

מכרז פומבי מספר 3/2025

**תאגיד המים והביוב
מי חדרה בע"מ**

**מכרז פומבי לאספקת שירותי גבייה
ושירותים נלווים**

אוקטובר 25

תוכן העניינים

עמוד	
4	מסמך 1 - נוסח מודעה לעיתונות בדבר פרסום המכרז
	הוראות והנחיות למשתתפים
5	מסמך 2 – הגדרות
6	מסמך 3 - הוראות והנחיות כלליות למשתתפים
19	מסמך 4- אופן בחירת הזוכה
24	מסמך 5 - טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז
25	טופס 1 – הצהרת המשתתף והצעתו
27	טופס 2 – נוסח ערבות בנקאית – ערבות מכרז
28	טופס 3 – נוסח ערבות בנקאית – ערבות ביצוע
29	טופס 4 – תצהיר לפי סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011
31	טופס 5 – תצהיר על העדר הרשעות פליליות ו/או כתבי אישום
32	טופס 6 – תצהיר הימנעות מניגוד עניינים ושמירה על טוהר המידות בשרות הציבור
33	טופס 7 – הצהרת משתתף בדבר עמידה בדרישות הניסיון בדבר ביצוע אספקת שירותי מוקד טלפוני, בקרת קריאת מוני מים, חיוב, גביה ואכיפת הגביה
34	טופס 8 – רשימת התקשרויות
36	טופס 9 - תצהיר אי תיאום מכרז
37	טופס 10 - הצהרת המציע ואישור רו"ח על מחזור כספי שנתי
38	טופס 11 - הצהרה לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
39	מסמך 6 – הסכם למתן שירותי גבייה
64	נספח א' – מפרט טכני
91	נספח א'1 – מפרט טכני מחשוב

עמוד	
98	נספח ב' – ביטוחי נותן השירות
102	נספח ג' – הצהרת מחויבות לשמירה על כללי אבטחת מידע וסודיות
104	נספח ד' - שאלון ספקים
108	נספח ה' – חשבון רבעוני להגשה על ידי נותן השירות
112	נספח ו'- נוסח ערבות בנקאית- ערבות ביצוע

**מסמך 1 – נוסח מודעה לעיתונות בדבר פרסום המכרז
תאגיד המים והביוב מי חדרה בע"מ
מכרז פומבי מספר 3/2025
לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים**

תאגיד המים והביוב מי חדרה בע"מ (להלן: "התאגיד" ו/או "המזמין") מזמין בזאת הצעות לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים, לרבות: שירותי בקרת קריאת מדי מים, עיבוד נתוני הקריאות והצריכה, ביצוע חישובי חיוב מים, ביוב ואחרים, גבייה, אכיפת הגבייה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים ולאספקת שירותים הנלווים לכל אלה לתאגיד, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וכפי שיורה המנהל מטעם התאגיד.

את מסמכי המכרז ניתן להוריד ללא תמורה מאתר האינטרנט של התאגיד שכתובתו <https://www.mei-hadera.co.il/>, תחת הלשונית "מידע לציבור – מכרזים והצעות".

הצעות בהתאם לתנאי המכרז יש להגיש במסירה ידנית (לא לשלוח בדואר/בפקס/בדוא"ל) לתיבת המכרזים שבמשרדי הנהלת התאגיד **ברחוב דוד אלעזר 27, בית הפרקליט בקומה ב' בחדרה**, במעטפה סגורה הנושאת את הכיתוב "מכרז פומבי 3/2025" ללא כל סימנים מזהים ו/או כיתוב אחר.

את ההצעות ניתן להגיש עד ליום 24.11.2025 בשעה 14:00. מסמכי מכרז שיימסרו לאחר המועד והשעה האמורים ייפסלו על הסף ולא ייכללו במניין המסמכים שיידונו בפני ועדת המכרזים.

על המשתתף לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית ע"ס 150,000 ₪ (במלים: מאה וחמישים אלף ₪) להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו, בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

שאלות הבהרה ושינויים יש לפעול לפי ההוראות במסמך 3, סעיף 12 – הבהרות ושינויים.

תשובות לשאלות הבהרה וכן הבהרות, שינויים ועדכונים יפורסמו באתר האינטרנט של החברה בכתובת הנ"ל, תחת הלשונית "מידע לציבור – מכרזים והצעות". חלה חובה על משתתפי המכרז לעקוב אחר פרסומי התאגיד באתר האינטרנט.

התאגיד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

מובהר בזאת, כי השימוש בלשון "הצעה" הינו למען הזהירות בלבד, ואין בו בכדי להכשיר את מסמכי מכרז שיוגשו לכדי הצעה עפ"י דיני המכרזים.

בכבוד רב,

מי חדרה בע"מ



מי חדרה בע"מ
מכרז פומבי מספר לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים
עמוד 5 מתוך 112

מסמך 2 – הגדרות

כל ההגדרות במכרז זה מפורטות בנספח א' – מפרט טכני

מסמך 3 – הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

1. מבוא

תאגיד המים והביוב מי חדרה בע"מ, (להלן "המזמין") פונה בזאת לקבלת הצעות לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים, לרבות: שירותי בקרה על קריאת מדי מים, עיבוד נתוני הקריאות והצריכה, ביצוע חיובי מים וביוב, הפקה וגבייה של חשבונות המים השוטפים, אגרות והיטלים, וכן כל חיוב אחר שיורה המנהל על גבייתו, אכיפת הגבייה, שירות לקוחות, ולאספקתם של שירותים הנלווים לכל אלה במסגרת הקמת, איוש, הפעלת ותחזוקת מחלקת שירות הלקוחות והגבייה של המזמין, באתר שיספק הזוכה בהתאם לאישור המזמין, בתחום העיר חדרה וכן כלל השירותים המפורטים במכרז זה, במפרטים ובמסמכים המצורפים אליו, בהסכם המצורף אליו ובנספחיו (להלן "השירותים"). מובהר כי השירותים מתוארים לעיל אך ורק לצורך תיאור כללי של המכרז ואינם כוללים את כלל השירותים אליהם מחויב הזוכה במכרז.

2. כללי

א. המזמין רואה בכל משתתף במכרז אשר הגיש הצעה במסגרת המכרז, כמי שווידא את שלמותם והצהיר על הימצאותם במלואם בחזקתו, וכן כמי שקודם להגשת הצעתו קרא את המכרז, המסמכים המצורפים אליו, ההסכם ונספחיו באופן יסודי, הבין את תוכנם, קיבל הבהרות והסברים, ולאחר כל זאת מתחייב לספק את כלל השירותים המפורטים בו במלואם, בהתאם לדרישות המכרז ולהגדרותיו, ובהתאם להוראות המזמין, ככל שיזכה במכרז ויחתם חוזה התקשרות עמו על פי מסמכי המכרז.

ב. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו כי המזמין אינו מתחייב באשר למועד תחילת העבודה ואספקת השירותים הנכללים במכרז, וכי הוא יכול לעכב, להתלות לדחות או לבטל את ביצוע העבודות הנכללות במכרז, כולן או חלקן, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בין מסיבות התלויות בו ובין מסיבות אשר אינן תלויות בו, וכי לא תהינה לו כל טענות, השגות, דרישות, או תביעות במקרה של עיכוב, דחייה או ביטול, מלא או חלקי של אספקת השירותים הנכללים במסגרת מכרז זה.

ג. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי העובדים שיספק ויעבדו מול המזמין יכירו את מערכת הבילינג של המזמין (נכון למועד פרסום המכרז – המערכת מסופקת ע"י חברת "פריוריטי בע"מ") ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים הנכללים במכרז זה, או לחילופין כמי שמתחייב להכשיר את עובדיו בהפעלתה ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים הנכללים במכרז זה, קודם לתחילת אספקת השירותים, על חשבוננו ועל אחריותו, וכן כמי שהצהיר כי ידוע לו ומקובל עליו כי בעתיד, ייתכן והמזמין יסב את מערכת הבילינג שבשימוש אל כל מערכת/ות אחרת אליה/ן ימצא לנכון לעבור ובכל זמן בו יבחר, וכן כמי שמצהיר שבכל מקרה בו יסב המזמין את מערכת הבילינג שברשותו תחול עליו (על המציע) באופן בלעדי האחריות ללימודה המלא של התוכנה ולהפעלתה לצורך אספקת מכלול השירותים הנכללים במכרז זה, וכן, לביצוע ההתאמות, ההתקנות וההסבות הנדרשות של תוכנת המני"צ ו/או של תוכנת הקריאות ו/או של תוכנת האכיפה של המציע אל מערכת הבילינג החדשה, וכי הוא יישא לבדו בכל העלויות הנדרשות והכרוכות בביצוע הסבה זו.

ד. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו כי יתכן ובעתיד יורחב תחום המזמין לכלול יישובים נוספים. היה והורחב תחום המזמין לתחום נוסף מעבר לתחום העיר חדרה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות אל נותן השירות הזוכה בבקשה להגדיל את היקף אספקת השירותים הניתנים על ידו, לרבות לעניין תוספת עמדות שירות לקוחות ו/או הקמתן של עמדות שירות לקוחות באתרי היישובים שיצורפו, בהתאם להחלטת המזמין. כל זאת, בהתאם, ועל בסיס המחירים שהוצעו על ידי נותן השירות במסגרת מכרז זה. פנה המזמין אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות להיענות לפניית המזמין, תורחב הפעילות בהתאם לתמורה המוסכמת בהסכם הנספח אל מכרז זה ועל בסיס הצעת נותן השירות כמציע במכרז זה.

בחר נותן השירות שלא להיענות לפניית המזמין, רשאי המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להביא התקשרות זו אל סופה בתוך 90 ימים מיום פנייתו אל נותן השירות, ובלבד שבמועד פנייתו אל נותן השירות חלפו תשעה חודשי פעילות מלאים מיום תחילת אספקת השירותים על ידי נותן השירות.

ה. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו שהתאגיד כפוף להוראות רגולציה ואמות מידה מחמירות ומחייבות אשר מתעדכנות בהתאם להנחיות רשות המיסים ובהתאם לכל דין, וכי הצעתו כוללת עמידה דקדקנית בכל הוראות הרגולציה וכי הוא מכיר ויודע את כל הכללים וההנחיות הרגולטוריות כאמור. כן ידוע למציע כי במידה והמזמין יחויב בקנסות ו/או פיצויים ו/או שיפוי צרכנים ו/או כל תשלום או נזק בגין אי עמידה בכללים ובאמות מידה לפי כל דין, יהא על הספק לשאת בעלויות ובתשלומים הללו ללא כל תנאי, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום אשר יגיע לספק לפי מסמכי המכרז.

ו. מובהר ומודגש בזאת, כי הספק יבצע את השירותים בהתאם לכל דין ו/או הוראה שיהיו בתוקף במועד ביצוע השירותים בפועל, לרבות חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2011 ו/או כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011 (להלן: "כללי אמות המידה") וכל הוראה ו/או החלטה שפרסם ו/או שיפרסם הרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות בתי המשפט בנושאים רלוונטיים ובהתאם לכל נוהל של התאגיד שיהיה בתוקף באותה עת. הספק יבצע את כל ההתאמות הדרושות לצורך יישום מלוא הדרישות הרגולטוריות, לרבות שינויים רגולטוריים עתידיים, על חשבונו בלבד ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת. לא תישמע כל טענה מצד הקבלן, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות הקבלן ככוללים את כל דרישות הדין כפי שיהיו בכל עת בתקופת המכרז, לרבות כללי אמות המידה, כפי שיהיו בתקופת ההתקשרות וכל עדכון חדש בכללים שיתווספו בעתיד, פסיקות משפטיות וכיוצא בזה.

ז. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו, שהשירותים נשוא המכרז והחווה כפופים לכל שינוי רגולטורי אשר חל על גבייה ואכיפה בתאגידי מים. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות יתקבל שינוי רגולטורי, לרבות שינויי חקיקה וכל הוראה מחייבת אחרת בעניין זה, יהיה רשאי המזמין לנקוט בכל דרך שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז והחווה, לרבות הפסקת ההתקשרות עם הספק, שינוי ו/או הרחבת ו/או צמצום חוזה ההתקשרות והיקף השירותים, יציאה למכרז חדש וכיו"ב. לספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, בשל כך.

ח. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו שעל פי תיקון מס' 12 לחוק תאגידי מים וביוב, (תשס"א – 2001) (להלן: "חוק תאגידי מים וביוב"), חלה חובת תיאגוד על תאגידי מים וביוב קיימים ורשויות מקומיות. לפיכך ייתכן שאופן פעילותו של המזמין תשתנה, בין אם במסגרת הכללתו תחת "חברה אזורית" כהגדרה בחוק, ובין אם באופן אחר. לאור האמור מתחייב המציע כי לא תהא לו כל טענה כנגד המזמין במקרה של שינוי היקף העבודה ו/או ביטול ההסכם וסיומו כתוצאה מהוראות חוק תאגידי מים וביוב ו/או הוראת כל דין.

ט. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו כי המזמין אינו מתחייב להיקף הפעילות ו/או לבלעדיות המציע בכל תחומי הפעילות ובכלל השירותים הנכללים במסגרת מכרז זה.

י. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שבעצם הגשת ההצעה מתחייב כי במידה ויזכה במכרז יחתום על ההסכם בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הזכייה במכרז ויחד עם זאת ימציא פוליסת ביטוח וערבות ביצוע, כנדרש במכרז. יום קבלת ההודעה על הזכייה יחשב יום מסירת ההודעה ביד, במידה ונמסרה באופן אישי, ואם נשלחה בדואר רשום, 72 שעות לאחר מסירת המכתב הרשום בבית הדואר, כשהוא מכיל את הודעת הזכייה וממוען אל הכתובת אותה מסר המציע במסמכי המכרז.

יא. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו כי המכרז מפורסם לפי הוראות כל דין והוראות הרגולציה החלות על המזמין וכי כל שינוי בהוראות אלה שלא יאפשרו את המשך ההתקשרות על פי הוראות אלו ו/או לא יהא ניתן לגשר על השינויים במשא ומתן בין המזמין לזוכה, יהא רשאי המזמין לבטל את המכרז ו/או את ההתקשרות עם הזוכה

מכוחו. לאור האמור מתחייב המציע כי לא תהא לו כל טענה כנגד המזמין במקרה של ביטול המכרז ו/או ההסכם וסיומו כתוצאה מן האמור ולא תשולם לו כל תמורה בגין נזקים ו/או הוצאות שהוציא טרם הפסקת ההתקשרות.

3. מסמכי המכרז

מסמכי המכרז מפורטים במסמך 5 ומסמך 6.

4. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז משתתפים, אשר במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז עומדים בכל התנאים המצטברים הבאים ואשר המציאו את כל המסמכים הדרושים להוכחת עמידתם בתנאים אלו והמפורטים להלן:

א. מעמד משפטי

1. המשתתף הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומחזיק בתעודה לפי חוק העסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ובכל האישורים והמסמכים הנדרשים על פיו.
2. המשתתף הינו תאגיד רשום כדין בישראל.
3. המשתתף ו/או בעל זיקה אליו נעדר הרשעות בפסק דין חלוט, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 2/2011. היעדר הרשעה כאמור גם לגבי בעלי השליטה בו ומנהליו הבכירים וכל אחד ממורשי החתימה בתאגיד.
4. המשתתף נעדר הרשעות פליליות ו/או כתבי אישום בעבירות המפורטות בטופס 5 למסמך הנחיות זה. היה המעוניין להשתתף במכרז תאגיד - היעדר הרשעה כאמור גם לגבי בעלי השליטה בו ומנהליו הבכירים וכל אחד ממורשי החתימה של המשתתף.
5. המשתתף ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מנהליו הבכירים אינו מצוי בניגוד עניינים עקב העבודות נשוא מכרז זה.
6. המשתתף הצהיר כי הוא יקפיד אחר הוראות חוק לעידוד טוהר המידות בשרות הציבור, התשנ"ב-1992 ותקנותיו, לרבות מתן גילוי נאות, ככל שיידרש לשם שמירה על טוהר המידות.
7. המשתתף הגיש עם הצעתו למכרז ערבות בנקאית בנוסח הרצ"ב **כטופס 2** למסמך הנחיות זה.
8. מחזור עסקים - על המשתתף להיות בעל מחזור עסקים מינימאלי של 8 מיליון ₪ לשנה (לא כולל מע"מ) בכל אחת מ-2 השנים שקדמו לפרסום המכרז (2023 ו 2024).

ב. ניסיון

המציע עומד בכל התנאים הבאים, **במצטבר** :

1. במהלך כל אחת מהשנים 2022, 2023 ו- 2024 סיפק המציע, **בעצמו כקבלן ראשי**, שירותי גביית חיובי מים ו/או ביוב והפעלת מערך שירות לקוחות פרונטאלי, לרבות מענה בכתב, בטלפון (מעמדות שירות הלקוחות) ובעל פה בכל תחומי צרכנות המים ו/או הביוב, הגביה והאכיפה, לרבות שירותי אכיפת הגביה של חובות מים ו/או ביוב בפיגור לפי פקודת המסים (גביה) – כל אלו לפחות **לשני לקוחות ברצף (תאגידי מים וביוב או רשויות מקומיות)**, כאשר אחד מהם הוא לפחות עם 100,000 תושבים לפחות אצל כל לקוח, על בסיס נתוני הלמ"ס. יובהר כי לעניין דרישת ניסיון זה לא יכללו

לקוחות להם מספק המציע שירותי אכיפה מנהלית ו/או אכיפה משפטית בלבד. **יובהר כי הדרישה האמורה הינה לאספקת השירותים לשני לקוחות לפחות בכל אחת מן השנים הנ"ל.**

2. במהלך כל אחת מהשנים 2022, 2023 ו- 2024 סיפק המציע בעצמו **קבלן ראשי**, שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים לפחות לשני לקוחות כהגדרתם בתנאי הסף 1 לעיל

יובהר כי אין חובה שהלקוחות העונים לדרישות בסעיף 1 יחפפו את הלקוחות העונים לדרישה בסעיף זה..

להוכחת עמידתו בתנאי סעיף זה יצרף המשתתף להצעתו פירוט בדבר עמידתו בתנאים הנדרשים בתתי סעיפים ב(1)-ב(2) לעיל בהתאם לנוסח המוצע הרצי"ב **כטופס 7 ו- כטופס 10** למסמך הנחיות זה, לצד המלצות מן הגורמים המזמינים. למען הסר ספק יובהר כי ניתן לצרף אל ההצעה גם מסמכי אישור היקף פעילות ודרישות ניסיון המופנות אל תאגידים / רשויות אחרים ובלבד שיענו על דרישות הניסיון כנדרש.

5. הצעת המשתתף, אופן הגשתה ותוקפה

א. המשתתף ימלא את טופס הצהרת המציע, בנוסח המדויק הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כ- **טופס 1**, בצירוף כל מסמכי המכרז, לרבות כל הטפסים הנדרשים, הנספחים וכל מסמך קשור אחר, לרבות כל מסמכי ההבהרה, התשובות לשאלות ההבהרה והפרוטוקול של מפגש המציעים, כשהם חתומים על ידי המציע בתחתית כל עמוד **וכרוכים יחדיו כחוברת אחת, בהתאם לסדר הופעת המסמכים ו/או הדרישה למסמכים במכרז.**

בעת מילוי **טופס 1**, טופס הצהרת המציע, ימלא המציע, בין היתר, גם את הצעתו, בהתאם למפורט להלן:

אחוז העמלה המוצע על ידו מתוך הגביה בפועל מהחייבים והחובות הנכללים בעמלת הגביה – אחוז העמלה ינוע בטווח שבין 4.9% ל-5.2%. הצעות שאחוז העמלה המוצע בהם יחרוג מהטווח הנ"ל יפסלו על הסף ולא יובאו לדיון כלל. המסמכים, כאמור בסעיף 5(א) לעיל, יוגשו **בשלושה** העתקים מלאים, במסירה ידנית בלבד, אל תוך תיבת המכרזים, במשרדי מי חדרה בע"מ, ברחוב דוד אלעזר 27, בית הפרקליט קומה ב', בשלוש מעטפות סגורות הנושאות את הרישום "מכרז פומבי 3/2025" ללא כל סימנים מזהים ו/או כיתוב אחר וזאת, **לא יאוחר מיום 24.11.2025 בשעה 14:00**. הצעה אשר תימסר ו/או תישלח בדרך אחרת תיפסל.

ב. מסמכים אשר יוגשו לאחר המועד הנקוב בסעיף 5(ב) לעיל **לא יתקבלו**.

ג. המסמכים כאמור בסעיפים 5(א) עד 5(ב) לעיל יחתמו **כל המנהלים** אשר חתימתם יחד נדרשת על מנת לחייב את המציע **לעניין מכרז זה**, וזאת, תוך ציון שמם המלא, חתימתם, חותמת המציע וכתובת המציע, וכן אימות חתימה הנדרש על גבי **טופס 1**.

ד. המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הבקשה, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות. החליט המזמין להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות, יפרסם על כך הודעה באתר האינטרנט.

ה. בעצם הגשת ההצעה, ובחתימה על המסמכים כאמור, מאשר המציע את הסכמתו המלאה, ללא כל ערעור, טענה, דרישה נוספת, השגה או תביעה, לכל האמור במסמכי המכרז, בתנאי המכרז, בטפסים המצורפים, ובהסכם, על כל נספחיו, ואת התחייבותו הבלתי מותנית ובלתי מסויגת לעמוד בכל ההתחייבויות הנגזרות מהם במידה והצעתו תהא ההצעה הזוכה.

6. דרישות נוספות מהזוכה במכרז

לאחר הזכייה במכרז הקבלן הזוכה יציע למזמין צוות עובדים, אשר דרישות המינימום של כל אחד מעובדי הצוות מפורטים במפרט הטכני. (להלן – "דרישות המינימום")

המזמין רשאי לראיין כל אחד מחברי הצוות המוצעים. הקבלן הזוכה מתחייב להחליף כל אחד מחברי הצוות המוצע על ידו בעובדים שעונים על דרישות המינימום ושיאושרו על ידי המזמין וזאת עד להשלמת מכסת אנשי הצוות הנדרשת בתוך 30 יום קלנדאריים מהודעת הזכייה. לא השלים הקבלן הזוכה את איוש הצוות יראה בו המזמין כמי שלא עמד בדרישות המכרז וזכייתו תבוטל.

7. מסמכים שיש לצרף להצעה

על המשתתף לצרף להצעתו את המסמכים והאישורים המפורטים כדלקמן (יש לצרף מקור או העתק נאמן למקור) חתומים על ידי המציע בתחתית כל עמוד:

- א. תעודת התאגדות מרשם החברות.
- ב. תעודת עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975.
- ג. העתק תעודה של המשתתף, התקפה במועד הגשת ההצעות למכרז עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;
- ד. אישור תקף למועד הגשת ההצעה על ניכוי מס הכנסה במקור.
- ה. הצהרת והצעת המציע בשני עותקי מקור, כשהיא חתומה, בנוסח המצורף כטופס 1 למסמך ההנחיות למשתתפים.
- ו. כתב הערבות בהתאם לנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 2.
- ז. תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה, מאושר ומאומת על ידי עורך דין, על היעדר הרשעות בפסק דין חלוט, של המציע או בעל זיקה אליו, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 2/2011 ובנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 4.
- ח. תצהיר חתום בפני עורך דין על היעדר הרשעות פליליות / כתב אישום, בנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למשתתפים כטופס 5
- ט. תצהיר המשתתף, כי בעלי השליטה או המנהלים בתאגיד, לא מצויים ולא יימצאו במצב של ניגוד עניינים עם העבודות נשוא מכרז זה בנוסח ובנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 6.
- י. אישור חתום על ידי רואה חשבון כי המציע משלם לכלל המועסקים על ידו שכר מינימום בהתאם לחוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987, לרבות הפרשה לזכויות סוציאליות.
- יא. אישור חתום על ידי עורך דין, או על ידי רואה חשבון, בדבר זכויות החתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המציע לעניין מכרז זה.
- יב. רשימת התקשרויות המעידה על ניסיונו של המשתתף, הכוללת את הגורם שעבורו ניתן השירות, היקף וסוג השירות, תקופת ומשך השירות וציון שמות אנשי הקשר אצל מזמני השירות, תפקידיהם ומספרי הטלפון שלהם, בהתאם לנוסח המצורף כטופס 10 למכרז.
- מבלי לגרוע מן האמור לעיל, ניתן לצרף להצעה אישורים נוספים בדבר ניסונו של המשתתף. נוסח אישור מוצע (לא מחייב) מצורף כטופס 7 הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים. למען הסר ספק יובהר כי ניתן לצרף אל ההצעה גם מסמכי אישור היקף פעילות ודרישות ניסיון המופנות אל תאגידים / רשויות אחרים ובלבד שיענו על דרישות הניסיון כנדרש.
- יג. המלצות המעידות על ניסיונו של המשתתף במתן השירותים.
- יד. הצהרת המשתתף ואישור רו"ח למחזור העסקים של המשתתף בכל אחת מן השנים 2023 ו 2024, בהתאם לנוסח המצורף כטופס 11.

- טו. תצהיר חתום של המציע בפני עו"ד של המציע, המאשר את עמידתו של המציע בדרישות כל תנאי הסף כמפורט לעיל ולהלן.
- טז. תצהיר ערוך בהתאם לטופס 12 לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו – 1996.
- יז. תצהיר בדבר היעדר תיאום הצעות למכרז, בהתאם לנוסח המצורף למכרז.
- יח. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי הבהרות והפרוטוקול של מפגש המציעים חתומים על ידי המציע בתחתית כל עמוד.
- המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות אל המציעים בבקשה לקבלת מסמכים נוספים או הבהרות בנוגע לדרישות תנאי הסף, לרבות באשר לכשירותו ולניסיונו של המציע באספקת השירותים, באשר לקורות החיים ולניסיונו הניהולי והמקצועי של מנהל הצוות מטעם המציע, וכן כל פרט מהותי אחר הנראה לו הכרחי לצורך הערכת כשירותו של המציע ועמידתו בתנאי המכרז.

8. ערבויות בנקאיות

- א. למען הסר ספק יצוין כי המכרז כולל שתי ערבויות בנקאיות נפרדות ושונות – **"ערבות מכרז"**, בנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 2, אשר מטרתה הינה הבטחת קיום ההצעה על ידי המציע, חתימתו על הסכם אספקת השירותים על כל נספחיו בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הזכייה ועמידתו בכל התחייבויותיו, ו"**ערבות ביצוע**", בנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 3, לצורך הבטחת עמידתו של נותן השירות הזוכה במכרז, בכל ההתחייבויות הנכללות בהסכם ובנספחיו.
- ב. **"ערבות המכרז"** – כאמור בסעיף 4(א) (8) בתנאי הסף לעיל, המציע יצרף אל הצעתו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, בלתי תלויה ובלתי מוגבלת, (להלן **"ערבות המכרז"**) לפקודת מי חדרה על סך של 150,000 ₪. כתב הערבות יהיה בהתאם לנדרש בנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 2. הערבות תהיה בתוקף עד ליום ה – 31.3.2026 המזמין יהא רשאי לדרוש מן המציע להאריך את תוקפה של הערבות עד ליום 31.5.2026 המזמין יהיה רשאי לחלט את הערבות ללא תנאים או דרישות מוקדמות וללא צורך לבסס את הדרישה, במידה והמציע אשר נשלחה אליו הודעת הזכייה, לא חתם על ההסכם ו/או לא צירף את כל המסמכים הנדרשים ו/או לא עמד בהתחייבות כלשהי הכלולה בתנאי המכרז. כאמור, צירוף ערבות המכרז הינו אחד מתנאי הסף במכרז זה, ומציע אשר לא יצרף אל המכרז את הערבות בהתאם לנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 2 – הצעתו תיפסל.
- ג. **"ערבות הביצוע"** – לאחר קבלת הודעת הזכייה, ימסור נותן השירות הזוכה, במועד החתימה על ההסכם וכתנאי לו, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, בלתי תלויה ובלתי מוגבלת, לפקודת מי חדרה על סך של 600,000 ₪. כתב הערבות יהיה בהתאם לנדרש בנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 3. הערבות תהיה בתוקף לכל תקופת ההסכם ועד לשישה חודשים לאחר תום תקופת ההסכם, וזאת לצורך הבטחת עמידתו של נותן השירות הזוכה במכרז, בכל ההתחייבויות הנכללות בהסכם ובנספחיו.
- ד. **שם הנערב בערבויות חייב להיות זהה לשם המשתתף במכרז.**
- ה. הערבויות חייבות להיות על פי תנאיהן, ניתנות למימוש לפי פניה חד צדדית של מנכ"ל החברה ו/או מנהל הכספים.
- ו. מובהר בזאת, כי המחאות פרטיות/בנקאיות, שטרות, ערבויות שאינן בנקאיות וכיו"ב לא יתקבלו.
- ז. הצעה שתוגש בלי צירוף ערבות מכרז כאמור לעיל ו/או הצעה שנוסח הערבות שתצורף אליה בה יהא שונה מהנוסח הרצי"ב כטופס 2 למסמך הנחיות זה- תיפסל על הסף, ולא תובא לדיון.

9. חתימת החוזה, כשיר שני והשבת ערבות מכרז

- א. נקבעה הצעתו של משתתף, כזוכה במכרז, תודיע על כך החברה למשתתף הזוכה. כתנאי להשתכללות ההתקשרות, על המשתתף הזוכה להמציא לחברה את כל המסמכים הנדרשים עפ"י ההסכם, כמפורט בהודעת הזכייה, תוך 14 ימים ממועד הודעת הזכייה.
- לא הומצאו המסמכים הנדרשים חתומים ע"י המשתתף הזוכה, כנדרש במסמכי ובהודעת הזכייה, יחשב המשתתף כמי שלא עמד אחר הצעתו, זכייתו במכרז תבוטל וערבות המכרז תחולט כאמור בסעיף ערבות המכרז המפורט לעיל; המשתתף מוותר בזאת באופן בלתי חוזר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין חילוט הערבות במקרה כזה.
- בנוסף, תמסור החברה הודעה מתאימה גם לבעל ההצעה הכשרה השנייה במדרג, אם וככל שיוחלט על בחירתה.
- ב. ועדת המכרזים רשאית אך לא חייבת לבחור בכשיר שני על פי שיקול דעתה הבלעדי. ועדת המכרזים תהיה רשאית להכריז על כשיר שני, אם וככל שאכן ייבחר, כזוכה במכרז, אם מסיבה כלשהיא לא יחתום הכשיר הראשון על חוזה במועדו ו/או יסתיים עמו החוזה במהלך תקופת הניסיון שהגדרתה בהסכם.
- ג. משתתף במכרז יהיה זכאי להשבת ערבות המכרז שצורפה להצעתו וזאת כדלקמן:
1. משתתף שמסמכי המכרז שלו נפסלו או שלא זכה במכרז, למעט בעל ההצעה הכשרה השנייה במדרג, ככל שיוחלט לבחור בו ככשיר שני – עם קבלת הודעה כאמור.
 2. משתתף שנבחר כזוכה במכרז - עם המצאת כל המסמכים והנספחים הנדרשים לרבות ערבות ביצוע וביטוחים, בהתאם לתנאי ההסכם וכאמור בהודעת הזכייה.
 3. משתתף שהוכרז כבעל ההצעה הכשרה השנייה במדרג (אם וככל שוועדת המכרזים תחליט להכריז על כשיר שני) – לאחר 30 ימים ממועד תחילת התקשרות עם הזוכה במכרז – במקרה ולא תשתכלל ההתקשרות עם המשתתף הזוכה תוך 14 ימים מיום שנמסרה ההודעה לכשיר השני ולאחר המצאת כל המסמכים והנספחים הנדרשים לרבות ערבות ביצוע וביטוחים, בהתאם לתנאי ההסכם וכאמור בהודעת הזכייה.

10. התמורה בעד השירותים

התמורה לנותן השירות בעד אספקת השירותים תחושב בהתאם למפורט בהסכם.

11. העסקת קבלני משנה לעניין אספקת השירותים

- א. העסקת קבלן משנה לביצוע אספקת שירותים תותר רק אל מול קבלת אישור המזמין מראש ובכתב, לכל קבלן משנה בנפרד.
- ב. אישר המזמין קבלן משנה, המזמין יהא רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לפסול את המשך אספקת השירותים על ידי קבלן המשנה בכל נקודת זמן, ולחייב את נותן השרות לספק שירותים אלה בעצמו או על ידי קבלן משנה אחר. פעל המזמין כאמור, יהא נותן השירות מחויב לחדול מהעסקתם באספקת שירותים למזמין באופן מיידי מיד עם קבלת דרישת המזמין לכך.
- ג. אישר המזמין בכתב קבלן משנה, נותן השירות יהא אחראי באופן בלעדי כלפי המזמין לכל פעולה, מעשה או מחדל של קבלן המשנה מטעמו.

12. הבהרות ושינויים

- א. מציע המעוניין להעלות שאלות הבהרה מתבקש להפנותן בכתב, בעברית, בקובץ **Word MS בלבד** באמצעות הדואר האלקטרוני לכתובת avital@mei-hadera.co.il, ולאשר את קבלת הודעת הדואר האלקטרוני ושלמותה באמצעות מספר הטלפון 1-800-70-91-92 שלוחה 4 או באמצעות קבלת אישור במייל חוזר על קבלת הודעתו.

על השאלות להיות במבנה הבא בלבד:

מס"ד	מיקום במכרז כולל עמוד, סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה

על השאלות להיות מנוסחות באופן ברור, ענייני ולכלול במסגרת השאלה את מספר העמוד, מספר הסעיף ותוכן הסעיף אליו מתייחסת השאלה.

למען הסר ספק יובהר כי על המציע חלה החובה לוודא את קבלת שאלות ההבהרה כאמור במשרדי המזמין. **השאלות כאמור תועברנה לא יאוחר מיום 10.11.2025.**

במסמך השאלות תצוין באופן ברור **כתובת הדואר האלקטרוני** למתן התשובות. התאגיד יהיה רשאי שלא להשיב על שאלות אשר תתקבלנה במועד מאוחר יותר.

ב. למען הסר ספק יצוין כי רק שאלות אשר נשלחו עד למועד הנקוב בסעיף 12(א) לעיל תקבלנה התייחסות. המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לאשר קבלת שאלות הבהרה במועד מאוחר יותר, אולם אינו חייב לעשות כן.

ג. למען הסר ספק יצוין כי המזמין אינו מתחייב לענות על שאלות ההבהרה, כולן או מקצתן, וכי הוא שומר לעצמו את הזכות שלא לענות לשאלות מחמת היותן לא ברורות, לא ענייניות או בעלות הפניה שגויה אל מסמכי המכרז.

ד. התשובות לשאלות יפורסמו באתר האינטרנט של המזמין. **רק תשובות אשר יפורסמו כאמור יחייבו את המזמין ויהפכו להיות חלק ממסמכי המכרז.**

ה. עמדה, תשובה, הערה או הבהרה אשר ניתנה בעל פה על ידי גורם כלשהו מטעם המזמין, בין שהינו עובד המזמין ובין שהינו יועץ חיצוני לעניין מכרז זה בניגוד לאחד ממסמכי המכרז ו/או בניגוד לתשובות אשר ניתנו בכתב כאמור בסעיפים 12(א) עד 14(ד) לעיל, לא תחייב את המזמין, ובכל מקרה תגבר המילה הכתובה על שנאמר בעל פה. **יובהר כי בכל מקרה לא יהיה כל תוקף לתשובה, הערה או הבהרה אשר ניתנה בעל פה ולא בכתב.**

ו. על אף האמור לעיל, רשאי המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להכניס למסמכי המכרז שינויים, עדכונים, תוספות ותיקונים, בין אם במענה לשאלות המזמינים ובין אם מיוזמתו הוא, וזאת בכל מועד הקודם למועד האחרון להגשת הצעות למכרז. שינויים, עדכונים, תוספות ועדכונים כאמור ישלחו אל כלל המציעים אשר רכשו את מסמכי המכרז אל כתובות הדואר האלקטרוני אותן ימסרו בעת רכישת מסמכי המכרז או יפורסמו באתר האינטרנט של המזמין.

ז. על המשתתפים לבדוק את כל מסמכי המכרז לפני הגשת הצעתם, ולוודא כי המסמכים מובנים להם ולוודא שאינם סותרים אחד את השני, וברורים די הצורך להכנת הצעתם.

ח. מצא המציע סתירה או חוסר התאמה בין מסמכי המכרז לרבות כלל מסמכי המכרז והמסמכים המצורפים אליו, ההסכם והמסמכים המצורפים אליו ו/או ההוראות וההנחיות למציעים, או לחילופין, מצא המציע את אחד מסעיפי המכרז כלא ברור דיו, דורש הבהרה או מנוגד להוראות הדין יפנה המציע אל המזמין בכתב, במסגרת שאלות ההבהרה כאמור בסעיף 14(ב) לעיל, ובכפוף לתנאי הגשת שאלות ההבהרה עד למועד האחרון להגשת שאלות ההבהרה. נתגלתה סתירה כאמור והשיב עליה המזמין בכתב, תגברנה הבהרות המזמין בכתב על האמור במסמכי המכרז המקוריים.

ט. חל על משתתף במכרז איסור למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בין ע"י שינוי או תוספת בגוף המסמכים, בין ע"י מכתב לוואי או בכל דרך ו/או צורה שהיא (להלן: "הסתייגויות"), רשאי המזמין לפסול את הצעת המציע למכרז, מבלי הצורך לנמק מדוע הסתייגויות פוסלות את ההצעה.

י. מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" בגוף המסמך אין בו כדי להכשיר, בשום דרך, את המסמכים שיוגשו על ידי המשתתף לכדי הצעה על פי דיני המכרזים.

13. תקופת ההתקשרות והפסקת ההתקשרות

א. תקופת ההתקשרות בהתאם להסכם הנספח למכרז זה, על כל נספחיו לרבות הנספחים הטכניים, הינה ל - 24 חודשים מיום חתימת המזמין על ההסכם.

ב. על אף האמור בסעיף 13(א) לעיל, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההסכם עד -4 תקופות נוספות בנות עד 12 חודשים כל אחת או כל חלק מהן. כל תקופה בהסכם כאמור תוארך מעליה בלא צורך בהודעה מטעם התאגיד, אלא אם תימסר על ידו הודעה בכתב, 30 יום מראש.

ג. במהלך תקופת / תקופות ההארכה יחולו על הצדדים כל תנאי המכרז וההסכם, למעט השינויים המחויבים על פי כל דין. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתנות את תקופת ההארכה בתוספת תנאים, מעבר לתנאי המכרז, לרבות בקבלת הסכמת נותן השירות להפחתת שיעור העמלה המשולמת לו בגין אספקת השירותים, ולרבות תוספת תנאים ספציפיים למפרטים הטכניים הנספחים אל ההסכם ההתקשרות.

ד. חצי השנה הראשונה מיום חתימת הצדדים על ההסכם תוגדר כתקופת ניסיון. בתוך תקופת הניסיון ועד לסיומה יהא המזמין רשאי, בכל עת ובכפוף להודעה אשר תימסר בכתב לנותן השירות 30 ימים מראש, להודיע לנותן השירות על סיום ההתקשרות אם מצא המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי נותן השירות אינו עומד בהתחייבויותיו בהתאם לדרישות מכרז זה ו/או ההסכם על כל נספחיו ו/או אם השירות סופק באופן שאינו משביע רצון.

ה. בנוסף לאמור לעיל רשאי המזמין לסיים התקשרות זו, כולה או חלקה וגם לאחר תום תקופת הניסיון, בהתראה מראש ובכתב בת שלושה חודשים, ללא צורך במתן נימוקים.

ו. הודיע המזמין לנותן השירות על סיום ההתקשרות ידאג נותן השירות:

1. להעברה מסודרת של כל החומר, המסמכים, המידע והקבצים וכן כל נתון או פריט מידע אחר הנדרש לצורך המשך רציף ותקין של אספקת השירותים למזמין, לידי המזמין או לידי צד ג' אחר, כפי שיוורה לו המזמין.

2. להעברה מסודרת ומלאה של כל הליך גביה מנהלית ו/או משפטית בה החל במסגרת השירותים למזמין, וכן של כל הזכויות להמשיך בהליכי גביה אלו, לידי המזמין או לידי צד ג' אחר, כפי שיוורה לו המזמין.

המציע, בעצם הגשת הצעתו, מצהיר כי הוא רואה בסעיף זה חלק בלתי נפרד מהמכרז וכי במידה ולא יפעל כאמור לעיל, ויעכב או יתלה או ימנע מלהעביר את הנתונים והמידע כאמור, כולם או חלקם, באופן מלא ולשביעות רצון המזמין, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לחלט באופן מיידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לו בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

ז. המזמין רואה את המציע כמי שבעצם הגשת הצעתו רואה בתמורה שנקבעה בהסכם ההתקשרות בין הצדדים את התמורה המלאה והסופית בגין מתן השירותים, לרבות בגין תקופות ההארכה הנקובות בסעיפים 13(א) ו-13(ב) לעיל, וכמי שהצהיר כי הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף וכן, לא תהיינה לו כל תביעה, השגה או דרישה נוספת בגין הארכת תקופות ההסכם, מעבר לתמורה הנקובה בהסכם, גם אם בחר המזמין שלא להאריך את תקופת ההסכם מעבר לתקופה הנקובה בסעיף 15(ב) לעיל, או אם יביא המזמין את ההתקשרות, כולה או חלקה, לסיומה על פי ההוראות דלעיל.

סירב נותן השירות לדרישת המזמין לחתום על תקופה מתקופות ההארכה הנקובות בסעיף 15(ב) לעיל, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לחלט באופן מיידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לו בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

ח. המזמין רואה את המציע כמי שבעצם הגשת הצעתו ווידא בעצמו ואימת את תקינות הנתונים והמידע אשר נמסרו על ידי המזמין וכמי שהגיש את הצעתו לאחר שברר את כל הדורש ברור וקיבל הבהרות מספקות כבסיס לאומדן היקף הפעילות הצפוי והעלויות הכרוכות בכך. יובהר כי האחריות הבלעדית לאימות הנתונים ולהבהרת המידע הנמסר במסגרת מכרז זה חלה באופן בלעדי על המציע וכי בעצם הגשת הצעתו מצהיר המציע כי הנתונים והמידע אשר קיבל מספקים אותו ומספיקים לצורך הגשת הצעתו.

14. ביטוח

14.1 ביטוח המציעים:

תשומת לב המציעים מופנית לדרישות התאגיד לקיום ביטוחים על ידי הקבלן שיזכה במכרז (להלן: "דרישות הביטוח" ו/או "הוראות הביטוח" ו/או "הביטוחים הנדרשים", בהתאמה).

(א) הקבלן הזוכה ידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור בסעיף 14.1 זה "ביטוח המציעים" לעיל ולהלן, לרבות ובהתאם לתנאים המפורטים במסמך 6, הסכם לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים בהתאמה למפורט במסמכי המכרז (להלן: "ההסכם"), סעיף 11.8 "ביטוחי הקבלן" ובנספח ב' להסכם נספח אישור קיום ביטוחים (להלן: "אישור ביטוחי הקבלן").

(ב) מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות לעיל ולהלן ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז וההסכם במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו אישור כי ייערכו עבורו את הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.

(ג) מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז ולהפקיד בידי התאגיד לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים וכתנאי לתחילתם, את: נספח ב' להסכם "אישור ביטוחי הקבלן" כשהוא חתום כדין על ידי מבטחי הקבלן (בהתאם לנוסח הנדרש והתקף על פי תקנות הפיקוח על הביטוח).

(ד) בנוסף להמצאת אישור ביטוחי הקבלן (נספח ב') החתום כאמור, מתחייב הקבלן כי בכפוף לקבלת דרישה בכתב מהתאגיד (להלן: "הדרישה"), במקרה של גילוי נסיבות העלויות להביא לתביעה על פי איזה מפוליסות הביטוח ו/או על מנת לאפשר לתאגיד לבחון את קיום תנאי הביטוח שבהסכם, ימציא הקבלן לתאגיד בתוך 14 ימים ממועד קבלת הדרישה העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות (להלן: "מסמכי הביטוח"). מוסכם בזה כי הקבלן ימציא לתאגיד את חלקי הפוליסות המתאימים להתקשרות נשוא מכרז זה בלבד ומבלי שייחשפו נתונים מסחריים שאינם רלוונטיים לשירותים נשוא מכרז (הסכם) זה.

(ה) מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך במסמכי המכרז. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות להוראות הביטוח ו/או לדרישות הביטוח.

(ו) מובהר בזאת במפורש כי ככל שיערכו שינויים ו/או תועלינה הסתייגויות ביחס לאילו מהוראות הביטוח ו/או דרישות הביטוח ו/או לאיזה ממסמכי הביטוח שנמסרו על ידי הקבלן, התאגיד יתעלם מהן והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

(ז) למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי מסירת נספח אישור ביטוחי הקבלן (נספח ב') חתום כדין ע"י מבטחי הקבלן, התאגיד יהא רשאי למנוע ממנו את מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת המסמכים החתומים כנדרש.

(ח) בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 14.1 (ז') לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת מסמכי הביטוח, כאמור בסעיף 14.1 (ז') לעיל, יהא התאגיד רשאי לראות במציע (הקבלן) כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו של המציע (הקבלן) במכרז.

(ט) יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים אלא בחתימה וחותמת של המציע (הקבלן), המהווים אישור והצהרת המציע כי בדק עם מבטחיו, קיבל את אישורם ואין להם כל הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

(י) בשעת החתימה על חוזה המכרז ימציא הזוכה לתאגיד את אישור המבטח, בהתאם לנוסח נספח אישור הביטוח (נספח ב') כשהוא אינו מסויג או לחילופין נספח ביטוח המוגש ע"י המבטחים כאשר הוא אינו פחות בהיקפו מהתנאים הנקובים בסעיף 11.8 **(ביטוחי נותן השירות)**. מובהר בזאת כי לתאגיד יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוחים **(נספח ב')** בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של התאגיד. מובהר, כי לתאגיד שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי התאגיד כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי התאגיד ועלול לגרום לביטול זכיה, חילוט ערבות הצעה/ ביצוע ומסירת עבודות לצד ג'.

(יא) לאור הנחיות הפיקוח על הביטוח, על הזוכה להבין ולאשר בחתימתו על החוזה כי ככל שהמסמך שיוגש ע"י המבטחים לא יתאים להתחייבויות החוזיות של הזוכה, רשאי התאגיד לחלט את ערבות המכרז / ביצוע שיצורפו למכרז / חוזה (בהתאמה) בגין אי עמידת הזוכה בתנאי המכרז, כמו גם לחייבו בהפרשי עלויות ככל שהעלות בגין הגדרת משתתף אחר כזוכה תחייב את התאגיד בעלויות נוספות העולות על הצעתו המקורית של הזוכה, וזאת לכל תקופת ההתקשרות עם הזוכה החלופי.

(יב) בשעת החתימה על חוזה המכרז ימציא הזוכה לתאגיד את אישור המבטח, בהתאם לנוסח נספח אישור הביטוח (נספח ב') כשהוא אינו מסויג או לחילופין נספח ביטוח המוגש ע"י המבטחים כאשר הוא אינו פחות בהיקפו מהתנאים הנקובים בסעיף 11.8 **(ביטוחי נותן השירות)**. מובהר בזאת כי לתאגיד יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוחים **(נספח ב')** בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של התאגיד. מובהר, כי לתאגיד שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי התאגיד כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי התאגיד ועלול לגרום לביטול זכיה, חילוט ערבות הצעה/ ביצוע ומסירת עבודות לצד ג'.

(יג) לאור הנחיות הפיקוח על הביטוח, על הזוכה להבין ולאשר בחתימתו על החוזה כי ככל שהמסמך שיוגש ע"י המבטחים לא יתאים להתחייבויות החוזיות של הזוכה, רשאי התאגיד לחלט את ערבות המכרז / ביצוע שיצורפו למכרז / חוזה (בהתאמה) בגין אי עמידת הזוכה בתנאי המכרז, כמו גם לחייבו בהפרשי עלויות ככל שהעלות בגין הגדרת משתתף אחר כזוכה תחייב את התאגיד בעלויות נוספות העולות על הצעתו המקורית של הזוכה, וזאת לכל תקופת ההתקשרות עם הזוכה החלופי.

15. ביטול המכרז

- א. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם ו/או להקטינו ו/או להגדילו ו/או לא לבצעו מכל סיבה שהיא בהתאם לשיקול דעתו המלא והסופי.
- ב. אם יחליט המזמין שלא לבצע את העבודות נשוא המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם ו/או להקטינו ו/או להגדילו ו/או לשנותו, מותרים המשתתפים במכרז בחתימתם על מסמך זה על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא.

16. שמירת זכויות

מסמכי המכרז הינם רכוש של המזמין וקניינו הבלעדי, והם נמסרים למשתתפים למטרת הגשת הצעות עפ"י מכרז זה, ולא לשום מטרה אחרת.

הזכויות לשימוש במסמכי המכרז, כולם או חלקם, שמורות באופן בלעדי למזמין ולעורך המכרז. חל איסור מוחלט לעשות כל שימוש במסמכי המכרז ובנספחים המצורפים אליהם, להעתיקם, לפרסמם, כולם או חלק מהם, ולהסתמך עליהם לכל דבר ועניין זולת לצורך הגשת ההצעה במסגרת מכרז זה וביצועו בפועל.

17. שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

א. וועדת המכרזים תפסול כל הצעה שהוגשה בתאום עם משתתפים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז.

ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק א'-ב' לעיל, מובהר כי במסגרת שיקוליה של הועדה לבחירת הזוכה תהא רשאית הועדה לשקול לצורך בחירת ההצעה, בין היתר, את הפרמטרים המפורטים להלן:

- 1) ניסיון המזמין ו/או גופים אחרים בביצוע עבודות עם המשתתף או ככל שמדובר בחברה, עם הגורמים השולטים בה או הפועלים מטעמה.
- 2) כושר הביצוע של המשתתף, ציוד וכוח אדם הנמצאים ברשותו או תחת שליטתו על פי הסכמים חתומים לתקופה המיועדת לביצוע העבודות על פי ההזמנה.
- 3) יכולת עמידתו של המשתתף בלוח הזמנים של הזמנת העבודה לאור התחייבויות נוספות שלו.
- 4) מתן משקל לחוסנו הכלכלי והפיננסי של המשתתף.
- 5) כל פרמטר אחר העשוי להשפיע על ביצוע מעולה של העבודה נשוא המכרז במסגרת לוח הזמנים ובהתאם לתנאי המכרז.
- 6) ועדת המכרזים רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שאינה סבירה בשל מחירה הכולל או ביחס לפריט מסוים, או שאינה סבירה בשל תנאיה או בשל חוסר התייחסותה לתנאי המכרז באופן שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 7) ועדת המכרזים תהא רשאית לדרוש מהמשתתפים הבהרות לשביעות רצונה המלאה לאחר פתיחת המעטפות, זאת על מנת לבחון את המשתתף ואת הצעתו במסגרת שיקוליה האמורים לעיל.

על בסיס השיקולים אלו רשאית הועדה, בין היתר, להמליץ על הצעה, מבין ההצעות שיובאו בפניה.

ג. מובהר בזאת כי המזמין יהא רשאי לנהל משא ומתן עם הקבלן אשר יבחר כזוכה במכרז, לשם שיפור הצעתו, בכפוף לדין.

1) המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מאת המשתתף, בעת הדיון בהצעתו, הסברים וניתוחי מחיר, והמשתתף מתחייב למסור את כל ההסברים והניתוחים הנדרשים.

2) המזמין מתחייב לשמור בסוד את כל ההסברים וניתוחי המחירים של המשתתף, אשר ימסרו לו לפי דרישתו.

3) אם המשתתף יסרב למסור הסבר ו/או ניתוח כאמור, רשאי המזמין להסיק מסקנות לפי ראות עיניו ואף לפסול את ההצעה.

ד. המזמין יהא רשאי למסור לביצוע רק חלק של העבודות, והמשתתף לא יהיה זכאי לכל תמורה או פיצוי עבור הקטנת היקף העבודה, או שינוי כמויות בסעיפים כלשהם.

18. כללי

א. למזמין הזכות לקבל הבהרות, להיפגש עם המציעים בתהליך המכרז לקבלת הבהרות והשלמות במידת הצורך, לשנות את תנאי ודרישות המכרז והכל בהתאם לדין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

ב. המזמין זכאי לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד להגשת הצעות ו/או לצמצם ו/או לשנות את תכולת ו/או היקף העבודה נשוא המכרז בכל עת ו/או לבטל את המכרז היה

ותוגש הצעה אחת בלבד ו/או מכל טעם אחר ו/או לבטל בכל עת - לרבות אחר בחירת הזוכה במכרז - את העבודה נשוא המכרז, כולה או חלקה, מכל טעם שיראה לו.

ג. ככל שיפעל המזמין כאמור, לא תהא למשתתפים כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי המזמין ו/או מי מטעמו והמציעים מוותרים בזאת, מראש ובאופן סופי ובלתי חוזר, על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כאמור. למציעים לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המזמין ו/או מי מטעמו בגין כך.

חתימה

תאריך

כתובת ומס' טלפון

מס' ח.פ.ח.צ.

שם מלא

אימות חתימה ע"י עו"ד

אני החתום מטה, _____, עורך הדין של _____, מאשר בזאת כי ביום _____ חתם / חתמו בפני ה"ה _____ וכי הינו/הינם מנהלים בחברה, אשר חתימתם בצירוף חותמת החברה מחייבים את המציע, על מסמכי הייסוד שלו, לכל דבר ועניין.

עורך דין

מסמך 4 – אופן בחירת הזוכה

בדיקת ההצעות תתבצע על ידי ועדה מקצועית מטעם המזמין בהתאם לסדר הפעולות הבא:

אישור תקינות ההצעה

1. תפתיחנה המעטפות ותיבחנה ההצעות לצורך בדיקת עמידתן בתנאי הסף.
2. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול הצעות אשר אינן עומדות בתנאי המכרז, אינן עומדות בתנאי הסף ו/או אשר הוגשו ברמת פירוט, בסדר ובנוסח לקויים וחלקיים אשר בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים אינם מאפשרים בדיקה ראויה של ההצעה.
3. ועדת המכרזים תהא רשאית לאפשר השלמות ו/או תיקון פגמים וחסרים טכניים לפי שיקול דעתה הבלעדי, וכן תהא רשאית לאפשר השלמת מסמכים להצעה ככל שהם נדרשים לשם הוכחת עמידתו של משתתף בתנאי הסף במכרז ו/או בדרישות אחרות במכרז.
4. לוועדת המכרזים ו/או למי שיוסמך מטעמה, הזכות לקבל הבהרות, להיפגש עם המציעים בתהליך המכרז לקבלת הבהרות והשלמות במידת הצורך, והכל בהתאם ובכפוף לדין ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

דירוג הצעות רכיב המחיר עד 40 נקודות.

1. ייקחו חלק בניקוד המחיר אך ורק הצעות שעמדו בתנאי הסף.
2. המציע שהציע את אחוז העמלה הנמוך ביותר יקבל את מלוא 40 נקודות.
3. ההצעות האחרות יקבלו את הניקוד על פי הנוסחה הבאה:

$$\text{אחוז העמלה המוצע הנמוך ביותר} * 40 = \text{ניקוד בגין המחיר}$$

אחוז העמלה המוצע של ההצעה הנבדקת

דירוג הצעות רכיב האיכות עד 60 נקודות.

1. ההצעות שעמדו בתנאי הסף יבדקו על פי האמור במסמך זה, ציון האיכות שיתקבל יתווסף לציון שהתקבל עבור המחיר.
2. רכיב האיכות חולק להלן לארבעה תתי רכיבים כמפורט להלן:
 - תת רכיב 1 – ראיונות עובדים – עד 20 נקודות, עד 10 נקודות לכל עובד.
 - תת רכיב 2 – ניקוד איכות כנגד ניהול מאגר מידע מקצועי זמין לעובדי המזמין - עד 15 נקודות.
 - תת רכיב 3 – התרשמות ממדדי החברה עד 15 נקודות.
 - תת רכיב 4 – התרשמות מראיונות עם שנים מלקוחות המציע (תאגידי מים או רשויות מקומיות המנהלות צרכנות מים. עד 10 נקודות, עד 5 נקודות לכל לקוח.
3. ועדה מקצועית ועדת מקצועית מטעם המזמין (להלן – "הועדה") תראיין את עובדי המציע ותעניק ניקוד איכות לכל הצעה בהתאם לטבלאות המפורטות להלן.

4. ניקוד איכות כנגד תת רכיב 1 – ראיונות עובדים

הועדה תראיין מכל מציע עד שני מועמדים לכל תפקיד למשרות מנהל/ת גבייה וסגן/ית מנהל הגבייה (סה"כ עד 4 מועמדים). חברי הועדה יעניקו את הניקוד לכל מועמד בהתאם למתואר בטבלה להלן בהתחשב לפרמטרים הנדרשים לגבי כל תפקיד כמפורט **במפרט הטכני**.

מס"ד	תיאור ההתרשמות	ניקוד מרבי
1	הופעה כוללת (נעימה וייצוגית)	2
2	בטחון עצמי ושפת גוף	0.50
3	התרשמות מהשכלתו של המועמד	0.50
4	התרשמות מניסיונו של המועמד (ותק, תאגידי מים שבהן שירת, תפקידים שמילא)	1.5
5	ידע מקצועי	2
6	רהיטות, שפה ויכולת ביטוי	1
7	יכולת הסברה של נושאים בתפעולם ואחריותם של המנהל וסגנו	0.50
8	יכולת להסביר חוק ותקנה	1
9	מתודולוגיה של פתרון בעיות שוטפות בעבודת הגבייה והאכיפה	1
	סה"כ	10

5. הערות לטבלה לעיל:

- א. ניקוד איכות שנמוך מ-8 נקודות למועמד, יפסול את המועמד לאותה משרה מלקבל ניקוד בכלל.
- ב. במידה והמועמד לא עמד בכל התנאים המינימליים לתפקיד שהוגדרו נספח א' נספח טכני ראה בפרק תפעול מלא של מחלקות הגבייה והאכיפה במזמין הוא ייפסל ולא יקבל ניקוד כלל.
- ג. יילקח בחשבון המועמד לכל תפקיד זה שקיבל את הציונים הגבוהים ביותר.
- ד. סה"כ הניקוד של כל הסעיפים יחובר וייתן את הניקוד הכולל לעובד. סה"כ הניקוד של כל המדרגים לעובד יחובר ויחולק במספר המדרגים.
- ה. ניתן להגיש פרטים של עד 2 מועמדים לכל תפקיד.
- ו. הניקוד יינתן על סמך התרשמות סובייקטיבית של כל אחד/ת מחברי הועדה.
- ז. ניקוד האיכות של שני המועמדים בעלי הציון הגבוה לכל תפקיד (אחד לכל תפקיד) יחובר ויעניק את הניקוד הכולל לראיונות העובדים לכל מציע.

6. ניקוד איכות כנגד **תת רכיב 2** - ניהול מאגר מידע מקצועי זמין לעובדי המזמין.

- א. המציעים יציגו את הדרך שבה הם מפיצים מידע לעובדיהם ולעובדי תאגידי המים שעובדים עמם בנושאים מקצועיים, משפטיים, כלכליים ואחרים בתחומים נשוא המכרז.
- ב. כל חבר בוועדה יעניק ניקוד איכות עד לכמות המפורטת בשורה בטבלה שלהלן. הניקוד של כל המדרגים יחובר ויחולק למספר המדרגים.

סידורי	תיאור	כמות נקודות למדרג
1	איכות המידע המוצג ותדירותו	7.5
2	דרך הצגת המידע וזמינותו דפי מידע/ אינטרנט/אין כלל	7.5
	סה"כ	15

7. ניקוד איכות כנגד **תת רכיב 3** התרשמות ממדדי החברה.

- א. מנהל מטעם המציע או מנהל אזור מטעם המציע יציג את החברה המציעה, ניסיונו האישי וכן את תוכנית העבודה של החברה למזמין ונהלי העבודה המוצעים לעבודה במזמין.
- ב. כל חבר בוועדה יעניק ניקוד איכות עד לכמות המפורטת בשורה בטבלה שלהלן. הניקוד של כל המדרגים יחובר ויחולק למספר המדרגים.
- ג.

ניקוד מרבי למדרג	תיאור (כל אחד מהסעיפים בטבלה מפורט בטבלאות משנה להלן)	סידורי
3.75	התרשמות מהמנהל מטעם המציע	1
3.75	התרשמות מהחברה המציעה וניסיונה	2
3.75	התרשמות מתוכנית העבודה המוצעת למזמין	3
3.75	התרשמות מנהלי העבודה המוצעים לעבודה למזמין	4
15	סה"כ	

ניקוד מרבי למדרג	תיאור התרשמות מסעיף 1 בטבלה לעיל	סידורי
0.75	השכלת המנהל	1
0.75	ניסיונו בתחום תפקידו	2
0.75	האופן שבו הוא מציג את תרומת החברה למי חדרה	3
0.75	התרשמות מיכולתו להסביר איך החברה תשמור על אחוזי הגביה ותשפרם	4
0.75	הערך המוסף שהוא מביא למי חדרה	5
3.75	סה"כ	

ניקוד מרבי למדרג	תיאור התרשמות מסעיף 2 בטבלה לעיל	סידורי
0.75	הקף הפעילות של החברה	1
0.75	ניסיון החברה בביצוע עבודות דומות	2
0.75	האופן שבו החברה משרתת תאגידי מים בסדר גודל של מי חדרה	3
0.75	יכולתה של החברה להעניק ערך מוסף על הקיים	4
0.75	יכולתה של החברה להעמיד עובדים כנדרש במכרז	5
3.75	סה"כ	

ניקוד מרבי למדרג	תיאור התרשמות מסעיף 3 בטבלה לעיל	סידורי
0.75	פרק הזמן הנדרש להעמדת צוות עובדים	1
0.75	יכולתה של החברה להעביר עובדים כנדרש מלקוחות אחרים	2

0.75	פרק הזמן הנדרש להתארגנות	3
0.75	התאמת תוכנית העבודה לצרכי התאגיד	4
0.75	האם תוכנית העבודה מביאה שיפור למצב הקיים היום	5
3.75	סה"כ	

ניקוד מרבי למדרג	תיאור התרשמות מסעיף 4 בטבלה לעיל	סידורי
0.75	התרשמות מנוהלי העבודה בגביה	1
0.75	התרשמות מנוהלי העבודה באכיפה	2
0.75	התרשמות מתהליך בקרת השגויים הלוגיים של קריאות המים	3
0.75	התרשמות מתהליכי הטיפול בקבלת קהל	4
0.75	התרשמות מהטיפול במוקד החיצוני	5
3.75	סה"כ	

8. ניקוד איכות כנגד **תת רכיב 4** - המלצות מתאגידי שעמם עובד המציע
- א. חברי הועדה יתקשרו לשני תאגידי מים / רשויות מקומיות להם מספק המציע שירותים נשוא המכרז, ישוחחו עם בעל תפקיד משמעותי לצורך הדרוג, בתאגיד המים / רשות מקומית ועניקו ניקוד (לכל ראיון), בהתאם למפורט בטבלה שלהלן:

ניקוד מרבי למדרג	תיאור	סידורי
1	התרשמות ממקצועיות עובדי המציע	1
1	התרשמות ממערך ההדרכה של המציע והאופן שבו הוא מכשיר את עובדיו	2
1	התרשמות מנוכחות סדירה של עובדי המציע בתאגיד והיכולת של המציע להשלים חוסרים במצבת כ"א	3
1	התרשמות ממנהל האתר המוצע מטעם המציע	4
1	התרשמות מהדרך בה נפתרים חילוקי דעות בין המציע לתאגיד של הלקוח המרואיין	5
5	סה"כ	

- ב. סה"כ הניקוד של שני המרואיינים מטעם לקוחות המציע יחובר ויגיע לעד 10 נקודות.
9. סה"כ דרוג האיכות.

- א. ניקוד האיכות הכולל יהיה סכום הניקוד שהתקבל עבור ראיונות העובדים ועוד הניקוד שהתקבל עבור ניהול מאגר המידע מקצועי ועוד הניקוד שהתקבל כנגד הצגת החברה, מנהליה ותוכנית העבודה למזמין ועוד הניקוד שניתן עבור ראיונות עם הממליצים.
- ב. מציע שקיבל ניקוד איכות מצטבר נמוך מ 48 נקודות תפסל הצעתו.

שלב ג' – בחירת ההצעה הזוכה

1. ועדת המכרזים תבחר בהצעה שקיבלה את הניקוד הכולל הגבוה ביותר (מחיר + איכות) ובתנאי שציון האיכות שקיבלה אינו נופל מ 48 נקודות.

2. הועדה שומרת לעצמה את הזכות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לזמן את המציע ליתן הבהרות והסברים באשר להצעתו, בכתב או בעל פה, וזאת, בכל שלב מהשלבים שתוארו לעיל, לרבות באשר לתנאי הסף, למפרט הטכני של המנ"צ ו/או מערכות המוקד ו/או מערכת האכיפה המוצעים על ידו, ו/או העובדים המוצעים על ידו ו/או למסמכים אשר צירף ולניתוח התמחיר אשר עומד בבסיס החלטתו לנקוב בשיעור העמלה אשר הוא נקב בו בהצעתו, וכן רשאית היא לדרוש הצגתם של מסמכים ו/או נתונים נוספים לצורך שקילת הצעתו. כמו כן, הועדה רשאית לפנות אל המציע לצורך השלמות ו/או הבהרות בנוגע להצעתו.
3. סירב המציע ליתן הסברים כאמור בסעיף 2 לעיל, ו/או להשלים מסמכים, או שרמת הפירוט ורמת ההסברים אשר נתן אינם מניחים את דעת הועדה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, רשאית הועדה שלא להמליץ על הצעתו כעל ההצעה הזוכה ואף לפסול את הצעתו.
4. לאחר סיום בדיקת כל ההצעות ובירור יתר הפרטים הנדרשים תיתן הועדה את החלטתה; הועדה רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא, והכל במטרה להבטיח את מרב היתרונות למזמין.
5. יובהר, כי אין ועדת המכרזים מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא וכי התאגיד יפסול על הסף הצעה שתחרוג מטווח אחוזי העמלה המותרים או שתלווה בהסתייגויות כלשהן.
6. ועדת המכרזים תפסול כל הצעה שהוגשה בתאום עם משתתפים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז.
7. התאגיד יהא רשאי לדרוש מהמשתתפים הבהרות לשביעות רצונו המלאה לאחר פתיחת המעטפות, זאת על מנת לבחון את המשתתף ואת הצעתו במסגרת שיקוליה האמורים לעיל.
8. על בסיס השיקולים אלו רשאית הועדה, בין היתר, להמליץ על הצעה שאינה דווקא הזולה ביותר, מבין ההצעות שיובאו בפניה.



מי חדרה בע"מ
מכרז פומבי מספר לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים
עמוד 24 מתוך 112

מסמך 5

טפסים המצורפים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז

טופס 1

הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

הצהרת המשתתף והצעתו

האמור בלשון זכר – אף לשון נקבה במשמע, וכן להיפך, והאמור בלשון יחיד – אף לשון רבים במשמע, ולהיפך;

לכבוד

מי חדרה בע"מ (להלן: "המזמין")
רחוב דוד אלעזר 27, בית הפרקליט, חדרה

הנדון: הצהרת והצעת המציע למכרז פומבי 3/2025 לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים

אנו, החתומים מטה, חברת: _____, מספר ח.פ. /
ח.צ.: _____, מכתובת: עיר: _____ רחוב: _____, מספר: _____,
_____ כניסה: _____, מספר טלפון: _____, מספר טלפון נוסף: _____,
מספר פקס _____, כתובת דואר אלקטרוני
(e-mail): _____,

לאחר שקראנו בעיון רב ובקפדנות את המכרז, לרבות ההוראות וההנחיות למציעים, הטפסים והמסמכים המצורפים אליו, נוסח ההסכם ונספחיו, והפרסומים וההבהרות הקשורים אליו, ולאחר שהבנו את כל האמור בהם, לרבות התנאים והדרישות מהמשתתפים, תנאי הסף, תכולת השירותים המוצעים, וכל גורם אחר אשר עשוי להשפיע על יכולתנו להגיש הצעה למכרז זה ו/או על הצעת המחיר שלנו למכרז זה, לרבות בחינת כל משתנה או גורם, אנדוגני או אקסוגני, העשוי להשפיע על קביעת שיעור ההנחה ושיעור העמלה הסופי הנגזר ממנו במסגרת הצעתנו, הננו מצהירים ומתחייבים בזאת, ללא סייג, כדלקמן:

1. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז ואנו מגישים את הצעתנו בהתאם לאמור בכל מסמכי המכרז, אין ולא תהינה לנו טענות, דרישות, השגות או תביעות המבוססות על אי הבנת התנאים והדרישות, כולם או חלקם, ואנו מוותרים בזאת על העלאת טענות כאמור.
2. אנו עומדים בכל תנאי המכרז, לרבות בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז ולרבות יכולת אספקת שירותים מלאה בהתאם לתנאי ההסכם המצורף אל המסמך ולרבות קיומה של יכולת אספקת שירותים בהתאם לכל המפורט במכרז, בהסכם ובנספחיו הטכניים, ומתחייבים לספק את כל השירותים הנכללים במכרז ובנספחיו ברמה ובאיכות העולים ממסמכים אלה.
3. הננו מצהירים ומחייבים בזאת, כי במידה ונזכה במכרז ונחתום על ההסכם, ויימצא, בכל שלב משלבי ההסכם כי איננו עומדים בתנאי המכרז ו/או כי איננו מסוגלים לספק את השירותים המפורטים בו ובמסמכים המצורפים אליו, לרבות ההסכם ונספחיו הטכניים, כולם או חלקם, יהא המזמין רשאי לבטל את ההסכם לאלתר ולחלט את ערבות הביצוע.
4. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי הצעתנו הוגשה בתום לב, על זעתנו בלבד וללא כל קשר, תיאום או שיתוף פעולה עם מציעים אחרים במכרז.
5. הננו מצרפים בזאת להצעתנו את כל המסמכים המפורטים במסמך 2 של המכרז – הוראות והנחיות כלליות למציעים, לרבות המסמכים המפורטים בתנאי הסף, בתנאים הנוספים והדרישות הנוספות, ולרבות ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית ובלתי מסויגת על סך של 150,000 ₪ אשר תהווה "ערבות מכרז", בהתאם לנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 2, ואשר תהווה ערבות להבטחת קיום הצעתנו.
6. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי היה ותזכה הצעתנו במכרז, נחתום על ההסכם בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה מטעם מי חדרה, לרבות צירוף כל המסמכים הנדרשים מאיתנו, וכל זאת בשלושה עותקים חתומים, ולרבות הגשת אישור ביטוחי נותן השירות בהתאם לנוסח הנספח המצורף להסכם כנספח ב' וכתב ערבות בנקאית – ערבות ביצוע בהתאם

לנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 3, וכל זאת, במועד חתימתנו על ההסכם.

7. הננו מצהירים ומתחייבים לבצע את הביטוחים הנזכרים בנספח ב' להסכם.
8. הננו מצהירים בזאת כי במידה ולא נעמוד בהתחייבותנו בהתאם לסעיף 7 לעיל, ו/או לא נחתום על ההסכם בתוך הזמן שנקבע לכך ו/או לא נצרף את המסמכים הנדרשים ו/או לא נעמוד בהתחייבות כלשהי הכלולה במכרז ובנספחיו, יהא המזמין רשאי לחלט את הערבות כמפורט בסעיף 6 לעיל, ללא תנאים או דרישות מוקדמות וללא צורך לבסס את הדרישה.. אנו מצהירים ומסכימים בזאת, כי סכום ערבות זו יחולט (יוגש לגבייה) על ידי המזמין ללא התראה מוקדמת מראש, וללא כל צורך בהוכחת נזק.
9. הננו מצהירים בזאת, כי ידוע לנו כי רק חתימה של המזמין על ההסכם תהווה התקשרות מחייבת עם המזמין.
10. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת לעמוד בכל הדרישות הנדרשות במסגרת המכרז ונספחיו, ולמלא אחריהם ללא סייג ותנאי, על פי כל דין, ובכפוף להוראות ולהנחיות המזמין.

הננו מתחייבים ומצהירים בזאת למלא אחר כל דרישות מכרז זה, ההסכם הנלווה אליו ונספחיו, וכל זאת תמורת אחוז עמלה מהגביה בפועל מהחייבים והחובות הנכללים בעמלת הגביה בשיעור: _____ אחוז.

על אחוז העמלה להיות בטוח שבין _____ לבין _____ אחוז. הצעה שאחוז העמלה בה יחרוג מהטווח תפסל ולא תובא לדיון כלל.

הרינו להצהיר ולהתחייב בזאת כי הסכום שיחושב על פי אחוז העמלה המוצע על ידי מהווה חלק מהתמורה המפורטת בסעיף התמורה בהסכם וכי התמורה המפורטת במסמכי המכרז ובהסכם, מהווה את התמורה הבלעדית והיחידה והמלאה בעבור אספקת כל מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ולרבות כל שירות או דרישה אחרת העולים ממכרז זה.

הננו מצהירים בזאת, ללא כל סייג, טענה או דרישה נוספת, כי בנקיבת אחוז העמלה הבאנו בחשבון את כל הגורמים המשפיעים ו/או עשויים להשפיע בעתיד על הצעתנו וזאת, ללא כל יוצא מהכלל ולמשך כל תקופת המכרז וההסכם ולמשך כל תקופות ההארכה האופציונאליות הנכללות בהם.

ולראיה באנו על החתום:

שם המציע: _____
 כתובת המציע: _____
 מספר ח.פ./ח.צ: _____
 שם מלא של מורשה חתימה 1: _____ חתימה וחותמת: _____
 שם מלא של מורשה חתימה 2: _____ חתימה וחותמת: _____
 שם מלא של מורשה חתימה 3: _____ חתימה וחותמת: _____

אימות חתימה ע"י עו"ד

אני החתום מטה, _____, עורך הדין של _____, מאשר בזאת כי ביום _____ חתם / חתמו בפני ה"ה _____ וכי הינו/הינם מנהלים בחברה, אשר חתימתם בצירוף חותמת החברה מחייבים את המציע, על מסמכי הייסוד שלו, לכל דבר ועניין.

עורך דין

טופס 2
הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

נוסח כתב ערבות בנקאית אוטונומית (ערבות מכרז)

לכבוד
מי חדרה בע"מ (להלן: "המזמין")
רחוב דוד אלעזר 27, בית הפרקליט, חדרה

הנדון: ערבות בנקאית מספר

1. לבקשת _____ מספר ח.פ. / ח.צ. / ת.ז. _____ מכתובת _____ (להלן "הנערב") אנו ערבים כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 150,000 ₪ (מאה וחמישים אלף שקלים חדשים) שתדרשו מאת הנערב בקשר למכרז פומבי 3/2025 לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מיום עסקים אחד מיום קבלת דרישתכם על ידנו אל הכתובת המפורטת להלן, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה עד לגובה סכום הערבות הנקוב בסעיף 1 לעיל, מבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב.
"יום עסקים" – כהגדרתו במערכת הבנקאית וע"פ הנחיית בנק ישראל מעת לעת.
- דרישה על פי ערבות זו יש להפנות אל בנק _____ סניף _____ בכתובת _____ כשהיא חתומה על ידי מנכ"ל ו/או מנהל/ת אגף הכספים בתאגיד מי חדרה בע"מ.
- למען הסר ספק יצוין כי "דרישה בכתב" כאמור לעיל, אינה כוללת דרישה שתגיע אל הבנק באמצעות הפקסימיליה, מברק או כל אמצעי אלקטרוני אחר.
3. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 31.3.2026 (כולל) בלבד וניתנת להארכת מועד עד ליום 31.5.2026 ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידנו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.
4. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בנק: _____

טופס 3
הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

נוסח כתב ערבות בנקאית אוטונומית (ערבות ביצוע)

לכבוד
מי חדרה בע"מ (להלן: "המזמין")
רחוב דוד אלעזר 27, בית הפרקליט, חדרה

הנדון: ערבות בנקאית מספר

1. לבקשת _____ מספר ח.פ. / ח.צ / ת.ז. _____ מכתובת _____ (להלן "הנערב") אנו ערבים כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 600,000 ₪ (שש מאות אלף שקלים חדשים) שתדרשו מאת הנערב בקשר עם הסכם לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים, מכוח מכרז פומבי 3/2025, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז והסכם ההתקשרות במסגרתו.
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן הכולל ירקות ופירות כפי שהוא מתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי כולל אותו מדד אף אם יתפרסם על ידי מוסד ממשלתי אחר וכן כולל כל מדד רשמי שיבוא במקומו, בין אם יהיה בנוי על אותם נתונים עליהם המדד בנוי ובין אם לאו, בתנאי ההצמדה שלהלן:
המדד היסודי לעניין ערבות זו יהא מדד חודש _____ המתפרסם ביום _____ או בסמוך לו.
הפרשי ההצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן:
אם יתברר כי המדד החדש, הידוע בעת תשלום סכום הערבות, עלה לעומת המדד היסודי יהיו הפרשי ההצמדה בסכום השווה למכפלת ההפרש שבין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה לחלוט, מחולק במדד היסודי. אם המדד החדש נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.
3. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מיום עסקים אחד מיום קבלת דרישתכם על ידנו אל הכתובת המפורטת להלן, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה עד לגובה סכום הערבות הנקוב בסעיף 1 לעיל, בתוספת הפרשי הצמדה, מבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב.
"יום עסקים" – כהגדרתו במערכת הבנקאית וע"פ הנחיית בנק ישראל מעת לעת.
4. דרישה על פי ערבות זו יש להפנות אל בנק _____ סניף _____ בכתובת _____ כשהיא חתומה על ידי מנכ"ל ו/או מנהל/ת אגף הכספים בתאגיד מי חדרה בע"מ.
5. למען הסר ספק יצוין כי "דרישה בכתב" כאמור לעיל, אינה כוללת דרישה שתגיע אל הבנק באמצעות הפקסימיליה, מברק או כל אמצעי אלקטרוני אחר.
4. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום ____/____/____ (כולל) בלבד וניתנת להארכת מועד עד ליום _____ ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידנו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.
5. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בנק: _____

טופס 4
הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

תצהיר זה ימולא ויחתם על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה

תצהיר

לפי סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976
ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

אני הח"מ _____ מרח' _____ ת.ז. _____
לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן,
מצהיר כלהלן:

1. אני נציג _____ (להלן: "החברה"), אני מכחן כ _____
בחברה, ואני מוסמך להצהיר מטעם החברה, את המפורט להלן.

*****על המציע למחוק את הסעיפים המיותרים*****

2. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א)
לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים") לא
הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא
כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") או לפי חוק שכר
מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

3. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א)
לחוק עסקאות גופים ציבוריים) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק
עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, אולם חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה
האחרונה. (הערה: יש למחוק הוראה זו אם האמור בה לא התקיים).

4. לא יועסקו על ידי החברה, לצורך ביצוע העבודות נשוא מכרז זה, עובדים זרים, למעט מומחי
חוץ, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי החברה ובין באמצעות קבלן כוח אדם,
קבלן משנה או כל גורם אחר עמו אתקשר.

5. ידוע לי, כי העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה
בתנאי ההסכם ההתקשרות/המכרז, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

6. בתצהיר זה:

6.1 עובדים זרים: עובדים זרים, למעט עובדים זרים שהם תושבי האוטונומיה
ביהודה, שומרון וחבל עזה, שברשותם היתר תעסוקה תקף משירות התעסוקה
לעבוד בישראל, ושעליהם חל פרק ו' לחוק יישום ההסכם בדבר רצועת עזה ואזור
יריחו (הסדרים כלכליים והוראות שונות) (תיקוני חקיקה), תשנ"ה-1994.

6.2 מומחה חוץ: תושב חוץ שנתקיימו לגביו כל אלה:

6.2.1 הוזמן על ידי תושב ישראל שאינו קבלן כוח אדם או מתווך כוח אדם, כדי
לתת שירות לאותו תושב ישראל בתחום שבו יש לתושב החוץ מומחיות
ייחודית.

6.2.2 שוהה בישראל כדין.

6.2.3 בכל תקופת שהייתו בישראל הוא עסק בתחום מומחיותו הייחודית.

6.2.4 בעד עיסוקו בתחום מומחיותו תשולם לו הכנסה חודשית אשר איננה נופלת
מפעמיים השכר הממוצע במשק למשרת שכיר, כמפורסם באתר הלשכה
לסטטיסטיקה.

אישור עו"ד

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____ מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. _____/המוכר/ת לי אישית, ואשר מוסמך/כת לתת תצהיר זה בשם _____ (להלן: "המציע"). לאחר שהזהרתי/ויה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה בפני. _____ עו"ד _____ חותמת _____

טופס 5

הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

תצהיר בדבר היעדר הרשעות פליליות ו/או כתבי אישום

תצהיר זה ימולא ויחתם על ידי כל אחד ממנהלי המציע, ו/או מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב כדלקמן:

2. הריני עושה תצהירי זה כמציע / מורשה חתימה / מנהל אצל חברת _____ (להלן: "המציע") / בעל מניות עיקרי במציע¹ במסגרת הצעת המציע למכרז פומבי 3/2025 לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים.

3. הריני מאשר בזאת כי במהלך 10 (עשר) השנים שקדמו לחתימתי על תצהיר זה, לא הורשעתי בעבירה פלילית מסוג פשע / הורשעתי בעבירה מסוג פשע בהתאם לפירוט שלהלן:

4. הריני מאשר בזאת כי במהלך 10 (עשר) השנים שקדמו לחתימתי על תצהיר זה, לא הורשעתי בעבירה פלילית מסוג עוון / הורשעתי בעבירה מסוג עוון בהתאם לפירוט שלהלן:

5. הריני מאשר בזאת כי ביום חתימתי על תצהיר זה לא תלוי ועומד כנגדי כתב אישום בגין עבירה מסוג פשע ו/או בגין עבירה מסוג עוון / תלוי ועומד נגדי כתב אישום בגין עבירה מסוג פשע / עוון² בהתאם לפירוט שלהלן:

חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם/חתמה עליה בפני.

עורך דין

¹ מחק את המיותר
² ראה הערת שוליים 1

טופס 6
הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

הצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים ושמירה על טוהר המידות בשרות הציבור

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

1. הנני מצהיר ומתחייב בזה כי המשתתף _____ מס' זיהוי/ח.פ.ח.צ.ע.ר. _____ (להלן: "המשתתף") ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו _____ אינו נמצא, ומתחייב שלא להימצא, במצב של ניגוד עניינים בין ההתקשרות נשוא מכרז זה לבין ענייניו האחרים (ובכלל זה, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, בין בפעולה, בין בהסכם ובין בהתקשרות חד צדדית, שהמשתתף ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו הינם צד להם ו/או כפופים להם, בין לבד ובין ביחד עם אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין).

הריני מתחייב לפעול לכך שהמשתתף ו/או בעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו יצהירו כי אינם נמצאים ויתחייבו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור.

בתצהיר זה – "בעל שליטה" – מי שהוא בעל זכות הצבעה באסיפה הכללית או בעל הזכות למנות דירקטורים או את המנהל הכללי בתאגיד, ככל שהמשתתף הינו תאגיד.

2. כן הנני מתחייב למלא ולהקפיד אחר הכללים הקבועים בחוק לעידוד טוהר המידות בשרות הציבור, התשנ"ב-1992.

3. למען _____ הגילוי הנאות הנני מצהיר כי:

למען	הגילוי	הנאות	הנני	מצהיר	כי:
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

4. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ חתימת המצהיר

אישור עו"ד/רו"ח

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

_____ עו"ד/רו"ח

טופס 7
הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

הצהרת משתתף בדבר עמידה בדרישות הניסיון בדבר ביצוע אספקת שירותי מוקד טלפוני, בקרת קריאת מוני מים, חיוב, גבייה ואכיפת הגביה (נוסח מוצע ולא מחייב)

לכבוד
מי חדרה בע"מ (להלן: "המזמין")
רחוב דוד אלעזר 27, בית הפרקליט, חדרה

הנדון: אישור בדבר היקף שירותים

הריני מאשר בזאת כי _____ מספק/ת לתאגיד המים והביוב / לעיריית / למועצה המקומית / למועצה האזורית _____ את השירותים הבאים (יש לסמן את השירותים הרלוונטיים):

- בקרה על קריאת מדי מים החל מיום ____/____/____ ועד ליום ____/____/____ ועד היום³, וזאת כקבלן הראשי.
- שירותי גבייה והפעלת מערך שירות לקוחות פרונטאלי, לרבות מתן מענה בכתב, בטלפון (מעמדות שירות הלקוחות) ובעל פה באופן פרונטאלי בכל תחומי צרכנות המים, החיוב והגביה החל מיום ____/____/____ ועד ליום ____/____/____ ועד היום⁴, וזאת כקבלן הראשי.
- שירותי אכיפת הגביה של חובות בפיגור לפי פקודת המסים (גביה) החל מיום ____/____/____ ועד ליום ____/____/____ ועד היום⁵, וזאת כקבלן הראשי.
- שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, וזאת, החל מיום ____/____/____ ועד ליום ____/____/____ ועד היום⁶, וזאת כקבלן הראשי / כקבלן משנה⁷ בהיקף שנתי של _____ תשלומים ו - _____ בירורים.
- היקף האוכלוסייה ע"פ נתוני הלמ"ס בגוף לו סופקו השירותים לעיל הינו תושבים.
- להלן פרטי אנשי הקשר בגופים הנ"ל, אליהם הנכם רשאים לפנות לצורך בירור ואימות האמור לעיל.

בברכה,

_____ **שם:**
_____ **תפקיד:**
_____ **חתימה:**
_____ **מספר טלפון:**

טופס 9

תצהיר אי תיאום מכרז

אני הח"מ _____ מרח' _____ ת.ז. _____ לאחר _____
שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר
כלהלן:

- א. המחירים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
- ב. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או אדם או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
- ג. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- ד. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
- ה. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- ו. הצעה זו מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
- ז. אני מצהיר כי מבלי לגרוע מהאמור בכל דין, לרבות חוק ההגבלים העסקיים התשמ"ח-1988, כי לא נקשרתי עם כל גורם אחר, אשר ימנע מהגורם האחר, היה והצעתי לא תזכה במכרז, להשתתף במכרז, או ימנע ממנו ליתן שירותיו למציע אשר יזכה במכרז זה. ידוע לי כי הפרת הוראה זו עלולה להיחשב כעבירה פלילית, וכי תביא לפסילת הצעתי על ידי ועדת המכרזים.
- ח. הנני מאשר כי אם יתעורר חשד סביר לכך כי אני ו/או מי שמטעמי פועל בניגוד לאמור לעיל, תהיה לוועדה הזכות, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לא לשתפני בהליך במכרז, ו/או לא לקבל או לפסול את הצעתי ו/או לבטל בכל זמן שהוא ציון עובר שיינתן לי, אם יינתן, וזכייתי במכרז ו/או לבטל בכל זמן שהוא את הסכם ההתקשרות.
- ט. הנני מאשר, כי הבאתי את תוכן מסמך זה לידיעת כל עובד, קבלן, שלוח, יועץ, גורם מקצועי וכל מי מטעמי המעורבים בכל דרך שהיא בהליך המכרזי, והנובע מהם.

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני עו"ד _____ במשרדי
שברח' _____, מר _____ אשר זיהה עצמו על ידי ת.ז. מספר _____ /
המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים
בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

טופס 10

הצהרת המציע ואישור רו"ח על מחזור כספי שנתי

לכבוד
תאגיד המים והביוב מי חדרה בע"מ

א.נ.,

הרינו להצהיר, כי הננו בעלי מחזור כספים של לפחות 8,000,000 ₪ (במילים: שמונה מיליון שקלים חדשים) לשנה (לא כולל מע"מ), בכל אחת משתי (2) שנות הכספים אשר קדמו למועד הגשת ההצעה למכרז (דהיינו בשנים 2022 ו 2023).

חתימת המציע _____

אישור רו"ח

לבקשת _____ (להלן: "המשתתף") וכרואי החשבון שלו ביקרנו את הצהרת המשתתף בדבר מחזור כספי שנתי, כמדווח לעיל. ההצהרה הינה באחריות הנהלת המשתתף. אחריותנו היא לחוות דעה על הצהרה זו בהתבסס על ביקורתנו. ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים. הביקורת כללה בדיקה של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה וזאת במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מטעה מהותית. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו. לדעתנו בהתבסס על ביקורתנו הצהרה זו משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המחזור הכספי, כמדווח לעיל.

תאריך: _____
חתימה וחותמת רואי החשבון _____

טופס 11

הצהרה לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996

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

1. הספק אינו עוסק במתן שירותי כוח אדם ואינו "ספק כוח אדם" כהגדרתו בסעיף 1 לחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996.
2. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

אישור עו"ד/רו"ח

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

מסמך 6
הסכם לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים במסגרת מכרז פומבי 3/2025

שנערך ונחתם בחדרה ביום _____ לחודש _____ בשנת 2026

- ביך -

מי חדרה בע"מ ח.פ. 1-415642-51
מרחוב דוד אלעזר 27 חדרה
(להלן: "החברה" ו/או "התאגיד" ו/או "המזמין")

מצד אחד;

- לבין -

ח.פ. / ח.צ.ת.ז. _____
מכתובת: _____
טלפון: _____
פקס: _____
(להלן: "נותן השירות ו/או הקבלן")

מצד שני;

- הואיל** והחברה עוסקת בתחום אספקת שירותי מים וביוב בתחום העיר חדרה;
- והואיל** והחברה פרסמה מכרז פומבי מספר 3/2025 לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים, לרבות: מתן שירותי בקרת קריאת מדי מים, עיבוד נתוני הקריאות והצריכה, חיוב, גבייה, אכיפת הגבייה (ולמעט אכיפת גביית היטלי מים וביוב וחיובי ניטור שפכים), שירות לקוחות ומוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים ולאספקת שירותים הנלווים לכל אלה במסגרת הקמת, איוש, הפעלת ותחזוקת מחלקת שירות הלקוחות והגבייה של החברה והפעלתה ממשרדי החברה;
- והואיל:** ונותן השירות, לאחר עיון ובחינה זהירה של ההסכם על כל נספחיו, ושל שאר מסמכי המכרז, הגיש לחברה הצעה, בהתאם להוראות המכרז על כל נספחיו;
- והואיל** ונותן השירות, לאחר שקרא באופן יסודי את כל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, והבין את הדרישות העולות מהם במלואן, מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, הציוד, כוח האדם והכישורים הנדרשים לצורך מתן השירות;
- והואיל** ונותן השירות מצהיר כי אין כל מניעה חוקית או חוזית שהוא ייתן לחברה את השירות, וזאת הן מבחינת התקשרויותיו הקודמות או הקיימות כיום, והן מבחינת היעדר ניגודי עניינים בין עיסוקיו האחרים הקיימים או העתידיים ובין מתן השירות;
- והואיל** ונותן השירות נבחר על ידי החברה, כזוכה במכרז פומבי מספר 3/2025 כאמור;
- והואיל** והחברה מעוניינת להתקשר עם נותן השירות לצורך אספקת השירותים נשוא מכרז פומבי מספר 3/2025 כאמור כקבלן עצמאי, כולם או חלקם, ביחס אליהם נבחר הוא כזוכה וזאת על סמך הצהרותיו ועל יסוד ההצעה שהוגשה על ידו במסגרת המכרז, בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז ובהתאם להסכם זה, על כל נספחיו;
- והואיל** וברצון הצדדים לעגן בהסכם את מחויבויותיהם וזכויותיהם ההדדיות;

לפיכך הוסכם, הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

1.1 המבוא להסכם זה ונספחיו, לרבות מסמכי ותנאי המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה ומחייבים כיתר תנאיו;

רשימת הנספחים המצ"ב להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו הינה כדלקמן:

- א. נספח א' - מפרט טכני - הדרישות ורשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה;
- ב. נספח ב' - ביטוחי נותן השירות;
- ג. נספח ג' - הצהרת מחויבות לשמירה על כללי אבטחת מידע וסודיות;
- ד. נספח ד' - שאלון ספקים;
- ה. נספח ה' - חשבון רבעוני להגשה על ידי נותן השירות;
- ו. נספח ו' – נוסח ערבות בנקאית- ערבות ביצוע (טופס 3).
- 1.2 כל המסמכים המפורטים לעיל, לרבות התנאים הכלליים של המכרז, הצעת המחיר, חוזה זה והנספחים להם, יכוננו לעיל ולהלן "מסמכי המכרז" והם יחייבו את נותן השירות.
- 1.3 כותרות הסעיפים באות לצרכי הנוחיות בלבד, ואין לפרש תנאי מתנאי הסכם זה לפיהן;
- 1.4 החברה מזמינה בזאת מנותן השירות שירותים על פי מסמכי המכרז ותנאי ההתקשרות הרצ"ב כחלק בלתי נפרד מהסכם זה;
- 1.5 נותן השירות מתחייב לספק לחברה את השירותים בהתאם למפורט בהסכם זה ועל פי מסמכי ותנאי המכרז;
- 1.6 נציג החברה לעניין מכרז זה הינו מנכ"ל החברה או כל מי שיוסמך על ידו בכתב;

2. הגדרות

3. ההגדרות במכרז זה מפורטות בנספח א' – מפרט טכני. **פרשנות**

- 3.1 ההוראות בכל מקום בסעיפי המכרז ובנספחי ההסכם תגברנה על ההוראות שבגוף ההסכם בכל מקרה של סתירה או אי התאמה;
- 3.2 נותן השירות מצהיר כי קרא את מסמכי המכרז, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבמסמכי המכרז וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש למתן השירותים הנכללים בהם על פי הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועדים שנקבעו.
- 3.3 מצא נותן השירות סתירה בין סעיפי הסכם זה ו/או בין סעיפי הסכם זה לבין הנספחים ו/או בין סעיפי הסכם זה לבין המכרז, גילה נותן השירות ספק באשר לדרך בה יש לפרש סעיף מסעיפי הסכם זה ונספחיו, יפנה אל המנהל בכתב לצורך קבלת הנחיות והבהרות.
- 3.4 הנחיות המנהל, הוראותיו והסבריו ימסרו לנותן השירות בכתב ועד 14 ימים מהיום שפנה. הוראות המנהל והסבריו כאמור, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, תחייבנה את נותן השירות והוא יהא מחויב לנהוג על פיהן.
- 3.5 נותן השירות מצהיר בזאת כי הינו מכיר, בעל ניסיון ובקיא בכל ההיבטים המקצועיים, התפעוליים והמשפטיים הקשורים בביצוע השירותים נשוא הסכם זה וכי הוא מתחייב בזאת לבצע את השירותים הנכללים בהסכם זה בהתאם להוראות הסכם זה, הוראות כל דין, לרבות הוראות חוק המיס, התשי"ט – 1959, חוק מדידת מים – תשט"ו-1955, חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001, כללי המיס (תעריפי מים המסופקים מאת מקורות), תשמ"ז – 1987, כללי תאגידי מים וביוב (חישוב

עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע – 2009, כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009, כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו – 2016, תקנות מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח – 1988, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה)(הוראת שעה), תשע"א – 2011, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה)(הוראת שעה)(תיקון), תשע"א – 2011, הנחיות משרד הפנים בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גבייה", פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גביה), תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מירביות), התשע"א – 2011, תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012, כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים וביוב), תשע"ה – 2015, חוזרי והנחיות מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב, ובכפוף לכל שינוי, תוספת או כללים אשר יבואו במקומם ובכפוף להוראות הרשויות המוסמכות.

3.6 נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שיהא כפוף לכל חוות דעת משפטית שישפך היועץ המשפטי של החברה בכל עניין הקשור במישרין או בעקיפין לאספקת השירותים הנכללים בהסכם זה, וכי החברה תורה לנותן השירות לפעול בהתאם לחוות הדעת של היועץ המשפטי של החברה ובהתאם למצב המשפטי הרלוונטי.

3.7 נותן השירות מצהיר כי יפעל בהתאם לאמור בסעיפים 3.5-3.6 לעיל ללא סייג, וכי לא תהא לו כל טענה, השגה או דרישה בקשר לכך גם אם יהא בהנחיות משום הגבלת יכולתו לביצוע פעולות לאכיפת גבייתם של חובות, למיצוי פוטנציאל החיוב או לביצוע שירותים אחרים הנכללים בהסכם זה.

3.8 נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו בעל הכלים, האמצעים, הידע והניסיון הנדרשים לצורך אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה בטיב וברמה הנדרשים כעולה מהסכם זה.

3.9 נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי כל עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו שיועסקו באספקת השירותים הנכללים בהסכם זה עברו את כלל ההכשרות הנדרשות וכי הם בעלי הכישורים, רמת הידע המקצועי העדכני, המיומנות והניסיון הנדרשים לצורך ביצוע אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה.

3.10 בכל הקשור למערכת היחסים בין החברה לבין נותן השירות או מי מטעמו ייחשבו נותן השירות ו/או מי מטעמו לרבות עובדיו כקבלן עצמאי ולא כעובד. בכל מקרה בו ייקבע אחרת יפצה נותן השירות את החברה בכל סכום בו תחויב כתוצאה מתביעה, כאמור, וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עוה"ד.

3.11 נותן השירות מצהיר ומאשר בזה כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו על פי הסכם זה הינם עובדיו בלבד וכי הם נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים, הוא ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד, לרבות תשלום שכר מינימום. בכלל זאת יהיה נותן השירות אחראי לכל תביעה ו/או טענה אשר תועלה על ידי ו/או בקשר למי מעובדיו והוא מתחייב בזאת לשפות את התאגיד בגין כל סכום בו יידרש לשאת בגין כך. כמו כן, נותן השירות ייקח על עצמו את הטיפול בכל הליך משפטי ו/או טענה מצד העובד כנגד התאגיד, לרבות נשיאה בעלויות הליכים אלו.

3.12 החברה תהא זכאית לקזז מהכספים המגיעים לנותן השירות כל סכום המגיע לה ממנו, בין על פי מסמכי ההסכם ובין מכל עילה אחרת שהיא.

3.13 לנותן השירות לא תהא זכות קיזוז כלשהי. כמו כן, למרות האמור בכל דין, לנותן השירות לא תהא זכות עיכובן כלשהי בקשר לשירותים ו/או הציוד ו/או הנתונים הקשורים לשירותים והוא מותר בזאת באופן בלתי חוזר על זכותו להוצאת צו מניעה.

- 3.14 מובהר, כי בשל חיוניות השירותים, נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי בשום מקרה לא יפסיק את מתן השירותים ולא יפנה לערכאות המוסמכות למתן צו מניעה בקשר להפסקת השירותים. גם אם תתעורר מחלוקת בין הצדדים, לא יהא רשאי נותן השירות להפסיק את מתן השירותים נשוא הסכם זה.
- 3.15 מוסכם בין הצדדים כי הסכם זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי החברה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בהסכם זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות הסכם זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים ונותן השירות יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.
- 3.16 נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על פי מסמכי המכרז מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר ביצוע הוראות מסמכי המכרז ולמלא אחר כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט בכלל ובמיוחד חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו.
- 3.17 נותן השירות מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע העבודות על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות ותוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט
- 3.18 נותן השירות מצהיר ומתחייב כי לא הוא ולא מנהליו בעליו או עובדיו לא הורשעו ולא הוגש נגדם כתב אישום בעבירות שיש עמן קלון והוא מתחייב שלא להעסיק עובד שהורשע כאמור או שהוגש נגדו כתב אישום.
- 3.19 נותן השירות מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על ידו אינו כולל ביצוע פעולות שלטוניות ופעולות אלה תבוצענה רק על ידי הגורם המוסמך לכך בחוק או על ידי נותן השירות לאחר קבלת הסמכה מפורשת בכתב.
- 3.20 נותן השירות מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהתאגיד רשאי מפעם לפעם לשנות ההוראות הנוגעות לביצוע העבודות נשוא החוזה, והוא מתחייב להישמע להוראות אלו, ולבצען על הצד הטוב ביותר.
- 3.21 נותן השירות מצהיר ומאשר כי הינו מתחייב לפעול על פי נהלי התאגיד שישתנו מזמן לזמן ובהתאם לסל השירותים של התאגיד.
- 3.22 נותן השירות מתחייב בזאת להיענות לפניות הצרכנים באופן יעיל, אדיב, מנומס ואפקטיבי בכל ערוצי התקשורת: פניות בכתב, בעל פה, טלפוניות, בפקס, בדואר אלקטרוני או בכל אמצעי אחר.

4. מהות ההסכם – השירותים והעבודות

- 4.1 נותן השירות מתחייב בזאת להתחיל בביצוע אספקת השירותים הנכללים בהסכם זה במועד עליו יורה המזמין מראש ובכתב כמפורט בנספח א' להסכם.

4.1.1 עובדי נותן השירות, תנאי העסקתם ושמירה על הוראות הבטיחות

- 4.1.1.1 נותן השירות יעסיק עובדים מקצועיים, במספר ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים נשואי הסכם זה, ולרבות בהתאם לתנאים ולדרישות כאמור בהסכם זה, לעיל ולהלן, בתנאי המכרז ובהוראות הנספחים להסכם.
- 4.1.1.2 מבלי לפגוע בכל דרישה אחרת העולה מהסכם זה ומנספחיו, ידאג נותן השירות להכשרת, תדרוך והנחיית העובדים בכל ההנחיות, ההוראות והתכנים המקצועיים הנדרשים לצורך אספקת השירותים נשואי הסכם זה, ולרבות ביצוע ריענון מעת לעת של

הוראות והנחיות הסכם זה והדרישות העולות ממנו, הן במסגרת הדרכות מקצועיות והן במסגרת ישיבות עבודה.

4.1.1.3 העסקת העובדים תבוצע תוך שמירה מלאה על זכויותיהם, לרבות הוראות כל דין והוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכות הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם בר תוקף אחר שחל או יחול על העובדים בענף, ולרבות צווי הרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה, ולרבות תשלום שכר מינימום כדין.

4.1.1.4 נותן השירות ידאג לניהול תיק ניכויים כנדרש על פי כל דין, וינכה עבור עובדיו את כל הניכויים הנדרשים על פי כל דין ולרבות ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ומס הכנסה וכן, יפריש עבורם את כל ההפרשות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין.

4.1.1.5 החברה תהא רשאית בכל נקודת זמן לדרוש מנותן השרות המצאתו של אישור רואה חשבון בדבר עמידתו באמור לעיל ו/או לדרוש את הצגתם של תלושי השכר של העובדים, וכן, כל פרט אחר הנדרש לצורך אישוש עמידתו של נותן השירות באמור לעיל.

4.1.1.6 מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, יהיו כל עובדיו של נותן השירות, שלוחיו או נציגיו לעניין אספקת השירותים נשואי מכרז זה כפופים להוראות ולהנחיות המנהל, ויפעלו בהתאם לכל הוראה ו/או הנחיה ו/או נוהל ו/או חוזר מקצועי ו/או נורמות ביצוע ושיטות עבודה נהוגות בחברה, בין אם קיימים ובין אם עתידיים, ככל שיורה עליהם המנהל, וישמעו להוראות ולהנחיות המנהל באשר לכל אלה.

4.1.1.7 מבלי לפגוע באמור לעיל שומרת לעצמה החברה את הזכות לדרוש מנותן השירות לחדול לאלתר מהעסקת כל אחד מעובדי נותן השירות, ולהחליפו באחר, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הדרישה. דרשה החברה החלפת עובד כאמור, יוחלף העובד לאלתר. הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

4.1.1.8 נותן השירות מתחייב בזאת כי הוא ועובדיו, שלוחיו ומי מטעמו, ישמעו להוראות ולהנחיות ממונה הבטיחות של החברה וימלאו אחריהן בקפדנות וללא כל סייג.

4.1.1.9 נותן השירות מצהיר בזאת כי הוא מכיר את הוראות הדין, לרבות חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התש"ד – 1954, חוק החשמל ותקנותיו, פקודת הבטיחות בעבודה (נוסח חדש), תש"ל – 1970, תקנות הבטיחות בעבודה (עבודות בניה), התשמ"ח – 1988, תקנות הבטיחות בעבודה (ציוד מגן אישי), התשנ"ז – 1997, תקנות הבטיחות בעבודה ועזרה ראשונה במקומות עבודה, התשמ"ח – 1988, תקנות הבטיחות בעבודה (עבודה בגובה), התשס"ז – 2007, וכן כל התקנות, הכללים והצווים אשר פורסמו על פיהם, והוא מתחייב לנהוג על פיהם בקפדנות ובדקדקנות. נותן השירות מתחייב בזאת לקחת על עצמו את כל האחריות לכל תביעה אשר תוגש כנגדו ו/או כנגד החברה ו/או מי מטעמה ו/או כנגד העירייה ומי מטעמה עקב הפרה של כל הוראה מהוראות הדין ומהוראות אלה.

4.1.1.10 נותן השירות מתחייב בזאת לבצע את העבודה תוך שמירה על כללי הבטיחות, תוך שימוש בציוד מתאים ותקין וזאת, מבלי לגרום להפרעות ו/או סיכונים לנותן השירות, לעובדיו או לזולת.

4.1.1.11 נותן השירות מתחייב בזאת לספק לעובדיו, שלוחיו וכל הפועלים מטעמו, כל ציוד מגן וכל ציוד בטיחותי הנדרש בהתאם להוראות

החוק הנהוג, אשר נהוג להשתמש בו לשם ביצוע העבודה נשואת ההסכם, ולרבות נעלי עבודה, בגדי עבודה, אוזניות, כובעי מגן, ציוד מגן, אישי לעבודה בגובה, וכי הוא יוודא כי עובדיו, שלוחיו וכל הפועלים מטעמו קיבלו הדרכה מתאימה וכי הם משתמשים בציוד המגן.

4.1.1.12 מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה, יובהר כי ההוראות הנ"ל יחולו גם ביחס לעובדים המועסקים באמצעות קבלני משנה.

4.1.1.13 נותן השירות מתחייב כי כל העובדים אשר יועסקו על ידו במתן השירות מכוח ההסכם, לא יועסקו על ידו במקביל למטרות אחרות לרבות מתן שירותים לגופים אחרים בכללן הרשויות המקומיות בתחומן פועל התאגיד.

4.1.2 היעדר קיום יחסי עובד מעביד

4.1.2.1 הצדדים מסכימים ומצהירים בזאת כי היחסים ביניהם הינם יחסים של קבלן עצמאי ומזמין שירות וכי לא מתקיימים ולא יתקיימו ביניהם או בין החברה למי מעובדיו של נותן השירות בכל תקופת ההסכם ו/או עם סיומו יחסי עובד-מעביד, על כל הכרוך והנובע מכך.

4.1.2.2 נותן השירות מסכים ומצהיר כי ידוע לו כי בהתחשב במעמדו כקבלן עצמאי נותן שירותים, התמורה שיקבל מהחברה בעבור שירותיו תהא בהתאם לאמור בפרק התמורה שלהלן, וכי החברה לא תהא חייבת לו כל תשלום נוסף, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תשלומים לעובדיו ו/או לקבלני משנה מטעמו ו/או לשלוחיו או לכל מי מטעמו ולרבות שכר עבודה, זכויות סוציאליות, תשלומים וניכויים לביטוח לאומי ולמס הכנסה, הוצאות נסיעה לעבודה, תשלום דמי כלכלה, וכל תשלום אחר.

4.1.2.3 נותן השירות מתחייב בזאת כי הוא ועובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו לא יטען ולא יעלה טענות בפורום ובמועד כלשהו שיהא בהן כדי לפגוע במעמדו כקבלן עצמאי כלפי החברה ובהעדר יחסי עובד - מעביד בינו לבין החברה.

4.1.2.4 נותן השירות מצהיר ומסכים בזאת כי העלאת טענה כלשהי על ידו או על ידי באי כוחו ו/או מי מטעמו כי נתקיימו בינו לבין החברה יחסי עובד - מעביד, תחשב, בין היתר, כחוסר תום לב מצידם ו/או כהטעיית החברה ו/או כהפרה יסודית של הסכם זה.

4.1.2.5 נותן השירות מתחייב כי אם למרות המוסכם כאמור, ייקבע בעתיד על ידי ערכאה מוסמכת, כי בתקופת הסכם זה התקיימו בין הצדדים ו/או מי מטעמו של נותן השירות, לרבות עובדיו ושלוחיו, יחסי עובד - מעביד, מתחייב נותן השירות לשפות ולפצות את החברה, לפי דרישה ראשונה, בגין כל סכום שתידרש החברה לשלם לידי נותן השירות ו/או למועסקיו, ככל שייקבע כי קיימים ביניהם יחסי עובד-מעביד.

5. העסקת קבלני משנה

5.1 נותן השירות לא יעסיק קבלני משנה לצורך ביצוע העבודות נשואות הסכם זה, כולן או חלקן, למעט אם קיבל את אישור המנהל לכך, בכתב ומראש.

5.2 אישר המנהל את העסקתם של קבלני משנה, יהא המנהל רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הדרישה, לדרוש את הפסקת עבודתם לאלתר ו/או את החלפתם לאלתר. הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

5.3 אישר המנהל העסקתו של קבלן משנה, יחולו עליו כל התנאים והדרישות אשר חלים על נותן השירות ו/או על עובדיו, כפי שפורט לעיל ולהלן, ובכל מקרה לא יהיה בהעסקתו כדי לגרוע מחובות נותן השירות כלפי החברה על פי הסכם זה ומכרז זה.

6. היקף השירותים

6.1 יודגש ויובהר בזאת כי החברה אינה מתחייבת כלפי נותן השירות באשר להיקפי העבודה ותכולת העבודה וכי לנותן השירות לא תהא כל טענה, דרישה, השגה או תביעה במקרה של צמצום או הרחבה של היקף השירותים נשואי הסכם זה ומכרז זה.

7. תקופת ההתקשרות והפסקת ההתקשרות

7.1 תקופת ההתקשרות בהתאם להסכם זה, על כל נספחיו לרבות הנספחים הטכניים, הינה ל – 24 חודשים מיום חתימת המזמין על ההסכם.

7.2 על אף האמור בסעיף 7.1 לעיל, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההסכם עד 4- תקופות נוספות בנות עד 12 חודשים כל אחת או כל חלק מהן. כל תקופה בהסכם כאמור תוארך מאליה בלא צורך בהודעה מטעם התאגיד, אלא אם תימסר על ידו הודעה בכתב, 30 יום מראש.

7.3 במהלך תקופת / תקופות ההארכה יחולו על הצדדים כל תנאי המכרז וההסכם, למעט השינויים המחויבים על פי כל דין. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתנות את תקופת ההארכה בתוספת תנאים, מעבר לתנאי המכרז, ולרבות בקבלת הסכמת נותן השירות להפחתת שיעור העמלה המשולמת לו בגין אספקת השירותים, ולרבות תוספת תנאים ספציפיים למפרטים הטכניים הנספחים אל הסכם זה.

7.4 סירב נותן השירות לדרישת המזמין לספק את השירותים במהלך תקופת ההארכה הנקובות בסעיף 7.2 לעיל, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לחלט באופן מיידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לו בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

7.5 חצי השנה הראשונה מיום חתימת הצדדים על ההסכם תוגדר כתקופת ניסיון. בתוך תקופת הניסיון ועד לסיומה יהא המזמין רשאי, בכל עת ובכפוף להודעה אשר תימסר בכתב לנותן השירות 30 ימים מראש, להודיע לנותן השירות על סיום ההתקשרות אם מצא המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי נותן השירות אינו עומד בהתחייבויותיו בהתאם לדרישות מכרז זה ו/או ההסכם על כל נספחיו ו/או אם השירות סופק באופן שאינו משביע רצון.

7.6 בנוסף לאמור לעיל רשאי המזמין לסיים התקשרות זו, כולה או חלקה וגם לאחר תום תקופת הניסיון, בהתראה מראש ובכתב בת שלושה חודשים, ללא צורך במתן נימוקים.

7.7 הודיע המזמין לנותן השירות על סיום ההתקשרות ידאג נותן השירות:

7.7.1 להעברה מסודרת של כל החומר, המסמכים, המידע והקבצים וכן כל נתון או פריט מידע אחר הנדרש לצורך המשך רציף ותקין של אספקת השירותים למזמין, לידי המזמין או לידי צד ג' אחר, כפי שיוורה לו המזמין.

7.7.2 להעברה מסודרת ומלאה של כל הליך גביה מנהלית ו/או משפטית בה החל במסגרת השירותים למזמין, וכן של כל הזכויות להמשיך בהליכי גביה אלו, לידי המזמין או לידי צד ג' אחר, כפי שיוורה לו המזמין.

7.7.3 נותן השירות מצהיר כי הוא רואה בסעיף זה חלק בלתי נפרד מהמכרז ומההסכם וכי במידה ולא יפעל כאמור לעיל, ויעכב או יתלה או ימנע מלהעביר את הנתונים והמידע כאמור, כולם או חלקם, באופן מלא ולשביעות רצון המזמין, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לחלט באופן מיידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לו בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

7.8 נותן השירות, בעצם הגשת הצעתו למכרז והתקשרותו בהסכם זה, מצהיר כי לא תהא לו כל טענה כנגד המזמין במקרה של ביטול ההסכם וסיומו כתוצאה משינוי חקיקה ו/או פסיקה ו/או הנחייה של גורם מוסמך לאורה התאגיד לא יהיה רשאי לעשות שימוש בשירותי חברות גבייה, ויחול על הפסקת ההתקשרות האמור בסעיף 7.1. לעיל.

8. עבודה בעיתות חירום

8.1 השירותים והעבודות נשואי הסכם זה, מכרז זה, והמסמכים והנספחים המצורפים אליהם ימשכו גם בעיתות חירום (אסון טבע, מלחמה, תקופות מתיחות ביטחונית, פיגועים, התראות לפיגועים, התקפות ארטילריה, עיתות משבר וחוסר שקט חברתי, הפגנות והתפרעויות על רקע חברתי – כלכלי, מגיפות, סגרים וכיוצא בזה).

8.2 נותן השירות יערך לאספקת כל השירותים נשואי המכרז וההסכם בעיתות חירום ומשבר, כאמור בסעיף 8.1 לעיל כך שבכל עת יוכל לעמוד בדרישות המכרז וההסכם, במלואן.

8.3 על אף האמור בסעיפים 8.1 ו-8.2 לעיל, רשאי המנהל, אך לא חייב, לשקול, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא כל זכות ערעור מטעם נותן השירות, להפחית את מצבת עובדי נותן השירות הקבועים ו/או לצמצם את היקף אספקת השירותים הכרוכים בנוכחות פיסית של עובדי השירות באזורי המשבר (להלן: "**הקלה בדרישות בעיתות משבר**"), ובלבד שנותן השירות יתחייב, כנגד ההקלה בדרישות בעיתות המשבר לתגבר את מצבת העובדים הנותנים שירות עבור התאגיד ממוקדים מרוחקים, ולרבות תמיכת מטה נותן השירות, משרדי הנהלת נותן השירות ומוקד התשלומים והבריורים הטלפוני.

8.4 למען הסר ספק יובהר כי כל הקלה בדרישות בעיתות משבר תבוצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל, וללא כל זכות ערעור מצד נותן השירות.

9. התמורה ואופן תשלום התמורה

9.1 התמורה הרבעונית אשר לה יהא זכאי נותן השירות תחושב ותשולם בהתאם לאמור להלן:

9.1.1 עמלת הגביה .

9.1.2 לתמורה יתווסף כל רבעון סכום של 7,500 ש"ח בגין הסכומים שנגבו מחברת "אינפנייה" (מפעלי נייר).

9.1.3 מהתמורה יקוזזו סכומי הקנסות ככל שישנם, לפי המפורט בנספח הקנסות במפרט הטכני.

9.1.4 הוצאות האכיפה שנגבו בפועל. מובהר כי המזמין לא ישלם מע"מ לנותן השירות בגין הוצאות האכיפה שגיבה. בגין חיוב זה יופק חשבון נפרד. לעניין מע"מ - יובהר כי ככל שיחול שינוי בעמדת רשויות המס והוצאות האכיפה יהיו חייבות במע"מ, יהיה על הקבלן לפעול בהתאם לחוק ולהנחיות רשויות המס.

9.2 התמורה תחושב בכל רבעון על בסיס מצטבר מתחילת שנת הכספים ויופחתו ממנה כל הסכומים המצטברים ששולמו כנגד האמור לעיל מתחילת השנה.

9.3 לתמורה המחושבת בסעיף זה יתווסף מע"מ כחוק (למעט סעיף 9.1.4).

9.4 מוצהר בזה כי פרט למקרים בהם נאמר במפורש כי החברה תישא בהוצאה כלשהי, תחול ההוצאה האמורה על נותן השירות בין אם הדבר נקבע בהסכם במפורש ובין אם לאו.

- 9.5 מובהר ומוסכם כי, תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, במסים, היטלים ואגרות, קיימים או חדשים שיוטלו ע"י גורם כלשהו, בתשלומים, בשערי מטבעות, במחירי הדלק, בעלויות שכר, תקורות, שינוי במחירי סחורות, וכל שינוי אחר כיו"ב ו/או מחירי חומרים וציוד אשר על נותן השירות לספק ע"פ ההסכם, בין הידועים במועד חתימת ההסכם ובין כאלו שיוטלו בעתיד, לא ישנו את גובה התמורה לעיל, אלא אם נקבע אחרת באופן מפורש בהסכם זה.
- 9.6 חשבון יוגש עד 30 ימים מתום הרבעון במבנה המתואר לעיל, ראה נספח ה'.
- 9.7 חשבון ישולם בתנאי שוטף +45 ממועד אישורו.

10. איסור הסבת זכויות

- 10.1 נותן השירות אינו רשאי להסב ו/או לשעבד ו/או להמחות ו/או להעביר את ההסכם, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד ו/או להמחות ו/או להעביר את זכויותיו וחובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, אלא באישור מראש ובכתב מאת החברה.
- 10.2 העברת 25% מהשליטה ומעלה בנותן השירות, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור בסעיף 11.1 לעיל.
- 10.3 נותן השירות אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע שירותי הגבייה אלא בהסכמת החברה המזמינה מראש ובכתב. יש לציין כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע שירותי הגבייה לאחר.
- 10.4 מסר נותן השירות לאחר את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לא יהיה בכך כדי לגרוע מהתחייבויותיו כלפי החברה ונותן השירות יותר האחראי כלפי החברה לכל התחייבויותיו בנוסף לגורם האחר.

11. אחריות וביטוח

- 11.1 הקבלן יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה ו/או מחלה ו/או נכות ו/או חבלה ו/או נזק ו/או אובדן, מכל מין וסוג שהוא בלי יוצא מן הכלל, שייגרמו לחברה ו/או לעובדיה ו/או לשלוחיה ו/או למי מטעמה ו/או למי מעובדי הקבלן ו/או מי מטעמו ו/או לאדם אחר כלשהו, לגוף ו/או לרכוש, לרבות נזקים לנישומים ולמעוקלים באחזקותו, בשל מעשה או מחדל, מכל מין וסוג שהוא, של הקבלן ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו בקשר ובכל הנובע, במישרין או בעקיפין, ממתן השירותים ו/או השימוש במשרד ו/או בגין כל אירוע, מעשה או מחדל שאירעו במשרד או מחוצה לו, הכרוכות בביצוע ההתקשרות.
- 11.2 הקבלן משחרר לחלוטין ומראש את החברה, עובדיה, שלוחיה ואת מי שבא מטעמה מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה, מחלה, נכות, חבלה, נזק כספי או נזק כנ"ל שאירעו כתוצאה מהרישא לסעיף זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, בכל עילה שהיא.
- 11.3 הקבלן מתחייב לשלם כל דמי נזק ו/או פיצוי לעובד או לכל אדם הנמצא בשרותו, כתוצאה מתאונה או נזק כל שהוא תוך כדי מתן שירותי הגבייה ו/או שירותי הלקוחות ו/או מתן שירותי מוקד המענה הטלפוני ו/או ממעשה או מחדל הקשורים, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הקבלן על פי חוזה זה ו/או השימוש במשרד ו/או בגין כל אירוע, מעשה או מחדל שאירעו במשרד.
- 11.4 הקבלן מתחייב בזה לפצות ו/או לשפות בשלמות את החברה, על כל נזק וכנגד כל תביעה ו/או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי כל אדם ו/או גוף כלשהו, נגדה ו/או נגד מי מעובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי שבא מטעמו, בגין כל תאונה, חבלה ו/או נזק לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, לרבות ההוצאות המשפטיות שייגרמו להן. אם

תתבע החברה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי מטעמה על נזק, שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הקבלן לסלק את התביעה כנגדם או לשלם כל סכום שיפסק לחובתם ו/או לחובת מי מהם על ידי בית משפט.

11.5 הקבלן יהיה אחראי וישפה את החברה בגין כל נזק שיגרם לה עקב שגיאה מקצועית של הקבלן והבאים מטעמו ו/או מחדל ו/או הזנחה במילוי איזו מחובותיו המקצועיות.

11.6 אחריותו של הקבלן תחול גם לגבי מקרים של שגיאות ורשלנות כאמור לעיל אשר יתגלו לאחר תום תקופת החוזה.

11.7 החברה תהא רשאית לעכב תשלומים לקבלן, בגובה סכומים אשר יהיו נושא לטענות ו/או לדרישות ו/או למחלוקת ו/או לתביעה כנגד הקבלן כאמור בפרק זה לעיל, עד אשר תיושבנה טענות ו/או דרישות ו/או מחלוקות ו/או תביעות אלה באופן סופי ומוחלט לשביעות רצון החברה. הקבלן מאשר כי הערבות הבנקאית שהוגשה על ידו תוכל לשמש את החברה גם למטרת סעיפים אלו.

11.8 ביטוחי נותני השירות:

11.8.1 מבלי לגרוע מאחריותו על פי הדין ומהתחייבויותיו של נותן השירות על פי האמור בהסכם זה, מתחייב נותן השירות לפני מועד החתימה על הסכם זה ו/או לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה (להלן: "השירותים") על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (המוקדם מביניהם), לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת מתן השירותים נשוא הסכם זה ו/או כל תקופה אחרת כמפורט בהסכם זה לעניין ביטוח נאמנות עובדים ואחריות מקצועית, את הביטוחים המפורטים להלן, באמצעות חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל (להלן: "ביטוחי נותן השירות") או ("הביטוחים") :

(א) ביטוח רכוש מעוקלים (אש מורחב);

(1) ביטוח אש מורחב המבטח במלוא ערכו כחדש רכוש בבעלות נותן השירות לרבות ציוד וכל רכוש אחר מכל מין וסוג שהוא בבעלות נותן השירות המשמש אותו במישרין ו/או בעקיפין במתן השירותים.

(2) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 11.8.1 (א) (1) לעיל מוסכם בזה כי נותן השירות יכלול בביטוח "אש מורחב" רכוש מעוקלים (על סך 500,000 ₪ על בסיס נזק ראשון) המוחזק על ידי נותן השירות במסגרת אכיפת הגבייה בקשר עם הסכם זה.

(3) הכיסוי הביטוחי, על פי התנאים, ההרחבות והכיסויים המכוסים בפוליסת רכוש (אש מורחב), לרבות אך לא מוגבל, אובדן ו/או נזק עקב אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה, פרעות, שבתות, נזק בזדון, נזקי סערה וסופה, נזקי כלי טיס, בום על קולי, שיטפון, נזקי מים, נזקים מנוזלים אחרים והתבקעות צינורות, נזקי התנגשות (אימפקט), נזק בזדון, נזקי פריצה ושוד (על בסיס נזק ראשון).

(4) פוליסת הביטוח כוללת תנאי מפורש לפיו מותר המבטח על כל זכות תחלופ (שיבוב) כלפי התאגיד, מנהליו ועובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלופ לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

(ב) אחריות כלפי צד שלישי ;

- (1) ביטוח אחריות כלפי צד שלישי המבטח את אחריותו של נותן השירות על-פי דין בשל מעשה או מחדל רשלני של נותן השירות בקשר עם מתן השירותים אשר גרמו לאובדן פגיעה או נזק לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או גוף שהוא בכל הקשור למתן השירותים בקשר עם ההסכם, לרבות פגיעה או נזק לתאגיד, מנהליו ועובדיו.
- (2) גבולות האחריות 5,000,000 ₪ (חמישה מיליון ₪) לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.
- (3) ביטוח זה אינו כפוף להגבלות בדבר חבות הנובעת מ: אש, התפוצצות, בהלה, חבות נותן השירות בגין וכלפי קבלנים ו/או קבלני משנה ועובדיהם, מתקנים סניטאריים פגומים, זיהום תאונתי מקרי ובלתי צפוי, שביתה והשבתה, הרעלה מכל דבר מזיק במאכל או משקה, וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי (למעט לגבי עובדים שנותן השירות חייב לשלם בגינם דמי ביטוח לאומי).
- (4) פוליסת ביטוח האחריות כלפי צד שלישי הנערכת על ידי נותן השירות על פי **נספח ב'** "אישור ביטוחי נותן השירות" תורחב לשפות את התאגיד מנהליו ועובדיו (להלן: "**יחיד המבוטח**") היה ותוטל על מי מהם אחריות בגין מעשה ו/או מחדל רשלני של נותן השירות ו/או מנהליו ו/או עובדיו, בכפוף לסעיף "**אחריות צולבת**" על פיו יראו את הביטוחים כאילו נערכו בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
- (5) בפוליסת הביטוח מצוין במפורש כי רכוש התאגיד לרבות רכוש מעוקלים שאינם נכללים בביטוח אש מורחב הנערך על ידי נותן השירות, רכוש שאינו בבעלותו ו/או שימוש, של נותן השירות בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה, ייחשבו לצורך ביטוח זה כרכוש צד שלישי (למעט אותו חלק של הרכוש עליו פועל נותן השירות ישירות).

(ג) חבות מעבידים ;

- (1) ביטוח חבות מעבידים המבטח את אחריותו של נותן השירות על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או עפ"י חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ס 1980 כלפי עובדיו המועסקים על ידו במתן השירותים בקשר עם ההסכם בגין תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית (להלן: "**מקרה ביטוח**") שייגרמו למי מהם תוך כדי ועקב עבודתם במשך תקופת הביטוח בכל הקשור במתן השירותים בקשר עם ההסכם.
- (2) גבולות האחריות בביטוח חבות מעבידים:
 - (1) 6,000,000 ₪ לתובע.
 - (2) 20,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.
- (3) הפוליסה לביטוח חבות מעבידים לא תכלול הגבלות בדבר שעות עבודה ומנוחה, חבות נותן השירות כלפי קבלנים ו/או

קבלני משנה ו/או עובדיהם (היה ונתן השירות ייחשב כמעבידם), פיתיונות ורעלים והן בדבר העסקת נוער.

(4) בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, מוסכם בזה כי פוליסת הביטוח תורחב לשפות את התאגיד מנהליו ועובדיו, היה ונקבע לעניין קרות מקרה ביטוח, כי מי מהם נושא בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי נתן השירות.

(5) כמו כן מוסכם ומוצהר בזה כי פוליסת הביטוח תכלול סעיף מפורש בדבר ויתור על זכות התחלוף (השיבוב) של מבטחי נתן השירות כלפי התאגיד מנהליו ועובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

(ד) ביטוח כספים, כולל נאמנות עובדים :

(1) ביטוח לכספים הנגבים על ידי נתן השירות במסגרת מתן השירותים, ובקשר עם השירותים בגין אירוע פתאומי ובלתי צפוי שגרם לאובדן או נזק פיזי לכספים המבוטחים בהימצאם בחצרי נתן השרות ו/או בעת העברתם לכל מקום בשטח מדינת ישראל.

(2) סכום הביטוח 500,000 ₪ (חמש מאות אלף ₪) על בסיס נזק ראשון שאינו כפות לתנאי ביטוח חסר.

(3) הרחבות :

(א) הפוליסה הורחבה לכסות הוצאות הכרוכות בפרסום ובהודעות לתקשורת בגבול אחריות בסך של עד 50,000 ש"ח לאירוע.

(ב) כמו כן הורחבה הפוליסה לכסות ו/או נערכה פוליסה נפרדת לכיסוי מקרה ביטוח הנובע מתרמית ו/או אי יושר ו/או מעילה באמון של נתן השרות ו/או מי מעובדיו (להלן: "ביטוח נאמנות").

(ג) כמו כן תכסה הפוליסה לביטוח נאמנות עובדים תקופת גילוי של 6 (שישה) חודשים לאחר תום תקופת הביטוח (למעט באם עילת הביטוח הינה בגין אי תשלום פרמיה ו/או מרמה) בתנאי כי לא נערך ע"י נתן השירות ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל שנועד לכסות חבות המבוטחת לפי פוליסה זו. מוסכם בזה כי הכיסוי הביטוחי על פי הרחבה זו יחול אך ורק על אירועים שעילתם לפני תום תקופת הביטוח ואשר נתגלו לראשונה בתקופת הגילוי.

(ד) הרחבת הכיסוי ו/או הכיסוי לביטוח נאמנות כוללת מועד רטרואקטיבי שאינו מאוחר מיום תחילת מתן השירותים על פי הסכם זה (אך לא לפני מועד תחילת מתן השירותים).

(ה) נתן השירות מצהיר ומאשר כי ביטוח זה הורחב לכלול את התאגיד, כמוטב באשר לכספי התאגיד.

(ו) מוסכם בזה כי תגמולי הביטוח בגין "מקרה ביטוח" המכוסה על פי תנאי פוליסה זו בגין נזק שנגרם לכספי התאגיד, ישולמו ישירות לתאגיד, אלא אם הורה בכתב למבטח לשלם ישירות לספק.

(ז) הפוליסה לביטוח כספים כוללת תנאי מפורש לפיו מוותר המבטח על כל זכות תחלוף (שיבוב) כלפי התאגיד, מנהליו ועובדיו בקשר עם הסכם זה ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

(ה) **אחריות מקצועית;**

(1) ביטוח אחריות מקצועית המבטח את אחריות נותן השירות על פי דין בשל תביעה ו/או דרישה בגין רשלנות מקצועית ו/או בגין הפרת חובה מקצועית שמקורן במעשה או מחדל רשלני של נותן השירות ו/או עובדיו במסגרת מתן השירותים בקשר עם ההסכם.

(2) גבולות האחריות 4,000,000 ₪ (ארבע מיליון ₪) לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

(3) ביטוח זה אינו כפוף להגבלות בדבר חבות הנובעת מאובדן שימוש, איחור, שהייה או עיכוב בעקבות מקרה ביטוח מכוסה, כמו כן הפוליסה כוללת הרחבות בגין חבות נותן השירות עקב אובדן מסמכים (מוגבל לסך של 75,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח), חבות הנובעת מחריגה בתום לב מסמכות, מטעות, רשלנות או אי יושר של מי מעובדי נותן השירות.

(4) באחריותו של נותן השירות להרחיב את פוליסת הביטוח לשפות את התאגיד מנהליו ועובדיו בגין אחריות שתוטל על מי מהם למעשה או מחדל רשלני שנעשו בתום לב על ידי נותן השירות ו/או עובדיו וזאת מבלי לגרוע מחבות נותן השירות כלפי התאגיד מנהליו ועובדיו.

(5) פוליסת הביטוח כוללת בין היתר מועד תחולה רטרואקטיבי **מיום שאינו מאוחר** ממועד תחילת מתן השירותים.

(6) כמו כן תכסה פוליסת הביטוח תקופת גילוי של 6 (שישה) חודשים לאחר תום תקופת הביטוח (למעט באם עילת הביטוח הינה בגין אי תשלום פרמיה ו/או מרמה) בתנאי כי לא נערך ע"י נותן השירות ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל שנועד לכסות חבות המבוטחת לפי פוליסה זו. מוסכם בזה כי הכיסוי הביטוחי על פי הרחבה זו יחול אך ורק על אירועים שעילתם לפני תום תקופת הביטוח ואשר נתגלו לראשונה בתקופת הגילוי.

(7) את ביטוח אחריות מקצועית, על נותן השירות להחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה על נספחיו.

ביטוחי אחריות – גבולות האחריות; (ו)

מוסכם בזה על נותן השירות כי ביטוחי צד שלישי ואחריות מקצועית, ייערכו בגבולות אחריות **ספציפיים לכל פוליסה בנפרד ולא כגבולות אחריות משותפים**. מובהר בזאת כי במקרה של ביטוח משולב, **יוכפלו גבולות האחריות המפורטים בסעיף ביטוח זה (11.8) ובנספח אישור קיום הביטוחים נספח ב'.**

11.8.2 נותן השירות מתחייב, **כי לפני** מועד תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה על ידו ו/או מטעמו, להמציא לידי התאגיד את המסמכים המפורטים להלן והמהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה, בהתאם לתנאים וההיקפים המפורטים בהסכם זה (להלן: **"מסמכי הביטוח"**):

11.8.3 אישור קיום ביטוח על ידי נותן השירות בהתאם לנוסח המצורף להסכם זה **נספח ב'** (להלן: **"אישור ביטוח על ידי נותן השירות"**).

(א) בנוסף להמצאת אישור ביטוחי נותן השירות (**נספח ב'**) החתום כאמור, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת לאפשר לתאגיד לבחון את קיום תנאי הביטוח שבהסכם מתחייב נותן השירות כי בכפוף לקבלת דרישה בכתב מהתאגיד (להלן: **"הדרישה"**) להמציא בתוך 14 ימים ממועד קבלת הדרישה העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות. מוסכם בזה כי נותן השירות ימציא לתאגיד את חלקי הפוליסות המתייחסים להתקשרות נשוא הסכם זה בלבד ומבלי שייחשפו נתונים מסחריים **שאינם רלוונטיים** לשירותים נשוא הסכם זה.

(ב) מוסכם בזה כי המצאת אישור בדבר עריכת הביטוחים **נספח ב'**, כאמור, לא תפגע ו/או לא תגרע מהתחייבויות נותן השירות על פי סעיפי ונספחי הביטוח בהסכם זה.

(ג) מוסכם בזה על נותן השירות כי המצאת אישור ביטוחי נותן השירות (**נספח ב'**), כאמור, הינה תנאי יסודי בהסכם זה וללא המצאת אישור הביטוח על ידי נותן השירות (**נספח ב'**), כאמור, לא יוכל נותן השירות להתחיל במתן השירותים נשוא הסכם זה. על אף האמור לעיל, אי המצאת מסמכי הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 (עשרה) ימים ממועד בקשת התאגיד בכתב, להמצאת מסמכים כאמור.

(ד) ביטוחי נותן השירות כאמור בסעיף 11.8 זה **"ביטוחי נותן השירות"**, לעיל יורחבו לכסות בין היתר את אחריותו של נותן השירות כלפי קבלנים וקבלני משנה (לעניין ביטוח חבות מעבידים היה ונותן השירות ייחשב למעבידם) כמו כן יורחבו ביטוחי נותן השירות לשפות את התאגיד מנהליו ועובדיו בגין אחריות שתוטל על מי מהם עקב מעשה ו/או מחדל רשלני של נותן השירות ו/או מנהליו ו/או עובדיו (להלן: **"ייחדי המבוטח"**)

11.8.4 על נותן השירות להחזיק בתוקף את כל הביטוחים הנדרשים בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה, במשך כל התקופה בה יהיה הסכם זה בתוקף. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, את ביטוחי נאמנות ואחריות מקצועית, על נותן השירות להחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה על נספחיו.

11.8.5 למען הסר ספק מובהר בזאת כי סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המתחייבים מן האמור בהסכם זה ובאישור עריכת ביטוח על ידי נותן השירות (**נספח ב'**), הינם דרישה מינימאלית המוטלת על נותן

השירות, ועל נותן השירות לבחון את חשיפתו לנזקים ו/או לחבויות ולקבוע את סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח בהתאם. נותן השירות מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי התאגיד ו/או מי מהבאים מטעם התאגיד בקשר עם הסכם זה בכל הקשור לסכומי הביטוח ו/או לגבולות האחריות ו/או לתנאי הביטוח כאמור לעיל ולהלן.

11.8.6 ביטוחי נותן השירות יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם נשלחה על כך לספק ולתאגיד הודעה בכתב 30 (שלושים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי נותן השירות יתחייבו כי לא יהיה תוקף לביטול ו/או שינוי לרעה שכאלו לגבי **התאגיד מנהליו ועובדיו** אם לא נשלחה הודעה בכתב כאמור לעיל ובטרם חלוף 30 (שלושים) הימים ממועד מסירת ההודעה.

11.8.7 בכל פעם שמבטחו של נותן השירות יודיע לספק ולתאגיד כי איזה מבין ביטוח על ידי נותן השירות על פי הביטוחים שנערכו לפי סעיף 11.8 זה **"ביטוחי נותן השירות"**, לרבות האמור בנספח אישור ביטוח על ידי נותן השירות (**נספח ב'**) עומד להיות מבוטל או משונה לרעה, כאמור בסעיף 11.8.7 לעיל, מתחייב נותן השירות לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא לתאגיד אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה של הביטוח הקודם, כאמור לעיל.

11.8.8 מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהם יבוצעו על ידי קבלן משנה מטעם נותן השירות, מתחייב נותן השירות לדאוג כי קבלני המשנה אשר יועסקו על ידו במתן השירותים או בקשר עמם, יערכו ויקיימו אף הם את כל הביטוחים הנדרשים **בסעיף 11.8 זה "ביטוחי נותן השירות"** כמפורט לעיל ולהלן לרכושם ולאחריותם, וכי ביטוחים אלו יכללו את כל התנאים, ההרחבות והווייתורים על זכויות התחלוף הנדרשים בביטוח על ידי נותן השירות, כמפורט לעיל ולהלן, לרבות בנספח אישור ביטוחי נותן השירות (**נספח ב'**). נותן השירות אחראי לוודא כי בידי קבלני המשנה המועסקים על ידו תהיינה פוליסות ביטוח תקפות בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים **בסעיף 11.8 זה "ביטוח על ידי נותן השירות"** לרבות באישור ביטוח על ידי נותן השירות (**נספח ב'**).

11.8.9 הביטוחים הנערכים על ידי נותן השירות והמפורטים בהסכם זה, יכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי התאגיד וכי מבטחי נותן השירות מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי התאגיד. לרבות כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א – 1981 ולרבות כל טענת **"ביטוח כפל"** כלפי התאגיד וכלפי מבטחיו.

11.8.10 רשלנות רבתי:

מוסכם בזה כי ביטוחי נותן השירות הנערכים על פי האמור בהסכם זה לא יכללו חריגים לחבות המבטח עקב ו/או בקשר עם רשלנות רבתי מצד יחיד מיחידי נותן השירות ו/או הבאים מטעמו בקשר עם הסכם זה, ובלבד שלא יהיה באמור כדי לגרוע מחובות נותן השירות וזכויות המבטח על פי חוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981.

11.8.11 נותן השירות מתחייב לשלם את דמי הביטוח בגין הפוליסות המפורטות **בסעיף 11.8 זה "ביטוחי נותן השירות"** לרבות באישור ביטוח על ידי נותן השירות (**נספח ב'**), וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר

להם במועד ולמלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונן, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, ככל שקיימות ולדאוג ולוודא כי הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת מתן השירותים בקשר עם הסכם זה. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, מתחייב נותן השירות כי את ביטוח אחריות מקצועית יחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה, על נספחיו.

11.8.12 נותן השירות מתחייב להודיע לתאגיד בהקדם לאחר היוודע למנהליו על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוח אחריות מקצועית, אחריות כלפי צד שלישי או חבות מעבידים. כן מתחייב נותן השירות לשתף פעולה עם התאגיד ככל שהדבר אינו נוגד את אינטרס נותן השירות, ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר התאגיד יחליט להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויות התאגיד על פי הביטוחים שנערכו על ידי נותן השירות.

11.8.13 נותן השירות אחראי להשיב לקדמותם את סכומי הביטוח המלאים במסגרת ביטוחי נותן השירות בכל מקרה בו תימסר למבטחים הודעה על תביעה אשר תביא להפחתת סכומי הביטוח.

11.8.14 כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, נותן השירות יהיה אחראי לשפות את התאגיד מנהליו ועובדיו בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרה ו/או אי קיום של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח שלא בתום לב על ידי נותן השירות ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו, בכפוף לכך כי האחריות ו/או חובת השיפוי מוטלת על נותן השירות על פי הסכם זה ו/או על פי הדין.

11.8.15 בנוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור ייקבע בפוליסות כי הפרה בתום לב ו/או אי קיום בתום לב של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי נותן השירות, לרבות, אך לא מוגבל, איחור במתן הודעה ו/או איחור בהגשת תביעה שנעשו בתום לב על ידי נותן השירות ו/או מי מטעמו, לא יפגעו בזכויות התאגיד ו/או מי מהבאים מטעם התאגיד בקשר עם הסכם זה לקבלת שיפוי על פי ביטוחים אלו.

11.8.16 לא יאוחר מ- 7 (שבעה) ימים ממועד תום תקופת ביטוח על ידי נותן השירות, מתחייב נותן השירות לחזור ולהפקיד את אישור עריכת הביטוח (נספח ב') כאמור בסעיף 11.8 לעיל "ביטוחי נותן השירות", בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת, נותן השירות מתחייב לחזור ולהפקיד את מסמכי הביטוח לרבות אישור ביטוח על ידי נותן השירות (נספח ב'), במועדים הנקובים, מדי תקופת ביטוח וכל עוד הינו מחויב בעריכת הביטוחים בהתאם לאמור בהסכם זה על נספחיו.

11.8.17 נותן השירות מצהיר כי ידוע לו שהמצאת מסמכי הביטוח, כאמור, לרבות "אישור עריכת הביטוח" (נספח ב') כאמור ו/או הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים (נספח ב'), הינה תנאי מתלה ומקדים לתחילת ו/או להמשך מתן השירותים והתאגיד יהא רשאי למנוע מנותן השירות את תחילת ו/או המשך מתן השירותים כאמור במקרה שמסמכי הביטוח ו/או האישור ו/או ההצהרה, כאמור, לא הומצאו במועד המוסכם כנדרש.

11.8.18 מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוח על ידי נותן השירות, המצאתם ו/או בבדיקתם ו/או אי בדיקתם, על ידי התאגיד ו/או בשינויים, כדי להטיל

אחריות כלשהי על התאגיד ו/או על מי מהבאים מטעם התאגיד בקשר עם הסכם זה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של נותן השירות על פי סעיפי ונספחי הביטוח בהסכם זה ו/או על פי הדין ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על התאגיד ו/או מי מהבאים מטעם התאגיד בקשר עם הסכם זה.

11.8.19 למען הסר ספק מובהר כי המצאת או אי המצאת מסמכי הביטוח לרבות אישור ביטוח על ידי נותן השירות כאמור בסעיפים 11.8.2 ו- 11.8.17 לעיל במועד, לא תפגע בהתחייבויות נותן השירות על - פי סעיפי ונספחי הביטוח בהסכם זה, על נספחיו.

11.8.20 התאגיד רשאי (אך לא חייב) לבדוק את אישורי הביטוח שיומצאו על ידי נותן השירות כאמור לעיל ונותן השירות מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויותיו על פי סעיף 11.8 זה (ביטוחי נותן השירות).

11.8.21 נותן השירות מצהיר ומתחייב כי זכות הביקורת של התאגיד ביחס לאישורי הביטוח וזכותו לבדוק את מסמכי ואישורי הביטוח ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על התאגיד מנהליו ועובדיו כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי מסמכי ואישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על נותן השירות על פי הסכם זה ו/או על פי הדין.

11.8.22 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי התאגיד יהא רשאי לעכב כל סכום לו הינו זכאי על פי תנאי סעיף 11.8 זה "ביטוחי נותן השירות" מהתמורה העומדת לזכות נותן השירות בקשר עם ההתקשרות נשוא הסכם זה ובתנאי שהודיע על כך לספק, בכתב, 7 (שבעה) ימים מראש.

11.8.23 מוסכם בזה על התאגיד כי עם תשלום תגמולי הביטוח במלואם ויישוב התביעה בהתאם למוסכם על התאגיד, יושב לספק הסכום המעוכב בניכוי הוצאות שנגרמו לתאגיד (באם נגרמו) בקשר עם התביעה לתגמולי הביטוח, כאמור.

11.8.24 מוסכם בזה במפורש כי האחריות לתשלום דמי הביטוח וההשתתפות העצמית חלה על נותן השירות בלבד, ובכל מקרה לא על התאגיד ו/או מי מהבאים מטעם התאגיד בקשר עם הסכם זה.

11.8.25 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בהסכם זה לעיל, מתחייב נותן השירות למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי, חוק ביטוח בריאות ממלכתי וכל הצווים, התקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוקים הנ"ל, ובעיקר, אך מבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל, באופן שכל העובדים שיועסקו במתן השירותים נשוא הסכם זה, לרבות שליחיו ואלה שיועסקו באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת הסכם זה, זכאים לכל הזכויות שעל פי החוקים הנ"ל.

11.8.26 מובהר בזאת, כי כל הוראה בסעיף 11.8 זה "ביטוחי נותן השירות" בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות ההסכם בדבר אחריותו של נותן השירות לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בהסכם זה ו/או על פי הדין.

11.8.27 מובהר, כי הוראות **סעיף 11.8 זה "ביטוחי נותן השירות"** הנן מעיקרי ההסכם, והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

11.8.28 לא ביצע ו/או לא קיים ו/או לא האריך נותן השירות את הביטוחים אשר התחייב לבצע על פי הסכם זה במלואם או בחלקם, יהא התאגיד רשאי, מבלי לפגוע בזכויות התאגיד לפי הסכם זה או על פי הדין, לעכב כל תשלום המגיע מהתאגיד לספק לפי הסכם זה ובלבד ששלח לספק הודעה בכתב של 14 (ארבע עשר) יום מראש ובכתב. מוסכם בזה על התאגיד כי עם הצגת נספח אישור ביטוח על ידי נותן השירות (**נספח ב'**), בהתאם לנדרש על פי ההסכם ולמוסכם על התאגיד, ישולם לספק הסכום המעוכב, כאמור.

11.8.29 **מובהר בזאת כי הפרת סעיף 11.8 על כל תנאיו תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.**

12. ערבות ביצוע

12.1 נותן השירות יפקיד בידי החברה, ביחד ובצמוד אל הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית בתוקף מיום החתימה על ההסכם ועד לתשעים ימים לאחר מועד תום תקופת ההסכם.

12.2 ערבות זו תעמוד כערבות לביצוע ולקיום כל התחייבויותיו של נותן השירות בהתאם להסכם זה (להלן "**ערבות הביצוע**").

12.3 סכום ערבות הביצוע יעמוד על 600,000 ₪ (שש מאות אלף שקלים חדשים) והערבות תנוסח בהתאם לנוסח המצורף אל מסמכי המכרז כ"**טופס 3**".

12.4 סכום ערבות הביצוע כאמור יהא צמוד אל מדד המחירים לצרכן הכולל פירות וירקות, כפי שהוא מפורסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, וזאת על בסיס המדד האחרון הידוע ביום הגשת ההצעות למכרז.

12.5 המנהל יהא רשאי לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק יצוין כי אין במימוש ערבות זו, באופן מלא או חלקי, בכדי למנוע מהחברה כל סעד, תרופה או פיצוי נוסף, המגיעים לה על פי דין, בגין נזקים שיגרמו לה על ידי נותן השירות.

12.6 הוארכה תקופת הסכם זה, הוגדל היקף ההתקשרות, רשאי יהיה התאגיד לדרוש מנותן השירות לעדכן את גובה הערבות הביצוע ו/או להאריך את תוקפה, לפי העניין ולפי שיקול דעתו הבלעדי. קיבל נותן השירות דרישה כאמור, ימסור לידי התאגיד תוספת לערבות ו/או ערבות חדשה, בהתאם לערבות המעודכנת ולפי דרישת התאגיד. לא נמסרה התוספת לערבות ו/או הערבות החדשה, לפי העניין, על ידי נותן השירות, רשאי יהא התאגיד לחלט את ערבות הביצוע הקודמת אשר בידי, וזאת מבלי לגרוע מסמכותו הכללית לחילוט הערבות ומבלי לגרוע מכל סעד או תרופה הקיימים לתאגיד מכח כל דין או הסכם.

13. שמירת סודיות והגנה על פרטיות ומידע

13.1 נותן השירות וכן עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו, מתחייב בזאת לשמור בסודיות מלאה כל מידע, לרבות הסודות המסחריים והמקצועיים של החברה ו/או הקשורים בה ו/או הנוגעים אליה במישרין ו/או בעקיפין, בין שהגיעו לידיעתו ממקורות פנימיים בחברה ובין ממקורות חוץ, ולא ימסור ולא יגלה כל מידע כזה לשום גוף או אדם שלא הוסמך לכך מטעם החברה, אלא אם יקבל על כך אישור מאת מנכ"ל החברה או ממלא מקומו, מראש ובכתב, וזאת במשך תקופת ההסכם או לאחר סיומה.

- 13.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל ישמור נותן השירות על צנעת הפרט בכל הקשור לכל פריט מידע המגיע אליו, בין אם באופן ישיר ובין אם באופן עקיף, והנוגע לתושבי העיר, צרכני המים ולקוחות החברה.
- 13.3 בפרט תחול חובת שמירת הסודיות בכל הנוגע למידע המגיע אל נותן השירות גם אל מול עיריית חדרה המהווה ישות משפטית נפרדת מהחברה.
- 13.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יחתום נותן השירות, וכן כל אחד מהעובדים אשר יקצה לעניין אספקת השירותים נשואי הסכם זה לחברה, על הצהרת מחויבות לשמירה על כללי אבטחת מידע וסודיות המצורפת אל הסכם זה כנספח ג'.
- 13.5 נותן השירות וכן עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו, מתחייב בזאת לפעול לאבטחת המידע המגיע לידיהו במסגרת השירותים ובכלל זאת לשמור על פרטיות הגורמים להם נוגע המידע, בין שהגיעו לידיעתו ממקורות פנימיים בחברה ובין ממקורות חוץ, ולא ימסור ולא יגלה כל מידע כזה לשום גוף או אדם שלא הוסמך לכך מטעם החברה, אלא אם יקבל על כך אישור מאת מנכ"ל החברה או ממלא מקומו, מראש ובכתב, וזאת במשך תקופת ההסכם או לאחר סיומה.
- מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יחתום נותן השירות, וכן כל אחד מהעובדים אשר יקצה לעניין אספקת השירותים נשואי הסכם זה לחברה, על הצהרת מחויבות לשמירה על כללי אבטחת מידע וסודיות המצורפת אל הסכם זה כנספח ג'.

14. שמירת זכויות

- 14.1 נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שקצב ומועד העברתם של החובות ו/או החיובים המפורטים בהסכם זה לטיפולו יהא בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה וכי אין החברה מתחייבת באשר להיקף השירותים הנכללים בהסכם זה.
- 14.2 נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שסוג פעולות האכיפה המנהלית, היקף ביצוע פעולות האכיפה המנהלית, התנאים לביצוע כל אחת מהפעולות, ולרבות עצם ביצוען ו/או סכומי המינימום לביצוען יהיו נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל בכל נקודת זמן, וכי לא תהיינה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.
- 14.3 נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה מעבירה את הטיפול בגבייתם באמצעים משפטיים של חובות הצרכנים לחברה אל עורכי דין ו/או מי מטעמה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וכי בגין גביית חובות שבוצעה על ידי החברה שלא באמצעות נותן השירות, בין שבאמצעים משפטיים ובין שבאמצעים אחרים, לא יהא זכאי נותן השירות לתמורה, וכי לא תהיינה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.
- 14.4 נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה תהא זכאית, בכל נקודת זמן ועל בסיס שיקול דעתה הבלעדי, לעכב פעולות לאכיפת גבייתו של החוב, ליתן הנחות לצרכן או לחייב, להגיע להסדרי פריסת חובות, ו/או מחיקת חובות הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המנהל, במסגרת הליכים משפטיים ובכפוף להוראות כל דין, וכי היא תהא רשאית לטפל ישירות במחיקתם של החובות ובמתן ההנחות וההגעה להסדרים כאמור, בין שקודם להעברתם של החובות לטיפולו של נותן השירות ובין שלאחר העברתם אל טיפולו של נותן השירות, וכי לא תהיינה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

15. איש קשר מטעם נותן השירות

- 15.1 נותן השירות ימנה **נציג בכיר** בדרגת מנהל אזור ו/או סמנכ"ל, ברמת ניהול וסמכות הגבוהה ממנהל צוות עובדי נותן השירות אצל החברה, אשר יהווה את איש הקשר של נותן השירות עם החברה לכל דבר ועניין. הקשר עם הנציג הבכיר ינוהל כדלקמן:

- 15.1.1 הנציג הבכיר יהווה את הכתובת לפניית המנהל בכל דבר ועניין הקשורים עם קיומו של ההסכם ויהא זמין לפנייתיהם, בעל פה ובכתב, בכל עת.
- 15.1.2 פנה המנהל אל הנציג הבכיר בכתב, בטענה או בבקשת הבהרה בקשר עם קיומו של כל אחד מסעיפי ההסכם, המכרז והמסמכים או הנספחים הנלווים אליהם, יענה הנציג הבכיר למנהל, בכתב, בתוך שבעה ימי עבודה מיום קבלת הפניה.
- 15.1.3 על אף האמור בסעיף 15.1.2, הוגדרה פניית המנהל אל הנציג הבכיר כ"פניה דחופה" בכותרת מסמך הפניה, יענה הנציג הבכיר למנהל, בכתב, בתוך שני ימי עבודה מיום קבלת הפניה.
- 15.1.4 אחת לחודש, במהלך השבוע הראשון של החודש, יגיע הנציג הבכיר לפגישת "סטאטוס" קבועה עם המנהל או עם מי שהסמיך לכך. בפגישת הסטאטוס ידווח הנציג הבכיר למנהל, ביוזמתו, על קצב התקדמות העבודות ויענה על כל טענה או בקשה להבהרה שיופנו אליו על ידי המנהל.
- 15.1.5 מבלי לפגוע באמור בסעיף 15.1.4 לעיל, יגיע הנציג הבכיר לפגישת עבודה בחברה כל אימת שיזומן לכך ובלבד שהזימון התקבל 3 ימי עבודה מראש, לכל הפחות.
- 15.1.6 כל פגישת עבודה ו/או פגישת סטאטוס חודשית, כאמור בסעיפים 15.1.4 ו-15.1.5 לעיל, תלווה ברישום פרוטוקול דיון על ידי החברה. הפרוטוקול יועבר לאישור הנציג הבכיר אשר יגיב עליו בכתב בתוך שלושה ימי עבודה מרגע קבלתו. לא הגיב הנציג הבכיר על הפרוטוקול בתוך שלושה ימי עבודה ייחשב הפרוטוקול כסופי, וההחלטות אשר תירשמנה בו תחייבנה את שני הצדדים.

16. ויתור

- 16.1 ויתר אחד הצדדים על זכות מזכויותיו או על בצוע חובה שחייב היה הצד השני לבצע מכח דין או הסכם לא ייחשב הדבר לויתור גורף במקרה עתידי דומה ולא יהא בויתור כאמור משום תקדים לכל מקרה עתידי כאמור.
- 16.2 כל שינוי בהסכם זה ובתנאיו, לרבות כל ויתור, הארכת תקופת ההסכם או הנחה מטעם אחד הצדדים לא יהיו בתוקף אלא אם נעשו מראש ובכתב ונחתמו על ידי הצדדים לחוזה זה.

17. ביטול והפסקת ההסכם מחמת ניגוד עניינים

- 17.1 נותן השירותים הצהיר כי לא הוא ו/או בעלי השליטה במשתתף ו/או המנהלים אצל נותן השירותים מצויים ולא יימצאו במצב של ניגוד עניינים עם העבודות נשוא הסכם זה.
- 17.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומהוראות כל דין, עלה כי מתקיים ניגוד עניינים בין השירותים אותם מספק נותן השירות לחברה במסגרת תקופת ההסכם, לבין כל התקשרות ו/או פעילות אחרת של נותן השירות, ולרבות שירותים אותם הוא מספק או יספק לעיריית חדרה ו/או מי מטעמה ולרבות חברות וישויות משפטיות בהן היא בעלת מניות ו/או לכל רשות מקומית אחרת שתצטרף לתאגיד במהלך תקופת ההסכם ו/או תקופת האופציה, אזי יהווה הדבר עילה מוסכמת להפסקת ההתקשרות על פי שיקול דעתה של החברה.
- 17.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ככל שנותן השירותים מספק שירותים לעיריית חדרה ו/או מי מטעמה ולרבות חברות וישויות משפטיות בהן היא בעלת מניות ו/או לרשויות מקומיות אחרות אשר יתווספו לתאגיד, הוא ימנע מביצוע כל פעולה שיש בה ניגוד עניינים עם מתן השירות לתאגיד. לעניין זה ובין היתר נותן השירות ידאג לכך שהעובדים המועסקים על ידו לצורך מתן השירות לתאגיד לא יועסקו על ידו במקביל במתן שירותים כלשהם לאותן הרשויות. כמו כן ולדוגמא, נותן השירותים

לא ייתן עדיפות כלשהי לרשות המקומית על פני התאגיד לרבות לעניין קדימות בגבייה מחייבי התאגיד שלהם גם חובות לרשות המקומית ו/או בכל דרך אחרת. כמו כן, נותן השירותים ינהל קופות נפרדות ולא יווצר כל עירוב בין הכספים שנגבים מטעמו עבור תאגיד מי חדרה לבין לקוחותיו האחרים. ככל שנותן השירותים לא יפעל כאמור ולפי הנחיות התאגיד, אזי בהתאם לסעיף 26א' לחוק תאגידי מים וביוב, יראו בהתקשרות עמו כמקימה ניגוד עניינים ולפיכך תהווה עילה להפסקת ההתקשרות. ככל שנותן השירותים מספק שירותים לרשויות כאמור, יהיה עליו לחתום על התחייבות שלא לעמוד בניגוד עניינים כאמור, וזאת בנוסף לתצהיר בדבר ניגוד עניינים אותו צירף במסגרת הצעתו למכרז.

17.4 הופסקה ההתקשרות בהתאם לאמור בסעיף 17.2. ו/או סעיף 17.3 לעיל, לא יהיה נותן השירותים זכאי לפיצוי מכל מין וסוג שהוא מן התאגיד והוא מוותר בזאת על כל תביעה טענה או דרישה מהתאגיד בגין הפסקת ההסכם בגין עילה זו.

18. ביטול והפסקת ההסכם

18.1 על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, רשאי התאגיד, בכל עת ומכל סיבה שתראה לו, להביא להסכם זה, כולו או מקצתו, לידי סיום במתן הודעה בכתב מאת החשב או המנהל בת 30 ימים מראש, לפחות. ניתנת הודעה כאמור, יסתיים ההסכם בתאריך שיהיה נקוב בהודעה (להלן: "מועד סיום ההתקשרות").

18.2 הובא ההסכם לידי גמר בהתאם לפסקה 1 לעיל, ישלם התאגיד לנותן השירותים בעד השירותים שסופקו עד למועד סיום ההתקשרות את חלקה של התמורה, כפי שתקבע ע"י המנהל, בהתחשב בערך היחסי של השירותים שבוצעו עד לאותו מועד. נותן השירותים מאשר ומסכים כי תשלום בהתאם לאמור בסעיף זה יהווה סיפוק של מלוא תביעותיו וסילוק כל נזק ו/או הפסד ו/או אבדן רווח צפוי, לרבות פגיעה במוניטין, ו/או הוצאות שנגרמו ו/או יגרמו לו מחמת סיום ההתקשרות כאמור, ואין ולא יהיו לו דרישות נוספות כלשהן מהתאגיד בגין סיום ההתקשרות.

18.3 נבצר מנותן השירותים לספק את מלוא השירותים עפ"י הסכם זה, מכל סיבה שהיא, יהא התאגיד רשאי למסור את אספקת השירותים לצד שלישי כלשהו, לפי ראות עיניו, ונותן השירותים מתחייב לספק לאותו צד שלישי את כל הסיוע, המסמכים והמידע, עפ"י דרישת התאגיד, על מנת שיוכל להמשיך באספקת השירותים.

18.4 למען הסר ספק מודגש שביטול ההסכם בנסיבות האמורות לא יזכה את נותן השירותים בכל פיצוי ו/או תמורה נוספת, למעט התמורה המגיעה לו כמפורט בס"ק 2 לעיל, בשינויים המחויבים, והוא מוותר בזאת על הזכות לתבעו.

18.5 בנוסף על האמור בהסכם זה ומבלי לגרוע ממנו ו/או מכל דין, יהא התאגיד רשאי לבטל את ההסכם בכל אחד מהמקרים הבאים:

18.5.1 הופרה על ידי נותן השירותים אחת או יותר מהתחייבויותיו האמורות בהסכם זה, והפרה זו לא תוקנה תוך הזמן שקצב לכך המנהל בהתראתו בכתב לנותן השירותים.

18.5.2 ניתנה התראה על ידי המנהל לנותן השירותים על כך שנותן השירותים אינו מתקדם באספקת השירותים בצורה נאותה, ונותן השירותים לא נקט בתוך 7 ימים מתאריך קבלת ההתראה בצעדים המבטיחים לדעת המנהל את אספקת השירותים במועד שנקבע.

18.5.3 בוטל ההסכם בנסיבות האמורות בס"ק 5.1 – 5.2 לעיל, יהיה נותן השירותים זכאי לתשלום בעד השירותים כפי שיאושר על ידי המנהל עבור אותו חלק של השירותים שבוצע ללא פגם.

18.6 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם, יחשב נותן השירותים כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית ולתאגיד תהא הזכות לבטלו בקרות אחד מן האירועים הבאים:

- 18.6.1 מונה לנותן השירות כונס נכסים מכוח כל דין, ו/או מונה נאמן בהקפאת הליכים ו/או הוכרז כפושטת רגל, או – באם הינו תאגיד – ניתן לגביו צו פירוק.
- 18.6.2 נגד נותן השירות או מי מטעמו נפתחה חקירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום, או הורשע בנוגע למעשים שהרשעה לגביהם הינה בבחינת עברה שיש עימה קלון.
- 18.6.3 נותן השירות או מי מטעמו נתפס או נחשד בגניבה, בלקיחת שוחד, או בכל מעשה מרמה.
- 18.6.4 הוכח לתאגיד כי נותן השירות אינו מסוגלת לעמוד בדרישות ההסכם מסיבה בריאותית, כספית, טכנית, או מכל סיבה אחרת.
- 18.7 אלא שמובהר בזאת, כי אין המקרים המנויים לעיל כעילות ביטול החוזה בבחינת רשימה סגורה וכי אין במנייתם בכדי לגרוע מזכות התאגיד לבטל החוזה מכוח כל עילה שבדין, ובכלל זה לבטל החוזה עקב הפרתו על ידי נותן השירות.
- 18.8 בוטל ההסכם, תעשה ההתחשבות הסופית בין הצדדים ביחס לתמורה שנתרה לתשלום ו/או ששולמה ביתר לפי העניין.
- 18.9 בכל מקרה של ביטול ההסכם כאמור לעיל ו/או מכוח כל דין או הסכם תחולנה ההוראות הבאות:
- 18.10 זכויותיו של התאגיד, חובותיה של נותן השירות והביטחונות מטעמו לא יפגעו, כל אלה יישארו בתוקפם המלא, כאילו לא בוטל החוזה.
- 18.11 מובהר בזאת כי אין בכל האמור לעיל בכדי לגרוע מכל סעד או תרופה להם זכאי התאגיד מכוח כל דין או הסכם, לרבות הסעדים והתרופות המוקנים לה כנגד הפרות יסודיות של החוזה.
- 18.12 בוטל ההסכם בנסיבות האמורות לעיל יהיה התאגיד רשאי למסור את המשך אספקת השירותים לכל צד שלישי, לפי ראות עיניו, ולצורך זה להשתמש בתוכניות ובבדיקות, שהוכנו על ידי נותן השירות עד לביטול ההסכם.

19. הרחבת תחום שיפוט המזמין או שינוי אופי המזמין

- 19.1 ידוע לנותן השירות כי יתכן ובעתיד יורחב תחום שיפוט המזמין לכלול יישובים נוספים. היה והורחב תחום המזמין לתחום נוסף מעבר לתחום העיר חדרה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות אל נותן השירות בבקשה להגדיל את היקף אספקת השירותים הניתנים על ידו, לרבות לעניין תוספת עמדות שירות לקוחות ו/או הקמתן של עמדות שירות לקוחות באתרי היישובים שיצורפו, בהתאם להחלטת המזמין. כל זאת, בהתאם, ועל בסיס המחירים שהוצעו על ידי נותן השירות במסגרת המכרז. פנה המזמין אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות להיענות לפניית המזמין, תורחב הפעילות בהתאם לתמורה המוסכמת בהסכם הנספח אל מכרז זה ועל בסיס הצעת נותן השירות כמציע במכרז זה.
- 19.2 בחר נותן השירות שלא להיענות לפניית המזמין רשאי המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להביא התקשרות זו אל סופה בתוך 90 ימים מיום פנייתו אל נותן השירות, ובלבד שבמועד פנייתו אל נותן השירות חלפו תשעה חודשי פעילות מלאים מיום תחילת אספקת השירותים על ידי נותן השירות.
- 19.3 ידוע לנותן השירות כי על פי תיקון מס' 12 לחוק תאגידי מים וביוב, (תשס"א – 2001) (להלן: "חוק תאגידי מים וביוב"), חלה חובת תיאגוד על תאגידי מים וביוב קיימים ורשויות מקומיות. לפיכך ייתכן שאופן פעילותו של המזמין תשתנה, בין אם במסגרת הכללתו תחת "חברה אזורית" כהגדרה בחוק, ובין אם באופן אחר. לאור האמור מתחייב המציע כי לא תהא לו כל טענה כנגד המזמין במקרה של שינוי היקף העבודה ו/או ביטול ההסכם וסיומו כתוצאה מהוראות חוק תאגידי מים וביוב.

20. הפרות יסודיות וסעדים

- 20.1 מוסכם בין הצדדים, כי סעיפים 4,8,11.8,12,13 להסכם זה הינם תנאים עיקריים ויסודיים של הסכם זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של ההסכם - ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי נותן השירות תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך מאת החברה - המזכה את החברה בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך של 50,000 ₪ כשהם צמודים למדד, מהמדד הידוע במועד חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע בעת התשלום בפועל, וזאת בנוסף לכל סעד ו/או תרופה אחרים העומדים לחברה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.
- 20.2 הפר נותן השירות הסכם זה הפרה יסודית אשר לא תוקנה בתוך 10 ימים כאמור, תהא החברה זכאית, מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לה על פי הסכם זה או על פי כל דין, לבטל את ההסכם בהודעה חד-צדדית.
- 20.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, מובהר ומוסכם בזאת כי בכל פעם שנותן השירות איננו מקיים אחת ו/או יותר מהתחייבויותיו במסגרת הסכם זה, ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי נותן השירות תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך מאת החברה, יושת על נותן השירות פיצוי מוסכם מראש, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך של 250 ₪ (מאתיים וחמישים ₪) ליום, כשסכום זה צמוד למדד מהמדד הידוע במועד חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע בעת התשלום בפועל. פיצוי מוסכם זה הנו בנוסף לכל סעד ו/או תרופה העומדים לחברה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.
- 20.4 חילוט הפיצויים המוסכמים כאמור לעיל או ניכויים מתשלומים המגיעים לנותן השירות לא ישחררו את נותן השירות מהתחייבויותיו על פי הסכם זה, ולא יקנו לו את הזכות לבטל את ההסכם בהודעה חד-צדדית.
- 20.5 בכל מקרה של ביטול הסכם זה, מתחייב נותן השירות, בהתאם להוראת החברה, ואם תחליט כך, להמשיך ולבצע את כל הנדרש ממנו על פי הסכם זה לתקופת זמן של עד 4 חודשים מיום שנודע לו על הביטול, וזאת עד שיימצא נותן שירות מחליף, אלא אם כן תורה לו החברה לחדול לפני מועד זה.
- 20.6 בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, תהא רשאית החברה לדרוש מנותן השירות להפסיק לאלתר את הטיפול בתיקים ובחיובים שהועברו לטיפולו ולהשיבם לידיה. במקרה כזה יהיה זכאי נותן השירות אך ורק לתמורה בגין השירותים שניתנו על ידו בקשר לאותם החיובים, עד למועד הודעת החברה בדבר הפסקת הטיפול, ובכפוף לתנאי הזכאות הקבועים בהסכם זה. זאת גם אם המשיך נותן השירות את הטיפול באותם חיובים, חרף הודעת החברה בדבר הפסקת הטיפול כאמור.
- 20.7 לא יראו בשימוש החברה בזכויותיה על פי מסמכי ההסכם כביטול ההסכם על ידי החברה אלא אם החברה הודיעה על כך במפורש ובכתב, ונותן השירות יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי ההסכם, כל עוד לא נתנה לו הודעה על ביטול ההסכם.
- 20.8 במקרה של ביטול ההסכם כאמור, מיום ביטול ההסכם על ידי החברה, יעביר נותן השירות את כל המידע הנמצא בידו, את הקבצים, הנתונים, תאור הקודים וכל חומר אחר הנמצא ברשותו לידי החברה, וזאת מבלי לפגוע בכלליות הדרישות הנוגעות לכך בהסכם זה ו/או בנספחיו.
- 20.9 מוסכם בין הצדדים כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם ויזכו את החברה בכל הסעדים והתרופות המוקנים לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות ביטולו:
- 20.9.1 הסב נותן השירות, העביר או שעבד את ההסכם או מקצתו, לאחר או העסיק קבלן משנה לצורך ביצוע העבודות נשואות הסכם זה, כולן או חלקן, ללא קבלת אישור המנהל בכתב ומראש.

- 20.9.2 התברר כי הצהרה כלשהי של נותן השירות אינה נכונה או כי לא גילה לחברה לפני חתימת הסכם זה עובדה שהיה בה כדי להשפיע על החלטתה לחתום על הסכם זה.
- 20.9.3 הגיעו לידי החברה הוכחות להנחת דעתה שנותן השירות ו/או אדם בשמו של נותן השירות, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם או לכל דבר הכרוך בביצוע ההסכם.
- 20.9.4 נותן השירות הורשע בעבירה שיש עימה קלון או בעבירה על פקודת מס הכנסה או שנמצא אחראי בנוזיקין או בפלילים.
- 20.9.5 הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי נותן השירות, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה כאמור לא הופסקו או הוסרו לחלוטין בתוך שבעה ימים ממועד ביצועם.
- 20.9.6 מונה לנכסי נותן השירות, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע, ו/או מפרק זמני או קבוע ו/או נאמן ו/או מנהל מיוחד.
- 20.9.7 ניתן נגד נותן השירות צו הקפאת הליכים, צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקים, או נתקבלה בידו החלטה על פירוק מרצון או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק או ניתן נגדו צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם, או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר איתם על פי סעיף 233 לפקודת החברות (נוסח חדש) תשמ"ג – 1983.
- 20.9.8 כשיש ביד החברה הוכחות להנחת דעתה שנותן השירות התרשל בביצוע ההסכם ונותן השירות לא תיקן הדרוש תיקון לאחר מתן התראה סבירה בנסיבות העניין.
- 20.9.9 אחד או יותר מהחשבונות אשר הוגשו על ידי נותן השירות היו כוזבים ו/או כללו שירותים אשר לא סופקו על ידי נותן השירות בפועל.
- 20.9.10 אחד או יותר מהדוחות אשר הופקו על ידי נותן השירות כאמור בדרישות הסכם זה ובנספחיו היו מסולפים באופן אשר יש בו משום מצג שווא המשפיע על גובה חישוב הקנסות ו/או הפיצויים המוסכמים הנכללים בהסכם זה ובנספחיו.
- 20.9.11 במידה ונותן השירות ימנע מלהגדיר את המנהל ו/או גורם או גורמים אחרים אשר הסמיך המנהל לכך, כמשתמשים בעלי גישה אל המנ"צ, או אל תוכנת האכיפה של נותן השירות, לרבות התקנתם בעמדות המחשב שלהם, בתוך שבוע מיום הוראת המנהל על כך.
- 20.9.12 במידה וסירב נותן השירות לעבור לשיטת קריאות המחייבת תיעוד מצולם מלא של כלל הקריאים שהוגדרו בנספח א', וזאת כעבור 14 ימים או יותר מרגע פרסום הנחיה מחייבת לכך על ידי הרשויות המוסמכות.
- 20.9.13 במידה ונמנע נותן השירות לחדול לאלתר מהעסקתו של אחד או יותר מעובדי נותן השירות, בהתאם לדרישת המנהל לכך, ו/או מהחלפתו של מנהל הצוות בתוך 14 ימים מרגע שנדרש לכך.
- 20.9.14 העלה נותן השירות טענה כלשהי, בין שבעצמו, בין שעל ידי באי כוחו כי נתקיימו בין נותן השירות ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו לבין החברה יחסי עובד – מעביד.
- 20.9.15 מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, ומבלי לגרוע מדרישה כלשהי העולה מהסכם זה ומנספחיו, יהא המנהל רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להורות על ביטולו של ההסכם אם סבר כי רמת הביצוע, ו/או רמת שיתוף הפעולה של נותן השירות ו/או נציגיו ו/או טיב השירותים המסופקים אינם מניחים את דעתו, וזאת באמצעות הודעה אשר תימסר לנותן השירות מראש ובכתב 30 ימים קודם לביטולו של ההסכם.

21. תוקף הסכמים קודמים

הסכם זה יבוא במקום כל ההסכמים הקודמים בכתב או בעל פה בין הצדדים, ככל שישנם.

22. יישוב סכסוכים

כל המחלוקות, הסכסוכים והתביעות ללא יוצא מן הכלל ידונו בפני בית המשפט המוסמך בעיר חדרה ו/או במחוז חיפה, לפי העניין.

23. הודעות

23.1 כתובות הצדדים להסכם זה למשלוח דואר תהיינה הכתובות המופיעות במבוא להסכם זה.

23.2 כל הודעה שתישלח בדואר רשום לצד האחר על פי כתובתו כאמור, תיחשב כאילו התקבלה על ידי הנמען, שלושה ימים לאחר מסירתה בבית דואר בישראל ואם נמסרה ביד - בעת מסירתה.

ולראיה, באו הצדדים על החתום:

החברה

נותן השירות + חתימה וחותמת

נספח א' – מפרט טכני- הדרישות ורשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה

מסמך זה מפרט את העבודות והשירותים הנכללים במסגרת המכרז ואת התחייבויות הקבלן במסגרת מכרז זה.

תוכן עניינים

כללי

- א. הגדרות
- ב. מידע לקבלן
- ג. תמצית התחייבויות הקבלן

מרכז שירות לקוחות

- ד. תפעול מלא של מחלקות הגבייה והאכיפה במזמין
- ה. הפעלת מערכת המחשוב של המזמין ומערכות תומכות פעילות של הקבלן
- ו. דוחות פעילות ולוחות מכוונים. (דשבורדים)
- ז. בקרה לוגית של קריאות המים
- ח. הכשרת עובדים
- ט. הופעת העובדים
- י. אישור עובדים והחלפתם
- יא. עובדים ונוהלים
- יב. התהליכים העיקריים בקבלת קהל
- יג. התהליכים העיקריים באכיפת הגבייה והתנהלות הוצאות אכיפה
- יד. מערכת האכיפה
- טו. ביצוע שירותי הגבייה והאכיפה
- טז. הכנת תיקים למחיקת חובות
- יז. הוספה / גריעה של עובדים
- יח. סיום עבודת הקבלן

שירותים נוספים

- יט. אספקת משרד ותחזוקתו
- כ. אספקת ציוד מחשוב
- כא. אספקת מערכת לניהול תורים, חומרה ותוכנה
- כב. מתן שירותי דפוס והפצת דברי דואר
- כג. תשלומים לספקי צד ג' (ספק המחשוב של התאגיד)
- כד. מערכת IVR
- כה. מוקד טלפוני 1-800 לתשלומים וברורים
- כו. שירותי דיגיטל

התמורה

- כז. טבלת קנסות
- כח. תשלום התמורה

כללי

א. הגדרות

במכרז זה, כולל, בין השאר, בהסכם, במסמכים המצורפים ובנספחים למכרז האמור בלשון זכר – אף לשון נקבה במשמע, וכן להיפך. ההגדרות שלהלן באות לבאר ולתת משמעות למונחים במכרז ובהסכם המצורף למכרז, לרבות בנספחיו ובטפסים המצורפים:

1. ישויות

- 1.1. "המזמין" – תאגיד המים והביוב מי חדרה בע"מ;
- 1.2. "הקבלן" – "הזוכה במכרז זה", נותן השירות/ ספק" המציע אשר יזכה במכרז זה, ויספק את השירותים הנכללים במכרז זה, לרבות עובדיו, שליחיו, מורשיו, קבלני המשנה שלו וכל מי שמונה והוסמך על ידו לאספקת השירותים במסגרת מכרז והסכם זה;
- 1.3. "קבלן משנה" – קבלן אחר, אשר מספק שירותים לנותן השירות, לצורך אספקת אחד או יותר מהשירותים המסופקים על ידי נותן השירות למזמין במסגרת מכרז זה, ואשר אושר מראש ובכתב על ידי המזמין;
- 1.4. "העירייה" – "עיריית חדרה";
- 1.5. "העיר" – העיר חדרה;
- 1.6. "המנהל" – מנכ"ל המזמין או מי שהסמך לעניין מכרז זה ו/או הסכם זה, כולו או חלקו בהודעה בכתב ומראש לנותן השירות.
- 1.7. "מנהל הכספים" – מנהל/ת אגף הכספים של מי חדרה ו/או מי שהוסמך על ידו לעניין מכרז ו/או הסכם זה.
- 1.8. "המציע" – כל גורם שהגיש הצעה לאספקת שירותים במסגרת מכרז זה;
- 1.9. "המכרז" – מכרז זה, לרבות כל נספחיו והטפסים המצורפים אליו, ולרבות הסכם ההתקשרות הנכלל בו, על כל נספחיו;
- 1.10. "ההסכם" – ההסכם לאספקת השירותים במסגרת מכרז זה, לרבות כל נספחיו והטפסים המצורפים אליו;
- 1.11. "השירותים" – השירותים הנכללים במכרז זה ובנספחיו ובהסכם ובנספחיו;
- 1.12. "הנוהל" – חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גבייה" הכולל הוראות להסדרת פעילות רשויות מקומיות הפועלות בתחום הגבייה באמצעות חברות פרטיות ו/או כל חוזר אחר מטעם משרד הפנים או רשות מוסמכת, אשר יבוא במקומו או בנוסף אליו. החוזר מגדיר את סוגי המטלות שחברת הגבייה יכולה לבצע, הוראות בדבר הטיפול בהודעות חיוב, דרכי הטיפול בגבייה השוטפת ובגביית חובות הפיגורים, אופן קבלת התשלומים ואפשרות הסדרי התשלום, אופן מינוי עובדי חברת הגבייה והחובות המוטלים עליהם ופעולות הפיקוח והבקרה שהרשות המקומית מחויבת לבצע בקשר לעבודתה של חברת הגבייה, ו/או כל נוהל ו/או הוראות דין אחר אשר יבוא במקומו או יתווסף עליו על ידי הרשויות המוסמכות.
- 1.13. "אתר המזמין" – מחלקת שירות הלקוחות והגבייה, אשר תמוקם במשרדי המזמין או כל מקום אחר אשר הורה עליו המנהל בכתב.

1.14. **"מנהל מחלקת שירות לקוחות וגבייה"** - מנהל צוות עובדי נותן השירות באתר המזמין, אשר נבחר בהתאם לתנאי מכרז זה, ואשר אושר על ידי המזמין לכל תקופת המכרז, למעט אם אושרה החלפתו בכתב על ידי המנהל. אושרה החלפתו על ידי המנהל תחול ההגדרה על מנהל הצוות שימונה במקומו באישור המנהל.

1.15. **"צרכן"** - כל גורם העונה על הגדרת "צרכן" בחוק תאגידי מים וביוב והמחויב בתעריפי מים בתחום המזמין, לרבות לצרכי מגורים, עסקים, תעשייה, חקלאות, חינוך, גינון פרטי, גינון ציבורי, מקוואות, בתי חולים, בתי אבות, בתי עלמין, מוסדות סעד, דת, רווחה, וכל שימוש אחר;

1.16. **"יום עבודה / עסקים"** - כל ימות השנה ולהוציא – שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, חג השבועות ויום העצמאות, או לחילופין, הימים והשעות אשר נקבעו לצורך אספקת השירותים על ידי המזמין ובהתאם להוראות כל דין.

1.17. **"מועדי קבלת הקהל"** - בימי א' ג' בין השעות 08.00-13.00 16.00-19.00
בימי ב' ד' ה' בין השעות 08.00-14.00

2. הגדרות אכיפה

2.1. **"אכיפת הגבייה"** - אכיפתה המנהלית של גביית החובות שבפיגור מכוח חוק תאגידי מים וביוב ו/או פקודת המסים (גבייה) ו/או התקנות ו/או האזכרות שהותקנו ו/או פורסמו או יפורסמו מכוחה, בהתאם להנחיה 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה ו/או מכוח כל דבר חקיקה ו/או הנחייה אשר יפורסמו במקום ו/או בנוסף להנחיית היועץ המשפטי לעיל, להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ובכפוף להנחיות היועץ המשפטי של המזמין, להנחיות המנהל ולהנחיות נספח א' להסכם.

2.2. **"אכיפה משפטית"** - אכיפת גביית חובות צרכני המזמין באמצעים משפטיים ולרבות הגשת תביעות לבית המשפט, אכיפת גבייתם של חובות באמצעות פנייה להוצאה לפועל, אכיפת גבייתן של המחאות חוזרות, וכיוצא בזה.

3. הגדרות הקשורות בצרכנות מים ושירות

3.1. **"כללי אמות המידה"** / **"אמות המידה לשירות"** - כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א 2011 וכל עדכון שלהם ו/או כל הוראת דין שתבוא במקומם או בנוסף אליהם.

3.2. **"תקופת קריאות"** - פרק זמן בן שני חודשי צריכה, אשר בסופו נמדדת צריכת המים בנכסים השייכים לשכבת צרכנים מסוימת. שכבת הצרכנים יכולה לכלול את כל צרכני העיר או חלק מצרכני העיר, בהתאם להגדרת ולדרישות התאגיד בכל נקודת זמן. תאגיד המים מי חדרה שומר לעצמו את הזכות להגדיר את שכבות הצרכנים הרלוונטיות למועד ביצוע תהליך הקריאות, הלוגית, החיוב והפקת התלושים בהתאם לצרכיו, וכן לכלול מספר תקופות קריאה בחודש אחד או יותר. כמו כן, התאגיד שומר לעצמו את האפשרות להגדיר את תקופת הקריאות ומשכן באופן שונה;

3.3. **"קריאה מיוחדת"** - קריאת מד מים המבוצעת במסגרת מנת קריאים המיועדת לביצוע הקריאות באמצעות צילום מלא של כלל קריאי המנה ללא יוצא מהכלל, למעט במקרים בהם, בהתאם למצב המונה, הוגדרו דרישות תצלום ספציפיות בנספח א' להסכם המהווה חלק ממסמכי המכרז. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז, המזמין שומר לעצמו להגדיר מנות קריאה הכוללות עד 20% מכלל הקריאים בתחום המזמין כמנות קריאה המיועדות לביצוע קריאה מיוחדת.

3.4. **"מערכת קר"מ"** - מערכת ממוחשבת לקריאת מוני המים מרחוק, שלא באמצעות מסופונים ובאמצעי תקשורת אשר אינם מצריכים קריאה על ידי קוראי מדי המים מטעם נותן השירות. תכולת העבודה של הקבלן הזוכה תכלול את כל עבודות התיאום, הממשק עם מערכת הקר"מ ובכלל זה את עריכת הבדיקה הלוגית של כל הקריאות שמתקבלות מהקר"מ, עד להפקת חשבוניות (שוברי תשלום ללקוחות). בנוסף הקבלן הזוכה יבצע ממשק ותיאום ככל הנדרש או שידרש עם קבלן הקר"מ (מדי ורד או חברה אחרת), כל זאת ללא כל עלות נוספת מצד הקבלן הזוכה.

3.5. **"מסופון"** - לעניין קריאת מדי המים מכשיר אלקטרוני המשמש לקריאת מדי המים בתחום המזמין, הכולל מצלמה מובנית המאובזרת במבזק לצורך צילום במקומות חשוכים, והעונה להגדרות ולדרישות המפורטות במפרט הטכני שבנספח א' להסכם;

3.6. **"מנ"צ"** - מערכת לניהול הצריכה. תוכנה של הקבלן, המשמשת לצורך עיבוד נתוני הקריאות הצריכה, וביצוען של בקורות לוגיות שונות, והמתממשקת באופן מלא אל מערכת הגביה של המזמין (הכוונה היא להעברת נתונים ולא לעבודה ב on-line), והעונה להגדרות ולדרישות המפורטות במפרט הטכני שבנספח א' להסכם;

3.7. **"מערכת לניהול הקריאות"** - מערכת לניהול המסופונים והקריאות - לטעינת ופריקת נתוני הקריאות והנתונים הנלווים אל המסופונים ומהם, והעונה להגדרות ולדרישות המפורטות לעניין ניהול נתוני הקריאות והצריכה במפרט הטכני בנספח א'. יובהר כי העדפת המזמין הינה למערכת אחודה - המנהלת את נתוני הקריאות ואת עיבוד נתוני הקריאות והצריכה באמצעות מערכת אחת - מנ"צ שאותה יספק המציע, ללא צורך בעבודה על בסיס שתי מערכות נפרדות.

3.8. **"קריאה חוזרת"** - קריאה של מונה מים אשר לא נקרא / לא צולם בעת ביצוע קריאת מוני המים התקופתית ואשר על פי תנאי המכרז נדרש היה לקוראו / לצלם את קריא מד המים / לבצע צילום אחר ו/או אשר למנהל יש יסוד סביר להניח כי לא הייתה מניעה לקריאתו / צילומו;

3.9. **"בדיקת שטח"** - בדיקה של מד המים, קריאתו החוזרת על פי דרישת המזמין לצרכי ביקורת, בדיקה של הנכס בו הוא מותקן, וכל בדיקה אחרת המבוצעת סביב מקום התקנתו של המונה.

4. הגדרות כספיות

4.1. **"שנת כספים"** - השנה הקלנדארית;

4.2. **"חיוב שוטף"** - חיוב שבוצע בתוך שנת הכספים השוטפת, שטרם חלף המועד האחרון לתשלומו והמתייחס אל מוצר או אל שרות שחויב בתוך שנת הכספים (ולעניין חישוב עמלת הגביה - מים וביוב בלבד);

4.3. **"חוב בפיגור"** - חוב שחלף המועד האחרון הנקוב בדין לתשלומו;

4.4. **"חובות שנים קודמות"** - חיובים שבוצעו בגין מוצרים או שירותים שנצרכו קודם לשנת

- 4.5. הכספים גם אם חויבו במהלך שנת הכספים (ולעניין חישוב עמלת הגביה – מים וביוב בלבד);
"חיובים וחובות" - הזוכה במכרז יגבה את כלל חיובי וחובות המזמין כולל אלה שלא תשולם בגינם עמלת גביה.
- 4.6. "החיובים והחובות הנכללים בעמלת הגביה" - כלל החיובים והחובות בגין מים וביוב בלבד.
יש לשים לב כי לא כלולים חיובים וחובות בגין הוצאות אכיפה, ניטור שפכים, בורות, תיקוני צנרת, התקנות מדי מים, אגרות ביוב מפעלים והיטלים ו/או דמי הקמה וסכומים שנגבו מחברת "אינפיניה" (להלן "מפעילי נייר"). כלל החיובים והחובות הנכללים בעמלת הגביה יחושבו ללא מע"מ שחויבו בו הצרכנים.
- במידה והחקיקה ו/או הרגולציה ו/או הנחיות רשות המים יגבילו בעתיד את הסכום שממנו ניתן לחשב ולשלם את עמלת הגביה, תשונה נוסחת החישוב של הסכום ממנו יבוצע חישוב העמלה בהתאם לפרשנות המשפטית של היועצים המשפטיים של התאגיד בלבד. אחוז העמלה לא ישתנה והקבלן לא יפוצה.
- 4.7. "סכום הגביה בפועל" חיובים וחובות הנכללים בעמלת הגביה ונרשמו בספרי התאגיד כנפרעים. בהתאם לדוח מאזן גביה לפי תנועות, ללא מע"מ, לפי תאריך אסמכתא.
- 4.8. "אחוז עמלת הגביה" - אחוז העמלה שהוצע ע"י הזוכה במכרז, מספר עם עד 2 ספרות לאחר הנקודה העשרונית.
- 4.9. "עמלת הגביה" - הסכום שיתקבל מהכפלת סכום הגביה בפועל באחוז עמלת הגביה.
- 4.10. "הוצאות אכיפה מרביות" - "הוצאות האכיפה המירביות" נקבעו על פי תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א-2011. לא יושתו על החייבים הוצאות העולות על הוצאות אלה וסכומים העולים על הוצאותיו הישירות של הקבלן. במקרה של הוצאות שאינן מפורטות בהוצאות האכיפה המירביות, יקבע המזמין גובה הוצאות אלה. המזמין יאשר את גובה ההוצאות שאותן ישית הקבלן על החייבים. הקבלן יגיש מדי שנה לתאגיד תחשיב המצדיק את הוצאות האכיפה המרביות. לא יגבו הוצאות אכיפה ללא אישור המזמין ובכתב.
- 4.10.1. לא יושתו על החייבים הוצאות העולות על הוצאות האכיפה המירביות וכן הוצאות העולות על ההוצאות הישירות בגין הנקיטה באמצעי האכיפה, בהתאם לתחשיב אשר יהיה כפוף לאישורו של התאגיד (הנמוך מבין השניים).
- 4.10.2. במקרה של הוצאות שאינן מפורטות בהוצאות האכיפה המירביות, יקבע המזמין גובה הוצאות אלה.
- 4.11. "הוצאות אכיפה" - הוצאות אכיפה של גביה מנהלית ומשפטית שהושתו ע"י הקבלן בתקופת ההסכם והארכות. מובהר כי הוצאות האכיפה שיושתו על החייבים לא יעלו על הוצאות האכיפה המירביות.
- 4.12. "הוצאות אכיפה שנגבו בפועל" – הוצאות אכיפה שנגבו ונרשמו בספרי התאגיד כנפרעים. ראה דוח מאזן גביה לפי תנועות, ללא מע"מ, לפי תאריך אסמכתא.
5. "התמורה" - התמורה המגיעה לנותן השירות בגין אספקת השירותים כמפורט בהסכם;
6. "מדד" - מדד המחירים הכללי לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי;
7. "הוראות המזמין" - הנחיות המנהל בכתב, לרבות חוזרים פנימיים ונהלי עבודה פנימיים של המזמין, קיימים או עתידיים, ולרבות הנחיות היועץ המשפטי מטעם המזמין;

ב. מידע לקבלן

1. סכום החיוב השנתי במים וביוב לצורך חישוב עמלת הגבייה בשנים האחרונות מפורט להלן:

שנה	סכום ללא מע"מ
2023	76,094,215
2024	83,359,815

הערה: סכום החיוב אינו כולל את החיוב מחברת אינפיניה ("מפעלי נייר").

2. להלן נתוני האכיפה כפי שנרשמו בשנים קודמות:

שנה	כמות מכתבים שנשלחו בדואר רגיל	כמות מכתבים שנשלחו בדואר רשום	כמות עיקולי בנקים	כמות עיקולים ברישום	כמות עיקולים בפועל	סכום חיוב הוצאות (ש"ח)	סכום גביית הוצאות (ש"ח)
2021	51,270	15,915	429	לא בוצע	לא בוצע	998,274	408,311
2022	40,521	15,884	665	לא בוצע	לא בוצע	1,142,996	504,492
2023	47,664	17,062	526	לא בוצע	לא בוצע	1,039,707	453,499
2024	41,755	12,447	539	לא בוצע	לא בוצע	1,093,794	461,010

3. להלן פרוט הפניות למוקד הספק הנוכחי בשנים 2023-2024 כפי שנמסרו ע"י הספק הנוכחי (לידעה בלבד).

סה"כ שנתי	כמות פניות- מוקד
2023	40,031
2024	35,617

ג. תמצית התחייבויות הקבלן

1. הקבלן מתחייב כי הוא ועובדיו יפעלו במסגרת החוק, הנחיות המחוקק, הנחיות הרגולטורים בתחום הפעילות של תאגיד מי חדרה, הנחיות תאגיד מי חדרה גביה בתנאי שאינן סותרות את הוראות כל דין והנחיות הרגולטורים בתחום.
2. הקבלן מתחייב לתפעל את מערכות המחשוב של המזמין לבצע עיבודים שוטפים, להפיק דוחות נדרשים ע"י הרגולטורים בתחום ובמועדים שדרשו וזאת ככל שמערכת המחשוב של המזמין מאפשרת לבצע. במידה והדוחות דורשים עיבוד נוסף בתוכנות משרדיות אחרות כגון Word, Excel, ו Word הקבלן מתחייב להפיק את הדוחות באמצעותם.
3. הקבלן מתחייב להפעיל את מחלקות הגבייה והאכיפה תחת אמות מידה שיקבעו ע"י המחוקקים, הרגולטורים בתחום הפעילות של תאגיד מי חדרה והנחיות תאגיד מי חדרה בתנאי שאינן סותרות את הוראות כל דין.
4. הקבלן מתחייב לדאוג כי כל הצרכנים יחויבו בהתאם להוראות כל דין ולתקן במקרים של טעויות את הטעון תיקון. הקבלן מתחייב כי אחוזי הגבייה של תאגיד מי חדרה יהיה מהגבוהים

- בתאגידים שבהן אוכלוסיות שהמרכיב הסוציאוקונומי שלהן דומה לאוכלוסיית תאגיד מי חדרה.
5. הקבלן מתחייב להפעיל מערכת אכיפת גביה ולדאוג כי כל הצרכנים שאינם עומדים בהתחייבויותיהם יטופלו במסגרת המערכת. הקבלן מתחייב לפעול בהתאם לאמות מידה שיקבעו ע"י המחוקקים, הרגולטורים בתחום הפעילות של תאגיד מי חדרה והנחיות תאגיד מי חדרה בתנאי שאינן סותרות את הוראות כל דין.
6. הקבלן מתחייב לספק שרותי מוקד חיצוני לתשלומים, בירורים, זימון תורים וסיוע טכני לטפסים דיגיטליים, שיפעל מחוץ למשרדי המזמין וירחיב את מועדי השרות לנישומי המזמין. על פי דרישת המזמין הקבלן מתחייב לספק שרותי מוקד פנימי לתשלומים, בירורים, זימון תורים וסיוע טכני לטפסים דיגיטליים שיופעל ע"י עובדי הקבלן המועסקים בתאגיד.
7. הקבלן מתחייב כי לצורך ביצוע העבודות והשירותים, הנכללים במסגרת המכרז, יעמיד בהתאם לדרישות המזמין, מנהלים ועובדים בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
8. הקבלן יודע כי המזמין אינו מחויב לרכוש את כל השירותים ממנו ואין המזמין מחויב לכמויות הצרכנים, כמות עובדי הספק הנדרשים, מחזור כספי או כל שינוי שעשוי להשפיע על הכנסות הקבלן ולא יוכל לטעון כי קופח או נפגע כתוצאה משינוי כלשהו בכמויות אלה.
9. הקבלן מודע לעובדה כי הוראות המחוקקים והרגולטורים עשויות להשתנות מעת לעת והוא מתחייב לפעול על פיהן ללא כל תמורה כספית נוספת.
10. הקבלן יודע כי מנכ"ל/ית המזמין ו/או מי מטעמו/ה (להלן-"הממונה") יהיה איש הקשר היחיד מטעם המזמין אשר יתאם וינחה את הקבלן בפעולותיו. הממונה יהיה רשאי לבדוק בכל זמן שהוא את ביצוע השירותים על ידי הקבלן, לפקח ולהשגיח כי הקבלן עומד בתנאי מסמכי המכרז, בנהלי המזמין בהוראות החוק, החקיקה, הפסיקה והנחיות הרגולטורים המחייבים את המזמין. כל הוראה שתינתן לקבלן על-ידי הממונה, תחייב את הקבלן.
11. הקבלן מצהיר, כי ידוע ומוסכם עליו, שהממונה, יהיה רשאי בכל שלב של הטיפול להורות על הפסקת טיפול בחייב כלשהו או מתן תנאים חריגים. כל הוראה מסוג זה תחייב את הקבלן אם ניתנה בכתב בלבד.
12. הקבלן יודע כי הממונה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להורות לקבלן להעביר את הטיפול בגביית חובות שלא נגבו במלואם, בתוך 12 חודשים, מהמועד בו הועבר החוב לטיפול הקבלן, לטיפול המזמין או לטיפול מי מטעמו.
13. הקבלן יפסיק את מתן השירותים, כולם או מקצתם, לזמן מסוים או לצמיתות, לפי הוראה בכתב מאת הממונה, בהתאם לתנאים ולתקופה שצוינו בהוראה, ולא יהא הקבלן מוסמך לחדש את השירותים כאמור, אלא אם ניתנה לו הודעה על כך בכתב מאת הממונה ו/או מי מטעמו.
14. הקבלן ימנה מנהל גביה מטעמו שת/יהיה בעל/ת כישורים הנזכרים בטבלה בסעיף א' לעיל במסמך זה, והוא/היא שת/יהא אחראית לביצוע השירותים המפורטים בהסכם זה (להלן: "מנהל גביה"). מנהל הגביה יהיה איש/אשת הקשר מול המזמין ות/יהיה ממונה על כל עובדי הקבלן. זהות/ותה של המנהל/ת הגביה תאושר תחילה על ידי הממונה בטרם מינוי/ה לתפקיד.
15. הקבלן ימנה סגן/ית מנהל גביה מטעמו שת/יהיה בעל/ת כישורים הנזכרים בטבלה בסעיף א' לעיל במסמך זה, והוא/היא שת/יהא אחראית לביצוע השירותים המפורטים בהסכם זה (להלן: "סגן המנהל"). זהות/ה של סגן המנהל תאושר תחילה על ידי הממונה בטרם מינוי/ה לתפקיד.

16. הקבלן ימנה מטעמו עובדים/ות נוספים שיהיו בעלת/ת כישורים הנזכרים בטבלה בסעיף א' לעיל במסמך זה, בכמות המפורטת באותה טבלה, לפחות. הממונה ו/או מי מטעמו יודיע בכתב לקבלן על הכמות הנדרשת. זהותם של העובדים/ות תאושר תחילה על ידי הממונה בטרם מינויים לתפקיד.
17. הקבלן מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת, כך שרמת השירותים שישנתנו על-ידי הקבלן לא תיפגע. (מחלה עד למחרת או השתלמות חד יומית של עובד לא תחויב בהחלפה).
18. הקבלן מתחייב כי עובדיו יאושרו על-ידי המזמין. כן מתחייב הקבלן, כי כל עובד מטעמו יתחייב לשמור ולקיים הוראות כל דין וכל הנחיה והוראה של הממונה במהלך מתן וביצוע השירותים.
19. הקבלן מתחייב שלא להעסיק קבלני משנה מטעמו לביצוע שירותי הגבייה על-פי הסכם זה, אלא אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מאת המזמין.
20. הקבלן מצהיר, כי ידוע לו כי כל הנתונים, הרשומות, המסמכים וכל מידע נוסף אחר שיגיעו לידינו בשל או עקב ביצוע השירותים, בין באמצעים אלקטרוניים ובין בכל אמצעי אחר (להלן: "הרשומות") הינם קניינו הבלעדי של המזמין והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות במקום סגור ומאובטח כך שלא יהיה אליו גישה ישירה ולא להעבירן לצד ג' כלשהו.
21. הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי לא יאושר חיוב חייבים בהוצאות גביה שנעשו שלא בהתאם לנוהלי האכיפה כפי שיקבעו מעת לעת ע"י הממונה ו/או מי מטעמו. ולפיכך אין ולא יהיו לו תביעות כספיות בקשר לשינויים שיעשה המזמין בנהלי האכיפה.
22. על הקבלן לגבש תוכנית עבודה שנתית בתיאום עם הממונה, להציגה לאישור המזמין ולפעול למימושה לאחר אישורה ע"י המזמין. מודגש כי התוכנית השנתית תכלול, בין היתר, דרכים ואמצעים להגדלת הכנסות המזמין מגביה, בין היתר, באמצעות הגדלת בסיס חיובי המיס והביוב, קיצור זמני גביית החובות, והעלאת שיעור הגבייה.
23. על הקבלן לקלוט למערכת חיובי אגרות והיטלים למערכת הממוחשבת לא יאוחר מ 14 יום מקבלתם, להפיק את השומות ולשלוח אותם לצרכנים.
24. על הקבלן לטפל ולסייע למזמין במענה להשגות וערעורים בכל הנושאים המוגדרים במסמכי מכרז זה בשיתוף פעולה עם כל גורמי המזמין לרבות היועצים המשפטיים שלה. באחריות הקבלן לטפל בהשגות אלה בהתאם ללוחות הזמנים שהכתיבו הרגולטור והמזמין.
25. על הקבלן לעדכן תעריפי המיס לרבות מתן המלצות מקצועיות ומשפטיות לתכולת טבלת התעריפים פרסומה ולניסוחה.
26. על הקבלן לגבות בין השאר קנסות בית משפט בתחומי הפעילות של המזמין.
27. על עובדי הקבלן לבצע הפקת אישורים לטאבו כולל בדיקה משפטית.
28. על עובדי הקבלן לבצע עבודות נוספות הדרושות לצורך חיוב המיס והביוב, אגרות, היטלים וכל חיוב ותשלום נוסף שיגדיר המזמין לזוכה במכרז זה, כולל מעקב אחר ביצוע התשלום ואכיפתו.
29. מובהר כי עובדי הקבלן יעבדו במשרה מלאה, כהגדרתה בדין.
30. מבלי לגרוע מהאמור, הקבלן מתחייב כי עובדיו יעבדו במועדי קבלת הקהל של התאגיד.
31. בימים בהם יש קבלת קהל אחרי השעה 16.00 יאושו עמדות קבלת הקהל ב-4 עובדים לפחות, על פי הצורך והחלטת מנהל הגביה או על ידי מנהלת צרכנות מיס ושירות לצרכן של התאגיד.

32. בימי קבלת קהל השירות יינתן עד לסיום הטיפול בלקוח האחרון שנכנס למשרד במועדי קבלת הקהל.
33. בערבי חג לא תהיה קבלת קהל. המזמין יוכל לשנות את ימי ושעות קבלת הקהל ללא תשלום תמורה נוספת לקבלן.
34. נספח א'1 - מפרט טכני - מחשוב, ציוד ואבזור - נספח א'1 - מהווה הרחבה של נספח זה ובא להרחיב את הסעיפים הרלוונטיים המפורטים בנספח זה, הקבלן מחויב לעמוד באמור בנספח א'1 זה.

מרכז שירות לקוחות

ד. תפעול מלא של מחלקות הגבייה והאכיפה במזמין

1. הקבלן מתחייב להעמיד צוות עובדי גבייה ואכיפה, לפחות, כפי שמפורט בטבלה להלן:
(בכל מקום שמוזכר בו עובד בלשון זכר הכוונה היא גם לעובדת ולהפך)

קבו צה	תפקיד	השכלה	ניסיון בתחום התפקיד	ניסיון בתאגידי מים	כמות צרכנים (כרטיסי מים)	הכרת מערכת המחשוב של המזמין	כמות עובדים	נוסף
א	מנהל מחלקת שירות לקוחות וגבייה	אקדמית/ בגרות מלאה	6 שנים	4 שנים	20,000	שנתיים	1	שליטה באופיס, בנייה וניתוח דוחות תקציביים ומאזנים, ניהול תהליכי בקרה
א	סגן מנהל מחלקת שירות לקוחות וגבייה	אקדמית/ בגרות מלאה	3 שנים	2 שנים	20,000	שנתיים	1	שליטה באופיס, בנייה וניתוח דוחות תקציביים ומאזנים, ניהול תהליכי בקרה
ב	אחראי צרכנות מים וביוב	אקדמית/ בגרות מלאה	3 שנים	2 שנים	20,000	שנתיים	1	
ב	אחראי פניות בק אופיס	אקדמית/ בגרות מלאה	3 שנים	2 שנים	10,000	שנה	1	
ב	אחראית/לוגית מים וקר"מ	אקדמית/ בגרות מלאה	שנה	שנה	10,000	שנה	2	
ב	אכיפה	אקדמית/ בגרות מלאה	שנה	שנה	כל גודל	שנה	2	
ב	נציגי שירות לקוחות	אקדמית/ בגרות מלאה	שנה	שנה	כל גודל	שנה	5	
ב	איש שטח	12 שנות לימוד	שנה	שנה	כל גודל	אין צורך	1	
ג	מאבטח מרכז שירות לקוחות	12 שנות לימוד	שנה	אין צורך	אין צורך	אין צורך	1	אישור נשיאת נשק
	סה"כ						15	

2. הקבלן מתחייב כי ידווח למנהל או מי מטעמו על היעדרות מנהל או עובד לא יאוחר מ-10:00 ואת סיבת ההיעדרות.
3. בסוף כל חודש יעביר הקבלן דיווח נוכחות חודשי לממונה שיהיה תואם את היעדרויות היומיות כחלק מהחשבון החודשי.
4. הקבלן מתחייב כי בכל עת ישהה במשרדי התאגיד לפחות בעל תפקיד אחד מקבוצה א'. היעדרות בו זמנית של שני העובדים בקבוצה א' תגרור מתן קנס כמפורט בטבלת הקנסות.
5. הקבלן מתחייב כי בכל עת ישהה במשרדי התאגיד מאבטח מרכז שירות לקוחות מקבוצה ג'. היעדרות של המאבטח, תגרור מתן קנס כמפורט בטבלת הקנסות.
6. הקבלן מתחייב כי בכל עת ישהו במשרדי התאגיד לפחות 9 עובדים מקבוצה ב'. אי עמידה במדד זה, תגרור מתן קנס כמפורט בטבלת הקנסות.
7. על מנת להימנע מהפעלת מנגנון הקנסות, הקבלן מתחייב כי יספק באופן מיידי כח אדם חלופי הולם את דרישות המכרז, במקרה של ירידה בכמות העובדים כמפורט לעיל.
8. הקבלן יכשיר בכל תפקיד, ממלא מקום שיהיה לו את הידע להחליף את בעל התפקיד בעת הצורך.
9. במקרה של היעדרויות עובד שלא דווחו או תואמו עם המנהל על פי המפורט במסמכי מכרז זה יחויב הקבלן בקנסות בהתאם למפורט בנספח זה.
10. הקבלן יחליף באופן מיידי כל עובדת היוצאת לחופשת לידה.
11. הקבלן יחליף באופן מיידי כל עובד הנעדר מעל 7 ימי עבודה.
12. הקבלן יחליף באופן מיידי כל עובד שיעדר מעל שבעה ימי עבודה מכל סיבה שהיא כולל מילואים ומחלה.
13. כמות המים שמכר התאגיד בשנת 2024 היא כ- 9.3 מיליון קוב (ללא מפעלי נייר), כל תוספת של 400 אלפי קוב הנמכרת בשנה תחייב את הקבלן להוסיף על חשבונו עובד שירות נוסף. התחשבות בנושא זה תעשה על בסיס חודשי רבעוני או שנתי, בהתאם להחלטת התאגיד על בסיס השוואה לשנה קודמת.

ה. הפעלת מערכת המחשוב של המזמין ומערכות תומכות פעילות של הקבלן

1. הקבלן מתחייב כי לפחות שניים מהעובדים לעיל יהיו בעלי ניסיון בהפעלת מערכת הגביה הממוחשבת של המזמין כמפורט לעיל (נכון למועד היציאה למכרז פריוריטיטי) ויהיו מסוגלים לבצע בנוסף את העבודות הבאות:
 - 1) עדכון טבלאות המערכת.
 - 2) עדכון טבלאות התעריפים והמדדים של מערכת הגביה.
 - 3) הרצת עיבודים שוטפים כגון:
 - חישובי מים וביוב תקופתיים וכל חיוב תקופתי אחר.
 - הפקת קובץ תלושי חיוב.
 - בדיקת טסטים של התלושים.
 - העברת קבצים לבתי הדפוס ולמסב.
 - ביצוע קליטות של תשלומים ששולמו בבנק הדואר, בנקים ועוד.
 - ביצוע התאמות חשבונאיות מול הנה"ח של המזמין.
 - איזון, אישור וקיבוע של תנועות כספיות.
 - הפקת דוחות ומאזנים.
 - הורדת נתונים למדיה מגנטית.
 - תאומים מול בתי הדפוס וגורמי חוץ הקשורים להעברת המידע.

הפקת התראות שתועברנה לאישור של נציג המזמין.

4) עמידה במטלות מורכבות שדורשות ידע בהפעלת מחוללי דוחות.

2. הקבלן מתחייב כי המטלות לעיל יהיו זמינות לביצוע בכל עת על פי הנחיות המזמין. הקבלן מתחייב כי אחד משני העובדים יהיה נוכח במזמין בכל עת.

3. למען הסר ספק הרשימה המפורטת לעיל איננה ממצה את כל ההתחייבות הקבלן על פי מכרז זה והמזמין רשאי מעת לעת לדרוש עבודות ודיווחים נוספים בהקשר לעבודתו של הקבלן על פי מכרז זה.

1. דוחות פעילות ולוחות מכוונים (דשבורדים).

הקבלן ימסור לנציג המזמין, על פי דרישה מראש, דו"חות ערוכים בכתב כדלקמן:

1. **דוח תקבולים** - דוח חודשי מפורט, בכל ראשון לחודש בגין תקבולי החודש שחלף.
2. **דוח גביה** - דוח חודשי מפורט, בכל ראשון לחודש בגין שיעורי הגביה ל-12 תקופות החיוב האחרונות בהשוואה לתקופה מקבילה אשתקד.
3. **דוח סרגל אכיפה לפי תקופות חיוב** - כמות ספחים שהופקה בחלוקה לספחים ששולמו ולא שולמו. לגבי הספחים שלא שולמו תוצג חלוקה כמותית של: הודעות חוב, הודעה ראשונה והודעה שניה (מועד פתיחת תיק אכיפה).
4. **דוח פעולות אכיפה** - דוח חודשי על פי מועד פתיחת תיק אכיפה: הודעות שנדרשו, הודעות שלא נדרשו, חייבים שלא אותרו (הודעה חזרה כ"מען לא ידוע" או "עזב") והודעות שטרם נמסרו.
5. **דוח עיקולים ומימושים** - דוח חודשי על פי מועד פתיחת תיק אכיפה: כמות פעולות עיקול שבוצעו, כמות ספחים ששולמה בעקבות העיקול, כמות ספחים שמומשה.
6. **דוח גיול** - דו"ח תקופתי, אחת ל-90 יום, הכולל פירוט חובות החייבים לפי התקופה בה נוצר, הכולל סטטוס ושלבי הטיפול בכל חוב וחוב.
7. **דוח המלצה לטיפול משפטי** - אחת ל-90 יום, הכולל המלצות הקבלן למזמין בגין חובות שנחזים להיות חובות שאינם ניתנים לגבייה לאחר מיצוי הליכי הגביה ומומלץ להעביר לטיפול משפטי והנימוקים לכך.
8. **דוח חובות אבודים** - דוח תקופתי, אחת ל-90 יום, הכולל המלצות הקבלן למזמין בגין חובות שיש למחוק מהמערכת כחובות אבודים והנימוקים לכך.
9. **דוח מנות האכיפה והגביה**, סכום המנה, אחוז וסכום הגביה.
10. **פרוט חייבים** ופרוט של הפעולות שנעשו מולם.
11. **מאזני גביה**.
12. **פרוט וריכוז של דוח הוצאות האכיפה שהושתו על החייבים והקף הגביה מההוצאות**.
13. **הפקת דוח גביה** (לביצוע התאמות חודשיות עם אגף הכספים).
14. **הכנת דוחות שוטפים ולוחות מכוונים (דשבורדים) הכוללים:**
 - הקבלן מתחייב להעמיד לרשות המזמין דוחות ולוחות מכוונים (דשבורדים) שיאפשר למנהלים מטעם המזמין לעקוב אחר פעילות הקבלן בהתאם למפורט להלן:
 - 1) כמות לקוחות הרשומים לחשבון במייל
 - 2) כמות ספחים שנשלחו במייל
 - 3) כמות ספחים לשוברים חכמים שנשלחו
 - 4) דוח תשלומים על פי אמצעי תשלום מול תקופה קודמת שתבחר לרבות אחוז מכלל התשלומים.
 - 5) מידע פרטני וריכוזי על כמות הפניות לפי סוג משימה ובאלה תחומים נעשו.

- 6) מידע בכל טווח תאריכים על כמות הפניות למוקד הקבלן, כמות הנטישות, כמות הפניות על פי זמן ההמתנה למענה בקפיצות של 30 שניות, משך הזמן שטופלה הפניה כמות בקפיצות של 30 שניות, חלוקת הפניות על פי נושאי טיפול, חלוקת הפניות על פי תשלום או ברורים, התפלגות התשלומים על פי אמצעי תשלום.
- 7) מעקב תשלום לפי ספחים, כמות הו"ק לפי ספחים.
- 8) זמן ההמתנה בתור במשרדי שירות הלקוחות- (דו"ח שבועי וחודשי המרכז את נתוני השרות של הסניף, כמות נטישות, פילוח לפי נושאי טיפול או כל דיווח אחר אותו ידרוש המנהל ומבוסס על פעילות הסניף.
- 9) בטווח תאריכים כמות הצרכנים שטופלו ע"י כל פקיד קבלת קהל כולל סיכומים ברמת מחלקה או סה"כ פניות. כולל זמן המתנה בקפיצות של דקה.
- 10) בטווח תאריכים אחוזי גביה חודשיים ושנתיים.
- 11) בטווח תאריכים כמות החייבים שחויבו בהוצאות אכיפה, כולל התפלגות לפי סוג פעולה כולל סיכום סכומים לפעולה וסה"כ כללי.
- 12) בטווח תאריכים כמות החייבים ששילמו הוצאות אכיפה, כולל התפלגות לפי סוג פעולה כולל סיכום סכומים לפעולה וסה"כ כללי.
- 13) בטווח תאריכים כמות הטפסים המקוונים והדיגיטליים שהוגשו מזמין בפילוח לפי סוג הטופס (נושא ותת נושא), תקין או לא תקין, תוך כמה זמן טופל הטופס בהתפלגות לפי מחלקות ומטפלים) בקפיצות זמן של ימי עבודה). כולל חריגה מהסכם רמת השירות שיקבי על ידי המזמין.
- 14) בטווח תאריכים (חודשי ושנתי) דוח נוכחות עובדים, התפלגות פרטנית כולל ימי חופשה, מילואים, מחלה, היעדרויות מכל סיבה, הפרשי שעות וימים למילוי ההתחייבות של הקבלן.
15. הפקת כל דשבורד, דוח / קובץ שיוורה הממונה וניתן להפיקו ממערכות המחשוב של המזמין. מובהר כי המזמין יהיה רשאי להוסיף דוחות ולוחות מכוונים לכל סוג פעולה שיבצע הקבלן. ולצורך ניתוח נתונים שונים הקשורים לפעולות הגבייה שמבצע הקבלן.

ז. בקרת לוגית של קריאות מים

1. תאגיד מי חדרה מפעיל מערכת קר"מ. הקבלן נדרש לספק על חשבונו מערכת / מודול שמסייעים לבצוע הבדיקה הלוגית של קריאות המים, להלן – "מערכת לבדיקות לוגיות". עובדי הקבלן מחויבים להשתמש במערכת זו או בכל מערכת חלופית אחרת שתועמד לרשותם ע"י המזמין. מובהר כי הקבלן מתחייב כי לפחות שניים מהעובדים המפורטים לעיל יהיו בקיאים בהפעלת המערכת לבדיקות לוגיות והפקת כל הדוחות הנדרשים לעיל ולהלן.
2. על המערכת לבדיקות לוגיות לאתר ולהתריע בין השאר על:
 - 1) מדי מים חסרי קריאות
 - 2) קריאות מים ללא מד
 - 3) צריכות נמוכות ו/או גבוהות בהתאמה למהות השימוש במים.
 - 4) מדי מים עצורים
 - 5) חריגה על פי החלטת המזמין.
 - 6) כל דרישה וחריגה הנדרשת על פי אמות המידה של רשות המים, מחוקק ורגולטור שהנחיותיו מחייבות את המזמין.
3. על עובדי הקבלן להפיק את הדוחות הבאים לפני הפקת שובר ולאחר בחינת לוגית:
 - 1) דוח מדים ללא שימוש מול אשתקד וממוצע צריכות

- 2) דוח מדים בסטטוס נמוך מול אשתקד וממוצע צריכות
- 3) דוח גיול מדים הנדרשים להחליף
- 4) דוח הפרשי מדידה חריגים / חריגים מאוד
- 5) דוח צרכנים גדולים מול אשתקד וממוצע צריכות
- 6) דוח צריכות חריגות/ חריגה מאוד ופירוט הפעולות שבוצעו מול הלקוחות
- 7) דוח צריכות לסוג שימוש גינן ובניה ללא שימוש
- 8) דוח הפרשי מדידה שליליות
- 9) דוח מצבי מונה ברצף
- 10) דוח מדים בהערכות בתוספת צריכת אשתקד וממוצע צריכות
- 11) דוח מצב מונה סגור בפעם הראשונה
- 12) דוח מדים תקולים תקופה ראשונה ושניה.
- 13) דוח חשבונות מים גבוהים מעל 3,000 ש"ח

4. הקבלן מתחייב כי המטלות לעיל יהיו זמינות לביצוע בכל עת על פי הנחיות המזמין. הקבלן מתחייב כי אחד משני העובדים יהיה נוכח במזמין בכל עת.
5. למען הסר ספק הרשימה המפורטת לעיל איננה ממצה את כל ההתחייבות הקבלן על פי מכרז זה והמזמין רשאי מעת לעת לדרוש עבודות ודיווחים נוספים בהקשר לביצוע הבקרה הלוגית על קריאות המים.

ח. הכשרת עובדים

1. הקבלן מתחייב להכשיר את עובדיו בטרם התחילו לעבוד במזמין ולדאוג להכשירם ולעדכנם מעת לעת ולפי הצורך הנדרש
2. הקבלן מתחייב להוציא כל אחד מעובדי הגביה להשתלמויות מקצועיות של חמישה ימי עבודה בשנה לפחות בתחומי עיסוקם. הקבלן מתחייב להכשיר על חשבונו גם את עובדי המזמין שיש להם קשר כלשהו למחלקת הגביה.
3. הקבלן מתחייב לדאוג כי מנהלי הגביה והאכיפה יקבלו השתלמות של לפחות חמישה ימי לימודים בשנה בתחומי עיסוקם.
4. הקבלן מתחייב לספק דפי מידע והדרכה לעובדיו ולעובדי המזמין במחלקת הגביה בנושאים הקשורים בעבודת מחלקת הגביה בתחומים של מידע משפטי, פסיקה, מידע וכלכלה וכלי בבקרה. העמדת אתר אינטרנט שבו מופיע המידע המבוקש בסעיף לרשות עובדי המזמין זה יהווה יתרון איכותי לקבלן.

ט. הופעת העובדים

1. הקבלן מתחייב כי העובדים יגיעו לעבודתם לבושים על פי החלטות המזמין, בתלבושת אחידה או בתלבושת אחרת. הלבוש יהיה הולם ומכובד המתאים לאופי האוכלוסייה בעיר ובישובים שבהם פועל התאגיד ויישאו תגית זיהוי על פי החלטת המזמין, בהתאם להנחיות הממונה או מי מטעמו.
2. הקבלן מתחייב להכשירם בתחום מתן השירותים, הליכות שרות וינחה את העובדים לפעול בהתאם.

י. אישור עובדים והחלפתם

1. הקבלן מתחייב לשבץ עובדים ומנהלים שיקבלו מראש את אישור הממונה או מי מטעמו.
2. הקבלן מתחייב להחליף כל עובד ו/או מנהל בתוך שבעה ימי עבודה מהרגע שבו יורה לו הממונה או מי מטעמו לעשות כך.
3. לקבלן לא תהיה זכות ערעור על החלטת המזמין בהקשר לאמור לעיל.

יא. עובדים ונוהלים

עובדי הקבלן מחויבים לעבוד בהתאם לנהלי המזמין. המזמין רשאי לשנות מעת לעת את נהליו ולקבלן לא תהיה זכות ערעור על כך.

י.ב. התהליכים העיקריים בקבלת קהל

1. הקמת נכסים חדשים
2. הקמת צרכנים חדשים
3. הקמת בית משותף
4. שיוך צרכנים לנכסים
5. איתור צרכן.
6. בירור מצב חשבון של הנישום, ומתן הסבר על היתרה בחשבון. הפקת חשבון לתשלום וקליטת התשלומים כולל מתן קבלה וחשבונית.
7. חיוב צרכן בעקבות תיקונים שונים מטעם התאגיד
8. ביצוע הסדר תשלומים בהתאם להוראות המזמין.
9. מתן הסבר על מהות החיוב בחשבון (כולל חיובים חריגים), דרך יצירת החיוב, הקשר שבין הנכס וסיוגו וכן קריאות המים לחיוב. יובהר כי מדובר בכל סוגי החיוב כולל מים וביוב).
10. משלוח רשימת קריאות מים היסטורית לצרכן (לצרכן בודד כולל המד/ים הראשיים)
11. מתן הסבר לצרכן על הנחות והסדרים כולל קליטת הוראות קבע ונתוני הנחות.
12. מתן הסבר לצרכן על מדים חכמים הנקראים מרחוק
13. מתן הדרכה לצרכן על השגות וערעורים.
14. קליטת בקשות לבדיקת צריכה (כולל הוצאת מד המים לבדיקה)
15. **שיווק אגרסיבי** של החתמה על הוראות קבע והגדלת אחוז בעלי הוראות הקבע.
16. קליטת פניה להשגה וערעור.
17. תיקון חשבון היסטורי. (חשבון היסטורי משמעו חשבון שהופק)
18. תיקון חשבון היסטורי לבית משותף. (חשבון היסטורי משמעו חשבון שהופק)
19. מתן הסבר על ועדת הנחות או על הנחות המגיעות לצרכן
20. עדכון פרטי צרכן בתיקו
21. החלפת משלמים בנכס. (כולל ביצוע תהליך החלפת מחזיקים ושוכרים)
22. החלפת בעלים בנכס. (כולל ביצוע תהליך החלפת בעלות בנכס)
23. הכנת שובר לתשלום, קליטת התשלום באמצעי תשלום מגוונים.
24. הפקת אישורים ככל שיוורה המזמין כולל אישורים למס הכנסה, לטאבו ולכל גורם אחר.
25. קליטת כל מסמך שישלח הצרכן לתיק הצרכן.
26. מתן הסבר על טפסים מקוונים ודיגיטליים של המזמין כולל סיוע במילוי המזמין.
27. משלוח של טפסים מקוונים ודיגיטליים לצרכן לצורך מילוי. (בדוא"ל, באמצעות קישור, במסרון, בווטסאפ).
28. קליטה וטיפול בטפסים מקוונים ודיגיטליים ככל שיוורה המזמין ובטווח זמן שלא יעלה על שני ימי עבודה לא כולל יום קבלת הטופס.
29. טיפול בבקשות להחזר כספי כולל ביצוע ההחזר בהתאם להוראות והנחיות המזמין.
30. מענה בטלפון לצרכנים.
31. עדכון נפשות המתגוררות בנכס (בין השאר מול משרד הפנים).
32. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו במסגרת פעולות הגבייה שיבוצעו על-ידו, לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת המזמין בלבד על-פי חשבון בנק ייעודי

שיפתח למטרה זו באופן שבו יגבה תחילה החוב ואח"כ את הוצאות הגבייה שנצברו לו. התשלומים כולם יירשמו באמצעות קופה רושמת או בכל אמצעי אחר, כפי שיאושר בכתב על ידי נציג המזמין מיד עם קבלתם, ויופקדו כאמור ביום בו נגבו.

33. טיפול בהמחאות חוזרות, כולל הפקת חיוב חדש לתשלום בתוספת עמלות הבנק, כולל הפקת שובר חדש לתשלום. כולל העברה לאכיפה במידה ולא בוצע תשלום בהתאם להוראות המזמין.
34. תיעוד כול הפעולות במערכת לניהול קשרי הלקוחות של המזמין.
35. למען הסר ספק – באחריות הקבלן לטפל בחלוקת הדאר מול דואר ישראל או כל קבלן לחלוקת דואר כמותי שעמו יבחר המזמין להתקשר, להכין גלופה לחשבונות דו תקופתיים והתראות ולהתנהל מול בית הדפוס שאתו המזמין בהסכם חוזי, כולל תיאומים והגהה מול בית הדפוס וכל הקשור לליווי הפעולות הקשורות להכנת התלוש השוברים וההודעות.
36. אחריות הקבלן לדאוג לחובות ההיסטוריים- לבצע הפקת התראות, פעולות אכיפה- צד ג' שעבודי מקרקעין וכד', עדכון כתובות, הכול כדי למנוע התיישנות ולהגביר את הגבייה והאכיפה.
37. אחריות הקבלן לטפל בדואר החוזר ולעדכן כתובות- הקבלן יעדכן מעת לעת באמצעות מערכת אותה תספק המזמין לקבלן.
38. באחריות הקבלן לבצע מעקב דאר נכנס ויוצא וידווח למנהל באופן יומי על הטיפול וסגירת הפניות.
39. עובדי הקבלן יבצעו תיוק בקלסרים, לרבות סריקה וארכוב בצמוד אל כרטיס הצרכן במערכת ה CRM המהווה חלק אינטגרלי ממערכת הגבייה בה נעשה שימוש על ידי המזמין.
40. מענה לפניות הצרכנים בכל דרכי הפניה (בטלפון, בדוא"ל, במסרון, באמצעות אתר האינטרנט, במערכת קשר לקוחות בכתב) בתוך שני ימי עבודה לא כולל יום קבלת הפניה.
41. חובת דיווח – בכל נוהל יקבע ע"י המנהל מי הגורם המטפל מטעם הקבלן, והקבלן ידווח למנהל על הליך הטיפול וסיומו לפי בקשת המנהל.
42. באחריות הקבלן לבצע מעקב אחר תהליכי הבניה של כל הנכסים ברחבי העיר חדש/תוספת בניה, מיום הפקת אגרת הבנייה ועד לגמר הבנייה וקבלת טופס 4, תוך בקרה אחר אכלוס הנכס.
43. הקבלן יבצע מעת לעת סיורי שטח לאיתור שינויי שימוש במים בבניה חדשה/תוספת בניה אשר לא דווח למחלקת הגבייה בנוהל רגיל (הכוונה היא גם לבנייה ללא התר או חורגת ממסגרת ההיתר).
44. עובדי הקבלן יעדכנו את קבצי הגבייה בנתוני מדידות שנעשו באמצעות בא כח המזמין- (עדכון של מדידות חדשות/תוספות בניה ועדכון סקרי נכסים ברחבי העיר). ידאגו להפיק חיובי אגרות והיטלים לנכסים הנמדדים ויוודאו האם שולמו אגרות בניה והיטלים בגינם המידע יועבר למנהל ולאגף ההנדסה של המזמין.
45. עובדי הקבלן מחויבים לעמוד באמות המידה שנקבעו ע"י רשות המים ויתעדכנו מעת לעת ובין השאר להודיע לצרכנים על צריכות חריגות, צריכות משותפות שליליות וגבוהות מהרגיל, חשדות לנזילות, שימוש לא ראוי במים ובביוב וכן על יתרות זכות הקיימות בחשבונות הצרכנים.
46. עובדי הקבלן מחויבים לבצע את פעולות התיקון הנדרשות במחשבי המזמין בהתאם להנחיות רשות המים ו/או הוראות הממונה (המחמיר מבניהם).

יג. התהליכים העיקריים באכיפת הגבייה והתנהלות הוצאות האכיפה

1. איתור חייבים בחתכים שונים.
2. אכיפה על פי פקודת המיסים גביה ועל פי כל דין, הקבלן מתחייב להנחות את עובדיו בביצוע כל השלבים ומשלוח כל ההודעות הנדרשות בהתאם לרוח הפקודות והוראותיהן. במקרה ותשתנינה הפקודות או תוחלפנה בכל הנחיה אחרת מתחייב הקבלן להנחות את עובדיו לפעול על פי ההוראות החדשות.
3. המזמין יוכל להורות לקבלן לשנות את התנהלותו בתנאי שההוראות וההנחיות אינן נוגדות את החוק ו/או

תקנות הרגולטורים השונים בתחום ולקבלן לא תהיה זכות ערעור על כך.

4. הוצאות אכיפה :

- 1) עובדי הקבלן המוצבים במזמין יבצעו את כל פעולות האכיפה כולל עיקול ברישום ועיקול בפועל כל עוד החוק מתיר זאת. הקבלן יממן את כל פעולות האכיפה שיבוצעו על ידי עובדיו.
- 2) במידה וישונה החוק יפעל הקבלן בהתאם לחוק והוצאות המזמין.
- 3) כל הוצאות הגביה שיגבו יופקדו בחשבון הבנק של המזמין.
* למען הסר ספק בהתאם למפורט בהוצאות המרביות המותרות לגביה, על ההוצאות האכיפה לא ישלם המזמין מע"מ וזאת משום שהוצאות האכיפה כוללות מע"מ.
- המזמין יהיה רשאי לבצע את פעולות האכיפה בסעיף זה בעצמה ו/או באמצעות קבלנים מטעמה ולא להעביר אותן לביצוע ע"י הקבלן. במקרה שהמזמין יעביר ביצוע פעולות אכיפה לקבלן אחר ו/או יבצע אותן בעצמו יחייבו עובדי הקבלן את החייבים בגובה החיובים שיוחלט עליהם ע"י המזמין. במקרה שהמזמין יבצע פעולות אכיפה חלקן ו/או כולן בעצמו ו/או באמצעות קבלנים אחרים מטעמו לא תשולם לקבלן תמורה כספית כנגד ביצוע פעולות אכיפה שלא יבוצעו ע"י הקבלן.
- 4) הקבלן יחתיים את הממונה על פקודת עבודה מפורטת ושमित לפני ביצוע הפעולות ואחריהם. ללא פקודת עבודה חתומה ומאושרת שבוצעה לא ישולמו סכומים אלו לקבלן.
- 5) הקבלן יממן את כל הוצאות האכיפה כולל: דואר, הוצאות דואר רשום, עמלות בנקים, תשלומים לצד ג' כנגד הוצאות עיקולי הבנקים שישולמו לצד ג'. (דהיינו כל הוצאות האכיפה ללא יוצא מין הכלל ימומנו ע"י הקבלן). יובהר כי במידה והקבלן נדרש למערכות ולשירותי צד ג' כנגד ביצוע פעולות האכיפה, הוא יממנם על חשבונו.
- 6) חויב חשבון הבנק של המזמין בהוצאות אכיפה, עמלות בנק כנגד הוצאות אכיפה, יחזיר הקבלן הוצאות אלה למזמין במייד או יפחית אותם מהחשבון הבא על פי החלטת המזמין.
- 7) במידה ועובדי הקבלן יבצעו את פעולות האכיפה המתוארות בסעיף זה על כל תתי סעיפיו תשולם התמורה כנגד כל הוצאה והוצאה אך ורק אם חייבו עובדי הקבלן את הוצאות האכיפה והגביה בעבורם בחשבונות הצרכנים.
- 8) כל הוצאות האכיפה שבוצעו ע"י עובדי הקבלן ונגבו על ידו בפועל יהיו תמורה לקבלן כנגד הוצאות האכיפה שהוציא.
- 9) הקבלן יחייב את החייבים בהוצאות האכיפה בהתאם להנחיות המזמין ויקלוט תשלומים כנגד פעולות האכיפה.
- 10) הוצאות האכיפה שבהם יחויבו החייבים יהיו בהתאם להוצאות המפורטות בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"כ-2012* או כל הוראת מחוקק או רגולטור אחר בתחום שתבוא במקומן ו/או על פי הנחיות המזמין..
- 11) במקרה שהמזמין יחליט על ביצוע הליכים אחרים המותרים על פי חוק שסכום הוצאותיהם אינו מפורט בתקנות המיסים גביה, יקבע המזמין באופן בלעדי את גובה ההוצאה שתשולם לקבלן. במקרה דנן הקבלן יוכל לסרב לבצע את הפעולה ואז המזמין יוכל להפעיל כל גורם אחר לביצוע ההליך והתמורה כנגד הוצאות אלה שיגבו לא תשולם לקבלן.
- 12) הקבלן מתחייב להעביר חובות שלא צלחה גבייתם לטיפול משפטי בהתאם להנחיית המזמין. וכן לעקוב

אחר ביצוע האכיפה המשפטית עד לסיום הטיפול בה. עובדי הקבלן מחויבים לבדוק את חיובי וזיכויי הוצאות האכיפה המשפטית ובמקרה שלא דווחו לדווחם למערכות המחשוב.

13) קנסות ופסקי דין של בתי משפט:

- א. המנהל או מי מטעמו יעביר לקבלן את פסקי הדין של בתי המשפט.
- ב. הקבלן מתחייב כי עובדיו יקלטו למערכת הגבייה והאכיפה של המזמין או של הקבלן (בהתאם להחלטת המזמין) את פסקי הדין.
- ג. הקבלן יפיק הודעות חיוב לחייבים ויעסוק בגביית הקנסות והחובות.
- ד. הקבלן מתחייב שעובדיו יגבו את החובות שלא שולמו על פי פקודת המיסים גביה ובהתאם להנחיות היועמ"ש של המזמין.

יד. מערכת האכיפה

1. המזמין יוכל לחייב את הקבלן לעבוד באמצעות **מערכת האכיפה של המזמין ו/או ע"י מערכת אכיפה ממוחשבת שתסופק ע"י הקבלן ללא תמורה נוספת במסגרת מכרז זה** לפיכך על הקבלן לצרף למסמכי ההגשה תיאור של מערכת האכיפה אותה יספק במידה ויידרש לכך ע"י המזמין.
2. במקרה שהמזמין יחליט לבצע את פעולות האכיפה באמצעות המערכת הממוחשבת של הקבלן, לא ישולמו לקבלן דמי שימוש בעבורה.
3. במקרה שהמזמין יחליט להשתמש במערכת ממוחשבת אחרת, מתחייב הקבלן להסב את הנתונים למערכת שתיבחר ולעבוד עליה בהתאם להנחיות הממונה. פעולות ההסבה יבוצעו על ידי הקבלן ללא תשלום, לא תהיה לקבלן שום זכות ערעור לגבי המערכת שתבחר על ידי המזמין.
4. מערכת המחשבים של הקבלן ותוכנת אכיפת הגבייה של הקבלן, תחובר ותותאם למערכת המחשבים של המזמין על פי הנחיות הממונה, הכול בכפוף להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות ולתנאי ניהול מאגרי מידע, הכל על חשבונו של הקבלן.
5. מובהר כי כל שאר המערכות הממוחשבות (למעט המערכות שמפורטות במסמכי המכרז שהקבלן חייב לספק על חשבונו במידה והחליט כך המזמין) ימומנו באופן מלא ע"י המזמין.
6. הקבלן מתחייב לערוך, על חשבונו, גיבוי יומי מלא של כל המידע והנתונים אשר יצטברו בידיו.

טו. ביצוע שירותי הגבייה והאכיפה

1. הקבלן מתחייב בזה כלפי המזמין כי הוא ערוך ומוכן להתחיל בביצוע השירותים במועד שיקבע ע"י הממונה או מי מטעמו.
2. על הקבלן להעמיד לצורך מתן שירותי הגבייה עובדים בהתאם לטבלה המצורפת לעיל ובכמות שיחליט עליה המזמין.
3. במקרה שהמזמין יחליט לעבוד עם מערכת האכיפה של הקבלן, על הקבלן לחבר על חשבונו את עובדי המזמין בהתאם להחלטות המזמין כמשתמשי המערכת ולאפשר לנציגי המזמין להפיק בעצמם מהמערכת כל דו"ח הנדרש לדעתם לביצוע ומעקב אחר פעילות האכיפה. כמו כן לאפשר לנציגי המזמין להוריד נתונים ממערכת האכיפה לכל מדיה מגנטית שתבחר על ידי המזמין (במיוחד לאקסל, וורד וקבצי טקסט). כל הפעולות המוזכרות בסעיף זה יתבצעו תחת מערכת הרשאות ואבטחה מתאימים לתקנים הישראליים המחמירים והמעודכנים. לא תתאפשר מחיקה פיזית של נתונים ממערכות האכיפה של הקבלן. על כל נתון שיוזן למערכת האכיפה יצוין מי הקליד אותו ומתי.
4. הממונה ו/או מי מטעמו יורה לקבלן להעביר את רשימת פרטי החייבים וסכום החוב של כל חייב והקבלן יבצע את השירותים על פי נוהל עבודה מפורט בכתב שיקבע על-ידי המזמין ויפעל לבצוע האכיפה אך ורק על

פי האישורים שיתקבלו מהמזמין ובכתב לכל פעולה ופעולה ומראש.

5. פעולות הגביה שיבוצעו על ידי הקבלן, יכללו:

- 1) אספקה, הכנה, הדפסה ושכפול של כל הטפסים הדרושים לביצוע פעולות אכיפת הגביה, הכל לפי הנחיה ובאישור הממונה ו/או מי מטעמו מראש לצורת הטפסים ולתוכנם לרבות עלויות משלוח הדואר.
- 2) הכנה ומשלוח תזכורות, התראות, הודעות דרישה וצווי עיקול.
- 3) הפצה וחלוקה של תזכורות, התראות, חשבונות דרישה וצווי עיקול, ככל שהוזמנו במסגרת הסכם זה, והכל על פי הוראות הדין והחוק בעניינים אלה ובאישור מראש של הממונה.
- 4) איתור הכתובות הנכונות של החייבים אשר עזבו את מקום מגוריהם הרשום במחשב המזמין.
- 5) עדכון מחלקת הגבייה במזמין בכתובת החדשה של החייב אשר אותרה על-ידי הקבלן, טיפול בדואר חוזר ומשלוח התראות חדשות לחייב. היה ולא ניתן לאתר את כתובות החייבים על-פי הרשימה שנמסרה מנציג המזמין לקבלן באמצעים סבירים, יפעל נציג המזמין על מנת לסייע בידו באיתור הכתובות.
- 6) מעקב אחר ביצוע הסדרי תשלום הכל כמפורט בהנחיות הממונה ו/או מי מטעמו שינתנו, בכתב, מפעם לפעם, ובכפוף לכל דין.
- 7) ניהול מעקב ממוחשב ושוטף אחר תשלומים של החייבים אשר חובותיהם הועברו לטיפול הקבלן במסגרת הסכם זה.
- 8) ביצוע תיאומים והתאמות כספיות עם גזברות המזמין בהתאם לדרישות הממונה, כפי שיופנו אל הקבלן מעת לעת.
- 9) ריכוז כל מידע הדרוש לצורך ביצוע עיקולים ורישומם על חייבים סרבני תשלום על ידי מי שהוסמך לכך על ידי הממונה.
- 10) טיפול בגביית שיקים חוזרים שנמסרו למזמין על-ידי חייבים באמצעות הקבלן, בהתאם להנחיות הממונה.
- 11) טיפול בבדיקת כל מסמך אחר שימסרו לקבלן בקשר עם מי מהחובות שבטיפולו או בכל עניין אחר הנוגע להתקשרות זו. הקבלן ימסור לנציג המזמין פירוט לגבי אופן הטיפול בתדירות שתיקבע, מעת לעת, על-ידי הממונה מראש ובכתב.
- 12) ביצוע טבלאות השוואה חודשיות להשוואת הנתונים הנאספים על ידי הקבלן עם הנתונים הנמסרים על ידי גורמים במזמין.
- 13) מימון של ליווי משטרת לביצוע העיקולים ברישום ובפועל כולל ביצוע תאומים בין המשטרה לבעלי התפקיד.
- 14) במידת הצורך הקבלן יעמיד על חשבונו מחסן הולם לאחסון המעוקלים שיעוקלו על-ידו במסגרת פעולות האכיפה של. המחסן יהיה בתחומי השיפוט של המזמין ויאושר על-ידי נציג המזמין. המעוקלים כולם יהיו באחריותו הבלעדית של הקבלן מרגע ביצוע העיקול ועד להעברתם חזרה לבעליהם ו/או מכירתם.
- 15) במידה וסכום הוצאה כלשהי לא יופיע בהוראת המחוקק ו/או בנספח זה יהיה המזמין רשאי לקבוע את סכום הוצאה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך, הקבלן יוכל לסרב לבצע את פעולות האכיפה שאת הוצאותיהן קבע המזמין ואינן מפורטות בהוצאות האכיפה ואז יוכל המזמין לבצען בעצמו ו/או באמצעות כל קבלן אחר. במקרה דנן לא יקבל הקבלן תמורה עבור הגביה מהוצאות אלה וכן לא יקבל את עמלת הגביה בגין החוב שנגבה.

טז. הכנת תיקים למחיקת חובות

1. **הכנת תיקים למחיקת חובות** – המזמין יהיה רשאי להורות לקבלן להכין תיקים מסודרים למחיקת חובות, (לרבות כל הנדרש בתיקי פשי"ר ו/או כינוס נכסים) עפ"י נוהל משרד הפנים למחיקת חובות, והוראות כל דין. רשימת התיקים למחיקת חוב תקבע ע"י הממונה.
2. המזמין יישא בהוצאות שישולמו ע"י הקבלן לצד ג' לצורך הכנת התיקים למחיקת חובות, כגון: חקירות, שכ"ט עו"ד וכד', בכפוף לאישור הממונה מראש ובכתב. למזמין שמורה הזכות לבחור את אנשי המקצוע, דהיינו החוקרים, עורכי הדין וכד'.
3. עבור ביצוע השירותים הנ"ל לא ישלם המזמין לקבלן כל התמורה.

יז. הוספה ו/או גריעת עובדים

הוספה או גריעת עובדים תתבצע בהתאם לעלות המעסיק של העובד בתוספת 10 אחוז, סכום התמורה החודשית יפחת או יגדל בהתאמה כנגד גריעה ו/או הוספה של עובדים, לדוגמא בהוספת עובד שירות לקוחות על פי דרישת המזמין בלבד תגדל התמורה החודשית ב בסכום עלות המעסיק של העובד + 10 אחוז. בגריעת עובד שירות לקוחות תופחת התמורה החודשית בסכום זה והכל לפני מע"מ. לפיכך על הספק לספק ככל שידרש בזמן אמת מידע לגבי עלות המעסיק של העובד. לסכומים יתווסף מע"מ כחוק.

יח. סיום עבודת הקבלן (הפסקת ההתקשרות).

1. בכל מקרה של סיום ההתקשרות יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל השירותים שניתנו על ידו במהלך תקופת עבודתו לממונה ו/או למי מטעמו ו/או לקבלן אחר שיבוא במקומו. וזאת לשביעות רצונו המלאה של הממונה.
2. הקבלן יעביר למזמין, עם סיום תקופת ההתקשרות, ע"ג מדיה מגנטית ו בהדפסה, את כל המידע ונתוני כל החיובים שנמסרו לטיפולו, מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל, לרבות כל הנתונים, גליונות האקסל, המסמכים, ההצעות, ההמלצות ומסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת מכרז זה (להלן: "הנתונים"). המידע הנ"ל יכלול: איתורי כתובות, חשבונות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פרוט כל פעילות האכיפה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הקבלן במזמין. (למען הסר ספק כל הנתונים שע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועברו ע"י הקבלן ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).
3. לאחר סיום ההסכם ימשיך המזמין ויגבה בעצמו ו/או באמצעות קבלן מטעמו את הוצאות האכיפה המגיעות לקבלן לתקופה של 12 חודשים ממועד סיום עבודת הקבלן ויעבירם לקבלן בניכוי של 30 אחוז כנגד פועלו. לאחר תקופה זו לא יקבל הקבלן כל תמורה נוספת.
4. כל הפעולות המנויות בפרק סיום עבודת הקבלן סעיפים 1' ו2' יהיו על חשבון הקבלן ובאחריותו ויבוצעו על ידו ללא כל תמורה נוספת בתוך פרק זמן שלא יעלה על 4 ימי עבודה ממועד מסירת ההודעה על ידי המזמין.
5. מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הנתונים והמידע שגייעו לקבלן בשל או עקב מתן השירותים הינם קניינו הבלעדי של המזמין והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שנגרם לנתונים או לחלקים מהם בתקופת עבודתו של הקבלן ועד שהועברו למזמין לאחר סיום עבודתו. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות ולא להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של המזמין.
6. עם סיום עבודת הקבלן, המזמין יוכל לממש את זכותו לגייס את עובדי הקבלן שירצו בכך והקבלן לא יוכל להתנגד או למנוע את הדבר. עובד שהמזמין תחליט לגייסו וירצה בכך, יראה אותו הקבלן כאילו פוטר מעבודתו ויקבל את מלוא זכויותיו מהקבלן על פי כל דין.

שירותים נוספים

י.ט. אספקת משרד ותחזוקתו

1. הקבלן יעמיד משרדים לצורך אספקת השירותים הנכללים בהסכם זה (להלן "המשרדים"). המשרדים אשר יעמיד נותן השירות יישכרו על ידי ועל חשבונו הבלעדי, המזמין אינו צד בעסקה למעט אישור עקרוני בנוגע למיקום המשרדים, ריהוט, ציוד ונגישות המבנה כאמור להלן.
2. שטח המשרדים לא יפחת מ 180 מ"ר.
3. מיקום המשרדים יהיה ברדיוס של עד קילומטר וחצי (1500 מטר) מבניין עיריית חדרה.
4. מיקום המשרדים יהיה נגיש להגעה בתחבורה ציבורית.
5. המשרדים כאמור ירוהטו על ידי נותן השירות, ויצוידו בציוד חשמלי, ציוד מחשב, ציוד משרדי וציוד תקשורת לרבות טלפוניה כמפורט בנספח זה, בטיב ובאיכות גבוהים, הכול על חשבונו של הקבלן ובאישור של התאגיד.
6. המשרדים יהיו מצוידים במערכת מיזוג אוויר העומדת בדרישות תקן ישראלי SI 1566 למבני ציבור ותקני בטיחות עדכניים.
7. המשרדים יהיו בסמוך למרחב מוגן.
8. הקבלן יעמיד שומר מטעמו במהלך כל שעות קבלת הקהל (ראה לעיל).
9. הקבלן יישא בכל עלויות האחזקה במקום לרבות ניקיון, חשמל, מים, ארנונה, טלפון וכן כל הוצאה אחרת בקשר עם אחזקת המקום ועם תחזוקת השבר של הריהוט והציוד.
10. עובדי הקבלן ישמרו על ניקיון המשרדים, במהלך הפעילות.
11. הקבלן יהיה אחראי להתאים את המשרדים, והשירות לדרישות תקנות שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), תשע"ב – 2011 ולתקנות שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ב – 2013 וכן לכל שינוי או עדכון שיחול בדיון, הכל כאמור על חשבונו. כמו כן יפעל הקבלן בעניין זה בהתאם להנחיות התאגיד ו/או יועץ נגישות מטעמו.
12. הקבלן יתקין מערכת מצלמות- מתוקף חוק הגנה על הפרטיות נדרשת התקנה של מצלמות אבטחה בשל גישת העובדים למאגרי מידע רגישים, המערכות נדרשות לאפשר כיסוי מלא של עמדות קבלת קהל וכניסות, תחקור לפחות 30 יום אחורה, רזולוציה של FHD, מגובה ב-UPS, שילוט, הגבלת גישה, מחיקה תקופתית, אנליטיקה בסיסית עם התרעות בזמן אמת בשעות מחוץ לפעילות, עמידה בתקני אבטחה עדכניים וחוק הגנה על הפרטיות.
13. המשרד יצויד במתקן מי שתיה ללא תמורה לטובת מקבלי השירות.

כ. אספקת ציוד מחשב

1. על הקבלן החובה להתקין במשרדים על חשבונו מערכת מחשבים מתאימה לרבות תשתית תקשורת מקומית, ארון תקשורת בעל דלת הניתנת לנעילה, קו העברת נתונים, קו טלפון ופקס וכל האמצעים הדרושים לביצוע התחייבויות נותן השירות כפי שיקבע על ידי המנהל. מערכת המחשבים במשרד הגבייה תחובר, על פי הנחיות המנהל, למערכת המחשבים של התאגיד, והכל בכפוף להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, כל זאת על חשבונו של נותן השירות והכל בהתאם ובכפוף להוראות נספח ה' להסכם זה. נדרשת עמידה בתקני אבטחת מידע ISO 27001/2, 27017/8, NIST Framework, מערכות DLP, EDR, IDS תחת ניהול מרכזי.
2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יובהר כי הקבלן יספק באופן מלא על חשבונו ואחריותו את המחשבים, הציוד והתכנות בהתאם ובכפוף לאמור בנספח זה.
3. הקבלן יהיה אחראי להתאים את הציוד, המחשב והשירות לדרישות תקנות שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), תשע"ב – 2011 ולתקנות שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ב – 2013 וכן לכל שינוי או עדכון שיחול בדיון, הכל כאמור על חשבונו. כמו כן יפעל נותן השירות בעניין זה בהתאם להנחיות התאגיד ו/או יועץ נגישות מטעמו.

4. ציוד המחשוב יכלול:

- 1) תחנות עבודה לכל אחד מעובדיו.
- 2) מדפסות הכוללות יכולת להדפסת שוברים ממוגנטים ו/או בר קודים ו/או קוד QR.
- 3) לפחות מדפסת אחת לכל שני עובדים.
- 4) סורקים המחוברים למדפסות. סורק לכל עובד.

כא. אספקת מערכת לניהול תורים חומרה ותוכנה

1. הקבלן יעמיד מערכת לניהול תורים, עמדה אחת של המערכת לשימוש הקהל תותקן במרכז שירות הלקוחות ובנוסף ניתן יהיה לפונים לתאגיד להזמין תורים באמצעותה מרחוק באינטרנט, במוביל ובאפליקציה יעודית. הקבלן ידאג בכל עת לעדכון המערכת והתאמתה לצרכי המזמין והנחיותיו, באופן המאפשר מעקב ומדידה בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות), להראות כל דין ולהנחיות המחוקק והרגולציה המחייבות את המזמין.
2. הקבלן ישא בעלויות התחזוקה ודמי השימוש עבור מערכת ניהול התורים וכל הוצאה אחרת הקשורה בה.

כב. מתן שירותי דפוס והפצת דברי דואר

1. למען הסר ספק, הקבלן ישא בכל עלות בקשר עם אספקת השירותים נשוא מכרז זה ולרבות: ציוד משרדי, דפים, מעטפות, דיו ו/או טונרים למדפסות, תשלום לבתי דפוס, כולל עבור שוברי תשלום (שישלחו באצווה ו/או במקוון), עבור עלויות ההדפסה ועלויות משלוח דואר.
2. הפצת דברי הדואר תהיה באמצעות דואר ישראל בלבד ולא באמצעות הפצת דואר כמותי.
3. מצורפות דוגמאות של השוברים אותם נדרש הקבלן להפיק:

סידורי	תיאור השובר	כמות שנתית 2024
1	חשבון תקופתי	232,350
2	הודעות חוב	48,416
3	הודעה דרישת ראשונה	41,755
4	הודעת דרישה שניה	12,447

כג. תשלומים לספקי צד ג' (ספק המחשוב של התאגיד)

הקבלן יישא בחלק מעלויות השירות והרישיונות במערכת הביילינג של המזמין בסך של 12,500 ₪ לא כולל מע"מ בחודש.

כד. מוקד טלפוני 1-800 לתשלומים וברורים

1. הקבלן יפעיל מוקד אנושי לתשלומים וברורים, זימון תורים, סיוע טכני בהגשת טופס דיגיטלי. צרכני המזמין אשר יפנו למוקד יוכלו לברר ו/או לבצע תשלום מלא או חלקי. קידומת מס' הטלפון של המוקד תהיה 1-800 כך שהצרכנים לא יישאו בעלויות השיחות.
2. זמן ההמתנה למוקד לא יעלה על 90 שניות.

3. פניות למוקד יטופלו במעמד הפניה והטיפול בהם יסתיים במעמד הפניה.
4. הפעילות במוקד תהיה כפופה להנחיות הרגולטורים והמחוקקים בתחום הפעלת מוקדים. במקרה שהוראות אלו יהיו חמורות מהנהלים והדרישות שהעמיד המזמין יתחייב הקבלן לעמוד בהוראות אלה ועל חשבונו.
5. העובדים במוקד יזדהו כעובדי המזמין.
6. מסכי העבודה במוקד יהיו בדיוק כפי שירשה המזמין ורמת ההרשאות תגיע לרמה של פקיד קבלת קהל ואכיפה אצל המזמין.
7. הפעולות אותן יבצע המוקדן יהיו בהתאם למפורט בסעיף ט' לעיל.
8. זמני הפעילות במוקד יהיו בימי חול מהשעה 8.00 בבוקר ועד לשעה 20:00 בערב ובימי שישי וערבי חג מהשעה 8.00 בבוקר ועד לשעה 12.00 בצהריים.
9. ההנחיות לעובדים במוקד ישתנו מעת לעת ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך.
10. העובדים במוקד יהיו כפופים לכל אמנת שירות או אמות מידה שיקבעו ע"י כל רגולטור בתחום המוקדים.
11. הקבלן יהיה אחראי לאבטחת המידע במערכות המוקד וינחה את עובדיו לזהות את הפונים בהתאם לחוק, להוראות המזמין באשר הם נאמנות לרוח החוק ולכל סטנדרט מחמיר שיקבע בתחום הפעלת מוקדים ומסירת מידע לפונים אליהם.
12. יתקיים קשר שוטף בין המוקד ומחלקת הגביה. במסגרת זו יועברו נתונים שוטפים לרשות על המשלמים באמצעות המוקד באופנים השונים, תוך שמירה על עיקרון עדכון מערכת הגביה ב-On-line. הפניות שתועדנה במערכת CRM במוקד ובמזמין (במידה ולמזמין יש מערכת לניהול קשרי לקוחות) וכן במסכי הפרטים בגביה ובנוסף בכל מסך שתורה המזמין לקבלן, פניות שתגענה למוקד ושלא ניתן יהיה לטפל בהן במוקד, תועברנה למחלקת הגביה בסיום יום העבודה או למחרת, לפני תחילת יום הפעילות החדש.
13. במידה והמזמין יאפשר לקבלן להשתמש במנגנונים המאפשרים לפונים למוקד להשאיר פרטים על מנת שנציג המוקד יחזור אליהם, משך הזמן לחזרה לפונה לא יעלה על שלוש שעות ובאותו היום.
14. הקבלן יעביר לממונה דו"ח שבועי וחדשי המרכז את נתוני השרות של המוקד הטלפוני, זמני המתנה, מספר פניות שנענו עד ומעל 4 דקות, כמות שיחות, נטישות ופילוח השיחות לפי נושאי טיפול או כל דיווח אחר אותו ידרוש המנהל ומבוסס על פעילות המוקד.
15. הקבלן יעביר למנהל באופן יומי את מספר המקרים בהן התחייב המוקד לחזור לפונים וכן את המשך הטיפול וסגירת הפנייה הקבלן יעדכן באופן שוטף את מסכי מערכת הגביה של כל פונה בפרטי הפניה התחייבות לחזרה לפונה וזאת בהתאם להנחיות המנהל.
16. הקבלן יעביר למנהל או מי מטעמו גיליון אקסל יומי של רשימת המטלות שלא נסגרו במוקד והועברו להמשך טיפול ע"י המזמין.
17. המזמין יוכל להורות לקבלן להפעיל ממשדי המזמין מוקד אנושי פנימי לתשלומים וברורים, ההנחיות ותחומי הפעילות של הפעלת המוקד הפנימי יהיו זהות להפעלת המוקד החיצוני, ויכללו בנוסף זימון תורים, וסיוע טכני בהגשת טופס דיגיטלי. צרכני המזמין אשר יפנו למוקד יוכלו לברר ו/או לבצע תשלום מלא או חלקי, ובתנאי ששירות זה יתבצע ע"י עובדי הקבלן המוצבים אצל המזמין.
18. זמן המתנה למוקד לא יעלה על 90 שניות. הפעילות במוקד תהיה כפופה להנחיות הרגולטורים והמחוקקים בתחום הפעלת מוקדים. במקרה שהוראות אלו יהיו חמורות מהנהלים והדרישות שהעמיד המזמין יתחייב הקבלן לעמוד בהוראות אלה ועל חשבונו.

כה. הקבלן יספק שירותי IVR כמפורט להלן.

- 1) הקבלן יעמיד לרשות המזמין מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, ומאפשרת ביצוע תשלומים באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי הטלפון ללא נציג שירות.
- 2) המערכת תאפשר לצרכן לשלם שוברים המצויים ברשותו.
- 3) המערכת תאפשר לצרכן לבחור בשפה הרצויה מבין שלוש שפות שיבחר המזמין. המשך התהליך יהיה בשפה בה יבחר הצרכן.
- 4) המערכת תנחה את הצרכנים לבצע את התשלום באופן ידידותי ונוח לתפעול. לאחר כל פעולה יחזור המענה הקולי על המספרים שהוקלדו לצורך בקרה על ידי הצרכן.
- 5) המערכת תודה לצרכן על שבחר להשתמש בה ותודיע לו באיזה אופן יקבל קבלה.
- 6) הצרכן יוכל להתקשר למענה הקולי ולבדוק את התשלומים שביצע ובתמורה למה. במקרה זה יזוהה הצרכן באמצעות 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי שבאמצעותו שילם ומספר הצרכן. יינתנו לו פרטים על מהות התשלום, תאריך התשלום והאם התשלום זוכה במערכת הגביה של המזמין.
- 7) בסיום הפעולה תישלח קבלה לכתובת הדוא"ל ו/או הדואר של הצרכן.
- 8) מענה הקולי IVR יכלול אספקת כל הציוד והתוכנה, קווי הטלפון ועלויות צד ג'. השירות יכלול הצגת דוח וקובץ אקסל של רשימת המשלמים והשוברים ששולמו, הסכומים ששולמו ותאריך כולל שעה וזמן של ביצוע התשלום.

כו. שירותי דיגיטל

הקבלן מתחייב לספק את השירותים הבאים, ללא הגבלת כמות, כחלק בלתי נפרד מהשירותים הכלולים במכרז וזאת כחלק מהתמורה המגולמת באחוז העמלה. מובהר כי כל השירותים המפורטים יכללו מעטפת תוכנה וציוד לביצוע התחייבויות וכן ממשקים ישירים לתוכנות המזמין (פרירוריסטי נכון למועד היציאה למכרז). מובהר כי במקרה של החלפת ספק מחשוב מתחייב הקבלן להתאים את הממשקים של מערכת הדיגיטל לתוכנת המזמין שתבחר ע"י המזמין על חשבונו בתוך 60 ימי עבודה ממועד הודעת המזמין.

סידורי	תאור השירות	הערות נתונים ומידע
1	מודול אינטרנטי ואפליקטיבי של תיק צרכן המאפשר באמצעות אתר אינטרנט של המזמין וכן באפליקציה ייעודית למובייל או אתר רספונסיבי לצפות בחשבונותיו, לבדוק יתרות, לשלם אותם, למלא ולשלוח טפסי פניות דיגיטליות ומקוונות ולעקוב אחר הטיפול בהם, לזמן תורים, לקבל קריאות מהקר"מ , להירשם לשירות חשבון במייל, ולחשבון חכם. מענה לסקרים שישלחו לצרכן.	כמות הצרכנים המשתמשים בשירות 29,839
2	תשלום באמצעות אתר האינטרנט של הקבלן כולל אספקת כל הציוד והתוכנה, קווי התקשורת ועלויות צד ג'. השירות יכלול: הצגת דוח וקובץ אקסל של רשימת המשלמים והשוברים ששולמו, הסכומים ששולמו ותאריך כולל שעה וזמן של ביצוע התשלום	כמות תנועות שנתית 152,952 נכון לשנת 2024
3	שימוש בשובר חכם הכולל קוד QR או בר קוד או קישור על פי החלטת המזמין, המאפשר לשלם את השובר תוך לחיצה על קישור הכלול	כמות צרכנים רשומים לשירות 17,376.

	בשובר, שיופק ע"י הקבלן ממערכתיו. השירות כולל אספקת כל הציוד והתוכנה, קווי התקשורת ועלויות צד ג', ומשלוח מסרונים לאלה שלא שילמו (כולל עלות המסרון).	
4	משלוח חשבון בדוא"ל ומשלוח שוברים חכמים	כמות צרכנים רשומים לשירות 18,991.
5	מודול סקרים על איכות הטיפול בפניות ובשירותים השונים. המערכת תאפשר לשלוח לצרכנים מקבלי השירות, סקרים שונים. לקבל מהם תשובות, לנתח תשובות אלה באמצעות דוחות ולוחות מחוונים (דשבורדים). מבנה הסקרים והשאלות בהן יקבע ע"י המזמין.	
6	מערכת המאפשרת להקים טפסים דיגיטליים ומקוונים שבאמצעותם יכולים הצרכנים לפנות למזמין ולקבל שירותים. המערכת תאפשר: להקים את הטופס, תאפשר לצרכן למלא אותו באמצעות האינטרנט (אתר המזמין) ואפליקציה יעודית. לצרף לטופס מסמכים, לבצע בדיקות לוגיות של השדות המוזנים בו. לנתב אותו לגורם מטפל. לאפשר דיאלוג בין המטפל לצרכן לגבי מסמכים חסרים. להודיע לשולח במסרון או בדוא"ל על התקדמות הטיפול בפניה, עד לסיום הטיפול.	
7	מודול המאפשר לצרכנים להקים הרשאה לחיוב באמצעות הוראת קבע באופן עצמאי, בכפוף לכללי האבטחה המחויבים. כולל ממשק למערכת הפריוריטי.	
8	שימוש בטופס דיגיטלי/מקוון שהופק ע"י הקבלן ממערכתיו והטיפול בו הסתיים כולל אספקת כל הציוד והתוכנה, קווי התקשורת ועלויות צד ג'. השירות יכלול טיפול בטופס-בהתאם לזמן הנקוב באמות המידה של רשות המיס או עד חמישה ימי עבודה על פי המוקדם ביניהם ובנוסף הצגת דוח וקובץ אקסל של רשימת הצרכנים שהגישו טפסים ומצב הטיפול בהם, כולל תאריך שעה וזמן של הגשת הטופס ותאריך וזמן סיום הטיפול בטופס וכן התפלגות הנושאים ותתי הנושאים של הטפסים.	כמות הטפסים שקיימים היום כ 16 טפסים דיגיטליים ומקוונים. להלן דוגמאות: החלפת משלמים פניה כללית בירור בנושא מצב חשבון עדכון הוראת קבע הצהרת מספר נפשות בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל נזילה פרטית (מונה ביתי) בקשה לבדיקת מד מים במבדקה מוסמכת (בוררות) בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל נזילה בקשה לעריכת בירור חיוב בעד צריכת מים טופס ניתוק מד מים בקשה לעדכון פרטי קשר מסירת קריאת צרכן עדכון נפשות - עובדים זרים
9	משלוח הודעות ומידע באמצעות דוא"ל, SMS, וואטסאפ, אפליקציה.	
10	צ'אט בוט, צ'אט וידאו	
11	כל מודול חדש שיוצע או יידרש לבקשת התאגיד יתומחר על סמך 2	

	<p>הצעות מחיר לפחות ששולמו על ידי תאגידי מים/ רשויות בגין מודול זה. המחיר יהיה כולל עלויות ממשק למערכת פריוריטיטי, ככל ויידרש.</p>	
--	--	--

כז. נספח קנסות

1. עובד/ת מעובדי הקבלן ש/תיעדר שלא בנסיבות המותרות ל/ה על פי כל דין או שנתוני היעדרות לא דווחו ותואמו ואושרו ע"י הממונה, והכל כמפורט במסמכי המכרז, יגרום לחיוב הקבלן ב-1/22 מהשכר המופיע בטבלה לכל יום של היעדרות ובהתאם לאופי העובד. הסכומים המצטברים ינוכו מסכום העמלה המגיעה לקבלן.

2. קנסות בגון היעדרויות:

סוג העובד	עלות חודשית משוערת בש"ח בתוספת מע"מ כחוק.	הערות
מנהל הגביה וסגנו מטעם הקבלן	23,000	משרה מלאה
עובד שירות לקוחות ושאר העובדים	11,000	משרה מלאה

3. להלן סוגי היעדרויות שיש לדווח עליהם מראש אחרת יופעל מנגנון הקנסות:

- (1) מילואים – מיד עם קבלת הצו.
- (2) חופשות מתוכננות – אך ורק באישור הממונה.
- (3) היעדרות בגין מחלה ו/או חופשה – מעבר למגיע לעובד/ת על פי כל דין כרוכה בהתחייבות הקבלן להחליף את העובד. אי מילוי ההתחייבות תגרור הפעלת הקנס.
4. אי החלפת עובד/ת בהתאם להוראות המנהל על פי המפורט במסמכי המכרז, תגרור את הפעלת מנגנון הקנסות.
5. בנוסף יחויב הקבלן בקנסות כנגד האירועים הבאים במידה ויתקיימו.

סידורי	אירוע	הערות	סכום הקנס בש"ח לכל אירוע
1.	כנגד אי פתיחת משרדי הגבייה ו/או האכיפה בזמן או סגירתו לפני הזמן.	מעל שלושה אירועים בשנה.	500
2.	כאשר זמן ההמתנה החודשי הממוצע של כל השיחות שהתקבלו במוקד למענה אנושי יהיה בין שתי דקות לשתי דקות וחצי (כולל שתי דקות וחצי)	ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.	5,000
3.	כאשר זמן ההמתנה החודשי הממוצע של כל השיחות שהתקבלו במוקד למענה אנושי יהיה מעל לשתי דקות וחצי ועד לשלוש דקות (כולל שלוש דקות)	ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.	10,000
4.	כאשר זמן ההמתנה החודשי הממוצע של כל השיחות שהתקבלו לשלוש דקות	ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.	20,000
5.	שיחות שנענו במוקד וזמן ההמתנה שלהן למענה אנושי עולה על שלוש דקות	ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום עבור כל שיחה כזו.	3
6.	זמן ההמתנה החודשי הממוצע במחלקה הפרונטלית יהיה בין ארבע וחצי דקות לחמש דקות	ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.	5,000
7.	זמן ההמתנה החודשי הממוצע במחלקה הפרונטלית יהיה מעל חמש דקות	ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.	10,000
8.	זמן המתנה היומי הממוצע במחלקה הפרונטלית מעל 15 דקות	כל אירוע	1,000
9.	זמן המתנה היומי הממוצע במחלקה הפרונטלית מעל 20 דקות	כל אירוע	5,000
10.	אי מתן מענה במועד לפניית צרכנים בהתאם לכללי רשות המים ונהלי התאגיד	כל אירוע	5
11.	אי ביצוע מטלה המוגדרת במסמכי המכרז, במועד ובזמן הנקוב במכרז או בהנחיות שניתנו בכתב ע"י המזמין	מעל 3 ארועים בחודש	200
12.	כנגד אי הופעת העובדים באופן שהורה להם הממונה מראש ובכתב.	מעל 3 ארועים בשנה.	300
13.	כנגד העדרות עובד/ת ו/או מנהל/ת מעל ימי החופשה והמחלה והמילואים המותרים על פי חוק.	מנהל/ת וסגן מנהל/ת יזכו בנוסף בחמישה ימי השתלמות בשנה. עובד/ת יזכו בנוסף בשלושה ימי השתלמות בשנה. הקבלן יצרף אסמכתאות על היעדרות המנהלים והעובדים לצורך ההשתלמויות ויקבל על כך אישור הממונה ומראש.	ראה טבלת הפחתות בגין היעדרויות
14.	ניקיון המשרד – במקרה שסבר הממונה כי משרדי הקבלן אינם נקיים ומאורגנים וחסרים בהם פריטים כגון מים קרים מקומות ישיבה כנדרש על פי מפרט המכרז.	מעל לשלושה אירועים בשנה.	400
15.	אי הסכמת הקבלן לבצע מחיקת תיקים	מעל 3 תיקים לשנה.	500
16.	אי סריקת מסמכים נלווים לתיק	מעל 3 אירועים לשנה.	300
17.	אי רישום הוצאות גביה בקובץ	מעל 5 אירועים לשנה.	300
18.	התנהגות לא הולמת של עובדי הגבייה/ עובדי האכיפה הרושמים	מעל 3 אירועים לשנה.	500

		עיקולים ו/או המבצעים עיקול בפועל	
1,000	מעל 3 אירועים לשנה.	חיוב אזרחים בהוצאות גביה ואיפת גביה שלא על פי כל דין	.19
1,000	מעל 3 אירועים לשנה.	אי ביצוע הוראות הממונה לביצוע שלב באכיפה על פי פקודת מיסים גביה לנישום או לקבוצת צרכנים	.20
500	לאחר 7 ימי אחור	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות נספח זה	.21
300	מעל 3 תיקים לשנה.	אי מילוי הוראה לאיתור כתובות צרכנים	.22
400	כל אירוע	אי מילוי הוראות הממונה ע"י עובדי הקבלן לקבל תשלומים בממסרים דחויים	.23
500	כל אירוע	אי ביצוע הנחייה מהנחיות הממונה או הרגולטור בתחום הפעילות של המזמין	.24
סכום הקנס שישולם בתוספת 500 ₪.	כל אירוע	אי עמידה בהנחיות הרגולטור כולל רשות המים בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך יחויב המזמין בתשלום קנס לצרכן ו/או לכל גורם אחר	.25
100	כל אירוע ראשון	כנגד אי דווח על תוספות מדי מים ו/או על שינוי סווג כולל תמונות	.26

נספח א1: מפרט טכני מעודכן – מחשוב, ציוד ואבזור (2025)

1. תקשורת

1.1. תקשורת מחשבים

נותן השירות יקים, על חשבונו, קו תקשורת מקוון מאובטח ממרכז המחשבים של המזמין אל ספק התוכנה באמצעות קו Fiber או SD-WAN ברוחב פס מינימלי של 100 Mbps סימטרי, עם אפשרות הרחבה ל-1 Gbps לפי הצורך, זמן שהיה נמוך וזמינות של 99.9%.
הקו יעמוד בתקני הצפנה (AES-256, TLS 1.3), יתמוך ב-QoS לתעדוף תעבורה, ויכלול קו גיבוי לשמירה על המשכיות.

1.2. טלפוניה

נותן השירות יקים, על חשבונו, מערכת VoIP מבוססת ענן (Cloud PBX) למחלקת שירות הלקוחות והגבייה, הכוללת:
מענה אוטומטי חכם (IVR) עם זיהוי קולי.
הקלטת שיחות עם אחסון מוצפן (AES-256) למשך 12 חודשים, תואם GDPR ותקנות הגנת הפרטיות תשפ"א.
ניתוב שיחות אינטליגנטי עם חיזוי עומסים.
דוחות ניתוח שיחות בזמן אמת.
אינטגרציה עם מערכות CRM וגבייה.
המערכת תתמוך בנפח שיחות גבוה ותכלול ממשק ניהול מבוסס ענן.

1.3. אבטחת תקשורת

כל התקשורת תהיה מוצפנת (VPN, TLS 1.3) עם אימות דו-שלבי (MFA).
נותן השירות יישא בכל עלויות התקשורת, כולל קווי גיבוי ושירותי אבטחת מידע.

2. חומרה

2.1. כללי

כל הציוד יסופק עם תיעוד מלא, רישיונות רשומים על שם המזמין, ואישורי תאימות ISO 27001.
כל החומרה והתוכנה יהיו בגרסאות העדכניות ביותר, עם אחריות מלאה ל-5 שנים.
אם המערכות דורשות חומרה/תוכנה משופרות מעבר למפרט המינימום, הן יסופקו ללא תוספת מחיר.

2.1.1. תחנות עבודה

נותן השירות יספק ויתקין, על חשבונו, 12 תחנות עבודה חדשות עבור מנהל המחלקה ו-11 עובדים, עם:
מעבד: Intel Core i5 (דור 13 או מאוחר יותר) או AMD Ryzen 5 5600 (6 ליבות, 3.5 GHz).
זיכרון: 16 GB DDR5.

אחסון : 512 GB NVMe SSD + 1 TB HDD (7200 RPM)
מערכת הפעלה : Windows 11 Pro עם BitLocker
מסך : "24" LED/IPS, רזולוציה 1080x1920 לפחות.
תוכנה : Microsoft 365 Business Premium (Word, Excel, Outlook, Teams, PowerPoint)
אבטחה : Windows Defender Advanced Threat Protection או שווה ערך.
קישוריות : Gigabit Ethernet, Wi-Fi 6E

2.1.2. מדפסות אישיות

12 מדפסות לייזר צבעוניות A4, עם :
מהירות : 35 דפים/דקה לפחות.
רזולוציה : 1200 DPI x1200.
חיבור : Ethernet, Wi-Fi 6, USB 3.0.
אבטחה : הדפסה מוגנת, הצפנת נתונים.
תמיכה ב-PCL6, PostScript 3.

2.1.3. מדפסת מחלקתית

מדפסת רב-תכליתית A3 אחת, עם :
מהירות : 60 דפים/דקה (צבע ושחור-לבן).
סריקה : ipm 240 דו-צדדית, רזולוציה 1200 DPI.
פקס : Super G3 עם חיבור IP.
אבטחה : הדפסה מוגנת, מחיקה מאובטחת.
מסך מגע : 10.1" עם ממשק אינטואיטיבי.

2.1.4. מערכות תשלום

8 מסופי תשלום משולבים, עם :
תמיכה ב-EMV Chip, ארנקים דיגיטליים (Apple Pay, Google Pay), תשלומים מקוונים.
הצפנת נתונים ברמת PCI DSS.
חיבור אלחוטי מאובטח (Wi-Fi 6).

2.1.5. סורקים

8 סורקים שולחניים מהירים, עם :
רזולוציה : 1200 DPI x1200.
מהירות : 80 דפים/דקה דו-צדדי.
מזין אוטומטי : 100 דפים.
זיהוי טקסט : OCR מתקדם (PDF, PDF/A, TIFF, JPEG).
אבטחה : הצפנת קבצים, מחיקה מאובטחת.

2.1.6. מדפסת שוברים

מדפסת MICR אחת, עם :
תאימות לתקן (E-13B) ISO 1004.
מהירות: 45 דפים/דקה.
זיכרון: MB 128 עם יכולת הרחבה.
חיבור: Ethernet מאובטח.
אבטחה: הצפנת נתונים, מעקב הדפסות.
אחריות: 5 שנים עם תמיכה מקומית.

2.1.7. מכונת צילום

מכונת צילום רב-תכליתית אחת, עם מהירות 60 דפים/דקה, חיבור רשת, ותמיכה בשימוש עובדים ולקוחות.

3. תוכנה ומערכות ניהול

3.1. מערכת ניהול תורים

מערכת מבוססת ענן (למשל, Call Flow או שווה ערך), עם :
ממשק אינטראקטיבי ללקוחות.
חיזוי זמני המתנה.
ניתוח נתונים בזמן אמת.
אינטגרציה עם מערכות CRM.
דוחות BI מתקדמים.

נותן השירות יישא בעלויות התפעול והאחזקה השוטפות.

3.2. מערכת ניהול צריכה

מערכת מבוססת ענן, עם :
ממשק גישה מכל מקום.
אלגוריתמי AI לזיהוי חריגות בצריכה.
מעקב GPS מדויק עם חותמות זמן.
אחסון מוצפן בענן עם גיבוי אוטומטי (7 שנות שמירה).
דוחות אנליטיים מתקדמים.

3.3. מסופונים חכמים

מסופונים לקריאת מוני מים, עם :
מסך מגע 7" עמיד במים (IP68).
מצלמה MP 48 עם יכולות AI.

GPS דו-תדרי מדויק.
חיבור G/5G, Wi-Fi 64.
סוללה עם עמידות 12 שעות.
הצפנת נתונים מקומית.
תוכנה לניתוח לוגי בסיסי והעברת נתונים בזמן אמת.

3.4. מערכת ניהול אכיפה

מערכת מבוססת ענן התואמת לפקודת המסים (גבייה), עם:
ממשק מאובטח עם גישה מרחוק.
אוטומציה של תהליכי אכיפה.
אינטגרציה עם מערכות חיצוניות.
מעקב בזמן אמת על סטטוס תיקים.
דוחות BI והתראות חכמות.

התקנה לפחות בעמדות: מנהל המחלקה, אחראי אכיפה, ו-2 עמדות נוספות לפי דרישת המזמין.
אם המזמין בוחר מערכת חלופית, נותן השירות יתאים תוך 7 ימים ויעביר את כל הנתונים.

4. אבטחת מידע ופרטיות

4.1. אבטחת נתונים

הצפנה: AES-256 במנוחה ובתנועה.
אימות: Multi-Factor Authentication (MFA).
ניהול זכויות: Role-Based Access Control (RBAC).
מעקב פעילות: Security Information and Event Management (SIEM).
מניעת דליפות: Data Loss Prevention (DLP).

4.2. תאימות רגולטורית

עמידה בתקנות הגנת הפרטיות תשפ"א.
תאימות ISO 27001.
עמידה בדרישות רשות החדשנות.
ביקורת אבטחה רבעונית.

4.3. מניעת דליפות

הגבלת גישה לנתונים רגישים.
מעקב אחר העברת קבצים.
הצפנת תקשורת פנימית.
איסור הוצאת/צילום נתונים ממשרדי המזמין, למעט לצרכי המזמין.

5. תחזוקה ותמיכה

5.1. תחזוקה מונעת

- בדיקות מערכת אוטומטיות.
- עדכוני אבטחה חודשיים.
- חילוף רכיבים לפי לוח זמנים.
- מעקב ביצועים בזמן אמת.

5.2. תמיכה טכנית

- תמיכה 24/7 עם SLA של 4 שעות.
- תמיכה מרחוק מאובטחת.
- הכשרות רציפות לצוות.
- עדכוני מערכת אוטומטיים.

6. גיבוי ושחזור

6.1. אסטרטגיית גיבוי

- גיבוי אוטומטי כל 4 שעות (1-2-3 : שלושה עותקים, שני מדיה שונים, אחד מחוץ לאתר).
- הצפנת גיבויים.
- בדיקות שחזור רבעוניות.

6.2. תכנית שחזור

- RTO: 2 שעות.
- RPO: 30 דקות.
- אתר גיבוי מלא.
- תרגילי שחזור חצי-שנתיים.

7. דיגיטציה ומסמכים

7.1. סריקה מתקדמת

- סריקה יומית של כל המסמכים (טפסים, מכתבים, הצהרות, מסמכי אכיפה).
- OCR מתקדם עם AI.
- סיווג אוטומטי של מסמכים.
- תיוק במערכת הגבייה, משויך לכרטיס הלקוח תוך סוף יום עבודה.

7.2. ניהול מסמכים

- מערכת (ECM (Enterprise Content Management).
- זרימת עבודה אוטומטית.
- בקרת גרסאות.

חתימה דיגיטלית.

ארכיון דיגיטלי מוצפן.

8. הכשרה ותמיכה

8.1. הכשרה ראשונית

הכשרה מקיפה לכל המערכות לעובדי נותן השירות והמזמין.

חומרי הכשרה מותאמים.

הכשרה מתקדמת למנהלים.

הסמכות מקצועיות.

8.2. תמיכה שוטפת

הכשרות רענון רבעוניות.

מרכז עזרה מקוון.

תמיכה בוידאו קונפרנס.

מדריכים דיגיטליים זמינים.

9. דרישות איכות וביצועים

9.1. SLA מינימלי

זמינות מערכות : 99.9%.

זמן תגובה : פחות מ-3 שניות.

זמן שחזור : פחות מ-2 שעות.

דיוק נתונים : 99.99%.

9.2. מדדי ביצועים

ניטור ביצועים בזמן אמת.

דוחות ביצועים חודשיים.

אופטימיזציה רציפה של מערכות.

שיפור תהליכים בהתאם למדדים.

10. מעבר והטמעה

10.1. תכנון המעבר

תכנית מעבר מפורטת.

מעבר מדורג עם גיבוי.

בדיקות מקיפות לפני מעבר מלא.

אישור המזמין למעבר.

10.2. הטמעה

הדרכה מקיפה בתחילת ההטמעה.
תמיכה אינטנסיבית בחודש הראשון.
התאמות לפי צרכי המזמין.
הערכת הצלחת ההטמעה.

11. דרישות נוספות

11.1. קיימות

ציוד עם תו Energy Star.
מיחזור ציוד ישן.
הפחתת צריכת נייר.
דוחות קיימות שנתיים.

11.2. חדשנות

עדכון טכנולוגי מתמשך.
יישום טכנולוגיות חדשות (למשל, AI, IoT).
שיפור תהליכים בהתבסס על חדשנות.
מחקר ופיתוח לשיפור השירות.

12. הנחיות כלליות

התייעצות: נותן השירות יתייעץ עם אחראי המחשוב של המזמין לפני רכישת חומרה/תוכנה.
גישה: גישה למערכות המזמין מותרת רק למורשים עם הרשאות אישיות ולפעולות מורשות.
מערכת גבייה: נותן השירות ינהל קשר עם ספק מערכת הגבייה, יעדכן טבלאות מרכזיות, ויבטיח איכות נתונים. תקלות יטופלו עד לפתרון מלא.
דיווח תקלות: דיווח מיידית למנהל על תקלות במערכות.
שיפורים: המנהל רשאי לדרוש שיפורים במערכות, עם הודעה בכתב שבוע מראש. חיוב יבוצע לאחר ביצוע.
בעלות נתונים: כל הנתונים הם קניין המזמין. נותן השירות יעביר נתונים תוך 7 ימים לפי דרישה, ללא זכויות עיכבון.

הערות

כל הציוד והתוכנה יסופקו עם אחריות מלאה ל-5 שנים, כולל הובלה, התקנה והדרכה.
עמידה בכל התקנים הישראליים והבינלאומיים.
אפשרות שדרוג במהלך תקופת ההסכם ללא תוספת מחיר.

נספח ב' – ביטוחי נותן השירות

אישור קיום ביטוחים			
<p>באישור קיום ביטוחים תבוא הפסקה הבאה: אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>			
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/המועמד לביטוח**	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*
שם: מי חדרה בע"מ	שם: לא רלוונטי	שם:	אופי העסקה: <input checked="" type="checkbox"/> נותן השירותים <input checked="" type="checkbox"/> ספק.
ח.פ.: 51-415642-1		ח.פ.:	העיסוק המבוטח: <input checked="" type="checkbox"/> שירותי גבייה כולל שירותים נלווים
מען: רח' דוד אלעזר 27, חדרה.	מען: לא רלוונטי	מען:	

כיסויים								
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח			תאריך סיום	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	נוסח ומהדורת הפוליסה***	מספר הפוליסה***	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'***	מטבע	לתקופה					
309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 313 כיסוי בגין נזקי טבע 314 כיסוי פריצה ושוד 316 כיסוי רעידת אדמה 318 מבוטח נוסף, מבקש האישור. 328 ראשוניות.	ש.		סכום הביטוח			ביט		ביטוח רכוש (אש מורחב) רכוש מעוקלים (על בסיס נזק ראשון)
302 אחריות צולבת. 304 הרחב שיפוי בגין מעשי ומחדלי המבוטח. 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 315 כיסוי לתביעות המל"ל. 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח - מבקש האישור. 322 מבקש באישור מוגדר כצד שלישי.. 328 ראשוניות. 329 רכוש מבקשי האישור ייחשב כצד שלישי.	ש.	5,000,000	5,000,000			ביט		צד שלישי
309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 319 מבוטח נוסף וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח.	ש.	20,000,000	20,000,000			ביט		חבות מעבידים

כיסויים								
328 ראשוניות. 332 תקופת גילוי (12 חודשים)								
309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 314 כיסוי פריצה ושוד 318 מבוטח נוסף, מבקש האישור. 324 מוטב לתגמולי הביטוח – מבקש האישור. 328 ראשוניות.	ש.ה.	סכום הביטוח 500,000		_____	_____	ביט _____	_____	כספים
309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 314 כיסוי פריצה ושוד 318 מבוטח נוסף, מבקש האישור. 324 מוטב לתגמולי הביטוח – מבקש האישור. 328 ראשוניות.	ש.ה.	סכום הביטוח 500,000		_____	_____	ביט _____	_____	נאמנות עובדים רטרואקטיביות
301 אובדן מסמכים. 303 דיבה השמצה והוצאת לשון הרע. 304 הרחב שיפוי בגין מעשי ומחדלי המבוטח. 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח - מבקש האישור. 325 מרמה ואי יושר עובדים.	ש.ה.	4,000,000	4,000,000	_____	_____	ביט _____	_____	אחריות מקצועית תחולה רטרואקטיבית

כיסויים							
פגיעה בפרטיות. 326							
עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח 327							
ראשוניות. תקופת גילוי (6 חודשים) 328							
<p>פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):</p> <p>(016) גביה וכספים</p> <p>ביטול/שינוי הפוליסה *</p> <p>שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.</p> <p>חתימת האישור</p> <p>המבטח:</p>							

נספח ג' – הצהרת מחויבות לשמירה על כללי אבטחת מידע וסודיות

לכבוד
מי חדרה בע"מ (להלן: "המזמין")
רחוב דוד אלעזר 27 חדרה

הנדון: הצהרת מחויבות לשמירה על כללי אבטחת מידע וסודיות בקשר עם הסכם לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים במסגרת מכרז פומבי 3/2025

אנו החתומים מטה (להלן "הספק"), מצהירים בזאת כי הובאו לידיעתנו כללי אבטחת מידע וסודיות של _____ (להלן: הארגון)

הכניסה לרשת, מערכות מידע וגישה למידע פיזי ולוגי של הארגון מותנית בהתחייבות שלנו לשמור על אבטחת מידע וסודיות המידע של הארגון כפי המפורט כמפורט בהצהרה זו:

1. בהסכם זה תינתן למונח "מידע" המשמעות שלהלן:
כל מידע שהגיע ו/או יגיע לידי ו/או לידיעת הספק או מי מטעמו, במישרין ו/או בעקיפין, במהלך מתן השירותים או עקב מתן השירותים או עקב מתן השירותים לחברות, לרבות מידע עסקי, משפטי, פיננסי, טכני, ניהולי, מסחרי, אישי, כלכלי, רפואי. הכול בין בכתב, בעל פה או בכל דרך אחרת ובלבד שאינו נחלת הכלל או שלא נהיה נחלת הכלל בעקבות הפרת התחייבויות נותן השירותים עפ"י הסכם זה (להלן: "המידע").
2. הספק ומי מטעמו מתחייבים לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע פיזי או לוגי של הארגון שהגיע לידיעתו במסגרת אספקת שירותים לארגון, לא להעביר או לפרסם ולנקוט לשם כך באמצעים סבירים ומקובלים בשוק על מנת למנוע זליגת מידע של הארגון.
3. הספק יפעל להתקנה והפעלה של תוכנות אבטחה מקצועיות ומעודכנות כנגד תוכנות זדוניות, פעולות זדוניות וחזירות ברשת ומחשבי הספק שמהם מבוצעת הכניסה מרחוק לרשת של הארגון או מאוחסן בהם מידע של הארגון.
4. הספק יפעל להחתמת עובדיו או מי מטעמו הניגשים לרשת של הארגון ו/או מערכות הארגון או מקבלים גישה אחרת למידע של הארגון על הצהרות התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של הארגון וקיום נהלי אבטחת מידע של הארגון.
5. הספק יפעל לקיום כל דרישות חוק הגנת הפרטיות, תקנותיו והנחיות מכוח החוק בקשר לשירותים המסופקים על ידו לארגון ואשר חלות על הארגון והספק.
6. המידע של הארגון יאוחסן בגבולות מדינת ישראל או באיחוד אירופאי בלבד. אסור להעביר מידע ללא אישור הארגון בכתב למקומות אחרים.
7. השימוש בהרשאות הגישה למערכות המידע של הארגון שהוענקו לספק ומי מטעמו יעשה אך ורק לצורך מילוי המטלות שהוטלו על הספק במסגרת הסכם ההתקשרות עם הספק.
8. לא יבוצעו פעולות חזירות את תחום הפעילות שהותר לספק כגון: ניסיונות כניסה לחשבון משתמש אחר, ניסיונות כניסה לתיקיות לא מורשות וכדומה.
9. הספק ינקוט בכל האמצעים הסבירים לא לאפשר לגורם לא מורשה, לעשות שימוש בהרשאות הגישה שניתנו לו.
10. הספק יפעל לפי הנחיות אבטחת מידע של הארגון כפי שיעוברו מעת לעת על ידי הגורמים מוסמכים מטעמה ויפעל לתקן בהקדם כל ליקויי אבטחה שיתגלו על ידי הארגון וגורמים מטעמה על חשבוננו.

11. הספק יעביר או יקבל את המידע הכולל נתונים אישיים באמצעות תווך או מדיה מוצפנים ומאובטחים בלבד.
12. הספק יודיע על כל אירוע אבטחה שעלול לחשוף את הארגון למתקפות סייבר וזליגת מידע.
13. לאפשר לארגון או מי מטעמה לערוך ביקורת אבטחת מידע בכל עת במשרדי הספק ובמערכותיו ומי מטעמו הרלוונטיות למתן השירותים.
14. הספק יבצע מבדקי חדירה וסקרי סיכונים תקופתיים ברמה התשתיתית והאפליקטיבית לאיתור חולשות אבטחה. תוצאות המבדקים יסופקו ללקוח על פי דרישה.
15. התחייבות זו מחייבת את הספק או מי מטעמו במשך פעילותו מול רשת המחשבים, מערכות המידע וגישה למידע של הארגון ולאחר סיום עבודתו מול הארגון.
16. הספק מתחייב ליישם תהליך ביעור והשמדה אפקטיביים לגבי כל מידע שהגיע לידיעתו במסגרת אספקת השירותים וזאת מיידית לאחר סיום הצורך לשימוש במידע זה.
17. הספק יהיה אחראי לכל שימוש במידע שאיננו לצורך מתן השירות אשר יעשה על ידי עובדיו או על ידי מי מטעמו ויפצה את הארגון, בגין כל נזק או הפסד שיגרם להן ו/או עובדיהן ו/או ללקוחותיהן ו/או כל צד שלישי אחר, עקב הפרת הצהרת סודיות זו על ידי עובדיו ו/או על ידי מי מטעמו, וזאת מבלי לגרוע מזכותן של הארגון לכל סעד אחר או נוסף על פי כל דין.
18. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, ידוע לנותן השירותים כי אין לו ולא תהיינה לו זכויות קניין במידע של הארגון או תוצרים שפותחו עבור הארגון. נותן השירותים מחויב להשתמש במידע למטרות ישירות בלבד לצורך מתן השירותים עליהם הוסכם מראש לארגון.

ולראיה באנו על החתום

שם הארגון/ספק	שם מנהל מוסמך ותפקידו	מס' ת. זהות	חתימה וחותמת	תאריך
---------------	-----------------------	-------------	--------------	-------

נספח ד' – שאלון ספקים

אנא ענה על השאלות באופן המפורט ביותר :

	שם הספק
	שם ממלא השאלון
	תפקיד ממלא השאלון
	מס' טלפון
	שם ותפקיד מאשר השאלון מטעם הספק
	מהות השירות
	מיקום פיזי של שרתים בהם ינוהלו ויאוחסנו נתוני הלקוח כולל נתוני גיבוי
	שם הספק של חוות השרתים כולל גיבוי
	האם קיים מסמך המגדיר מדיניות אבטחת מידע וסייבר בארגון אשר אושר ע"י הנהלת הארגון?
	האם המסמך מתייחס גם לקיום כללים ודרישות לגבי אבטחת מידע בנוגע ללקוחות מקבלי השירותים?
	האם הארגון לרבות ספק חוות השרתים של הארגון עומד בתקני הסמכה כמו ISO27001, ISAE 3402, SOC2 בהיבטי אבטחת מידע?
	האם הארגון ביצע סקר פערים לבחינה לעמידה בתקנות הגנת הפרטיות בישראל? האם קיימים פערים מהותיים?
	האם מונה ממונה אבטחת מידע לארגון בהתאם לדרישות חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות? מה מידת הכשרתו וניסיונו בהיבטי אבטחת מידע, וסייבר. האם ממונה ממלא תפקידים נוספים בארגון?
	האם קיימים מסמכי נהלים ליישום המדיניות? נבקש לפרט את שמות הנהלים
	האם בוצעו בארגון סקר סיכוני סייבר, סקרי אבטחת מידע ומבדקי חדירה על ידי גורם חיצוני לבחינת רמת אבטחת מידע בארגון? פרט איזה סקרים
	בהמשך לסעיף קודם - מתי לאחרונה?
	במידה ורלוונטי האם סקרים ומבדקים בוצעו בקשר למערכות הארגון הכוללות מידע של הלקוח?
	האם כל הממצאים ברמת סיכון גבוהה תוקנו ופרט בהתייחס למערכות הכוללות מידע של הלקוח או מאפשרות גישה מרחוק למידע ומערכות של הלקוח?
	האם כל העובדים וספקים מורשי גישה למערכות הארגון חתמו על מסמכי שמירת הסודיות?
	האם המסמכים כוללים התייחסות מפורשת גם ללקוחות מקבלי השרות?

	האם העובדים חתמו על מסמך לשמירת כללי אבטחת מידע או עברו הדרכות בהיבטי אבטחת מידע?
	האם כלל העובדים ועובדי ספקים בעלי גישה למידע ומערכות של הלקוח (כולל בגישה מרחוק) עברו בדיקות מהימנות לפני העסקתם?
	האם מיושם נוהל במסגרתו מתבצע דיווח ללקוח על שינויים במצבת כוח אדם אשר מספקים שרותי תמיכה מרחוק ללקוח?
	במידה ורלוונטי האם המידע של הלקוח מנוהל בארגון מופרד פיזית או לוגית משאר מערכות ומאגרי הארגון וגישה אליו מוגבלת לגורמים מורשים בלבד תוך קיום הפרדה בין סביבת ייצור לסביבות אחרות? פרט
	במידה ורלוונטי האם לצורך גישה למידע של הלקוח בארגון מתבצע תהליך זיהוי המבוסס על הרשאות גישה ספציפיות לכל משתמש תוך זיהוי ייחודי שלו, ומדיניות סיסמאות חזקה? פרט :
	במידה ורלוונטי האם הרשאות גישה למידע של הלקוח בארגון מוענקות או מוסרות באמצעות תהליך מבוקר בהתאם לשינויים במצבת כוח אדם? פרט
	במידה ורלוונטי האם קיים בארגון תהליך לבחינה עדכון ואישור תקופתיים של נאותות הרשאות גישה למידע של הלקוח בארגון? פרט
	האם ננקטים אמצעי אבטחה פיזית נאותים בארגון כדי למנוע גישה של גורמים לא מורשים, פגיעה או זליגה בנוגע למידע ומערכות של הלקוח כולל בגישה מרחוק? פרט
	האם ננקטים אמצעי אבטחה לוגית נאותים בארגון כדי למנוע גישה של גורמים לא מורשים, זליגה או פגיעה בנוגע למידע ומערכות של הלקוח כולל בגישה מרחוק? לרבות, FW-UTM, Antivirus-Endpoint/SERVERS/MAIL, IPS, Web/Mail filtering, NAC, SANDBOX, Secure Browsing, OS HARDENING, Security updates, DLP, VPN + OTP, DB FW, EDR פרט
	בפרט במידה ורלוונטי האם הגישה מרחוק למערכות הלקוח מבוצעת מעמדות מחשב מוקשחות בארגון הכוללות אמצעי אבטחה כמו אנטי וירוס מקצועי מעודכן, חומת אש אישית או ארגונית, עדכוני אבטחה שוטפים, אמצעי הצפנה ומדיניות סיסמאות חזקה? פרט
	במידה ורלוונטי האם מיושמים אמצעים טכנולוגיים למניעה ובקרה על העברה לא מורשית של מידע השייך ללקוח מחוץ לארגון DLP ? פרט (בהתייחס ל USB, דוא"ל ואינטרנט)

	במידה ורלוונטי האם מתבצע תהליך מבוקר של מחיקת והשמדת מידע של הלקוח המוחזק בארגון שכבר אינו בשימוש? האם במקרה בו תועבר דרישה למחיקה של כלל הנתונים כולל גיבויים בסיום ההתקשרות – האם קיים מנגנון התומך בכך? פרט
	במידה ורלוונטי האם קיימת תוכנית BCP ו-DRP לארגון לצורך אספקת שירותים נדרשים ללקוח במצבי חירום? פרט:
	במידה ורלוונטי האם לארגון קיים אתר DRP מרוחק למערכות מידע הכולל מידע ומערכות רלוונטיות ללקוח לצורך הספקת שירותים בזמן סביר במצבי חירום? פרט:
	במידה ורלוונטי האם במערכות הארגון בהן מנוהל מידע של הלקוח תהליכי פיתוח וניהול שינויים כוללים התייחסות להיבטי אבטחת מידע אפליקטיבי ותשתיתי לרבות review code ו-QA בהתייחס לתקנים כמו OWASP ובנוסף שימוש ב-WAF כבקרה מפצה? פרט:
	במידה ורלוונטי כיצד מועברים נתונים בין הלקוח ל/מ ספק? האם בתווך תקשורת מאובטח ומוצפן? או מדיה ניידת מוצפנת? פרט:
	האם כל נתוני הלקוח המנוהלים בבסיסי נתונים של הארגון מוצפנים באמצעות פרוטוקול הצפנה חזק כגון AES 256 ומפתח הצפנה מנוהל באופן מאובטח במיקום נפרד מבודד? במידה ולא האם ניתן ליישום?
	האם מיושם ניטור רציף אחר אירועי אבטחת מידע בשרתי ומערכות הארגון ובמקרה של אירוע סייבר מופעל צוות תגובה לפי נוהל תגובה מסודר? SIEM SOC
	שם הלקוח עבורו ממולא השאלון
	האם קיים נוהל תגובה לאירוע סייבר?
	האם בוצע תרגול התמודדות עם אירוע סייבר בשנה האחרונה? מתי?
	האם מתבצעים קמפיינים של פשינג לתרגול מודעות עובדים? מתי בוצע קמפיין אחרון?
	האם הוגדרו בשירות הדואר רשומות, dmarc, dkim ו-spf לבדיקת אמינות מקור הדוא"ל?
	האם מיושמת בארגון חסימה לחיבור מדיה נתיקה?
	האם משתמשי הקצה בעלי הרשאות local admin? האם רשאים להתקין תוכנות?
	האם בגישה מרחוק מיושם מנגנון זיהוי חזק עם OTP?
	האם קיים שימוש בבשרת Exchange מקומי OWA אשר נגיש לאינטרנט לצורך גישה למייל הארגוני?
	האם היו לכם אירועי סייבר בשנה האחרונה?

	האם עדיין יש אצלכם מערכות לא נתמכות (וינדוס7, וינדוס XP, שרתי 2008, שרתי 2003...)?
	האם מלבד אנטי-וירוס קיים שימוש בטכנולוגיית הגנה מתקדמת EDR/ XDR?
	מהי מדיניות הגיבויים לגבי מערכות הרלוונטיות ללקוח?
	האם מבוצעים שחזורים יזומים לגיבויים? באיזו תדירות?
	סוג המידע שנשמר
	האם מתבצע חיבור ב VPN עם Fa2? האם מוגבל רק לשרת ספציפי? האם חסומה יכולת העתקה?
	כיצד עובד ספק מתחברים לרשת ארגונית, שרתים ומחשבים של הלקוח?
	האם מונה ממונה הגנת הפרטיות אצל הספק? מה תפקידו האחרים? מה רקע שלו והכשרתו?
	תצורת חיבור של ספק במקרה תמיכה דרך RDP/VPN/ANYDESK/ כל תוכנה אחרת

נספח ה' – חשבון רבעוני להגשה על ידי נותן השירות

1. חשבון רבעוני יוגש על ידי נותן השירות בפורמט הנ"ל:

מס"ד	רכיב	סכום מצטבר נכון למועד החשבון (לשנה קלנדארית*)	סכום מצטבר שהוגש בחשבון הקודם	סה"כ לחיוב בחשבון זה
1	עמלת הגביה	X	Y	X-Y
2	עמלת גביה בגין מפעלי נייר	-	-	7,500
3	קיזוז קנסות כמפורט	(Z)	(W)	(Z-W)
4	עלויות מערכת בילינג	-	-	(37,500)
			סה"כ לתשלום לא כולל מע"מ	
			מע"מ	
			סה"כ לתשלום כולל מע"מ	

* בשנה הראשונה – החל ממועד ההתקשרות

סידורי	אירוע	סכום הקנס בש"ח לכל אירוע	כמות אירועים	סה"כ קנס לקיזוז בש"ח	הערות
1.	היעדרות מנהל הגבייה ו/או סגנו מעל ימי החופשה והמחלה והמילואים המותרים על פי חוק	1,045			מנהלת וסגן מנהלת יזכו בנוסף בחמישה ימי השתלמות בשנה.
2.	היעדרות עובד שירות לקוחות ושאר העובדים מעל ימי החופשה והמחלה והמילואים המותרים על פי חוק	500			עובד/ת יזכו בנוסף בשלושה ימי השתלמות בשנה. הקבלן יצרף אסמכתאות על היעדרות המנהלים והעובדים לצורך ההשתלמויות ויקבל על כך אישור הממונה ומראש.
3.	אי פתיחת משרדי הגבייה ו/או האכיפה בזמן או סגירתו לפני הזמן	500			מעל שלושה אירועים בשנה.
4.	זמן ההמתנה החודשי הממוצע של כל השיחות שהתקבלו במוקד למענה אנושי יהיה בין שתי דקות לשתי דקות וחצי (כולל שתי דקות וחצי)	5,000			ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.
5.	זמן ההמתנה החודשי הממוצע של כל השיחות שהתקבלו במוקד למענה אנושי יהיה מעל לשתי דקות וחצי ועד לשלוש דקות (כולל שלוש דקות)	10,000			ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.
6.	זמן ההמתנה החודשי הממוצע של כל השיחות שהתקבלו במוקד למענה אנושי יהיה מעל לשלוש דקות	20,000			ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.
7.	שיחות שנענו במוקד וזמן ההמתנה שלהן למענה אנושי עולה על 3 דקות	3			ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום עבור כל שיחה כזו.
8.	שיחה חוזרת ללקוח במוקד הטלפוני לא יעלה על 3 שעות (קולבק)	100			כל אירוע
9.	זמן ההמתנה החודשי הממוצע במחלקה הפרונטלית יהיה בין ארבע וחצי דקות לחמש דקות	5,000			ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.
10.	זמן ההמתנה החודשי הממוצע במחלקה הפרונטלית יהיה מעל חמש דקות	10,000			ינוכה מהספק סכום כמפורט בעמודת הסכום לאותו חודש.
11.	זמן המתנה היומי הממוצע במחלקה הפרונטלית מעל 15 דקות	1,000			כל אירוע
12.	זמן המתנה היומי הממוצע במחלקה הפרונטלית מעל 20 דקות	5,000			כל אירוע
14.	אי מתן מענה במועד לפניית צרכנים בהתאם לכללי רשות המים ונהלי התאגיד	5			כל אירוע
15.	אי ביצוע מטלה המוגדרת במסמכי המכרז, במועד ובזמן הנקוב במכרז	200			מעל 3 אירועים בחודש

				או בהנחיות שניתנו בכתב ע"י המזמין	
מעל 3 אירועים בשנה.			300	אי הופעת העובדים באופן שהורה להם הממונה מראש ובכתב.	16.
מעל לשלושה אירועים בשנה.			400	ניקיון המשרד – במקרה שסבר הממונה כי משרדי הקבלן אינם נקיים ומאורגנים וחסרים בהם פריטים כגון מים קרים מקומות ישיבה כנדרש על פי מפרט המכרז.	17.
מעל 3 תיקים לשנה.			500	אי הסכמת הקבלן לבצע מחיקת תיקים	18.
מעל 3 אירועים לשנה.			300	אי סריקת מסמכים נלווים לתיק	19.
מעל 5 אירועים לשנה.			300	אי רישום הוצאות גביה בקובץ	20.
מעל 3 אירועים לשנה.			500	התנהגות לא הולמת של עובדי הגביה/ עובדי האכיפה הרושמים עיקולים ו/או המבצעים עיקול בפועל	21.
מעל 3 אירועים לשנה.			1,000	חיוב צרכנים בהוצאות גביה ואכיפת גביה שלא על פי כל דין	22.
מעל 3 אירועים לשנה.			1,000	אי ביצוע הוראות הממונה לביצוע שלב באכיפה על פי פקודת מיסים גביה לנישום או לקבוצת צרכנים	23.
לאחר 7 ימי אחור			500	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות נספח זה	24.
מעל 3 תיקים לשנה.			300	אי מילוי הוראה לאיתור כתובות צרכנים	25.
כל אירוע			400	אי מילוי הוראות הממונה ע"י עובדי הקבלן לקבל תשלומים בממסרים דחויים.	26.
כל אירוע			500	אי ביצוע הנחייה מהנחיות הממונה או הרגולטור בתחום הפעילות של המזמין	27.
כל אירוע			500 ₪.	אי עמידה בהנחיות הרגולטור כולל רשות המיס בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך יחויב המזמין בתשלום קנס לצרכן ו/או לכל גורם אחר	28.
כל אירוע ראשון			100	כנגד אי דווח על תוספות מדי מים ו/או על שינוי סווג כולל תמונות	29.
סה"כ סכום לקיזוז:					

2. חשבון רבעוני בגין הוצאות אכיפה:

סה"כ לחיוב בחשבון זה	סכום שחויב עד הרבעון הנוכחי	סכום מצטבר לשנה קלנדארית	רכיב	מס"ד
X-Y	Y	X	הוצאות אכיפה שנגבו בפועל	2
	סה"כ לתשלום לא כולל מע"מ			

לעניין מע"מ – יובהר כי ככל שיחול שינוי בעמדת רשויות המס והוצאות האכיפה יהיו חייבות במע"מ, יהיה על הקבלן לפעול בהתאם לחוק ולהנחיות רשויות המס.



מי חדרה בע"מ
מכרז פומבי מספר לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים
עמוד 112 מתוך 112

נספח ו' – נוסח ערבות בנקאית- ערבות ביצוע

נוסח מצ"ב בטופס 3