

מכרז הקמת אתר אינטרנט ודף פייסבוק וCRM

מס' מכרז 2019 \ 10

תנאי מינימום לאתר האינטרנט

1. המועצה המקומית ביר אל מכסור מבקשת לקבל הצעות מספקים / מציעים מורשים ורשומים כחוק.
2. את מסמכי המכרז ניתן לקבל במשרדי המועצה המקומית ביר אל – מכסור מקמאן .
3. רשאים להשתתף במכרז ספקים המנהלים חשבונות כחוק.
4. את ההצעה, יש להגיש למועצה בצירוף ערבות בנקאית בסך 3000 ₪ בתוקף עד לתאריך 18.06.2019 . יש לשלשל את ההצעה לתיבת המכרזים, במשרדי המזמין , אצל מזכיר המועצה.
מועד אחרון לקבלת ההצעות ופתיחת המכרז יום שני 18.03.2019 שעה 13:00
הצעות שלא תצורף אליהם ערבות בנקאית בנספח ב' בגוף המכרז לא יובאו לדיון.
5. תנאי התשלום כמצוין בגוף המכרז.
7. תקופת הביצוע היא לשלשה חודשים קלנדריים.
9. המציע חייב לצרף להצעתו את המסמכים הבאים :
א. אישור פקיד השומה על ניהול ספרים כדין לפי פקודת מס הכנסה/אישור בר תוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
ב. אישור מאגף מס ערך מוסף על היות המציע עוסק מורשה בתוקף.
ג. במידה והמציע הוא תאגיד- לצרף תעודת רישום תאגיד, שמות מורשי החתימה מאושרים ע"י רואה חשבון.
8. אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה אחרת ורשאי לבטל המכרז.
9. המכרז הוא להנחה בלבד.

ח'אלד חוג'יראת
ראש מועצה מקומית
ביר אל מכסור

מהות המכרז :

המכרז שבנידון מתייחס להזמנת שירות מהספק לבניית אתר אינטרנט למועצה המקומית ביר אל מכסור העומד בדרישותיה של המועצה.

הזכיון יקים דף פייסבוק עבור המועצה המקומית ביר אל מכסור המסונכרן עם האתר. על המציע / הזכיון לספק למועצה שירותי אירוח ו/ או שירותי תוכן, הכל לפי דרישת המזמין למשך התקופה שתידרש ע"י המזמין.

הספק יספק ויקדם CRM - מערכת ניהול פניות ציבור לפי הנזכר בגוף המכרז בחלק ב'.

על המציע לספק מחולל טפסים לפי מה שנדרש בגוף המכרז.

המציע יחתום על ההסכם המצורף למכרז והמסומן כנספח א'.

המועצה המקומית ביר אל מכסור \ המזמין שומרת לעצמה את הזכות להרחיב \ להגדיל היקף העבודה עם הזכיון, או לחילופין לצמצם היקף העבודה בהתאם לתקציבים העומדים לרשותה, ובהתאם לצרכים שלה מבחינת קידום המחלקות השונות מבחינה דיגיטלית ושיפור השירות לתושב ע"י הקלת התהליכים והנגשתם.

הספק יעמוד בתנאי המכרז וההסכם ולפי הנחיות המזמין ונציגיו, ובלוח הזמנים שנקבע או שייקבע בהמשך.

לא עמד הספק בדרישות ובמטלות המזמין רשאי להפסיק את עבודתו באופן מידי, ותשלום התמורה ייבחן ע"י גורם מקצועי מטעם המזמין. למען הסר ספק, הזכיון יספק למועצה את העבודה הנדרשת בזמן שנקבע, ובמידה והיו עיכובים יוטלו עליו קנסות 100 ₪ לכל יום עיכוב.

התשלום יהיה בשיטת גב אל גב, דהיינו, עם קבלת הכסף מהמשרד הממשלתי המממן הפרויקט, יאושר החשבון ע"י נציג המזמין, והחשבון יועבר לספק תוך 60 יום לאחר קבלתו ואישורו.

כל שינוי במהות העבודה ובהיקפה יהיה מותנה באישור בכתב מהמזמין או נציגו.

תנאי המכרז :

על המציע להיות גוף רשום כדין המנהל חשבונות כחוק.

אישור ניהול פנקסי חשבונות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים.

אשור ניכוי מס.

בעל ניסיון מוכח בהקמת אתרי אינטרנט ודפי פייסבוק ומערכת פניות ציבור למוסדות ומשרדי ממשלה ורשויות מקומיות. ניסיון של חמש שנים בתחום, הקמת חמשה עשר אתר אינטרנט, מתוכם חמשה אתרים לרשויות מקומיות.

תצהיר על ניגוד עניינים.

תצהיר העדר הרשעות פליליות של בעלי העסק או עובדיו.

חובה שהמציע יהיה אזרח ישראלי, והגוף העסקי יהיה רשום בישראל.

בעל רישיונות ואישורים לכל התוכנות בהן נעשה שימוש לצורך השירותים הללו.

קביעת הזכיין במכרז :

קביעת הזכיין במכרז תהיה לפי קטגוריית האיכות והמחיר לפי החלוקה כדלקמאן :

קטגוריית האיכות (עד 60 נקודות):

הניקוד בקטגוריה זו ייקבע על פי מידת ההתרשמות של חברי וועדה מוותק, ניסיון, ומקצועיות הספק או נציגו המיועד לביצוע ובהתאם לפרמטרים הבאים :

ניסיון, ומקצועיות ונציגו המיועד ובהתאם לפרמטרים הבאים :

עד 10 נקודות	וותק המשרד - ניסיון בשנים :
	עבור 5 שנות ניסיון - יוענקו 5 נקודות עבור כל שנה נוספת ניסיון(למשרד) תוענק נקודה נוספת (עד וותק מרבי של 10 שנות ניסיון)
עד 10 נקודות	כ"א משרד - מספר העובדים במשרד : עבור כל עובד תוענק נקודה אחת (עד מסי מרבי של 10).
עד 10 נקודות	ניסיון בתחום הנ"ל - מספר אתרים שנבנו ע"י הספק עבור 5 פרויקטים בו הועסק הספק יוענקו 5 נקודות, עבור כל פרויקט נוסף תוענק נקודה אחת. (עד מסי מרבי של 10 פרויקטים).
עד 10 נקודות	המלצות עבור כל המלצה מרשות מקומית או משרד ממשלה על הקמת אתרים או דפי פייסבוק תוענק נקודה אחת (עד מסי מרבי של 10 המלצות)
עד 20 נקודות	התרשמות כללית הניקוד יינתן בהתאם להתרשמות חברי הוועדה מהפרמטרים הבאים : ניסיון, גודל ויכולות מקצועיות של המשרד, התרשמות מיכולות מוכחות בניהול התכנות ובניית אתרים והערכה כללית של הצוות, הכולל ראיונות עם המציעים.

- קטגוריית מחיר (עד 40 נקודות):

ההצעה הכספית של המציע תהווה 40 % / נקודה מהערכת הזכייה ע"י ועדת מכרזים .

קביעת הזכיין תהיה לפי קבלת הניקוד הגבוה ביותר . במקרה של שוויון בין המציעים , ייבחר המציע הזוכה ע"י התמחרות חוזרת בין ההצעות הזהות עם מתן אורכת זמן להצעות הללו.

הנחיות להגשת ההצעה ושקילת ההצעות:

המועצה המקומית ביר אל מכסור רשאית לערוך את הבדיקות הנחוצות לבחינת ההצעות ושקלולן, לרבות שיחות עם ממליצים וקיום ראיונות עם המציע או מי מטעמו למתן השירותים.

ההחלטה תתקבל במסגרת ועדת המכרזים לבחינת ההצעות. במידה והיו הצעות זהות מבחינת הניקוד הועדה רשאית לערוך תהליך התמחרות חוזרת בין ההצעות השוות / הזהות עם קביעת זמן ומועדים.

חלק א' עבור אתר ודף פייסבוק :

עמידה בסטנדרטים לגישות ולתאימות כדלקמן :

- האתר לעמוד בתקני האינטרנט העולמיים W3C.
- האתר יהיה בסיומת MUNI.IL שנרכשה ע"י המועצה כבר .
- ממשק האתר והתכנים הכוללים בו יעמדו בהוראות חוק שיוויין זכויות לאנשים מוגבלים, התשנ"ח-1998 ופרט בהתאם לתקנות שיוויין זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשע"ג 2013. הנגשת התכנים, כולל הפקת דוח נגישות (רמה AA), על-ידי מומחה נגישות לקבלת תו/הצהרת נגישות.
- האתר יעבוד בדפדפנים המפורטים להלן:
 - (1) INTERNET EXPLORER – החל מגרסה 9 ועד הגרסה האחרונה.
 - (2) FIREFOX – החל מגרסה 3.6 ועד הגרסה האחרונה.
 - (3) CHROME – החל מגרסה 30 ועד הגרסה האחרונה.
 - (4) SAFARI.
 - (5) OPERA.
- האתר יתמוך בטכנולוגיית FLASH ופרוטוקול HTML 5.0, ושפות תכנות מרכזיות תהי PHP ותמיכה ב.jQuery
- האתר כולו יותאם לניידים ולטאבלטים (אתר רספונסיבי).
- מבנה תוכן תואם לדרישות מנועי החיפוש כדוגמת גוגל, המאפשר SEARCH ENGINE OPTIMIZATION.
- גישה לשרת מרשת האינטרנט ברוחב פס UNLIMITED.
- העלאת האתר תיארך עד 4 שניות ולפחות 95% מהטרנזקציות יעמדו בזמן תגובה של עד 5 שניות.
- תמיכה בטכנולוגיות RSS .
- מערכת קידום SEO לקידום ארגוני של תכני העמוד.

אבטחת מידע ופרטיות

- מערך הגנה עדכני המונע שינוי בלתי מורשה של תכני האתר, חדירה דרך האתר אל מערכות הרשות, מתקפת מניעת שירות של שירותי האתר, גניבה של מידע אישי וקנייני ושימוש בהם והתחזות לאתר הרשמי.
- רמת אבטחת המידע של האתר תואמת את האיום הצפוי לשירותי האתר באופן רציף.
- רמת אבטחת המידע תכלול אפשרות לניהול ולמתן הרשאות ברמות שונות שתוגדרנה עבור המשתמשים, כגון:
 - קורא – בעל גישה קריאה בלבד לאתר.
 - משתתף – יכול להוסיף תוכן לספריות מסמכים ולרשימות קיימות.
 - מעצב אתרים – יכול ליצור רשימות וספריות ומסמכים ולהתאים אישית דפים באתר.
 - מנהל – בעל שליטה מלאה באתר והגורם אשר יכול לשנות הרשאות באתר .

- לאתר תוגדר מדיניות "פרטיות" ותנאי שימוש אשר יגבילו את הספק בנוגע למידע הקשור למועצה וציבור המקומי או כל צד הנוגע לעניין. למען הסר ספק הספק לא יחסום המועצה מנגישות למידע, והוא מתחייב לשמור על הפרטיות והסודיות של המידע.
- אוסף המידע באתר יהיה בהתאם לאמור במדיניות ובפרטיות ותנאי האתר.
- אפשרויות ליצירת מפת הגעה לאירוע וניווט באמצעות WAZE.
- שיתוף ברשתות חברתיות כגון WhatsApp, Twitter, Facebook.
- אפשרות להטמעה של גלריה / סרטונים.
- אפשרות לשליחת הודעות SMS לרשימות תפוצה דרך האתר.
- חיבור למערכת GOOGLE ANALYTIC.
- חיבור האתר לרשת חברתית פייסבוק הכולל תצוגת לייקים, תגובות ושיתוף.

מערכת ניהול תוכן

- שימוש בטכנולוגיות מתקדמות תוך הקפדה על תפעול וניווט קלים וידידותיים למשתמש.
- מערכת האדמין (מנהל האתר) תוגדר בשפה על פי קביעת הרשות, התוכן עצמו יוצג בשפה הרלוונטית.
- מערכת האדמין לא דורשת ידע טכנולוגי ו/או מיומנות מיוחדת.
- הזנת תכנים בצורה פשוטה לתפעול. התוכן יכול גרפיקה פשוטה לעריכת דפי מידע/פריט ברשימה בסגנון wysiwyg.
- אפשרות פרסום/תפוגת תכנים באתר לפי מועדים מוגדרים מראש.
- תוצאות החיפוש לא יציגו תכנים שתוקפם פג.
- קיום מערכת לניתוח סטטיסטי לאתר, המאפשרת משוב עבור האפקטיביות של האתר, קבלת פילוח משתמשים וכמות מספרית של תנועת הגולשים לאתר וקבלת מידע על התפלגות מקורות ובקשות, לפי תקופה נדרשת.
- מורשי העדכון במערכת אינם צריכים להיות בעלי ידע/מומחים בתחום האינטרנט.
- הזנה שוטפת של תכנים לאתר, כדוגמת סיכומי ישיבות מליאת הרשות, והודעות שוטפות.
- הפקת סטטיסטיקות השימוש באתר.
- אחריות הספק לתקינות האתר(תוכנה).
- גישה לשרת האתר מרשת האינטרנט ברוחב פס כולל UNLIMITED.
- קיום אזור אישי לתושבים, הכולל ממשק עם מערכת ניהול המסמכים התפעולית של הרשות המקומית ועם מערכת ניהול פניות. קרי, באזור האישי יתאפשר לציבור הפונה להגיש מסמכים לרשות דרך האתר.

שירותים מקוונים

- הצגת מידע באתר האינטרנט מהמערכת התפעולית (תשלומים, רישום לחינוך, מוקד עירוני וכל מידע נוסף שניתן להציג עבור אותו תושב).
- הצגת מידע אישי, תיעשה תוך שימוש באמצעי אבטחת מידע הולמים אשר תוודא כי למעין באתר תהיה זכות לצפות במידע.
- סליקה של תשלומים לרשות המקומית באמצעות כרטיס אשראי, במערכת העומדת בתקן PCI\DSS.
- מנוע חיפוש שמאפשר חיפוש באתר לפי מילה או לפי מספר מלים, תוך תמיכה בכללים מורפולוגיים בסיסיים בשפות העברית והערבית.
- תוצאות החיפוש מתקבלות מכל מידע שהתעדכן באתר ומסמכים (כולל -TXT, POWER, POINT, WORD, EXCEL...). קיימת אפשרות לחיפוש מתקדם לפי שדות מפתח, סוגי מסמכים.

- ניתן להוסיף אפשרות להצעות לפי המילים הרלוונטיות, כמו כן, ניתן ליישם בתוצאות החיפוש, קבלת תוצאות במבנה RSS.
- יכולת השלמה אוטומטית בעת חיפוש ברשימה.

מחולל טפסים

- קיום מחולל טפסים המאפשר חילול טפסים מקוונים (שירותים) באופן עצמאי על ידי הרשות.
- אפשרות ליצירת טפסים ללא הגבלה באופן עצמאי, לרבות יכולת העלאת קבצים.
- על כל טופס באתר חלים כל הסטנדרטים המחייבים של שכבת התצוגה, ובכלל נגישות ושימושיות.
- ניתן להגדיר שדות לפי דרישה, כולל אפשרות להגדרת תלות בין השדות.
- מגבלת תווים – אפשרות להגדרת הגבלת תווים לשדות.
- חובת מילוי – אפשרות להגדרת שדות חובה/רשות.
- בדיקת תקינות וסבירות של נתונים ויכולת ליצור סדרת ערכים אפשריים לשדה.
- שליחת המידע שהוזן בטופס לתפוצה מוגדרת של גורמים ברשות באמצעות מערכות פנימיות או דואר אלקטרוני כpdf.
- הגדרת נוסח הודעה שתופיע לשולח הטופס לאחר שליחת הטופס.
- שמירת המידע במערכת.
- אפשרות למילוי מתמשך של הטופס.
- אפשרות הדפסת הטופס למילוי ידני ואפשרות הדפסה או שמירת הטופס המלא כpdf.

עץ מבנה אתר בסיסי (אפשרות דינמית: שניתן לשינוי)

ראשי	משני	סוג תוכן
דף בית		
צור קשר		
מפת אתר		
קישור לרשת חברתית		
פניה למוקד 106		
אודות הרשות	כרטיס ביקור הגעה [מפה מקוונת]	דף
	דבר ראש הרשות	דף
	היסטוריה	דף
	סמל המעוצה	דף
	גלריית תמונות	מודול דינאמי
אירועים וחדשות		מודול דינאמי
אגפים ומחלקות	פירוט לכל מחלקה, נושאים לטיפול, פרטי קשר, ספר טלפונים	מודול דינאמי
מידע לשעת חירום	מספר טלפון להתקשרות, הנחיות לשעות חירום	
חינוך	גני ילדים	מודול דינאמי
	בית ספר	מודול דינאמי
	שירות פסיכולוגי	דף

דף	התפתחות הילד	
	אפשרות תשלומים הקיימות ברשות	תשלומים
דף	אתרים ואטרקציות	תרבות ופנאי
דף	מתנ"סים	
דף	נוער	
דף	פרוטוקולים ישיבות מועצה	חופש מידע
דף	דוח שנתי	
דף	דוחות	
דף	במידה ונקיים מערכת GIS חיבור לשכבות המפה	חיבור למפה
תת אתר		שפה נוספת
דף		קישורים
דף	שירותים ומידע מותאמים לתושב ספציפי	תיק תושב/אזור אישי

פירוט מודולים דינאמיים בסיסיים

שם	פירוט
הודעה/חדשות	כולל תאריך סיום, תפוגת פרסום אוטומטי
כתובת	
אירועים	כולל תאריך סיום, תפוגת פרסום אוטומטי
טפסים	
מחלקות ומוסדות הרשות, ספר טלפונים	כולל כתובת דוא"ל, תפקידים, שעות פעילות קבלת קהל ופרטים ליצירת קשר
דרושים/ מכרזים	
אלבום תמונות	הכנסת ריבוי קטגוריות
גני ילדים	פרטים, אפשרות למפה, קישור לאתרי גנים
בתי ספר	פרטים, אפשרות למפה, קישור לאתרי בתי ספר
שירותים מקוונים	
חופש מידע	

חלק ב' עבוד ה CRM

תנאים מינימום למערכת ממוחשבת לניהול פניות התושבים (CRM)

ייעוד המערכת

מערכת ניהול פניות תושבים עירוני (CRM) ביישום ענן, הכוללת אפליקציה מותאמת לסמרטפון (טלפון חכם). המערכת תאפשר ניהול קשר עם תושבי העיר, קליטת פניות וניתובן לגורם המתאים ברשות, מתן עדכונים לתושבים וביצוע מעקב מתמשך לגבי תהליך הטיפול בפניה ומצבה עד לסיום הטיפול בפניה. המערכת תאפשר לרשות לשפר את יכולות הפיקוח והבקרה על השירותים הניתנים לתושב, ותאפשר איסוף מידע על הפניות ותחקר של אופן הטיפול בהן ידי הפרת דוחות תפעוליים וניהוליים.

המערכת תכלול אפליקציית מובייל, ותהווה מערכת רב מוקדית המאפשרת ניהול ידע משולב ממספר מוקדים, ככל שקיימים: מוקד עירוני, מוקד חירום, מוקד פניות הציבור, מרכז שירות לתושב, מוקד תמיכה ואחזקת מבני הארגון, מוסדות החינוך, גורמי תחזוקה ועד, וזאת מנת לספק מענה מקיף לפניות הלקוחות.

אבטחת מידע ופרטיות

- קיום מערך הגנה ואבטחת מידע המונע שינוי בלתי מורשה של תכני המערכת, חדירת דרך האתר אל מערכת הרשות, מתקפה מניעת שירות של שירותי המערכת, גניבה והפצה של מידע אישי וקנייני ושימוש בהם.
- מערך ההגנה ילווה באישור של יועץ אבטחת מידע בלתי תלוי מדיניות, נהלים ותהליכי אבטחת מידע על פרטיות הולמים, כולל מדיניות פרטיות ותנאי שימוש המאושרים ל ידי היועץ המשפטי של הרשות.

תיאור המערכת

- המערכת תתממשק למערכת ניהול המסמכים הארגוניים ותאפשר שמירה וגישה לכלל המסמכים.
- תהליך הטיפול בפניות המתקבלות מאופיין בערוצים שונים שעיקרם מפורט להלן:
 - טיפול בפניות המתקבלות באמצעות פניה טלפונית או פניה פרונטאלית.
 - טיפול בפניות המתקבלות באמצעות פניה טלפונית או פניה פרונטאלית.
 - טיפול בפניות המתקבלות מהאתר, מהאפליקציה או דרך רשתות חברתיות.
 - טפול בבקשות המגיעות מאגפי הרשות.
 - טיפול בפניות יוזמות ו/או פעולות תחזוקה.
 - טיפול בפניות אשר מגיעות לרשות באמצעות דוא"ל או פקס.
- המערכת תאפשר פתיחת פניה על ידי הרשות המזמינה/מוקדן, העברת דו"ח סטטוס טיפול בפניה באינטרנט לרשות המזמינה.
- ניתן יהיה לנהל במערכת מעקב אחר הפניות ובמקביל מעקב אחר ביצוע המשימות.
- במערכת יהיה מנגנון הכולל מידע למוקדן ביחס לכל אירוע, ברמת נושא ומאגר נהלים כללי.
- ניתן יהיה לאתר פניה במערכת לפי כל אחד מהדדים המוגדרים בפניה. למשל: שם, שם משפחה, טלפון כתובת, ומספר פניה, ביחד או לחוד, וכן לאתר סטטוס, תיאור של הפניה. ממשקי משתמש למערכת יכילו את המודולים הבאים:
 - ממשק משתמש למוקדן ולמנהל המערכת.
 - ממשק משתמש אינטרנטי המאפשר שימוש בדפדפן לשימוש המחלקות וממשק משתמש לתושב.

- ממשק סלולרי המאפשר קבלת רשימת משימות ועדכון שלהם באמצעות בחירת סטטוס טיפול מתוך רשימה, טקסט חופשי לתיאור הטיפול שבוצע ויכולת להוסיף לפחות שתי תמונות לכל דיווח.
- המערכת תאפשר מעקב אחר משימות שלא הסתיימו לפי היעדים שהוגדרו להן.
- מערכת דו כיוונית המאפשרת דיוור עם התושבים באמצעות ערוצי תקשורת שונים, הגון: SMS, דוא"ל ואפליקציה לתושבים.
- המערכת תשתלב באופן מלא עם סביבת העבודה MICROSOFT ותהיה סביבה ידידותית ואינטואיטיבית למשתמשי תוכנות מיקרוסופט, כגון: word, excel, outlook.
- המערכת תכיל אפשרות להעברת הפניות לטיפול מנהלים ועובדי שטח ישירות לסמארטפון/טאבלט על ידי המוקד. בסיום הטיפול העובד יוכל לסיים דיווח ולסגור את הטיפול ישירות מהמכשיר, כנ"ל לגבי קבלנים ועובדי חוץ.
- במערכת תהיה אפשרות להגדיר סדר פעולות למוקדן בקבלת / פתיחת פניה וכן יתאפשר צירוף מסמכים ונהלים מתאימים לכל תת נושא.
- המערכת תאפשר למוקדנים לשלוח לתושבים בדוא"ל(מתוך המערכת) טפסים מסוגים שונים כגון: טפסי ערעורים, טופס רישום לגני ילדים, טפסי הנדסה וכיוצא באלה, טפסי הנדסה וכיוצא באלה, על מנת להקל על התושב ועל מנת שלא להפנותו למחלקות שונות.
- המערכת תאפשר לצרף תמונות לפניות תושבים.

ממשק אינטרנטי לתושב

- שליחת פניה באמצעות האתר או באמצעות יישומון, כאשר הפניה תגיע ישירות אל מערכת המוקד.
- קבלת מספר פניה.
- מעקב בכל רגע נתון אודות סטטוס הפניה.
- קבלת עדכונים שוטפים לדוא"ל של התושב.
- יכולת דחייה של פניה.

דוחות מובנים במערכת

- כמות פניות לפי סוג פניה/תאריך/שעה.
- כמות לקוחות שטופלו על ידי נציג פלוני ביום/בשעה, בחלוקה לפי סוג פניה.
- משך טיפול בפניה לפי סוג פניה ובמחלקה לנציגים.
- כמות פניות שנסגרו במרכז שירות.
- אחוז עמידה ב SLA לפי סוג פניה, לפי אגף.

כללי

- המערכת תכלול את כל הרישיונות הנדרשים לרשות בהפעלת המערכת ומוקד השירות והנדרשים לתפעול המערכת (כולל מענה למערכת באמצעות סמרטפון).
- המערכת תאפשר גישה באמצעות האינטרנט באמצעות זיהוי אישי על ידי שם משתמש וסיסמא.
- המערכת תכלול מנגנון המאפשר קליטת פניות ממקורות מידע שונים כגון: אתר אינטרנט, אפליקציה לתושבים, אפליקציה לפקחים בשטח ישירות למערכת ועוד.
- המערכת לא תגביל את הרשות ושלוחותיה בכמות המשתמשים מקרב עובדי הרשות.
- הגישה והעבודה במערכת תתבצע באמצעות בדפדפנים המפורטים להלן:
 - 1) INTERNET EXPLORER – החל מגרסה 9 ועד הגרסה האחרונה.
 - 2) FIREFOX – החל מגרסה 3.6 ועד הגרסה האחרונה.
 - 3) CHROME – החל מגרסה 30 ועד הגרסה האחרונה.
 - 4) SAFARI.
 - 5) OPERA.

- המערכת תתמוך בFLASH ובפרוטוקול HTML 5.0 .
- המערכת כולה תותאם לניידים ולטאבלטים.
- המערכת תאפשר קבלת זיהוי תושב מהמערכת התפעולית של הרשות, מערך ממשקים המתאפשר באמצעות API | WEB-SERVICE, באופן פשוט ויעיל מול כל מערכת ארגונית שהיא.
- המערכת תאפשר לזהות פונה על פי שם, כתובת או מספר טלפון וכניסה לכרטיס הפונה ניתן יהי לראות את היסטוריית הפניות של הפונה ואת סטטוס הטיפול בהם.
- המערכת תכלול יכולת הזנה הנתונים הנדרשים לצורך תפעול המערכת והתאמה לרשות, כגון מבנה הרשות, שמות בעלי תפקידים, טלפונים, כתובת וכו'.
- לפחות שני קווי אינטרנט המופעלים בתצורת LOAD BALANCE משני ספקי תשתיות שונים , על מנת לאפשר שרידות גבוהה של הקווים.
- המערכת תאפשר שליטה וברה על כל הפעילויות הנעשות בתחום הפניות/ התלונות.
- המערכת תאפשר קבלת פניות/תלונות הקשורות לרשות ותנתב אותן לגורמים המטפלים הרלוונטיים באופן אוטומטי ותאפשר ביצוע מעקב אחרי הפניות/תלונות עד לסגירתן.
- המערכת תאפשר מעקב אחר עמדה בלוחות הזמנים שיוגדרו ביחס לכל רמת פניה/ תלונה.
- המערכת תאפשר לשלוח מכתב/דוא"ל/SMS לפונה / למתלונן, על פי הגדרה אוטומטית.
- למערכת יהיה ממשק ל-GIS של התוכנה או חיבור לגוגל מפות .
- המערכת תאפשר להגידר בתוכה SLA לפי סוג של שירות או פניה, ותאפשר עדכונים אוטומטיים לתושב לגבי פתיחת הפניה, הטיפול בפנייתו, התראות על איחור בביצוע ועל המשלמת הטיפול בפניה.
- המערכת תאפשר שליחה אוטומטית של SMS בתבניות הניתנות לעריכה לעיצוב לפונה/ לקבלת אוכלוסייה מוגדרת. פעילות sms תישמר הנתחת הפניה והן תחת הלקוח. בנוסף, ייכתב לוג גנישה לזיהוי כשלים במשלוח הודעות ה – SMS ואפשרות משלוח חוזר .
- המערכת תאפשר הפנייה של פניות ליחידות הרלוונטיות ולגורמי השטח באופן אוטומטי גם באמצעות מכשירים ניידים.
- המערכת תאפשר ליחידות הרלוונטיות ולגורמי השטח ברשות לקבל התרעה לגבי כל פניה חדשה ששנפתח לגביה טיפול במוקד .
- במערכת יהיה מסך עבודה המראה את תמונה עכשווית של סטטוס הטיפול בפניות.
- המערכת תכלול אפשרויות מובנות להגשת פניות בנוגע למפגעים בתחומי הרשות ולטיפול בהם, על פי צרכי הרשות, הגון :
 - בור בכביש/מדרכה.
 - בקשה לפינוי גזם.
 - פינוי פגר.
 - תאורת רחוב תקולה.
 - ניקיון כללי.
 - הקמת רעש .
 - מזילת מים.
 - אחר – כולל יכולת לפרט במלל.

ממשקים מרכזיים

- המערכת תכלול ממשקים למערכות התפעוליות והניהוליות של הרשות, כגון:
 - ניהול ורישום נכסים.
 - מערכת חיוב ארנונה.
 - ניהול ורישום תושבים/עסק.
 - מערכת פיקוח.

- מערכת ניהול חינוך (תחת הרשאה).
- ניהול מצבי חירום.
- ניהול ועדות תכנון ובניה (הנדסה).

שאלות והפקת דוחות

- המערכת תאפשר ביצוע של שאלות והפקת דוחות בהתאם, כגון:
 - כגון הפניות, לפי סוג פניה/תאריך/ שעה .
 - כמות לקוחות שטופלו על ידי נציג פולני, ביום/שעה, לפי סוג פניה.
 - משך הטיפול בפניה, לפי סוג פניה.
 - כמות פניות שנסגרו במוקד השירות.
 - ממוצע אחוז הפניות שנסגרו ביום פתיחתן.
 - אחוז עמידה SLA לפי סוג פניה, לפי אגף.
 - כמות פניות שנופנו לגורם מטפל – לפי אגפים.
 - יכולת הורדה של מסד הנתונים לשרתי הרשות.

נספח א'

הסכם

שנערך ונחתם. . . בכפר ביר אל מכסור

בין . מועצה מקומית ביר אל מכסור. ע"י יו"ר הרשות חאלד חוגיראת

{ להלן צד א }

לבין.חברת

{ להלן צד ב }

הואיל, וצד א פנתה לקבלת הצעות מחיר למספר מציעים להקמת אתר מועצה מקומית, דף פייסבוק ושירותי אירוח, ומערכת CRM, או כל דרישה מהמזמין בנושא הרלוונטי ובהתאם לנדרש.

והואיל ולפי פרוטוקול ועדת מכרזים שנערכה ביום ... במועצה המקומית ביר אל מכסור הוחלט לחתום על הסכם זה .

אי לכך סוכם בין הצדדים כדלקמן

1. המבוא מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
2. צד ב יהיה הספק לפי תכנית זו , לפי המפרט המצורף למכרז.
- הספק מתחייב להעסקת מומחים בתחום ולפי מה שיידרש ע"י המזמין או המשרד הממשלתי הרלוונטי.
3. הזכין מתחייב לספק למועצה את השירות הדרוש כאמור לפי ההסכם אשר יפעל לתקופה הדרושה וזו לפי דרישות התכנית. המועצה רשאית לבחון עובדי הספק לגבי רמתם המקצועית .
4. הספק ו / או נציגיו מתחייבים למלא הוראות הרשות המקומית ומתחייב למלא כל ההוראות בקשר לעבודה כפי שנתנה לו ע"י הנהלת הרשות ו/ או מי מטעמה, הנהלת היחידה וכל אדם אחר מוסמך.
5. המועצה תשלם בתמורה לעבודה של הספק לפי אישור ביצוע נציג המזמין.
6. העובד ימלא הוראות הרשות ויתחייב לשמור על מתקניה ונכסיה בזמן מלוי עבודתו.
7. במידה והספק לא עמד בדרישות המועצה עבודתו תופסק באופן מידי.
8. עובדי הספק יועסקו על ידי לתקופה האמורה, כעובדים שלו, ולא יהיו יחסי עובד ומעביד עם המועצה .
9. צד ב מתחייב להעניק לעובדיו כל זכויותיהם המעוגנות בחוק ולשלם את משכורתם כאמור ועל פי חוקי העבודה.

10. למען הסר ספק, הקשר עם המועצה הינו קשר חוזי, ואין יחסי עובד מעביד עם המועצה הן לגבי הספק והן לגבי עובדיו .

11 . הספק יקבל תמורת עבודתו מהמועצה לאחר קבלת הכסף מהמשרד הייעודי ולאחר אישור וחתימה של נציג המזמין על החשבון, וזאת תוך 60 יום.

12 . א. כל שינוי שיידרש מכל גורם כלשהוא לא יהיה על פי הסכם זה ולא ישולם תמורתו , אלא לאחר אישור בכתב של נציג המזמין /המועצה המקומית.

ב . על בונה האתר מוטלת אחריות של שנתיים לפחות, וכל בעיה שתיווצר תטופל תוך 3 ימי עסקים.

כמו תהיה אחריות על האתר כולל שירותי אירוח ואבטחת המידע. זכויות היוצרים עוברת לבעלות המועצה המקומית ובונה האתר מסכים להעברת זכות זו .

ג . הספק מצהיר כי מצויים בידיו כל ההיתרים, הרישיונות, היכולת הטכנית, הידע וכוח האדם הדרושים לשם הקמת אתר האינטרנט.

ד . הספק מצהיר כי הוא בעל הניסיון, המומחיות והציוד הטכני הדרושים להקמת והפעלת האתר, כמפורט בהסכם זה .

ה . הספק יבצע הדרכה ראשונית לעובדי הלקוח לעניין הכרת האתר החדש ואפשרויות השימוש בו, אשר תתבצע במשרדי הלקוח ללא תמורה.

ו . הספק יפעל להקמת אתר האינטרנט עבור הלקוח, בכפוף לקיום כל דרישות הלקוח כמפורט בהסכם זה. ז. זכויות היוצרים יישמרו לפי הסכם זה לטובתו ולידיו של המזמין.

13. תנאי המכרז והמפרט יהיו חלק בלתי נפרד מהחוזה והוראותיהם יחולו על הצדדים .

14 . תקופת הסכם זה לביצוע למשך שלשה חודשים מיום חתימת ההסכם , למעט תקופת האחריות ושירותי האירוח, אלא אם המזמין הורה אחרת .

הצדדים באו על החתום.

צד ב

צד א

נספח ב'

ערבות בנקאית למכרז 10 / 2019

לכבוד

מועצה מקומית ביר אל מכסור

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית למכרז הקמת אתר

על פי בקשת _____ (להלן "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 4000 ₪ (ארבעת אלפים ₪), להבטחת כל התחייבויות המבקשים על פי מכרז מס' 2019 / 10 שנערך במועצה המקומית ביר אל מכסור בנושא הקמת אתר אינטרנט, דף פייסבוק, ומערכת CRM .

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

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

המדד הקובע יהיה המדד המתפרסם של החודש האחרון והמתפרסם ב-15 לחודש שאחריו.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד תאריך ועד בכלל. לאחר תאריך ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק ...

נספח ג' – למכרז

טופס הצעת המחיר

אני הח"מ _____ מתכבד בזה להגיש

הצעת מחיר עבור "הקמת אתר אינטרנט ודף פייסבוק ומערכת CRM עבור המועצה, כולל שירות אירוח",
בהתאם לתנאי ההזמנה וההסכם על כל נספחיהם.

הצעתנו הינה _____ (במילים) _____ (לא כולל מע"מ

מע"מ _____

סה"כ כולל מע"מ _____ (במילים) _____)

בכבוד רב,

חתימה וחותמת המציע _____

תאריך _____