידי המועצה בצירוף קבלה.

10.2. על המזיע לעיין היטב בכל מסמכי המכרז ולהגיש למועצה את הצעתו שתכלול את כל המסמכים המפורטים בסעיף 11 להלן, חתומים על ידי המוסמכים כדין מטעם המזיע במכרז **בכל עמוד ועמוד**.

10.3. ההצעה הכספית תנקב בשקלים חדשים.

10.4. מובהר בזאת, כי כל אימת שעל המזיע למלא פרטים כאלה ואחרים בנספחי המכרז ואין המקום שהוקצה עבורם מספיק, רשאי הוא לצרף מסמך נלווה חתום ומאומת, בנוסח נספחי המכרז, אשר יפרט את הפרטים הדרושים.

- 10.5. ההצעה תוגש במעטפה לא מזוהה עליה רשום "מכרז מס' 01/25" והיא תכיל את כל מסמכי המכרז והמסמכים הנלווים הנדרשים. למעטפה יצורף התקן Disk on key הכולל את כלל המסמכים שבמעטפה, לא כולל הצעת המחיר. ההתקן לא יושב למציע.
- 10.6. הצעת המציע במכרז תהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה שייחתם בין הזוכה לבין המועצה.
11. **מסמכים נדרשים לצירוף במסגרת ההצעה:**
- 11.1. צירוף קבלה על רכישת חוברת המכרז.
- 11.2. כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על כל עמוד ממסמכי המכרז (בתחתית כל עמוד).
- 11.3. פרוטוקול מפגש המציעים חתום על ידי המציע (בין אם השתתף במפגש ובין אם לאו).
- 11.4. קובץ התשובות לשאלות ההבהרה, ככל שיפורסם על-ידי המועצה חתום על ידי המציע.
- 11.5. צירוף אישור על היות המציע עוסק מורשה לצרכי מס ערך מוסף.
- 11.6. אישורים כדין על ניהול ספרים וניכוי מס במקור, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, או אישור כדין על פטור מניהולם.
- 11.7. במידה שהמשתתף הינו תאגיד:
- 11.7.1. צילום תעודת רישום התאגיד.
- 11.7.2. נסח רשם החברות מעודכן למועד הסמוך למועד הגשת ההצעה.
- 11.7.3. אישור עו"ד או רו"ח בדבר זכויות החתימה בשם התאגיד.
- 11.8. מסמכים ואישורים המעידים על עמידה בתנאי הסף הנדרשים במכרז בהתאם לסעיף 8 לעיל.
- 11.9. במידה שהמשתתף הינו שותפות רשומה (בין שותפות קבועה ובין שותפות לצורך פרויקט זה):
- 11.9.1. פרטים מלאים של השותפים (אם בין השותפים מצוי תאגיד – פרטים מלאים של מנהלי התאגיד).
- 11.9.2. אישור עו"ד או רו"ח בדבר זכויות החתימה בשם השותפות..
- 11.10. מסמך המפרט הטכני (אפיון השירותים) לרבות כתבי כמויות המצורף כנספח א', כשהוא ממולא בכל הפרטים הנדרשים והטעוני השלמה, לרבות כמויות, לוחות זמנים לאספקה, פירוט חומרים (ככל הנדרש) ויוצב.
- 11.11. מסמך הצעת המחיר והצהרת המשתתף המצורף המצורפים כנספחים ב' ו-ג'.
- 11.12. תצהיר לפי סעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, המצורף כנספח ד';
- 11.13. מסמך הצהרה על פרטי המשתתף ומעמד משפטי, המצורף כנספח ה', בצירוף אישור ממרשם המתנהל על פי דין המעיד על שמו;
- 11.14. תצהיר לעניין קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, המצורף כנספח ו', חתום ע"י המשתתף במכרז;
- 11.15. שני עותקים חתומים של הסכם ההתקשרות המצורף כנספח ז'.
- 11.16. צירוף ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית, בנוסח המצורף למכרז זה כנספח ח', בסכום ובתוקף כמפורט בטבלת ריכוז עיקרי תנאי המכרז. בהקשר זה יחולו ההוראות הבאות:
- 11.16.1. משתתף שהצעתו לא זכתה, תוחזר לו ערבותו, לאחר חתימת החוזה עם המשתתף שזכה.
- 11.16.2. הערבות הנ"ל תוחזר למשתתף שזכה תוך 7 ימי עסקים מיום חתימת חוזה עם הזוכה וכנגד המצאת כלל המסמכים אשר הזוכה נדרש להמציאם במועד הנדרש. לא נעשה כן תהא רשאית המועצה לחלט את הערבות הבנקאית, מבלי לפגוע בזכותה לכל סעד נוסף ו/או אחר וכן להתקשר בהסכם עם מציע חלופי ובמקרה זה יחולו גם כן ההוראות דלעיל.

- 11.16.3 המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהמצאת הערבות.
- 11.16.4 המועצה רשאית לחלט את הערבות להצעה, בכל מקרה בו לא ימלא המציע הזוכה חובה מהחובות המפורטות במכרז ומסמכיו (לרבות ככל ומציע יבקש לחזור בו מהצעתו או במקרה בו המציע לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם לדרישת המועצה או במקרה בו הזוכה במכרז לא יקיים התחייבויותיו הנדרשות להשתכללות זכייתו), והיא תהווה פיצוי מוסכם וידוע מראש; ברם חילוט הערבות הבנקאית לא יפגע בזכותה של המועצה לתבוע פיצויים נוספים מהמציע, בגין נזקים אחרים ו/או נוספים אשר יגרמו למועצה על-ידו עקב אי קיום ההצעה.
- 11.16.5 המציע מתחייב להאריך על חשבונו את תוקף הערבות על-פי דרישת המועצה, עד לאחר שהזוכה שנבחר יחתום על חוזה עם המועצה. אם יתנהלו הליכים משפטיים וזוהת הזוכה לא תהיה ברורה, יאריך המציע את תוקף הערבות עד לאחר סיום ההליכים המשפטיים על-פי דרישת המועצה.
- 11.17 צירוף תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים כמפורט ב**נספח י'** למכרז.
- 11.18 צירוף פרטי הבנק של המציע בנוסח המצ"ב **נספח יא'** למכרז.
- 11.19 צירוף טופס מינוי מנהל עבודה מטעם המציע בנוסח המצורף **נספח יב'** למכרז.
- 11.20 צירוף אישור רו"ח בנוסח המצורף **נספח יג'** למכרז.
- 11.21 המלצות בנוסח המצורף **נספח יד'** למכרז ובהיקף המפורט בסעיף 8.3.1 לעיל.
- 11.22 מסמך פירוט התקשרויות בנוסח המצורף **נספח טו'** למכרז.
- 12 המועצה רשאית לפסול כל הצעה שלא צורפו אליה כל המסמכים הנ"ל. כן רשאית המועצה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות לכל מציע לצורך השלמה, הבהרה, תיקון טעות סופר, כאשר סבורה המועצה כי קיימת הצדקה לפנייה כאמור.
- 13 כל הסתייגות של המציע עלולה לפסול את הצעתו ולמציע לא תעמוד כל טענה בקשר לכך, אולם המועצה רשאית לדון בהסתייגות או להתעלם מההסתייגות, ויראו את הצעת המציע כמוגשת ללא הסתייגות, לרבות החוזה. סירב המציע למלא אחר הוראות החוזה, ללא ההסתייגויות, תהיה רשאית המועצה לפסול את ההצעה ולחלט את הערבות הבנקאית.
- 14 הרשות בידי המועצה לקבל את ההצעה בשלמותה או חלק ממנה ולבצע את השירותים, כולם או חלק מהם, לפי צרכי המועצה וסדר העבודה יקבע על ידי הממונה מטעם המועצה על ביצוע השירותים.
- 15 המועצה תהיה רשאית לפצל את השירותים ולמוסרם לביצוע למספר מציעים וזאת כאשר נקבע בטבלת ריכוז עיקרי התנאים במכרז כי ישנה אפשרות לפצלה. כמו כן שומרת המועצה לעצמה הזכות לבצע את השירותים בשלבים או לבצע חלק מהם בכוחות עצמה או לספק החומרים, במקרה והדבר רלוונטי, בהתאם למחירי יסוד שיקבעו על ידה. במקרים הנ"ל יתחייבו המציעים לתאם את לוחות הזמנים ודרכי הביצוע עם הגורמים האחרים, כך שלא תהיינה הפרעות הדדיות.
- 16 **תקינות ההצעה:**
- 16.1 על המשתתף במכרז לדאוג למילוי כל ההוראות המפורטות במסמכי המכרז. אי מילוי אחת או יותר מהדרישות, עלול לגרום לפסילת ההצעה.
- 16.2 כל שינוי או תוספת שיעשו במסמך כלשהו ממסמכי המכרז, לרבות בתנאי החוזה, או כל הסתייגות לגביהם, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה, מבלי לגרוע מזכותה של המועצה להתעלם מן התוספת או ההסתייגות שלא יראו בה תוקף בכל מקרה.
- 16.3 הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, תיפסל על הסף.
- 16.4 המועצה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה אשר לפי מיטב הערכתה, היא בלתי סבירה ולחילופין לערוך שימוע למציע אשר הצעתו נחזית לבלתי סבירה, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

## 17. בחירת ההצעה הזוכה:

17.1. בכפוף לכל האמור להלן, ההצעה תיבדק בשלושה שלבים ובהתאם לאמות המידה המפורטות. על מנת להמשיך לשלב הדירוג ישנה חובה לעמוד בכל תנאי הסף אשר פורטו בחוברת המכרז.

17.2. ההצעה הטובה ביותר תחושב על פי משקלי אמות המידה אשר חולקו באופן הבא:

משקל באחוזים	אמת המידה
50%	איכות
50%	מחיר

מרכיב האיכות ייקבע בהתאם לתוצאות ניקוד הוועדה המקצועית ע"פ טפסי דירוג פתרון המציע שמולאו על ידם.

הצעת המחיר הטובה ביותר תקבל את מלוא הניקוד- 50 נקודות, יתר ההצעות ידורגו ביחס להצעה הטובה ביותר.

17.3. המועצה תהא רשאית להתחשב בין השאר, ביכולתו של המציע, בניסיונו ובכישוריו של המציע לבצע את העבודות בטיב מעולה ובמחיר הצעתו.

### 17.4. השלב הראשון – בחינת תנאי הסף ושלמות ההצעה.

17.4.1. בדיקת קיומם של כל מסמכי ההצעה וצורפותיה בהתאם לתנאי המכרז.

17.4.2. בשלב ראשון תבוצע בחינת תנאי הסף כפי שהוגדרו בסעיף 8 לעיל. המועצה רשאית לפסול את ההצעות אשר אינן עומדות בתנאי הסף, הכל לפי שיקול דעתה המוחלט.

17.4.3. יבחן האם צורפו ומולאו כל המסמכים הנדרשים.

אין באמור כדי לגרוע מסמכות המועצה לפנות בבקשה להשלמת מסמכים נלווים ולמתן הבהרות, בהתאם לשיקול דעתה.

### 17.5. השלב השני- בדיקת המחיר המוצע

17.5.1. בשלב זה תבוצע בחינת הצעת המחיר על פי טופס הצעת המחיר, פתיחת ההצעה תהא בעת ההגשה הראשונה ולא במעטפה נפרדת. על המשתתפים לנקוב בנספח הצעת המחיר של המכרז באחוז ההנחה המוצע על ידם מן המחיר המקסימאלי הרשום בכתב הכמויות כשאחוז ההנחה המקסימלי לא יעלה על 25%. שיעור הנחה מעל ל- 25% יביא לפסילת ההצעה. יש לנקוב באחוז הנחה אחיד ביחס לכלל סעיפי כתב הכמויות והשירותים. יובהר כי ניתן לנקוב בהנחה בשיעור 0%.

17.5.2. מכך תוסק העלות הכוללת של ההצעה. ההצעה הנמוכה ביותר (אשר תנקוב באחוז ההנחה הגבוה ביותר) תקבל את מלוא הניקוד, והצעות גבוהות יותר (אשר ינקבו באחוז הנחה נמוך יותר), יקבלו ניקוד יחסי (כלומר, ההצעה הנמוכה ביותר חלקי ההצעה הנבחרת כפול מספר הנקודות המקסימלי).

17.5.3. המחיר המוצע יהיה שקלול של הצעת המחיר לשני הפריטים כדלקמן, לפי המשקל המפורט עבור כל פריט :

פריט	משקל בנקודות	מחיר מקסימלי (אומדן המועצה)
אפיון, התאמה, הקמה, הסבה והדרכה - מחיר חד פעמי	10	22,000 ₪ + מע"מ
דמי שימוש שנתיים בתוכנה כולל רישוי צד שלישי ותחזוקת מערכת הכוללת עדכונים ושדרוגים	40	70,000 ₪ + מע"מ

17.6. השלב השלישי – בדיקת איכות ההצעה (ביחס למציעים שעמדו בתנאי הסף)

17.6.1. בשלב זה יבחן מענה ופתרון המציע בהתאם למדדי האיכות המפורטים בנספח א'.

17.6.2. לטובת בדיקת מענה האיכות, ימונה צוות מקצועי המונה לפחות את יו"ר ועדת המכרזים במועצה או נציג מטעמו, מנכ"ל המועצה או נציג מטעמו, ומנמ"ר המועצה. צוות זה רשאי ליצור קשר עם לקוחות המציעים לקבלת המלצות בכתב או בעל-פה (אף כאלו שלא הוצגה המלצתם על-ידי המציע). צוות זה רשאי אף להזמין את המציעים שעברו תנאי הסף להציג את פתרונם בפני הצוות המקצועי במועצה בראיון אישי, כאשר הפתרון המוצע ידורג על ידי נציגי המועצה בהתאם לטופס דירוג פנימי ושיטת הניקוד הבאה של הפתרון המוצע:

## טופס דירוג פתרון המציע

### פרטים כללים

שם החברה המציגה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

שם המדרג: \_\_\_\_\_ תפקידו: \_\_\_\_\_

- בעמודת "ציון" ירשום המדרג ציון מ-1 עד 6 לכל אחת מהעמודות, כאשר 1 הוא הציון הנמוך ביותר ו-6 הוא הציון הגבוה ביותר.
- בעמודת "הנימוקים" ממלא הטופס יכול למלא נימוקים לציון שנתן לאותו פרמטר

נושא	משקל	פרמטר לבחינה	ציון	נימוקים
1	10%	ערוצי כניסת פניות		
		ממשק פתיחת פניות וניהול פניות		
		אזור אישי		
2	10%	טפסים מקוונים		
		הפצה		
		מערכת בשעת חרום		
		לחצני מצוקה		
		תמיכה בסקרים		
		שיבוץ		
		אפליקציה לאנשי שטח		
		הפצת הודעות		
3	10%	תמיכה בהגדרות נדרשות וחיווי מערכת AD(ניהול הרשאות משתמשים )		
4	10%	Work Flow , ניהול תהליכי אוטומטיים, ותמיכה Business Rules ,Follow-up בתסריטים		
5	10%	ממשק למרכזיה ומערכות נלוות נוספות		
		תמיכה במחולל ידע ותצורת דוחות		
7	10%	מודול ניהול המידע והידע		
		ניהול מסמכים		
8	10%	המציע בעל תקן/תקני ISO לאבטחת מידע		
		SLA לטיפול בתקלה		
9	30%	איכות המערכת המוצעת 10%		בהתאם לפרמטרים המוצגים בסעיף 6 נספח א
		התרשמות מניסיון המציע וניסיון מנהל פרויקט שביעות רצון מלקוחות קודמים 20%		
<b>סה"כ ציון מרכיב האיכות (50% מהציון הכולל)</b>				

נושא	משקל	פרמטר לבחינה	ציון	נימוקים
סה"כ ציון משוקלל מרכיב האיכות + מחיר				

חברי הוועדה ינקדו, כל אחד, את ההצעות בהתאם לפרמטרים דלעיל. לכל חבר וועדה יהיה משקל אחיד ביחס ליתר חברי הוועדה וניקוד חברי הוועדה ישוקלל לציון סופי.

**רק מציעים אשר יעמדו ברף איכותי אשר זיכה אותם בציון מינימאלי של 75 נקודות יעברו לשלב השלישי. הצעות שלא יעמדו ברף האמור – ייפסלו.**

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

18.1. ככלל, ההצעה הזוכה היא זו שהציון המשוקלל שלה לגבי רכיב האיכות והמחיר, הוא הגבוה ביותר.

18.2. יובהר כי אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת המחיר הנמוך ביותר או כל הצעה שהיא.

18.3. מוסכם ומפורש כי הצעת המחיר של המציע אינה מהווה התחייבות מצד המועצה להזמין העבודות או את שירותים נשוא המכרז בהיקף כלשהו ובכלל.

18.4. בקבלת החלטתה תהא המועצה רשאית להתחשב בין היתר ביכולתו של המציע לעמוד בהתחייבויותיו במלואן ובמועדן, בכושרו לתת את השירות ברמה מעולה, במשך הזמן הנדרש להשלמת מתן השירותים וכיו"ב. ככל שהמועצה תחזיק מידע לפיו היא סבורה כי אין המציע מתאים לביצוע עבודה זו (זאת, למשל, על בסיס חוות דעת חיצונית או ניסיון עצמי מול המציע), היא תהא רשאית לפסול את ההצעה על הסף, מבלי להידרש להצעה הכספית של אותו מציע.

18.5. ככל שיתברר ומועמד לזכייה הינו מציע אשר למועצה ניסיון רע עמו בגין התקשרות קודמת או נודע למועצה כי בהתקשרות קודמת אשר ביצע המציע ברשות אחרת קיים חוסר שביעות רצון מטיב השירות אשר ניתן על ידי המציע בעבר, לרבות מעורבותו בהליכים משפטיים אשר ננקטו נגדו ו/או הופסקה התקשרות עמו מצד מזמינים אחרים בשל חוסר שביעות רצון, תהא המועצה רשאית לשקול זאת במסגרת שיקוליה ולהעדיף מציע אחר, אף אם הצעתו תהא גבוהה מזו של המציע אשר למועצה סבור כי קיים חשש לניסיון רע עמו, וזאת מנימוקים שיירשמו.

18.6. ככל שתנוקדנה ההצעות הטובות ביותר בניקוד סופי זהה, באפשרות המועצה לערוך הגרלה או התמחרות בין ההצעות המיטביות הנהות.

19. **הודעה על הזכייה וההתקשרות:**

19.1. המועצה תמסור לכל משתתף שהגיש הצעה במכרז הודעה בכתב על החלטה.

19.2. תוך חמישה (5) ימי עסקים מרגע קבלת הודעת ההודעה בדבר ההצעה הזוכה, ימציא הזוכה למועצה את כל המסמכים שעליו להגיש למועצה, בעקבות זכייתו במכרז, לרבות ערבות הביצוע בהתאם לנספח טז' וכן את אישור קיום הביטוחים לכל הפחות ע"פ התנאים בנספחי הביטוח המצורפים למכרז זה (בכל מקרה של שינוי מהנוסח הרצ"ב תכריע המועצה אם המדובר בשינוי לזכות/טובת המועצה).

19.3. איחר הזוכה בביצוע התחייבויותיו לפי החוזה או המכרז, במלואן ובמועדן, ישלם למועצה פיצוי בסך השווה בשקלים חדשים ל- 1,500 שקלים, בגין כל יום של איחור וזאת, מבלי לפגוע בכל סעד לו זכאית המועצה על פי מכרז זה ו/או עפ"י דין. מבלי לגרוע מן האמור, המועצה תהיה רשאית לחלט את הערבות המוחזקת בידיה, כולה.

חזר בו המציע מהצעתו, בין על דרך הודעה ובין על דרך התנהגות (אין קיום התחייבויות כתנאי לכניסת ההסכם לתוקף), תהא זכאית המועצה לחלט כל ערבות בנקאית שתהיה בידיה אותה עת, ללא כל סייג או תנאי וללא הוכחת כל נזק.

19.4. במקרה שמשנתף, לרבות הזוכה, יחזור בו מהצעתו או מכל חלק ממנה ו/או יפר אהת, או יותר, מהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה ו/או יסרב למלא או לא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה, תהא המועצה רשאית, אך לא חייבת, לבטל את החוזה מול המפר ולהתקשר עם ההצעה הבאה בתור.

19.5. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז השונים, לרבות נספחיו ולרבות חוזה ההתקשרות, או בין הוראות שבמסמכים אלה, תגבר ההוראה המיטיבה עם המועצה לפי פירושה של המועצה.

## 20. כשיר נוסף :

בהחלטתה על הזוכה במכרז רשאית המועצה להחליט על מציע שהוא במקום שני לזכייה ; מציע זה יהיה לזוכה במכרז, עד תום התקופה כפי שתיקבע בידי המועצה ואשר תובא לידיעתו של הזוכה והזוכה השני, במקרים שלהלן :

20.1. חזר בו הזוכה הראשון מהצעתו.

20.2. הזוכה הראשון לא קיים תנאי מוקדם להתקשרות.

20.3. הזוכה הראשון לא החל או חדל מביצוע החוזה בזמן שהוא פרק זמן סביר, לפי קביעת המועצה, ממועד הודעת המועצה על זוכה ראשון במכרז.

המועצה תהא רשאית להכריז על כשיר נוסף כזוכה (מקום שלישי) ובמקרה האמור יחולו ההוראות דלעיל בשינויים המחויבים.

## 21. משא ומתן עם הזוכה

21.1. הכרזה על הזוכה תהא בכפוף להמצאת כל המסמכים הדרושים לצורך הוכחת יכולתו של הזוכה לעמוד בתנאי ההתקשרות כמפורט לעיל. ואולם, אף אם נבחרה הצעתו של מציע כזוכה במכרז בהחלטה סופית ופורמלית של ועדת המכרזים, תהא המועצה רשאית לנהל עם המציע משא ומתן ביחס למחיר הצעתו, בכפוף לדין.

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

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

**בכבוד רב,**

**ערן גלזר  
ראש המועצה**

## נספח א' - מפרט טכני – אפיון השירותים

### נספח א' – מפרט טכני מערכת ניהול קשרי לקוחות

1. **כללי:**
  - **תפקיד:** לנהל את קשרי המועצה עם תושבי המועצה ולקוחותיה.
  - **תיאור:** המערכת תנוהל כמערכת ניהול קשרי לקוחות אקטיבית.
  - **כלים:** מנגנוני שליפת נתונים, כלי בניה ועריכת דוחות ומסכים, כלי לניתוח סטטיסטי, מנגנון לייצוא נתונים, מנגנון רישום ומעקב אחר שימוש במערכות.
  - **תוצרים:** יכולת מעקב ובקרה על כל הקריאות הנפתחות במערכת תוך מענה בפרק זמן סביר שיוגדר על ידי המועצה ללקוחותיה
  - **ממשקים: סוגיות מיוחדות:** ממשקים למערכות התפעוליות במחלקות המועצה
2. **אופן מענה האיכות:**

במקום בו נדרש למלא "קוד מענה" בטבלאות המפרט הטכני, יש למלא קוד לפי הפירוט הבא

קוד מענה	הסבר
1	דרישה לא קיימת. הדרישה מחייבת פיתוח תוכנה.
3	דרישה קיימת חלקית. הדרישה מחייבת פיתוח תוכנה ו/או התאמות של המערכת לצורך מענה מלא לדרישה (להלן "התאמות תוכנה"). בסעיף זה ניתן לנמק בעמודת הערות
5	דרישה מתקיימת במלואה. ללא צורך בהתאמות תוכנה.

3. מפרט טכני – פרוט הסעיפים : בסעיף זה מתוארות הדרישות למערכת לניהול קשרי לקוחות

נושא	סעיף	דרישה	תיאור דרישה	קוד מענה	הערות
ניהול פניות	1	פניה בערוץ טלפוני תוך התממשקות למערכת Call Center	1. אינטגרציה בין מערכת הטלפוניה למערכת ה CRM תקפיץ מסך לקוח באמצעות מזהה לקוח (מספר חד ערכי) לדוגמה : מספר טלפון. ותקפיץ את היסטוריית הפניות שלו		
			2. במידה והלקוח לא זוהה ישנה אפשרות לפתוח מסך הקמת לקוח ו/או פתיחת פניה לאנונימי. טופס הפניה יפתח לפי סיווגי שלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) שיכוון את הפונה לנציגת המהות.		
פניה בערוץ תקשורת כתובה באמצעות דואר אלקטרוני / התממשקות למערכת תקשורת רב ערוצית כתובה	2	פניה בערוץ תקשורת כתובה באמצעות דואר אלקטרוני / התממשקות למערכת תקשורת רב ערוצית כתובה	1. צרופות מתוך דואר אלקטרוני / ערוצי התקשורת השונים, יכנסו לתוך הפניה, ישויכו לפניה הרלוונטית, פניה אחת בלבד.		
			2. פרטים נדרשים כגון: תאריך ושעת קבלת המייל, כתובת השולח, כותרת וגוף המייל יהיו חלק מתוך הפניה כקבצים מצורפים לטובת המשכיות המענה בין נותן השירות לפונה.		
			3. תהא אפשרות לשליחת דוא"ל מתוך פניה קיימת/חדשה		
			4. תהא אפשרות לפתיחת פנייה ישירה לתיבת מייל ייעודית (תיבה אחת או יותר) < פניות המוקד		
			5. יש צורך בשליחת מייל לפונה עם פתיחת פניה לאחר שמירתה.		
			6. תהא אפשרות לשליחת מייל בעל תבניות טקסט מובנות / קבצים מצורפים מובנים. טופס הפניה יפתח לפי סיווגי שלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) שיכוון את הפונה לנציגת המהות.		
פניה בערוץ – פקס / דואר אלקטרוני (אופציונאלי)	3	פניה בערוץ – פקס / דואר אלקטרוני (אופציונאלי)	1. קיים צורך לקבלת פניות באמצעות fax2mail – והקלדתם כפנייה במערכת.		
			2. המערכת תתמוך בפתיחת פניות מתוך Fax2mail		
			3. ערוץ הפניה לטובת זיהוי יופיע כפקס – אופן הגעת הפנייה טופס הפניה יפתח לפי סיווגי שלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) שיכוון את הפונה לנציגת המהות.		

		<p>1. עבור הפונה באמצעות רשתות חברתיות- שתי תצורות אפשריות</p> <p>2. ממשק למרכזיה הקיימת כיום במוקד כך שפניות המתקבלות במערכת יוכנסו למערכת ה-CRM לטובת זיהוי יופיע : אופן הגעת הפנייה</p> <p>3. יצירת טופס צור קשר שיושם באתר המועצה, בדף הפייסבוק, מסנג'ר, אינסטגרם, WhatsApp ורשתות חברתיות אחרות. פרטים הנקלטים בטופס יהיו חלק מתוך הפניה &lt; ערוץ הפניה לטובת זיהוי יופיע : אופן הגעת הפנייה</p> <p>4. לטובת ביצוע דרישה זו יסופק API של מערכות צד ג'</p> <p>5. טופס הפניה יפתח לפי סיווגי שלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) שיכוון את הפונה לנציגת המהות.</p>	<p>4</p> <p><b>ממשקים לערוצים הדיגיטליים</b></p>
		<p>1. פניות שייפתחו באמצעות אפליקציה וישויכו לאיש קשר אחד או יותר. &lt; ערוץ הפניה לטובת זיהוי יופיע : אופן הגעת הפנייה</p> <p>2. קבצי תמונה /מסמכים שיועברו באמצעות האפליקציה ישויכו כצירופות לפניה.</p> <p>3. תהא אפשרות לאיתור מיקום באמצעות GIS טופס הפניה יפתח לפי סיווגי שלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) שיכוון את הפונה לנציגת המהות.</p> <p>4. צ'אט בוט חכם שיוטמע בערוצי תקשורת השונים לדוגמא : whatapp, facebook וכו' המטרה בשירות צ'אט בוט חכם, לאפיין את השירותים ולאפיין תהליך פתיחת קריאה לנותני השירות מהרשות. הפנייה תעודכן במערכת ה CRM באופן אוטומטי ללא מעורבות של נציג.</p>	<p>5</p> <p><b>פניה באפליקציה</b></p>
		<p>1. אפשרות לפתיחת פנייה מאתר המועצה באמצעות טופס מקוון &lt; ערוץ הפניה לטובת זיהוי יופיע : אופן הגעת הפנייה</p> <p>2. המערכת תתמוך בקבצי תמונות /מסמכים קבצי תמונה /מסמכים שיועברו באמצעות האתר ישויכו כצירופות לפניה.</p>	<p>6</p> <p><b>קבלת פניה מאתר המועצה</b></p>

		3. טופס הפניה יפתח לפי סיווגי שלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) שיכוון את הפונה לנעיצת המהות.		
		1. על המערכת להיות בעל API מתועד לצרכי העברת פניות מהמערכת למערכות צד ג' וכמו כן לקבל פניות ממערכות צד ג' < ערוץ הפניה לטובת זיהוי יופיע : אופן הגעת הפניה	7	קבלת פנייה ממערכות צד ג' שנמצאות בשימוש המועצה
		2. המערכת תאפשר את החיבור ופתיחת הפניה באמצעות ממשק API.		
		3. המערכת תאפשר שליפת שידור הנתונים שהסתיימו בהצלחה ושליפת שידור הנתונים שנכשלו + סיבת הכישלון		
		4. טופס הפניה יפתח לפי סיווגי שלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) שיכוון את הפונה לנעיצת המהות.		
		1. תתאפשר קבלת פניות מטפסים מקוונים הקיימים באתר המועצה. המערכת תדע לקלוט את הפרטים מטפסים מקוונים אותם ממלא הפונה. טופס הפניה יפתח לפי סיווגי שלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) שיכוון את הפונה לנעיצת המהות.	8	טפסים מקוונים
		2. נדרש מחולל טפסים לצורך הקמת טפסים חדשים.		
		3. פניה מטופס מקוון תועבר לגורם מטפל בהתאם לסיווג הטופס או מהותו. < ערוץ הפניה לטובת זיהוי יופיע : אופן הגעת הפניה		
		1. על המערכת להיות בעלת יכולת WhatsApp עצמאית	9	WhatsApp
		1. המערכת תאפשר זיהוי הפונה באמצעות מפתחות שונים ( כגון : מספר פנייה, ת.ז לקוח וכ' ) עם זיהוי הפונה תוצג היסטורית פניות ופניה חדשה תשוך לאותו איש קשר.	10	תהליך פתיחת פניה חדשה במערכת
		2. המערכת תאפשר פתיחת פניות אנונימיות- במקרה כזה יפתח כרטיס לקוח מרכז לכלל הפניות האנונימיות וזאת על מנת לא ליצור רשומות רבות. במידה וזוהה הפונה המערכת תאפשר איחוד/פיצול פניות והזנת מפתח מזהה.		
		1. סיווג שלשות- נושא, תת-נושא, תת-נושא משני הבנויים כעץ היררכי. בחירה בשלשה הרלוונטית תלווה בתסריט שיחה ובסיום תבצע נעיצת מהות הטיפול באופן אוטומטי	11	מסך לפרטי פניה

		2. תיאור הפניה – שדה טקסט עשיר למילוי מלל חופשי בהקלדה		
		3. ערוץ קבלת הפניה יעודכן אוטומטית בהתאם לערוץ כניסת הפניה. ניתן יהיה להוסיף ערוץ באופן ידני אך לא ניתן יהיה לעדכן שדה זה לאחר שמירת הרשומה. כל עדכון מצריך שמירת לוג, מהלך טיפול		
		כתובת- בחירת כתובת תבוצע מתוך רשימת כתובות בהלימה מלאה למרשם האוכלוסין, יוצגו מאפיינים כגון שטח פרטי/שטח ציבורי בהתאם לשכבות ב GIS		
		4. יישוב – הכתובת תשויד באופן אוטומטי ליישוב – על המערכת לדעת לבצע בדיקת כתובת שהוזנה והזנת שם השכונה באופן אוטומטי, לחילופין תתאפשר בחירת שכונה מתוך רשימת בחירה		
		5. צרופות- בתוך הפניה ניתן יהיה לצרף כל סוג של קובץ: תמונה, וידאו, מסמך, PDF, אקסל WORD וכדומה.		
		6. יצורף לפניה קישור לשיחה מוקלטת במקרה וערוץ הפניה הוא טלפוני		
		1. בחירה בסיווג שלשות תבצע נעיצת מהות אוטומטית וגורם מטפל באופן אוטומטי.	12	שיוך גורמים מטפלים והפצת פניה
		2. ניתן יהיה לבצע שיוך ידני של גורם מטפל לפניה		
		3. פניה תופץ לגורמים מטפלים בהתאם לחוקיות – לדוגמא: בפניה בעלת סיווג מסוים- פניה תופץ במייל/SMS ולפניה אחרת- לא תופץ		
		4. עדכון הפונה יבוצע באמצעות הודעות SMS, דוא"ל, WhatsApp משתנות ובהתאם להתקדמות ומהלך הטיפול בפניה. לדוגמא- פניה נפתחה, בטיפול, טופלה, סגורה וכדומה. חוקיות תקבע בעת ההקמה. 5. פניות של פונה בעל אפשרות כניסה לאזור אישי- יופיעו באזור אישי		
		1. ניתן יהיה לפתוח משימות תחת פניה. נדרשת יכולת פתיחת יותר ממשימה אחת בו זמנית.	13	פעולות בפניה
		2. משימות יכולות להיות טוריות או רודפות:		
		- טוריות- מסי משימות להמשך טיפול של גורמים שונים בו זמנית		
		- רודפות- מסי משימות שמטופלות לפי סדר ובכפוף לביצוע משימה קודמת		
		3. פניה תסווג כחוזרת לפי התנאי הבא: פונה מזוהה+ פתיחת פניה באותו סיווג שלשות עד 14 יום מפניה קודמת שנמצאת בסטטוס סגור.		

		4. ניתן יהיה לסווג את הפניה כחוזרת באופן ידני.		
		5. משך הזמן המדויק להגדרת חוזרת-יקבע בעת ההקמה		
		6. זיהוי פניה ככפולה תבצע איחוד פניות. פניה כפולה היא זיהוי המערכת לפניה פתוחה באותו סיווג שלשה ולפי אותו מפתח שיקבע מראש		
		1. מסך פניות יציג את הנתונים הבאים :	תהליך ניהול פניה	14
		- פרטי הפונה – שם מלא, טלפון, כתובת מייל וכל פרט מזהה אחר		
		- פרטי הפניה יכללו : תאריך פתיחה, תאריך סגירה משוער הנגזר מSLA, מיקום הרלוונטי לנושא הפניה, תיאור כשדה טקסט חופשי, גורם או גורמים מטפלים		
		- היסטוריית טיפול – תופיע כלל היסטוריית הטיפול על הפניה לרבות הגורם המטפל/המעדכן ופעולות אוטומטיות כגון שליחת SMS מהפניה.		
		2. היסטוריית הטיפול תכלול לפחות את הפרטים הבאים :	טיפול בפניה	15
		- תאריך הוספת שורת הטיפול		
		- פעולה שבוצעה (לדוג' שליחת SMS, תיאור עדכון )		
		- גורם מבצע		
		- סטאטוס טיפול + תאריך שינוי הסטאטוס בפנייה		
		3. טיפול בפניה- ניתן יהיה לבצע לפחות את הפעולות הבאות :		
		- המשך טיפול ע"י נציג ו/או גורם אחר.		
		- עדכון ידני של תאריך סגירה צפוי		
		- הגדרת דחיפות באופן אוטומטי (כנגזרת מתהליכי שלשות) ובאופן ידני בהתאם לשיקול דעת נציג/מנהל		
		- עדכון הפניה- מה ואיך טופל – אפשרות בחירת סוגי טיפול מתוך חלון בחירה או טקסט חופשי		
		- צירוף מסמכים רלוונטיים תומכים כגון תמונה, וידאו, PDF וכדומה. לא תהיה מגבלת גודל לקבצים		
		- סגירת פניות תאפשר שינוי סטטוס אוטומטי עם ביצוע פעולות סגירה. שינוי הסטטוס יתאפשר גם באופן ידני		
		4. תבוצע שליחת הודעת חייווי אוטומטית ללקוח בעת סגירת הפנייה בכפוף לאפיון מפורט ומנוהל ( ניהול מהלך הטיפול בפנייה)		

		5. לפניה ניתן יהיה לפתוח מספר משימות בו זמנית לגורמים מטפלים שונים באופן מקביל או באופן טורי.		
		6. ניתן יהיה להדפיס פניה		
		7. ניתן יהיה לשלוח פניה באמצעות דוא"ל – פורמט השליחה יהיה כקובץ PDF		
		8. בסיום פניה ניתן יהיה לבצע שליחת סקר באופן אוטומטי או באופן ידני בתלות לאפיון. סקרים ישלחו כקישור ללקוח (ממשק למערכת תקשורת רב ערוצית כתובה)		
		9. ניתן יהיה לפתוח פניה בעבור איש קשר אחר- במקרה כזה יהיו השדות פונה ואיש קשר		
		10. עריכת פרטי פניה לאחר שמירתה יהיו בתלות להרשאות. כל פעולה אחרת תרשם כהיסטורית פניה.		
		11. פניה חוזרת או כפולה- תסומן כחוזרת או כפולה בהתאם לדגשים בסעיף(פעולות בפניה סעיף 3 )		
		12. יהיה שדה המיועד להערות פנימיות שאינן חשופות לפונה בעת שליחת הפניה אליו במקרה הצורך		
		13. פניה לא תטופל בו זמנית באמצעות שני נציגים- תינתן הודעה לנציג שני באם רשומת הפניה "תפוסה" < בטיפול נציג		
		1. ניתן יהיה להיכנס לאזור אישי באמצעות כלי אימות FA2 לדוגמא הזנת מספר טלפון או מפתח מזהה אחר	אזור אישי לתושב	16
		2. האזור האישי יציג פניות היסטוריות שבוצעו וסטטוס הטיפול בפניה.		
		3. ניתן יהיה לפתוח פניה חדשה מתוך האזור האישי		
		1. בניית טפסים מקוונים באופן עצמאי וללא צורך בהתערבות הספק. ע"י מחולל טפסים	הקמת טפסים מקוונים מתוך המערכת באמצעות מחולל טפסים	17
		2. כותרות-כותרת לטופס בעל נושא אחד או מספר כותרות לטפסים בעלי מס' נושאים		
		3. שדות טקסטואליים- שדות שמטרתם קליטת ערכי טקסט חופשי		
		4. שדות נומריים- שדות שמטרתם קליטת ערכים מספריים. תהיה ולידציה על שדות אלו כך שלא תתאפשר הקלדת טקסט בתוך שדה נומרי		
		5. שדה מייל- שדה שמטרתו קליטת כתובת מייל- תבוצע ולידציה על תוכן השדה כך שהזנת טקסט שאינו בפורמט דוא"ל לא תתאפשר		
		6. שדה תאריך- תתאפשר הזנת תאריך ידנית ובחירה מתוך יומן תאריכים		

		7. שדה שעה – הזנת שעה ידנית או מתוך חלונות שעות		
		8. רשימה- אפשרות לשלב טופס המציג רשימת בחירה עם ערכים מובנים		
		9. אפשרות בחירה- שדה המאפשר בחירה מתוך מספר אפשרויות מובנות. (בחירה יכולה להיות באמצעות כפתורי רדיו/סימון V וכדומה)		
		10. אפשרות בחירה מרובה - שדה המאפשר בחירה של יותר מאפשרות אחת מתוך מספר אפשרויות מובנות. (בחירה יכולה להיות באמצעות כפתורי רדיו/סימון V וכדומה)		
		11. שדה תיאור – שדה טקסטואלי לטקסט חופשי		
		12. חתימה- שדה בו הפונה יוכל לחתום באופן עצמאי על הטופס בעת שימוש באפליקציה. החתימה תהא מאובטחת ותעמוד בתקני ISO27001		
		13. טבלאות – ניתן יהיה להקים טופס המכיל טבלאות למילוי		
		14. קליטת קבצים- ניתן יהיה לצרף לטופס מקוון קבצים שונים כגון תמונה, PDF		
		15. דרישות נוספות: ניתן יהיה לקבוע תנאים בטופס, טופס יהיה ניתן לעיצוב ע"פ בחירה מתבניות שונות, הטופס יתחבר למערכת כך שכשפונה שולח את הטופס- פרטי הטופס יוכנסו כרשומת פניה.		
		1. טופס שהוקם במערכת ישתקף באתר המועצה	מיקום טפסים והגדרות בטפסים	18
		2. טופס מוגדר כפניה- כל טופס יוגדר כפניה ייעודית בעלת מספר חד-ערכי. פניה שהוקמה מטופס תהיה חלק מסדר רץ של מספרי הפניות, אך מקור הגעת הפניה יציין הגעה מטופס/אתר		
		3. חיווי לפונה- עם שליחת הטופס תוקפץ הודעה חוזרת "פנייתך נתקבלה". טקסט זה יהיה ניתן לשינוי בהתאם לנושאי הטופס ו/או הגדרת זמן צפוי לטיפול בתלות להגדרות SLA. נוטיפיקציה נוספת תבוצע באמצעות משלוח הודעת SMS, דוא"ל, WhatsApp המכילה את מספר הפניה לצרכי מעקב טלפונית ו/או באזור אישי		
		4. פניה שנפתחה מטופס ובמידה והוגדרה ע"פ סיווגי שלשות-תועבר אוטומטית ליחידה מטפלת ולא תמתין בתור לקליטת הטופס ושיוך לגורם מטפל		

		5. פניה שתפתח מטופס תאפשר הוספת הערה ע"י גורם מטפל בצד מערכת			
		6. טיפול בפניה מטופס ועד לסגירתה תפעל בחוקיות זהה לחוקיות טיפול בפניה (סעיף טיפול בפניה)			
	<b>קוד מענה</b>	<b>תיאור דרישה</b>	<b>דרישה</b>	<b>מס"ד</b>	<b>נושא</b>
		1. ניתן יהיה להגדיר קבוצות שונות וקבועות במערכת אליהן ניתן יהיה להפיץ הודעות. המערכת תאפשר הקמת קבוצות מחתכים שונים לדוגמא פונים לפי א-ב/ פונים מרחוב או שכונה וכדומה. פונה יוכל להיות חלק ממספר קבוצות שונות. מספר הקבוצות לא יהיה מוגבל.	<b>מודול הפצה האפשרות שליחת הודעות SMS וסקרים באמצעות SMS למדגם אוכלוסייה בחדך שונה- לדוגמא פונים מרחוב מסוים/ פונים בנושא מסוים וכדומה.</b>	1	
		2. ניתן יהיה לטעון רשומות מתוך קובץ לתוך המערכת לטובת הפצת המסרונים SMS			
		3. הודעות שנשלחו לפונים יופיעו תחת היסטורית פעולות בפניות תושבים			
		4. ניתן יהיה להשתמש בתבניות מובנות לטובת שליחת הודעות SMS			
		5. ניתן יהיה לשלוח קישורים לסקרי שביעות רצון לקבוצה ו/או באופן עצמאי לפונה בודד מתוך פניה			
		6. ניתן יהיה להגדיר הודעות להפצה בעת חירום כדוגמת פינוי ממיקום או הגעה לאירוע			
		1. המערכת תעבוד בצורה זהה ויפיע חייווי בראש הדף עם כותרת חירום וצבע שונה.	<b>מודול חרום הפעלת המערכת בעת חירום. מעבר בין מערכת במצב שיגרה למערכת במצב חירום תתאפשר באמצעות לחיצה על כפתור מצב שיופעל ע"י מנהל או בתלות להרשאות</b>	2	
		2. סיווגי השלשות (נושא, תת-נושא, תת-נושא משני) יכילו נושאים ייעודיים למצב חירום.			
		3. פניות המוגדרות בסיווגים כחירום יקבלו עדיפות גבוהה, אלו יוצבו בראש טבלת הפניות לטיפול.			
		4. בעת חירום המערכת תדע להוציא הודעות SMS לכתובת ו/או רדיוס רחובות			
		1. המערכת תאפשר בתלות להרשאות, הגדרת משתמשים מסוימים בפרופיל המתאים לתפקידים בגני ילדים כגון "גננת". ניתן יהיה לצרף עובדי גנים לפרופיל זה. פרטי העובד יכללו את פרטי הגן	<b>מודול לחצני מצוקה רלוונטי לשימוש באפליקציית השטח בהפעלת לחצני מצוקה בגני ילדים (חרום)</b>	3	
		2. עובד ששויך לפרופיל "גננת" יוכל להיכנס לאפליקציית השטח. אפליקציית השטח תכיל את האפשרויות הבאות לפחות:			
		- פתיחת פניה – אפשרות לפתיחת פניה רגילה			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- פנית מצוקה – אפשרות שליחת קריאת מצוקה. פניה מסוג זה תפעיל חלון קופץ וצליל. יוצגו פרטי הגן הפונה בפניית מצוקה. פניה זו תוגדר באופן אוטומטי בדחיפות גבוהה.</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- דיווח יציאה וחזרה אל הגן – תהיה אפשרות לגן לדווח על פעילות יזומה מחוץ לגן. אפשרות זו תכלול שדות להזנת כמות ילדים, שעת יציאה וחזרה משוערת, מטרת יציאה מהגן. פרטים אלו ייצרו פניה במערכת עם הפרטים כפי שהוזנו.</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- הפעלת דיווח חזרה מטיוול יבצע סגירת פניה בצורה אוטומטית.</li> </ul>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. לא תהיה מגבלה למספר הסקרים האפשריים במערכת.</li> </ol>	<b>מודול סקרים אפשרות להקמת סקרים שונים ניתור וניתוח סקרים</b>	4
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. בכל סקר ניתן יהיה להגדיר את שם הסקר המעיד על תוכנו, שאלות סקר ותשובות אפשריות.</li> </ol>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. יינתנו מספר אפשרויות הצבעה למשל- פונה יוכל להצביע פעם אחת בלבד- במקרה של הצבעה שניה לאותו סקר תוקפץ הודעה המתריעה על סקר שכבר בוצע. יש לאפשר אפשרות להצביע מספר פעמים ואפשרויות הצבעה נוספות.</li> </ol>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. מענה לסקר יציג חיווי.</li> </ol>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ניתן יהיה לנתח תוצאות סקרים באמצעות טבלה וגרפים. ניתוח זה יופיע במערכת וכמו כן ניתן יהיה להוריד תוצאות סקרים לקובץ אקסל לניתוח עצמאי</li> </ol>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. המערכת תאפשר להגדיר הודעות לפי חיתוכים שונים לדוגמא קבוצה, הודעה ללקוח ספציפי, הודעות לקבוצות כלליות. על המערכת לאפשר בניית קבוצות.</li> </ol>	<b>מודול הודעות קבוצתיות ואישיות</b>	5
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. הודעות יופיעו תחת פעילות לקוח בכרטיס לקוח/פניה או מיקום אחר המקושר ללקוח</li> </ol>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. המערכת תדע לשלוח הודעות SMS בעת חירום לפי כתובת מדויקת ו/או רדיוס רחובות, נתוני כתובות יקלטו ממערכת הגביה באמצעות קובץ. הודעות SMS ישלחו לפי בחירה ידנית של רחובות או באמצעות סימון שטח על גבי GIS</li> </ol>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. אפליקציית השטח נדרשת לאנשי השטח כגון פקחים, לא תהיה מגבלת כמות למשתמשים באפליקציית השטח</li> </ol>	<b>מודול לניהול אנשי שטח באמצעות אפליקציה</b>	6

		2. בעל תפקיד שטח העובד גם מתוך המשרד יוכל להיכנס למערכת עם אותם פרטי הזדהות (שם משתמש וסיסמא זהים	<b>מערכת ה-CRM תהיה בסנכרון לאפליקציית השטח שתאפשר לאנשי השטח לקבל ולדווח פעילות</b>
		3. נדרשת תמיכה לטלפונים ניידים עם מעה"פ אנדרואיד ו- IOS	
		4. המסך הראשי יהווה מסך ממנו ניתן להציג ולבצע פעולות שונות. על המסך הראשי לכלול בצורה ידידותית כניסה לפניות פתוחות להמשך טיפול; פניות בחריגה מזמן טיפול; אפשרות דיווח באמצעות פתיחת פניה חדשה מתוך האפליקציה; הודעות שהתקבלו; כניסה למסך פניות היסטוריות (סגורות)	
		5. פניות פתוחות- פניות שהופנו לטיפול גורם השטח המטפל. המסך יכיל את האפשרויות הבאות לפחות:	
		- אפשרות חיפוש לפניות.	
		- אפשרות לצפות בצרופות כגון תמונות או מסמכים שצורפו לפניה.	
		- תיאור הפניה כפי שהוזנה למערכת	
		- חיוג (נדרש לפרט האם קיימת אפשרות Click2Call)	
		- כתובת מדויקת ואפשרות ניווט	
		6. טיפול בפניה יאפשר:	
		- בחירת ערכים מתוך חלון בחירה לאופן טיפול ו/או אפשרות הקלדה ידנית	
		- צירוף תמונות באמצעות פתיחת מצלמה מתוך האפליקציה	
		- אפשרות העברת הפניה לגורם מטפל אחר ו/או לפותח הפניה.	
		- עדכון סטטוס יבוצע אוטומטית לאחר דיווח ביצוע, כמו כן תינתן אפשרות לבחירת סטטוס ידנית	
		7. פניות בחריגה- אפשרות זו תציג את הפניות החורגות זמן הטיפול שהוקצה להן. כניסה לפניה בחריגה תאפשר את כלל הטיפול כפי שמפורט לעיל.	
		8. דיווח פניה חדשה- על המערכת לאפשר פתיחת פניה יזומה מהשטח. הדיווח יכלול את האפשרויות הבאות לפחות:	
		- כתובת המפגע/הדיווח- נירש לתאר האם קיימים שירותי מיקום המאפשרים זיהוי מיקום דיווח מבלי לבצע הקלדה ידנית.	
		- דיווח יהיה לפי תצורת שלשות זהה לגרסת עבודה במחשב	

		- תיאור דיווח			
		- הוספת דחיפות מתוך טבלת ערכים			
		- הוספת צילום באמצעות פתיחת המצלמה ישירות מהטלפון.			
		- אפשרות לבצע דיווח ביצוע במעמד פתיחת הפניה ולבצע סגירה.			
		9. הודעות שהתקבלו- אפשרות זו תציג הודעות שנשלחו אל איש השטח לידיעה ו/או לצרכי טיפול.			
		10. פניות היסטוריות (סגורות)- ניתן יהיה לחפש פניה מתוך מסך זה ע"י שם לקוח/טלפון/מס' קריאה.			
		1. המערכת תאפשר הגדרת משמרות הכוללת שעת התחלה וסיום. ניתן יהיה להגדיר שעות משמרות שונות בהתאם למחלקות או האגפים	מודול שיבוצים מטרת מודול זה לאפשר שיבוץ פניות לאנשי שטח	7	
		2. יומן שיבוץ – המערכת תאפשר להגדיר יומן שיבוץ שיגדיר את הגורמים המטפלים של כל מחלקה בהתאם למשמרת, ניתן יהיה לשבץ ידנית או אוטומטית גורם שטח מטפל בהתאם לפעילותו במשמרת. ניתן יהיה לבצע שיבוץ למספר גורמים			
		3. יומן שיבוצים יהיה ניתן לשכפול לטובת סידור עבודה עתידי			
		4. על יומן השיבוצים לכלול אפשרויות כגון שיבוץ ערך "חופשה" או ערכים אחרים			
		5. ניתן יהיה לנהל באמצעות יומן השיבוצים לוח חופשות לעובד לפי האפשרויות הבאות לפחות: תאריך התחלה וסיום, סיבה, גורם מחליף (לא כשדה חובה)			
	<b>קוד מענה</b>	<b>תיאור דרישה</b>	<b>דרישה</b>	<b>מס"ד</b>	<b>נושא</b>
		1. הוספה והורדת שדות בתלות לתפקיד לרבות קאסטומיזציה של מסכים ומידע ע"פ תפקיד	ניהול מערכת	1	ממשק משתמש / מנהל מערכת
		2. כתובות – המערכת תאפשר להגדיר רשימת כתובות הבנויה מרחובות כאשר לכל רחוב ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים הבאים: שם רחוב, שכונה, מאפיינים (יוגדר בעת ההקמה) בהלימה מלאה למרשם האוכלוסין			
		3. יישובים - ניתן יהיה להגדיר או לטעון רשימת יישובים - בחירה היישוב תוכל לאפשר הצגת שמות הרחובות באותו יישוב.			
		4. היררכיה לטובת סיווגי שלשות- הגדרת מחלקות ו/או אגפים			

	המעורבים כגורם מטפל בתוך סיווג שלשות.		
	5. אפשרות שיוך תפקיד/גורם מטפל אגף, מחלקה		
	6. תקן SLA לפי ימי פעילות לטיפול/שעות		
	7. אפשרות טבלאות ערכים לנושאי הדחיפות. הגדרת דחיפות באופן ידני/אוטומטי		
	8. אפשרות הגדרת משימות באופן ידני/אוטומטי		
	9. אפשרות הצגת הנחיות מידע לנציג השירות		
	10. אפשרות הגדרת שליחת מייל/SMS מתוך פניות		
	11. היררכית צפיה: מנהל יוכל לצפות בנושאים שתחת אחריותו אך לא יוכל לצפות בנתונים של מחלקה/אגף אחר		
	12. הגדרת סטטוסים		
	13. אפשרות הוצאת סקרים בהתאם לסוג פניה/תהליך		
	14. הגדרת מקור פניה – לדוגמא אתר, מערכת רב-ערוצית, טלפון וכדומה		
	15. חיבור לטפסים מקוונים- קליטת נתונים ושליחת טפסים מקוונים כקישור SMS מתוך פניה		
	16. הגדרת מוסדות, אתרים המכילים שם אתר, מאפיינים, כתובת מלאה, איש קשר, טלפון איש קשר, מיקום (קואורדינטות GIS)		
	17. תבניות עבור הודעות SMS/מייל		
	18. מערך הרשאות לפי: תפקיד, אגף, פעולות (צפיה/הוספת רשומה/עריכה)		
	19. משתמשים- פרמטרים נדרשים: שם משתמש, סיסמא, דוא"ל, טלפון, נושאי בתחום אחריות, כתובות בתחום אחריות, תפקיד, שיוך לאגף/מחלקה		
	20. פרופילים: ניתן היה להגדיר פרופילים שונים בעלי הרשאות שונות בין פרופיל לפרופיל. לכל פרופיל ניתן יהיה לשייך משתמשים ללא הגבלה		
	21. איחוד פונים- זיהוי כפילות לפי פונה על פי מפתחות הזיהוי שיוגדרו מראש; איחוד פונים יהיה באמצעות זיהוי המערכת לפניות כפולות ואיחוד באמצעות לחצן		
	22. הגדרת תאריכים כחגים, חופשות ימים מיוחדים שיהוו בסיס לחישוב, ספירה ועצירת זמני SLA		

		<p>23. מנגנון אסקלציות מובנה למנהלים בעת חריגה מ-SLA בטיפול בפניה ובמשימה. הגדרות מפורטות לאפיון האסקלציה יבוצע במהלך תקופת ההקמה. המנגנון יכלול בין היתר צביעת השורות החורגות בהתאם לרמות שיוגדרו בצבעים שונים, יצירת סטטוס מיוחד שיאפשר את הסינונים, שליחת התראות אוטומטית (מייל/SMS), יצירת דו"ח יומי ו/או שבועי מרוכז וכו'.</p>			
		<p>24. יכולת צפיה בהיסטורית לקוח מלאה (ניהול לקוח) הכוללת את הפעילויות שבוצעו עם לקוח כדוגמת שליחת SMS או מייל, קריאות פתוחות/סגורות וכדומה</p>			
		<p>25. המערכת תחזיק בלוג פעולות משתמש המציין לדוגמא נעילת משתמש, העלאת תכנים וכדומה</p>			
		<p>1. איחוד פניות זיהוי ע"פ מיקום/כתובת מדויקת/קואורדינטות ונושא הפניה- פניות המזוהות כזהות מבחינת הנושא וכתובת יאוחדו לכדי פניה אחת</p>	<p>חיווי מערכת</p>	<p>2</p>	
		<p>2. חיווי פניות נכנסות – המערכת תציג חיווי בזמן אמת של פניות נכנסות ממקורות הפניה המחוברים למערכת.</p>			
		<p>3. חיווי מענה/ תגובה/פעילות לפניה קיימת – מענה לסקר/השלמת פרטים/שליחת צרופות רלוונטיות – יופיע חיווי על פעילות זו</p>			
		<p>4. חריגה מ-SLA פניות החורגות מזמני התקן שהוגדרו יסומנו כחריגות. עדיפות כי הפניות יופיעו בראש טבלת הפניות הפתוחות לטיפול.</p>			
		<p>5. פניות מקושרות- כדוגמת פניות בן- יופיע חיווי כי קיימת פניה מקושרת. ניתן יהיה להיכנס לפניה מקושרת מתוך הפניה עצמה וללא צורך ביציאה ממסך הפניה</p>			
		<p>6. דחיפות- נדרש כי פניות דחופות יסומנו באמצעות צבע/חיווי אחר</p>			
		<p>7. פניות פתוחות על גבי מפה – כלל הפניות הפתוחות יופיעו על גבי מפה ויוצגו כנקודות (נעץ או סימון אחר). ניתן יהיה להיכנס לפניה מתוך המפה.</p>			
	<b>קוד מענה</b>	<b>תיאור דרישה</b>	<b>דרישה</b>	<b>מס"ד</b>	<b>נושא</b>
		<p>1. המערכת תאפשר להגדיר לנושא חוקיות שלשות המתייחסת לפרמטרים הבאים: נושא, תת-נושא, תת-נושא משני.</p>	<p>Workflow תהליכים אוטומטיים ע"פ סיווגי שלשות שתוביל להוספת הגורם המטפל</p>	<p>1</p>	<p>ניהול תהליכים</p>
		<p>2. הגדרת סטטוס הפניה אוטומטי או ידני</p>			

		3. תהליכים ייושמו באמצעות אוטומציות אך יתנהגו זהה בהתאם לתהליכים בהם ניתן להעביר/לשנות פרמטרים ידנית	<b>ותפתח משימה/משימות לפי חוקיות עסקית וכדומה</b>		
		1. פתיחת פניות/משימות עתידיות- פעילות עתידית שתהפוך עם הזמן שהוגדר לה לפנייה פעילה. כל עוד הפעילות היא עתידית- לא יספר לה SLA. עם כניסת הפעילות לזמן המתוכנן תתחיל ספירת SLA לפנייה. פעילויות אלו יכולות לכלול תכנון עתידי, תזכורת חזרה לפונה וכדומה	<b>Follow Up מעקב אחר פניות</b>	2	
		2. נדרשת תמיכה בהעברת משימות / תזכורות מעובד לעובד בתלות להרשאות			
		1. הגדרת תרחישים תהיה בהרשאות מנהל מערכת.			
		2. אופן הטיפול – יתאפשר מתוך טבלת אפשרויות טיפול המתאימות לנושא.			
		3. התראות באזור אישי- אפשרות להגדרת תוכן ההודעה שתופיע באזור אישי ובהקשר למספר פניה ספציפי.	<b>תסריטי פעולה הגדרה לתרחישים אוטומטים בנושאים שהוגדרו מראש והפעלת פעולות אוטומטיות בהתאם לתרחיש</b>	3	
		4. הגדרת הסטטוס שיקבע בעת בחירה באופן הטיפול			
		5. נדרשת אפשרות להעברת פניה למחלקה אחרת באופן ידני.			
		6. תינתן אפשרות לבחירת הודעת SMS שתשלח לתושב. הבחירה תתאפשר מתוך בנק הודעות SMS שיוגדרו			
		7. ניתן יהיה לפתוח תחת הפניה משימה או משימות שיפעלו בצורה טורית (משימה מסתיימת מהווה טריגר להפעלת משימה הבאה אחריה) או משימות מקבילות (בו זמנית מס' גורמים מטפלים)			
		1. המערכת תכלול טפסי BPM לקבלת תצוגה גרפית של התהליך מראשיתו ועד סופו. נדרש ניהול תהליכים עסקיים עבור המועצה בין ה-CRM לבין ישויות יוגדרו בתהליך	<b>טפסי BPM</b>	4	
	<b>קוד מענה</b>	<b>תיאור דרישה</b>	<b>דרישה</b>	<b>מס"ד</b>	<b>נושא</b>
		1. כניסת או פניה יקפיצו מסך של פרטי הפונה כפי שהם מופיעים במערכת ה-CRM במידה וקיימת פניה פעילה- המערכת תקפיץ את מסך הפניה הפעילה.	<b>ממשק ל Call Center</b>	1	
		2. במידה וקיימת יותר מפניה אחת- תוצג טבלת רשומות פניות פעילות.			
		3. במידה והפונה אינו קיים במערכת, קרי, לא נפתחה בעבר פניה כלשהי לאותו מתקשר- יוקפץ מסך פניה ריק למילוי ע"י נציג			<b>ממשקים</b>

		4. נדרשת תמיכה בשיחות מוקלטות : המערכת תציג בתוך הפניה את הקלטת השיחה הייעודית. הקלטת השיחה תופיע כקישור URL. במידה וקיימות מספר הקלטות (לדוגמא במקרה של מספר שיחות בעניין אותה פניה) יופיעו מספר קישורים			
		5. חיוג מהיר – על המערכת לכלול יכולת חיוג מהיר מתוך הפניה (Click2Dial)			
		6. ממשק למרכזיה- על המערכת להיות בממשק למרכזיה לטובת הסטת שיחות לאמצעי תקשורת כתובה במעמד שמיעת ניתוב השיחות			
		1. יבוצע ממשק חיבור בין מערכת לניהול תקשורת כתובה לבין ה-CRM לטובת קליטת רשומות פניות ישירות לתוך ה-CRM וללא ביצוע פעולות ידניות	<b>ממשק למערכת לניהול תקשורת כתובה רב ערוצות</b>	2	
		1. נדרשת אפשרות קליטת מיילים לכתובת של המוקד העירוני לתוך מערכת ה-CRM. בהמשך יתכנו כתובות נוספות ליחידות שירות נוספות שיהיו חלק מתוך המערכת. פניות מייל אלו יופיעו באמצעות הממשק על גבי תור פניות לטיפול/פתוחות	<b>מייל</b>	3	
		1. נדרש ממשק למנוע SMS באמצעותו ניתן יהיה לשלוח מסרונים SMS לפונים מתוך פניה.	<b>SMS</b>	4	
		1. נדרש ממשק לאתר העירוני לטובת אפשרות כניסה לאזור אישי	<b>אתר</b>	5	
		1. לטובת ניהול אוכלוסיית התושבים כלקוחות הארגון, רשומות הלקוחות ימשכו ממערכת הגביה.	<b>מערכת גביה עירונית</b>	6	
		1. ממשק למערכת BI של המועצה.	<b>BI</b>	7	
		1. במהלך תקופת ההתקשרות, יתכנו ממשקים למערכות נוספות, על המערכת להיות בעלת API מתועד שיאפשר התחברות למערכות אחרות כגון מערכת לניהול מסמכים	<b>ממשקים נוספים</b>	8	
	<b>קוד מענה</b>	<b>תיאור דרישה</b>	<b>דרישה</b>	<b>מס"ד</b>	<b>נושא</b>
		1. על המערכת לכלול מחולל דוחות להפקת דוחות באופן עצמאי בתלות להרשאות/תפקיד.	<b>מחולל דוחות</b>	1	
		2. ניתן יהיה להפיק דוחות סיכומים ודוחות מפורטים.			
		3. דוחות סיכומים יכילו תצורה גרפית בנוסף לטבלאות			
		1. ניתן יהיה להציג דוחות ולייצא בפורמט אקסל ו-PDF	<b>תצורת דוחות</b>	2	
		2. ניתן יהיה לקבל דוחות באופן מתוזמן			
					<b>דוחות</b>



נושא	מס"ד	דרישה	פירוט	קוד מענה
תקנים	1	תקן ISO 27001 הגנה על הפרטיות לאבטחת מידע	1. על המציע לפרט את תקני אבטחת המידע להם הוא מוסמך.	
			2. מציע בעל תקן הגנה על הפרטיות לאבטחת מידע ISO27001 יזכה את המציע בניקוד הסעיף.	
	2	עמידה ב SLA לטיפול בתקלה	1. על המציע לפרט טיפול בתקלות רגילות, מורכבות וקריטיות וזמן הטיפול מרגע פתיחת הפניה	

**היבטי רכיבי ההתרשמות (סעיף 9 לעיל):** כחלק מבדיקת המענה, צוות בדיקה יתרשם ממערכת CRM מוצעת ותתייחס להיבטים הבאים:

- נוחות שימוש.
- התאמת המערכת לצרכי בעלי תפקיד שיעשו שימוש במערכת.
- חדשנות וכלים פרואקטיביים למתן שירות.
- יכולות נוספות הכלולות בתמחור והן מעבר לדרישות המצוינות בטבלאות לעיל איכות המציע- שלב זה יבוצע באמצעות טבלת הוכחת ניסיון
- מנהל הפרויקט וניסיונו בליווי תהליך האפיון ועד להקמת המערכת.
- תכנית העבודה המוצעת ע"י המציע לקיום פרויקט CRM נשוא מכרז זה.
- זמינות למימוש הפרויקט לרבות תהליכי אפיון, בדיקות, הטמעה ועד למסירה.

4 שאלון שביעות רצון

הנחיות למבצע השאלון:  
יש לעדכן את המשיב כי תוצאות השאלון חסויות ולא ימסרו זהות ו/או פרטי המשיב  
שם המציע: \_\_\_\_\_

שם נציג המועצה/ נציג מוסד המבצע את השאלון: \_\_\_\_\_  
שם הרשות האזורית: \_\_\_\_\_  
שם הנציג העונה לשאלות: \_\_\_\_\_  
תפקידו: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
תאריך ושעת ביצוע השיחה: \_\_\_\_\_

לכל שאלה יידרש הנשאל לתת ציון בטווח של 0-3:

שאלה	גרוע = 0	בינוני = 1	טוב = 2	מצוין = 3
שביעות רצון כללית מאיכות שירותי שסיפק המציע בתחום crm				
עמידת המציע בזמנים.				
מקצועיות עובדים מטעם המציע שעבדו אצל הממליץ				
מקצועיות מנהל פרויקט מטעם המציע				
גמישות המציע, נכונות ויכולת לבצע התאמות לצרכים				
חדשנות המציע				

במידה ולא תתקבל תשובה לשאלה מסוימת, מכל סיבה שהיא, הניקוד לגבי אותה שאלה יהיה 0.  
ציון לתבחין שביעות הרצון יהיה ממוצע הציונים של הנשאלים.

שם וחתימת נציג המועצה המבצע את השאלון, המאשר כי התשובות הרשומות לעיל, הינן כפי שנמסרו לו טלפונית ע"י נציגי לקוחות המציע:

תאריך: \_\_\_\_\_ שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**ההצעה הכספית**

לכבוד

**המועצה האזורית גדרות**

תאריך: \_\_\_\_\_

לאחר קריאה והבנה של ההזמנה להציע הצעות כמפורט בחוברת המכרז, אני מציע לבצע את העבודות והשירותים המפורטים במכרז, לפי המפרט הטכני לאפיון השירותים ולפי כתב הכמויות המצורפים למכרז. ידוע לי כי המחיר המקסימלי הנו משוער בלבד ולכן אני, המציע, מוותר בהגשת הצעתי זו על כל טענה אודות אי התאמה כלשהי. אני מתחייב כי במידה ואזכה במכרז, אספק את העבודות והשירותים בהתאם להסכם המצורף, תמורת סך כולל כמפורט בטבלה להלן. ידוע לי כי הצעת המחיר תקבע בדרך של שקלול כלל מרכיבי ההצעה, במשקל של כל רכיב, כמפורט בטבלה לעיל.

תיאור השירותים	מחיר המקסימום לא כולל מע"מ	אחוז ההנחה המוצע
הקמת מערכת מוקד CRM (כולל רישיון התקנה ושימוש), הקמת מרחב אישי כולל ממשקים וחיבורים לאזור האישי ומנגנון חיבור טפסים מסונכרנים ויתר דרישות מיוחדות נוספות של המועצה כמפורט במפרט	22,000 ₪	%
מתן רישיונות שימוש במערכת - ללא הגבלת יוזרים + מתן שירותי תחזוקה טכנית ושירות טכני- לרבות הדרכות למועצה, לעובדיה וללקוחות המועצה. <b>מחיר שנתי</b> . השירותים כוללים את כל האמור בחוזה המצורף למכרז.	70,000 ₪	

\* על המציע להציע הנחה בטבלה לדעיל. יש לנקוב באחוז הנחה אחיד ביחס לכלל השירותים המוצעים.

\*\* מובהר כי המועצה תהיה רשאית להתקשר בגין כל רכיבים אלו עם המציע הזוכה, אך לא חייבת והיא תהא רשאית לוותר על רכיב אחד או יותר מהטבלה.

**המחירים הרשומים מעלה אינם כוללים מס ערך מוסף כחוק.**

**הצעת המחיר מבוצעת באמצעות מתן הנחה בלבד על מחיר המקסימום של כל רכיב (הנחה אחידה).** הצעה שתעלה על מחיר המקסימום ברכיב כלשהו, תיפסל על הסף.

שם מלא: \_\_\_\_\_ חתימה+ חותמת: \_\_\_\_\_

**הצהרת המשתתף במכרז**

**לכבוד: המועצה האזורית גדרות (המועצה)**

**שם המכרז: הקמה ומתן רישיונות שימוש למערכת ניהול קשרי לקוחות CRM**

מספר המכרז:

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

1. כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם להוראות המכרז.
2. כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים מראש על כל טענה בדבר אי התאמה ו/או חריגה, של המכרז ו/או תנאי מתנאיו מדרישות כל דין כאמור.
3. כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את ההתקשרות, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז ובהסכמים ונספחיהם.
4. ידוע לנו כי הצעת המחיר המרבית לביצוע העבודות והשירותים נושא המכרז הינה כמפורט במסמכי המכרז.
5. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
6. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה למשך 90 יום או לתקופה נוספת, על פי דרישת המועצה כאמור במסמכי המכרז.
7. אם תתקבל הצעתנו אנו מתחייבים, כי בתוך המועדים הקבועים במסמכי המכרז, נמציא את כלל המסמכים אותם אנו נדרשים להמציא על פי המכרז, כולל ערבות החוזה ואישורי ביטוח.
8. אנו מסכימים, כי הצעתנו היא בגדר המטרות והסמכויות הקבועות בשם מגיש הצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם מגיש הצעה ולחייבו בחתימתנו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
9. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז.

שם, חתימת המורשה וחותמת המשתתף במכרז

**אישור עו"ד בעל רישיון עריכת דין בישראל**

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מרחוב \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_, הופיעה לפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המורשה לחתום בשם המציע, שזיהה/תה עצמו/ה לפי תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_ / המוכרת לי אישית, וחתם/מה על הצהרתו/ה לעיל לאחר שהזהרתי אותו/ה, כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהא/תה צפוי/יה לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה/תעשה כן.

חתימה וחותמת עו"ד

**תצהיר לפי סעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976:**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/יה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב, כדלקמן:

1. הנני עושה תצהירי זה כתמיכה למכרז 01/25 שפרסמה המועצה האזורית גדרות.
2. הנני מכהן במשתתף במכרז בתפקיד \_\_\_\_\_ ומוסמך ליתן תצהיר זה מטעם המשתתף במכרז.
3. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "החוק"), לא הורשעו המשתתף במכרז ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות - כי במועד ההתקשרות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. לעניין סעיף זה, כל המונחים יהיו כמשמעותם בסעיף 2ב(א) לחוק.
5. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המוסמך מטעם המשתתף במכרז

**אישור עו"ד בעל רישיון עריכת דין בישראל**

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מרחוב \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_, הופיע/ה לפני מר/גב' \_\_\_\_\_, שזיהה/תה עצמו/ה לפי תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי אישית, וחתם/מה על תצהיר זה לאחר שהוזהרתי אות/ה, כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהא/תהא צפוי/יה לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה/תעשה כן.

עו"ד,

**הצהרה על פרטי המשתתף במכרז**

1. **על המשתתף במכרז לציין במדויק את הפרטים הבאים:**

שם: \_\_\_\_\_ ;

(ככל שהמציע תאגיד, יש לצרף תדפיס מהמרשם המתנהל כדין ותעודת התאגדות כמפורט במסמכי המכרז);

כתובת \_\_\_\_\_ ;

שם איש קשר \_\_\_\_\_ ;

טלפון \_\_\_\_\_ ;

פקסימיליה \_\_\_\_\_ ;

כתובת דואר אלקטרוני \_\_\_\_\_ ;

מספר עוסק מורשה \_\_\_\_\_ ;

מספר החברה \_\_\_\_\_ ;

צירוף אישור זכויות חתימה מאושר ע"י עו"ד המציע

**שמות בעלי זכות החתימה** שחתמו על מסמכי המכרז ודוגמת חתימה

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

אנו החתומים מטה מאשרים בזאת, כי הפרטים שמסרנו על מעמדנו המשפטי בטופס זה מדויקים ועדכניים.

שם פרטי \_\_\_\_\_ שם משפחה \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**חוק שכר מינימום ועובדים זרים**

**תצהיר לעניין שמירת זכויות עובדים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ בעלת ת"ז שמספרה \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב, כדלקמן:

1. אני עושה תצהירי זה בשמי/בשם הספק \_\_\_\_\_ שאני מוסמך לחתום ולהצהיר בשמו (להלן – **הספק**).

2. בספק מתקיימת אחת מן האפשרויות המפורטות להלן בסעיף זה (**יש למחוק את הפסקה המיותרת**):

- הספק ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום.
- הספק ובעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום אולם במועד ההתקשרות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

3. הגדרות המונחים לעניין תצהיר זה הינן על פי המפורט בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976, שחלק מהן מובאות להלן:

(א) "אמצעי שליטה", "החזקה" ו"שליטה" - כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א - 1981;

(ב) "בעל זיקה" - כל אחד מאלה:

1. חבר בני אדם שנשלט על ידי הספק;

2. אם הספק הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:

(א) בעל השליטה בו;

(ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של הספק, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הספק;

(ג) מי שאחראי מטעם הספק על תשלום שכר העבודה;

3. אם הספק הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית - חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בספק;

(ג) "הורשעו", בעבירה - הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשוון תשס"ג (31 באוקטובר 2002);

(ד) "חוק עובדים זרים" - חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), תשנ"א - 1991;

(ה) "חוק שכר מינימום" - חוק שכר מינימום, תשמ"ז - 1987;

(ו) "מועד התקשרות" - המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז;

(ז) "עבירה" - עבירה לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום;

(ח) "שליטה מהותית" - החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם;

4. אני מצהיר כי זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

\_\_\_\_\_

המצהיר/ה

### אישור

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני, \_\_\_\_\_ עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_), במשרדי שברחוב \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ נושא/ת ת.ז. \_\_\_\_\_ שמספרה \_\_\_\_\_ המוכר/ת לי באופן אישי והמוסמך ליתן תצהיר זה בשם המציע, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/עליה להצהיר את האמת בלבד וכי יהיה/תהיה צפוי/צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/אישרה את נכונות תצהירו/תצהירה דלעיל וחתם/וחתמה עליו בפני.

\_\_\_\_\_

עו"ד, \_\_\_\_\_  
מ.ר. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חותמת

**הסכם להקמה ומתן רישיונות שימוש מערכת ניהול קשרי לקוחות CRM**

שנערך ונחתם בעשרת ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2025

**בין :** המועצה האזורית גדרות  
עשרת, גדרות  
(להלן – "המזמין")

**מצד אחד ;**

**לבין :**

ח.פ. \_\_\_\_\_  
באמצעות מורשה חתימה \_\_\_\_\_, ת"ז \_\_\_\_\_  
(להלן – "נותן השירות")

**מצד שני ;**

הואיל : והמזמין פרסם **מכרז** – 01/25 הזמנה להציע הצעות להקמה ומתן רישיונות שימוש במערכת ניהול קשרי לקוחות CRM לרבות אפליקציה ייעודית (להלן : "ההזמנה" או "המכרז") ;

והואיל : ונותן השירות מצהיר כי הינו בעל מלוא זכויות הבעלות והקניין הרוחני בתוכנת " \_\_\_\_\_ " באופן בלעדי (להלן : "התוכנה/שירות") ואין כל מניעה למתן רישיונות שימוש למזמין בתוכנה בהתאם לאמור בהסכם זה ובמכרז, ואין מניעה להתקשרותו בהסכם זה, כמפורט לעיל ולהלן ;

והואיל : ובהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המזמין מיום \_\_\_\_\_, נותן השירות הוא הזוכה במכרז בכל הנוגע לאספקת רישיון בלתי חוזר לשימוש בתוכנה על עדכונים, לפי הסכם זה לרבות שרותי הקמה, תמיכה טכנית ואחזקה של מערכת התוכנה, הכל כמפורט במכרז ובהסכם זה ונספחיו (להלן : "ההסכם" ו"השירותים") ;

ונותן השירות מצהיר כי קיבל את כל הנתונים והמידע הדרושים לו לצורך מתן ההצעה נשוא המכרז מטעמו או הגשת הצעת המחיר מטעמו. במסגרת זאת מצהיר נותן השירות כי הוא בעל כל הזכויות, המומחיות, האמצעים הן הטכניים והן האנושיים, הכישרים, הידע והיכולת, התעודות, הרישיונות, המונוטין והניסיון הדרושים למתן השירותים לפי מסמכי המכרז והסכם זה, באופן מקצועי למזמין ;

והואיל : ולאור הצהרות ומצגי נותן השירות, המזמין מעוניין בקבלת מלוא השירותים מאת נותן השירות, ע"פ הצעת המחיר של נותן השירות במכרז לשיעור רצונו של המזמין, הכל כמפורט בחוברת המכרז ובהסכם זה באופן, במועדים ובתנאים האמורים בחוברת המכרז ו/או בהסכם ;

והואיל : ובהתחשב באופי השירותים שיש לתתם על-פי הסכם זה ויתר התנאים הכרוכים במתן השירותים, שני הצדדים הסכימו שנותן השירות יבצע עבור המזמין את השירות שלא במסגרת יחסי עבודה הנוהגים בין עובד למעביד אלא כשנותן השירות פועל להענקת שירותיו כמתחייב ממעמדו כמפעיל שירותים/קבלן עצמאי, המעניק את שירותיו למזמין על בסיס קבלני ומקבל את תמורת שירותיו כמתחייב ממעמד זה, בהתאם לתעריפים ולתנאים הקבועים בהסכם זה ;

והואיל : והצדדים מעוניינים להגדיר זכויותיהם, התחייבויותיהם ההדדיות, ההוראות שיחייבו אותם ודרך שיתוף הפעולה ביניהם במסגרת הוראות הסכם זה להלן.

**לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן :**

**1. מבוא, נספחים, כותרות**

**1.1.** המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו ומחייב את הצדדים כאילו נאמר בגוף ההסכם.

**1.2.** כל מסמכי המכרז על נספחיו, ולרבות הסכם זה על כל נספחיו ומסמכיו, וכן כל נספח אחר למכרז ו/או להסכם בין שצורף ובין שלא צורף הינם חלק בלתי נפרד מהסכם זה. היה ותתגלה סתירה ו/או אי התאמה ו/או דו משמעות בין אחד ממסמכים אלו לבין מסמך אחר ממסמכים אלו תקבע אך ורק פרשנות ו/או החלטת המזמין ולנותן השירות לא תהא כל טענה בקשר עם פרשנות ו/או החלטה זו.

1.3. כותרות הסעיפים הנן לנוחות הצדדים ולא יעשה בהן שימוש לשם פרשנות ההסכם והתניותיו.

#### 1.4. נספחי ההסכם

נספח א' - נספח סודיות ואבטחת מידע.

## 2. השירותים

### 2.1. במסגרת הסכם זה מתחייב נותן השירות לספק למזמין את כל השירותים כדלהלן במצטבר:

2.1.1. מתן שירותים ורישיון שימוש בלתי חוזר בתוכנה, על עדכוניה, בהתאם לאפיון השירותים כמפורט במפרט אפיון השירותים וכתב הכמויות המצורף **כנספח א' לחוברת המכרז**.

2.1.2. הקמה הטמעה ומתן זכויות שימוש בתוכנה בהתאם לכל האמור בחוברת המכרז על נספחיה ובהתאם למודולים והמאפיינים הנדרשים ע"י המזמין. הספק הזוכה יתקין את המערכת בעמדות שונות לפי דרישת המזמין וכפי שאלו יתעדכנו מעת לעת.

2.1.3. מתן הדרכה לשימוש בתוכנה לרבות באפליקציה ללא עלות נוספת הן למזמין והן לעובדיו וללקוחותיו- ללא הגבלת כמות משתתפים.

2.1.4. הקמה והטמעת המערכת על פי לוחות זמנים לפי דרישה והנחיה של המזמין.

2.1.5. שירותי אחסנה, תחזוקה וניהול המערכת על גבי שרתים שבבעלות ובאחריות נותן השירות.

2.1.6. נותן השרות יבצע גיבוי יומי ויבצע שחזור של מידע המערכת במקרי הצורך עד יומיים לאחור מיום הדרישה לביצוע השחזור.

2.1.7. נותן השירות יספק מענה תחזוקתי ותמיכה טכנית שוטפת לתוכנה לרבות לאפליקציה, הן למזמין והן לעובדיו וללקוחותיו, בהתאם לתנאי השרות וזמני SLA המפורטים בחוברת המכרז ו/או בהסכם זה.

### 2.2. אחסנה ותחזוקת המערכת .

על שירות האחסנה והתחזוקה שמספק נותן השרות, יחולו התנאים הבאים:

2.2.1. נותן השירות יאחסן וינהל את המערכת על גבי שרתים שבבעלותו ובאחריותו.

2.2.2. נפח האחסנה יהיה בהתאם לצורך.

2.2.3. אחסון המערכת ישמש לצורך אחסון קבצי המערכת ומסד הנתונים בלבד.

2.2.4. בכל מקרה של תקלה שאינה משביתה, נותן השירות מתחייב לבצע את התיקונים הנדרשים בהקדם האפשרי מבחינתו, על מנת להבטיח את פעילותו התקינה והרצופה של המערכת או את הציוד המשמש לאחסון המערכת.

2.2.5. מובהר ומוסכם כי באחריות נותן השרות (לעניין המערכת ואחסון המערכת) לדאוג לתקינות התשתיות ורשת המידע העולמית, על דרכי החיבור והגישה אליהן, לרבות אספקת גיבוי בעת הצורך.

2.2.6. התחזוקה השוטפת של המערכת כוללת טיפול בבאגים, טיפול בתקלות שוטפות ותמיכה טלפונית מלאה לכל משתמשי המערכת לפי SLA הנקוב בחוברת המכרז ו/או בהסכם זה.

2.2.7. שעות הפעילות למתן תמיכה טכנית יהיו לפי SLA בהתאם לאמור בנספח א' של חוברת המכרז.

### 3. הצהרות והתחייבויות נותן השירות

- 3.1. ביצוע השירותים ייעשה בהתאם לפירוט ואפיון השירותים המצורף **כנספח א'** לחוברת המכרז וליתר האמור בחוברת המכרז על נספחיה והסכם זה על נספחיו, כחלק בלתי נפרד מהם.
- 3.2. נותן השירות מצהיר כי הבין את צרכי המזמין, תנאיו ודרישותיו בקשר עם השירותים לפי הסכם זה, וכי ברשותו כוח האדם, הידע, המומחיות, הניסיון, היכולת, המיומנות, המשאבים הכספיים, הכישורים, הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי כל דין ובהתאם להוראות ו/או הנחיות ו/או דרישת כל רשות מוסמכת לשם מתן השירותים וכל האמצעים מכל סוג שהוא למתן השירותים בהתאם לדרישות המזמין ולשביעות רצונו המלא, לרבות רישיון מתאים לניהול עסק, ואישורים מכל צד שלישי (ככל הנדרש) והם ימשיכו להיות ברשותו, במשך כל תקופת ההסכם, הכל באופן שיבטיח שיהיו בידי נותן השירות, בכל עת, כל האמצעים הדרושים לשם מתן השירותים, בהתאם להתחייבויותיו המלאות על פי הסכם זה וחוברת המכרז.
- 3.3. נותן השירות מתחייב לבצע את השירותים במקצועיות הטובה ביותר והוא אחראי לטיב השירותים ולכל הכרוך במתן השירותים, בין אם ביצעים בעצמו ו/או ע"י מי מטעמו.
- 3.4. נותן השירות מצהיר כי בדק טרם התקשרותו בהסכם זה את כל הבדיקות והבירורים הנחוצים לצורך עמידה בכל התחייבויותיו על פי הסכם זה והוא מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מכל סוג שהוא כלפי המזמין בקשר עם כך.
- 3.5. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי יפעל בכפוף להוראות כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, וכן חוקי העזר השונים בקשר עם מתן השירותים, וכן נהלים ומדיניות אבטחת מידע וסייבר שיועברו אליו מעת לעת ע"י המזמין וישמע גם לכל הנחיות המזמין בקשר עם כך, בעת מילוי כל התחייבויותיו על פי הסכם זה ויפעל על חשבונו, לקבלת האישורים וההיתרים הדרושים לצורך הסכם זה בהתאם להוראות כל דין וכל רשות מוסמכת.
- 3.6. נותן השירות מתחייב למנות נציג אחראי מטעמו (להלן: "נציג נותן השירות") לצורך ביצוע כל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 3.7. נותן השירות מצהיר כי הוא בעל הזכויות המלאות והבעלים הבלעדי והחוקי בתוכנה (כהגדרתה במבוא להסכם זה) והוא רשאי ליתן רישיונות לשימוש בתוכנה זו, למזמין, ולהתקשר עם המזמין בהסכם זה. בנוסף אין כל מניעה ו/או מגבלה ואין צורך בהסכמת צד ג' והוא רשאי ליתן רישיון/נות לשימוש בידי המזמין בתוכנה כאמור במסגרת שירותיו למזמין לפי הסכם זה משך כל תקופת ההסכם ותקופות הארכה לו. תיאור התוכנה יהיה כאמור בנספח א' לחוברת המכרז. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי התוכנה עובדת וכוללת את כל הרכיבים והאפיונים המצוינים שהועברו ע"י נותן השירות למזמין במסגרת הגשת הצעתו במכרז.
- 3.8. נותן השירות מצהיר כי כל הפיתוחים הנוספים שיעשו בתוכנה מעת לעת, יהיו זמינים לשימוש המזמין במסגרת הרישיונות הניתנים לו לפי הסכם זה, ללא עלות נוספת.
- 3.9. מבלי לגרוע מהתחייבויותיו של נותן השירות לפי הסכם זה על כל תנאיו והוראותיו, מתחייב בזאת נותן השירות, כי כל פעולה הקשורה ו/או הכרוכה ו/או הנוגעת ו/או הצריכה ו/או הדרושה לשירותים, על פי הסכם זה ואשר ביצועה מחייב קבלת רישיון ו/או היתר ו/או אישור ו/או מילוי כל תנאי אחר על פי כל דין או דרישת רשות מוסמכת, לא תבוצע אלא רק לאחר קבלת אותו רישיון ו/או היתר ו/או אישור ו/או מילוי אותו תנאי.
- 3.10. נותן השירות מצהיר כי הוא ו/או מי ממנהליו לא הורשעו בעבר על ידי בית משפט ו/או לא הוגש נגדו ו/או נגד מנהל ממנהליו כתב אישום לבית משפט, בגין עבירה מסוג של מתן שוחד ו/או גניבה ו/או בגין עבירה שיש עמה קלון.
- 3.11. נותן השירות מצהיר כי אין כל מניעה לביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה והתקבלו במוסדותיו ע"י אורגניו כל החלטות בדבר התקשרותו בעסקה זו לפי דין.
- 3.12. מובהר בזאת למען הסר כל ספק, כי התקשרות המזמין עם נותן השירות בהסכם זה נעשית אך ורק על סמך הצהרותיו של נותן השירות כאמור לעיל. כל ניסיון מצד נותן השירות לחזור בו ו/או להסתייג במפורש או במשתמע מהצהרות אלה, ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה שבעטייה תהא למזמין הזכות לבטל הסכם זה לאלתר ונותן השירות לא יהא זכאי לכל תמורה ו/או פיצוי והוא מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג שהוא בעניין זה.

3.13. נותן השירות אינו ולא יהא רשאי להעביר את ביצוע השירותים ו/או את יתר זכויותיו והתחייבויותיו על-פי הסכם זה לאדם אחר ו/או גוף אחר, אלא בהסכמה מראש ובכתב מטעם המזמין.

3.14. נותן השירות מתחייב לבצע את השירותים בעצמו. לפיכך לא יסב, לא ימחה ולא יעביר לאחר, בתמורה ושלא בתמורה, כל זכות או התחייבות לפי הסכם זה, כולם או מקצתם, אלא אם קיבל לכך את הסכמת המזמין מראש ובכתב. המזמין יהא רשאי לסרב לבקשה כאמור מכל סיבה שהיא ולא תחול עליו כל חובת נימוק.

אין באמור לעיל כדי למנוע מנותן השירות להעסיק עובדים ו/או ספקי משנה מטעמו ובלבד שקיבל את אישור המזמין מראש ובכתב. מובהר כי הנ"ל יהיו מחויבים לחובת סודיות ואבטחת מידע כאמור בהסכם זה ויחתמו על כל מסמך הכולל התחייבות ישירה כלפי המזמין בעניינים אלו כתנאי מקדמי לאישורם.

ניתנה הסכמת המזמין כאמור לעיל ו/או הועסקו עובדים ו/או ספקי משנה מטעם נותן השירות, אין בכך כדי לפטור את נותן השירות מאחריותו לפי הסכם זה והוא יישא באחריות המלאה והבלעדית לביצוע כל התחייבויותיו בהתאם להסכם זה בין אם בוצע בעצמו ו/או על-ידי אחרים.

3.15. סעיף זה על תתי סעיפיו הינו יסודי והפרתו תיחשב הפרה יסודית של נותן השירות.

#### 4. תמורה

4.1. תמורת ביצוע מלוא התחייבויותיו של נותן השירות על פי הסכם זה ו/או המפורט במסמכי המכרז על נספחיהם, לשביעות רצון המזמין, ישלם המזמין לנותן השירות את התמורה המפורטת בטופס הצעת המחיר אשר צורפה ע"י נותן השירות למסמכי המכרז בעת ההגשה, באופן ובתנאים דלהלן.

4.2. התמורה בגין **שירותי ההקמה** תשולם באופן חד פעמי בתום תקופת ההקמה בתנאי שוטף+60 בכפוף להשקת המערכת לעבודה סדירה ובכפוף לתקינותה, הכל לשביעות רצון המזמין.

4.3. התמורה בגין **דמי השימוש השנתיים** (הכוללים אחזקה ואחסנה ותמיכה טכנית) תשולם בתום כל חודש של שימוש (באופן יחסי – 1/12) בתנאי שוטף+60 בכפוף לשביעות רצון המזמין ומתן השירותים באופן סדיר ומלא.

4.4. הסכומים שישלם המזמין יהיו בהתאם להצעת נותן השירות במכרז. התמורה תשולם רק כנגד המצאת חשבונית מס מטעם נותן השירות ובניכוי מס במקור כדין, אלא אם ימציא נותן השירות למזמין אישור ניכוי מס במקור לפני מועד התשלום. כל תשלום ישולם בהעברה בנקאית לחשבון בנק של נותן השירות שמספרו \_\_\_\_\_ סניף \_\_\_\_\_ בנק \_\_\_\_\_ או בדרך אחרת שתוסכם על הצדדים בכתב.

4.5. למען הסר ספק יובהר כי הדרכות, שירותי תחזוקה ושירותי תמיכה יסופקו ללא כל עלות נוספת למזמין.

4.6. מובהר כי תוספות ושדרוגים אופציונליים ישולמו כפי תמחרום בהצעת נותן השירות במכרז (ככל הקיים וככל שידרוש זאת המזמין בכתב), אולם רק בהתאם להחלטת המזמין ולאחר אישור בכתב מאת מורשי החתימה של המזמין. מובהר כי חריגה מכך ללא אישור בכתב מאת מורשי החתימה של המזמין לא תזכה את נותן השירות בתשלום תמורה נוספת. כל תמורה נוספת תשולם בתנאי שוטף+60 אף היא.

4.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות לסיים את ההתקשרות בכל עת, מכל סיבה שהיא. במקרה כאמור – תשולם רק תמורה בגין תקופת שירותים שניתנה למזמין בפועל. נותן השירות מוותר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין כל האמור.

4.8. מובהר כי התמורה לפי סעיף זה לעיל, הינה התמורה הסופית והמקסימאלית ושום תשלום אחר ו/או נוסף לא ישולם על-ידי המזמין, לא במהלך מתן השירותים ולא לאחר תום תקופת ההסכם, לא עבור השירותים ולא בקשר איתם ו/או הנובע מהם. נותן השירות מצהיר כי התמורה הינה סופית ומוחלטת, והיא מוסכמת עליו וכוללת את כל המגיע לו עבור מתן מלוא השירותים וביצוע מלוא התחייבויותיו לרבות, ומבלי לגרוע, שעות עבודה, נסיעות, הוצאות, הובלות, ציוד, מתקנים, חומרים וכיו"ב כל הדרוש לביצוע שלם ומלא של השירותים וכן לרבות כל מס ו/או אגרה ו/או היטל החלים ושיחולו וכי לא יתווסף על התמורה כל תשלום נוסף והתמורה לא תהא ניתנת לשינוי מכל סיבה שהיא.

4.9. איחור בהמצאת חשבונית לתשלום יגרם לעיכוב בביצוע התשלום ולנותן השירות לא יהיו כל טענות או תביעות עקב כך.

- 4.10. לכל התשלומים המגיעים לנותן השירות בהתאם לחוזה זה יתווסף מע"מ כדין, כאמור במסמכי המכרז.
- 4.11. מוסכם ומובהר בזאת כי התמורה על כל רכיביה לא תישא הפרשי הצמדה כלשהם.
- 4.12. סעיף זה על תתי סעיפיו הינו יסודי והפרתו תיחשב הפרה יסודית של נותן השירות.

## 5. סודיות, אבטחת מידע, זכויות קניין רוחני ושימוש

- 5.1. נותן השירות על כל עובדיו מתחייבים בזאת כי הוא ו/או מי מטעמו ישמרו בסודיות גמורה כל מידע אישי, מקצועי, מסחרי ו/או עסקי ו/או אחר, לרבות ומבלי לגרוע בקשר עם שיטות עבודה, תמחור, מדיניות, שירותים שונים ותנאיהם שמעניק המזמין, תנאי כתב השירות ופרטים אישיים של המזמין ו/או לקוחותיו, וכל פרט אחר, אשר אינו נחלת הכלל והגיע לידי עקב ו/או אגב ו/או במהלך ביצוע השירותים במסגרת הסכם זה וגם כל מסמך ו/או חומר שהוכן על ידי נותן השירות במסגרת אספקת השירותים אשר בהסכם זה עבור המזמין (להלן: "המידע הסודי"). נותן השירות ינקוט בכל האמצעים הדרושים לשם שמירה מרבית של המידע הסודי, ולא יעשה כל שימוש במידע הסודי שלא בהתאם להוראות הסכם זה ו/או כל דין. האמור לעיל בדבר מידע המצוי בנחלת הכלל לא יחול על מידע שהגיע לידיעת הציבור עקב מעשה או מחדל של נותן השירות.
- 5.2. נותן השירות והמזמין מתחייבים בזאת כי הוא ו/או מי מטעמו, לרבות עובדיו, ספקיו, קבלניו וכו', ישמרו בסודיות גמורה כל מידע סודי כהגדרתו בסעיף 5.1 לעיל וינקטו בכל האמצעים הדרושים לכך, ולא יעשו כל שימוש במידע הסודי אלא בהתאם לקבוע ומוסכם במסגרת הסכם זה ובכל מקרה אחר – בכפוף לאישור מראש ובכתב של המזמין.
- 5.3. נותן השירות מצהיר כי ידועות לו הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 על תקנותיו כפי עדכוןם מעת לעת (להלן: "החוק"), והוא מתחייב לפעול על פיהם ולא למסור או לעשות שימוש בנתונים ובמידע שיגיעו אליו תוך כדי ביצוע הסכם זה, אלא בהתאם להוראות החוק הנ"ל. המזמין מנהל רישום מאגר המידע בפנקס המתנהל לפי דין. נותן השירות יעמוד בדרישות החוק והדין בקשר עם כך, לרבות עדכונים לחוק בעתיד ויפעל בהתאם למדיניות המזמין בקשר עם כך, כפי שתועבר אליו מעת לעת.
- 5.4. נותן השירות מתחייב לחתום על נספחי סודיות ואבטחת מידע המצורפים בזאת **כנספת א'** להסכם זה. נותן השירות מתחייב להחתים כל מי מטעמו אשר ישתתף בביצוע פעולות עבור המזמין וכן לפי דרישת המזמין, מבלי לגרוע מאחריותו לפועלם בהתאם לכל האמור בקשר עם כך בהסכם זה.
- 5.5. מיד עם סיום תקופת ההסכם מכל סיבה שהיא או לפי דרישת המזמין, יחזיר נותן השירות למזמין כל מסמך ו/או חומר אחר הקשור בביצוע ההסכם, כולל כל העותקים והגיבויים של כל מסמך ו/או חומר אחר המצוי בידיו (soft & hard copy), תוך וידוא כי כל המידע הועבר כיאות למזמין וזמין לשימושיו, וכן ימחק נותן השירות כל חומר כאמור מכל אמצעי מגנטי או אופטי המצוי ברשותו, באופן בו לא ייוותר בידיו או ברשותו כל מסמך או מידע הנוגע למזמין, ללקוחותיו ולשירותי המזמין, תוך 10 יום ממועד תום ההסכם לכל היותר.
- 5.6. אין בהתחייבות זו של נותן השירות כדי לגרוע מכל חובה המוטלת עליו על-פי כל דין לנאמנות ולשמירה על סודיות, והתחייבות זו באה להוסיף עליהן ולא לגרוע מהן.
- 5.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ומבלי שהדבר יהווה היתר לנותן השירות להפר התחייבויות כלשהן על-פי הסכם זה, מתחייב נותן השירות לשפות את המזמין בגין כל נזק מכל מין וסוג שייקבע על-ידי בית-משפט מוסמך ו/או הכרעה שיפוטית אחרת, אשר יגרם למזמין כתוצאה מהפרת התחייבויות נותן השירות בסעיף זה.
- 5.8. אין ולא יהיה בהסכם זה כדי לשנות מזכויות הקניין הרוחני של מי מהצדדים, או כדי להעניק למי מהצדדים זכות בזכויות הקניין הרוחני של הצד השני. אולם מובהר בזאת במפורש כי כל החומרים של המזמין ו/או בקשר עימו יהיו קניין רוחני בלעדי של המזמין ולא יועברו ע"י נותן השירות לאף גורם ויחשבו גם כמידע סודי של המזמין באופן שאף לא יועתקו (כולם או חלקם) לכל גורם אחר. האמור בסעיף לעיל על תתי סעיפיו בקשר עם התחייבות לשמירת סודיות יחול גם על המסמכים והחומרים הנ"ל.
- 5.9. למען הסרת הספק, המזמין הינו הבעלים של המידע המאוחסן ומעובד על ידו במערכות נותן השרות. זכויות היוצרים והבעלות על התוכנה שייכות בלעדית לנותן השרות ולמזמין נתונה אך זכות השימוש לפי הסכם זה.

5.10. אין נותן השרות מנוע מלתת שירותיו לצד ג' שלא במסגרת הסכם זה, ובלבד שלא יגרעו מלוא זכויות של המזמין לפי הסכם זה ולא יפגע בכך בתנאי מתן השירות לפי הסכם זה ולא יעשה כל פעולה שיש בה משום ניגוד אינטרסים עם בצוע הסכם זה ו/או פגיעה במזמין ו/או שמו הטוב.

5.11. סעיף זה על תתי סעיפיו הינו יסודי והפרתו תיחשב הפרה יסודית של נותן השירות.

5.12. התחייבויות נותן השירות והמזמין על פי כל הוראות סעיף זה על תתי סעיפיו תישארנה בתוקף גם לאחר סיום תקופת הסכם זה, מכל סיבה שהיא.

## 6. ממשקים ומערכות צד ג'

6.1. במסגרת מתן השירותים, נותן השירות יאפשר ביצוע ממשק לתוכנות אחרות של המזמין, לפי דרישת המזמין והיתכנות טכנית. התממשקות תעשה ללא עלות נוספת ובהתאמה להוראות נספח א' לחוברת המכרז בקשר עם כך.

## 7. אחריות וביטוח

7.1. הואיל ונותן השירות משמש קבלן עצמאי בקשר עם מתן השירותים, הוא יהא אחראי, באופן מוחלט ובלעדי לגבי טיב השירותים המסופקים על ידו ו/או ע"י מי מטעמו במסגרת הסכם זה (לרבות לקוחות ועובדי המזמין), לרבות לגיבוי המערכת ולשחזור כאמור בהסכם זה ו/או בחוברת המכרז. נותן השירות יהא אחראי לכל נזק שהוא, בין לנזק גוף ובין לנזק רכוש, ולכל נזק אחר שייגרם למזמין ו/או ללקוחותיו ו/או לכל צד שלישי כלשהו (לרבות עובדים ספקים וכו'), כתוצאה מאספקת השירותים לפי הסכם זה, בין אם נגרם על ידו ו/או מי מטעמו, במישרין ובעקיפין והוא מתחייב לשפות את המזמין מיד עם דרישתו הראשונה.

7.2. הואיל ונותן השירות משמש קבלן עצמאי בקשר עם השירותים, הוא יהא אחראי, באופן מוחלט ובלעדי, כלפי עובדיו וכל מי העוסק מטעמו במתן השירותים לרבות בגין מוות, נזק גופני, מום ונזק רכוש שייגרם להם, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה מתאונה שאירעה בעת העבודה או בקשר אליה או בדרך לעבודה וממנה.

7.3. נותן השירות פוטר את המזמין ו/או עובדיו ו/או כל אדם הנמצא בשירותו, מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש, כאמור בהסכם זה. בנוסף, נותן השירות ישפה ו/או יפצה את המזמין בגין כל נזק שייגרם לו עקב מעשה/מחדל של נותן השירות בעת מילוי התחייבויותיו בהסכם זה, בעצמו ו/או ע"י מי מטעמו, לרבות שגיאה ו/או רשלנות מקצועית של נותן השירות ו/או של מי מעובדיו ו/או מטעמו ו/או הזנחה במילוי חובתו המקצועית.

7.4. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירות על פי הסכם זה ועל פי כל דין ישראלי, מתחייב נותן השירות כי לפני תחילת ביצוע עבודתו ובמשך כל תקופת ההסכם יהיו בידי פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על שמו ועל חשבונו, הכל כמפורט להלן וכן באישור עריכת ביטוח המצורף להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח ט' (להלן: "אישור עריכת הביטוח"). על אף האמור לעיל, רשאי נותן השירות שלא לערוך את ביטוח הרכוש כאמור באישור עריכת הביטוח בקשר לרכוש המשמש בקשר עם מתן השירותים או רכוש המובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לחצרי המזמין, במלואו או בחלקו, בכפוף לכך כי הוא פוטר את המזמין, גופי המועצה, עובדיהם ומנהליהם של כל הנ"ל מאחריות לכל אובדן או נזק שייגרם לרכוש כאמור. הפטור מאחריות לא יחול לטובת בן אדם שגרם לנזק בזדון. בנוסף, מתחייב נותן השירות כי הפוליסות לביטוח שיוצאו על ידו יכללו:

א. נוסח הפוליסות (למעט הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית) לא יפחתו מנוסח הפוליסות הידוע כ"ביט" או נוסח מקביל לפוליסות "ביט" הנהוג אצל המבטח, כגון "מנוביט", "הראל ביט", "מגדל ביט" או "פסגה";

ב. הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית תכלול כיסוי רטרואקטיבי שאינו מאוחר מיום תחילת הסכם זה

ג. בכל הפוליסות יבוטל סייג "רשלנות רבתי". אין בביטול הסייג בכדי למנוע מחובות המבוטח ו/או מזכויות המבטח על-פי דין.

- 7.5.** ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, מתחייב נותן השירות להמציא לידי המזמין תוך 10 ימי עסקים מיום קבלת הודעה על זכייתו במכרז ובכל מקרה לפני תחילת ביצוע עבודתו (המוקדם מבין המועדים) את אישור עריכת הביטוח כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח מורשית בישראל.
- 7.6.** נותן השירות מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע עבודתו והמזמין יהיה זכאי למנוע ממנו להתחיל בביצוע ההסכם כל עוד האישור האמור לא הומצא לו לפני מועד תחילת ביצוע העבודה.
- 7.7.** אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד, כאמור בסעיף 7.5 לעיל, לא תפגע בהתחייבויות נותן השירות על-פי הסכם זה, לרבות בכל הנוגע לתשלום פיצויים בגין אי עמידה בתנאי ההסכם.
- 7.8.** המזמין רשאי לבדוק את אישור עריכת הביטוח שיומצא ע"י נותן השירות כאמור בסעיף 7.5 לעיל ונותן השירות מתחייב לפעול לביצוע כל שינוי או תיקון שידרש על מנת להתאימו להתחייבויותיו על-פי הסכם זה ונספחיו. נותן השירות מצהיר כי זכות הביקורת של המזמין ביחס לאישור הביטוח כאמור וזכותו של המזמין להורות על תיקון ביטוחי נותן השירות כמפורט לעיל, אינו מטיל על המזמין או מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור הביטוח כאמור, טיבו, היקפו ותוקפו ואין בה לגרוע מכל חבות המוטלת על נותן השירות על פי הסכם זה.
- 7.9.** נותן השירות מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידה, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, ולוודא כי ביטוחיו יחודשו מעת לעת לפי הצורך ויהיו בתוקף במשך כל תקופת ההסכם.
- 7.10.** למרות האמור לעיל ומבלי לגרוע מאחריות נותן השירות, מתחייב נותן השירות כי הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית ומוצר תחודש ברצף לפחות שלוש שנים מיום סיום מתן השירותים למזמין.
- 7.11.** לא יאוחר ממועד תום כל תקופת ביטוח מתחייב נותן השירות להפקיד בידי המזמין אישור ביטוח חדש כאמור בסעיפים 7.4 ו-7.5 לעיל בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת. נותן השירות מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור הביטוח במועדים הנקובים, מדי כל תקופת ביטוח כל עוד הסכם זה תקף וזאת אף אם תוקפו הפורמאלי פג אולם הוא ממשיך להתקיים בפועל. בוטלו הביטוחים בטרם פג תוקף הסכם זה מסיבה כלשהיא ונותן השירות לא המציא אישור ביטוח אחר, או לא חידש ביטוחים שהסתיימו בטרם פג הסכם זה, יהיה המזמין רשאי, אך לא חייבת, לבצע את הביטוחים תחתיו ולשלם את דמי הביטוח אם לא ישלם לדרישתו. המזמין יהיה רשאי לנכות תשלומים אלו מכל סכום שיגיע ממנו לנוותן השירות בכל זמן שהוא או לגבותם מנותן השירות בכל דרך אחרת.
- 7.12.** נותן השירות מתחייב לקיים את נהלי הבטיחות אשר יקבעו מעת לעת על ידי המזמין ו/או על ידי המבטחים ו/או על ידי הרשויות המוסמכות. כן מתחייב נותן השירות שלא לעשות ו/או לא להתיר לאחר לעשות כל מעשה או מחדל אשר יש בהם כדי לסכן חיי אדם ו/או לגרום נזק לרכוש.
- 7.13.** למען הסר ספק, מוסכם בזאת כי קביעת גבול האחריות כמפורט בסעיפי נספח הביטוח המצורף, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על נותן השירות שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על נותן השירות לבחון את החשיפה לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. נותן השירות מצהיר ומאשר כי היא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין ו/או מי מטעמו בכל הקשור לגבולות האחריות המזעריים כאמור.
- 7.14.** אם לדעת נותן השירות יש צורך בעריכת ביטוח נוסף ו/או משלים לביטוחי נותן השירות המפורטים באישור הביטוח, רשאי נותן השירות לערוך את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור. בכל ביטוח נוסף או משלים לביטוחי רכוש נותן השירות המשמש בקשר עם מתן שירותי נותן השירות על פי הסכם זה יכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המזמין, גופי המועצה, עובדיהם ומנהליהם של מי מהנ"ל (הויתור על תחלוף כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון).
- 7.15.** הפרת נספח זה על כל תנאיו מהווה הפרה יסודית של ההסכם אולם איחור של עד 10 ימים בהמצאת אישור עריכת הביטוח, ממועד דרישת המזמין בכתב, לא יהווה הפרה יסודית כאמור.

## 8. תקופת ההתקשרות וסיומה

- 8.1. חוזה זה יהיה בתוקף לתקופה של 12 חודשים מיום חתימת החוזה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 8.2. בתום תקופת ההתקשרות ובהסכמת מורשה החתימה של המזמין מראש ובכתב יחודש החוזה לתקופה נוספת של 12 חודשים וכך הלאה, יוארך ההסכם מדי שנה, לבחירת המזמין בלבד, עד למקסימום של (חמש) שנות התקשרות בסה"כ (להלן: "התקופות הנוספות").
- 8.3. במהלך תקופת ההסכם, יינתנו השירותים בידי נותן השירות לפי מועדים ולוחות זמנים שיסוכמו בין הצדדים בכתב. יובהר כי נותן השירות מתחייב לעמוד בלוחות הזמנים שנקבעו בין הצדדים בכתב. אי עמידה בלוחות הזמנים תחשב כהפרה יסודית של הסכם זה שבעטייה תהא למזמין הזכות לבטל הסכם זה לאלתר ונותן השירות לא יהא זכאי לכל תמורה ו/או פיצוי והוא מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג שהוא בעניין זה.
- 8.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי המזמין רשאי על-פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט להביא הסכם זה, כולו או מקצתו, לידי סיום מוקדם, מבלי לנמק, מכל סיבה שהיא:
- במהלך 12 החודשים הראשונים- על ידי מתן הודעה בכתב לנותן השירות 90 (ובמילים: תשעים) יום מראש ובכתב.
  - לאחר השלמת תקופת הסכם של 12 חודשים ראשונים, על ידי מתן הודעה בכתב לנותן השירות 30 (ובמילים: שלושים) יום מראש ובכתב.
- 8.5. המזמין יהא רשאי, בנוסף לכל סעד העומד לרשותו על-פי הסכם זה ועל-פי כל דין, להביא הסכם זה לקיצו בכל עת, ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- (א) במקרה של מינוי מפרק ו/או כינוס נכסים לנותן השירות, כאשר המינוי ו/או הכינוס לא בוטל בתוך 14 ימים מיום מינויו בפועל.
  - (ב) נותן השירות ו/או מי ממנהליו הורשעו בפלילים.
  - (ג) נותן השירות הפר תנאי מתנאי הסכם זה.
  - (ד) חוסר שביעות רצון ממתן השירותים.
  - (ה) ביטול עקב כח עליון, לרבות התפרצות מגיפה, לרבות נגיף קורונה, ובהתאם להנחיות הממשלה. במצב זה, יוכל המזמין, לפי שיקול דעתו, לבטל גם אם הוסכם על הזמנה עתידית (של שירות / אספקה) שביצע לפני מועד הביטול.
- 8.6. למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת שיש למזמין על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין לרבות בגין הפרת תנאי כלשהו בהסכם זה.
- 8.7. במקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, נותן השירות יספק כל מדיה עם מאגר נתוני המערכת השייכים למזמין וישתף פעולה עם המזמין בנושא מעבר לספק אחר מבלי שתיפגע עבודת המזמין.
- 8.8. כל נזק שייגרם לנותן השירות ו/או לצד שלישי כתוצאה מביטול ההסכם על-פי הוראות הסכם זה, לא יזכה את נותן השירות בתביעה כנגד המזמין, ולא תישמע כל טענה, דרישה או תביעה ביחס לביטול ההסכם, נזקים שנגרמו לו, החזר השקעה, וכל פיצוי אחר.
- 8.9. סעיף זה על תתי סעיפיו הינו יסודי והפרתו תיחשב הפרה יסודית של נותן השירות.

- 9.1. מוסכם ומוצהר בזאת מפורשות, כי היחסים בין הצדדים הינם יחסי מזמין - קבלן עצמאי, ואין באמור בהסכם זה כדי ליצור יחסי עובד ומעביד כלשהם בין המזמין לבין נותן השירות ו/או עובדיו ו/או כל אדם אחר מטעמו ו/או הפועל עבורו.
- 9.2. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הסכם זה הינו לרכישת שירותים או תפוקות מעבודה בלבד, ולא להעסקת עובדים, ואין בו משום התקשרות לאספקת כוח אדם ו/או הסכם עם קבלן כוח אדם. המזמין לא יהא מעסיקם של עובדי ו/או מועסקי נותן השירות והם יהיו עובדיו של נותן השירות בלבד.
- 9.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירות מתחייב לקיים את כל הוראות החוק בקשר עם העסקת עובדיו ולשלם לעובדיו שכר אשר לא יפחת משכר מינימום כפי שייקבע מעת לעת.
- 9.4. כמו כן, נותן השירות יהא האחראי היחיד והבלעדי כלפי עובדיו ו/או מועסקיו בגין כל אחריות, חובה או חבות שמעביד חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו - לרבות, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בתשלומים לביטוח לאומי, ניכויי מס הכנסה או מיסים או היטלים אחרים מכל סוג שהוא, שכר עבודה כמשמעותו בחוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958, פיצויי פיטורים כמשמעותם בחוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג - 1963, תשלומים כלשהם בגין חופשה שנתית או על-פי חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951, תשלומים והפרשות לקופות גמל או קרנות ביטוח כלשהן, וכל תשלומים והטבות סוציאליות מכל וסוג שהוא, על פי כל דין, הסכם, הסדר קיבוצי וצו הרחבה.
- 9.5. מוסכם ומוצהר בזאת, כי אין ולא יהיו לנותן השירות ולכל מי מטעמו, לרבות עובדיו ו/או המועסקים על-ידו, כל זכות של עובד המזמין בכל דרך וצורה שהיא וכי נותן השירות ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו כאמור, לא יהיו זכאים לתשלום של משכורת, דמי חופשה, דמי מחלה, פיצויי פיטורין או פיצויי פרישה מאת המזמין וכן לא יהא המזמין חייב בכל תשלום ו/או גמלה ו/או זכות המחייבים ו/או הנהוגים ביחסים שבין מעביד לעובד, וזאת בהיות נותן השירות במעמד של קבלן עצמאי לכל ענין ודבר.
- 9.6. נותן השירות מתחייב להבהיר את האמור לעיל באופן מפורש וברור לכל עובד ו/או מי שיועסק על-ידו לצורך ביצוע התחייבויותיו על-פי הסכם זה.
- 9.7. נותן השירות מתחייב לשפות באופן מלא את המזמין, מיד עם דרישה בכל דרישה ו/או תביעה ו/או טענה של גורם כלשהו היה ויקבע כי מתקיימים יחסי עובד מעביד עם המזמין.
- 9.8. נותן השירות מתחייב כי נציג נותן השירות יהיה זמין למזמין ויפקח על ביצוע מתן השירותים. עוד מתחייב נותן השירות כי העובדים אשר יועסקו מטעמו יהיו במספר הדרוש לשם ביצוע השירותים, ברמה גבוהה. בעבודה שלביצועה יש צורך ברישום כל שהוא על-פי דין ו/או ברישיון או בהיתר לפי כל דין, מתחייב נותן השירות לדאוג לכך כי יועסק רק מי שיש לו רישיון או היתר כאמור, לפי העניין.
- 9.9. במידה ונותן השירות יהא רשאי לספק את השירותים על-פי הסכם זה גם באמצעות קבלני ו/או ספקי משנה, בהתאם להוראות ההסכם דלעיל ולהלן, יובהר כי בכל מקרה, נותן השירות לבדו יהא אחראי לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי קבלן או ספק המשנה כאמור, על כל המשתמע מכך.
- 9.10. סעיף זה על תתי סעיפיו הינו יסודי והפרתו תיחשב הפרה יסודית של נותן השירות.
10. שונות
- 10.1. הסכמת הצדדים לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים, או הנחה, או דחייה שניתנה לצד אחד לא יהוו תקדים למקרה אחר.
- 10.2. לא השתמשו הצדדים במקרה מסוים, בזכויות הנתונות בידם על-פי הסכם זה, אין לראות בכך הקלה או ויתור על אותן הזכויות במקרה אחר ואין ללמוד מהתנהגות זו הקלה או ויתור כלשהו על זכויות הצדדים וסמכויות המפקח כמותנה בהסכם זה.
- 10.3. הצדדים מתחייבים לעמוד בהוראות כל דין, לרבות הוראות חוקי העבודה השונים, הסכמים קיבוציים וצווי הרחבה רלוונטיים.
- 10.4. ההסכם ממצה את יחסי הצדדים בכל הנוגע לעניינים המוסדרים בו וכל הנובע מהם, וכל הסדר, הסכם, הבטחה או מצג שנעשו לפני מועד חתימתו, אם נעשו, ממוזגים בו.

- 10.5. הסכם זה אינו בבחינת חוזה לטובת צד שלישי.
- 10.6. כל שינוי או תיקון להסכם זה יכול שייעשו בכתב ובחתימת שני הצדדים בלבד. שינוי או תיקון שלא נעשו כאמור לא יהיו בני תוקף כלשהו.
- 10.7. על הוראות הסכם זה יחולו דיני מדינת ישראל בלבד. סמכות השיפוט הייחודית, בכל סכסוך אשר יתגלע בין הצדדים בקשר להסכם, תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בת"א.
- 10.8. כתובות הצדדים הן כמפורט ברישא להסכם זה. כל הודעה שתשלח ע"י אחד הצדדים למשנהו תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בתום 96 שעות מעת המסירה למשלוח בדואר רשום, בתום 24 שעות ממועד שיגורה בדואר אלקטרוני ובתנאי שקבלת המכתב תאומה ואושרה באמצעות שיחת טלפון דוא"ל חוזר באותה ההודעה, ואם נמסרה ביד - עם המסירה בפועל.

ולראיה באנו על החתום:

המזמין:

נותן השירות:

ע"י:

ע"י:

חתימה + חותמת:

חתימה + חותמת:

## אישור תקציבי – מועצה אזורית גדרות

נתקיימו בחוזה זה כל התנאים וניתנו לגביו כל האישורים הדרושים לפי כל דין

אישור יועץ משפטי

אישור גזבר

ההוצאה הכספית לביצועו של חוזה זה מתוקצבת

- תקציב רגיל מסעיף
- תקציב בלתי רגיל מס'
- לפי אישור תקציבי שיינתן בנפרד לכל הזמנת עבודה.

תאריך

חתימה

תאריך

חתימה

## נספח א' להסכם - כתב התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע

**הואיל:** ואנו (להלן גם: "הספק") מספקים עבור המזמין (להלן גם: "החברה" או "המזמינה") שירותים, בהתאם להסכם מיום \_\_\_\_\_ וחוברת מכרז 01/25 ובהתאם לתוספות להסכם שנחתמו בין הצדדים, ככל שנחתמו (להלן: "הסכם ההתקשרות" ו-"השירותים", בהתאמה);

**הואיל:** ובמסגרת השירותים אנו עשויים להיחשף למידע סודי ורגיש המצוי בבעלות החברה (כהגדרתו להלן), אשר הגיע לידיעתנו ו/או לרשותנו, במישרין או בעקיפין במהלך או עקב ביצוע השירותים למונחים הבאים יהיה הפירוש הנקוב בצידי:

"מידע סודי" - מידע שאינו מצוי בנחלת הכלל, מכל סוג שהוא ו/או ידע ו/או חפץ מצולם ו/או מודפס ו/או מדיה אחרת לאגירת מידע הקשור בפעילות של החברה ו/או בתוכניותיה, ו/או בגופים הבאים עם הקבוצה בקשרים עסקיים ו/או לניהול ענייניהם של כל אלה, לרבות "סוד מסחרי" כהגדרתו בסעיף 5 לחוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, וכל מסמך, טיוטה מזכר, רישום, דוא"ל, תוכנות מחשב, מידע מוצפן ו/או מידע בקשר לעסקי החברה; רשימת לקוחות; מידע מתוך המאגר, כהגדרתו לעיל או מתוך מאגרי מידע נוספים בחברה; מידע טכני, סידורי השמירה, הביטחון, אבטחת המידע והבטיחות הנהוגים אצל החברה; נהלי עבודה של החברה, סודות מקצועיים, קשרים עם מוסדות, שיטות שיווק ומכירות, הפצה, פרסום, תמחור, הנחות, פרטי עסקאות, שיטות עבודה, נתונים כספיים; כל רישום, תכנית, מפרט, נוסחה, תהליך הקשורים במחקר ו/או בפיתוח ו/או בסקר ו/או במבחן ו/או בניסוי; פרטים על מנהלי החברה ו/או עובדיה לרבות תנאי שכר ו/או העסקה; משאים ומתנים שהחברה מעורבת בהם; מצבה הפיננסי של החברה, תקציבים, מקורות מימון; כל מידע אחר שהגיע אלינו במישרין או בעקיפין או יופק ו/או יעובד על ידינו בקשר עם ביצוע השירותים, בין אם מידע זה צוין במפורש כסודי, בעל-פה ו/או בכתב, ובין אם לאו.

### **הננו מצהירים ומתחייבים כלפי החברה, כדלקמן:**

1. במסגרת אספקת השירותים, אנו עשויים להיחשף למידע סודי ונהיה רשאים להשתמש בו לצורך מילוי התחייבויותינו המפורטות בהסכם ההתקשרות עם החברה. אנו מתחייבים כי אספקת השירותים תבוצע אך ורק למטרות החברה ולצרכיה, על פי המוגדר בהסכם ו/או על פי הנחיותיה כפי שיעודכנו מעת לעת (להלן: "מטרות השימוש").
  2. ידוע לנו, כי המידע הסודי של החברה הינו קניינה הבלעדי של החברה, וגילוי כל גורם שאינו מורשה או עשיית שימוש במידע הסודי שלא בהתאם למטרות השימוש על פי הסכם זה עלול להזיק לה ולפגוע בה באופן חמור.
  3. נשמור בסודיות גמורה ומוחלטת, ללא הגבלה בזמן, המידע הסודי שיגיע לידיעתנו או יופק על ידינו, בין במישרין ובין בעקיפין, בקשר עם ביצוע השירותים. מובהר, כי מידע סודי שהפך לנחלת הכלל, עקב הפרת חיוב כלשהו שלנו או של מי מאנשינו, ייחשב כמידע סודי למרות היותו נחלת הכלל.
  4. לא נחשוף לצד שלישי כלשהו, בין במעשה ובין במחדל, את המידע הסודי למעט לעובדי החברה ו/או עובדינו ו/או מי מהאנשים המועסקים על ידינו המפורטים בסעיף 10 להלן, לרבות קבלני משנה בהסכמה מראש ובכתב של החברה (להלן: "אנשינו"), הזקוקים למידע על מנת לבצע את תפקידיהם בקשר עם ביצוע השירותים ובהיקף שלא יעלה על הדרוש לצורך ביצוע תפקידיהם הני"ל, בהתאם להסכם זה ו/או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי. במידה שנדרש לגלות את המידע הסודי או חלק ממנו, נודיע על כך מיד בכתב לחברה, ונפרט בהודעה מי הגורם הדרוש ומהו המידע הסודי המתבקש על ידו, ונגלה, רק את אותה חלק שנחויב לגלות מכוח הדין.
  5. ידוע לנו, כי לא נהיה רשאים להעביר את התחייבויותינו בהסכם זה לצד ג' כלשהו מבלי לקבל על כך את הסכמת החברה מראש ובכתב. מבלי לגרוע מהוראות סעיף זה, אף אם נעביר את התחייבויותינו על פי הסכם זה, בין אם בהסכמת החברה ובין אם לאו, אנחנו מצהירים ומתחייבים כי נהיה אחראים כלפי החברה באחריות כוללת גם על מעשי ו/או מחדלי ו/או רשלנות כל ספק משנה מטעמנו, ככל שיהיה.
  6. בביצוע השירותים אנו וכן כל אחד מאנשינו, נפעל על פי הוראות כל דין ובכלל זה הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, הנחיית רשות הגנת הפרטיות מס' 2/2011 – "שימוש בשירותי מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי", וכן כל דין שעניינו הגנת הפרטיות ו/או אבטחת מידע.
  7. אנו מצהירים בזאת, כי אנו מודעים לסמכויות הפיקוח של רשות הגנת הפרטיות בקשר עם פעילות מתן השירותים כמיקור חוץ, עבור החברה.
  8. נקיים את חובותינו כנדרש על פי הוראות הדין, בדייקנות ובשלמות. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם ו/או בכתב זה ו/או בהוראות הדין, נבצע את הפעולות הבאות:  
**דיווח על אירוע אבטחה** - נדווח לחברה, מיד לכשייוודע לנו, על כל אירוע שנעשה בו שימוש או ניסיון לביצוע שימוש במידע מן המאגר, בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה או שנעשתה פגיעה בשלמות המידע או שבוצעה הפרה של הוראה מהוראות הסכם זה. הדיווח יכלול מידע על אופי האירוע והאמצעים שנקטו ו/או יינקטו למניעת אירוע מסוגו. אנו מתחייבים למסור כל מידע נוסף שיתבקש על ידי החברה.
- דיווח שנתי** - נדווח לחברה אחת לשנה לפחות על אופן ביצוע חובותינו בהתאם להוראות הדין והוראות הסכם זה.

9. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה ו/או בהוראות הדין, בביצוע השירותים נשתמש בשיטות וכלי אבטחת מידע המתקדמים בשוק וכן נעמוד בכל הנחיות אבטחת המידע של החברה, וכפי שיתעדכנו ויועברו אלינו מעת לעת.
10. נדאג לכך, שכל אחד מאנשינו אשר עשויה להיות לו גישה בדרך כלשהי למידע הסודי, יתחייב בכתב, קודם למתן אפשרות הגישה למידע הסודי כאמור, להגנת המידע על פי הסכם זה. כמו כן, אנו מתחייבים לדאוג לכך כי נקבע מנגנוני הטמעה ונבצע הדרכות לאנשינו הרלוונטיים לביצוע השירותים, כדי לוודא את הפנמת עקרונות הגנת המידע על פי הסכם זה ועל פי כל דין, בקרב כל אנשינו. בעלי התפקידים מטעמנו שיהיו בעלי גישה למידע הינם: \_\_\_\_\_ בלבד.
11. אנו מתחייבים כי אנו וכן כל אחד מאנשינו נמלא ברמה גבוהה ובנאמנות, את התפקידים הנדרשים לצורך ביצוע השירותים, תוך הקפדה על נהלי אבטחת מידע, כפי שיהיו קיימים מעת לעת, ונשמע להוראות הממונים מטעם החברה. לצורך כך, ימונה מטעמנו ממונה אבטחת מידע. פרטי הממונה לאבטחת מידע מטעמנו הינו: שם: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_ החברה או מי מטעמה רשאית לפנות לממונה אבטחת המידע מטעמנו כדי לקבל דיווחים על יישום הוראות הסכם זה והוראות הדין בתחום אבטחת המידע, לרבות בנושא הטמעה והדרכה בקשר עם הוראות הדין, הרלוונטיות להסכם ו/או לכתב זה.
12. בכל מקרה שהחברה תאשר לנו מראש ובכתב להתחבר לחברה באמצעות תקשורת מחשבים, אנו מתחייבים לעשות שימוש בקישור בינינו לבין החברה אך ורק לצורך ביצוע החלק מהשירותים שהחברה אישרה לנו לבצע באמצעות תקשורת מחשבים כאמור, ובכפוף לתנאים שייקבעו באישור, ככל שיינתן.
13. עם סיום ההתקשרות למתן השירותים ו/או עם קבלת דרישה מהחברה, המוקדם מבניהם, נשיב לידי החברה את המידע הסודי המצוי בידינו ולאחר מכן נבצע ביעור מלא מכל אמצעי המדיה שברשותנו באופן שלא יישאר בידינו כל עותק מהמידע הסודי של החברה, בין מידע סודי שהתקבל מהחברה ובין שנוצר במהלך ביצוע השירותים. תהליך זה יבוצע תוך נקיטת אמצעי זהירות מתאימים ויאומת בתצהיר בכתב שנמסר לחברה.
14. משך ההתקשרות בהסכם זה תהיה כפופה לתקופת ההתקשרות למתן שירותים. יחד עם זאת, שמירת הסודיות בקשר למידע הסודי, מעצם טיבה, אינה מוגבלת בזמן. אנו נדאג שכל הבא מטעמנו עם אספקת השירותים יחתום אף הוא על כתב התחייבות זה וכתב התחייבות חתום יימסר לחברה מבעוד מועד.
15. אנו נהיה אחראים כלפי החברה לכל נזק ו/או הפסד ו/או דרישה ו/או תביעה שייגרמו כתוצאה מהפרת ההסכם ו/או כתב זה כולו או חלקו במעשה או מחדל ו/או הפרה של הוראות הדין. אנו נפצה ונשפה את החברה ו/או צד ג' בכל סכום שנדרש לשלם כתוצאה מכך.
16. כבטוחה לקיום התחייבויותינו, נערוך ונקיים על חשבוננו, במשך כל תקופת ההסכם ולתקופה של 5 שנים לאחריה, באמצעות חברת ביטוח מורשית, ביטוח להבטחת כיסוי כל הנזקים אשר עשויים להיגרם כתוצאה ממתן השירותים ו/או הפרה של הוראות הדין ונמציא לחברה אישור על עריכתם.
17. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת הביטוח האמור, בהמצאתו ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמתו, ואין בעצם קיומו של הביטוח כדי להטיל אחריות כלשהי על החברה ו/או כדי לצמצם את אחריותנו על פי הסכם זה ו/או הוראות הדין.
18. הוראות כתב זה וכל עניין הנובע ממנו יהיה כפוף לדיני מדינת ישראל. כל מחלוקת שתעורר בקשר אליו תידון בלעדית בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו.
19. הוראות כתב זה שצורף להסכם ההתקשרות, ככל שצורף ונחתם, יעמדו בתוקפן ללא כל שינוי. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם הסודיות לבין הוראות הסכם סודיות ואבטחת מידע זה, תגברנה הוראות כתב זה.

שם נותן השירות

תאריך

חתימה וחותמת

תפקיד

שם החותם

#### אימות עו"ד

הריני לאשר כי מר \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ חתם על מסמך זה בהיותו מורשה חתימה  
 ב. \_\_\_\_\_ ח.פ. / ע.מ. \_\_\_\_\_ והינו מורשה, על פי מסמכי ההתאגדות של החברה הנ"ל  
 לחייבה כאמור במסמך זה בחתימתו.

חתימת עו"ד



כתב התחייבות זה מושתת על הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 ("חוק הגנת הפרטיות"), תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז – 2017 ("תקנות אבטחת המידע"), תקנות נוספות מכוח חוק הגנת הפרטיות, הנחיית רשם מאגרי המידע 2/2011 – שימוש בשירותי מיקור חוץ לעיבוד מידע, הנחיות רלבנטיות נוספות של רשם מאגרי המידע ("ההנחיות") וכל חוק, תקנות והנחיות בקשר עם עיבוד מידע אישי במיקור חוץ, ככל שקיימים ושיהיו בעתיד (יחד – "החוק").

הוראות כתב התחייבות זה אינן ממעטות מהוראות החוק. מקום בו החוק מציב דרישות מהספק העודפות על הוראות כתב התחייבות זה, תחולנה הדרישות כאמור בנוסף על הוראות כתב התחייבות זה. הנספחים לכתב התחייבות זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו. הוראות כתב התחייבות זה גוברות על הוראות ההסכם וכל הסכם נוסף, התחייבות ומסמך אחר בעל תוקף משפטי בין הספק ומי מטעמו למזמינה ומי מטעמה.

לצורך כתב התחייבות זה, "מידע" הוא כל מידע, נתונים וידע, המצויים כעת ושימצאו בעתיד בידי הספק או בידי מי מטעמו, או שיש או תהיה לספק או למי מטעמו גישה למידע, נתונים וידע כאמור, הקשורים, או נוגעים למזמינה, לעסקיה, לפעילותה, ללקוחותיה, עובדיה, מנהליה, ספקיה, לכל צד שלישי מטעמה ולכל חברה, תאגיד וארגון הקשור אליה. בכלל זה, "מידע" יכלול את המונח "מידע" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות.

ידוע לספק כי המידע הינו מנכסיו העיקריים והחיוניים ביותר של המזמינה והוא מבין שמתן השירותים מחייב הקפדה יתרה על הוראות כל חוק, חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע והנחיות מכוחו ושמירתו המאובטחת של המידע בתנאי אבטחת מידע, סודיות ודיסקרטיות מלאים.

לפיכך, הספק מצהיר ומתחייב כלפי המזמינה, כדלקמן -

#### 1. מטרות השימוש במידע

- 1.1. הספק רשאי לעשות שימוש במידע לצורך מתן השירותים, כפי שאלו הוגדרו בהסכם, בלבד.
- 1.2. הספק לא רשאי לדרוש מידע שאינו נדרש לצורך ביצוע השירותים.
- 1.3. הספק איננו רשאי לעשות כל שימוש במידע, שנמסר לו על ידי המזמינה או מי מטעמה, או נאסף על ידו עבור המזמינה או מי מטעמה, אלא לצורך מתן השירותים.
- 1.4. הספק לא יעביר את המידע לצד שלישי (למעט לנושא המידע ובהתאם לצרכי השירות), ללא הסכמה מפורשת, בכתב ומראש של המזמינה.
- 1.5. הספק לא ישמור, העתק של מידע שנמסר לו על ידי המזמינה, או שנאסף עבורה או עבור מי מטעמה, אלא על פי הנחיותיה.

1.6. הספק לא יצור כל מאגר מידע מכל סוג שהוא מהמידע שהועבר לו על ידי המזמינה.

## 2. הרשאות גישה

2.1. הספק לא יעניק לעובד מעובדיו, או כל צד שלישי מטעמו, גישה למידע, אלא אם נוכח לדעת שבמילוי משימותיו הקודמות אצל או עבור הספק, העובד הפגין יושרה ושיקול דעת זהיר הנדרשים כדי למלא כיאות תפקיד הכרוך בגישה למידע.

2.2. הספק יבצע בדיקות אימות רקע לכל מועמד להעסקה כעובד או כקבלן אצל הספק, או אצל מי מטעמו, כנדרש ובהתאם למגבלות על פי דין. היקף בדיקות אימות הרקע יתאים לדרישות המזמינה, לסיווג המידע שהעובד או הקבלן יהיו נגישים להם ולסיכונים הצפויים.

2.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, רק עובדי הספק והמורשים מטעמו, יהיו מורשים לגשת למידע ("מורשה הגישה").

2.4. הספק ינקוט בכל האמצעים המפורטים בכתב התחייבות זה כדי למנוע חשיפת מידע לכל עובד ספק אחר שאינו נמנה על מורשה הגישה ולכל צד שלישי אחר, זולת אם נתקבלה לכך הסכמה מפורשת, בכתב ומראש של המזמינה.

2.5. הספק יפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה או בלתי מורשה במידע באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים, בין היתר ובהתאם לנדרש על ידי המזמינה בהתאם למפרט אבטחת מידע.

2.6. הספק ימנע מקרים בהם עובדיו או מי מטעמו ינסו לגשת למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה. אם עובד או מי מטעם הספק ניסה בפעם השלישית לגשת למאגר שאינו מורשה גישה אליו, על הספק למנוע ממנו כל גישה למאגרי הספק ולדווח על כך מיידית למזמינה.

2.7. הספק יידע את עובדיו ומי מטעמו בדבר קיומו של מנגנון בקרה ותיעוד, הנדרש בהתאם לכתב התחייבות זה ואת היקף התיעוד המבוצע על ידו.

2.8. הספק יתיר למורשה הגישה לגשת למידע רק לאחר שחתמו איתו על כתב התחייבות לשמירה על סודיות, אבטחת מידע ופרטיות המידע, הכולל הוראות מחמירות לפחות כמו ההוראות בכתב התחייבות זה ובכל התחייבות של הספק לסודיות מכוח ההסכם. לפי דרישת המזמינה בכתב מהספק, בהתאם לרמת רגישות המידע שהספק מעבד עבור המזמינה בהתאם להסכם, לפי שיקול דעת המזמינה, יחתמו מורשה הגישה על התחייבות לסודיות ופרטיות במישרין כלפי המזמינה.

## 3. הדרכה

3.1. כתנאי לגישה כל מורשה גישה למידע, הספק ידריך את מורשה הגישה ביחס למטרות השימוש במידע – ביחס למורשה גישה קיימים – בסמוך לאחר החתימה על ההסכם ולאחר מכן לכל מורשה גישה נוסף שהספק יאפשר לו גישה למידע.

3.2. הספק יקיים תיעוד בכתב על קיומה של כל הדרכה כאמור, בו יצוין מועד ההדרכה ומשכה, שם המדריך, העובדים הנוכחים בהדרכה ותכני ההדרכה שהועברו להם. התיעוד יאושר בחתימת המדריך ובחתימת מנכ"ל הספק. הספק יעביר למזמינה, עותק של כל תיעוד מאושר כאמור בסמוך לאחר ביצוע ההדרכה.

#### 4. מיפוי, ניהול נכסי מידע ונהלים

הספק יערוך, ינהל, יעדכן אחת לשנה לפחות ובהתאם להנחיות המזמינה, ויוודא שכל מורשה הגישה מטעמו פועלים בהתאם לנהלי אבטחת מידע, הכוללים את כלל הדרישות בהתאם לתקנות אבטחת המידע ובכתב התחייבות זה.

#### 5. איסוף מידע

5.1. אם במהלך אספקת השירותים, יעסוק הספק באיסוף מידע במישרין מנושאי מידע, אזי, מבלי לגרוע מהוראת כל דין, הספק מתחייב:

5.1.1. לקיים את חובת ההודעה כלפי כל נושא מידע שאליו נעשית פניה לאיסוף מידע, בהתאם לקבוע בסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות.

5.1.2. להביא את נוסח ההודעה לאישורה של המזמינה קודם לאיסוף המידע.

5.1.3. להימנע לחלוטין מאיסוף מידע או מגישה למידע שלא כדין, לרבות תוך שימוש במאגרי מידע בלתי חוקיים.

#### 6. אחזקת מאגרים וממונה על אבטחה

6.1. הספק ימנה ממונה אבטחת מידע מטעמו. בהעדר חובה בחוק על הספק למנות ממונה אבטחת מידע, ימנה הספק אחראי מטעמו שישמש כממונה על האבטחה לצורך כתב התחייבות זה.

6.2. הספק יצייד את ממונה אבטחת המידע במשאבים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו. ממונה אבטחת המידע לא יעסוק בתפקידים ביצועיים נוספים אשר עלולים לגרום לניגוד עניינים עם תפקידו ככזה.

#### 7. בקרה, בטוחות, סעדים ואחריות

7.1. כדי לאפשר תגובה מהירה ויעילה להפרות הוראות החוק או כתב התחייבות זה על ידי הספק, ידווח הספק באופן מידי למזמינה על כל חריגה מהוראות כתב התחייבות זה או הפרה של הוראות החוק.

7.2. אחריות הספק תוחל בהתאם להוראות ההסכם, לרבות חובת הביטוח, גם על הפרות הנובעות מכתב התחייבות זה.

7.3. הספק ישפה את המזמינה ומי מטעמה, מייד עם דרישתה בכתב, בגין כל נזק, פיצוי, הפסד, קנס, עיצום כספי והוצאה, לרבות שכר טרחת עורכי דין ויועצים מקצועיים, בגין כל דרישה ותביעה של צד שלישי וכל פעולת פיקוח, אכיפה או חקירה של רשות ממשלתית, הנוגעות להפרה של הספק, מי מטעמו וכל ספק משנה של הספק, את אילו מהתחייבויות הספק לפי כתב התחייבות זה, או את החוק.

## 8. אי עיסוק בסחר במידע

8.1. הספק מצהיר ומתחייב כי הוא איננו עוסק באספקת שירותי דיוור ישיר, כמשמעותם בחוק, או בכל מכירה, הפצה או סחר במידע כהגדרתם בחוק.

## 9. שמירת והשמדת המידע

9.1. בסיום ההסכם ולבקשת המזמינה בכל מועד אחר, הספק יעביר את המידע לספק אחר, בהתאם להנחיות המזמינה וימחק באופן מלא, סופי ובלתי חוזר כל עותק של המידע הנמצא ברשותו, יוודא שלא נשאר בידיו עותק כלשהו של המידע, לרבות על גבי מדיה נתיקה, אתרי גיבוי ושחזור מאסון, זיכרונות מטמון וכיו"ב - הכל בהתאם ללוח זמנים לביצוע שתקבע המזמינה, ויספק למזמינה תצהיר ערוך כדין של ממונה האבטחה או האחראי על האבטחה, אם לא מינה ואיננו מחויב על פי דין למנות ממונה אבטחה, מטעמו על השלמת פעולות המחיקה, ביעור והשמדה של המידע.

9.2. על אף האמור לעיל, ככל שיש הוראה בדיון המחייבת שמירה של המידע על ידי הספק, או שהספק נדרשת לשמור מידע לצורכי התגוננות מתביעות, ישמור הספק את המידע המינימלי הנדרש, יעביר את המידע לסטאטוס של ארכוב, יאפשר גישה למידע אך ורק למטרה הנ"ל ולמורשה גישה הנדרשים לכך בלבד (כדוגמת מנכ"ל ויועץ משפטי) ויערוך נוהל מתאים לניהול המידע המאורכב ויפעל לפיו. כל עוד נותר המידע שמור בארכיב הספק, תחולנה עליו כל הוראות כתב התחייבות זה וכן הוראות בעניין סודיות המידע בהסכם.

9.3. הוראות כתב התחייבות זה תמשכנה לחול, אף לאחר סיום ההסכם מכל סיבה וכל עוד הספק, או ספקי משנה שלו, מחזיקים במידע.

## 10. אבטחת מידע, דיווחים, מעקב ובקרה

10.1. הספק יעמוד בכל הנחיות המזמינה, הן בנושאי אבטחה פיזית והן בנושאי אבטחת מידע בהתאם למפורט כאן ו/או להנחיות המפורטת בדרישות האבטחה שיסופקו לו ע"י המזמינה.

10.2. הספק ידווח, מייד לאחר שנודע לו, על כל אירוע שנעשה בו שימוש במידע, בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה או שנפגעה שלמות המידע. הספק יחל מייד באיתור וטיפול בגורם האירוע, יפעל בתיאום עם המזמינה ביחס לניהול האירוע במישורים הטכנולוגיים, משפטיים, רגולטורים ומנהלתיים וימשיך לדווח למזמינה על כל דבר ועניין הקשור באירוע ובניהולו. בתום האירוע ימסור הספק למזמינה דו"ח אירוע מפורט וכן ינקוט בכל הפעולות הנדרשות, לרבות יישום כלים ושיטות עבודה, ככל שנדרש כדי להימנע מאירוע דומה בעתיד.

10.3. הספק ידווח למזמינה מייד לאחר שנודע לו על כל תלונה שיקבל מכל צד שלישי שהוא לגבי מידע המנוהל או מוחזק על ידו או על ידי מי מטעמו, ועל כל פניה או פעולת פיקוח של רשות להגנת הפרטיות או מי מטעמה, בקשר עם ניהול ועיבוד מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות על ידי הספק או מי מטעמו. ככל שהתלונה או פעולת הפיקוח נוגעת למידע, תשמע הספק להוראות המזמינה (ככל שהדין איננו אוסר זאת) ותפעל בהתאם להנחיות ודרישות המזמינה.

10.4. לפי שיקול דעת המזמינה ודרישתה בכתב מהספק, הספק יספק למזמינה, או יאפשר לה להטמיע אמצעים ומערכות שנועדו לצורכי ניטור ובקרה ושיאפשרו למזמינה לפקח על פעילות הספק, עובדיו וכל מי מטעמו במידע.

10.5. הספק ישלח למזמינה דיווחים שוטפים בנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע.

10.6. הספק ידווח, אחת לשנה לפחות, למזמינה אודות ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע וכתב התחייבות זה.

## 11. ביקורת

11.1. המזמינה רשאית לערוך בקורת אצל הספק, בעצמה או באמצעות מבקר מטעמה, בכפוף להתחייבות המבקר שאיננו עובד המזמינה לסודיות, לרבות בחצרי הספק ולבקש מהספק כל מידע הרלבנטי לפעולות במידע שמבצע הספק, מי מטעמו וספקי המשנה שלו. הביקורת תבוצע בהתראה בת שלושים (30) יום מראש לפחות, של המזמינה לספק, למעט אם הביקורת נובעת מאירוע אבטחה אצל הספק, או מחשד של המזמינה שהספק מפרת את הוראות החוק או כתב התחייבות זה, שאז המזמינה רשאית לבצע ביקורת ללא התראה מראש. ככל שניתן, הביקורת תהיה בשעות העבודה הרגילות של הספק, ככל שניתן מבלי לפגוע בפעילות השוטפת של הספק. המזמינה תישא בעלויותיה, לרבות עלות המבקר מטעמה. הספק יישא בעלויותיו.

11.2. המזמינה רשאית לדרוש מהספק את תיקונם של כל הליקויים שיתגלו בפעולות פיקוח ובקורת, או בכל דרך אחרת והספק מתחייב לתקן על חשבונו את כל הליקויים כאמור ולהביא תיקונים אלה לאישורה של המזמינה - הכל בתוך פרק זמן סביר שהמזמינה תקבע לכך. הספק מתחייב לשאת בעלות בדיקה חוזרת המיועדת לוודא כי הליקויים תוקנו כנדרש. הספק מצהיר כי ידוע לו וכי הוא מאשר שאם המזמינה תבחר שלא לממש את זכות הביקורת הנתונה לה לפי הוראות כתב התחייבות זה או לא תמסור לספק את הערותיה או דרישותיה לתיקון ליקויים בעקבות פעולת הביקורת - לא יהיה בכך כדי לפטור את הספק ממילוי התחייבויותיו על-פי כתב התחייבות זה, או כדי למנוע מהמזמינה כל טענה, תביעה ודרישה כלפי הספק בגין אי-מילוי הוראות כתב התחייבות זה.

11.3. הספק מאשר שהוא מודע לחובותיו כלפי רשם מאגרי המידע, לרבות סמכויות הפיקוח שלהם בקשר לשירותים.

## 12. ספקי משנה והעברת מידע לחו"ל

12.1. הספק איננו רשאי להתקשר עם צד שלישי לצורך מתן השירותים ("ספק משנה") ללא אישור מראש, בכתב ובמפורש של המזמינה.

12.2. הספק יכול להסכים עם כל ספק משנה, איתו הוא מתקשר לצורך מתן השירותים, הוראות המגנות על המידע ומסדירות את ניהולו, שאינן נופלות מהדרישות שבכתב התחייבות זה, לרבות נספחיו ובכלל זה את כלל ההוראות המופיעות בסעיף 15 לתקנות אבטחת מידע.

### 13. אנשי קשר

13.1. אנשי הקשר לצורך כתב התחייבות זה הם כדלקמן:

ממונה האבטחה של המזמינה	ממונה האבטחה של הספק	
		שם
		כתובת דוא"ל
		מס' טלפון ישיר

13.2. כל דיווח של הספק בהתאם לכתב התחייבות זה ייעשה לממונה האבטחה של המזמינה.

13.3. ממונה האבטחה של הספק יהיה זמין לפניית של ממונה האבטחה של המזמינה בכל דבר ועניין הקשור עם כתב התחייבות זה.

### 14. עדכון כתב ההתחייבות

14.1. הספק מכיר בכך שכתב התחייבות זה כפוף לדרישות והוראות החוק. בהתאם, המזמינה רשאית לערוך תיקונים ועדכונים בכתב התחייבות זה, בהתאם לנדרש על פי דין, לפי שיקול דעתה, בהודעה בכתב לספק והספק מתחייב ליישם כל עדכון כאמור בהתאם ללוח הזמנים שהוגדר על ידי המזמינה בהודעתה. אם הספק לא יעמוד בדרישות כל עדכון כאמור, לשביעות רצונה המלא של המזמינה, המזמינה רשאית להשעות באופן מידי את הגישה של הספק למאגרי המידע ולמערכות המזמינה וכל תשלום לספק בקשר עם השירותים, עד שיבצע את העדכון הנדרש, ליתן לספק כל הוראה אחרת בקשר עם המידע, ניהולו, מחיקתו או ניווד שלו לכל צד שלישי וכן רשאית המזמינה לבטל את ההסכם, בהודעה בכתב עם תוקף מידי. במקרה של ביטול ההסכם כאמור, ישיב הספק כל תשלום יחסי ששולם לו על ידי המזמינה, בגין תקופת ההסכם שלאחר ביטולו והמזמינה תשלם לספק את התשלום היחסי עד למועד הביטול, בכפוף לכל זכות קיזוז המסורה למזמינה בהתאם להסכם ועל פי דין.

ולראייה באתי אף אני על החתום לאחר שקראתי את כתב ההתחייבות על כל סעיפיו בעיון והבנתי את תוכנו:

שם העובד	מספר ת.ז.	תאריך החתימה	חתימה

תעודת עבודה

במל"ב

נוסח ערבות למכרז

בנק .....

ערבות בנקאית

לכבוד: מועצה אזורית גדרות

הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_

1. על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקש") בקשר למכרז מס' 01/25 בין המבקש לבניכם ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי המועצה על פי ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של (כמפורט בטבלת ריכוז עיקרי התנאים מכרז) ₪ (במילים: \_\_\_\_\_) בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד"), בין המדד שהיה ידוע בעת הגשת ההצעה במכרז (כמפורט בטבלת ריכוז עיקרי התנאים מכרז) לבין המדד האחרון שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות (להלן: "סכום ערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 10 (עשרה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה על ידי ראש המועצה ו/או גזבר המועצה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום (כמפורט בטבלת ריכוז עיקרי התנאים מכרז) וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק \_\_\_\_\_  
סניף \_\_\_\_\_

\* הרשום בסוגריים מהווה הנחייה ואינו לציטוט בכתב הערבות



**התחייבות בלתי חוזרת להימנעות מניגוד עניינים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא ת"ז \_\_\_\_\_ מזהיר בזאת בשם \_\_\_\_\_  
(להלן: "המציע"), שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המועצה האזורית גדרות  
(להלן: "המזמינה"), כדלקמן:

1. אני משמש/ת כ \_\_\_\_\_ אצל המציע ומוסמך/ת ליתן מטעמו תצהיר זה.
2. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין התחייבויות המציע על פי מכרז זה לבין כל פעילות ו/או התחייבות אחרת שלו.
3. המציע אינו קשור למועצה אזורית גדרות ו/או למי מטעמה בקשר עסקי/משפחתי או קשר קבוע כלשהו.
4. המציע מתחייב להימנע מכל פעולה שיש בה ניגוד עניינים בין המציע לבין המועצה במישרין ו/או בעקיפין והמציע מתחייב בזאת להודיע למועצה על כל חשש לקיום ניגוד עניינים כאמור.
5. התחייבות זו ניתנת מרצוני הטוב והחופשי והינה בלתי חוזרת.

ולראייה באתי על החתום היום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2025.

\_\_\_\_\_  
חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_  
חתימת המציע + חותמת

\* בכל מקרה בו יהיה חשש לקיומו של ניגוד עניינים תכריע דעת ב"כ המועצה

**1. פרטים**

שם המזיע/החברה/שותפות/עסק \_\_\_\_\_  
מס' עוסק מורשה/תעודת זהות \_\_\_\_\_  
כתובת למשלוח הודעה על ביצוע תשלום: רח' \_\_\_\_\_ מס' בית \_\_\_\_\_ ישוב \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_  
טלפון \_\_\_\_\_ פקסימיליה \_\_\_\_\_  
פרטי הבנק להעברת תשלומים: שם הבנק \_\_\_\_\_  
מס' ח-ן בבנק \_\_\_\_\_ כתובת הבנק \_\_\_\_\_ מס' סניף \_\_\_\_\_  
הננו מתחייבים בזה, שבמידה ויופקדו בטעות כספים בחשבוננו באמצעות ההעברה הבנקאית, נחזירם על ידינו לגזברות המועצה האזורית גדרות ללא שיהוי.

**שם הממלא**

חתימה וחותמת (מורשה החתימה) לאישור \_\_\_\_\_

**2. אישור עו"ד/רו"ח**

אני עו"ד/רו"ח \_\_\_\_\_, מאשר/ת כי החתימה לעיל הינה חתימת ידו של המשרד \_\_\_\_\_, וחתימתו מחייבת את המשרד.

עו"ד / רו"ח \_\_\_\_\_

**3. אישור הבנק**

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

חתימת הבנק \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

חותמת הבנק \_\_\_\_\_

**טופס מינוי מנהל עבודה מטעם המציע**

**לכבוד,  
המועצה האזורית גדרות**

להבטחת ביצוע העבודות והשירותים נשוא המכרז תוך מתן שירות באיכות גבוהה ובעמידה בדרישות המקצועיות כמתחייב על פי הוראות הסכם ההתקשרות, הנחיות המועצה ובהתאם ללוחות הזמנים אשר ייקבעו ובאופן הולם, הכל בהתאם למסמכי מכרז מס' 01/25 (להלן: "מכרז" / "ההסכם") הנני להודיע כי הי"ה ת.ז. \_\_\_\_\_ שפרטי ההתקשרות עמו הינם כדלקמן: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון(משרד): \_\_\_\_\_ טלפון(נייד): \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_, ישמש כאיש הקשר של חברת ("המציע"), אשר הינה המציע במכרז, בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הצעתי וישמש כמנהל העבודה והשירות לצורך מכרז זה (להלן: "מנהל העבודה")

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

שם המציע/החברה/ תאגיד/ שותפות: \_\_\_\_\_

שם בעל זכות החתימה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם בעל זכות החתימה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

חותמת המציע: \_\_\_\_\_

**הנדון: אישור רואה חשבון - מכרז מספר 01/25 מועצה האזורית גדרות ("המכרז")**

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הנני לאשר כדלקמן:

1. המציע היה בעל מחזור עסקי בישראל העולה על 500,000 ₪ (חמש מאות אלף שקל חדש) לפחות בכל אחת מהשנים 2023-2024.
2. הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.  
לחילופין:
- הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.
3. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (\*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חיי".
4. לצרכי אישורי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).
5. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 3 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי".

**בכבוד רב,**

רואי חשבון

(\*) לעניין מכתבי זה "עסק חיי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.  
(\*\*) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

### המלצה ואישור היקפי פעילות

#### פרטי רשות האזורית / גוף ציבורי / תאגיד

שם הרשות האזורית/גוף ציבורי / תאגיד: \_\_\_\_\_

שם ראש העיר/מנכ"ל: \_\_\_\_\_

שם מנהל פרויקט: \_\_\_\_\_

#### טלפונים:

מס' טלפון במשרד איש קשר: \_\_\_\_\_

מס' טלפון נייד איש קשר: \_\_\_\_\_

הננו מאשרים בזה כי המציע **במכרז מס' 01/25**, חברת \_\_\_\_\_ (להלן – החברה), ביצעה עבורנו עבודות ומתן שירותים מסוג: \_\_\_\_\_ בשנת: \_\_\_\_\_ בהיקף של: \_\_\_\_\_ ש.

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

שם בעל התפקיד הממליץ: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

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

- הערה: יש לצרף חמש המלצות מרשויות מקומיות בנוסח זה.
- יש לציין שם מלא ותפקיד בצירוף חתימה וחותמת.
- ניתן להחתיים אחד מבעלי התפקידים המנויים לעיל.
- ניתן להגיש נוסחים דומים ובלבד שיכילו את כול הפרטים המפורטים לעיל.



**נוסח ערבות ביצוע**

בנק .....

**ערבות בנקאית**

**לכבוד: מועצה האזורית גדרות**

הנדון: **כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_**

1. על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקש") בקשר להסכם להקמה ומתן רישיונות שימוש מערכת ניהול קשרי לקוחות CRM שנחתם בין המבקש לבניכם ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי המועצה על פי ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של [להשלים בהתאם למפורט בטבלת ריכוז עיקרי התנאים מכרז] ₪ (במילים: \_\_\_\_\_) בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד"), בין מדד חודש \_\_\_\_\_ [הערה: להשלים את מדד הבסיס כמפורט בטבלת ריכוז עיקרי התנאים מכרז] לבין המדד האחרון שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות (להלן: "סכום ערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך **10** (עשרה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה על ידי ראש המועצה ו/או גזבר המועצה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום \_\_\_\_\_ [הערה: להשלים בהתאם למפורט בטבלת ריכוז עיקרי התנאים מכרז] וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק \_\_\_\_\_  
סניף \_\_\_\_\_

\* הרשום בסוגריים מרובעות מהווה הנחייה ואינו לציטוט בכתב הערבות