

נוסח מודעה

- א. החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "המזמין") מזמינה בזאת מציעים העומדים בתנאי הסף ויתר הדרישות המפורטות במכרז מס' 12/2025 למתן שירותי גבייה כוללים (להלן: "המכרז"), להציע הצעות למתן השירותים מושא המכרז, הכל על-פי הנחיית המזמין והתנאים המפורטים במכרז על צרופותיו.
- ב. תקופת ההתקשרות הינה ל- 24 חודשים, כאשר למזמין תהיה שמורה הברירה להאריך את ההתקשרות ובלבד שמשך כל ההתקשרות לא יעלה על 60 חודשים.
- ג. ניתן לעיין בחוברת מסמכי המכרז, באתר החברה בכתובת <https://www.dsharon.co.il/auction>.
- ד. דרישות הסף להשתתפות במכרז מפורטות במכרז.
- ה. הגשת ההצעה כרוכה בתשלום דמי השתתפות בסך 5,000 ש"ח כולל מע"מ שלא יוחזרו למציע.
- ו. את כלל מסמכי המכרז, יש להכניס למעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם וללא ציון שם המשתתף, למעט הכיתוב: "הזמנה להציע הצעות במסגרת מכרז מס' 12/2025 – למתן שירותי גבייה כוללים".
- ז. מעטפת ההצעה תוגש סגורה במסירה ידנית פיזית בלבד לתיבת המכרזים שבמשרדי החברה, בבניין המועצה האזורית דרום השרון נווה ירק, וזאת עד לא יאוחר מתאריך 15/12/2025 בשעה 12:00 (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות").
- הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, לא תתקבל ולא תובא לדיון.
- ח. בעצם הגשת הצעתו, מצהיר המציע כי הוא ראה, קרא ובדק היטב את כל מסמכי המכרז וכל הנתונים הרלבנטיים, מכל סוג שהוא, והגיש הצעתו על בסיס זה. המציע יהא מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו.
- ט. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי. המזמין שומר לעצמו את הזכות לערוך משא ומתן עם הזוכה, בכפוף להוראות הדין.
- י. המציע שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל שלב ומכל סיבה שהיא.
- יא. כל ההוצאות הקשורות להגשת הצעה במכרז ע"י מציע תהיינה על חשבון המציע במלואן.
- יב. בכל סתירה בין הוראות מודעה זו לבין האמור במסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי המכרז.
- יג. מודעה זו והמכרז מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא מיודע לגברים ונשים כאחד.

בברכה,

איתן בן ציון, מנכ"ל

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ מכרז מס' 12/2025 למתן שירותי גביה כוללים דצמבר 2025

(חוברת מסמכי המכרז הכלליים וחווה המכרז)

1. את ההצעות במסגרת מכרז זה יש להגיש בעותק פיזי מלא ("עותק מקורי").
2. לעותק המקור, נדרש לצרף עותק סרוק של כלל מסמכי וצורפות ההצעה בפורמט pdf, ע"ג דיסק און-קי.
3. בתוך מעטפת המכרז יוגשו בחוץ/ניילונית נפרדת - הערבות ודיסק און קי (באותה המעטפה, אך בנפרד משאר מסמכי ההצעה) וכן מעטפה סגורה ונפרדת של הצעת המחיר.
4. המציעים נדרשים להתעדכן באתר האינטרנט של החברה בכתובת: <https://www.dsharon.co.il/auction>. וזאת לשם קבלת דיווחים, הבהרות ועדכונים בנוגע למכרז, לרבות שינויים בתנאי המכרז, במועדים ובתנאי הסף, אם יהיו, אשר יחייבו כולם את המציעים.
5. למען הסר ספק, חלק מתנאי המכרז מנוסחים בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד אולם הוא מיועד לנשים וגברים כאחד.

תוכן עניינים

8.....	נספח א' - תנאי המכרז ומידע כללי למציע
31	מסמך א' - פרטי המציע
32	מסמך ב' - פרטי מציע ומורשי חתימה והצהרת מציע
34	מסמך ג' - הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז
37	מסמך ד' – תצהיר עמידה בתנאי סף
37	ותצהיר הוכחת ניקוד מחיר/איכות
45	מסמך ה' – הצהרה על ניסיון המציע
46	מסמך ו' - התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים
48	מסמך ז' - הצהרת תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין
49	מסמך ח' - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים
50	מסמך ט' - נוסח כתב ערבות מכרז / הצעה
51	מסמך י' - התחייבות לשמירה על סודיות
52	מסמך יא' –
52	(הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 6.3)
53.....	נספח ב' – מפרט שירותים נדרשים
53	1. כללי
53	1.1. מבוא
53	1.2. הגדרות
53	1.3. תמצית השירותים
53	1.4. מידע על קבלן גביה נוכחי ומערכות המזמין
55	2. כפיפות, אחריות ופיקוח
55	2.1. עקרונות כלליים
55	2.2. אחריות הקבלן
55	2.3. אחריות המזמין
55	2.4. מנגנוני בקרה ודיווח
56	2.5. תיקון ליקויים והפרות
56	2.6. תדריך והדרכות
56	2.7. כפיפות לעקרונות שירות ורגולציה
57	3. תשתית טכנולוגית ותכונות מערכת בסיסיות
57	3.1. עקרונות כלליים
57	3.2. דרישות חומרה ותשתיות
57	3.3. דרישות תוכנה
57	3.4. אבטחת מידע ופרטיות

57	המשכיות עסקית	3.5
58	עדכונים ותחזוקה	3.6
58	תאימות לרגולציה וסטנדרטים	3.7
58	בקרה וניטור	3.8
59	כוח אדם ומשאבי אנוש	4
59	עקרונות כלליים	4.1
60	מבנה כוח האדם הנדרש	4.2
60	תנאי העסקה ושכר	4.3
60	אישור מועמדים והחלפת עובדים	4.4
61	מיקום אספקת השירותים	4.5
61	שעות עבודה ונוכחות	4.6
61	הכשרה, הדרכות ופיתוח מקצועי	4.7
62	הופעה, לבוש והתנהגות	4.8
62	עתודות כוח אדם ותגבור	4.9
62	חובות בקרה ודיווח	4.10
62	התחייבויות נוספות	4.11
63	הגדרת תפקידים, סמכויות ואחריות	5
63	מנהל מחלקת שירות לקוחות וגבייה	5.1
66	תחום צרכנות מים	5.2
70	שירות וגביה	5.3
72	תחומי הפעילות של הקבלן	6
72	עקרונות כלליים	6.1
72	תכנית עבודה מבוססת יעדים:	6.2
73	גבייה שוטפת	6.3
75	טיפול בחובות שוטפים ובפיגור	6.4
75	ניהול הסדרי תשלום ופריסות	6.5
75	טיפול בתשלומים שחזרו מכל אמצעי תשלום	6.6
76	ניהול תקבולים	6.7
79	התאמות להנהלת חשבונות	6.8
79	פעולות קיזוז	6.9
79	תיעוד ובקרה	6.10
80	שירותים דיגיטליים	6.11
82	פונקציונליות נדרשת	6.12
83	שירות לקוחות פרונטלי	7
83	עקרונות כלליים	7.1

83	קבלת קהל	7.2
83	פניות בכתב, דואר ודוא"ל	7.3
84	שירותים דיגיטליים	7.4
84	איכות השירות ומדדי ביצוע	7.5
84	דיווחים ובקרה	7.6
85	חובות עובדים בתחום השירות	7.7
85	כללי אתיקה ושמירה על פרטיות	7.8
86	מוקד טלפוני לבירורים, תשלומים וביצוע פעולות אכיפה	8
86	רקע	8.1
86	תכולת השירותים	8.2
87	דרישות מהקבלן	8.3
88	שעות פעילות	8.4
88	שירותי Call Back - שיחה חוזרת	8.5
89	מוקד Back Office לשיחות יזומות	8.6
89	שליחת הודעות WhatsApp/SMS	8.7
89	מערכת הקלטה	8.8
89	ניהול דוחות	8.9
90	כוח אדם	8.10
91	הכשרה והדרכות	8.11
91	נהלים ועמידה בכללים	8.12
91	איכות ויעדי שירות (SLA)	8.13
92	תשתיות תקשורת ומחשוב במוקד	8.14
94	חשבונות, טפסים ודיוור	9
94	עקרונות כלליים	9.1
94	חשבונות דו־חודשיים (חשבונות שוטפים)	9.2
94	שובר חוב	9.3
95	חשבונות חריגים ותיקוני חיוב	9.4
95	טפסים נלווים	9.5
95	דפי מידע לצרכנים	9.6
95	תהליך הפקה ודיוור	9.7
96	תיעוד ובקרה	9.8
96	עלויות ותשלומים	9.9
97	דיווחים מיוחדים	9.10
98	אכיפה וגביית חובות	10
98	רקע משפטי ורגולטורי	10.1

98	עקרונות מנחים להפעלת אכיפה	10.2
98	ניהול שגרות אכיפה (בטרם כניסת לכללי פקודת מיסים גביה)	10.3
100.....	טיפול בהשגות והתנגדויות	10.5
101.....	עצירות והקפאות הליכים	10.6
101.....	הסדרי חוב במהלך הליכי אכיפה	10.7
101.....	טיפול בחובות מסופקים ואבודים	10.8
101.....	תיעוד במערכת המידע	10.9
101.....	דיווחים ובקרה	10.10
102.....	אחריות הקבלן וניהול סיכונים	10.11
102.....	איתור חייבים	10.12
103.....	איתור יורשים	10.13
103.....	שימוש בחוקרים פרטיים ובמאגרים	10.14
104.....	דוחות איתור	10.15
104.....	תיעוד במערכת המידע	10.16
104.....	חובות אתיות ושמירה על זכויות החייב	10.17
104.....	מנגנוני בקרה ופיקוח	10.18
106.....	דיווחים, בקרה ותכנון עבודה	11
106.....	עקרונות כלליים	11.1
106.....	דיווחים יומיים	11.2
106.....	דיווחים שבועיים	11.3
107.....	דיווחים חודשיים	11.4
107.....	דיווחים רבעוניים	11.5
108.....	דיווחים שנתיים	11.6
108.....	תכנון עבודה שנתי ורבעוני	11.7
109.....	בקרה פנימית וחיצונית	11.8
109.....	דוחות חריגים ודיווח מיידי	11.9
110.....	ממשקים ומערכות מידע	12
110.....	עקרונות כלליים	12.1
110.....	תשתית טכנולוגית	12.2
110.....	הרשאות משתמשים וניהול גישה	12.3
110.....	סריקת מסמכים וניהול דיגיטלי	12.4
111.....	ממשקים עם מערכות חיצוניות	12.5
111.....	אבטחת מידע והגנת פרטיות	12.6
111.....	המשכיות עסקית והתאוששות מאסון (BCP/DRP)	12.7
112.....	SLA למערכות מידע	12.8

112.....	בקרה ודוחות תקופתיים	12.9.
112.....	אחריות הקבלן	12.10.
113.....	הוראות כלליות	13.
113.....	כללי	13.1.
113.....	כפיפות, פיקוח ובקרה	13.2.
113.....	סודיות ואבטחת מידע	13.3.
114.....	אחריות וביטוחים	13.4.
114.....	משך ההתקשרות	13.5.
115.....	קנסות ופיצויים מוסכמים	13.6.
115.....	שינויים ותוספות	13.7.
116.....	נספח ג' - הסכם התקשרות	
137.....	נספח ג' (1) - ערבות ביצוע	
138.....	נספח ג' (2) - אישור קיום ביטוח	
140.....	נספח ג' (3) - תצהיר על העדר ניגוד עניינים	
141.....	נספח ג' (4) - תצהיר על תשלום שכר מינימום	
142.....	נספח ד' - כתב הצעה והתחייבות	

נספח א' - תנאי המכרז ומידע כללי למציע

טבלת מועדים			
נושא	תאריך	שעה	הערות
רכישת מסמכי המכרז	החל מתאריך 24/11/2025	-	מסמכי המכרז ניתנים לרכישה ב- 5,000 ש"ח בתוספת מע"מ. ניתן לעיין, ללא עלות, במסמכי המכרז קודם לרכישתו, באתר האינטרנט של החברה שכתובתו https://www.dsharon.co.il/auction .
המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה	עד ולא יאוחר מתאריך 08/12/2025	12:00	את שאלות הבהרה נדרש לשלוח לכתובת דוא"ל adinag@dsharon.org.il נדרש לאשר קבלת השאלות בטל': 03-9000620.
המועד האחרון להגשת הצעות	עד ולא יאוחר מתאריך 15/12/2025	12:00	את ההצעות נדרש להגיש בהגשה פיזית/ידנית בלבד, לתיבת המכרזים הממוקמת במשרדי החברה, בבניין המועצה האזורית דרום השרון, נווה ירק. זאת בימים א' – ה' בין השעות 09:00-15:00 בתיאום מראש בטל' 03-9000620. הצעות שיוגשו לאחר המועד האמור יפסלו.
ערבות מכרז ע"ס	50,000 ש"ח	בתוקף עד לתאריך 31.01.2026 כולל	

- המזמין רשאי לשנות ו/או לעדכן כל אחד מהמועדים המפורטים בטבלה לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.
- הודעה בדבר דחייה של אחד או יותר מן המועדים כאמור, ככל שתהיה כזו, ו/או עדכון של כל אחד מן המועדים המופיעים בטבלה לעיל ככל ויעודכנו - יפורסמו באתר החברה בכתובת <https://www.dsharon.co.il/auction>. באחריותו הבלעדית של כל מציע להתעדכן בכל שינוי במועד כלשהו ו/או עדכון אחר, ככל שיהיה, באתר החברה.
- החברה תהא רשאית בכל עת ומכל סיבה שהיא לבטל את המכרז.
- בכל סתירה בין המועדים הנקובים בטבלה לעיל, לבין המועדים הנקובים בגוף המכרז, יגברו המועדים הנקובים בטבלה לעיל.

1. כללי

1.1. החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "המזמין"), מזמינה בזאת מציעים העומדים בדרישות ובתנאים הקבועים והמפורטים במכרז זה, להציע הצעות לאספקת השירותים המפורטים במכרז.

1.2. ניתן לעיין, ללא עלות, במסמכי המכרז קודם לרכישתו, באתר האינטרנט של החברה שכתובתו <https://www.dsharon.co.il/auction>.

1.3. על המציעים להתעדכן בהבהרות ו/או שינויים ו/או עדכונים, ביחס למכרז, באתר האינטרנט של החברה שכתובתו: [./https://www.dsharon.co.il/auction](https://www.dsharon.co.il/auction)

1.4. עלות רכישתה של חוברת המכרז הינה 5,000 ש"ח כולל מע"מ, אשר לא יוחזרו בשום מקרה. רכישת חוברת המכרז תתאפשר אך ורק באמצעות תשלום מרחוק ולצורך ביצוע רכישתה של חוברת המכרז, נדרש ליצור קשר עם עדינה גל מנהלת משרד החברה הכלכלית בטלפון: 03-9000629 או בדוא"ל: Adinag@dsharon.org.il

1.5. לתשומת לב המציעים - רכישת מסמכי המכרז מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז - יש לצרף להצעה קבלה בדבר רכישת מסמכי המכרז. מציע שלא רכש את מסמכי המכרז (בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו) הצעתו תפסל ולא תובא לדיון.

2. הזמנה להציע הצעות

2.1. החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "**המזמין**" או "**החברה**"), מזמין בזאת הצעות ממציעים אשר עומדים בתנאי המכרז והסך שלהלן, וזאת למתן שירותי גביה כוללים, לישובי המועצה האזורית דרום השרון (להלן: "**המועצה**") לואזורי תעשייה שלה, והכל על פי הנחיות החברה. יובהר, השירותים מושא המכרז, הינם עבור כל ישוב שיצטרף בעתיד לאחריותה של החברה, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות המצורף אליו (להלן: "**השירותים**").

2.2. במסמכי המכרז שלהלן מפורטים שלביו ותנאיו, לצד כלל הדרישות מהמציע ואופן הגשת ההצעה.

2.3. מטרת מכרז זה היא בחירת ספק אשר יהא אחראי על כלל הפעולות המפורטות במסמכי המכרז על נספחיו.

2.4. על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים הנדרשים והמפורטים במסמך זה, לרבות הסכם ההתקשרות על כל נספחיו, כשהם חתומים על ידי מורשי חתימה כמפורט במסמך.

3. מהות השירותים

3.1. השירותים מושא מכרז זה יכללו בין היתר:

3.1.1. שירותי מיקור חוץ לניהול ותפעול מערך החיובים, הגביה והאכיפה וכן שירותי ניהול ותפעול מערך חיוב וגביה של היטלים/דמי הקמה, ניטור שפכי תעשייה, לצד תשלומים אחרים לסוגיהם הנגבים על ידי החברה מעת לעת. באחריות המציע לבצע מטלות שונות הקשורות בגבייה ואכיפה, ועליו לעמוד ביעדי שירות, באמות מידה לשירות ובהפקת דוחות נדרשים, לצד דיווחים שונים, בהתאם לדרישות החברה והרגולציה. שירותים אלו יסופקו באמצעות עובדי המציע במשרדי החברה.

3.1.2. שירותי מוקד שירות לקוחות פרונטלי וטלפוני, לתמיכה בלקוחות החברה, כולל כל האמצעים הדיגיטליים לקבלה וטיפול בפניותיהם. **מובהר כי הפעלת המוקד הטלפוני הוא שירות אופציונלי** ובמידה ויוזמן ידרש לספק את כלל השירותים הנדרשים לפי תנאי מכרז זה והמפרט הטכני. המציע יהיה אחראי לפעילות התקינה והרציפה של שירות הלקוחות: איוש משרדי קבלת קהל במשרדי החברה בהתאם למצבת כו"א שנקבעה במסמכי המכרז, אשר יטפלו בבירורים ותשלומים וכן הפעלת מוקד טלפוני אשר

יטפל בבירורים ותשלומים טלפוניים. כפועל יוצא של אחריות זו, החברה תקבע לספק נהלי עבודה, יעדים ושגרות עבודה שייחבו את המציע, והמציע ידאג לעמוד ביעדים והנהלים שנקבעו.

3.1.3. המציע יחוייב לספק את שירותיו בהתאם לכללי אמות המידה לשירות שנקבעו על ידי הרגולטור ואשר משתנים מעת לעת.

3.1.4. המציע יעמיד לרשות הצרכנים פורטל אינטרנטי בטכנולוגיית AI, שיתממשק לאתר החברה ולמערכות המזמין ויאפשר, בין השאר, קבלת מידע כללי על השירותים שהחברה מספקת, מידע אישי ועדכני ללקוח, ביצוע הגשת פניות ובקשות לקבלת מידע ו/או לביצוע פעולות פנייה לחברה באמצעות טפסים מקוונים וכן ביצוע תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי והעברות בנקאיות. כמו כן המציע יהיה אחראי לפיתוח, התאמה, תפעול, תחזוקה, תמיכה עדכון, ושדרוג הפורטל האינטרנטי.

3.1.5. המציע יעמיד לרשות המזמין ממשק פעיל, תקין ויציב בין מערכות הבילינג לבין המערכות תומכות השירות (מערכות לפתיחת פניות, טפסים מקוונים, ווטס-אפ ואתר החברה). הממשק יעמוד לרשות המזמין כחלק מהשירותים השוטפים ועל המציע חלה האחריות לפיתוח, התאמה, תפעול, תחזוקה, תמיכה עדכון, שדרוג של הממשק.

3.1.6. העמדת כח אדם מקצועי בהיקף של לפחות 3 עובדים. הנתונים בדבר היקף כ"א האדם הנדרש כאמור מייצגים את הצורך הקיים במועד פרסום המכרז, כמות העובדים שיופקו ע"י הזוכה עשויה להשתנות בהתאם לצרכי המזמין, הכל כמפורט במסמכי המכרז. למען הסר ספק, יובהר, כי בין החברה לעובדי המציע לא יחולו יחסי עובד- מעסיק, וכל האחריות על העסקת העובדים כדן, לרבות נשיאה בכל עלות הנובעת מהעסקתם, תחול על המציע בלבד.

3.1.7. כל שרות נוסף שידרש על ידי המזמין במהלך ההתקשרות בהתאם לתנאי מכרז זה וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

3.2. **התמורה:** מרכיב התמורה לספק יחושב כאחוז (%) מהגבייה שייבצע הספק, כפועל יוצא מהשירותים מושא המכרז אותם יעניק הספק לחברה, וככל ושירותים אלו כלולים במסגרת השירותים לחישוב התמורה, המפורטים במסמכי המכרז. אחוז (%) התמורה יהא בהתאם להצעת הספק הזוכה במכרז ובהתאם להוראות ההסכם על צרופותיו.

התמורה המגיעה למציע הזוכה על שירותיו מושא המכרז, תהיה במתכונת של אחוז (%) מתוך הסכום אותו יגבה הספק ועל פי הנקוב במסגרת הצעתו במכרז והוראות ההסכם על צרופותיו.

3.3. למען הסר ספק, יובהר, כי המפורט לעיל הינו תקציר כללי ביותר של השירותים נשוא המכרז, וכי אופן חישוב התמורה המגיע לספק, הינו כמפורט בהרחבה במפרט השירותים בנספח ב' ובהסכם ההתקשרות על צרופותיו.

3.4. מובהר בזאת כי החברה איננה מתחייבת להיקפי עבודה כלשהם ולא תישמע כל טענה ו/או תלונה בנוגע לעומס עבודה או מיעוט עבודה.

4. הגדרות

הגדרה	ביאור
"החברה" / "המזמין"	החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ ו/או כל נציג אחר מטעמה, אשר יוסמך על ידי מנכ"ל החברה לעניין מכרז זה.
"המציע" / "קבלן" / "ספק"	המציע במכרז מספר 12/2025 זה, לרבות נציגיו, עובדיו, שליחיו ומורשיו.
"המציע הזוכה" / "קבלן הגבייה"	מציע שהצעתו נקבעה ע"י וועדת המכרזים כהצעה הזוכה.
"המכרז" / "המפרט" / "מסמכי המכרז"	מסמך זה, מסי 12/2025 לשירותי גביה כוללים על כל נספחיו השונים, לרבות מסמכי הבהרה ותשובות החברה לשאלות הבהרה, ככל שתהינה.
"מסמכי ההצעה"	תשובת המציע למכרז, הכוללת את כל המידע הנדרש לחברה, מסמכים המעידים על עמידתו בדרישות המכרז, התחייבותו לעמוד בתנאי המכרז, הצעת מחיר וכל מסמך אחר שצירפו נדרש עפ"י דרישות המכרז.
"הסכם"	הסכם שייחתם בין המציע הזוכה לבין החברה/המזמין, על פי מכרז זה ואשר מצורף נספח ג' – הסכם התקשרות למסמך זה.
"מנהל מטעם החברה"	מנכ"ל החברה ו/או מי שהוסמכו פורמאלית על ידו לניהול ופיקוח על קבלן הגבייה ובכלל זה, גם אך לא רק, בעלי התפקידים הבאים החברה: ראש אגף מים וביוב.
"שירותים"	ניהול כולל של שירותי הגבייה עבור המזמין, לרבות גבייה שוטפת וגביית פיגורים, כמוגדר במסמכי המכרז ובפרט בנספח ב' – מפרט השירותים למכרז, וכן כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש על ידי המזמין - לצורך ניהול והפעלת שירותי הגבייה נשוא מכרז זה, הכל בהתאם ליישום אמות המידה, הכללים, התקנות והחוקים החלים על החברה ו/או על השירותים מושא מכרז זה.
"מערכת הבילינג" ו/או "מערכות תומכות בתהליך הגביה בחברה"	מערכות הבילינג של החברה, לרבות לניהול גבייה, אכיפה ושירות לקוחות, הקיימות ברשות החברה. קבלן הגבייה מחויב לפעול במערכות אלו, על כלל המודולים הראשיים והמשניים הקיימים בהן. מערכת הבילינג כוללת את המודולים הבאים: - מערכת גביה - מערכת מידע בעלת בסיס נתונים לניהול כלל הפעולות הנדרשות לניהול פעולת החיובים והתקבולים ממים וביוב, שפכים, דמי הקמה וכל חיוב אחר שהחברה מחוייבת בגבייתה. - מערכת אכיפה – מערכת המנהלת את כלל פעילות אכיפת הגבייה ומאפשרת ניהול תהליכי אכיפה על פי סרגל אכיפה מותאם לסוג החוב והחייב וכל פעילות אכיפה חוקית אחרת המותרת לחברה על פי חוק/דין. - מערכת שירות לקוחות (CRM) – מערכת לניהול ותיעוד פניות/משימות לקוחות החברה. - מערכת פיננסית – מערכת ניהול כספי החברה. מערכות תומכות בתהליך הגביה: - מערכת ניטור שפכים – מערכת הנשענת על בסיס הנתונים של מערכת הבילינג לניהול ותיעוד תהליכי ניטור שפכים ושירותים למפעלים הפועלים בשטח השיפוט של החברה, עליהם חלים כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד-2014. - מערכת ניהול תורים – מערכת הנדרשת מידי קבלן הגביה לניהול וזימון תורים, שתותקן במשרדי קבלת קהל של החברה.

הגדרה	ביאור
	- פורטל אינטרנטי – פורטל אינטרנטי המספק מידע אישי ועדכני ללקוח, ביצוע הגשת פניות ובקשות לקבלת מידע ו/או לביצוע פעולות פנייה לחברה באמצעות טפסים מקוונים וכן ביצוע תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי, והעברות בנקאיות וארנקים דיגיטליים לסוגיהם
"דברי דואר"	כלל דברי הדפוס הנדרשים להפקה ולהפצה ללקוחות החברה, בין אם מופקים על ידי בתי דפוס ובין אם מופקים במדפסות במשרדי קבלת הקהל ו/או במוקד הטלפוני של קבלן הגביה ממערכת הבילינג או מכל מקור מידע אחר.
"לקוחות" ו/או "צרכנים" ו/או "תושבים"	לקוחות החברה, בין אם מופיעים כמשלמים, צרכנים, מוטבים, זכאים או מקבלי שירות (לאו דווקא כצרכנים). קבלן הגביה יחויב לספק שירותי גביה ללקוחות החברה על פי הכללים ואמות המידה, על פי הוראות מנהל החברה ועל פי כל דין.
"הכללים"	כלל החוקים, התקנות, הכללים, ההנחיות, החוזרים ו/או אמות המידה החלים על השירותים נשוא מכרז זה שפורסמו ו/או יפורסמו לאורך כל תקופת ההתקשרות, ולרבות על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב ו/או הממונה על תאגידי המים והביוב ו/או משרד האוצר ו/או רשות המסים ו/או משרד הפנים ו/או כל רשות רגולטורית מוסמכת ולרבות בית המשפט; וכן נהלים ודרישות של החברה החלות על קבלן הגביה ו/או החברה ו/או כל מי שעניינו בגביה ואכיפה של השירותים נשוא המכרז דנא. חובת קבלן הגביה לפעול על פי הוראות אלו ו/או על פי הוראות החברה.
גביה (שוטפת ופיגורים)	כל התקבולים, כולל מע"מ, המתקבלים בפועל אצל החברה מאגרות המים והביוב ובנוסף, תקבולים המתקבלים בפועל אצל החברה כתוצאה מגביה שבוצעה בעקבות פעולות של אכיפה משפטית, לחובות ו/או חובות עבר. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יובהר, כי סכומי הגביה בפועל יוגבלו <u>ולא יכללו</u> את הנושאים הבאים בדרך זו: - הסכומים המצטברים או שהצטברו, המתקבלים או שהתקבלו בעד גביה בפועל של חיובים שהופקו על ידי אחרים בטרם הפקת חיובים על ידי קבלן הגביה ושעל קבלן הגביה הוטל לגבותם על ידי מנהל החברה. תחולתם (תאריך ערך החוב) של חובות אלו קדמו ליום התחלת ההתקשרות מול קבלן הגביה. - סכומים שנגבו בהמחאות מעותדות לא יחשבו כתקבולים, אלא לאחר שנפרעו בפועל. שולם סכום בהמחאה (שיק) ולאחר מכן התברר כי לא כובד, מכל סיבה שהיא, יקוּזז מעמלת קבלן הגביה סכום ההמחאות שלא כובדו, מחשבון קבלן הגביה בהתחשבנות העוקבת. - סכומים שיפסקו בבתי משפט ובלשכות ההוצאה לפועל כשכר טרחת עו"ד וכן סכומי אגרות והוצאות שונות שיגבו מחייבים לשם החזר הוצאות המזמין, לא ייחשבו כגביה בפועל ולא יובאו בחשבון בקביעת התמורה, למרות, שעל קבלן הגביה יהיה לגבותם ולהעבירם לקופת החברה. למען הסר ספק יובהר בזאת, כי כל סכום אשר ייגבה בעקבות פסק דין, יקוּזזו ממנו בתחילה אגרות ביהמ"ש, הוצאות ושכ"ט הסכום הנותר ייחשב כקרן ממנו תשולם התמורה לספק. - סכומים המתקבלים מתשלומים המועברים על ידי רשות המים. - סכומים המתקבלים מתשלומים המועברים והגדרתם "היטלים" ו/או "דמי הקמה". - סכומים המתקבלים מתשלומים המועברים על ידי המועצה. - סכומים המתקבלים מתשלומים המועברים על ידי: קיבוץ אייל, רמת הכובש, חורשים אינם נכללים במסגרת ההתחשבנות של הגביה.

הגדרה	ביאור
	- סכומים המתקבלים במסגרת כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), התשע"ד-2014. - סכומים המתקבלים מתשלומים המועברים על ידי קבלנים ויזמים - מטלות יזמים המבוצעות על ידי החברה. - סכומים המתקבלים בנסיבות אחרות מאלו שפורטו לעיל ושלדעתו של מנהל החברה אינם נכללים תחת מאמצי הגבייה ו/או האכיפה של קבלן הגבייה לפעול ע"מ לקבל תמורתם.
פיצויים מוסכמים	סכומים נוספים המקוזזים מקבלן הגבייה כפונקציה של אי עמידה ביעדים ובכלל זה גבייה שוטפת וגביית חובות עבר ויעדי שירות.

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1. תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה תהא 24 חודשים להלן: **"תקופת ההתקשרות המקורית"**. לחברה בלבד שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות עם הספק, ל- 3 תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת **והכל בהתאם לשיקול הדעת של החברה** (להלן: **"תקופות הארכה"**).
- 5.2. מובהר כי בכל מקרה בו תבחר החברה להאריך את ההתקשרות כאמור, יחולו על תקופת הארכה כל הוראות המכרז, לרבות הסכם ההתקשרות, בשינויים המחוייבים - למעט אם יוסכם מפורשות אחרת ובכתב.

6. תנאי /דרישות סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז אך ורק מציע העומד **בכל** התנאים הבאים, **במצטבר**:

- 6.1. על המציע להיות אזרח ישראל ותושב ישראל וככל שמדובר בתאגיד, עליו להיות תאגיד הרשום במדינת ישראל ומשרדו מצוי במדינת ישראל.
- 6.2. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף הנ"ל, על המציע לצרף להצעותיהם את העתק המסמכים הבאים:

6.2.1. מציע שהוא תאגיד רשום

מציע שהוא תאגיד הרשום על-פי דין בישראל, יצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

- א. העתק של תעודת ההתאגדות של התאגיד (העתק מאומת על-ידי עו"ד או רו"ח), וכל העתק של כל תעודת שינוי שם של התאגיד (ככל ששונה).
- ב. תדפיס מעודכן של התאגיד אצל הרשם הרלבנטי (לדוגמא, על חברה לצרף להצעתה, תדפיס של התאגיד מרשם החברות).

6.2.2. מציע שהוא יחיד או שותפות לא רשומה

- ג. מציע שאיננו תאגיד, יידרש לצרף להצעתו צילום תעודת הזהות שלו, באופן שיהיה קריא וברור, לרבות, צילום הספח המצורף לתעודת הזהות כאמור, בין היתר לצורך הוכחת מקום מגוריו.

ד. מציע שהוא בגדר שותפות לא רשומה, יצרף להצעתו את הסכם השותפות בין השותפים כשהוא מאומת על-ידי עו"ד, וכן, את צילומי תעודות הזהות של השותפים.

6.3. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות סעיף 8 כדלקמן.

6.4. למציע מחזור כספי של לכל הפחות 2 מיליון ש"ח (כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024 וזאת על פי דו"ח רואה חשבון מבוקר לשנים אלו.

לצורך הוכחת עמידתו בתנאי סף זה, יצרף המציע אישור ר"ח חתום על פי הקבוע במסמך יא' לנספח א' למכרז זה.

6.5. למציע ניסיון בהספקת שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי/היטלי מים וביוב ודמי הקמה - דוגמת הנדרש במכרז זה, כמפורט להלן ובמצטבר :

6.5.1. השירותים סופקו לפחות ל-2 תאגידי מים וביוב ו/או ל 2 ספקים/כפריים רב ישוביים ו/או ל 2 רשויות מקומיות המנהלות את משק המים (להלן: "לקוח"), לתקופת של 12 חודשים **רצופים** במהלך השנים 2023, 2024, 2025, כאשר כל גורם אשר לו ניתן שירות ע"י המציע (כלומר, כל אחד מתאגידי המים והביוב ו/או מהספקים הכפריים ו/או מהרשויות המקומיות) מעניק שירותים במסגרת תחום עיסוקו ו/או פעילותו ללפחות 3,000 בתי אב.

להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, עליו למלא את הפרטים הנדרשים במסמך ד' (תצהיר עמידה בתנאי סף והוכחת ניקוד איכות)

6.5.2. המציע ביצע גבייה בסכום של לפחות 25 מיליון ש"ח לפני מע"מ, במצטבר עבור כלל הלקוחות בהם נקב (תאגידי מים וביוב / ספק כפרי רב ישובי/רשות מקומית), במענה לנדרש בסעיף 6.4.1 לעיל (ואשר עומדים בדרישות סעי' 6.4.1), במהלך השנים 2023, 2024, 2025.

להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, עליו למלא את הפרטים הנדרשים במסמך ד' (תצהיר עמידה בתנאי סף והוכחת ניקוד איכות)

6.6. במועד הגשת הצעתו למכרז זה, מעסיק המציע כח אדם בהיקף של לפחות 15 עובדים שכירים, המועסקים על ידו דרך קבע, במשרה מלאה, ואשר מוכשרים בניהול ו/או תפעול מערכי הכנסות וגביה.

להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, עליו למלא את הפרטים הנדרשים במסמך ד' (תצהיר עמידה בתנאי סף והוכחת ניקוד איכות)

6.7. המציע מפעיל בעצמו או באמצעות קבלן משנה מטעמו, מוקד שירות טלפוני, במהלך השנים 2023, 2024, 2025, כאשר מוקד טלפוני זה מנה בין התאריכים 1.11.2024 – 1.11.2025, לכל הפחות, 15 מוקדנים, 1 מנהל מוקד ו-10 עובדי בק אופיס.

להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, עליו למלא את הפרטים הנדרשים במסמך ד' (תצהיר עמידה בתנאי סף והוכחת ניקוד איכות)

6.8. המציע שילם את התשלום הנדרש בגין רכישת מסמכי המכרז.

להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, על המציע לצרף להצעתו קבלה / אישור רכישה של מסמכי המכרז.

7. מסמכים להוכחת תנאי סף ומסמכים נוספים נדרשים:

7.1. להוכחת עמידה בתנאי הסף ועמידה ותנאי המכרז, על המציע לצרף במצטבר את כל המסמכים המוכיחים עמידתו לפי הפירוט להלן:

#	תנאי סף ודרישות נוספות	מסמכים נדרשים	סימון
א.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.1.	1. העתק תעודת התאגדות 2. נסח עדכני של החברה מרשם החברות. 3. במידת הצורך – צילומי ת.ז והסכם שותפות.	☐
ב.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.2.	כתב ערבות הגשה בנוסח המצ"ב כמסמך ט' הערה: תשומת לב המציעים כי קיימת חשיבות הגשת ערבות תקינה ומדויקת על פי הנוסח שצורף למסמכי המכרז. כל חריגה בנוסח הערבות עלולה להביא לפסילת ההצעה.	☐
ג.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.3.	המציע יצרף הצהרה חתומה על היקף פעילות לשנת כספים בכל אחת משנות הכספים שהוצגו בדרישה, וכן יצרף אישור רו"ח בדבר ע"ג מסמך יא' לנספח א' . על פי הנוסח המצורף כמסמך יא' לנספח א' למכרז	☐
ד.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.4-6.6	המציע יצרף תצהיר מלא וחתום את פרטי ניסיונו ומחזור הגביה, היקף כו"א והניסיון הנדרש, ופירוט אודות עמידה בניסיון הנדרש בנוסח המפורט במסמך ד' . כן ימציא אישור מאת הרשות הממליצה על הניסיון כאמור בנוסח הנדרש במסמך ה' .	☐
ז.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.7	המציע יצרף קבלה המוכיחה את רכישת מסמכי המכרז כנדרש.	☐
ח.	המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף תשל"ו-1976 או שהוא פטור מלנהלם וכן כי הוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.	יש לצרף אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, או אישור ממוחשב מאתר האינטרנט של רשות המיסים המעיד על האמור לעיל.	☐
ט.	פרטי המציע, מורשי חתימה והצהרת המציע	פרטים כללים מלאים של המציע בנוסח המצ"ב במסמך א' . אישור עוה"ד לגבי זכויות החותמים בשם המציע וסמכותם לחייב את המציע בחתימתם, ובכלל זה סמכותם לחייב את המציע בהתחייבויות נושא מכרז זה, בנוסח המצ"ב במסמך ב' .	☐
י.	הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז	מסמך ג' למסמכי המכרז חתום.	☐
יא.	המציע העסיק עובדים זרים כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) תשל"ו-1976.	תצהיר חתום, בנוסח המצ"ב כמסמך ו' לפיו המציע העסיק עובדים זרים כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) תשל"ו-1976. תצהיר חתום, בנוסח המצ"ב כמסמך ז' לפיו המציע העסיק עובדים זרים כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות,	☐

קראתי והבנתי

עמוד 15 מתוך 147

חתימה וחתימת מציע

#	תנאי סף ודרישות נוספות	מסמכים נדרשים	סימון
		תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים (כדין) התשל"ו- 1976	
י"ב.	הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים	תצהיר חתום, בנוסח התצהיר המצ"ב כמסמך ח'	☐
י"ג.	הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע	תצהיר חתום, בנוסח התצהיר המצ"ב כמסמך י'	☐
י"ד.	מסמכי המכרז המקור וקובץ סרוק של מסמכי המכרז ומענה המציע לרבות אישורים בפורמט pdf, ע"ג המציע לרבות אישורים בפורמט pdf, ע"ג Disk On Key.	מסמכי המכרז מקור חתומים וקובץ סרוק של מסמכי המכרז ומענה המציע לרבות אישורים בפורמט pdf, ע"ג Disk On Key. כלל מסמכי המכרז לרבות אך לא רק, החלקים הכלליים והטכניים, הסכמים, נספחים, קבצי השאלות והתשובות, מענה המציע כשהם חתומים בכל דף (ר"ת) ובמקומות הנדרשים – חתימת מורשה וחתימת, חתימת עו"ד, רו"ח וכל גורם אחר הנדרש.	☐

- 7.2. מובהר במפורש, כי בכל מקרה בו האישורים/התעודות המפורטים לעיל הינם בעלי תוקף מוגבל, נדרש כי אלו יהיו תקפים במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, וכן במשך כל תקופת ההסכם, לפי העניין.
- 7.3. למעט סעיף 6.6 לעיל, יובהר, בזאת כי לצורך עמידה בתנאי הסף, על המציע לעמוד בתנאי הסף בעצמו ולא ניתן לייחס ניסיון ו/או מחזור כספי ו/או כל פרט אחר של כל גוף אשר אינו המציע עצמו, לרבות חברת אם, חברת בת או כל גוף אחר הקשור בדרך כלשהי למציע ולמעט גוף אשר בוצע לגביו מיזוג עם הגוף המציע עפ"י סעיף 323 לחוק החברות, התשנ"ט-1999, טרם המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.
- 7.4. **הצעה שתוגש ללא המסמכים המבוקשים כאמור - תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסלה!**
- 7.5. החברה שומרת על זכותה לפנות למציעים להשלמת נתונים ו/או מסמכים ו/או לקבלת הבהרה, לרבות ביחס לבחינת עמידת המציע בתנאי הסף.

8. ערבות מכרז (הצעה)

- 8.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית, אוטונומית ובלתי מותנית על שם המציע בלבד שהוצאה על ידי בנק בישראל או חברת ביטוח המוכרת על פי דין, על סך 50,000 ₪ (חמישים אלף שקלים חדשים), לטובת החברה בנוסח המפורט במסמך ט' להלן.
- 8.2. הערבות תעמוד בתוקף עד ליום 31.01.2026 (כולל) הערבות תוארך בתקופות נוספות, ככל שיידרש, עפ"י דרישת החברה.
- 8.3. החברה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות כולו או מקצתו כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או שהמציע:
 - 8.3.1. נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
 - 8.3.2. מסר לועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
 - 8.3.3. חזר בו מההצעה שהגיש לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות.
 - 8.3.4. אחרי שנבחר כזוכה לא פעל לפי ההוראות המהוות תנאי לחתימת ההסכם.
- 8.4. חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם מנימאלי המוערך ע"י הצדדים מראש עבור הנזקים שייגרמו לחברה עקב האמור, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה לפיצויים ו/או לכל סעד אחר העומד לרשותה ו/או לזכותה של החברה.
- 8.5. החברה תשיב את ערבות המכרז של מציע שהצעתו נפסלה או נדחתה בסמוך לאחר ההודעה על דחייתה או פסילתה של הצעת המציע, ובכל מקרה לא יאוחר משלושה חודשים מהמועד האחרון של הגשת ההצעה או המועד המוארך בהתאם לסעיף 5.2 לעיל, לפי המאוחר מביניהם.
- 8.6. בטרם חתימת החוזה על ידי החברה וכתנאי לחתימתו, יידרש המציע הזוכה להפקיד בידי החברה ערבות בנקאית על סך של 50,000 ₪ (חמישים אלף ש"ח שקלים חדשים) (להלן: **"ערבות הביצוע"**), אשר תעמוד בתוקף לכל הפחות עד לשלושה חודשים לאחר תום ההתקשרות בין הצדדים, וזאת להבטחת ביצוע התחייבויותיו נשוא החוזה, בנוסח המצורף כנספח ג' (1) ערבות ביצוע להסכם להלן.
- 8.7. מובהר בזאת כי לא ניתן לחלק ו/או לפצל אף אחת מן הערבויות, בדרך של הגשת מספר ערבויות, גם אם סכומן המצטבר של הערבויות שתוגשנה, יהיה בגובה הערבות הנדרשת.
- 8.8. משתתף שהצעתו נתקבלה ולא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא ערבות ביצוע תוך 7 ימים מיום שיידרש לכך על ידי החברה, תהא החברה רשאית לחלט את סכום הערבות לטובתו, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין הנזק אשר ייגרם לו עקב כך, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת ו/או סעד אחר העומד לרשות החברה, לרבות הזכות לתבוע נזקים גדולים יותר ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע העבודה על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.
- 8.9. החברה תהא רשאית להאריך את מועד הערבות באם המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה, בין אם בהודעה שתיתן זמן סביר בטרם הגשת ההצעות, ובין אם לאחר מכן.

9. המועד להגשת הצעה ותוקפה

- 9.1. את ההצעה, כשהיא מלאה במלואה, חתומה על ידי המציע בשולי כל עמוד ו/או מסמך, הכוללת את כל מסמכי המכרז ומסמכים נוספים כנדרש במכרז, יש להגיש במסירה ידינית פיזית בלבד במעטפת המכרז, ולהכניסה לתיבת המכרזים הממוקמת במשרדי הנהלת חשבונות בחברה, בתיאום מראש, **לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות במכרז כנקוב בטבלה שברישא מסמך זה**.
- 9.2. אין לשלוח את ההצעה בדואר. יש להפקיד את ההצעה פיזית בתיבת המכרזים בכתובת המצוינת לעיל, כשעליה רשום מספר המכרז. הצעה אשר לא תימצא בתיבת המכרזים במועד הנ"ל לא תידון.
- 9.3. אין לציין על מעטפת ההצעות את שמו של המציע ו/או כל סימן זיהוי אחר.
- 9.4. אחוזי (%) התמורה שיוצעו על ידי המציע יהיו תקפים ומעודכנים לכל תקופת ביצוע השירותים נשוא ההסכם.
- 9.5. **את כתב ההצעה וההתחייבות בלבד נספח ד' יש להכניס למעטפה נפרדת סגורה ולהכניסה לתוך מעטפת ההצעה.**
- 9.6. החברה תודיע בכתב לכל מציע שהצעתו לא התקבלה על אי-קבלת הצעתו. המציע לא יהא זכאי לקבל פיצוי או שיפוי כלשהם מהחברה.
- 9.7. כלל ההוצאות הקשורות בהכנה ו/או שליחת ההצעה יחולו במלואן על המציע.

10. ההצעה ואופן הגשתה

- 10.1. על המציע למלא את כל הפרטים הטעונים מילוי במסמכי המכרז, לחתום על-גבי כל מסמכי המכרז ובמקומות המיועדים לכך, ולצרף להצעתם את כל המסמכים והאישורים הנדרשים, לרבות כל מסמך ו/או מענה לשאלות הבהרה ו/או עדכון ו/או הבהרה ו/או פרוטוקול שנמסרו על-ידי החברה למציעים ו/או פורסמו ע"י החברה, כשהם חתומים על-ידי המציע.
- 10.2. המציע ינקוב בכתב הצעת המחיר (נספח ד') בעמלת מחזור הגביה המבוקשת על ידו עבור השירותים מושא המכרז.
- 10.3. הצעה החורגת מטווחי הגביה הנקובים שם, תיפסל מבלי שתידון.
- 10.4. **רישום, שינוי, תוספת, מחיקה, הערה או הסתייגות בחומר המכרז, שלא במקום המיועד לכך, אם בגוף המסמכים ואם במכתב לוואי, לא יחייב את החברה ועלול להביא לפסילת מסמכי המכרז של המשתתף.**
- 10.5. בהצעתו ייקח המציע בחשבון את כל חובותיו של נותן השירותים אשר יזכה ואת כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות באספקת השירותים, ונותן השירותים הזוכה לא יהא זכאי לכל תשלום או מימון נוסף מאת החברה.
- 10.6. על המציע למסור הצעה מלאה לביצוע כל מרכיבי השירותים ואין הוא רשאי לחלקם או לפצלם.
- 10.7. סטייה מהוראות המכרז או אי-השלמת מקום הטעון מילוי, או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף מסמכי המכרז ובין במסגרת מכתב לוואי או בכל דרך אחרת - עלולים לגרום לפסילת ההצעה.

10.8. על-אף האמור לעיל, ועדת המכרזים רשאית לדון בהסתייגות או להתעלם ממנה ולראות את ההצעה כאילו הוגשה ללא ההסתייגות.

11. שאלות ובירורים / שאלות הבהרה

11.1. המציעים יוכלו לפנות בשאלות הבהרה בקשר לתנאי המכרז ו/או לקבל הבהרות לגבי המכרז והנספחים למסמכי המכרז, עד למועד האחרון לשאלות הבהרה כמפורט בטבלת מועדי המכרז לעיל. שאלות ובקשות להבהרות יועברו לידי הגברת עדינה גל בדוא"ל adinag@dsharon.org.il באחריות המציעים לוודא קבלת הפניה בטל': 03-9000629 לא יתקבלו פניות טלפוניות או אחרות.

11.2. הפניות ישלחו בפורמט **קובץ word (וורד)** בלבד על-פי הדוגמה שלהלן:

מס' שאלה	העמוד במכרז	סעיף במכרז	השאלה

11.3. החברה רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת המכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה ו/או בתשובה לשאלות המשתתפים.

11.4. השינויים והתיקונים, כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעת המציעים באופן של פרסומם באתר החברה. **יש להתעדכן במענה לשאלות הבהרה, ובכל הודעה ו/או עדכון ו/או הבהרה שיפורסמו ע"י החברה בעניין המכרז באתר החברה, הנ"ל באחריות כל המציעים והמתעניינים.**

11.5. פניות שיגיעו אחרי המועד לעיל לא ייענו. לא תתקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי-הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז ו/או במפרט ו/או בחוזה על נספחיהם, לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

12. אופן בחירת ההצעה

בכפוף לאמור להלן, ההצעות הכשורות ייבחנו במספר שלבים, כמפורט להלן-

12.1. שלב א' - בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז -

12.1.1. הצעה שלא עמדה בתנאי הסף של המכרז - **תפסל ולא תובא לדיון**. אין באמור כדי לגרוע מסמכות החברה וועדת המכרזים לפנות למציעים להשלמת מסמכים.

12.1.2. מובהר בזאת כי ככל שתערך פניה להשלמת מסמכים - המסמכים שיושלמו עשויים להיות מובאים בחשבון לצורך בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז, אולם לא ישמשו לצורך ניקוד ההצעות ע"פ הרכיבים להלן.

12.2. **שלב ב' - שלב שקלול ודירוג ההצעות בהתאם לקריטריונים של מחיר / איכות** - בכפוף לאמור להלן, ההצעות הכשורות שיעמדו בתנאי הסף שנקבעו ישוקללו בהתאם לאמות המידה והמשקולות, כמפורט להלן.

12.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאית החברה לערוך את בדיקת העמידה בתנאי הסף, ואת בחינת ההצעות לעניין קביעת ניקוד האיכות במקביל, לרבות זימון המציעים לועדת בחינה, מטעמים של יעילות ועמידה בלוחות זמנים, ולא יהיה בכך כדי להעלות כל טענה מצד המציעים בדבר מצג מצד החברה אודות עמידתם או אי עמידתם בתנאי הסף.

12.2.2. להלן פרמטרים לניקוד ההצעה:

טבלת ניקוד מחיר/איכות

מס"ד	אמת המידה	אופן חישוב הניקוד	נקוד מרבי
1.	ההצעה הכספית	תיערך השוואה של עמלת הגביה המבוקשת ע"י המציע, ויינתן להצעה הנבחנת ניקוד יחסי ע"פ הנוסחה להלן: <u>ההצעה עם אחוז העמלה הנמוך ביותר</u> $X [60 \text{ נק'}]$ ההצעה הנבחנת לדוגמא: מציע א' הציע אחוז עמלה 2.55% והוא נמוך ביותר – יקבל 60 נק' ניקוד = $60 \times (\text{העמלה הנמוכה ביותר} / \text{העמלה של ההצעה הנבחנת})$ מציע ב' – 2.8% ניקוד = $60 \times (2.8 / 2.55) = 60 \times 0.91 = 54.64 \text{ נק'}$ מציע ג' – 3.1% ניקוד = $60 \times (3.1 / 2.55) = 60 \times 0.82 = 49.35 \text{ נק'}$	הצעת המחיר להספקת השירותים – עד 60 נקודות

מס"ד	אמת המידה	אופן חישוב הניקוד	נקוד מרבי
2.	ניסיון המציע באספקת שירותי גביה למשק המים והביוב – בשנים 2023 - 2025	על כל רשות מקומית המנהלת את משק המים בתחומה ו/או תאגיד מים וביוב ו/או "ספק כפרי רב ישובי", בכמות שהיא מעבר לכמות הלקוחות הנדרשת בתנאי הסף 6.4.1 לעיל (כלומר החל מ 3 ומעלה), עבורם סיפק המציע שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי/היטלי מים וביוב ודמי הקמה, במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023,2024,2025 . <u>יזכה המציע ל 1 נק' .</u> על אף האמור לעיל, על כל "ספק כפרי רב ישובי", ה 2 ואילך (כלומר החל מהספק הכפרי הרב ישובי ה 2 ומעלה), שניתן לו ע"י המציע שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי/היטלי מים וביוב ודמי הקמה, במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023,2024,2025, . <u>יזכה המציע ל 2.5 נקודות.</u> <u>**להוכחת האמור על המציע למלא את הפרטים הנדרשים במסמך ד'</u>	עד 10 נקודות

מס"ד	אמת המידה	אופן חישוב הניקוד	נקוד מרבי
3.	התרשמות ועדת בחינה מקצועית (שתוקם ע"י ועדת המכרזים) - מהמציע ומהיערכותו להספקת השירותים לחברה	המציעים המשתתפים בשלב זה, יישאלו כולם מס' שאלות זהות, כאשר, מהתשובות להן, תתרשם הוועדה ותנקד את המציעים – כדלהלן: להלן השאלות הזהות: - א. ספר לנו כיצד אתם מתכוונים לספק את שירותי הגביה לחברתנו ככל ותזכו, בתשובתך התייחס למבנה המוקדים עצמם, להיקף וסוג כ"א, להכשרה של כ"א האדם בכלל ושל המוקדנים בפרט, להכשרה וההשכלה של מנהל מח' שירות הלקוחות ולזהותו, כמו כן הסבר מה קורה מבחינת התנהלות המוקד במקרי קיצון (כגון מלחמה)? <u>עד 8 נק'.</u> - ב. נבקש לקבל מידע על ניסיונכם המקצועי בתחומי הגביה ובעולמות התוכן המקצועי הנדרשים לנו, ספר לנו על שיעורי גביה בתאגידים או הרשויות בהם ניהלתם את מערך הגביה. <u>עד 8 נק'.</u> - ג. שירותיות, וטיפול בהתנגדויות: ספר לנו על קונפליקט שהיה לכם עם אחד או יותר מלקוחותיכם, וכיצד הוא נפתר. בנוסף, ספר לנו כיצד אתם מטפלים בהתנגדויות מצד חייבים, במסגרת הליכי הגביה. <u>עד 4 נק'.</u>	עד 20 נקודות

מס"ד	אמת המידה	אופן חישוב הניקוד	נקוד מרבי
4.	התרשמות ועדת בחינה מקצועית מאיכות מנהל מחלקת שירות הלקוחות	שאלות זהות שיישאל מנהל מחלקת שירות הלקוחות (הרפרנט/שייתן מענה לחברה), על בסיס התשובות יינתן ניקוד לכל מציע, כדלהלן – <u>שאלה 1</u> : מהי כמות העובדים שאתה מנהל תחתיד בניהול ישיר? <u>עד 2 נק'</u> <u>שאלה 2</u> : ספר לנו על הניסיון וההבנה שלך את מערך הגביה והשירות לספק כפרי רב ישובי <u>עד 2 נק'</u> <u>שאלה 3</u> : ספר לנו על מכשולים ו/או אתגרים העלולים להשפיע על איכות השירות המוצע (במסגרת מחלקת שירות הלקוחות) ועל דרכי ההתמודדות עמם <u>עד 3 נק'</u> <u>שאלה 4</u> : הצג לנו את שיעורי גביה בתאגידים או הרשויות בהם ניהלת את מערך שירות הלקוחות <u>עד 3 נק'</u>	עד 10 נקודות
	סה"כ		100 נקודות

12.2.3. החברה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות בכל דרך, ללקוחות ו/או גורמים אותם פירט המציע בהצעתו, כולם או חלקם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע / מהמועמד/ת, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם מהמציע.

12.3. **שלב ג'** - הניקוד שניתן ע"י הוועדה לכל אחד מן הפרמטרים המופיעים בין מס"ד 1-4 בטבלה לעיל, יחובר עבור כל מציע ויהווה את הניקוד הסופי שלו. ההצעה (שעמדה בתנאי הסף) וקיבלה את הניקוד הסופי הגבוה ביותר, תוכרז כהצעה זוכה.

12.4. ניסיון שלילי:

12.4.1. משמעות המונח "ניסיון שלילי" בסעיף זה, יהא - מעשה או מחדל הפוגמים באופן ניכר, לדעת החברה, בביצוע עבודת השירותים הנדרשים מושא המכרז, ולרבות, אך לא רק:

12.4.2. הפרות קודמות ו/או אי עמידה בדרישות ההסכם ו/או בלוחות זמנים.

12.4.3. אי היענות לדרישות החברה/מזמין שירות במהלך ביצוע עבודות.

12.4.4. כשל בביצוע עבודות או מתן שירותים, כדוגמת השירותים הנדרשים במכרז.

12.4.5. אי עמידה בלוחות זמנים לביצוע העבודות ו/או השירותים.

12.4.6. אי שביעות רצון משמעותית מעבודת המציע או קיומה של חוות דעת שלילית על טיב עבודת התכנון של המתכנן.

12.5. החברה תהא רשאית לפנות לממליצים ו/או ללקוחות של המציע, מההווה ומהעבר, על מנת לקבל אודותיו חוות דעת מקצועית, ויובהר, כי כלל ותתקבל חוות דעת שלילית ו/או חוות דעת שהיא בכלל הגדרת "ניסיון שלילי" שתינתן מאת גוף ו/או לקוח מסויים לו ניתן שירות ע"י המציע, הרי שוועדת המכרזים, בכפוף לזכות

השימוע שתינתן למציע, תהא רשאית לפסול את הצעתו, וזאת מבלי שתהא למציע כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בגין כך.

12.6. הצעות בעלות ניקוד זהה:

12.6.1. ככל ובשלב ג', יהיו הצעות (שעמדו בתנאי הסף) בעלות ניקוד "מחיר/איכות" זהה, תיבחר

ותוכרז כזוכה, ההצעה שהצעתה הכספית (מס"ד 1 בטבלה) הינה הנמוכה ביותר (כלומר ההצעה שהציעה את אחוז (%) התמורה המתבקשת הנמוך ביותר).

12.6.2. ככל ויהיו הצעות (שעמדו בתנאי הסף) בעלות ניקוד "מחיר/איכות" זהה, שגם הצעתם

הכספית זהה, תהא רשאית החברה לערוך בין אותן הצעות הגרלה, כאשר ההצעה/ות הזוכה/ות בהגרלה, תוכרז כהצעה הזוכה.

12.6.3. על אף האמור לעיל, מובהר בזאת כי ככל והצעות (שעמדו בתנאי הסף) יקבלו ניקוד

"איכות/מחיר" זהה, ואחת מן ההצעות הינה של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורך לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר, כנדרש על פי דין.

13. נושאים כלליים

13.1. החברה רשאית לדחות הצעות מציעים, אשר לא סיפקו בעבר את שירותיהם לשביעות רצון המזמין או לשביעות רצונם של אחרים, או שכישוריהם אינם מספיקים לביצוע השירותים - להנחת דעתה של החברה.

13.2. החברה רשאית שלא להתחשב בהצעה בלתי סבירה או שהוגשה באופן המקשה על בחינתה.

13.3. החברה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת הניקוד הסופי הגבוה ביותר, או כל הצעה שהיא.

13.4. החברה רשאית שלא לקבל כל הצעה, אם לא נמצאה הצעה אחרת ראויה לזכייה.

13.5. החברה רשאית לדרוש מהמציע פרטים נוספים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות, לרבות מסמכים שנדרשו לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי סף של המכרז גם לאחר פתיחת ההצעות, זאת על-מנת לבחון את הצעתם, כמו כן החברה תהא רשאית להיפגש עם המציעים ו/או המיועדים מטעמם לבצע את השירותים.

13.6. הרשות בידי החברה לקבל את ההצעה, כולה או חלקה, ולבצע את כל השירותים או חלק מהם, גם בעצמה או בכל דרך אחרת שתמצא לנכון, לרבות בשל שיקולים תקציביים ו/או אחרים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

13.7. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית שלא לדון בהצעת משתתף או לפסלה אם יש לה יסוד סביר לחשוש שהמציע פעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליד שולל את הוועדה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון או על ידי תכסיסים בלתי הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז או על הנחות בלתי נכונות או אם המחירים שצוינו בהצעה אינם סבירים.

13.8. החברה תהא רשאית לנהל מו"מ עם הזוכה במכרז, לשם שיפור הצעתו, בהתאם לדין.

13.9. החברה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו, בכל שלב שהוא. במקרה שכזה, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא. החברה לא תחזיר ולא תשתתף בשום צורה שהיא בהוצאות כלשהן של המשתתפים במכרז, ולרבות הבדיקות המוקדמות, הוצאות בגין ערבויות, דמי קניית מסמכי המכרז וכיו"ב הוצאות הכרוכות בבחינת המכרז או בהגשת ההצעות או בקשר עם המכרז.

- 13.10. מובהר בזאת במפורש, כי החברה שומרת לעצמה את הזכות להחליט על ביצוע ו/או אי ביצוע של השירותים נשוא המכרז בשלמותם ו/או לפעול על מנת לבצע חלק מהם בלבד, בין בעצמה ובין באמצעות הזוכה במכרז.
- 13.11. החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא להתחשב בפגמים פורמליים באיזו הצעה שהיא, במידה שוויתור שכזה לא יגרום כל נזק ולא יפגע, לדעת החברה, בעקרונות השוויון.
- 13.12. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כאמור, והמציע ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג ולא ייערך כל שינוי בתמורה שתשולם לו, בהתאם להצעתו ו/או ביתר התחייבויותיו על פי החוזה למעט השינויים המתחייבים בנסיבות העניין.

14. ביטוח

- 14.1. על המציע הזוכה להיות מבוטח, על-חשבונו, בכל תקופת ההתקשרות ותקופות האופציה, ככל וימומשו, בפוליסת ביטוח של חברת ביטוח מוכרת וכנדרש על-ידי החברה.
- 14.2. בשעת החתימה על חוזה המכרז ימציא נותן השירות לחברה את אישור המבטח, בהתאם לנוסח נספח אישור הביטוח נספח ג' (2).
- 14.3. המציע הזוכה יהיה רשאי להוסיף (אולם לא לגרוע) על תנאי הביטוח הנדרשים במכרז.
- 14.4. מובהר בזאת כי לחברה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוחים נספח ג' (2). בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של החברה. מובהר, כי לחברה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי החברה כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי החברה והחברה תהא רשאית לבטל את זכיותו במכרז ולחלט את השיק שהומצא להבטחת ההצעה / ביצוע.

15. העדר ומניעת ניגוד עניינים

- 15.1. בשל יחסי האמון המיוחדים הנדרשים, קיימת חשיבות להבטחת העדר ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים פוטנציאלי של המציע במסגרת השירותים נשוא המכרז. בהתאם לכך, המציע יצהיר ויתחייב שאין ולא יהיה לו או למועמד המוצע מטעמו ניגוד עניינים מכל סוג שהוא בקשר למתן השירותים מושא מכרז זה; ההצהרה כאמור תינתן על פי הנוסח המצורף כנספח למסמכי המכרז.
- 15.2. על המציע לפרט במסגרת הצעתו כל קשר אישי או עסקי עם גורמים הקשורים, במישרין או בעקיפין, למזמין.
- 15.3. המציע מתחייב להודיע בהצעתו על כל ניגוד עניינים בפועל או העלול להיווצר בין פעילויותיו הנוכחיות, לרבות פעולות שמבצעת החברה באמצעותו הוא מועסק, לבין הפעילויות המתוארות במכרז זה. כמו כן, יתחייב המציע, אם יזכה במכרז, להודיע בכתב וללא דיחוי על כל ניגוד עניינים אפשרי לגופו של עניין בגין כל הזמנת עבודה ומטלה לפני ביצוע ו/או תוך כדי ביצוע, עפ"י המוקדם האפשרי. ההתחייבות בדבר הימנעות מניגוד עניינים תחול גם על מועסקים על ידי המציע או השותפים לו בכל דרך שהיא.
- 15.4. כמו כן מתחייב המציע, כי ככל שיקבע כזוכה, ותועבר לטיפולו בקשה/ פניה לטיפול לגביה יימצא במצב של ניגוד עניינים או קיים חשש כאמור, מתחייב הזוכה להודיע על כך מיידית לחברה (לפי העניין) ולפעול על-פי

הוראותיו של היועץ המשפטי שלה. להצעה תצורף התחייבות למניעת ניגוד עניינים המצורפת כנספח למסמכי המכרז, חתומה על-ידי המציע.

15.5. על המציע והמועמד המוצע תחול המגבלה של הימנעות מכל מצב של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים בקשר לפעילותו המקצועית במתן השירותים וזאת עד תום חצי שנה מסיום ההתקשרות.

15.6. ככל שיועבר לטיפולו של הזוכה, הליך/נושא לגביו יימצא במצב של ניגוד עניינים או קיים חשש כאמור, עליו להודיע על כך מיידית למזמין ולפעול על פי הוראותיו.

15.7. על המציע לחתום על תצהיר **למניעת ניגוד עניינים** המצורפת לפניה **כמסמך ח'**, וזאת בהתאם למידע אשר יימסר על ידו בהליכי הפנייה השונים. יובהר, כי חלה חובה מוחלטת על הזוכה לחתום על הסדר ניגוד עניינים מפורט נוסף כאמור, באם יידרש על ידי החברה והאמור מהווה תנאי יסודי ומהותי לתחילת ההתקשרות.

15.8. החברה שומרת על זכותה לפסול מועמד על הסף בגין חשש לקיומו של ניגוד עניינים.

15.9. בדיקת קיום חשש לניגוד עניינים וחתימה על הסדר ניגוד עניינים הנם תנאי לחתימה על הסכם התקשרות מול הזוכה ו/או מסירת עבודה כלשהי נשוא מכרז זה לזוכה. בהמשך לאמור, בשל חשש לניגוד עניינים תהיה לחברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, האפשרות לפסול מציע או להתנות תנאים והגבלות להסרת החשש האמור, לרבות דרישה כי נותן השירותים ימנע מביצוע עבודה אשר מעוררת חשש לניגוד עניינים.

15.10. במידה שימצא כי לזוכה יש ניגוד עניינים עם ביצוע עבודה, כאמור, שלא ניתן להסירו, ועדת המכרזים רשאית לפנות לספק הזוכה המדורג אחריו על מנת לבחון אפשרות להזמין ממנו את השירותים, וכן הלאה. ההחלטה בדבר קיום חשש לניגוד עניינים תיעשה ע"י היועמ"ש, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

15.11. יודגש, כי האחריות להימנע ממצב של ניגוד עניינים מוטלת על הזוכה. על כן, הזוכה מתחייב לדווח מראש ובכתב לאחראי המקצועי, החל ממועד העברת עבודה אליו, במסגרת מכרז זה ולאורך כל תקופת ההתקשרות, על כל התקשרות קיימת שלו ועל כל התקשרות חדשה שבדעתו להתקשר, אשר עלולה לעורר חשש לניגוד עניינים, ולפרט מדוע אין בהתקשרות זו משום ניגוד עניינים. לא יתקשר הזוכה לביצוע עבודה כאמור, אלא באישור החברה ובכפוף לתנאיה וכמפורט בהסכם.

15.12. הצהרה והתחייבות הזוכה כי ימנע ממצב של ניגוד עניינים מצורפת כנספח למכרז ולהסכם ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

15.13. **כל האמור בסעיף 14 לעיל על תתי סעיפיו יחול על הזוכה ונותן השירותים בפועל, לרבות עובדיו, וכל הפועלים מטעמו במסגרת העבודה נשוא מכרז זה; במקרה בו הזוכה הנו חברה - כל האמור יחול על כל העובדים וכל הפועלים בשם החברה; במקרה בו הזוכה הנו שותף או שכיר במשרד - כל האמור יחול על כל העובדים וכל הפועלים בשם המשרד.**

16. שמירה על סודיות

16.1. המציע, מתחייב שהוא וכל המועסקים על ידו או שותפים לו ישמרו סודיות, לרבות אי מסירת מסמך או אי העברת מידע לידיעת כל אדם שאינו מטעם החברה או הועדה ואינו קשור למתן השירותים עבור החברה ביחס לכל חומר או מידע המגיע אליהם עקב ביצוע ההסכם למתן השירותים, בין בתקופת ההתקשרות ובין לאחריה. להצעה תצורף התחייבות לשמירת סודיות, המצורפת כנספח חתומה על-ידי המציע.

17. הודעה על זכייה והתקשרות

- 17.1. עם קביעת הזוכה במכרז תודיע על כך החברה לזוכה.
- 17.2. תוך 7 ימים ממועד ההודעה כאמור, ימציא הזוכה את הערבויות, נספח הביטוח וכל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז.
- 17.3. ביצוע ההתקשרות כפוף לקבלת כל האישורים כדין על ידי החברה.
- 17.4. היה ומציע שזכה לא יעמוד בהתחייבויותיו הנ"ל, לאחר שניתנה לו הודעה בה נדרש לתקן את המעוות, והמציע לא תיקן את המעוות בהתאם להודעה ותוך הזמן שנקבע בה, תהא החברה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית אשר צורפה למכרז וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר, וסכום הערבות ישמש כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין אי קיום התחייבויות שנוטל על עצמו המציע בהגשת הצעתו למכרז. כמו כן, תהא החברה רשאית לבטל את זכייתו במכרז, ומבלי לתת לו כל הודעה או התראה, ולהתקשר בחוזה עם מציע אחר וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של החברה עם מציע אחר במקומו או עקב החלטת החברה לצאת במכרז חדש.
- 17.5. התקשרה החברה עם מציע אחר, יהיה הזוכה חייב לשלם החברה את ההפרש הכספי בין ההצעה שנבחרה על ידי החברה לבין הצעתו הוא, למשך כל תקופת ההתקשרות המפורטת בחוזה.
- 17.6. היה ההפרש שבין ההצעה שנבחרה על ידי החברה לבין הצעתו של הזוכה קטן מסכום הערבות, ישמש סכום הערבות פיצוי קבוע ומוסכם מראש, והחברה תהא רשאית לחלט את הערבות להשתתפות במכרז במלואה. למען הסר ספק, יובהר כי החברה תהא רשאית לחלט את הערבות להשתתפות במכרז ולהבטחת הצעת המציע במלואה גם במקרה בו לא תתקשר עם מציע אחר במקום הזוכה.
- 17.7. כמו כן, תהא החברה רשאית לבטל את זכייתו במכרז, מבלי לתת לו כל הודעה או התראה, ולהתקשר בחוזה עם מציע אחר וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של החברה עם מציע אחר במקומו או ככל והיא תצא בפרסום שלמכרז חדש.
- 17.8. אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות ו/או סעד העומדים לרשות החברה כנגד הזוכה עפ"י כל דין.
- 17.9. תשומת לב המציעים מופנית להוראות ההסכם המצורף כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

18. הוצאות המכרז

- 18.1. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז תחולנה על המציע.

19. שמירת זכויות

- 19.1. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לחברה ולמשתתפים, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.
- 19.2. החברה תהא זכאית לאכוף על המשתתף/ים שהצעתו/ם תקבע כזוכה, את תנאי הצעתם במכרז בהתאם לתנאי החוזה.

20. שונות

- 20.1. הרשות בידי החברה לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה, ולבצע את כל השירותים או חלק מהם, גם בעצמה ו/או בכל דרך שתמצא לנכון.
- 20.2. אי הגשת הצעת מחיר ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים, ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול לגרום לפסילת ההצעה.
- 20.3. הצעת המחיר איננה כוללת מע"מ, אשר ישולם בשיעורו עפ"י דין.
- 20.4. הוצאות הגשת ההצעה וההשתתפות המציע במכרז - תחולנה על המציע.
- 20.5. במקרה שמשותף במכרז, לרבות הזוכה, יחזור בו מהצעתו או מכל חלק ממנה ו/או יפר אחת מהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או תנאי החוזים ו/או יסרב למלא או לא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה, תהא החברה זכאית במקרה כגון זה לפעול על פי שיקול דעתה המוחלט, לרבות התקשרות עם כל משותף אחר במכרז, או כל צד ג' כלשהו, ככל שתמצא לנכון אין באמור לעיל, כדי לגרוע או לפגוע, בזכות מזכויותיה של החברה על פי מכרז זה ו/או על פי כל דין.
- בהקשר לאמור, תהא החברה רשאית להכריז על מציע נוסף אשר הצעתו עמדה בתנאי הסף ותנאי המכרז, וקיבל את הניקוד הגבוה ביותר לאחר ההצעה הזוכה - "כשיר שני" (להלן: "כשיר שני"). החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להתקשר עם הכשיר השני, ככל וההתקשרות עם הזוכה במכרז לא תצא אל הפועל ו/או תבוטל מכל סיבה שהיא.
- הוכרז ע"י החברה "כשיר שני", תהא החברה רשאית לדרוש ממנו להאריך את הצעתו ואת ערבות ההשתתפות אותה הוא הגיש, וזאת בהתאם להנחיות החברה, והוא יהא מחוייב לעשות כן, ולא, תהא החברה רשאית להכריז על "כשיר שני" אחר במקומו.
- 20.6. מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לסודות מסחריים / מקצועיים. על המציעים לציין בהצעתם מהם המסמכים / נתונים המהווים סודות מסחריים / מקצועיים, ככל שקיימים, אותם הם מבקשים שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש כי שמו וכתובתו של המציע והמחיר שהוצע על ידו לא יהיו סוד מסחרי או סוד עסקי. מובהר בזאת כי ההחלטה לעניין זה הינה בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף להוראות הדין והפסיקה. כן יובהר כי סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- 20.7. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי החברה אינה מתחייבת להתקשר בחוזה זה לביצוע מלוא השירותים או חלקם, וכי ההחלטה לגבי כך, מסורה לשיקול דעתה הבלעדי, ובכפוף למגבלות תקציביות ותזרימיות הקיימות החברה, ובהתאם לצורך.
- 20.8. החברה תהא רשאית לבטל או להרחיב או לצמצם את היקף השירות/העבודות הנדרש במכרז, בשל נסיבות תקציביות ו/או מנהליות ו/או תזרימיות ו/או אחרות, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 20.9. ניתן להסתמך רק על הודעות ו/או הבהרות ו/או אמירות שנמסרו ע"י החברה בכתב, ולא על הנאמר בעל פה.
- 20.10. מסמך זה הינו משלים ובנוסף לשאר מסמכי ותנאי המכרז.
- 20.11. בכל סתירה בין האמור במסמכי המכרז, לבין האמור בהסכם, יגבר ההסכם.

21. הון אנושי - "מנהל מחלקת שירות לקוחות":

21.1. המציע מתחייב להעמיד לרשות המזמין, ככל שיבחר כזוכה, מנהל מחלקת שירות לקוחות, העונה על תנאי הכשירות כמפורט להלן:

הינו בעל ניסיון מוכח של לפחות 10 שנים במצטבר מתוך 20 שנים האחרונות בניהול מחלקת שירות לקוחות בתאגידי מים וביוב ו/או בספק כפרי רב ישובי ו/או ברשויות מקומיות המנהלות את משק המים המספקות שירותים ל- 3,000 בתי אב לפחות.

או לחלופין

הינו בעל ניסיון מוכח כמנהל מחלקת שירות לקוחות בלפחות 10 שנים במצטבר מתוך 20 השנים האחרונות, אשר ניהל מחלקת שירות לקוחות בחברה ו/או גוף אשר סיפק לתאגידי מים וביוב ו/או לספק כפרי רב ישובי ו/או ברשויות מקומיות המנהלות את משק המים המספקות שירותים ל- 3,000 בתי אב לפחות, שירותי גביית תשלומים.

או לחלופין

הינו בעל תואר ראשון לפחות, וניסיון מצטבר של לפחות 5 שנים במהלך 10 שנים האחרונות בניהול מחלקת שירות לקוחות בתאגידי מים וביוב ו/או בספק כפרי רב ישובי ו/או ברשויות מקומיות המנהלות את משק המים, המספקות שירותים ל- 3,000 בתי אב לפחות.

22. הליכים משפטיים

22.1. סמכות השיפוט בעניין שבמחלוקת בין הצדדים בעניין חוזה זה, נתונה לבתי המשפט במחוז מרכז לפי העניין.

22.2. מובהר ומודגש בזאת, כי מציע אשר הוכרז כזוכה, לא יבוא בתביעות ו/או בטענות ו/או בדרישות כלפי החברה, בגין כל עיכוב ו/או הפסקת מתן שירותים זמנית או לחלוטין אשר יגרמו, אם יגרמו, כתוצאה מהליכים משפטיים שיינקטו על-ידי צדדים שלישיים כלשהם, לרבות צווי מניעה קיימים ו/או עתידיים בקשר למכרז שיוצאו במשך תקופת מתן השירותים נשוא המכרז.

22.3. קבע בימ"ש מוסמך, כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים של החברה ו/או ביתר הליכי המכרז וכי כתוצאה מפגם זה לא זכה מציע במכרז, לא יהיה זכאי המציע הנ"ל ו/או מי מטעמו לכל פיצוי אחר בגין הפסדים ו/או אובדן רווח ו/או נזק אחר מכל מין וסוג שהוא אשר, לטענתו, נגרמו לו, כתוצאה מהפגם בהליכי המכרז ולמציע לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות אחרות מכל סוג ומין שהוא כלפי ו/או כנגד החברה ו/או מי מטעמה בעניין זה והוא מוותר על כך וויתור מלא.

22.4. ככל וועדת המכרזים של החברה, תקבע זוכה ו/או זוכים במכרז (להלן: "הזוכה"), והזוכה יחל בעבודתו, ובעקבות הליך משפטי ייקבע על ידי בית משפט מוסמך כי זכיותו של הזוכה בטלה וכי תחתיו מוכרז זוכה אחר (להלן: "הזוכה האחר") ו/או ככל שיינתן צו מניעה להמשך ביצוע העבודות, מתחייב הזוכה להפסיק את ביצוע העבודות ולהעביר לחברה את כל המידע המצוי אצלו בצירוף דו"ח עדכני באשר לפעולות שכבר בוצעו על ידו, ובנוסף, מתחייב הוא לאפשר כניסת הזוכה האחר לעבודה באופן בטוח ומסודר.

22.5. מכרז זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מכון ל 2 המינים.

בברכה,

איתן בן ציון, מנכ"ל

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ

מסמך א' - פרטי המציע

לכבוד

תאריך: __/__/__

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ

הנדון: פרטי המשתתף במכרז פומבי 12/2025 לשירותי גביה כוללים

אנו הח"מ, _____ ת.ז. _____, מורשה החתימה מטעם המציע _____, ח.פ. _____ (להלן: "המציע") במכרז מספר _____, למתן שירותי גביה כוללים, מצהיר כי פרטי האישיים הינם כדלקמן:

שם המציע	
ת.ז. / ח.פ.	
כתובת משרדי המציע	
טלפון קווי	
כתובת דוא"ל	
שם איש הקשר	
טלפון איש הקשר	
תחומי עיסוק של המציע	
אתר החברה	

חתימה + חותמת

שם החותם

מסמך ב' - פרטי מציע ומורשי חתימה והצהרת מציע

תאריך: ____/____/____

לכבוד
החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "החברה")

הנדון: פרטי המציע ומורשי חתימה והצהרת המציע במכרז פומבי 12/2025 לשירותי גביה כוללים

אנו החתום מטה, _____ ת.ז. _____ ח.פ. _____, הנני ממלא תפקיד _____
אצל _____ (להלן: "המציע"), ומוסמך בשם המציע לחתום על מסמכי המכרז 12/2025 למתן
שירותי גביה כוללים, ולהתחייב בשם המציע על פיהם, לאחר שקראתי בעיון את מסמכי ההתקשרות את המכרז ואת
צרופותיו והצעת המציע, על כל חלקיהם ונספחיהם, הריני להצהיר בזה בשם המציע כי פרטיו הינם כדלהלן:

1. שם המציע כפי שהוא רשום במרשם: _____
2. סוג התארגנות: _____
3. תאריך הרישום: _____
4. מספר מזהה (ח.פ. / ע.מ.): _____
5. מספר חשבון בנק (בנק, מס' סניף, מס' חשבון): _____, _____, _____
6. פרטי המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ודרישות נוספות כמו חותמת, אם ישנן:

שם: _____ ת"ז: _____ דוגמת חתימה: _____

שם: _____ ת"ז: _____ דוגמת חתימה: _____

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

7. קיבלנו את מסמכי ההתקשרות וקראנו את תכנם.
8. אנו מקבלים את כל התנאים שקבעה החברה ואין לנו כל הסתייגות לגביהם ואם הצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים לפעול על פיהם ועל-פי הצעת המציע המפורטת להלן והמצורפת בזה.
9. הננו להצהיר ולאשר שנושא התקשרות זו והתנאים לביצועה ובכלל זאת כל הגורמים המשפיעים ו/או העשויים להשפיע על השירותים מושא המכרז, מוכרים לנו, ולא יהיו לנו או לבא כוחנו כל תביעות או דרישות או טענות הנובעות מאי הבנה ו/או אי ידיעה כלשהן של איזשהו פרט או תנאי הכלול במסמכי ההצעה או בהבהרות שניתנו לנו.
10. מצ"ב כל מסמכי ההצעה, על נספחיהם, כשהם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע ומולאו בהם כל הפרטים הנדרשים לרבות הצעת המחיר.
11. אין באמור בהצעה זו, כדי להוות כל הצהרה ו/או מצג ו/או התחייבות של החברה כלפינו או כלפי המציע. הגשת הצעה ו/או השתתפות בתהליכים הנובעים ממנה אינם מקנים לנו/למציע זכות כלשהי מעבר לזכויות המפורטות במפורש בגוף ההתקשרות.
12. אנו מאשרים, כי ידוע לנו שהחברה שומרת לעצמה את האפשרות שלא לבצע את הזמנת השירותים כלל, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה לה חובת הנמקה ו/או שימוע. בנוסף, שומרת החברה את הזכות להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות זו, להפסיקה (באופן מלא או חלקי, לתקופה או בכלל), לחדשה או לעכבה בהתאם לצרכיה - והכול, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה עליה חובת הנמקה ו/או שימוע.

בכבוד רב,

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום: ____/____/____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה + חותמת

מספר רישיון

מסמך ג' - הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז

תאריך: ____/____/____

לכבוד :
החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "החברה")

הנדון: הצהרה על הבנת סעיפי ההתקשרות

אנו הח"מ _____

נציג/ים מוסמך/ים מטעם (שם המציע) _____

תז.ח.פ. _____ (להלן: "המציע")

כתובת _____ מיקוד _____

טלפון _____ מאשר/ים ומצהיר/ים בזה:

אנו הח"מ לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את מסמכי המכרז, הסכם ההתקשרות על נספחיו וכן במסמכים האחרים אשר צורפו (ככל שצורפו) למסמך ההצעה להציע הצעות והמהווים כולם יחד את מסמכי המכרז, מגישים את הצעתנו לעיל וזאת מבלי לגרוע מאיזו מהתחייבויותינו כמפורט בשאר מסמכי המכרז:

1. הננו מצהירים בזה כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, כי ערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו, אופן מתן השירותים וכל הגורמים האחרים המשפיעים על הוצאותינו וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.

2. מצ"ב כל מסמכי ההצעה, על נספחיהם, כשהם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע ומולאו בהם כל הפרטים הנדרשים לרבות הצעת המחיר.

3. אין לנו כל הסתייגות לגביהם ואם הצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים לפעול על פיהם ועל-פי הצעת המציע המפורטת להלן והמצורפת בזה.

4. לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי החברה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, אלא על האמור במסמכי המכרז בלבד. כן הננו מצהירים בזה, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ללא כל הסתייגות או שינוי וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי הבנה או אי ידיעה כלשהי של תנאי הסכם ההתקשרות (להלן: "ההסכם") או של יתר המסמכים ואנו מוותרים בזה מראש על טענות כאמור.

5. הננו מצהירים כי אנו בעלי הידע, האמצעים, המומחיות והניסיון הדרושים לביצוע השירותים נושא מכרז זה.

6. הננו מצהירים כי בידינו כל ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לביצוע כל התחייבויותינו על פי ההסכם.

7. הננו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז. אנו מתחייבים לבצע את השירותים בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז כולם יחד.

8. בהגשת הצעתנו זו, הננו מתחייבים כי היה ותתקשרו עמנו בהסכם, ננהג על פי ההסכם, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על פי כל האמור בנספחים להסכם המהווים חלק בלתי נפרד הימנו, ואנו מקבלים על עצמנו את מלוא תנאיו, וכן כל חובה אחרת הנובעת ממנו.

9. בחתימתנו על מסמכי המכרז, אנו מצהירים כי כל המצגים שניתנו על ידינו לחברה במהלך תהליך המכרז, הינם נכונים ומדויקים, לרבות במועד הגשת ההצעה, ויישארו כך בכל מועד עתידי והינם חלק בלתי נפרד מהצעתנו. אנו מצהירים כי ידוע לנו שההצהרה האמורה הינה ביסוד הסכמת החברה להשתתפותנו ו/או לזכייתנו במכרז וכי החברה שומרת לעצמה את הזכות לבדוק את כל המצגים האמורים (לרבות לאחר שלב ההודעה על הזוכה). ידוע לנו כי במקרה של אי התאמה מכל מין וסוג, תהא החברה זכאית לפסול את הצעתה ו/או לבטל את ההסכם שיחתם עימה, אם נזכה במכרז, ולא תהא לנו כל טענה לעניין זה.
10. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ותהא תקפה ומחייבת אותנו עד 90 ימים מהמועד האחרון להגשה והיא תמשיך לחייב אותנו ואתם תוכלו לקבלה בכל עת לפני תום אותה תקופה. תוקף הצעתנו זו יוארך לפי דרישתכם.
11. הננו מצהירים כי הצעתנו זו מוגשת בתום לב וללא הסכם או קשר עם אנשים או גופים אחרים המגישים הצעות במכרז.
12. הננו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי המציע בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם המציע על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
13. המציע רואה חשיבות רבה להעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין המציע/ספק לחברה. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כולל את המקרים בהם הסתיים תקופת ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי. על כן עם תום תקופת ההתקשרות, על המציע/ספק למלא את התנאים הבאים:
14. על המציע/ספק להעביר לידי החברה או לספק החדש שיבחר, את כל המידע והידע ביחס לכלל תהליכי הגבייה, קובץ החייבים, פירוט תהליכי אכיפה, דוקומנטים, מסמכים ואישורים, מידע מתוך מערכות שאותם הפעיל ו/או סיפק ו/או תפעל הספק (בין אם ברשות החברה ובין אם לאו), מידע, ידע, ספרות, וכל מידע אחר שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו והנדרש לצורך המשך תפעול שוטף.
15. המציע/הספק יעביר לבעלות החברה את מאגרי המידע לצורך תפעול ומתן שירותי גבייה, באמצעים אלקטרוניים ובמבנה נתונים המאפשר קליטה תקינה למערכות הספק הנכנס, וכל קובץ או מידע אחר הדרוש להפעלת המערכות שישמשו את הספק הנכנס.
16. על המציע/הספק להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת המידע והידע בתום ההתקשרות.
17. הנוהל יכלול בתוכו את כל הנתונים, תצורת העברת המידע, קבצי האב ומאגרי המידע, נתוני התיעוד, מסמכים, ודוקומנטים המאוחסנים אלקטרונית לרבות חפיפה בינו לבין נציגי החברה והספק שיחליפו.
18. הנתונים, במקרה זה, כוללים את כל קובצי מערכות המחשוב, לרבות קבצי מערכת, מסמכים, לוגים, אינדקסים, משתמשים, הרשאות, טבלאות עזר וכיו"ב; לרבות נתונים היסטוריים ונתוני ארכיב מיום הקמת המערכת על ידו, מעודכנים למועד הפרדות.
19. הספק (הזוכה במכרז זה) יעביר לספק החדש ובצורה חלקה את כלל הנתונים והמידע מהמערכות שלו למערכות החדשות וישתף פעולה עם הספק החדש.
20. כמו כן, על הנוהל להביא בחשבון מצב של 'חפיפה', קרי – בחירת ספק חדש והמשך פעילות עד העלאת המערכות החדשות של הספק החדש. יש להביא בחשבון מצב בו המערכת העתידית תוקם בצורה מודולארית ולפיכך תעבדנה במקביל.

21. למען הסר ספק יצוין כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי החברה, חייב המציע/ספק לעמוד בהתחייבויותיו בנושא העברת המידע, הידע והמערכת לספק החדש שיבחר על ידי החברה.
22. ידוע לי כי קיים במכרז נדרש לתת הצעה על גבוה עמלה בטווחים המפורטים במסמכי המכרז וככל והצעתי תחרוג ממנו, הצעתי תיפסל.

חתימה + חותמת

שם החותם

מסמך ד' – תצהיר עמידה בתנאי סף ותצהיר הוכחת ניקוד מחיר/איכות

תאריך: ____/____/____

לכבוד
החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ

הנדון: תצהיר עמידה בתנאי הסף וניסיון המציע ותצהיר ניקוד מחיר/איכות

אנו הח"מ _____ ת.ז. _____ נציגים מוסמך/ים מטעם _____ (שם המציע) חברת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), מצהירים בזאת כי:

- א. קראתי ועיינתי בכל מסמכי המכרז.
- ב. הריני להצהיר בשם המציע כי אנו עומדים בכל תנאי המכרז, מכירים על בורין את הדרישות ובעלי ניסיון ובקיאות מקצועית ברמה הגבוהה ביותר, בתחום שירותי ניהול ותפעול כולל של מחלקות הגביה והאכיפה.

הוכחת עמידה בתנאי הסף וניסיון המציע

- ג. להלן פרטי ניסיון המציע להוכחת תנאי הסף שבסעיף 6.4.1 מסמך א':
ניסיון בהספקת שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי/היטלי מים וביוב ודמי הקמה

לקוח א'

- סוג הלקוח: _____
תאגיד מים וביוב / ספק כפרי רב יישובי / רשות מקומית המנהלת את משק המים (הקף את התשובה הנכונה)
- שם הלקוח _____ (להלן: "הלקוח")
- האם השירותים שסופקו ללקוח הינם שירותי: "ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי/היטלי מים וביוב ודמי הקמה"? **כן** / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- האם השירותים סופקו ללקוח 12 חודשים ברציפות במהלך השנים 2023, 2024, 2025? **כן** / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- בין אילו תאריכים סופק ללקוח השירות? _____
- האם הלקוח מעניק שירותים במסגרת פעילותו ו/או עיסוקו ללפחות 3,000 בתי אב? **כן** / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- פרט בקצרה אודות השירותים שניתנו ללקוח: _____

- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

קראתי והבנתי

עמוד 37 מתוך 147

לקוח ב'

- סוג הלקוח: תאגיד מים וביוב / ספק כפרי רב יישובי / רשות מקומית המנהלת את משק המים (הקף את התשובה הנכונה)
- שם הלקוח _____ (להלן: "הלקוח")
- האם השירותים שסופקו ללקוח הינם שירותי: "ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי/היטלי מים וביוב ודמי הקמה"? **כן** / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- האם השירותים סופקו ללקוח 12 חודשים ברציפות במהלך השנים 2023, 2024, 2025? **כן** / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- בין אילו תאריכים סופק ללקוח השירות? _____
- האם הלקוח מעניק שירותים במסגרת פעילותו ו/או עיסוקו ללפחות 3,000 בתי אב? **כן** / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- פרט בקצרה אודות השירותים שניתנו ללקוח: _____

- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

לקוח ג'

- סוג הלקוח: תאגיד מים וביוב / ספק כפרי רב יישובי / רשות מקומית המנהלת את משק המים (הקף את התשובה הנכונה)
- שם הלקוח _____ (להלן: "הלקוח")
- האם השירותים שסופקו ללקוח הינם שירותי: "ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי/היטלי מים וביוב ודמי הקמה"? **כן** / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- האם השירותים סופקו ללקוח 12 חודשים ברציפות במהלך השנים 2023, 2024, 2025? **כן** / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- בין אילו תאריכים סופק ללקוח השירות? _____

- האם הלקוח מעניק שירותים במסגרת פעילותו ו/או עיסוקו ללפחות 3,000 בתי אב ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- פרט בקצרה אודות השירותים שניתנו ללקוח :

- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון)

ד. להלן פרטי ניסיון המציע להוכחת תנאי הסף שבסעיף 6.4.2 מסמך א' :

האם ביצעת גבייה עבור כלל הלקוחות אותם ציינת כהוכחה לעמידתך בתנאי הסף 6.4.1. לעיל

בהיקף מצטבר של 25,000,000 ₪ לפחות, בין השנים 2023,2024,2025 ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

ה. להלן פרטי הניסיון המציע להוכחת תנאי הסף שבסעיף 6.5 מסמך א' :

האם הנך מעסיק כח אדם בהיקף של לפחות 15 עובדים שכירים, המועסקים על ידך דרך קבע, במשרה מלאה.

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

ו. להלן פרטי הניסיון המציע להוכחת תנאי הסף שבסעיף 6.6 מסמך א' :

האם הנך מפעיל בעצמך או באמצעות קבלן משנה מטעמך, מוקד שירות טלפוני, במהלך השנים

2023,2024,2025, **כאשר** מוקד טלפוני זה מנה בין התאריכים 1.11.2024 – 1.11.2025, לכל הפחות, 15

מוקדנים, 1 מנהל מוקד ו-10 עובדי בק אופיס.

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

הוכחת עמידה בתנאי ניקוד מחיר/איכות

ז. להלן הוכחת עמידתנו במס"ד 1 לטבלת ניקוד מחיר/איכות – הצעה כספית (עד 60 נק')

לא נדרש למלא את סעיף זה כאן

אלא, נדרש כאמור, למלא את ההצעה הכספית בנספח ד' למכרז "כתב הצעה והתחייבות"

ח. להלן הוכחת עמידתנו במס"ד 2 לטבלת ניקוד מחיר/איכות – ניסיון המציע באספקת שירותי גביה למשק

המים והביוב, בשנים 2023-2025 (עד 10 נק')

לקוח א'

- סוג הלקוח : (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)

רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי

- שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")
- האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

לקוח ב'

- סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)
רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי
- שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")
- האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

לקוח ג'

- סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)
רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי
- שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")
- האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____
- _____
- _____

לקוח ד'

- סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)
רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי
- שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")
- האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?
כן / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025?
כן / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____
- _____
- _____

לקוח ה'

- סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)
רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי
- שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")
- האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?
כן / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025?
כן / **לא** (הקף את התשובה הנכונה)
- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____
- _____
- _____

לקוח ו'

- סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)

רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי

- שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")
- האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

לקוח ז'

- סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)
רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי
- שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")
- האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

לקוח ח'

- סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)
רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי
- שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")
- האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?
כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

לקוח ט'

• סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)

רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי

• שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")

• האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

• האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025 ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

לקוח י'

• סוג הלקוח: (הקף את התשובה הנכונה מבין האפשרויות להלן)

רשות מקומית המנהלת את משק המים / תאגיד מים / ספק כפרי רב ישובי

• שם הלקוח: _____ (להלן: "הלקוח")

• האם המציע סיפק עבור הלקוח שירותי ניהול והפעלה שוטפת של גביית תשלומי / היטלי מים וביוב ודמי הקמה (להלן: "השירותים") ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

• האם המציע סיפק את השירותים עבור הלקוח במשך 12 חודשים רצופים במהלך השנים 2023, 2024, 2025 ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- התאריכים בהם סופק השירות ללקוח הם: _____
- פרטי איש קשר בלקוח (שם מלא + תפקיד + מס' טלפון) _____

ט. ניקוד מס' 3 + 4 לטבלת ניקוד מחיר/איכות – ינוקד בשלב הריאיון, ע"י הוועדה.

ולראיה על כלל האמור לעיל, באתי על החתום

שם מורשה החתימה מטעם המציע: _____

שם המציע: _____

חתימת וחותמת המציע: _____

תאריך: _____

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום: ____/____/____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה + חותמת

מספר רישיון

מסמך ה' – הצהרה על ניסיון המציע

**** נא לצרף מסמך זה חתום לכל לפחות ע"י 2 לקוחות של המציע / משתתף ****

תאריך: ____/____/____

לכבוד
החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "החברה")

הנדון: אישור על מתן שירותים

אני הח"מ _____

מנכ"ל/סמנכ"ל כספים של _____ (להלן: "המזמין"),

מאשר בזאת כי _____ ח.פ. _____ (להלן: "המשתתף")

ביצע עבור המזמין בין התאריכים _____ ל- _____ את השירותים הבאים:

****סמן V במקום המתאים**

ניהול ותפעול מלא של מחלקת גביה בתחום מים וביוב	
ניהול ותפעול מלא של מחלקת אכיפת חובות.	
מפעיל מוקד שירות טלפוני	

אחר: _____

מספר בתי אב אצל המזמין על פי ספרי המזמין: _____.

להלן מס' נקודות לשיפור אצל המשתתף/המציע:

_____ חתימה + חותמת

מסמך ו' - התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים

תאריך: ____/____/____

לכבוד

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "החברה")

הנדון: התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים

אני החתום מטה, _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

1. אני נציג _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע.
2. אני מצהיר בזה, באשר לקיומם של תנאי העבודה המפורטים בהמשך, כי הם חלים על כל העובדים המועסקים על ידי (עובדי המציע), כנדרש עפ"י דין.
3. אני מתחייב בזה, כי במידה ואזכה בהתקשרות, אקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתי, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את כל חוקי העבודה והוראות כל דין ובכללם החוקים המפורטים להלן.

פירוט החוקים:

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה) 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה) 1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה – תשי"א 1951
- חוק חופשה שנתית – תשי"א 1951
- חוק החניכות – תשי"ג 1953
- חוק עבודת הנוער – תשי"ג 1953
- חוק עבודת נשים – תשי"ד 1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה 1954
- חוק הגנת השכר – תשי"ח 1958
- חוק שירות התעסוקה – תשי"ט 1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום 1967
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) 1995
- חוק הסכמים קיבוציים 1957
- חוק שכר מינימום – תשמ"ז 1987
- חוק שוויון הזדמנויות – תשמ"ח 1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין) 1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם 1996
- פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות 1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית 1998
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות התשס"א 2001
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי 2000

- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) 2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום 2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות 1997 ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין

שם החותם

חתימה + חותמת

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום: ____/____/____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר

ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי
יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

מספר רישיון

חתימה + חותמת

מסמך ז' - הצהרת תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין

תאריך: ____/____/____

לכבוד

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "החברה")

הנדון: תצהיר על תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין

אני החתום מטה, _____ ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן/נת תצהירי זה בשם _____ (להלן: "הגוף"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/כת לתת תצהירי זה בשם הגוף.

2. בתצהירי זה, המונחים "בעל זיקה", "הורשע" ו- "תושב ישראל" משמעותם כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין אותם.

(סמן ב V את האופציה הנכונה)

☐ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם החברה לפיתוח דרום השרון בע"מ בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1988, אשר נעברו אחרי יום 01/01/2019.

☐ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 01/01/2019. אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם החברה לפיתוח דרום השרון בע"מ.

3. הגוף הינו "תושב ישראל".

(סמן ב V את האופציה הנכונה)

☐ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 01/01/2019.

☐ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 01/01/2019. אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם החברה לפיתוח דרום השרון בע"מ.

4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום: ____/____/____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה + חותמת

מספר רישיון

קראתי והבנתי

עמוד 48 מתוך 147

חתימה וחותמת מציע

מסמך ח' - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

לכבוד

תאריך: ____/____/____

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "החברה")

הנדון: הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

- א. אנו הח"מ _____ נציג/ים מוסמך/ים מטעם _____ (להלן: "המציע") מצהירים כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים במישרין או בעקיפין מצד המציע ו/או בעלי תפקידים המועסקים אצל המציע ו/או מי מטעמו בנוגע להתקשרות זו ולעבודות המפורטות בו.
- ב. הנני מתחייב להימנע ממתן שירותים לכל גוף או גורם אחר שיעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים כלפי החברה. אני מתחייב להודיע באופן מידי לחברה, על כל נתון או מצב שבגינם אני עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודע לי עליהם, וזאת בכל שלב משלבי ההתקשרות עם החברה.
- ג. ההחלטה על קיומו של ניגוד עניינים במקרה של זיקה או קשר לגורמים המפורטים בסעיף זה תיבחן על ידי החברה, ואולם אין בכך כדי לגרוע מהחובה החלה עלי להימנע מניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים ומהחובה להימנע מקיומם של זיקה או קשר לאותם גורמים העלולים להעמידו במצב של ניגוד עניינים.
- ד. הנני מצהיר בזאת כי במידה והמציע יזכה במכרז מושא הצהרתי זו, אזי המציע ימנע במשך כל תקופת הסכם ההתקשרות שייערך בינו לבין החברה מליטול חלק בעבודה כלשהי הקשורה להתקשרות ואשר יש בה בכדי ליצור מצב של ניגוד עניינים במישרין ובעקיפין.
- ה. הנני מתחייב ליידע את החברה במידה ויתעורר חשש כלשהו לניגוד עניינים כאמור לעיל וידוע לי כי במקרה זה תהא רשאית החברה שלא להעביר למציע, עבודה או שירות אשר מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים והכול עפ"י שיקול דעתה הבלעדי.
- ו. בלי לגרוע מכלליות האמור, אני מתחייב שלא לעמוד במצב של ניגוד עניינים גם לאחר מתן השירותים נושא פנייה זו, בכל שלב שהוא. ידוע לי שההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים, גם לאחר תקופת ההתקשרות, נתונה לחברה, באופן בלעדי, ואני מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו, כפי שיהיו בכל עת.
- ז. אני אקבל על עצמי לבצע כל החלטה של החברה בעניינים הנוגעים להצהרתי זו, לפי שיקול דעת החברה, לרבות החלטה על הפסקת ההתקשרות ביני לבין החברה.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום: ____/____/____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה + חותמת

מספר רישיון

קראתי והבנתי

עמוד 49 מתוך 147

חתימה וחותמת מציע

מסמך ט' - נוסח כתב ערבות מכרז / הצעה

תאריך: ____/____/____

לכבוד
החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ

הנדון: ערבות מס' _____

1. לפי בקשת _____ מס' ת.ז. / ח.פ. / ח.צ. _____ (להלן - "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 50,000 ש"ח (במילים: חמישים אלף ש"ח) בלבד (להלן - "סכום הערבות") שתדרשו מאת הנערב בקשר למכרז פומבי 12/2025 לשירותי גביה כוללים למתן שירותי גבייה כוללים אותו פרסמה לחברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה באופן מיידי ולא יאוחר מיום עסקים אחד ממועד קבלת דרישתכם לפי כתובתנו המפורטת לעיל, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב ומבלי שנטען כל טענת הגנה שתעמוד או שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם.
- "יום עסקים" – כהגדרתו במערכת הבנקאית ועפ"י הנחיות בנק ישראל מעת לעת.
3. כל דרישה לתשלום מכח כתב ערבות זה תימסר לנו בכתב כשהיא חתומה ע"י החברה.
4. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 31.01.2026 (כולל) . ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת, אלא אם תוארך תוקפה בהתאם לבקשת החברה או הנערב.
5. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימת הבנק: _____

מסמך י' - התחייבות לשמירה על סודיות

תאריך: ____/____/____

לכבוד
החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ

הנדון: התחייבות לשמירה על סודיות

אני הח"מ, מורשה חתימה בחברת _____ פ.ח. _____ מרחוב _____ בעיר _____ (להלן: "הספק").

בשם הספק, הריני להצהיר ולהתחייב בזאת כלפי _____ (להלן: "החברה") ביחס לכל המידע שיימסר לי במסגרת ההתקשרות עם החברה ומתן שירותים במסגרת מכרז פומבי מס' 12/2025 למתן שירותי גבייה כוללים (להלן: "המכרז") כדלקמן:

1. "המידע" - לצורך מסמך זה כל מידע, ידע, סוד מסחרי, שיטת יצור, פיתוח ותכנון, תרשימים, שרטוטים, תהליכים, מפרטים, תוכניות, הצעות, מסמכים, ידיעות ונתונים טכניים, כלכליים, מסחריים, טכנולוגיים, סטטיסטיים, תאורטיים, מעשיים ו/או אחרים השייכים לחברה, הנוגעים לה ו/או למידע או לרעיון הקשורים לחברה, באופן ישיר או עקיף, אשר יגיעו לידיעתי בין שהם מוגנים בזכויות יוצרים ו/או בכל זכות אחרת ובין אם לאו ולמעט מידע שהינו נחלת הכלל ו/או יהפוך לנחלת הכלל במהלך תוקפה של התחייבות זו, או מידע הנמצא ברשותי ביום חתימת ההסכם.

2. אשמור בסודיות מוחלטת כל מידע, כהגדרתו לעיל, שהגיע או שיגיע לידי או לידיעתי, במישרין או בעקיפין בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם ההתקשרות בין הצדדים, למעט לצורך אספקת השירותים בהתאם לדרישות המכרז.

3. הריני מתחייב לא להשתמש במידע לכל מטרה שהיא, למעט מתן שירותים לחברה; לשמור על המידע בסודיות מלאה, לא לגלה אותו, לא לאפשר להשתמש בו, לאפשר לגלותו, לא לאפשר גישה אליו ו/או למסור אותו לשום אדם ו/או גוף וכן לא להעתיק ו/או לשנות את המידע והכול בין בעצמי ובין באמצעות גוף אחר בשליטתי ו/או בחזקתי.

4. ההתחייבות לשמירה על סודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה ועד בכלל.

5. התחייבויות הח"מ לשמירה על המידע, למניעת הפצתו ולשימוש המוגבל לצורך מתן השירותים לחברה בלבד, כאמור בהסכם זה, נכון גם לגבי כל עובדיו, ספקיו ו/או מי מטעמו. ההתחייבות היא גורפת כך שהמידע לא יועבר לצד ג' ולא ייעשה בו כל שימוש. כמו כן, מתחייב הח"מ לעדכן את הגורמים מולם נעשית הבדיקה כי הוא חתום על הסכם סודיות וכי הדבר מחייב גם אותם.

6. בתום תקופת ההתקשרות בין הצדדים, או על פי דרישת החברה, הספק מתחייב להשמיד או למסור לחברה כל רישום (מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב או בדפוס, בין בסרט מגנטי, בין בדיסקט, תקליטור ובין בכל צורה אחרת), מסמך, מוצר ו/או העתק שלהם, שיוצרו או נמסרו לצורך מטרת השימוש, וזאת עם דרישתה הראשונה של החברה ובהתאם לדרישתה כאמור.

7. לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז תהיה הסמכות לדון בכל תביעה הקשורה להתחייבות זו או הנובעת ממנה.

ולראיה באנו על החתום היום _____:

חותמת החברה

חתימה

ת.ז.

שם מלא

מסמך יא' –
(הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 6.3)
אישור רואה חשבון לגבי היקף המחזור הכספי לשנים 2022-2024

**יוגש על דף לוגו / נייר מכתבים - של רו"ח **

לכבוד

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ

הנדון: מכרז מס' _____ למתן שירותי גבייה כוללים

לבקשת חברת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), וכרואי החשבון של המציע, הרינו להבהיר כי בהתאם לדוחות הכספיים המבוקרים לשנים 2022, 2023, 2024¹, המחזור הכספי של המציע **בכל אחת** מאותן שנים הינו **לכל הפחות** 2,000,000 (שני מיליון ₪) (כולל מע"מ).

כמו כן, הרינו לדווח כי הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע, לכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024 אינם כוללים הערה ו/או אזהרת כ"עסק חיי" או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים כ"עסק חיי".

בברכה

רואי חשבון

נספח ב' – מפרט שירותים נדרשים

1. כללי

1.1. מבוא

- 1.1.1. החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "**החברה**" / "**המזמין**") פועלת לפיתוח חדשנות, מצוינות ושיפור איכות החיים של תושבות ותושבי הרשות.
- 1.1.2. החברה מספקת שירותים לכ – 6,600 בתי אב, כאשר מתוכם החברה מספקת לכ- 2,645 בתי אב - שירותי **מים וביוב** וכ- 4,000 שירותי **ביוב בלבד**. מובהר כי נתונים אלו עשויים ועתידים להשתנות, ללא טענה או דרישת תשלום מצד הספק בגין כך.
- 1.1.3. מערך החיוב, הגביה והאכיפה של החברה עוסק בתחומי שירותי המים והביוב, ניטור שפכי תעשייה, דמי הקמה ותשלומים אחרים לסוגיהם הנגבים על ידי המזמין מעת לעת.
- 1.1.4. מערך החיוב והגביה פועל מסניפי החברה הממוקמים בבנייני המועצה האזורית לפיתוח דרום השרון בנווה ירק.
- 1.1.5. מרבית מדי המים ביישובים שהמזמין ספק המים בו הינם מדי קר"מ אולטראסוניים חדשניים ומתקדמים.
- 1.1.6. החברה אמונה על ביצוע עבודות התחזוקה והאחזקה של משק המים וייעול משק המים, לצד דיגומים ובדיקות מעבדה לבדיקת איכות המים. בנוסף, החברה מעניקה שירות לצרכני הביוב בכלל המועצה ולצרכני המים ביישובים שבתחומי אחריותה.
- 1.1.7. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה כולל, בין השאר, ניהול היבטים ומרכיבים של תקבולים מפעילות המזמין וזאת בהתאם לחוק, תוך הקפדה על זמינות ואיכות השירות, שביעות רצון הלקוח, שילוב שירותים דיגיטליים, טכנולוגיות מתקדמות וחתימה לשיעורי גביה מרביים.

1.2. הגדרות

בהתאם לסעיף 4 בנספח א' - תנאי המכרז ומידע כללי למציע.

1.3. תמצית השירותים

- 1.3.1. מתן שירותי ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בתחומי המים והביוב, ניטור שפכי תעשייה, דמי הקמה ותשלומים אחרים (בין תשלומי חובה ובין תשלומים אחרים) לסוגיהם הנגבים על ידי המזמין מעת לעת.
- 1.3.2. העמדת כוח האדם מקצועי, שירותי ואדיב וכל האמצעים הנדרשים לו לביצוע השירותים נושא המכרז.

1.4. מידע על קבלן גביה נוכחי ומערכות המזמין

1.4.1. מידע בדבר מערכות:

- 1.4.1.1. מערך הגביה של החברה מופעל כיום על ידי חברת M-Group
- 1.4.1.2. מערכת המידע המשמשת את החברה כיום הינה מערכת של חברת פריוריסטי.
- 1.4.1.3. תוכנת ניהול מוני המים היא של חברת חברת רימונים (MTR)

- 1.4.1.4. מערכת מוקד וניהול פניות היא של חברת M-Group ומערכת של ניהול פניות תפעולי של חברת א.ש.בינה.
- 1.4.2. למזמין, שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל עת במהלך ההתקשרות עם הזוכה במכרז זה, ולכל משך תקופת ההתקשרות (לרבות תקופות האופציה), לבצע את הפעולות הבאות כולן או מקצתן:
- 1.4.2.1. לשנות את סוגי ו/או את ספקי המערכות המפורטות לעיל.
- 1.4.2.2. להוסיף שימוש במערכות נוספות מסוגים שונים.
- 1.4.2.3. להפסיק שימוש במערכות או בסוגי מערכות.
- 1.4.3. המציע בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב להיערך ולעשות שימוש במערכות ובמידע לצורך הספקת שירותיו כאמור לעיל וכנדרש במכרז זה וזאת מיד עם קבלת הודעה על השינוי ועל חשבונו בלבד.
- 1.4.4. ניהול תהליכי ביצוע אכיפה יעשה אך ורק באמצעות מערכת הניהול הכספי של החברה ולא באמצעות כל מערכת אחרת.

2. כפיפות, אחריות ופיקוח

2.1. עקרונות כלליים

- 2.1.1. בביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, הקבלן יהיה כפוף למנהל המזמין או לכל מי שהוסמך לכך מטעמו.
- 2.1.2. הקבלן מתחייב לשמור ולקיים כל הנחייה, נוהל עבודה והוראה של המזמין בקשר עם אספקת השירותים.
- 2.1.3. הקבלן מתחייב לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית על ההנחיות, הנהלים וההוראות של המזמין.
- 2.1.4. הקבלן יעבוד על פי תכנית עבודה מבוססת יעדים שתוגש למזמין ותאושר בטרם יחל בעבודתו.
- 2.1.5. הקבלן יעבוד על פי נהלי עבודה שהציג למזמין במועד ההצעה ורק לאחר שאלו אושרו על ידי המזמין.
- 2.1.6. הקבלן מתחייב לתקן, על חשבונו, כל ליקוי הנובע מתפקודו.

2.2. אחריות הקבלן

- 2.2.1. הקבלן אחראי לארגון, ניהול ופיקוח פנימי על כל העובדים המועסקים על ידו לצורך ביצוע השירותים.
- 2.2.2. הקבלן יישא באחריות מלאה לכל פעולה ו/או מחדל של עובדיו.
- 2.2.3. הקבלן מחויב להחזיק מנגנוני פיקוח פנימיים, הכוללים:
 - מנהל פרויקט מטעם הקבלן שיהווה נקודת קשר מול המזמין.
 - מערכת דיווח שעתית/יומית/שבועית/חודשית/רבעונית/שנתית על ביצוע המשימות. המערכת תאפשר ביצוע חיתוכים שונים בהתאם לבקשת המזמין מעת לעת.
 - תהליכי בקרה פנימיים על רמת השירות, איכות הטיפול והיקפי הגבייה.

2.3. אחריות המזמין

- 2.3.1. המזמין ימנה מנהל פרויקט מטעמו אשר ישמש גורם מפקח מרכזי.
- 2.3.2. מנהל המזמין יהיה מוסמך להנחות את הקבלן בכל עניין הקשור לביצוע השירותים.
- 2.3.3. המזמין יהיה רשאי לקיים ביקורות פתע במוקדי השירות ובמשרדי המוקד, לבחון דוחות, הקלטות שיחות ותיעוד במערכות המידע.

2.4. מנגנוני בקרה ודיווח

- 2.4.1. הקבלן יגיש למזמין דוחות ביצוע הכוללים, בין היתר: היקפי פעילות, מספר פניות שטופלו, זמני תגובה, תוצאות אכיפה, גבייה בפועל, תקלות חריגות וצעדים שננקטו.
- 2.4.2. בנוסף, הקבלן יגיש דוחות חודשיים מסכמים הכוללים ניתוח מגמות, סטיות מתכניות העבודה והמלצות לשיפור.
- 2.4.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש דוחות נוספים בכל עת.
- 2.4.4. הקבלן מחויב לשמור רישום מלא ומעודכן של כלל הפעולות, לרבות יומני שיחות, דוחות אכיפה, דו"חות ביקורי שטח, ותיעוד במערכת CRM.

2.5. תיקון ליקויים והפרות

- 2.5.1. כל ליקוי או הפרה שימצאו בביצוע התחייבויות הקבלן יתוקנו על חשבונו המלא.
- 2.5.2. במקרה של ליקוי חוזר, המזמין יהיה רשאי להפעיל סנקציות, לרבות קנסות ופיצויים מוסכמים, מבלי לגרוע מזכויות נוספות וכל זאת בהתאם לטבלת פיצויים מוסכמים כמפורט בנספח ג' – הסכם התקשרות.
- 2.5.3. הקבלן יידרש להגיש דוח פעולה מתקנת תוך 7 ימי עבודה לכל ליקוי שהתגלתה בביקורת.

2.6. תדרוך והדרכות

- 2.6.1. הקבלן יערוך לעובדיו הדרכות תקופתיות בהתאם להנחיות המזמין, לרבות רענון נהלים והוראות שירות.
- 2.6.2. בתחילת כל משמרת מוקד טלפוני או פעילות אכיפה, ייערך תדרוך קצר לעובדים, הכולל סקירת משימות יומיות, עדכוני נהלים והדגשים לשירות.

2.7. כפיפות לעקרונות שירות ורגולציה

- 2.7.1. הקבלן ועובדיו כפופים לכללי אמות המידה לשירות, לכללי מים וביוב, לחוקי הגנת הצרכן ולכל דין רלוונטי.
- 2.7.2. כל חריגה מהוראות החוק והרגולציה תיחשב להפרת הסכם.
- 2.7.3. הקבלן יתחייב להנגיש לעובדיו את מלוא הוראות הדין והנחיות הרגולטור, לרבות באמצעות מערכי הדרכה ובקרת ידע.

3. תשתית טכנולוגית ותכונות מערכת בסיסיות

3.1. עקרונות כלליים

- 3.1.1. הקבלן מחויב להפעיל מערכות טכנולוגיות מתקדמות, אמינות ומאובטחות, אשר יתמכו בתהליכי הגבייה, השירות והאכיפה, לדוגמא מערכות לניהול אכיפה, לוגית או טפסים מקוונים.
- 3.1.2. מערכות תומכות אלו הינן חלק מהשירות הניתן ולא ישולם עליהם תשלום נפרד.
- 3.1.3. המערכות יכול וישולבו ויתממשקו למערכת המידע הארגונית המרכזית של המזמין.
- 3.1.4. כל מערכת טכנולוגית תעמוד בתקני אבטחת מידע, שמירת פרטיות, ותהיה ניתנת לניטור ובקרה על ידי המזמין.

3.2. דרישות חומרה ותשתיות

- 3.2.1. לטובת מערכות אלו, במידה ויעשה בהם שימוש, הקבלן יעמיד תשתית שרתים ייעודית, פיזית או וירטואלית, המותקנת בסביבה מאובטחת ובעלת יתירות (Redundancy).
- 3.2.2. התשתית תכלול גיבוי יומי, שבועי וחודשי, עם אפשרות לשחזור מהיר תוך 24 שעות.
- 3.2.3. הקבלן ידאג לקווי תקשורת מהירים ומאובטחים (כולל VPN) לחיבור בין מוקדי השירות למערכת הבילינג.

3.3. דרישות תוכנה

- 3.3.1. המוקד הטלפוני ישתמש במערכת ACD לניהול תורים, הקלטת שיחות Call Back, ודוחות ביצועים.
- 3.3.2. מערכות אלו יכללו ממשקים אינטגרטיביים ל- WhatsApp Business, SMS, מייל, ו- QR לתשלומים.
- 3.3.3. יידרש ממשק BI לניהול מידע, הפקת דוחות, ניתוח מגמות ובקרת ביצועים, כולל דש-בורדים ניהוליים.

3.4. אבטחת מידע ופרטיות

- 3.4.1. המערכות יעמדו בהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותיקוניו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע).
- 3.4.2. הקבלן יטמיע מנגנוני זיהוי והרשאות מבוססי משתמש וסיסמה אישית, עם רמות הרשאה שונות לפי תפקיד.
- 3.4.3. כל פעולה במערכת תתועד בלוגים – כניסות, יציאות, פעולות שבוצעו, שינויים בנתוני צרכנים.
- 3.4.4. במקרה של אירוע סייבר או דליפת מידע, הקבלן מחויב לדווח למזמין תוך שעתיים.

3.5. המשכיות עסקית

- 3.5.1. הקבלן יעמיד תכנית המשכיות עסקית ותכנית התאוששות מאסון, שתכלול:
 - תרחישי חירום (כשל שרת, מתקפת סייבר, השבתת תקשורת).
 - אמצעי גיבוי חלופיים (שרת גיבוי, מוקד חלופי, מערכות תקשורת חלופיות).
 - זמני התאוששות מקסימליים (עד 24 שעות, עד 12 שעות).

- הקבלן יבצע תרגילי חירום לפחות פעם בשנה ויצג למזמין דוחות ביצוע.

3.6. עדכונים ותחזוקה

- 3.6.1. הקבלן אחראי לעדכון שוטף של המערכות והתקנת גרסאות תוכנה חדשות.
- 3.6.2. כל תקלה במערכת תטופל מיידית; תקלות קריטיות (השבתת מערכת) יתוקנו תוך עד 4 שעות.
- 3.6.3. הקבלן יתחייב להחזיק מוקד תמיכה טכנית זמין למשתמשי המערכת.

3.7. תאימות לרגולציה וסטנדרטים

- 3.7.1. כל המערכות תעמודנה בהוראות הרשות הממשלתית למים וביוב, אמות המידה לשירות, הנחיות משרד הפנים, רשות המסים וכל דין אחר.
- 3.7.2. המערכות יעמדו בתקני ISO רלוונטיים:
 - ISO 27001 לאבטחת מידע.
 - ISO 9001 לניהול איכות.
 - ISO 22301 להמשכיות עסקית.

3.8. בקרה וניטור

- 3.8.1. המערכות יספקו ממשקי ניטור ובקרה בזמן אמת למזמין, עם גישה לנתוני שירות SLA, ודו"חות גבייה.
- 3.8.2. המזמין יקבל גישה מלאה לדש-בורדים המנהלים ולנתונים ההיסטוריים.
- 3.8.3. הקבלן יתחייב להעביר דוחות חודשיים ורבעוניים על פעילות טכנולוגית, זמינות מערכות, תקלות ואירועי אבטחת מידע.

4. כוח אדם ומשאבי אנוש

4.1. עקרונות כלליים

- 4.1.1. הקבלן מתחייב להעמיד לרשות המזמין את מלוא כוח האדם הדרוש לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, על חשבונו המלא והבלעדי, לרבות גיוס, העסקה, מימון שכר, תשלומי זכויות סוציאליות, הטבות, הכשרות, לבוש, ציוד אישי, ביטוחים וכל הוצאה אחרת הכרוכה בהעסקתם.
- 4.1.2. כל עובדי הקבלן יהיו עובדי הקבלן בלבד, והמזמין לא יישא בכל חבות שהיא כלפיהם. לא יתקיימו יחסי עובד-מעביד מכל מין וסוג בין המזמין לבין עובדי הקבלן, וכל חבות מתחום דיני העבודה תחול על הקבלן בלבד.
- 4.1.3. הקבלן יישא באחריות מלאה לכל תשלום או חובה כלפי עובדיו, ובכלל זה שכר עבודה, תשלומי מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי, דמי ביטוח בריאות, פנסיה, פיצויי פיטורים, דמי הבראה וכל תשלום אחר על פי כל דין.
- 4.1.4. הקבלן מתחייב להעמיד עובדים מיומנים, מקצועיים ובעלי ניסיון קודם רלוונטי, אשר יעמדו בכל דרישות התפקיד והכשירות המפורטות במכרז זה.
- 4.1.5. הקבלן ימציא למנהל מטעם המזמין רשימת עובדים מפורטת טרם תחילת מתן השירותים, הכוללת פרטי זהות, השכלה, ניסיון מקצועי ותפקיד.
- 4.1.6. הספק מתחייב כלפי המזמין לעשות את כל הנדרש להבטחה כי כל נותני השרות מטעמו למזמין שאושרו על ידי המזמין יספקו כל אחד מהם, את השירותים הנדרשים בכל תקופת ההתקשרות וזאת בשיפור מתמיד במקצועיותם.
- 4.1.7. מעבר לאמור לעיל, ומבלי לגרוע ממנו, יציב הקבלן לצורך הספקת השירותים למזמין, לפי מכרז זה, כל עובד ו/או בעל תפקיד נוסף למילוי תפקיד במערך הגביה והאכיפה על פי הנחיית המנהל, בכל עת שזה ימצא לנכון כי הדבר נדרש להבטחת עמידת תפוקות המערך בתוכניות העבודה ו/או ברמת השרות הנדרשת על ידי המזמין.
- 4.1.8. בכל מקרה של הצבת עובד לצורך הספקת השרותים עבור המזמין, בין אם ביוזמת הספק ובין אם לפי הנחיית המנהל תחולנה כל העלויות הנובעות מהעסקתו על הספק בלבד, אלא אם כן נכתב במכרז זה במפורש אחרת.
- 4.1.9. על המציע לפרט בהצעתו גם את האופן בו הוא מנהל את ההון האנושי המועסק על ידו המידע, הידע והכלים שהוא מעמיד לרשותו באופן שיבטיח ככל הניתן את שימורם ואת מקצועיותו.
- 4.1.10. בתקופות עומס (למשל לאחר שליחת מכתבי חוב דריחודשיים), על הקבלן להיערך מבעוד מועד בתגבור כוח אדם.
- 4.1.11. הקבלן יחזיק עתודות כוח אדם מתאימות לשם תגבור והחלפה מיידית של עובדים נעדרים.
- 4.1.12. הקבלן יגיש הערכה של מצבת כוח האדם הנדרשת לביצוע השירותים, וכן קורות חיים של עובדים מרכזיים.
- 4.1.13. חל איסור על העסקת קבלני משנה ללא אישור מוקדם ובכתב מהמזמין.
- 4.1.14. כל העובדים הם עובדי הקבלן בלבד, ולא יהיו להם יחסי עובד-מעביד עם המזמין.
- 4.1.15. הקבלן ייתן הודעה מוקדמת של 30 יום למזמין במקרה של החלפת עובד מטעמו, ויידרש לאישור בכתב.

4.2. מבנה כוח האדם הנדרש

- 4.2.1. הקבלן מתחייב להעמיד לכל הפחות את מבנה כוח האדם הבא:
- א. מנהל/ת מחלקת שירות לקוחות וגביה – בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים במצטבר במהלך 20 שנים האחרונות בניהול מחלקת שירות לקוחות בתאגידי מים וביוב ו/או בספק כפרי רב ישובי/רשויות מקומיות המנהלות את משק המים, אחד או יותר, המספקות שירותים ל- 3,000 בתי אב לפחות או לחלופין בעל תואר ראשון לפחות, וניסיון מצטבר של לפחות 5 שנים במהלך 10 שנים האחרונות בניהול מחלקת שירות לקוחות בתאגידי מים וביוב ו/או בספק כפרי רב ישובי/רשויות מקומיות המנהלות את משק המים, אחד או יותר, המספקות שירותים ל- 3,000 בתי אב לפחות.
- ב. עובדי שירות וגביה – מתמחים בפעולות גבייה שוטפות וחובות עבר, מתן שירות לצרכנים ותייעוד פעולות במערכות המידע של המזמין וכן בביצוע תהליכי בק-אופיס, הפקת השוברים, ניהול קופות והתאמות כספיות, שליחת מכתבים, וכן הליכי האכיפה המנהליים והמשפטיים.
- 4.2.2. המזמין יהא רשאי, לפי צרכיו, לדרוש מהקבלן תגבור של כוח אדם נוסף, בין אם זמני ובין אם קבוע, בהתאם לשינויים בהיקף הפעילות. תמורה בגין עובד נוסף תפורט במחירון התמורה בפרק ד'.
- 4.2.3. כל ההוצאות הכרוכות בהעסקת עובדים נוספים, לרבות שכר, נסיעות, ציוד והכשרה – תחולנה על הקבלן בלבד.

4.3. תנאי העסקה ושכר

- 4.3.1. מנהל/ת מחלקת שירות וגביה יהיה זכאי לשכר חודשי שלא יפחת מ- 16,000 ₪ עלות מעביד, וכן לרכב חברה לצורך עבודתו.
- 4.3.2. צוות עובדי שירות לקוחות יועסקו בשכר הוגן ובהתאם לדין, ולא יפחתו מדרישות ההסכמים הקיבוציים החלים בענף או מתחיקות העבודה.
- 4.3.3. הקבלן יישא בכל ההוצאות בגין נסיעות, ימי חופשה, דמי הבראה, ימי מחלה, תוספות שכר ותנאים סוציאליים נלווים.

4.4. אישור מועמדים והחלפת עובדים

- 4.4.1. כל מועמד למנהל מחלקת שירות לקוחות וגביה יאושר מראש על ידי המזמין, בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה של משרד הפנים.
- 4.4.2. המזמין יהא רשאי לדרוש, בכל עת, את החלפתו של כל עובד מטעם הקבלן, מכל סיבה שהיא – לרבות חוסר שביעות רצון, איעמידה בדרישות מקצועיות, התנהלות בלתי הולמת, אי התאמה אישיותית או משמעתית.
- 4.4.3. ככל שיחליט המזמין על אי התאמה של מיועד למלא תפקיד הוא לא יהא חייב לנמק את החלטתו ולקבלן לא תהא כל תביעה ו/או טענה ו/או סיבה שלא לספק את השירותים אותם יועד העובד למלא עקב החלטת המזמין כאמור.
- 4.4.4. למרות האמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו מובהר בזאת כי, לא יהא באישור המזמין של מיועד לשמש מבחינתו כעובד בצוות המועסק על ידי הספק כדי לשחרר את הספק ו/או את המיועד למלא תפקיד

מאחריות מוחלטת להספקת השירותים כנדרש במכרז זה למשך כל תקופת ההתקשרות ושמורה למזמין הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק את החלפתו בכל עת.

4.4.5. למען הסר ספק מובהר בזאת כי זכותו הבלעדית של המזמין לדרוש מהספק החלפת עובד מטעמו המשמש כנותן שרות למזמין וזאת מבלי שיידרש לנמק את דרישתו ומבלי שלספק תהיה כל טענה ו/או דרישה עקב כך.

4.4.6. פנה המזמין לספק בדרישה להחלפת עובד, כאמור לעיל, הקבלן מתחייב להחליף עובד שנדרש להחלפה בתוך 30 ימים ממועד דרישת המזמין, בעובד חלופי מתאים שיאושר על ידי המזמין.

4.4.7. הקבלן מתחייב להעמיד מחליפים לעובדים שנעדרים מעל 7 ימי עבודה, וזאת באופן שיבטיח את המשך השירות הרציף.

4.5. מיקום אספקת השירותים

4.5.1. שרותי הקבלן למזמין יסופקו הן במשרדי החברה והן במסגרת השירות הטלפוני החיצוני במידה ויוזמנו על ידי המזמין.

4.6. שעות עבודה ונוכחות

4.6.1. עובדי הקבלן יעבדו במשרדי המזמין בהיקף משרה מלאה, בהתאם לשעות הפעילות של המכרז לשירות לתושב ובהתאם לכללי אמות המידה לשירות.

4.6.2. העובדים יחויבו לחתום שעון נוכחות בכניסה וביציאה, ולמסור דוחות נוכחות חודשיים למנהל מטעם המזמין.

4.6.3. המזמין יהא רשאי לקבוע שעות קבלת קהל מורחבות או חריגות בהתאם לצרכי הציבור, והקבלן יידרש להעמיד עובדים בהתאם.

4.6.4. במקרים של עומסים חריגים או בתקופות שיא, יתחייב הקבלן להעמיד תגבור עובדים גם מעבר לשעות העבודה הרגילות, וזאת ללא תמורה נוספת מהמזמין.

4.7. הכשרה, הדרכות ופיתוח מקצועי

4.7.1. הקבלן מתחייב להכשיר את עובדיו טרם תחילת עבודתם, לרבות הכשרות בתחומים הבאים:

- א. שימוש במערכת המידע הארגונית של המזמין ומערכות תומכות נלוות לשירותים.
- ב. היכרות עם החוק, התקנות והנהלים החלים על הליכי גבייה ואכיפה.
- ג. מיומנויות שירות לקוחות, ניהול שיחות מורכבות, ניהול מו"מ והסדרי חוב.
- ד. אבטחת מידע, פרטיות ושמירה על סודיות.

4.7.2. הקבלן יבטיח השתלמויות תקופתיות לעובדים, לרבות הדרכות מקצועיות, השתתפות בימי עיון מקצועיים, עדכונים שוטפים בתחום הדין והפסיקה, והדרכות בנושאי שירות ואיכות.

4.7.3. מנהל מחלקת הגבייה ועובדים נוספים יידרשו להשתתף בפעילויות פנימיות של המזמין – ישיבות צוות, ימי גיבוש, פעילויות הדרכה וכיו"ב – וזאת על חשבון הקבלן.

4.8. הופעה, לבוש והתנהגות

- 4.8.1. כל עובדי הקבלן יחויבו בהופעה ייצוגית, נקייה והולמת, בהתאם לקוד הלבוש שייקבע על ידי המזמין.
- 4.8.2. הקבלן יספק לעובדיו, על חשבונו או בקיזוז מתשלומיו, לבוש עונתי אחיד, הכולל סמל מזהה של המזמין.
- 4.8.3. העובדים יחויבו לנהוג באדיבות, בנימוס ובכבוד כלפי ציבור הצרכנים וכלפי עובדי המזמין.
- 4.8.4. כל התנהגות בלתי הולמת מצד עובד הקבלן תוביל, על פי דרישת המזמין, להפסקת עבודתו לאלתר.

4.9. עתודות כוח אדם ותגבור

- 4.9.1. הקבלן יעמיד מאגר עתודות כוח אדם, בעל הכשרה מתאימה, אשר יוכל להשתלב באופן מיידי במערך העבודה בעת הצורך (למשל בתקופות שיא, בהיעדרות עובדים או במצב חירום).
- 4.9.2. המזמין יהא רשאי לדרוש תגבור של עובדים זמניים או קבועים בהתאם לצרכים.

4.10. חובות בקרה ודיווח

- 4.10.1. הקבלן ינהל רישום מסודר ומעודכן של כל עובדיו, כולל פרטים אישיים, תפקיד, היקף משרה, משך העסקה והכשרות שבוצעו.
- 4.10.2. הקבלן יעביר למנהל מטעם המזמין דוחות רבעוניים על מצב כוח האדם, ובכלל זה שינויים בהרכב העובדים, היעדרויות חריגות, תחלופה והשתלמויות.
- 4.10.3. כל שינוי בהרכב כוח האדם ידווח מיידית למנהל מטעם המזמין.

4.11. התחייבויות נוספות

- 4.11.1. הקבלן יבטיח כי רמתם המקצועית של העובדים תישמר לאורך כל תקופת ההתקשרות. במידה ועובד של הקבלן ימצא כלא מקצועי רשאי המזמין לדרוש החלפתו בהתאם לסעיף 4.4 לעיל. במידה והקבלן לא יבצע את ההחלפה בזמנים שנקבעו יחולו על הקבלן פיצויים מוסכמים בהתאם לנספח ג'- בהסכם ההתקשרות.
- 4.11.2. הקבלן מתחייב להעמיד עובדים בעלי יושרה אישית, אמינות וניקיון כפיים, ויהיה אחראי על בדיקות רקע ככל שיידרשו.
- 4.11.3. הקבלן יישא בכל העלויות הכרוכות בהכשרת עובדים חדשים כתוצאה מתחלופה או דרישת המזמין להחלפת עובדים.
- 4.11.4. הקבלן יבטיח זמינות מלאה של מנהל מחלקת הגביה בכל עת, ויאפשר קשר ישיר ורציף עם המנהל מטעם המזמין.

5. הגדרת תפקידים, סמכויות ואחריות

5.1. מנהל מחלקת שירות לקוחות וגבייה

5.1.1. מינוי ואישור

- 5.1.1.1. הקבלן ימנה מנהל/ת מחלקת שירות וגביה (להלן: "מנהל הגבייה"), אשר יעמוד בראש כלל מערך הגבייה מטעמו.
- 5.1.1.2. מינוי מנהל הגבייה טעון אישור מראש ובכתב של המזמין. המזמין יהיה רשאי לדחות מועמד שאינו עומד בדרישותיו, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 5.1.1.3. מנהל הגבייה יידרש להיות בעל ניסיון מוכח בהתאם לנקבע בסעיף 4.2.1 (א) במפרט הטכני לעיל.

5.1.2. אחריות כוללת

- 5.1.2.1. מנהל הגבייה יישא באחריות כוללת, מלאה וישירה על כל תחומי הגבייה, השירות וגביית חובות עבר המבוצעים במסגרת התקשרות זו.
- 5.1.2.2. מנהל הגבייה יהיה אחראי כלפי המזמין להבטחת ביצוע מקצועי, יעיל, שקוף וחוקי של כלל פעולות הגבייה.
- 5.1.2.3. מנהל הגבייה יהיה הגורם המקשר הישיר מול המנהל מטעם המזמין, ויהווה כתובת לכל פנייה, בירור, דיווח והנחיה.
- 5.1.2.4. מנהל הגבייה יהיה אחראי גם על הפעלה ובקרה של המוקד הטלפוני החיצוני מטעם הקבלן.

5.1.3. סמכויות ותפקידים עיקריים

5.1.3.1. מנהל הגבייה יישא בסמכויות הבאות:

- א. **ניהול מערך השירות והגבייה** – תכנון, ארגון, פיקוח והוצאה לפועל של כלל פעולות הגבייה, לרבות גבייה שוטפת, טיפול בחובות עבר, ניהול הסדרי חוב.
- ב. **בקרת איכות** – בחינת רמת השירות לציבור, מעקב אחר זמני תגובה לפניות צרכנים, טיפול בהשגות ובערעורים, והבטחת עמידה באמות המידה לשירות.
- ג. **ניהול, בקרה ופיקוח על תחום המונים** – ניהול ופיקוח על החלפות תקופתיות, ניהול החלפות מונים תקולים מול אחראי במזמין ומול קבלן המונים.
- ד. **ניהול תהליך אכיפה** – הכנה, ביצוע, פיקוח בקרה ודיווח של תהליכי אכיפה מנהלתית ושוטפת.
- ה. **דמי הקמה וניטור שפכי תעשייה** – הפקת חיובי דמי הקמה וניטור שפכי תעשייה ועבודה מול הגורמים הרלוונטים במזמין.
- ו. **דיווחים למזמין** – הכנת דוחות חודשיים, רבעוניים ושנתיים אודות פעילות הגבייה, תקבולים, חובות בפיגור, פעולות אכיפה ותוצאותיהן.
- ז. **מערכות מידע** – אחריות על הפעלת מערכת המידע של המזמין לצורך תיעוד כל פעולות הגבייה, סריקת אסמכתאות, בדיקת נתונים והפקת דוחות.
- ח. **ייצוג המזמין** – הופעה בשמו של המזמין בבתי משפט לתביעות קטנות, בערכאות ובהליכים אחרים כפי שידרש, וכן השתתפות בוועדות מחיקת חובות ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת.

ט. **קשר עם ציבור הצרכנים** – אחריות כוללת על רמת השירות לצרכנים, עמידה בזמני מענה במוקד ובקבלת הקהל, והנחיית עובדי השירות לפעול בנימוס, באדיבות ובכבוד.

5.1.3.2. משימות ותחומי אחריות יכללו בין השאר:

- א. ניהול כלל שירותי הגביה הנדרשים למזמין, לרבות של תשלומי חובה לסוגיהם.
- ב. אחריות, להשגת היעדים שנקבעו בתכנית העבודה מבוססת היעדים שאושרה על ידי המזמין, תוך הקפדה ובקרה על אופן השגתם וזאת בהתאם לחזון ומדיניות המזמין.
- ג. אחריות ניהולית ומקצועית על כל מלאי התפקידים מטעם הקבלן וכן אחריות לסנכרון ושילוב עבודת צוות הקבלן עם יחידות המזמין, צרכנות המים ומוקד הטלפוני המספקות שירותים המשלימים אותם ו/או תומכים בהם לתושב ולצרכן.
- ד. אחריות, ניהולית ומקצועית, להבטחת ביצוע מלא, איכותי לפי כל דין ובהתאם לצרכי ודרישות המזמין של כלל תהליכי העבודה, הפעולות, המשימות והשירותים הנדרשים להשגת כל היעדים שייקבעו על ידי המזמין.
- ה. פניות שמועברות להמשך טיפול מהמוקד הטלפוני ישלחו לאחראי הגביה והוא שינתב את המשך הטיפול לגורמים בהתאם לשיקול דעתו.
- ו. השתתפות בישיבות עבודה שוטפות עם גורמי המזמין.
- ז. אחריות להכנה של דוחות תקופתיים/דוחות רגולטור וכן כל דוח כנדרש מהמזמין ו/או על ידי המזמין בתחומי ההכנסות ושירותי הלקוחות על פי דין והעברתם ליעדים בהתאם להוראות המזמין.
- ח. הכנת דו"ח ביצוע מפורטים בהתאם לדרישות המזמין.
- ט. ניטור ומעקב אחר כלל פניות הציבור בתחום השירותים והטיפול בהן.
- י. בקרה על רישום נכון של נתוני פניות או בקשות לסוגיהן של לקוחות לרבות צרוף כל האסמכתאות המתאימות ו/או הנדרשות בהתאם לסוג הפניה / הבקשה.
- יא. טיפול אישי בפניות ו/או בבקשות מורכבות.
- יב. מילוי מקום ותגבור של כל ממלא תפקיד בצוות נותן השירותים למזמין מטעם הספק.
- יג. ביצוע בקרת תקינות וסבירות של חישוב חיובים לסוגיהם (מזדמנים, תקופתיים שנתיים)
- יד. ביצוע בקרה שוטפת על ביצועי הגביה השוטפת בהתאם לתכנון וליעדים.
- טו. ביצוע בקרה שוטפת על עמידה בתכולות השירותים המסופקים על ידי הקבלן במדדי הזמן, ובאמות המידה לשרות החלים על כל שרות לסוגו על פי דין, הוראה מנהלית לסוגה או נהלי המזמין.
- טז. ביצוע בקרת שוטפת על ביצוע כלל התהליכים על ידי כל הגורמים העוסקים בהספקת השירותים שבאחריות הספק וזאת בכפוף לנהלי העבודה והדין, תוך הקפדה על שירות לקוחות איכותי, מקצועי ושירותי.
- יז. ביצוע בקרת שוטפת על קליטת התייעוד, התנועות והפקודות על ידי הגורמים העוסקים בהכנסות וגביה, על ביצועם בהתאם לנהלי העבודה ועמידתם בדרישות הדין.
- יח. ייזום, תכנון וביצוע של פעילות מתקנת ומשפרת של תפקוד ותפוקות צוות הספקת השירותים שבאחריות הספק לאחר ביצוע בקרות, בהתאמה למדדים ולמשובים מהמזמין וממקבלי השרות.
- יט. ייזום, תכנון והגשת תוכניות לפרויקטים מגדילי הכנסות ו/או משפרי שרות.

- כ. אחריות על תחום ההדרכה של עובדי השירות, איתור צרכי הכשרה, ייזום וקיום הדרכות וסיורים לימודיים לצוות נותני השירותים מטעם הספק למזמין להבטחת רמת ידע ומידע מקצועיים עדכניים ומלאים הנדרשים למילוי כלל התפקידים והמשימות.
- כא. ביצוע ריענון רבעוני של כלל נהלי העבודה בתחומי עיסוקם לכלל נותני השירותים.
- כב. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו ו/או על נותני השירותים מטעם הספק בתחומי הספקת השירותים שבאחריותו, על ידי המזמין.

5.1.4. חובות דיווח ודיווחי חרום

- א. מנהל הגבייה ימסור למנהל מטעם המזמין דיווחים שוטפים ומידיים על כל אירוע חריג, כשל מערכתי, תקלה טכנולוגית, אירוע בטיחותי או אירוע חריג הקשור לפעילות הגבייה.
- ב. הדיווח יכלול תיאור האירוע, הסיבות האפשריות, הפעולות שננקטו והמלצות להמשך טיפול.
- ג. מנהל הגבייה יהיה אחראי ליישום מידי של כל הנחיה שתיתן לו ע"י המנהל או הגורמים המוסמכים במזמין בעקבות אירוע חריג.

5.1.5. שיתוף פעולה עם יחידות נוספות

- א. מנהל הגבייה יפעל בתיאום מלא עם אגף הכספים, מחלקת הנדסה ומחלקות נוספות במזמין, לפי הצורך.
- ב. מנהל הגבייה יסייע בהכנת נתונים, מסמכים ודו"חות עבור ועדות דירקטוריון, רואה החשבון המבקר, רשויות פיקוח חיצוניות וכל גורם מוסמך אחר.
- ג. מנהל הגבייה יחויב לשתף פעולה עם מבקר הפנים של המזמין ועם כל גורם בקרה או פיקוח שהוסמך כדין.

5.1.6. זמינות ונוכחות

- א. מנהל הגבייה יפעל ממשרדי המזמין באופן סדיר, בהיקף משרה מלאה, ויהיה זמין בכל עת בשעות הפעילות שנקבעו.
- ב. במקרים חריגים, אירועי חירום או עומסים מיוחדים, יעמוד מנהל הגבייה לרשות המזמין גם מעבר לשעות הפעילות הרגילות.
- ג. מנהל הגבייה יעמיד לעצמו מערך גיבוי פנימי בתוך צוות הקבלן, אשר יוכל למלא את מקומו באופן זמני בהיעדרו, וזאת באישור המזמין.
- ד. מנהל הקבלן ישמש כמנהל לקוח, הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין, בכל הקשור לאחריות כוללת על מתן השירותים.
- ה. החלפת מנהל הגבייה תתאפשר רק בהסכמה בכתב של המזמין או על פי בקשתו, אחרת תיחשב כהפרה יסודית ותגרור פיצוי מוסכם בסך 25,000 ₪.

5.1.7. חובות אתיות ומקצועיות

- א. מנהל הגבייה יפעל בנאמנות, ביושרה, במקצועיות ובשקיפות מלאה כלפי המזמין וכלפי הציבור.
- ב. נאסר על מנהל הגבייה לנהל עניינים אישיים או עסקיים העלולים ליצור ניגוד עניינים עם תפקידו במסגרת מכרז זה.
- ג. מנהל הגבייה מחויב לשמור על סודיות מלאה בנוגע לכל מידע שיגיע אליו מתוקף תפקידו, לרבות מידע אישי על צרכנים, מידע כספי או מידע עסקי של המזמין.

5.2. תחום צרכנות מים

5.2.1. ניהול תהליך

- 5.2.1.1. הקבלן יסייע בתהליך הפקת השובר והכנתו לדפוס באמצעות מנהל הגביה ועובדי שירות הלקוחות.

5.2.2. משימות ותחומי האחריות יכללו בין השאר:

צרכנות מים והפקת שוברים:

- א. הכנת תוכניות מפורטות, תקופתיות ושנתיות, לתחומי פעילות מערך שירותי צרכנות המים, והאכיפה, כגון:
 - הכנת תכנית הפקת שוברי מים וביוב תקופתיים
 - הכנת תכנית אכיפה מלאה לכל תקופה בנפרד במהלך השנה
- ב. אחריות מלאה על איסוף המידע על צריכות מכלל המונים שבאחריות החברה, בדיקת שלמות וסבירות המידע.
- ג. הכנת קבצי קליטת נתונים לצרכי קריאה ידנית באמצעות מסופונים, הכנת תוכניות קריאה למבצעי קריאות ידניות וסדרי הליכה, בקרה על קבלת כלל הנתונים מהשטח.
- ד. הקפדה על איסוף נתוני קריאה בהתאם לפרקי זמן קצובים שנקבעו בכללי אמות המידה לשירות ולהוראות המזמין.
- ה. אחריות לטיוב המידע המגיע ממערכות הקר"מ, מעקב אחר תקלות תקשורת וחריגים.
- ו. קישור נתוני הצריכה ממערכות הקר"מ למערכות המידע של המזמין ובמקרים בהם לא ניתן לבצע קישור אוטומטי, ביצוע הזנה ידנית של נתוני הצריכה.
- ז. סיוע בקידום תהליך לוגית במערכת המידע של המזמין ובהתאם לצורך העולה על ידי החברה ביצוע בחינות צריכה בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- ח. סיוע בביצוע בדיקות השוואתיות של כמות הצריכה מרמת מד בודד עד רמת מתחם.
- ט. סיוע בביצוע בקרה לוגית של כמויות הצריכה הבדוקות בכל תקופת חשבון.
- י. במידה הצורך באחריותו להוציא הנחייה לביצוע קריאה חוזרת/ידנית לצורך עדכון נתוני הצריכה בפועל.
- יא. קבלת נתוני הצריכות מהבדיקות החוזרות ועדכון תיקונים במערכת המידע, בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.

יב. סיוע ביצוע בקרה לוגית / בדיקה השוואתית חוזרת עם הנתונים העדכניים, על פי העניין בשיתוף נציג המזמין.

יג. משלוח מכתבים והודעות לצרכנים בהתאם לתוצאות הבדיקה הלוגית ובהתאם לכללי אמות המידה לידוע הצרכנים (לרבות: מד מים סגור, מד מים לא תקין, אין גישה למד, צריכה חריגה בהשוואה לתקופה המקבילה, צריכה שאינה תואמת מהות שימוש וכיו"ב).

יד. סיוע בחישוב נתוני הצריכה לצורך חיוב באגרת ביוב על פי תקופות בהתאם לדרישות הדין.

טו. עדכון שוברי החיוב בהודעות הנדרשות בהתאם לכללי אמות המידה על מונים תקולים וביצוע הערכות.

טז. **בתום תהליך הלוגי, בטרם אישור הטסטים** באחריותו לבצע הפקת דוחות אלו, לכל הפחות, לבחינת הבדיקה השוואתית של הקריאות, לרבות:

- דוחות לפי מהויות השימוש.
- דו"ח מצבי מונה.
- דו"ח הערכות למונים
- דו"ח החלפת מדי מים.
- דו"ח צרכנים בעלי צריכה משותפת חריגה/ גבוהה
- דו"ח מוני גינן ומוסדות ציבור
- דוח מונים בעלי צריכה גבוהה ממעל 125% מהממוצע ו-125% מתקופה מקבילה אשתקד.
- דו"ח מונים לבניה.
- כל דו"ח אחר שיידרש, לרבות על ידי המזמין, לצורך בקרה שוטפת.
- יז. מעקב אחר עדכון תעריפי החיוב בגין צריכת מים ותשלומי ביוב והתראה למזמין על עדכונים.
- יח. משיכת נתוני זכאים מכספת משרד הפנים, וביצוע פעולת עדכון של זכאים בהתאם לכללי רשות המים, בתדירות הנדרשת ע"י רשות המים.
- יט. סיוע בעיבוד נתוני הצריכה והפקת עיבוד להכנת שוברי חיוב.
- כ. סיוע בהפקת "טסטים" של שוברי החיוב ואישורם מול המזמין.
- כא. סיוע בתהליך הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבונות והטפסים לכלל הצרכנים המבקשים קבלתם פיזית.
- כב. הפקה, יצירת קבצי השוברים, החשבונות והטפסים ושיגורם לכלל הצרכנים המבקשים לקבלם דיגיטלית וזאת באמצעים באמצעותם הם ביקשו לקבלם.
- כג. סיוע בעבודה מול בית הדפוס וניהול תהליך הדפסת ושליחת השובר לצרכנים בהתאם למועדי הקבועים בכללי המידה לשירות.
- כד. ביצוע מעקב אחר התראות מערכת הקר"מ ושליחת מכתבים בהתאם להוראות אמות המידה לשירות:

- טיפול שוטף מול גורמים רלוונטיים אצל המזמין להחלפת מדים תקולים.
- טיפול בהתראות מערכת הקר"מ, שליחת מכתבים והודעות לצרכנים במקרים של חשד לנזילה ובהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- מעקב אחר גיול מדים והצורך בהחלפת בהתאם לכללי רשות המים, הכנת תכנית החלפות ועבודה מול האחראי במזמין לטובת החלפות המונים.

- מעקב אחר מונים תקולים והחלפתם בתוך תקופת של עד 4 חודשים והקפדה על צמצום ביצוע הערכות למונים תקולים.
- כה. ניהול תהליך בקשות להזמנת מדים חדשים, בקשת צרכן לניתוק, להסרה או לחיבור מדי מים.

דמי הקמה וניטור שפכי תעשייה

- א. ניהול כולל של דמי הקמה:
 - תהליכי חיוב, בדיקת תשלומי עבר וקליטת החיוב בדמי הקמה, בישובים שבטיפול המזמין, במערכת הגביה.
 - קליטת / הזנת נתוני החיוב בדמי הקמה למים ו/או לביוב למערכת הגביה. הפקת חיוב הצרכנים בעד דמי/תשלומי הקמה למים ו/או לביוב במערכת הגביה של המזמין.
 - הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבונות, הטפסים וההודעות בתחום דמי הקמה לסוגיהם לכלל הצרכנים המבקשים קבלתם פיזית.
 - הפקה, יצירת קבצי השוברים, החשבונות, הטפסים וההודעות בתחום דמי הקמה לסוגיהם ושיגורם לכלל הצרכנים המבקשים לקבלם דיגיטלית וזאת באמצעים באמצעותם הם ביקשו לקבלם.
 - הכנת חומר מקצועי וליווי המזמין בטיפולו בהשגות או עררים על החיוב בדמי ההקמה.
 - תיעוד תהליך הטיפול בתחומי דמי ההקמה לסוגיהם במערכת המידע המשמשת את המזמין לצורך ניהול תהליכי החישוב והחיוב בהם
 - טיפול בעדכון תעריפי החיוב בגין דמי הקמה בתחומי המים והביוב, במערכת הגביה בהתאם להנחיות המזמין.
 - מעקב וטיפול אחר מועדי תשלום דמי הקמה למים ו/או לביוב.
 - מעקב אחר תשלום במועד של כלל החיובים.
 - איתור כל החייבים אשר לא שילמו חיובים שוטפים ואחרים במועד.
- ב. הפקת שוברי חיוב עבור ניטור שפכי תעשייה בהתאם לנקבע בכללי אמות המידה לשירות.

אכיפה:

- א. הכנה, ביצוע, פיקוח ובקרה על תכנית אכיפה שנתית שתוכן ותאוצה על ידי המזמין לכל שנה ועבור תקופת שובר.
- ב. הכנה, הפקה ושילוח המסמכים הדרושים לצורך ביצוע פעולות האכיפה והגביה, בהתאם הוראות כל דין, ולהנחיית המזמין לרבות באשר לתבניותם ולתוכנם.
- ג. הפעלת אמצעי אכיפה כנגד כל החייבים אשר לא שילמו חיובים שוטפים ואחרים במועד, על פי סרגל האכיפה שהוגדר על ידי המזמין ובהתאם לאישור המזמין, לרבות כמפורט במפרט השירותים פרק אכיפה.
- ד. סיוע קידום תהליכי אכיפה סדורים בתום המועד האחרון לכל תשלום ושליחת הודעות חוב שוטפות בכל חשבון עוקב.

- ה. שליחת הודעות לעידוד הגביה, גם לאחר המועד האחרון לתשלום, באופן רציף לאורך כל תקופת מתן השירותים.
- ו. חיובי צרכנים בתשלום בגין הודעות שישלחו על ידי יועץ משפטי שמלווה את המזמין.
- ז. עבודה מול הגורמים המבצעים / מעמידים אמצעים לביצוע תהליכי / פעולות אכיפה לסוגיהם.
- ח. תיעוד תהליכי האכיפה בכלים המיועדים לכך במערכות המזמין.
- ט. תיעוד כל פעילות מערך האכיפה במודול האכיפה של המערכת המשמשת את המזמין על פי הנחיית המזמין.
- י. הכנת דוחות של התשלומים שבפיגור בהתפלגויות שונות, בין השאר, בהתאם לסוגם, היקפם, גיוסם וכיו"ב.
- יא. הפקה והעברה למבקש של כל דו"ח אחר שיידרש על ידי המזמין, לכל צורך שיעלה על ידו או ממנו וזאת במועד שיקבע על ידו.
- יב. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או המנהל ו/או המזמין.

ניהול קופה והתאמות וממשק להנה"ח

- א. תחום ניהול קופה והתאמות וממשק להנה"ח כולל טיפול והספקת שירותים, בין השאר, בתחומים הבאים:
 - ב. קליטה ורישום של כל התקבולים המתקבלים והזיכוי שלהם במערכת הגבייה, על בסיס בקרה ווידוא קליטה ורישום של סוגי התקבולים במערכות, לרבות:
 - ג. תקבולים המתקבלים אצל נציגי ובאמצעות אמצעי שירות הלקוחות לסוגיהם (הדלפק, מוקד טלפוני אנושי, תומכי השרות, אמצעי הדיגיטל (פלטפורמה דיגיטלית / פורטל דוגמת תיק תושב, אזור / מרחב אישי באתר המזמין/ יישומון לתושב, שרותי IVR) וכיוצ"ב.
 - ד. ספחים המשולמים בבנקים לסוגיהם.
 - תשלומים בכרטיסי אשראי לסוגיהם.
 - תשלומים בארנקים דיגיטליים לסוגיהם.
 - העברות בנקאיות לסוגיהן.
 - הוראות קבע לסוגיהן.
 - קיזוז מתשלומים.
 - כיו"ב.
 - ה. ביצוע הנדרש לבחינת ההתאמה בין רישום התקבולים במערכת הגבייה לבין הרישום של אלו במערכת הנהלת החשבונות בתאום עם נציגי הנהלת החשבונות של המזמין בתדירות ובאופן בהתאם לנהלי והוראות המזמין, בין השאר:
 - התאמות בנקים על בסיס נתוני הפקדות תשלומים בבנק ונתוני העברות בנקאיות.
 - התאמות כרטיסי אשראי לסוגיהם.
 - התאמות המחאות דחיות.

- התאמה בין כלל התקבולים לסוגיהם לפי רישומי הספק במערכת גביה לבין רישומי הנהלת החשבונות.
- כל התאמה נדרשת אחרת.
- ו. טיפול בהסדרת אי התאמות בכלל ושמקורן ברישומים במערכת הגביה בפרט.
- ז. עדכון הממונים עליו והמנהל האחראי מטעם המזמין בגורמי אי התאמה ברי תיקון או מניעה והמלצה על אופן תיקונם / מניעתם.
- ח. איתור זכאות משלם להחזר כספי וידוא של עצם הזכאות ושל היקפה וטיפול בהחזר הכספי למשלם.
- ט. ביצוע בקרה שוטפת על כלל החיובים והזיכויים במערכת הגביה, לרבות:
 - חיובים שוטפים.
 - חיובי ריבית.
 - חיובי הצמדה.
- י. אחריות להכנה של דוחות תקופתיים כנדרש מהמזמין ו/או על ידי המזמין בכלל תחומי החיוב והגביה, והחיובים האחרים על פי דין והעברתם ליעדים בהתאם להוראות הדין ובאישור המזמין.
- יא. חילול, הפקה והעברה למבקש של כל דו"ח אחר שיידרש על ידי המזמין, לכל צורך שיעלה על ידו או ממנו וזאת במועד שיקבע על ידו.
- יב. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או המנהל ו/או המזמין.
- יג. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו ו/או המנהל ו/או המזמין.

5.3. שירות וגביה

5.3.1. מינוי ואישור

- 5.3.1.1. הקבלן ימנה עובד במחלקת שירות וגביה (להלן: "עובד מחלקת שירות").
- 5.3.1.2. העובד יידרש להיות בעל ניסיון מוכח בהתאם לנקבע בסעיף 4.2.1 (ג) במפרט הטכני לעיל.

5.3.2. אחריות כוללת

- 5.3.2.1. עובד מחלקת השירות יהיה אחראי על מתן שירות מקצועי, אדיב וזמין לתושבים.

5.3.3. סמכויות ותפקידים עיקריים

5.3.3.1. עובד מחלקת השירות יישא בסמכויות הבאות:

- א. **מתן שירותים לבירורים ותשלומים במוקד הפרונטלי** – טיפול מלא בפניות תושבים בכל הקשור לשירותי המיס והביוב הניתנים על ידי החברה.
- ב. **ניהול מעקב ובקרה על פניות** – רישום ותיעוד כלל הפניות המגיעות במערכת CRM של החברה, מעקב אחר פניות פתוחות ועמידה ביעדי מענה.

5.3.3.2. המשימות ותחומי אחריות של עובד מחלקה יכללו בין השאר:

- א. טיפול מקצועי, שלם ואדיב בכלל הפניות המגיעות מכל האפיקים בכל הקשור לבירור חשבון, גביית חיובים וכל וסוגיה שעולה מהתושב, בדיקתה ומתן מענה בהתאם למאפייניהן (בכתב או בעל פה).
- ב. הקפדה על מענה לפניות בהתאם לכללי אמות המידה שנקבעו על ידי רשות המים והן למדדי הזמן והאיכות שקבע המזמין וכנדרש על פי כל דין ו/או הוראה מנהלית לסוגה החלים על כל אחד מסוגי השרות.
- ג. רישום מפורט במערכת קשרי לקוחות (CRM) של המזמין של נתוני פניות או בקשות לסוגיהן של לקוחות לרבות צרוף כל האסמכתאות המתאימות ו/או הנדרשות בהתאם לסוג הפניה/הבקשה ואופן הטיפול שבוצע.
- ד. גביית חיובים בכל אמצעי התשלום שמאפשר המזמין.
- ה. מתן מידע באשר להוראות החוק השונות, תעריפים וכללי רגולציה.
- ו. טיפול מלא בקליטת צרכן חדש/החלפת משלם לרבות, קבלת כל המסמכים הנדרשים וההתחייבויות, ועדכון פרטים במערכות המידע וגביית יתרת תשלום מהצרכן היוצא.
- ז. קידום תכנית האכיפה מול חייבים ו/או טיפול בהסדרים הקשורים באכיפת גבייה.
- ח. ביצוע פעולות עדכון שונות במערכות הגבייה ו/או האכיפה.
- ט. טיפול מלא בפניות המשך שנותבו מהמוקד הטלפוני.
- י. טיפול מלא המגיעות באמצעים דיגיטליים לרבות פניות שהגיעו באמצעות: פלטפורמה דיגיטלית, תיק תושב, אזור אישי באתר המזמים, אפליקציה לתושב וכיו"ב.
- יא. טיפול בברור זכאות להנחות בתעריפי המים, על פי דין.
- יב. עדכון פרטי נכס כגון: החלפת מדים, חיבור מדים חדשים, פתיחת נכס, סגירת חשבון, החלפת מחזיקים ו/או בעלים וכיו"ב.
- יג. טיפול בבקשות למידע אודות הוראות החוק ו/או אודות אופן ביצוע פעולות שונות מול המחלקה, בדיקתן ומתן מענה ו/או הנחיות בכתב בהתאם.
- יד. ביצוע פעולות יזומות מול צרכנים: הוספת אמצעי גביה אוטומטים, עדכון פרטים, עידוד שליחת חשבונות במייל וכל מידע, פעולה ודרישה מצד המזמין ומנהל שירות מטעמו.
- טו. עמידה ביעדים שנקבעו לקבלן, הן בזמני מענה, כמות פניות, איכות מענה, קידום פרויקטים אד-הוק, והכל כפי שיקבע על ידי המזמין.
- טז. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו ו/או המנהל ו/או המזמין.

6. תחומי הפעילות של הקבלן

6.1. עקרונות כלליים

- 6.1.1. **הקבלן מתחייב לניהול ותפעול כולל של מערך הגביה והאכיפה בהתאם לחוק, תוך הקפדה על זמינות ואיכות השירות, שביעות רצון הלקוח, שילוב שירותים דיגיטליים, טכנולוגיות מתקדמות וחתימה לשיעורי גביה מרביים.**
- 6.1.2. **הקבלן יהיה אחראי לביצוע כלל פעולות הגביה עבור המזמין, לרבות גביית תשלומי מים, ביוב, דמי הקמה, ניטור שפכי תעשיה, אגרות ותשלומי חובה נוספים המוטלים על הצרכנים מכוח דין, חוקי עזר עירוניים, כללי רשות המים וכל הוראה אחרת של המזמין.**
- 6.1.3. **הקבלן מתחייב לבצע את כלל הפעולות באופן מקצועי, יעיל, שקוף ושוויוני, תוך הקפדה על שמירה על זכויות הצרכנים, מניעת אפליה, שמירה על סודיות ועמידה בהוראות הדין.**
- 6.1.4. **כל פעולה שבוצעה ע"י הקבלן תתועד בזמן אמת במערכת המידע של המזמין, לרבות סריקת אסמכתאות, רישום הערות והפקת מסמכים נלווים, וזאת בהתאם להנחיות המנהל מטעם המזמין.**

6.2. תכנית עבודה מבוססת יעדים:

- 6.2.1. **בכל תחילת שנת עבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות יגיש הספק הצעה לתוכנית עבודה שנתית לשנה הקרובה, בהתאם להנחייתו. יודגש כי היעדים ודרכי הפעולה יקבעו על ידי המזמין ויוטעמו בתהליכים ובמערכות הספק.**
- 6.2.2. **הצעה לתוכנית העבודה השנתית, תתאם את חזון, מדיניות והנחיות המזמין ותכלול, בין השאר:**
- פרוט של כל התחומים, הפעילויות והפעולות לסוגיהם שביצועם עבור המזמין הוא באחריות הקבלן.
 - פרוט נתוני הרקע, כמותיים, הכלכליים והכספיים והנחות היסוד המהווים בסיס לתחשיבים לסוגיהם.
 - פירוט הפעולות המתכוננות לביצוע ועמידה ביעדים על ידי כל אחד מהצוותים.
 - את כל המידע הנדרש למזמין לתכנון התקצוב השנתי מבחינת מרכיבי התקבולים וההכנסות בכל התחומים, הפעילויות והפעולות עליהם אמון הקבלן.
 - פרוט מועדי ביצוע הפעילויות והפעולות במהלך השנה.
 - פרוט מדדי איכות לביצוע כל סוג פעילות ו/או פעולה.
 - פרוט יעדי התפוקות הצפוי מביצוע כל סוג פעילות ופעולה.
- 6.2.3. **למען הסר ספק מובהר בזאת:**
- 6.2.3.1. **אין בדרישה להכנה והגשה של הצעה לתוכנית עבודה שנתית כדי לחייב את המזמין לקבלה כלשונה.**
- 6.2.3.2. **למזמין שמורה הזכות לפי שיקול דעתו, בכל עת שמוגשת לו הצעה לתוכנית שנתית כאמור, לדרוש את שינוייה לרבות הוספה ו/או הסרה של תחומים ו/או של סוגי נתונים ו/או לשנות את מועד עדכניותם ו/או את תמהילם גם אם הסכים לקבלם בעבר וזאת מבלי שלקבלן תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כל שהיא עקב הדרישה לשינויים.**

- 6.2.3.3. דרש המנהל ביצוע שינויים בטיטות הצעה לתוכנית שנתית יגיש הספק למנהל גרסה מתוקנת בהתאם לדרישתו בתוך 5 ימי עבודה ממועד דרישת המנהל כאמור.
- 6.2.3.4. הספק מתחייב לעמוד בכל שנה ביעדים ובמדדים שנקבעו בתוכנית השנתית שתאושר על ידי המנהל.

6.3. גבייה שוטפת

6.3.1. כללי-

- הקבלן יהיה אחראי על ניהול תהליך הגבייה השוטף, הכולל הפקת חשבונות חיוב דו־חודשיים, משלוחם לצרכנים, ניהול מעקב אחר התקבולים וביצוע התאמות יומיות בין התקבולים בפועל לבין דרישות החיוב.
- הקבלן יוודא כי חשבונות החיוב נשלחים לצרכנים במועד שנקבע על ידי המזמין, באמצעי משלוח מאושרים (דואר רגיל, דואר רשום, דוא"ל, או מסירה אישית לפי הצורך).
- כל חשבון יכלול פירוט חיובים מלא: צריכת מים לפי קריאות מונה, תעריפי מים בהתאם לספר התעריפים של רשות המים, היטלי ביוב, אגרות, חיובי ריבית והצמדה ככל שנדרש.
- במקרים של חריגות בצריכה או חשבון גבוה במיוחד, יתחייב הקבלן לוודא ביצוע בדיקת סבירות נוספת ולהפיק דוח בדיקה טרם משלוח החשבון לצרכן.

6.3.2. יעד הגביה השוטפת הנדרש לעמידה במכרז זה עומד על לפחות 90% גביה שוטפת.

- 6.3.3. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה של חיובי המים אשר יכלול, בין השאר:
- ניהול וטיפול נתוני צרכנים.
 - איסוף מידע מהשטח ומשיכת נתוני הצריכה ממערכת הקר"מ.
 - קליטת נתוני הקריאה במערכת המידע הארגונית ובחינת שלמות המידע ואיכות הנתונים.
 - עדכון נתונים חסרים מהשטח והוצאת צוותים לשטח.
 - חישובי לוגית לכלל המונים וביצוע בדיקות השוואתיות.
 - שליחת התראות לצרכנים לאחר סיום הבדיקות ההשוואתיות ובהתאם לכללי אמות המידה, בין היתר על, דיווח חריגים/ מונים תקולים/ צריכות חריגה בהתאם לכלל אמות המידה.
 - חישוב חיובים וביצוע טסטים.
 - הפקת שוברי תשלום מים, ועבודה מול בית הדפוס לצורך הדפסתם ושילוחם לצרכנים בדואר/מייל או בהפצה דיגיטלית.
 - הפקה של הודעות, התראות, ומכתבים ללקוחות.
 - שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
 - קבלת קהל ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
 - גביה של כלל חיובי המים, וחיובים אחרים שהחברה נדרשת להטיל על פי חוק.
 - אכיפת הגביה בתחום חיובי המים בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.
 - שירות אופציונלי לבחירת המזמין - הפעלת מוקד שרות טלפוני.

- 6.3.4. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בתחומי אגרת הביוב אשר יכלול, בין השאר :
- ניהול וטיפול נתוני צרכנים.
 - איסוף נתוני צריכה מספקי המים/אגודות המים.
 - קליטת נתוני הקריאה במערכת המידע הארגונית ובחינת שלמות המידע ואיכות הנתונים.
 - חישוב חיוב אגרות ביוב וביצוע טסטים.
 - הפקת שוברי תשלום ביוב, עבודה מול בית הדפוס ושליחתם לבית הדפוס לצורך הדפסתם ושליחתם לצרכנים בדואר/מייל או בהפצה דיגיטלית.
 - הפקת של הודעות, התראות, ומכתבים ללקוחות.
 - שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
 - קבלת קהל, הפעלת מוקדי שרות טלפוני (אופציונלי) ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
 - גביה של כלל חיובי הביוב, וחיובים אחרים שהחברה נדרשת להטיל על פי חוק.
 - אכיפת הגביה בתחום חיובי הביוב בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.
- 6.3.5. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בתחומי דמי הקמה וחריגות בנייה אשר יכלול בין השאר :
- ניהול חיובי עבר של בעלי הנכסים.
 - בחינת נתוני החיוב מהועדה ובדיקת תשלומי עבר.
 - הוצאת חיובים, גביה ואכיפה של שוברי דמי הקמה במקרים שבהם הרשות מבצעת סקרים ומדידות.
 - קליטת נתוני החיוב במערכת במודול דמי הקמה.
 - חישוב חיוב דמי הקמה.
 - הפקת שוברי תשלום, עבודה מול בית הדפוס ושליחתם לצורך הדפסה ומשלוח.
 - שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
 - קבלת קהל, הפעלת מוקדי שרות טלפוני (אופציונלי) ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
 - גביה של כלל חיובי דמי הקמה וחריגות בנייה שהחברה נדרשת להטיל על פי חוק.
 - אכיפת הגביה בתחום חיובי דמי הקמה וחריגות בנייה בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.
- 6.3.6. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בתחומי ניטור שפכי תעשייה אשר יכלול, בין השאר :
- ניהול חיובי עבר שיצאו בגין ניטור שפכי תעשייה.
 - הקמת חיובים, גביה ואכיפה של חיובי ניטור שפכי תעשייה.
 - עמידה בקשר מול החברה המתפעלת את ביצוע הדיגומים.
 - הפקת שוברי תשלום, עבודה ושליחה לבית הדפוס.
 - דיוור של שוברי תשלום, מסמכי הדיגום והחיוב.
 - שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
 - קבלת קהל, הפעלת מוקדי שרות טלפוני (אופציונלי) ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
 - גביה של כלל חיובי ניטור שפכי תעשייה שהחברה נדרשת להטיל על פי חוק.
 - אכיפת הגביה בתחום ניטור שפכי תעשייה בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.

6.4. טיפול בחובות שוטפים ובפיגור-

פרק 8 למפרט השירותים מפרט את כלל תהליכי האכיפה. להלן תמצית תהליכי האכיפה הנדרשים (כיום לא חלה על החברה פקודת מיסים גביה וניהול הליכי האכיפה יהיה כדלקמן):

- 6.4.1. הקבלן ינהל מעקב יומי אחר כלל החובות הצפויים, ויפעל באופן יזום לגבייתם בתוך מועדי הפירעון שנקבעו.
- 6.4.2. חוב שחלף מועד תשלומו יסווג באופן מיידי כ"חוב בפיגור", והקבלן יפיק שובר חוב בחשבון העוקב, במידה וחוב זה לא הוסדר עד מועד הפקת שובר עוקב.
- 6.4.3. במידה ולא הוסדר החוב עד למועד שנקבע בשובר החוב, יבצע הקבלן פעולות אכיפה אקטיביות, כולל הוצאות הודעות דרישה באמצעים דיגיטליים, פניות אקטיביות וכיו"ב.
- 6.4.4. חוב שלא שולם עד למועד שייקבע על ידי המזמין כמועד אחרון לתשלום יועבר לטיפול בהליכי אכיפה משפטיים – בשלב ראשון מכתב עו"ד בהתאם לפרק 8 להלן.
- 6.4.5. הקבלן יתחייב לדווח למנהל המזמין, מדי חודש, על שיעורי הגביה בפועל, מספר החובות בפיגור, וצעדי הגביה שנקטו ביחס לכל חוב.

פרק 8 להלן פירט את תהליכי האכיפה המלאים ובכללם גם תהליכי אכיפה בהתאם לפקודת מיסים גביה, במידה ואלו יחולו על החברה בעתיד.

6.5. ניהול הסדרי תשלום ופריסות

- 6.5.1. הקבלן יהיה מוסמך, בכפוף לאישור מראש של המנהל מטעם המזמין, לנהל מו"מ עם חייבים לצורך פריסת תשלומים, מתן ארכות או גיבוש הסדר חוב והכל בהתאם לכללי אמות המידה לשירות והוראות החוק.
- 6.5.2. כל הסדר חוב יתועד במערכת המידע של המזמין, ויכלול מסמכים חתומים בידי החייב, פירוט מועדי התשלום, שיעורי הריבית והצמדה, וכן תנאי ביטול ההסדר.
- 6.5.3. הקבלן ידאג כי ההסדרים יאושרו בכתב ע"י החייב, וכי כל שינוי או ביטול בהסדר יעשה באישור המזמין בלבד.
- 6.5.4. במידה וחייב לא עומד בהסדר התשלומים, יועבר החוב להליכי אכיפה מיידיים, בהתאם להוראות המזמין והוראות הדין.

6.6. טיפול בתשלומים שחזרו מכל אמצעי תשלום

- 6.6.1. הקבלן יעדכן את נתוני מערכת הגביה בפרטי המחאות ו/או הוראות קבע ו/או בפרטי תשלומים בכרטיסי אשראי ו/או בארנקים דיגיטליים לסוגיהן ו/או כל אמצעי תשלום אחר שהמזמין יאפשר תשלום באמצעותו שחזרו / לא כובדו מכל סיבה שהיא.

- 6.6.2. הקבלן יקלוט במערכת הגביה חיוב בעמלה בגין חזרה / אי כיבוד אמצעי תשלום, בהתאם להוראות הדין ונהלי המזמין.
- 6.6.3. הקבלן ינקוט בצעדי גבייה יזומים לרבות הוצאת מכתב התראה מיידי לחייב וכן בהתאם לסרגל ומסגרות האכיפה על פי דין, לכללי והוראות המזמין ולנהלי העבודה שיקבע מעת לעת.
- 6.6.4. במקרים של שיקים חוזרים, הקבלן ידרוש מהחייב מסירת תשלום חלופי ותמסר חזרה לחייב רק לאחר תשלום מלוא החוב.
- 6.6.5. כל תקבול יופקד לחשבון הבנק של המזמין בתוך 24 שעות לכל היותר, בצירוף דוח הפקדה ותיעוד מלא.

6.7. ניהול תקבולים

6.7.1. כללי:

- 6.7.1.1. הקבלן יהיה אחראי על ניהול מלא של תהליך קבלת תקבולים באמצעים שונים – מזומן, כרטיסי אשראי, שיקים, הוראות קבע והעברות בנקאיות.
- 6.7.1.2. לכל אחד מעובדי הקבלן יפתח במערכת משתמש המזהה אותו ואת מיקום מתן השרות ויוגדרו סוגי ההרשאות.
- 6.7.1.3. הקבלן יידרש לבצע את כל שלבי הטיפול בתקבולים לרבות:
- 6.7.1.3.1. ביצוע הליך של פתיחת קופה בכל יום עבודה.
 - 6.7.1.3.2. קבלת תקבולים לסוגיהם, בדיקתם וקליטת פרטיהם במערכת.
 - 6.7.1.3.3. ביצוע הליך של סגירת קופה.
 - 6.7.1.3.4. ביצוע הפקדות.
 - 6.7.1.3.5. הכנה ומסירה של דוחות למזמין.

6.7.2. קבלת תקבולים:

- 6.7.2.1. קבלת תקבולים תעשה על ידי עובדי הקבלן שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ויכללו בין השאר:
- 6.7.2.1.1. בדיקת תקינות כל אמצעי תשלום שנמסר לו.
 - 6.7.2.1.2. קליטה מיידי של נתוני התקבול בהתאם לחיוב עבורו נועד להוות תשלום.
 - 6.7.2.1.3. הפקת קבלה / חשבונית מס – קבלה, מיד עם קליטת התקבול והעברתם למשלם.
- 6.7.2.2. קבלת תקבול **מזומן** תעשה על ידי עובדי הקבלן שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ותכלול בין השאר:
- 6.7.2.2.1. ספירת הסכום המתקבל.
 - 6.7.2.2.2. בדיקת שלמות השטרות.
 - 6.7.2.2.3. בדיקת תקינות השטרות לאיתור שטרות מזוייפים באמצעות אמצעי אמין לבדיקת שטרות שהקבלן יעמיד לשם כך לרשות עובדיו.
 - 6.7.2.2.4. קליטה של נתוני התשלום במערכת המידע.
 - 6.7.2.2.5. הפקת קבלה / חשבונית מס - קבלה והעברתה למשלם.
- 6.7.2.3. קבלת תקבול **בהמחאה** תעשה על ידי עובדי הקבלן שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ותכלול בין השאר:

- 6.7.2.3.1. זיהוי ובדיקת המשלם באמצעות תעודה מזהה הכוללת מספר תעודת זהות ובדיקת התאמה בין פרטי המשלם לבין הפרטים אודות בעל ההמחאה המופיעים עליה, כגון: שם בעל החשבון, מספר תעודת הזהות, כתובת וכיו"ב.
- 6.7.2.3.2. קבלת המחאה לפקודת המזמין ולמוטב בלבד.
- 6.7.2.3.3. בדיקת התאמה של הסכום הנקוב בהמחאה לחיוב המשולם באמצעותה.
- 6.7.2.3.4. קליטת נתוני ההמחאה למערכת הגביה באמצעות קורא המחאות שיעמיד הקבלן לרשות עובדיו בתאום עם המזמין.
- 6.7.2.3.5. בקרת התאמת נתוני קליטת התקבול לנתוני ההמחאה כגון, מספר המחאה, שם משלם, סוג ההמחאה (המחאת מזומן או המחאה דחוייה) מועד פרעון וכיו"ב.
- 6.7.2.3.6. חל איסור לקבל המחאה שאינה של המשלם (שהמשלם הוא אחר, מוסבת וכיו"ב).
- 6.7.2.3.7. הפקת קבלה / חשבונית מס - קבלה והעברתה למשלם.
- 6.7.2.4. קבלת תקבול **בכרטיסי אשראי** לסוגיהם תעשה על ידי עובדי הקבלן שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ותכלול בין השאר:
- 6.7.2.4.1. זיהוי ובדיקת המשלם בדלפק באמצעות תעודה מזהה הכוללת מספר תעודת זהות ובדיקת התאמה בין פרטי המשלם לבין הפרטים אודות בעל הכרטיס המופיעים עליו, כגון: שם בעל הכרטיס.
- 6.7.2.4.2. בדיקת תקינות פרטי כרטיס האשראי.
- 6.7.2.4.3. קבלה ורישום של פרטי המשלם כגון מספר תעודת זיהוי, ולפי העניין, מספר טלפון.
- 6.7.2.4.4. קליטה של סכום התשלום לחיוב עבורו הוא משולם כעסקת אשראי במערכת הגביה.
- 6.7.2.4.5. קליטה של נתוני הכרטיס למערכת הגביה באמצעות קורא שיעמיד הקבלן לרשות עובדיו בתאום עם המזמין. ככל שיעשה שימוש במסוף סליקה הוא יסופק על ידי המזמין.
- 6.7.2.4.6. חל איסור לקבל תקבול באמצעות כרטיס אשראי שאינו של המשלם.
- 6.7.2.4.7. הפקת קבלה / חשבונית מס - קבלה והעברתה למשלם.
- 6.7.2.5. קבלת תקבול באמצעות ארנקים דיגיטליים לסוגיהם תעשה על ידי עובדי הקבלן שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ותכלול בין השאר:
- 6.7.2.5.1. זיהוי המשלם בדלפק באמצעות תעודה מזהה הכוללת מספר תעודת זהות.
- 6.7.2.5.2. וידוא פתיחת נעילת הטלפון החכם על ידי המשלם.
- 6.7.2.5.3. קליטה של סכום התשלום לחיוב עבורו הוא משולם במערכת הגביה בהתאם לאמצעי התשלום.
- 6.7.2.5.4. קליטה של נתוני הארנק הדיגיטלי למערכת הגביה באמצעות מסוף סליקה שיסופק על ידי המזמין.
- 6.7.2.5.5. חל איסור לקבל תקבול באמצעות מכשיר שאינו של המשלם.
- 6.7.2.5.6. הפקת קבלה / חשבונית מס - קבלה והעברתה למשלם.
- 6.7.3. הפקת קבלות/חשבוניות מס- קבלה:
- 6.7.3.1. תיעוד כלל התקבולים המתקבלים יעשה על ידי נותני השרות מטעמו באופן מיידי בקופות המתאימות במערכת הגביה של המזמין.

6.7.3.2. לכל תקבול המתקבל עבור המזמין תופק מיד, על פי סוג השרות וסוג הצרכן, קבלה או חשבונית מס - קבלה ממערכת המידע שעותק המקור שלה יועבר למשלם, על פי העניין מודפס או דיגיטלי.
6.7.3.3. העתק מודפס של קבלה / חשבונית מס - קבלה ו/או עותק דיגיטלי שלהן ישמר בתיקי מערך הגביה בהתאם לדרישות הדין ולהוראות המנהל.

6.7.4. ניהול קופה :

6.7.4.1. כל התקבולים ירוכזו מכלל הקופות לקופה מרכזית אחת שתנוהל על ידי המנהל מטעם הקבלן ו/או על ידי מי שימונה על ידו לעשות כן באישור.

6.7.4.2. פתיחת קופה תעשה רק על ידי עובד מורשה לכך שיאושר על ידי המזמין, וזאת אך ורק באמצעות שם ופרטי זיהוי המשתמש שניתנו לו אישית.

6.7.4.3. קליטה של תקבול ראשון ביום עבודה תעשה לאחר וידוא סגירתה בתום יום העבודה הקודם.

6.7.4.4. הליך סגירת קופה, יבוצע על ידי עובד הקבלן שפתח את הקופה קיבל תקבולים וקלט אותם בקופה במערכת הגביה, וזאת בתום עבודתו בכל יום.

6.7.4.5. הליך סגירת הקופה יעשה בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ויכלול בין השאר :

6.7.4.5.1. ספירת המזומנים והשוואת התוצאה לרישום.

6.7.4.5.2. התאמת קליטת נתוני התקבולים ששולמו באמצעו ממסרים כספיים (כגון, המחאות, כרטיסי אשראי, ארנקים דיגיטליים וכיו"ב) לרישומי קליטתם במערכת ולקבלות/ אישורי קבלתם.

6.7.4.5.3. ריכוז נתוני ואסמכתאות ביטולי עסקאות שהופקו להן קבלות / חשבוניות מס.

6.7.4.5.4. הפקת דוחות סגירת קופה.

6.7.4.6. העברת המזומן ואמצעי התשלום האחרים בהתאם להנחיות המזמין.

6.7.4.7. דיווח ולמנהל מטעם המזמין על כל אי התאמה.

6.7.4.8. ביצוע פעולות סגירת קופה במערכת המידע בהתאם להוראות המזמין.

6.7.5. הפקדות :

6.7.5.1. הפקדת תקבולים לסוגיהן תעשה על ידי עובדי הקבלן שהוסמכו לכך על ידי המזמין בבנקים ובחשבונות והכל בהתאם לנהלי העבודה שייקבעו על ידי המזמין ובאופן הבא :

6.7.5.1.1. ההפקדה תעשה ביום סגירת הקופה או ביום העבודה הבא.

6.7.5.1.2. נדחתה ההפקדה מיום סגירת הקופה יישמרו המזומן וההמחאות בכספת.

6.7.5.1.3. יוכן כל התיעוד הנדרש לביצוע ההפקדה בכל בנק ובכל חשבון בו.

6.7.5.1.4. תערך בקרת התאמה בין הרישום בתיעוד ההפקדה לבין הנתונים המקבילים במערכת, וזאת לכל הפקדה בכל חשבון בכל בנק.

6.7.5.1.5. הקופאי מטעם הקבלן יאשר בחתימתו על תקינות תיעוד ההפקדה ותכולת מעטפות ההפקדה.

6.7.5.1.6. המפקיד יודא קבלה מהבנק של אסמכתא אודות כל הפקדה והעברתה לקופאי.

6.7.5.1.7. הקופאי יבצע לכל הפקדה לכל חשבון בכל בנק בקרת זהות בין דוחות ההפקדה מהמערכת לאסמכתאות הבנקים.

6.7.5.1.8. נמצאה זהות בבקרה האמורה ימציא לכך הקופאי הראשי את אישורו.

6.7.5.1.9. נמצאה אי התאמה בבקרה האמורה ידווח על כך הקופאי הראשי למנהל ויטפל באיתור מקורה ובתיקונה.

6.7.5.1.10. הקופאי יפיק דו"ח יומי של ריכוז ההפקדות ודו"ח ריכוז התקבולים (דו"ח קופה ראשית) שיוכן על פי סוגי שרות ובהתפלגות לאופני התשלום (מזומן, המחאות מזומנות, המחאות דחיות, כרטיסי אשראי, העברה מארנק דיגיטלי וכיו"ב).

6.7.5.1.11. עותק מודפס וחתום של דו"ח התקבולים ישמר ויתויק יחד עם האסמכתאות לנתונים כגון ריכוזי התקבולים, טפסי ההפקדה בבנק, אישורי שב"א על תקבולי האשראי, אסמכתאות להחזרים, ביטולים וכיו"ב.

6.7.5.1.12. דו"ח הפקדות יתייחס להפקדות לכל חשבונות הבנק, ויושלם לכל המאוחר ביום העבודה הבא אחרי יום ההפקדה.

6.8. התאמות להנהלת חשבונות

6.8.1. הקבלן אחראי לביצוע התאמות בין הכספים שגבה לרישומם בספרי הנהלת החשבונות של המזמין.

6.8.2. תאומים והתאמות כספיות לסוגיהם, מול ספרי הנהלת החשבונות של המזמין ו/או של כל גורם סמך או אחר ותדירותם (יומית, שבועית, חודשית, רבעונית, שנתית) יבוצעו על ידי הקבלן כמפורט בכלל מסמכי המכרז ובהתאם לדרישת ונהלי המזמין כפי שיהיו מעת לעת במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה.

6.8.3. תאומים והתאמות כספיות לסוגיהם, מול ספרי הנהלת החשבונות של המזמין יעשו בתדירות יומית וחודשית, אלא אם יקבע המזמין כאמור לעיל אחרת.

6.8.4. במקרה של אי התאמות, רשאי המזמין שלא לשלם לספק תמורה עבור החיובים לסוגיהם שלגביהם קיימת אי התאמה וזאת עד לאישור המזמין כי ההתאמה לגביהם הוסדרה.

6.9. פעולות קיזוז

6.9.1. הקבלן יפעל בהתאם להנחיות המזמין לביצוע פעולות קיזוז חובות בין מוסדות וגופים שונים של המזמין (למשל קיזוז בין חובות מים לאגרות אחרות).

6.9.2. כל פעולה של קיזוז תתועד במערכת המידע ותלווה במסמכי אסמכתא מתאימים.

6.10. תיעוד ובקרה

6.10.1. כלל פעולות הגבייה יתועדו במערכת המידע של המזמין באופן מלא ושיטתי.

6.10.2. הקבלן יתחייב לסרוק כל מסמך, טופס, מכתב התראה או הסדר חוב ולהעלותם תחת תיק החייב במערכת.

- 6.10.3. צוות הקבלן יבצע סריקה של מסמכים מודפסים שיתקבלו ו/או יופקו על ידו או על ידי המזמין באמצעות סורק מסמכים שיחובר למערכת מידע על פי הנחיית המזמין מעת לעת.
- 6.10.4. את המסמכים הסרוקים ואת המסמכים הדיגיטליים יקשר צוות הקבלן בתיקיית החייב במערכת המידע או בתיקייה יעודית לשמירת מסמכים מסוגם וזאת בהתאם לנהלי והוראות המזמין כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
- 6.10.5. מסמכים מודפסים לסוגיהם יתייק צוות הספק בתיקים המיועדים לשמירתם.
- 6.10.6. הקבלן ידאג לכך שכל תיק חייב יכלול היסטוריית פעולות מלאה – התראות, מכתבים, שיחות טלפון, הסדרי חוב ותוצאות פעולות האכיפה.
- 6.10.7. מנהל הגבייה מטעם הקבלן יערוך אחת לרבעון ביקורת פנימית על תיקי החייבים, וידווח למנהל המזמין על ממצאי הביקורת.
- 6.10.8. כל הנתונים והמידע לסוגיהם שמעמיד המזמין לרשות הקבלן ו/או אלו המגיעים לידי ו/או לידי מי מטעמו בכל דרך בין אם כמסמכים מודפסים ובין אם בקבצים לסוגיהם, בין אם המתויקים בתיקיות פיזיות ובין אם מתויקים ושמורים באמצעים דיגיטליים ו/או מערכות מידע לסוגיהם, הן באמצעים ובמערכות המזמין או מי מטעמו והן באמצעים ובמערכות הספק ו/או מי מטעמו הינם רכוש המזמין בלבד.
- 6.10.9. הקבלן מצהיר ומתחייב בעצם הגשת הצעתו למכרז זה כדלקמן:
- 6.10.9.1. לעשות שימוש במידע אך ורק לצרכי הספקת השרותים מושאי מכרז זה וזאת בהתאם לכל דין ולהוראות המזמין.
- 6.10.9.2. לא להעביר את המידע לצד שלישי ללא קבלת הוראה מפורשת לכך של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש.
- 6.10.9.3. לא להעביר את המידע לאמצעים דיגיטליים ו/או למערכות מידע שלו ו/או של מי מטעמו ו/או של כל צד שלישי אלא על פי הוראה מפורשת של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש.
- 6.10.9.4. לעשות באמצעים דיגיטליים ו/או במערכות המידע שיעמיד לשימוש המזמין, באלו שלו ו/או של מי מטעמו, שימוש אך ורק על פי הוראה מפורשת של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש ובהתאם לכל דין ולהוראות, הנחיות, ונהלי המזמין.
- 6.10.9.5. להבטיח כי השימוש במידע לסוגיו ושמירתו, והשימוש באמצעים הדיגיטליים ובמערכות המידע לסוגיהם המשמשים לאיתורו, מיונו, הזנתו, תיוקו, ניתוחו הפקתו, ניהול תהליכים הנוגעים אליו וכיו"ב יעשו על ידו ו/או על ידי כל מי מטעמו באופן שיבטיח את עדכניותו, תקינותו ושלמותו בכל עת.

6.11. שירותים דיגיטליים

- 6.11.1. הקבלן יעמיד לרשות המזמין, לשימוש הצרכנים ונציגי המזמין פלטפורמה דיגיטלית הכוללת טפסים מקוונים, כלים ביצוע גביה, כלים לביצוע פעולות, דיוור דיגיטלי ושרותי דיגיטל נוספים לרבות:

6.11.1.1. טפסים מקוונים:

עמוד 80 מתוך 147

קראתי והבנתי

חתימה וחותמת מציע

- טפסים דיגיטליים לביצוע פעולות גביה, שירות לקוחות, אכיפה ויצירת קשר לרבות: הצהרה על מספר נפשות, הכרה בתעריף מיוחד (נזילות וכיו"ב), בקשה להקמת הרשאה בנקאית, בקשה להקמת הרשאה בכרטיס אשראי, עדכון פרטי צרכן, טופס פנייה כללי, החלפת משלמים, בקשה לבדיקת בוררות למד פרטי ולמד ראשי, בקשה להטבה לאוכלוסיות מיוחד, בקשה לקבלת פטור מאגרת ביוב, בירור צריכה, הזמנת עבודה, בקשה לטופס 4, מסירת קריאת תושב, בקשת צרכן לביצוע בדיקת איכות מים, בקשה לבדיקת מד לבוררות, בקשה להחזר כספי, בקשה לחופש מידע, בקשה לחיבור/ניתוק מד מים, הזמנת חיבור מים והזמנה לקבלת בקשה להיתר בניה.
- הטפסים הדיגיטליים יעמדו לרשות הצרכנים בכל האמצעים הדיגיטליים לרבות יצירת לינקים באתר המזמין, אפליקציה וכן מאזור אישי. אפשרות להתממשקות כלי ההמרה והחילול של הטפסים למערכות השונות לסוגיהן של המציע.
- כלים דיגיטליים יאפשרו לצרכן לצרף תמונות וקבצים גרפיים של מסמכים.
- כלים להעברת אישור לצרכן על קבלת הטופס ממנו ועל העברתו לטיפול, וכן על כל שלב הטיפול על סיום הטיפול ותוצאותיו וכיו"ב.
- כל כלי אחר, לרבות כלי AI, שהקבלן יעמיד, מעמיד ו/או יעמיד לרשות לקוחותיו בתחום שרות זה בכל עת במהלך ההתקשרות עימו על פי מכרז זה.

6.11.1.2 אמצעים טכנולוגיים להפצה דיגיטלית WhatsApp

- קליטת נתוני המסמכים המיועדים להפצה ממערכת המידע הארגונית.
- הפצת מיידעים ומסרים, שוברי מים ואגרות ביוב, מסרים וכל מידע אחר לצרכן.
- כל כלי אחר, לרבות כלי AI, שהקבלן העמיד, מעמיד ו/או יעמיד לרשות לקוחותיו בתחום שרות זה בכל עת במהלך ההתקשרות עימו על פי מכרז זה.

6.11.1.3 אמצעים דיגיטליים להפצת הודעות חיוב

- אמצעים דיגיטליים לביצוע תשלומים באופן נגיש באמצעות כל אחד מהאמצעים הבאים: אתר האינטרנט של המזמין, פורטל טפסים דיגיטליים, אפליקציה, אזור אישי בכל אחד מהם, וכן על ידי סריקת QR.
- אמצעים אלו המסופקים על ידי הספק יהיו בעלי אפשרות תשלום בכל האמצעים הזמינים בשוק בכל עת ועומדים בדרישות אבטחת המידע כגון כרטיסי אשראי, העברה בנקאית, ארנק דיגיטלי וכיו"ב.
- כל כלי אחר, לרבות כלי AI, שהקבלן העמיד, מעמיד ו/או יעמיד לרשות לקוחותיו בתחום שרות זה בכל עת במהלך ההתקשרות עימו על פי מכרז זה.

6.11.1.4 שרות דיגיטלי לניהול זימון תורים

- העמדת מערכת דיגיטלית לרשות צרכני המזמין לקביעת מועדים לקבלת שרות פרונטלי.
- כלי שיאפשר לפונה המפגש לאשר את הגעתו למפגש במועד שנקבע או לדחותו.
- כלי שיתממשק למערכות קביעת המפגשים המשמשות את המזמין, ככל ובכל עת שידרוש זאת.

6.12. פונקציונליות נדרשת

6.12.1. לימוד אפיון והצגת תכנית עבודה (תוך 14 יום מהזכייה)

- הקצאת צוות ניהול בכיר לניהול ופיקוח השירותים.
- מינוי מנהל לקוח מטעם הקבלן – גורם מוסמך מול המזמין.
- לימוד עולם התוכן של המזמין.
- ניתוח משימות השירות, הגדרת יעדים ומדדים לאישור המזמין.
- היכרות עם מערכות המידע.
- אפיון תהליכי עבודה ותסריטי שיחה.
- המלצות ייעול למזמין.
- הקצאת ממונה אבטחת מידע מקרב עובדי הקבלן.

6.12.2. הקמת מערך אנושי (תוך 30 יום)

- סיום הקמת הצוותים וגיוס נציגי שירות ומנהלים.
- פיתוח מערכי הדרכה ויישום.
- הצגת פרופילי תפקיד וקורות חיים לאישור המזמין.

6.12.3. הקמת מערך פיזי וציוד (תוך 30 יום)

- התאמת מערכת המוקד, חיבור VPN, חיבור טלפוניה ואבטחת מידע – במידה והמזמין יזמין שירות מוקד טלפוני.
- חיבור לעמדות במערכת הבילינג ברמת הרשאות של פקיד קבלת קהל.
- התקנת מערכת הקלטת שיחות, עם אפשרות שליפה לפי מספר טלפון, שלוחה או תאריך – במידה והמזמין יזמין שירות מוקד טלפוני.
- הקלטת כלל השיחות במוקד, כולל שיחות מנהלים, ושמירה לשנה לפחות – במידה והמזמין יזמין שירות מוקד טלפוני.

6.12.4. שירות לקוחות לבירורים ותשלומים (טלפון וWhatsApp)

- מענה לכל נושא: גבייה, דמי הקמה, ניטור שפכי תעשייה, תשלומים, הסדרים, בירורי אכיפה.
- עמידה בזמני התקן שנקבעו באמות המידה (מענה טלפוני, Call Back ,
- הפקת דוחות מוקד לפי דרישת המזמין ורשות המים.
- נציגי שירות מצוידים בעמדות מחשוב, טלפוניה וגישה לבילינג.
- מתן שירות זהה לשירות פרונטלי, כולל הפקת טפסים, שוברים, משלוחים ותיעוד.

7. שירות לקוחות פרונטלי

7.1. עקרונות כלליים

- 7.1.1. הקבלן יהיה אחראי להפעלת מערך שירות לקוחות מלא בתחום הגביה, לרבות קבלת קהל, מענה טלפוני, טיפול בפניות בכתב ובדוא"ל, מתן מענה לפניות צרכנים וביצוע פעולות נדרשות בהתאם לאמות המידה לשירות של רשות המים.
- 7.1.2. הקבלן מתחייב להעניק שירות מקצועי, אדיב ושוויוני לכלל הצרכנים, תוך שמירה על שקיפות, מתן מידע מלא, ותייעוד כל פנייה ומענה במערכות המידע של המזמין.
- 7.1.3. מערך השירות ינוהל על פי סטנדרטים שנקבעו בחוק, בתקנות, בהוראות רשות המים ובנהלי המזמין, ויהיה כפוף לפיקוח שוטף של המנהל מטעם המזמין.

7.2. קבלת קהל

- 7.2.1. הקבלן יפעיל שירותי קבלת קהל במשרדי המזמין, בימים ובשעות שייקבעו על ידי המזמין והכל בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- 7.2.2. במרכז השירות תופעל עמדת שירות ממוחשבת לניהול תורים חכמים, כך שכל פנייה תירשם ותתועד, והלקוח יקבל מספר תור ממוחשב.
- 7.2.3. לצורך הספקת השירותים הנדרשים יעמיד המזמין לרשות הספק את האמצעים הבאים:
- משרד הכולל ריהוט משרדי, ציוד משרדי וכלי כתיבה.
 - קווי טלפון, מכשירי טלפון ומכשיר פקס.
 - עמדות מחשב כולל ציוד היקפי, רשתות פנימית וחיצונית, וסביבת עבודה אישית וארגונית.
- 7.2.4. הרשאות שימוש במערכות הממוחשבות המשמשות את המזמין בהן מנוהלים המידע ו/או תהליכי העבודה הנוגעים לשירותים אותם נדרש הספק לספק.
- 7.2.5. במקרים של עומס חריג, יתחייב הקבלן להוסיף עמדות שירות זמניות או עובדים נוספים, כדי למנוע זמני המתנה בלתי סבירים.
- 7.2.6. עובדי השירות יפעלו באדיבות ובכבוד כלפי הפונים, ויחויבו לספק מענה ראשוני מלא במקום, ככל שהדבר אפשרי.

7.3. פניות בכתב, דואר ודוא"ל

- 7.3.1. הקבלן יהיה אחראי לטיפול בכל פנייה המתקבלת בכתב, בדואר רגיל, בדואר רשום או בדוא"ל.
- 7.3.2. כל פנייה בכתב תיענה בתוך 14 ימים קלנדריים לכל היותר והכל בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- 7.3.3. במידה והקבלן אינו יכול לספק מענה מלא בפרק הזמן שנקבע, ישלח לתושב מכתב ביניים המאשר קבלת הפנייה ומסביר כי הטיפול נמצא בהמשך בדיקה.
- 7.3.4. כל תשובה תישלח לתושב עם העתק למנהל מטעם המזמין, ותתויק בתיק הצרכן במערכת המידע או תיסרק ל-CRM.

7.3.5. פניות הממוענות ישירות לראשי תפקידים בכירים (מנכ"ל, מנהל כספים וכיו"ב) – תשובת הקבלן תותנה באישור מוקדם של המנהל מטעם המזמין.

7.4. שירותים דיגיטליים

- 7.4.1. הקבלן יאפשר משלוח חשבונות ודרישות תשלום גם בדוא"ל או ווטס-אפ, בצירוף לינק לתשלום מקוון, בהתאם ליכולות מערכות המזמין.
- 7.4.2. הקבלן יקים ויתחזק מערכת אינטרנטית לפניות תושבים, הכוללת: מילוי טפסים מקוונים, בקשות להנחות, עדכון פרטים אישיים, הגשת השגות, קביעת תורים מקוונת וקבלת תשובות מקוונות.
- 7.4.3. המערכת תתממשק עם מערכת המידע של המזמין, כך שכל פנייה מקוונת תתועד מיידית ותהיה נגישה לעובדי הגביה.

7.5. איכות השירות, יעדי גביה ומדדי ביצוע

- 7.5.1. הקבלן מתחייב לעמוד במדדי השירות הבאים:
- א. זמני מענה טלפוני בהתאם לסעיף 8.13.1 להלן.
- ב. זמני טיפול בפניות בכתב – עד 14 ימים
- ג. יעדי גביה שוטפת בשיעור שלא יפחת מ-90%.
- 7.5.2. המזמין יהא רשאי להטיל פיצויים מוסכמים על הקבלן במקרה של איעמידה במדדי ויעדי השירות שנקבעו.
- 7.5.3. המזמין יערוך סקר שביעות רצון בקרב הצרכנים, ותוצאותיו יובאו בחשבון בהערכת ביצועי הקבלן.

7.6. דיווחים ובקרה

- 7.6.1. הקבלן יגיש למזמין דו"ח חודשי מסכם הכולל:
- א. מספר פניות שטופלו.
- ב. זמני מענה ממוצעים, מספר פניות שלא נענו, מספר שיחות ננטשות.
- ג. פירוט הנושאים העיקריים שעלו בפניות הצרכנים.
- ד. נתונים על השגות שהוגשו ומשך זמן הטיפול בהן.
- 7.6.2. הדו"חות יוגשו בפורמט אחיד שייקבע ע"י המזמין, ויהיו בסיס לבקרה שוטפת על איכות השירות.
- 7.6.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהקבלן דוחות נוספים לפי הצורך, לרבות בזמן אמת, לצורך פיקוח ובקרה.

7.7. חובות עובדים בתחום השירות

- 7.7.1. כל נציגי השירות מטעם הקבלן יחויבו להתנהלות ייצוגית, אדיבה ומכבדת מול הציבור.
- 7.7.2. על הנציגים להציג עצמם בשם המלא ובשם המזמין, ולהסביר לצרכן את זכויותיו וחובותיו.
- 7.7.3. נאסר על נציגי השירות להבטיח הבטחות או לבצע הסדרי חוב ללא אישור מראש של המנהל או מנהל הגבייה.
- 7.7.4. כל שיחה עם צרכן – תתועד ותישמר במערכת המידע של המזמין.

7.8. כללי אתיקה ושמירה על פרטיות

- 7.8.1. הקבלן יבטיח כי כל עובדי השירות יפעלו בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ולנהלים הפנימיים של המזמין.
- 7.8.2. מידע אישי של צרכנים לא יועבר לצד ג' בשום מקרה, אלא אם חלה חובה על פי דין או לפי הנחיית המזמין.
- 7.8.3. כל פנייה או מסמך יישמרו בארכיון ממוחשב מאובטח, ויהיו נגישים למורשים בלבד.

8. מוקד טלפוני לבירורים, תשלומים וביצוע פעולות אכיפה

8.1. רקע

- 8.1.1. **שירות מוקד טלפוני הינו שירות אופציונלי והדרישות המפורטות להלן יחולו על המציע במלואם במידה והמזמין יחליט להשתמש באופציה זו וימציא למציע הזמנה בכתב לכך.**
- 8.1.2. מתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים ייעשה על פי הכללים ובכפוף להנחיות מנהל המזמין. המוקד יפעל במתכונת One Stop Shop ויעשה ככל שביכולתו לסיים פנייה במעמד השיחה הנכנסת.
- 8.1.3. שירות הלקוחות, הגבייה והאכיפה של המזמין מתבצעים על ידי עובדי המזמין, כמו גם חלק מהמענה הטלפוני לצרכנים. שירותי המוקד המבוקש הינם השלמה לשירותים אלו.
- 8.1.4. על השירותים להינתן באיכות גבוהה ולעמוד ביעדי השירות של המזמין כלפי לקוחותיו וכלפי רשות המים.
- 8.1.5. ניהול כלל התקבולים והתשלומים יתבצע מחשבון העו"ש של המזמין בלבד. לא תתאפשר הפעלה של חשבונות נוספים.
- 8.1.6. הקבלן ידווח באופן מיידי ובכתב על כל ליקוי במערכת הבילינג, כדי לאפשר למזמין לטפל בו מול ספקי המערכת. אידידיווח ייחשב כהפרה והקבלן יישא באחריות מלאה לכל נזק.

8.2. תכולת השירותים

- 8.2.1. מוקד טלפוני אנושי לבירורים – מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות ובירורים של צרכנים בנושאי גבייה, בירורים ותשלומים ללקוחות המזמין הפונים טלפונית, וזאת לרבות הפקת שוברים, מכתבים ודברי דואר נוספים, ושליחתם לבתי הדפוס לצורך הדפסתם, משלוחם, ביולס ודיוורם ללקוחות הפונים לשירות הטלפוני.
- 8.2.2. המוקד יספק שירותי מענה מלא של הפונים וכן ביצוע פעולות נדרשות לטיפול בפניה בזמן שיחה לרבות, אך לא רק, הסבר על חשבון המים, אגרת הביוב, דמי הקמה או כל חיוב אחר, מסירת מידע על מצב חשבון, ברור יתרת חוב, ברור פרטים בתחום צרכנות מים, נתוני צריכה, תשלומים והסדרים, בירורי אכיפה, הודעות על תקלות ונזילות ברשת המים הסבר על סוגי החיוב, החלפת משלמים, עדכון הוראות קבע שליחת אישורי יתרה או כל מסמך הנדרש על ידי התושב והקיים במערכת, בדיקה האם נקלט תשלום לחשבון הפונה וכיו"ב, ו/או מצב טיפול בפניה על תמהיל השירותים המסופקים בתחום החיוב והגבייה ואופן הספקתם, לרבות גורמים אליהם יש לפנות בסוגיות/בקשות שאין באפשרות המוקד לטפל בהן ואופן הפניה.
- 8.2.3. השירות יכלול שליחת מסמכים הקיימים במערכת כולל חשבונות, חיובים, טפסים מקוונים או טפסי PDF וכל מסמך אחר שקיים במערכת לדוא"ל של הפונה, אין בפירוט לעיל רשימה סגורה והמוקד מחוייב למתן מענה ושלם לתושב.
- 8.2.4. **פניה שתועבר מהמוקד הטלפוני להמשך טיפול הצוות המזמין לא תחשב כפנייה שטופלה במוקד הטלפוני. כל פניה שלא תושלם על ידי המוקד תשלח למנהל הגביה והוא יפנה את הפניה להמשך טיפול על ידי הגורם הירוונטי והפנוי. לא יועברו פניות ישירות מהמוקד הטלפוני לצוות הפרונטלי.**

- 8.2.5. מוקד טלפוני אנושי לתשלומים – מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יבצעו גביה של תשלומים ללקוחות המזמין, באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.
- 8.2.6. מענה קולי ממוחשב לתשלומים – (IVR) מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, המאפשרת ביצוע תשלומים באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי הטלפון ללא נציגי שירות אנושי.
- 8.2.7. מענה באמצעות מערכת WhatsApp – השירות יפעל כמוקד דיגיטלי מתקדם המעניק מענה לפניות התושבים באמצעות אפליקציית WhatsApp. השירות יינתן במוקד על ידי נציגי ייעודי המטפל בפניות המגיעות מWhatsApp. השירות מאפשר תקשורת ישירה, נוחה ומיידית עם נציגי השירות באמצעות הודעות טקסט, קבצים ותמונות. הפניות המתקבלות יתועדו במערכת ניהול פניות ייעודית, ומנותבות לטיפול יעיל בהתאם לנושאים השונים. במסגרת הפעילות, המוקד יספק מענה ראשוני מהיר, עדכון הלקוחות במהלך הטיפול, ומתן תשובות סופיות תוך עמידה ביעדי זמני תגובה. מעבר לכך, המוקד יפעיל מנגנון אוטומטי לקבלת פניות מחוץ לשעות הפעילות, תוך שליחת הודעת אישור והתחייבות לטיפול בהן עם חידוש הפעילות. השירות יכלול גם אפשרות לשליחת תשובות מובנות מראש, סקרים אוטומטיים לאחר סיום הטיפול, ודיווחים תקופתיים ללקוח לצורך מעקב ובקרה.
- 8.2.8. תשלומים באמצעות QR ואתר אינטרנט – מתן אפשרות לגבייה מיידית באתר האינטרנט של המזמין.

8.3. דרישות מהקבלן

- 8.3.1. הפעלת המענה הטלפוני לבירורים ותשלומים תחת אמות מידה שייקבעו על ידי המחוקקים והרגולטורים בתחום פעילות המזמין ובהתאם להוראות ההסכם והוראות כל דין, לרבות:
- חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001.
 - 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 תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצרכי בית במועצות אזוריות לתת לצרכניו), תשפ"א.
 - תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012.
 - חוק מדידת מים, תשט"ו-1955.
 - פקודת המסים (גבייה) ותקנות המסים (גבייה).
 - הנחיות משרד הפנים בנוגע לנוהל העסקת חברות גבייה ונוהל הפעלת הסמכות לנתק מים.
 - חוזרי והנחיות מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב, הוראות היועץ המשפטי, וכל תקן או דין אחר החל.
- 8.3.2. איוש מתאים של המוקד בשעות השירות, בהתאם לכללי אמות המידה וכל הוראות הדין.
- 8.3.3. התמקצעות בתפעול מערכת הבילינג – הדרכות תקופתיות לעובדים, על חשבון הקבלן.
- 8.3.4. הקבלן מתחייב לספק מענה גם ביחס לחובות שהועברו לטיפול עורכי דין (פנימיים או חיצוניים).
- 8.3.5. הקבלן יהיה אחראי לנתב השיחות, (IVR) לתחזוקתו ולחיבור מרכזיית הטלפוניה למוקד.
- 8.3.6. פרסום מספר הטלפון של המוקד בשוברים ובדיוורים – באחריות הקבלן.

- 8.3.7. פניות בהם ניכר כי התושב לא היה שבע רצון יתועדו וישלח עדכון למנהל הגביה ולמנהל מטעם המזמין לעדכון והחלטה על המשך הטיפול.
- 8.3.8. הנחיות מנהל המזמין יחייבו את הקבלן בכל עת, ולא תהא לו זכות ערעור עליהן.
- 8.3.9. הקבלן יהיה אחראי לאבטחת המידע במערכות המוקד, ידריך את עובדיו בזיהוי פונים, ויפעל בהתאם לדין, לאמות מידה ולהוראות המזמין.
- 8.3.10. ניהול ותיעוד הפניות במוקד יתבצע במערכת ה־ CRM של המזמין, לרבות:
- מועד ושעת כניסת הפנייה.
 - מועד המענה.
 - מועד נטישת השיחה – במקרה והשיחה ננטשה
 - פרטי בקשת Call Back
 - פרטי הצרכן (שם, ת"ז, מספר משלם, נכס, טלפון, כתובת, מייל).
 - שם נציג השירות.
 - סוג ונושא הפנייה.
 - סטטוס טיפול ומועד העברה לגורם נוסף – במקרה ונדרש המשך טיפול על ידי גורם אחר.
 - פירוט המענה ללקוח.
 - אופן המענה (טלפון, דוא"ל, דואר).
 - טפסים שנשלחו.
 - סריקת כלל המסמכים ושיוכם לפנייה.
- 8.3.11. כבר בשלב ההיערכות להפעלת השירותים, על הקבלן להתאים את מערכות ה־ CRM והקודים שבהן, בהתאם להגדרות שייקבעו עם המזמין.

8.4. שעות פעילות

- 8.4.1. שעות פעילות המוקד הטלפוני
- ימים א'–ה': 08:00–22:00.
 - ימי ו', ערבי חג וחול המועד: 08:00–13:00.
- 8.4.2. שירותי IVR ותשלום באתר – 24/7 (למעט תחזוקה מתואמת מראש).
- 8.4.3. למזמין שמורה הזכות להורות לספק לשנות את שעות פעילות המוקד ו/או את תמהיל השירותים במהלכן, לתקופה קצובה או ללא הגבלת תקופה, וזאת על פי העניין והצורך של כל אחת מהן ובהתאם לכללי אמות המידה לשירות ו/או לשינויים רגולטורים.

8.5. שירותי Call Back - שיחה חוזרת

- 8.5.1. המערכת תתריע לנציג השירות על בקשה לשיחה חוזרת וזאת במועד בו היתה אמורה השיחה להיענות אילו המתין הפונה על הקו.
- 8.5.2. השיחה החוזרת הראשונה לפונה תעשה מיד בקבלת ההתרעה על ידי המוקדן.
- 8.5.3. המערכת תכוון כך שהמוקדן ימתין למענה על ידי הפונה אליו חזר לפחות למשך 120 שניות.

עמוד 88 מתוך 147

קראתי והבנתי

חתימה וחותמת מציע

- 8.5.4. לכל בקשה לשיחה חוזרת יבצע המוקד שלושה ניסיונות לחזרה.
- 8.5.5. לא ענה הפונה לשיחה החוזרת הראשונה במהלך הזמן הנקוב להמתנה למענה, תנתק המערכת את השיחה וככל שהפניה נעשתה לטלפון נייד, היא תשלח לפונה מסרון ו/או הודעת WhatsApp המודיע לפונה על החזרה אליו ועל טווח הזמן בו יעשה ניסיון נוסף לחזרה לפונה. ככל שהפניה נעשתה מטלפון כשר או קווי, תושאר לפונה הודעה קולית בהתאמה.
- 8.5.6. ככל שאין אפשרות להשאיר הודעה קולית תתעד זאת במערכת הטיפול בפניות (CRM) של המזמין ותהליך ניסיונות החזרה ימשכו כאמור ללא הודעה.
- 8.5.7. טווח הזמן לשיחה חוזרת שניה ושלישית יהיה במהלך 3 שעות העבודה של המוקד ממועד השיחה הקודמת. במידה והשארית ההודעה על ידי הצרכן היתה בטווח זמן של פחות מ-3 שעות לסיום שעות העבודה במוקד, המציע יחזור ללקוח ביום העסקים העוקב עד השעה 10:00 בבוקר.

8.6. מוקד Back Office לשיחות יזומות

- יופעל רק בהוראה חתומה של המזמין.
- יפעל במתכונת ימי עבודה מרוכזים לנושאים ייעודיים.
- תסריט שיחה יוכן מראש ויאושר על ידי המזמין.

8.7. שליחת הודעות WhatsApp/SMS

- יופעל רק בהוראה חתומה של המזמין.
- נוסח ההודעות יובא לאישור המזמין.

8.8. מערכת הקלטה

- 8.8.1. הקבלן ישלח קבצי הקלטה של שיחות על פי דרישה.
- 8.8.2. קבצי ההקלטה יועברו בקובץ בפורמט קבצי קול נפוץ כגון MP3 או בכל פורמט נפוץ אחר כפי שידרש על ידי המזמין.
- 8.8.3. התבקש הספק להעביר קובץ הקלטת שיחה לפי דרישה הוא יאוחר ויישלח באמצעות הדוא"ל בתוך 4 שעות עבודה.

8.9. ניהול דוחות

- 8.9.1. מערך דיווחים מלא, בהתאם ליעדים שיקבע המזמין, בין השאר, עם מידע הנ"ל:
- כמות שיחות נכנסות.

- פרטי הפונים עם שמות, מספר פלפון, זיהוי פרטי צרכן (פרטי משלם/תעודת זהות)
- זמן ההמתנה למענה לשיחה, עם פילוח לפי המתנה עד 30 שניות, עד 60 שניות, עד 120 שניות, עד 180 שניות ומעל 180 שניות.
- כמות שיחות שנענו
- התפלגות משכי שיחה עם פילוח לפי עד 30 שניות, עד 60 שניות, עד 120 שניות, עד 180 שניות ומעל 180 שניות.
- כמות שיחות שלא נענו.
- וכמות שיחות שנותקו על ידי המוקד.
- זמן המתנה וכמות שיחות שנותקו על ידי לקוח שלא נענה תוך פילוח לזמן מקסימלי לפני ניתוק משך שיחה.
- עומדי שיחות
- פרטי הפונים שהועברו להמשך טיפול והגורם שאליו הועברה הפניה.
- כמות שיחות בהן התבקשה חזרה לפונה
- כמות ופרטי שיחות חוזרות לפונה.
- כמות ופרטי הודעות מסרון שנשלחה לפונה שלא ענה לשיחה חוזרת.
- עותקי הקלטה של השיחות (כולל הודעה על כך לפונה כנדרש על פי דין).

8.9.2. לכל חשבון יצורפו כל הדוחות לעיל והוא יועבר לאישור לתשלום רק לאחר קבלת כל הדוחות הנ"ל.

ללא שליחת הפירוט חשבון לא ייחשב כהתקבל.

- 8.9.3. הדוחות יופקו כקבצי PDF ישירות ממערכת המוקד ולא יעברו עיבודים או התאמות וכן כעותק מודפס בהתאם לדרישת המזמין.
- 8.9.4. למזמין שמורה הזכות להורות לספק לשנות את תדירות העברת הדוחות וכן את תמהיל סוגי הדוחות וכן להפיק ולשלוח דו"ח על פי דרישה וזאת, בהתאם לשיקול דעת מנהליהן בלבד.
- 8.9.5. התבקש הקבלן להפיק ולשלוח דו"ח לפי דרישה הוא יופק ויישלח באמצעות הדוא"ל למבקש בתוך 4 שעות עבודה.

8.10. כוח אדם

- 8.10.1. הקבלן מתחייב להעמיד צוות עובדים מלא במוקד לכל אורך תקופת ההתקשרות, במצבת כוח אדם מספקת לביצוע כלל ההתחייבויות המפורטות במסמכי המכרז ועל פי כל דין.
- 8.10.2. איוש המוקד יתבצע על חשבון הקבלן בלבד.
- 8.10.3. כל העובדים במוקד יזדהו כעובדי המזמין.
- 8.10.4. הקבלן מתחייב להעסיק עובדים בעלי ותק, מקצועיות וניסיון מתאימים, לרבות מיומנות וכישורים הולמים.
- 8.10.5. העובדים יפעלו ברמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות.
- 8.10.6. נציגי השירות יחויבו לשלוט בתסריטי השיחה ויפגינו בקיאות במערכות המידע.

- 8.10.7. שפת השירות – עברית שוטפת ; בנוסף לפחות נציג אחד במשמרת יידע אנגלית ורוסית.
- 8.10.8. העובדים יהיו כפופים לאמות המידה לשירות ולכל אמות שירות מחייבת.
- 8.10.9. המזמין רשאי לדרוש הקלטות שיחות מהקבלן לצורכי פיקוח ובקרה.
- 8.10.10. בתקופות עומס עיקריות (שיגור חשבונות, מבצעי גבייה) – הקבלן לא יהיה זכאי לתוספת תמורה בגין תגבור כוח האדם.

8.11. הכשרה והדרכות

- 8.11.1. הקבלן יגיש עם ההצעה תכנית הדרכה והכשרה מפורטת לעובדים חדשים.
- 8.11.2. תקופת ההכשרה הראשונית לכל נציג שירות – לא תפחת מ-59 שעות (8 ימי הדרכה).
- 8.11.3. בתום ההכשרה ייערך מבחן מקצועי בכתב, שנכתב ומנוהל על ידי המזמין, ומהווה תנאי להעסקת הנציג.
- 8.11.4. ההכשרה לעובדים החדשים תסתיים לכל המאוחר חודש לאחר החתימה על החוזה.
- 8.11.5. הקבלן מחויב להכשיר ולעדכן מקצועית את עובדיו מדי שנה, בהיקף של לפחות 59 שעות.
- 8.11.6. מנהל המוקד ואחראים נוספים יעברו הכשרה שנתית בהיקף דומה.
- 8.11.7. הדרכות יכללו את הנושאים: הוראות חוק רלוונטיות, אמות מידה לשירות, תהליכי גבייה ואכיפה, טיפול בנזילות, חישובי צריכה וזיכויים, אכיפה משפטית, איכות שירות ויעדי SLA, שימוש במערכות הבילינג ו־ CRM, סימולציות שירות ותיעוד פניות.
- 8.11.8. כל שינוי במערכת הבילינג יחייב הכשרה מיידית של העובדים על חשבון הקבלן.
- 8.11.9. המזמין רשאי לפסול עובדים שלא עמדו ברמה המקצועית או השירותית הנדרשת.
- 8.11.10. הקבלן יבצע הדרכות רענון אחת לשלושה חודשים לכלל העובדים.
- 8.11.11. אחראי הדרכות ימונה מטעם הקבלן, ישתתף בהדרכות המזמין ויעביר עדכונים לשאר העובדים.
- 8.11.12. עובדי המזמין יהיו רשאים להשתתף בהדרכות, בעלות צד ג' בלבד (אם קיימת).
- 8.11.13. כל עובד שנעדר מהדרכה – הקבלן מחויב להחליפו בעובד אחר ברמה מקצועית שוות ערך.

8.12. נהלים ועמידה בכללים

- 8.12.1. כלל עובדי הקבלן מחויבים לעבוד בהתאם לנהלי המזמין, גם אם ישתנו מעת לעת.
- 8.12.2. כל פעולה שתועד במערכת CRM ובתיק הלקוח, כולל סריקת מסמכים.
- 8.12.3. הקבלן מתחייב לעמוד בכל החוקים, הכללים והתקנות החלים – כפי שפורטו במפרט (רשימת חוקים ותקנות בסעיף 8 לעיל).

8.13. איכות ויעדי שירות (SLA)

- 8.13.1. הקבלן יפעל לשמירה ושיפור איכות השירות, ויעמוד ביעדי SLA כמפורט:

- זמן מענה 90% : מהפניות ייענו תוך 60 שניות ; יתרת הפניות – עד 120 שניות.
קראתי והבנתי

עמוד 91 מתוך 147

- שיעור ננטשות: לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.
- Call Back - חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה; אם הפנייה הושארה בסוף יום – חזרה עד השעה 10:00 ביום העוקב.
- סקר שביעות רצון: ציון ממוצע $\geq 80\%$.
- מבדק לקוח סמוי: ציון ממוצע $\geq 80\%$.
- 8.13.2. הקבלן יעביר למזמין דוחות חודשיים על כלל המדדים עד ה'5 בכל חודש.
- 8.13.3. הגשת החשבון החודשי תותנה בצירוף דוחות מקור שהופקו ממערכת ניהול המוקד וממערכת הבילינג.
- 8.13.4. הדוחות ישמשו בסיס להתחשבות בין הצדדים.
- 8.13.5. הקבלן יבצע הליכי בקרה, שיפור וייעול מתמידים ויגיש למזמין ניתוחי ביצועים.
- 8.13.6. המזמין יקיים פיקוח רציף, לרבות סקרים, האזנות, מבדקי לקוחות סמויים ודרישת הקלטות שיחות.
- 8.13.7. כל אירוע חריג ידווח מיידית, ילווה בדוח אירוע ופעולה מתקנת.
- 8.13.8. תתקיימנה ישיבות עבודה חודשיות עם מנהל המוקד ונציגי הקבלן, לדיון בביצועים, בעיות ופתרונות, ויופץ סיכום מסודר.

8.14. תשתיות תקשורת ומחשוב במוקד

8.14.1. קווי טלפון

- יוקצו על ידי הקבלן ועל חשבונו קווי טלפון 800-1 שונים שינותבו למוקד.
- המספרים שיוקצו יהיו בבעלות המזמין.
- תשתית קווי הטלפון שיעמיד הספק לצורך קבלת פניות במוקד הטלפוני תאפשר קבלת ריבוי שיחות בו זמנית.

8.14.2. תשתית תקשורת

- טכנולוגיה שתאפשר ממשק עם מערכות מידע.
- נתב שיחות
- מערכת לניטור ותיעוד תפקודי המוקד אשר תנהל, תתעד ותתממשק לתשתית התקשורת של הקבלן. הקבלן יספק למזמין מערכת צפייה בזמן אמת של נתוני המוקד הטלפוני ללא הגבלות.
- שירות Callback
- מערכת הקלטת שיחות- המערכת תאפשר להקליט ולשמור את כל השיחות (כולל הודעה לפונה על הקלטה). ההקלטה תשמר באופן שניתן יהיה לאתר ולהעתיק קובץ כל שיחה על פי אחד או יותר מהמאפיינים הבאים: מועד השיחה, שם הפונה, שם נציג המוקד שטיפל בפנייה, נושא הפנייה.

8.14.3. תשתית מחשוב

- מערכת שרותי המוקד שיעמיד הקבלן לנציגי השרות תעמיד לרשות נציגי השרות במוקד את כל הידע, המידע וכלי הניהול והבקרה הנדרשים להם לצורך הספקת השירותים כאמור ברמת שלמות, אמינות ואיכות מקצועית גבוהה, לרבות כלי AI.

- מערכת שרותי המוקד תאפשר להתריע לנציגי השרות על בקשה לשיחה חוזרת, ולאפשר הן חיוג ישיר ומתועד מהמערכת חזרה לפונה והן משלוח מסרון על החזרה ככל שהפונה לא ענה לשיחה חוזרת בהתאם למאפייניה כהודעה שונה לשיחה ראשונה, שניה ושלישית.
- לרשות נציגי המוקד, תוענק גישה למערכות המידע של המזמין בהתאם להרשאות הנדרשות לביצוע משימות שיוגדרו במוקד.

9. חשבונות, טפסים ודיוור

9.1. עקרונות כלליים

- 9.1.1. המזמין יישא בעלויות לכלל פעולות ההפקה, ההדפסה, ההפצה, הדיוור, המעקב וההתיעוד של חשבונות ודרישות התשלום המופקים עבור המזמין, לרבות כל המסמכים הנלווים והטפסים הנדרשים לצורך ניהול מערך הגביה. הקבלן אחראי להכין להדפסה את כלל המסמכים הנדרשים והכל בהתאם להוראות הדין ו/או לדרישת המזמין.
- 9.1.2. כלל החשבונות והטפסים יופקו בהתאם להוראות הדין, כללי רשות המיס והביוב, הוראות משרד הפנים ונהלי המזמין, ובפורמטים שיאושרו מראש ובכתב על ידי המנהל מטעם המזמין.
- 9.1.3. כל חשבון או טופס שיופק יכלול את הסמלים והלוגואים הרשמיים של המזמין, כתובתו, פרטי קשר מלאים, מספרי טלפון, כתובת דוא"ל, שעות קבלת קהל ופרטי מוקד השירות.
- 9.1.4. כל מסמך שיופק יכלול מספור סידורי ייחודי לצורך מעקב ובקרה, ותויק בתיק הצרכן במערכת המידע של המזמין.
- 9.1.5. הקבלן יהיה אחראי לכך שכל חשבון או טופס יכלול הנחיות ברורות לצרכן בדבר אופן התשלום, המועדים, ההשלכות של איתשלום, והאפשרות להגיש השגות או בקשות להטבות.

9.2. חשבונות דרחדשיים (חשבונות שוטפים)

- 9.2.1. הקבלן יפיק לצרכנים חשבונות שוטפים אחת לחודשיים (או בהתאם למועדים אחרים שייקבעו על ידי המזמין), בהם יפורטו הפרטים הבאים, בין היתר, והכל בהתאם לכללי אמות המידה :
- א. פרטי הצרכן – שם מלא, מספר משלם, מספר נכס, כתובת מדויקת.
- ב. פרטי הצריכה – קריאת מונה קודמת ונוכחית, מועד קריאה, צריכה מחושבת (במ"ק) וכל אלו לכלל המונים הפרטיים והראשיים. הפרטים יכללו גם חישובי צריכה משותפת.
- ג. חישוב החיוב – פירוט לפי מדרגות צריכה בהתאם לתעריפי רשות המיס.
- ד. חיובים נוספים – אגרות, היטלים, ריביות, הצמדות ותשלומים אחרים על פי דין.
- ה. פירוט הנחות והטבות – בהתאם לזכאות הצרכן.
- ו. סכום לתשלום ומועד אחרון לתשלום.
- ז. דרכי תשלום זמינות – בנקים, דואר, אתר אינטרנט, מוקד טלפוני, הוראת קבע, אשראי.
- 9.2.2. החשבון יודפס בצורה ברורה וקריאה, תוך שימוש בגופן ברור, הדגשת סכום החיוב ומועד התשלום, והצגת טבלה מסודרת עם נתוני הצריכה.
- 9.2.3. עיצוב השובר ותוכנו יאושרו על ידי המזמין בטרם הפצתו.
- 9.2.4. במקרה של איבהירות או חריגה בצריכה, יתווסף לחשבון דף נלווה המסביר את מקור החריגה, או הפניה לקבלת מענה במוקד השירות.

9.3. שובר חוב

- 9.3.1. במקרים בהם לא שולם חשבון במועדו, יפיק הקבלן שובר חוב בחשבון העוקב.
- 9.3.2. שובר החוב יכלול את יתרת החוב, תוספות ריבית והצמדה שנצברו, ואת האזהרה כי בהיעדר תשלום יינקטו צעדי אכיפה.
- 9.3.3. שובר יישלח בדואר רגיל, ובמידת ויידרש על ידי המזמין גם באמצעי דיגיטלי (דוא"ל/SMS).

9.4. חשבונות חריגים ותיקוני חוב

- 9.4.1. במקרים בהם מתגלים טעויות, חיובי יתר או חיובי חסר, יפיק הקבלן חשבונות מתקנים בהתאם לנהלי המזמין.
- 9.4.2. חשבון חריג יודגש ככזה ויכלול הסבר ברור בדבר סיבת החריגה (למשל: "תיקון חיוב בעקבות קריאה מתוקנת").
- 9.4.3. כל חשבון חריג יחויב באישור בכתב של המנהל או הגורם המוסמך במזמין.

9.5. טפסים נלווים

- 9.5.1. הקבלן יפיק את כלל הטפסים הנדרשים לפעילות השוטפת, ובניהם זה:
- א. טפסי הוראות קבע – לבנקים ולחברות האשראי.
- ב. טפסי סגירת חשבון – עבור מחזיקים/בעלים חדשים או עזיבת נכס.
- ג. טפסי בקשות להטבות במים – בהתאם לנהלי רשות המים.
- ד. טפסי השגה על חיוב – לרבות הנחיות לצרכן על הליך הגשת השגה.
- ה. טפסי עדכון פרטי צרכן – שינוי מען, עדכון טלפון ודוא"ל.
- 9.5.2. כל טופס יודפס בפורמט אחיד שיאושר על ידי המזמין, ויהיה זמין הן בעמדות השירות הפיזיות והן באתר האינטרנט של המזמין.
- 9.5.3. הקבלן יתחייב להחזיק מלאי טפסים מעודכן וזמין בכל עת, ולחדש אותו לפי הצורך.

9.6. דפי מידע לצרכנים

- 9.6.1. אחת לשנה, ובתחילת כל שנה קלנדרית, יפיק הקבלן דוח בגין צריכות שנתיות לכל צרכן, אשר יישלח יחד עם החשבון הראשון לשנה.
- 9.6.2. דף המידע יכלול פירוט מלא של זכויות והטבות, נהלי הגשת בקשות, שעות פעילות מוקדים, מספרי טלפון, כתובות, דוא"ל ואתר אינטרנט.
- 9.6.3. נוסח דף המידע יוכן על ידי המזמין בסיוע הקבלן, ויאשר מראש על ידי המנהל.
- 9.6.4. הוצאות ההדפסה וההפצה של דף המידע תהיינה על חשבון המזמין בלבד.

9.7. תהליך הפקה ודיוור

- 9.7.1. הקבלן יפיק את כלל החשבונות והטפסים בלוחות הזמנים שייקבעו על ידי המזמין, ויוודא עמידה מלאה במועדים.
- 9.7.2. החשבונות והטפסים יודפסו במדפסת לייזר באיכות גבוהה, על נייר איכותי, ויימסרו למשלוח תוך 48 שעות ממועד הפקתם.
- 9.7.3. משלוח החשבונות יתבצע באמצעות בית הדפוס :
א. דואר רגיל – עבור חשבונות שוטפים ותזכורות.
ב. דואר רשום – עבור חשבונות דרישה, הודעות אכיפה ומסמכים רשמיים.
ג. מסירה אישית – לחייבים בעלי חוב גבוה או בסיכון, בהתאם להנחיות המזמין.
- 9.7.4. משלוח החשבונות יתבצע על ידי המציע באמצעות דוא"ל/מסרון – עבור צרכנים שבחרו במסלול דיגיטלי.
- 9.7.5. טיפול בדואר חוזר – כל מסמך שחזר מסיבת "עזב", "מען לא נכון" וכיו"ב, יחויב הטיפול בו על ידי הקבלן :
א. איתור מען עדכני בצינורות המקובלים (מרשם האוכלוסין, מערכות בנקאיות).
ב. שליחה מחדשת של החשבון על חשבון הקבלן.
ג. עדכון פרטי הצרכן במערכת המידע.

9.8. תיעוד ובקרה

- 9.8.1. כל חשבון או טופס יתועד במערכת המידע של המזמין עם מספר סידורי, תאריך הפקה, אמצעי משלוח ותוצאת מסירה.
- 9.8.2. כל מסמך ייסרק ויצורף לתיק הדיגיטלי של הצרכן.
- 9.8.3. הקבלן יפיק דוחות חודשיים ורבעוניים הכוללים :
א. מספר החשבונות שהופקו ונשלחו לפי סוג.
ב. פילוח אמצעי משלוח (דואר רגיל/רשום, דוא"ל, מסירה אישית).
ג. נתוני דואר חוזר ותוצאות הטיפול.
ד. אחוזי הצלחה במסירה.
- 9.8.4. מנהל הגבייה מטעם הקבלן יבצע אחת לרבעון ביקורת פנימית, ויגיש דו"ח למנהל המזמין עם ממצאים והמלצות.

9.9. עלויות ותשלומים

- 9.9.1. כלל העלויות הכרוכות בהפקה, הדפסה, הפצה, דיור, מסירה אישית, טיפול בדואר חוזר והפצת דפי מידע – יחולו על המזמין ולא יכללו כחלק בלתי נפרד ממחויבויותיו.

9.10. דיווחים מיוחדים

- 9.10.1. הקבלן יגיש אחת לחודש דו"ח מיוחד הכולל את כלל המסמכים שנשלחו להפקה או הדפסה על ידי בית הדפוס.
- 9.10.2. המזמין יהיה רשאי לדרוש, בכל עת, דו"ח פרטני על צרכן מסוים או קבוצת צרכנים, לרבות פירוט החשבונות שנשלחו, מועדי שליחה, אמצעי משלוח ותוצאות הטיפול.
- 9.10.3. כל הדו"חות יוגשו בפורמט דיגיטלי, ויהיו חתומים ע"י מנהל הגבייה מטעם הקבלן.

10. אכיפה וגביית חובות

10.1. רקע משפטי ורגולטורי

10.1.1. הקבלן, יפעל כ"ידו הארוכה" של המזמין אך ורק במסגרת סמכויות המזמין ועל פי ההוראות שיינתנו לו.

10.1.2. על הקבלן חלה חובה מלאה להקפיד על:

- א. עקרון חוקיות המנהל – ביצוע פעולות אכיפה רק מכוח הסמכה בדין.
- ב. עקרון השוויון – הפעלת הליכי אכיפה בצורה אחידה ושוויונית כלפי כלל החייבים.
- ג. עקרון המידתיות – נקיטת צעדים מדורגים והולמים ביחס לגובה החוב ונסיבותיו.
- ד. עקרון שקיפות וזכות טיעון – מתן אפשרות לחייב לדעת על החוב, לקבל הסבר ולבקש פריסת תשלומים או השגה.

10.2. עקרונות מנחים להפעלת אכיפה

- 10.2.1. האכיפה תהווה צעד אחרון לאחר מיצוי כל הליכי ההתראה והגבייה הרכה.
- 10.2.2. כל פעולה תבוצע בכתב, תתועד ותישמר בתיק החייב.
- 10.2.3. ייאסר על עובדי הקבלן לנקוט בלחצים בלתי הוגנים או בהתנהגות לא מכבדת כלפי חייבים.
- 10.2.4. יש לשמור על איזון: מצד אחד גבייה תקיפה ויעילה, ומצד שני שמירה על זכויות הפרט של החייב.
- 10.2.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לעצור, לשנות או להורות על ביטול כל הליך אכיפה, בכל שלב.
- 10.2.6. הקבלן יבצע את כל הפעולות הנדרשות לגביה של כל החייבים לסוגיהם שעליו לגבות עבור המזמין לרבות הפעלה של אמצעי אכיפה מנהלית (ככל והדין יאפשר) לגביית כלל החובות בפיגור והכל לפי מדיניות הגביה והאכיפה שנקבעה על ידי המזמין ולפי כל דין ובכפוף להוראות המזמין.
- 10.2.7. **בשלב זה לא חלה פקודת מיסים גביה** על המזמין ולכן היא אינה רשאית לבצע פעולות אכיפה מנהלתית, אולם נדגיש כי הספק יידרש לבצע את פעולת האכיפה בהתאם לפקודת מיסים וגביה בהתאם לדינים או להוראות שיחולו בעניין זה בעתיד במידה ואלו יחולו על המזמין, והמפורטים בפרק זה.
- 10.2.8. הספק יפעל באופן שיטתי וסדור בתום מועד התשלום האחרון ובהתאם למדיניות האכיפה שגיבש המזמין.
- 10.2.9. **מאחר שנקיטה בפעולות אכיפה מעוררת רגישות ציבורית על כל פעולות האכיפה שיבצע הקבלן להיעשות לאחר תיאום עם המזמין וקבלת אישורו בכתב ומראש.**
- 10.2.10. **על הספק לעדכן מיידית את מנהל המזמין, בכל קושי שיתעורר.**

10.3. ניהול שגרות אכיפה (בטרם כניסת לכללי פקודת מיסים גביה)

- 10.3.1. **אכיפה שוטפת** – כחלק בלתי נפרד מהשירותים שיספק על חשבונו במסגרת התמורה השוטפת, על הקבלן לקדם תהליכי אכיפה סדורים ולשלוח הודעות חוב שוטפות בכל חשבון עוקב בתום המועד האחרון לכל תשלום. כמו כן, באחריות הקבלן לשלוח הודעות בכל האמצעים הדיגיטליים הנדרשים

- במסגרת המכרז לעידוד הגביה, גם לאחר המועד האחרון לתשלום, באופן רציף לאורך כל תקופת מתן השירותים וזאת על מנת לצמצם את היקף החובות שיעברו להליכי אכיפה שונים.
- 10.3.2. **מערכת מידע לניהול תהליכי האכיפה** - תיעוד המידע וניהול תהליכי האכיפה יעשו באמצעות מערכות המידע המשמשות את המזמין. **לא תאושר מערכת ייעודית נפרדת לביצוע אכיפה.**
- 10.3.3. **אחריות הקבלן להכשיר על חשבונו את כל נותני השרות מטעמו לעשות שימוש במערכות המידע של המזמין גם לצרכי אכיפת הגביה ולהעמיד לרשות ספק המערכות את כל המידע הנדרש לצורך התאמתן לצרכי המזמין.**
- 10.3.4. השימוש במערכת יעשה תוך הבטחת תפעולה ו/או השימוש בה בהתאם להוראות הדין על עדכונים ובהתאמה לנהלי העבודה של המזמין.
- 10.3.5. **אכיפה משפטית** - אכיפה משפטית ו/או נקיטה בהליכים משפטיים כנגד חייב יבוצעו על ידי עורך דין שימונה לשם כך על ידי המזמין כדי שיטפל בהליכים המשפטיים הנ"ל, לרבות בהליכי הגביה בהוצאה לפועל ו/או ביועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק. באחריות הספק לדאוג לחיוב הצרכנים במקרי שליחת מכתב התראה על ידי עו"ד שמלווה את המזמין והוא מחוייב לשתף פעולה באופן מלא באספקת מידע, בירורים, מענה לשאלות, חתימה על תצהירים, השתתפות בהליכים משפטיים כנציגי המזמין, הכנת חומרים לדיונים, התייחסות מקצועית וכן כל מה שידרש לצורך ההליך המשפטי.

10.4. ניהול שגרות אכיפה במידה ופקודות מיסים גבייה תחול על המזמין או במקרים בהם ישתמש המזמין במועצה כממונה גביה:

- 10.4.1. **שלבי הליכי אכיפה:**
- 10.4.1.1. **התראה ראשונה** – מכתב תזכורת לחוב שלא שולם, נשלח בדואר רגיל, תוך 14 ימים מהמועד האחרון לתשלום.
- 10.4.1.2. **התראה שנייה** – דרישת תשלום נוספת בצירוף ריבית והצמדה, תישלח תוך 30 יום נוספים.
- 10.4.1.3. **מכתב דרישה רשמי** – נשלח בדואר רשום עם אישור מסירה, בהתאם לפקודת המסים. כולל אזהרה מפורשת על נקיטת אמצעי אכיפה.
- 10.4.1.4. **הודעה אחרונה בטרם עיקול** – מכתב התראה סופי לפני נקיטת הליכים, ניתן במסירה אישית או בדואר רשום.
- 10.4.1.5. **נקיטת פעולות אכיפה מנהליות** – בהתאם להנחיות המזמין.
- 10.4.2. **אכיפה מנהלית – סוגי פעולות:**
- 10.4.2.1. **עיקול בנק**
- א. הקבלן יפיק קובץ עיקולים ממוחשב, הכולל את כל החייבים הרלוונטיים.
- ב. הקובץ יועבר למערכת הבנקים באמצעות ממשק ממוחשב, בהתאם להוראות בנק ישראל.
- ג. כל פעולה תירשם בכרטיס החייב, בציון מועד ביצוע, סכום החוב, סכום שנתפס ותוצאת הפעולה.
- ד. עיקול בנק יבוצע אך ורק לאחר אישור המנהל.
- 10.4.2.2. **עיקול מיטלטלין ברישום**

- א. יבוצע לאחר מיצוי עיקולי הבנק.
ב. טופס העיקול יכלול פירוט מלא של המיטלטלין, תיאור מצבם, הערכת שווי ראשונית וחתימת החייב.

- ג. במידה והחייב מסרב לחתום, יצוין הדבר בדו"ח פעולה.
ד. הודעה על עיקול תימסר לחייב ותישמר במערכת.

10.4.2.3. עיקול מיטלטלין בפועל

- א. יבוצע רק לאחר התראה סופית ואישור מיוחד מהמנהל.
ב. העיקול יבוצע בנוכחות שוטר בלבד.
ג. המיטלטלין יועברו למחסן מאובטח. הקבלן יהיה אחראי לשמירתם עד למכירתם.
ד. מכירה תבוצע לפי הוראות הדין, לאחר 21 יום לפחות ממועד העיקול.

10.4.2.4. עיקול רכבים

- א. רישום עיקול ברכב יבוצע במשרד הרישוי.
ב. עיקול פיזי יתבצע באמצעות גרר, באישור מיוחד מהמנהל, ותועד בצילום.
ג. הקבלן אחראי לשמירה על הרכב במגרש מאובטח.

10.4.2.5. עיקול מקרקעין

- א. יתבצע באמצעות רישום הערת אזהרה או שעבוד בלשכת רישום המקרקעין.
ב. יתבצע רק עבור חובות העולים על 10,000 ₪.
ג. טעון אישור בכתב מהמנהל ומהיועץ המשפטי של המזמין.

10.4.2.6. עיקולי צד ג'

- א. עיקול שכר, פנסיה, הכנסות נוספות.
ב. עיקול תשלומים מספקי שירות או קבלנים העובדים עם החייב.
ג. עיקול כספים ממס הכנסה או ביטוח לאומי.

10.4.3. גביית הוצאות אכיפה

- 10.4.3.1. הקבלן יגבה מהחייבים בלבד את הוצאות האכיפה כפי שנקבעו בתקנות.
10.4.3.2. כל גביית הוצאות תתועד במערכת ותירשם בכרטיס החייב.
10.4.3.3. גבייה מעבר למותר בדין תגרור השבה מיידית, קנס ופגיעה בציון ביצועי הקבלן
10.4.3.4. בגין הפעלת הליכי אכיפה מנהליים – ההוצאות המותרות על פי פקודת המסים (גבייה) ייגבו מהחייבים בלבד, בהתאם לתקנות, ולא יחולו על המזמין.

10.5. טיפול בהשגות והתנגדויות

- 10.5.1. כל חייב זכאי להגיש השגה על חובו או בקשה לעיכוב הליכים.
10.5.2. הקבלן יקלוט את הבקשה, יתעד אותה במערכת, ויעבירה למנהל תוך 48 שעות.
10.5.3. הליכי אכיפה יעוכבו באופן מיידי עד למתן החלטה בהשגה.
10.5.4. תשובת המזמין תועבר בכתב לחייב, והקבלן יעדכן בהתאם.

10.6. עצירות והקפאות הליכים

- 10.6.1. עצירת הליכים תבוצע אך ורק בהוראה בכתב מהמנהל.
- 10.6.2. הקבלן יפיק דו"ח עצירות הכולל: פרטי החייב, סיבת העצירה, מועד העצירה, תאריך חידוש הצפוי.
- 10.6.3. כל עצירה תתועד בתיק החייב.

10.7. הסדרי חוב במהלך הליכי אכיפה

- 10.7.1. במקרים מתאימים, המזמין רשאי לאשר לחייב הסדר חוב או פריסת תשלומים גם לאחר פתיחת הליכי אכיפה ולמציע לא תהיה כל טענה בנושא.
- 10.7.2. כל הסדר ייחתם בכתב ע"י החייב, יאושר על ידי המנהל, ויתועד במערכת.
- 10.7.3. איעמידה בהסדר תחזיר את החוב למסלול אכיפה מיידי.

10.8. טיפול בחובות מסופקים ואבודים

- 10.8.1. הקבלן יזהה וידווח על חובות מסופקים אחת לרבעון, בצירוף נימוקים ותיעוד מלא של כל ניסיונות הגבייה.
- 10.8.2. הקבלן יכין תיקי מחיקה עבור החברה, כולל:
- א. היסטוריית החוב.
 - ב. פעולות האכיפה שבוצעו.
 - ג. מכתבים והתראות.
 - ד. דו"ח איתור חייבים.
- 10.8.3. הקבלן ייקח חלק בדיוני ההנהלה בנושא מחיקות ויספק המלצות מקצועיות.

10.9. תיעוד במערכת המידע

- 10.9.1. כל פעולה בתחום האכיפה תתועד במערכת המידע בזמן אמת.
- 10.9.2. ייסרקו ויצורפו כל המסמכים הקשורים להליכי האכיפה שבוצעו, ביניהם: מכתבים, צווי עיקול, אישורי מסירה, דו"חות פעולה, תמונות מזירת העיקול.
- 10.9.3. כל תיק חייב יכלול היסטוריית פעולות מלאה – התראות, דרישות, הסדרים, עיקולים, עצירות.
- 10.9.4. חוסר תיעוד ייחשב כהפרה יסודית מצד הקבלן.

10.10. דיווחים ובקרה

- 10.10.1. הקבלן יפיק דוחות בהתאם לדרישות המזמין ולכל הפחות אחת לחודשיים, שיכללו:
- קראתי והבנתי

- א. מספר דרישות ותזכורות שנשלחו.
- ב. מספר הליכי אכיפה שנפתחו לפי סוג.
- ג. סכומים שנתפסו בפועל בעיקולים.
- ד. חובות שנגבו באמצעות אכיפה לעומת גבייה רכה.
- ה. חובות מסופקים ומחיקות.
- ו. עצירות והקפאות הליכים.
- 10.10.2. הדוחות יוגשו בפורמט דיגיטלי, חתומים ע"י מנהל הגבייה.
- 10.10.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהקבלן דו"ח פרטני לכל חייב או קבוצת חייבים בכל עת.

10.11. אחריות הקבלן וניהול סיכונים

- 10.11.1. הקבלן אחראי באופן מלא לכל פעולה שביצע או ביצעו עובדיו.
- 10.11.2. הקבלן יבטח עצמו בביטוח אחריות מקצועית בגובה שלא יפחת מ־5 מיליון ₪, ויצגי פוליסה תקפה למזמין.
- 10.11.3. הקבלן ידווח מיידית למזמין על כל אירוע חריג, תביעה או איום בתביעה כנגדו בקשר לפעולות גבייה.
- 10.11.4. הקבלן מחויב לבחון אחת לשנה את סיכוני הפעילות בתחום האכיפה ולהגיש למזמין דו"ח ניהול סיכונים.

10.12. איתור חייבים

10.12.1. עקרונות כלליים

- 10.12.1.1. איתור חייבים מהווה חלק בלתי נפרד מתהליך הגבייה, ומהווה תנאי מוקדם להצלחת הליכי האכיפה והגבייה.
- 10.12.1.2. הקבלן יישא באחריות מלאה לאיתור חייבים פעילים, חייבים שעזבו את תחום שיפוט המזמין, חייבים היסטוריים, יורשים ונכסים עזובים.
- 10.12.1.3. פעולות האיתור יתבצעו במקצועיות, בהתאם להוראות הדין, בשקיפות ותוך שמירה על פרטיות החייבים.
- 10.12.1.4. כל פעולת איתור תתועד במערכת המידע של המזמין ותלווה באסמכתאות.

10.12.2. איתור חייבים פעילים

- 10.12.2.1. הקבלן ינהל רשימה עדכנית של כלל החייבים הפעילים, תוך ביצוע בדיקות שוטפות של כתובות, טלפונים, כתובות דוא"ל ופרטי חשבון בנק.
- 10.12.2.2. אחת לרבעון או בהתאם לדרישת המזמין, יפיק הקבלן דו"ח המפרט את כלל החייבים הפעילים שלא אותרו, בצירוף הפעולות שנעשו לאיתורם.
- 10.12.2.3. במקרים בהם חוב נותר בלתי משולם, על הקבלן לוודא כי נעשו כל הפעולות הסבירות לאיתור החייב:
 - א. פנייה טלפונית.

- ב. שליחת הודעת דוא"ל ו/או מסרון.
- ג. ביקור פיזי בנכס, ככל שהדבר נדרש.
- ד. שימוש בכלים טכנולוגיים לאיתור כתובות עדכניות BDI (מערכות איתור).

10.12.3. איתור חייבים שעזבו את תחום השיפוט

- 10.12.3.1. במקרים בהם חייב עזב את הנכס או עבר ליישוב אחר, הקבלן יהיה אחראי לאתר את מענו החדש.
- 10.12.3.2. הקבלן יפעל לשם כך באמצעים הבאים:
 - א. בדיקת מרשם האוכלוסין (בכפוף לאישור המזמין).
 - ב. פנייה לבנק בו מתנהל חשבון החייב (באמצעות צו עיקול).
 - ג. פנייה לרשות המקומית החדשה אליה עבר החייב, ככל שהדבר ניתן.
 - ד. שימוש במאגרי מידע חיצוניים, חוקיים ומוסדרים.
- 10.12.3.3. כל פעולה שתועד במערכת ותכלול אסמכתאות לאיתור המען החדש.

10.12.4. איתור חייבים היסטוריים

- 10.12.4.1. הקבלן יתחייב לטפל גם בחייבים היסטוריים – צרכנים שעזבו נכסים בעבר והותירו חובות.
- 10.12.4.2. איתור חייבים היסטוריים ייעשה באמצעות:
 - א. בדיקת נתונים ממערכות המזמין.
 - ב. שימוש במידע ממערכות חיצוניות (BDI / חברות מידע פיננסיות).
 - ג. ביצוע חקירות כלכליות באמצעות חוקרים מוסמכים.
- 10.12.4.3. במקרים בהם לא ניתן לאתר את החייב, יפיק הקבלן דו"ח חקירה מלא ויעבירו להנהלת החברה לצורך החלטה בנוגע לחוב.

10.13. איתור יורשים

- 10.13.1. כאשר חייב הלך לעולמו, יהיה הקבלן אחראי לאתר את יורשיו החוקיים, בהתאם לצו ירושה או צו קיום צוואה.
- 10.13.2. הקבלן יפנה לרשם לענייני ירושה לקבלת מידע רשמי בדבר היורשים.
- 10.13.3. כל חוב של חייב שנפטר יירשם על שם היורשים באופן יחסי, בהתאם להוראות הדין, וינקטו נגדם הליכי גבייה.
- 10.13.4. הקבלן יהיה אחראי להכין תיקי ירושה מסודרים לצורך המשך טיפול, בצירוף צו ירושה, מכתבים שנשלחו, ותיעוד ניסיונות גבייה.

10.14. שימוש בחוקרים פרטיים ובמאגרים

- 10.14.1. הקבלן יהיה רשאי להיעזר בחוקרים פרטיים לאיתור חייבים, ובלבד שהחוקרים מורשים כדין ופועלים בהתאם לחוק חוקרים פרטיים ושירותי שמירה, התשל"ב-1972.

- 10.14.2. כל התקשרות עם חוקר פרטי טעונה אישור מראש ובכתב של המזמין.
- 10.14.3. הקבלן יישא בכל העלויות הכרוכות בהתקשרות עם חוקרים, ולא יהיה זכאי לתשלום נוסף מהמזמין.
- 10.14.4. שימוש במאגרים חיצוניים יתבצע בכפוף לחוק הגנת הפרטיות ולכל דין.

10.15. דוחות איתור

- 10.15.1. הקבלן יפיק דוחות איתור תקופתיים, אשר יוגשו למנהל המזמין אחת לרבעון לפחות, ויכללו:
- א. מספר החייבים שאותרו.
 - ב. מספר החייבים שטרם אותרו.
 - ג. פירוט הפעולות שבוצעו לצורך איתור.
 - ד. המלצות להמשך טיפול.
- 10.15.2. הקבלן יפיק דוחות מיוחדים לכל חייב שלא אותר לאחר מיצוי כל הפעולות, בצירוף אסמכתאות חקירה.

10.16. תיעוד במערכת המידע

- 10.16.1. כל פעולה לאיתור חייב תירשם במערכת המידע של המזמין: מועד הפעולה, מבצע הפעולה, אמצעים בהם נעשה שימוש ותוצאת האיתור.
- 10.16.2. כל מסמך או אסמכתא שהושגו (למשל דו"ח חוקר, צילום תעודה, כתובת חדשה) יסרקו ויצורפו לתיק החייב.
- 10.16.3. מערכת המידע תאפשר הפקת דוחות סטטיסטיים על כלל פעולות האיתור שנעשו בתקופה נתונה.

10.17. חובות אתיות ושמירה על זכויות החייב

- 10.17.1. כל פעולת איתור תבוצע תוך שמירה על כבוד החייב וזכויותיו, ללא פגיעה בפרטיות מעבר לנדרש.
- 10.17.2. נאסר על הקבלן או על שלוחיו להשתמש בשיטות לחץ פסולות, הטרדה או איומים כלפי חייבים או קרוביהם.
- 10.17.3. כל מידע שייאסף ישמש אך ורק לצורך גביית החוב, ולא לכל מטרה אחרת.

10.18. מנגנוני בקרה ופיקוח

- 10.18.1. המנהל מטעם המזמין יהיה רשאי לבצע ביקורות פתע על תיקי חייבים שלא אותרו, ולבדוק האם הקבלן ביצע את כלל הפעולות הנדרשות.
- 10.18.2. הקבלן ימציא למנהל דו"ח מפורט בכל עת על חייב מסוים או קבוצת חייבים, לפי דרישה.

10.18.3. אי ביצוע פעולות איתור כנדרש ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

11. דיווחים, בקרה ותכנון עבודה

11.1. עקרונות כלליים

- 11.1.1. הקבלן יתחייב להפעיל מערך דיווחים, בקרה ותכנון עבודה מסודר, אשר יבטיח שקיפות מלאה, פיקוח רציף ויכולת ניהול ובקרה על כלל פעולות הגבייה והאכיפה המבוצעות מטעמו.
- 11.1.2. כלל הדיווחים יוגשו בפורמט אחיד שייקבע על ידי המזמין, הן בגרסה דיגיטלית (קובץ / Excel PDF) והן בגרסה מודפסת חתומה על ידי מנהל הגבייה מטעם הקבלן.
- 11.1.3. הדיווחים יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי ההתקשרות, והם יישמשו את המזמין לצורך מעקב, בקרה, קבלת החלטות, פיקוח חיצוני (מבקר פנים, רשות המיס, משרד הפנים) וכתשתית להמשך תכנון פעילות.
- 11.1.4. כל דיווח ילווה באסמכתאות מלאות, לרבות עותקי מסמכים, אישורי מסירה, דוחות פעולה ותיעוד במערכת המידע.
- 11.1.5. הדוחות לסוגיהם יכילו מידע מלא אודות כל היבט כספי ו/או תהליכי ו/או כמותי אחר הקשור לשירותים נשוא מכרז זה, הנדרשים על פי דין, לרבות למשרדי ממשלה ולרשות המיס, כאמור במסמכי המכרז ובהתאם להוראות המזמין כפי שיורה במהלך ההתקשרות מעת לעת, לרבות מבחינת מבנה, חתכים, מקורות, שדות כותרת, תדירות / מועדים וכיו"ב.
- 11.1.6. כל דו"ח יכלול פרוט של מקורות המידע מהן נלקחו הנתונים לסוגיהם להכנתו, בהתאם לנהלי המזמין ו/או דרישות המנהל מעת לעת.
- 11.1.7. כל דוח שיוכן על ידי הקבלן יאושר על גבי עותק מודפס, בחתימה או חותמת דיגיטלית.
- 11.1.8. חובתו של המנהל מטעם הקבלן לוודא כי ברורים לו מאפייניו ופרטיו המדויקים והמלאים של כל דו"ח אותו נדרש הקבלן להפיק, את המועד בו נדרש הדו"ח להתקבל, את אופן ההפקה, את אופן האישור, ככל שנדרש, ואת המען אליו הוא יועבר, את אופן ההעברה לנמענים ואת אופן אישור קבלתו על ידם.

11.2. דיווחים יומיים

- 11.2.1. הקבלן יגיש למנהל המזמין דיווח יומי הכולל:
- א. סך התקבולים שנגבו בכל אמצעי תשלום (מזומן, אשראי, שיקים, הוראות קבע).
 - ב. מספר החשבונות ששולמו במלואם ומספר החשבונות שנותרו פתוחים.
 - ג. סך ההתאמות הכספיות שבוצעו (בין הקופה, הבנק ומערכת הגבייה)
 - ד. תקלות טכניות או חריגות שהתגלו במהלך יום העבודה.
- 11.2.2. הדו"ח היומי יוגש עד השעה 10:00 בבוקר למחרת יום העבודה, ויחתם ע"י מנהל הגבייה.
- 11.2.3. דו"ח יומי שלא הוגש או הוגש באיחור ייחשב כהפרה חוזית.

11.3. דיווחים שבועיים

11.3.1. אחת לשבוע יפיק הקבלן דו"ח מרכזי, הכולל:

- א. פירוט החובות שנפרעו במהלך השבוע.
- ב. חובות בפיגור שהתווספו.
- ג. מספר מכתבי התראה שנשלחו לפי סוגם.
- ד. מספר פניות צרכנים וטיפולן.

11.3.2. הדו"ח השבועי ישמש את הנהלת המזמין לצורך ניהול בקרה שוטפת וקבלת החלטות על צעדי אכיפה.

11.4. דיווחים חודשיים

11.4.1. הדו"ח החודשי יהיה הדו"ח המרכזי, ויכלול:

- א. נתוני התפלגויות גבייה לפי נכסים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
- ב. נתוני התפלגויות גבייה לפי ישובים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
- ג. נתוני גביית דמי הקמה לפי סוגם ולפי נכסים (סכומים ואחוזי גביה)
- ד. נתוני גביית סוגי שרות אחרים והתפלגותם לפי סוגיהם (סכומים ואחוזי גביה)
- ה. שיעורי גבייה בפועל לעומת החיובים שהופקו.
- ו. רשימת חובות בפיגור מפורטת – לפי צרכן, סכום חוב, תקופת החוב.
- ז. פירוט פעולות אכיפה שבוצעו – דיווח של עולות שבוצעו וכן לפי סוג (עיקול בנק, מיטלטלין, רכבים, מקרקעין).
- ח. מספר ההסדרים שנחתמו ועמידה בהם.
- ט. טיפול בשיקים חוזרים ובהוראות קבע שלא כובדו.
- י. טיפול בבקשות להנחות והשגות.
- יא. פירוט פניות הציבור – כמות, אופי, תוצאות טיפול.
- יב. דוח מוקד טלפוני בהתאם למבנה שנקבע בפרק 8 לעיל.
- יג. סיכום התאמות יומיות ובקורות פנימיות.

11.4.2. הדו"ח יכלול השוואה ליעדים החודשיים שנקבעו בתכנית העבודה המבוססת תקציב.

11.4.3. הדו"ח יוגש יחד עם חשבון הקבלן השוטף.

11.5. דיווחים רבעוניים

11.5.1. הקבלן יגיש דו"ח רבעוני מפורט שיכלול:

- א. סיכום כלל הפעולות שבוצעו ברבעון.
- ב. ניתוח מגמות גבייה, שיעורי הצלחה, איתור חולשות.
- ג. דוח חובות מסופקים – חובות שהועברו לטיפול מתקדם.
- ד. דוח מחיקות מוצעות – בצירוף תיקי מחיקה מלאים לוועדת מחיקות.
- ה. סיכום פעילות האכיפה – מספר עיקולים, תוצאותיהם, סכומים שנתפסו.
- ו. דוח איתור חייבים – חייבים שאותרו, חייבים שלא אותרו, פעולות חקירה שבוצעו.

קראתי והבנתי

עמוד 107 מתוך 147

ז. סיכום פניות הציבור והשירות.

11.5.2. הדו"ח יוגש למנהל המזמין ויוצג בפני ועדת הנהלה או דירקטוריון, לפי דרישת המזמין.

11.6. דיווחים שנתיים

11.6.1. בסוף כל שנה קלנדרית יפיק הקבלן דו"ח שנתי מסכם, השוואתי ומפורט ביחס לכל השנים קודמות

בהן פעל הקבלן, בדבר תוצאות כספיות וכן ניתוח ופירוט פעילות שבוצעה ותפוקותיה ויכלול אשר יכלול:

א. מאזן גבייה כולל את כלל התקבולים והחובות בשנה, מפולחים לפי סוגי תשלום וחוב:

- נתוני התפלגויות גבייה לפי נכסים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
- נתוני התפלגויות גבייה לפי ישובים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
- נתוני גביית דמי הקמה לפי סוגם ולפי נכסים (סכומים ואחוזי גביה)
- נתוני גביית סוגי שרות אחרים והתפלגותם לפי סוגיהם (סכומים ואחוזי גביה)
- נתוני גביית ניטור שפכי תעשייה (סכומים ואחוזי גביה)

ב. שיעור הגבייה השנתי בפועל מול היעדים.

ג. נתוני תשלומים באמצעים אוטומטיים - הוראת קבע בנקים וכרטיסי אשראי

ד. דוחות חובות בפיגור ותהליכי האכיפה שבוצעו בגין כל חוב:

- נתוני אכיפת גביה, כמותיים וכספיים והתפלגותם על פי סוגי אכיפה (אכיפה על ידי הצוות, מנהלתית, משפטית וכיו"ב).

- נתוני אכיפת גביה, כמותיים וכספיים והתפלגותם על פי סוגי פעולות אכיפה (הודעה לסוגיה, עיקול, תביעה, הוצל"פ וכיו"ב).

- נתוני והתפלגות חובות על פי סוגם (שוטפים, בפיגור, בהליך מחיקה, נמחקו וכיו"ב)

- ניתוח עומק של חובות מסופקים ואבודים.

- דוח מלא על מחיקות שאושרו ובוצעו.

ה. דוח ביצוע מקיף ומורחב על עמידה בתכנית העבודה השנתית מבוססת תקציב, הכולל בין היתר:

- דוחות עמידה ביעדי השירות שנקבעו, בפירוט חודשי לחלוקה לתוצאות מוקד טלפוני, מוקד פרונטלי, ווטס אפ ואפליקציה דיגיטלית.

- עמידה בתכנית העבודה שהוגשה בכל אחד מהקריטריונים והפרמטרים שנקבעו.

ו. פילוח סוגי פניות והתפלגותם לפי ערוצי שירות, סוגי פניות.

ז. דוחות לגורמי אסדרה על פי דין לרבות רשות המיס (כגון דוח כספי מבוקר של משק המיס, דוח צריכה / אספקה וכיו"ב).

ח. ניתוח מגמות רב-שנתיות בהיקפי החיובים והחובות.

ט. המלצות לשיפור תהליכי הגבייה והאכיפה.

11.7. תכנון עבודה שנתי ורבעוני

11.7.1. הקבלן יגיש למנהל המזמין תכנית עבודה שנתית בתחילת כל שנה קלנדרית, הכוללת:

א. יעדי גבייה שנתיים – סכומים, אחוזי גבייה, הפחתת חובות בפיגור.

ב. יעדי שירות – זמני מענה, אחוזי שביעות רצון, זמני טיפול בהשגות.

קראתי והבנתי

עמוד 108 מתוך 147

- ג. תכנית אכיפה – היקף פעולות עיקול צפוי, צעדי גבייה רכה, תכניות הסברה לציבור.
- ד. תכנית איתור חייבים – כלים, משאבים, שימוש בחוקרים.
- 11.7.2. בנוסף, יוגשו תכניות עבודה רבעוניות מפורטות, המתעדכנות בהתאם לנתוני הביצוע בפועל.
- 11.7.3. המזמין יהא רשאי לדרוש תיקונים ושינויים בתכנית העבודה, והקבלן יהיה מחויב להטמיעם.

11.8. בקרה פנימית וחיצונית

- 11.8.1. הקבלן יקיים מנגנון בקרה פנימי עצמאי, הכולל ביקורת חודשית על לפחות 10% מתיקי החייבים המטופלים.
- 11.8.2. תוצאות הביקורת יועברו למנהל המזמין בצירוף דו"ח מפורט ותכנית לתיקון ליקויים.
- 11.8.3. המזמין יהא רשאי לקיים ביקורות פתע בתיקי חייבים, במוקדי שירות, בקופות ובמערכת המידע.
- 11.8.4. הקבלן יאפשר גישה מלאה למבקר הפנים של המזמין ולכל גורם מפקח שהוסמך על פי דין (רשות המים, משרד הפנים, מבקר המדינה).

11.9. דוחות חריגים ודיווח מיידי

- 11.9.1. הקבלן יהיה מחויב לדווח למנהל המזמין באופן מיידי על כל אחד מהמקרים הבאים:
 - א. תקלה טכנית במערכת המידע או במוקד השירות.
 - ב. אירוע חריג בתחום האכיפה – עימות, תלונה, נזק לרכוש.
 - ג. חשד לגניבה, מרמה או מעילה בכספים שנגבו.
 - ד. פגיעה באבטחת מידע או דליפת מידע אישי.
- 11.9.2. הדיווח יכלול תיאור האירוע, פעולות שננקטו, והמלצות להמשך טיפול.
- 11.9.3. המזמין יהא רשאי לדרוש מהקבלן דו"ח חריג תוך 24 שעות ממועד האירוע.

12. ממשקים ומערכות מידע

12.1. עקרונות כלליים

- 12.1.1. הקבלן יפעיל את כלל שירותי הגביה, האכיפה והשירות תוך שימוש במערכת המידע המרכזית של המזמין, או בכל מערכת אחרת שאושרה במפורש ובכתב על ידי המנהל.
- 12.1.2. הקבלן מתחייב להטמיע, לתעד ולנהל כל פעולה במערכת המידע, לרבות: חיובים, תקבולים, הפקת חשבונות, מכתבי התראה, פעולות אכיפה, השגות, פניות צרכנים, תהליכי איתור חייבים ודוחות בקרה.
- 12.1.3. כל פעולה שלא תתועד במערכת תיחשב כאילו לא בוצעה.
- 12.1.4. הקבלן לא יקים מאגרי מידע מקבילים, חיצוניים או פרטיים, אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 12.1.5. מערכת המידע תתופעל במתכונת High Availability ותכלול מנגנוני שרידות וגיבוי המבטיחים רציפות שירות.

12.2. תשתית טכנולוגית

- 12.2.1. על הקבלן להפעיל סביבת עבודה מבוססת:
 - א. שרתי אפליקציה ונתונים הממוקמים בישראל, בחוות שרתים מאובטחת ומוסמכת לתקן ISO 27001.
 - ב. עמדות קצה (PC/Laptop) לכל עובד גביה ושירות, עם מפרט מינימלי של מעבד i5, זיכרון 16GB, דיסק SSD, מערכת הפעלה עדכנית וחבילת Office.
 - ג. סורקי מסמכים ייעודיים בכל עמדת שירות, עם תמיכה ב־ OCR וסריקה דו־צדדית.
 - ד. מדפסות לייזר איכותיות להפקת חשבונות ומכתבים. ה. קווי אינטרנט ייעודיים, עם יתירות (Redundancy) ותמיכה ב־ Failover.
- 12.2.2. כל עמדות הקצה יחוברו ברשת מאובטחת (VPN / VLAN) מבודד.
- 12.2.3. כל מחשב יחויב בתוכנת אנטי־וירוס מעודכנת Firewall, אישי ופתרון EDR.

12.3. הרשאות משתמשים וניהול גישה

- 12.3.1. כל עובד יקבל שם משתמש אישי וסיסמה ייחודית; חל איסור על שימוש בסיסמאות משותפות.
- 12.3.2. המערכת תתמוך ברישום לוגים מלא: כניסות, פעולות קריטיות, מחיקות, שינוי נתונים.
- 12.3.3. לוגים יישמרו למשך 7 שנים לפחות, ויהיו זמינים לביקורת בכל עת.
- 12.3.4. שינוי הרשאות יתועד ויתבצע רק באישור המנהל מטעם המזמין.

12.4. סריקת מסמכים וניהול דיגיטלי

- 12.4.1. כל מסמך ייסרק בפורמט PDF עם OCR, בצבע, ברזולוציה מינימלית של 300 dpi.
- 12.4.2. סריקה תבוצע תוך 48 שעות מקבלת המסמך.
- 12.4.3. כל מסמך יסווג לפי מפתח אחיד (חייב, סוג פעולה, תאריך), ויצורף לתיק הצרכן.
- 12.4.4. המערכת תאפשר חיפוש טקסט מלא במסמכים סרוקים.
- 12.4.5. הקבלן יודא נגישות למסמכים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.

12.5. ממשקים עם מערכות חיצוניות

- 12.5.1. הקבלן יתחייב להקים, לתחזק ולהפעיל ממשקים ישירים בין מערכת הגביה לבין המערכות הבאות:
 - א. מערכת/ERP הנהלת חשבונות – התאמות כספיות, דו"חות כספיים, העברת נתונים לחשבות.
 - ב. מערכת CRM ומוקד שירות – רישום פניות, סטטוס טיפול, ניהול SLA.
 - ג. מערכת BI – ניתוח נתונים, מגמות גביה, חיזוי פיגורים.
 - ד. בנקים ומס"ב – קליטת קבצי הוראות קבע, החזרות, הפקדות.
 - ה. חברות אשראי – סליקה מאובטחת, קבלת אסמכתאות, טיפול בחיובים חוזרים.
 - ו. דואר ישראל – ממשק API לאיתור סטטוס דואר רשום ודואר חוזר.
 - ז. כספת מרשם האוכלוסין – לעדכון זכאים.
- 12.5.2. כל ממשק יתועד במסמך אפיון טכני, כולל: פרוטוקול תקשורת, פורמט נתונים, תדירות העדכון ואחריות לגיבוי.
- 12.5.3. כל כשל בממשק יטופל תוך SLA קריטי – עד 4 שעות; בינוני – עד 24 שעות; מינורי – עד 72 שעות.

12.6. אבטחת מידע והגנת פרטיות

- 12.6.1. הקבלן יפעל בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת מידע 2017, ולתקני ISO 27001, ISO 27799 כל התקשורת תתבצע בהצפנת 1.3 SSL/TLS לפחות.
- 12.6.2. נתוני צרכנים יישמרו רק על גבי שרתים הממוקמים בישראל.
- 12.6.3. נאסר על הקבלן לשמור מידע רגיש במכשירים ניידים אישיים.
- 12.6.4. כל אירוע אבטחת מידע ידווח מיידית למנהל המזמין תוך שעתיים.
- 12.6.5. הקבלן יערוך בדיקות חדירה (Penetration Test) אחת לשנה, באמצעות גוף חיצוני מוסמך, ויגיש את הדו"ח למזמין.

12.7. המשכיות עסקית והתאוששות מאסון (BCP/DRP)

- 12.7.1. הקבלן יתחייב להחזיק תכנית המשכיות עסקית מאושרת, הכוללת:
א. זמן התאוששות מרבי: 4 שעות לתקלת מערכת קריטית.
ב. נקודת שחזור נתונים: עד 1 שעה לאובדן נתונים.
12.7.2. תבוצע גיבוי יומי מלא של כל הנתונים, עם שמירה בשרתי גיבוי מרוחקים.
12.7.3. אחת לשנה לפחות ייערך תרגיל DRP בהשתתפות צוותי הקבלן והמוזמין.
12.7.4. במצב חירום (סייבר, שריפה, אסון טבע), יופעלו עמדות שירות חלופיות תוך 8 שעות לכל היותר.

12.8. SLA למערכות מידע

- 12.8.1. זמינות מערכת – לפחות Uptime 99.5% חודשי.
12.8.2. זמני תגובה לטיפול בתקלות:
א. קריטית – עד 4 שעות.
ב. בינונית – עד 24 שעות.
ג. מינורית – עד 72 שעות.
12.8.3. הקבלן ידווח למנהל המזמין על כל תקלה מערכתית באופן מיידי, ויגיש דו"ח סיכום תוך 48 שעות.
12.8.4. איעמידה ב-SLA תגורר פיצויים כספיים מוסכמים כפי שמפורט בנספח ג' – הסכם ההתקשרות.

12.9. בקרה ודוחות תקופתיים

- 12.9.1. הקבלן יפיק דוחות חודשיים על פעילות המערכת, הכוללים:
א. מספר פעולות שנרשמו במערכת לפי סוג.
ב. מספר המסמכים שנשרקו.
ג. נתוני תקלות – מספר, משך, טיפול.
ד. נתוני אבטחת מידע – ניסיונות חדירה, אירועי סייבר.
ה. סטטוס ממשקים פעילים.
12.9.2. המזמין רשאי לבצע ביקורות פתע במערכת, לדרוש לוגים, לבדוק הרשאות משתמשים ולהטיל סנקציות בגין חריגות.

12.10. אחריות הקבלן

- 12.10.1. הקבלן אחראי במלואו לכל נזק, אובדן נתונים, פגיעה בפרטיות או אירוע אבטחת מידע הנובעים ממעשיו או ממחדליו.
12.10.2. הקבלן יתחייב לביטוח אחריות מקצועית וביטוח סייבר בהתאם לסכומים שנקבעו בנספח ג' (2).
12.10.3. בתום ההתקשרות, הקבלן ימסור למזמין את כל הנתונים והמסמכים בפורמט מלא, עדכני וקריא, ולא יותיר בידי עותקים נוספים.
12.10.4. מחיקת נתונים תבוצע בפיקוח המנהל ותתועד בפרוטוקול חתום.

13. הוראות כלליות

13.1. כללי

- 13.1.1. הקבלן מתחייב למתן שירותים בהתאם לכל דין, לרבות חוקי המדינה, התקנות, הכללים, אמות המידה לשירות, הנחיות הרגולטורים והוראות המזמין, כפי שיהיו מעת לעת.
- 13.1.2. ההתקשרות עם הקבלן היא התקשרות במתכונת קבלן עצמאי. לא יתקיימו יחסי עובד-מעביד בין המזמין לבין הקבלן ו/או עובדיו, ולא תקום לעובדים כל זכות כלפי המזמין.
- 13.1.3. הקבלן יישא במלוא האחריות להעסקת עובדיו: שכר, זכויות סוציאליות, תנאי העסקה, חוקים סוציאליים ותשלומים למוסדות המדינה.
- 13.1.4. הקבלן יפעל לפי עקרונות של: אמינות, שקיפות, שוויון, שמירה על סודיות, הגינות, מתן שירות איכותי ועמידה מלאה בזכויות הצרכנים.

13.2. כפיפות, פיקוח ובקרה

- 13.2.1. הקבלן יהיה כפוף למנהל המזמין ויפעל על פי הנחיותיו, לרבות הנחיות שניתנו בכתב או בעל פה במהלך העבודה השוטפת.
- 13.2.2. המזמין יפעיל מערך פיקוח הכולל:
- ביקורות פתע במשרדי הקבלן, מוקדי השירות ואתרי העבודה.
 - בחינת איכות השירות באמצעות מדדי SLA סקרי שביעות רצון וביקורות טלפוניות.
 - דרישה לקבלת הקלטות שיחות ונתוני מערכת בזמן אמת.
- 13.2.3. הקבלן מחויב לשתף פעולה עם מערך הפיקוח, להעמיד לרשות המזמין מסמכים, דוחות, לוגים, הקלטות ונתוני שירות, בכל עת שתידרש.
- 13.2.4. כל ביקורת של המזמין תלווה בדוח ממצאים; הקבלן יידרש להגיש תגובה בכתב תוך 7 ימי עבודה ולבצע פעולות מתקנות בהתאם לדרישת המזמין.

13.3. סודיות ואבטחת מידע

- 13.3.1. הקבלן מתחייב לשמירת סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע שיגיע אליו במסגרת ההתקשרות, לרבות מידע אישי, פיננסי, טכנולוגי או עסקי של המזמין ו/או לקוחותיו.
- 13.3.2. הקבלן יחתים את עובדיו על הסכמי סודיות ויצרף העתקים למזמין לפי דרישה.
- 13.3.3. על הקבלן לעמוד בהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, התיקונים לחוק, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע).
- 13.3.4. כל שימוש בנתונים ייעשה למטרת מתן השירות בלבד; נאסר על הקבלן לשמור, להעביר או להשתמש במידע לצרכים אחרים.

- 13.3.5. הקבלן יפעיל מערכות אבטחת מידע מתקדמות: הצפנה VPN, מאובטח, בקרת הרשאות, שמירת לוגים, גיבויים ושחזורי מידע.
- 13.3.6. במקרה של אירוע אבטחת מידע או סייבר, הקבלן ידווח מיידית למזמין.
- 13.3.7. איעמידה בהוראות אבטחת המידע ותהווה הפרה יסודית של ההסכם.

13.4. אחריות וביטוחים

- 13.4.1. הקבלן יישא באחריות מלאה לכל נזק, אובדן או פגיעה שייגרמו למזמין, לעובדיו, ללקוחותיו או לצד ג' כתוצאה ממעשה או מחדל של הקבלן ו/או עובדיו.
- 13.4.2. הקבלן יערוך על חשבונו ביטוחים מתאימים בהתאם לנספח ג' (2), וביניהם:
- ביטוח אחריות מקצועית.
 - ביטוח אחריות כלפי צד ג'.
 - ביטוח מעבידים לעובדי הקבלן.
 - ביטוח ציוד ותשתיות המשמשות למתן השירות.
 - ביטוח סייבר ואבטחת מידע.
- 13.4.3. בפוליסות הביטוח יופיע המזמין כ"מבוטח נוסף".
- 13.4.4. הקבלן ימציא למזמין אישורי ביטוח בתוקף בתחילת ההתקשרות ובכל שנה קלנדרית; היעדר אישור מהווה עילה לביטול החוזה.
- 13.4.5. תקרות ביטוח וחריגים ייקבעו בחוזה, והמזמין רשאי לדרוש עדכון בהתאם לצורכי השוק והרגולציה.

13.5. משך ההתקשרות

- 13.5.1. תקופת ההתקשרות הראשונית תיקבע בהסכם ההתקשרות ותהיה ניתנת להארכה בהתאם לשיקול דעת המזמין.
- 13.5.2. המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות בין היתר במקרים הבאים:
- הפרת חוזה יסודית מצד הקבלן.
 - איעמידה ביעדי SLA.
 - חשש לפגיעה בזכויות הצרכנים או באינטרסים הציבוריים.
 - קריסה פיננסית או מבצעית של הקבלן.
- 13.5.3. הודעה על סיום תינתן בכתב, ובדרך כלל בהתראה של 30 יום לפחות, אלא אם מדובר בהפרה יסודית.

13.6. קנסות ופיצויים מוסכמים

- 13.6.1. הקבלן יחויב בפיצויים מוסכמים כספיים בגין כל אחת מההפרות, בהתאם למפורט בנספח ג' – הסכם ההתקשרות ובניהם:
- איעמידה ביעדי שירות. (SLA)
 - אימסירת דוחות תקופתיים במועד.
 - חריגה מהוראות אבטחת מידע.
 - אינוכחות נציגים או מחסור בכוח אדם.
 - הפרות הוראות מנהל המזמין.
- 13.6.2. הפיצויים המוסכמים יהיו בסכומים שייקבעו בנספח ג' - הסכם ההתקשרות וינוכו מהחשבונות השוטפים.
- 13.6.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש פיצוי נוסף בגין נזקים ממשיים שנגרמו לו.
- 13.6.4. תשלום הפיצוי המוסכם לא יפטור את הקבלן מחובתו להמשיך בביצוע השירותים.

13.7. שינויים ותוספות

- 13.7.1. המזמין רשאי להורות על שינוי בהיקף השירותים, בתכולתם, במיקומם או בלוחות הזמנים, והקבלן יהיה מחויב לבצע.
- 13.7.2. בקשות לשינויים יועברו בכתב, והקבלן יידרש להגיש תוך 14 יום תוכנית יישום הכוללת עלויות ולוחות זמנים.
- 13.7.3. שינויים מהותיים בתמורה יחייבו אישור חוזי חתום על ידי שני הצדדים.
- 13.7.4. כל שינוי יתועד בנספח להסכם וייחשב חלק בלתי נפרד ממנו.

נספח ג' - הסכם התקשרות

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ חודש _____ שנת _____

בין :

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ
מרחוב :

מצד אחד

(להלן: "החברה" / "המזמין")

ובין :

מצד שני

(להלן: "הקבלן" / "הספק")

הואיל והקבלן עוסק במתן שירותי גביה ;

והואיל והקבלן מצהיר כי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, כוח אדם וכלל האמצעים למתן שירותי הגביה, ולמתן כלל השירותים הנדרשים למזמין, כפי שמפורט ומוגדר במכרז ובמפרט השירותים הנדרשים (נספח ב') ;

והואיל והקבלן מכיר את כל הדינים המתייחסים לשירות שיינתן והוא מתחייב לפעול על פיהם לרבות השינויים שיחולו בהם מעת לעת ;

והואיל והמזמין מעוניין בקבלת שירותי גביה כוללים ;

והואיל והמזמין פרסם מכרז פומבי מס' 12/2025 למתן שירותי גביה כוללים, הכל כמפורט במסמכי המכרז (להלן: "השירות") ;

והואיל והקבלן הגיש הצעתו למכרז הנ"ל לאחר שקרא והבין את מסמכי המכרז על כלל נספחיו וצורפותיו ולאחר שהבין את אופי תכולת ומהות השירות הנדרש ממנו ;

והואיל והקבלן זכה במכרז ;

והואיל והקבלן מתחייב לפעול בהתאם לכל הוראות הסכם התקשרות זה על צורפותיו ונספחיו ;

והואיל והקבלן מאשר כי אין מבחינתו מניעה משפטית ו/או כלכלית ו/א על פי חוזה ו/או דין ו/או אחרת להתקשרותו בהסכם זה ;

והואיל וברצון הצדדים להסדיר את תנאי ההתקשרות שביניהם ;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1. הקבלן יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל מטעם המזמין שיקבע על ידי מנכ"ל החברה (להלן: "המנהל") ישירות ו/או מיופה כוחו.
- 1.2. המבוא לחוזה זה לרבות כל ההצהרות הכלולות בו והנספחים לחוזה זה לרבות מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
- 1.3. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד, והן לא תשמשנה לפרשנותו של חוזה זה.

- 1.4. ההגדרות שבפרק א' (בסעיף 4), למסמכי המכרז יחולו על חוזה זה ויהיו חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "סעיף ההגדרות").
- 1.5. המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.6. כותרות הסעיפים בחוזה זה הינן למטרות נוחות, ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות.

2. סתירה בין מסמכים

מוסכם במפורש, כי המכרז על שינויו ועדכוניו מחייב את הצדדים ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם התקשרות זה ונספח השירותים המסומן כנספח ב' (ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה), להוראות המכרז - יגברו הוראות החוזה.

3. הצהרות הספק

בחתירתו על חוזה זה מצהיר הקבלן כדלקמן:

- 3.1. הקבלן קרא והבין את כל תנאי המכרז, לרבות כל הנספחים המצורפים לו, וכן את כל הוראותיו של הסכם התקשרות זה כלל נספחיו וצורפותיו ולרבות נספח השירותים הנדרשים המסומן כנספח ב'.
- 3.2. יש לו את הידע, המומחיות, הכישורים, כוח האדם, הציוד והאמצעים הדרושים לשם ביצוע השירותים, והוא מתחייב לבצע ולספק למזמין את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של המנהל מטעם החברה ("המנהל") ומוסכם כי דעתו של המנהל תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות, זאת מבלי לפגוע בזכותו של הספק לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו.
- 3.3. ברשותו מצויים כל הרישיונות והאישורים הנדרשים עפ"י כל דין בקשר עם אספקתם של השירותים מושא המכרז והסכם זה על צרופותיו, וכי אין באספקת השירותים כדי להפר זכויות קנייניות ואחרות, לרבות זכויות יוצרים וכי יש לו זכות לשימוש ו/או שיווק ו/או הפצה בכל התוכנות והמערכות אשר יסופקו במסגרת הסכם זה על-ידו.
- 3.4. ביכולתו לעמוד בכל החובות המוטלות עליו על-פי הסכם זה ו/או ע"פ המכרז ו/או ע"פ כל דין.
- 3.5. הוא ו/או מי שעוסק ו/או יועסק מטעמו הינם בעלי עבר פלילי נקי ולא הורשעו בעבר בעבירות שיש עמן קלון ו/או לא הורשעו במהלך 10 השנים האחרונות בעבירות אלימות או תקיפה הכול בהתאם לדין. הספק מתחייב להעסיק רק עובדים בעלי עבר פלילי נקי כאמור לעיל.
- 3.6. ידוע לו כי לחברה שמורה הסמכות ושיקול הדעת המלא להורות לו על ביצוע פעולות ו/או אין ביצוען, זאת אף אם יש בהוראתה כדי להפחית את הכנסותיו של הספק מגביית החובות וכי לא יהיו לו כל תלויות ו/או טענות ו/או תביעות בקשר עם שיקול דעתה של החברה.
- 3.7. הוא מעוניין לבצע את כל העבודות ולספק את כל השירותים הנדרשים המפורטים ומוגדרים במכרז ובהסכם התקשרות זה ובמפרט השירותים הנדרשים המסומן כנספח ב', עבור החברה, באופן מיומן, מקצועי ויעיל ככל האפשר.
- 3.8. הספק מתחייב לקיים בכל עת את הוראות כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על גבייה בתאגידי מים או רשויות שמספקות שירותי מים שנקבעו על ידי רשות המים. כל שינוי שיידרש במהלך תקופת

ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר ו/או פסיקת בית משפט, ייעשה על חשבון הספק בלבד ובאחריותו, לגבי הוצאות שהוגדרו על חשבוננו.

3.9. הספק מתחייב להופיע לכל הישיבות עם הגורמים המקצועיים בחברה אשר להם קשר לשירותים הניתנים על ידו, כפי שייקבעו על ידי המנהל, וככל שיידרש.

3.10. הספק מתחייב להשתמש בציוד לסוגיו שיעמוד לרשותו על ידי המזמין באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר.

3.11. הספק מתחייב לדאוג לביצוע העבודה ולמלא אחר דרישות ו/או הנחיות המזמין ו/או מי מטעמו, כפי שיינתנו מעת לעת, וכן לפעול בתיאום מלא עם המזמין לצורך ביצוע מתן השירותים נשוא הסכם זה ובכלל זה בכל הנוגע לשימוש במערכות המידע, ציוד כלשהו השייך למזמין, בהתאם להוראות השימוש ו/או הנהלים הנהוגים במזמין; וכן, לבצע כל פעולה, לשם השלמת השירותים ו/או העבודות לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

3.12. הספק מתחייב להשלים את השירותים ו/או העבודות במסגרת לוח הזמנים אשר קיבל מאת המזמין ויקבל מעת לעת.

3.13. הספק מתחייב לפעול בתום לב כלפי המזמין בקשר עם מתן השירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה וכי כל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, יינתנו משיקולי טובת המזמין בלבד ולא משיקולי רווח או שיקולים זרים אחרים.

3.14. הספק לא יהא רשאי להעביר זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה לאדם ו/או גורם אחר, כולן ומקצתן וכל העברה שכזו לא תחייב את המזמין כלל וכלל, והספק ימשיך לחוב באחריות מלאה לחיוביו על פי הסכם זה.

3.15. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל הנוגע למסירת נתונים, מידע (בכתב או בעל פה) ו/או מסמכים המצויים בידו ואשר נוגעים לעניין ביצוע ההסכם והוא ימסרם מיד עם דרישת המזמין.

3.16. הספק מתחייב לשאת בכל העלויות שהוגדרו בהסכם זה על חשבוננו לצורך ביצוע התחייבויותיו. עוד מתחייב הספק לתקן, לשפר ולהחליף את כל הטעון תיקון, שיפור והחלפה מיד עם קבלת הודעה מאת החברה, בדבר הצורך בכך ועל חשבון הספק.

3.17. הספק מתחייב למסור לידי המזמין דו"חות בקשר עם מתן השירותים בהתאם לדרישות המזמין וככל שיידרש.

3.18. הספק מתחייב בזאת, כלפי המזמין, לבצע את שירותי הגביה הכוללים, לרבות כל האמור במפרט השירותים, המצורף כנספח ב' למכרז ולהסכם התקשרות זה, והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

4. **תקופת ההתקשרות:**

4.1. תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה תהא 24 חודשים.

4.2. לחברה בלבד שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת התקשרות עם הספק, לשלוש תקופות נוספות, בנות 12 חודשים כל אחת (להלן: "**תקופות הארכה**").

4.3. הסכם התקשרות זה **יוארץ באופן אוטו'**, למעט אם החברה תודיע לספק לפחות 60 יום טרם תום תקופת ההתקשרות ו/או תקופת הארכה בהתאמה, על רצונה לסיים את ההתקשרות ולא להאריך את ההסכם ו/או על רצונה של החברה להאריך את ההסכם בתקופה הקצרה מ- 12 חודשים.

- 4.4. מובהר כי בתקופת הארכה יחולו כל הוראות המכרז והסכם התקשרות זה למעט אם יוסכם מפורשות אחרת ובכתב.
- 4.5. תקופת ההתקשרות תחל להימנות החל ממועד תחילת העבודה כפי שיצוין על גבי "צו התחלת העבודה" שיימסר לספק.
- 4.6. לחברה שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להודיע על הפסקת ההתקשרות עם הספק, וזאת בהתראה בכתב 90 ימים לפני סוף ההתקשרות, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה כנגד החברה בגין כך, מלבד קבלת התמורה בגין עבודות ושירותים שבוצעו בפועל עד למועד סיום ההתקשרות.
- 4.7. **באם עשתה החברה שימוש בזכות האמורה בסעיף קטן 4.6 בשל כניסתו לתוקף של חוק ו/או הוראה מנהלית ו/או חוזר מנכ"ל מחייב וכדו' תהא רשאית החברה להודיע על ביטול מיידי של הסכם זה ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בגין כך.**

5. סיום ההתקשרות

- 5.1. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אומן מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערערו יחסי האומן יהא רשאי המזמין להודיע לספק על ביטולו המיידי של חוזה זה ללא כל הודעה מוקדמת, ובמקרה כזה ידאג הספק לפעול כאמור בסעיפי המשנה של סעיף זה, והוא לא יהיה זכאי לכל פיצוי מכל מין וסוג שהוא.
- 5.2. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות לידי נציג המזמין או לידי חברה אחרת שתכנס בנעליו של הספק, כאשר בכלל "העברת השירות" יכלול העברה של כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת הממוחשבת, לרבות ההצעות, ההמלצות, מסמכים שהוכנו על ידי הספק במסגרת חוזה זה וכיוצ"ב. כל אלו, יועברו על ידו של הספק לידי נציג המזמין או למי שהמזמין יורה ולשביעות רצונו המלא של המזמין. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לקבלת כל תשלום שהוא מהמזמין, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירות והנתונים למזמין ו/או לחברה אחרת.
- 5.3. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יאפשר הספק, בכפוף להסכמתו של העובד וכל צד שלישי רלבנטי, מעבר של עובדי הגבייה מטעמו לרשות המזמין ו/או הספק החדש שייבחר.
- 5.4. הספק יעביר למזמין, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה וכן בהתאם לנדרש במסמכי המכרז, את כל המידע ונתוני החיובים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור המזמין עפ"י הסכם זה. מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל שבוצעו במהלך עבודתו השוטפת של הספק בתקופת ההסכם.
- 5.5. המידע הנ"ל על כל החיובים שהיו בטיפול הספק יכלול: איתורי כתובות, חשבוניות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פרוט כל פעילות הגבייה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הספק עבור המזמין.
- 5.6. מוסכם בזאת כי כל המידע שפורט לעיל הינו רכוש הבלעדי של המזמין.

5.7. מודגש ומובהר בזאת, כי הספק לא יהיה זכאי לתשלום בגין הוצאות אכיפה מנהלית שנגבו ו/או ייגבו לחשבון ו/או לזכות המזמין לאחר סיום מועד תקופת ההתקשרות ו/או האופציה.

6. התמורה והתשלום:

6.1. בתמורה למתן השירותים ולקיום כל התחייבויות הספק על פי הסכם התקשרות זה על צרופותיו לרבות כלל התחייבויות הספק על פי נספח ב' (מפרט השירותים הנדרשים), יהיה זכאי הספק לתמורה כדלקמן:

6.1.1. בהתאם להצעת המחיר של הספק במכרז (נספח ד'), יהא הספק זכאי לתמורה בסך של _____ אחוז מהגביה החודשית (שוטפת ופיגורים) כהגדרתה בסעיף ההגדרות (להלן: "התמורה").

יובהר, כי התמורה המגיעה לקבלן לא תישא ריבית ולא תוצמד למדד כלשהו, לאורך כל תקופת ההתקשרות בין הצדדים (לרבות בתקופת/ות האופציה ככל ותמומשנה).

6.2. מובהר כי התמורה שתשולם לספק, על בסיס עמלת מחזור תהיה מתוך התקבולים שנפרעו ונרשמו בספרי המזמין ככאלה, "כסף בקופה".

בהתאם לאמור יובהר, כי ככל ושולמה לספק תמורה בגין תשלום שדווח ו/או נקבע כי "נפרע" ולאחר מכן ומכל סיבה שהיא התברר כי אותו התשלום לא נפרע ו/או הוחזר ו/או חזר ו/או בוטל, הרי שמהתמורה המגיעה לספק יקוזז סכום התמורה ששולם לו בגין אותו תשלום שלא נפרע ו/או הוחזר ו/או חזר ו/או בוטל.

6.3. מובהר כי החברה תהא רשאית לקזז מהתמורה המגיעה לספק כל קנס ו/או פיצוי שהיא תהא זכאית לקבל מידי הספק על פי הוראות המכרז ו/או הסכם זה על צרופותיו.

6.4. מוסכם כי חובות אשר יגבו בהסדרי תשלום, לרבות בהמחאות דחיות יחשבו לתשלום בפועל במועד פירעונם. עם זאת, הקבלן לא יהיה זכאי לתמורה בגינם במקרה בו מועד פירעונם יחול לאחר תום תקופת ההתקשרות, ולא תהיה לספק/קבלן כל טענה ו/או תביעה כנגד החברה בשל כך.

6.5. מובהר כי הספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין דרישות בגין חובות, שהוצאו לפני מועד תחילת ההתקשרות, למעט במקרים בהם נדרש הספק לבצע פעולות אכיפה על מנת לגבות חובות אלו.

6.6. מוסכם כי ככל שהספק יעשה פעולות אכיפה לגביית חובות, אשר לא יגיעו לסיומם במהלך תקופת ההתקשרות, הספק לא יהיה זכאי לתשלום בגין ההוצאות שביצע בקשר עם גביית החובות לאחר תום תקופת ההתקשרות ככל שאלו ייגבו.

6.7. מוסכם ומובהר כי הספק לבדו יישא בעלויות בגין הוצאות התפעול בגין האכיפה המנהלית לגבי הפריטים כפי שמוזכר במסמכי המכרז על צרופותיו, ולרבות, אך לא רק התקשורת, הדיור הדפוס ועיקולי הבנקים שיוצאו לחייבים.

6.8. באחריות הספק להגיש חשבון חודשי על סך התמורה שמגיעה לו, לחברה וזאת אחת לחודש ולא יאוחר מתאריך ה- 10 בכל חודש. החשבון יוגש בצירוף כלל הדוחות הנדרשים המפורטים בנספח ב' – מפרט השירותים. מובהר כי, חשבון שיוגש ללא דוחות אלו, לא ייחשב כחשבון שהוגש, ומניית ימי ההתשלום תחל רק לאחר קבלת הדוחות המלאים הנדרשים.

6.9. לחשבון החודשי יצרף הספק דוח אשר מכיל את פירוט השירותים שביצע בתקופת החשבון ולרבות רשימת החייבים, הסכום שנגבה בגין כל דוח (יש לבצע חלוקה בין הקרן, הריבית, הקנסות, ההוצאות וכיוצ"ב).

6.10. החשבון החודשי ייבדק על ידי החברה, ויאושר או יוחזר לתיקון בתוך 21 ימים מיום הגשתו, על פי ובכפוף לתנאים לעיל.

6.11. התמורה שתאושר, תשולם בהתאם לתנאי התשלום הקבועים בחוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017.

6.12. התמורה לעיל, מהווה תמורה סופית ומוחלטת והינה כוללת את כל ההוצאות הכרוכות בהענקת השירותים. מובהר כי מעבר לתעריפים הנקובים לעיל, הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת בגין השירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה.

וכי מובהר, שהספק יישא בעצמו בלבד בכל סוג הוצאה, כולל כל ההוצאות לצדדים שלישיים הנדרשת לצורך הספקת השירותים לסוגיהם לרבות ביצוע כל הפעולות, להעמדה של כל האמצעים לסוגיהם לרבות האנושיים, הטכנולוגיים והדיגיטליים שיועמדו גם לשימוש צרכני החברה, ובכל הוצאה אחרת הנדרשת לביצוע על ידי הספק לחיוב, לגביה, לאכיפה לרבות לצורך גבייה של חובות וכן להספקת כלל השירותים הנדרשים ממנו לסוגיהם.

7. הגדרת היחסים בין הצדדים

7.1 מוסכם בין הצדדים כי יחסי הצדדים על פי הסכם זה הינם יחסי מעסיק - קבלן עצמאי, וכי בין החברה לבין הספק ו/או עובדיו אין ולא יהיו כל יחסים משפטיים אחרים זולת אלה.

7.2 למען הסר ספק, הצדדים מצהירים בזה, כי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין עובד של הספק ו/או אדם מטעמו לבין החברה יחסי עובד-מעביד ו/או שליח-שלוח ו/או שותפות מכל סוג שהוא, וכי כל העובדים והמועסקים שיועסקו על ידי הספק לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה יהיו וייחשבו כעובדיו או מועסקיו של הספק בלבד. ככל ויוחלט בעניין זה אחרת על ידי ערכאה משפטית ו/או אחרת הרי שהספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה בגין כל תשלום שהיא תחוייב לשלם בעקבות החלטה כנ"ל.

7.3 מוסכם כי כל התשלומים לעובדיו של הספק ו/או מועסקיו (לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור, שכן עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי וכל תשלום סוציאלי אחר) וכל יתר ההוצאות וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם העסקתם יחולו על הספק, והוא בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של מי מעובדיו ו/או הפועלים מטעמו ו/או המועסקים על-ידו הנובעת מיחסי העבודה בינו לבין התובע ו/או מן היחסים החוזיים ביניהם, החברה לא תהיה אחראית לכל האמור, בכל אופן וצורה שהם.

8. ערבות ביצוע

8.1 להבטחת מילוי כל התחייבויותיו לפי המכרז והסכם התקשרות זה, ימציא הספק לחברה, בתוך 14 ימים ממועד החתימה על הסכם התקשרות זה, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, ערוכה לטובת החברה בסך של 150,000 ₪ (במילים: מאה חמישים אלף ₪) (להלן: "**הערבות**" / "**ערבות הביצוע**").

8.2 תוקפה של הערבות יהיה עד לתום 90 יום ממועד סיום ההתקשרות או לאחר כל תקופת הארכה, ככל שיהיו. ככל שעומד לפוג תוקפה של הערבות במהלך תקופת ההתקשרות, באחריות הספק לחדש את תוקפה לפחות 30 יום טרם מועד פקיעת תוקפה של הערבות. סעיף זה הינו תנאי יסודי, אי הארכת הערבות מהווה עילה לחילוט מלוא סכום הערבות.

- 8.3 נוסח הערבות יהיה בהתאם לנספח ג' (1) המצ"ב להסכם התקשרות זה.
- 8.4 החברה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות כולו או חלקו, בפעם אחת או במספר פעמים, בהתאם שיקול דעתה הבלעדי ולהיפרע מהספק באמצעותו.
- 8.5 בכל מקרה בו הערבות ו/או חלקה יחולטו, יהיה על הספק להמציא לחברה ערבות חדשה בהתאם לנספח ג' (1) בתוך 7 ימים מיום חילוט הערבות.
- 8.6 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מזכויות החברה ו/או מאיזה מהסעדים העומדים לרשותה ע"פ הסכם התקשרות זה ו/או ע"פ דין.

9. הפרות

- 9.1 מבלי לגרוע בזכותה של החברה לפי יתר הוראות הסכם התקשרות זה, מוסכם כי הוראות סעיפים: 3, 7, 8 הינם יסודיים ועיקריים.
- 9.2 מובהר כי במקרה של הפרת הוראה יסודית, מהוראות ההסכם, תשלח החברה הודעה בדבר ההפרה לספק, ובו תינתן לספק תקופה בת 7 ימים לתקן את ההפרה. היה והספק לא יתקן את ההפרה כאמור, תהא החברה רשאית לבטל את ההסכם, כל זאת מבלי לפגוע בזכותה של החברה לכל פיצוי ו/או סעד נוסף המוקנה לה על פי ההסכם ו/או ע"פ דין.
- 9.3 מבלי לגרוע מן אמור לעיל, מוסכם כי החברה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בטרם תום תקופת ההתקשרות, ללא מתן הודעה מוקדמת, ומבלי שתידרש לשלם לספק פיצוי ו/או תשלום כלשהו, בקרות אחד או יותר מהמקרים הבאים:
- 9.3.1 הוגשה נגד הספק התראת פשיטת רגל ו/או הוגשה נגדו בקשה לפירוק;
- 9.3.2 ניתן נגד הספק צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקים;
- 9.3.3 הספק נקלע למצב המונע ממנו להמשיך בפעילות סדירה.
- 9.3.4 הספק הורשע בעבירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום פלילי בעבירה שיש עימה קלון.
- 9.3.5 הספק הפך לבלתי כשיר לביצוע פעולות משפטיות.
- 9.4 במקרה בו יגיע ההסכם לסיומו בנסיבות כמתואר לעיל, החברה לא תישא בתשלום לספק למעט בגין שירותים שכבר ניתנו על ידו בפועל והוא זכאי בגינם לתמורה לפי ס' 6 לעיל.

10. אחריות ושיפוי

- 10.1 הספק לבדו יהיה אחראי לשירותים המוענקים על-ידו בקשר עם המכרז ו/או הסכם התקשרות זה. בתוך כך מובהר כי הספק יהיה האחראי הבלעדי לבדיקת תקינות השירותים והפעולות שהוא מעניק, זאת אף במקרה בו ניתן אישורה של הרשות לביצוע הפעולות (באחריות הספק לוודא שלא חלה התיישנות, שכתובות החייבים מעודכנות, שסדר הפעולות נשמר כדיון, שהוא ועובדיו פועלים בהתאם לכלל הנחיות הדין והחברה וכו').
- 10.2 הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או אובדן, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לחברה, לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות מקצועית או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.
- 10.3 הספק יהיה אחראי לכל הפסד ו/או נזק כספי, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לחברה, אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.

- 10.4 הספק פוטר את החברה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה מכל אחריות לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד כפורט בסעיף זה לעיל.
- 10.5 הספק מתחייב לשפות ולפצות את החברה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד שיגרם לה ו/או לצד ג' כלשהו, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לחברה.
- 10.6 הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את החברה ו/או צד ג' כלשהו בגין כל תביעה שתוגש כנגדה ו/או כל סכום בו תחוייב החברה על פי פסק דין חלוט, ככל ויקבע כי האחריות לנזק מוטלת על החברה ו/או הספק ונגרמה עקב ביצוע השירותים בהתאם למכרז ולהסכם התקשרות זה. בכל מקרה בו תוגש תביעה כנגד החברה, אשר עילתה בשירותים שהוענקו ע"י הספק, היא תודיע לספק על קיומה של התביעה בהקדם המידי, ותאפשר לו להתגונן ולהגן על החברה מפניה על חשבונו.

11. ביטוח

11.1 מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי מסמכי ההסכם ומאחריותו לנזקים להם הוא אחראי ומבלי לגרוע מהוראות הדין, מתחייב הספק לפני מועד החתימה על הסכם זה ו/או לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (המוקדם משניהם), לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת מתן השירותים נשוא הסכם זה בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי הסכם זה (להלן: "אישור ביטוחי הספק") המהווים ביחד ולחוד חלק בלתי נפרד ממנו, אצל חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל (להלן: "ביטוחי הספק") :

(א) אחריות כלפי צד שלישי.

(ב) חבות מעבידים.

(ג) ביטוח כספים כולל נאמנות עובדים.

(ד) ביטוח רכוש מעוקלים (אש מורחב).

11.2 במועד חתימת הסכם זה הספק מתחייב להמציא לידי החברה ולא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים בקשר עם הסכם זה (המוקדם משני המועדים), אישור בדבר עריכת ביטוחי הספק בהתאם לנוסח "אישור ביטוחי הספק", המצורף להסכם זה על תיקונו ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, כשהוא חתום כדין על ידי החברה המבטחת (בנוסחו המקורי) ואינו מסויג.

(א) מוסכם בזה כי המצאת אישור בדבר עריכת הביטוח כאמור, לא תפגע ו/או לא תגרע מהתחייבויות הספק על פי הסכם זה.

(ב) מוסכם בזה על הספק כי המצאת אישורי ביטוחי הספק (הינה תנאי יסודי בהסכם זה וללא המצאת אישור ביטוחי הספק (ג' 1) לא יוכל הספק להתחיל ו/או להמשיך במתן השירותים, נשוא הסכם זה.

11.3 ביטוחי הספק יכסו בין היתר גם את אחריות הספק בגין וכלפי קבלנים וקבלני משנה של הספק, ויכללו את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו (להלן: "יחיד המבוטח"), היה וייתבעו בשל מעשיו ו/או מחדליו של הספק ויכללו את פרקי הבטוח המפורטים בהסכם זה לרבות בנספח אישור ביטוחי הספק).

11.4 על הספק להחזיק בתוקף את כל הביטוחים הנדרשים בקשר עם השירותים בקשר עם הסכם זה, במשך כל התקופה בה יהיה הסכם זה בתוקף. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, את ביטוח אחריות מקצועית, על

הספק להחזיק בתוקף כל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה על נספחיו.

11.5. הספק מתחייב לבטח כל רכוש המובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו ו/או עבורו בקשר למתן השירותים לרבות את הציוד, שהובא ויובא לצורך מתן השירותים וכן את רכוש המעוקלים עד לסך 500,000 ₪ על בסיס נזק ראשון, (סעיף 1 "אש מורחב" לנספח אישור ביטוחי הספק) שיוחזקו על ידו במסגרת אכיפת גבייה (עיקול מיטלטלין). הספק מתחייב כי בכל ביטוחי הרכוש של הספק (אם וככל שייערכו) לרבות פוליסת אש מורחב, כאמור, ייכלל סעיף מפורש בדבר ויתור על כל זכות תחלוף (שיבוב) של מבטחי הספק כלפי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

11.6. פוליסת ביטוח האחריות כלפי צד שלישי הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 2 לנספח אישור ביטוחי הספק (ג' 2) תורחב לשפות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו (להלן: "**יחיד המבוטח**") כמבוטחים נוספים היה ותוטל על מי מהם אחריות למעשה ו/או מחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו בכפוף לסעיף "אחריות צולבת" על פיו יראו את הביטוחים כאילו נערכו בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

11.7. פוליסת ביטוח חבות מעבידים הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 3 לנספח אישור עריכת ביטוחי הספק תורחב לכלול את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו היה וייקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית כלשהי (להלן: "**מקרה ביטוח**") שייגרמו למי מהעובדים המועסקים על ידי הספק בקשר עם הסכם זה, תוך כדי ועקב עבודתם, כי הינם נושאים בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק ו/או לעניין חבות הספק כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידו.

11.8. פוליסת ביטוח כספים הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 4 לנספח אישור ביטוחי הספק תורחב לכסות מקרה ביטוח הנובע מתרמית, מעילה באמון של הספק ו/או מי מעובדיו על ידי הספק. הפוליסה תורחב לכלול את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו כמבוטחים נוספים היה וייתבעו בשל מעשי ו/או מחדלי הספק. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, ייכלל בפוליסה סעיף מפורש בדבר ויתור על כל זכות תחלוף (שיבוב) של מבטחי הספק כלפי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

מוסכם בזה כי תגמולי הביטוח בגין "מקרה ביטוח" המכוסה על פי תנאי הפוליסה לביטוח כספים, עבור כספי החברה ישולמו ישירות לחברה, אלא אם הורה החברה בכתב למבטח לשלם ישירות לספק.

11.9. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחים הנ"ל, רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנוספים ו/או המשלימים ולגרום לכך כי בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים אשר יערוך הספק מעבר למצוין לעיל ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות התחלוף (שיבוב) כלפי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף (שיבוב) לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

11.10. למען הסר ספק מובהר בזאת כי סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המתחייבים מן האמור בהסכם זה ובאישור עריכת ביטוחי הספק (, הינם דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לנזקים ו/או לחביות ולקבוע את סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי החברה ו/או מי מטעמו בכל הקשור לסכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המינימאליים כאמור לעיל ולהלן.

11.11. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם שלח לספק ולחברה הודעה בכתב בדואר רשום 60 (שישים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי הספק יתחייבו כי לא יהיה תוקף לביטול ו/או שינוי לרעה שכאלו לגבי החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו אם לא נשלחה הודעה בכתב כאמור לעיל ובטרם חלוף 60 (שישים) הימים ממועד משלוח ההודעה.

11.12. בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע לספק ולחברה כי איזה מבין ביטוחי הספק על פי הביטוחים שנערכו לפי **Error! Reference source not found.** לעיל, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא לחברה אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה של הביטוח הקודם, כאמור לעיל.

11.13. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהם יבוצעו ו/או יינתנו על ידי קבלן משנה מטעם הספק, מתחייב הספק לדאוג כי קבלני המשנה אשר יועסקו על ידו במתן השירותים או בקשר עמם, יערכו ויקיימו אף הם את כל הביטוחים הנדרשים על פי סעיף זה (ביטוח) לרכושם ולאחריותם, וכי ביטוחים אלו יכללו את כל התנאים, ההרחבות והויתורים על זכויות התחלופה (שיבוב) הנדרשים בביטוחי הספק, כמפורט לעיל ולהלן, לרבות בנספח אישור ביטוחי הספק. הספק אחראי לוודא כי בידי קבלני המשנה המועסקים על ידו תהיינה פוליסות ביטוח תקפות בהתאם למפורט בהסכם זה, לרבות בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים ב (אישור ביטוחי הספק) אולם מובהר בזאת במפורש כי אין בעריכת הביטוחים ע"י קבלני משנה כל שהם כדי לפטור את הספק מאחריותו ע"פ הסכם זה.

11.14. מובהר בזאת, כי הספק יישא באחריות על פי דין כלפי החברה בגין השירותים הניתנים לחברה בקשר עם הסכם זה, לרבות שירותים אשר יבוצעו ו/או יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, והספק הוא שיהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את החברה בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם לו, במישרין ו/או בעקיפין, עקב השירותים שניתנו על ידי מי מקבלני המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה באיזו מהפוליסות המפורטות בנספח אישור ביטוחי הספק ובין אם לאו.

11.15. ביטוחי הספק ייכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי החברה וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי החברה. לרבות כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א – 1981 ולרבות כל טענת "ביטוח כפל" כלפי החברה וכלפי מבטחיו.

11.16. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי בגינו על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישורי ביטוח הספק (והוא פוטר בזאת את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל אחריות לנזק כאמור (לרבות בגין ההשתתפות העצמית המוטלת על הספק). אולם מוסכם בזה כי הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם למקרה הביטוח בזדון.

11.17. הספק מתחייב לשלם את דמי הביטוח בגין הפוליסות המפורטות באישור ביטוחי הספק (וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר להן 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 הספק כי את ביטוח אחריות מקצועית יחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה.

11.18. הספק מתחייב להודיע לחברה על כל אירוע אשר הובא לידיעתו העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוח רכוש (אש מורחב), כספים, נאמנות עובדים, אחריות מקצועית, אחריות כלפי צד שלישי או חבות מעבידים. כן מתחייב הספק לשתף פעולה עם החברה, ככל שהדבר אינו נוגד את אינטרס הספק, ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר החברה יחליט להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויות החברה על פי ביטוחי הספק.

11.19. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק יהיה אחראי לשפות את החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרה ו/או אי קיום של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו בקשר עם הסכם זה.

11.20. 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 הספק, לא יפגעו בזכויות החברה ו/או מנהליו ו/או עובדיו לקבלת שיפוי על פי ביטוחים אלו.

11.21. לא יאוחר מ - 14 (ארבע עשר) ימים ממועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור ולהפקיד את אישור עריכת הביטוח) כאמור בסעיף **Error! Reference source not found.** לעיל, בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת, הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור ביטוחי הספק (), במועדים הנקובים, מדי תקופת ביטוח וכל עוד הינו מחויב בעריכת הביטוחים בהתאם לאמור בהסכם זה על נספחיו.

11.22. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת "אישור ביטוחי הספק" () כאמור, הינה תנאי מתלה ומקדים לתחילת ו/או להמשך מתן השירותים והחברה יהיה רשאי למנוע מהספק את תחילת ו/או המשך מתן השירותים כאמור במקרה שהאישור כאמור, לא הומצא במועד המוסכם כנדרש.

11.23. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי הספק, המצאתם ו/או בבדיקתם ו/או אי בדיקתם, על ידי החברה ו/או בשינויים, כדי להטיל אחריות כלשהי על החברה ו/או על מי מטעמו ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על החברה ו/או על מי מהבאים מטעמו.

11.24. החברה רשאי (אך לא חייב) לבדוק את אישורי הביטוח שיומצאו על ידי הספק כאמור לעיל והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויותיו על פי סעיף 11 זה (ביטוח).

11.25. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות הביקורת של החברה ביחס לאישורי הביטוח וזכותו לבדוק את אישורי הביטוח ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על החברה ו/או על מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

11.26. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי החברה יהיה רשאי לעכב כל סכום לו הינו זכאי על פי האמור בסעיף 11 זה (ביטוח), מהתמורה העומדת לזכות הספק בקשר עם ההתקשרות נשוא הסכם זה ובתנאי שהודיע על כך להספק, בכתב, 14 (ארבע עשרה) ימים מראש.

11.27. מוסכם בזה על החברה כי עם תשלום תגמולי הביטוח במלואם ויישוב התביעה בהתאם למוסכם על ידי החברה, יושב להספק הסכום המעוכב בניכוי הוצאות שנגרמו לחברה (באם נגרמו) בקשר עם התביעה לתגמולי הביטוח, כאמור.

- 11.28. מוסכם בזה במפורש כי האחריות לתשלום דמי הביטוח וההשתתפות העצמית באשר לביטוחי הקבלן חלה על הספק בלבד, ובכל מקרה לא על החברה ו/או על מי מטעמו.
- 11.29. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בהסכם זה לעיל, מתחייב ההספק 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 העבודות ו/או 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.
- 11.30. מובהר בזאת, כי כל הוראה בסעיף 11 זה בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות ההסכם בדבר אחריותו הבלעדית של הספק לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בהסכם זה ו/או על פי הדין.
- 11.31. מובהר, כי הוראות סעיף 11 זה (ביטוח) זה הנן מעיקרי ההסכם, והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 11.32. הספק אחראי לדווח בכתב, לחברה ולמבטח אשר ערך את הביטוחים על פי סעיף 11 זה (ביטוח), על כל מקרה בו נדרש בכתב לפצות תובע בקשר למתן שירותי הגביה ו/או על התקיימות אירוע, מעשה או מחדל אשר עלול להוליד (במוקדם או במאוחר) תביעה נגדם אף אם לא נמסרה להם הודעה כאמור, הספק יהא אחראי בלעדית בגין התוצאות הנובעות מאי קיום תנאי סעיף זה.

12 פיקוח

- 12.1 יובהר, כי סמכות בענייני כספים, תמורה, תקציב, נהלי עבודה וכיו"ב, יהיו באישור מראש ובכתב של המנהל מטעם החברה / המזמין, בלבד.
- 12.2 הנחיות והוראות המנהל לספק אשר ימסרו במהלך ביצוע העבודות או מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהיו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הספק והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הספק במכרז.
- 12.3 הספק יהא עצמאי בביצוע התחייבויותיו לפי חוזה זה, אך יהיה כפוף להוראות החוזה, הוראות נספח ב' "מפרט השירותים הנדרשים", הוראות המזמין, הוראות המנהל או נציג אחר מטעמו, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לעניינים אשר מצויים באחריות המזמין.
- 12.4 למנהל מטעם החברה/ המזמין או מי מטעמו שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים ו/או העבודות הניתנים על ידי הספק מבוצעים כראוי על פי תנאי חוזה זה ונספחיו.
- 12.5 המזמין באמצעות המנהל או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן ביצוע העבודות או מתן השירותים, כשירותים של העובדים, והאמצעים בהם משתמש הספק לצורך מתן השירותים ולרבות את מידת עמידתו של הספק בתנאי החוזה ומילוי אחר הוראות המזמין.
- 12.6 קבע המנהל מטעם החברה או מי מטעמו כי העבודה או השירותים לא בוצעו במומחיות ובמיומנות ראויה או אינה תואמת את התכניות ונספחי המכרז או את הוראות חוזה זה ו/או את הוראות מפרט השירותים הנדרשים המצורף כנספח ב' למכרז זה, ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם ראויים לבצע את העבודות או השירותים, תהא קביעתו סופית והספק מתחייב לפעול כפי שיוורה לו המנהל או מי מטעמו.
- 12.7 אם קצב ביצוע העבודות, השירותים או כל חלק מהם הינו איטי מדי לדעת המנהל מכדי להבטיח את גמר העבודות או מתן השירותים בזמן הנדרש, יודיע על כך המנהל לספק בכתב, וזה ינקוט באמצעים

מתאימים לשם החשת העבודה או מתן השירות - כפי שאישר המנהל - אך בתנאי ששום צעד מהצעדים שינקטו על ידי הספק והמאושרים על ידי המזמין ולרבות (אך לא אלה בלבד), עבודה בשעות נוספות, עבודה בלילה, או בימי שבתון, לא יזכו את הספק בכל תשלום נוסף עבור נקיטת צעדים אלה.

12.8 במקרה והתקדמות העבודה ו/או מתן השירות לא תתקן תוך 7 ימים מיום הודעתו של המזמין לספק, וקיים חשש כי הספק לא יסיים את ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה בהתאם לסד הזמנים אשר נקבע, יהא המזמין זכאי בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הספק או השירות הניתן על ידו ולהמשיך את העבודות או השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הספק, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הספק.

12.9 בכל מקרה בו הספק לא יסיים את ביצוע השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר סופק לו על ידי המזמין ובהתאם להתחייבויותיו עפ"י חוזה זה, יהיה עליו לשלם פיצויים קבועים ומוסכמים מראש כמפורט בסעיף 15.9 להסכם זה להלן.

12.10 הספק מצהיר כי ידוע לו כי מועד התחלת ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים וכן מועד סיום ביצוע העבודות או השירותים וקבלתן על ידי המנהל, הנם תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. הספק יהיה אחראי לכל נזק או איחור שיגרמו בהשלמת ביצוע השירותים למעט מקרים של כוח עליון כגון: אסון טבע או מלחמה הכרוכה בפלישת כוחות מזוינים של מדינת אויב. עם זאת מובהר כי המצב הביטחוני ביהודה ושומרון לא יהווה סיבה לאי קיום התחייבות הספק על פי הסכם זה.

12.11 נפסלו העבודות ו/או השירותים או חלק מהם או נתקבלו הוראות מצד המנהל כאמור, יהיה חייב הספק למלא את הוראותיו של המנהל הן ביחס לשינויים, תיקונים, תוספות או הפחתות, בעצמו או על ידי אחרים על חשבון הספק. הספק יהיה חייב לשלם למזמין את מלוא ההוצאות והנזקים שנגרמו או שיגרמו לו כתוצאה מן העבודות ו/או השירותים שנפסלו.

12.12 אם לדעת המנהל אין הספק מקיים הוראותיו כנדרש, יהא המזמין זכאי - נוסף לכל סעד אחר - למסור את ביצוע העבודות ו/או השירותים כולם או חלקם לידי אחרים על חשבון הספק והספק יאפשר למזמין לבצע את שהוטל עליו, על פי הוראות המנהל, באמצעות אחרים וכן מתחייב הספק למסור לידי המזמין ו/או גורם אחר עליו יורה המזמין כל חומר ו/או מידע נדרש.

12.13 מובהר כי אף על פי שקיימת זכות למזמין לפקח על מהלך העבודות בביצוע העבודה ו/או השירותים, לא יפורש חוזה ההתקשרות או סעיף אחר מסעיפיו באופן אשר משחרר את הספק מאחריות לטיב העבודה ו/או השירותים בהתאם למפרט ולתנאי החוזה.

12.14 מובהר בזה, כי הפיקוח מכוון להבטחת קיום התחייבויותיו של הספק על פי החוזה בכל תקופת ההתקשרות, והשגחת המזמין אינה מקטינה את אחריות הספק לביצוע לפי פרטי מסמכי המכרז, המפרט והחוזה. הקביעה של המזמין באמצעות המנהל ו/או מי שמונה לצורך כך מטעמו, בדבר אם הספק ביצע את העבודה לפי הנדרש ו/או לפי לוח הזמנים, תהא סופית ומכרעת.

13 זכות עכבון וסעדי ביניים

13.1 למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר, כי לספק לא תהיה כל זכות עיכבון בצידוד ו/או נכס ו/או מידע השייך למזמין ו/או מי מטעמו, בשום מקרה ונסיבותיו, ולרבות ביחס ל משרדי המזמין ו/או למידע אשר יימסר לרשותו של הספק במסגרת השירות.

13.2 מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, לא יהא הספק רשאי לדרוש כל צד ביניים אשר ימנע מהמזמין שימוש במשרדים ו/או המשך פעולות הגביה באמצעות צד ג' כלשהו וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של המזמין על פי חוזה זה ועל פי כל דין.

14 המחאת זכויות

14.1 הספק אינו רשאי להמחות, להסב, ו/או לשעבד לאחר, או לאחרים את זכויותיו או חובותיו, לפי חוזה זה, כולן או חלקן, או כל טובת הנאה על פי החוזה, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.

14.2 הספק אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירות, כולו או חלקו, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע החוזה, **אלא בהסכמת המזמין מראש ובכתב**. יש לציין, כי העסקת עובדים ע"י הספק, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע השירות לאחר.

15 פיצויים מוסכמים

15.1 הספק מתחייב כי יעמוד ברמת הספקת כלל השרותים בהתאם לצרכי המזמין כנדרש במכרז זה ולרבות הוראות נספח ב' "מפרט השירותים הנדרשים".

15.2 היה ויחרוג הספק ממחויבותו כאמור בסעיף זה לרבות אי ביצוע של פעולה, עבודה או שרות בכלל או באופן ו/או באיכות הנדרשים ו/או ככל והספק לא יעמוד בזמני התגובה ו/או במשכי הטיפול עליהם התחייב ו/או בכל אופן אחר של אי עמידה בהתחייבות מצדו של הספק, תהא שמורה למנהל מטעם המזמין, על פי שיקול דעתו, הזכות לחייב את הספק, בפיצוי מוסכם מראש כמפורט להלן.

15.3 מובהר מוצהר ומוסכם שהמזמין יתריע בפני הספק על אי עמידתו בהתחייבויותיו רק בפעם הראשונה שתקרה במהלך ההתקשרות על פי תנאי מכרז זה ולאחר מכן תהא שמורה למזמין הזכות לחייב את הספק בפיצוי המוסכם בהתאם למפורט בטבלת פיצוי מוסכם ללא כל התראה נוספת.

15.4 מוצהר ומוסכם כי רישומי המזמין ו/או מידע מסוג אחר שיעמוד לרשותו אודות התרחשות של אי עמידת הספק בהתחייבות יהוו את ההוכחה הבלעדית לעצם התרחשותה.

15.5 מובהר בזאת כי אי עמידה בהתחייבות תחשב גם אם התרחשה כלפי אחד מהגופים הנכללים בהגדרת "המזמין" בנפרד.

15.6 מובהר בזאת שספירת כמות מקרי אי העמידה בהתחייבות על ידי הספק, המהווים מדד לפיצוי לסוגו, תתחיל מהפעם הראשונה שתקרה במהלך תקופת ההתקשרות, ללא קשר מי או מה מטעם הספק ביצע את ההפרה או גרם לה, ותצטבר ברצף במהלך ההתקשרות לרבות בתקופות ההארכה שלה, אלא אם נכתב לגבי מדד במפורש אחרת.

15.7 מובהר בזאת שספירת כמות המקרים לסוג של אי עמידת הספק בהתחייבות למזמין תחול על כלל נותני השרות מטעם הספק גם יחד, ולא תערך ספירה יחודית לכל אחד מהם אלא אם נכתב במפורש אחרת.

15.7.1 בכל מקרה של ריבוי מדדים לאותה אי עמידה בהתחייבות יחולו כולם גם יחד.

15.7.2 מובהר בזאת שאין בהתחייבות לתשלום פיצוי מוסכם ו/או בתשלום של פיצוי מוסכם כאמור כדי לגרוע מזכותו של המזמין לתבוע מהספק פיצוי אחר או לגרוע מכל סעד ותרופה אחרים העומדים למזמין על פי מסמכי ההסכם או על פי כל דין.

15.7.3 החברה תהא רשאית לקזז את סכום הפיצוי המגיע לה מאת הקבלן, על פי הוראות סעיף זה ו/או הסכם זה, מכל סכום תשלום ו/או תמורה הנדרשת להיות משולמת מאת החברה לקבלן.

15.7.4 המנהל רשאי להטיל על הקבלן פיצוי מוסכם בסך 25,000 ש"ח שנתי על אי עמידה ביעדי הגביה השוטפים הנדרשים במכרז.

15.8 המנהל מטעם החברה רשאי להטיל חיובים על הקבלן כתוצאה מאי עמידה ביעדי השירות שהוצבו לחברה על ידי רשות המים ו/או מופיעים בכללים ו/או שהציב החברה לקבלן המוקד במסגרת הסכם זה ו/או מפרט השירותים הנדרשים (נספח ב'), וזאת בבחינת פיצויים מוסכמים. במידה וסכומי הפיצויים המוסכמים המצטברים לאותה שנה יעלו על 15% מסך התקבולים השנתיים לקבלן, רשאי מנהל החברה לזמן את קבלן המוקד הטלפוני לשימוע לפני הרכקה, ו/או להורות לקבלן המוקד הטלפוני על הפסקת הפעילות במועד בו ייקבע מנהל החברה ולהחלפתו באחר. מובהר, כי אין בכך כדי לגרוע מזכותו של החברה לסיים את ההסכם בהתאם ליתר הוראות מסמכי ההצעה או לנקוט בכל סעד או אמצעי אחר הנתון לו לפי מסמכי ההצעה או לפי דין.

15.9 לסכומי הפיצוי בטבלה להלן, יתווסף מע"מ על פי שיעורו בדין.

15.10 טבלת פיצוי מוסכם:

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי ₪	מדד
(1)	אי העברה מסודרת, בסיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, של כל המידע, הנתונים והמסמכים הנוגעים לשרותים הנדרשים במכרז זה שברשות הספק, לרבות אלו שהוכנו על-ידו, למי שהמזמין יורה לו וזאת בתוך 5 ימי עבודה מדרישת מזמין.	10,000	לכל יום עבודה החל מיום העבודה השישי (6) לכל הנדרש על ידי המזמין.
(2)	התנהגות לא הולמת של עובד הספק כלפי צרכן שרות של מזמין או כלפי נציג מזמין.	15,000	לכל מקרה שיתגלה כי המידע, ו/או הנתונים המסמכים ו/או שהועברו אינם מלאים ו/או שלמים ו/או תקינים
(3)	תלונות שהתקבלו בכתב אצל מזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים על ידי הספק לרבות בכל הנוגע להיבטים המקצועיים ו/או לאיכות השרות שסופק למתלונן על ידי מי מנותני השרות מטעם הספק.	500	לכל מקרה לעובד החל מהמקרה השני
(4)	תלונות שהתקבלו בכתב אצל מזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים על ידי הספק לרבות בכל הנוגע להיבטים המקצועיים ו/או לאיכות השרות שסופק למתלונן על ידי מי מנותני השרות מטעם הספק.	250	לכל תלונה שהמזמין יקבע כי היא מוצדקת החל מהתלונה השלישית בכל שנה.
(5)	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות כל דין בכל הקשור לביצוע פעולה בתחום שירותי הגביה למזמין, לרבות בכל הקשור לאכיפת הגביה למזמין	2,500	לכל מקרה
(6)	בכל מקרה של חריגה מנהלי העבודה של המזמין בתחום הנוגע למרכיב בהספקת השרותים למזמין	500	לכל מקרה החל מהמקרה השלישי

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי ₪	מדד
(6)	בכל מקרה של אי קיום שרותי קבלת קהל לסוגיהם במשך כל הזמן שנקבע לכך על ידי המזמין באתר הספקת השרותים לרבות אי פתיחה במועד או סגירה קודם למועד שנקבע או אי מענה לפניית בכל אופן אחר שנדרש (טלפוני / דיגיטלי וכיו"ב) ללא אישור המזמין	1,000	לכל מקרה החל המקרה השלישי בכל שנה
(7)	משלוח של הודעת חיוב לסוגיה בחריגה מהמועד הקבוע על פי דין או על פי נהלי המזמין, ו/או ללא אישור המזמין	500	לכל מקרה
(8)	משלוח של הודעת חיוב לסוגיה בתכולה שלא על פי נהלי המזמין ושלא בתיאום עם המזמין	500	לכל מקרה החל מהמקרה השני
(9)	משלוח של התראות/דרישות תשלום לסוגיהם בגין חובות הנמצאים בטיפול הספק בחריגה מהמועד הקבוע על פי דין או על פי נהלי המזמין	500	לכל מקרה
(10)	בכל מקרה של התיישנות חוב עקב התרשלות של הספק	50%	*מהסכום השווה לחוב בתוספת ריבית והצמדה
(11)	אי העמדה של ממלא מקום / מחליף למנהל הגביה בחברה, עקב סיום עבודתו מכל סיבה שהיא בתוך 3 ימי עבודה	1,500	לכל יום חריגה החל מיום העבודה הרביעי
(12)	במקרה של הפסקת עבודת נותן שירות מטעם הספק, והעמדת ממלא מקום זמני מטעם הספק – חריגה במשך התקופה המרבית שנקבעה במפרט עד לאיוש התפקיד מחדש ע"י נותן שירות קבוע (למנהל הגביה – מילוי מקום לתקופה של עד 45 יום, לשאר התפקידים עד 30 יום).	1,000	לכל יום חריגה
(13)	אי התייצבות של נותן שירותים ללא אישור המנהל מטעם מזמין	500	למקרה החל מהמקרה שלישי בכל שנה
(14)	חריגה במועד הגשה של טיוטה ראשונה של תוכנית עבודה שנתית למזמין	2,500	למקרה של איחור, החל מהיום השלישי שנקבע על ידי המזמין
(15)	חריגה במועד הגשה של תיקון מבוקש על ידי מזמין בטייטה של תוכנית עבודה שנתית למזמין מעבר לחמישה (5) ימי עבודה	1,000	לכל חריגה ביום עבודה
(16)	הגשה של תוכנית עבודה שנתית למזמין שלא במבנה או בפורמט או בתכולה על פי דרישתו	2,000	לכל מקרה
(17)	חריגה במועד של הגשת דו"ח נוכחות של עובד הספק למזמין על פי דרישתו מעבר ל – 4 שעות עבודה ממועד הבקשה	250	למקרה למזמין החל מהמקרה השלישי.
(18)	אי הגשה של דוחות עבור רשות המים (דוחות כספיים תקופתיים ושנתיים, דוחות על אספקת מים ודיווח על מסי	2,500	לכל מקרה

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי ₪	מדד
	נפשות אצל צרכן מים) ו/או דוחות נדרשים אחרים, והעברתם לחברה במועד שנקבע לכך על פי דין או הוראות ו/או נהלי המזמין.	500	לכל איחור ביום עבודה
(19)	אי הכנה של מאזן גבייה חודשי והעברתו למזמין במועד שנקבע לכך על פי הוראות ו/או נהלי המזמין.	1,000	לכל מקרה
		500	לכל איחור ביום עבודה
(20)	אי ביצוע של בקרה, הכנת דוחות עמידה ביעדי גביה והגשתם למזמין על פי במועד שנקבע לכך על פי הוראות ו/או נהלי המזמין	1,000	לכל מקרה
		500	לכל איחור ביום עבודה החל מיום העבודה השני
(21)	אי הכנה של דוחות כספיים תקופתיים לרבות דוחות יומיים, שבועיים, חודשיים, דו חודשיים, רבעוניים, חציוניים שנתיים והגשתם למזמין במועד שנקבע לכך על פי דין או הוראות ו/או נהלי המזמין.	500	לכל מקרה
		500	לכל איחור ביום עבודה החל מיום העבודה השני (2)
(22)	אי הכנה של דוחות בחתכים שונים לפי דרישה והגשתם למזמין בתוך 4 שעות עבודה .	250	לכל שעת חריגה, לכל מזמין, החל מהשעה השישית
(23)	אי הפעלת מוקד שרות בכל שעות הפעילות להן התחייב הספק.	1,500	לכל מקרה החל מהמקרה השני (2) מתחילת ההתקשרות
(24)	אי העברה של קובץ הקלטה מהמוקד למזמין בתוך 4 שעות עבודה ממועד בקשתו על ידי מזמין.	250	לכל שעת חריגה, לכל מזמין, החל מהשעה השישית (6)
		1,000	לכל מקרה, לכל מזמין, החל מהמקרה השלישי (3)
(25)	אי העברה של דו"חות תקופתיים שנקבעו על ידי המזמין מהמוקד הטלפוני בתום כל חודש ובצמידות לחשבון.	1,000	לכל יום חריגה לכל מזמין
(26)	אי ביצוע שיחות חוזרות בהתאם לדרישות המזמין	250	לכל מקרה לכל מזמין החל מהמקרה שלישי באותו שבוע.
(27)	אי תיעוד פעולות שביצע נותן שרות מטעם הספק במודול ה - CRM של המערכת הארגונית של המזמין בסיום כל פניה של צרכן	250	למקרה החל מהמקרה השלישי בכל שנה
(28)	אי שליחת הודעה לצרכן במצבי גילוי חריגות בקריאות ממד מים, לרבות מד מים עצור, מד מים לא תקין, אין גישה למד, או אי שליחת מכתב במקרה של צריכה חריגה מאד בהתאם לכללי רשות המים.	100	להודעה/מכתב

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי ₪	מדד
(29)	אי דיווח על מד מים תקול מיד בסיום תקופת הלוגית לגורמים האחראים שנקבע על ידי החברה לצורך החלפת מדי מים בהתאם לכללי רשות המים ולדרישות הטכניות של המדים.	500	לכל שבוע חריגה
(30)	מענה לשיחות נכנסות למוקד בירורים ותשלומים- 90% מהשיחות תיעננה בתוך 60 שניות.	$90\% < 85\%$ מענה = 1,000 לחודש $85\% < 80\%$ מענה = 2,000 ש"ח לחודש $80\% < 70\%$ מענה = 2,500 ש"ח לחודש מתחת ל- 70% - הפרה יסודית של החוזה	
(31)	מענה לשיחות נכנסות למוקד בירורים ותשלומים- יתר השיחות תיעננה בתוך 120 שניות.	מענה שיחות בין 120 שניות ל- 160 שניות = קנס 200 ש"ח לשיחה מענה שיחות בין 160 שניות ל- 180 שניות = קנס 250 ש"ח לשיחה מענה שיחות בין 180 שניות ל- 210 שניות = קנס 300 ש"ח לשיחה מעל 210 שניות הפרה יסודית של החוזה	
(32)	שיחות ננטשות במוקד הבירורים והתשלומים- אחוז השיחות הננטשות לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.	$3\% < 5\%$ = 1,000 ש"ח לחודש $5\% < 8\%$ = 2,000 ש"ח לחודש מעל 8% שיחות ננטשות הפרה יסודית של החוזה	
(33)	משך זמן חזרה לשיחה שהועברה לcall back - משך זמן החזרה לא יעלה על 3 שעות מרגע השארת הבקשה לשירות call back או מרגע נטישת התור אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו יום ואז תבוצע החזרה עד השעה 10:00 ביום העסקים העוקב.	$1\% < 0\%$ לבקשות שיחת call back = ללא קנס $3\% < 1\%$ לבקשות שיחת call back = 1,000 ש"ח לחודש $5\% < 3\%$ לבקשות שיחת call back = 2,000 ש"ח לחודש מעל 5% לבקשות שיחת call back = הפרה יסודית של החוזה	
(34)	סגירת פניות בקו ראשון – בכל זמן נתון, 80% מהשיחות הנענות על ידי המוקד קיבלו מענה מלא על ידי מוקד הבירורים וימצאו בסטטוס "סגור".	$80\% < 76\%$ מהמקרים = 1,000 ש"ח לחודש $76\% < 72\%$ מהמקרים = 1,500 ש"ח לחודש $72\% < 68\%$ מהמקרים = 2,000 ש"ח לחודש מתחת ל- 68% מהמקרים = הפרה יסודית של החוזה	
		עד 10 מקרים של מענה עד 90 שניות בחודש לא יינתן קנס.	

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי %	מדד
	מענה לנציג WhatsApp - זמן ההמתנה לנציג בשיחת צ'אט לא יעלה על 90 שניות.	מעל 11 מקרים ועד 25 מקרים בחודש יינתן קנס של 50 ש"ח למקרה.	
		מ- 26 מקרים ומעלה לחודש = הפרה יסודית של החוזה.	
(35)	סקרי שביעות רצון - ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ השיחות עם הלקוחות להן האזינה או סקרה	$80\% < 76\%$ מהמקרים = 250 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע $76\% < 72\%$ מהמקרים = 500 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע $72\% < 68\%$ מהמקרים = 1,000 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע מתחת ל-68% מהמקרים = הפרה יסודית של החוזה	
(36)	מבדק "לקוח סמוי" - ציון ממוצע של לפחות 80% עבור כל מקרה בהם בוצע מבדק לקוח סמוי	$80\% < 76\%$ מהמקרים = 250 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע $76\% < 72\%$ מהמקרים = 500 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע $72\% < 68\%$ מהמקרים = 1,000 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע מתחת ל-68% מהמקרים = הפרה יסודית של החוזה	

15.11 מסירת מסמכים, תכניות וציוד למזמין

15.11.1 הספק מתחייב למסור למנהל מטעם החברה מיד, לפי דרישתו, את כלל המסמכים שהכין, ולרבות תכניות הנייר שהכין, קבצים בתצורה דיגיטלית, מידע/מסמכים הנוגעים לשירותים מושא המכרז והסכם זה.

15.11.2 קבלת מסמכים אלו, לפי דרישה, מהווה תנאי מקדים לאישור חשבון ולתשלום התמורה.

15.11.3 בגמר ביצוע השירותים או בגמר החוזה או הפסקתו, ימסור הספק למזמין, תוך 3 ימים, כל מסמך של המזמין או מסמך שערך הספק בקשר עם ביצוע השירותים.

15.11.4 הבעלות במסמכי ו/או קבצי הייעוץ ובכל שאר המסמכים ו/או הקבצים שהספק קיבל על עצמו להכנים/לתקנם, וכן כל זכויות הקניין הרוחני בהם, ייחשבו רכושו של המזמין, והמזמין רשאי להשתמש בהם כראות עיניו. הספק יהיה מנוע מלתבוע כספים ו/או תמורה כלשהי בגין השימוש במסמכים אלו, לרבות בגין הפרת זכויות יוצרים / קניין רוחני או מכח דיני עשיית עושר וכו', פרט לתביעה בגין זכותו לתמורה הנקובה בהסכם. אין בהוראה זו משום קביעת אחריות והאחריות תיקבע על-פי הוראות כל דין.

15.11.5 ככל שיתבקש על-ידי המזמין, הספק ידאג להעברה מסודרת, מלאה ונאותה של השירותים לנותן שירות אחר מטעם המזמין, תוך מתן הסברים והדרכה - ככל שיידרש וללא תמורה נוספת.

15.12 החברה כמפעל חיוני

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

15.13.1 הכרזה על מצב חירום על ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973.

15.13.2 הכרזה על מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.

15.13.3 הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.

15.13.4 הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.

15.14 אזי, תחולנה הוראות הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע השירותים נשוא חוזה זה והספק ימשיך בביצוע השירותים נשוא ההסכם גם בתקופה זו.

16 סודיות

16.1 **הספק מתחייב לספק למזמין עובדים בטיב, בכמות ובאיכות, ועל פי הדרישות המתבקשות - כפי שמגדיר ומוגדר בנספח ב' (נספח מפרט שירותים נדרשים) המצורף כחלק בלתי נפרד מהסכם התקשרות זה, וזאת לאורך כל תקופת ההתקשרות ותקופת/ות הארכה, ככל וימומשו.**

17 סודיות

17.1 "המידע" - כל המידע הקשור לחברה, תושביה, חובותיהם של תושביה, עסקאותיה, נתוני הכספיים או השיווקיים, סודותיה המסחריים, תוכניותיה ובכלל זה כל המסמכים, הרשימות, תוכנות מחשב, קבצי מחשב, כל מידע וחומר הנמצא במדיה אלקטרונית ו/או מגנטית (לרבות דיסקטים, דיסקים, תקליטורים וכיו"ב), וכל מסמך ממין וסוג כלשהו וכו' ככל שנמסר ו/או יימסר לספק על-ידי החברה ו/או יגיע לידיעתו בכל דרך שהיא תוך כדי ו/או במסגרת עבודתו עם החברה, והכל למעט מידע גלוי שהינו נחלת הכלל ושלא הפך לכזה עקב הפרת סעיף זה על-ידו.

17.2 הספק מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר הוראות החוזה ולמלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט ולחתום על הצהרה לשמירת סודיות לחוזה.

17.3 הספק אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.

עמוד 135 מתוך 147

קראתי והבנתי

חתימה וחותמת מציע

- 17.4 הספק מתחייב ומאשר כי כל המידע, הינו מידע סודי של החברה, וכי הוא מתחייב לשמור את המידע בסודיות בהתאם להוראות סעיף זה.
- 17.5 הספק מתחייב בזה, כי לא יעשה כל שימוש במידע הנ"ל אלא אך ורק לצורך מתן השירותים לחברה, במסגרת הסכם זה וכי לא יעשה בהם כל שימוש לכל מטרה אחרת.
- 17.6 הספק מתחייב כי מיד עם סיום ההסכם ו/או מיד עם קבלת דרישה מאת החברה הוא ישיב לחברה את כל המידע שהגדרתו לעיל, לרבות כל חומר כתוב שיימסר לו ו/או יגיע אליו וכי הוא מתחייב למחוק את כל הנתונים שנשמרו בשרתיו ו/או בכל מקום אחר לא ישאיר העתקים מהמידע ברשותו.
- 17.7 הספק מתחייב להמשיך על שמירת סודיות ואי שימוש במידע של החברה גם לאחר סיום ההסכם וללא הגבלת זמן.

18 כללי

- 18.1 הספק מתחייב שלא להעביר, להסב בדרך כלשהי כל זכות או חובה ע"פ הסכם זה בלא הסכמתה המפורשת מראש בכתב של החברה.
- 18.2 לבית המשפט המוסמך כפר סבא תהא סמכות שיפוט ייחודית בכל הקשור להסכם זה והאמור אינו מתאפשר על פי דין, תהא הסמכות הייחודית לבתי המשפט הרלבנטיים במחוז המרכז.
- 18.3 הסכם זה, לאחר חתימתו, ממצה את כל ההסכמים שבין הצדדים בנוגע לנושאים המוזכרים בו, אלא אם נאמר אחרת בהסכם זה, הוא מבטל כל הסכם או הבנה קודמת שהייתה בין הצדדים ו/או מי מטעמם בין בע"פ ובין בכתב בנוגע לנושאים אלה.
- 18.4 כל תיקון, שינוי או תוספת להסכם יהיו תקפים רק אם יעשו בכתב וייחתמו על ידי שני הצדדים להסכם זה.
- 18.5 כל ויתור של צד למשנהו על קיום אלו מחובותיו על פי הסכם זה, או הימנעות של צד מעמידה על זכותו, לא יחשב כויתור הימנעות או היווצרות נוהג בין הצדדים לגבי מיקרים אחרים בהם לא תקוים אותה זכות.
- 18.6 כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הינן כמופיע בכותרת ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום היום _____:

החברה
(חתימות מורשי חתימה + חותמת)

הספק
(חתימות מורשי חתימה + חותמת)

נספח ג' (1) - ערבות ביצוע

תאריך _____

לכבוד

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות ביצוע - מכרז מס' 12/2025 לשירותי גביה כוללים

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל- 150,000 ש"ח (מאה וחמישים אלף ש"ח), בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן, וזאת בקשר עם ביצוע הסכם שנכרת בין המזמין למציע, על פי מכרז מס' 12/2025 למתן שירותי גביה כוללים עבור המזמין ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 ימים קלנדריים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו, או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המציע בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד. בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל. ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול. במכתבנו זה:

"**מדד**" – משמעו מדד המחירים לצרכן כללי, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, עפ"י ערבות זו (להלן: "**המדד החדש**") כי המדד החדש עלה לעומת המדד האחרון הידוע במועד הגשת ההצעות למכרז (להלן: "**המדד היסודי**") יהיו הפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי, בניכוי סכום הקרן המקורי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני תיחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בנק _____

תאריך _____

נספח ג' (2) - אישור קיום ביטוח

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים		
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				
מבקש האישור הראשי *	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור *	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח *	מעמד מבקש האישור *
שם: מ.א דרום השרון ו/או החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון	שם:	שם:	אופי העסקה: ☐ נדל"ן ☒ שירותים אספקת מוצרים ☒ אחר: מתן שירותי גביה	☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☒ מזמין שירותים מזמין מוצרים ☐ אחר:
ח.פ. 500242201 ח.פ. 512143488	ת.ז./ח.פ.	ח.פ.		
מען: נווה ירק ת.ד. 500	מען:	מען:		
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלושה ו/או חלק מקבוצה.				

כיסויים								
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה ***	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכל פעילות המבוטח / סכום ביטוח	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ***
רכוש					500,000			345 ,328 ,316 ,314 ,313
צד ג'					3,000,000			,309 , ,322 ,321 ,302 336 ,315,328 ,329
אחריות מעבידים					20,000,000			309 ,319,328
כספים								336 ,328 - רכוש
נאמנות								,328 ,325

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 וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה)*

016

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

*

נספח ג' (3) - תצהיר על העדר ניגוד עניינים

לכבוד

החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "המזמין")

אנו, הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ משמשים בהתאמה כ _____ וכ _____ אצל _____ (להלן: "הספק"), לאחר שהוזהרנו כי עלינו לומר את האמת וכי נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מצהיר/ים בזאת בכתב כלפי המזמין, כדלקמן:

1. לאחר שבדקנו את העניין למיטב יכולתנו, אנו מצהירים ומתחייבים כי אין לנו או לבני משפחתנו הקרובה, כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם המכרז והשירותים נשוא המכרז הנ"ל, או ליצור חשש לניגוד עניינים כזה. אנו מתחייבים עוד, כי אם במהלך עבודתנו כאמור, יובא לידיעתנו ניגוד עניינים כאמור, או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, נודיע לכם עליו ללא דיחוי.

2. זהו שמנו, וזו חתימתנו, ותוכן תצהירנו דלעיל הינו אמת.

המצהיר

אישור

אני, עו"ד _____ מאשר בזה כי ביום _____ הופיעו בפני, במשרדי שב _____ ה"ה _____ הנושא ת.ז. _____ שמספר _____ ו- _____ הנושא ת.ז. _____ שמספר _____, אשר זיהו עצמם ע"י תעודה מזהה ו/או המוכרים לי אישית, ולאחר שהזהרתיהם כי עליהם להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישרו נכונות הצהרותיהם הנ"ל וחתמו עליה בפני.

חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____

נספח ג' (4) - תצהיר על תשלום שכר מינימום

בתצהיר זה :

"תושב ישראל": כמשמעותו בפקודת מס הכנסה (נוסח חדש).

"בעל שליטה": כמשמעו בסעיף 273 לחוק החברות התשנ"ט - 1999 (להלן: "חוק החברות").

"נושא משרה": כמשמעותו בחוק החברות.

"בעל עניין": כמשמעו בחוק החברות.

"שליטה": כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח 1968

"חוק שכר מינימום": חוק שכר מינימום, התשמ"ז 1987

אני/ו הח"מ _____ הנושא ת.ז. _____, המשמש כ _____
(להלן: "המציע"), אצל _____
הנושא ת.ז. _____, המשמש כ _____
אצל המציע, לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו להצהיר את האמת וכי אם לא
נ/אעשה כן נ/אחיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר/ים בזאת כדלקמן:

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעתי במכרז פומבי מס' _____ למתן שירותי גביה כוללים אותו פרסמה החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ.
2. אני הח"מ ו/או כל בעל שליטה ו/או כל בעל עניין ו/או כל נושא משרה במציע, לא הורשענו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק שכר מינימום בשנתיים שקדמו למועד הגשת הצעה זו עבור התאגיד.
3. הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר/ים

אישור

אני, עו"ד _____ מאשר בזה כי ביום _____ הופיעו בפני, במשרדי
שב _____ ה"ה _____ הנושא ת.ז. _____ שמספרה _____ ו-
_____ הנושא ת.ז. _____ שמספרה _____, אשר זיהו עצמם ע"י תעודה מזהה ו/או
המוכרים לי אישית, ולאחר שהוזהרתי/הם כי עליהם להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק
אם לא יעשה כן, אישרו נכונות הצהרותיהם הנ"ל וחתמו עליה בפני.

חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____

נספח ד' - כתב הצעה והתחייבות

תוגש במעטפה נפרדת

תאריך: _____

לכבוד,
החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "המזמין")

הנדון: כתב הצעה והתחייבות - מכרז פומבי 12.2025 למתן שירותי גביה כוללים

קראנו בעיון את הצעתכם למשתתפים במכרז, וכן את כל מסמכי המכרז, על צרופותיו, ולרבות ההסכם ונספחיו ולרבות נספח מפרט השירותים הנדרשים המסומן כנספח ב' (להלן: "המכרז").

1. אנו מצהירים כי הבנו את כל מסמכי המכרז על פרטיהם, ובחנו את כל התנאים והנסיבות לביצוע השירותים והעבודות הדרושות במכרז, וכן את כל הגורמים האחרים הרלבנטיים העשויים להשפיע על קיום התחייבויותינו במכרז, לרבות לוח הזמנים ותנאי התשלום.

2. בהתאם לכל אלו, אנו מגישים את הצעתנו ומתחייבים לספק את כל השירותים הנדרשים במכרז, במחיר המוצע על-ידנו במסמך זה.

3. אנו מאשרים כי מבחינתנו המזמין חופשי לקבל או לסרב לקבל הצעה זו, וכן רשאי המזמין למסור את ביצוע השירותים למציע אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ואנו מתחייבים לקבל כל החלטה של המזמין.

4. אנו מצהירים בזאת כי במהלך 10 השנים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז, לא עמדו ולא עומדים כנגד המציע ו/או מי מבעלי המניות שלו ו/או מי ממנהליו, הליכי כינוס נכסים ו/או פשיטת רגל ו/או פירוק ו/או תביעות חוב אשר יש בהן כדי להשפיע על תפקוד המציע בביצוע השירותים הנדרשים במכרז.

5. במידה שהצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים בזה כלפיכם, כדלקמן:

5.1. לחתום על ההסכם המצורף למכרז וכן על כל צרופות ההסכם המצורף למכרז תוך 7 ימים ממועד קבלת דרישתכם או בתוך פרק זמן אחר, כפי שייקבע על ידכם.

5.2. למסור לכם את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לפי החוזה, ובכלל זה את ערבות הביצוע, ומסמכי הביטוח הנדרשים, תוך הזמן שנקבע לכך בהוראות המכרז.

5.3. להיות ערוכים להתחיל באופן מיידי בביצוע השירותים, בהיקף מלא או בהיקף אחר - כפי שייקבע על ידכם - ולבצעם כנדרש בחוזה.

6. אנו מצהירים ומתחייבים כי מיום חתימתנו על הצעה זו, מחייב אותנו החוזה על כל המסמכים המצורפים אליו, כאילו היה חתום על-ידינו, וגם אם לא נחתום על החוזה בכלל, תחשב הצעתנו וקבלתה על-ידי המזמין בכתב, כחוזה מחייב בין המזמין לביננו, וזאת מבלי שהדבר יגרע מזכויות המזמין כמפורט במכרז.

7. אנו מתחייבים כי הצעתנו זו תהיה בתוקף ותחייב אותנו במשך 90 ימים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות ו/או לתקופה נוספת שתקבע. היה ובמהלך תקופה זו נידרש על-ידכם לקיים את כל התחייבויותינו שבהצעה זו, נעשה זאת ללא כל דיחוי.

8. מוצהר ומוסכם כי אנו מנועים מלהציג כל תביעות ו/או דרישות שתתבססנה על כל טענות של אי-ידיעה או אי-הבנה של איזה מתנאי או מסמכי המכרז, ואנו מוותרים מראש על טענות אלה.
9. אנו מצהירים כי יש לנו ידע, ניסיון, יכולת מקצועית וכספית וכ"א מקצועי ומספק לשם ביצוע השירותים הנדרשים, וכי אנו עומדים בכל תנאי הסף ויתר התנאים הנדרשים במכרז וכי אין מניעה מבחינתנו על פי דין ו/או אחרת, להתקשרות מולכם בהסכם המצורף למכרז על תנאיו.
10. להבטחת קיום מלוא התחייבותנו ביחס למכרז ולהצעה, הרינו מצרפים ערבות בנקאית לפקודתכם (ערבות מכרז/ערבות הצעה), לפי המתכונת והסכום הנדרשים במכרז, ומייפים את כוחכם באופן בלתי חוזר, כי במקרה ולא נקיים התחייבויותינו, כולן או מקצתן, או לא נספק לכם את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לפי החוזה, כאמור לעיל, הרי הזכות בידכם לממש ולחלט את הערבות הבנקאית, ללא כל הודעה או התראה מראש, ואנו מוותרים - ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל זכות להתנגד לכל צעד שתנקטו כדי לגבות ולחלט את הערבות הבנקאית הנ"ל.
11. אנו מתחייבים לפעול בהתאם לתנאי ההסכם, ככתבם וכלשונם.
12. (במקרה של תאגיד) - אנו מצהירים בזאת כי הצעתנו זאת הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלנו על-פי מסמכי היסוד של התאגיד המציע.
13. המסמכים הבאים בהצעתי הינם חסויים:

ידוע לי כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לקיומם של סודות מסחריים או מקצועיים בהצעה.

ידוע לי, כי סימון חלקים בהצעתי כחסויים מהווה הודאה שלי בכך שחלקים אלה בהצעה הינם חסויים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שאני מוותר מראש, ויתור מלא ומוחלט, על זכון העיון בחלקים אלה בהצעות אחרות.

מבלי לגרוע מהאמור, הריני לאשר כי פרטי המציע וכן הצעתו הכספית לא יהוו סוד מסחרי / עסקי. ההחלטה בעניין זה הינה בכפוף להוראות הדין והפסיקה.

הצעת מחיר:

{ } את הצעת המחיר יש למלא בעט, בצורה ברורה,
ובמקרה של מחיקה יש למחוק בעט (לא בטיפקס) ולחתום ליד התיקון { }.

לכבוד החברה הכלכלית לפיתוח דרום השרון בע"מ (להלן: "המזמין")

- 13.1. הרינו מתכבדים להגיש בזאת, בשם _____ (להלן: "המציג"/"הספק"), את הצעת המחיר למכרז מס' 12/2025 לשירותי גביה כוללים עבור המזמין ואנו מתחייבים לבצע את כל העבודות שנדרש לבצע והמתוארות במפרטים, במסמכי המכרז ובחוזה על צרופותיו.
- 13.2. הצעתנו למתן שירותי גביה כוללים, הינה בהתאם להוראות המכרז, למפרט השירותים הנדרשים (נספח ב') ולמכלול הדרישות, ובכלל זה, הצעתנו הינה כוללת הוצאות שכר בגין מנהל הגביה, אחראי צרכנות ואכיפה, צוות עובדים וכיוצ"ב, והכל כפי שפורט במכרז ובהסכם על צרופותיו.
- 13.3. שרותים שהתמורה עבורם נקובה על ידי המזמין במסמכי המכרז תשולם בהתאם.
- 13.4. שרותים ששיעור התמורה עבור הספקתם נקבעת על פי דין, יהיה השיעור האמור הנקוב בדין שיעור מרבי.
- 13.5. כל הטיפול בגביה ובאכיפה לסוגיהם יעשה כאמור על ידי הספק ועל חשבונו בלבד והוא לא יהא זכאי לכל תשלום או החזר הוצאות בגינם אלא אם נכתב במכרז לעניין זה במפורש אחרת.
- 13.6. תשלום התמורה לספק, יהיה בהתאם לקבוע בהסכם, על בסיס חודשי. כאשר הספק בראשית כל חודש (ולא יאוחר מתאריך ה-10 בכל חודש) יגיש לחברה את החשבון / התמורה הנדרשת בצירוף כלל הדוחות הנדרשים להכנת החשבון, על פי דרישת המנהל מטעם המזמין וכנדרש במכרז זה וההסכם המצורף לו, על צרופותיו. יצויין שהגשת הדוחות כאמור מהווה תנאי לתשלום התמורה (לרבות דו"ח אודות פעולות שבוצעו, דו"ח יהיה החזרים, דו"ח חזרות וביטולים שיכלול את כל התקבולים שהופיעו כ"נפרעו" אך בוטלו, חזרו או הוחזרו במהלך החודש המדובר או קודם לו).
- 13.7. יובהר, כי מדו"ח התקבולים לסוגיהם שנפרעו במהלך חודש העבודה הקודם ועל בסיסם משולמת התמורה לספק, **ינוכח** כל סכומי התקבולים שהופיעו כ"נפרעו" ועל בסיסם שולמה לספק תמורה, אך מסיבה כלשהיא חזרו ו/או בוטלו ו/או הוחזרו, וכפועל יוצא תקוזז מכל תמורה המגיעה לספק, כל תמורה ששולמה בגין תשלום שדווח כנפרע, אך בוטל ו/או הוחזר ו/או חזר, מכל סיבה שהיא.
- 13.8. מעבר לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו מובהר עוד כי על ההוצאות שיחולו על הספק בלבד נכללות, בין השאר אך לא רק, הוצאות לצורך ביצוע שאילתות ממאגרי מידע (כגון מרשם האוכלוסין, משרד הרישוי וכיו"ב), סיוע בהפקה והכנה למשלוח של כל דברי הדואר למענים כדוגמת מסמכים לחיוב והודעות לסוגיהם באמצעות הדואר וכן סיוע בהכנת הודעות ודפי נחיתה לחיוב והודעות לסוגיהם באמצעות מערכת רב ערוצית שיעמיד הספק לרבות באמצעות מסרונים, הודעות WhatsApp, דוא"ל ורשתות חברתיות אחרות, פלטפורמה דיגיטלית, פיתוח, תפעול, תמיכה, שדרוג, התאמה לצרכים ומתן זכות שימוש למזמין ולצרכי השרותים שלו באמצעים והשרותים הדיגיטליים כמפורט במסמכי המכרז, וכן כל הוצאה אחרת שלא נכתב במפורש כי המזמין ישלם עבורה או יחזיר את שיעורה לספק בנוסף לעמלה כאמור לעיל ולהלן.
- 13.9. למען הסר ספק יובהר כי, רשימת השירותים המפורטת לעיל אינה ממצה את חובותיו של הספק לעניין השירותים לסוגיהם מושא מכרז זה. הספק מתחייב לבצע כל משימה ו/או מטלה ו/או דרישה ו/או לספק כל שרות שאינם בפירוט שלעיל עפ"י דרישת המנהל מטעם המזמין, לרבות הוספה ו/או שינוי ו/או גריעה ביחס

לשירות אחד או יותר, ובלבד שתהא המשימה ו/או המטלה ו/או הדרישה ו/או השרות הנדרשים במסגרת עיסוקו של הספק ונוגעים לשירותים מושאי המכרז.

13.10. למען הסר ספק לא תהייה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים במסמכי המכרז לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים במכרז, הרי שההתאמות הדרושות תהייה באחריות המציע ועל חשבונו.

14. התמורה שתשלם החברה

14.1. התמורה עבור הספקת השירותים לסוגיהם הנדרשים במכרז זה לחברה תתבסס על עמלת מחזור, כמפורט במסמכי המכרז, אלא אם ננקב במפורש אופן אחר לחישוב התמורה עבור שרות כזה או אחר. הצעת המציע לשיעור עמלת מחזור לא תעלה על השיעור המרבי ולא תפחת מהשיעור הנמוך ביותר הנקובים במסמכי המכרז.

14.2. התמורה עבור השירותים האופציונליים תשולם לקבלן במידה והמזמין יחליט להשתמש בשירותים אלו ויודיע על כך בכתב למציע. יובהר כי השימוש בשירותים האופציונליים הוא בהתאם לדרישת המזמין והוא רשאי להשתמש בהם בחלק או בכל תקופת השירותים בהתאם לצרכיו ורק במידה והודיע על כך למציע בכתב.

14.3. למען הסר ספק מובהר בזאת כי גבייה של הוצאות גביה מנישומים תעשה אך ורק על פי הדין ובהתאם להנחיות המזמין.

14.4. כל התקבולים בגין הוצאות גביה לסוגיהן יופקדו ישירות לקופת המזמין.

14.5. התמורה שתשולם לספק, על בסיס עמלת מחזור תהיה מתוך התקבולים שנפרעו ונרשמו בספרי המזמין ככאלה, "כסף בקופה".

14.6. למען הסר ספק מובהר בזאת כדלקמן:

14.6.1. פרט לעמלה בשיעור הנקוב בהצעתו, ולתשלום בגין שירותים האופציונליים שתמחורם נקבע במפורש במסמכי המכרז ואשר ישולמו רק במידה והוזמנו בכתב על ידי המזמין, לא תשלם החברה לספק כל תשלום או תמורה נוספים כלשהם וזאת מכל סיבה שהיא, וידוע לי כי החברה תהא רשאית לקזז מהתמורה המגיעה לי כל קנס ו/או פיצוי שהיא זכאית לקבל מידי על פי הוראות המכרז ו/או ההסכם על צורפותיו.

14.6.2. הספק יישא בעצמו בלבד בכל סוג הוצאה, כולל כל ההוצאות לצדדים שלישיים הנדרשת לצורך הספקת השירותים לסוגיהם לרבות ביצוע כל הפעולות, להעמדה של כל האמצעים לסוגיהם לרבות האנושיים, הטכנולוגיים והדיגיטליים שיועמדו גם לשימוש צרכני החברה, ובכל הוצאה אחרת הנדרשת לביצוע על ידי הספק לחיוב, לגביה, לאכיפה לרבות לצורך גבייה של חובות וכן להספקת כלל השירותים הנדרשים ממנו לסוגיהם.

14.7. התמורה שתשלם החברה לספק, עבור הספקת השירותים כמפורט במסמכי המכרז ועל פי כל דין, תהיה כדלקמן:

14.7.1. עבור שרותי הגביה והאכיפה של החברה – עמלת מחזור שוטפת בשיעור שנקב המציע בהצעתו (להלן "העמלה השוטפת") והכל בהתאם להגדרתם במסמכי המכרז.

14.7.2. עבור שרותי גביית דמי הקמה לא תשולם לקבלן עמלה.

14.7.3. עבור השירותים האופציונליים תשולם תמורה שנקבעה במסמכי המכרז ורק במידה והשירותים הוזמנו בכתב על ידי המזמין.

15. הצעת המציע

סוג השירותים	סוג התמורה	טווח התמורה/סכום הריטיינר החודשי	אחוז הנחה	תמורה מוצעת לאחר הנחה
שירותי גביה כוללים				
כלל שירותים הנכללים במכרז (למעט שירותי מוקד טלפוני) בהתאם לכלל הגדרות המכרז ונספחיו	עמלת גביה	ניתן להציע עמלה שוטפת בשיעור שלא יעלה על 3.1% ולא יפחת מ-2.55%, הצעה שתחרוג מטווח זה – תיפסל על הסף	לא נדרש לציין אחוז הנחה לרכיב העמלה	(*)
שירותים אופציונליים (**)				
הפעלת מוקד שירות טלפוני בהתאם לכלל הגדרות המכרז ונספחיו	ריטיינר חודשי קבוע	תמורה חודשית בסך 6,000 ש"ח	(**)	
הוספת עובד נוסף	תשלום חודשי	10,500 עלות מעביד לחודש	(**)	

(*) נדרש לציין אחוז עמלה מוצעת, במתכונת של מספר שלם (לדוגמא 1% או 2%) או עד לספרה אחת מימין לנק' העשרונית (לדוגמא 0.5% או 1.1% או 2.4%), הצעה שתוגש שלא בהתאם לכך, יילקח בחשבון רק המספר הראשון מימין לנקודה העשרונית (לדוגמא, הצעה בה ננקב 1.35% תילקח בחשבון כהצעה בגובה 1.3%) לתמורה יתווסף מע"מ בשיעורו עפ"י דין.

(**) השירותים האופציונליים – המציע נדרש לרשום אחוז הנחה לשירותים האופציונליים, אחוז ההנחה לא חייב להיות שווה לכל רכיב. המציע נדרש להעמיד באופן מיידי ולאחר קבלת הזמנה בכתב מהמזמין את השירותים האופציונליים למזמין. ניתן להפעיל או להפסיק שירותים אלו בכל זמן על ידי המזמין והכל בהתאם לצרכיו או שיקוליו בלבד. למציע לא יהיו כל טענות או יועלו דרישות כספיות בנוגע לשירותים אלו ולא יתקבלו כל טענות במידה והמזמין יחליט שלא להזמין את השירותים בכלל או באופן חלקי וזמני על ידי המזמין.

ועל כך באתי על החתום:

שם המציע: _____ ח.פ. / ע.מ.ת.ז: _____

שם איש קשר: _____ דוא"ל: _____

טלפון: _____ נייד: _____

תאריך: _____ חתימה _____