

מכרז פומבי למערכת לניהול וקשרי לקוחות על תשתית CRM

בקשה לקבלת הצעות (RFP)

מכרז מספר : 1/2015

תוכן עניינים

עמוד	תת נושא	נושא ראשי
4	0.0 ריכוז תאריכים למגשי ההצעות	0 מנהלה (M)
4	0.1 כללי	
8	0.2 הגדרות	
9	0.3 מנהלה	
11	0.4 תכולת מסמכי המכרז	
11	0.5 סיווג רכיבי המכרז	
13	0.6 אישורים ומסמכים שיש לצרף להצעה בעת הגשתה	
16	0.7 התחייבויות והצהרות נוספות	
21	0.8 זכויות הקרן	
22	0.9 הצעת המציע	
24	0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה	
24	0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה)	
25	0.12 אי העברת זכויות ו/או חובות של הזוכה לאחר	
25	0.13 בדיקת ההצעות והערכתן	
27	0.14 מחירים ותנאי תשלום	
28	0.15 סמכות שיפוט	
28	0.16 מספר הצעות (I)	
28	0.17 שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)	
29	0.18 תנאים כלליים (M)	
30	0.19 תקופת ההסכם (I)	
31	1.0 כללי	1 יעדים (I)
33	1.1 השתלבות ביעדי הארגון	
33	1.2 קשר לתוכנית העבודה השנתית	
33	1.3 תועלות ישימות	
33	1.4 אופק הזמן	
34	2.1 כללי (S)	2 היישום (M)
35	2.2 משתמשי המערכת [S]	
35	2.3 תכונות ויכולות המערכת (I)	
36	2.4 רכיבי הפתרון המבוקש (M)	
45	2.5 טכנולוגיה ותשתיות (M)	
47	3.0 כללי	3 מימוש (M)
47	3.1 הגורמים המעורבים	
48	3.2 תוכנית עבודה כוללת ולוח זמנים למימושה (S)	
50	3.3 שירות ותחזוקה (S)	
52	3.4 חוסן ואמינות (M)	
53	4.1 כללי	4 עלות (M)
57	4.2 תנאי תשלום (M)	
58	4.3 קנסות ועיכובים (M)	
59	4.4 הוראות נוספות (M)	
61	4.5 הפסקת ההתקשרות (M)	
62	נספח א' - הצהרת המציע	נספחים
63	נספח ב' - פרטי איש קשר מטעם המציע	
64	נספח ג' - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז - ערבות הגשה- יוגש ע"י כל מגישי ההצעות למכרז	
65	נספח ד' - אישור ר"ח מחזור כספי ונסיון המציע	

עמוד	תת נושא	נושא ראשי
66	נספח ה' - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום	
68	נספח ו' - אישור עו"ד על פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה	
69	נספח ז' - אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	
70	נספח ח' - התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים	
72	נספח ט' - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי החוזה - ערבות ביצוע תוגש ע"י הזוכה במכרז בלבד	
73	נספח י' - נוסח הסכם למתן שירותים	
84	נספח יא' - התחייבות לשמירת סודיות	
86	נספח יב' - תצהיר בדבר עסק בשליטת אישה	
87	נספח יג' - רשימת סעיפים חסויים בהצעה	
88	נספח יד' - ביטוחים	
91	נספח טו' - נספח דרישות פונקציונאליות	
104	נספח טז' - רשימת עובדים ובעלי תפקידים	
105	נספח יז' - טבלת מענה לרשימת הדרישות הפונקציונאליות	
106	נספח יח' - תצהיר בדבר העדר ניגוד עניינים	
107	נספח יט' - טבלת מסמכים נספחים ותצהירים	

0 מנהלה [M]

0.0 ריכוז תאריכים למגישי ההצעות

הטבלה שלהלן, מרכזת את כל התאריכים הרלבנטיים למכרז זה.

טבלה 1 - טבלת ריכוז מועדים

סעיף	פעילות	תאריך	ימים/שעות
0.0.1	מועדי הפצת המכרז באתר הקרן	13.11.2015	באתר האינטרנט של הקרן
0.0.2	מועד אחרון להעברת שאלות ובירורים.	13.12.2015	עד השעה 12:00
0.0.3	מועד אחרון למענה קרן שלם על שאלות וברורים	31.12.2015	עד השעה 12:00 באמצעות אתר האינטרנט של הקרן
0.0.4	מועד אחרון להגשת ההצעות.	17.01.2016	שעה 12:00
0.0.5	תוקף ההצעה עד	30.06.2016	
0.0.6	תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה עד	30.06.2016	

0.1 כללי

קרן שלם לפתוח שירותים למפגר ברשויות המקומיות (להלן - "הקרן" או "קרן שלם") הוקמה בשנת 1983 על ידי מרכז השלטון המקומי, בשיתוף עם משרד הרווחה למתן סיוע מקיף בתחום פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברשויות המקומיות. הקרן פועלת מאז כשותפה מרכזית לעשייה החברתית של המדינה. הקרן מסייעת במענקים, ייעוץ וחשיבה לקידום איכות החיים בקהילה של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית בקהילה, לכל אורך חייו, וזאת מתוך הבנת מורכבות הצרכים הטיפוליים של האדם עצמו, והסובבים אותו:

- פיתוח פיזי של מסגרות בקהילה, בכל תחומי החיים.
- עידוד ותמיכה ביוזמות חדשניות.
- פיתוח תכניות השתלמות לאנשי מקצוע.
- סיוע בהפקות אומנותיות של אנשים עם מוגבלות שכליות.
- עידוד ומימון פעילות הסברה בקרב קהלי יעד שונים.
- פיתוח הידע באמצעות מענקים למחקר וכנסים מקצועיים.

קרן שלם מסייעת מדי שנה לכ-200 פרויקטים ומיזמים בכל רחבי הארץ, תוך שיתוף פעולה מלא עם מפקחי משרד הרווחה, נציגי אגפי הרווחה ברשויות המקומיות, גופים מפעילים וגורמים מממנים נוספים אשר לוקחים חלק בתהליך ועדות ההיגוי.

הקרן מעודדת למציאות בעשייה בתחום המוגבלות השכלית ומעניקה, מדי שנה, אותות הוקרה לראשי רשויות, אישי ציבור ומתנדבים. בנוסף מעניקה פרסי הצטיינות לרשויות, למסגרות, לצוותים, לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית התורמים לחברה וכן לפרויקטים ייחודיים.

החזון המנחה את פעילות הקרן לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית: זכות בסיסית לחיות חיים נורמאליים בסביבתו הטבעית, לממש את הפוטנציאל הגלום בו ולהשתלב במרקם החברתי, התרבותי והתעסוקתי עד כמה שניתן בהתאם ליכולתו, לרצונו ולצרכיו.

קרן שלם פועלת בנחישות למיציא הפוטנציאל של כל אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית בקהילה וזאת במטרה לממש עבורו איכות חיים מיטבית.

מנהלת הקרן:

חיים געש – יו"ר קרן שלם וראש מועצה מקומית פרדס חנה-כרכור
אסא בן יוסף – מנהלת תחום רווחה וקהילה במרכז השלטון המקומי
גדעון שלום – מנהל האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, משרד הרווחה והשירותים החברתיים
אבנר זקן – סגן מנהל האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, משרד הרווחה והשירותים החברתיים
וייאן אזרן – מנהלת השירות לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית בקהילה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים

מונל אברהם – מנהל אגף הפיתוח, משרד הרווחה והשירותים החברתיים
בוני גולדברג – מנהלת האגף הרווחה, מינהל שירותי קהילה, עיריית ירושלים
אילנה בן ליש – מנהלת אגף הרווחה, עיריית חיפה
יעקב אלמוג – מנהל אגף הרווחה, עיריית מודיעין-מכבים-רעות
עיסאם מסראווה – מנהל מחלקת הרווחה, מועצה מקומית כפר קרע
ד"ר אשל אסתי – מנהלת אגף הרווחה, עיריית אור יהודה
אתי גפן – מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים, מועצה אזורית עמק יזרעאל
חזקיה ישראל – מנהל המחלקה לפיתוח סוציאלי, התאחדות התעשיינים
מירב דדיה-מולד – עוזרת מנכ"ל, משרד הרווחה והשירותים החברתיים

צוות עובדי הקרן:

ריבה מוסקל, מנכ"ל קרן שלם
מיקי כהן, סמנכ"ל פרויקטים
שרון גנות, מנהלת ידע ושותפויות
תמנע גבאי מרקביץ, מנהלת תחום פיתוח כ"א והסברה
שולמית גלעדי, מרכזת המשרד, מנהלת חשבונות ואחראית על תחום שירות לאומי
אביבית וקנין, מזכירת מנכ"ל הקרן
לימור שירי – שולץ, תשלומים ומנהלה לתחום הפרויקטים הפיזיים
אפרת מידני, מזכירות תחום פיתוח כ"א, מחקר וניהול ידע

יועצים חיצוניים לקרן:

עו"ד חן סומך – יועץ משפטי
רו"ח יוסף עבדו – רו"ח של הקרן
משרד רו"ח יואב קרמזין – מבקר הקרן
גילי ניצן – יועץ הסברה (שגיא-ניצן שיווק ויחסי ציבור)

לצורך ייעול תהליכי העבודה והיערכות להרחבת היקף פעילותה של הקרן היא מעוניינת להקים מערכת לניהול קשרי לקוחות על תשתית :
CRM : Customer Relationship Management

הקרן מעוניינת לשדרג את המערכת לניהול המידע ולקבל כלים שיאפשרו להנהלת הקרן לקבל מידע רוחבי שיכלול התייחסות לנושאים הבאים :

- תיעוד היסטורי עבור כל מקבל שירות : פניות ובקשות, אנשי קשר רלבנטיים, מסמכים, תמונות, סיכומי פגישות, תמיכות ומענקים ועוד.
- מידע על מכלול הפעילויות המתקיימות מול כל אחד ממקבלי השירותים.
- מידע רלבנטי עבור כל אחד ממקבלי השירותים מהקרן (רשויות מקומיות, ארגונים ועמותות, מוסדות מכשירים, רשויות מחקר ועוד).
- תמונת מצב של תקציב הקרן בכל רגע נתון.
- מטרת המערכת לתת מענה לכל התחומים בהם הקרן עוסקת (כפי שיפורט בהמשך).
-

הקרן מתכוונת להטמיע את המערכת אצל כ-10 משתמשים.

להלן פירוט סוגי המשתמשים במערכת:

- מנכ"ל הקרן
- מנהלות התחומים
- עובדי מנהלה
- משתמשים השייכים לגופים שפועלים בשיתוף עם הקרן – יכנסו לאתר האינטרנט הקרן בלבד ויתקשרו עם הקרן באמצעות פניות.

בכוונת הקרן לרכוש מערכת ממוחשבת שתהיה מבוססת על תוכנת מדף משולבת, מודולארית, פתוחה ומבוססת WEB במודול SAAS שעליה יבוצעו התאמות מינימאליות לצורך מימוש המערכת והתאמה לדרישות הקרן.

המערכת תותקן באתר הקרן כפי שייקבע על ידי הקרן, לפי צרכיה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

הזוכה במכרז יספק לקרן בנוסף, לפי דרישת הקרן, שירותים נלווים לרבות התקנות, התאמות, הדרכה, הטמעה תחזוקה וכיוב'. |

0.1.1 רשאים להגיש הצעות (תנאי סף)

רשאים להגיש הצעות, אך ורק גורמים העונים במצטבר על כל התנאים המפורטים להלן. אי עמידה בכל תנאים אלה תפסול על הסף את ההצעה.

0.1.1.1 המציע הוא תאגיד הרשום כחברה אצל רשם החברות בישראל.

0.1.1.2 המציע מנהל ספרים כחוק.

0.1.1.3 המציע הוא חברת פיתוח המתמחה ביישומי CRM לניהול תהליכים וקשרי לקוחות, בעלת נסיון ביישום CRM בענף. (להלן - "תחום העיסוק הנדרש").

0.1.1.4 המציע הוא בעל ניסיון בארץ של שלוש שנים לפחות (בשנים 2012 - 2014) בתחום העיסוק הנדרש.

0.1.1.5 המערכת המוצעת פועלת בהצלחה בישראל, אצל שלושה ארגונים לפחות, למעלה משנה.

0.1.1.6 המציע מעסיק בישראל עשרה עובדים קבועים לפחות, בעלי ותק של שנה ויותר, המתמחים בתחזוקה ופיתוח של המערכת כאמור במפרט ו/או בתחום העיסוק הנדרש.

0.1.1.7 המציע הוא בעל היקף עסקים מינימאלי, בתחום העיסוק הנדרש בכל אחת משנות המס 2012, 2013, ו- 2014 בהיקף של 3 מיליון ₪ לפחות לפני מע"מ.

0.1.2 התקופה

0.1.2.1 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של שנתיים (24 חודשים) שבמהלכם הזוכה מחויב לביצוע הפרוייקט במלואו ובכפוף לכל התנאים וההוראות של מכרז זה.

הזוכה מחויב למתן שרות, תמיכה, אחריות, אחזקה ושירות למערכת המוצעת על ידו במסגרת מתן השירותים למשך כל תקופת ההתקשרות כמפורט במכרז זה.

הזוכה מחויב להתחייב לבצע שירות ותחזוקה ל - 4 תקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת, לאחר סיום תקופת האחריות, לפי דרישת הקרן וכמפורט במכרז זה.

0.1.2.2 הקרן תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, על-ידי מתן הודעה לזוכה מראש ובכתב של 60 יום.

0.1.3 תכולת ההסכם עם הזוכה

0.1.3.1 בקשה זו להצעות על כל נספחיה וכן הצעת המציע שייבחר כזוכה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שייחתם עם הזוכה.

0.1.3.2 הקרן לא תתחשב בכל הצעה, שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף (L,M) או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת הקרן מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי.

0.1.3.3 הפעילות הנדרשת, במסגרת הפרוייקט הינה: התאמה של המערכת, התקנה של המערכת, הדרכה כולל ליווי הפעלה וכן שירות ותחזוקה (מתום תקופת האחריות על המוצר / הפרוייקט).

0.1.4 התמורה

0.1.4.1 על המציע לפרט בפרק העלויות (פרק 4) בהצעתו למכרז זה, מחירון מלא לכל מרכיבי התוכנה שיפורטו במפרט.

0.1.4.2 הקרן תשלם לזוכה על פי המחירון שבהצעת הזוכה, בהתאם למחירים שהציע ועבור השירותים הנוספים האחרים שיוזמנו ממנו והכל כמפורט בפרק 4 ובהסכם.

0.2 הגדרות

0.2.1 "מכרז"

מסמכים אלו, המהווים את הבקשה לקבלת הצעות מחיר מטעם הקרן לרבות כל הסכם, נספח או מסמך אחר שיצורפו אליו.

0.2.2 "ספק" / "מזיע"

מגיש הצעה לפי מכרז זה.

0.2.3 "זוכה" / "ספק זוכה"

ספק שנבחר על-ידי הקרן בהתאם למענה למכרז זה.

0.2.4 "הצעה"

תשובת ספק למכרז זה.

0.2.5 "איש הקשר"

נציג הקרן שיהיה בין היתר אחראי לבדיקת הפעילויות של הזוכה במכרז זה, והתאמתם לדרישות ולתצורה שאושרה על ידי הקרן.

0.2.6 "המערכת"

מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות ותהליכים על תשתית CRM שתקרא "מערכת מפנה".

0.2.7 "התקנה"

התקנת המערכת בייצור וחיבור כל משתמשי הקרן באתר הקרן ו/או כפי שהקרן תקבע.

0.2.8 "תקלה קריטית"

תקלה המשביתה את המערכת כולה או חלק ממנה.

הקרן היא הגורם הבלעדי לסיווג התקלות.

0.2.9 "תקלה רגילה"

תקלה הפוגמת בתפקוד מיטבי של המערכת.

0.2.10 "תקלה חוזרת"

תקלה שדווחה והועברה לטיפול הזוכה, שדיווח כי טיפל בה ולאחר מכן הסתבר שהתקלה לא תוקנה או לא תוקנה במלואה.

0.3 מנהלה

0.3.1 מסמכי המכרז

המפרט המלא של הבקשה ניתן לצפייה באתר האינטרנט של הקרן.
קבלת מסמכי המכרז (באמצעות "הורדה" מאתר הקרן) אינה כרוכים בתשלום מצד המציע.

0.3.2 פרטי איש קשר מטעם המציע

בסמוך למועד הורדת מסמכי המכרז מאתר הקרן, יש להעביר לקרן, את פרטי איש הקשר מטעמו של המציע, המבקש להגיש הצעה למכרז זה, שישמש איש קשר מטעם המציע עם הקרן עד לשלב שבו ייבחר המציע הזוכה.

פרטי איש הקשר, של המציע, יועברו לקרן באמצעות מספר הפקסימיליה וכן הדוא"ל המפורט בסעיף 0.3.3 וזאת על גבי טופס בפורמט - המפורט בנספח ב' למכרז זה.
כמו כן, נספח זה, יצורף כשהוא מלא בפרטים הנדרשים גם להצעה הכתובה המוגשת על ידי המציע. פרטי איש הקשר, טלפון/פקס שימסור המציע הם אלה המחייבים.

0.3.3 בירורים/הפניית שאלות - איש קשר מטעם הקרן

אשת הקשר מטעם הקרן בכל עניין הקשור למכרז זה הינה:

שם : שרון גנות

תפקיד : מנהלת ידע ושותפויות

טלפון : 03-9601122

פקס : 03-9604744

כתובת: שד' מנחם בגין 5, בית-דגן.

דוא"ל : sganot@kshalem.org.il

0.3.4 אי קיום כנס ספקים

לא יתקיים כנס ספקים.

0.3.5 נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.5.1 שאלות הספקים תוגשנה בכתב בלבד לאיש הקשר הנ"ל באמצעות דואר אלקטרוני (באימייל) המצוין בסעיף 0.3.3 על פי האמור בסעיף 0.3.3 לעיל. המועד האחרון להגשת השאלות הוא כמפורט בסעיף 0.0.2.

0.3.5.2 באחריות הספק לוודא טלפונית את הגעת השאלות באופן תקין מול איש הקשר הנ"ל.

0.3.5.3 תשובות והבהרות בכתב יפורסמו באתר האינטרנט של הקרן כמפורט בסעיף 0.03 בטבלת התאריכים.

0.3.5.4 רק תשובות בכתב יחייבו את הקרן. כל תשובה כאמור אשר ניתנה בכתב על ידי הקרן תהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה.

0.3.5.5 הספקים יפרטו את שאלותיהם תוך פירוט מספר הסעיף במכרז ו/או בהסכם בהתאם לפורמט הבא:

טבלה 2 - טבלת מתכונת הצגת שאלות הבהרה

מספר סידורי	פרק	מספר סעיף	פירוט השאלה

יש לפרט את השאלות לפי סדר כרונולוגי של הסעיפים. לשאלות כלליות ירשם בטור הפרק: כללי.

0.3.5.6 הקרן רשאית לשנות את נוסח מסמכי הבקשה ו/או נספחיה, בהתחשב בהערות שתתקבלנה ואזי הנוסח החדש הוא המחייב. אין באמור לעיל משום התחייבות הקרן לעשות כן.

0.3.5.7 באחריות הספק / המציע לבדוק באתר הקרן באופן שוטף ועקבי את השאלות ו/או התשובות שיפורסמו באתר הקרן.

0.3.6 הגשת הצעות

0.3.6.1 יש להכניס את ההצעה למעטפה סגורה ולמסור ידנית במשרדי הקרן בשדרות מנחם בגין 5, בית-דגן, תיבת המכרזים אצל הגב' אביבית וקנין. על גבי המעטפה יש לציין את שם המכרז ומספרו.

0.3.6.2 ההצעה תוגש לקרן במסירה ידנית בלבד.

0.3.6.3 בתמורה למסירת הצעתו יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.

0.3.6.4 המועד האחרון להגשת ההצעות הוא: יום שלישי 17.01.2016 עד השעה 12:00.

0.3.6.5 כל עמוד בהצעה יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בתחילת ההצעה ו/או בדף המלווה את ההצעה ובנספח א' (הצהרת המציע – הבנת דרישות המכרז) תהא גם חתימת מורשי חתימה מטעם המציע, בצירוף חותמת רשמית של המציע.

0.3.6.6 תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותמת ליד התיקון.

0.3.6.7 את ההצעות יש להגיש עד לתאריך המפורט לעיל. לא תתקבל כל הצעה לאחר המועד המפורט לעיל.

0.3.6.8 מבנה ההצעה ומספר עותקים להגשה וכו', מפורטים בסעיף 0.9.

0.3.6.9 דחית מועד הגשת ההצעות

הקרן רשאית, לפי שיקול דעתה, לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות.

0.3.6.10 אל ההצעה יצורפו כל המסמכים הנדרשים כמפורט בסעיפים השונים.

0.3.6.11 את ההצעה יש להכניס לתוך מעטפה חתומה וסגורה שעליה יצוין מספר המכרז בלבד.

0.3.6.12 הצעת המציע תוגש בתוך מעטפה חתומה שעל גביה ירשם שם המכרז והיא תכיל בתוכה שתי מעטפות סגורות שכל אחת תכיל כדלקמן:

א. מעטפה א':

1. מענה לפרק המנהלה והנספחים הדרושים כמענה לפרק המנהלה- מעטפה זו תכיל מענה מודפס לפרק 0 ומענה מודפס לכל הנספחים הנדרשים לפרק המנהלה
2. מענה מודפס לפרקים 1-3 והנספחים הדרושים כמענה לפרקים אלו.
3. מענה מודפס לפרק 4 והנספחים הרלוונטיים לפרק 4.
4. תקליטור המכיל את סעיפים א.1 - א.3 לעיל בקובץ PDF.

ב. מעטפה ב':

1. תכיל העתק של המסמכים שצורפו במעטפה א' לרבות התקליטור הכולל את קובץ ה- PDF.

ג. על גבי כל אחת מהמעטפות הסגורות יצוין מספר המכרז ושם המציע. את שתי המעטפות המהוות יחד את ההצעה יש להכניס למעטפה חתומה וסגורה עליה יצוין מספר המכרז בלבד.

ד. פירוט נוסף של מבנה ההצעה ומספר העותקים נמצא בסעיף 0.9.3 להלן.

0.4 תכולת מסמכי המכרז

מכרז זה מכיל:

- 0.4.1 חלק מנהלה זה המסומן פרק 0.
- 0.4.2 חלק מקצועי המסומן פרקים 1-3.
- 0.4.3 חלק העלות המסומן פרק 4.
- 0.4.4 נספחים.

לפני העיון בחלק המקצועי ובחלק העלות של המכרז, יש לקרוא היטב פרק מנהלה זה אשר מפרט מספר תנאים כלליים ומגדיר במדויק כיצד יש לענות למכרז זה.

0.5 סיווג רכיבי המכרז

0.5.1 השיטה

רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:

- I סעיף המובא לידיעה בלבד, ולידו יש להשיב "קראתי והבנתי- מקובל עלי" (INFORMATION).
- G סעיף הדורש תשובה כללית (GENERAL). רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט יחסית חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח שיהיה.
- M סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO). סעיף חובה (MANDATORY). תשובת המציע תהיה מסוג "קראתי והבנתי מקובל עלי", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג "S". תשובה מהסוג האחרון יכולה להיות מתן הצהרה בנוסח שנקבע ברכיב הסף, או צירוף אישור או מסמך שנקבעו ברכיב הסף. חוסר תשובה, תשובה שאינה עונה לדרישה או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית בסעיף זה, תפסול את ההצעה על הסף.
- L סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO) בדומה לסעיף בסיווג "M". אם המציע אינו עומד בדרישות של סעיף מסוג זה, הצעתו לא תתקבל. המציע מוזמן להציע יכולות מעבר לנדרש בסעיף זה. הניקוד לסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה. התשובה הנדרשת כמו בסיווג "S".
- N סעיף המסווג כ N הוא סעיף, שיש להתעלם ממנו ואין צורך לענות עליו.
- S רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט שנדרש במפרט (מילוי טבלה למשל), או פעולה נדרשת (הדגמות למשל). הניקוד לסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה.
- סיווג של פרק/סעיף תקף לכל תת הפרקים/סעיפים שלו, אלא אם צוין בתת הפרק/סעיף אחרת. במילים אחרות, פרק/סעיף שיש לו סיווג, זה הסיווג המחייב. פרק/סעיף שאין לו, יש לקחת את סיווג הפרק/סעיף המכיל אותו.
- השמטת מענה לסעיפים שסווגו כ M או L תיחשב כהסכמת המציע לדרישות האמורות בסעיפים אלו והוא מחויב להם באופן דומה לתשובה של "קראתי והבנתי מקובל עלי".
- אי עמידה בתנאי מתנאי הסף המסומנים " M " מהווה פגם אשר יהיה בו כדי להביא לפסילת ההצעה.
- אי עמידה בתנאי מתנאי הסף המסומנים " L " מהווה פגם אשר עלול להיות בו עד כדי פסילת ההצעה והכל על פי שיקול דעת הקרן.
- אין להתנות על רכיבי הסף ואין להוסיף הערות, תוספות או השלמות אשר לא נדרשו ברכיבי הסף. ההצעה תשוקלל בסעיפים מסווגים S ו- L.

0.5.2 סיווג רכיבי פרק המנהלה ואופן המענה עליהם.

רכיבי פרק המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M.

בעצם הגשת ההצעה, המציע מצהיר כי הוא קרא והבין את כל האמור בפרק המנהלה והאמור בפרק זה, מוסכם ומקובל עליו בהתאם לדרישות הקרן.

בעצם הגשת ההצעה, המציע גם מצהיר בפני הקרן את כל ההצהרות הנדרשות ממנו בנוסחים המפורטים בסעיפיו השונים של פרק המנהלה וכי הוא עומד בכל הדרישות המפורטות בפרק זה.

לאור האמור לעיל, בעת הגשת מסמכי ההצעה, אין צורך להשלים ליד סעיפי פרק המנהלה באופן פרטני את הנוסח: "קראתי והבנתי, מקובל עליי", אך יש כמובן לצרף את כל המסמכים הנדרשים לרבות ערבויות, תצהירים (שיש לצרף בנספחים) ואישורים שונים בהתאם לנדרש, תוך הפניה למקום הימצאו של המסמך הרלבנטי בתוך מסמכי ההצעה של המציע.

במענה ליתר פרקי המכרז, יש לענות בכל סעיף לגופו.

0.5.3 סיווג פרקים 1 עד 4

הסיווג מצוין בפרקים אלו ליד כותרתו של כל סעיף וסעיף. סעיפי משנה, עשויים להיות מסווגים באופן שונה מסיווג הפרק הראשי.

0.5.4 סעיפי חובה

סעיפי חובה (סעיפי סף) במכרז זה הם מסוג (L) ומסוג (M). סעיפים המסווגים כ L, גם ינוקדו לעניין סיווג איכות ההצעה.

0.5.5 ספרור הסעיפים

ספרור הסעיפים במכרז אינו בהכרח רציף. הדילוג בין מספרי הסעיפים וחוסר הרצף הוא מכוון. לכן המענה יהיה לכל סעיף לפי הספרור המקורי כפי שמופיע במכרז.

0.6 אישורים ומסמכים שיש לצרף להצעה בעת הגשתה

יש לצרף את התצהירים והמסמכים המפורטים להלן על פי הסדר המפורט בנספח המפרט את אופן בדיקת ההצעות והערכתן

0.6.1 תאגיד רשום ברשם החברות

0.6.1.1 העתק תעודת רישום על היות המציע תאגיד הרשום ברשם החברות העוסק ביצור/פיתוח ו/או יבוא של המערכת הכלולה במכרז זה.

0.6.2 אישור ניהול ספרים

0.6.2.1 המציע חייב להיות עוסק מורשה המנהל ספרים כחוק.

אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו-1976 המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף תשל"ו-1975 ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

0.6.3 ערבות הגשה

0.6.3.1 ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שקיבלה אישור חשב הכללי במשרד האוצר לתת ערבויות במכרזים ממשלתיים, ברת חילוט בנוסח המצ"ב **כנספח ג'** למכרז זה , בתוקף עד לתאריך 30.06.2016 בסך של 15,000 ש"ח , לעמידה בתנאי המכרז ולהבטחת חתימה על הסכם. (להלן ערבות המכרז). הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הגשה המצורף בכנספח ג' למכרז ללא תוספות, השמטות או שינויים . לא יתקבל צילום של הערבות . **ערבות זו תוגש ע"י כל מגיש הצעה למכרז.**

0.6.3.2 יש להצמיד את הערבות המקורית לעותק המקור ובנוסף לצרף צילום של הערבות לכל אחד מעותקי ההצעה.

0.6.3.3 ערבות המכרז תוחזר לכלל המציעים מיד עם בחירת הזוכה וחתימה על הסכם עמו.

0.6.4 הצהרה על מחזור עסקי והיקף לקוחות

0.6.4.1 הצהרה מאושרת על ידי רו"ח כי המציע בעל מחזור עסקי של **3,000,000 ש"ח** לפני מע"מ, בכל אחת מהשנים 2012, 2013 ו- 2014 .

0.6.4.2 הצהרה מאושרת על ידי רו"ח כי המציע הוא בעל ניסיון מוכח של **3 שנים לפחות** באספקת המערכת הנדרשת על פי מכרז זה **ל- 3 לקוחות לפחות** .

0.6.4.3 להוכחת עמידה בדרישות הנ"ל על המציע למלא נתונים נדרשים בנוסח המפורט **בכנספח ד'** למכרז זה.

0.6.5 היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים

0.6.5.1 אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן- "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן- "חוק שכר מינימום") חתום על ידי מורשה/י החתימה ומאושר על ידי עורך דין על פי הנוסח המפורט **בכנספח ה'** למכרז זה.

0.6.6 אישור התאגדות ומורשי חתימה

0.6.6.1 אישור פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה על פי הנוסח המפורט בנספח ו' למכרז זה.

0.6.7 אישור מורשי חתימה

0.6.7.1 אישור מורשי החתימה בחברה על פי הנוסח המפורט בנספח ז' למכרז זה.

0.6.8 תשלומים סוציאליים והעסקת עובדים בהתאם לחקיקה

0.6.8.1 התחייבות לעמידה בדרישות תשלומים סוציאליים, שכר מינימום וקיום חוקי עבודה על פי הנוסח המפורט בנספח ח' למכרז זה.

0.6.9 הצהרת המציע

0.6.9.1 התחייבות המציע המשתתף במכרז על פי הנוסח המפורט בנספח א' למכרז זה.

0.6.10 ערבות ביצוע

0.6.10.1 מתן כתב ערבות לקיום תנאי החוזה - ערבות ביצוע על פי הנוסח המפורט בנספח ט' למכרז זה. הבהרה - ערבות זו תינתן רק על ידי המציע שייקבע כזוכה במכרז.

0.6.11 הסכם התקשרות

0.6.11.1 על המציע לצרף להצעתו את ההסכם שנוסחו מופיע בנספח י' במכרז זה. על ההסכם להיות חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים של המציע, עם אישור עו"ד על גבי הדף האחרון להסכם כי נחתם על ידי מורשי החתימה של המציע. מכרז זה והצעת הספק בתשובה למכרז זה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם.

0.6.11.2 על המציע לחתום על נוסח ההסכם המצורף למכרז, ללא כל שינוי ו/או הסתייגות ו/או תוספת. מובהר כי אם הקרן תשנה תנאים בהסכם עקב שאלות ההבהרה כמפורט בסעיף 0.3.5 לעיל, יכללו השינויים האמורים בהסכם, וזאת בין אם יוכן נוסח חדש ומתוקן של ההסכם ובין אם לא.

0.6.12 הצהרת סודיות

0.6.12.1 על המציע לחתום בראשי תיבות על התחייבות הצהרת הסודיות בנספח יא' למכרז זה ולצרפה להצעתו.

0.6.13 עסק בשליטת אישה

0.6.13.1 להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, כלומר שהוגשה על ידי עסק בשליטת אישה, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, **בנספח יב'** למכרז זה.

0.6.14 כמות עובדים מועסקים

0.6.14.1 על המציע לצרף **אישור רואה חשבון** לפיו הוא מעסיק במועד הגשת ההצעה במכרז זה וב- 12 החודשים שקדמו להגשת ההצעה, 10 עובדים לפחות ששכרם משולם על-ידו, העוסקים בפיתוח ותחזוקה של מערכת נשוא מכרז זה.

מתוך כלל העובדים לפחות 8 עובדים בתפקיד של מנהלי פרויקטים, מיישמים, מתכנתים, בודקים ואנשי System בעלי התמחות בסביבת המערכת המוצעת.

0.6.14.2 את התצהירים ומסמכי ההגשה האחרים הנדרשים במסמך יש להגיש בהתאם לרשימה המפורטת בנספח יט'.

0.7 התחייבויות והצהרות נוספות

0.7.1 הצהרות

המציע מצהיר כי ידוע לו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, (להלן: "חוק חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו במידה וזכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים. על המציע לציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אלו סעיפים בהצעתו חסויים להצגה למתחרים בהתאם למפורט בטבלה המצורפת בנספח יג' למכרז זה. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית עפ"י שיקול דעתה להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים.

המציע מצהיר שכל רכיבי הפתרון המוצע הם בייצור שוטף, ושהמציע בדק שאין שום מידע על הפסקה מתוכננת של יצורם וכי הוא מתחייב, אם יתבקש לספק תיקונים, חלפים, מהדורות ועדכונים במשך שש שנים מיום ההתקנה.

המציע מצהיר כי כל רכיבי התוכנה אותם יספק יהיו בגרסה החדשה ביותר והזמינה ביותר בזמן האספקה.

המציע מצהיר כי ברור לו שהמכרז הינו במתכונת מכרז מסגרת וכי הזמנת כל השירותים נשוא מכרז זה יהיו עפ"י צרכי הקרן, מעת לעת לפי שיקול דעתה הבלעדי, וללא התחייבות לכמויות כלשהן או להזמנת

עבודות כלשהן, ובהתאם למחירון בהצעתו. המציע מצהיר ומאשר, כי קרא והבין את צרכי הקרן ודרישותיה כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הארגוניים, האמצעים הכספיים, האישורים והרישיונות, כוח אדם מיומן ומנוסה, ושאר האמצעים הנדרשים לשם ביצוע השירות, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותו לאורך כל תקופת ההתקשרות, כולל הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועפ"י התחייבויותיו בהסכם שייחתם עמו עפ"י מכרז זה.

0.7.2 זכויות קניין

הגשת הצעה על ידי המציע מהווה הצהרה מפורשת מצדו, כי אין ולא תהיה בביצוע התחייבויותיו עבור הקרן כל הפרה של זכויות רוחניות או קנייניות של צד כלשהו. על המציע להצהיר, כי אין ולא יהיה במתן השירות לקרן, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על הקרן כתוצאה מכך. במקרים בהם זכויות הקניין בחלק מהשירות המוצע או כולו שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת הקרן, למקור הזכויות של המציע להציע לקרן את השירות. כמו כן יבהיר המציע כי ישפה את הקרן בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד הקרן, וקשורה בזכויות השירות המוצע.

יש לצרף אישורים של כל היצרנים שמוצריהם ושרותיהם נכללים במכרז זה ומשולבים בהצעה, או המפיצים המורשים, או המשווקים המורשים מטעמם, שלמציע יש היתר לשווק, לתמוך ולתחזק את המוצרים הנכללים במכרז זה.

0.7.3 גרסא תוכנה להתקנה

המציע מצהיר כי כל רכיבי התוכנה אותם יספק יהיו בגרסה החדשה ביותר והזמינה ביותר בזמן אספקתה והתקנתה אצל הקרן.

0.7.4 סיור אצל המציע ו/או לקוחותיו

הקרן תהיה רשאית לדרוש ביצוע סיור אצל המציע ו/או אצל לקוחותיו בישראל בהן פועלות מערכות דומות תוך שבוע מיום הדרישה. על המציע לציין בכתב את נכונותו לביצוע הנדרש.

0.7.5 פרוט לקוחות

המציע יפרט לפחות 3 לקוחות בישראל. הפירוט יערך בטבלה ויכלול את הנתונים הבאים: שם הלקוח/הארגון, תיאור הפרויקט וההתקנה שבוצעה, טלפונים ואנשי קשר של הלקוחות לשם קבלת חוות דעת על המציע, פירוט נתונים על המערכת שהותקנה. כל זאת כאמור בסעיף 0.6.4.2.

0.7.6 אחריות כוללת לפרויקט

הזוכה מתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים נשוא מכרז זה ולעבודות שיספק לקרן לאור זכייתו במכרז, ויתחייב להקצאת כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע העבודות המוגדרות במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה.

הזוכה מעמיד לרשות הקרן עובדים מומחים מטעמו בעלי ניסיון של שנתיים לפחות בתחומים המרכזיים של הפרויקט ובין היתר מומחה לטכנולוגיה (חומרה, תוכנה, פתוח ממשקים, אינטגרציה ובדיקות). כל המומחים הם עובדים בעלי וותק של שנה לפחות אצל המציע.

הזוכה ממנה נציג קבוע מטעמו (להלן: "מנהל הפרויקט") בעל כישורים מתאימים וניסיון של 3 שנים לפחות שיעבוד מול הקרן. מינוי הנציג או מינוי מחליף מטעם הזוכה, יחייב את הזוכה לקבל הסכמת הקרן מראש.

לתוכנה המוצעת תינתן אחריות מלאה לאספקה והתקנה של שדרוגים, לרבות תמיכה מקצועית בביצוע השדרוג. המציע מתחייב לעדכן את הקרן מייד עם הופעת גרסה חדשה של התוכנה.

0.7.7 התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע

הזוכה מתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו שיעסקו בביצוע השירות נשוא הבקשה, יחתום על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע של הקרן, לפי הדוגמה המצורפת בנספח יא'.

0.7.8 זכויות השימוש במערכת

הבעלות בכל רכיבי ומוצרי התוכנה, אשר יותקנו ע"י הזוכה באתר הקרן תעבור לבעלות הקרן, ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם. האמור בסעיף זה לא יחול על רכיבים ומוצרים כאמור אשר יוצבו ו/או יותקנו באתר הקרן על ידי הזוכה לצורך ניסוי בלבד.

הזוכה מתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב ע"י "איש הקשר" מטעם הקרן.

0.7.9 אספקת המערכת והתקנתה

0.7.9.1 הזוכה יתקין את המערכת וישלבה עם מערכות המחשוב הקיימות וציוד ותשתית התקשורת הפועלות (להלן: "המערכות הקיימות") כך שתעמוד בדרישות המפורטות במכרז זה.

0.7.9.2 עם התקנת המערכת, הזוכה יתחייב לספק תיעוד מלא ומפורט בשפה העברית באשר להוראות השימוש במערכת ואופן הפעלתה, והכל כמפורט בפרק המימוש של מכרז זה.

0.7.9.3 הזוכה יספק הדרכה והטמעה כמפורט בפרק המימוש.

0.7.10 אחריות, תחזוקה ושירות

0.7.10.1 הזוכה מחויב למתן שרות, תמיכה, אחריות, אחזקה ושירות למערכת המוצעת על ידו במסגרת מתן השירותים למשך כל תקופת ההתקשרות.

0.7.10.2 מקום מתן השירות למערכת הוא באתר הקרן או לחילופין בכל מקום אחר שיקבע על ידי הקרן בהתאם למאפייני המערכת. השירות כולל טיפול בתקלות רגילות ותקלות קריטיות. השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירותים המחייבים השבתה יבוצעו לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם נציג הקרן.

0.7.10.3 חלון הקריאה לקבלת שירות, זמן התגובה לטיפול בתקלות ואופן הטיפול בציוד ייעשו על פי המפורט בפרק המימוש (פרק 4).

0.7.10.4 הזוכה יהיה אחראי בלעדית על העובדים המועסקים על-ידו. למען הסר ספק, הקרן לא תהא המעביד של מי מעובדי ו/או מועסקי הזוכה ו/או מי מטעמו, ולא יתקיימו ביניהם לבין הקרן יחסי עובד ומעביד.

0.7.10.5 הזוכה יהיה אחראי להביא מטעמו את כל הכלים והאמצעים הנדרשים לצורך ביצוע העבודות הכרוכות בתיקון התקלות.

0.7.11 התחייבות הזוכה לספק כוח אדם מתאים

0.7.11.1 הזוכה מתחייב לספק כוח אדם מיומן ומתאים בהיקף ובאיכות הנדרשים להתקנת המערכת, הטמעתה ותחזוקתה השוטפת ובהתאם לנדרש במכרז זה.

0.7.11.2 הזוכה מתחייב לקיים בכל תקופת ההתקשרות עם הקרן (לרבות תקופות הארכה, אם תהיינה) כלפי העובדים שיועסקו על ידו בביצוע השירותים לפי ההסכם את האמור בכל חוקי העבודה, לרבות הסכמים קיבוציים וצווי הרחבה רלבנטיים, כפי שיהיו מעת לעת.

- 0.7.11.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב כלפי הקרן לשלם לעובדים שיועסקו על ידו באספקת השירותים הנדרשים מכוח מכרז זה, את כל התשלומים הסוציאליים ולפחות שכר המינימום במהלך כל תקופת ההתקשרות (לרבות תקופות הארכה, אם תהיינה).
- 0.7.11.4 ידוע לזוכה כי הקרן תהיה רשאית בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה לפיהם מועסקים עובדי הזוכה, וזאת כדי לוודא את האמור לעיל.

0.7.12 רגישות מבצעית

- 0.7.12.1 באתר הקרן מתקיימת פעילות שירותית שוטפת. ככל שעבודת הזוכה תתבצע בתוך המשרדים והמתקנים באתר הקרן ו/או בכלל על הזוכה לצפות להפרעות במהלך עבודתו.
- 0.7.12.2 על הזוכה לכוון את עבודתו כך שתתגבר הפרעה מינימאלית למהלך העבודה השגרתית של הקרן.
- 0.7.12.3 הספק הזוכה מתחייב לתאם מראש עם נציגי הקרן את מועד ההתקנה ו/או כל עבודה אחרת שתידרש. אם נדרשת השבתת ציוד קיים או מערכת, על הספק להתריע על כך מראש, כולל מתן הערכת משך זמן ההשבתה הנדרש.

0.7.13 קשר עם נציגי הקרן

- 0.7.13.1 הזוכה מתחייב לעמוד במגע רצוף בכל מהלך עבודתו עם נציגי הקרן ו/או איש הקשר. הזוכה יפרט בהצעתו את אנשי הקשר אשר יעבדו מול נציגי הקרן ו/או איש הקשר כמפורט בפרק המימוש של מכרז זה.
- 0.7.13.2 הזוכה מתחייב לאפשר לנציגי הקרן ו/או איש הקשר להיות נוכחים בכל שלב משלבי העבודה ולשתף פעולה עם נציגים אלו.
- 0.7.13.3 לקרן שמורה הזכות לבצע פיקוח על השירותים, הציוד ועבודת הזוכה על-ידי גורם שלישי מטעמה. הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם אותו גורם בדומה לשיתוף הפעולה הנדרש עם נציגי הקרן ו/או איש הקשר.

0.7.14 השתתפות הזוכה בישיבות תכנון

הזוכה מצהיר כי הוא מודע לכך שהקרן רשאית לזמן ישיבות תכנון לפני ביצוע כל עבודה וכי הוא מתחייב להשתתף בישיבות תכנון אלו וללא כל תמורה בגין השתתפות זו.

0.7.15 קבלת אישור מהקדן לפני ביצוע התקנה/החלפה

הזוכה מתחייב להביא לאישור הקדן כל פריט ציוד לפני ביצוע התקנתו ו/או החלפתו.

0.8 זכויות הקדן

0.8.1 בחירת "ספק זוכה"

0.8.1.1 הקדן אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה אחרת בשלמותה או חלקים ממנה.

0.8.1.2 הקדן אינה מתחייבת לרכוש מהזוכה שירותים נילווים נוספים בהיקף כספי מינימאלי כלשהו.

0.8.1.3 הקדן שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם הקדן, כספק ציוד או שירותים ולא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו.

0.8.2 בקשת הבהרות

הקדן שומרת לעצמה את הזכות לפנות למציעים לקבלת הבהרות על הצעתם במהלך בחינת ההצעות.

0.8.3 הדגמה ומצגות

הקדן רשאית לבקש בדיקה או הדגמה של המערכת. המציע ו/או הזוכה מתחייב לביצוע ההדגמה והבדיקות המבוקשים על ידי הקדן ולסייע במימושן. אופני הבדיקה האפשריים אשר יבחרו ע"י הקדן ועל פי שיקול דעתה הבלעדי הם בין היתר:

0.8.3.1 סיור באתרי לקוחות

סיור באתרי לקוחות בהן פועלות מערכות דומות והדגמת המערכת בפעולה.

0.8.3.2 קבלת המלצות מלקוחות אחרים

הקדן רשאית לפנות ללקוחות אחרים של המציע ו/או של הזוכה לקבלת מידע והמלצות.

0.8.4 ביטול המכרז

הקרן רשאית לבטל מכרז זה או לצאת בבקשה חדשה וזאת ללא צורך במתן הסבר למציעים. הודעה על הביטול או ההצעה החדשה תתפרסם באתר הקרן או כפי שהקרן תבחר לפי שיקול דעתה.

0.8.5 הפסקת ההתקשרות עם המציע הזוכה בכל שלב

הקרן רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה בכל שלב ושלב ללא צורך במתן הסבר וללא כל פיצוי לספק הזוכה עקב כך, ובמקרה כזה יחולו הוראות סעיף 4.5 לתנאי מכרז זה להלן.

0.9 הצעת המציע

0.9.1 מבנה כללי

מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד למבנה המכרז. לדוגמא: סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.1 במכרז, סעיף 2.2 תשובה לרכיב 2.2 וכו'. רכיב שבו ניתנה אפשרות לפרט תשובה "במלל חופשי" ואשר לגביו אין תשובה יכתב לידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במכרז.

עצם התשובה היא חובה. חובה לענות על כל הסעיפים לפי המבנה והפירוט שבכל סעיף, בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף.

0.9.2 מבנה ההצעה - פירוט

0.9.2.1 תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: G, M, L I, או S, כמוגדר בסעיף 0.5 לעיל. במקרה של תשובה ארוכה מומלץ להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה. חשוב מאוד להשתמש גם בנספחים, על מנת לפשט את גוף ההצעה ולהקל על קריאתה. חומר מקצועי ופרסומי יצורף כנספח.

0.9.2.2 יש להבחין בין רכיב "סגור" הדורש תשובה של "כן/לא" או מילוי טבלה מוגדרת, לבין רכיב "פתוח" המאפשר תשובה במבנה חופשי. במבנה פתוח רשאי המציע גם להוסיף הערות והצעות משלו ע"י הוספת סעיף "אחר". סעיף זה יסומן X.99 אם בסוף רכיב ראשי או X.Y.99 אם בסוף רכיב משני.

0.9.2.3 המציע יפרט בהצעתו כל דרישה שמהווה תנאי מוקדם למימוש מוצלח של ההצעה.

0.9.2.4 עלויות המערכת שהמציע יפרט במענה לפרק 4 יכללו את כל העלויות הישירות והעקיפות שיש לו ו/או יהיו לו בגין מימוש הצעתו על פי התחייבויותיו כמענה למכרז זה.

0.9.3 מספר עותקים והחתמת ההצעות

0.9.3.1 מספר עותקים

הצעת הספק כמפורט בסעיף 0.3.6.12 (כלומר 2 מעטפות שיוכנסו למעטפה אחת וכרשום שם) תוגש במקור (מעטפה א') + עותק (מעטפה ב'). המקור + העותק יוכנסו למעטפה אחת שתהיה חתומה הנושאת את מספר המכרז בלבד.

0.9.3.2 חתימות וחתימות על "עותק מקור".

- חתימות מורשי חתימה :
עמוד ראשון ועמוד אחרון "בעותק מקור" של ההצעה- יוחתמו ע"י מי שבחתימתו מוסמך לחייב ולהתחייב בשם המציע.
- חתימה בחותמת הרשמית של המציע
עמוד ראשון ועמוד אחרון "בעותק מקור" של ההצעה - יוחתמו בחותמת הרשמית של המציע (בנוסף לחתימות).

0.9.3.4 הערבות המקורית תצורף לעותק "המקור" (מעטפה א'). לעותק ההצעה (מעטפה ב') יצורף עותק הערבות.

0.9.3.5 תצהירים ואישורים מקוריים יצורפו לעותק "המקור" כמפורט במסמך ובנספחים, אשר מאוגדים ברשימת תיוג המפרטת את מסמכי ההגשה הנדרשים.

0.9.3.6 העתקים של תצהירים ושל אישורים יצורפו לעותק ההצעה.

0.9.3.7 יש לצרף את ההסכם הנכלל במסמכי המכרז **בנספח י'**, כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים בצירוף אישור עו"ד על גבי הדף האחרון להסכם כי נחתם על ידי מורשי החתימה של המציע.

0.9.3.8 אופן המענה לפרק המנהלה, הוא בהתאם לאמור בסעיף 0.5.2 לעיל. אופן המענה ליתר הפרקים הוא בהתאם להוראות המפורטות בפרק זה ובהתאם לנדרש בפרקי המכרז (לפרק המנהלה לחוד, לפרקים 1-3 לחוד, ולפרק העלויות לחוד).

0.9.3.9 עבור כל אחד מהעותקים המודפסים של ההצעה, יצרף כאמור לעיל המציע תקליטור הכולל קובץ PDF של ההצעה הכתובה (המודפסת).

0.9.3.10 התקליטורים המוגשים על ידי המציע יצורפו לכל עותק מההצעה ויסומנו באופן חיצוני עם סימן זיהוי ברור של מגיש ההצעה. הערבות ויתר האישורים השונים הנדרשים יצורפו להצעה הכתובה.

0.9.3.11 באחריות המציע לוודא התאמה מלאה בין האמור בהצעה המודפסת לבין התכולה שיצרף על גבי התקליטורים (להלן "המדיה המגנטית").

0.9.3.12 במקרה של סתירה בין המפורט בתכולת המדיה המגנטית וההצעה המודפסת שהוגשה, יגבר האמור בהצעה המודפסת.

0.9.3.13 תיקונים בכתב יד אם יהיו יילקחו בחשבון רק אם ילוו בחותמת המציע, תאריך וחתימת מורשי החתימה.

0.9.3.14 מספר הצעות

מציע יגיש לא יותר מהצעה אחת הכוללת בתוכה הצעת מחיר למערכת, שיש ביכולתו להציע.

0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה

0.10.1 בעלות על המכרז ושימוש בו

מכרז זה הוא קנינה הרוחני של הקרן אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד.

המציע לא יעשה בו כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.

0.10.2 זכות עיון למציעים אחרים (צד שלישי)

0.10.2.1 הצעת המציע תחשב ככזו שאין בה כל סוד מסחרי או סוד מקצועי והמציע ער לכך כי אם יזכה במכרז עשויה הצעתו לעמוד לעיונם של המשתתפים האחרים במכרז.

0.10.2.2 אם ברצון המציע למנוע עיון בסעיפים מסוימים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי או סוד מקצועי, עליו לציין **בנספח יג'** את רשימת הסעיפים אותם הוא מבקש שלא להציג למתחרים, תוך מתן נימוקים לטענתו בדבר היות סעיפים אלו בגדר סוד מסחרי או סוד מקצועי. מובהר כי לא יהיה בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בהצעה הזוכה על סעיפיה, אלא אם נקבע כך באופן מפורש על ידי ועדת המכרזים כאמור בסעיף **0.10.2.5** להלן.

0.10.2.3 מחירי ההצעה בכל מקרה לא יחשבו כסוד מסחרי או כסוד מקצועי.

0.10.2.4 ועדת המכרזים לא תדון בבקשה למניעת עיון בהצעת המציע בטענה של סוד מסחרי או מקצועי אם היא אינה מנומקת ו/או בשל סימון גורף בהצעה.

0.10.2.5 ההחלטה הסופית בדבר מניעת העיון בסעיפים מהצעת הזוכה בשל סוד מסחרי או סוד מקצועי נתונה בכל מקרה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של הקרן.

0.10.2.6 עיון בהצעות הזוכות אינה מחויבת בתשלום.

0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת

0.11.1 הצעה שלמה ואינטגרטיבית

המציע יחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים, והרכיבים שישולב במימוש ההצעה לרבות אלה של צד שלישי ששולבו במערכת.

המציע הזוכה לא יהיה רשאי להעסיק קבלני משנה בקשר עם מכרז זה.

לצורך קבלת שירות ברכיבים המסופקים על- ידי צד שלישי, ששולבו על ידי המציע (הזוכה) במערכת, תהיה הקרן רשאית לפנות ישירות לאותו צד שלישי הנ"ל, מבלי שהדבר יגרע מאחריותו הכוללת של המציע (הזוכה) לביצוע כל התחייבויותיו על-פי מכרז זה וההסכם בכל צורה שהיא.

0.11.2 קבלני משנה

המציע אינו רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך ביצוע הפרויקט של מכרז זה.

חברות בנות של המציע - נחשבות כקבלני משנה לכל דבר ועניין.

0.12 אי העברת זכויות ו/או חובות של הזוכה לאחר

הזוכה אינו רשאי להעביר את זכויותיו ו/או את חובותיו הנובעות מההסכם וממכרז זה, כולן או מקצתן, אלא אם ניתנה לכך הסכמה בכתב ומראש של הקרן.

בכל מקרה, אין בהסכמה כאמור כדי להעביר אחריות כלשהי לגורם אחר, והזוכה יישא באחריות המלאה לביצוע כל התחייבויותיו על-פי ההסכם ומכרז זה.

0.13 בדיקת ההצעות והערכתן

0.13.1 הבהקים

ההצעה חייבת להתייחס לכל המערכת ולכל הפרקים והסעיפים.

יבוצע דירוג איכותי של ההצעות שענו על כל תנאי הסף בהתאם לטיב המענה לדרישות המכרז.

הקרן רשאית לא להתחשב כלל בהצעה, בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי הבקשה להצעות, שלדעת הקרן מונע הערכת ההצעה כדבעי.

לצורך הערכת ההצעות, קיימת אפשרות שצוות הבדיקה מטעם הקרן ייפגש עם המציע, או יבקר במשרדיו, במעבדותיו, או באתרים בהם מיושמים המוצרים אותם הוא מציע.

0.13.2 תהליך הבחינה וההערכה

ההצעות תובאנה בפני ועדת המכרזים של הקרן. תהליך בחינת ההצעות והערכתן יעשה בארבעה שלבים:

- שלב א': בדיקת תנאי הסף (לרבות עמידה בהגשת כל המסמכים שנדרשו במכרז זה לפי הרשימה שבנספח יט').
- שלב ב': חישוב ציון האיכות.
- שלב ג': חישוב ציון המחיר.
- שלב ד': חישוב הציון הכולל (איכות ומחיר).

0.13.3 אמות המידה לבחירת הזוכה

הזוכה יבחר מתוך המציעים, אשר העבירו את הצעתם ועברו את תנאי הסף.

ההצעות יבחנו על פי יחס עלות/איכות. היחס שנקבע הוא: עלות: 50%, איכות: 50%.

0.13.4 הערכת האיכות

הזוכים יבחרו - בין היתר - על פי האיכות והתועלת: איכות התוכנה והפונקציונאליות המוצעת והתאמתה לדרישות, טכנולוגיה ומימוש המערכת המוצעת, כישורי הספק, ניסיונו, חוסנו, מומחיותו והיעדר ניסיון שלילי של הקרן ו/או גוף אחר עם הספק המציע ועל פי שיקול דעת הקרן.

0.13.5 ציון מינימאלי לרכיב האיכות

במכרז זה נקבע ציון מינימאלי של 75% למרכיב האיכות של ההצעה. הצעות שתקבלנה ציון נמוך מהאמור, לא תוכלנה להיבחן ביחס עלות/איכות המהווה את שלב הסינון לקראת בחירת הספקים הזוכים. לקרן נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הספק בכדי לקבל הבהרות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות.

0.13.6 חישוב ציון העלות

ציון המחיר מהווה 50% מהציון הכולל.

ציון למחיר ההצעה יתקבל על ידי חלוקת מחיר ההצעה הזולה ביותר במחיר ההצעה הנבחנת, והתוצאה תוכפל ב- 100. כך יתקבל ציון 100 (מקסימאלי) להצעה הזולה ביותר וציונים יחסיים קטנים מ-100 להצעות האחרות. ציון מחיר ההצעה ייקבע לפי הנוסחה המפורטת להלן:

$$\text{ציון למחיר ההצעה} = \frac{\text{הצעת המחיר הנמוכה ביותר} * 100}{\text{הצעת מחיר של המציע הנבדק}}$$

לקרן נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הספק בכדי לקבל הבהרות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות.

0.13.7 חישוב הציון הכולל

הציון הכולל להצעה יחושב עבור כל אחת מההצעות על ידי שקלול ציון האיכות וציון העלות ביחס שנקבע. ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תוכרז כזוכה במכרז.

- אמות המידה לניקוד האיכות:

נושא	% מציון האיכות
איכות המענה	25%
ניסיון המציע	15%
צוות העובדים המוצע	15%
שירות תחזוקה	10%
המלצות	10%
תכנית העבודה המוצעת	10%
התרשמות כללית מההצעה ומההתייחסות לסעיפים במענה	15%
סה"כ	100%

• אמות מידה לקביעת ציון המחיר:

הצעות שציון האיכות שלהן עבר את הציון 75 יעברו לשלב בדיקת המחיר. כפי שיובהר בהמשך, מאחר והשירותים המבוקשים במסגרת מכרז זה הם שירותי פיתוח שיתומחרו במחיר FIX ושירותים של שינויים ושיפורים (להלן - "שנ"ש") שיתומחרו לפי מחיר לשעת עבודה, ציון המחיר ייתן ביטוי למרכיבים אלו על פי היחס הבא:

רכיב עלות	% מציון המחיר
מחיר FIX למערכת לניהול קשרי לקוחות "מפנה"	60
עלות כוללת לשעת עבודה של בעלי מקצוע	20
עלות תחזוקה שנתית לאחר שנת אחריות ראשונה מיום העלייה לאוויר, לאחר הטמעת המערכת	20
סה"כ	100%

• שקלול מרכיבי האיכות והעלות

שקלול ציוני האיכות והמחיר יעשה על פי היחס הבא:

ציון איכות: 50%

ציון מחיר: 50%

0.14 מחירים ותנאי תשלום

0.14.1 מחירים

0.14.1.1 כל המחירים יפורטו אך ורק בפרק 4, פרק העלות, וכמפורט שם.

0.14.2 סוג מטבע והתשלום

כל המחירים יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ.

0.14.3 תכולת המחירים הנקובים בהצעה ובמחירונים

המחירים בהצעת המציע הנקובים בשקלים חדשים יהיו קבועים ויתעדכנו החל מהחודש ה- 25 שלאחר מועד חתימת ההסכם עם המציע, וזאת על פי מדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע במועד חתימת ההסכם עם המציע (להלן: "המדד הבסיסי"). מובהר בזאת כי אם במהלך 25 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הבסיסי, תעשה התאמה לשינויים כדלקמן:
שיעור ההתאמה יתבסס על ההשוואה בין המדד הבסיסי לבין המדד הקובע במועד הגשת כל חשבונית.

0.14.4 מועד ואופן התשלום

כמפורט בפרק 4 - פרק העלות.

0.15 סמכות שיפוט

סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים והעניינים הנוגעים ו/או הקשורים למכרז זה או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול מכרז זה, תהיה לבית המשפט השלום בראשון לציון בלבד או לבית המשפט המחוזי מרכז בלוד בלבד, לפי הסמכות, ויחולו עליו דיני מדינת ישראל בלבד.

0.16 מספר הצעות (I)

המציע יגיש הציעה אחת בלבד. הקרן לא תתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים.

0.17 שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)

0.17.1 אי פרסום מידע

הזוכה מצהיר בזה שידוע לו כי מידע שיימסר לו על ידי המקרן לשם ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה, אין לפרסמו, ועליו להחזירו לקרן בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

0.17.2 שמירת סוד

הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות קבלן, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח - 1958.

0.17.3 שמירת סוד

הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. באחריות הזוכה להחתים את עובדיו, שיעסקו במימוש מכרז זה על טופס הצהרת סודיות לפי הדוגמא המצורפת בנספח יא' ולהמציאו לקרן.

0.17.4 נוהלי אבטחת המידע במערכת

נוהלי אבטחת מידע במערכת יהיו לפי הנהוג בקרן, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שהוצאו לפיו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של המסמכים שיימסרו לו על ידי הקרן, ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו בביצוע ההסכם.

מידע שחובת הסודיות לא תחול עליו :

- מידע שהיה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות.
- מידע שפותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי.
- מידע שנמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות.
- מידע שהינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הקרן.
- רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של הקרן, ואשר נשמרו בזיכרוןם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למפרט זה.
- על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.

אין באמור לעיל משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ מידע של הקרן.

0.18 תנאים כלליים (M)

- 0.18.1 הזוכה לא יחא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של הקרן לכך. הזוכה מתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה, כל עוד לא הוסכם אחרת מראש ובכתב ע"י הקרן לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 0.18.2 הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם לקרן עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו או מי מטעמו, במסגרת פעולתם לפי מכרז זה.

0.18.3 הקרן תהא זכאית לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע בגין כל נזק שייגרם לקרן ע"י

הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. כמו כן, הקרן תהא זכאית לקזז כל נזק שיגרם לה ע"י

הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה.

0.18.4 הזוכה יהא אחראי לכל הנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או לכל

צד שלישי שנבעו ממעשיו או ממחדליו של הזוכה ו/או של עובדיו ו/או של כל מי מטעמו, והקרן

לא תישא בכל תשלום הנובע מכך.

0.18.5 הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת הקרן יחדיו

מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע העבודות לגופו ו/או

לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה, קבלני המשנה ועובדיהם, עובדי הקרן וכל אדם

אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה לקרן או לחלופין ימציא לקרן אישור

מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה, אשר יכלול את מספרי הפוליסות

הרלוונטיות על פי הנוסח ו/או התנאים ו/או ההוראות שבנספח יד' ועל פי הסכומים שלא

יפחתו מאלה שצוינו בנספח יד' הנ"ל.

0.18.6 הזוכה יפצה וישפה את הקרן על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיו"ב

שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות

דומות בדבר מוצרי חומרה ו/או תוכנה, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו לקרן.

0.18.7 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין הקרן לביןו ו/או לבין עובדיו ו/או מי

מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה.

נציין שוב כי הזוכה אינו רשאי להעסיק קבלני משנה בקשר עם מכרז זה.

0.18.8 בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במפרט זה לאמור

בהצעת המציע, יחייב את הצדדים אך ורק האמור במפרט. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או

שוני בהצעת המציע לעומת המפרט בטלים בזאת, ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף

בחירת הצעת הזוכה והתקשרות הקרן עמו עפ"י הסכם זה.

0.19 תקופת ההסכם (I)

תקופת ההסכם הינה כמפורט בסעיף 0.1.2.

תחילת עבודת הזוכה על פי המכרז תהיה בתוך חודש ימים מהודעת הקרן לזוכה על זכייתו במכרז ובכפוף

לחתימת הסכם ההתקשרות של הקרן איתו על פי הנוסח של נספח י' של מכרז זה.

פרק 1 - היעדים (I)

1.0 כללי

הקרב מעוניינת לרכוש מערכת ממוחשבת, על תשתית CRM, שתהיה מבוססת על תוכנת מדף משולבת, מודולארית, פתוחה ומבוססת WEB במודול SAAS שעליה יבוצעו התאמות לצורך מימוש המערכת והתאמה לדרישות הקרב. כל המשתמשים יחוברו למערכת כפי שייקבע על ידי הקרב, לפי צרכיה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי. הזוכה במכרז יספק לקרב לפי דרישת הקרב שירותים נלווים לרבות התקנות, התאמות ופיתוחים, הדרכה, הטמעה וכיו"ב. הקרב מעוניינת ליישם מערכת מתקדמת מבחינה טכנולוגית, פתוחה, גמישה לשינויים, מהירת תגובה, מדויקת, ידידותית למשתמש וקלה להטמעה.

על החבילה המוצעת לספק כלים מתקדמים מבחינת התוכנה (software) בתחומים הבאים כפי שיפורט בהמשך.

מהות הפרויקט והתהליכים המרכזיים במערכת העתידית:

קרב שלם יוזמת ותומכת במגוון פרויקטים ופעילויות. כיום הקרב עובדת במערכת מבוססת Magic שנותנת מענה חלקי לצרכים. המערכת המבוקשת תחליף את המערכת הקיימת ותיתן מענה לכל צרכי הקרב ותמכן את ניהול התהליכים המרכזיים בקרב.

להלן טבלת התהליכים המרכזיים בקרב שלם (תיאור מפורט מצוי בנספח טו' למכרז הקרבי בשם "דרישות פונקציונליות" שיש להשיב עליה בטבלה שבנספח יז'):

תהליך	תיאור תהליך	הערות
ניהול פרויקטים כלליים	רוב תקציב הקרב מיועד לפרויקטים. הפרויקטים כוללים: - פרויקטים פיזיים - תמיכה בבינוי שיפוץ וציוד (רוב הפרויקטים). שאף הם נחלקים לפרויקטים קטנים בהליך מקוצר ופרויקטים גדולים - פעילות אמנותית ומופעים של אנשים עם מוגבלויות בשיתוף עם להקות מחול שירה וכו' - מיזמים חברתיים. פרויקטים שכוללים הפעלה לדוג' ספורט ימי לאנשים עם מוגבלויות. - ועוד כל הפרויקטים שמועמדים לקבלת תמיכה, צריכים להיפתח במערכת, לעבור תהליך של איסוף מסמכים ואישורים. להיות מאושרים בועדות מתאימות. לאחר האישור כל פרויקט מקבל תקציב. במערכת יש לנהל את שלבי הביצוע והתשלום עד לסיום הפרויקט.	תיאור מפורט של ישויות ושילובים בתהליך, נמצא בנספח דרישות פונקציונליות – נספח טו'

תהליך	תיאור תהליך	הערות
ניהול פעילות מחקר	הקרן נותנת מלגות לסטודנטים לתואר שני ושלישי לעבודות במוגבלויות שכליות התפתחותיות ומלגות למחקר לחוקרים באקדמיה. המימון ניתן לאחר בחינת ההצעות ע"י נציגי הקרן ושותפיה בתחום. הקרן תומכת בפעילות מחקר דוגמת: תזה, דוקטורט ומחקר כללי. בדומה לפרויקט, כל בקשה לסיוע צריכה להיפתח במערכת. לעבור תהליך של איסוף מסמכים ואישורים. להיות מאושרים בועדות מתאימות. לאחר האישור כל פרויקט מקבל תקציב. במערכת יש לנהל את שלבי הביצוע והתשלום עד לסיום הפרויקט. השוני הוא בדרישות סף, אופי המסמכים, שלבים, נוהלי אישור ועוד.	תיאור מפורט של ישויות ושלבים נמצא בנספח דרישות פונקציונליות (נספח טו') תיאור מפורט של ישויות ושלבים נמצא בנספח דרישות פונקציונליות
השתלמויות/פיתוח כ"א	הקרן יוזמת, מממנת ומנהלת השתלמויות לכוח האדם המקצועי שעוסק בתחום בכל רחבי הארץ. המערכת צריכה לנהל את התהליך משלב איסוף הרעיונות, דרך בדיקת התכנות, רישום משתתפים, בחירת ספקים, היערכות להשתלמות ועוד.	תיאור מפורט של ישויות ושלבים נמצא בנספח דרישות פונקציונליות (נספח טו') תיאור מפורט של ישויות ושלבים נמצא בנספח דרישות פונקציונליות
ניהול תקני שרות לאומי	תקן שרות לאומי – הקרן מתקצבת תקנים של מתנדבי שרות לאומי. התהליך מתחיל מבקשה של רשות מקומית ומסגרת לקבל תקן /ים של מתנדב/ת. המערכת צריכה לנהל את הבקשה, איסוף החומר הנדרש והבאה בפני ועדה לקבלת אישור. לאחר שהתקן מאושר המערכת מנהלת שיבוצים של מתנדב ספציפי לתקן, איסוף שעות ותשלום חודשי בהתאם.	תיאור מפורט של ישויות ושלבים נמצא בנספח דרישות פונקציונליות (נספח טו') תיאור מפורט של ישויות ושלבים נמצא בנספח דרישות פונקציונליות
אירועי הקרן	קרן שלם מפעם לפעם מארגנת ומפיקה אירועים כגון: טקס פרס, אסיפה כללית, יום סיור נוסע או ימי עיון שקרן שלם היא ה Owner שלהם. למטרה זו גם כן יש לארגן חומרים ותכנים, לאשר תקציב, להוציא פעילויות לביצוע, לזמן משתתפים, לסכם את הפעילות ועוד. הקרן מעוניינת לנהל פעילות זו במערכת ולנהל יומן אירועים.	
הפקת עיתון	תהליך פנימי בקרן, סוג של פרויקט חציוני בניהולה של מנכ"לית הקרן שבו משתתפות כל מנהלות התחומים בקרן. תהליך הפקת העיתון צריך להתבצע במערכת.	תיאור מפורט של ישויות ושלבים נמצא בנספח דרישות פונקציונליות (נספח טו')
אישור תשלומים	תהליך אישור והעברת תשלומים הוא תהליך רוחבי. כל תשלום שקשור לפרויקט או לכל פעילות אחרת צריך לעבור לאישור מנכ"ל הקרן. על מנת לאשר את התשלום מהות התשלום, כל חומר הפרויקט/ הפעילות, הערות אחראית התחום ועוד צריכים להיות זמינים למנכ"ל הקרן. לאחר אישור התשלום יש להעביר הוראת תשלום למערכת "החשבשבת".	
ניהול תקציב	הקרן מקבלת תקציב שנתי. התקציב מחולק לסוגי הפעילות השונים. כל פעילות מאושרת משריינת תקציב. המערכת צריכה לתת בכל רגע בלחיצת כפתור תמונה ברורה של תקציב משוריין, תקציב מנוצל, על פי שנים ועל פי סוגי הפעילויות / הסלים התקציביים.	

תהליך	תיאור תהליך	הערות
ניהול פניות לקרן במערכת ובפורטל	הקרן מקבלת פניות מספקים, סטודנטים, מפקחים, עובדי רשויות וכו'. מהות הפניות : בקשת אינפורמציה, ברורים בקשר לפרויקט מסוים, בקשות רישום לקורסים ועוד. הפניות צריכות להיות מנוהלות במערכת עם אפשרות להעברה בין גורמים בקרן. הוצאת תשובה במייל, פקס וכו' שמירת תיעוד, קישור לפרויקט / פעילות ספציפית וכן לאיש קשר מסוים. בנוסף לניהול הפניות במערכת הקרן מבקשת להוסיף יכולת פתיחת פניה דרך אתר הקרן. באתר ניתן יהיה לפתוח קריאה ולראות תשובות בצורה מקוונת בפורטל של CRM	

1.1 השתלבות ביעדי הארגון

המערכת המתוכננת, כפי שאופיינה באופן כללי להלן, משתלבת היטב ביעדי הקרן, ותומכת בגורמים הקריטיים להצלחת הארגון וביישום תפיסת השרות.

1.2 קשר לתוכנית העבודה השנתית

הפרויקט יתוקצב בתכנית העבודה של הקרן, בהתאם לתכנון התקציבי ולמגבלות התקציב של הקרן.

1.3 תועלות ישימות ועלויות/איכות

המערכת המוצעת תענה באופן מלא על הדרישות, הצרכים והבעיות שפורטו לעיל ומפורטים גם בפרק 2 בהמשך, ותתמוך באופן מיטבי בתהליכי העבודה של הקרן.

1.4 אופק הזמן (I)

1.4.1 מועד צפוי להתקנת המערכת החדשה.

1.4.1.1 המערכת מיועדת להיכנס לפעילות בשלבים ובמרווחים על פי דרישות הקרן, כפי שהקרן תקבע מעת לעת בהמשך, לאחר חתימת ההסכם עם הספק הזוכה.

מבלי לפגוע באמור, המועד לסיום הפרויקט יהיה לא יאוחר משנתיים (2 שנים) ממועד חתימת ההסכם עם הספק הזוכה.

1.4.1.2 הספק מצהיר כי הינו מסוגל לבצע התקנה והפעלה מלאה של המערכת על פי דרישות מכרז זה.

1.4.1.3 הזמן המוצג הינו אומדן בלבד ואינו מחייב את הקרן. יחד עם זאת, הספק מתחייב כי הוא מסוגל לעמוד בדרישה זו כולל אפשרות של קיצור לוחות הזמנים ו/או השלבים לפי דרישת הקרן.

1.4.2 התקופה התפעולית של המערכת

1.4.2.1 המערכת החדשה אמורה לתת מענה לצרכי הקרן
במהלך 10 השנים לפחות ממועד סיום הפרויקט בשלמותו.

1.4.2.2 על הספק להיערך לביצוע שינויים, עדכונים והתאמות שיידרשו
כתוצאה משינויי מהדורות, במערכת ההפעלה ולהתחייב לבצע
אותם לפי דרישה.

פרק 2 - היישום (M)

2.1 כללי (S)

2.1.1. מיפוי מצב קיים (I)

מערכות מידע מרכזיות בקרן - מצב הקיים

- אלפון אנשי קשר וספקים- אוטולוק
- יישומי אקסל ייעודיים לניהול לדוג' קורסים
- מערכות שנבנו על בסיס תוכנת מג'יק לדוג' מערכת מתנדבות, פרויקטים
- חשבשבת לניהול התקציב

2.1.2. מטרות נוספות של הפרויקט (I)

החלפה של המערכות הבאות על ידי מערכת חדשה מבוססת CRM במודל SAAS

- אלפון אנשי קשר וספקים- אוטולוק
- יישומי אקסל ייעודיים לניהול לדוג' קורסים
- מערכות שנבנו על בסיס תוכנת מג'יק לדוג' מערכת מתנדבות, פרויקטים.

2.2 משתמשי המערכות (S)

- 2.2.1 המערכת תשמש את כל עובדי קרן שלם – להלן "המשתמשים" וכן תאפשר אינטראקציה עם לקוחות \ אנשי הקשר של הקרן באמצעות פניות דרך אתר הקרן.
- 2.2.2 למשתמשים תהיה אפשרות לצפות ולעדכן נתונים ולבצע שאילתות ודוחות, על פי שיוך המשתמש לפרופיל, לקבוצת משתמשים ולהרשאות אישיות.
- 2.2.3 קבוצות המשתמשים והפרופילים יהיו ניתנים לשינוי על ידי מנהל המערכת.
- 2.2.4 באמצעות הפרופילים ניתן יהיה להגדיר הרשאות (פעולות מותרות).
- 2.2.5 המערכת תאפשר גישה למשתמשים מכל מקום בארץ ובעולם בכפוף להרשאות ולעמידה בדרישות אבטחת מידע.
- 2.2.6 המערכת תאפשר גישה למשתמשים ממכשירי מובייל ומכשירי Notepad , אייפד למיניהם .

2.3 תכונות ויכולות המערכת (I)

- 2.3.1 המערכת תהיה מבוססת תוכנת מדף במודל SAAS, עליה יבוצעו התאמות לצורך מימוש המערכת והתאמתה לנדרש. המערכת תבנה בצורה שתאפשר למערכות אחרות להעביר אליה ולקבל ממנה נתונים, וכן להפעיל בה פעילויות שונות. על המערכת לענות על דרישות תקניות כלליות המקובלות בענף עיבוד הנתונים בארץ ובעולם, וכן על הדרישות המפורטות בפרק 2 (פרק היישום).
- 2.3.2 מערכת על תשתית CRM בענן.
- 2.3.3 המערכת תאפשר ממשקים למערכות קיימות תוך שליחה וקבלת עדכונים (כגון: פניות, סטאטוס וכד').
- 2.3.4 ניהול Work Flow וחוקים עסקיים.
- 2.3.5 ניהול התראות ותזכורות.
- 2.3.6 ניהול יומן פעילויות ומשימות כולל קישור למערכת Outlook.
- 2.3.7 מעקב ובקרה ורישום לוג פעילויות.
- 2.3.8 שילוב עם תוכנות OFFICE לסוגיהן כולל יכולת להוציא מיילים מתוך מערכת ה-CRM, לארכב מיילים בתוך אובייקט ממנו נשלחו וכו' ולאחזרם בעת הצורך.
- 2.3.9 שילוב עם סביבת האינטרנט - גישה מכל מקום בעולם.
- 2.3.10 גישה למערכת מטלפונים ניידים וממכשירי Note, אייפד וטבלטים למיניהם.
- 2.3.11 שילוב עם תוכנה לניהול מסמכים - Sharepoint.

2.4 רכיבי הפתרון המבוקש

המערכת תייעל את אופן הטיפול בתהליכים השונים שמתנהלים בקרן שלם, מנוהלים על ידיה או מלווים על ידיה. בטבלה מתוארים התהליכים המרכזיים בקרן.

פרויקטים כלליים	פרויקט מחקר	השתלמויות/פיתוח כ"א	תקני שירות לאומי	אירועי הקרן	הפקת עיתון	אישור תשלומים וניהול תקציב
פיזי – מעלה	תזה	קורס באקדמיה				
פיזי – גדול	דוקטורט	קורס				
אמנויות	מחקר	סדנה פנים ארגונית				
הסברה						
יזמות ויזמות חברתית						
כנסים וימי עיון						
פיתוח ידע מקצועי						

2.4.1 מענה המציע

בסעיפים שבפרק היישום (פרק 2) מתוארת הפונקציונאליות המבוקשת ע"י הקרן.

- המציע נדרש להתייחס לדרישות בהתאם לפתרון שמספקת המערכת המוצעת **נספח טו'** – דרישות פונקציונאליות ולצרפו להצעתו.
- בנוסף, על המציע לתאר בגוף המענה כיצד בכוונתו ליישם דרישות אלו. המציע מוזמן להרחיב ולפרט תכונות נוספות המוצעות על ידו בהתאם לשיקול דעתו.

2.4.2 מערכת ה CRM (S)

מערכת ה- CRM תשמש כמערכת המרכזית לניהול הקשר עם הגורמים השונים שעובדים עם קרן שלם: חוקרים, מפקחים, קבלנים, נציגי רשויות מקומיות ועוד. המערכת תאפשר ניהול פרויקטים על כל שלביהם בשיתוף כל הגורמים המעורבים בתהליך.

2.4.3 יעדים עסקיים (I)

להלן יעדים כלליים למערכת ה CRM הנדרשת:

- יצירת תמונה שלימה למשתמש על כל תהליך שנפתח במערכת כולל סטטוס, תיעוד נלווה, תקציב וכו'.
- לייצר תשתית תומכת בניהול מושכל של המשימות אל מול כל הגורמים המעורבים.
- אספקת סביבת עבודה נוחה, אינטואיטיבית ויעילה למשתמשי המערכת.

- תיעוד כלל האינטראקציות שקשורות בתהליך משלב הרעיון הגולמי ("ליד") ועד לעדכון והפצה לאחר המימוש.

2.4.4 יעדים טכנולוגיים (I)

להלן יעדים טכנולוגיים למערכת ה CRM הנדרשת:

- שימוש במערכת המספקת ביצועים מעולים, רמת שרידות ואבטחת מידע מתקדמים.
- השגת Time To Market מהיר בכל הנוגע לשינויים/תוספות/יכולות חדשות (גם ובעיקר אלה שאינן ידועות כרגע) שהצד עסקי יבקש ליישם/להוסיף לכל אורך חיי המערכת.
- אינטגרציה עם מערכות קיימות בקרן.

2.4.5 רכיבי מערכת ה CRM (S)

רכיבים מרכזיים של מערכת ה-CRM:

- תמיכה בניהול התהליכים המרכזיים בקרן:
 - ✓ פרויקטים פיזיים
 - ✓ אמנויות
 - ✓ הסברה
 - ✓ יזמות חברתית ויזמות נוספות
 - ✓ פיתוח כוח אדם
 - ✓ מחקרים
 - ✓ פיתוח ידע מקצועי
 - ✓ מתנדבי שירות לאומי
 - ✓ כנסים וימי עיון
 - ✓ הפקת עיתון
 - ✓ ניהול תקציב
- מנוע Work Flow.
- ניהול אנשי קשר וספקים
- הצגת דוחות מסכמים
- אפשרות לחולל מסמכים טבלאיים שישאבו נתונים משדות מוגדרים (הכנה לוועדות אישור)
- הצגת סטטוסים
- ניהול מסמכים (שמירה, איתור וכו')
- תזכורות אישיות וניהול משימות אישיות
- לוח שנה ארגוני

• תקשורת מקוונת

2.4.6 דרישות כלליות ממערכת ה CRM (S)

להלן דרישות כלליות מהמערכת כגון:

מס'	דרישה	הסבר
1	כלי שליטה ובקרה אחר משימות	המערכת תספק כלי שליטה ובקרה אחר פעילות המשתמשים כולל ניתוח כמותי, ניתוח עומסים, איתור משימות פתוחות, איתור משימות שלא עמדו ב SLA מוגדר, יכולת העברת משימות בין עובדים \ צוותים ועוד.
2	ממשקים למערכות תפעוליות ולמאגרי מידע	המערכת תתחזק ממשקים למערכות תפעוליות בחברה ותפעיל ממשקים מול מאגרי מידע הקיימים כיום בחברה. הנתונים יועברו On Line למערכות התפעוליות
3	ממשקים ממערכות חיצוניות ומקבצים	ניתן יהיה לייבא נתונים ממערכות מידע חיצוניות ומקבצים (רשימות) וליצור רשימות/ ישויות במערכת.
4	יצירת רשומה בישורת	המערכת תתמוך ביצירת ישויות בצורה נוחה, גם מתוך ישויות מקושרות. לדוגמא: הוספת פרטי לקוח מתוך מסך צפייה בפרטי לקוח.
5	זיהוי חד ערכי	כל ישות תזוהה באופן חד ערכי במערכת על פי שדה שיוגדר, לדוגמא: זהות- זיהוי עפ"י ת.ז.
6	פרטי ישות	לכל ישות ישמרו פרטים רלוונטיים שיוגדרו עבורה. חלק מהשדות יוגדרו כשדות חובה וחלקם כשדות רשות. המערכת תאכופ מילוי של כל שדות החובה בעת הקמת הישות ו/או תיתן חיזוי במידת הצורך. תבוצע בדיקה לוגית של תוכן השדות ושל הקשרים ביניהם. ניתן יהיה לבחור ערך בשדה/ בחירה מרובה עפ"י הגדרת השדה בשדות מסוימים.
7	חיפוש ישות	ניתן יהיה לחפש רשומות/ רשומה בכל ישות בנפרד עפ"י שדות שיוגדרו, כולל שדות המשוייכים ישירות לישות או מקושרים אליה דרך ישויות אחרות, לדוגמא: יהיה ניתן למצוא איש קשר גם ע"י הקלדת שם וגם ע"י הקלדת ת.ז, אבל גם לחפש את כל הפרויקטים שבהם הופיע איש הקשר הזה. ניתן יהיה לבצע חיפוש לפי אחד מהשדות/ מספר שדות. נדרשת יכולת ביצוע חיפוש דינאמי והגדרה לפי לוגיקת אופרנדים OR/AND וכד'. מתוך הפרטים שהוזנו ניתן יהיה להקים את הרשומה (ללא צורך בהזנת הפרטים בשנית).
8	ניהול הרשאות	המערכת תתמוך בניהול הרשאות עובדים גמיש עפ"י הגדרות שונות- הרשאות צפייה, עדכון, ברמת קבוצת משתמשים, משתמש בודד, שדה בודד, עבור פונקציות שונות. הספק מתבקש לפרט את תהליך החלפת הסיסמאות למשתמש ה-CRM.

מס'	דרישה	הסבר
9	תמיכה באסקלציה	המערכת תתמוך באסקלציה עפ"י מדרג סמכויות. במקרים שבהם נדרש אישור מנהל, המערכת לא תאפשר להמשיך בתהליך עד למתן אישור. האסקלציה תבוא לידי ביטוי בפעילויות שונות במערכת, לדוגמא: חסימת פעילויות, העברת פניות לאישור, הקפצת התראות (Alerts), שליחת מיילים ועוד, עפ"י הגדרות.
10	התרעות ותזכורות מערכת	המערכת תקפיץ התרעות (Alerts) ותזכורות למשתמש עפ"י פרמטרים שיוגדרו בהתאם לתהליכי עבודה הקיימים בחברה. לדוגמא: בפרויקט מחקר, בתאריך שבו צריך להתקבל דוח מהחוקר תוקפץ תזכורת/התרעה במידה ולא צורף הדוח.
11	מהלכים אוטומטיים	המערכת תריץ מהלכים אוטומטיים תקופתיים לאיתור פעילויות שונות.
12	Attachments - i-Links	ניתן יהיה לקשר לכל ישות מסמכים שונים (לדוגמא: קבצי office, מסמכים סרוקים) ולקשר Links.
13	Icons	המערכת תכיל Icons שיכללו קישורים נוחים ומהירים לדוחות שונים ומסמכים שונים, במערכת ומערכות משיקות.
14	העברת בקשות לאישור	המערכת תאפשר העברת בקשות לאישור לגורמים מוסמכים באמצעות מנגנון Work Flow. לדוגמא: תהליך אישורי התשלום על ידי מנכ"ל הקרן
15	בקרת שינויים \ בקרת פעולות	המערכת תספק לוג על פעילות ושינויים שהתבצעו (מי עשה, מתי עשה, מה עשה). המערכת תספק כלי תחקור לבחינה מי הפעיל איזו שאילתה \ מי הריץ איזה דוח ומה היו הפרמטרים בשליפה.
16	תמיכה בטיוב נתונים	המערכת תתמוך בטיוב מקובץ נתונים בצורה נוחה וידידותית: שליפת רשומות עפ"י חיתוכים מבוקשים, שליפת רשימות כפולות, מחיקת או רענון מקובץ רשימות ועוד. בנוסף, עפ"י הגדרה, תתמוך המערכת בטיוב נתונים ספציפיים אחת לתקופה ע"י הצפת הנתונים כרשימה לטיפול שתופנה לגורם רלוונטי/הקפצת התרעות (Alerts) ו/או שליחת מיילים.
17	יכולות אחזור מידע (מחולל דוחות ושאלות)	דוחות: דוחות קבועים כחלק אינטגרלי מהמערכת. מחולל דוחות שיאפשר הגדרה פשוטה של דוחות והפקתם, יש לפרט מאפייני כלי ומאפייני שאלות- דרישות: בכל רשימה יוצגו שדות עפ"י הגדרה מראש, ניתן יהיה גם לבצע שינויים ברמת משתמש בשדות המוצגים. חלק מהפרמטרים יוגדרו כברירת מחדל ותהיה גישה פשוטה לרשימה. מתוך הרשומה תהיה אופציה להיכנס לישות עצמה. לדוגמא, מתוך צפייה בפרטי פרויקט תהיה אופציה להיכנס לפרטי איש הקשר בפרויקט. תתאפשר הפקת דוחות/ שאלות למגוון פורמטים: Excel, Html, PDF, Word (לרבות האפשרות לביצוע חיפוש טקסטואלי בקבצי PDF). שמירת הגדרת העדפות משתמש אישיות. יכולת מיון וסינון המידע בזמן אמת.

מס'	דרישה	הסבר
18	ניטור ובקרה	אפשרות לאגירת מידע סטטיסטי אודות בקשות. יכולת זיהוי מידע שאינו בשימוש. יכולת זיהוי שאלות הגורמות לעומסים וטיפול ע"י התרעה מתאימה.
19	הפצת מידע	אפשרות להפצת מידע לרשימות תפוצה לאמצעי תקשורת הבאים: פקס מייל טלפון נייד (SMS) טיפול בפעולות משלוח שנכשלו ולוג בקרה אחר סטטוס המשלוח.
20	טיפול פרואקטיבי	קישור בין פעולות שביצע הלקוח לבין פעולות \ פתיחת משימות ב CRM. לדוגמה: הסרה מרשימת תפוצה. לחיצה על קישור (לינק) תהפוך לליד ב CRM.
21	הדפסת טפסים מהמערכת	תתאפשר הדפסת טפסים מהמערכת כולל כותרות, חתימות ונוסחים מוגדרים מראש
22	חיבור ל- Sharepoint	מערכת ה CRM תדע לארכב מסמכים ב Sharepoint ולספק תגיות מתוך הנתונים המצויים ב CRM . מסמכים שאורכו דרך המערכת ניתן יהיה לגשת אליהם ישירות מתוך האובייקט במערכת. בנוסף ניתן יהיה לבצע חיפוש מחוץ למערכת בכלי Sharepoint.

2.4.7 פונקציונאליות נדרשת ממערכת ה- CRM (S)

כהכנה להוצאת RFP, הקרן ביצעה סקירה מקיפה של תהליכי העבודה הקיימים. תוצאות סקירה זו נמצאות בנספח טו'- דרישות פונקציונאליות.
המציע יפרט כמפורט להלן:

1. הצעה התומכת בכלל הישגיות, התהליכים והממשקים כפי שמופיעים בנספח טו'.
2. כל המידע שבנספח טו' מהווה בסיס לאפיון מפורט שיבוצע על ידי הספק ואנשי הקרן.

2.4.7.1 ממשקים (S)

לאור הדרישות הפונקציונאליות המציע יפרט כמפורט להלן:

- א. אילו ממשקים נדרשים, מה מאפיין כל ממשק וממשק.
- ב. שיטת עבודה: סינכרוני, א-סינכרוני, אונליין, Batch, וכו'.
- ג. במקרה שנדרש שימוש במתאמים/אדפטורים.
- ד. אילו ממשקים טכניים \ עסקיים.
- ה. אמצעי ומנגנוני אבטחת מידע המיושמים בממשק

2.4.7.2 שולחנות עבודה מותאמים לתפקיד(S)

- א. שולחנות עבודה מהווים "דף בית" עבור המשתמש.
- ב. שולחן העבודה ירכז בין השאר את כלל המשימות/ פניות בהתאמה לגורם המשתמש.
- ג. שולחן העבודה יכיל אזור הודעות והתראות ברמת המשתמש
- ד. שולחן העבודה יכיל מידע כללי שנוגע לקרן (אזור מידע), כגון חוקים ותקנות חדשים, אירועים, דבר המנכ"ל וכדומה וכולל גישה לדוחות וליישומי אופיס.
- ה. שולחן עבודה יהווה מקור גישה עיקרי לתהליכים השונים
- ו. שולחנות עבודה יהיו דינמיים בהתאם לאופי המשתמש
 - שולחן עבודה למנהלת הקרן
 - שולחן עבודה אדמיניסטרטיבי
 - שולחן עבודה למנהלות התחומים
- ז. רכיבי שולחן העבודה – UI יהיו גמישים לשינוי ע"י המשתמש- Web parts

2.4.7.3 ניהול משימות (S)

- א. משימות יכילו ריכוז פעילויות ברמת התהליך ומשימות ברמה אישית
- ב. ריכוז כלל המשימות כגון: טיפול בתזכורות, טיפול בפניות ועוד.
- ג. המשימות יוצגו עפ"י תעדוף (ממוין) כברירת מחדל, אולם יהיו גמישות למיונים נוספים עפ"י ראות עיניו של המשתמש.
- ד. ניהול המשימות ירכז את כלל משימות ה-Workflow
- ה. ניהול משימות יכיל גם משימות שאינן מוכוונות לתהליך ספציפי כולל יוזמות לפעילויות, רעיונות לבדיקה וכו'
- ו. משימות למנהל: שולחן העבודה למנהל יכיל בנוסף לאמור לעיל את משימות מנהל, אזור בקרה על כלל העשייה בקרן.
- ז. בעבור כל משימה יוגדר סטאטוס פעולה בהתאמה: בביצוע, בהמתנה, הסתיים, עבר לטיפול גורם אחר וכד'.
- ח. ניהול יומנים/ פגישות יהיה מתואם עם exchange/outlook.
- ט. יידוע על משימות ומענה (טיפול, הפניה הלאה, סגירה) יוכל להתקבל מתוך ה-outlook

2.4.7.4 איתור תהליך (S)

אפשרויות איתור בהתאם לפרמטרים הבאים:

- א. פרטי איש קשר (חוקר, משתתף בהשתלמות, נציג רשות וכו')
- ב. שם התהליך- איתור לפי מילות מפתח
- ג. לפי שם מסגרת
- ד. טווח תאריכים
- ה. גורם מטפל בקרן
- ו. מפקח אחראי
- ז. שם עמותה/ארגון
- ח. תחום בקרן (מחקר, פרויקט, כנס וכו')
- ט. ועוד

שמות הארגונים והמסגרות יכולים להשתנות. המערכת צריכה "לזכור" את כל שמות המסגרת ולדעת לבצע איתור על פי כל אחד משמות אלו.

2.4.7.5 תהליכים מרכזיים בארגון (S)

- א. מתוך התהליך אפשר לצפות בכל המשימות המשיכות אליו כולל תזכורות והתראות
- ב. ניתן לדעת מה השלבים הבאים שצפויים להשלמת התהליך
- ג. ניתן לצפות בכל הגורמים המעורבים
- ד. ניתן לצפות בכל המסמכים כולל תכתובות מייל שמשיכות לתהליך
- ה. ניתן לשלוח מייל מתוך מערכת ה CRM שישויר ויישמר אוטומטית לתהליך
- ו. ניתן לבצע דיוור שיהיה מקושר לתהליך לאנשי קשר שייבחרו או לקבוצה מוגדרת באופן אוטומטי כחלק מהתהליך

2.4.7.6 ניהול קמפיינים (S)

יכולת לקיים תפוצות קבועות ולהפיץ Newsletter

2.4.7.7 הקמה/ניהול פרויקטים/השתלמויות (S)

נדרשת יכולת להקים פרויקט/השתלמות ב-2 אופנים:

- א. קידום של פרויקט מרמת ליד/הזדמנות לפרויקט מובנה. העברה אוטומטית של כל הפרטים הרלוונטיים מליד/הזדמנות לפרויקט. כנ"ל לגבי השתלמות.

ב. להקים תהליך מובנה לפי כל הפרמטרים שיקבעו בהתאם לסוג התהליך.

2.4.7.8 ניהול Workflow (S)

א. אינטגרטיביות

1. תהליכים עסקיים - כלי ה-WF יותאם לתהליכים העסקיים העיקריים בקרן.
2. ה-WF יאפשר יכולת מובנה של התקדמות ממשימה למשימה עד להשלמת התהליך.
3. מבנה הארגוני – יוגדר מבנה ארגוני בקרן כך שמשימות יוכלו לעבור בין הגורמים השונים באופן מובנה..
4. מנגנונים – יופעלו התראות ותזכורות עד להשלמת השלב הרלבנטי.

ב. ניתוב משימה (S)

1. מערכת ה-WF תעבוד באופן פרו-אקטיבי תנהל ותנתב את המשימות בין הגורמים המעורבים בהתאם למה שהוגדר בכל שלב.
2. תתאפשר עצירה יזומה של תהליך פעולה שתגרוור ביטול של משימות ההמשך שנשלחו ע"י ה-WF לגורמים בארגון.
3. ה-WF יאפשר שינוי ניתוב לבעל תפקיד אחר ע"י אחראי תהליך ובהתאם להרשאות.
4. משימה יכולה להיות מנותבת למס' גורמים שונים.
5. אפשרות לביצוע חזרה לאחור.
6. בעבור משימה שהוגדרה לקבוצת משתמשים ואחד המשתמשים החל את הטיפול בה, לא יתאפשר טיפול ע"י בעל תפקיד זהה במסלול ה-WF.
7. יתאפשר שינוי תהליך ה-WF ע"י משתמש בעל הרשאות ויכולות מתאימות כולל AD-HOC.

ג. מאפייני בעל תפקיד ומשימה

1. תפקיד - משתמש יכול להיות בעל מספר תפקידים בו זמנית.
2. אחראי תהליך - שליטה בעצירת תהליך, ניתוב משימה, אסקלציה, שינוי זמן תקן למשימה, מעקב אחרי משימות.
3. זמן תקן – ניתן יהיה להגדיר זמני תקן לביצוע משימות כחלק מתהליך ה-WF. זמנים אלו ישמשו לצורך ניהול ובקרת SLA תוך מתן יכולת להגדרת רמות SLA שונות בהתאם לסוג הפעולה ובהתאם לסגמנטציה של הלקוח.
4. אסקלציה- גורם יעד אליו תופנה התראה לגבי משימה שלא בוצעה בהתאם לזמן תקן.

5. ממלא מקום – על פי הצורך - לבעל תפקיד יוגדר ממלא מקום שיבצע את כל המשימות המורשות שלו ושל בעל התפקיד אותו החליף.

ד. מערכת תפעולית (I)

1. ממשק המשתמש ל-WF יהיה שולחן העבודה במערכת ה-CRM שירכז את רשימת המשימות לבעל תפקיד תוך גישה לכלל המידע הרלוונטי לצורך ביצוע המשימה וניתוב לתחנה הבאה ב-WF.
2. המשימות יוצגו בשולחן העבודה ועפ"י מאפיינים כגון עדיפות, גורם שולח, תאריך וכיו"ב משתמש יוכל למיין את המשימות עפ"י מאפיינים שונים.
3. המערכת תתמוך במעבר מהצגת משימה על שולחן העבודה לביצוע המשימה.
4. המערכת תאפשר ידוע (notification) על משימה וטיפול במשימה (אישור/טיפול, דחייה, העברה) מתוך ה-Outlook.
5. משימות יוכלו להשתלב ביומן של המשתמש (כולל יומן ב-Outlook).
6. שליטה ובקרה: על הספק לתאר את יכולות הבקרה והשליטה על זרימת התהליכים, וכו' כפי שנתמכת בתשתית שהוא מציע.
7. אחראי משימה יוכל לצפות בכלים גרפיים שונים בסטאטוס המשימה ולאורך כל מחזור החיים שלה (צינור עבודה) כולל משימות הכפופים לו, זיהוי צווארי בקבוק, שינוי גורם מבצע בהתאם להרשאות ולצרכים.
8. המערכת תאפשר הפקת דוחות סטטיסטיים.
9. עפ"י הרשאות יוכל משתמש לעצור, לנתב משימה לבעל תפקיד כולל הגדרת זמני תקן (גם באופן חד פעמי) לפעולה/פעילות/תהליך שלם/כל רצף של פעילויות.

2.4.7.9 ניהול ידע (המבוסס על יכולות מערכת ה-CRM) (S)

א. חיפוש

1. חיפוש כללי במערכת לפריטי ידע ע"פ מילות מפתח וטקסט חופשי.
 2. יכולות חיפוש מתקדם לפי תגים, best bets.
 3. אינדוקס ע"פ מילות מפתח, נושאים, מוצרים.
 4. אינדוקס של מסמכים מקושרים (Attachments).
- ב. חיפוש אירועים (cases)
- חיפוש אירועים (cases) ע"פ תגים, תאריכים, מוצרים, נושא.
- ג. קרא וחתום
- אפשרות להפיץ פריטי ידע למשתמשים/קבוצות תוך ניהול של סטטוס הקריאה של פריט הידע.

2.4.7.10 ממשק (S) MAIL

- ניתן יהיה לשלוח מיילים, טפסים ומסמכים מתוך המערכת.
- ניתן יהיה לארכב ולשמור במערכת מיילים, פקסים וטפסים חתומים.

2.4.7.11 תאימות לסטנדרטים ורגולציה

הספק נדרש לפרט את מצב התאימות של כלל המוצרים הכלולים בפתרון המוצע לדרישות המקומיות. כגון:

התאמה לצרכי לוקליזציה ברמת המערכות וממשק המשתמש (כגון, עברית, RTL וכד').

2.5 טכנולוגיה ותשתיות (M)

2.5.1 ארכיטקטורה כללית

הספק יכלול תיאור מלא מפורט, מדויק ואינטגרטיבי של הפיתרון המוצע, ובכלל זה תיאור של ארכיטקטורה כללית ומפורט, המערכות השונות, חבילות התוכנה, רכיבי החומרה וקונפיגורציה. מענה זה יספק תיאור מלא, מקיף ואינטגרטיבי לדרישות המזמין.

2.5.2 דרישות כלליות

א. ממשק דפדפני מלא (Zero Client Installation).

ב. תמיכה מלאה ב-IE (גרסאות 6, 7, 8) ובדפדפנים מקובלים נוספים

(Safari, Mozilla Firefox, Chrome).

ג. ממשק HTML.

ד. תמיכה בתחנות קצה מגוונות:

- PDA
- Mobile Devices
- HTML
- Exchange
- Printer

ה. קישוריות לאופיס ולאאוטלוק ישירות מתוך המערכת.

ו. המציע יפרט את דרישות המינימום מתחנות הקצה.

2.5.3 ניהול גרסאות

המציע יפרט כיצד הוא מציע לבצע את ההעברות לייצור של הגרסאות בדרך מאובטחת תוך שימוש בכלי ניהול התצורה.

2.5.4 מידע ניהולי, כלי דיווח ותחקור

2.5.4.1 המציע יפרט את יכולות הכלים המוצעים בתחום תחקור

הנתונים, הדיווח וההצגה תוך מענה לדרישות הפונקציונאליות.

2.5.4.2 המציע יפרט מהו מערך המדדים המוצע לניהול והניטור של

הפתרון, אילו התראות ניהוליות מסופקות וכיצד.

2.5.4.3 המציע יפרט את עומק הנתונים ההיסטוריים שהמערכת

שומרת ואת היכולת לתחקר, ולטפל בהם על מנת לזהות מגמות ואירועים צפויים.

2.5.4.4 המציע יפרט האם המערכת כוללת יכולות פרו-אקטיביות

מובנות בתחום זה (זיהוי יזום ע"י המערכת של אירועים שמחייבים טיפול ומתן התראה בהתאם).

2.5.4.5 המציע יפרט כיצד ניתן לגשת אל נתוני המערכת, לגזור,

להעביר ולטעון אותם. המציע יפרט מהם כלי ה- ETL המומלצים עבור כך.

2.5.5 תשתיות (S)

הספק יפרט לגבי הנושאים הבאים:

א. זמינות ושרידות תשתית ה- SAAS

ב. ארכיטקטורת Fail Over-ו Recovery.

ג. טכנולוגיה מועדפת, דרישות רמת שרות (QOS), תעבורה צפויה לתחנה בודדת.

ד. גיבוי – באיזה רמה מתבצע הגיבוי, מהו הנוהל לאחזור חומר

ה. נדרש לפרט יכולת החצנה של כל רכיב כ- Web Service.

ו. נדרש לפרט מהי רמת הגרנולאריות של כל רכיב/שירות שהמערכת חושפת Out of the box,

וכיצד ניתן לשלוט בה (S).

ז. יכולת צריכה של Web Services מכל מערכת אחרת.

פרק 3 - המימוש (M)

3.0 כללי

- א. בפרק זה יתוארו השירותים והתהליכים הנדרשים מהמזיע בכדי לתמוך בפעילות .
- ב. הספק יהיה אחראי לתקינות כוללת של המערכת על כל חלקיה (להלן: "תקינות המערכת") לרבות תקינות תוצרי השיפורים ושינויים (להלן - "שו"ש") שהספק יבצע.

3.1 גורמים מעורבים

3.1.1 גורמים מטעם הקרן

מנהל הפרויקט מטעם הקרן הוא: שרון גנות

3.1.2 נציגי המזיע – צוות הפרויקט (L)

בסעיף זה יפרט המזיע את מבנה צוות הפרויקט המוצע עפ"י הטבלה הבאה
(נספח טז') :

תפקיד	שמות העובדים	הערות

א. בטבלה לעיל יופיעו רק שמות של עובדים שיהיו מעורבים באופן פעיל בפרויקט.

ב. יש לצרף ל- נספח טז' עבור כל אחד מהעובדים בטבלה:

- קורות החיים
- צילומי תעודות הסמכה
- מכתבי המלצה מלקוחות (אם ישנם)

ג. הספק מחויב לציין בטבלה את הפרטים של העובדים הבאים לכל הפחות:

- מנהל פרויקט אחד לפחות.
- 2 מיישמים \ מתכנתים לפחות.

3.1.3 נציגי המציע – מחויבות הנהלה (S)

א. המציע (שיקרא להלן גם – "הספק") יפרט את דרגות הניהול (מעבר למנהל הפרויקט) שיהיו מעורבים בפרויקט.

ב. הספק יפרט את מנגנוני הבקרה שישמשו את דרגות הניהול השונות (דו"חות, ישיבות תקופתיות וכיו"ב) לשמירה על רמת השירות הנדרשת במפרט.

3.2 תכנית עבודה כוללת ולוח זמנים למימושה (S)

3.2.1 על המציע לפרט תוכנית עבודה מפורטת להיערכות לקבלת אחריות מלאה לשירותים המפורטים לעיל בדגשים הבאים:

- א. התוכנית תכלול את כלל הפעולות שהגורמים הרלבנטיים (המציע, הקרן והספק הנוכחי) נדרשים לבצע. תוכנית עבודה זו תצורף כתרשים גאנט כולל ומלא.
- ב. התוכנית תכלול את פגישות החפיפה הנדרשות עם הגורמים הרלבנטיים (הקרן, הספק הנוכחי וכו'). לכל פגישה יוגדר נושא ומספר שעות נדרש.

ג. המציע שיזכה במכרז יהיה מחויב ל"גאנט" שמוצג במענה לסעיף 3.2.1 בשלב ההיערכות ויחויב לעבוד על פיו ועל פי לוחות הזמנים שבו. ספק שלא יעמוד בלוח הזמנים שיציע - ייקנס, בהתאם לסעיף 4.3.

ד. הספק ידאג לעדכן את תרשים ה"גאנט" ברמה שבועית וליידע את נציג הקרן בכל מקרה של חריגה מלוחות הזמנים. לפחות אחת לשבוע תיערך ישיבות סטאטוס בקרן.

3.2.2 הפתרון הנדרש (השלב המייד)

הקרן מבקשת לקבל מהספק הנבחר את השירותים הבאים:

- אבטחת המידע בכניסה למערכת כפי שיוצע ע"י הספק הנבחר.
- אופציה לתחזוקת המערכת המוצעת.
- ביצוע שינויים ושיפורים במערכת לפי בקשת הקרן. ההגדרות יינתנו במהלך הפגישות שיתקיימו לצורך מענה להצעה.
- "קו חם" שיעמוד לרשות הקרן בשעות שיוגדרו.

3.2.3 תיק תפעול שוטף

- א. הספק יידרש להכין תיק תפעול שיאושר ע"י הקרן.
- ב. תיק התפעול יכלול את כל המידע הנדרש לתפעול שוטף של המערכת ובכלל זה:

- זמני הפעלה
- השבתות לצרכי תחזוקה יזומה
- בקרת שגיאות
- גיבויים ושחזורים
- תפעול במצבי חירום
- אבטחה ובטיחות
- תסריטי בדיקות מינימום – תסריטים אשר באמצעותם תיבדק יציבות המערכת לאחר שינויים שיבוצעו במערכת (מעבר לבדיקות הפרטניות של השינויים עצמם).

- ג. תיק התפעול יוגש לאישור הקרן לא יאוחר מחודש לאחר מהעלייה לאוויר של המערכת.
- ד. הספק ידאג לעדכן את תיק התפעול באופן שוטף.

3.2.4 תיעוד המערכת

- א. באחריות הספק לשמור על עדכניות התיעוד השוטף. הספק ידאג לעדכן את תיק האפיון של המערכת בכל שו"ש חדש.
- ב. לפחות אחת לחודש, הספק יעביר לחברה את תיק האפיון שיכלול את כל העדכונים שנעשו במהלך אותה תקופה

3.3 שירות ותחזוקה (S)

3.3.1 הגדרות (I)

3.3.1.1 תקלה - מצב שבו המערכת איננה פועלת בהתאם לאפיון (פרק 2 של מפרט זה) ו/או מצב שבו המערכת נותנת תוצאות לא הגיוניות או לא עקביות.

3.3.1.2 תקלה קריטית - תקלה המשביתה את המערכת כולה או חלק ממנה.

3.3.1.3 תקלה חוזרת - תקלה שדווחה והועברה לטיפול הספק, הספק דיווח כי טיפל בה ולאחר מכן מסתבר שהתקלה לא תוקנה או לא תוקנה במלואה.

3.3.1.4 תקופת האחריות –

הספק יתחייב כלפי הקרן כי במשך תקופה של 12 חודשים החל מועד תחילת תקופת האחריות כהגדרתה להלן, תפעל המערכת על כל מרכיביה (לרבות אלה המפותחים, המשולבים והמסופקים על ידי המציע) בתקינות ותעמוד בכל הביצועים הנדרשים (להלן - "תקופת האחריות").

3.3.1.5 בתקופת האחריות יהיה **הזוכה אחראי לתקן על חשבון** כל מגרעת,

אי תקינות, אי התאמה, תקלה, ליקוי, נזק, פגם שיתגלה במערכת או במרכיביה, בביצועיה, בתת מערכותיה, ובכל אחד ממרכיבי התוכנה שסיפק, וידאג לתפעול שוטף, שלם ומלא של כל המערכת (להלן - "השירותים בתקופת האחריות").

3.3.1.6 תקופת האחריות תחל בגמר ביצוע הפרויקט, הטמעת המערכת על ידי הספק בקרן

ואישור הקרן בכתב על קבלת הפרויקט המוגמר, המאשרת את קבלת המערכת שהוזמנה לשביעות רצונה המלא של הקרן (לעיל ולהלן - "מועד תחילת תקופת האחריות").

למען הסר כל ספק מובהר בזאת כי, במידה והפרויקט יתבצע בשלבים, האחריות תחול ותינתן על ידי הספק (הזוכה) גם לשלבים הקודמים שבוצעו על ידי הספק (הזוכה), כלומר, האחריות תינתן ותחול גם במהלך התקופה שקדמה למועד תחילת תקופת האחריות ותימשך גם במהלך תקופת האחריות.

3.3.1.7 שירות תחזוקה לאחר תקופת האחריות –

על המציע להתחייב לבצע שירות ותחזוקה ל - 4 תקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת, לאחר סיום תקופת האחריות, לפי דרישת הקרן וכמפורט להלן:

הקרן תמסור לספק הודעה בכתב של עד 15 ימים לפני תחילת כל שנת אחריות כאמור לעיל, ותודיע לספק, האם הקרן מעוניינת לקבל מהספק שירותי תחזוקה למערכת לגבי אותה שנה רלבנטית, בכל אחת מ- 4 השנים הנ"ל (להלן: "תקופת התחזוקה").

הספק יציין בהצעתו את המחיר המבוקש על ידו בעבור שירותי התחזוקה למערכת לאחר סיום תקופת האחריות לתקופת התחזוקה (כאמור - למשך 4 תקופות של 12 חודשים כל אחת).

שירותי התחזוקה, בתקופת התחזוקה, יהיו זהים לשירותים בתקופת האחריות.

3.3.2 רמת שירות נדרשת - נהלים ותפעול (M)

3.4.2.1 השירות יינתן 5 ימים בשבוע ימים א' - ה' בשעות 9:00-17:00

3.4.2.2 זמני תגובה לתחילת טיפול בתקלה (L):

- תקלה קריטית/משביתה: תוך מקסימום ארבע שעות מרגע קבלת הפנייה, בכל שעה, גם במקרים בהם הטיפול החל בתוך מסגרת שעות העבודה שהוגדרו וחרג מעבר לשעות העבודה הרגילות של עובדי הספק. **הספק מוזמן להתחייב להתחלת עבודה בזמן קצר יותר.**
- כל תקלה אחרת: עד 12 שעות מרגע קבלת הפנייה בשעות העבודה הרגילות של עובדי הספק. **הספק מוזמן להתחייב להתחלת עבודה בזמן קצר יותר.**
- הקרן רשאית לדרוש מהספק להתייחס לתקלה חוזרת כתקלה קריטית.
- הספק מתחייב לנקוט בכל הפעולות הנדרשות לפתרון התקלה, כאשר הטיפול של הספק בפנייה יהיה מתמשך עד למתן פתרון מלא. עבור תקלה קריטית הטיפול יתמשך גם מעבר לשעות העבודה הרגילות של עובדי הספק.
- אין הגבלה במספר הקריאות / פניות.
- המציע יהיה אחראי לתיאום וקבלת גישה לשרתי המערכת לצורך טיפול בתקלות שונות במקרה הצורך.

3.4 חוסן ואמינות (M)

הספק יספק נתונים על:

- היקף פעילות
- גודל החברה וכמות העובדים
- גודל היחידה שאחראית לפרויקטים בתחום הCRM
- ניסיון בפרויקטים דומים
- המלצות מחברות בהם ביצע פרויקטים בשלוש השנים אחרונות.

פרק 4 - עלות (M)

- 4.1 כללי
- א. המציע יגיש הצעת מחיר הכוללת את כל מרכיבי השירות הנדרשים במכרז, בטבלאות המפורטות בסעיפים 4.1.ט'. ו- 4.1.י'. להלן הכוללות את המחיר של המערכת לפי השלבים המפורטים שם ואת המחיר הכולל, וכן את המחיר לתחזוקה שנתית כוללת, והצעת מחיר שעתית שתכלול מתן שירותי תחזוקה מלאים וכוללים עבור המערכת לרבות ביצוע שידורים / שינויים / עדכוני תוכנה / שו"ש וכל יתר השירותים שצוינו בסעיף 3.3 לעיל וכיוצ"ב, ללא יוצא מהכלל.
- ב. רק העלויות שיוצגו בטבלאות הנ"ל יילקחו בחשבון. אין לציין עלויות במענה על פרקים אחרים או בנספחים.
- ג. המחירים שיופיע בהצעת המציע בטבלאות בסעיפים 4.1.ט'. ו- 4.1.י'. יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ, נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה ויחייבו את הספק בכל תקופת ההתקשרות עם הקרן ותקופות ההארכה, אם תהיינה.
- ד. כל המחירים בהצעת המציע יכללו את כל ההוצאות הרלבנטיות, לרבות שעות עבודה של חברי הצוות השונים, שעות ועלות נסיעה, מיסים (למעט מע"מ) וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש השירות על פי מכרז זה. לא תשולם לספק כל תוספת מחיר מעבר למחירים שציין במענה לסעיפים בסעיפים 4.1.ט'. ו- 4.1.י'.
- ה. מובהר כי כל המחירים שציין המציע בסעיפים 4.1.ט'. ו- 4.1.י' יהיו קבועים ואחידים במהלך כל תקופת ההתקשרות (לרבות תקופת התחזוקה המוארכת, אם תהיינה).
- ו. הקרן שומרת לעצמה את הזכות לקראת כל תקופת אחריות או תקופת אחריות מוארכת, לנהל מו"מ להוזלת עלות שירותי התחזוקה נשוא מכרז זה על פי חוות דעת מקצועית של האחראי בקרן ובהתאם לשינויים שיחולו בשוק במהלך תקופת ההסכם הרלוונטית.

ז. במידה ותכולת שלב כלשהו מחייבת ממשק, אזי עלות פיתוח הממשק תהיה כלולה בעלות השלב.

ח. כל שינוי שיש משמעות כספית בצידו יחול רק לאחר קבלת אישור בכתב על ידי הגורם המוסמך של הקרן או מנכ"ל הקרן.

ט. עלות המערכת - המציע יפרט את עלות המערכת בהתאם לשלבים שיפורטו להלן:
* הבהרה: שלב הינו חלק אחד מכלל הפרויקט - לדוגמא: "תשתית" יהווה שלב, "ניהול פרויקטים כלליים" יהווה שלב, "הפקת עיתון" יהווה שלב, וכך הלאה.

סעיף / שלב	תכולה	תמחור
תשתית	מעבר על האפיון ותיקוף כלל הדרישות הקמת תשתית עם מבנה ארגוני, חיבור ל- SharePoint , חיבור לOutlook וישויות מרכזיות: אנשי קשר, ועדות וכו'	
ניהול פרויקטים כלליים	הקמה של ישויות הפרויקט כולל כל תתי הסוגים. הקמת תהליך ניהול פרויקט משלב הרעיון, דרך שלבי ההכנה לוועדה, אישור בוועדה וניהול כל שלבי הפרויקט	
ניהול פעילות מחקר	הקמת התהליך והישויות הנדרשות. תמיכה בכל סוגי המחקר: תזה, דוקטורט ומחקר כללי. החל מאיסוף הבקשות ועד מתן המלגות	
ניהול הועדות	תמיכה בכל סוגי הועדות. הכנת המצע לוועדה – טבלה מסכמת הזנת החלטות הועדה בממשק משתמש נוח.	
השתלמויות/פיתוח כ"א	הקמת תהליך ניהול ההשתלמויות החל מאיסוף הרעיונות, בדיקת התכנות, רישום משתתפים, מציאת ספקים, היערכות להשתלמות וסיכום הפעילות	
ניהול תקני שרות לאומי	הקמת כל הישויות המעורבות בתהליך: תקן שרות לאומי, מתנדב שרות לאומי וכו'. הקמת תהליך כולל: המערכת צריכה לנהל את הבקשה, איסוף החומר הנדרש והבאה בפני ועדה לקבלת אישור. לאחר שהתקן מאושר המערכת מנהלת שיבוצים של מתנדב ספציפי לתקן, איסוף שעות ותשלום חודשי בהתאם.	
אירועי הקרן	הקמת הישויות הרלוונטיות ותהליך ניהול ארוע משלב הרעיון, מימוש וסיכום ושמירת חומרים.	
לוח אירועים	תמיכה בהצגה של כלל פעילויות הקרן: כנסים, אירועים, ועדות, הפצת עיתון, השתלמויות ועוד, בלוח שנה אינטואיטיבי שמאפשר בלחיצת כפתור לפתוח את האירוע. הקרן תחליט איזה פעילות ואיזה שלב בא יוצג בלוח	
הפקת עיתון	הקמת הישויות הרלוונטיות ותהליך ניהול הפקת העיתון משלב איסוף החומרים, פעילויות, העברה לאישור, הדפסה והפצה.	

סעיף / שלב	תכולה	תמחור
אישור תשלומים	הקמת הישגיות הרלוונטיות ותהליך אישור התשלומים. ממשק לחשבשבת	
ניהול תקציב	תמיכה בתהליך ניהול תקציב. שמירת התקציב השנתי המוענק. ניהול הסיווגים התקציביים. כל פעילות תקבל סיווג תקציבי. הקמת דוחות ניצול ושריון לפי סיווג תקציבי ולפי שנים על פי הפורמט הנדרש.	
ניהול פניות לקרן במערכת ובפורטל/אתר אינטרנט של הקרן	הקמת מודול ניהול פניות שיתמוך בכל סוגי הפניות המגיעות לקרן.	
ניהול פניות לקרן במערכת ובפורטל/ אתר אינטרנט של הקרן	הקמת פורטל פניות CRM וקישורו לאתר הקרן הקמת היכולת לפתיחת פניה דרך האתר של קרן שלם. הן לגולש מזדמן והן לאיש קשר מזהה במערכת	
מחיר כולל של המערכת	סה"כ	

י. עלות מתן שירותי התחזוקה בתקופת התחזוקה:

תעריף למתן שירותי תחזוקה בתקופת התחזוקה כהגדרתה
לעיל (במהלך 4 תקופות של 12 חודשים כל אחת והכל כמפורט
לעיל):

הצעת המציע תינתן לפי 2 אופציות שבהן תהיה הקרן רשאית
לבחור אחת מהן לפי שיקול דעתה הבלעדי:

1. הצעת מחיר למשך 12 חודשים למתן שירותי תחזוקה - כשעלות
זאת תכלול מתן שירותי תחזוקה מלאים וכוללים עבור המערכת
לרבות ביצוע שידורים / שינויים / עדכוני תוכנה, וכל יתר
השירותים שצוינו בסעיף 3.3 לעיל וכיוצ"ב וללא יוצא מהכלל (להלן
- "שירות תחזוקה שנתי").

הצעת מחיר זאת תתייחס לכל אחת מ- 4 התקופות של 12 חודשים
כל אחת כמפורט לעיל.

תעריף בש"ח לא כולל מע"מ	
	עלות שנתית כוללת של התחזוקה בשנת התחזוקה הראשונה
	עלות שנתית כוללת של התחזוקה בשנת התחזוקה השנייה
	עלות שנתית כוללת של התחזוקה בשנת התחזוקה השלישית
	עלות שנתית כוללת של התחזוקה בשנת התחזוקה הרביעית

2. הצעת מחיר לעלות עבודה שעתית למתן שירותי תחזוקה - כשעלות זאת תכלול מתן שירותי תחזוקה מלאים וכוללים עבור המערכת לרבות ביצוע שידרוגים / שינויים / עדכוני תוכנה וכל יתר השירותים שצוינו בסעיף 3.3 לעיל וכיוצ"ב וללא יוצא מהכלל (להלן - "שירותי תחזוקה שעתית").

הצעת מחיר זאת תתייחס לכל אחת מ- 4 התקופות של 12 חודשים כל אחת כמפורט לעיל.

הערה - המציע יפרט יציין עלות לשעת עבודה ללא תלות בבעלי התפקידים שיעסיק לצורך הטיפול בפניה ו/או במתן שירותי התחזוקה הנ"ל.

תעריף שעתית בש"ח לא כולל מע"מ	
	עלות שעתית כוללת של התחזוקה בשנת התחזוקה הראשונה
	עלות שנתית כוללת של התחזוקה בשנת התחזוקה השנייה
	עלות שנתית כוללת של התחזוקה בשנת התחזוקה השלישית
	עלות שנתית כוללת של התחזוקה בשנת התחזוקה הרביעית

3. עלות שו"ש (שינויים ושיפורים) לאחר סיום הפרוייקט
בתקופת התחזוקה כהגדרתה לעיל:

תעריף שעותי בש"ח לא כולל מע"מ	
	עלות שעתית לביצוע שו"ש בתקופת התחזוקה כהגדרתה לעיל

4.2. תנאי התשלום (M)

- א. המחירים בהצעת המציע יהיו בש"ח ובהתאם לזאת יתבצע התשלום.
 - ב. לכל הסכומים האמורים בהסכם זה יתווסף מע"מ עפ"י שיעורו על פי החוק ביום התשלום.
 - ג. כל התשלומים ישולמו עפ"י נהלי הקרן כנגד הצגת חשבונית, אישורים על ניהול ספרים וניכוי מס במקור. התשלום יעשה באופן של שוטף+30 יום.
 - ד. ככל שהקרן תבחר בקבלת שירותי תחזוקה של שירות תחזוקה שנתי, שעלותה תירשם ע"י המציע שיזכה במכרז בסעיף 1.ט.4.2, תשולם התמורה לספק ב – 12 תשלומים חודשיים שווים ורצופים, במהלך אותה שנה רלבנטית, של מתן שירותי תחזוקה על ידי הספק הזוכה.
- התשלום עבור שירותי התחזוקה כאמור בסעיף זה (1.ט.4.2). יתבצע בתום כל חודש קלנדרי רלבנטי, כנגד הגשת חשבונית וישולם כמוגדר 1.ט.4.2. ג. לעיל.
- ככל שהקרן תבחר בקבלת שירותי תחזוקה שעותי, שעלותה תירשם ע"י המציע שיזכה במכרז בסעיף 1.ט.4.1 תשולם לספק באופן של שוטף + 30 יום ממועד קבלת החשבונית שיפיק וימציא הספק לקרן.

ה. התשלום עבור המערכת כמפורט בסעיף 4.1 ט ישולם באופן הבא:

20% מקדמה – עבור כל שלב שביצעו החל או הקרן החליטה להתחיל בביצועו.

60% עם העליה לאויר של כל שלב.

20% חצי שנה לאחר העליה לאויר של השלב הרלבנטי שבוצע.

התשלום יבוצע בכפוף לאמור ליתר הוראות מכרז זה ובין היתר בסעיף 4.2 ג. .

4.3 קנסות ועיכובים (M)

הקרן תהיה רשאי לקנוס את הזוכה בכל מקרה של חריגה או הפרה של תנאי השרות המוגדרים במפרט זה או אי עמידה בל"ז להתקנת ו/או הפעלת ו/או אספקת המערכת, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי של הקרן, ולאחר שניתנה התראה על כך.

כדי להבטיח את עמידת המציע בהתחייבותיו כמפורט במפרט זה, המציע מתחייב לסעיפים הבאים:

- א. במקרה והספק לא יעמוד בלוחות הזמנים לביצוע הפרוייקט, מכל סיבה שהיא שאיננה באשמת הקרן, מתחייב הספק לשלם לקרן סך של 1% (בתוספת מע"מ) מעלות המערכת אך לא פחות מ- 1,000 ₪ + מע"מ, לפי הגבוה מבין הסכומים הנ"ל, על כל יום פיגור, החל מיום הפיגור השביעי ועד לתקרה של עלות המערכת. עם זאת, הקרן תהא רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, להאריך את המועד/ים המצוינים בל"ז הנדון למועד/ים שימצא לנכון בהתחשב בצרכי ו/או בתקציבה.
- ב. הספק מתחייב לעמוד בלוחות הזמנים שציין במענה לסעיף 3.3.2 מודגש בזאת כי הספק מחויב לעמוד בזמנים אלו גם בעת ביצוע של עבודות נוספות במקביל עבור הקרן (לדוגמא: כתיבת תיעוד, ביצוע שו"ש, וכד'). בכל מקרה של אי עמידה בזמני התגובה, הספק מתחייב לשלם לחברה סך של 1% (בתוספת מע"מ) מערך עלות התחזוקה ו/או השדרוג אך לא פחות מ- 1,000 ₪ (בתוספת מע"מ), לפי הגבוה מבין הסכומים הנ"ל, על כל 20 שעות פיגור מצטברות החל מיום הפיגור השביעי .
- ג. הקרן תהיה רשאית לקזז את הסכומים שאותם יהיה הזוכה חייב לקרן עקב האמור בסעיפים 4.3 א. ו- 4.3 ב. לעיל, מתשלומי הקרן המגיעים לזוכה.

4.4. הוראות נוספות (M)

4.4.1 התחייבות לשיתוף פעולה (M)

הספק הזוכה מתחייב לשיתוף פעולה באופן מלא עם הקרן ועם ספקים אחרים של הקרן בכל הנוגע להתקנות ציוד חומרה ו/או תוכנה הקשור להפעלת המערכת בקרן ותיאומים בהם ישנה מעורבות של ציוד שסיפק ו/או יספק לקרן, כולל השתתפות בישיבות תיאום, תכנון ומועדי התקנה.

שיתוף פעולה מלא זה, נדרש החל מעת בחירת הספק עפ"י מכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות אתו.

4.4.2 התחייבות לפעול לפי הנחיות הקרן (M)

הספק הזוכה מתחייב לפעול על פי הנחיות הקרן ושלבי העבודה המתוכננים על ידה.

4.4.3 אחריות הזוכה להפעלת כל הגורמים מטעמו (M)

הספק הזוכה יהיה אחראי על הפעלתם של כל הגורמים החיצוניים המעורבים מטעמו. הספק יהיה אחראי על כל מהלך התקנת התוכנה עד לסיומן המוצלח של בדיקות הקבלה ע"י הקרן ו/או מפקח מטעמו. אחריות הזוכה תחול במשך כל תקופת ההתקשרות.

4.4.4 התחייבות המציע ו/או הזוכה להדגמה ומצגות (M)

הקרן רשאית לבקש בדיקה ו/או הדגמה של המערכת המוצעת וכל רכיב אופציונאלי המוצג על ידו לכל שירות אחר שנדרש לפי מכרז זה. הזוכה מתחייב לאופני ביצוע הבדיקות המבוקשים על ידי הקרן ולסייע במימושן. אופני הבדיקה האפשריים יבחרו ע"י הקרן ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

4.4.5 הצבת איש קשר מטעם הזוכה לתקופת ההסכם (M)

לאורך כל תקופת ההסכם, הספק הזוכה יציב מול הקרן איש קשר שהוא בתפקיד ניהולי.

4.4.6 ישיבות סטאטוס (M)

ישיבת סטאטוס בין הזוכה ונציגי הקרן תתקיים בהתאם לדרישות הקרן. הזוכה ידווח על התקדמות ויציף בעיות. דוח סטאטוס יוגש על ידי הזוכה לפי דרישת הקרן ו/או לפחות פעם אחת בכל חודש.

4.4.7 הדרכה (M)

- א. המציע יתחייב לרמת הדרכה נאותה והטמעה של המערכת בקרן ו/או עבור משתמשי המערכת לפי דרישת הקרן (להלן - "ההדרכה").
- ב. ההדרכה תבוצע באתר הקרן ובתיאום עם הקרן.
- ג. יודגש כי ההדרכה נכללת במחיר המערכת שהוצעה על ידי הספק המציע וכי לא תשולם תוספת מחיר כלשהי בעבור ההדרכה.

4.4.8 תיעוד (M)

המציע יספק תיעוד טכני ותפעולי למערכת על כל רכיביה הכולל נוהלי תפעול והוראות שימוש במערכת, נוהלי תחזוקה, נוהלי התאוששות מתקלות כמפורט להלן:

1. תיעוד למשתמשי קצה. התיעוד צריך להיות קריא, בהיר ובעברית פשוטה ויסופק על ידי המציע במדיה מגנטית. המציע יצרף דוגמא במענה להצעה.
2. תיעוד לאנשי תמיכה (כלומר: תוכניתנים ואנשי DBA-i system). התיעוד צריך להיות קריא, בהיר ויסופק באמצעות הרשאה לאתר אינטרנט לשימוש אנשי התמיכה.
3. המציע יפרט באם יש ברשותו אתר אינטרנט ייעודי לנושא התמיכה הכולל ספרות מעודכנת.
4. התיעוד שיסופק לקרן יהיה בפורמט WORD.

4.4.9 עדכוני גרסאות תוכנה [M]

השירותים שהזוכה מחויב להם, יכללו גם עדכון גרסאות ומדורות של תוכנת מערכות לניהול וקשרי לקוחות על תשתית CRM. אספקת העדכונים התקנתם והתאמתם יתבצעו על חשבון הספק. ביצוע העדכון במערכת יבוצע לאחר תיאום עם הקרן, כמפורט במכרז זה.

4.4.10 אופציות

הקרן תהיה רשאית לרכוש מהזוכה מעת לעת, רכיבים, השלמות ומוצרים למערכת בהתאם לצרכים ולפי שיקול דעתה הבלעדי של הקרן.

במקרה זה לבקשת הקרן, הזוכה יגיש הצעת מחיר בכתב והקרן תהיה רשאית לנהל מו"מ עם הזוכה.

4.5. הפסקת התקשרות [M]

הקרן רשאית להפסיק ו/או לסיים את ההתקשרות עם הזוכה ו/או ההסכם שייחתם עם הזוכה, בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של הקרן.

באם תחליט הקרן לסיים ו/או להפסיק את ההסכם עם הזוכה, מכל סיבה שהיא, תעביר הקרן התראה על כך בכתב לזוכה, 40 יום מראש, (להלן: "הודעה מוקדמת").

בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות, נוהלי העבודה וכל המוטל עליו, על פי תנאי המפרט, עד סיום עבודתו בקרן.

הביאה הקרן את ההסכם לידי סיום, לפי סעיף זה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי, הינו רק עבור מה שסופק ו/או בוצע ע"י הזוכה, עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי הקרן, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהקרן.

הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.

הביאה הקרן את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום, לפי סעיף זה, ימסור הזוכה לקרן בתוך 40 ימים ממועד ההודעה על סיום ההתקשרות, כל דבר המהווה רכוש הקרן, וכן יעמיד לרשות הקרן כל דבר ששולם עבורו על ידי הקרן לצורך ההסכם, וכן יחזיר לקרן כל סכום שהקרן לא קיבלה תמורה עבורו.

בנוסף לאמור, הזוכה יתחייב להעביר לקרן תיעוד מלא של כל מה שביצע מתחילת ביצוע העבודה ועד למועד הפסקת ההתקשרות וכן תיעוד מלא של כל השינויים שבוצעו על ידו במערכת נשוא המכרז מעת לעת כפי שביצע אותם, וזאת לא יאוחר מ- 40 יום ממועד מתן ההודעה המוקדמת כאמור.

הקרן תשלם לזוכה את המגיע לו עבור שירותים שניתנו בתקופת ההודעה המוקדמת, בהתאם לנוהל התשלומים הרגיל, כמוגדר בפרק העלויות - פרק 4 ובהתאם להסכם שיחתם עימו.

נספח א'

הצהרת המציע - הבנת דרישות ותנאי המכרז

אנו הח"מ _____ מורשה/י חתימה של המציע:

מצהיר/ים בזאת כי :

1. הננו מצהירים ומאשרים, כי קראנו והבנו את צרכי קרן שלם לפתוח שרותים למפגר ברשויות המקומיות (להלן- "הקרן") ודרישותיה כמפורט במכרז זה, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר בקשנו לדעת, ברשותנו הניסיון, הידע, המומחיות, היכולת וכל יתר התשתיות והאמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה, בשלמות וברמה מקצועית גבוהה, וימשיכו להיות ברשותנו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות במידה ותהיינה.
2. אנו מסכימים לכל תנאי מכרז מספר 1/2015 לאספקת מערכת למכרז לניהול וקשר לקוחות על תשתית CRM והננו מתחייבים למלא את כל דרישותיו, אם נזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות במידה ותהיינה, והכל בהתאם ובכפוף להוראות המכרז והסכם ההתקשרות.
3. הננו מצהירים, כי ברור לנו שמכרז זה הינו במתכונת מכרז מסגרת, וידוע לנו כי אין הקרן מתחייבת לבצע את המכרז בשלמות או בשלבים או בחלקים וכי שלבי הביצוע ו/או חלקיהם יתבצעו על פי שיקול דעתה הבלעדי של הקרן, וללא התחייבות לכמויות כלשהן או לשלבים כלשהם ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.
4. הננו מצהירים כי ידוע לנו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתנו במידה ונזכה. כמו כן אנו מצהירים, כי אין לנו התנגדות לכך ואין צורך לבקש מאיתנו רשות להראות את הצעתנו, בכפוף לחוק חובת המכרזים.
5. ידוע לנו כי ועדת המכרזים של הקרן רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות חוק חובת המכרזים ותקנותיו.
6. הננו מצהירים, כי אין ולא יהיה באספקה, התקנה ותחזוקת המערכת לקרן על פי מכרז זה, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על הקרן כתוצאה מכך. כמו כן אנו מתחייבים לשפות את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד הקרן, וקשורה בזכויות במערכת ובשירותים המוצעים.

בכבוד רב

חתימה וחתימת

שם מורשה/י החתימה

תאריך

נספח ב'

פרטי איש קשר מטעם המציע

תאריך: _____

לכבוד :
קרן שלם
רחוב מנחם בגין 5
בית דגן

הנדון:

פרטי איש קשר למכרז מספר 1/2015 לאספקת מערכת למכרז לניהול וקשר לקוחות על תשתית CRM:

שם החברה (המציע)	
מען למכתבים	
דואר אלקטרוני	דוא"ל למשלוח תשובות לשאלות הבהרה וכל ההודעות הנוגעות למכרז
טלפון נייד	
טלפון ניח	
פקס	
שם איש קשר ותפקידו בחברה	
הערות	

חותמת

חתימה

נספח ג'

נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז - ערבות הגשה-

יוגש ע"י כל מגישי ההצעות למכרז.

תאריך: _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות – קיום תנאי המכרז – ערבות הגשה

לכבוד :

קרן שלם

רחוב מנחם בגין 5

בית דגן

הנדון : ערבות מס' : _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 15,000 ₪ (במילים: חמישה עשר אלף ₪)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר
עם מכרז מספר 1/2015 לאספקת והתקנת מערכת לניהול קשרי לקוחות על תשתית CRM. אנו נשלם לכם את
הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו
חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב
כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך -
30.06.2016.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח

שם הבנק/חברת הביטוח : _____

מס' בנק/מס' סניף _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך

שם מלא

חותמת

חתימה

נספח ד'

אישור רו"ח על מחזור הכספי וניסיון המציע

אישור על מחזור כספי

לכבוד

חברת _____

הנדון : אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים -2012
2014 שנסתיימו ביום 31.12.XX (לאותה שנה)

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____ .

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם

ליום _____

ליום _____

וליום _____

בוקר/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

ג. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לימים המפורטים בסעיף ב' המחזור הכספי

של חברתכם בכל אחת משנות הפעילות מפורט להלן:

- שנת 2012 - סך של _____ ₪

- שנת 2013 - סך של _____ ₪

- שנת 2014 - סך של _____ ₪

בכבוד ב,

רואה חשבון

נספח ה'

תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום

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

1. הנני משמש/ת בתפקיד _____ בחברת _____ (להלן: "הספק").
2. הנני מוסמך/ת להצהיר בשם הספק כנדרש בתצהיר זה.
3. הנני מגיש/ה תצהיר זה במסגרת הצעת הספק למכרז למערכת לניהול וקשרי לקוחות על תשתית CRM של קרן שלם לפתוח שרותים למפגר ברשויות המקומיות מכרז מספר 1/2015 (להלן: "המכרז").

4. (סמן/י את הפסקה/הפסקאות הרלבנטיות/יות):

- ☐ הגוף ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 [להלן - "בעל זיקה"], לא הורשעו בפסק דין חלוט בביצוע עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן - "חוק עובדים זרים"), או חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן - "חוק שכר מינימום").
- ☐ הגוף או בעל הזיקה אליו הורשע בפסק דין חלוט בעבירה אחת או בשתי עבירות בלבד לפי חוק עסקאות עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, או חוק שכר מינימום.
- ☐ הגוף או בעל הזיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או חוק שכר מינימום.

אם סימנת את האפשרות השלישית, סמן ב- X במשבצת הנכונה:

- ☐ ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק (להלן - מועד ההתקשרות).
- ☐ ההרשעה האחרונה הייתה בשנה שקדמה למועד ההתקשרות.

5. ידוע לי כי לצורכי החוק, הוגדרה הרשעה בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002).

6. אני מצהיר כי ידוע לי כי בתצהירי זה "בעל זיקה" משמעו כאמור בחוק וידוע לי שהוא:

1. חבר בני אדם שנשלט על ידי הספק;
2. אם הספק הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:
 - א. בעל שליטה 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;
 - ד. אם הספק הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית - חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בספק.

7. ידוע לי כי בתצהירי זה המונח "שליטה" מציין שליטה כמשמעותה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן - "חוק הבנקאות"), והמונח "שליטה מהותית" - משמעו החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם כמשמעם של "אמצעי שליטה" בחוק הבנקאות.

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

(ח ת י מ ה)

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד (מ.ר. _____), מרחוב _____, מאשר/ת כי
ביום _____ בחודש _____ שנת _____ הופיע/ה לפני מר/גב' _____ המוכר/ת לי אישית
וחתם/ה על תצהיר זה לאחר שהזהרתי אותו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהא/תהא צפוי/ה לכל העונשים
הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן.

_____ חתימת עורך הדין

_____ חותמת ומספר רישיון

_____ תאריך

נספח ו'

אישור עו"ד על פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה

תאריך: _____

לכבוד :
קרן שלם
רחוב מנחם בגין 5
בית דגן

הנדון : מכרז מספר 1/2015 לאספקת מערכת למכרז לניהול וקשר
לקוחות על תשתית CRM (להלן: "המכרז").

אני : _____ מאשר את הפרטים הבאים לגבי המציע עבור המכרז.
עו"ד ושם מלא

שם המציע כפי שרשום ברשם החברות	
סוג ההתאגדות	
תאריך הרישום	
מספר חברה	
פרטי בנק	שם הבנק
	מס' בנק
	מס' סניף
	מס' חשבון
פרטי איש קשר	שם
	תפקיד
	כתובת
	טלפון
	נייד
	אימייל

שמות מורשי החתימה של החברה, תפקידם ומספרי הזהות שלהם :

שם מורשה חתימה	מס' ת.ז.	תפקיד בחברה	דוגמת חתימה

הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע ביחד / לחוד (יש להקיף בעיגול).

טלפון

כתובת

שם עו"ד

חתימה וחותמת

תאריך

מס' רישיון

נספח ז' אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____ , עו"ד
של המציע: _____
(להלן - "המציע").

מאשר בזאת, כלהלן:

1. הר"מ מוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע למכרז מספר 1/2015 לאספקת מערכת למכרז לניהול וקשרי לקוחות על תשתית CRM.
2. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של המציע הנ"ל מחייבות עד לסכום כדלהלן:

- ☐ בחתימה מורשה אחד , עד לסכום _____ ש"ח.
- ☐ בחתימת _____ מורשים , מעל הסכום הנקוב לעיל ועד לסכום _____ ש"ח.

פרטי מורשי חתימה

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

ולראיה באתי על החתום:

שם עו"ד	כתובת	טלפון
מס' רישיון	תאריך	חתימה וחותמת

נספח ח'

התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

הריני מתחייב לקיים בכל תקופת החוזה, לגבי העובדים שיועסקו על-ידי ועל מנת לבצע את השירותים לגבי הסכם זה, את האמור בחוקי העבודה המפורטים בתוספת ובהתאם לחוקי עבודה עתידיים כפי שיהיו בתוקף בכל עת, וכן את האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי שנערך והוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוערכו או יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה. ידוע לי כי קרן שלם לפתוח שירותים ברשויות המקומיות תהיה רשאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה לפיהם מוסקים עובדי, וזאת כדי לוודא את ביצוע התחייבויותי על פי המכרז לרבות אלה שצוינו בנספח זה.

להלן פירוט חוקי העבודה:

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה, 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט-1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951
- חוק החניכות, תשי"ג-1953
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967
- חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995
- חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957
- חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), תשנ"א-1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
- פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998
- חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי, תשס"א-2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז-1997

ברור לי כי כל העובדים שיועסקו על-ידי לצורך מכרז מספר 1/2015 לאספקת מערכת למכרז לניהול וקשרי לקוחות על תשתית CRM הינם מועסקים במסגרת הארגונית שלי, ולא יתקיים בינם לבין קרן שלם לפתוח שירותים ברשויות המקומיות כל קשר של עובד-מעביד.

שם מורשה החתימה	חתימה וחתימת

אישור עורר/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה
בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____

מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי

ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן,
חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחתימת

תאריך

מס' רישיון

**נספח ט'
נוסח כתב ערבות לקיום תנאי החוזה - ערבות ביצוע תוגש
ע"י הזוכה במכרז בלבד**

תאריך: _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות - ערבות ביצוע

לכבוד :
קרן שלם
רח' מנחם בגין 5
בית-דגן

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 50,000 ₪ (במילים: חמישים אלף ₪) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מספר 1/2015 לאספקת מערכת לניהול וקשרי לקוחות על תשתית CRM.

הסכום הבסיסי המפורט לעיל יהיה צמוד למדד המחירים הכללי לצרכן מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות).

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' בנק/מס' סניף _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך

שם מלא

חותמת

חתימה

נספח י' הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בבית דגן ביום _____ לחודש _____ בשנת 2016

בין

קרן "שלם" – לפיתוח שירותים לאדם המפגר ברשויות המקומיות

שד' מנחם בגין 5 בית דגן

(להלן: "הקרן")

מצד אחד

לבין

_____ ח.פ. _____

מרח'

(להלן: "הספק")

מצד שני

והקרן מעוניינת ברכישת מערכת לניהול תהליכים וקשרי לקוחות על תשתית CRM;	הואיל
והקרן פרסמה מכרז פומבי מספר 1/2015 לצורך בחירת ספק לאספקת מערכת לניהול תהליכים וקשרי לקוחות על תשתית CRM;	והואיל
והספק לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במפרט המכרז, הגיש הצעתו במכרז שהעתקה מצ"ב ומסומן כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;	והואיל
וועדת המכרזים של הקרן בישיבתה מיום _____ בחרה בספק לאספקת מערכת לניהול תהליכים וקשרי לקוחות על תשתית CRM כמפורט בהסכם זה;	והואיל

והואיל ולאחר מועד פרסום המכרז נמסרו בין הצדדים הבהרות שונות;

והואיל והצדדים הסכימו שההבהרות תהיינה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק ובהסתמך על נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו הסכימה הקרן לקבל את הצעת הספק לספק לקרן את השירותים כמפורט במכרז בתנאים המפורטים להלן;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

מבוא

- א. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו ומחייב כיתר תנאיו.
- ב. כותרות הסעיפים באות לצורך הנוחות בלבד ואין לפרש תנאי מתנאי הסכם זה לפיהן.
- ג. להסכם זה מצורפים הנספחים הבאים:
 1. **נספח א'** - מפרט הכולל את פרקי המנהלה, והמימוש ונספחיה.
 2. **נספח ב'** - הצעת הספק.
 3. **נספח ג'** - מסמך תשובות והבהרות לשאלות המציעים.
 4. **נספח ד'** - התחייבות לשמירת סודיות.
- ד. הסכם זה ונספחיו הוא ההסכם השלם והיחיד בין הצדדים ביחס לנושאים בו. כל המצגים, המסמכים וההבטחות שקדמו להסכם בטלים ומבוטלים למעט המסמכים שאומצו במפורש בהסכם זה.
- ה. כל תנאי נספח א' והמחירים בנספח ב' מחייבים את הצדדים להסכם זה והצדדים מקבלים על עצמם לקיימם ולפעול על פיהם.

2. הגדרות מונחים

- לצורך הסכם זה יהיו הגדרות המונחים המפורטים להלן כהגדרתם לצידם:
- "הסכם" - הסכם זה על כל נספחיו.
- "מזמין" - הקרן ע"י מנכ"לית הקרן וכל מי שהוסמך על ידה.

"מכרז" - המכרז לאספקת מערכת לניהול תהליכים וקשרי לקוחות על תשתית CRM

שמספרו הוא 1/2015 .

"מפרט" - חוברת המכרז על כל חלקיו ונספחיו לרבות מסמכי תשובות והבהרות.

"שירותים" כל או חלק, לפי הענין, מהשירותים המפורטים במפרט.

"פרוייקט" - הפרוייקט נשוא המכרז.

3. תקופת ההתקשרות

א. הסכם זה יהיה לתקופה של 24 חודשים מיום החתימה על הסכם זה, דהיינו החל מיום _____ 2016 ועד ליום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

ב. במהלך תקופת ההתקשרות הספק מחויב לביצוע הפרוייקט במלואו ובכפוף לכל התנאים וההוראות של המכרז.

ג. הספק מחויב למתן שירות, תמיכה, אחריות, אחזקה ושירות למערכת המוצעת על ידו במסגרת מתן השירותים למשך כל תקופת ההתקשרות כמפורט במכרז זה.

ד. הספק מחויב לבצע שירות ותחזוקה ל - 4 תקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת, לאחר סיום תקופת האחריות, לפי דרישת הקרן וכמפורט במכרז. ההחלטה על מימוש קבלת שירות התחזוקה בכל אחת מ- 4 התקופות כאמור נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של הקרן.

ה. הפרוייקט מיועד להיכנס לפעילות בשלבים ובמרווחים על פי דרישות הקרן, כפי שהקרן תקבע מעת לעת בהמשך, לאחר חתימת ההסכם זה.

מבלי לפגוע באמור, המועד לסיום הפרוייקט יהיה לא יאוחר משנתיים (2 שנים) ממועד חתימת ההסכם זה.

הספק מצהיר כי הינו מסוגל לבצע התאמות, התקנות והפעלה מלאה של המערכת על פי דרישות המכרז.

הזמן המוצג הינו אומדן בלבד ואינו מחייב את הקרן. יחד יחד עם זאת, הספק מתחייב כי הוא מסוגל לעמוד בדרישה זו כולל אפשרות של קיצור לוחות הזמנים ו/או השלבים לפי דרישת הקרן.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

- א. הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את המפרט, הבינו היטב וקיבל מנציגי הקרן את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו שנדרשו על ידו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פיו ועל פי הסכם זה ולא תהא לו כל טענה כלפי הקרן בקשר עם אי גילוי מספק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה. כן מצהיר הספק כי השירותים עומדים ויעמדו בכל תנאי המכרז על נספחיו השונים.
- ב. הספק מצהיר כי הינו בעל ניסיון מקצועי מתאים המאפשר לו לספק את השירותים על פי הנדרש במסמכי המכרז והוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לו לספק את השירותים כמפורט במפרט ובהסכם זה, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד מילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- ג. הספק מתחייב למלא באופן מדויק את הדרישות שבמסמכי המכרז ובהסכם זה על כל נספחיו. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על ידי מי מעובדיו, במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר.
- ד. הספק מצהיר כי לכל אורך תקופת ההתקשרות ולכל אורך ההתקשרות הנוספת אם תמומש, יהיו ברשותו כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי מסמכי המכרז וההסכם.
- ה. הספק מתחייב שלא להעסיק קבלני משנה מטעמו בקשר לעבודתו על פי המכרז וההסכם.
- ו. הספק מצהיר כי בכל הקשור לשימוש בשירותים על ידי הקרן, כאשר השימוש הוא בהתאם להוראות השימוש של הספק, חלה על הספק בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים והוא משחרר בזאת את המזמין ו/או כל משתמש מטעם המזמין ו/או של המזמין, מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראות הדין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה על ידי עובד או אחר מטעמו.
- ז. הספק מתחייב להביא לידיעת הקרן כל מידע בדבר תביעה שתוגש נגדו ו/או מי מטעמו בעילת רשלנות מקצועית ו/או התלויה ועומדת נגדו או נגד מי מטעמו ו/או הרשעה בעבירה לפי חוק שכר המינימום התשמ"ז - 1987 ו/או לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עימו על פי הסכם זה מייד עם היוודע לו עליהם.

5. מהות ההסכם

- א. הספק מתחייב בזאת במשך קיום הסכם זה לרבות התקופות המוארכות, תהיה הקרן זכאית לרכוש את השירותים המפורטים במסמכי המכרז במחיר ובתהליך שנקבע במסמכי המכרז.
- ב. תנאי תשלום התמורה לספק על ידי הקרן יהיו כמפורט בפרק 4 במפרט (עלות במכרז). הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום או תמורה כלשהיא שאינה תואמת את הדרישות המוגדרות במסמכי המכרז והסכם זה.

6. ערבויות ובטחונות

- א. להבטחת מילוי התחייבויותיו בהתאם להוראות הסכם זה, ימציא הספק, במעמד וכתנאי לחתימת הסכם זה, ערבות ביצוע - ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית צמודה בנוסח המפורט (בנספח ט' למכרז) בסכום של 50,000 ש"ח.
- ב. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן. כשמדד הבסיס יהיה המדד האחרון הידוע במועד החתימה על ההסכם.
- ג. תוקף הערבות - הערבות תהיה בתוקף למשך כל תקופת ההסכם וכל תקופות ההארכה בתוספת 90 יום לאחר סיומן.
- ד. הארכת הערבות, מפעם לפעם, תעשה באותם המועדים שהקרן תודיע על הארכת ההסכם.
- ה. הקרן תהיה רשאית לחלט את הערבות או חלקה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל מקרה שהספק לא יעמוד בתנאי מתנאי ההסכם ושאר מסמכי המכרז על נספחיהם השונים ו/או בגין נזק שייגרם לקרן על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות הקרן לכל סעד אחר לפי כל דין.
- ו. על אף האמור הן בהסכם זה בכלל ובסעיף זה לעיל בפרט הן הגוף הערבות הבנקאית עצמה מוסכם כי אם יהא הספק חייב למוסד סכום כלשהו בגין כל סיבה שהיא, גם אם אינו קשור להסכם זה, תהא הקרן רשאית, אך לא תהא חייבת, לעשות שימוש בערבות הבנקאית ו/או בכספים שיתקבלו מחילוט הערבות הבנקאית כאמור.
- ז. כל העלויות הכרוכות בהוצאת הערבויות האמורות בסעיף זה תחולנה על הספק.
- ח. מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא יחשב כתשלום פיצויים מוסכמים והקרן תהיה זכאית לקבל מהספק כל סכום בגין כל נזק שנגרם ו/או ייגרם לקרן בפועל.

7. תמורה ותנאי תשלום

התמורה ותנאי התשלום לפי הסכם זה יהיו כאמור בסעיף 4.2 במפרט (סעיף 4.2 למכרז) ולפי המחירים אשר הוצעו על ידי הזוכה (הספק).

הקרן לא תהיה חייבת לשאת ולא תישא בכל תשלום נוסף מעבר לאמור בסעיף 4.2 למפרט (סעיף 4.2 למכרז) על פי הסכם זה או מכל הנובע ממנו אלא אם הקרן הסכימה והתחייבה לכך במפורש במסגרת הזמנה מפורטת ונפרדת שנחתמה על ידי הקרן (באמצעות המזמין בלבד כהגדרתו לעיל) מראש ובכתב.

8. קיצוז

- א. הקרן תהיה רשאית לקזז מכל תשלום המגיע ממנו לספק כל סכום אשר מגיע לקרן מהספק.
- ב. בטרם תעשה הקרן שימוש בזכותה לקיצוז לפי סעיף זה, תודיע הקרן לספק בכתב על כוונתה לבצע ו/או לערוך קיצוז.

9. המחאת זכויות

- א. מוצהר ומוסכם בזה כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב זכות מזכויותיו על-פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב של הקרן. אישרה הקרן המחאה או הסבה של זכויות או חובות הספק על פי הסכם זה למרות אמור לעיל, לא יהיה באישור הקרן לשחרר את הספק מאחריותו כלפי הקרן בדבר הוראות הסכם זה.
- הספק מתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הספק לשאת בכל התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ו/או המכרז, כל עוד לא הוסכם אחרת מראש ובכתב ע"י הקרן וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של הקרן.
- ב. מוצהר ומוסכם בזה כי לקרן הזכות להסב או להמחות זכויותיה על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

10. זכויות יוצרים

א. הספק מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים, הסודות המסחריים וזכויות אחרות הגלומות במתן השירותים והשימוש בהם על ידי הקרן (להלן - "הזכויות הקנייניות"), ולגבי הזכויות הקנייניות שאינן בבעלות הספק, שיש בידו כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות כדי לאפשר לו לספק את השירותים ולהתקשר בהסכם זה; כן מצהיר הספק כי אין ולא יהיה בשימוש בשירותים משום פגיעה בזכויות הקנייניות או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה ולא ידוע לו על איום על הגשת תביעה כלשהי על הפרת זכויות כאמור. מוסכם כי במקרה שתעלה טענה ו/או תביעה בעניינים המפורטים בסעיף זה, יגן הספק על חשבונו על הקרן מפני אותה טענה ו/או תביעה וישלם את כל ההוצאות, הנזיקין, ושכר הטרחה של עורכי הדין שייפסקו ע"י בית המשפט פסק דין חלוט.

ב. נודע לספק כי רכיב כלשהו במתן השירותים מפר זכות בניגוד להוראות הסכם זה, יסיר אותו מיד ויסכם עם הקרן על שימוש ברכיב חוקי או ישיג רישיון שימוש חוקי ברכיב על פי תנאי הסכם זה, הכל על חשבונו בלבד, וכפי שיסוכם בין הצדדים, והכל כדי לאפשר המשך שימוש בשירותים ללא הפרעה לקרן.

אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל סעד אחר המוענק לקרן על פי הסכם זה, או על פי כל דין באשר לשימוש ברכיבים מפרים, לרבות הזכות לפיצויים עקב הפרת הסכם זה או שיפוי בהתאם להוראות הסכם זה.

ג. מבלי לפגוע באמור לעיל מוסכם בין הצדדים כי זכות הקניין בכל הטובין ו/או השירותים ו/או רכיבי המערכת בקשר עם המכרז שספק הספק לקרן על פי הסכם זה ו/או על-פי המכרז, יהיו קניינה הבלעדי של הקרן ולספק לא יהיו בה כל זכויות.

כן מוסכם בזה בין הצדדים כי, המערכת, התהליכים, הישגיות ובסיסי הנתונים שיפותחו ו/או יוקמו על ידי הספק יהיו קניינה הבלעדי של הקרן ולא יהיו לספק בהם זכויות יוצרים ו/או זכויות כלשהן.

11. יחסי הצדדים

א. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי היחסים ביניהם לפי הסכם זה אינם יוצרים אלא יחס שבין מזמין לקבלן שירות המספק שירות ו/או עבודה, בין מוכר שירותים וקונה שירותים, וכי רק על הספק תחול האחריות לכל אובדן או נזק שייגרם למישהו, לרבות עובדיו המועסקים על ידו, או הבאים מכוחו או מטעמו לספק שירותים.

ב. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה לקרן לפקח, להדריך או להורות לספק או לעובדיו או למי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את קיום הוראות הסכם זה במלואו, ולספק ולמועסקים על ידו לא תהיינה זכויות כלשהן של עובד הקרן, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה, או הפסקת מתן השירותים על פי הסכם זה, מכל סיבה שהיא.

ג. הקרן לא תשלם כל תשלום בגין דמי ביטוח לפי חוק הביטוח הלאומי נוסח משולב) התשנ"ה - 1995, או לפי חוק בריאות ממלכתי התשנ"ד - 1994, מס הכנסה ויתר הזכויות הסוציאליות של הספק, של מי מעובדיו ושל מי מטעמו, והספק לבדו ישלם כל תשלום וניכוי הכרוך בזכויות אלו.

ד. הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו וכל מי שפועל מטעמו במסגרת הסכם זה את האמור בסעיף זה.

ה. תשלומים בגין המועסקים - הספק מתחייב בזה לשלם עבורו ועבור כל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה את כל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת עליו על פי כל דין, או על פי הוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלליים לבין ההסתדרות, או כל הסכם קיבוצי שהוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יתוקנו לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, את תשלום מס הכנסה, ביטוח לאומי, מע"מ, תשלומים על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, דמי מחלה, דמי חופשה שנתית, שכר מינימום, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה, תנאים סוציאליים וכיוצא ב.

ו. חובה הקרן לשלם סכום כלשהו מאלה שצוינו בסעיף 11 לעיל, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את הקרן עם קבלת דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

12. שמירת סודיות ואבטחת מידע

א. הספק מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח שצורף למפרט (נספח יא' למכרז) שיהווה נספח ד' להסכם זה וחלק בלתי נפרד ממנו.

ב. הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות הקרן כמוגדר בנספח יא' למכרז וכן בסעיף 0.17 במפרט בכל הקשור לשמירת סודיות, ובכלל זה להסדרת הבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות, ולעיבוד הנתונים.

הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנותיו והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חוק אחר הנובע לשמירתו וסודיותו של המידע שיימצא ברשות הספק.

13. הפסקת ההסכם ו/או ההתקשרות על פי ההסכם

- א. על אף האמור בסעיף 3 לעיל ו/או יתר סעיפי ההסכם זה, מוסכם בזאת כי, הקרן רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי שלא להוציא לפועל את הפרויקט גם לאחר בחירת הספק ו/או לאחר חתימת ההסכם עימו וזאת ללא צורך לפצות את הספק הזוכה.
 - ב. על אף האמור בסעיף 3 לעיל ו/או יתר סעיפי ההסכם זה, מוסכם בזאת כי, הקרן רשאית להפסיק הסכם זה ו/או את ההתקשרות החוזית עם הספק בעניין המכרז, בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של הקרן, בהודעה של 40 יום מראש ובכתב (להלן - "ההודעה על סיום ההתקשרות").
 - ג. בכל מקרה של מתן ההודעה על סיום ההתקשרות ו/או הפסקת ההסכם עם הספק על ידי הקרן, התשלום היחידי לו יהא הספק זכאי הינו רק עבור מה שסופק על ידו עד למועד הפסקת ההסכם, שתיקבע על ידי הקרן כאמור לעיל, ומעבר לכך לא יהא זכאי הספק לתשלום ו/או פיצוי כלשהו מהקרן.
 - ד. הביאה הקרן לידי סיום ההסכם או חלק ממנו לפי סעיף זה, ימסור הספק לקרן בתוך 40 ימים ממועד ההודעה על סיום ההתקשרות, כל דבר המהווה רכוש הקרן, וכן יעמיד לרשות הקרן כל דבר ששולם עבורו על ידי הקרן לצורך ביצוע ההסכם זה, וכן יחזיר לקרן כל סכום שהקרן לא קיבלה תמורה עבורו.
- בנוסף לאמור, הספק מתחייב להעביר לקרן תיעוד מלא של כל מה שהספק ביצע מתחילת ביצוע העבודה ועד למועד הפסקת ההתקשרות וכן תיעוד מלא של כל השינויים שבוצעו על ידו במערכת נשוא המכרז מעת לעת כפי שביצע אותם, וזאת לא יאוחר מ- 40 יום ממועד מתן ההודעה על סיום ההתקשרות.

14. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרת / ביטול ההסכם

- א. אי עמידה של הספק באחד או יותר מהתחייבויותיו של הספק כמפורט להלן :

הסעיפים בנספח א': 0.6, 0.14, 0.15, ו/או בפרק 4 במכרז (פרק העלות) ו/או אחד או יותר מהסעיפים בהסכם זה: 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12 ו- 13, תחשב כהפרה יסודית של ההסכם מצד הספק על כל הנובע מכך.

ב. הפר הספק הסכם זה בהפרה יסודית לפי הסכם זה ו/או כהגדרתו בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) תשל"א - 1970 ו/או תנאי אחר מתנאי הסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קיים תוך פרק זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד מאלו רשאית הקרן לעמוד על קיום ההסכם עם הספק או לבטל את ההסכם מיידית וללא צורך במתן הודעה מוקדמת לספק ו/או לבצע בעצמה ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אשר אמור היה להיעשות על ידי הספק, וזאת על חשבון הספק ו/או באופן של חיוב הספק בתשלום עקב כך, וזאת בנוסף לזכויות הקרן על פי כל דין ועל פי הוראות הסכם זה, לרבות הזכות לדרוש מהספק תשלום של פיצויים מוסכמים מראש של 150,000 ש"ח בתוספת מע"מ.

ג. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם, לשם ביצוע הסכם זה, מהווה הפרת הסכם זה.

15. ביטוחים

הזוכה יבטח על חשבוננו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת הקרן יחדיו מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע השירותים שיספק הזוכה לקרן, לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות לעובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי הקרן, וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מהפוליסה לקרן או לחילופין ימציא לקרן אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה ואשר יכול לזכות את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי הקרן.

16. שונות

- א. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים והעניינים הנוגעים או הקשורים להסכם זה ו/או למכרז או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול הסכם זה ו/או מכרז תהיה לבית המשפט השלום בראשון לציון בלבד או לבית המשפט המחוזי מרכז בלבד, לפי הסמכות, ויחולו עליו דיני מדינת ישראל בלבד.
- ב. הסכם זה ממצא את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל חוזה או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.
- ג. כל שינוי ו/או תוספת להסכם זה ו/או לנספחיו כלשהו מנספחיו יהיה חסר כל תוקף אלא אם כן הוא יעשה בכתב וייחתם על ידי שני הצדדים.
- ד. הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.

ה. לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או זכויות אחרות כלשהן.

ו. למען הסר כל ספק, הקרן לא תהיה ו/או אינה חייבת להזמין טובין בכמויות ובסוגים כלשהם מהספק.

ז. ההוצאה התקציבית לביצוע הסכם זה מתקצבת מתקציב הקרן והיא נתונה להחלטתה ולשיקולה הבלעדי והמוחלט של הקרן.

17. הודעות

כתובות הצדדים להסכם זה הן כקבוע במבוא לו או כפי שישובנו על ידי הודעת צד למשנהו. כל הודעה שתישלח בדואר רשום, לפי אחת מן הכתובות הנ"ל. תחשב כאילו התקבלה על ידי הנמען בתום 3 ימים לאחר מסירתה למשרד דואר בישראל ואם נמסרה ביד - בעת מסירתה.

ולראיה באו הצדדים על החתום במקום ובמועד הנקובים לעיל:

הספק

הקרן

נספח יא'

התחייבות לשמירת סודיות

לכבוד :
קרן שלם
רחוב מנחם בגין
בית דגן

הנדון : התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת 2016 שבין _____ (להלן "הזוכה")
לבין קרן שלם לפתוח שירותים למפגר ברשויות המקומיות (להלן "הקרן") (מזמינה הקרן מהזוכה צרכי
משרד ;

והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה , בין השאר , בביצוע שירותים במתקני הקרן , כאמור בהסכם האמור
(להלן : העבודה ") ;

והואיל והקרן הסכימה להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו
להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה בקרן ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא
לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף,
השייך לקרן ו/או הנודע לקרן ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן , לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור ,
נתונים , מסמכים ודוחות (להלן : " המידע ") ;

והואיל והוסבר לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק,
והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת אני הח"מ מתחייב בפניכם כדלקמן

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן העבודה או ביצועה.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל , הנני מתחייב כי במשך תקופת העבודה או לאחר מכן ללא
הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף , לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב
אחר ו/או כל חפץ או דבר בין ישיר ובין עקיף לצד כל שהוא.

3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית , ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
 4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
 5. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג , אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
 6. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד שאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע העבודה או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע העבודה או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן , הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
 7. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
 8. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
- הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק העונשין , התשל"ז - 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981 .
9. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום:

היום : _____ בחודש : _____ שנת : _____

שם פרטי ומשפחה : _____ ת.ז. _____

הזוכה : _____

כתובת : _____

חתימה : _____

נספח יב'

תצהיר בדבר עסק בשליטת אישה

אני עו"ד / רו"ח _____ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה
כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב-1992.

מחזיקה בשליטה בתאגיד / עסק _____ הינה

גב' _____ מס' ת.ז. _____

שם מלא	חתימה	חותמת
--------	-------	-------

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____

מצהירה בזאת כי התאגיד / העסק _____ נמצא בשליטתי
בהתאם לסעיף 2ב' לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב-1992.

שם מלא	חתימה	חותמת
--------	-------	-------

נספח יד'

ביטוחים

תאריך: _____

לכבוד :
קרן שלם
שד' מנחם בגין 5, בית דגן, 50200

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של: _____ (ח.פ.)
(להלן "הזוכה")

בגין הסכם אספקת שירותי פיתוח, יישום ותחזוקה למערכת "מפנה" עבור "קרן שלם לפתוח שירותים למפגר ברשויות המקומיות" - מכרז מספר 1/2015 (להלן: "ההסכם")

עבור קרן שלם (להלן: "החברה")

אנו הח"מ, _____ חברה לביטוח בע"מ, מצהירים בזאת כדלהלן:

ערכנו לזוכה ביטוחים בקשר עם ביצוע ההסכם כמפורט להלן:

1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, המבטח את חבות הזוכה על פי דין בגין פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם ו/או גוף כלשהו בגבול אחריות בסך **3 מיליון ש"ח** לאירוע ובמצטבר במשך שנת ביטוח אחת. ביטוח זה לא כפוף לכל הגבלה בגין וכלפי קבלנים קבלני משנה ועובדיהם, מהומות ושבתיות וכן תביעות תחלופ מצד חברה החוץ. הביטוח מורחב לשפות את החברה בגין אחריותו למעשי ו/או למחדלי הזוכה והבאים מטעמו. הביטוח כולל סעיף אחריות משולבת (צולבת) שלפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבטח.
2. ביטוח אחריות מעבידים בגין חבות הזוכה כלפי כל המועסקים על ידו לרבות קבלנים וקבלני משנה בגבול אחריות **3 מיליון ש"ח** לעובד, למקרה ולסך תקופת ביטוח שנתי. הביטוח מורחב לשפות את החברה במקרה שיחשב כמעביד של המועסקים על ידי הזוכה.

בהתייחס לפוליסות של הביטוחים לעיל :

- א. כל סעיף בפוליסות המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי החברה וכלפי מבטחיו, ולגבי החברה, הביטוח הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא השיפוי המגיע

לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי החברה, מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי החברה להשתתף
בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק, אנו מוותרים על טענה
של ביטוח כפל כלפי החברה וכלפי מבטחיו.

- ב. נוסח הפוליסות לביטוח אחריות כלפי צד שלישי וחבות מעבידים הנו ביטוח החל ביום תחילת תקופת הביטוח.
- ג. הביטוחים כוללים תנאי ולפיו לא יצומצמו ולא יבוטלו במשך תקופת הביטוח, אלא אם תימסר הודעה כתובה על
כך בדואר רשום לידי החברה לפחות 60 יום מראש.
- ד. ההשתתפויות העצמיות ותשלום הפרמיות חלות על הזוכה בלבד.
- ה. אנו מוותרים על זכות התחלוף כלפי החברה, עובדיו והבאים מטעמו, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

אישור זה כפוף לתנאי הפוליסות המקוריות וסייגיהן עד כמה שלא שונו במפורש ע"י האמור לעיל.

בכבוד רב,

חתימת וחותמת המבטח

תפקיד החותם

שם החותם

תאריך

פוליסה מס'	עד תאריך	מתאריך	רשימת הפוליסות
			צד שלישי
			חבות מעבידים
			אחריות מקצועית

פרטי סוכן הביטוח:

שם _____; כתובת _____; טלפון _____

אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה כדלקמן:

פוליסה מס'	עד תאריך	מתאריך	רשימת הפוליסות
			צד שלישי
			חבות מעבידים
			אחריות מקצועית

נספח ט'

דרישות פונקציונאליות

* הערה: יש להשיב על הדרישות שבנספח זה על פי הטבלה של נספח יז'.

1.1. ישויות מרכזיות במערכת

להלן רשימה של ישויות מרכזיות שיש לנהל במערכת, לאפשר חיפוש לפי שדות מפתח, להציג ולשמור מידע לגביהן. לכל ישות מצורפת רשימה של שדות מרכזיים – רשימה סופית של שדות תיקבע במהלך אפיון מפורט. לכל ישות יש לאפשר חיפוש לפי שדה \ שדות \ חלק משדה. לכל ישות יש לאפשר הגדרה של הרשאות: מי מורשה להקים, מי מורשה לעדכן ומי מורשה לצפות \ להשתמש. לכל ישות יש לאפשר לצרף מסמכים.

1.1.1. אנשי קשר- להלן רשימה חלקית של שדות נדרשים:

- שם
- שם משפחה
- תפקיד- יכול להיות יותר מאחד: חוקר, בעלי תפקידים ברשויות, ספק, מתנדבת שרות לאומי ועוד
- טלפון \ים
- מייל \ מיילים
- ת.ז. \ ח"פ או מזהה חח"ע אחר
- ועוד

1.1.2. ספקים: סוג של איש קשר, לגבי ספקים מתחזקים גם פרטים ואישורים רלוונטיים

נוספים כמו ח"ן בנק ועוד

1.1.3. רשויות: הקרן עובדת באופן שוטף עם כל הרשויות במדינה

- שם הרשות
- מחוז \ אזור
- כתובת
- טלפונים
- פקסים
- אנשי קשר ברשות: ראש הרשות, מנהלת מחלקת רווחה, רכזת תחום פיגור, מפקחלת – הפניות לאנשי קשר רלוונטיים
- ועוד

1.1.4. מסגרות: מסגרת שאושרה ויכולה לקבל את תמיכת הקרן

- שם המסגרת (לעיתים יש יותר משם אחד)

- רשות
- אנשי קשר
- כתובת
- מספר מסגרת – מזהה ח"ע
- סוג המסגרת
- גוף מתפעל
- ועוד

1.1.5 גוף מפעיל: גוף מטעם מספר רשויות

1.1.6 ועדה: כל הצעה לפרויקט \ פעילות מובאים בפני ועדה לקבלת אישור. קיימות כמה

סוגים של ועדות: מקצועית – מתכנסת אחת לחודש ודנה באישורי פרויקטים עד K 80 חוץ

ממחקרים והשתלמויות.

- סוג ועדה : מקצועית \ הנהלה \ וועדת מחקר\וועדת פיתוח כ"א (השתלמויות), ועוד
- מספר
- שנה
- תאריך
- סטטוס – בתכנון,
- רשימת נוכחים
- רשימת מוזמנים
- רשימת פרויקטים לאישור
- פעילויות קשורות
- החלטות
- ועוד

1.1.7 אירוע – הקרן מארגנת אירועים :

- נושא האירוע
- תאריך מתוכנן
- סוג האירוע : טקס פרס, יום סיור נוסע
- אנשי קשר
- רשימת משתתפים
- רשימת תפוצה
- מיקום
- תקציב נדרש
- תחום: כללי, מחקר, השתלמויות, שירות לאומי, הסברה וכו'
- פעילויות קשורות: אפשרות לפתוח פעילויות לעובדים בקרן ולעקוב אחר הפעילויות
- מסמכים מקושרים ותמונות
- ועוד

1.1.8. פרויקט - פרויקט הוא ישות מרכזית בעלת סיווגים ותתי סיווגים שגוזרים תהליכי

טיפול שונים

הפרויקטים כוללים:

✓ בינוי שיפוץ וציוד

✓ תמיכה בפעילות אמנותית ומופעים של אנשים עם מוגבלויות בשיתוף עם להקות מחול שירה וכו'

✓ תמיכה מיזמים חברתיים- לדוג' ספורט ימי לאנשים עם מוגבלויות

✓ תמיכה וליווי מחקרים ותזות ועוד

✓ תמיכה אירועי הסברה/ כנסים/ימי עיון ברשויות המקומיות ועוד

כל פרויקט מתחיל ברעיון \ בקשה לתמיכה. כל רעיון עובר תהליך של איסוף מסמכים ואישורים , מובא לוועדה רלוונטית ורק לאחר אישור הועדה מאושר ומקבל תקציב.

הקרן מקבלת בצורה שוטפת רעיונות לפעילויות אם זה מעובדי הקרן או משותפים. צריך לחשוב במערכת על ניהול רעיונות (LEADS) .

ב Lead ניתן לשמור פרמטרים (מי הציע, באיזה נושא, עבור איזה אוכלוסיה וכו') ולסווג (מחקר, ציוד, וכו') לפי שנה, אחראי, תזמון, קישור לפרויקט.

לדוגמה שדות שיש לשמור על פרויקט פיזי ופרויקט מחקר:

○ פרויקט פיזי (בינוי , שיפוץ וציוד):

- פירוט ותאור הפרויקט
- סיווג תפעולי - מעלה \ רגיל
- תת סיווג תפעולי – בניה \ שיפוץ \ ציוד \ ועוד
- סיווג דיווחי
- תיאור הפרויקט
- מהו סך כל תקציב הפרויקט
- איזה אחוז מסך התקציב מבקשים מהקרן
- רשות
- ספק \ ספקים
- אנשי קשר רלוונטיים ברשות
- מסגרת שעבורה מתבצע הפרויקט
- גוף מתפעל
- תקציב מבוקש
- שנה
- מסמכים מקושרים, תמונות וכו'
- ועדה שבה הפרויקט אושר
- לוח זמנים ותשלומים כולל: סכום , שנה תקציבית, תאריך, מדד רלוונטי, אישורי תשלום וכו'
- הסכם

• סטטוס

• פעילויות קשורות

• ועוד

○ פרויקט מחקר:

• סיווג תפעולי - מחקר

• תת סיווג תפעולי – מחקר \ תזה \ דוקטורט \ סקירת ספרות \ הערכה \ סקר

• סיווג דיווחי

• נושא

• רשות מחקר

• החוקר \ ים

• הסכום המבוקש

• מסמכים נדרשים : אישור חבר אקדמי, מחקרי עבר, תקציב, אישור שהמחקר אושר ע"י הדיקאן

לתלמידי תואר שני ושלישי ועוד

• קישור להצעה - מוגשת בקובץ וורד

• ועדה בה הפרויקט אושר

• החלטת הועדה

• מסמכים מקושרים, תמונות וכו'

• לוח זמנים ותשלומים

• הסכם

• סטטוס

• פעילויות קשורות

• ועוד

1.1.9. השתלמות - בכל שנה מוציאים קול קורא לאיסוף צרכים להשתלמויות לשנה הבאה,

בנוסף יוזמים ואוספים צרכים בפגישות:

• נושא

• אזור

• מי התעניין : רשימת אנשים שהביעו התעניינות – ללא 25 מתעניינים לא ניתן להביא השתלמות

לאישור בוועדה

• לאיזה שנה מיועד

• פרטי ועדה מאשרת

• תאריכים

• מיקום

• ספק \ ים

• סילבוס

- רשימת מוזמנים
- רשימת נוכחים
- סטטוס
- פעילויות קשורות
- מסמכים \ תמונות וכו'
- ועוד

1.1.10. פניות לקרן (של ספקים, סטודנטים, מפקחים, עובדי רשויות וכו') בקשת אינפורמציה, ברורים בקשר לפרויקט מסוים, בקשות רישום לקורסים ועוד. בעתיד הקרן שואפת להתפתח לתהליכים מקוונים, בשלב הראשון יטופל רק נושא הפניות.

1.1.11. תקן שרות לאומי – הקרן מתקצבת תקנים לרשות – מסגרת. גם כאן התהליך מתחיל מבקשה ומקבל אישור בוועדה ולאחר מכן התקן מאויש על ידי מתנדב שרות לאומי. מאפיינים מרכזיים.

- רשות
- אנשי קשר
- מסגרת
- מתאריך עד תאריך
- ועדה מאשרת
- סטטוס : פעיל \ פנוי \ מוקפא
- פעילויות קשורות
- מסמכים קשורים
- מתנדב/ת בתקן :
- קישור לאיש קשר רלוונטי
- תאריך תחילה
- תאריך סיום
- מעקב נוכחות
- מעקב תשלומים
- ועוד

1.2. תהליכים מרכזיים בקרן

התהליכים המרכזיים בקרן בחלוקה לפי תחומים:

פרויקטים כלליים	פרויקטי מחקר	השתלמויות/פיתוח כ"א	תקני שירות לאומי	אירועי הקרן	הפקת עיתון	אישור תשלומים וניהול תקציב
פיזי - מעלה	תזה	קורס באקדמיה				
פיזי - גדול	דוקטורט	קורס				
אמנויות	מחקר	סדנה פנים ארגונית				
הסברה						
יזמות ויזמות חברתית						
כנסים וימי עיון						
פיתוח ידע מקצועי						

1.2.1 פרויקטים פיזיים

קרן שלם מקדמת ומממנת פרויקטים פיזיים של בינוי, שיפוץ ואבזור בשיתוף פעולה עם הרשויות המקומיות, ביטוח לאומי וגורמים נוספים. הפרויקטים הפיזיים נחלקים לשני סוגים עיקריים מעלה- עד 80,000 ש"ח ורגיל – 80,000 ש"ח ומעלה

- **ניהול לידיים** (לא קיים היום באופן מסודר)- מתאים לשלב הראשוני של ייזום הפרויקט- נדרשת אופציה לתת לפרויקט סטטוס של ליד כך שתיווצר המשכיות מרמת הליד עד לסיום הפרויקט.
- **תהליך פתיחת בקשה לפרויקט מעלה:**
 - פנייה מרשות באמצעות טופס מובנה
 - פתיחת פרויקט במערכת ועדכון שדות רלבנטיים
 - שיוך כל התכתובת והטפסים הרלבנטיים לפרויקט
 - מיילים אוטומטיים לפונים, עדכון סטטוס, תאריך וועדה וכו'
- **תהליך עיבוד והכנת פרויקט לוועדה:**
 - עבודה מול הרשות- שיוך התכתובות, מסמכים חתומים וכו' לפרויקט
 - ריכוז המידע והגשתו לוועדה- יצירת טמפלט טבלאי אליו ישאבו נתונים משדות מובנים של הפרויקטים שמיועדים לוועדה הקרובה כך שיווצר מסמך מרכז לטובת הדיון בוועדה
 - תיעוד החלטות הוועדה לגבי כל פרויקט
 - עדכון הפונים והנחיות- כולל עדכון מייל אוטומטי עם שינוי הסטטוס, אישור/דחיית הפרויקט בוועדה והנחיות להמשך הטיפול.
- **תהליך התנהלות כספית בפרויקט:**
 - מעקב אחר אישורים ושיוך האישורים לפרויקט, צפי לקבלת האישור והתראות על חריגות.
 - העברת מקדמות- תזכורת לביצוע (חלק מהתהליך לאחר שהפרויקט עובר לסטטוס המתאים)

- מענה לשאלות- תיעוד במערכת של השאלות והתשובות, משלוח חוזר של הנחיות בעת הצורך מתוך המערכת.
- **טיפול בבקשות לשינויים- תהליך מובנה .**
- **בקרה על התנהלות והתקדמות הפרויקט- אפשרות לקבל דוח התקדמות, מעקב אחר סטטוס פרויקט, עמידה בלוחות זמנים וכו'**
- **תהליך אישור פרויקטים רגילים**
 - פתיחת פרויקט במערכת תוך עדכון הפרטים בשדות מובנים
 - וועדות היגוי משותפות עם הקרן לפיתוח שירותים לנכים- תיעוד ההחלטות ויצירת משימות.
 - אישורי מפקחי רווחה והרשויות- תזכורות, ארכוב האישורים וקישורם לפרויקט, אופציה לעבודה מקוונת מולם בתהליך האישורים
 - ייעוץ חיצוני- ניהול הקשר עם היועץ החיצוני, לוחות זמנים, תזכורות, תיעוד תוצאות הייעוץ.
 - משימות מקדימות למגיש הבקשה- מעקב אחר התנהלות המשימות, תיעוד סטטוס.
 - אישור וועדה מקצועית- תיעוד ההחלטות
 - אישור הנהלה- תיעוד ההחלטות ועדכון הגורמים שמעורבים- עם אישור הפרויקט יוצרו משימות רלבנטיות לגורמים שמעורבים
- **התנהלות כספית בפרויקטים גדולים**
 - מעקב אחר אישורים
 - בחירת סוג ההסכם (משליך על ההתנהלות בהמשך)
 - העברת מקדמות- שלב של התהליך שיכול להתבצע לאחר אישור צ'ק ליסט רלבנטי
 - מענה לשאלות- משלוח תשובות מובנות מתוך המערכת (ניתן לעריכה) לטובת מענה פשוט לשאלות שחוזרות על עצמן.
 - בדיקת חשבוניות- תזכורות, משימות.
 - מעקב אחר יתרות לא מנוצלות בפרויקטים- תהליך ביטול יתרות.
- **מעקב אחר התנהלות הפרויקטים- דוח מרכז של פרויקטים מתנהלים שכולל תאריך התחלה, סיום משוער, סטטוס נוכחי, נתונים כספיים, ניצול תקציב באחוזים, משימות פתוחות, הערות חשובות וכו'.**

1.2.2. אמוניות

פרויקטים מסוג אמוניות בעלי מאפיינים שונים והתנהלות שונה מפרויקטים פיזיים

- שיווק- יצירת משימות לטובת שיווק הרעיון
- תהליך ניהול לידיים- תיעוד הפרויקט מהרגע שקיים רעיון תוך עדכון מינימלי של שדות והפיכתו לפרויקט אם רלבנטי תוך עדכון שאר הפרטים והמסמכים שנדרשים.
- **ניהול פרויקט אמוניות**
 - פתיחת פרויקט- עדכון שדות רלבנטיים ויצירת משימות
 - אישור פרויקט ע"י הגורמים המעורבים
 - אישור בוועדת היגוי- תיעוד ההחלטות ושינוי סטטוס בהתאם

- יצירת משימות, תיעוד התכתבויות, אישורים וכו'
- התנהלות כספית- מעקב, חשבוניות, תשלומים
- תיעוד האירוע- שיוך התיעוד לפרויקט
- התנהלות כספית- קבלת חשבוניות, תשלומים, תזכורות וכו'.

1.2.3. הסברה

פרויקט מסוג הסברה- חשיפת נושא המוגבלות השכלית לקהלים רחבים כי לייצר שינוי עמדות.

בעל מאפיינים והתנהלות שונה מפרויקטים פיזיים

- תהליך ניהול לידיים- מרעיון ראשוני למימוש
- ניהול פרויקט הסברה
 - פתיחת פרויקט- עדכון שדות רלבנטיים ויצירת משימות
 - אישור פרויקט ע"י הגורמים המעורבים
 - אישור בוועדת היגוי- תיעוד ההחלטות ושינוי סטטוס בהתאם
 - יצירת משימות, תיעוד התכתבויות, אישורים וכו'
 - התנהלות כספית- מעקב, חשבוניות, תשלומים
 - תיעוד האירוע- שיוך התיעוד לפרויקט

1.2.4. יזמות חברתית/יזמות

פרויקט מסוג יזמות חברתית או יזמות רגילה בעל מאפיינים ייחודיים

- שיווק הרעיון
- ניהול לידיים
- ניהול פרויקט יזמות חברתית
 - פתיחת פרויקט- עדכון שדות רלבנטיים ויצירת משימות
 - אישור פרויקט ע"י הגורמים המעורבים
 - אישור בוועדת היגוי- תיעוד ההחלטות ושינוי סטטוס בהתאם
 - יצירת משימות, תיעוד התכתבויות, אישורים וכו'
 - התנהלות כספית- מעקב, חשבוניות, תשלומים
 - תיעוד האירוע- שיוך התיעוד לפרויקט

1.2.5. תמיכה בכנסים וימי עיון

כנסים וימי עיון בהם תומכת קרן שלם (אין הכוונה לכנסים וימי עיון שהקרן מפיקה בעצמה לזה יוחד סעיף נפרד הקרוי אירועי קרן שלם) הם סוגים של פרויקטים בעלי מאפיינים ייחודיים.

- תהליך ניהול לידיים- מרעיון ראשוני למימוש

• ניהול פרויקט הכנס/יום עיון

- פתיחת פרויקט- עדכון שדות רלבנטיים ויצירת משימות
- אישור פרויקט ע"י הגורמים המעורבים
- אישור בוועדת היגוי- תיעוד ההחלטות ושינוי סטטוס בהתאם
- יצירת משימות, תיעוד התכתבויות, אישורים וכו'
- התנהלות כספית- מעקב, חשבוניות, תשלומים (לא תמיד התמיכה תהיה כספית)
- תיעוד האירוע- שיוך התיעוד לפרויקט

1.2.6. פיתוח ידע מקצועי

פרויקטים פנימיים של הקרן בעלי מאפיינים ייחודיים

- תהליך ניהול לידיים- מרעיון ראשוני למימוש
- ניהול פרויקט פיתוח ידע מקצועי
 - פתיחת פרויקט- עדכון שדות רלבנטיים ויצירת משימות
 - אישור פרויקט ע"י הגורמים המעורבים
 - אישור בוועדת היגוי- תיעוד ההחלטות ושינוי סטטוס בהתאם
 - יצירת משימות, תיעוד התכתבויות, אישורים וכו'
 - התנהלות כספית- מעקב, חשבוניות, תשלומים (לא תמיד התמיכה תהיה כספית)
 - תיעוד האירוע- שיוך התיעוד לפרויקט

1.2.7. פיתוח כוח אדם (השתלמויות)

קרן שלם יוזמת, מממנת ומנהלת השתלמויות לכוח האדם המקצועי שעוסק בתחום ברחבי הארץ.

• תהליך ניהול לידיים:

- מיפוי צרכים ואיסוף רעיונות שעשויים להבשיל להשתלמות בשלב מאוחר יותר
- בדיקת היתכנות- מעקב אחר רמת ההיענות
- החתמת מפקחים- משלוח טפסים רלבנטיים לחתימה, מעקב אחר ביצוע ותיעוד.
- אישור בוועדת כוח אדם- הכנת מסמך לוועדה השנתית שיתמלא באמצעות שאיבת נתוני הצעות ההשתלמות השונות מהמערכת שנמצאות בסטטוס מתאים לטמפלט ייעודי.

• תהליך בחירת ספק להשתלמות:

- קול קורא לספקים
- מענה ספקים – לתעד תוך קישור להצעות להשתלמות
- בחינת מענה הספקים וקבלת החלטה בוועדה
- עדכון הספקים
- חתימת הסכם מול הספק- תיעוד ההסכם בקישור להצעה

○ תשלומים לספק- מעקב אחר הגעת חשבונות, אישור, תשלום, קבלה.

• תהליך רישום:

○ הכנת טופס רישום **מקוון** להשתלמות

○ רישום המועמדים- תהליך של רישום שכולל מספר שלבים ונדרשים לו אישורים.

○ ריכוז נתונים- נתוני הנרשמים ניתנים לשליפה באופן מרכז

• ניהול השתלמויות שנתיות:

○ ריכוז כל הנתונים לגבי כל השתלמות

○ דוחות- הצגת נתוני ההשתלמויות בחתכים שונים: רשויות, גיאוגרפיה, חודשים, עלויות וכו'

○ מעקב כספי אחר ההתנהלות הכספית מול הספקים

• תהליך סיכום השתלמות:

○ קובץ משתתפים-שיוך להשתלמות

○ תכנית לימודים מעודכנת- שיוך להשתלמות

○ בניית מאגר מרצים

• עלה הצורך כי חלק מהתהליכים יהיו מקוונים : תהליכי הרישום לקורס- בשלב א' מימוש חלקי

במסגרת טיפול בפניות

1.2.8. מחקרים

קרן שלם נותנת מלגות לסטודנטים לתואר שני ושלישי לעבודות במש"ה ומלגות למחקר לחוקרים באקדמיה . המימון ניתן לאחר בחינת ההצעות ע"י נציגי הקרן ושותפיה בתחום.

• הוצאת קול קורא- תזמון המשימה, הפצה לרשימת תפוצה מוגדרת

• קבלת הצעה מקדמית (סוג של ליד)- תיעוד ההצעה המקדמית תוך מתן אפשרות בהמשך להפכה לבקשת מחקר רשמית.

• קליטת הבקשות

○ פתיחת פרויקט מוג מחקר במערכת וסיווג

• תהליך אישור המחקרים:

○ ריכוז המידע לגבי המחקר

○ העברת המידע לוועדה בפורמט קבוע ששואב נתונים משדות ייעודיים שמולאו לגבי כל מחקר

○ דיון בוועדה וקבלת החלטות- תיעוד ההחלטות במערכת לגבי כל בקשה

○ עדכון הפונים- באופן אוטומטי (יש לאפשר שדה הערות פרטני שיהיה רלבנטי לכל פונה)

• תהליך מימון המחקר

○ שליחה וקבלה של אישורים ומסמכים נדרשים- יצירת משימות במערכת למשלוח הטפסים ומעקב אחר

קבלת האישורים ותיעוד האישורים משויכים להצעת המחקר

○ מעקב אחר דוחות תקופתיים- משימת מעקב

○ העברת תשלומים בהתאם לדיווח- יצירת משימת ביצוע תשלום עם שינוי הסטטוס

• תהליך סיום מחקר

○ גמר חשבון- יצירת משימות רלבנטיות

- תיעוד המחקר ושמירתו
- וועדת יישום מחקרים – החלטה על פרויקטי המחקר
- ניתוח ותיעוד כלי מחקר

1.2.9 מתנדבי שירות לאומי

קרן שלם מקצה תקנים ברמת רשות ומסגרת בתחום המוגבלות השכלית ומבצעת בקרה על איושם במתנדבות בנות שירות לאומי.

- תהליך הקצאה של בנות שירות לאומי
 - הוצאת קול קורא
 - קבלת טפסי בקשה ממנהלי הרווחה לפי מסגרת (במערכת צריך להיות מאגר של מסגרות עם מאפיין ייחודי במערכת) הטופס צריך להיות אחיד ומקוון
 - ריכוז הבקשות לטובת הוועדה- מילוי טמפלט מתאים
 - אישור בוועדה מקצועית
 - עדכון הפונים בתשובה- באופן אוטומטי עם מקום לעדכון הערות פרטניות
 - עדכון תחילת עבודה של כל מתנדבת- מקוון + אישור.
- תהליך התשלום
 - דיווח חודשי מהמסגרת על ימי העבודה של המתנדבת- ניהול תהליך המעקב אחר הדיווחים
 - טיפול בדרישות התשלום- יצירת משימות
 - ביורים פרטניים וטיפול בחריגות
- תהליכי דיווח ובקרה כולל אפשרות לבקרה ברמת מסגרת, ברמת אזור גאוגרפי, רשות וכו'
- תהליך סיום שנת שירות (כל מתנדבת מאיישת תקן במשך שנה)
 - דיווח ועדכון במערכת

1.2.10 הפקת עיתון

תהליך פנימי בקרן, סוג של פרויקט חציוני בניהולה של מנכ"לית הקרן שבו משתתפות כל מנהלות התחומים בקרן

- תהליך הכנת העיתון:
 - ישיבת תכנון להתנעת התהליך
 - העברת התכנים ע"י המנהלות
 - מעקב אחר אכלוס העיתון+ אישורים אם נדרשים
 - עבודה מול איש יחסי הציבור (משימות ומעקב)
- הדפסת העיתון
- תהליך הפצת העיתון:
 - אישור רשימת תפוצה
 - הכנת מדבקות
 - דיוור העיתון

1.2.11. אירועי קרן שלם

מדובר באירועים המופקים על ידי קרן שלם עצמה, כגון: טקס פרס, אסיפה כללית, יום סיור נוסע או ימי עיון שקרן שלם היא ה- Owner שלהם.

- תהליך ניהול אירוע
 - איסוף רעיונות- לידיים
 - תכנון פרטני של האירוע (כולל תיעוד ושיוך של כל התכתובת במשוייך לאירוע)
 - תכנון תקציב
 - תיאום תאריך
 - הקצאת משימות לעובדים בקרן ומעקב אחר מימוש, תזכורות אישיות
 - הפצה לרשימת תפוצה
 - רישום משתתפים- ניהול תהליך הרישום במקום ייעודי ובקרה אחר אחוזי ההיענות. + התראות
 - תיעוד האירוע (שיוך לפרויקט)
 - ניהול תשלומים- יצירת משימות רלבנטיות

1.2.12. ניהול תקציבי

- ניהול תשלומים מול מערכת "חשבשבת"- נדרש קשר בין המערכות
- ניהול תקציב שנתי- איסוף נתונים מתוך הפרויקטים השונים בקרן והצלבתם מול התכנון התקציבי
- ניהול כספים "צבועים"
- ניהול תקציבי פרויקט
- ניהול יתרות
- דיווח שוטף

1.3. דוחות על התנהלות הקרן

להלן דוגמאות. הספק יתחייב לספק 10 דוחות מותאמים לצרכי הקרן ולהכשיר את צוות הקרן להפקת דוחות נוספים לפי הצורך.

- דוח סטטוס :

ריכוז הסטטוסים של הפרויקטים השונים בטווח תאריכים נדרש (לפי תאריך פתיחה, תאריך סיום משוער, תאריכי ביניים וכו') בחלוקה לפי תחומים. מאפשר לדו"ג לדעת כמה ואיזה פרויקטים ממתינים לאישור בוועדה או כמה ואיזה פרויקטים ממתינים לתגובה מהרשות וכו'

- דוח תקציבי:

ריכוז הפרויקטים לפי אחוז הניצול התקציבי שלהם.

1.4. ממשקים

1. ממשק לחשבשבת - המערכת צריכה להתממשק לחשבשבת לסנכרון ספקים, סעיפי תקציב ותשלומים
2. ממשק לאתר הקרן – הקרן מנהלת אתר מידע באינטרנט. במסגרת הפרויקט מעוניינת הקרן להוסיף נדבך אקטיבי לאתר שבו ניתן יהיה לפתוח פניה לקרן, להעביר בצורה מקוונת חומרים, למלא טפסים כאשר כל החומר יגיע ויעדכן ישירות ל CRM .

1.5. טעינות נתונים

1. תידרש טעינה התחלתית של נתונים למערכת ה- CRM מקבצי EXCEL שהקרן תספק.

נספח יז'

טבלת מענה לרשימת הדרישות הפונקציונאליות

בטבלה זו יש לרכז את המענה בכל הסעיפים שפורטו בבקשה לקבלת ההצעה. המענה יתייחס לכל הפירוט של הנושא כפי שהופיע בגוף המסמך.

מספר סעיף	נושא	טיב המענה	אופן היישום	הערות	סיבוכיות
כמו ב RFP		מלא \חלקי \אין מענה	חלק מהסטנדרט \ מחייב קסטומיזציה \מחייב פיתוח		כבד \בינוני \קל

נספח יח'
תצהיר בדבר העדר ניגוד עניינים

מכרז מס' 1/2015

תצהיר בדבר העדר ניגוד עניינים

אני הח"מ, נושא ת.ז. _____, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. נכון למועד עריכת תצהירי זה, אינני יודע על מניעה חוקית כלשהי, שיש בה כדי למנוע ממני מתן שירותים לקרן שלם לפתוח שירותים למפגר ברשויות המקומיות (להלן: "הקרן") בקשר עם מכרז 1/2015 לאספקת והתקנת מערכת לניהול קשרי לקוחות על תשתית CRM. ואינני קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל צורה או דרך, בכל עניין אחר, שיש בו חשש ממשי לניגוד עניינים, ביחס למתן שירות זה.
2. כמו כן הנני מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות של הקרן עימי, לא אתקשר בנושאים שיש בהם משום ניגוד עניינים כאמור. במקרה בו יש ספק בדבר קיומו של ניגוד עניינים, אבקש את הסכמת הקרן, מראש ובכתב, להתקשרות.
3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ידוע לי כי עלי לדווח מראש לקרן או לנציג מטעמו על כל כוונה שלי, של מי מעובדיי, להתקשר עם כל גורם כאמור בתצהיר זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. הקרן רשאית לא לאשר התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ואני מתחייב לפעול בהתאם להוראות אלו.

תאריך

חתימת המצהיר

אישור עו"ד:

אני הח"מ עו"ד _____ מס' רישיון _____ מאשר בזאת כי ביום _____
הופיע בפני מר/גב _____, אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית
ולאחר שהזהרתיו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את
נכונות הצהרתו וחתם עליה.

חתימה וחותמת

תאריך

**נספח יט'
טבלת מסמכים נספחים ותצהירים**

הערות	עומד בדרישה (כן / לא)	דרישה	סעיף
		נספח א' - הצהרת המציע	1.
		נספח ב' - פרטי איש קשר מטעם המציע	2.
		נספח ג' - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז - ערבות הגשה- יוגש ע"י כל מגישי ההצעות למכרז	3.
		נספח ד' - אישור ר"ח מחזור כספי ונסיון המציע	4.
		נספח ה' - תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום	5.
		נספח ו' - אישור עו"ד על פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה	6.
		נספח ז' - אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	7.
		נספח ח' - התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים	8.
		נספח ט' - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי החוזה - ערבות ביצוע תוגש ע"י הזוכה במכרז בלבד	9.
		נספח י' - נוסח הסכם למתן שירותים	10.
		נספח יא' - התחייבות לשמירת סודיות	11.
		נספח יב' - תצהיר בדבר עסק בשליטת אישה	12.
		נספח יג' - רשימת סעיפים חסויים בהצעה	13.
		נספח יד' - ביטוחים	14.
		נספח טו' - נספח דרישות פונקציונאליות	15.
		נספח טז' - רשימת עובדים ובעלי תפקידים	16.
		נספח יז' - טבלת מענה לרשימת הדרישות הפונקציונאליות	17.
		נספח יח' - תצהיר בדבר העדר ניגוד עניינים	18.
		נספח יט' - טבלת מסמכים נספחים ותצהירים	19.