



מכרז פומבי מס' 05/2021

**למתן שירותי גבייה ואכיפה עבור
מי גבעתים
מפעלי מים וביוב בע"מ**

נובמבר 2021

תוכן עניינים

3	פרק א' - תנאי המכרז והוראות למציעים
22	נספח א'1 - ניסיון המציע ומנהל הגבייה הקבוע המוצע מטעמו
25	נספח א'2 - תצהיר לפי סעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976
26	נספח א'3 - נוסח ערבות מכרז
27	נספח א'4 - אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי
28	נספח א'5 - תצהיר על קיום תנאים סוציאליים של העובדים ומצב הספק
30	נספח א'6 - תצהיר בדבר העדר הרשעה ו/או חקירה בעבירות שיש עימן קלון ו/או שנושאן פסקאלי
31	נספח א'7 - אישור עו"ד/רו"ח בדבר פרטי המציע
32	נספח א'8 - דף מידע ארגוני
33	פרק ב' - מפרט השירותים
72	פרק ג' - הצהרת המציע
75	פרק ד' - הצעת המחיר
77	פרק ה' - הסכם התקשרות
111	נספח ה'1 להסכם - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים
112	נספח ה'2 להסכם - נוסח ערבות בנקאית לביצוע
113	נספח ה'3 להסכם - אישור ביטוחי הספק
119	נספח ה'4 להסכם - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות
121	נספח ה'5 להסכם - הצהרת סודיות של עובדי הספק
123	נספח ה'6 להסכם - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד
124	נספח ה'7 להסכם - הצהרה על העדר תביעות
125	נספח ה'8 להסכם - הסכם רמת שירות SLA
132	נספח ה'9 להסכם - מפעל חיוני
133	נספח ה'10 להסכם - דוגמא לתחשיב עדכון התמורה

פרק א' - תנאי המכרז והוראות למציעים

1. כללי

- 1.1 תאגיד מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "התאגיד"/"המזמין") מזמין בזאת מציעים להגיש הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 05/2021 למתן שירותי גבייה ואכיפה, הכל בהתאם ובכפוף לתנאים ולהוראות מסמכי המכרז.
- 1.2 תנאי ההתקשרות עם הזוכים במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז וחווה ההתקשרות המצ"ב על נספחיו ופרקיו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 1.3 לתאגיד שמורה האופציה להרחבה או סיום הסכם ההתקשרות מול המציע הזוכה במקרה של תיאגוד אזורי, צירוף תאגיד נוסף ו/או חברה מנהלת, באותם תנאים או בתנאים המטיבים עם התאגיד.
- 1.4 כל מסמכי המכרז, על נספחיהם, וכן כל פרק ו/או נספח שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים ייחשבו לכל דבר ועניין כמסמכי המכרז.
- 1.5 יש לראות את נספחי המכרז והוראות המכרז כמשלימים זה את זה. אם תתגלה סתירה בין האמור בהוראות המכרז זה לבין האמור בנספחיו, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על האמור בנספח, הסותר אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת.
- 1.6 כל המחזיק במסמכי המכרז, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם כל שימוש, זולת למטרת הגשת הצעתו במכרז זה, בלא אישור מראש ובכתב ממחבר ועורך המכרז.
- 1.7 ההצעה תוגש ע"י ישות משפטית אחת וכל המסמכים הנדרשים יהיו על שמה.
- 1.8 קבלני משנה:

- 1.8.1 מובהר ומודגש בזאת כי כלל השירותים נשוא המכרז והחווה יבוצעו במלואם על ידי המציע הזוכה בעצמו, ללא הסתמכות על קבלני משנה, למעט פעולות שביצוען על ידי קבלני משנה יוצע על ידי המציע הזוכה בטרם תחילת ההתקשרות והכל בכפוף לאישורו של כל קבלן משנה מראש ובכתב על ידי המזמין. כל החלפה של קבלן משנה במהלך ההתקשרות טעונה את אישורו מראש ובכתב של המזמין. מתן אישור כאמור לא ישחרר את המציע הזוכה מחיוביו עפ"י הסכם גם לגבי אותו חלק מהעבודה שיבוצע על ידי קבלן משנה. כל הסכם בין המציע הזוכה לקבלני משנה לא יסתור ויעמוד בכל דרישות המזמין כמפורט במכרז זה.
- 1.8.2 המזמין יהא רשאי לפסול, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כל קבלן משנה שיוצע ע"י המציע הזוכה, וכן יהא רשאי לדרוש ממנו לסלק מהאתר את ידו של כל קבלן משנה, גם אם אושר מלכתחילה, והמציע הזוכה מתחייב לפעול בהתאם להנחיות המזמין כאמור.

2. הגדרות

- 2.1. **"המכרז"** – מכרז פומבי מס' 05/2021 למתן שירותי גבייה.
- 2.2. **"התאגיד"** / **"המזמין"** – תאגיד מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ ו/או כל נציג אחר מטעמו, אשר יוסמך על ידי מנכ"ל התאגיד וכל מי שיוסמך על ידו לשם כך.
- 2.3. **"תאגיד מים וביוב"** – תאגיד מים וביוב שהוקם מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001.
- 2.4. **"המציע הזוכה"** / **"הקבלן"** / **"הספק"** – המציע הזוכה במכרז, לרבות נציגו, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.
- 2.5. **"מנהל המזמין"** – מנכ"ל התאגיד ו/או מיופה כוחו, האחראים על פיקוח אחר פעילות הספק.
- 2.6. **"מנהל הגבייה"** – אחראי מטעם הספק הזוכה לניהול וביצוע כולל של שירותי הגבייה, כמפורט במסמכי המכרז ובפרט בפרק ב' - **מפרט השירותים**, לרבות ניהול צוות העובדים במשרדי התאגיד, מתן מענה מקצועי לצוות העובדים, דיווחי עבודה לתאגיד, ביצוע בקרה וכיו"ב.
- 2.7. **"חייב"** / **"צרכן"** / **"לקוח"** – בר חיוב בתחום השיפוט של העיר גבעתיים, לרבות עסקים, מגורים, תעשייה, מוסדות ציבור, עיריית גבעתיים וכיו"ב, וכל החשבונות הפעילים המקבלים מהתאגיד חשבוניות תקופתיות ו/או דרישות לתשלום חוב בגין חיובים ו/או חובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין.
- 2.8. **"שירותי גבייה"** – ניהול וביצוע כולל של שירותי הגבייה, וכל מטלה או דרישה כמפורט במסמכי המכרז ובפרט בפרק ב' - **מפרט השירותים** וכן כל מטלה או דרישה כפי שמקובל במחלקות גבייה בתאגידי מים או כפי שיידרש בהתאם לחקיקה שתיכנס לתוקפה ותחול על תאגיד מים וביוב או כפי שיידרש על ידי התאגיד לצורך ניהול וביצוע שירותי הגבייה נשוא מכרז זה.
- 2.9. **"גבייה"** – גבייה בפועל של כלל החיובים והחובות בפיגור שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין.
- 2.10. **"בסיס חיובי הספק"** – סך החיובים שיופקו על ידי הספק החל ממועד תחילת מתן השירותים מטעמו.
- 2.11. **"בסיס חיובי פיגורים"** – סך החיובים שהופקו ממועד הקמת התאגיד ועד למועד תחילת מתן השירותים על ידי הספק.
- 2.12. **"גביית הספק"** – סך התקבולים שייגבו בפועל על ידי הספק עבור חיובים הנכללים בבסיס חיובי הספק, כולל ריביות החלים על חיובים אלו, החזרי תשלום ו/או זיכויים שיבוצעו, מהם תחושב התמורה לספק הזוכה על בסיס עמלת הגבייה שתוצע על ידו בטופס הצעת המחיר.
- יובהר כי התמורה בגין גביית הספק כפי שיפורט להלן תחושב על בסיס הגבייה ששיג בפועל ביחס לחיובי מים וביוב, חיבורי מדים חדשים/נוספים, תיקוני צנרת, בוררות מדים, ביצוע דיגומי מים וביוב, עיצומים כספיים בגין חריגות ושפכים אסורים וכן ריבית פיגורים על מי מהחיובים האמורים.

יודגש כי תקבולים אשר ייגבו עד לתאריך 31.3.2022 מכח חיובים שהופקו ע"י מילגם בע"מ אשר סיפקה עד שירותי הגביה לתאגיד טרם הליך מכרזי זה, לא יכללו במסגרת תחשיב עמלת הגביה לה יהיה זכאי הספק.

2.13. **"גביית פיגורים"** - סך התקבולים שייגבו בפועל על ידי הספק עבור חיובים הנכללים בבסיס חיובי הפיגורים, כולל ריביות החלים על חיובים אלו.

2.14. **"עמלת גביה"** - העמלה לה יהיה זכאי הספק בגין השירותים המסופקים מטעמו. עמלה זו מוגדרת במונחי שיעור אחוזים ומתקבלת ע"י מכפלת שיעור זה בגביית הספק או בגביית הפיגורים, לפי העניין, כדלקמן:

$$\text{שיעור עמלת הגביה המוצע} * \text{סך התקבולים שייגבו עבור חיובים הנכללים בבסיס חיובי הספק} = \text{תמורה בגין גביית הספק}$$

$$\text{שיעור עמלת הגביה המוצע} * \text{סך התקבולים שייגבו עבור חיובים הנכללים בבסיס חיובי הפיגורים} = \text{תמורה בגין גביית פיגורים}$$

בתוספת 1%

"בסיס הגבייה" – למען הסר ספק, יודגש כי התקבולים הבאים לא יכללו במסגרת גביית הספק ו/או גביית הפיגורים ולפיכך לא יזכו את הספק בעמלת גביה לעיל:

- א. תקבולים בגין הוצאות אכיפה מנהלית לפי פקודת המסים (גבייה) שיקודדו ויסומנו במערכת על ידי המזמין והספק בסוג שירות ייעודי. יובהר כי הספק יהיה זכאי להחזר בגין הוצאות אכיפה בהתאם למנגנון נפרד המפורט בהסכם המצורף להלן.
- ב. רכיב מע"מ על החיובים.
- ג. תשלומי דמי הקמה, כהגדרתם בכללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), התשע"ה-2015.
- ד. תקבולים בגין חובות שיועברו לטיפול אכיפה משפטית של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם, גם אם חובות אלה שולמו במחלקת הגבייה, וזאת מלבד רכיב הוצאות האכיפה ככל שהוצאו ונגבו, כמפורט בהסכם המצורף להלן.
- ה. תקבולים על בסיס המחאות עתידיות, אלא לאחר שנפרעו בפועל.

עוד יובהר, כי התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין. עוד יובהר, כי חישוב גביית התקבולים בפועל יתבצע על פי מאזן גבייה מצטבר לאחר תיקונים שיאושר על ידי המזמין.

3. נתונים כלליים

הנתונים והמידע המובאים להלן אינם מחייבים את התאגיד ויש לראות בהם משום מתן אינדיקציה כללית בלבד, אשר אין להסתמך עליה בשום דרך שהיא בעת הגשת ההצעות למכרז. באחריותו של המציע לערוך את כל הבירורים ו/או הבדיקות הדרושות לו לצורך הגשת הצעתו למכרז.

חיובים וגבייה:

שנה	חיוב שנתי*	גביה שנתית*	שיעור גביה
2021 (חלקי)**	32,316	29,199	90.4%
2020	39,266	38,650	98.4%
2019	36,055	35,587	98.7%
2018	34,728	34,430	99.1%
2017	36,198	35,761	98.8%
2016	36,476	36,021	98.8%
2015	36,140	35,811	99.1%
2014	39,097	38,892	99.5%
2013	39,350	38,990	99.1%
2012	34,146	33,824	99.1%
2011	37,748	37,414	99.1%
2010	26,847	26,548	98.9%
סה"כ מצטבר	428,367	421,127	98.3%

* מתייחס לחיובי מים וביוב בלבד (סוג שירות 04) כולל מע"מ.

** עד חשבון בגין צריכות מים לחודשים 7-8/2021.

התפלגות פניות הצרכנים לפי אמצעי פניה:

אמצעי פניה	מס' פניות ב-2020	מס' פניות ב-2019
פניות טלפוניות לצרכי תשלומים ובירור	29,037	27,677
דואר אלקטרוני	3,942	7,223
אפליקציית MAST	3,671	864
שירות לקוחות פרונטלי	1,977	2,794
דואר	438	58
פקס	422	700
אתר אינטרנט	340	236
פייסבוק	61	174
אחר	8	21
סה"כ	39,897	39,747

התפלגות פניות הצרכנים לפי נושאים :

מס' פניות ב-2019	מס' פניות ב-2020	נושא הפניה
28,397	27,413	תשלומים ובירור מצב חשבון
4,350	4,811	החלפת משלמים
2,703	2,059	מידע כללי
1,348	2,017	עדכון פרטים ומס' נפשות ביח"ד
1,321	1,162	רישום/עדכון הוראות קבע
919	1,017	תיקון נזילה
579	1,418	אחר
39,617	39,897	סה"כ

התפלגות צרכני המים של התאגיד :

מס' צרכנים ב-2019	מס' צרכנים ב-2020	שימוש
24,172	25,463	מגורים
1,537	1,797	מסחר ומלאכה
184	239	מוסדות ציבור
157	236	גינון ציבורי
76	362	בניה
41	69	אחר
26,167	28,166	סה"כ

פירוט תשלומים :

היקף פעולות לשנת 2020	תשלום באמצעות
5,208	מוקד טלפוני אנושי (ללא בירור מקדים)
18,309	IVR
48,404	אינטרנט

נתונים נוספים :

היקף נכון ל-31.12.2020	תשלום באמצעות
28,355 (מהם 2,355 מדיים ראשיים)	מדי מים
9,942	הוראות קבע

4. לוחות זמנים

- 4.1 המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות: **לא יאוחר מיום 24.11.2021 בשעה: 12:00**.
- 4.2 המועד האחרון להגשת ההצעה: ביום **06.12.2021 החל מהשעה 09:00 ועד השעה 14:00**.
- 4.3 מועד תוקף ערבות המציע: **31.03.2022**.
- 4.4 התאגיד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תועלה לאתר האינטרנט של התאגיד. התאגיד יהא רשאי גם למסור הודעה לכל מי שקיבל את מסמכי המכרז וחתם על קבלתם כאמור בסעיף 5.2 להלן, ואולם אין באמור כדי לחייב את התאגיד, ובאחריות המציעים להתעדכן באופן שוטף באתר האינטרנט של התאגיד עד למועד להגשת ההצעות.

5. מסמכי המכרז

- 5.1 מציעים המעוניינים להגיש הצעה למכרז נדרשים להירשם כמשתתפים במכרז ולקבל את מסמכי המכרז אצל מזכירת התאגיד במשרדי המזמין, רחוב כורזין 1, בית מולדבסקי, קומה 5, גבעתיים, בימים א - ה בשעות 09:00-16:00. ניתן גם לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של התאגיד, תחת לשונית "מכרזים" ולהירשם על ידי שליחת דוא"ל לכתובת Yana@mei-givatayim.co.il.
- 5.2 מציעים או מתעניינים אשר יגיעו לקבל את מסמכי המכרז ו/או לעיין בהם במשרדי המזמין, יידרשו למסור את פרטיהם האישיים, פרטי איש קשר וזהות הגורם אותו הם מייצגים.
- 5.3 מובהר כי לא ניתן יהא להגיש הצעה על גבי מסמכים שיוורדו מאתר האינטרנט של התאגיד, אלא רק על גבי מסמכים שיימסרו למציעים במשרדי התאגיד.

6. תנאי סף להשתתפות במכרז

- על המציע לעמוד בעצמו בכל תנאי הסף - לא תותר עמידה בתנאי סף בדרך של הסתמכות על עמידת צד שלישי כלשהו בתנאי הסף, גם אם הצד השלישי האמור הנו אורגן של המציע, או עובד או קבלן משנה של המציע, או חברת אם, בת או אחות של המציע או חברה שלובה או קשורה למציע, והכל אא"כ נאמר אחרת במפורש בתנאי המכרז.
- רשאי להגיש הצעה כל אדם או גוף אשר במועד האחרון להגשת ההצעות יעמוד בכל התנאים המצטברים שלהלן, ואלה התנאים:
- 6.1 המציע הנו גוף או תאגיד הרשום כדין בישראל.
 - 6.2 המציע הנו בעל כל האישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
 - 6.3 למציע ניסיון במתן שירותי גבייה שוטפת ואכיפה מנהלית של חיובי מים ו/או ביוב (להלן: "שירותי הגבייה"), העומד בכל התנאים הבאים במצטבר:
 - 6.3.1 המציע סיפק את שירותי הגבייה עבור לפחות שלושה תאגידי מים וביוב (גביה שוטפת ואכיפה מנהלית עבור כל תאגיד), שבכל אחד מהם לפחות 25,000 צרכנים.

- 6.3.2. שירותי הגבייה ניתנו לכל אחד משלושת התאגידים כאמור בסעיף 6.3.1, במשך לפחות שנתיים ברציפות (24 חודשים רצופים) החל מה-01.01.2018 ואילך.
- 6.4. מנהל הגבייה הקבוע אשר מוצע על ידי המציע לצורך מתן השירותים הינו בעל ניסיון של שנתיים לפחות במצטבר במתן שירותי ניהול גבייה, עבור לפחות תאגיד מים אחד בעל 25,000 צרכנים לפחות, במהלך חמש השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה או לחילופין הינו בעל ניסיון של שנתיים לפחות במצטבר כסגן מנהל גבייה עבור לפחות תאגיד מים אחד בעל 40,000 צרכנים לפחות, ובלבד שצבר ניסיון במכלול שירותי הגבייה (גבייה, אכיפה, שירות לקוחות וצרכנות מים), והכל במהלך חמש השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.
- 6.5. לא נכללה בדו"ח הכספי המבוקר האחרון של המציע 'הערת עסק חי'.
- 6.6. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

מובהר כי, תנאי הסף שנקבעו נדרשים מפאת מורכבות השירותים ועל מנת לוודא כי למשתתפים ניסיון ומומחיות מספקים לצורך מתן השירותים.

7. **מסמכים נדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שעל המציע לצרף להצעתו**
- על המציע לצרף להצעתו את ההוכחות לעמידתו בכל תנאי הסף בלא יוצא מן הכלל, ומבלי לגרוע מכלליות הדרישה האמורה גם:
- 7.1. תעודת עוסק מורשה.
- 7.2. מציע שהוא תאגיד או שותפות - יצרף אישור רישום או נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים.
- 7.3. כל האישורים לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- 7.4. תצהיר מטעם המציע בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים מאושר ע"י עו"ד בנוסח נספח א'2.
- 7.5. על המציע לפרט את תאגידי המים והביוב להם סיפק שירותי גבייה ואת סכומי הגבייה, כנדרש בתנאי סף 6.3 על תתי סעיפיו, באישור עו"ד ורו"ח ועל פי הנוסח שב
- 7.6. נספח א'1. הפירוט יכלול את שם התאגיד, מספר הצרכנים, תקופת מתן השירותים, תיאור השירותים, ופרטי איש הקשר.
- 7.7. פירוט ניסיון מנהל הגבייה המוצע כנדרש בתנאי סף 6.4 לרבות קו"ח והמלצות, אם ישנן, על גבי נספח א'1.
- 7.8. ערבות בנקאית להצעה, כמפורט בסעיף 8 להלן ועל פי הנוסח שבנספח א'3 למכרז זה.
- 7.9. אישור רו"ח בדבר העדר הערת 'עסק חי', על פי הנוסח שבנספח א'4.
- 7.10. תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים בנוסח נספח א'5 כשהוא חתום וממולא כנדרש.
- 7.11. תצהיר בדבר העדר הרשעה ו/או חקירה בעבירות שיש עימן קלון ו/או בעבירות שנושאן פיסקאלי בנוסח נספח א'6 כשהוא חתום וממולא כנדרש.

- 7.12. אישור עו"ד/רו"ח בנוסח נספח א'7, לפיו המציע הינו עוסק מורשה או תאגיד פעיל וקיים ועל היותם של החותמים בשם המציע על מסמכי המכרז מורשי החתימה של המציע, כך שחתימתם מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.
- 7.13. טופס מידע ארגוני בנוסח נספח א'8.
- 7.14. כל ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שיועלו לאתר האינטרנט של המזמין, ככל שיהיו, חתומים על ידי המציע.
- 7.15. המציע יצרף את הנספחים למכרז זה כשהם מלאים, חתומים על ידי רו"ח או עו"ד (בהתאם לדרישה) ומעידים על מלוא הניסיון הנדרש מהמציע בהתאם לדרישות הסף.
- הצעה שתוגש ללא כל המסמכים כאמור, תהיה החברה רשאית, אך לא חייבת, לפסול אותה מטעם זה בלבד. על המציע לוודא, כי המספר המזהה בכל המסמכים המוגשים, לרבות רישום במע"מ (תעודת עוסק מורשה) ובמס הכנסה (אישור על ניהול ספרים), יהיה זהה. אם וככל שאין התאמה במספר המזהה, יצרף אישור/הסבר מהרשויות המוסמכות לכך.
- מובהר כי ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד כאשר כל המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז יהיו על שם המציע במכרז בלבד (פרט למסמכים לגביהם צוין במפורש אחרת).

8. ערבויות

- 8.1. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית, אוטונומית, ע"ש המציע ולבקשתו, חתומה כדין, לטובת המזמין, בנוסח המצורף כנספח א'3, על סך של 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף ש"ח) כולל מע"מ (להלן: "**הערבות להצעה**" או "**ערבות המכרז**"). יודגש כי שם "מבקש" ערבות ההצעה חייב להיות זהה לשם המציע.
- 8.2. תוקפה של הערבות יהא עד ליום 31.3.2022.
- 8.3. מבלי לפגוע בחובת המציע כאמור לעיל מובהר כי החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, לקבל הצעה, על אף פגם בנוסח הערבות, אם שוכנעה, לפי שיקול דעתה, כי התקיימו כל התנאים הבאים:
- 8.3.1. לפגם אין משמעות כלכלית של ממש.
- 8.3.2. הפגם אינו יוצר כל קושי ממשי בחילוט הערבות.
- 8.3.3. הפגם נגרם בשוגג ובתום לב.
- הועדה תהא רשאית במקרה כזה, אם מצאה זאת לנחוץ, לאפשר קבלת הבהרה או השלמה או תיקון לרבות מהבנק הערב.
- 8.4. החברה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות או כל חלק ממנו כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז או אם התקיים בו אחד מאלה:
- 8.4.1. הוא נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 8.4.2. הוא מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- 8.4.3. הוא חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

- 8.4.4 אחרי שנבחר כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של החברה עמו.
- 8.4.5 אישור קיום הביטוחים שהוגש ע"י הזוכה אינו תואם את ההתחייבויות החוזיות בנושאי הביטוח או שהזוכה לא תיקן את האישורים ע"פ ההתחייבויות המפורשות בחוזה.
- 8.5 חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם מינימאלי המוערך ע"י הצדדים מראש עבור הנזקים שייגרמו לחברה עקב האמור, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה לפיצויים במקרה שתוכיח נזקים בסכום גבוה יותר, ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע הפרויקט על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.
- 8.6 החברה תשיב את ערבות המכרז של מציע שהצעתו נפסלה או נדחתה בסמוך לאחר ההודעה על דחייתה או פסילתה, ובכל מקרה לא יאוחר משלושה חודשים מהמועד האחרון של הגשת ההצעה.
- 8.7 ערבות המכרז של המציע הזוכה תשוחרר תוך 10 ימי עבודה מיום שיחתום על ההסכם המצורף (להלן: "**ההסכם**") לאחר שיידרש לעשות כן, זאת בכפוף להמצאת ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית, בגובה 500,000 ש"ח כולל מע"מ וזאת בתנאים ובנוסח הקבועים בנספח ה'2 להסכם, וזאת להבטחת מילוי התחייבויותיו (להלן: "**ערבות הביצוע**").
- 8.8 ערבות הביצוע תהא לפקודת מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ, צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין ובלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט בפנייה חד צדדית של התאגיד, בכל תקופת תוקפו של המכרז או ההסכם, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או ההסכם.
- 8.9 היה ותקופת ההתקשרות תוארך לתקופת האופציה כמפורט בסעיף 13.2 להלן, תוארך הערבות על ידי המציע בהתאם אם וככל שיוארך ההסכם על ידי התאגיד וזאת במועד קבלת הודעת התאגיד בדבר הארכת תקופת ההסכם.
- 8.10 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.
- 8.11 מציע שהצעתו נתקבלה ולא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא ערבות ביצוע ו/או אישור קיום ביטוחים התואם את ההתחייבות החוזית, תוך 10 ימים מיום שיידרש לכך על ידי החברה, תהא החברה רשאית לחלט את סכום הערבות לטובתה, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין הנזק אשר ייגרם לה עקב כך, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של 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.
- 8.12 החברה תהא רשאית להאריך את מועד הערבות באם המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה, בין אם בהודעה שתינתן זמן סביר בטרם הגשת ההצעות, ובין אם לאחר מכן.
- 8.13 המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות והארכתן במידת הצורך.

9. עמידה בדרישות הביטוח

- 9.1 מבלי לגרוע מאחריות חוקית של המציע שהצעתו תוכרז כזוכה ו/או על פי דין או הסכם, מתחייב המציע הזוכה להחזיק ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות המכרז, בהיקף שלא יהיה מצומצם מהמפורט בדרישות כפי שמופיעות בחוזה ההתקשרות.
- 9.2 מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את הביטוחים הנדרשים, דרישות והוראות הביטוח ואת מהות העבודות לפי מסמכי המכרז והחוזה במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- 9.3 מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר ממועד תחילת ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים וכתנאי לתחילתן, או ממועד חתימת החוזה (לפי המוקדם), את אישור ביטוחי הספק כשהוא חתום כדין על ידי המבטח.
- 9.4 בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב המציע כי בכפוף לדרישות המזמין בכתב ימציא לו העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 9.5 מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח.
- 9.6 למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת אישור ביטוחי הספק, חתום כדין על ידי מבטחי המציע, המזמין יהיה רשאי למנוע ממנו את מועד תחילת ביצוען של העבודות ו/או מתן השירותים בשל אי הצגת האישור כנדרש.
- 9.7 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 9.6 לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח אישור ביטוחי הספק, כאמור בסעיף 9.6 לעיל, יהיה המזמין רשאי לראות בספק כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו של הספק במכרז.
- 9.8 יודגש כי בשלב הגשת ההצעות על המציע להמציא אישור עריכת הביטוח חתום ע"י מבטחיו ויירשם בכותרת האישור "לצורכי מכרז בלבד".
- 9.9 סעיף הביטוח הינו סעיף מהותי לחוזה.

10. הבהרות

- 10.1 המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז הבהרות, שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא, ו/או לשלוח למציעים מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו המפורטות במסמכי המכרז (להלן: "הבהרות"), וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין בהתאם לדרישות הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות מציעים שיפנו אליו בכתב.
- 10.2 תשובות ו/או הבהרות ו/או כל שינוי או תיקון בתנאי המכרז, ככל שיוחלט עליהם, יפורסמו באתר האינטרנט של התאגיד. באחריות המציעים להתעדכן באתר האינטרנט באופן שוטף עד למועד הגשת ההצעות, והמציעים יהיו מנועים ומושתקים מהעלאת כל טענה לגבי אי ידיעתם אודות כל עדכון ו/או הבהרה ו/או תשובה שיפורסמו באתר האינטרנט כאמור. התאגיד יהא רשאי להעביר במקביל גם תשובות באמצעות פקס ו/או מייל למציעים שנרשמו

וקיבלו את מסמכי המכרז, ואולם אין באמור כדי לגרוע מחובתם של המציעים להתעדכן באתר האינטרנט של התאגיד.

10.3 אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות ו/או שגיאות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט, עליו להודיע על כך בדוא"ל לכתובת המייל הבאה: Yana@mei-givatayim.co.il לא יאוחר מיום 24.11.2021 בשעה 12:00. בנושא המייל יש לציין "פניה לקבלת הבהרות למכרז פומבי מס' 05/2021". באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא כי שאלות ההבהרה מטעמם התקבלו ע"י המזמין.

10.4 שאלות ההבהרה תוגשנה בקובץ word בלבד במבנה הבא:

מס' סידורי	פרק במסמכי המכרז	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה

10.5 לא התייחס התאגיד לפניה ו/או השגה עד למועד שנקבע לצורך הגשת הצעות יראו בכך דחיית פניית המציע. מציע שלא יפנה כאמור, יהיה מנוע מלטעון טענות בדבר אי סבירות ו/או אי בהירות, שגיאות, אי התאמות, טעות וכיו"ב.

10.6 מסמכי ההבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל כל מציע לצרף את כל מסמכי ההבהרות להצעה כשהם חתומים על ידו.

10.7 מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למציעים בעל פה, ורק מסמכי ההבהרות שיפורסמו באתר האינטרנט של המזמין יחייבו אותו.

10.8 במקרה של סתירה בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי ההבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות ובין עצמם, יגבר האמור במסמכי ההבהרה המאוחר יותר.

11. תוקף ההצעה

ההצעה תהיה בתוקף במשך ארבעה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. אם וככל שהליכי המכרז יתארכו מעבר לתקופה כאמור, ויידרשו המציעים המעוניינים כי הצעותיהם תילקחנה בחשבון להאריך את תוקף הצעתם – יהיה עליהם להאריך את תוקף הצעתם לתקופה שתידרש על ידי המזמין, בהודעה מוקדמת של המזמין אל המציעים עד 10 ימים לפני פקיעת ההצעה.

12. הצהרות המציע

12.1 המציע מצהיר כי בהגשת הצעתו והשתתפותו במכרז, כמוה כהודעה ואישור, שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.

12.2 המציע מצהיר כי ידוע לו שכל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

12.3 המציע מצהיר כי ידוע לו שאין התאגיד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.

- 12.4. המציע מצהיר כי ידוע לו כי אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. כל שינוי ו/או תוספת ו/או מחיקה ו/או תיקון שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה.
- 12.5. המציע מצהיר כי המחיר המוצע על ידו במכרז, כולל את כל העלויות הכרוכות במתן השירותים לרבות, אך לא רק אחריות, ביטוח, תקנים, כ"א, ציוד, אמצעים וכל הוצאה אחרת הכרוכה ביישום תוצאות המכרז.
- 12.6. המציע מצהיר כי ידוע לו שהתאגיד כפוף להוראות רגולציה ואמות מידה מחמירות ומחייבות אשר מתעדכנות בהתאם להנחיות רשות המים ובהתאם לכל דין, וכי הצעתו כוללת עמידה דקדקנית בכל הוראות הרגולציה וכי הוא מכיר ויודע את כל הכללים וההנחיות הרגולטוריות כאמור. כן ידוע למציע כי במידה ותאגיד המים יחויב בקנסות ו/או פיצויים ו/או שיפוי צרכנים ו/או כל תשלום או נזק בגין אי עמידה בכללים ובאמות מידה לפי כל דין, יהא על המציע לשאת בעלויות ובתשלומים הללו ללא כל תנאי, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום אשר יגיע לספק לפי מסמכי המכרז וזאת עד 5% מסך התמורה השנתית לה היה זכאי המציע בהתאם לקבוע בהסכם.
- 12.7. מובהר ומודגש בזאת, כי המציע יבצע את השירותים בהתאם לכל דין ו/או הוראה שיהיו בתוקף במועד ביצוע השירותים בפועל, לרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011 (להלן: "כללי אמות המידה") וכל הוראה ו/או החלטה שפרסם ו/או שיפרסם הרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות בתי המשפט בנושאים רלוונטיים ובהתאם לכל נוהל של התאגיד שיהיה בתוקף באותה עת. המציע יבצע את כל ההתאמות הדרושות לצורך יישום מלא הדרישות הרגולטוריות, לרבות שינויים רגולטוריים עתידיים, על חשבונו בלבד ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת.
- 12.8. המזמין יהיה רשאי לסיים בכל עת את התקשרותו עם המציע הזוכה מתוקף הסדרה בחקיקת עבודות חברות הגבייה ברשויות מקומיות ובתאגידיים ו/או במידת הצורך לבצע שינויים בתנאי ההתקשרות, הכל על מנת לעמוד בדרישות החוק.
- 12.9. המציע מצהיר, כי ידוע לו כי היה ויחליט התאגיד כאמור שלא לבצע את העבודות ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא, למעט הוצאות בגין רכישת טפסי המכרז שתוחזר לזוכה במכרז.
- 12.10. המציע מצהיר כי עליו לעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיע התאגיד על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות שלהבטחת הצעתו.
- 12.11. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 12.12. בנוסף להצהרות אלו ולהצהרות אחרות במסמכי המכרז, יצרף המציע להצעתו, הצהרה שתומה, בנוסח המצורף בפרק ג' (להלן: "הצהרת המציע").

13. תקופת ההתקשרות

- 13.1. ההתקשרות תהא לתקופה של שלוש שנים (36 חודשים) ממועד חתימת החוזה (לעיל ולהלן): **"תקופת ההתקשרות"**. ברם, ששת החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות יהוו תקופת ניסיון (לעיל ולהלן: **"תקופת הניסיון"**), אשר במהלכה יהא המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות.
- 13.2. למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות, בנות שנה (12 חודשים) כל אחת או חלק ממנה (להלן ולעיל: **"תקופת האופציה"** או **"תקופות האופציה"**). תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופות האופציה, לא תעלה בסה"כ על 6 שנים (72 חודשים). למען הסר ספק, באם ישתמש המזמין בזכותו להורות על הארכת תקופת ההתקשרות לתקופת האופציה או לתקופות האופציה, תחולנה כל הוראות המכרז וההסכם בתקופת האופציה או בתקופות האופציה, או חלק מהן, בשינויים המחויבים.
- 13.3. **המזמין יהיה רשאי לסיים בכל עת את התקשרותו עם הספק מתוקף הסדרה בחקיקת עבודות חברות הגבייה ברשויות מקומיות ובתאגידיים ו/או במידת הצורך לבצע שינויים בתנאי ההתקשרות, הכל על מנת לעמוד בדרישות הדין ו/או בשל הפרה יסודית של ההסכם – בהתאם להוראות ההסכם.**

14. אופן הגשת הצעות

- 14.1. על המציע להפקיד במסירה אישית את הצעתו, בהתאם לדרישות ותנאי המכרז, בצירוף כל מסמכי המכרז ונספחיו כשהם חתומים וממולאים כדבעי, במעטפה סגורה, בתיבת המכרזים בכניסה למשרדי המזמין, רחוב כורזין 1, בית מולדבסקי, קומה 5, גבעתיים, ביום 06.12.2021 החל מהשעה 09:00 ועד השעה 14:00 ההצעה תוגש ב-2 עותקים זהים במעטפה סגורה עליה ירשם **"מכרז 05/2021"** ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא הוגשה עד המועד האמור.
- 14.2. על המציע לחתום בראשי תיבות וחותרמת על כל דף ממסמכי המכרז ולחתום חתימה מלאה במקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על טפסי החוזה המצורפים למכרז.
- 14.3. כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז ובכלל זה אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המציע, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז תחולנה על המציע, והן לא יוחזרו לו מכל סיבה שהיא.
- 14.4. הצעת המציע תכלול את מלוא התמורה אותה מבקש לעצמו המציע ובכלל זה גם בגין העבודה, הניוד, החומרים, כוח האדם והציוד הדרוש לביצוע העבודה.
- 14.5. למען הסר ספק, הזוכה יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז להגשה וכל הדרוש בהתאם להוראות המכרז.
- 14.6. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.

- 14.7. ליד כל תיקון מחיר בהצעת המחיר, על המציע לחתום בחתימה וחותמת.
- 14.8. המציע יתייחס בהצעתו לכל הציוד אותו הוא נדרש לספק כמפורט במסמכי המכרז המוצע וכן יפרט את היקף כוח האדם, כישוריו וניסיונו אשר בכוונתו להעמיד לרשות התאגיד לצורך ביצוע העבודות (תוך הבחנה בין סוגי העבודות השונות), ניסיונו כולל תעודות ואישורים מקצועיים, כל זאת כמופיע ב
- 14.9. נספח א'1.
- 14.10. ככל שלדעת המציע קיימים בהצעתו חלקים הכוללים סודות מסחריים או עסקיים (להלן – "מידע סודי"), שלדעתו אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בהם, עליו לצרף להצעתו נספח המפרט את המידע הסודי האמור ואת הנימוקים שבגללם אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בו. מציע שלא יצרף להצעתו נספח כאמור יחשב כמי שנתן את הסכמתו לכך שמציעים אחרים יהיו זכאים לעיין בהצעתו במלואה. צרף המציע להצעתו נספח כאמור לעיל, יחשב הדבר כהסכמה מפורשת מצידו לכך שסוג המידע הסודי שפורט בנספח ייחשב כמידע סודי גם בהצעות של המשתתפים האחרים במכרז ולכן הוא מוותר מראש על זכותו לעיין באותו מידע בהצעותיהם. מובהר בזה כי ההחלטה האם יש במסמכי ההצעה "מידע סודי" כאמור הינה בכל מקרה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

15. קריטריונים לבדיקת ההצעה

- 15.1. מציע אשר יעמוד בכל תנאי הסף ויצורפו להצעתו כל המסמכים הנדרשים ינוקד בהתאם לאמת מידה כספית בלבד שתהווה 100% מן הציון.

ההצעה הכספית:

- 15.2. על המציע לציין על גבי נספח ד' את שיעור העמלה המבוקש על ידו מבסיס הגבייה כהגדרתו לעיל.
- 15.3. מובהר כי שיעור העמלה המקסימאלי אותו ניתן להציע הנו 4%, וכי הצעה שבה יוצע שיעור עמלה גבוה יותר תיפסל על הסף ולא תובא לדיון.
- 15.4. כן מובהר כי אחוז העמלה שהציע המציע לא ישתנה ויוותר קבוע לאורך תקופת ההתקשרות.

בחירת ההצעה הזוכה:

- 15.5. מבין ההצעות שעמדו בתנאי הסף, תיבחר ההצעה שבה יוצע אחוז העמלה הנמוך ביותר, וזאת מבלי לגרוע מכל סמכות או זכות של החברה או של ועדת המכרזים, לפי כל דין, לרבות מסמכותם לנהל מו"מ ו/או שלא לקבל הצעה בלתי סבירה (בין אם אינה סבירה לגבי רכיב אחד או יותר ובין אם איננה סבירה בכללותה) או שהנה תכסיסנית, או שלא לקבל כל הצעה שהיא.
- 15.6. במקרה בו שני מציעים או יותר יציעו את אותו אחוז הנחה, יחול האמור בסעיף 17.17 לעיל.

16. התחייבויות הזוכה

- 16.1. מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה הזוכה במכרז (להלן: "הזוכה") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, יהא עליו לחתום על ההסכם על כל נספחיו ולהחזירו לתאגיד, כשהוא

- חתום כדן, תוך 10 ימים מתאריך הודעת התאגיד לזוכה בדבר זכייתו, וכן להמציא לתאגיד במעמד החזרת ההסכם כאמור, ערבות בנקאית לביצוע החוזה (נספח ה'2) (להלן: "ערבות ביצוע") ואישור קיום ביטוחים התואם לכל הפחות את דרישות הביטוח המפורטות ב"נספח הביטוח" (נספח ה'3), בהתאם לנדרש בחוזה על נספחיו.
- 16.2 בהודעה בכתב שתימסר לזוכה על זכייתו, יקבע מועד תחילת ההתקשרות.
- 16.3 על הזוכה להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא מכרז זה ולהגיש לאישור מנהל המזמין תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה, וכל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על זכייתו.

17. זכויות המזמין

- 17.1 המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. למציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המזמין בשל כך.
- 17.2 המזמין יהא רשאי במהלך הבדיקה לדרוש מהמשתתפים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת ההצעות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, והתקנות שהותקנו מכוחו, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי, בין היתר על מנת לבחון את המשתתף, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליו, כאמור. לא שיתף הקבלן פעולה ו/או לא המציא פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והמזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו.
- 17.3 נוסף על האמור, לוועדת המכרזים שמורה הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לאפשר למציע להוכיח את עמידתו בתנאי הסף באמצעות נתונים ו/או פרויקטים אשר לא הוצגו על ידו בהצעה ו/או הוצגו לצורך אחר ו/או שהינם בידיעת החברה, ובלבד שאלו אכן בוצעו על ידו עובר להגשת ההצעה, ובמקרה זה תהא רשאית הוועדה לפנות אל המציע בבקשה לקבלת מידע נוסף ו/או מסמכים נוספים.
- 17.4 החברה שומרת לעצמה את הזכות למחול על פגמים שאינם מהותיים במידה שויתור כזה לא יגרום נזק לחברה, או לבקש מן המציע לתקנם בין בדרך הבהרה והשלמה ובין בדרך אחרת לפי העניין, לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, למסור את כל העבודה או רק חלק ממנה לבעל ההצעה הנראית לה כדאית ביותר בשבילה ואפילו אם איננה ההצעה הנמוכה ביותר.
- 17.5 החברה רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל משתתף - לאחר הגשת הצעה - כל הוכחה שתראה לנכון, בדבר ניסיונו, מומחיותו, מיומנותו, כישוריו והאמצעים העומדים לרשותו לבצע עבודות מהסוג ובהיקף של העבודות נשוא המכרז, וכן תהא רשאית לדרוש ראיות בדבר הרמה המקצועית של המציע, והמציע יהיה חייב לספק לחברה את מלוא המידע להנחת דעתה.
- 17.6 החברה רשאית אך לא חייבת לבדוק את אמינותו של המציע, ושל בעלי שליטה, מנהלים ועובדים בכירים שלו, וכן להסתייע לצורך בדיקותיה אלו באנשי מקצוע כפי שתמצא לנכון,

- לרבות חוקרים פרטיים ורואה חשבון. המשתתפים מתחייבים בהגשת הצעותיהם לסייע ולשתף פעולה באופן מלא עם החברה ו/או מי מטעמה שיבצע את הבדיקות המצוינות לעיל.
- 17.7. החברה תהא רשאית לפסול הצעתו של המציע במקרה בו תוצאות הבדיקות הנ"ל יעלו ממצאים שונים מן העולה מן ההצעה של המשתתף, או אם תתגלנה בעיות משמעותיות בתחומים האמורים, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ולרבות אם החברה סברה כי המשתתף איננו בעל איתנות פיננסית ו/או שלדעתה אינו משתף פעולה באופן מלא עימה ו/או אינו בעל יכולת מקצועית ו/או בעל ניסיון מספק.
- 17.8. למזמין זכות לבצע סיור בבית העסק של המציע או בכמה מבתי העסק שלו לשם התרשמות, לרבות במוקדי השירות הטלפוני (Call Centers) המופעלים מטעמו של המציע, וזאת בתיאום מראש עם המציע. כמו כן, למזמין זכות להזמין למשרדיו את המציע, לצורך היכרות עמו והתרשמות מניסיונו.
- 17.9. המזמין יהא רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי לפנות לממליצים או לקוחות של המציע, ולברר פרטים נוספים, והספק לא ימנע ולא תהיה טענה כלשהי למזמין.
- 17.10. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא להתקשר עם מציע שאין לו המלצות וניסיון קודם.
- 17.11. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 17.12. בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עמו או עם תאגיד ו/או רשות ו/או גוף אחר כספק ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנוכח לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו. או לחלופין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של המזמין ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 17.13. המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 17.14. למזמין נשמרת הזכות לבחור יותר ממציע אחד לביצוע השירותים. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתקשר עם הזוכה לגבי חלק מהצעתו ו/או לפצל את מתן השירותים בין מספר זוכים.
- 17.15. המזמין רשאי לא לבחור זוכה לחלק מהשירותים או לכלל השירותים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 17.16. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על המזמין חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.
- 17.17. במקרה ששניים או יותר מהמציעים הציעו הצעה זהה, המזמין יהיה רשאי לפעול על פי שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לאחת מהדרכים כדלקמן:
- 17.17.1. לקיים הליך תחרותי נוסף בו יתבקשו כלל המציעים שקיבלו ציון סופי זהה כאמור להגיש הצעות מחיר משופרות, במועד שייקבע על ידי המזמין. לא הגיש מציע אשר המזמין פנה אליו הצעה סופית, תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית.
- 17.17.2. לערוך הגרלה בין כלל המציעים שקיבלו ציון סופי זהה כאמור.

- 17.17.3. לבטל את המכרז.
- 17.17.4. לפעול בכל דרך חוקית אחרת העומדת לרשות המזמין.
- 17.18. ככל שאף אחת מההצעות לא תשביע את רצון התאגיד מבחינת מחיר ההצעה, רשאי התאגיד לאפשר הגשת הצעות מחיר חדשות, לכל המציעים שעברו את כל התנאים המקדימים של המכרז בפרק זמן שיקבע המזמין ובלבד שמדובר בהצעה המיטיבה עם עורך המכרז ביחס להצעה המקורית. ככל שלא יממש מציע זכות זו תיבחן הצעתו בהתאם למתכונת שהוגשה במועד הגשת ההצעות במכרז.
- 17.19. המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם הזוכה לאחר זכייתו וקודם לחתימת ההסכם.
- 17.20. מציע שייקבע כזוכה במכרז יהיה "הזוכה הראשי" והוא זה שיבצע את השירותים נשוא המכרז. ברם, המזמין רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לבחור בנוסף לזוכה הראשי גם ב"כשיר שני", שהצעתו זכתה לניקוד הסופי השני בטיבו לאחר הזוכה הראשי. יובהר, כי אין באמור כדי לחייב את המזמין לבחור כשיר שני או כדי להעמיד למי מהמציעים עילה ו/או טענה כנגד המזמין.
- 17.21. במהלך תקופת מחצית השנה הראשונה מיום תחילת מתן השירותים (לעיל ולהלן: "**תקופת הניסיון**"), הרי שמבלי לפגוע בכל זכות אחרת שיש למזמין עפ"י הסכם זה ועפ"י כל דין, יהא המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את זכייתו של הזוכה הראשי, ולהעביר את הזכייה ל"כשיר השני" (להלן: "**הספק החלופי**") ועל הספק החלופי יחולו כל תנאי מכרז זה והחוזה המצורף לו. יובהר, כי אין באמור כדי לחייב את המזמין לבחור כשיר שני או כדי להעמיד למי מהמציעים עילה ו/או טענה כנגד המזמין.
- 17.21.1. החליט המזמין לבטל את זכייתו של הזוכה הראשי, כאמור לעיל, ולהעביר את הזכייה לספק החלופי, הרי שהשירות יועבר מהזוכה הראשי לספק החלופי, ויבוצע באמצעותו.
- 17.21.2. מוסכם כי ביטול זכייתו של הזוכה הראשי, ככל שהמזמין יחליט על ביטול הזכייה, יתבצע ע"י מתן הודעה בכתב שישלח המזמין לזוכה הראשי בתוך תקופת הניסיון או בתוך 3 חודשים מתום תקופת הניסיון. נתן המזמין הודעה כאמור לזוכה הראשי, יחשב החוזה כמסתיים ביום שיקבע בהודעת המזמין, שיהיה לא פחות מ-30 יום מיום מסירת ההודעה, והמזמין יהא רשאי, אך לא חייב להעביר את ביצוע השירות לספק החלופי.
- 17.21.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי גם אם תבוטל זכייתו של הזוכה הראשי, המזמין לא יהיה חייב לפעול בהתאם לאמור לעיל, ולהעביר את ביצוע השירות לספק החלופי, והוא יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו, לפעול בעניין זה כפי שימצא לנכון, לרבות קבלת החלטה על פרסום מכרז חדש.
- 17.21.4. מובהר כי הוראות סעיף 17.21 גוברות על כל הוראה אחרת הקיימת במסמכי המכרז לרבות חוזה ההתקשרות שיחתם עם הזוכה במכרז, והוראות סעיף זה יחשבו כחלק מתנאי חוזה זה.

- 17.22. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי 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, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע במקומות שונים, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.
- 17.23. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזה הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין.
- 17.24. המזמין רשאי להחליט, כי אי התאמה לתנאי המכרז הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בהצעה, ולתקנה.
- 17.25. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשקלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו בין היתר, המצאת ערבות הביצוע ונספח אישור קיום ביטוחים (נספח ה'3) בנוסחו המקורי, חתום כדין ע"י מבטחי הזוכה כנדרש בהסכם וכן חתימת הזוכה על חוזה ההתקשרות, והכל תוך 14 ימים מתאריך הודעת המזמין לזוכה בדבר זכייתו במכרז.
- 17.26. לא חתם הזוכה על חוזה ההתקשרות ו/או לא המציא את ערבות הביצוע ו/או נספח אישור קיום הביטוחים התואם לכל הפחות את דרישות הביטוח המפורטות ב"נספח הביטוח" (נספח ה'3) כנדרש ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 14 ימים מיום שנמסר לו על זכייתו - רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע.
- 17.27. במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור בסעיף 17.26, והמזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכייה, יהא המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום 14 ימים מיום מסירת ההודעה לזוכה על זכייתו ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שישלם המזמין למציע הזוכה.
- 17.28. בנוסף לאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבטל את הזכייה גם במקרים הבאים:
- 17.28.1. הוטל עיקול, אחד או יותר, זמני או קבוע, על נכסי הזוכה, כולם או חלקם, או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הזוכה, כולם או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים נשוא חוזה ההתקשרות, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 10 (עשרה) ימים ממועד ביצועם;
- 17.28.2. מונה לנכסי הזוכה, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד הזוכה;
- 17.28.3. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה בזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 17.28.4. שונה מצבו העסקי או הכספי של הזוכה באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של המזמין עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של הזוכה לבצע כיאות את

התחייבויותיו על פי ההסכם ;

- 17.28.5. הוכח להנחת דעתו של המזמין, כי הזוכה הסתלק מביצוע השירותים נשוא מכרז זה ;
- 17.28.6. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הזוכה או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז, חוזה זה או ביצועו וכן במקרים נוספים, כגון : בוצעה מעילה חריגה ; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי המזמין ; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות המזמין .
- 17.28.7. התברר, כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה בקשר עם הזכייה במכרז ו/או בחתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהזוכה לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת המזמין היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז ועל ההתקשרות עמו ;
- 17.28.8. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פלילים נגד הזוכה ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים ;
- 17.28.9. אם בוצע פשע על ידי הזוכה ו/או מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים ;
- 17.28.10. החלפת מנהל הגבייה ו/או אחד מהעובדים שהוצעו בהצעת הזוכה לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות ;
- 17.28.11. הוסדר בחקיקה נושא התקשרויות חברות הגבייה עם רשויות מקומיות ותאגידים.
- 17.29. בוטלה הזכייה במכרז, באחת או יותר מהנסיבות המפורטות בסעיפים 17.26 ו/או 17.28, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע של הזוכה וכן לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה באופן מיידי וללא מתן הודעה מוקדמת, לבצע במקום הזוכה את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את ביצוע השירותים לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.
- 17.30. 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, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחילופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.
- 17.31. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך ולא יהא זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין הוצאות אלה.
- 17.32. הליך זה כפוף לדיני מדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת. ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכל דין.

בכבוד רב, מי גבעתיים

נספח א' 1 - ניסיון המציע בהתאם לדרישות תנאי סף 6.3 וניסיון מנהל הגבייה הקבוע המוצע מטעמו

ניסיון המציע :

על המציע לפרט את ניסיונו של המציע במתן שירותי גבייה שוטפת ואכיפה מנהלית של חיובי מים ו/או ביוב (להלן: "שירותי הגבייה"), כנדרש בתנאי הסף 6.3 על תתי סעיפיו (ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה).

מספר צרכנים בתאגיד	איש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד	תיאור שירותי הגבייה - לסמן ב V במידה ובוצע		תקופת מתן שירותי הגבייה		מס' צרכנים	שם התאגיד/
		אכיפה מנהלית	גבייה שוטפת	עד חודש ושנה	מחודש ושנה		
				__/__/	__/__/		
				__/__/	__/__/		
				__/__/	__/__/		
				__/__/	__/__/		
				__/__/	__/__/		
				__/__/	__/__/		

מספר צרכנים בתאגיד	איש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד	תיאור שירותי הגבייה - לסמן ב V במידה ובוצע		תקופת מתן שירותי הגבייה		מס' צרכנים	שם התאגיד/
		אכיפה מנהלית	גבייה שוטפת	עד חודש ושנה	מחודש ושנה		
				__/__/	__/__/		
				__/__/	__/__/		
				__/__/	__/__/		
				__/__/	__/__/		

ניסיון מנהל הגבייה הקבוע המוצע מטעם המציע :

יש לפרט את ניסיונו של מנהל הגבייה, כנדרש בתנאי הסף 6.4 (ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה).

שם מנהל הגבייה : _____ (יש לצרף קורות חיים)

שם התאגיד/ תפקיד	מס' צרכנים	תקופת מתן שירותי הגבייה		איש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד
		מחודש ושנה	עד חודש ושנה	
		___/___	___/___	
		___/___	___/___	
		___/___	___/___	
		___/___	___/___	

תאריך

חתימה וחותמת המציע

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני 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 צפויה/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך

מספר רישיון

חתימה וחותמת

נספח א'2 - תצהיר לפי סעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

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

1. הנני עושה תצהיר זה כתמיכה למכרז מס' 05/2021 שפרסם מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "המכרז").
2. הנני מכהן במציע במכרז בתפקיד _____ ומוסמך ליתן תצהיר זה מטעם המציע במכרז.
3. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "החוק"), לא הורשע המציע במכרז ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות, ואם הורשע ביותר משתי עבירות – כי במועד ההתקשרות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. לעניין סעיף 3 לעיל, כל המונחים יהיו כמשמעותם בסעיף 2ב(א) לחוק.
5. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ חתימת המוסמך מטעם המציע במכרז

אישור

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

_____ עו"ד

נספח א'3 - נוסח ערבות מציע

לכבוד

תאגיד מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות אוטונומית - למכרז פומבי מס' 05/2021

לפי בקשת _____ (שם המציע) ח.פ. _____ הרינו ערבים בזה כלפיכם ערבות מלאה ומוחלטת בערך של 100,000 ₪ (מאה אלף שקלים חדשים) כולל מע"מ להבטחת מילוי נכון ומדויק של תנאי המכרז, מכרז מס' 05/2021 ע"י _____ (שם המציע).

ערבותנו זו בתוקף עד 31.03.2021 ועד בכלל.

ערבותנו זו הנה ערבות אוטונומית בלתי תלויה ואנו נשלם לכם תוך חמישה (5) ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב כל סכום עד לסכום הנ"ל מבלי שתצטרכו לנמק דרישתכם, או לבסס אותה, או לתת לנו כלל הסברים בקשר לכך ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המציע.

ערבותנו זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק: _____

סניף: _____

נספח א'4 - אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי

תאריך: _____ תאריך _____

לכבוד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: אישור בדבר הערת עסק חי

לבקשתכם וכרואי החשבון של המציע הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____
2. הדוח הכספי המבוקר האחרון של המציע לשנת _____ וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי" (*) או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים כ"עסק חי".
3. ממועד החתימה על הדוח הכספי הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי".

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

ולראיה באתי על החתום:

_____, רו"ח

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח א' 5 - תצהיר על קיום תנאים סוציאליים של העובדים ומצב הספק

תאריך: ____/____/____

לכבוד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

א.ג.ג.

הנדון: תצהיר על קיום תנאים סוציאליים של העובדים ומצב הספק

אני עו"ד _____ הח"מ, מאשר בזאת כי _____ בעל ת.ז. _____ שהינו מורשה חתימה מטעם _____ (שם המציע, להלן: "הספק"), הצהיר בפני כי:

1. הספק משלם לכל המועסקים על ידו לא פחות משכר השווה לשכר מינימום.
2. הספק עומד בכלל התשלומים הסוציאליים של כלל עובדיו כפי הנדרש בחוק לרבות הפרשה לקרן פנסיה/ביטוח מנהלים, הפרשת דמי ביטוח לאומי, פיצויים וכן כל תשלום אחר המחוייב ע"פ חוק בקשר עם העסקת עובדים. כלל התשלומים וההפרשות מבוצעים במועדם התקין כמוסכם בחוזי העבודה וכמוגדר בחוק.
3. הספק מקיים על כלל עובדי הספק המועסקים על ידו, את כלל חוקי העבודה המפורטים להלן:
 - חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954.
 - חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976.
 - חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995.
 - חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
 - חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006.
 - חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958.
 - חוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז-1997.
 - חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002.
 - חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001.
 - חוק החניכות, תשי"ג-1953.
 - חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957.
 - חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996.
 - חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (עיסוק בייעוץ פנסיוני ובשיווק פנסיוני), תשס"ה-2005.
 - חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), תשס"ה-2005.
 - חוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.
 - חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951.
 - חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט-1949.
 - חוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998.

- חוק מידע גנטי, תשס"א-2000.
 - חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.
 - חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.
 - חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991.
 - חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
 - חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963.
 - חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988.
 - חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.
 - חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959.
 - חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967.
 - חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.
 - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996.
 - חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951.
 - פקודת הבטיחות בעבודה, 1946.
 - פקודת הראיות (נוסח חדש), תשל"א-1971.
 - פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945.
 - צו ההרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957.
 - וכן כל הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה החלים על נותן שירותים מסוג נשוא מכרז זה.
4. זה שמ, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת:

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור עו"ד

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	----------------	--------------

נספח א'6 - תצהיר בדבר העדר הרשעה ו/או חקירה בעבירות שיש עימן קלון ו/או בעבירות שנושאן פיסקאלי

תאריך: ____/____/____

לכבוד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

א.ג.נ.

אנו הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרנו כי עלינו להצהיר את האמת וכי נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק באם לא נעשה כן, מצהירים בזאת כדלקמן:

1. הננו מצהירים ומתחייבים בזה כי המשתתף _____ ח.פ. _____ (להלן: "המשתתף") ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו לא הורשע ו/או לא מתנהלת לגביו חקירה בעבירות שיש עימן קלון ו/או בעבירות שנושאן פיסקאלי, כגון אי העברת ניכויים, אי דיווח לרשויות המס, אי מתן קבלות רשמיות וכד', זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות, לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981;

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

2. הננו מצהירים כי זהו שמנו, זו חתימתנו ותוכן תצהירנו אמת.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מ.ר. _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ המוכר לי אישית / נושא/ת ת.ז. מספר _____ ו- מר/גב' _____ המוכר לי אישית / נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתי/ו הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ יעשו כן, אישר/ו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני. מר/גב' _____ ומר/גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחותמתו / חתימתם מחייבת את המציע.

עו"ד (חתימה וחותמת)

נספח א'7 - אישור עו"ד/רו"ח בדבר פרטי המציע

לכבוד:

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

א.ג.נ

הנדון: _____ (שם המציע)

כעו"ד/רו"ח של המציע שבנדון (להלן: "המציע"), הריני לאשר בזאת, כדלקמן:

	שמו המלא של המציע:
	מס' ע.מ / ח.פ. של המציע:
	שמות בעלי המניות של המציע:
	שמות המנהלים של המציע:
	שמות האנשים אשר חתימתם מחייבת את המציע:
	הרכב החתימות הדרוש על מנת לחייב את המציע ודוגמת חתימה:

אני הח"מ, עו"ד/רו"ח של _____ מס' ע.ר/ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), מאשר את נכונות המידע המופיע במסמך זה וכי הגשת הצעה במסגרת מכרז פומבי למתן שירותי גבייה מס' 05/2021 (להלן: "המכרז"), ביצוע העבודות נשוא המכרז והתקשרות המציע בהסכם לביצועה הינה במסגרת סמכויות המציע, בהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע, להסכמים שהמציע הינו צד להם, ועל פי כל דין.

תאריך

עו"ד/רו"ח

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח א'8 - דף מידע ארגוני

שם המציע: _____
 מספר רישום ברשם החברות: _____
 כתובת: _____
 כתובת משרד רשום: _____
 מספרי טלפון: _____ נייד: _____
 מספרי פקסימיליה: _____
 עיסוק המציע: _____

אנשי מפתח

פרטי המנהלים בעלי זכות חתימה (במידה והמציע הנו שותפות יש לציין את שמות השותפים):

שם	תחום התמחות / תפקיד	שנות ותק במציע

איש הקשר במכרז מטעמו של המציע הינו - שם _____ תפקידו אצל המציע _____, מס' _____
 טל' נייד: _____, דוא"ל: _____, ופניותיו מטעמנו, ככל _____

פרק ב' - מפרט השירותים

1. כפיפות, אחריות ופיקוח

- 1.1. בביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, הספק יהיה כפוף למנהל המזמין. לספק לא יהיה כל שיקול דעת עצמאי באשר לאופן ביצוע השירותים, וכל פעולה שתוגדר על ידי המזמין ככזאת הדורשת את אישור מנהל המזמין - לא תבוצע על ידי הספק אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב כאמור.
- 1.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמזמין כפוף להוראות רגולציה ואמות מידה מחמירות ומחייבות אשר מתעדכנות בהתאם להנחיות רשות המים ובהתאם לכלל דין, וכי הצעתו כוללת עמידה דקדקנית בכל הוראות הרגולציה וכי הוא מכיר ויודע את כל הכללים וההנחיות הרגולטוריות כאמור. כן ידוע למציע כי במידה והמזמין יחויב בקנסות ו/או פיצויים ו/או שיפוי צרכנים ו/או כל תשלום או נזק בגין אי עמידה בכללים ובאמות מידה לפי כל דין, יהא על המציע לשאת בעלויות ובתשלומים הללו ללא כל תנאי, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום אשר יגיע לספק לפי מסמכי המכרז.
- 1.3. מובהר ומודגש בזאת, כי הספק יבצע את השירותים בהתאם לכלל דין ו/או הוראה שיהיו בתוקף במועד ביצוע השירותים בפועל, לרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011 (להלן: "כללי אמות המידה") וכל הוראה ו/או החלטה שפרסם ו/או שיפרסם הרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות בתי המשפט בנושאים רלוונטיים ובהתאם לכל נוהל של התאגיד שיהיה בתוקף באותה עת. **לא תישמע כל טענה מצד הספק, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות הספק ככוללים את כל דרישות הדין כפי שיהיו בכל עת בתקופת המכרז, לרבות כללי אמות המידה, כפי שיהיו בתקופת ההתקשרות וכל עדכון חדש בכללים שיתווספו בעתיד, פסיקות משפטיות וכיוצא בזה.**
- 1.4. הספק מתחייב לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו ואת עובדי המזמין באופן שוטף, כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של דרישות הדין, כללי אמות המידה, ההנחיות, הנהלים וההוראות כאמור.
- 1.5. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב להעביר לידי המזמין בטרם תחילת מתן השירות נהלי עבודה מוצעים בתחום הגבייה.
- 1.6. הספק מתחייב לתקן, על חשבונו, כל פגם וליקוי הנובע מתפקודו ולבצע כל שינוי כנדרש על ידי מנהל המזמין.
- 1.7. מנהל המזמין יהיה רשאי לבדוק בכל עת את אופן אספקת השירותים מטעם הספק, וכן לפקח ולהשגיח כי הספק עומד בתנאי המכרז וההסכם. למען הסר ספק, אין באמור כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של הספק ליתן את השירותים נשוא המכרז וההסכם בהתאם לכל הוראות הדין החלות והמעודכנות.
- 1.8. הספק ימציא למנהל מטעם המזמין על פי דרישתו, מעת לעת, את כל הפרטים והמידע בקשר לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה.

- 1.9. הספק ידווח למנהל על כל פגם ו/או פיגור הקשורים לאספקת השירותים לרבות פיגור ו/או אי התאמה שאינם בתחום אחריותו, מיד עם התגלותו של הפגם האמור.
- 1.10. אם בכל זמן שהוא, יהיה מנהל המזמין בדעה כי דרך ביצוע השירותים אינה עומדת בכללים, בתנאים ובציפיות המזמין, יודיע על כך המנהל לספק בכתב. הספק נדרש להשיב ולהגיב אל מנהל המזמין, עפ"י בקשתו, תוך 24 שעות ובכתב מרגע שנעשתה אליו פנייה ע"י מנהל המזמין, לכל נושא שיתבקש לכך והקשור לפעילותו עפ"י מכרז זה.
- כמו כן, ינקוט הספק מיד בכל האמצעים הדרושים בכדי להבטיח את ביצוע השירותים בהתאם להוראות מנהל המזמין.
- 1.11. זכות הפיקוח שניתנה למנהל מטעם המזמין לא משחררת את הספק מאיזו מהתחייבויותיו כלפי המזמין למילוי תנאי ההסכם על כל נספחיו ו/או פוטר את אותו מאחריות כלשהי כלפי המזמין ו/או כלפי צד שלישי כלשהו.
- 1.12. הספק יהיה אחראי באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו למזמין ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות של הספק ו/או כל אחד מעובדיו ו/או אחד מהפקידים המצויים תחת אחריותו הניהולית ו/או מי מטעמו, ביחס לפעולות גבייה או אכיפה שלא בהתאם לדין ו/או שלא בהתאם להוראות מכרז זה.

2. כוח אדם

- 2.1. הספק יאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים לביצוע השירות בעצמו ועל חשבונו, כל זאת, על מנת לעמוד ביעדי הגבייה ובהתאם להוראות המפרט והחוזה המצורף למכרז זה.
- 2.2. במהלך כל תקופת ההתקשרות, מספר עובדי הספק יעמוד על **6 עובדים**, לפחות, כמפורט להלן:
- 2.2.1. מנהל הגבייה - הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן שירותי הגבייה והאכיפה (המנהלית) לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות אחריות על צוות העובדים מטעם הספק, ביצוע הנחיות המזמין, ביצוע דרישות החוק, הרגולציה וכללי אמות המידה, לרבות ביצוע כל ההתאמות הנדרשות לצורך יישום שינויי חוק ו/או רגולציה שיחולו מעת לעת, דיווחי עבודה למזמין וביצוע בקרה. מנהל הגבייה יעבוד במשרה מלאה ויפעל ממשרדי המזמין.
- 2.2.2. **4 נציגי גבייה פרונטליים בעלי ניסיון של שנה לפחות בתחום הגבייה**, אשר יפעלו ממשרדי המזמין ו/או ממרכז השירות לתושב בבניין עיריית גבעתיים ויאיישו את התפקידים במשרה מלאה.
- 2.2.3. מנהל צרכנות מים – הגורם האחראי על ניהול יומי שוטף של מערכת ה"סיטי מיינד" בתאגיד - המנטרת את מדי הקר"מ של חברת "ארד מערכות", לרבות: הפקת התראות לצרכנים מהמערכת ושליחתן באמצעות הודעות SMS, הודעות מודפסות, ו/או באמצעות איתור טלפוני, והכל בהתאם לחריגה שאותרה ולפי הוראות אמות המידה. בנוסף, באחריות מנהל צרכנות המים לקלוט את קריאות הקר"מ (שידור+drive), להזינם למערכת החיובים של התאגיד ולהפיק את חשבונות המים לצרכנים על בסיסם לאחר בדיקה "לוגית" מקדמית, וכן

- "להקים" בניינים/צרכנים חדשים על בסיס עצי צריכה התואמים את מבנה החיבורים ואופן חלוקת הפרשי המדידה (צריכה משותפת) בשטח.
- על מנהל צרכנות המים להיות בעל ניסיון קודם של שנה לפחות במתן שירותים דומים לתאגיד עם היקף של 30,000 צרכנים לפחות.
- 2.2.4. איש/אשת שטח עם רכב/קטנוע למשלוח התראות כתובות דחופות הנוגעות לצריכות גבוהות ולצרכנות מים ולבדיקות שטח בסיסיות (אופציונאלי) – ככל שיידרש, יתומחר וישולם לספק על בסיס שעות עבודה בפועל לפי תעריף שעתי של 70 ₪ (מובטח תשלום מינימום של 4 שעות בכל קריאה).
- 2.3. מנהל הגבייה והנציגים ישבו במשרדי המזמין ו/או בכל מרכז שירות אחר על פי הנחיות המזמין.
- 2.4. המזמין יהיה רשאי לשנות את תמהיל העובדים לעיל, זאת במסגרת כמות העובדים הנתונה.
- 2.5. הספק מתחייב כי יעסיק לצורך ביצוע השירותים צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, ותק מינימאלי של 12 חודשים בתחום השירותים, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.
- 2.6. הספק יגיש למזמין במסגרת הצעתו את רשימת העובדים, שיוקצו על ידו לביצוע חיוביו על פי חוזה זה.
- 2.7. **יובהר, כי המועמדים ייבחרו לתפקידים האמורים לעיל בכפוף לאישורם המקדים על ידי המזמין, לרבות מועמדים שעבדו בעבר אצל המזמין ככל שייכללו במסגרת הצעתו של המציע הזוכה, ויועסקו ע"י המציע הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב.**
- 2.8. **על המציע להתחייב ולדאוג כי כלל המועמדים שהוצעו בהצעתו הם אלה אשר יבצעו באופן אישי את השירותים נשוא המכרז.**
- 2.9. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירות להלן הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.
- 2.10. הספק יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 2.11. המזמין יהא זכאי להודיע בכל עת על החלפה או הפסקת העבודה לאלתר של עובד כלשהו מטעם הספק על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבחני קבלה, בלוח זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, מתחייב הספק להחליף את העובד בעובד מתאים אחר מיד לכשיידרש. מובהר בזאת, כי אין לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעביד, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה. המזמין לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כלשהיא בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו בשל דרישה להחלפת אחד מעובדיו כמפורט לעיל.
- 2.12. ביקש הספק להחליף עובד, יחויב הוא במתן הודעה מוקדמת על כך למזמין, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת המזמין לכך בכתב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק לרמת העובדים ולרמת השירות.

- 2.13 העובדים יעבדו בהיקף של משרה מלאה ובהתאם לשעות העבודה המקובלות במשרדי המזמין, והכל בכפוף להוראות המזמין.
- 2.14 העובדים יחתימו שעון נוכחות של הספק בבואם וביציאתם ממשרדי המזמין. דוחות נוכחות יוגשו למנהל מטעם המזמין מידי חודש, כאשר במקביל – יגדיר הספק למזמין שם משתמש וסיסמה למערכת שעון הנוכחות שלו המותקנת במשרדי המזמין עם הרשאות לצפייה בזמן אמת ולהפקת דוחות נוכחות.
- 2.15 על הספק לדאוג לתלבושת ייצוגית ואחידה של העובדים, עם תג שם, אשר תיקבע ותיבחר ע"י המזמין.
- 2.16 על הספק לדאוג כי העובדים ינהגו על פי כללי ההתנהגות המקובלים והחלים על עובדי המזמין וכן ינהגו בנועם הליכות כלפי תושבי ועובדי המזמין.
- 2.17 על עובדי הספק לעמוד במטלות המוטלות עליהם ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך, וזאת ללא עלות נוספת.
- 2.18 על הספק לדאוג להדרכות והשתלמויות מקצועיות של מנהל הגבייה ועובדי הגבייה ועדכונם בהיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגבייה, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה, והכל על חשבון הספק. הספק יקיים לפחות שתי השתלמויות בנושא שיפור השירות מידי שנה לכלל העובדים, וכן ידאג להדרכות והשתלמויות נוספות המתחייבות מכוח הוראות חוק ותקנות, לרבות בנושאי בטיחות וגיהות, נגישות, אבטחת מידע וכיו"ב. הספק ידווח למזמין מראש על מועדי ההדרכות וההשתלמויות, נושאי ההדרכות וההשתלמויות והעובדים המוזמנים אליהם וכן יעביר למזמין דו"ח ביצוע הדרכות מפורט לאישורו. ההדרכות וההשתלמויות לא תתבצענה על חשבון ימי ושעות קבלת קהל במחלקה.
- 2.19 על הספק לדאוג לרמת שליטה ומיומנות גבוהה של העובדים במערכת הגבייה (ה-Billing) הייעודית של המזמין (נכון למועד פרסום מכרז זה – מערכת ה"פריורי-סיטי"), גם אם יבחר להחליפה בעתיד.
- 2.20 הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמו עבור המזמין וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.
- 2.21 הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית (תוך 24 שעות) של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.
- 2.22 בגין אי עמידת כוח האדם מטעם הספק בהנחיות המזמין השונות, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA המצורף למכרז זה.

3. תפקיד מנהל הגבייה

- 3.1. אחריות כוללת על ניהול ותפעול התהליכים נשוא מכרז זה.
- 3.2. אחריות כוללת על ניהול כלל עובדי הגבייה של הספק ושל המזמין, לרבות הדרכתם בדגש על: יישום נהלי המזמין, עדכון שוטף בדרישות הדין והפסיקה, רמת השירות לתושב, ידע ומיומנות מקצועית רב-תחומית ופיתוח הון אנושי המסוגל לבצע את כלל פעולות הגבייה הנדרשות (גבייה שוטפת, שירות לקוחות, אכיפה מנהלית, קופה), ושמירה על רמת שליטה ומיומנות גבוהה במערכת ה-Billing הייעודית של המזמין.
- 3.3. פיקוח על תקינות הנתונים הרלוונטיים בטבלאות מערכת המידע של המזמין.
- 3.4. בקרה על סגירת קופות והפקדות.
- 3.5. עדכון טבלאות תעריפים, מדדים, ריבית, בנקים וכו'.
- 3.6. הרצת דוחות ביקורת לפי מועדים ובהתאם לדרישת המזמין.
- 3.7. אחריות לטיוב נתונים שוטף במערכת המידע של המזמין, לרבות עדכון מספרי טלפון סלולריים לצורך משלוח מסרונים, ת.ז., כתובת עדכנית למשלוח דואר.
- 3.8. אחריות על עידוד צרכנים המתקשרים למוקד הטלפוני ו/או המגיעים למוקדים הפרונטליים, להצטרף להוראות קבע ולשירות חשבונית למייל.
- 3.9. אחריות כוללת על ניהול לוגית טרם הפקת חשבונות לרבות הפקת התראות על צריכה חריגה בהתאם להוראות אמות המידה לשירות.
- 3.10. אחריות כוללת על הפקת חשבונות שוטפים והפקת התראות טרם נקיטת הליכי אכיפה.
- 3.11. אחריות כוללת על ביצוע אכיפה מנהלית לרבות עיקולי בנקים, עיקולי מטלטלין ברישום ועיקולי מטלטלין בפועל.
- 3.12. המלצות מקצועיות לגבי סימון חובות כמסופקים/אבודים, ריכוז החובות כאמור והצגתם למזמין לפחות פעם ברבעון.
- 3.13. הדרכת כלל עובדי הגבייה של הספק ושל המזמין, בדגש על עדכון שוטף בשינויי רגולציה, נהלי העבודה והנחיות המזמין ומיומנות הפעלת מערכת המידע של המזמין.
- 3.14. על כל תקלה במערכת, מנהל הגבייה ידווח בדוא"ל לנציג המזמין ולחברה המספקת את מערכות המידע. כמו כן יעקוב מנהל הגבייה אחרי הטיפול בתקלה.

4. פעולות הגבייה

- 4.1. ציות לנהלי הגבייה של המזמין.
- 4.2. הפקת כלל החיובים והחובות המגיעים לתאגיד על פי דין ועדכונם במערכות המידע של המזמין, ככל הנדרש, מים, ביוב, אגרות שונות וכל חיוב אחר שיידרש.
- 4.3. גבייה שוטפת של כלל החיובים המופקים על ידי המזמין.
- 4.4. קידום, פרסום והעלאת המודעות בקרב הצרכנים לאופציית התשלום מראש בתחילת שנה ואיזון בסוף שנה לפי קריאת מד.

- 4.5 הפעלת אמצעי אכיפה מנהלית לגביית כלל החובות בפיגור בהתאם לפקודת המסים (גביה) ו/או כל הליך אכיפה רלוונטי, והכל בכפוף להוראות המזמין.
- 4.6 קליטת צרכן חדש ועדכון פרטיו במערכות המידע של המזמין, מתן הסבר לתושב על זכויותיו וחובותיו.
- 4.7 שירות לקוחות וקבלת קהל.
- 4.8 הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבונות והטפסים עבור כלל מחלקות המזמין.
- 4.9 רישום פקודות יומן, לפי מקום גבייה, מנה ותאריך.
- 4.10 בדיקת פקודות היומן, אישורן, קיבוען ואיזוןן במערכת המידע של המזמין.
- 4.11 טיפול בסעיפים תקציביים, חיובים, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום חוב.
- 4.12 בירורי מצב חשבון, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום, עדכון הקצבות, הוראות קבע, פרטי צרכן והסדרי תשלום, תיקון חשבוניות בעקבות הצלבת מדים, נזילה, פיצוץ מים ובוררות וכיו"ב.
- 4.13 עדכון פרטים לנכס: החלפת מדים, חיבור מדים חדשים, פתיחת נכס, סגירת חשבון, החלפת מחזיקים ו/או בעלים וכו'.
- 4.14 הסברים לתושב בנושא תעריפי המים, חיובי מים ביוב וצריכה משותפת.
- 4.15 הזנת בקשות הצטרפות להוראות קבע בנקאיות ו/או באמצעות כרטיסי אשראי למערכת הגביה של התאגיד, בקרה על סגירת קופות והפקדות.
- 4.16 ביצוע התאמות הכספים שנגבו מול המאזן ורישומי המזמין, נתוני הבנקים ונתוני חברות כרטיסי האשראי. במקרה של אי התאמות, רשאי המזמין שלא לשלם לספק חשבוניות בגין עמלת הגבייה והוצאות גבייה שבגינם קיימת אי התאמה.
- 4.17 שיגור למס"ב - הוראות קבע (בנק, אשראי).
- 4.18 טיפול בהתראות קר"מ.
- 4.19 טיפול בחובות מסופקים ואבודים, לרבות המלצות מקצועיות בהתאם לאפקטיביות הליכי האכיפה והכנת תיקים לצורך מחיקת חובות על פי דרישת המזמין ובכפוף לכל דין.
- 4.20 קיזוז חובות של ספקים וקבלנים העובדים עם המזמין.
- 4.21 פעולות קיזוז בין מוסדות וגופים עירוניים.
- 4.22 טיפול בגביית שיקים שלא כובדו שנמסרו, לרבות סיוע והכנת כלל החומר והנתונים הדרושים לצורך גביית השיקים עבור המזמין ו/או יועצים משפטיים של המזמין ו/או כל גורם אחר מטעם המזמין שאינו הספק.
- 4.23 ביצוע מעקב ורישום של כלל פעולות הגבייה והאכיפה המנהלית שיבוצעו ע"י הספק והמזמין מכל מין וסוג במערכות המידע של המזמין ובמערכת הייעודית של הספק לניהול האכיפה המנהלית, לרבות:

- 4.23.1. מעקב רישום תיעוד וסריקה של כל המסמכים שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות וכלל האסמכתאות לפעולות שבוצעו, על פי מפתוח שיורה המזמין. מסמכים כאמור יתויקו גם בתיקי החייבים, והכל כפי שיורה המזמין.
- 4.23.2. רישום הערות באופן מפורט במערכות כאמור של כל פעולה רלוונטית, בין אם נעשתה בעל פה ובין אם נעשתה במסגרת פנייה רשמית.
- 4.24. שליחת קלסרים עפ"י הנחייה לארכיב וניהול רישום מסודר בנושא.
- 4.25. למען הסר ספק יובהר כי למזמין הסמכות הבלעדית לבצע תיקוני חיובים בגין הוראות החוק ו/או חיובים שגויים ו/או הנחות ו/או עפ"י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיו, בין לפני העברת החיובים לטיפול הספק ובין לאחר העברתם לטיפול הספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין כך ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.

5. שוברים, חשבונות וטפסים

- 5.1. כלל ההוצאות הכרוכות בגין הפקה, הדפסה, ביול ושליחת השוברים, החשבונות והטפסים תבואנה על חשבון הספק, לרבות ההוצאות בגין התראות/דרישות תשלום חוב לפי פקודת המיסים (גביה).
- 5.2. הכנת כלל השוברים, החשבונות והטפסים בהתאם לפורמטים שיוגדרו על ידי מנהל המזמין.
- 5.3. הפקה, הדפסה בדפוס דיגיטלי ובצבע מלא, שכפול, ביול, שליחה וגבייה של כלל החשבונות המופקים על ידי הספק, לרבות:
- 5.3.1. שוברי תשלום חודשיים / דו חודשיים.
- 5.3.2. חשבונות תזכורת.
- 5.3.3. דרישות לתשלום חוב.
- 5.3.4. הודעת חוב לצרכן כמתחייב מחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.
- 5.3.5. שוברים יזומים עפ"י בקשת המזמין.
- 5.3.6. הפקת ומשלוח התראות המופקות ממערכת הקר"מ ("סיטי מינדי").
- 5.3.7. כל חשבון ו/או דרישת תשלום נוספת.
- הספק מתחייב כי כלל החשבונות יכללו תכנים שיווקיים שיועברו על ידי המזמין וכן יודפסו כשעליהם מוטבע QR Code.
- 5.4. הפקה, הדפסה, שכפול, ביול ושליחה של כלל הטפסים הנדרשים על ידי המזמין לביצוע פעולות הגבייה, לרבות:
- 5.4.1. דפי מידע שיוצבו במחלקת שירות לקוחות.
- 5.4.2. הוראות קבע.
- 5.4.3. כל טופס ו/או הודעה אחרת.
- 5.5. משלוח החשבונות והטפסים לתושבים:
- 5.5.1. חשבונות וטפסים.

- 5.5.2. חשבונות וטפסים בגין חובות בפיגור (דרישות תשלום חוב, התראות, הודעות חוב עפ"י חוק הגנת הצרכן וכיו"ב) - הספק יעביר לצרכנים במסירה אישית ו/או בדואר רשום, הכל לפי הוראות המזמין.
- 5.5.3. כל עלות שתגרם כתוצאה מטופס לא תקין תהא על חשבון הספק בלבד.
- 5.6. העלאת היקף הפעולות המתבצעות באמצעות טפסים מקוונים באתר המזמין, כחלופה לשירות הפרונטאלי בשעות קבלת קהל ו/או לשירות המוקד הטלפוני. מטלה זה תתבצע בין היתר באמצעות שיחות נכנסות / יזומות לצרכנים דרך מוקד הגבייה הטלפוני.
- 5.7. טיפול בדואר חוזר (בשל שינוי בכתובת או בפרטי התושב וכיו"ב) ומשלוח חדש של החשבונות ו/או הטפסים לחייב.
- 5.8. בעת הפקת החשבונות דרך בית הדפוס (לרבות חשבונות במסגרת האכיפה המנהלית), הספק מתחייב לקבל מבית הדפוס קובץ pdf על גבי דיסק של כלל החשבונות שהופקו, ולהעבירו למזמין.
- 5.9. **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא..**

6. גבייה בפועל

- 6.1. הספק יהיה אחראי לעשות את כלל הפעולות הנדרשות על פי דין לגבייה בפועל של כלל סוגי החיובים המופקים על ידי המזמין והחובות בפיגור.
- 6.2. הספק מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותו, לרבות תשלומים במזומן, כרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת המזמין בלבד ויופקדו לקופת המזמין ו/או חשבון הבנק של המזמין מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה, כולל סגירת קופה ועדכון במערכת, והכל כפי שייקבע ע"י מנהל המזמין. כל ההוצאות הקשורות בפעילות זו תהיינה על חשבון הספק. על ההמחאות יירשם/יוטבע בלי יוצא מהכלל "קרוס" וכן "לא סחיר" וכן "למוטב בלבד", ועל גב ההמחאה יירשמו מס' משלם ומס' עסקה מיד עם קבלתם ע"י עובדי הספק. בקבלת המחאת חברה בע"מ יש להחתים ערבות אישית של מנהל החברה ע"ג ההמחאה.
- 6.3. הספק יהיה אחראי על עדכון שיקים חוזרים ועל עדכון החזר הוראות קבע במערכת וקליטת עמלה בגין כך.
- 6.4. הספק יהיה חייב בהוצאת מכתב התראה לחייבים שהמחאותיהם או הוראות הקבע שלהם לא כובדו ע"י הבנקים ועפ"י אישור מראש, יפעל בכל אמצעי האכיפה המנהליים האפשריים לגביית יתרת החוב שנוצרה עקב אי כיבוד אמצעי התשלום, והכל בכפוף להנחיות ואישור מראש של מנהל המזמין.
- 6.5. עם גביית חוב מחייב בגין המחאה שחזרה יחד עם עמלת החזרה מהבנק, יבטל הספק את ההמחאה שחזרה וישגרה על חשבונו בדואר רשום לחייב.
- 6.6. למען הסר ספק יובהר כי למזמין הסמכות הבלעדית לבצע תיקוני חיובים בגין הוראות החוק ו/או חיובים שגויים ו/או הנחות ו/או עפ"י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיו, בין לפני

העברת החיובים לטיפול הספק ובין לאחר העברתם לטיפול הספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין כך ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.

6.7. כחלק בלתי נפרד ממתן השירותים וללא עלות נוספת, יהיה על הספק לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל מסמכי הגבייה (לרבות שוברים) שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות בתיק המשלם/החייב במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב. כמו כן, באחריות הספק לבצע רישומים ידניים בגין כל פעולה/קבלת מידע/דיווח פקח שנעשו במערכת ה-Billing ובמערכת לניהול האכיפה, בתזכורות לנכס ו/או משלם, בהתאמה.

7. שירותים לצרכן

- 7.1. ניהול מעקב שוטף אחרי תשלומים שוטפים של הצרכנים.
- 7.2. שליחת הודעות תשלום לתושבים שנתיות ודו חודשיות בדבר חובותיהם לתאגיד.
- 7.3. טיפול בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובת ופרטים אחרים.
- 7.4. בירור חשבונות עם אזרחים וגופים הנמצאים במסגרת תיק הגבייה.
- 7.5. קבלת קהל, ניהול משא ומתן עם אזרחים, מוסדות וחיובים אחרים, על מנת להגיע להסדר חובותיהם.
- 7.6. שירותי מוקד גבייה טלפוני, הכולל מוקד בירורים, מוקד תשלומים וכן שירותים של תשלום ב-IVR ו/או באינטרנט ו/או באמצעות אפליקציית צלם-שלם (QR) ו/או באמצעות כל אפליקציה סולרית ו/או אחרת (לרבות שירותי MAST ו/או כל מדיה דיגיטלית דומה אחרת או שתבוא במקומה).
- 7.7. גיבוש הסדרי תשלום ומעקב אחר ביצועם.
- 7.8. הוצאת אישורים שונים לאזרחים.
- 7.9. שליחת הודעות SMS להתראת הפסקות מים, החלפת מדי מים והתראות על נזילות וצריכת יתר (יבוצע תמחור נפרד בגין רכישת חבילת SMS מהספק).
- 7.10. שליחת מנשר צבעוני לתושבים או כל הודעת מידע אחרת.
- 7.11. הספק יאפשר משלוח שוברי מים במייל כחלופה לשובר בדאר, והכוללת לינק מותאם לתשלום בהתאם.

8. שירות לקוחות וקבלת קהל

- 8.1. הספק ירכז את הטיפול בפניות התושבים המגיעות בדואר/בדוא"ל/בפקס, על בסיס טפסים מקוונים ופניות המגיעות דרך אתר האינטרנט ו/או באמצעות דוא"ל, דף הפייסבוק, אפליקציות למינייהן והווטסאפ, על בסיס פניות שהגיעו למוקד הגביה הטלפוני ודורשות המשך טיפול וכן במסגרת שעות קבלת קהל הפרונטליות.
- 8.2. הספק יהיה אחראי על הכנת טיוטת מענה לפניות צרכנים בכל אחת מהאמצעים והמדיות לעיל, העברתם לאישור מנהל המזמין ושליחתם לפונים, לרבות עדכון טלפוני יזום לפונים בהתאם לתשובה שאושרה על ידי המזמין. הטיפול בפניות לעיל יתבצע ע"י נציג יעודי ממצבת כח האדם המינימלית שהוגדרה בסעיף 2 לעיל או ע"י מספר נציגים, ובלבד שתובטח רמה ראויה של התנסחות בכתב ושליטה בשפה העברית.
- 8.3. יודגש כי בכל מקרה לספק אין כל סמכות להשיב בכתב לפניות תושבים על דעת עצמו, אלא לאחר אישור מראש ובכתב של מנהל המזמין.
- 8.4. הספק אחראי על ריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות תושבים או עו"ד מטעמם, וכן להכנת תביעות חוב/תביעות משפטיות, והכנת מסמכי עמדה והסבר בכל הנוגע לנתונים העובדתיים, עפ"י מערכות המידע והמסמכים הקיימים.
- 8.5. מענה לפניות תושבים יבוצע בהתאם להוראות כללי אמות המידה או הוראות המזמין, לפי המחמיר.
- 8.6. כלל הפניות תענינה בהתאם להוראות המזמין. הספק מתחייב שעובדיו יענו בנימוס ובאדיבות ויעבדו בהתאם להנחיות שייקבעו ע"י מנהל המזמין.
- 8.7. כל תשובה תישלח עם העתק למנהל מטעם המזמין ותתויק בתיק התושב.
- 8.8. מכתבים הממוענים לבעל תפקיד במזמין (מנכ"ל, גזבר וכו') - מנהל המזמין יאשר מראש את תוכן התשובה, טרם שיגורה לתושב.
- 8.9. **שעות קבלת קהל במשרדי המזמין (ייתכנו שינויים מעת לעת ע"י המזמין):**
ימים א', ג' בין השעות 08:30-18:30, ובימים ב', ד', ה' בין השעות 08:30-13:30.
בכל מקרה, לא תבוצע עבודה בשבתות ובחגים.
- 8.10. **שעות קבלת קהל במשרדי העירייה (ייתכנו שינויים מעת לעת ע"י המזמין):**
- בימי קבלת הקהל בעירייה המפורטים להלן, השירות יינתן על ידי נציג אחד בלבד (מתוך מצבת כ"א הקיימת של הספק).
יום ב' בין השעות 08:00-15:00, ויום ד' בין השעות 08:00-13:30.
בכל מקרה, לא תבוצע עבודה בשבתות ובחגים.
- 8.11. התאגיד שומר על זכותו להוסיף שעות קבלה נוספות בהתאם לאמות המידה, וזאת ללא תמורה נוספת, לפי שיקול דעתו המלא, הבלעדי והמוחלט.
- 8.12. בימי קבלת קהל יורחבו שעות העבודה עד לקבלת אחרון הפונים.

- 8.13. הספק ייערך מראש בהתאם לעומסים הצפויים והידועים מראש בקבלת הקהל, לתגבור כוח האדם במשרדים על מנת לעמוד ביעדי המזמין, והכל על חשבונו והוצאותיו.
- 8.14. **ב- 95% לפחות מימי קבלת קהל בשנה, לא יעלה הממוצע היומי של זמן ההמתנה על 20 דקות.**
- 8.15. **כלל העלויות הכרוכות באספקת ותחזוקת מערכת לניהול תורים תבואנה על חשבון המזמין.**
- 8.16. הספק מתחייב למסור למזמין אחת לחודש דוח המפרט את הפניות שהתקבלו במסגרת שירות הלקוחות, לרבות מועד קבלת הפנייה, אופן הגעתה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל/פקס), עיקר הפנייה, עיקר התגובה, מועד שליחת התגובה ומועד סגירת הפנייה, והכל בכפוף לפורמט שיקבע המזמין.
- 8.17. בגין פניות תושבים שלא תתקיים לגביהן עמידה בזמני/יעדי שליחת המענה בכתב כאמור לעיל, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ה'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.
- 8.18. בגין זמני המתנה בתור במסגרת שעות קבלת קהל, שלא תתקיים לגביהם עמידה ביעדי ההמתנה כאמור לעיל, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ה'8 להסכם נספח ה'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

9. שירות מוקד גבייה טלפוני

- 9.1. שירותי המוקד יופעלו ממרכז שירות חיצוני לחצרי המזמין, שהינו באחריותו הבלעדית של הספק (להלן: "משרדי הספק").
- 9.2. שירותי המוקד יכללו את ערוצי השירות העיקריים הבאים:
- 9.2.1. מוקד בירורים - מוקד טלפוני אנושי לבירורים הכולל מענה אנושי על ידי נציגי שירות, אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות ובירורים של לקוחות בנושאי גבייה של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין.
- 9.2.2. מוקד תשלומים - מוקד טלפוני אנושי לתשלומים הכולל מענה אנושי על ידי נציגי שירות, אשר יבצעו גבייה מלקוחות של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין. הגבייה תבצע באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע (כרטיסי אשראי ובנקים).
- 9.2.3. IVR - מענה קולי ממוחשב לתשלומים הפועל 24 שעות ביממה ומאפשר ביצוע תשלום של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין, באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציג שירות.
- 9.2.4. אתר תשלומים - אתר אינטרנט המאפשר ביצוע תשלום של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין.
- 9.2.5. QR - אפליקציית QR Code (Response Quick) לסריקת קוד המוצג על גבי החשבוניות התקופתיות ו/או הדרישות לתשלום חוב באמצעות מכשירי טלפון חכם, פעולה המאפשרת גבייה מיידי של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין.
- 9.3. למען הסר ספק, שירותי המוקד יופעלו על ידי המציע הזוכה מחוץ לחצרי המזמין.
- 9.4. שעות פעילות המוקד:

- 9.4.1 מוקד הבירורים ומוקד התשלומים יפעלו בימים א', ג', ה' בין השעות 08:00 ל – 17:00 בימים ב', ד' בין 8:00 ל- 19:00. ימי שישי וערבי חג בין השעות 8:00 ל- 12:00 וחול המועד סוכות ופסח בין השעות 8:00 ל- 12:00.
- 9.4.2 שירותי ה-IVR, אתר התשלומים, אפליקציות למיניהן וה- QR יפעלו 24 שעות ביממה (למעט מועדי ביצוע תחזוקה שיתואמו מראש עם המזמין).
- 9.4.3 המזמין שומר לעצמו את הזכות להרחיב את שעות פעילות בהיקף של עד 10% בהודעה מראש של 30 ימים, וזאת ללא כל תשלום תמורה נוספת.
- 9.5 ככל שיערכו שינויים בשעות הפעילות של המוקד הטלפוני ו/או הפרונטלי שלא בהתאם לבקשת התאגיד – עלויות הפרסום בדבר שינויים אלו לרבות ע"ג חשבונות המים עצמם, יהיו ע"ח הקבלן.
- 9.6 המזמין יעמיד לטובת ביצוע השירותים מספר טלפון קבוע השייך למזמין והספק יידרש לבצע ניתוב אוטומטי ממספר זה למוקד המוצע על ידו.
- 9.7 הפתיח של התאגיד יושמע בכל שיחה נכנסת ובמידת הצורך יעודכן על בסיס יומי בהתאם לעדכונים השוטפים הקשורים לצרכנות מים בתאגיד (לדוגמא: הפסקת מים יזומה וכד').
- 9.8 כלל השירותים יינתנו בשפה העברית. עם זאת, הספק יהיה ערוך למתן השירותים בשפות נוספות, ככל שהמזמין יורה לו על כך.
- 9.9 המוקד יכלול נתב שיחות קולי אשר ינתב את השיחות בין השלוחות (תשלומים ובירורים, דיווחים ותקלות).
- 9.10 הספק יידרש להיערכות ארגונית, תפעולית וטכנולוגית בהתאמה לדרישות המכרז.
- 9.11 הספק ייערך במבנה ארגוני, אשר יתמוך בתפקוד מלא, איכותי ורציף של המוקד ויהיה מסוגל לספק את השירותים הנדרשים, לפי מכרז זה במלואו.
- 9.12 **בכל קבלת שיחה, על המוקדן לבצע טיוב נתונים** כולל עדכון מספרי טלפון, ת.ז., כתובת עדכנית למשלוח דואר ועידוד הצטרפות להוראות קבע וחשבונית למייל.
- 9.13 הספק יעמוד במשימות וביעדי השירות המוגדרים במפרטים ובנספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA, ויידרש להעמיד את האמצעים הנדרשים לכך בכל זמן נתון, הן בעומסים חריגים והן במצבים של עומסים נמוכים.
- 9.14 לא תהיה כל טענה לספק אודות חוסר באמצעים, כוח אדם וכדומה - הנדרשים למתן השירותים.
- 9.15 הזוכה נדרש להתאים את משאביו לצורך מתן מענה לרמות השירות הנדרשות תוך גמישות מרבית והתאמת המענה לתהליכי העבודה.
- 9.16 מובהר כי השירותים יסופקו אך ורק על ידי כוח אדם שהוכשר באופן ייעודי למתן מענה לפעילות המזמין ולקוחותיו.
- 9.17 הספק יפעל בהתאם להוראות, הנחיות ואמות המידה של רשות המים בעניין הקמת מוקד ובעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה, כפי שיעודכנו מעת לעת. מבלי לפגוע ביתר הוראות הסכם זה וזכויות המזמין בהתאם לכל דין, כל קנס שיוטל על המזמין עקב אי עמידת הספק בהוראות רשות המים, יחויב בו הספק והמזמין יהיה רשאי לקזז ו/או להפחית ו/או לגבות את סכומו מהתמורה לספק, מבלי שיהיה חייב לנמק זאת או לתת הודעה מוקדמת.

9.18.1 מוקד הבירורים יספק מידע לפניות ובירורים של לקוחות הפונים בנושאי גבייה ושומה שונים.

9.18.2 מוקד הבירורים יאפשר גם ביצוע תשלומים ללקוחות שיהיו מעוניינים בכך. במקרה זה, נציגי השירות במוקד הבירורים מחויבים לספק מענה כולל ללקוח במעמד שיחת הבירורים, כולל גביית תשלום, ולא לנתבו למוקד התשלומים לצורך ביצוע התשלום.

9.18.3 הספק יהיה אחראי על ניהול רישום ותיעוד מפורט של כלל הפניות המטופלות במוקד הבירורים בכרטיסי הלקוח, כמפורט בסעיף 9.18.7 להלן.

9.18.4 תחומי הבירורים והטיפול בלקוחות הפונים יכללו בין היתר:

9.18.4.1 בירורי מצבי חשבון ומתן הסבר לגבי כלל החיובים והחובות שהתאגיד זכאי

לגבותם על פי דין, לרבות חיובי מים וביוב, אגרות וכיו"ב. בין היתר, יכלול השירות מתן הסבר לגבי הנושאים הבאים:

9.18.4.1.1 מרכיבי החיוב - תעריפים, סיווגים, הקצבות, צריכה משותפת וכיו"ב.

9.18.4.1.2 מועד ואופן התשלום.

9.18.4.1.3 הסדרי תשלום.

9.18.4.1.4 הוראות קבע.

9.18.4.1.5 תיקוני חיוב.

9.18.4.1.6 חיובים חריגים.

9.18.4.1.7 זכאות להנחות הניתנות על ידי המזמין.

9.18.4.1.8 פרטי רישום הלקוח בספרי המזמין.

9.18.4.1.9 הליכי רישום מחזיק/משלם בנכס.

9.18.4.1.10 הליך הפנייה למזמין בנושאים שונים.

9.18.4.1.11 הליך מילוי טפסים, לרבות הטפסים המקוונים באתר המזמין, ואופן שליחתם למזמין.

9.18.4.1.12 הליך בקשה לבדיקת מד מים (בוררות).

9.18.4.1.13 הליך בירור חיוב חריג.

9.18.4.1.14 חובות הנמצאים במסלול אכיפה מנהלית ו/או משפטית.

9.18.4.2 קבלת ושליחת מסמכים ואסמכתאות בתחומי הגבייה השונים מ/אל לקוחות, לרבות בנושאים הבאים:

9.18.4.2.1 סגירת חשבון והחלפת מחזיקים.

9.18.4.2.2 החלפת משלמים.

9.18.4.2.3 הודעה על סיום שכירות.

9.18.4.2.4 הודעה על מכירת/קניית נכס.

9.18.4.2.5 הוראת קבע בנקים/כרטיסי אשראי - חידוש וביטול.

9.18.4.2.6 בקשה להחזר כסף בשל תשלום יתר/יתרת זכות.

9.18.4.2.7 תשלום המחאה חוזרת.

9.18.4.2.8 הפקה ושיגור של אישור למס הכנסה.

9.18.4.3 שליחת מסמכים ואסמכתאות ללקוחות, כאמור בסעיף 9.18.4.2, תבוצע באמצעות דוא"ל ו/או דואר, כפי שיורה מנהל המזמין, תוך עדיפות לשליחה

- בדוא"ל והכל בכפוף להסכמת הלקוח (ההוצאות בגין הדפסת המסמכים, המעטפות המבוילות והמשלוח תבואנה על חשבון המזמין).
- 9.18.4.4. ניתוב דוח "פניות פתוחות" מידי סוף יום עבודה למנהל המזמין, המפרט את כלל פניות הלקוחות שלא ניתן היה לטפל בהן במלואן במסגרת שירות המוקד. עובדי המוקד יבצעו מעקב אחר קבלת תשובות ואסמכתאות מעובדי הגבייה והעברתן המיידית ללקוחות באמצעי התקשורת שיורה עליהם מנהל המזמין (דוא"ל ואו דואר ואו טלפון), תוך עדיפות לשליחה בדוא"ל בכפוף להסכמת הלקוח, במקביל לעדכון טלפוני.
- 9.18.4.4.1. העברת הפניות הנ"ל להתייחסות עובדי הגבייה - תוך 24 שעות לכל היותר ממועד קבלתן.
- 9.18.4.4.2. עובדי הספק יהיו אחראים על שליחת תזכורות יומיות לעובדי הגבייה לצורך קבלת התייחסות לפניות שהועברו להתייחסותם.
- 9.18.4.4.3. העברת התשובות ללקוחות תתבצע לא יאוחר מ- 48 שעות ממועד קבלת המענה מעובדי הגבייה.
- 9.18.4.4.4. המענה הסופי ללקוח יהיה תוך פרק זמן של 5 ימי עבודה. כל עיכוב מעבר לכך יצריך אישור מראש ובכתב של מנהל המזמין, תוך פירוט הסיבה לעיכוב.
- 9.18.4.5. עדכון הלקוח לגבי נתוני החיוב הנוכחיים והשינויים שנעשו בהם.
- 9.18.4.6. איסוף מספרי תעודות זהות, טלפונים, כתובות למשלוח דואר, כתובות דוא"ל וכיו"ב והעברתם למזמין.
- 9.18.5. המזמין יגדיר לעובדי הספק המאיישים את מוקד הבירורים הרשאות מיוחדות "לצפייה בלבד" במערכת ה-Billing של המזמין, באופן שיאפשר להם צפייה ועיון אך ורק במסמכים ובאסמכתאות המשויכים לכרטיס הלקוחות ודרושים לצורך בירור הפנייה ומתן מענה מלא לשאלות הלקוח.
- 9.18.6. השירות במוקד הבירורים יינתן בהלימה ליעדי השירות המוגדרים בנספח ה' - הסכם רמת שירות SLA, בין היתר:
- 9.18.6.1. זמן ההמתנה למענה - 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 120 שניות. 10% - בתוך 360 שניות.
- 9.18.6.2. שיחות ננטשות - שיעורן לא יעלה על 5% בכל זמן נתון.
- 9.18.6.3. לקוחות הנוטשים תור - תבוצע חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.
- 9.18.6.4. סגירת פניות בקו ראשון - בכל זמן נתון, 80% מהשיחות הנענות על ידי מוקד הבירורים קיבלו מענה על ידי מוקד הבירורים ונמצאות בסטאטוס "סגור", ללא קבלת סיוע מעובדי הגבייה.

9.18.7. ניהול הפניות בכרטיס הלקוח

9.18.7.1 ניהול הפניות במוקד הבירורים יבוצע באחת מהאפשרויות להלן, והכל על פי

שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. הספק מתחייב להיות ערוך ליישום שתי האפשרויות, בהתאם להוראת המזמין.

9.18.7.1.1 ניהול הפניות במערכת ה-Billing ו/או ה-CRM של המזמין מול

כל ספק מערכות מידע שיפעיל מערכות אלה עבור המזמין, על פי הרשאות מיוחדות שתיתנה על ידי ספק מערכות המידע בהתאם לדרישות המזמין. נכון למועד פרסום המכרז, מערכות ההכנסות וה-CRM של המזמין מסופקות במסגרת פריוריטי-סיטי". יובהר כי למזמין הסמכות הבלעדית להחליף את ספק מערכות המידע שלו בכל עת שיבחר. עלות התחברות הספק למערכות המזמין – תבוא על חשבון המזמין.

9.18.7.1.2 ניהול הפניות במערכת ה-CRM של הספק.

9.18.7.2 נציגי השירות במוקד הבירורים יבצעו בעת שיחת ברור רישום ותיעוד מפורט

של הפנייה, והכל על פי הוראות המפרט ומנהל המזמין.

9.18.7.3 בעת דרישה, מתחייב הספק להעביר למזמין תיעוד שיחה, לרבות ההקלטה, תוך

24 שעות מרגע הדרישה.

9.18.7.4 הספק מתחייב להעביר למזמין קבצים חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני,

בפורמט excel או כל פורמט אחר שיוגדר על ידי המזמין, הכולל תיעוד מלא ומפורט של פניות הבירורים למוקד והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה בכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

9.18.7.5 רישום ותיעוד הפנייה יכלול, בין היתר, את כלל הפרטים הבאים:

9.18.7.5.1 מועד ושעת כניסת פנייה להמתנה בתור.

9.18.7.5.2 מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציג שירות.

9.18.7.5.3 מועד ושעת נטישת השיחה את התור, ככל שהייתה.

9.18.7.5.4 מועד ושעת השארת הבקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת,

ככל שהייתה.

9.18.7.5.5 מועד ושעת החזרה ללקוח שנטש שיחה ו/או שאיר בקשה

בשירות ה-call back לשיחה חוזרת.

9.18.7.5.6 פרטי הלקוח (המחזיק/המשלם) - שם פרטי ושם משפחה, מספר

המשלם, תעודת זהות, מספר הנכס, כתובת בית, כתובת עבודה,

מספרי הטלפון והפקס, כתובת דוא"ל.

9.18.7.5.7 שם נציג השירות המטפל.

9.18.7.5.8 ציון סוג/נושא הפנייה.

9.18.7.5.9 ציון סוג השירות שנתבקש.

9.18.7.5.10 פירוט הפנייה.

- 9.18.7.5.11. סטאטוס הטיפול בפנייה.
- 9.18.7.5.12. ציון בשדה ייעודי האם הפנייה הועברה להתייחסות/טיפול עובדי הגבייה (ככל שמדובר בפנייה שנציגי השירות אינם מסוגלים לתת מענה מלא ללא קבלת מידע מעובדי הגבייה).
- 9.18.7.5.13. מועד ושעת העברת הפנייה להתייחסות/טיפול עובדי הגבייה, ככל שהייתה.
- 9.18.7.5.14. מועד ושעת קבלת התייחסות עובדי הגבייה לפנייה שהועברה לטיפול, ככל שהייתה.
- 9.18.7.5.15. פירוט התשובה ללקוח.
- 9.18.7.5.16. פירוט אופן המענה (טלפוני ו/או דואר ו/או דוא"ל).
- 9.18.7.5.17. כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.
- 9.18.7.5.18. סריקת כלל המסמכים הרלוונטיים לפנייה ושיוכם לפנייה הספציפית בכרטיס הלקוח במערכת.
- 9.18.7.5.19. נימוק מפורט בשדה הערות לסימון פניות בסטאטוס פתוח (שהטיפול בהן טרם הסתיים).
- 9.18.7.6. בשלבי ההיערכות להפעלת השירותים, מתחייב הספק להתאים את השדות ורשימות תיבות הסימון במערכת ה-CRM שלו בהתאם לערכים וקודים שיוגדרו מראש יחד עם המזמין.
- 9.18.7.7. בעת קבלת הפנייה/הבירור, יפתח נציג השירות בכרטיס הלקוח פנייה חדשה ו/או שורת המשך טיפול בפנייה פתוחה קיימת. נציג השירות נדרשים לקודד כל פנייה על פי הקודים שיוגדרו מראש יחד עם המזמין ולמלא את כלל שדות הפנייה.
- 9.18.7.8. מלבד קידוד הפנייה על פי קודים קבועים מראש, תאפשר מערכת ה-CRM של הספק הוספת מלל חופשי לכל פנייה. שדות מסוימים יחייבו הוספת מלל חופשי לפי סוגי הערכים שיוגדרו מראש לכל שדה יחד עם המזמין.
- 9.18.7.9. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר טיפול במקביל במספר פניות של אותו לקוח.
- 9.18.7.10. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר טיפול במספר סוגי פניות תוך מעבר מהיר בין סוג פניה אחד למשנהו.
- 9.18.7.11. הספק מתחייב כי נציגי השירות יבצעו מעקב יומי שוטף אחר פניות בסטאטוס פתוח (שהטיפול בהן טרם הסתיים) לצורך מתן מענה סופי לפניית הלקוח וסגירת הפנייה במערכת.
- 9.18.7.12. כל מסמך רלוונטי לפנייה, שיועבר על ידי הלקוח ו/או עובדי הגבייה, ייסרק יישמר וישויך אל הפנייה הספציפית בכרטיס הלקוח.
- 9.18.7.13. לכל כרטיס לקוח ולכל פנייה ניתן יהיה לצרף מסמך אחד או יותר. ללקוח הפונה תינתן האפשרות לוודא מול המוקד את קבלת מסמכיו.

- 9.18.7.14. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר סיווג ואפיון של לקוחות על בסיס פניות קודמות באופן שיספק מידע מסייע לנציגי השירות שיטפלו בפניות עתידיות של אותו הלקוח (שאלות חוזרות ונשנות באותם הנושאים, תלונות חוזרות בנושא מסוים, אלימות מילולית, וכדומה).
- 9.18.7.15. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר הפקת דו"חות העוסקים בפניות הלקוחות על פי חתכים שונים והעברתם אל המזמין על פי דרישה.

9.19. ביצוע תשלומים במוקד התשלומים, IVR, אתר התשלומים, אפליקציות למיניהן ו-QR

- 9.19.1. למען הסר ספק, כל ההוראות להלן המתייחסות לביצוע תשלומים תהיינה תקפות גם למוקד הבריוררים, המחויב לספק מענה כולל ללקוח במעמד שיחת הבריוררים, כולל גביית תשלום, ולא לנתבו למוקד התשלומים לצורך ביצוע התשלום.
- 9.19.2. הספק יקלוט תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע (כרטיסי אשראי ובנקים). יאושרו תשלומים באמצעות כל סוגי כרטיסי האשראי הקיימים בישראל.
- 9.19.3. לאחר קבלת המידע מהלקוח, יבצע הספק התאמה בין נתוני המשלם, נתוני מסלקת המזמין, נתוני סכום הזיכוי ונתוני כרטיסי האשראי ומספרי ח-ן הבנק. ההתאמה האמורה תבוצע באופן מיידי על מנת שהמשלם יקבל בו בזמן אישור תשלום בפועל או הודעה על דחיית התשלום. במקביל, יעביר הספק למזמין קבצי תשלומים מידי יום לשם בדיקת הקבצים טרם העברתם לחברות האשראי והבנקים, ולאחר אישור סופי של הקבצים על ידי המזמין ישגרם לחברות האשראי והבנקים באופן מיידי.
- 9.19.4. הספק מתחייב לבדוק כל תשלום מול חברת שב"א, תשלום שלא יאושר לא יבוצע ע"י הספק.
- 9.19.5. במוקד התשלומים - הספק יבצע את זיכוי התשלומים בכרטיסי הלקוחות במערכת ה-Billing של המזמין מיד עם קבלת התשלום, באמצעות "קופות" ייעודיות שתיפתחנה עבורו במערכת ה-Billing של המזמין (להלן: "קופות"). נכון למועד פרסום המכרז, מערכת ה-Billing של המזמין בינה של "פריוריטי-סיטי". למזמין הסמכות הבלעדית להחליף את ספק מערכות המידע שלו בכל עת שיבחר.
- 9.19.6. ההתחברות לקופות תיעשה באמצעות הרשאות מיוחדות שתינתנה על ידי ספק מערכות המידע של המזמין, בכפוף לדרישת המזמין, לעובדי הספק המאיישים את מוקד התשלומים ומוקד הבריוררים. באופן זה, יעודכן מצב החשבון של הלקוח במערכת ה-Billing באופן מקוון במועד ביצוע הזיכוי על ידי הספק.
- 9.19.7. ככל שהספק יוכיח באופן שיניח את דעתו של המזמין כי אין ברשותו ממשק online בין ה-IVR, אתר התשלומים, אפליקציות למיניהן וה-QR לבין מערכת ה-Billing של המזמין המאפשר עדכון Online של מצב חשבון הלקוח, מתחייב הספק לקלוט את נתוני שוברי החיוב של המזמין במערכת המוקד הטלפוני ולהעביר לו קבצי תשלום יומיים וחודשיים עם פירוט הסכומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR, בפורמט המותאם לקליטה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

- 9.19.8. הספק מתחייב כי נציגי השירות מטעמו יפעלו ככל הניתן ליצירת הוראות קבע חדשות (כרטיסי אשראי ובנקים). הספק מתחייב לקודד במערכת ה-Billing את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין.
- 9.19.9. הספק יפיק וישלח חשבונות, שוברי תשלום ממוגנטים, קבלות וטפסים שונים ללקוחות (ידניים ומקוונים) באמצעות דוא"ל ו/או דואר, כפי שיורה מנהל המזמין, תוך עדיפות לשליחה בדוא"ל והכל בכפוף להסכמת הלקוח.
- 9.19.10. ככל שיורה מנהל המזמין על שליחה בדואר, הספק ידפיס קבלה ללקוח (לאחר תשלום) או שובר ממוגנט לתשלום (לשם תשלום בדואר או בבנקים לבקשת הלקוח) וישלח אותה בדוא"ל/בדואר ללקוח, עם העדפה לדוא"ל בכפוף להסכמת הלקוח (ההוצאות בגין מעטפות מבוללות, הדפסה ודיוור תבואנה על חשבון הספק).
- 9.19.11. בכל מקום בו יתעורר הצורך בהעברת הטיפול בלקוח ממוקד התשלומים למוקד הבירורים, תתאפשר העברת השיחה למוקד הבירורים, ללא המתנה בתור הפניות הקיים וללא כל צורך בביצוע חיוג נוסף מצד הלקוח.
- 9.19.12. במקרה בו נציג שירות במוקד התשלומים מסוגל לתת מענה הולם לבירורי הלקוח, עליו לספק מענה כולל ללקוח במעמד שיחת התשלומים, כולל מענה על הבירורים, ולא לנתבו למוקד הבירורים לשם כך.
- 9.19.13. הספק יהיה אחראי על רישום ותיעוד פרטי כל פנייה למוקד התשלומים, לרבות הפרטים הבאים:
- 9.19.13.1. מועד ושעת כניסת פנייה להמתנה בתור.
 - 9.19.13.2. מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציג שירות.
 - 9.19.13.3. מועד ושעת נטישת השיחה את התור, ככל שהייתה.
 - 9.19.13.4. מועד ושעת השארת הבקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת, ככל שהייתה.
 - 9.19.13.5. מועד ושעת החזרה ללקוח שנטש שיחה ו/או שאיר בקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת.
- בעת דרישה, מתחייב הספק להעביר למזמין תיעוד שיחה, לרבות ההקלטה, תוך 24 שעות מרגע הדרישה.
- 9.19.14. השירות במוקד התשלומים יינתן בהלימה ליעדי השירות המוגדרים בנספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA, בין היתר:
- 9.19.14.1. זמן ההמתנה למענה - 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 90 שניות. 10% - בתוך 180 שניות.
 - 9.19.14.2. שיחות ננטשות – שיעורן לא יעלה על 5% בכל זמן נתון.
 - 9.19.14.3. לקוחות הנוטשים תור ו/או משאירים בקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת - תבוצע חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.
- 9.19.15. למען הסר ספק, יובהר כי התמורה אשר תשולם לספק כמפורט בסעיף 18 להלן ואשר נגזרת מסך התקבולים של התאגיד הינה סופית ולפיכך לא תשולם כל תמורה נוספת ו/או

תשלום עמלה ו/או החזר הוצאות ו/או דמי שימוש בגין גביה שתתקבל באמצעות IVR, אתר האינטרנט, אפליקציות למינייהן, QR ו/או כל אפליקציה או מדיה דיגיטלית אחרת שיבואו במקום אלו. ככל שיחולו עמלות או תשלומים כאלו או אחרים על שימוש במי מהנ"ל, הם יחולו על הספק, ולא תהיה כל טענה בשל כך.

IVR .9.20

- 9.20.1. הספק יעמיד לרשות המזמין מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, ומאפשרת ביצוע תשלומים באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי הטלפון ללא נציג שירות.
- 9.20.2. המערכת תכלול שתי אפשרויות מובנות – תשלום שובר שוטף ותשלום חוב. המערכת תנחה את הלקוחות לבחור באחת משתי האפשרויות.
- 9.20.3. המערכת תנחה את הלקוחות לבצע את התשלום באופן ידידותי ונוח לתפעול. לאחר כל פעולה יחזור המענה הקולי על המספרים שהוקלדו לצורך בקרה על ידי הפונה.
- 9.20.4. המערכת תודה ללקוח על שבחר להשתמש בה ותודיע לו באיזה אופן יקבל קבלה.
- 9.20.5. הלקוח יוכל להתקשר למענה הקולי ולבדוק את התשלומים שביצע ובתמורה למה. במקרה זה יזוהה הפונה באמצעות 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי שבאמצעותו שילם ומספר המשלם. יינתנו לו פרטים על מהות התשלום, תאריך התשלום והאם התשלום זוכה במערכת ה-Billing של המזמין.
- 9.20.6. הספק ישמיע בהודעת הפתיח בעת החיגוג ל-IVR את האפשרות לבחור בשפה הרצויה מבין הנ"ל – עברית, אנגלית, רוסית. המשך התהליך יהיה בשפה בה יבחר הלקוח.
- 9.20.7. בסיום הפעולה תישלח קבלה לכתובת הדוא"ל ו/או הדואר של הלקוח.

אתר התשלומים .9.21

- 9.21.1. אתר התשלומים יאפשר ביצוע תשלומים מאובטח 24 שעות ביממה. שם האתר יוצג בפתיח הראשוני עם החיגוג למוקד התשלומים ומוקד הבירורים.
- 9.21.2. הלקוח יוכל להיכנס לקישור לאתר התשלומים דרך אתר המזמין ולבצע את התשלום דרך אתר התשלומים בכפוף להקלדת שדות חובה אשר יצוין על גביהם כי ללא השלמתם לא יתבצע זיכוי.
- 9.21.3. האתר יכלול שתי אפשרויות מובנות – תשלום שובר שוטף ותשלום חוב.
- 9.21.4. בסיום הפעולה תופק אוטומטית קבלה שאותה יוכל הלקוח להדפיס ו/או להוריד כקובץ. בנוסף תישלח הקבלה אוטומטית לכתובת הדוא"ל אותה הזין הלקוח בתהליך התשלום.
- 9.21.5. אתר התשלומים יהיה מותאם למכשירי טלפון חכם (mobile applications) במגוון רחב של מערכות הפעלה ולפחות הפעלה בסביבת Android ו-i-phone.
- 9.21.6. האתר יהיה מונגש באופן מלא על פי כל חוקי הנגישות הקיימים ויכלול את לוגו התאגיד, גלופת התאגיד על הנחיות התאגיד.
- 9.21.7. חל איסור מוחלט על הספק לבצע באמצעות המוקדנים תשלומי צרכנים דרך אתר האינטרנט, אלא אם יוחלט אחרת ויבוצע קיזוז תשלום מלא מול התאגיד.

QR .9.22

- 9.22.1 אפליקציית ה- QR Code (Quick Response) תאפשר ביצוע תשלומים מאובטח 24 שעות ביממה באמצעות מכשירי טלפון חכם.
- 9.22.2 אפליקציית ה- QR תנתב את הלקוח לאתר התשלומים, הנדרש להיות מותאם למכשירי טלפון חכם, ותאפשר לו לבצע את התשלום בכפוף להקלדת שדות חובה אשר יצוין על גביהם כי ללא השלמתם לא יתבצע זיכוי.
- 9.22.3 האפליקציה תכלול שתי אפשרויות מובנות – תשלום שובר שוטף ותשלום חוב.
- 9.22.4 בסיום הפעולה תופק אוטומטית קבלה שאותה יוכל הלקוח להוריד כקובץ. בנוסף תישלח הקבלה אוטומטית לכתובת הדוא"ל אותה הזין הלקוח בתהליך התשלום.

שירותי מוקד נוספים .9.23

שירות call back .9.23.1

- 9.23.1.1 במסגרת מוקד הבירורים ומוקד התשלומים יועמד שירות call back לרשות לקוחות שיפנו בשעות בהן אין המוקדים פועלים ו/או לקוחות שזמן המענה הצפוי להם עולה על 60 שניות. במסגרת השירות תופעל מערכת הקלטה ממוחשבת לאחר 60 שניות המתנה, בה יוכלו הלקוחות להשאיר את פרטיהם כולל מספר טלפון ליצירת קשר באמצעות הקשה בטלפון או השארת הודעה קולית עפ"י הנחיות מדויקות שיושמעו בתחילת המענה המוקלט ללקוחות.
- 9.23.1.2 בהקלטה ללקוחות הפונים, תובטח חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב. נוסח ההודעה יאושר מראש ע"י מנהל המזמין.
- 9.23.1.3 בכל תחילת יום עבודה, בשעה 8:00, ינוהל ע"י מנהל המשמרת במוקד רישום מלא (על גבי טבלת מעקב וכן במערכת המוקד הטלפוני) של כל הלקוחות שפנו והשאירו את פרטיהם במערכת ההקלטה.
- 9.23.1.4 נציגי השירות של מוקד הבירורים ומוקד התשלומים יפעלו מיידית, באותו הבוקר, עד השעה 11:00, ליצירת קשר עם הלקוחות שהשאירו את פרטיהם בהקלטה כאמור, עד ליצירת קשר עם אחרון הפונים.

שירות צ'אט עם נציג שירות / WhatsApp Business .9.23.2

- 9.23.2.1 הספק יאפשר שיחה ישירה עם נציגי שירות באמצעות צ'אט בשעות פעילות המוקד דרך אתר האינטרנט של המזמין. במקומות אשר יוגדרו על ידי המזמין באתר כאמור, יופיע קישור עם דף נחיתה לשיחה עם נציג (צ'אט), במסגרתה ניתן יהיה לבצע בירורים בדומה לשירות במוקד הבירורים.

9.23.2.2. בלחיצה על הקישור לשיחה (צ'אט) עם נציג, יופיעו מספר פרטים שעל הלקוח למלא לפני מעבר לשיחה, כגון: מספר משלם/תעודת זהות, טלפון ומהות הפנייה.

9.23.2.3. נציג השירות ימשיך את הטיפול בשיחת הצ'אט בדומה להליך מוקד הבירורים.

9.23.2.4. זמן המתנה לנציג בשיחת הצ'אט לא יעלה על דקה אחת.

9.23.3. זימון תורים

9.23.3.1. הספק יאפשר ללקוחות להזמין תור מראש במסגרת שעות קבלת קהל של המזמין בנושאי גבייה, בהתאם לסוגי הפניות על פי הנחיות המזמין.

9.23.3.2. לנציגי השירות תהיה הרשאה מיוחדת למערכת ניהול התורים של המזמין והם יוכלו לקבוע תורים ללקוחות המעוניינים בכך, בהתאם לשעות קבלת קהל שיעודכנו על ידי המזמין מעת לעת.

9.23.4. טלוקולטינג - אופציונאלי

9.23.4.1. הספק יבצע בהתאם לדרישת המזמין גבייה פרו-אקטיבית במסגרת מבצעי טלוקולטינג - שיחות טלפון יזומות ללקוחות לגבייה מיידית "כאן ועכשיו".

9.23.4.2. מבצעי הטלוקולטינג ייערכו במתכונת של ימי עבודה מרוכזים שיוקדשו לנושא.

9.23.4.3. הספק מתחייב לעבוד על פי תסריטי שיחה מוגדרים שיאשרו מראש על ידי המזמין, שיטות שכנוע מובנות ולפעול למינוף מבצעי הטלוקולטינג כמכשיר לטיפול קשרי לקוחות - בירור הסיבות לאי תשלום, מניעת פיגורי תשלום עתידיים וזיהוי הזדמנות להעמקת הגבייה.

9.23.4.4. ככל שתמומש האופציה ע"י מערך כוח האדם הקיים לרשות התאגיד, לא ישולם כל תוספת.

9.23.4.5. ככל שתמומש האופציה ע"י נציגים חיצוניים, התשלום יהיה לפי ביצוע בפועל, בעלות קבועה של 15 ₪ להצלחת פעולת גבייה ע"י נציג.

9.23.5. מבצעי שיגור SMS - אופציונאלי

9.23.5.1. הספק יבצע בהתאם לדרישת המזמין מבצעי העלאת מודעות לתשלום חובות באמצעות מבצעי שיגור המוני של SMS לכלל תפוצת הלקוחות, עם מתן אופציה לתשלום במוקד התשלומים/IVR/אתר התשלומים/אפליקציות למינהן.

9.23.5.2. מבצעי ה-SMS כאמור יבוצעו במתכונת של ימי עבודה מרוכזים שיוקדשו לנושא.

9.23.5.3. ככל שתמומש האופציה התשלום יהיה לפי ביצוע בפועל, בעלות קבועה של 2 אגורות להודעה.

9.24. כוח אדם במוקד הטלפוני

- 9.24.1. הספק יאייש את המוקד, על חשבונו והוצאותיו בלבד, בעובדים בדרגים שונים - מנהלי מוקד, מנהלי משמרת, נציגי שירות למענה הטלפוני האנושי, עובדי Back Office וכיו"ב.
- 9.24.2. הספק מתחייב כי העובדים אשר יועסקו או יופעלו על ידו לצורך ביצוע שירותי המוקד יהיו בעלי ותק, ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.
- 9.24.2.1. נציגי השירות יהיו בעלי ותק מינימאלי של 6 חודשים בתחום מתן השירותים ובעלי הכשרה מתאימה לעבודה על מערכת הגבייה המשמשת את התאגיד (נכון למועד כתיבת מכרז זה – מערכת ה"פיריטי סיטי").
- 9.24.2.2. אנשי הניהול של המערך הארגוני-מקצועי במוקד יהיו בעלי ותק מינימאלי של 18 חודשים כמנהלי מוקד טלפוני ו/או מנהלי משמרת במוקד טלפוני.
- 9.24.3. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירותים הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.
- 9.24.4. הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמו עבור המזמין וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.
- 9.24.5. נציגי השירות יהיו בעלי מיומנות מקצועית בתחום החיובים והחובות המטופלים במסגרת מכרז זה וכן בעלי מיומנות בהפעלת מערכת ה-Billing ו-CRM בהן עושה המזמין שימוש.
- 9.24.6. נציגי השירות ימלאו את תפקידם תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות ללקוחות.
- 9.24.7. נציגי השירות יפגינו בקיאות ושליטה גבוהה בתסריטי השיחה שיוגדרו על ידי המזמין ויישמו אותם במלואם במסגרת מתן השירותים.
- 9.24.8. על הספק לדאוג להדרכות והשתלמויות מקצועיות של עובדיו הפועלים במסגרת מתן השירותים נשוא מכרז זה, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה, והכל על חשבון הספק. ההדרכות יתייחסו בין היתר לעדכון בהיבטים החוקיים והנהלים של עבודת מוקד הגבייה, שיפור השירות, השגת רמת בקיאות ומיומנות גבוהה עם מערכת ה-Billing וה-CRM בהן עושה שימוש המזמין וכן עם מערכת ה-CRM של הספק, הדרכות בנושאים המתחייבים מכוח הוראות חוק ותקנות, לרבות בנושאי בטיחות וגיהות, נגישות וכיו"ב. הספק יקיים לפחות שתי השתלמויות בנושא שיפור השירות מידי שנה לכלל עובדיו, וכן ידאג וכיו"ב. הספק ידווח למזמין מראש על מועדי ההדרכות וההשתלמויות, נושאי ההדרכות וההשתלמויות והעובדים המוזמנים אליהם. ההדרכות וההשתלמויות לא תתבצענה על חשבון שעות העבודה.
- 9.24.9. כלל נציגי השירות יהיו דוברי עברית שוטפת. בנוסף, יכלול מערך נציגי השירות דוברי אנגלית ורוסית שוטפות. הספק יהיה ערוך למתן השירותים בשפות נוספות, ככל שהמזמין יורה לו על כך.
- 9.24.10. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.

- 9.24.11. מספר נציגי השירות אשר יאיישו בכל משמרת את מוקד הבירורים ומוקד התשלומים לא יפחת מהיקף הנציגים הנדרש מהספק לשם עמידה בשעות פעילות המוקד וביעדי ה-SLA המפורטים בנספח ה'8.
- 9.24.12. הספק מתחייב כי בתקופות שבהן יהיה עומס רב של לקוחות משלמים, יתגבר הספק את מוקד הבירורים ומוקד התשלומים בנציגי שירות ככל הנדרש לשם עמידה ביעדי ה-SLA המפורטים בנספח ה'8, וינקוט בכל צעד אחר המתבקש כדי לבצע את השירותים לשביעות רצון המזמין. תקופות העומס העיקריות תהיינה בעיקר בזמנים הבאים, אך לא רק:
- 9.24.12.1. חודש ינואר ודצמבר מידי שנה.
- 9.24.12.2. תקופות שיגור חשבונות שנתיים ו/או חשבונות דו חודשיים ו/או התראות חוב וכיו"ב. המזמין רשאי לשנות את תקופות השיגור על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 9.24.12.3. מבצעי גבייה שונים ככל שיוורה עליהם המזמין (טלקולקטינג, מבצע שיגור SMS הכולל אופציה לתשלום במוקד וכיו"ב).
- 9.24.13. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה, מכל מין וסוג, בגין תגבור נציגי השירות לשם עמידה ביעדי השירות כאמור.

10. אכיפה מנהלית

- 10.1. מובהר בזאת, כי פעולות אכיפה מנהלית בהתאם לפקודת המסים (גביה) הינן פעילויות רגישות ומהותיות, ולפיכך יש לנקוט במלוא הזהירות המתחייבת מהפעלתן. על הספק להקפיד כי פעולות האכיפה יבוצעו בהתאם לכל דין, ובכלל זה פקודת המיסים (גביה) והתקנות הנלוות אליה, נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים, כל הנחייה רגולטורית וחקיקה בעניין זה אשר תהא בתוקף במהלך תקופת המכרז וכל נוהל עבודה שיימסר לספק על ידי מנהל המזמין, והכל בזהירות, בסבירות ובמיומנות. בכל קושי שיתעורר, על הספק לעדכן מיידית את מנהל המזמין.
- 10.2. **הספק ינקוט בפעולות אכיפה כלשהן בכפוף לצווי הרשאה ספציפיים לגובה המס, מאושרים על ידי מנהל המזמין, לכל פעולה ופעולה באופן פרטני. פרט להצטיידות בצווים מתאימים, ביצוע פעולות אכיפה כפוף לאישור מראש של מנהל המזמין, בסמוך לפני ביצוע. לפיכך, יעביר הספק רשימה של חייבים לביצוע פעולות אכיפה (לפי סוג הפעולה) - לצורך אישור. כמו כן, הספק יבצע עצירת/הקפאת פעולות אכיפה ו/או מתן תנאים חריגים ו/או החלת הסכמי פשרה לחייבים - בכפוף לאישור מראש ובכתב לכל הסדר והסדר באופן פרטני של מנהל המזמין ו/או היועץ המשפטי מטעם המזמין ו/מי מטעם שהוסמך לכך, והכל בכפוף להוראות המזמין.**
- לספק לא יהיה כל שיקול דעת או סמכות בביצוע הפעולות לעיל ללא צווים ואישורים כאמור.**
- 10.3. כל צעדי האכיפה המנהליים ייעשו על ידי הספק באמצעות גובה מס שיאושר על ידי המזמין, בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים. גובה המס יוחלף על ידי הספק מיד עם דרישה ראשונה של המזמין.
- 10.4. באין הצלחה בביצוע פעולת אכיפה מסוימת, יביא הספק הצעות ע"פ מיטב שיקוליו המקצועיים לביצוע פעולות אכיפה מנהליות נוספות עד לגביית החוב מהחייב הסרבן, כל זאת בהתאמה מול מנהל המזמין.

- 10.5. הספק יהיה אחראי באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו למזמין ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות של הספק ו/או כל אחד מעובדיו ו/או אחד מהפקידים המצויים תחת אחריותו הניהולית ו/או מי מטעמו, ביחס לפעולות אכיפה שלא בהתאם לדין ו/או שלא בהתאם להוראות מכרז זה.
- 10.6. הספק יהיה אחראי על ריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות של צרכנים או עו"ד מטעמם באשר לפעולת אכיפה שנקטו על ידי מי מעובדי הספק או המזמין ו/או להכנת כתבי תשובה ו/או הגנה לעתירות מנהליות ו/או תביעות ו/או כל הליך משפטי אחר, בנושאים כאמור. כמו כן יהיה הספק אחראי על הכנת מסמכי עמדה והסבר בכל הנוגע לנתונים העובדתיים, עפ"י מערכות המידע והמסמכים הקיימים.
- 10.7. מענה רשמי בשם המזמין לכל הפניות הקשורות בפעולות האכיפה אותן נקט הספק, כולל טענות לגבי התקפות החוקית והמשפטית - ינוסח ויאושר אך ורק ע"י מנהל המזמין (במקרה של פניית תושב) או המחלקה המשפטית של המזמין (במקרה של פניית עו"ד) ו/או מי מטעמו וישלח לתושבים על ידי הספק בכפוף לאישור מראש ובכתב של הגורמים כאמור.
- 10.8. כחלק בלתי נפרד ממתן השירותים וללא עלות נוספת, יהיה על הספק לבצע סריקה באמצעות סורק המזמין, תיעוד ושמירה של כל המסמכים הנוגעים להליכי האכיפה המנהלית שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות בתיק המשלם/החייב, כולל תיעוד שיחות, במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב המזמין. לשם כך, על הספק להצטייד באמצעי סריקת מסמכים ברמה ובאיכות גבוהים שתאפשר לכל עובד גבייה אפשרות לסרוק מסמכים ישירות אל תיק החייב הממוחשב.
- 10.9. באחריות הספק לבצע רישומים ידניים בגין כל פעולה/קבלת מידע/דיווח פקח שנעשו במערכות המידע, בתזכורות לנכס ו/או משלם, בהתאמה.
- 10.10. הספק יודיע לכל החייבים הנמצאים בטיפולו על כתובתו, מספרי הטלפון והפקס ותיבת הדוא"ל שלו במשרדי המזמין וכן על שעות קבלת הקהל במשרדי המזמין, בנוסח שיוכתב ויאושר מראש על ידי מנהל המזמין.
- 10.11. הספק יידרש לבצע, על חשבוננו בלבד, הפקה, הדפסה, שכפול, ביול ושליחה של כלל החשבונות, הטפסים, התראות, דרישות לתשלום ושוברים לתשלום הדרושים לביצוע פעולות אכיפת הגבייה (כולל דפים ומעטפות מבוילות הנושאים לוגו של המזמין), כולל שיגור דואר רשום וחלוקת דואר במסירה אישית ע"י עובדי הספק, והכול בהתאם להוראות פקודת מיסים גביה ובכפוף להנחיות ואישור מראש של מנהל המזמין.
- 10.12. הספק יהא רשאי להטיל על החייב את הוצאותיו בגין פעולות האכיפה המנהלית, ובלבד שלא יעלו על הנקוב בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות) התשע"א-2011. למען הסר ספק יובהר כי הסכומים הנקובים בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות) התשע"א-2011, הינם כוללים מע"מ.
- 10.13. ככל שיבצע הספק גביה של חוב שכלל הוצאות אכיפה מנהלית, יהא זכאי הספק להחזר מטעם התאגיד בגין הוצאות האכיפה שגבה. במקרה בו בוצעה גביה חלקית של החוב, יהא זכאי הספק להחזר של הוצאות האכיפה מטעם התאגיד רק לאחר שנגבו במלואן קרן החוב והריבית עליה.

- 10.14. הספק ירכז מידע לגבי מקומות עבודה וחשבונות בנקים של צרכנים לצרכי עדכון מערכת המידע של המזמין וכן לצורך ביצוע עיקולים לסרבני תשלום בכפוף להוראות מנהל המזמין.
- 10.15. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בהשבת הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית הוצאות גבייה לא בוצעה כדיון, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה.
- 10.16. חיוב התושבים החייבים בהוצאות גבייה יבוצע בכרטיס חייבים בספרי המזמין שיקודד בסוג שירות מיוחד, ייגבה על ידי הספק ויופקד על ידו לקופת המזמין ו/או חשבון הבנק של המזמין מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה, והכל כפי שיורה לו מנהל המזמין.
- 10.17. המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק ביצוע חקירות, כלכליות או אחרות, בקשר עם חייבים עליהם יודיע לו. ביצוע חקירה יעשה לאחר קבלת 3 הצעות מחיר לפחות באמצעות הספק ו/או המזמין ורק לאחר מתן אישור מראש ובכתב על ידי מנהל המזמין להצעות המחיר שהתקבלו, להצעה הזוכה מבניהן ולדו"ח מטעם הספק המפרט את עלות החקירה, כולל מע"מ, של ההצעה הזוכה שאושרה על ידי המזמין.
- הספק מתחייב כי התקשרויות עם קבלני משנה לצורך החקירות וביצוע החקירות עצמן יהיו בהתאם להוראת הדין ותתבצענה בכפוף לאישור עלות החקירה מראש ובכתב ע"י מנהל המזמין. עלות החקירה כולל מע"מ (לא כולל הוצאות גבייה כאמור בהן יישא הספק במלואן) תתחלק באופן הבא: 50% על חשבון המזמין ו- 50% על חשבון הספק, אך בכל מקרה הסכום בו יישא הספק לא יעלה על 25% מיתרת החוב בעת תחילת ביצוע החקירה. במקרה כזה, יישא המזמין בהפרש סכום עלות החקירה. למען הסר ספק, הספק אינו רשאי להשית הוצאות גבייה על הצרכן בגין ביצוע חקירה כאמור.
- 10.18. תיאומים והתאמות כספיות מול מנהל המזמין יבוצעו בהתאם לדרישת מנהל המזמין. מודגש כי הספק יהא אחראי להתאמות הכספים שגבה מול המאזן, הבנקים ורישומי המזמין. במקרה של אי התאמות, רשאי המזמין שלא לשלם לספק חשבונות בגין עמלת הגבייה והוצאות הגבייה שבגינם קיימת אי התאמה.
- 10.19. למזמין הזכות ושיקול דעת מוחלט להעביר חובות כלשהם לטיפול אכיפה בלעדי (מנהלי/משפטי) של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק. חובות אלה יקודדו בסוג שירות מיוחד בספרי המזמין. הספק לא יהא זכאי לתמורה או עמלה בגין כספים שיגבו בעקבות פעולות שייעשו על ידי המזמין ו/או הגורמים האמורים לעיל מטעמו. ברם, הספק מחויב להעמיד לרשות המזמין ו/או מי מטעמו, ללא תשלום נוסף, כל מידע/חומר הדרושים לו לרבות נתונים מעודכנים על החייבים.
- 10.20. בגין אי ביצוע פעולות אכיפה מנהלית כנדרש על פי דין ו/או ביצוע פעולות שלא בהתאם להוראות הדין ו/או הוראות מנהל המזמין, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ה'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

10.21. הפקת ושליחת התראות

הספק יפיק וישגר בשוטף פעם בחודש (יתרות ושוטף בנפרד), התראות ממוחשבות וממוגנטות (הפקה בבית דפוס) לכלל החייבים המצויים בטיפולו, והכל בכפוף למועדים ולאמצעי שליחה שיוגדרו על ידי מנהל המזמין (התראה ראשונה – בדואר רגיל, היתר – בדואר רשום ו/או במסירה אישית, בהתאם להוראות המזמין). ההתראה תנוסח עפ"י חוק, בנוסח שיאושר מראש ובכתב ע"י מנהל המזמין.

10.21.1. כלל ההוצאות הכרוכות בגין הפקה, הדפסה, ביול ושליחת התראות/דרישות תשלום חוב לפי פקודת המיסים (גביה) - תבואנה במלואן על חשבון הספק.

10.21.2. ההתראות תאפשרנה תשלום בכל אמצעי הגבייה האפשריים (בנקים, דואר, מוקד הגבייה הטלפוני, אינטרנט, אפליקציות למיניהן, QR וכיו"ב).

10.21.3. הספק יבצע הפקה ושליחת התראות בשוטף, בהתאם לכללים.

10.21.4. מנהל הגבייה רשאי להורות על שיגור התראה כנ"ל במועדים נוספים באישור מראש של מנהל המזמין.

10.21.5. מובהר בזאת כי לפי חוק הגנת הצרכן- תיקון מס' 46, ולפחות 14 יום טרם משלוח התראות, תישלח הודעה על חוב לחייבים, וזאת באחריותו ועל חשבוננו של הספק, והכל בכפוף להוראות מנהל המזמין.

10.21.6. מובהר בזאת כי התראות ראשונות תישלחנה לפני פעילות אכיפה מנהלית בגין חובות שנה שוטפת, רק בתום 15 ימים מהמועד שנקבע לשילומה של תקופת החיוב השוטפת (המועד האחרון לתשלום בהודעת התשלום) שבה חויב התושב,

10.21.7. הספק יבצע פעולות אכיפה מנהליות לפי פקודת המיסים (גביה) בכפוף לאישור מנהל המזמין, ולא לפני משלוח הודעה על חוב, משלוח התראה ראשונה ומסירת דרישת תשלום שנייה לחייב בדואר רשום ו/או במסירה אישית ולאחר שוידא כי במשרדי המזמין קיים עותק של הודעת דרישה כנ"ל, חתומה ע"י החייב או מקבל חוקי אחר ו/או בעלת סימוכין כדבר דואר לא נדרש וכן חתימת מוסר ההודעה ופרטיו.

10.22. איתור חייבים

10.22.1. הספק יהיה אחראי על איתור חייבים שנעלמו בכל האמצעים הדרושים לכך, והכל על פי דין. לצורך כך, עובדי הספק יהיו בעלי ניסיון המכירים את הנושא היטב ובקיאים בביצוע איתורים.

10.22.2. מלבד עיון בפרטים הקיימים במערכת המידע של המזמין המתעדכנת בנתוני מרשם האוכלוסין ותועמד לרשות הספק, כל יתר העלויות הכרוכות בביצוע איתורים כנדרש, לרבות ביצוע שאילתות במערכות חיצוניות, הפעלת חוקרים וכל אמצעי אחר על פי דין הדרוש לאיתורים - תבואנה על חשבוננו והוצאותיו של הספק. בכפוף להוראות הדין, רשאי הספק לגבות מהחייבים, על פי דין, רק את הוצאות הגבייה בגין איתורים בפועל, והכל בכפוף לאישור המזמין.

10.22.3. הספק ימציא למזמין את סוגי האיתורים הבאים:

10.22.3.1. איתור חייב פעיל אשר דואר ששוגר אליו הוחזר ע"י הדואר מהסיבות "לא נמצא" / "לא אותר" / "עזב" / "לא ידוע" וכן שיגור החשבון שחזר בדואר רשום או במסירה אישית לכתובת שאותרה (על חשבון הספק).

- 10.22.3.2. איתור חייב היסטורי אשר אינו פעיל וכן שיגור הודעת הדרישה בדואר רשום או במסירה אישית (על חשבון הספק).
- 10.22.4. איתורים ע"י חוקר יבוצעו ע"י הספק רק לאחר אישור מראש ובכתב של מנהל המזמין. ככל שיאתר הספק חייבים, ידווח על האיתור למנהל מטעם המזמין תוך 48 שעות לכל היותר.
- 10.22.5. עפ"י הוראת מנהל המזמין, יאתר הספק יורשי נפטרים ויפעל לגביית החוב המוטל על הנכס שירשו (יורשים טבעיים או יורשים עפ"י צו ירושה).
- 10.22.6. הספק יבצע מסירה אישית לכל חייב אשר אותר, ויחל כלפיו בפעילות אכיפה כנדרש על פי דין.

10.23. עיקולים

- 10.23.1. הספק יפעל עפ"י נוהל עבודה שהוגש על ידו ואושר ע"י המזמין בנושא העיקולים השונים. נוהל העבודה המאושר יימסר לספק עם תחילת עבודתו.
- 10.23.2. הספק יבצע עיקולים בכפוף לפקודת המסים (גביה) ולהוראות מנהל המזמין, בכפוף לאישור מראש ובכתב מטעמו, לרבות עיקולי חשבונות בנקים, כרטיסי אשראי בנקאיים, כרטיסי אשראי לבנקים, עיקולי מיטלטלין ברישום ובפועל, שלטונות המס, רשם המקרקעין, עיקולי צד ג' שונים, רכבים, שכר וכיו"ב, והכול על פי הנדרש לביצוע מיטבי של השירותים נשוא מכרז זה.
- 10.23.3. לא תבוצע כל פעולה של עיקול בנק או רישום בעיקול או רישום בפועל לפני שיבוצע ניתוח של תוצאות ההתראה השניה שנתקבלו מדואר ישראל. פעילות העיקולים במרכזי הבנקים תהא כפופה לנוהל והנחיות שייקבע מפעם לפעם על ידי מנהל המזמין ו/או מי מטעמו והספק יהא חייב לבצע הפעילות אך ורק עפ"י הוראות ונוהלי עבודה אלה.
- 10.23.4. הספק יפעל עפ"י צווי הרשאה ספציפיים לגובה המס לכל פעולת עיקול באופן פרטני.
- 10.23.5. הספק יידרש להכין טפסי עיקול כחוק עבור מורשי החתימה על העיקולים לפי פקודת המיסים (גביה) ובכפוף להוראות מנהל המזמין, ולצרף אליהם מסמכים שונים, לרבות:

- תדפיס מצב חשבון.
- תדפיס היסטוריית פעולות אכיפה.
- דוח חוקר במידה ומדובר בחייב שאותר.
- העתק מפעולות הרישום בעיקול שבוצעה כלפי החייב במידה ומדובר בעיקול בפועל.

10.24. רישום עיקולי בנקים

- 10.24.1. רישום עיקול עפ"י פקודת המיסים (גביה) על חשבונות בנק ייעשה באמצעות העברת קבצים במדיה מגנטית למרכזי הבנקים וביצוע עיקול בפועל בסניף (מימוש) לאחר ביצוע פעולת הרישום.
- 10.24.2. רישום עיקול בנק יבוצע על ידי פנייה לבנקים, אשר על פי רישומי הספק ו/או המזמין קיימים בהם חשבונות של החייבים.

- 10.24.3. סדר פעולות העיקול ומספר הבנקים שיעוקלו בכל מנה – יקבעו בהתאם להנחיות המזמין.
- 10.24.4. הספק יחייב בהוצאותיו את כרטיס החייבים בספרי המזמין שיקודד בסוג שירות מיוחד, בסך כולל בגין כל רישומי העיקול שבוצעו ובפועל על כל חשבונות החייב בגין כל נכסיו בכל מרכז בנק. יודגש כי חיוב כרטיסי החייבים בהוצאות גבייה בגין עיקולי בנקים וגביית ההוצאות בפועל, תיעשה בכפוף לביצוע שלב מקדים של התאמה שמית על ידי הספק בין נתוני החייבים ברישומי הספק לבין נתוני חשבונות הבנק עליהם הוטלו העיקולים בפועל כפי שמופיעים ברישומי הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי.
- 10.24.5. הספק יחייב בהוצאותיו את כרטיס החייבים בספרי המזמין שיקודד בסוג שירות מיוחד, בסך כולל בגין כל רישומי העיקול שבוצעו ובפועל על כל חשבונות החייב בגין כל נכסיו בכל מרכז בנק.
- 10.24.6. ביצוע עיקול חשבונות בנק נוספים לחייב בשנה קלנדרית אחת, יוכל להתבצע אחת לשלושה חודשים ממועד העיקול הקודם, אך לא יותר מ 4 פעמים בשנה (לרבות חיובו בהוצאות) וזאת רק אם התקבלה תשובה מהבנק כי לחייב חשבון/חשבונות המתנהלים/ים בבנק ואין בהם יתרה לעיקול או שבמימוש לא התקבל כל סכום העיקול שנדרש.
- 10.24.7. בעת הסרת עיקול בנק על הספק להפיק אישור כתוב המאשר את ביצוע הפעולה וזאת מלבד שיגור ההסרה במדיה.
- 10.25. **עיקול מיטלטלין ברישום ובפועל בנכס החייב (נתון לשיקול דעת המזמין)**
- 10.25.1. רישום עיקול מיטלטלין יבוצע לאחר הפעלת שיקול דעת, בשיתוף ובאישור המזמין. רישום עיקול מיטלטלין לא יעשה בגין יתרות חוב של חיוב תקופתי אחד.
- 10.25.2. אם החייב לא יסדיר חובו לאחר רישום מיטלטלין אחד, תינקט כנגדו פעולות עיקול מיטלטלין בפועל במקביל לפעולות אכיפה נוספות כפי הנדרש והמותר עפ"י פקודת המיסים (גבייה) ובכל מקרה - לא יבוצע רישום עיקול נוסף בגין אותו החוב, והכל בכפוף לאישור המזמין.
- 10.25.3. הספק יחייב בספרי המזמין את הוצאות הגבייה מהחייבים בכפוף לרישום מפורט של מלוא התכולה ע"ג טופס רישום העיקול, החתמתו על ידי החייב או הדבקתו על הדלת (בכפוף לסירוב החייב לחתום ו/או היעדרותו מהנכס) לאחר 3 ביקורים בנכס במועדים שונים, והכל בכפוף להוראות המזמין. ככל ותבוצע הדבקה של טופס העיקול לאחר פחות מ- 3 ביקורים כאמור, חיוב החייב בספרי המזמין יהיה בסך 20 ש"ח בלבד.
- 10.25.4. הספק יחייב בספרי המזמין את הוצאות הגבייה מהחייבים בכפוף לרישום מפורט של מלוא התכולה ע"ג טופס רישום העיקול, החתמתו על ידי החייב או הדבקתו על הדלת (בכפוף לסירוב החייב לחתום ו/או היעדרותו מהנכס). מקרה של הדבקה, חיוב בהוצאות גבייה יתבצע כדלהלן:
- 10.25.4.1. בעד הדבקה לאחר ביקור אחד או לאחר 2 ביקורים במועדים שונים – על פי הוראות החוק.
- 10.25.4.2. בעד הדבקה לאחר 3 ביקורים במועדים שונים – על פי הוראות החוק.

- 10.25.5. עיקול מיטלטלין בפועל - הספק יחייב בספרי המזמין את הוצאות הגבייה בגין עיקול מיטלטלין בפועל עפ"י תחשיב שהוגש לפני תחילת מתן השירותים וקיבל את אישור מנהל המזמין.
- 10.25.6. הספק מתחייב לבצע גרירת מיטלטלין למחסן מעוקלים, ככל שתאושר על ידי מנהל המזמין, על חשבונו והוצאותיו. ככל שהספק יבצע את עבודת הגרירה באמצעות קבלן משנה – מתחייב הספק כי הדבר יבוצע באמצעות התקשרות בהתאם לדין.
- 10.25.7. הספק מתחייב להעמיד לרשות המזמין, על חשבונו והוצאותיו, מחסן מעוקלים אשר יהיה מחסן של חברה שזכתה במכרזי רשויות האוצר והפועלת עפ"י חוק בכל הקשור לאחסנת מעוקלים, ביטוחים, תעריפים ומכירת המעוקלים. הספק מתחייב לבצע את ההתקשרות עם החברה מפעילת המחסן בהתאם לדין. במידה והספק יבקש להפעיל מחסן מעוקלים באופן עצמאי או להשתמש בשירותיו של מחסן מעוקלים אחר (שלא זכה במכרזי משרד האוצר) - עליו לקבל לכך אישור מראש ובכתב מהמזמין לאחר שיעביר למזמין את כל המידע והמסמכים הדרושים לו לצורך מתן ההחלטה. המחסן יהיה במרחק שלא יעלה על 20 ק"מ משטח השיפוט של המזמין.
- 10.25.8. ככל שיאוחסנו מעוקלים במחסן, יעביר הספק למזמין את החיובים בגין האחסנה כפי שיופקו על ידי החברה אשר בבעלותה המחסן. יובהר כי המזמין יישא בעלויות האחסנה, והספק יהיה אחראי על שליחת הודעות חיוב לחיובים בגין הוצאות האחסנה, בהתאם לתקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011. ככל שייגבו כספים מחייבים בגין הוצאות האחסנה – המזמין יהא זכאי להם במלואם ולספק לא תהיינה כל טענות/תביעות כספיות או אחרות בשל כך.
- 10.26. **רישום עיקול על רכב החייב במשרד התחבורה (נתון לשיקול דעת המזמין)**
- 10.26.1. כל עלויות הביצוע מכול מין וסוג יהיו על חשבון הספק ויופחתו מעמלת הספק אם המזמין ישלמן, מיד עם חיוב המזמין בהוצאות אלה.
- 10.27. **רישום עיקול/שעבוד/הערת אזהרה אצל רשם המקרקעין או בספרי רשות מקרקעי ישראל או בכל ספר רישום סטטוטורי אחר (נתון לשיקול דעת המזמין)**
- 10.27.1. עלויות אגרת הרישום של רשם המקרקעין יהיו על חשבון המזמין. הספק לא יגבה הוצאות אלה מהחייב. הספק ירשום הערת אזהרה ביחס לחוב על נכסו של החייב, שיתרת חובו מעל 10,000 ש"ח, אשר בוצעו כנגדו הליכי אכיפה הכוללים משלוח דרישות, עיקולי בנקים ועיקולי מיטלטלין ומאמצי הגבייה לא צלחו עד אותו מועד, זאת בכפוף לקבלת אישור המזמין ביחס לרישום ההערה כאמור.
- 10.28. **עיקול כספים שונים - בידי צד ג' (נתון לשיקול דעת המזמין)**
- 10.28.1. הספק יהיה חייב, בכפוף להוראת מנהל המזמין, בביצוע עיקולי צד ג' שונים, לרבות עיקולים בחברות כרטיסי אשראי, עיקולים בשלטונות המס למיניהם, עיקולי שכר, עיקולי שכירות וכיוצ"ב.
- 10.29. **עצירת/הקפאת פעולות אכיפה**
- 10.29.1. עצירה/הקפאה של פעולות אכיפה תיעשה בכפוף להוראות המזמין, משרד הפנים וכיו"ב.

10.29.2. מנהל המזמין יהיה רשאי בכל עת ליתן הוראות שונות או לחזור מהוראות שונות בדבר עזירת/הקפאת פעילות אכיפה או מתן תנאים חריגים בקשר עם חייב מסוים וכן בדבר עזירת/הקפאת פעילות אכיפה כנגד חייבים מסוימים או כלל החייבים בתקופות שונות, כולל תקופות חגים, חול המועד, ערבי חג ומועדים. הוראות אלה תינתנה בכתב. במקרים אלו לספק לא תהיינה כל טענות בגין דא או זכות לכל תשלום שהוא, למעט בגין החובות שנגבו על ידו בפועל, כאמור במכרז זה.

10.29.3. הספק אחראי לתעד במערכת המידע כל עזירה/הקפאה של פעולת אכיפה ע"י בעל תפקיד מורשה אצל המזמין או הספק, כולל שמו והסיבה להוראת העזירה/הקפאה. כל עזירה/הקפאה תבוצע לתקופה של עד 30 יום בלבד ועל הספק מוטלת החובה טרם חידוש פעולות האכיפה, לקבל אישור מנהל המזמין או מי שיוסמך על ידו בכתב להמשך הפעולות וזאת בתום 30 יום ממועד העזירה, אלא אם קיבל הוראת עזירה/הקפאה חדשה וזו תהא בתוקף 30 יום בלבד כאמור. הספק יפיק דו"ח עזירות/הקפאות כנ"ל אחת לחודש ויביאו לידיעת מנהל המזמין.

10.30. מיצוי הליכי אכיפה מנהלית

10.30.1. הספק יהיה אחראי על העברת דיווחים שוטפים למזמין לגבי חובות אשר להערכתו המקצועית הליכי האכיפה המנהלית אינם יעילים יותר לגביהם ולא יביאו לגבייתם ו/או חובות שלא ניתן לנקוט לגביהם הליכי אכיפה מנהלית מכוח הדין/פסק בית משפט וכיו"ב. הספק מתחייב לדווח מיידית בכתב על חובות מסוג זה למנהל מטעם המזמין ולצרף לדיווח אסמכתאות לביסוס הערכתו.

10.30.2. יודגש כי למזמין קיימת הסמכות הבלעדית להעביר כל חוב לאחר 18 חודשים ממועד האחרון לתשלום או מאוחר מכך, לרבות חוב אשר מוצו לגביו הליכי האכיפה המנהלית, למסלול של אכיפה משפטית על ידו ו/או על ידי מי מטעמו.

10.30.3. במקרה של גביית חוב באמצעות אכיפה משפטית, יוחזר לספק חלק הוצאות האכיפה והריבית בגין מסך החוב הכולל, וזאת באופן יחסי לסכום שנגבה בפועל ולאחר החזר/קיצוץ הוצאות משפטיות ישירות ותשלום אגרות ככל שהועמסו במסגרת האכיפה המשפטית. יודגש כי במקרה בו תושג פשרה עם החייב, ותתבצע גביה רק של חלק מהחוב שנוקף לו, הסכום שנגבה בפועל יתחלק בין המזמין לספק, בהתאם ליחס שבין קרן החוב והריבית בגינה מחד והוצאות האכיפה והריבית בגינה מאידך, ולספק לא תהא כל טענה או תביעה מכל סוג שהוא על כך שלא קיבל החזר על כל הוצאות האכיפה בגין אותו חוב.

11. חובות אבודים

11.1. נהלי העבודה של המזמין, הנחיות ועדת מחיקת חובות של המזמין ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת, הנחיות היועץ המשפטי של המזמין, הנחיות רשות המים וכל הוראות דין רלוונטיות אחרות, יהיו הנהלים הקובעים לגבי הכנת תיקים לצורך ביצוע מחיקת חובות.

11.2. הספק, באמצעות מנהל הגבייה מטעמו, יהיה אחראי על מתן המלצות מקצועיות למזמין לסימון חובות אבודים, לרבות אסמכתאות מנומקות להוכחת מיצוי הליכי הגבייה.

- 11.3. הספק יהא אחראי על ריכוז החובות האבודים והצגתם למזמין, לפחות פעם ברבעון, לרבות הצגה מפורטת של אופן הטיפול והמלצות המשך לגבי כל אחד מהחובות, לרבות: המשך ביצוע פעולות אכיפה, עצירת/הקפאת פעולות האכיפה, או הכנת תיקי מחיקת חובות.
- 11.4. הספק מתחייב כי בכפוף להוראת המזמין על פי כל דין יכין תיקי מחיקת חובות מושלמים הכוללים את כל האסמכתאות הנדרשות להגשה על שולחן ועדת מחיקת חובות ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת. כן יכלול הספק בתיקים חוות דעת מנומקת ומפורטת בקשר עם מחיקת החובות לרבות הוכחת מיצוי הליכי הגבייה.
- 11.5. הספק יהא אחראי על קידוד חובות אבודים בספרי המזמין.
- 11.6. הספק ישתתף, במידה ויידרש לכך ע"י מנהל המזמין, בישיבות בנושאי חובות אבודים ומחיקת חובות.
- 11.7. יודגש כי למזמין קיימת הסמכות הבלעדית לבצע מחיקת חובות ו/או הקפאת הליכי גבייה ו/או הסדרים שונים לחייבים ביוזמתו ועל ידי עובדיו, בין לפני העברת החובות לטיפול הספק ובין לאחר העברת הטיפול בהם לספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין החובות שנמחקו בגין כך ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
- 11.8. אי הכנת תיקי מחיקת חובות כנ"ל לחובות שהספק יודיע כי אין אפשרות לגבותם מפאת היותם אבודים, תהווה הפרה של החוזה ע"י הספק. מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה של המזמין על פי חוזה זה ו/או על פי דין, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק בגין אי הכנת תיקי מחיקת חובות, כפי שיפורט בנספח ה'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

12. ביצוע לוגית מים

- 12.1. התאגיד מחולק לשני אזורי קריאה, בכל חודש מתבצעת קריאה באזור אחר, על הספק להיערך לביצוע לוגית כל חודש, כל התהליך יבוצע בהתאם לכללי אמות המידה לשירות והוראות החוק.
- 12.2. הספק יבצע בדיקה חודשית לדוח "הלוגית". מבצע הלוגית יהיה עובד הבקיא בביצוע לוגית ובעל ניסיון של 3 שנים לפחות בתחום ובתפעול נכון של מערכת ה-Billing (להלן: "מבצע הלוגית"). מבצע הלוגית ידאג למשיכת קובץ הקריאות ממערכת הקר"מ של המזמים ולתיאום קריאות השעונים שאינם משדרים אם באמצעות Drive By ואם באמצעות קריאות ידניות (באחריות ספק המדים).
- 12.3. מבצע הלוגית ידאג לבצע את תהליך עיבוד קריאות המים הכולל יבוא ויצוא קבצים והפקת הדו"ח בלוח זמנים שיקבע ויאושר ע"י נציג התאגיד.
- 12.4. מודגש כי כל תהליך הבקרה הלוגית, מהמסד ועד הטפחות, יתבצע במערכת ה-Billing של התאגיד, ללא מעורבות של מערכות חיצוניות נוספות של הספק.
- 12.5. מבצע הלוגית ידאג כי זמני משיכת וביצוע הקריאות ייקבעו תמיד בפרק זמן קצוב של 60 יום בין סיום קריאה לתחילת קריאה חדשה ו/או בהתאם לאמות המידה לשירות. במידה ומסיבה כלשהי יהיה צורך בביצוע הקריאות בפרק זמן השונה מ-60 יום יידרש לשם כך אישור נציג התאגיד.
- 12.6. הפקת השובר תבצע לא יאוחר מ-12 יום מסיום הקריאה.
- 12.7. מבצע הלוגית יבדוק את תוצאות הקריאות ויבצע תיקונים במערכת עפ"י ההנחיות שימסרו לו מנציג התאגיד ובהתאם למצבי המונה השונים.

- 12.8. לאחר בדיקה של דוחות הלוגית יכין מבצע הלוגית רשימה של כל המקרים הדורשים קריאה חוזרת. דיווח יימסר לנציג התאגיד.
- 12.9. תוצאות הקריאות ייבדקו בשנית ע"י מבצע הלוגית וכל מקרה ייבחן לגופו ובשיתוף התאגיד.
- 12.10. במהלך הבדיקה הלוגית יושם דגש לנושא הצריכה המשותפת. מבצע הלוגית יכין רשימה מרוכזת של כל המתחמים בעלי צריכה משותפת של למעלה מ-5 מ"ק או כל כמות אחרת בהתאם להנחיית התאגיד לכל צרכן ויוחלט על דרך הטיפול בשיתוף עם התאגיד.
- 12.11. מבצע הלוגית יפיק דוחות סטטיסטיים לפי מהויות השימוש, דו"ח מצבי מונה, דו"ח הערות קורא, דו"ח החלפת מדי מים, דו"ח מוני גינון, דו"ח מוסדות חינוך, דו"ח מונים לבניה ו/או כל דו"ח אחר שיידרש התאגיד לצורך בקרה שוטפת.
- 12.12. למען הסר ספק, קריאת מוני המים תעשה על ידי המזמין. למעט במקרה של מימוש האופציה שבסעיף 13.2 להלן.
- 12.13. הספק יהיה אחראי על משלוח מכתבים והודעות לצרכנים בהתאם לתוצאות הלוגית ובהתאם לאמות המידה (מד מים סגור, שער סגור, גזם, צריכה חריגה בהשוואה לתקופה המקבילה וכדומה).
- 12.14. על אף האמור בסעיף 12.3, במקרים של צריכה חריגה בגינה הופקה כבר התראה דרך מערכת ה"סיטי מיינד" בתקופת החיוב הרלוונטית בגינה מופק חשבון מים ונערכת בדיקה לוגית, תתבצע בדיקה חוזרת בדבר הצריכה החריגה במערכת ה"סיטי-מיינד" טרם הפקת התראה נוספת בצמוד ללוגית. במקרים בהם נתקבלה אינדיקציה ממערכת ה"סיטי מיינד" כי הצריכה החריגה פסקה ו/או (הדליפה בגינה יצאה התראה תוקנה) לא תופק התראה מוספת בשלב הלוגית.
- 12.15. נוהל תהליך העבודה במערכת הלוגית מצורף להלן:
חשד לדליפה-
- ❖ מערכת הקריאה מרחוק תוכנתה לזהות מאפייני צריכה חריגים העשויים להעיד על נזילה, ומפיקה התראות בהתקיים אחד מהמצבים הבאים:
- מד מים לא עצר למשך 3 שעות רצופות (מתניחס בעיקר למדים פרטיים).
 - הצריכה היומית הממוצעת שנמדדה מצביעה על חריגה של פי 2 ויותר, לעומת הצריכה היומית הממוצעת בשנה האחרונה. "חריגה מאוד"
 - הצריכה היומית הממוצעת שנמדדה גבוהה מערך סף המחושב על בסיס 18 הימים להם מיוחסים הצריכות הגבוהות ביותר במהלך השנה האחרונה.
- ❖ מידי בוקר עם הגיעו לתאגיד בודק אחראי ה"סיטי מיינד" את כלל ההתראות שהתקבלו, כדלקמן:
- מתבצעת בדיקה מהי העלייה בצריכות ומתי החלה.
 - מתבצעת בדיקה בכרטיס המים לצורך בחינת הצריכות באותו נכס (אם מדובר במד ראשי אזי נבדקת האפשרות להתראות בגין צריכה חריגה גם במדים שתחתיו), לרבות הבדיקות הבאות:
 - בחינת היום שקדם להתראה, בדיקת תקופות חיוב קודמות, בדיקת צריכות ממוצעות ותקופתיות בנכס, דוח צריכות יומי, דוח צריכות חודשי, הפרשי מדידה במידה ורלוונטי.
 - מתבצעת בדיקה שאין מדובר בהתראת שווא.

- אחראי ה"סיטי מיינד" מפעיל שיקול דעת לאחר בחינת וניתוח כלל הנתונים לעיל ובהתאם מבצע בדיקות נוספות במידת הצורך.
- ככל שישנה ירידה משמעותית בצריכה בשעת הבדיקה כך שהצריכה כבר אינה גבוהה יש להעביר למעקב כך שתקפוץ תזכורת שבוע לאחר מכן.
- במקרים בהם לא נמצא גורם המסביר את הצריכות החריגות, נשלחת לצרכן הודעה על חשד לנזילה (במקרה של חשד לנזילה במד ראשי מועברות הודעות לכלל הצרכנים ולוועד הבית).
- הודעות אלו מועברות במסרון (SMS), בשיחת טלפון ו/או במכתב כפי שיפורט להלן.
- אחראי ה"סיטי מיינד" יעשה מאמץ סביר, תוך 2 ימי עסקים, להודיע לצרכן טלפונית (ככל שמדובר במד ראשי יש לנסות להודיע לוועד הבית ו/או לאחד מדיירי הבניין) בדבר החשש לנזילה, וזאת ככל שיש ברשותו מספר טלפון. יש לתעד את שיחת הטלפון כמשימה בפירוטי ולרשום את השם + טלפון של הצרכן איתו שוחח.
- ככל שלא ניתן להשיג את הצרכן טלפונית יישלח מסרון. יש לתעד את תהליך שליחת המסרון במערכת.
- ככל שלאחר 3 ימי עסקים מהמועד בו נודע על קיומו של חשש לנזילה, ממשיך להיות חשש לנזילה, יש לנסות ולאתר את בעל הנכס באמצעות מספרי הטלפון הקיימים במערכת תוך שימוש במאגרים ומקורות מידע נוספים ע"מ ליידע את בעל הנכס בדבר הצריכה החריגה.
- ❖ במקביל אחראי ה"סיטי מיינד" ישלח לצרכן הודעה בדבר חשש לנזילה, בנוסח המפורט בטופס /א שבתוספת הראשונה לאמות המידה, ובלבד שבמועד המשלוח עדיין קיים חשש לנזילה, כדלקמן:
- במידה ואין ברשותו מספר טלפון של הצרכן, 3 ימי עסקים מהמועד בו נודע על קיומו של חשש לנזילה.
- במידה ולא התקבל אישור לקבלת המסרון, 3 ימי עסקים מהמועד בו נשלח המסרון.
- ❖ ההודעה בסעיף תשלח באופן הבא:
- בהתאם לסעיף 13א(א)2) לאמות המידה, ההודעות יישלחו בדואר לכתובת הנכס. אך ככל ומדובר במקרים חריגים ותוך הפעלת שיקול דעת מתאים, יש לשלוח איש שטח כדלקמן:
- מד ראשי-
 - תליית פלייר על לוח המודעות בלובי הבניין. נוסח הפלייר מצורף לנוהל זה כנספח ב'.
 - חלוקת הפלייר בכל תיבות הדואר של הבניין.
- מד פרטי-
 - יונה מכתב בתיבת הדואר של הנכס המדובר. נוסח המכתב מצורף לנוהל זה כנספח ג'.
- איש השטח יניח את הפליירים רק לאחר שביצע בדיקת שטח כדלקמן:
- איש השטח יבדוק שלא נפלה טעות בקריאה ושמד המים תקין ככל שניתן לראות.

ככל שהבדיקה תקינה יתלה מודעה במיקום בולט לעין בכניסה לבניין (דלת הבניין/לוח מודעות וכד') ויצלם את המודעה שתלה לצורך תיעוד במערכת. בנוסף יתעד איש השטח את מהלך הבדיקה והאם הצליח לאתר מי מהדיירים בבניין ולעדכןם באופן אישי. איש השטח ימלא דוח ביקור בו יתעד את הפעולות שבוצעו כאמור. דוח הביקור יכלול את רשימת הפעולות אותן עליו לבצע וייחתם על ידו. דוח הביקור בצירוף התמונות יאורכב במערכת. דוח הביקור בצירוף התמונות יאורכב במערכת. אחראי ה"סיטי מיינד" יקבל מאיש השטח את דוחות הביקורים, תבדוק אותם, יארכבן במערכת.

13. עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים

- 13.1 בדיקה שוטפת במערכת ה-Billing לגבי קריאות וחובים בגין צריכת מים לנכסים חדשים, צריכת מים של מדי מים לבניה, מוני גינון, מוני מים למוסדות חינוך וצרכני מים גדולים אחרים כפי שיימסרו לספק.
- 13.2 עדכון קובץ התושבים ובעלי העסקים/חברות על פי תעודות זהות / ח.פ.
- 13.3 ריכוז מידע לגבי כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ועדכונם במערכות המידע.
- 13.4 ביצוע עדכונים, שינויים ותוספות בספרי התאגיד, כרטיסי אב ועדכון מערכת המידע.
- 13.5 תפעול מלא לצורך הוצאות חשבונות שונים, דוחות מצטברים ודוחות אחרים.
- 13.6 עדכון שוטף של תעריפים כתוצאה משינוי המדד בחוקי העזר למים וביוב, היטלים ואגרות שונות.
- 13.7 הכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור מנהל המזמין, התוכנית הראשונה לא יאוחר מתום 30 יום ממועד ההודעה בדבר זכיית הספק במכרז, יתר התוכניות - תוגשנה מידי תחילת חודש נובמבר לגבי השנה הקלנדרית הבאה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התכנית תיערך לפי חתכים שיקבע מנהל המזמין. מידי רבעון, יוגש למזמין דוח תכנון מול ביצוע.
- 13.8 **הספק יספק דו"חות רגולטוריים וכן דו"חות לפי דרישת מנהל המזמין, באופן מידי, לרבות:**
 - 13.8.1 דו"ח תקבולים חודשי עפ"י הפורמט הנדרש ע"י מע"מ.
 - 13.8.2 דו"חות רבעוניים ושנתיים בהתאם לדרישות רשות המים, רשות המיסים, הנהלת התאגיד.
 - 13.8.3 דו"ח שנתי עפ"י הפורמט של רשות המים לגבי מהויות השימוש ו/או רשות המסים ו/או דרישת הנהלת התאגיד.
 - 13.8.4 דו"ח הכנסות חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים.
 - 13.8.5 דו"ח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדו"ח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויצג את התקבולים, יתרות החוב שנתרו ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.
 - 13.8.6 דו"ח קופה יומי, חודשי ורבעוני.

- 13.8.7. דו"ח הפקדות יומי, חודשי ורבעוני לחשבון הבנק של המזמין.
- 13.8.8. התאמות ומאזנים - עדכוני קופה והתאמה להפקדה, התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכונים במערכת, התאמות כרטיסי אשראי, התאמות שקים דחויים, התאמה בין תקבולי חובות לפי רישומי הספק לבין הנהלת החשבונות של המזמין.
- 13.8.9. דו"ח גיול חובות.
- 13.8.10. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את כלל החובות בפיגור עפ"י חתכים וסטאטוסים שיוגדרו ע"י המזמין. הדו"ח יפרט את פעולות האכיפה שבוצעו, תאריכי ביצוע, משך הזמן שחלף בין פעולה לפעולה ו/או מאז הפעולה האחרונה שבוצעה בתיק, המלצה על דרכי טיפול וכיו"ב.
- 13.8.11. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את פעולות העיקולים שבוצעו בפועל, כולל פירוט של מבצעי האכיפה, סוג העיקול שבוצע, תוצאות העיקולים לרבות גביית הוצאות הגבייה, פירוט העיקולים, העתקי אסמכתאות (כגון חשבוניות והעתקי טפסי העיקולים) וכיו"ב.
- 13.8.12. דו"ח חודשי הכולל פירוט על אופן המענה לפניות תושבים. הדו"ח יפרט את אופן הגעת הפניה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל/פקס), מועד הגעת הפניה, עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניה.
- 13.8.13. דו"ח חודשי הכולל פירוט של פעילות המערכת לניהול תורים בגין החודש החולף. הדו"ח יפרט את משך הזמן שממועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח עד מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות.
- 13.8.14. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הוראות הקבע לזכות המזמין שנוצרו על ידי הספק.
- 13.8.15. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר שוברי התשלום התקופתיים הנשלחים לצרכנים בדוא"ל.
- 13.8.16. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הפעולות המקוונות שבוצעו באתר האינטרנט של המזמין מתוך סך הפניות בכתב המגיעות ל-Back Office ממקור חיצוני.
- 13.8.17. אחת ל-6 חודשים דו"חות מסוקרים ואחת לשנה דו"חות מבוקרים, עד למועד אותו יקבע המזמין.
- 13.8.18. דוחות נוכחות חודשיים של עובדי הספק.
- 13.8.19. דוחות החלפת מדים תקופתיות ונקודתיות בהתאם לגיול המדים על פי אמות המידה.
- 13.8.20. כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל המזמין - תוך 48 שעות מרגע קבלת הדרישה.

13.8.21. דו"חות פעילות מוקד הגבייה הטלפוני:

- 13.8.21.1. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של היקפי פעילות עפ"י שדות וחתכים שונים – כמות שיחות שנכנסו / נענו / נכנסו ולא נענו, ערוצי השירות, נושאי הפניות, סוג השירות שנתבקש, סטאטוס הפניות, מועד מדויק של כניסת שיחות לתור / מענה לשיחות / נטישת שיחות / השארת הודעה בשירות call back, משך זמן השיחות, אמצעי התקשורת בהם טופלה הפנייה (טלפון ו/או דואר ו/או דוא"ל) שפות וכיו"ב.
- 13.8.21.2. דו"ח גבייה יומי, חודשי, רבעוני ושנתי עפ"י חתכים שונים – ערוצי השירות, סוג התשלומים, גבייה שוטפת / חובות וכיו"ב.

- 13.8.21.3 דו"ח יומי של פניות פתוחות הדורשות את התייחסות/טיפול עובדי הגבייה.
- 13.8.21.4 דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני המתנה למענה לשיחות נכנסות למוקד הברורים ולמוקד התשלומים.
- 13.8.21.5 דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של שיחות ננטשות במוקד הברורים ומוקד התשלומים עפ"י כמויות ואחוזים בפילוח שיקבע עם תחילת העבודה.
- 13.8.21.6 דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של משך זמני החזרה ללקוח שהשאיר בקשה בשירות call back לשיחה חוזרת או שנטש את התור.
- 13.8.21.7 דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני העברת פניות מהמוקד לעובדי הגבייה עבור פניות שהמוקד לא יכול לטפל בהן לבדו.
- 13.8.21.8 דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני חזרה ללקוחות עבור פניות שהועברו לטיפול עובדי הגבייה.
- 13.8.21.9 דו"ח חודשי של כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.
- 13.8.21.10 דו"ח יומי של תקלות במוקד במידה והיו (נפילת קווי טלפון ותקשורת).
- 13.8.21.11 דו"ח רבעוני ובו כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנוהל במערכת המוקד הטלפוני, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש, נכון לסוף אותו רבעון.
- 13.8.21.12 בנוסף, בהתאם לדרישת המזמין, מתחייב הספק להעביר בכל עת הקלטות שמע של שיחות שנענו.

14. סיוע לגורמים המוסמכים אצל המזמין

- 14.1 תאום מדיניות בנושאי גבייה.
- 14.2 תאומים והתאמות עם הגזברות והמהנדס הראשי.
- 14.3 ייעוץ שוטף למזמין בנושאי הגבייה השונים, לרבות מתן ייעוץ על ידי עובדי המערך האחורי, המערך המשפטי וחברי ההנהלה הבכירה של הספק בהתאם לדרישת המזמין, וזאת ללא כל עלות נוספת.
- 14.4 הכנה, בדיקה, המלצה והגשת חומר ונתונים להנהלת המזמין, ליועצים המשפטיים של המזמין (פנימיים/חיצוניים) ו/או לכל גורם אחר שיוסמך מטעם המזמין, לרשות המים, גופים רגולטוריים, בתי המשפט, ועדות שונות וכל גורם אחר שיוגדר על ידי המזמין.
- 14.5 ריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או ליועצים משפטיים מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות תושבים וכן להכנת תביעות חוב/תביעות משפטיות. כמו כן, הכנת מסמכי עמדה והסבר בכל הנוגע לנתונים העובדתיים, עפ"י מערכות הגבייה והאכיפה והמסמכים הקיימים.
- 14.6 הכנת והגשת כל המידע והנתונים הדרושים למזמין ו/או ליועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק, לגבי חובות אשר יועברו לטיפול אכיפה בלעדי (מנהלי/משפטי) של המזמין ו/או כל גורם אחר מטעמו כאמור לעיל, לרבות בכל הכרוך בהכנת כתבי הגנה, תגובות בכתב וייצוג המזמין בכל הליך משפטי הנוגע לגביית החובות בכל הערכאות השיפוטיות וכל סיוע אחר שיידרש.

לפי דרישת המזמין, יגיע נציג מנוסה מטעם הספק להופעות בבית המשפט ויהא נוכח בדיון ויהא מוכן להעיד ולסייע ככל הדרוש למזמין, והכל בהתאם להוראות היועץ המשפטי של המזמין ו/או מי מטעמו.

14.7. הגשת דוחות גבייה / מאזני גבייה בסוף כל חודש לפי קבוצת מהויות שיוגדרו מראש ע"י המזמין, וזאת לשם מעקב חודשי של אחוזי גבייה מצרכנים פרטיים, מעסקים, מבתי ספר, עמותות וכדומה לפי סימונם במהויות גבייה.

14.8. כל דו"ח או מידע רלוונטי כפי שייקבע על ידי התאגיד ולפי שיקול דעתו.

15. משרדים

15.1. עובדי הספק יעבדו במרכז השירות שבבית מולדבסקי ברח' כורזין 1 גבעתיים וכן במרכז השירות לתושב שברח' שינקין 4 בגבעתיים .

15.2. לספק אין כל זכות במשרדי המזמין והוא בעל זכות להשתמש בהם לצורכי ביצוע הסכם זה בלבד ולתקופת תוקפו של הסכם זה בלבד.

15.3. ההוצאות בגין משרדי המזמין – שכ"ד, ארנונה, מים, חשמל, טלפון, אינטרנט, ריהוט - תבואנה על חשבון המזמין.

15.4. עד ליום תחילת מתן השירותים על ידי הספק, תופק רשימה של כלל הציוד והאינוונטר הקיים במשרדי התאגיד, שתיחתם על ידי קניין המזמין ונציג הספק ותצורף כנספח לחוזה ההתקשרות (לעיל ולהלן: "נספח הציוד"). הספק מתחייב להשתמש בכל הציוד לסוגיו (לרבות, אך לא רק, מחשוב, ריהוט משרדי, ציוד וכיוצ"ב) שיעמוד לרשותו על ידי התאגיד, בהתאם לנספח הציוד, באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר.

15.5. הספק מתחייב לפנות את משרדי התאגיד ולהחזיר את כל הציוד לסוגיו השייך לתאגיד, מיד עם קבלת הודעה מהתאגיד בדבר תום ההתקשרות ו/או ביטול ההסכם ע"י התאגיד, כשמצבו של הציוד כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים.

16. מחשוב ומשרדיות

16.1. הספק יעשה שימוש במערכות ה-Billing וה-CRM הייעודיות של המזמין המבצעות ניהול, מעקב ובקרה של כל תהליכי החיובים והגבייה ושירות הלקוחות הנדרשים. נכון למועד פרסום המכרז, מערכות ה-Billing וב-CRM בהן עושה שימוש המזמין מסופקות במסגרת "פריריטי סיטי". למזמין תעמוד הסמכות הבלעדית, בכל עת, להחליט על עבודה במערכות אחרות. עלות החיבור והשימוש במערכות המידע על ידי עובדי הספק במשרדי המזמין – תבוא על חשבון המזמין.

16.2. הספק יידרש לבצע חיבור מרחוק של עובדי המוקד הטלפוני מטעמו למערכות המידע של המזמין, כולל קופות במערכת ה-Billing.

16.3. למזמין תעמוד הסמכות הבלעדית, בכל עת, להחליט על עבודה במערכות אחרות ובמקרה זה הספק יידרש לשאת בעלויות החיבור והשימוש בהן.

- 16.4. במסגרת עבודת האכיפה המנהלית, ככל שידרוש המזמין, יעמיד הספק לרשות המזמין את מערכת המידע הייעודית שברשותו לניהול האכיפה המנהלית, וכל זאת במסגרת התמורה הקבועה במכרז, ללא כל תוספת תשלום.
- 16.5. במסגרת שירותי מוקד הגבייה הטלפוני, יעמיד הספק לרשות המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, וכל זאת במסגרת התמורה הקבועה במכרז, ללא כל תוספת תשלום.
- 16.6. הספק יידרש לייצר ממשקי online בין מערכות המידע הייעודיות שברשותו (אכיפה ומוקד טלפוני) לבין מערכות המידע של המזמין. מטרת הממשקים הינה עדכון online של כרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין בנתוני תשלומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט, אפליקציות למינייהן ו-QR וכן במסגרת האכיפה. המזמין יעשה כל שביכולתו בכל הקשור לשיתוף פעולה מצד ספק מערכות המידע של המזמין, אך האחריות הכוללת ליצירת הממשקים מוטלת על הספק ועל חשבוננו.
- 16.7. ככל שהספק יוכיח, באופן שיניח את דעתו של המזמין, כי אין ברשותו יכולת לקיים ממשק online כאמור בסעיף 16.6, מתחייב הספק כדלהלן:
- 16.7.1. להעביר למזמין קבצים יומיים וחודשיים בפורמט excel, או בכל פורמט אחר שייקבע על ידי המזמין, עם פירוט התשלומים וכלל ההיסטוריה והמידע השייכים למזמין ומנוהלים במערכת האכיפה המנהלית, וזאת על פי מפתוח ומבנה טבלאות שייקבע על ידי המזמין ובפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).
- 16.7.2. לקלוט את נתוני שוברי החיוב של המזמין במערכת המוקד הטלפוני ולהעביר לו קבצי תשלום יומיים וחודשיים עם פירוט הסכומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR, בפורמט המותאם לקליטה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן). והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין
- 16.8. בנוסף, מתחייב הספק להעביר למזמין קבצים חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני, בפורמט excel או כל פורמט אחר שיוגדר על ידי המזמין, הכולל תיעוד מלא ומפורט של פניות הבירורים למוקד והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה בכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).
- 16.9. במהלך תקופת החוזה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק התקנה של מערכות המידע הייעודיות שברשותו (של הספק) לניהול האכיפה המנהלית ולניהול מוקד הגבייה הטלפוני (לרבות מערכת ה-CRM) בעד 3 עמדות מחשב במשרדי המזמין, ללא כל עלות נוספת, כולל יכולות מלאות ובלתי מוגבלות של צפייה בנתונים וביצוע פעולות.
- 16.9.1. הספק מתחייב לשאת בכלל עלויות רישיונות השימוש של התוכנה בכלל עמדות המחשב בהן תותקנה מערכתו (של עובדי הספק ושל עובדי המזמין) ולבצע התאמות במערכות כאמור בכל עת וככל הנדרש לאורך תקופת החוזה, לרבות הדרכה לעובדיו ולעובדי המזמין לצורך התאמות ושינויים כאמור.
- 16.9.2. בתום תקופת ביצוע החוזה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את המערכות כאמור פעילות, ללא כל שינוי ביחס לשירות שניתן במהלך תקופת ההתקשרות, במשך 3 חודשים מתום תקופת החוזה (להלן: **"התקופה הראשונה"**), כל זאת ללא כל עלות נוספת.

- 16.9.3. במהלך התקופה הראשונה תישמר גישה מלאה לנתוני המערכות כאמור לכלל משתמשי המערכת מטעם המזמין. בתום התקופה הראשונה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את הגישה למערכות כאמור עם הרשאות צפייה בלבד, ללא עלות נוספת, באופן שתישמר יכולת עיון מלאה בכלל נתוני המערכת.
- 16.9.4. הספק יגדיר שם משתמש וסיסמה עבור עמדות המחשבים בהן תותקנה מערכתיו כאמור. בכלל העמדות תינתנה הרשאות משתמש מלאות, לרבות יכולת צפייה בזמן אמת והפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת.
- 16.9.5. הספק יעביר הכשרה לעובדי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכתיו, לרבות תהליך הפקת דו"חות.
- 16.9.6. מערכת הדו"חות תאפשר לכלל משתמשי המערכות להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.
- 16.10. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי – וירוס והפצה פנימית וחיצונית בדואר האלקטרוני, הכל בתאם להוראות אבטחת המידע של המזמין וחוק הגנת הפרטיות.
- 16.11. יובהר כי כל ציוד המחשוב, לרבות עמודת מחשב, מדפסות, מכונות צילום, סורקים, פקסים, קוראי כרטיסי אשראי, תוכנות מחשוב, IT, אופיס, אנטי וירוס, גיבוי בענן וכל ציוד נוסף הנדרש למתן השירותים המבוקשים, יסופק ויתוחזק על-ידי הספק ועל חשבוננו.
- 16.12. בנוסף, כלל הציוד המשרדי הדרוש לעובדי הספק לביצוע השירותים המבוקשים, לרבות ציוד מתכלה - נייר, טיונרים, דפי לוגו, מעטפות לוגו מבוילות בגדלים שונים, שוברי חיוב ידניים, טפסים, חותמות וכיו"ב, יסופק גם הוא באופן שוטף על ידי הספק ועל חשבוננו.

17. כללי

- 17.1. הספק מתחייב לבצע כל פעולה אשר מקובל ונהוג לעשותה במחלקות גבייה בתאגידי מים ואשר לא הוזכרה במפורש בסעיפי המשנה הנ"ל ו/או כל פעולה שהתאגיד יראה לנכון ליזום ולבצע במסגרת הליכי הגבייה.
- 17.2. התאגיד רשאי להפחית ו/או לצמצם את מהות הפעולות ו/או את היקפן ללא כל הודעה מוקדמת בהתאם לשיקול דעתו המוחלט ללא כל צורך במתן נימוקים ומבלי שהספק יהא זכאי לכל תשלום בגין שינויים אלו.
- 17.3. הספק מתחייב בזה לפעול על-פי כל כללי רשות המיסים ו/או רשות המים ו/או כל גוף רגולטיבי אחר העשויים להשתנות מעת לעת, הספק לא יהא זכאי לכל תשלום בגין שינויים אלו.

פרק ג' - הצהרת המציע

לכבוד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

א.ג.ג.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 05/2021 למתן שירותי גבייה

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז והנני מודע ומכיר את מהותה המקצועית של העבודה נשוא המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז כולל נספחיו וכי תנאי המכרז וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע העבודות נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי. כמו כן הבנתי את שיטת ביצוע העבודה, ביקרתי ובחנתי את האתרים והמקומות להם יינתנו השירותים נשוא המכרז, התנאים והיקף העבודה לפיהם אצטרך לבצע העבודה, ולקבל שכרי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית ללא תנאי לטובת התאגיד בנוסח המצורף למסמכי המכרז, בסך 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף ש"ח). הערבות תהא בתוקף כנדרש במסמכי המכרז ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו.
4. אני מצהיר בזאת כי:
 - א. הנני בעל הידע והמומחיות הדרושים למתן השירות נשוא המכרז והנני מסוגל מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות ו/או התחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - ב. ברשותי ובכוחי להשיג את כל כוח האדם והציוד הדרוש על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז והנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות והתחייבות על פי הוראות המכרז.
 - ד. ידוע לי שהאחריות המלאה לביצוע תוכנית העבודה חלה עלי וכי הציוד, כוח האדם והאמצעים המופיעים במכרז הם בבחינת הכרח מינימאלי וכי אני מתחייב לספק מידי יום את כל הציוד והאמצעים הנדרשים לביצוע העבודה בהתאם להוראות המכרז, המפרט הטכני והוראות הסכם זה, וכמות העובדים הדרושה בהתאם לצרכים ולעמידה מיטבית בדרישות העבודה.
 - ה. לתאגיד זכות ביטול הגבייה, הכל בהתאם לתנאי החוזה.
- ו. מתחייב כי אעמוד בכל הדרישות הנדרשות עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך מתן השירות נשוא המכרז, לרבות דרישות בטיחות וגהות בעבודה, ולרבות תשלום לעובדי עפ"י חוק שכר מינימום לפחות וכלל התשלומים הסוציאליים כפי הנדרש בחוק.
- ז. המחירים הכוללים בהצעתי, כפי שנרשמו על ידי בהצעתי, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע העבודות נשוא תנאי המכרז על פי תנאי המכרז, עפ"י הכלול במפרט הטכני לרבות רווח, וכל הוצאה אחרת לא כולל מע"מ.
- ח. הצעתנו זו בתוקף ותחייב אותנו עד סיום תקופה של הערבות לקיום ההצעה ועד בכלל.

- ט. ידוע לי כי אין התאגיד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
- י. ידוע לי כי, התאגיד יהא רשאי בכל שלב, שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת ההסכם ו/או בשל אי עמידה בתוכנית העבודה לפנות למציע הבא שהצעתו עמדה בתנאי המכרז והייתה השנייה בטיבה, וזאת מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתו הבלעדי ואני מסכים כי במקרה כזה לא תהא לנו כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותנו במכרז אנו מוותרים בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.
- יא. ידוע לי כי, כל המידע, המסמכים, התכניות, וכל חומר שהועבר אליו ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידי המציע בקשר עם ביצוע חוזה זה, כאמור - הינו רכושו הבלעדי של התאגיד ואין למוסרו ו/או להפיצו בכל דרך לגורם אחר ללא אישור בכתב ע"י התאגיד.
5. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את התחייבויותי עפ"י המכרז בהתאם לכל תנאיו, לשביעות רצון התאגיד ו/או הממונה מטעמו, ועל פי הוראות ההסכם בכפוף לדין.
6. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות להלן:
- א. תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
- 1) לחתום על ההסכם ולהחזירו לתאגיד כשהוא חתום כדין.
 - 2) להמציא לכם ערבות בנקאית ואישור על קיום ביטוחים (נספח ה' 3), הכול כמפורט בחוזה.
 - ב. עד למועד תחילת ההתקשרות כפי שיקבע בהודעה על הזכייה שתימסר לי בכתב, ככל שהצעתי תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, עליי להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא המכרז ולהגיש לאישור מנהל המזמין תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה, וכל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על הזכייה.
7. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 6 לעיל כולן או מקצתן התאגיד יהיה רשאי לבטל את זכייתי במכרז וכן יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי.
8. כן ידוע לי ואני מסכים שסכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, עקב אי קיום ההתחייבויות שנטלתי על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
9. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות התאגיד ו/או מי מטעמו עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
10. הנני מצהיר כי בהצעתי התחשבתי בעובדה כי עלי לשלם לעובדים שיבצעו את העבודות נשוא המכרז לפחות שכר בהתאם להוראות שכר מינימום התשמ"ז 1987 ובהתאם לכלל התשלומים הסוציאליים כפי הנדרש בחוק.



פרק ד' - הצעת המחיר

מכרז פומבי מס' 05/2021

לכבוד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

א.ג.נ.

הנדון: הצעת מחיר במסגרת מכרז פומבי מס' 05/2021 עבור מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

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

כללי

1. הריני מתכבד להגיש בזאת, בשם _____ (שם המציע), את הצעת המחיר עבור מכרז פומבי מס' 05/2021 למתן שירותי גבייה.
2. אנו מתחייבים לבצע את כל השירותים שנדרש לבצע, והכל בהתאם למפרטים, החוזה ומסמכי המכרז.
3. למען הסר ספק לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים בטבלאות בסעיף 0 ובכל מקום אחר במסמכי המכרז לבין המציאות בפועל ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים ו/או הטבלאות, הרי שההתאמות הדרושות יהיו באחריות המציע ועל חשבונו.
4. יודגש כי את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מוקלד. מחיקות ייעשו בצורה ברורה ובהירה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות ששיעור ההנחה ו/או המחירים הרשומים בה אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכם.
5. להלן הצעתנו לביצוע מכלול שירותי הגבייה בהתאם להוראות מפרטי העבודה, החוזה, מסמכי המכרז ומכלול הדרישות ובכלל זה, עבור הוצאות השכר בגין מנהל הגבייה, עובדי הגבייה, תוכנות עזר לשידור וקליטת קריאות מים ולביצוע אכיפה מנהלית וכיו"ב (ניתן להגדיר את אחוז עמלת הגבייה עד שתי נק' אחרי הנקודה העשרונית):

שיעור עמלת הגבייה הנדרשת בגין גביית הספק כהגדרתה בסעיף 2.12 בפרק א'

למסמכי המכרז:

% _____ . _____ (במילים: _____ אחוזים)

(יש לרשום 2 ספרות אחרי הנקודה)

**שיעור העמלה המקסימלית שניתן להציע עומד על 4.5%,
הצעה בעלת שיעור עמלה גבוה יותר תיפסל!**

6. התמורה לספק בגין גביית פיגורים (כהגדרתה בסעיף 2.13 לפרק א') תהא שיעור עמלת הגבייה המוצעת בגין גביית הספק לעיל בתוספת 1% (לדוגמא: אם שיעור העמלה הגבייה שהוצעה בגין גביית הספק עומדת על 3%, הרי שעמלת גביית הפיגורים תעמוד על 4%).



7. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נדרשים לכל האמצעים והתשומות הנדרשות לביצוע כל העבודות, שקבע התאגיד, כמו גם את מכלול העלויות הכרוכות בביצוע העבודה כמפורט במסמכי המכרז ונקבע לגביהן כי תבואנה על חשבון הספק.
8. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נהיה חייבים לבצע את פעולות האכיפה המנהלית בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

פרטי המציע

שם המציע _____
ע.מ/ח.פ. _____

פרטי החותם/מים מטעם המציע:

שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____ תפקיד _____ במציע
תאריך: _____ חתימה + חותמת: _____

שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____ תפקיד _____ במציע
תאריך: _____ חתימה + חותמת: _____



פרק ה' – הסכם התקשרות

חוזה

שנערך בגבעתיים ביום ___ לחודש ___ שנת 2021

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "התאגיד")

בין:

מצד אחד

שם _____ ה.פ. _____

לבין:

מרחוב.....

טל: פקס:

(להלן: "הספק")

מצד שני

- | | |
|---|--------|
| והספק עוסק במתן שירותי גבייה לתאגידי מים וביוב; | הואיל |
| והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, כוח אדם וכלל האמצעים לתת שירותי גבייה לתאגידי מים וביוב; | והואיל |
| והספק מכיר את נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים והמצורף לחוזה זה כנספח ה'1 (להלן: "הנוהל") והוא מתחייב לפעול על פיו לרבות על פי השינויים שיחולו בו מעת לעת; | והואיל |
| והספק מכיר את כל הדינים המתייחסים לשירותים שיינתנו על ידו והוא מתחייב לפעול על פיהם לרבות השינויים שיחולו בהם מעת לעת; | והואיל |
| והתאגיד מעוניין בקבלת שירותי גבייה; | והואיל |
| והתאגיד פרסם מכרז פומבי מס' 05/2021 למתן שירותי גבייה, הכל כמפורט במסמכי המכרז; | והואיל |
| והספק הגיש הצעתו למכרז הנ"ל לאחר שקרא והבין את מסמכי המכרז ואת מהות השירות; | והואיל |
| והספק הוכרז כזוכה במכרז; | והואיל |
| וברצון הצדדים להסדיר את תנאי ההתקשרות שביניהם; | והואיל |

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל מטעם המזמין.
- 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' למסמכי המכרז יחולו על חוזה זה.
- 1.5. הספק מצהיר כי ידוע לו, שהשירותים נשוא מסמכי המכרז הינם מהותיים ביותר וחיוניים לפעילותו השוטפת של המזמין. בהתאם לכך הספק מצהיר ומתחייב, כי בשום שלב ובגין כל מחלוקת שהיא, לא יעכב ו/או לא ישהה את מתן השירותים ו/או לא יפסיק לתת את השירותים, אלא בכפוף ובהתאם להוראות סעיף 26 להלן. כמו כן, הספק מצהיר, כי לא יהיה רשאי לדרוש כל צו ביניים ו/או סעד זמני אשר ימנע מן המזמין לבצע את הפעולות נשוא הסכם זה, לרבות באמצעות צד ג' כלשהו.

2. סתירה בין מסמכים

מוסכם במפורש, כי הנוהל על שינויי ועדכוניו מחייב את הצדדים מצורף להסכם כנספח ה'1 ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות החוזה להוראות הנוהל - יגברו הוראות הנוהל.

3. הנספחים לחוזה

- 3.1. כלל מסמכי המכרז ונספחיו, לרבות פרק ב' - מפרט השירותים ופרק ד' - הצעת המחיר ומסמכי הצעת הספק הזוכה.
- 3.2. נספח ה'1 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים
- 3.3. נספח ה'2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע
- 3.4. נספח ה'3 - ביטוחי הספק
- 3.5. נספח ה'4 - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות
- 3.6. נספח ה'5 - הצהרת סודיות של עובדי הספק
- 3.7. נספח ה'6 - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד
- 3.8. נספח ה'7 - הצהרה על העדר תביעות
- 3.9. נספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA
- 3.10. נספח ה'9 - מפעל חיוני

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. ההתקשרות תהא לתקופה של שנה (12 חודשים) ממועד חתימת החוזה (לעיל ולהלן): "תקופת ההתקשרות". ברם, ששת החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות יהוו תקופת ניסיון (לעיל ולהלן): "תקופת הניסיון", אשר במהלכה יהא המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות.

- 4.2. למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, כל אחת של שנה (12 חודשים), או חלק ממנה (להלן ולעיל: **"תקופת האופציה"** או **"תקופות האופציה"**). תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופת האופציה או תקופות האופציה, לא תעלה בסה"כ על 5 שנים (60 חודשים).
- 4.3. למען הסר ספק, באם ישתמש המזמין בזכותו להורות על הארכת תקופת ההתקשרות לתקופת האופציה או לתקופות האופציה, תחולנה כל הוראות הסכם זה בתקופת האופציה או בתקופות האופציה, או חלק מהן, בשינויים המחויבים, לרבות התמורה המפורטת להלן.
- 4.4. **המזמין יהיה רשאי לסיים בכל עת את התקשרותו עם הספק מתוקף הסדרה בחקיקת עבודות חברות הגבייה ברשויות מקומיות ובתאגידים ו/או במידת הצורך לבצע שינויים בתנאי ההתקשרות, הכל על מנת לעמוד בדרישות בדין ו/או בשל הפרתו היסודית על ידי הספק.**
- 4.5. **מובהר כי חובות / המחאות דחויים ו/או הוראות קבע בעלי מועד פרעון שנקבע עד ל – 31/12/2021 ואשר הוסדרו בפריסת תשלומים מתוקף חוזה 01/2010 (לרבות נספח תוספת לחוזה מתאריך 30/6/2021), ובגינם זכאית חברת "מלגם בע"מ" (להלן: "הספק הקיים") לעמלה, יהיו שייכים לספק הקיים בלבד.**

5. התחייבויות הספק

- 5.1. הספק מתחייב לעמוד בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניו), תשע"א-2011 ובכל שינוי עתידי באמות מידה אלו. כמו כן, מתחייב הספק לקיים בכל עת כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על תאגידי מים וביוב ו/או אשר ייכנס לתוקפו לאחר מועד החתימה על הסכם זה. כל שינוי שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר, ייעשה על חשבון הספק בלבד ובאחריותו, למעט הוצאות שהוגדרו כבאות על חשבון המזמין, כאמור בסעיף 18 להלן.
- 5.2. הספק מתחייב לבצע את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של המנהל ומוסכם כי דעתו של המנהל תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות.
- 5.3. הספק מתחייב להופיע לכל הישיבות עם כל הגורמים המקצועיים אצל המזמין אשר להם קשר לשירותים הניתנים על ידו, כפי שייקבעו על ידי המנהל, וככל שיידרש ו/או עם כל גורם מקצועי שהוא כפי שיידרש על ידי המנהל מטעם המזמין.
- 5.4. ידוע לספק כי תנאי מהותי בהסכם זה הנו הצבה של מנהל הפרויקט אשר הוצע על ידי הספק בהצעתו למכרז כמנהל פרויקט באתר המזמין, וזאת לכל אורך תקופת ההתקשרות. במקרה בו תסתיים העסקתו של מנהל הפרויקט על ידי הספק, מכל סיבה שהיא, יחויב הספק להעמיד מנהל פרויקט חלופי אשר יעמוד בכל התנאים המקצועיים ותנאי הניסיון שייקבעו על ידי המזמין, ואשר יאושר על ידי המזמין. הספק יישא בעלות החפיפה בין מנהלי הפרויקט על חשבון, ויימנע ממצב בו לא יוצב במשרדי המזמין מנהל פרויקט מטעמו. אי הצבה של מנהל פרויקט או החלפה של מנהל פרויקט ללא קבלת אישור מראש ובכתב מאת המזמין עלולה להוות הפרה יסודית של הסכם זה אשר תקנה למזמין את האפשרות לבטל את ההסכם ולחייב את הספק בכל נזקיו, וזאת

- מבלי לגרוע מכל סעד או זכות נוספת/אחרת השמורה לתאגיד. המזמין יהא רשאי לסרב לאשר מנהל פרויקט חלופי מטעמים סבירים, ובמקרה זה יידרש הספק להציג לאישור המזמין מנהל פרויקט חלופי.
- 5.5. כמו כן ידוע לספק והוא מתחייב להציב את כוח האדם בהיקף ובאיכות הנדרשת לכל אורך תקופת ההתקשרות, ולהעמיד במקרה הצורך עובדים חלופיים על מנת להבטיח מתן השירותים בהתאם לדרישות המפרט.
- 5.6. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו ו/או לרשות מי מטעמו 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, המצורפת להסכם כנספח ה'4.
- 5.7. הספק אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי 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. כמו כן, הספק מתחייב להחתים על נספח שמירה סודיות את כל עובדיו ו/או מי מטעמו שישפכו את השירותים נשוא חוזה זה, על פי נוסח נספח ה'5 להסכם.
- 5.8. הספק מתחייב להשתמש בכל הציוד לסוגיו (לרבות, אך לא רק, מחשב, ריהוט משרדי, ציוד וכיוצ"ב) שיעמוד לרשותו על ידי המזמין בהתאם לנספח הציוד באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר. הספק מתחייב להחזיר את הציוד בתום ההתקשרות, כשמצבו כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים.
- 5.9. הספק מתחייב לדאוג לביצוע השירותים ולמלא אחר דרישות ו/או הנחיות המזמין ו/או מי מטעמו, כפי שיינתנו מעת לעת, וכן לפעול בתיאום מלא עם המזמין לצורך 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 לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 5.10. הספק מתחייב להשלים את השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר יקבל מאת המזמין מעת לעת, ובהתאם ללוח הזמנים הקבוע בדין.
- 5.11. הספק מתחייב לפעול בתום לב כלפי המזמין בקשר עם מתן השירותים נשוא הסכם זה וכי כל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, לרבות מתן המלצה ו/או ייעוץ יינתנו משיקולי טובת המזמין בלבד ולא משיקולי רווח או שיקולים זרים אחרים.
- 5.12. הספק לא יהא רשאי להעביר זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה לאחר, כולן ומקצתן וכל העברה שכזו לא תחייב את המזמין כלל וכלל.
- 5.13. 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.

- 5.14. הספק יעמיד לרשות המזמין ו/או היועץ המשפטי של המזמין ו/או מי מטעם, ללא תשלום נוסף, את כל מידע הדרוש להם לרבות נתונים מעודכנים על החייבים.
- 5.15. הספק מתחייב כי למעט הוצאות שהוגדרו במסמכי המכרז כבאות על חשבון המזמין, הוא יישא בכל העלויות וההוצאות כפי שיידרשו לשם מתן השירותים וביצוע התחייבויות הספק כנדרש בהסכם זה על נספחו. בכל מקרה שבו יתעורר ספק האם הוצאה כלשהי באה על חשבון המזמין או על חשבון הספק, תבוא ההוצאה על חשבון הספק.
- 5.16. הספק מתחייב למסור לידי המזמין דו"חות בקשר עם מתן השירותים בהתאם לדרישות המזמין וככל שיידרש.
- 5.17. הספק מודע לעצם הכרזת התאגיד כמפעל חיוני ומתחייב לפעול על פי הנדרש בנספח ב'9.
- 5.18. התעוררה לדעת הספק בעיה כלשהי בקשר עם מתן השירות על ידו, יודיע על כך לאלתר למנהל, על מנת לתת לו את פרק הזמן המרבי להתארגנות. אין במתן הודעה כאמור כדי לגרום מהתחייבויות הספק לפי הסכם זה או מכל סעד אחר שיהיה נתון למזמין אם אכן תתעורר מניעה כאמור.
- 5.19. יודגש, כי על הספק לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל מסמכי הגבייה שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות בתיק המשלם/החייב במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב המזמין. כמו כן, באחריות הספק לבצע רישומים ידניים בגין כל פעולה/קבלת מידע/דיווח פקח שנעשו במערכות הגבייה והאכיפה, בתזכורות לנכס ו/או משלם, בהתאמה. תשומת לב הספק מופנית להוראות סעיף 8(ז) לנוהל העסקת חברות גבייה (חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/03), בדבר החובה לשמור כל מסמך המתייחס לפעולות שבוצעו על-ידי חברת הגבייה, ולתקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיונים במוסדות המדינה וברשויות המקומיות), התשמ"ו - 1986 לפיהן, תיק בדבר מיסים ניתן לבער רק בחלוף שבע שנים. בהקשר זה יצוין, כי שמירת המסמכים ותיעודם תעשה במשרדי המזמין בלבד.
- 5.20. שירותי הגבייה
- 5.20.1. הספק מתחייב בזאת, כלפי המזמין, לבצע את שירותי הגבייה, לרבות כל האמור והמפורט במפרטי השירותים למכרז זה. השירותים יבוצעו במימון ובמקצועיות ובהיקפים הכלולים במסגרת השירותים, הכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 5.20.2. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל מטעם המזמין.
- 5.20.3. למען הסר ספק, אין ברשימה המפורטת במפרטי השירותים למכרז כדי למצות את כל מטלות הספק, אשר יידרש לבצע את כל הפעולות המפורטות בפרק זה ובכללן את כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע במחלקות גבייה בתאגידי מים. הספק מתחייב לבצע כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש לצורך מתן שירותי גבייה לתאגידי מים וכל נושא אחר הנוגע לשירות, שיוטל על ידי המזמין.
- 5.21. כוח אדם
- 5.21.1. במהלך כל תקופת ההתקשרות, ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, יעסיק הספק צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, ותק, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים,

- והכל בהתאם לדרישות מפרטי השירותים. הספק יישא בכל התשלומים המגיעים ושיגיעו לעובדים, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים. כמו כן, לכל אורך תקופת ההתקשרות יעסיק הספק את מנהל הפרויקט אשר הוצע על ידו בהצעתו למכרז ו/או כל מנהל פרויקט אחר שיאושר על ידי החברה מראש ובכתב.
- 5.21.2. הספק יאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים מטעמו לביצוע השירות, בעצמו ועל חשבונו, לרבות ההוצאות הכרוכות בכלי הרכב הנדרשים, כל זאת בהתאם להוראות מפרטי השירותים והחוזה.
- 5.21.3. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירות להלן הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.
- 5.21.4. הספק יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 5.21.5. המזמין יהא זכאי להודיע בכל עת על החלפה או הפסקת העבודה לאתגר של עובד כלשהו מטעם הספק על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבחני קבלה, בלוח זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, מתחייב הספק להחליף את העובד בעובד מתאים אחר מיד לכשיידרש. מובהר בזאת, כי אין לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעביד, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה. המזמין לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כלשהיא בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו בשל דרישה להחלפת אחד מעובדיו כמפורט לעיל.
- 5.21.6. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית (תוך 24 שעות) של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.
- 5.21.7. על עובדי הספק לעמוד במטלות המוטלות עליהם ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך, וזאת ללא עלות נוספת.
- 5.21.8. במהלך כל תקופת ההתקשרות, מספר עובדי הספק יעמוד על 6 עובדים, לפחות, כמפורט בסעיף 2.2 לפרק ב'.
- 5.21.9. הספק מתחייב כי יעסיק לצורך ביצוע השירותים צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, ותק מינימאלי של 12 חודשים בתחום השירותים, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.
- 5.21.10. יובהר, כי המועמדים שייבחרו לתפקידים האמורים לעיל מטעם הספק יאושרו על ידי המזמין בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה של משרד הפנים (כפי שיעודכן מעת לעת), לרבות מועמדים שעבדו בעבר אצל המזמין ככל שייכללו במסגרת הצעתו של המציע הזוכה, ויועסקו ע"י המציע הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב.

5.21.11. הספק מתחייב, כי כלל המועמדים שהוצעו בהצעתו הם אלה אשר יבצעו באופן אישי את השירותים נשוא המכרז אצל המזמין.

6. זכויות במידע ובציוד

- 6.1. כל מסמך, מידע, קובץ מחשב, תכתובת מייל, תוצרי השירותים או כל חומר אחר שיימסר ו/או יגיע לידי הספק ו/או מי מטעמו במהלך ביצוע השירות והנוגע לשירות יהיו רכושו הבלעדי של המזמין ויימסרו לידי מיד עם דרישה ראשונה.
- 6.2. הספק לא יהיה רשאי לגבות כל תשלום נוסף עבור שליפת הנתונים, הפקת הנתונים למדיה, העברת הנתונים, אספקת תיעוד של מבנה הנתונים וכל שירות אחר הקשור להעברת הנתונים למזמין או לבא כוחו.
- 6.3. הספק יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לכל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אשר יגיעו לרשותו במסגרת הסכם זה. הספק מתחייב לשמור את כל החומרים כאמור על פי נוהלי אבטחת מידע תקינים כמקובל בענף ולא להעבירן לצד ג' כלשהו.
- 6.4. הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש מכל סוג שהוא ולא להעביר לכל גורם שהוא כל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אחר אשר יגיע לרשותו ו/או לרשות מי מטעמו בגין ביצוע השירות.
- 6.5. הספק מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת לגבי כל הנתונים ו/או המסמכים ו/או מידע אשר יגיעו לידיו במסגרת הסכם זה בין במישרין ובין בעקיפין בין על ידי המזמין ו/או מי מטעמו ובין על ידי גורם אחר אגב ביצוע השירותים כמפורט בחוזה זה.
- 6.6. הספק יחתום על תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות בנוסח המופיע בנספח ה'4 להסכם. כמו כן, הספק מתחייב להחתים את כל העובדים או מי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים על הצהרה לשמירת סודיות בנוסח המופיע בנספח ה'5 להסכם. ההצהרות החתומות תימסרנה למנהל מטעם המזמין בטרם תחילת מתן השירותים. הספק מתחייב שלא להתחיל בהעסקתו של כל עובד בטרם חתם אותו עובד על הצהרת הסודיות כאמור בנספח ה'5.
- 6.7. מבלי לפגוע בכל זכות אחרת של המזמין, עובד של הקבלן ו/או מי מטעמו, אשר יפר את הוראות סעיף 6, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש למזמין בסך של 30,000 ₪ לכל הפרה, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הקבלן בגין הפרת התחייבויותיו.
- 6.8. עובד אשר הפר את הוראת סעיף 6, יפסיק את עבודתו בכל הקשור למתן השירותים המזמין, לאלתר, אלא אם כן יסכים המזמין בכתב להשאירו.
- 6.9. חובתו של הספק ו/או מי מטעמו לשמירה על סודיות תמשיך לחול בכל עת גם לאחר סיומו של חוזה זה. הספק ישפה ו/או יפצה את המזמין בגין כל נזק שיגרם לו בשל הפרת חובותיו כאמור בסעיף זה וזאת מיד עם דרישתו הראשונה.
- 6.10. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל בחוזה זה, לא תהיה לספק בשום מקרה ונסיבות כל זכות עיכבון על כל חומר, מידע, ציוד ו/או כל דבר אחר אשר יימסר לו ו/או יגיע לרשותו בקשר עם ביצועו של חוזה זה ויהיה עליו להחזירם בשלמותם מיד עם דרישה ראשונה של המזמין.
- 6.11. למען הסר כל ספק מובהר בזאת, כי כל הנתונים והמסמכים אשר ישמשו את הספק לצורך ביצוע חוזה זה, יהיו רכושו של המזמין ולמזמין תהיה זכות לקבלם בכל עת, במהלך תקופת ביצוע חוזה

זה ולאחריו. האמור לעיל יחול גם באשר לזכות השימוש אשר תהיה נתונה למזמין בכל תוכנת מחשב אשר ייעשה בה שימוש לצורך ביצוע חוזה זה.

6.12. הספק מתחייב לערוך גיבוי יומי ומלא של כל הפעולות שנעשו באותו יום ושל כל המידע, הנתונים והמסמכים אשר הצטברו בידיו במהלך ביצוע חוזה זה, והכל בהתאם להוראות המזמין. כלל הגיבויים יישמרו במשרדי המזמין הקבלן במקום בטוח, שמור וחסין מאש. מדי רבעון ימסור הספק למזמין עותק של קבצי הגיבוי של אותו רבעון. מדי רבעון או בכל עת שהמזמין ידרוש ייערך אחזור של הקבצים שגובו. היה ולא תהיה אפשרות לטעון את הקבצים מאמצעי הגיבוי יאחזר הספק את המידע על חשבונו בחברה מקצועית ויטפל בליקוי כד שלא ישנה. כלל הגיבויים אשר יבוצעו ע"י הספק יהיה רכוש המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש בכל עת ולכל מטרה, וזאת ללא כל תשלום נוסף וללא צורך בהסכמת הספק ו/או כל גורם אחר שהוא. הספק לא יהא רשאי בשום מקרה ונסיבות, לעשות כל שימוש בגיבויים כאמור. מתחייב להעביר לידי המזמין את כלל הגיבויים שבוצעו כאמור לידי המזמין עם סיום ההתקשרות.

6.13. בהתאם לדרישת המזמין מתחייב הספק כדלקמן:

6.13.1. להעביר למזמין קבצים יומיים וחודשיים בפורמט excel, או בכל פורמט אחר שייקבע על ידי המזמין, עם פירוט התשלומים וכלל ההיסטוריה והמידע השייכים למזמין ומנוהלים במערכת האכיפה המנהלית, וזאת על פי מפתוח ומבנה טבלאות שייקבע על ידי המזמין ובפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

6.13.2. לקלוט את נתוני שוברי החיוב של המזמין במערכת המוקד הטלפוני ולהעביר לו קבצי תשלום יומיים וחודשיים עם פירוט הסכומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR, בפורמט המותאם לקליטה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

6.13.3. להעביר למזמין קבצים חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני, בפורמט excel או כל פורמט אחר שיוגדר על ידי המזמין, הכולל תיעוד מלא ומפורט של פניות הברורים למוקד והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה בכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

6.14. **העברת קבצים כאמור בסעיף 6.13 לעיל, מהווה תנאי מוקדם לתשלום התמורה לספק בגין**

עמלת הגבייה הקבועה בסעיף 18 להלן. על כן, אי המצאת קבצים למזמין במועד ו/או המצאתם שלא על פי המפתוח ומבנה הטבלאות שייקבע על ידי המזמין - תמנע מהספק את זכאותו לקבלת התמורה הקבועה בחוזה עבור החודש האחרון של הרבעון עבורו לא העביר את הקבצים כנדרש. בנוסף, רשאי המזמין, מבלי לגרוע מהזכויות העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה, לפעול על פי שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לאחת או יותר מהדרכים כדלקמן:

6.14.1. ככל שאי העברת הקבצים כנדרש לא תוקנה על ידי הספק תוך 7 ימי עבודה לאחר קבלת הודעה על כך מאת המזמין, כל יום נוסף בו לא תוקנה ההפרה (מעבר ל- 7 ימי העבודה כאמור) ייחשב כהפרה יסודית, עליה חלות הוראות סעיף 24.2 להלן.

- 6.14.2. להטיל על הספק פיצוי מוסכם בהתאם לסעיף 24 לנספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA
- 6.15. במהלך תקופת החוזה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק התקנה של מערכות המידע הייעודיות שברשותו לניהול האכיפה המנהלית ולניהול מוקד הגבייה הטלפוני (לרבות מערכת ה-CRM) בעד 3 עמדות מחשב במשרדי המזמין, ללא כל עלות נוספת, כולל יכולות מלאות ובלתי מוגבלות של צפייה בנתונים וביצוע פעולות.
- 6.16. הספק מתחייב לשאת בכלל עלויות רישיונות השימוש של התוכנה בכלל עמדות המחשב בהן תותקנה מערכתיו (של עובדי הספק ושל עובדי המזמין) ולבצע התאמות במערכות כאמור בכל עת וככל הנדרש לאורך תקופת החוזה, לרבות הדרכה לעובדיו ולעובדי המזמין לצורך התאמות ושינויים כאמור, ולרבות על שדרוג או עדכון של הרישיונות.
- 6.17. בתום תקופת ביצוע החוזה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את המערכות כאמור פעילות, ללא כל שינוי ביחס לשירות שניתן במהלך תקופת ההתקשרות, במשך 3 חודשים מתום תקופת החוזה (להלן: "התקופה הראשונה"), כל זאת ללא כל עלות נוספת.
- 6.18. במהלך התקופה הראשונה תישמר גישה מלאה לנתוני המערכות כאמור לכלל משתמשי המערכת מטעם המזמין. בתום התקופה הראשונה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את הגישה למערכות כאמור עם הרשאות צפייה בלבד, ללא עלות נוספת, באופן שתישמר יכולת עיון מלאה בכלל נתוני המערכת.
- 6.19. הספק יגדיר שם משתמש וסיסמה עבור עמדות המחשבים בהן תותקנה מערכתיו כאמור. בכלל העמדות תינתנה הרשאות משתמש מלאות, לרבות יכולת צפייה בזמן אמת והפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת.
- 6.20. הספק יעביר הכשרה לעובדי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכתיו, לרבות תהליך הפקת דו"חות.
- 6.21. מערכת הדו"חות תאפשר לכלל משתמשי המערכות להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.
- 6.22. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי – וירוס והפצה פנימית וחיצונית בדואר האלקטרוני.
- 6.23. עד ליום תחילת מתן השירותים על ידי הספק, תופק רשימה של כלל הציוד והאינוונטר השייך למזמין ונמצא במשרדים מהם יבוצעו השירותים נשוא מכרז זה. הרשימה כאמור תיחתם על ידי קניין המזמין ונציג הספק ותצורף כנספח לחוזה ההתקשרות.
- 6.24. הספק מתחייב כי יחזיר את הציוד הנמצא במשרדים ושייך למזמין מיד עם קבלת הודעה בדבר ביטול ההסכם ע"י המזמין ו/או בתום תוקפו של חוזה זה, כשמצבם כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים.
- 6.25. אי מילוי הוראות סעיף 6, יהווה הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מיידית את ערבות הבנקאית שהופקדה על ידי הקבלן, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הקבלן בגין הפרת התחייבויותיו.

6.26. ככל שיסתבר, במהלך תקופת החוזה, כי המזמין נדרש לבטל התקשרותו עם הספק בשל פסיקה של בתי המשפט ו/או חקיקה ו/או הוראה רגולטורית, ובנסיבות אילו עליו לפעול לביצוע גבייה בעצמו, הספק מתחייב לאפשר למזמין לעשות שימוש במערכות המחשוב התומכות באכיפה מנהלית וביצוע תהליך הלוגית אשר בהן עשה שימוש הספק במהלך תקופת החוזה, וזאת לתקופה שלא תעלה על 12 חודשים. ככל שיידרש המזמין לעשות שימוש במערכות המחשוב, בנסיבות המתוארות לעיל, יבצע הספק הדרכה מתאימה לעובדי המזמין וכן יסייע בידם לבצע הסבת נתונים במהלך התקופה בת 12 החודשים הנזכרת לעיל.

7. אחריות

- 7.1. הספק יישא לבדו באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו או מי מטעמו, ו/או למזמין, לעובדיו, או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי ו/או למבנה המזמין ו/או לציוד המזמין בגין ו/או בקשר עם השירות, אחריותו של הספק תחול גם לגבי כל מקרה שיתגלה לאחר תום תקופת ההסכם ולרבות בגין פריצה למאגרי המידע המוחזקים ע"י הספק, ונזקין לצדדים שלישיים הנובעים מפריצה שכזו, לרבות כופרה.
- 7.2. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפי המזמין לאבדן, נזק או קלקול לציוד מכל סוג ותיאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו או הנמצא בשימוש או בשימוש מי מטעמו לצורך מתן השירות נשוא ההסכם ו/או לציוד שבבעלותו ו/או באחריותו ו/או למעוקלים.
- 7.3. מוסכם בין הצדדים כי המזמין לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו או מי מטעמו, ו/או למזמין, לעובדיו, או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי, כתוצאה ממחדל ו/או פעולה שביצע הספק מכח ההתקשרות עם המזמין ו/או הפעלתו של הסכם זה על ידי הספק וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.
- 7.4. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בהשבת הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית הוצאות גבייה לא בוצעה כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה. המזמין יודיע לספק על תביעה כאמור מראש ויאפשר לו להתגונן מפניה.
- 7.5. למען הסר כל ספק, הספק יהא אחראי כלפי המזמין גם לפגמים הנובעים מתכנון ו/או חומרים ו/או עבודה רשלנית של ספקי המשנה של הספק או של מי מעובדיהם לרבות בגין כשל באבטחת מערכות המידע, לכל הפחות ע"פ הנחיות מערך הסייבר הלאומי.

8. שיפוי

- 8.1. הספק מתחייב בזאת לפצות ולשפות את המזמין על כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, שתוגש על ידי אדם כלשהו, כנגד המזמין ו/או כנגד מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו, בגין כל תאונה, חבלה או נזק לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, שיגרמו כתוצאה ממחדל ו/או פעולה שביצע הספק ו/או מי מטעמו בעקבות ההתקשרות עם המזמין; בעקבות אי קיום הוראה מהוראות הסכם זה ו/או ביצוע רשלני ו/או שגוי של הוראות ההסכם ו/או על פי כל

- דין, לרבות כמפורט בסעיפי האחריות בהסכם זה, לרבות כלל ההוצאות המשפטיות שיגרמו לו, כולל עלויות הייצוג והעלויות הכרוכות ביישום תוצאות הפסיקה המשפטית, בקשר עם ביצוע השירותים נשוא הסכם זה על ידי הספק.
- 8.2. הקבלן פוטר את המזמין ו/או את עובדיהם ו/או מי מטעמם מאחריות לכל אבדן ו/או נזק שהוא באחריותו כאמור בהסכם זה, לרבות האמור בהסכם זה ו/או על-פי כל דין.
- 8.3. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, בנוסף יהא הספק אחראי כלפי כל צד שלישי, במידה שאחריות כזאת מוטלת על אדם לפי פקודת הנזיקין ו/או לפי כל חוק ו/או דין אחר, לנזקים שיגרמו תוך כדי ביצוע החוזה ובקשר לביצועו. אם החברה תחויב לשלם לצד שלישי פיצויים כלשהם, מתחייב הספק להחזיר לחברה את הסכום שישולם על-ידו ואת אותו סכום יראו כחוב המגיע למזמין מהספק לפי החוזה, והמזמין יהיה רשאי לנכות חוב זה מכל סכום שיגיע לספק ממנו בכל זמן שהוא או לגבותו בכל דרך אחר.
- 8.4. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מתחייב הספק לבוא, על חשבונו, בנעלי החברה ו/או עובדיהם ו/או שלוחיהם ו/או כל הבא מטעמם, במידה שכולם ו/או אחד מהם יתבעו בגין נזק כלשהו בהסכם זה ו/או להיות מוזמן כנתבע נוסף או כצד שלישי בכל תביעה כאמור והכול לפי קביעת החברה ועל פי שיקול דעתה המוחלט.
- 8.5. הספק מצהיר בזאת, כי במידה ויוזמן כנתבע נוסף או כצד שלישי בתביעה כנגד החברה ו/או מי מטעמה כאמור, הינו מוותר מראש על כל התנגדות להזמנה כאמור, בין שנתבקשה על-ידי החברה ו/או מי מטעמה ובלבד שאם הוזמן ולא התייצב הספק כנתבע נוסף או כצד שלישי כאמור, מסכים הספק מראש לכל הסדר או פשרה אשר החברה תמצא לנכון לעשותו על-פי שיקול דעתה המוחלט ולשאת בתשלומים.
- 8.6. בכל מקרה שהספק יהיה אחראי לנזקים לפי הסכם זה, רשאי וזכאי המזמין לקבל מאת הספק, לפי דרישה ראשונה בכתב, פיצויים מלאים עבור נזקים שלא תוקנו במועד שקבעה החברה ו/או עבור נזקים שהמזמין החליט לפי שיקול דעתו המוחלט שלא יתוקנו ו/או שאינם ניתנים לתיקון, והכול בסכום או בסכומים שיקבעו על ידי החברה וקביעותיה תהיינה סופיות ובלתי ניתנות לערעור.
- 8.7. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק בהסכם זה, המזמין יהיה רשאי לתקן בעצמו ו/או באמצעות אחרים את הנזקים שהקבלן אחראי לתקנם לפי הוראות פרק זה על חשבון הספק, והספק יישא בכל ההוצאות הכרוכות בתיקון הנזקים האמורים בתוספת 20% הוצאות כלליות של המזמין.
- 8.8. כל סכום שהקבלן יהיה אחראי לתשלומו, לפי הוראות פרק זה, והמזמין חויב כדין לשלמו, יהא המזמין רשאי, מבלי לגרוע מיתר זכויותיו על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, לגבותו ו/או לנכותו מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לספק מאת המזמין בכל זמן שהוא וכן יהא רשאי לגבותו מהספק בכל דרך אחרת.

9. ביטוח

מבלי לגרוע מאחריות הספק עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין, מתחייב הספק לבצע על חשבונו את הביטוחים הבאים, לכל הפחות עפ"י המפורט בנספח הביטוח המצ"ב כמסמך ה'3, ולקיימם בתוקף, באופן רציף, כל עוד ההסכם וכל הארכה שלו תקפים:

9.1. מבלי לגרוע מהתחייבויות הקבלן על פי חוזה זה ומאחריותו לנזקים להם הוא אחראי בהתאם לאמור בפרק __ לעיל, ומבלי לגרוע מהוראות כל דין, מתחייב הקבלן לערוך על חשבונו לכל הפחות את הביטוחים המפורטים להלן על פי הקבוע בנספח הביטוחים המצ"ב להסכם זה כנספח ג' לחוזה ולהמציא את אישור קיום הביטוחים המצ"ב (נספח ג' 1) כשהוא חתום ע"י מבטחו ואינו מסוייג, אשר יהיו בתוקף כל תקופת תוקפו של הסכם זה וכל עוד קיימת לקבלן חבות על פי דין.

9.2. הצגת טופס אישור קיום הביטוחים המצ"ב להסכם זה כנספח ג' 1, כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח ואינו מסויג, מהווה תנאי יסודי ומקדים לחתימת התאגיד על ההסכם.

9.3. ביטוח חבות חוקית כלפי הציבור על פי כל דין, בגבולות אחריות שלא יפחתו מסך:

תובע	2,000,000 ש"ח.
מקרה ותקופה (כל 12 חודשים)	2,000,000 ש"ח.

9.4. ביטוח חבות מעבידים בגין עובדים, קבלני משנה ועובדיהם המועסקים על ידו, במישרין או בעקיפים, בביצוע השירותים נשוא הסכם זה בפני כל תאונה או נזק שיגרם להם, בגבולות אחריות של 6,000,000 ש"ח למקרה ו- 20,000,000 ש"ח לתקופה.

9.5. ביטוח אחריות מקצועית בגבולות אחריות שלא יפחתו מסך:

תובע	4,000,000 ש"ח.
מקרה ותקופה (כל 12 חודשים)	4,050,000 ש"ח.

9.6. ביטוח הרכוש והציוד המשמש את הקבלן במתן השירותים בביטוח אש מורחב על בסיס ערך כינון וכן ביטוח למעוקלים המוחזקים על ידי הקבלן בהיקף שלא יפחת מסך של -1,000,000 ₪ שישועבד לטובת המזמינה.

9.7. ביטוח נאמנות עובדים בסכום ביטוח שלא יפחת מ- 4,000,000 ש"ח למקרה ביטוח וסך של 4,000,000 ₪ לכלל המקרים.

בפוליסות יכללו התנאים הבאים:

(1) תבוטל זכות השיבוב ו/או החזרה בתביעה של המבטח כלפי התאגיד;

(2) הקבלן וגם התאגיד יכללו בשם המבוטח;

(3) בכל הפוליסות ייכלל סעיף אחריות צולבת;

(4) ייכלל סעיף הקובע כי ביטול הביטוח, או שינוי לרעה בתנאיו, בין על פי בקשת הקבלן ובין על פי רצון המבטח, יעשה בהודעה מוקדמת שתימסר גם לתאגיד שישים (60) ימים לפחות לפני מועד ביטול הביטוח המבוקש או השינוי לרעה בתנאי הביטוח;

(5) אי קיום תנאי הפוליסות על ידי הקבלן לא יפגע בזכויות התאגיד;

- 9.8. להבטחת התחייבות הקבלן לביצוע הביטוחים הנ"ל וכתנאי לביצוע ההתקשרות ימציא הקבלן לתאגיד, עד למועד חתימת הסכם זה, אישור מקורי על קיום הביטוחים המצ"ב כנספח ג' 1 להסכם זה כשהוא חתום על ידי חברת הביטוח וכן העתק של פוליסת הביטוח. מבלי לגרוע מהאמור לעיל יחזיק הקבלן בתוקף ביטוח זה כל עוד עלולה להיות קיימת חובה שבדין של הקבלן בגין אספקת שירותי הגביה.
- 9.9. היה והקבלן לא יבצע את הביטוחים אשר עליו לבצע בהתאם לסעיפים שלעיל, כולם או חלקם, הרי מבלי להטיל על התאגיד חבות כלשהי בקשר לכך, תהא התאגיד רשאית (אך במפורש לא חייבת) לבצע את הביטוחים, כולם או חלקם, תחתיו לשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ולחלט תשלומים אלה בצירוף תקורה בת 20% מהעברות בנקאיות ו/או לנכותם מכל תשלום המגיע לקבלן ו/או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, ובלבד שהודעה בכתב / דוא"ל על כך נשלחה לקבלן לפחות שבעה (7) ימים מראש.
- 9.10. מוסכם כי הפרתו של סעיף זה (סעיף 9 על תתי סעיפיו), או חלק ממנו, ייחשב כהפרה שודית ומלאה של הסכם התקשרות זה.
- 9.11. לא יבצע הספק את הביטוחים המפורטים לעיל, או חלק מהם יהא המזמין רשאי, אך לא חייב, לבצע את הביטוחים במקומו, ולשלם למבטח את הפרמיות המגיעות לו בגין הביטוחים כאמור. הספק מתחייב בזאת להחזיר למזמין כל סכום ששולם עבור עריכת הביטוחים כאמור לעיל וכל הוצאה נלווית, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית, והמזמין רשאי, מבלי לגרוע מזכויותיו, לסעדים אחרים על פי כל דין, לנכות ולקזז כספים אלו וכל הוצאות שייגרמו לו בקשר עם כך, מכל תשלום שיגיע ממנו למזמין בכל זמן שהוא.
- 9.12. אין בעריכת הביטוחים כאמור ו/או בהמצאת האישור ו/או בדרישתו ו/או באי דרישתו ו/או בבדיקתו על ידי המזמין ו/או באי בדיקתו כדי לגרוע מאחריותו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין ו/או להטיל על המזמין ו/או על מי מטעמו אחריות מעבר לאמור בהסכם זה ו/או בקשר עם עריכת הביטוחים על פיו. מוצהר ומוסכם כי הספק יהא מנוע מלהעלות כלפי המזמין/או כלפי מי מטעמו כל טענה או דרישה לגבי מהות הביטוחים הנדרשים והיקפם. למען הסר ספק, מוסכם כי גבולות האחריות המפורטים באישור, הנם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק ועליו לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם.
- 9.13. המזמין רשאי לערוך על פי שיקול דעתו כל ביטוח נוסף בקשר עם עריכת ההסכם ובתנאי שכל ביטוח רכוש ו/או נוסף אשר יערוך יכלול ויתור על תחלוף כלפי המזמין וכל הפועלים מטעמו ו/או המועסקים על ידו, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון (וכל ביטוח אחריות יורחב לכסות את אחריות המזמין למעשיו ו/או מחדליו של הספק וכל הפועלים מטעמו, בכפוף לסעיף "אחריות צולבת").

10. העברת מידע

- 10.1. הספק יספק לכל גורם מוסמך מהמזמין וללא כל דיחוי כל מידע ו/או נתונים לגבי הגבייה.
- 10.2. הספק מתחייב, כי כל מידע שיגיע אגב ביצוע החוזה, לספק או לעובדים המועסקים על ידו במתן השירות ישמש לצורך ביצוע השירות בלבד. לא יעשה במידע כל שימוש לצורך אחר ולא יימסר מידע לאדם שאינו מוסמך לקבלו.

11. ערבות הביצוע

- 11.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות הספק על פי חוזה זה ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית למזמין על פי כל דין ו/או הסכם, ימציא הספק למזמין עם החתימה על חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת המזמין (להלן: "ערבות הביצוע") בנוסח המופיע בנספח ה'2, בסך של 500,000 ש"ח הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הנו המדד הידוע האחרון במועד החתימה על הסכם ההתקשרות. מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי המזמין מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לספק בהתאם לחוזה זה.
- 11.2. ערבות הביצוע תהיה בתוקף לתקופה של שנה מתום תקופת ההתקשרות הראשונה של חוזה זה והיא תחודש על ידי הספק בהתאם למימוש האופציה הנתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין להאריך חוזה זה לתקופת האופציה או לתקופות האופציה, או לחלק מהן, כאמור בסעיף 4 לעיל.
- 11.3. מוסכם, כי המזמין יהיה רשאי לממש את ערבות הביצוע כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים וזאת, בכל פעם שהמזמין יהיה סבור, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט כי הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו על פי כל דין ו/או חוזה זה ו/או במקרה בו נגרמו למזמין נזקים אשר מחובת הספק לשפותו בגינם על פי הוראות חוזה זה וכל דין ו/או במקרה בו יוטלו על הספק פיצויים מוסכמים ו/או במקרה בו לא חודשה ערבות הביצוע על ידי הספק.
- 11.4. כדי למנוע כל ספק מוסכם בזאת בין הצדדים, כי המזמין יהיה רשאי לקזז את נזקיו והוצאותיו מכל תשלום אשר מגיע ו/או יגיע לספק ואין בכך כדי לגרוע מזכות המזמין למימוש הערבות כאמור לעיל.
- 11.5. כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ"ל יחולו על הספק בלבד.
- 11.6. הספק יאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי המזמין, לרבות בשל פיצול מתן השירותים והארכת משכם, לפי החלטת המזמין. סירב הספק להאריך את הערבות הבנקאית, יוכל המזמין לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה למזמין עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.
- 11.7. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לספק ע"י המזמין רק לאחר סיום החוזה, לאחר תשלום יתרת שכר החוזה לספק, לאחר שהספק ימציא למזמין הצהרה על העדר תביעות בנוסח נספח ה'7, וכן לאחר שהמציא למזמין את כל המסמכים וקיים את כל התנאים הקבועים במסמכי המכרז.

11.8. הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי המזמין בקשר לשירותים, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של הספק, יהא המזמין רשאי להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידי באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה. סרב הבנק ו/או הספק להארכת הערבות, הערבות תחולט.

12. משרדי וציוד המזמין

12.1. הוצאות בגין משרדים, ארנונה, מים, חשמל, טלפון, אינטרנט, ריהוט, מיזוג וציוד המחשוב - תבואנה על חשבון המזמין.

12.2. הספק מתחייב לעבוד ממשרדי המזמין בעיר גבעתיים, מהם יבוצעו השירותים נשוא המכרז על ידי הספק ו/או כל משרדים אחרים שהמזמין יעמיד לצורך כך, לרבות במהלך תקופת ההתקשרות.

12.3. לספק אין ולא תהיה כל זכות במשרדים השייכים למזמין, והוא בעל זכות להשתמש בהם לצורכי ביצוע הסכם זה בלבד ולתקופת תוקפו של הסכם זה בלבד.

12.4. עד למועד תחילת מתן השירותים על ידי הספק, תופק רשימה של כלל הציוד והאינוונטר הקיים במשרדי המזמין, שתיחתם על ידי קניין המזמין ונציג הספק ותצורף כנספח לחוזה ההתקשרות (לעיל ולהלן: "נספח הציוד").

12.5. הספק מתחייב להשתמש בכל הציוד לסוגיו (לרבות, אך לא רק, מחשוב, ריהוט משרדי, ציוד וכיוצ"ב) שיעמוד לרשותו על ידי המזמין, בהתאם לנספח הציוד, באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר.

12.6. הספק מתחייב לפנות את משרדי המזמין ולהחזיר את כל הציוד לסוגיו השייך למזמין, מיד עם קבלת הודעה מהמזמין בדבר תום ההתקשרות ו/או ביטול ההסכם ע"י המזמין, כשמצבו של הציוד כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים.

12.7. למזמין שיקול הדעת הבלעדי להורות לספק, בכל עת, לצאת ממשרדיו ולהעביר את הפעלת השירותים למשרדים אחרים בתחום השיפוט של המזמין שיאשרו על ידי המזמין. במקרה כאמור, איתור המשרדים החדשים ותשלום דמי השכירות בגינם יהיו באחריות המזמין.

12.8. למען הסר כל ספק, ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר כי לספק לא תהיה כל זכות עיכובן בשום מקרה ונסיבות הן במשרדים, הן בציוד המזמין והן במידע אשר יימסר לרשותו במסגרת חוזה זה ובמסגרת השירותים נשוא חוזה זה.

12.9. במקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא ו/או הוראת המזמין בדבר העתקת המשרדים למקום אחר, יהא על הספק לפנות את משרדי המזמין תוך תקופה של חודש עד 3 חודשים, בהתאם להחלטת המנהל מטעם המזמין. הפרת סעיף זה על ידי הספק תזכה את המזמין בפיצוי מוסכם בסך של 5,000 ש"ח לכל יום של הפרה, וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה.

12.10. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא ו/או הוראת המזמין בדבר העתקת המשרדים למקום אחר, לא יהא הספק רשאי לקבל כל

צו ביניים אשר ימנע מהמזמין שימוש במשרדים או בציוד ו/או המשך פעולות הגבייה באמצעות צד ג' כלשהו, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של המזמין על פי חוזה זה ועל פי כל דין.

13. האצלת סמכויות

- 13.1. המזמין ייפה את כוחו של הספק לבצע את כל פעולות הגבייה הדרושות בהתאם לפקודת המסים (גבייה) ו/או כל הפעולות הכרוכות בהפעלת מוקד גבייה טלפוני בהתאם לאמות המידה והוראות רשות המים, והכל בכפוף להוראות הדין הרלוונטיות לקבלת כל אישור הנדרש לשם כך. מוסכם בין הצדדים, כי ביצוע כל הליכי הגבייה, עיקולים ו/או כניסה למקרקעין לצרכי גבייה לא ייעשו אלא על פי הוראה בכתב ומראש של המנהל ו/או מי שהוסמך על ידו כדין.
- 13.2. למען הסר כל ספק יובהר, כי המזמין ממשך להחזיק בכל הסמכויות החוקיות המוענקות לו והספק יפעל אך ורק ובהתאם לסמכויות אשר יואצלו לו במפורש, ובהתאם להנחיות החוק, הנהל ולהוראות המזמין.

14. פיקוח

- 14.1. יובהר, כי סמכות בענייני כספים, תמורה, תקציב, נהלי עבודה וכיו"ב, יהיו באישור מראש ובכתב של מנהל המזמין - מנכ"ל התאגיד ו/או מיופה כוחו.
- 14.2. הנחיות והוראות מנהל המזמין לספק אשר ימסרו במהלך מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהוו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הספק והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הספק במכרז.
- 14.3. הספק יהא עצמאי בביצוע התחייבויותיו לפי חוזה זה, אך יהיה כפוף להוראות מנהל המזמין, היועץ המשפטי של המזמין, או נציג אחר מטעמו, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לעניינים אשר מצויים באחריות המזמין.
- 14.4. המזמין רשאי להחליף את המנהל מטעמו, להוסיף עליו בעלי תפקידים נוספים, למנות לו עוזרים לצורך פיקוח על פי חוזה זה, הכל לפי ראות עיניו וכל אימת שימצא זאת לנכון.
- 14.5. למנהל המזמין או מי מטעמו שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים הניתנים על ידי הספק מבוצעים כראוי על פי תנאי חוזה זה ונספחיו.
- 14.6. המזמין באמצעות המנהל או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמש הספק לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתו בתנאי החוזה ומילוי אחר הוראות המזמין.
- 14.7. קבע מנהל המזמין או מי מטעמו כי השירותים לא בוצעו במומחיות ובמיומנות ראויה או אינה תואמת את המכרז והחוזה על נספחיהם ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם ראויים לבצע את השירותים, תהא קביעתו סופית והספק מתחייב לפעול כפי שיוורה לו המנהל או מי מטעמו.
- 14.8. אם קצב ביצוע השירותים או כל חלק מהם הינו איטי מדי לדעת מנהל המזמין מכדי להבטיח את גמר מתן השירותים בזמן הנדרש, יודיע על כך המנהל לספק בכתב וזה ינקוט באמצעים מתאימים לשם החשת מתן השירותים - 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.

14.9. במקרה והתקדמות מתן השירותים 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 השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הספק, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הספק.

14.10. 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 ומוערכים מראש כמפורט בסעיף 24 להלן.

14.11. הספק מצהיר כי ידוע לו כי מועד התחלת מתן השירותים וכן מועד סיום ביצוע השירותים וקבלתם על ידי מנהל המזמין, הנם תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. הספק יהיה אחראי לכל נזק או איחור שיגרמו בהשלמת ביצוע השירותים למעט מקרים של כח עליון כגון: אסון טבע או מלחמה בפלישת כוחות מזוינים של מדינת אויב.

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

14.13. אם לדעת מנהל המזמין אין הספק מקיים הוראותיו כנדרש, יהא המזמין זכאי - נוסף לכל סעד אחר - למסור את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לידי אחרים על חשבון הספק והספק יאפשר למזמין לבצע את שהוטל עליו, על פי הוראות המנהל, באמצעות אחרים.

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

14.15. 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 השירותים לפי הנדרש ו/או לפי לוח הזמנים, תהא סופית ומכרעת.

15. זכות עכבון וסעדי ביניים

15.1. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר, כי לספק לא תהיה כל זכות עיכבון בשום מקרה ונסיבותיו, הן בכספים שיתקבלו אצלו, הן במשרדים והן במידע אשר יימסר לרשותו במסגרת השירות.

15.2. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, לא יהא הספק רשאי לדרוש כל צו ביניים אשר ימנע מהמזמין שימוש במשרדים ו/או

המשך פעולות הגבייה באמצעות צד ג' כלשהו וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של המזמין על פי חוזה זה ועל פי כל דין.

16. המחאת זכויות

- 16.1. 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.
- 16.2. העברת 25% ויותר מהשליטה בספק, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור סעיף 16.1 לעיל.
- 16.3. 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, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע השירות לאחר.

17. יחסי הצדדים

- 17.1. הספק מצהיר בזה, כי הוא קבלן עצמאי וכי הוא מבצע את חיוביו על פי חוזה זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בינו, או בין מי המועסק מטעמו בביצוע חוזה זה ובין המזמין.
- 17.2. הספק מצהיר בזה כי אין בהסכם זה, או בתנאי מתנאיו, כדי ליצור בין הספק ו/או עובד מעובדיו ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או כל אדם אחר מטעמו לבין המזמין ו/או מי מטעמו יחסי עובד ומעביד או יחסי שותפות, וכי כל העובדים שיועסקו על ידו לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה יהיו וייחשבו כעובדי הספק בלבד ולא יהיו בינם לבין המזמין יחסי עובד ומעביד, מכל מין וסוג שהוא.
- 17.3. כל התשלומים לעובדי הקבלן ולקבלני המשנה מטעמו (לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור, שכר עבודה, זכויות סוציאליות, ניכויים ותשלומים למס הכנסה וביטוח לאומי, הוצאות נסיעה לעבודה וממנה וכל תשלום סוציאלי אחר), כל המסים וההיטלים החלים על המעביד בתור שכזה לגבי העובדים שיועסקו על ידו לצורך ביצוע התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה וכל יתר ההוצאות וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה יחולו על הספק וישולמו על ידו במלואם ובמועד, והמזמין לא יהא אחראי לכך, בכל אופן וצורה.
- 17.4. היה וייקבע על ידי ערכאה מוסמכת, כי על אף האמור לעיל התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או כל מי מטעמו, מתחייב הקבלן כי ישפה ויפצה את המזמין ו/או כל מי מטעמו בגין כל נזק ו/או הוצאה ו/או אובדן שיגרמו כתוצאה מכל טענה ו/או תביעה ו/או קביעה בקשר עם יחסי עובד מעביד כאמור, מיד עם דרישתו הראשונה של המזמין.
- 17.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מוצהר ומוסכם בזה, כי היה וייקבע על ידי ערכאה מוסמכת, כי על אף האמור לעיל התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין לבין הספק, יראו את הצדדים כאילו הסכימו מלכתחילה על תמורה בגובה 55% מהתמורה הקבועה בסעיף 30 להסכם זה (להלן: "התמורה המופחתת"), והספק מצהיר בזה כי התמורה המופחתת הנה מלאה והוגנת עבור ביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה במידה שייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד כאמור.

17.6. במקרה כזה, הספק יחויב להשיב למזמין את מלוא הסכומים שקיבל בקשר עם הסכם זה מעבר לתמורה המופחתת (להלן: "סכום ההשבה") בתוספת הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן וריבית חשב כללי פיגורים, ממועד תשלומם ועד למועד ההשבה בפועל, והמזמין יהא זכאי לקזז את סכום ההשבה מכל סכום שתחוב לספק על פי הסכם זה ו/או כל דין, לרבות כל סכום לו יהא זכאי הספק עקב הקביעה על קיומם של יחסי עובד מעביד על פי פסיקת ערכאה מוסמכת כאמור.

18. תמורה

18.1. בכפוף למתן שירותי הגבייה, נשוא המכרז והחוזה, על ידי הספק ובכפוף לביצוע כל חובותיו הקבועות בחוזה, במסמכי המכרז ובדין – תשולם לספק עמלת גבייה בשיעור _____% בגין גביית הספק ו- עמלת גבייה בשיעור _____% (עמלת גביית ספק+1%) בגין גביית פיגורים כהגדרתם בסעיף 2 לפרק א' של תנאי המכרז ובהתאם לפרק ד'- הצעת המחיר.

18.2. התמורה תשולם לספק על בסיס חודשי ותחושב כמכפלת שיעור עמלת הגבייה המוצע בסך התקבולים שנגבו בחודש החולף עבור חיובים שנכללו בבסיס חיובי הספק, וזאת בנוסף למכפלת שיעור עמלת הגבייה המוצע בתוספת 1% בסך התקבולים שנגבו בחודש החולף עבור חיובים שנכללו בבסיס חיובי הפיגורים, והכל כמפורט בסעיף 2.15 לפרק א' של תנאי המכרז (לעיל ולהלן: "התמורה").

18.3. יובהר, כי התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין. עוד יובהר, כי חישוב גביית התקבולים בפועל יתבצע על פי מאזן גבייה מצטבר לאחר תיקונים שיאושר על ידי המזמין.

18.4. לתמורה המתקבלת בגין עמלת הגבייה יתווסף מע"מ כחוק.

18.5. מובהר, כי המזמין יישא בהוצאות הבאות:

18.5.1. מרכז השירות בגבעתיים והעלויות הכרוכות בשימוש בו (ארנונה, מים, חשמל, טלפון, אינטרנט, ריהוט ומיזוג).

18.5.2. מערכת לניהול תורים.

18.5.3. עלות החיבור והשימוש במערכות המידע של המזמין.

18.6. מעבר להוצאות כאמור בסעיף 18.5, יתר ההוצאות הנדרשות לביצוע מלא של כלל שירותי הגבייה נשוא מכרז זה תבואנה על חשבונו והוצאותיו של הספק, לרבות (אך לא רק):

18.6.1. הוצאות השכר בגין העובדים שיידרש הספק להעמיד לטובת השירותים הנדרשים.

18.6.2. ציוד המחשוב, לרבות עמודת מחשב, מדפסות, מכונות צילום, סורקים, פקסים, קוראי כרטיסי אשראי, תוכנות מחשב, IT, אופיס, אנטי וירוס, גיבוי בענן וכל ציוד נוסף הנדרש למתן השירותים המבוקשים,

18.6.3. הוצאות הפקה, הדפסה, ביול ומשלוח של כלל השוברים, החשבונות, הטפסים וההתראות לצרכנים כקבוע בדין ובכללים, פירוט חיובים שנתי, עד 4 צרופות (Inserts) שיקבעו על ידי המזמין, חוברת מידע שנתית הכוללת כ-24 עמודים ואשר מצורפת לחשבון המים (אחת לשנה).

18.6.4. מוקד גבייה טלפוני הכולל מוקד בירורים ומוקד תשלומים אנושי.

- 18.6.5. תוכנות עזר לביצוע אכיפה מנהלית (ככל שתידרש על ידי המזמין) ולניהול מוקד הגבייה הטלפוני.
- 18.6.6. ציוד משרדי מתכלה (לרבות: ניירת דיו מדפסת, כלי כתיבה, קלסרים וכד').
- 18.6.7. עלויות ביצוע אכיפה מנהלית לרבות: משלוח הודעות לחייבים ע"פי סרגל האכיפה.
- 18.7. התמורה שתשולם לספק תחושב בהתבסס על עמלות הגבייה בלבד כמפורט בסעיף 18.2 לעיל, הינה מקיפה ומכסה את כלל השירותים המבוקשים ולא יתווסף לה כל תשלום נוסף.
- 18.8. יובהר כי לאור שינויים חיצוניים העשויים להיווצר בבסיס חיובי הספק אם כתוצאה מעדכון תעריפים ו/או אם כתוצאה משינוי בצריכות המים, ועל מנת לספק יציבות יחסית לספק ולמזמין, תנוטרל או תצומצם ההשפעה של השינויים לעיל על תשלום התמורה לספק, וזאת בהתאם למנגנון הבא:
- 18.8.1. תבוצע מדידה של בסיס החיובים לשנת 2020 שהיה ידוע במועד פרסום המכרז, ואשר מורכב ממכפלת היקף צריכת המים (בקוב) בתעריף המים לצרכן (בש"ח לקוב) בכל שימוש – מגורים בהקצבה, מגורים מעל הקצבה, עסקים, מוסדות ציבור, גינון ציבורי וכיו"ב, וזאת ללא שקלול ריבית פיגורים ו/או תוספות אחרות ובהתאם להיקפי הצריכה שדווחו על ידי התאגיד התאגיד לרשות המים בגין אותה שנה במסגרת "דוח נציבות מים" (להלן: "בסיס חיובי מוצא").
- 18.8.2. בסוף כל שנת פעילות של הספק, ב-31 בדצמבר, תתבצע מדידה של יחס בסיס החיובים של אותה שנה ובהתאם לאותה מתודולוגיה כמפורט לעיל, וזאת בהשוואה לבסיס חיובי המוצא.
- 18.8.3. במקביל, תבוצע מדידה של שינוי שיעור מדד המחירים לצרכן, בין המדד הידוע ב-31.12 של אותה שנת פעילות למדד שהיה ידוע במועד הגשת ההצעות למכרז.
- 18.8.4. יחושב ההפרש שבין שיעור השינוי בבסיס החיובים לשיעור השינוי במדד המחירים לצרכן (תוך הפחתת האחרון מהראשון).
- 18.8.5. ככל שההפרש במונחי ערך מוחלט גבוה מ-5% (חמישה אחוזים), קרי: גבוה מ-5% או נמוך מ-5% (במינוס), יבוצע לצורך חישוב התמורה בגין גביית הספק עדכון שלילי או חיובי של בסיס החיובים, בהתאמה, לפי פקטור עדכון הופכי. קרי: במקרה של הפרש חיובי מעל 5% יבוצע עדכון כלפי מטה של בסיס החיוב ובמקרה של הפרש שלילי יבוצע עדכון כלפי מעלה של בסיס החיוב, תוך הכפלת התמורה בפקטור העדכון המתקבל לפי חישוב של:
- 100 / (שיעור השינוי במדד - שיעור השינוי בבסיס החיובים) + 1 = פקטור עדכון**
- 18.8.6. יודגש שככל שיבוצע עדכון של בסיס החיובים בשנת פעילות מסויימת בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 18.8.5 לעיל, תתבצע בשנים שלאחריה מדידה של בסיס חיובי כל אחת מאותן השנים ביחס לבסיס החיובים של השנה בה בוצע העדכון במכפלת פקטור העדכון שיוחס לה, ולא ביחס לבסיס החיובים לשנת 2020 כאמור בסעיף 18.8.1. ככל שיבוצע יותר מעדכון תמורה אחד במהלך שנות הפעילות של הספק, מדידת בסיס החיוב של כל שנה תתבצע ביחס לשנה האחרונה בה בוצע העדכון במכפלת פקטור העדכון שיוחס לה.

- 18.8.7. עוד יובהר כי מנגנון עדכון זה אינו חל על התמורה שתשולם לגבייה בגין פיגורים.
- 18.8.8. בשנת הפעילות הראשונה של הספק יותאם התחשיב לעיל לחדשים בהם נתן את השירותים בפועל.
- לצורכי המחשה מובאת דוגמת תחשיב בלתי מחייבת לעדכון התמורה בהתאם למנגנון המפורט לעיל בנספח ה'10 להסכם.
- 18.9. בנוסף, ככל שיחולו במהלך תקופת ההתקשרות, כללים חדשים המחייבים לפי דין, אשר יאלצו לערוך שינויים בתנאי ההסכם ו/או באופן תחשיב התמורה לספק, יבוצע מו"מ בין הצדדים במטרה להגיע להסכמה חדשה, ככל ויהיה ניתן להגיע לכזו. במקרה ולאחר החלת הכללים החדשים, לא ניתן יהיה לקיים את ההסכם כלשונו והצדדים לא יצליחו להגיע בניהם להסכמות בדבר התאמות, לא תקום כל טענה מטעם מי מהצדדים בדבר אי קיום ההסכם או הפרתו.
- 18.10. במסגרת תשלום התמורה, תבוצע התחשבות בין היתר, אך לא רק, בגין הפיצויים המוסכמים ו/או תוספות התשלום כמפורט להלן, מידי שנה:
- 18.10.1. הפיצויים המוסכמים בגין אי עמידה בדרישות נספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA.
- 18.10.2. **קנסות ו/או תוספות תשלום בגין עמידה ביעדי הגבייה**
- 18.10.2.1. בחודש הראשון להתקשרות, ובהמשך מידי חודש אוקטובר, ייקבע יעד גביה שנתי/שוטף המשקף את שיעור הגביה הריאלי של המזמין (על בסיס הניסיון שהצטבר בשנים קודמות וישקף את חזון התאגיד לשנה העתידה לבוא. יובהר כי בכל מקרה יעד הגביה השנתי לא יעלה או יפחת מ-0.5% ביחס לשיעור הגביה השוטף הגבוה מבין אלו שהושגו בשלוש השנים האחרונות (תוך ביצוע התאמות נדרשות ביחס למועד מדידת שיעור הגביה במהלך השנה, למספר חיובי המים הנכללים במסגרתו ו/או למידת הסמיכות למועד האחרון לתשלום של החשבון האחרון שנכלל בו).
- 18.10.2.2. מדידת שיעור הגביה שנתית שתקבל תתבצע מידי כל סוף חודש מרץ שלאחר השנה השוטפת, תוך השוואתו ליעד שהוצב.
- 18.10.2.3. בגין השגת גביה שנתית העומדת ביעד שהוצב או אף גבוהה ממנו, ישולם לספק בונוס שנתי של 100,000 ₪ בתוספת מע"מ.
- 18.10.2.4. בגין השגת גביה שנתית ברמה שבין 50%-99.99% מהיעד שהוצב, ישולם לספק בונוס שנתי בגובה 50,000 ₪ בתוספת מע"מ.
- 18.10.2.5. בגין השגת גביה שנתית ברמה הנמוכה מ-50%, לא יהא זכאי הספק לכל בונוס.
- 18.10.2.6. בגין השגת גביה שנתית הנמוכה ממוצע שיעור הגביה השנתית בשלוש השנים שקדמו למדידה, (יושת על הספק קנס בסך 10,000 ₪ + מע"מ, לכל קיטון של 0.1%, ובלבד שהקיטון ביחס לשלוש השנים שקדמו למדידה יעמוד על 0.5% ומעלה.

18.10.2.7. סעיף זה יבוטל / יעודכן בהתאם ככל שיחול בעתיד כללים מחייבים בדין שאינם מאפשרים את יישומו, לעניין תמריצי חברות הגביה ו/או לעניין משיק אחר.

18.10.3. קנסות ו/או תוספות תשלום בגין הוראות קבע:

18.10.3.1. מידי חודש, יקבע המזמין יתרת פתיחה חודשית של מספר הוראות הקבע לזכות המזמין (בנקאי + אשראי, לא כולל הוראות קבע לעובדי עיריה). יתרת הפתיחה תעודכן מידי חודש בהתאם ליתרת סוף החודש הקודם (העדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד). בחודש הראשון לפעילות הספק תיקבע יתרת הפתיחה על בסיס מספר הוראות הקבע המעודכנת במערכת הגביה של המזמין מהחודש הקודם.

18.10.3.2. בגין כל חודש בו יחול גידול במספר הוראות הקבע ביחס ליתרת הפתיחה החודשית – יהיה זכאי הספק לתוספת תשלום בסך 30 ש"ח + מע"מ לכל הוראת קבע שנוספה, בגין כל חודש בו יחול קיטון ביחס ליתרת הפתיחה החודשית – יושת על הספק קנס בסך 30 ש"ח + מע"מ לכל הוראת קבע שנגרעה.

18.10.3.3. יובהר כי מימוש תוספות התשלום כאמור הינו בכפוף להתחייבות הספק לקודד במערכת הגבייה של המזמין את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין.

18.10.4. קנסות ו/או תוספות תשלום בגין משלוח שוברי תשלום בדוא"ל:

18.10.4.1. מידי חודש, יקבע המזמין יתרת פתיחה חודשית של מספר הצרכנים המקבלים את שוברי התשלום התקופתיים בדוא"ל. יתרת הפתיחה תעודכן מידי חודש בהתאם ליתרת סוף החודש הקודם (העדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד). בחודש הראשון לפעילות הספק תיקבע יתרת הפתיחה על בסיס מספר הצרכנים הרשומים לשירות חשבונית במייל המעודכנת במערכת הגביה של המזמין מהחודש הקודם.

18.10.4.2. בגין כל חודש בו יחול גידול במספר מנויי שירות "חשבון למייל" ביחס ליתרת הפתיחה החודשית – יהיה זכאי הספק לתוספת תשלום על הגידול בסך 10 ₪ + מע"מ לכל צרכן שנוסף, בגין כל חודש בו יחול קיטון ביחס ליתרת הפתיחה החודשית – יושת על הספק קנס בסך 10 ₪ + מע"מ לכל צרכן שנגרע.

18.11. בנוסף, המזמין יערוך מידי שנה **התחשבות שנתית** לחישוב קנסות/סכומי יתר/הפרשים וכיו"ב עבור השנה הקלנדרית החולפת (ינואר-דצמבר). התחשבות זו תבוצע עד לתום הרבעון הראשון לאחר כל שנה קלנדרית, כאשר ההתחשבות השנתית האחרונה (עם סיום ההתקשרות) תבוצע עד לתום שלושה חודשים לאחר סיום ההתקשרות.

18.12. כלל ההוצאות הכרוכות בפעולות האכיפה המנהלית וגביית יתרות החוב בהן ינקוט הספק לפי פקודת המסים (גביה) (להלן: "הוצאות גבייה") תבוצענה על ידי הספק, על חשבונו והוצאותיו

בלבד, ולא תשולם לו כל תמורה נוספת בגינן, אולם הספק יהא זכאי לגבות מהחייבים, על פי דין, את הוצאות הגבייה שבוצעו על ידו בפועל. בגביית הוצאות הגבייה יהיה הספק כפוף לתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, לרבות שינויים עתידיים ככל שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות על פי דין, ולא יהיה זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין שינויים אלה.

18.13. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בהשבת הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית הוצאות גבייה לא בוצעה כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה.

18.14. יובהר, כי ככל שלצרכנים חובות כלפי המזמין בגין חיובי מים ו/או ביוב וכן חובות בגין הוצאות גבייה, כל סכום שייגבה מהצרכנים יחולק לכיסוי החובות למזמין והחזר הוצאות הגבייה בכפוף לכך שמקור החובות בגין הוצאות הגבייה הינו בשנות היווצרות החובות למזמין או בשנים קודמות להן. **למען הסר ספק, במידה וחובות הצרכן בגין הוצאות גבייה נוצרו בשנים שלאחר שנות היווצרות חובותיו למזמין, הספק לא יהיה זכאי לכל סכום שייגבה מהצרכן עד לכיסוי מלוא החובות למזמין.** למשל, אם לצרכן חובות בגין מים וביוב משנת 2014 וחובות בגין הוצאות גבייה משנת 2014, כל סכום שייגבה ישמש תחילה לכיסוי מלוא החובות למזמין ורק לאחר מכן להחזר הוצאות הגבייה.

18.15. סגירת התחשבות עם סיום ההתקשרות:

18.15.1.1. עם סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה, יהיה זכאי הספק לעמלות

גבייה בגין שיקים עתידיים שנגבו על ידו במהלך ההתקשרות ואשר תאריך פירעונם חל עד 60 יום מסיום ההתקשרות.

18.15.1.2. תקבולים בגין חשבונות מים וביוב שהופקו והופצו לצרכנים ע"י הספק

עד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה, ואשר הופקדו לחשבון הבנק של התאגיד עד 60 יום מסיום ההתקשרות ו/או האופציה - יובאו בחשבון בתחשיב התמורה לספק כמפורט בסעיף 18.2 לעיל.

18.15.1.3. למען הסר ספק, לאחר סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה, לא יהיה

זכאי הספק לכל החזר הוצאות גבייה שייגבו לחשבון המזמין בגין פעולות אכיפה מנהלית שביצע גם אם החלו לפני מועד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה.

18.16. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפי משנה של סעיף זה, למזמין נתונה זכות לקזז מהתמורה אשר תשולם לספק כל סכום אשר לדעת המזמין על הספק לשלם לו ו/או לכל גורם אחר במסגרת ביצוע חוזה זה.

18.17. למזמין הזכות ושיקול הדעת המוחלט להעביר חובות כלשהם שבטיפול הספק לטיפול אכיפה בלעדי (מנהלי/משפטי) של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק. הספק לא יהא זכאי לתמורה או עמלה בגין כספים שיגבו בעקבות פעולות שיעשו על ידי המזמין ו/או הגורמים האמורים לעיל מטעמו.

18.18. מובהר כי כל שירות ו/או ציוד אשר לא נזכרו במפורש בסעיף זה ו/או הסכם זה ו/או במסמכי המכרז, ואשר דרושים לצורך ביצוע ומתן השירותים בהתאם לחוזה זה, יבוצעו במלואם על ידי הספק ללא תמורה נוספת והתמורה לספק כמפורט בחוזה זה כוללת את מלוא התמורה המגיעה לספק בגין שירותים אלה.

18.19. היה והמזמין יבטל את ההסכם או חלק ממנו מכל סיבה שהיא, לא ישולם לספק תשלום נוסף כלשהו לאחר מועד הביטול טרם יקבעו כל סכומי הנזקים, התשלומים וההוצאות המגיעים למזמין בגין ביטול כאמור על פי הוראות ההסכם ו/או על פי כל דין. סכומי הוצאות הביטול כאמור ינוכו על ידי המזמין מכל תשלום המגיע לספק. והיה אם סכום הוצאות הביטול של המזמין יעלה על הסכום המגיע לספק עם סיום ההתקשרות, ישלם הספק למזמין, מייד עם דרישתו הראשונה, את סכום היתרה.

18.20. כל דרישה ושינוי רגולטורי בתחום הגבייה יחולו על הספק והוא יידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, ככל שישנן, על חשבונו בלבד (בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונו) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת.

19. סופיות התמורה

התמורה אותה יקבל הספק כתמורה עבור ביצוע השירות, תהווה תשלום מלא וסופי. הספק לא יהא רשאי לדרוש מהמזמין העלאות או שינויים, בגין ביצוע חיוביו על פי חוזה זה, מכל סיבה שהיא.

20. נוהל התשלום

20.1. התמורה שתשולם לספק תהא בהתאם לעמלת הגבייה כאמור בסעיף 18.1 לעיל ולסך הגבייה החודשית בפועל של הספק בחודש החולף.

20.1.1. התמורה תיקבע על סמך מאזן גבייה מצטבר לאחר תיקונים שיאושר על ידי המזמין ודו"חות נוספים שיופקו על ידי הספק בהתאם לדרישת המזמין ויועברו עד ל-5 לחודש. התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין.

20.1.2. לאחר שהמזמין יאשר את מאזן הגבייה והדו"חות, יפיק הספק למזמין חשבונית מפורטת כדין.

20.1.3. תשלום התמורה יבוצע על ידי המזמין בשיטת "שוטף+60". התאריך הקובע לחישוב הנ"ל, יהיה מיום אישור מאזן הגבייה והדו"חות על ידי המנהל מטעם המזמין וכנגד המצאת חשבונית מס כדין על ידי הספק.

20.2. בנוסף לתמורה בגין עמלת הגבייה, כאמור בסעיף 20.1 לעיל, יערוך המזמין מידי שנה **התחשבונית שנתית** לחישוב קנסות/סכומי יתר/הפרשים וכיו"ב עבור השנה הקלנדרית החולפת (ינואר-דצמבר).

20.2.1. ההתחשבונית השנתית תיקבע, בין היתר, על סמך מאזן גבייה מצטבר לאחר תיקונים שיאושר על ידי המזמין ועל פיו ייקבעו נתוני הגבייה הסופיים וכן דו"חות נוספים שיופקו על ידי הספק בהתאם לדרישת המזמין ויאושרו על ידו. התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין.

- 20.2.2. לאחר אישור מאזן הגבייה והדו"חות על ידי המנהל מטעם המזמין, יפיק הספק למזמין חשבונית מס מפורטת כדין.
- 20.2.3. ההתחשבות השנתית תבוצע עד לתום הרבעון הראשון לאחר כל שנה קלנדרית, כאשר ההתחשבות השנתית האחרונה (עם סיום ההתקשרות) תבוצע עד לתום שלושה חודשים לאחר סיום ההתקשרות.
- 20.3. יובהר כי תשלום התמורה וכן תשלום תוספות תשלום והפרשים ככל שיהיו במסגרת ההתחשבות השנתית, מותנים בהגשת מלוא הדו"חות, הדיווחים ויתר המסמכים על ידי הספק, כנדרש בחוזה זה על נספחיו ובפרט בסעיף 23 להלן, באופן ובמועדים המפורטים, וכן בקבלת אישור מנהל המזמין לדו"חות ודיווחים אלו.
- 20.4. יובהר, כי ההתחשבות השנתית לפי סעי' 20.2 לעיל, תיערך בנפרד מתשלום התמורה בגין עמלת הגבייה לפי סעיף 20.1 לעיל.
- 20.5. החלטתו של המנהל מטעם המזמין בכל מקרה של חילוקי דעות תהיה סופית ומחייבת.

21. תשלומי יתר

במועד ההתחשבות השנתית וכן בתום תקופת חוזה זה יבדקו הצדדים את התשלומים שביצע המזמין בשנה שחלפה או בכל תקופת החוזה (בהתאמה), לאור דו"חות וחשבונות הספק שאושרו. אם יתברר שהמזמין שילם סכומי יתר, יחזירם הספק למזמין בתוך חודשיים כשהם צמודים, למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה, לתקופה שממועד ההתחשבות השנתית או ממועד סיום החוזה (בהתאמה) ועד ליום התשלום בפועל.

22. חשבון הגבייה

- 22.1. כל סכום, אשר ייגבה על ידי הספק במסגרת השירותים למשך הסכם זה בכל אמצעי תשלום שהוא, ייגבה ישירות לחשבון בנק על שם המזמין (להלן: "חשבון גבייה") ו/או יופקד על ידי הספק לחשבון הגבייה ככל והתשלום בוצע בקופת המזמין, הכל בהתאם להנחיות והוראות שייקבעו מעת לעת על ידי המנהל מטעם המזמין.
- 22.2. סכום גבייה, שייגבה בקופת המזמין לאחר שעות הקבלה בסניף הבנק בו מתנהל חשבון הגבייה, יופקד בחשבון הגבייה בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה.
- 22.3. הספק מתחייב להנפיק על חשבונו שוברי תשלום, בהם יצוין חשבון הגבייה, להמציא שובר כזה לכל החייבים, ולדרוש מהם לשלם את חובם באמצעות השובר.
- 22.4. בכל מכתבי הדרישה שישלחו לחייבים, יורה הספק לחייבים להפקיד את התשלום בחשבון הגבייה.
- 22.5. אם למרות האמור בסעיפים דלעיל, ישלמו החייבים את סכומי הגבייה באופן שהכספים יגיעו ישירות לידי הספק, כי אז מתחייב הספק להפקיד כל סכום גבייה שיגיע לידי חשבון הגבייה תוך 2 ימי עסקים לכל היותר.

- 22.6. מובהר כי כל הכספים שיתקבלו בידי הספק ו/או מי מטעמו בקשר להסכם זה הינם רכוש המזמין בלבד, והספק ישמש כנאמן לצורך החזקתו עד להפקדתו.
- 22.7. פיגור בהפקדת הגבייה לחשבון הגבייה כאמור לעיל, יישא ריבית שיעור ריבית בשיעור הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961.

23. עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים

- הספק מתחייב לבצע את עדכוני הנתונים, הבדיקות והפקת הדוחות הבאים, ברמה יומית/ חודשית (יועבר עד ה- 5 בכל חודש)/רבעונית/שנתית, והכל בהתאם להוראות החוזה ודרישות המזמין:
- 23.1. בדיקה שוטפת במערכת ה-Billing לגבי קריאות וחיוכים בגין צריכת מים לנכסים חדשים, צריכת מים של מדי מים לבניה, מוני גינון, מוני מים למוסדות חינוך וצרכני מים גדולים אחרים כפי שיימסרו לספק.
- 23.2. עדכון קובץ התושבים ובעלי העסקים/חברות על פי תעודות זהות / ח.פ.
- 23.3. ריכוז מידע לגבי כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ועדכונם במערכות המידע.
- 23.4. ביצוע עדכונים, שינויים ותוספות בספרי התאגיד, כרטיסי אב ועדכון מערכת המידע.
- 23.5. תפעול מלא לצורך הוצאות חשבונות שונים, דוחות מצטברים ודוחות אחרים.
- 23.6. עדכון שוטף של תעריפים כתוצאה משינוי המדד בחוקי העזר למים וביוב, היטלים ואגרות שונות.
- 23.7. הכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור מנהל המזמין, התוכנית הראשונה לא יאוחר מתום 30 יום ממועד ההודעה בדבר זכיית הספק במכרז, יתר התוכניות - תוגשנה מידי תחילת חודש נובמבר לגבי השנה הקלנדרית הבאה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התכנית תיערך לפי חתכים שיקבע מנהל המזמין. מידי רבעון, יוגש למזמין דוח תכנון מול ביצוע.
- 23.8. הספק יספק דו"חות רגולטוריים וכן דו"חות לפי דרישת מנהל המזמין, באופן מידי, לרבות:
- 23.9. דו"ח תקבולים חודשי עפ"י הפורמט הנדרש ע"י מע"מ.
- 23.10. דו"חות רבעוניים בהתאם לדרישות רשות המים, רשות המיסים, הנהלת התאגיד.
- 23.11. דו"ח שנתי עפ"י הפורמט של רשות המים לגבי מהויות השימוש ו/או רשות המסים ו/או דרישת הנהלת התאגיד.
- 23.12. דו"ח הכנסות חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים.
- 23.13. דו"ח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדו"ח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויצג את התקבולים, יתרות החוב שנתרו ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.
- 23.14. דו"ח קופה יומי, חודשי ורבעוני.
- 23.15. דו"ח הפקדות יומי, חודשי ורבעוני לחשבון הבנק של המזמין.
- 23.16. התאמות ומאזנים - עדכוני קופה והתאמה להפקדה, התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכונם במערכת, התאמות כרטיסי אשראי, התאמות שקים דחויים, התאמה בין

- תקבולי חובות לפי רישומי הספק לבין הנהלת החשבונות של המזמין.
- 23.17. דו"ח גיול חובות.
- 23.18. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את כלל החובות בפיגור עפ"י חתכים וסטאטוסים שיוגדרו ע"י המזמין. הדו"ח יפרט את פעולות האכיפה שבוצעו, תאריכי ביצוע, משך הזמן שחלף בין פעולה לפעולה ו/או מאז הפעולה האחרונה שבוצעה בתיק, המלצה על דרכי טיפול וכיו"ב.
- 23.19. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את פעולות העיקולים שבוצעו בפועל, כולל פירוט של מבצעי האכיפה, סוג העיקול שבוצע, תוצאות העיקולים לרבות גביית הוצאות הגבייה, פירוט העיקולים, העתקי אסמכתאות (כגון חשבוניות והעתקי טפסי העיקולים) וכיו"ב.
- 23.20. דו"ח חודשי הכולל פירוט על אופן המענה לפניות תושבים. הדו"ח יפרט את אופן הגעת הפניה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל/פקס), מועד הגעת הפניה, עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניה.
- 23.21. דו"ח חודשי הכולל פירוט של פעילות המערכת לניהול תורים בגין החודש החולף. הדו"ח יפרט את משך הזמן שממועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח עד מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות.
- 23.22. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הוראות הקבע לזכות המזמין שנוצרו על ידי הספק.
- 23.23. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר שוברי התשלום התקופתיים הנשלחים לצרכנים בדוא"ל.
- 23.24. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הפעולות המקוונות שבוצעו באתר האינטרנט של המזמין מתוך סך הפניות בכתב המגיעות ל-Back Office ממקור חיצוני.
- 23.25. אחת ל-6 חודשים דו"חות מסוקרים ואחת לשנה דו"חות מבוקרים, עד למועד אותו יקבע המזמין.
- 23.26. דוחות נוכחות חודשיים של עובדי הספק.
- 23.27. כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל המזמין - תוך 48 שעות מרגע קבלת הדרישה.
- 23.28. דו"חות פעילות מוקד הגבייה הטלפוני:
- 23.28.1. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של היקפי פעילות עפ"י שדות וחתכים שונים – כמות שיחות שנכנסו / נענו / נכנסו ולא נענו, ערוצי השירות, נושאי הפניות, סוג השיחות שנתבקש, סטאטוס הפניות, מועד מדויק של כניסת שיחות לתור / מענה לשיחות / נטישת שיחות / השארת הודעה בשירות call back, משך זמן השיחות, אמצעי התקשורת בהם טופלה הפנייה (טלפון ו/או דואר ו/או דוא"ל) שפות וכיו"ב.
- 23.28.2. דו"ח גבייה יומי, חודשי, רבעוני ושנתי עפ"י חתכים שונים – ערוצי השירות, סוג התשלומים, גבייה שוטפת / חובות וכיו"ב.
- 23.28.3. דו"ח יומי של פניות פתוחות הדורשות את התייחסות/טיפול עובדי הגבייה.
- 23.28.4. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני המתנה למענה לשיחות נכנסות למוקד הבירורים ולמוקד התשלומים.
- 23.28.5. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של שיחות ננטשות במוקד הבירורים ומוקד התשלומים עפ"י כמויות ואחוזים בפילוח שיקבע עם תחילת העבודה.

- 23.28.6. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של משך זמני החזרה ללקוח שהשאיר בקשה בשירות call back לשיחה חוזרת או שנטש את התור.
- 23.28.7. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני העברת פניות מהמוקד לעובדי הגבייה עבור פניות שהמוקד לא יכול לטפל בהן לבדו.
- 23.28.8. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני חזרה ללקוחות עבור פניות שהועברו לטיפול עובדי הגבייה.
- 23.28.9. דו"ח חודשי של כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.
- 23.28.10. דו"ח יומי של תקלות במוקד במידה והיו (נפילת קווי טלפון ותקשורת).
- 23.28.11. דו"ח רבעוני ובו כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנוהל במערכת המוקד הטלפוני, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש, נכון לסוף אותו רבעון.
- 23.28.12. בנוסף, בהתאם לדרישת המזמין, מתחייב הספק להעביר בכל עת הקלטות שמע של שיחות שנענו.

24. הפרות וסעדים

- 24.1. האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את המזמין בכל הזכויות המוקנות לו במקרה של הפרה יסודית:
- 24.1.1. מוסכם בין הצדדים כי כל סעיפי מפרטי השירותים וכל סעיפי החוזה הינם תנאים עיקריים ויסודיים של חוזה זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של החוזה ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי הספק תוך 7 ימי עבודה לאחר קבלת ההודעה הראשונה על כך מאת המזמין ו/או בלבד שלא חזרה ההפרה פעם נוספת לאחר קבלת ההודעה הראשונה על כך מאת המזמין.
- 24.1.2. הוטל עיקול, אחד או יותר, זמני או קבוע, על נכסי הספק, כולם או חלקם, או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הספק, כולם או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הספק לבצע את השירותים נשוא חוזה ההתקשרות, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 10 (עשרה) ימים ממועד ביצועם;
- 24.1.3. מונה לנכסי הספק, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד הספק;
- 24.1.4. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה בספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 24.1.5. שונה מצבו העסקי או הכספי של הספק באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של המזמין עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של הספק לבצע כיאות את התחייבויותיו על פי ההסכם;

- 24.1.6. הוכח להנחת דעתו של המזמין, כי הספק הסתלק מביצוע החוזה;
- 24.1.7. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הספק או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז, חוזה זה או ביצועו וכן במקרים נוספים, כגון: בוצעה מעילה חריגה; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי המזמין; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות המזמין.
- 24.1.8. התברר, כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת המזמין היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז ועל ההתקשרות עמו;
- 24.1.9. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פלילים נגד הספק ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;
- 24.1.10. אם בוצע פשע על ידי הספק / בעלי מניותיו או מי ממנהליו או עובדיו הבכירים;
- 24.1.11. החלפת מנהל הגבייה ו/או אחד מהעובדים שהוצעו בהצעת הספק לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות;
- 24.2. הפרה יסודית תזכה את המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 100,000 ש"ח וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה. המזמין רשאי לקזז ולנכות מכל תמורה המגיעה לספק לפי מסמכי המכרז והסכם זה, את סכום הפיצויים המוסכמים מראש המפורטים לעיל, ו/או כל סכום שלדעת המנהל מגיע למזמין ו/או לכל צד ג', עפ"י החוזה או עפ"י דין. זאת מבלי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאי המזמין עפ"י חוזה או עפ"י דין.
- 24.3. הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, יהא המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את ערבות הביצוע של הספק ולבטל את חוזה ההתקשרות עם הספק באופן מיידי וללא מתן הודעה מוקדמת, לבצע במקום הספק את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את חובותיו וזכויותיו כלפי הספק על פי חוזה זה, לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והספק יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לו על פי חוזה זה או על פי כל דין.
- 24.4. יובהר, כי היה ויבוטל חוזה ההתקשרות עם הספק, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.
- 24.5. לא יראו בשימוש המזמין בזכויותיו על פי חוזה זה כביטול החוזה על ידו, אלא אם הודיע על כך לספק במפורש ובכתב. הספק יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, כל עוד לא נתנה לו הודעה על ביטול החוזה.
- 24.6. מוסכם בין הצדדים, כי איחור בתשלום לספק אשר לא יעלה על 35 יום, לא יהווה הפרה של חוזה זה והספק לא יהא זכאי לכל סעד כספי או אחר בגין איחור, כאמור.
- 24.7. למען הסר ספק מובהר, כי קיזוז הפיצויים המוסכמים בגין הפרות יסודיות של חוזה זה הינו תרופה מיידיית ואוטומטית העומדת לרשות המזמין, אולם השימוש בה איננו מקנה לספק כל זכות להמשיך ולהפר את ההסכם ואיננו מונע מהמזמין להשתמש באמצעים אחרים העומדים

לרשותו במקרה של הפרת החוזה ו/או לבקש כל סעד משפטי אחר בגין אי ביצוע השירותים כנדרש מעבר לאמור בסעיפי חוזה זה.

25. קנסות/פיצויים מסוכמים

- 25.1. קנסות בגין הוראות קבע, משלוח שוברי תשלום בדוא"ל, כמפורט בסעיף 18.10 לעיל.
- 25.2. במידה והספק לא יעמוד בדרישות שבנספח ה'8 המצורף למכרז זה (הסכם רמת שירות SLA), יהא על הספק לשאת בעלויות ובתשלומים הקבועים כ"קנסות" בנספח זה.
- 25.3. הספק יפעל בהתאם להוראות והנחיות רשות המים, לרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011), כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 25.3.1. במידה והספק לא יעמוד בהוראות/ההנחיות כאמור, יהא על הספק לשאת בעלויות ובתשלומים הקבועים כ"פיצויים" בכללים אלו, בתוספת 10% ללא כל תנאי, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום אשר יגיע לספק לפי החוזה.
- 25.3.2. מבלי לפגוע ביתר הוראות הסכם זה וזכויות המזמין בהתאם לכל דין, כל קנס שיוטל על המזמין עקב אי עמידת הספק בהוראות רשות המים, יחויב בו הספק והמזמין יהיה רשאי לקזז ו/או להפחית ו/או לגבות את סכומו מהתמורה לספק, מבלי שיהיה חייב לנמק זאת או לתת הודעה מוקדמת.
- 25.4. בגין אי הכנת תיקי מחיקת חובות מושלמים, עפ"י האמור בסעיף 11 לפרק ב', יוטל קנס על הספק ביחס של 1:100 (בש"ח) עבור היקף החובות עבורם נדרש על ידי המזמין להכין תיקים באותה שנה ולא הכין כאמור.
- 25.5. במידה וחלה אי קריאת מד מים ע"י הספק, מכל סיבה שאינה מוצדקת לדעת המזמין, יוטל קנס על סך של 500 ₪ על כל מד מים.
- 25.6. סך הקנסות השנתי ככל שיושתו על הספק, למעט קנסות כאמור בסעיף 25.3 לעיל, לא יעלה על 10% מהכנסתו השנתית (לפני מע"מ).
- 25.7. המזמין יהיה רשאי לקזז את הקנסות המפורטים בסעיף 25 בכל עת ומכל תמורה או סכום אשר יגיעו לספק לפי הסכם זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי המזמין בגין כך.

26. סיום ההתקשרות

- 26.1. המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות בין הצדדים בכל עת, על פי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת באמצעות מסירת הודעה לספק 45 יום בטרם הפסקת ההתקשרות. במקרים כאמור לספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, גם אם נגרמו לו נזקים כלשהם בגין הפסקת ההתקשרות כאמור, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה.
- 26.2. למרות האמור לעיל, במקרה של הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות מצד הספק, על פי סעיף 24 לעיל, יהא המזמין רשאי לנקוט באחת או יותר מהסנקציות האמורות להלן:

- 26.2.1. לסיים את חוזה ההתקשרות מיידית, בכל עת, ללא מתן הודעה מוקדמת.
- 26.2.2. לחלט את ערבות הביצוע של הספק.
- 26.2.3. לבצע במקום הספק את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את חובותיו וזכויותיו כלפי הספק על פי חוזה זה, לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והספק יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. כמו כן, המזמין רשאי לקזז את ההוצאות שנגרמו לו, כאמור, מהתשלומים המגיעים לספק לפי חוזה זה.
- 26.2.4. לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז והחוזה.
- 26.3. למזמין שמורה הזכות, לשיקול דעתו הבלעדי, להקציב לספק זמן מוגדר לתיקון הפרה יסודית.
- 26.4. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אמון מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתעררו יחסי האמון יהא רשאי המזמין להודיע לספק על ביטולו המידי 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.
- 26.5. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות לידי נציג המזמין או חברה אחרת שתבוא במקומו, לרבות כלל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת הממוחשבת וכיו"ב. השירות כאמור יועבר על ידי הספק לידי נציג המזמין או למי שהוא יורה ולשביעות רצונו המלא של המזמין. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל 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.
- 26.6. הספק יעביר למזמין, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית בפורמט שיוגדר על ידי המזמין וכן בהדפסה, את כל המידע ונתוני החיובים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור המזמין עפ"י הסכם זה במערכות המידע ובניירת, לרבות כלל גיבויי הנתונים בהתאם לסעיף 6.12 לעיל. 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, איתורי כתובות, חשבונות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתם וכן פירוט כל פעילות הגבייה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הספק עבור המזמין.
- 26.7. הספק מתחייב לשלם למזמין פיצוי קבוע ומסוכם בסך 1,000 ש"ח לכל יום איחור לעיכוב בביצוע האמור בסעיף 26.6 לעיל, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת הנתונה למזמין לפי חוזה זה ולפי דין.
- 26.8. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יאפשר הספק, בכפוף להסכמתו של העובד וכל צד שלישי רלבנטי, מעבר של לפחות שני עובדי הגבייה מטעמו לרשות המזמין ו/או הספק החדש שייבחר.
- 26.9. מוסכם בזאת כי כל המידע שפורט לעיל הינו רכוש הבלעדי של המזמין.

27. ספקות/סתירות במסמכים

- 27.1. מובהר בזה, כי יש לראות את מסמכי המכרז, המפרטים, וכל מסמך אשר יימסר לספק בקשר לחוזה זה, כמשלימים זה את זה, והתיאור הכלול בכל אחד מהם בא כהשלמה או כתמצית לתיאורים הכלולים באחרים, לפי העניין.
- 27.2. על הספק לבדוק מיד עם קבלת החוזה, או כל אחד ממרכיביו, את כל הנתונים והמידע האחר הכלולים בהם.
- 27.3. גילה הספק, בכל עת, סתירה, אי התאמה, דו משמעות וכיוצא באלה, בין הוראה אחת מהוראות מסמכי המכרז להוראה אחרת מהם, או שהיה הספק מסופק בפירושו הנכון של מסמך או של כל חלק ממנו, יפנה הספק בכתב למזמין, והמזמין ייתן הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו.
- 27.4. הספק חייב לבדוק ולהסב את תשומת לב המזמין לכל סתירה בין מסמכי המכרז, ולקבל הוראות כאמור. לא עשה כן, ונהג לפי פירוש מסוים לחוזה, לא יהיה בכך, או בסתירה כאמור, כדי למנוע מן המזמין להורות לספק לנהוג לפי פירוש אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל. הספק מתחייב לנהוג לפי הוראות המזמין לעניין זה, על חשבונו של הספק, ולא יהיו לו כל תביעות או דרישות או טענות בשל כך שנהג לפי פירוש כאמור, או בגין הוראה כלשהי של המזמין כאמור.
- 27.5. המזמין רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט להמציא לספק מזמן לזמן, תוך כדי ביצוע השירותים, הבהרות והוראות הנוגעים לביצוע השירותים.
- 27.6. הוראות המזמין שניתנו בהתאם לסעיף זה מחייבות את הספק. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מאחריותו של הספק עפ"י חוזה זה.
- 27.7. לא מסר הספק הודעה למזמין בדבר סתירה ו/או אי הבנה ו/או פירוש בקשר להוראות החוזה כאמור לעיל, תוך 3 ימים ממועד חתימתו, לא תהא לו כל טענה, תביעה ודרישה בקשר לכך.

28. שמירת זכויות

- 28.1. הימנעות המזמין מלעשות שימוש בזכויות המוקנות להן על פי החוזה במקרה מסוים או בכלל - אין בה ולא תפורש בשם אופן כויתור על אותה זכות באותו מקרה או בכלל, ואין ללמוד מהתנהגות זו ויתור כלשהו על זכויותיה לפי חוזה זה.
- 28.2. הסכמה מצד המזמין לסטות מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.
- 28.3. כל ויתור וארכה לתנאי החוזה או להוראות שניתנו על פיו על ידי המזמין או מטעמו לא יפגעו בזכויותיו של המזמין ולא ישמשו לספק צידוק או הגנה בקשר עם הפרה או אי קיום מצד הספק, ולא ייחשבו כויתור מצדה על זכות מזכויותיהן.
- 28.4. תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו. המזמין לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה.

29. שינויים

כל שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.

30. שונות

- 30.1 המזמין יהא זכאי לקזז מהכספים המגיעים לספק כל סכום המגיע לו ממנו, בין על פי מסמכי החוזה ובין מכל עילה אחרת שהיא.
- 30.2 אין בסעדים האמורים בהסכם זה כדי למצות את כל זכויות ותורפות הצדדים בגין הפרת ההסכם, ואין בהסכם כדי לפגוע בכל סעד ותורפה המוקנים להם על פי דין.
- 30.3 מוסכם בין הצדדים, כי חוזה זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי המזמין לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף, אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.
- 30.4 מוסכם בזה במפורש, כי הספק לא יוכל בשום מקרה ונסיבות לבקש ו/או לקבל בבית המשפט ו/או בבית דין כלשהו, ציווי ביצוע בעין ו/או ציווי עשה ו/או ציווי מניעה ו/או צעד הצהרתי, זמניים או קבועים, בקשר לחוזה זה ו/או לביצועו ו/או לאי ביצועו על ידו ו/או על ידי גורם אחר. הספק מסכים, כי הוא יוכל לתבוע את המזמין ו/או כל צד ג' אחר בקשר לחוזה זה ו/או בקשר לשירות רק לסעד כספי. כן מצהיר ומסכים הספק, כי הוא לא יעבד בידיו בשום מקרה ונסיבות כל חלק מהשירות ו/או כל מסמך (כגון: שיקים, הוראות תשלום, מסמכי אשראי וכד') ו/או כל ציוד ו/או כל תוכנה ו/או כל קובץ נתונים שניתנו לו על ידי המזמין ו/או שהגיעו לידי לצורך ביצוע חוזה זה והוא מוותר על כל זכות עכבון המוקנית לו על פי כל דין. הספק מתחייב לא לבצע ולדרוש ביצוע עכבון כאמור, ומתחייב שלא לבקש כל צו שיפוטי בדבר עכבון כאמור.
- 30.5 הצדדים לחוזה זה מתחייבים לפעול בביצוע חוזה זה תוך שיתוף פעולה מלא.
- 30.6 לצורך התחלת ביצוע השירות, המזמין יכין דו"חות מתאימים ויהיה אחראי להתאמות עד למועד העברת הגבייה לספק.
- 30.7 במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים בכל הנוגע לחוזה זה או הנובע ממנו, ינסו הצדדים להגיע להבנה באמצעות המנהל ונציג הספק. לא הגיעו הצדדים להבנה, יפעל הספק על פי הנחיות המנהל באופן מלא, מבלי לפגוע בזכותו לקבל סעד בהליך שיפוטי אשר יסיים המחלוקת והכל בכפוף לכל יתר הוראות חוזה זה באשר לסעדים אשר הספק רשאי לבקשם. למען הסר ספק יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי בשום מקרה ונסיבות לבקש צו מניעה זמני ו/או קבוע ו/או לעכב בידו כל רכוש, ציוד, מידע וכל דבר אחר השייכים למזמין ויהא זכאי לתבוע סעד כספי בלבד.
- 30.8 מוסכם בזאת בין הצדדים, כי אם תינתן למזמין הוראה מאת משרד הפנים ו/או כל גורם סטטוטורי אחר ו/או תיווצר מניעה חוקית או אחרת לביצוע חוזה זה, יבוא החוזה לידי סיום וגמר באופן מיידי, ויחולו הוראות סעיף 26 לעיל.

- 30.9. איחור על ידי צד בשימוש בזכויותיו על פי הדין ו/או על פי ההסכם לא ייחשב כויתור ו/או שיהוי מצידו לגבי אותה זכות.
- 30.10. כל הסכמה ו/או ויתור של המזמין על כל זכות מזכויותיו על פי חוזה זה, לא יהיה בהם כדי לגרוע מזכות המזמין לשוב ולדרוש את מימוש זכותו כאמור בכל עת.
- 30.11. המזמין יהיה רשאי לבדוק וליישם הצעות העשויות להביא לתוספת הכנסות למזמין או להקטנת הוצאותיו והספק יפעל ליישומן המהיר תוך שיתוף פעולה מלא עם המזמין.
- 30.12. הספק מצהיר, כי ביצוע השירות על ידו כאמור בחוזה זה אינו מעמיד אותו בכל מצב של ניגוד אינטרסים או חשש כלשהו לניגוד אינטרסים וכי הוא ימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע שירותים שיש להם נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה זה ו/או חשש כלשהו לכך שיקלע למצב של ניגוד אינטרסים.
- 30.13. ככל שתחול חובת ביול חוזה ו/או מסמכים אחרים הקשורים או הנובעים ממנו, יישא הספק בהוצאות הביול.
- 30.14. כל הודעה שישלח צד אחד למשנהו לפי חוזה זה, תינתן במסירה אישית או במכתב רשום לפי הכתובת המצוינת במבוא לחוזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב שהתקבלה 72 שעות לאחר שיגורה מבית דואר בישראל.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

הספק

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ



מכרז פומבי מס' 05/2021 למתן שירותי גבייה ואכיפה

מי גבעתיים מפעלי מים וביווב בע"מ

נספח ה'1 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים

(הנוהל אינו מצורף אולם באחריות המציעים להתעדכן בנוהל ולהכירו)



נספח ה'2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מהנדסון : טופס ערבות לקיום חוזה – מכרז פומבי מס' 05/2021

לכבוד :

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

הנדון : כתב ערבות מס' _____

לפי בקשת _____ (שם המציע) הרינו ערבים בזה כלפיכם ערבות מלאה ומוחלטת בשיעור של 500,000 ₪ להבטחת מילוי מלוא התחייבויות _____ בהתאם לחוזה שנחתם מכוח מכרז 05/2021 למתן שירותי גבייה עבור מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ.

הסכום הנ"ל צמוד למדד המחירים לצרכן, כפי שמתפרסם בכל חודש ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה באופן הבא :

(א) מדד הבסיס יהיה מדד של חודש ___/___ שפורסם ביום _____ שהוא _____ נקודות (יש למלא את מדד הבסיס של ערבות המכרז).

(ב) המדד החדש יהיה מדד אשר יתפרסם על ידי הלשכה בסמוך לפני דרישה לתשלום על פי ערבות זו. ערבותנו זו בתוקף עד _____ ועד בכלל.

ערבותנו זו הנה ערבות אוטונומית בלתי תלויה ואנו נשלם לכם תוך ארבעה עשר (14) ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב כל סכום עד לסכום הנ"ל בצירוף הפרשי הצמדה בין מדד הבסיס ובין המדד החדש בגין הסכום הנדרש על ידיכם על פי ערבותנו זו, מבלי שתצטרכו לנמק דרישתכם, או לבסס אותה, או לתת לנו כלל הסברים בקשר לכך ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב.

אם יתברר כי המדד החדש נמוך בהשוואה למדד הבסיס, נשלם לכם את סכום הקרן.

ערבותנו זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה בכל צורה שהיא.

**נספח ה'3 - נספח ביטוחי הספק
אחריות וביטוח**

**המזמינה לעניין סעיפי האחריות השיפוי והביטוח בחוזה זה משמעותם : מי גבעתיים מפעלי מים וביוב
בע"מ /או נבחריהם /או מנהליהם /או עובדיהם**

1. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה יהיה אחראי באופן בלעדי לכל נזק (בין לגוף ובין לרכוש) ו/או הפסד ו/או הוצאה שיגרמו לכל גורם שהוא במהלך ביצוע השירות על ידו או כתוצאה מביצועו, והוא מתחייב לפצות ללא דיחוי את המזמינה בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה מכל מין וסוג שיגרמו למזמינה ו/או לצד שלישי עקב כך. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה יוציא על חשבונות פוליסת ביטוח להבטחת אחריותו האמורה.
2. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה פוטר את המזמינה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן או נזק כאמור לעיל.
3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ישפה מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה את המזמינה בגין כל הוצאה או תשלום שתידרש המזמינה לשלם בקשר עם או בגין כל נזק שיגרם למאן דהוא בקשר עם פעולות ו/או מחדלי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה ו/או עקב טענה בקשר ליחסי עובד-מעביד עם המזמינה, והנובעים באופן ישיר או עקיף ממתן השירות.
4. המזמינה רשאית לנכות כל סכום שהיא שילמה או חויבה לשלמו בגין תביעה כאמור, מכל סכום שיגיע למפעיל שירותי הגבייה והאכיפה ממנה, וכן תהא המזמינה זכאית לעכב כל סכום כזה להבטחת תשלום כנ"ל, בכל מקרה בו המזמינה תהא צפויה לשלם דמי נזק לצד שלישי כלשהו.
5. להבטחת אחריותו על פי הסכם זה יערוך מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה ויחזיק בידיו במשך כל תקופת חלותו של הסכם זה לכל הפחות את הביטוחים הנחוצים לצורך אבטחת התחייבויותיו וחובותיו בהתאם לנקוב בהסכם זה, והוא יישא בעלותם וכן ישלם השתתפויות עצמיות במקרה נזק.
6. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה ימציא למזמינה תוך 7 ימים ממועד חתימת הסכם זה אישור על קיום ביטוחים לשביעות רצונה של המזמינה כשהוא חתום על ידי מבטחיו ואינו מסויג התואם את התחייבותו החוזית ע"פ חוזה זה. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה יחזור וימציא את אישור קיום הביטוחים האמור, לכל הפחות 14 יום לפני מועד פקיעת הביטוחים הנקובים בו.
- מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה מודע לכך כי בהינתן שאישור קיום הביטוחים הנדרש לא הוגש ו/או לא חודש במועד, **יתאיין הסכם זה, על כל המשמעויות הנובעות מהפרת הסכם התקשרות, ויוצא צו הפסקת עבודה מיידית.**
7. אם תבקש זאת המזמינה יהיה מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה חייב להמציא למזמינה, לפי דרישתה הראשונה, גם את פוליסת הביטוח ואת קבלות התשלום בגין פרמיות הביטוח המשולמות על ידו בגין הפוליסות.
8. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה מתחייב בזאת לשלם כסדרם את כל התשלומים הנדרשים כדי שפוליסת הביטוח הנ"ל תהיה בתקופה המלא, אם לא יעשה כן תהיה המזמינה רשאית (אך לא חייבת) לשלם את כל הסכומים הנ"ל במקום מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה ולנכותם מכל סכום כסף אשר יגיע ממנה למפעיל שירותי הגבייה והאכיפה.

9. אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים למזמינה כנגד מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה על פי ההסכם ועל פי כל דין, או להגביל את אחריותו ואין בהם כדי לשחרר את מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.

בהקשר זה מובהר כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על ידי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מהתחייבויותיו על פי הסכם זה.

10. בכל פעם שמבטחו של מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה יודיע המזמינה כי מי מביטוחי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה עומד להיות מצומצם או משונה לרעה או מבוטל בתקופת הביטוח, מתחייב מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הצמצום ו/או השינוי לרעה ו/או ביטול הביטוח כאמור.

11. בנוסף לאמור לעיל, בכפוף לקבלת דרישה בכתב המזמינה מתחייב מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה להמציא מזמינה בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קבלת הדרישה, העתקים מפוליסות הביטוח לגבי אותם הביטוחים שהתחייב לקיימם ו/או החלים עליו על פי הסכם זה ו/או על פי דין ו/או על פי החלטתו בקשר עם העבודות ואשר אינם נכללים במסגרת נספח "אישור ביטוחי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה", כמו כן מתחייב מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה לתקן את פוליסות הביטוח על פי דרישות המזמינה, כדי להתאימן להוראות הסכם זה.

12. למען הסר מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה מובהר בזאת, כי גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המתחייבים מן האמור בהסכם זה ובאישור עריכת ביטוחי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה, הינם דרישה מינימאלית המוטלת על מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה, ועל מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה לבחון את חשיפתו לנזקים ולחבויות ולקבוע את גבולות האחריות ותנאי הביטוח בהתאם. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה מצהיר ומאשר, כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי המזמינה ו/או מי מטעמם בכל הקשור לגבולות האחריות המינימאליים כאמור.

13. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור, נקבע כי הפרה ו/או אי קיום של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה ו/או עובדיו ומנהליו ו/או מי מהבאים מטעמו לא יפגעו בזכויות המזמינה, על פי ביטוחים אלו.

14. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה יהיה אחראי לשפות את המזמינה באופן מלא, בגין כל נזק, אשר ייגרם להם (או למי מהם) עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרה ו/או אי קיום תנאי מתנאי איזו מהפוליסות על ידי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה ו/או מנהליו ו/או העובדים המועסקים על ידו ו/או על ידי הפועלים מטעמו ו/או בשמו ו/או עבורו.

15. המזמינה רשאית (אך לא חייבת) לבדוק את אישורי הביטוח ו/או פוליסות הביטוח שיומצאו על ידי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה כאמור לעיל. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה מצהיר ומתחייב כי זכות הביקורת של המזמינה ביחס לאישורי הביטוח, אין באמור לעיל כדי להטיל על המזמינה ו/או על כל מי מטעמם כל חובה ו/או אחריות שהיא בכל הקשור לאישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה על פי הסכם זה ועל פי הוראות כל דין.

16. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה מתחייב לשלם את פרמיות הביטוח בגין הפוליסות המפורטות באישור ביטוחי מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה, וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר להן במועד ולמלא אחר כל הוראות הפוליסות הנ"ל כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד ולדאוג ולוודא כי הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת ביצוע העבודות.

17. לא ביצע ו/או לא קיים מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה את הביטוחים אשר התחייב לבצע על פי הסכם זה או מי מהם, תהיה המזמינה רשאית אך לא חייב ומבלי לפגוע בזכויותיה לפי הסכם זה או על פי דין, לערוך את הביטוחים כולם או חלקם (בהתאם להחלטת המזמינה) תחתיו ולשלם את דמי הביטוח על חשבונו של מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה. כל סכום המזמינה שילמה או התחייבה בתשלומה כאמור יוחזר מיד למזמינה על פי דרישתה הראשונה בתוספת תקורה מוסכמת בשיעור של 20%. לחלופין ומבלי לפגוע בזכויות המזמינה על פי הוראות סעיף זה, המזמינה תהיה רשאית לנכות סכומים אלו מכל סכום שיגיע ממנה למפעיל שירותי הגבייה והאכיפה בכל זמן שהוא, וכן תהיה המזמינה רשאית לגבותם ממפעיל שירותי הגבייה והאכיפה בכל דרך אחרת.

18. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בסעיף זה לעיל, בכל שלבי ביצוע העבודות מתחייב מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי והחוק לביטוח בריאות ממלכתי וכל הצווים, תקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוקים הנ"ל, ובעיקר אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל באופן שכל עובדיו ושלוcho שיועסקו בביצוע העבודות, באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת ביצוע העבודות זכאים לכל הזכויות שעל פי החוקים הנ"ל.

19. כל הוראה בסעיף זה בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות ההסכם בדבר אחריותו הבלעדית של מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בהסכם זה ו/או על פי הדין.

20. מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה מצהיר בזאת כי פוליסות הביטוח שתופקנה על ידו עבור פרויקט זה, **ופרויקט זה בלבד, יכללו את ההרחבות המצ"ב, המתייחסות לכ"א מפרקי הפוליסות הנדרשות ע"פ חוזה זה**

מהות העבודות : מתן שירותים בכל הנוגע לגביית חובות בגין אספקת מים, הפעלה וניהול סניף מקומי לביצוע שירותי אכיפת גביה ושירותי קבלת קהל, מתן שירות ללקוחות לחייבים בנושאים המטופלים על ידי המפעיל, הפעלת מוקד אנושי חיצוני לביצוע בירורים ותשלומים בנושאים המטופלים על ידי הקבלן, נקיטת הליכי הוצאה לפועל, איתור כתובות, מסירה אישית של דברי דואר, חקירות, משלוח התראות ו/או צווי עיקול, עיקול מיטלטלין ברישום ובפועל, עיקול חשבון בנק, עיקול רכב (כולל פריצה הוצאה וגרירה), עיקול מיטלטלין באמצעות משאית (לרבות הוצאות סבלות, מנוף וכיוצ"ב), הוצאת מעוקלים, תפיסתם, הטענתם, הובלתם, וכל שאר העבודות הכרוכות בשינועם, פריקתם ואחסונם של מעוקלים ו/או מיטלטלין ו/או כלי רכב ו/או מיטלטלין שאינם כלי רכב ופעולת אכיפה נוספות ומתן שירותים נלווים.

הפוליסות כוללות כיסוי אחריותם של המזמינה **כמפורט ברישא למסמך זה**, מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה, קבלני המשנה של מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה בכל דרגה שהיא וכל אלה הבאים מכוחם, מפני אובדן, נזק ואחריות הקשורים ו/או הנובעים מביצוע העבודות.

דרישות הביטוח כוללות את פוליסות הביטוח כדלקמן וכן את תוכן הסעיפים המצויינים במסמך זה :

1. הקבלן מבוטח בביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבול אחריות שלא יפחת מסך של - 4,000,000 ש"ח לאירוע ולתקופה הכוללת כיסוי לסייבר (צד א') לגבי נזקים שייגרמו למזמינה והוצאות הנובעות מכשל בהגנות על מאגרי המידע
2. הקבלן מבוטח בביטוח חבות מעבידים בגבול אחריות של - 6,000,000 ש"ח לתובע ובסך של - 20,000,000 ש"ח לתקופת הביטוח

3. הקבלן מבוטח בביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות שלא יפחת מסך של - 4,000,000 ש"ח לאירוע ולתקופת הביטוח הכוללת כיסוי סייבר (צד ב' במלוא היקף הכיסוי הבטוחי) הנובע מכשל בהגנות על מאגרי המידע.
4. הקבלן מבוטח בביטוח נאמנות עובדים בגבול אחריות שלא יפחת מסך של - 2,000,000 ש"ח לאירוע ולתקופת הביטוח.
5. הקבלן מבוטח בביטוח רכוש, לרבות רכוש מעוקלים, בערך כינון בסכום שלא יפחת מ - 1,000,000 ₪ על בסיס נזק ראשון, שישועבד לטובת המזמינה
6. בפוליסות הביטוח יחולו התנאים הבאים:
 - 6.1. תנאי הביטוח בסעיפים 1, 2 ו- 4-5 לעיל לא יפחתו מתנאי ביט הרלוונטיים למועד תחילת הביטוחים.
 - 6.2. בכל הפוליסות יורחב שם המבוטח לכלול את אחריות המזמינה כמפורט ברישא למסמך זה וכל הבאים מטעמים, הנובעת ממעשי או מחדלי הקבלן ו/או מי מטעמו.
 - 6.3. בכל הפוליסות לעיל יתווסף סעיף חבות צולבת אך לא תביעת הקבלן כנגד המזמינה.
 - 6.4. בכל הפוליסות לעיל, יתווסף סעיף ויתור על זכות השיבוב המצוינים בסעיף 6.2. אולם סעיף זה לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
 - 6.5. בכל הפוליסות לעיל יחול סעיף הודעה מוקדמת של 60 יום לגבי צמצום הכיסוי הבטוחי או ביטול הפוליסות, בין אם ביזמת המבוטח ובין אם ביזמת הקבלן.
7. בפוליסה לביטוח חבות מעבידים יחול הכיסוי אף לגבי עובדים אשר שכרם משולם ע"י אחרים, ככל שימצאו חייבים בדין כמעסיקים של עובדי הקבלן או קבלני משנה של הקבלן.
8. הקבלן לבדו אחראי לתשלומי הפרמיות וההשתתפויות העצמיות, **וכן למילוי כל חובות ה"מבוטח" ע"פ תנאי והתניות הפוליסות.**
9. כל הוראה בביטוחים שערך הקבלן בהתאם להוראות החוזה, המפקיעה ו/או מקטינה ו/או מגבילה בדרך כלשהי את אחריותו של המבוטח כאשר קיים ביטוח אחר לא תחול ולא תופעל כלפי המזמינה. כל הביטוחים האמורים כוללים הוראה לפיה הביטוח ביחס למזמינה הינו "ביטוח ראשוני", המזכה את המזמינה במלוא הפיצוי ו/או השיפוי המגיעים לפי תנאיו, מבלי שמבטחי המזמינה האחרים יחויבו להשתתף בכיסוי הנזק או החבות המכוסים בפוליסה הנערכת לפי החוזה.
10. כל הביטוחים שערך הקבלן בהתאם להוראות החוזה כוללים הוראה לפיה לא ייפגעו זכויות המזמינה מחמת אי מסירת הודעה על נזק, איחור בהגשת תביעה, וכיוצ"ב, אלא אם המקרה היה ידוע למזמינה, שלעניין זה מוגדר ראש המזמינה או גזבר המזמינה או הממונה על הביטוחים במזמינה.
10. בפוליסה צד שלישי, בטלים ומבוטלים: כל חריג או הוראה בפוליסה – **למעט תביעות המוגשות נגד הקבלן לבדו** – המפקיעים או המגבילים את הכיסוי, כאשר התביעה מעוגנת בנוק ~~ליסודות, בניינים, דרכים, כל חריג המתייחס למנופים, מעליות, מכשירי הרמה, טעינה ופריקה מכלי רכב, חפירות, אש, התפוצצות, אדים, גז, שיטפון, בהלה, חומרים רעילים או מזיקים, מכשירים סניטריים פגומים, זיהום מכל סוג ותאור, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, עבודות נוער כחוק, בעלי חיים.~~
11. בפוליסה צד שלישי, הפוליסה תכלול כיסוי לתביעות שיבוב של המוסד לביטוח לאומי כנגד המצוינים בסעיף 6.2 לעיל
12. בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית, הפוליסה תכלול הרחבה להוצאת דיבה ולשון הרע.
13. בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית, הפוליסה תכלול הרחבה לאבדן מידע וגם או מסמכים, למעט מחמת עיכוב.
14. בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית, הפוליסה תכלול תקופת גילוי מורחבת של לא פחות מאשר 180 יום, לאחר סיומה אם המבוטח יביא את הפוליסה לידי סיום או אי חידוש, ובתנאי כי לא נערכה פוליסה אחרת המכסה את אותה חבות כהמשך ישיר לפוליסה הקיימת ע"י החברה.
15. בכל הפוליסות המצוינות לעיל, תשלומי שיפוי למבוטח, באם יגיעו, יוסבו לטובת המזמינה.



16. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים. על אף האמור, מבטח לא יחריג נזק או מקרה ביטוח כאשר רשלנות רבתי תרמה בשיעור חלקי לקרות מקרה הבטוח.

הנני מצהיר כי יידעתי את מבטחי לגבי התנאים הנדרשים וכי קיבלתי את אישורם להפיק עבור פרויקט זה פוליסת ביטוח התואמת את התחייבותי החוזית ע"פ חוזה זה ונספחיו

מובהר כי אישורי הביטוח המצורפים להסכם זה (ככל שצורפו) , אשר מחובת הקבלן / ספק להמציאם חתומים בידי מבטחו, מנוסחים במתכונת תמציתית בלבד כנדרש מאת חברות הביטוח על פי הנחיות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון.

אין בהמצאת האישורים כאמור בכדי לגרוע מחובת הקבלן / ספק לקיים את כל האמור בסעיפי הביטוח שלעיל ולערוך ביטוח בהתאם לקבוע במפרטי הביטוח כאמור כאשר לשם כך על הקבלן / ספק , במידת הצורך בעזרת אנשי ביטוח מטעמו, ללמוד וליישם במלואם דרישות אלו אשר מן הראוי שאף יובאו לידיעת מבטחו של הקבלן / ספק.

כן מובהר כי ככל שיחולו שינויים בהנחיות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון כאמור, המזמינה תהא זכאית להחליף את אישורי הביטוח המצורפים להסכם זה באישורי ביטוח חלופיים, אולם ככל שיופעל סעיף זה, לא יחול שינוי כל שהוא בהתחייבות החוזית לנושאי הביטוח של הקבלן/ ספק.

חתימת + חותמת מפעיל
שירותי הגבייה והאכיפה

שם מפעיל שירותי הגבייה
והאכיפה

תאריך



מכרז פומבי מס' 05/2021 למתן שירותי גבייה ואכיפה

מי גבעתיים מפעלי מים וביווב בע"מ

מצ"ב אישור קיום ביטוחים עבור החתמת המבטחים של הקבלן הזוכה (נספח ה' 3)

נספח ה'4 - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות

לכבוד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "המזמין")

תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות

בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה

במסגרת מכרז פומבי מס' 05/2021

אני/ אנו הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ ו- נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ לאחר שהוזהרת/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מתחייב/ים בזאת בכתב, בשם _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק"), כדלקמן:

1. לאחר שבדקתי/בדקנו את העניין למיטב יכולתי/יכולתנו, אני/אנו מצהיר/ים ומתחייב/ים כי אין לספק ו/או למי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו 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. אני/אנו מתחייב/ים עוד, כי אם במהלך עבודת הספק כאמור, יובא לידיעת/ידיעתנו ו/או לידיעת הספק ניגוד עניינים כאמור, או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, נודיע לכם עליו ללא דיחוי.

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

2. אני/אנו מתחייב/ים כי הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו ישמרו בסודיות גמורה ומוחלטת, לא יעתיקו ולא יעשו שימוש ולא יעבירו לאחרים ו/או ירשו לאחרים להעתיק, ובכלל זה צילום ו/או תדפיס ו/או כל צורת העתקה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע כספי, עסקי, מסחרי, תפעולי, מקצועי, מנהלי ו/או מכל סוג שהוא ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או רשומה ו/או חומר ו/או קבצי מחשב אשר אינם נחלת הרבים, שהגיעו לידיהם או שקיבלו מהמזמין ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב, ו/או כתוצר לוואי של עבודתם ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם המזמין ו/או עם מכרז זה (להלן: "המידע")

3. המידע הנו בבעלותו הבלעדית של המזמין והוא יהיה רשאי לעשות בו ו/או בכל חלק ממנו, כל שימוש לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4. אני/אנו מתחייב/ים כי הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו ישמרו על המידע בהקפדה, בסודיות ובמקום סגור ומאובטח ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו של המידע ו/או הגעתו לידי צד ג' כלשהו.

למען הסר ספק, הנ"ל יפעלו בהתאם להנחיות המזמין כיצד לשמור ולאחסן את פרטי הוראות הקבע של כרטיסי האשראי וכל מידע אחר והכל בהתאם לדרישות המזמין.

5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו לא יוכלו לעשות כל שימוש במידע ולא



- יאפשרו לצד ג' כלשהו לעשות בו שימוש והם מוותרים ויתור סופי ומוחלט על זכות העיכובן במידע ו/או במדיה כלשהי הכוללת את המידע ומתחייבים לשמרו ולהעבירו לאלתר למזמין עם דרישה.
6. הספק נושא באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו למידע ו/או לחלק ממנו והוא מתחייב לפצות ו/או לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לו כתוצאה מהפרת התחייבויות הספק האמורות בכתב התחייבות זה, וזאת מבלי לגרוע ו/או לפגוע בכל תרופה ו/או סעד להם זכאי המזמין מכוח כל דין ו/או החוזה.
7. ידוע לי כי המזמין הינו הבעלים והמנהל הבלעדי של מאגר המידע, והספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו לא יעשו שימוש בכל מידע שיועבר אליו, זולת לשם מילוי התחייבויותיו.
8. כמו כן, אני/אנו מתחייב/ים כי הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו יפעלו בהתאם לסדרי הניהול של מאגר המידע, כפי שנקבעו ו/או ייקבעו מעת לעת על ידי מנהל מאגר המידע מטעם המזמין, לרבות על ההוראות לאיסוף, סימון, אימות, עיבוד והפצה של המידע, הכל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.
9. מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 30,000 ש"ח.
10. זהו שמי/שמנו, וזו חתימת/חתימתנו, ותוכן תצהיר/ינו דלעיל הינו אמת.

חתימת מורשי החתימה
וחותמת המציע

תאריך

אישור עורך דין

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 וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח ה'5 - הצהרת סודיות של עובדי הספק

לכבוד

(להלן: "התאגיד")

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

אנו הח"מ, חברת _____ ח.פ. _____ (להלן: "החברה המתחייבת") מצהירים ומתחייבים בזאת כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת עובדי המתחייבת ו/או קבלני משנה שלה ועובדיהם הנוטלים חלק באספקת השירותים לתאגיד (להלן: "עובדים מורשים") בהתאם ולצורך קיום תנאי ההתקשרות שבין התאגיד לבין המתחייבת (להלן: "המטרה"), וגם זאת במידה הנדרשת לצורך קיום המטרה בלבד - כל מידע, רישום, מסמך, חוזה, דו"ח, מידע הקשור בלקוחות התאגיד ו/או כל מידע אחר, בין אם נחשף/נמסר בכתב ובין אם בעל פה, ובין אם בכל אמצעי אחר, שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" במישרין ו/או בעקיפין ו/או שנמסרו ל"מתחייבת" מתוקף תפקידה לגבי התאגיד ו/או בקשר עם ו/או כתוצאה מן ו/או במהלך ההתקשרות/הקשר העסקי עם התאגיד. כל הנ"ל יחד וכל אחד לחוד יקרא להלן: "מידע".
- "מידע" לא כולל: (1) מידע אשר יוכח לגבינו על ידי החברה המתחייבת, באמצעות מסמך בכתב, כי היה בחזקתה של החברה המתחייבת קודם לגילוי ו/או חשיפתו ו/או קבלתו תוך כדי ו/או עקב ו/או במהלך ההתקשרות עם התאגיד, ללא חובת שמירה על סודיות ולא עקב הפרת חובת סודיות. (2) מידע אשר הינו נחלת הכלל שלא עקב הפרת חובת שמירה על סודיות. (3) ידע כללי - גנרי שיווצר על ידי החברה המתחייבת במסגרת ההתקשרות עם התאגיד ואינו קשור ו/או מבוסס על ו/או מכיל נתונים ו/או מידע הקשורים לתאגיד ו/או מערכות המים והביוב של התאגיד ו/או שנמסרו על ידי התאגיד או מי מטעמו ו/או אשר נחשפו תוך כדי ו/או עקב ו/או במהלך ההתקשרות עם התאגיד.
2. החברה המתחייבת מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:
 - א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שימוש כלשהו לרבות מבלי להגביל: שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע וקיום המטרה בלבד.
 - ב. לא למסור ו/או לחשוף מידע לכל צד שלישי, ולא לבצע כל שימוש במידע, אלא רק בהתאם לנדרש לצורך ביצוע וקיום המטרה, בלבד.
 - ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר ו/או עשיית שימוש שאינו מותר בו.
 - ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדים מורשים.
 - ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת סודיות המידע, אשר בכל מקרה לא יפחתו מהאמצעים בהם נוקטת המתחייבת לשמירה על המידע הסודי והרגיש ביותר שלה.
 - ו. להודיע באופן מיידי לתאגיד, בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו ו/או חשש לשימוש שאינו מותר במידע.
 - ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע להתקשרות עם התאגיד ו/או לתאגיד ו/או למידע אלא באישור מראש ובכתב מאת הנהלת התאגיד.
 - ח. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי במקרה בו תוטל על החברה המתחייבת חובה על פי דין לחשוף מידע, חשיפתו בתנאים אלה לא תחשב הפרת התחייבותה במסמך זה, ובלבד שתודיע על כך לתאגיד, בכתב ומראש, מיד עם היוודע חובת הגילוי כאמור ובטרם ביצוע הגילוי, ובכל מקרה לא יבוצע גילוי אלא באופן, במידה ובהיקף המתחייב על פי הדין בלבד.
3. ידוע וברור לחברה מתחייבת כי התחייבותיה כאמור במסמך זה מהוות תנאי לחשיפה/מסירת המידע על ידי התאגיד, וכי חשיפה/מסירה זו נעשית לצורך קיום המטרה בלבד.
4. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום ההתקשרות ו/או היחסים העסקיים בין הצדדים, מכל סיבה שהיא.
5. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.
6. ברור לחברה המתחייבת כי התאגיד אינו מחויב לכנות או לסמן מידע כלשהו כ"סודי", על מנת שתהא החברה המתחייבת מחויבת בשמירה על סודיות לגביו כאמור במסמך זה.

7. המידע הינו קניינו הבלעדי של התאגיד. החברה המתחייבת תחזיר ותמסור, עם סיום ההתקשרות עם התאגיד, או בכל עת לפי דרישת התאגיד - לפי המוקדם - כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או להתקשרות עם התאגיד ו/או לתאגיד.
8. החברה המתחייבת תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידי העובדים המורשים, ובכלל זה מבלי להגביל, תחתימם על התחייבות לשמירה על סודיות במתכונת מסמך זה. על החברה המתחייבת יהא להמציא התחייבויות לשמירת סודיות כלפי התאגיד, מאת קבלני המשנה ועובדיהם (בנוסף לעובדי החברה המתחייבת) המעורבים בביצוע העבודות. מובהר כי אין באמור כדי לגרוע/לשנות מההוראות והתנאים במסמכי המכרז לגבי העסקת קבלני משנה על ידי החברה המתחייבת.
9. ידוע לחברה המתחייבת כי התאגיד מחויב על פי דין בשמירת סודיות לגבי מידע ונתונים שונים הנמצאים בשליטת התאגיד ו/או בחזקתו ו/או המופקים על ידו. כמו כן, ידוע לחברה המתחייבת כי התאגיד מחויב בשמירת סודיות כלפי צדדים שלישיים מכח הסכמים שונים ומכוח הדין.
10. ידוע לחברה המתחייבת כי חתימתה על מסמך התחייבות זה הינה תנאי להתקשרות התאגיד עמה, וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום לתאגיד נזקים כבדים והחברה המתחייבת תידרש לפצות את התאגיד בגינם. מבלי לגרוע מהאמור, מוסכם כי במקרה של חשש להפרה כאמור על ידי החברה המתחייבת, יהא זכאי התאגיד להוצאת צו מניעה נגד המתחייבת וזאת ללא צורך בהוכחת נזק.
11. הריני מצהיר/ה ומאשר/ת כי נכון למועד חתימתי על כתב התחייבות זה לא הפרתי איזו מההתחייבויות המפורטות במסמך זה.
12. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה המתחייבת ומצורפת רשימת העובדים המורשים של המתחייבת.

ולראיה באנו על החתום בתאריך: _____

_____ : שם: "המתחייבת"

_____ : באמצעות מורשי החתימה:

_____ : חתימה + חותמת:

רשימת "העובדים המורשים" מטעם החברה המתחייבת.

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד



נספח ה'6 - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד

לכבוד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "המזמין")

א.ג.ג.

הנדון: כתב שיפוי בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה

במסגרת מכרז פומבי מס' 05/2021

אני/ אנו הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ ו- נושא/ת ת.ז. מספר _____ לאחר שהוזהרתי/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מתחייבים בזאת בכתב, בשם _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק") לשלם לכם כל סכום לפיו אם יתבע המזמין ע"י מי מעובדיו של הספק, בטענה של יחסי עובד מעביד בין אותו עובד למזמין, אנו מתחייבים לשפות את המזמין על מלוא נזקיו.

זהו שמי/שמנו, וזו חתימתי/חתימתנו, ותוכן תצהירינו דלעיל הינו אמת.

חתימת מורשי החתימה
וחותמת

תאריך

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



נספח ה'7 - הצהרה על העדר תביעות

לכבוד

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

הנדון: הצהרה על העדר תביעות בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה

במסגרת מכרז פומבי מס' 05/2021

1. הרינו מצהירים בזה שעם קבלת הסכום של _____ ש"ח בתוספת מע"מ, בהתאם לחשבון מספר _____ שהוגש לכם ביום _____ בסך _____ ש"ח קבלנו מיכם את מלוא התמורה וכל תשלום אחר המגיע לנו עבור ביצוע השירותים במסגרת מכרז פומבי מספר 05/2021 למתן שירותי גבייה (להלן: "המכרז") ובקשר עם כל הקשור במכרז ו/או בחוזה ההתקשרות למתן השירותים נשוא המכרז.
2. עם קבלת הסכום הנ"ל לא תהיה לנו או למישהו אחר בשמנו תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל מין ו/או סוג שהוא בקשר לעבודות ולהסכם למתן שירותים כלפי המזמין ו/או כל אדם ו/או גוף בשמו ו/או מטעמו, והסכום הנ"ל מהווה סילוק סופי ומוחלט של כל תביעותינו, וכל המגיע לנו בגין ו/או בקשר עם השירותים ו/או החוזה נשוא מכרז.

חתימת מורשי החתימה

וחותמת המציע

תאריך

נספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA

מנגנון פיצויים מוסכמים

1. כנגד האירועים הבאים יוטלו על הספק על ידי המזמין פיצויים מוסכמים כמפורט בטבלה להלן.
2. תועבר התראה רק בעת הפרה ראשונה, כאשר החל מהפרה שניה באותו נושא המזמין רשאי להטיל פיצוי מוסכם ללא התראה בהתאם להוראות הנספח להלן.
3. סוג אירוע החוזר על עצמו מעבר ל- 10 פעמים בחציון - ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 24 להסכם, למעט אירועים שצוינה לגביהם שיטה שונה לקביעת הפרה יסודית.
4. המזמין רשאי, אך אינו חייב, לאפשר למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה בדבר מימוש מנגנון הקנס, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
5. מובהר כי את הפיצוי המוסכם יהא רשאי התאגיד לקזז מן התמורה המגיעה לספק ו/או לחלט את ערבות הביצוע שבידו ו/או בכל דרך אחרת.
6. מובהר כי הטבלה שלהלן אינה בבחינת "רשימה סגורה" ואין בהם כדי לגרוע מסכומי הפיצויים המוסכמים הקבועים בהוראות ההסכם.

מספר סידורי	אירוע	קנס (לפני מע"מ)
1.	הפרת נהלי הגבייה של המזמין תגרור התראה בכתב לספק עם גובה הקנס הצפוי. ככל שההפרה לא תתוקן תוך 7 ימי עבודה ו/או ככל שהמקרה יחזור על עצמו למעלה מפעמיים (כולל ההתראה הראשונה), רשאי המזמין להוציא את ההתראה לפועל. המזמין שומר את הזכות להפעיל קנס גם ללא התראה, במקרים חריגים במיוחד.	עד 1,000 ₪ למקרה ובהתאם לשיקול דעתו של מנהל המזמין ו/או מי מטעמו.
2.	איוש המשרדים בשעות העבודה ובשעות קבלת קהל במתכונת מצומצמת מזו הנדרשת במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין.	<ul style="list-style-type: none"> • אירוע של היעדרות עובד, ללא קבלת אישור מראש מאת המזמין: מנהל הגבייה – 900 ש"ח ליום עבודה. יתר עובדי הספק – 450 ש"ח ליום עבודה. • אירוע של איחור עובד: מנהל הגבייה – 100 ש"ח לשעת עבודה. יתר עובדי הספק – 50 ש"ח לשעת עבודה. <p>האירועים יימנו ברמה יומית של כל עובד בנפרד.</p> <p>לדוג': יום עבודה במסגרתו הגיעו באיחור שני עובדים - ייחשב כשני מקרים נפרדים. עובד שנעדר משלושה ימי עבודה - ייחשב כשלושה מקרים נפרדים.</p>
3.	היעדרות עובדי הספק מעל ימי החופשה, המחלה והמילואים המותרים על פי חוק.	מנהל הגבייה – 900 ש"ח ליום עבודה. יתר עובדי הספק – 450 ש"ח ליום עבודה.
4.	אי הקצאת מחליף תוך 24 שעות לעובד הנעדר מהעבודה.	מנהל הגבייה – 900 ש"ח ליום עבודה. יתר עובדי הספק – 450 ש"ח ליום עבודה.
5.	אי הופעת עובדי הספק באופן שהורה להם המזמין מראש.	200 ש"ח לכל אירוע
6.	התנהגות לא הולמת של עובדי הספק.	500 ש"ח לכל אירוע
7.	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות המזמין לביצוע שלב כלשהו בשירותי הגבייה, לרבות באכיפת הגבייה עפ"י פקודת המיסים (גביה).	500 ש"ח לכל אירוע

מספר סידורי	אירוע	קנס (לפני מע"מ)
8.	אי המצאת בירורי חוב/מצב חשבון בכתב/בע"פ תוך 14 ימים קלנדריים	500 ש"ח לכל אירוע
9.	אי משלוח התראות/דרישות תשלום בגין חובות הנמצאים בטיפול הספק או משלוח באיחור מהמועדים שהוגדרו על ידי המנהל מטעם המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
10.	הפקת ושליחת התראות במסגרת פעולות האכיפה המנהלית באמצעות ציוד משרדי / טפסים / מעטפות השייכים למזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
11.	התיישנות חוב עקב התרשלות של הספק באי מניעת ההתיישנות.	סכום החוב לרבות ריבית והצמדה.
12.	אי מילוי הוראה לאיתור כתובות/ חשבונות בנק של חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע
13.	אי העברת מידע תוך 48 שעות בדבר איתור חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע
14.	חיוב תושבים בהוצאות גבייה שלא על פי כל דין.	500 ש"ח לכל אירוע
15.	אי רישום הוצאות הגבייה בסוג השירות הייעודי בספרי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
16.	הפקת התראות שאינן כוללות את כל סוגי החובות של התושב כלפי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
17.	אי סריקת מסמכים נלווים למערכות המידע הייעודיות שיוגדרו על ידי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
18.	אי הכנת תיקי מחיקת חובות או הכנת תיקי מחיקת חובות בלתי מושלמים, והספק קיבל על כך התראה.	500 ש"ח לכל אירוע
19.	שליחת מענה סופי לפניות תושבים בדואר/דוא"ל/פקס לאחר 7 ימי עבודה, ללא אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין. מענה טלפוני לפניות תושבים בנושאי צרכנות מים / בירורים תשלומים לא יאוחר מ 48 שעות, ללא אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין.	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית : 0-5 אירועים - 0 ₪ 5-10 אירועים - 250 ₪ לאירוע 10-15 אירועים - 500 ₪ לאירוע מעל 15 אירועים בחודש - הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה.
20.	שליחת מכתב תשובה לפניות/תלונות תושבים, לרבות כאלה המופנות לגורם ניהולי אצל המזמין, ללא אישור הנוסח מראש ובכתב ע"י המנהל והיועץ המשפטי מטעם המזמין ו/או מי מטעם.	500 ש"ח לכל מכתב
21.	אי עמידה בזמני/יעדי המענה לפניות תושבים בדואר/דוא"ל/פקס כפי שנקבעו במפרט השירותים.	25 ש"ח לכל יום איחור לכל מכתב/דוא"ל
22.	אי עמידה בזמני/יעדי ההמתנה בתור במסגרת שעות קבלת קהל כפי שנקבעו במפרט השירותים.	500 ש"ח לכל אחוז חריגה מזמני/יעדי ההמתנה. החריגה תימדד ברמה חודשית.
23.	ליקויים בהעברת דוחות/ התאמות למזמין על פי הוראות החוזה.	<ul style="list-style-type: none"> בגין כל ליקוי של העברת דוחות/ התאמות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם

קנס (לפני מע"מ)	אירוע	מספר סידורי
<p>המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור.</p> <ul style="list-style-type: none"> בגין כל ליקוי של העברת דוחות/ התאמות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪. בגין כל ליקוי של אי העברת דוחות/ התאמות מתוקנים (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור. מעבר לעשרה מקרים בחציון- ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 24 לחוזה. <p>לעניין זה, "ליקוי" - לרבות דוחות/התאמות שהועברו באופן חסר ו/או לא מדויק ו/או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין ו/או שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין וכיו"ב.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> העברת קבצים במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור. העברת קבצים באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪. העברת קבצים מתוקנים (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור. מעבר לעשרה מקרים בחציון- ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 24 לחוזה. 	<p>24. אי המצאת קבצים הכוללים את ההיסטוריה וכלל המידע השייך למזמין ומנוהל בתוכנה הייעודית של הספק לניהול האכיפה המנהלית בתדירות שתיקבע בהתאם למסמכי המכרז ו/או הוראות המזמין.</p> <p>25. המצאת קבצים כאמור שלא על פי המפתוח ומבנה הטבלאות שייקבע על ידי המזמין.</p>	<p>24</p>
<ul style="list-style-type: none"> מספר התלונות יימדד ברמה חצינית: עד שלוש תלונות – הספק לא ייקנס. 	<p>תלונות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק</p>	<p>25</p>

קנס (לפני מע"מ)	אירוע	מספר סידורי
<ul style="list-style-type: none"> • בין שלוש לשבע תלונות – הספק ייקנס בגין כל תלונה בסכום של 150 ₪. • מעל לשבע תלונות הספק ייקנס בגין כל תלונה בסכום של 250 ₪. • מעבר לעשר תלונות ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 24 לחוזה. <p>לעניין סעיף זה, "תלונה" – כל דיווח בכתב שהתקבל מצד אחד מנושאי המשרה אצל המזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים על ידי הספק לרבות חוסר מקצועיות של מי מעובדיו וכיו"ב.</p>		

מוקד הגבייה הטלפוני

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
1.	מענה לשיחות הנכנסות למוקד הבירורים ולמוקד התשלומים	90% מהשיחות הנענות תיענינה בתוך 120 שניות. יתר השיחות הנענות - בתוך 10% מהשיחות הנענות תיענינה בתוך 360 שניות.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$75\% \leq x < 90\%$	1,000 ₪	X- אחוז השיחות הנכנסות שנענו בתוך 60 שניות
				$70\% \leq x < 75\%$	2,000 ₪	
				$x < 70\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
2.	שיחות ננטשות במוקד הבירורים ובמוקד התשלומים	אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות לא יעלה על 5% בכל זמן נתון.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$5\% < x < 7\%$	1,000 ₪	X- אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות. שיחה ננטשת - שיחה שהסתיימה ביוזמת הלקוח בעת המתנתו לנציג שירות ומעלה מרגע השמעת צליל ההמתנה ובכפוף לכך שבחר שלא להשאיר לאחר 60 שניות הודעה בשירות ה-call back.
				$7\% \leq x < 9\%$	2,000 ₪	
				$9\% \leq x$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
3.	משך זמן החזרה ללקוח שפנה באמצעות שירות Call Back או שנטש את התור במוקד הבירורים ובמוקד התשלומים	משך זמן החזרה לא יעלה על 3 שעות מרגע השארת הבקשה בשירות Call Back או מרגע נטישת התור, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$1\% < x \leq 3\%$	1,000 ₪	X- אחוז השיחות החוזרות לבקשות או Call Back, שיחות ננטשות, אשר חורגות מרמת השירות הנדרשת, מתוך סה"כ השיחות החוזרות
				$3\% < x \leq 5\%$	2,000 ₪	
				$5\% < x$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
4.	סגירת בירורים בקו ראשון - סך השיחות שקיבלו מענה מלא על ידי	בכל זמן נתון, 80% משיחות הבירורים הנענות על ידי המוקד קיבלו	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$75\% \leq x < 80\%$	1,000 ₪	X- השיחות הנענות ע"י מוקד הבירורים שנסגרו ללא קבלת סיוע מעובדי הגבייה
				$70\% \leq x < 75\%$	2,000 ₪	
				$x < 70\%$	הפרה יסודית לפי	

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות														
		מענה מלא על ידי המוקד ונמצאות בסטאטוס "סגור"			<table border="1"> <tr> <td>24 סעיף לחוזה</td> <td rowspan="3">5-10 אירועים</td> <td rowspan="3">מתוך סך השיחות הנענות במוקד הברורים (באחוזים)</td> </tr> <tr> <td>250 ₪</td> </tr> <tr> <td>500 ₪</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>מעל 15 אירועים</td> <td>הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה</td> <td></td> </tr> </table>	24 סעיף לחוזה	5-10 אירועים	מתוך סך השיחות הנענות במוקד הברורים (באחוזים)	250 ₪	500 ₪					מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה				
24 סעיף לחוזה	5-10 אירועים	מתוך סך השיחות הנענות במוקד הברורים (באחוזים)																		
250 ₪																				
500 ₪																				
				מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה															
5.	סקרי שביעות רצון של לקוחות	ציון ממוצע של לפחות 85% עבור סה"כ הפניות ללקוחות שבוצעו במסגרת כל סקר. *המזמין יהיה רשאי להעניק פרס בשווי של עד 4,000 ₪ בגין ציון ממוצע גבוהה מ 90%.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - סקר שביעות רצון בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%	<table border="1"> <tr> <td>250 ₪</td> <td>$75\% \leq X < 85\%$</td> <td rowspan="4">הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה</td> </tr> <tr> <td>500 ₪</td> <td>$70\% \leq X < 75\%$</td> </tr> <tr> <td>1,000 ₪</td> <td>$60\% \leq X < 70\%$</td> </tr> <tr> <td></td> <td>$X < 60\%$</td> </tr> </table>	250 ₪	$75\% \leq X < 85\%$	הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה	500 ₪	$70\% \leq X < 75\%$	1,000 ₪	$60\% \leq X < 70\%$		$X < 60\%$	כל סקר ידורג לפי ציון של 0-10 עבור פרמטרים שונים. X- ציון ממוצע של סקר (באחוזים)						
250 ₪	$75\% \leq X < 85\%$	הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה																		
500 ₪	$70\% \leq X < 75\%$																			
1,000 ₪	$60\% \leq X < 70\%$																			
	$X < 60\%$																			
6.	מבדקי "לקוח סמוי"	ציון ממוצע של לפחות 85% עבור סה"כ השיחות עם לקוחות להן האזין המזמין במסגרת כל מבדק.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - מבדק לקוח סמוי בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%.	<table border="1"> <tr> <td>250 ₪</td> <td>$75\% \leq X < 85\%$</td> <td rowspan="4">הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה</td> </tr> <tr> <td>500 ₪</td> <td>$70\% \leq X < 75\%$</td> </tr> <tr> <td>1,000 ₪</td> <td>$60\% \leq X < 70\%$</td> </tr> <tr> <td></td> <td>$X < 60\%$</td> </tr> </table>	250 ₪	$75\% \leq X < 85\%$	הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה	500 ₪	$70\% \leq X < 75\%$	1,000 ₪	$60\% \leq X < 70\%$		$X < 60\%$	כל מבדק ידורג לפי ציון של 0-10 עבור פרמטרים שונים. X- ציון ממוצע של מבדק (באחוזים)						
250 ₪	$75\% \leq X < 85\%$	הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה																		
500 ₪	$70\% \leq X < 75\%$																			
1,000 ₪	$60\% \leq X < 70\%$																			
	$X < 60\%$																			
7.	מבחני ידע לנציגי השירות	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ נציגי השירות שנבחנו במסגרת כל מבחן ידע.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - כל מבחן ידע בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%.	<table border="1"> <tr> <td>250 ₪</td> <td>$75\% \leq X < 80\%$</td> <td rowspan="4">הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה</td> </tr> <tr> <td>500 ₪</td> <td>$70\% \leq X < 75\%$</td> </tr> <tr> <td>1,000 ₪</td> <td>$60\% \leq X < 70\%$</td> </tr> <tr> <td></td> <td>$X < 60\%$</td> </tr> </table>	250 ₪	$75\% \leq X < 80\%$	הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה	500 ₪	$70\% \leq X < 75\%$	1,000 ₪	$60\% \leq X < 70\%$		$X < 60\%$	כל מבחן יקבל ציון של 0-100. X- ציון ממוצע של מבחן (באחוזים)						
250 ₪	$75\% \leq X < 80\%$	הפרה יסודית לפי 24 סעיף לחוזה																		
500 ₪	$70\% \leq X < 75\%$																			
1,000 ₪	$60\% \leq X < 70\%$																			
	$X < 60\%$																			
8.	דו"חות למזמין	העברת דו"חות למזמין על פי הוראות מפרט השירותים והחוזה	לעניין זה, "ליקוי" - דוחות שהועברו באופן חסר ו/או לא מדויק ו/או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין	<table border="1"> <tr> <td>100 ₪ לכל ליקוי</td> <td>העברת דו"חות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין</td> <td rowspan="2">מספר הליקויים יימדד ברמה חצי-שנתית</td> </tr> <tr> <td>100 ₪ לכל יום איחור</td> <td>העברת דו"חות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין</td> </tr> </table>	100 ₪ לכל ליקוי	העברת דו"חות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין	מספר הליקויים יימדד ברמה חצי-שנתית	100 ₪ לכל יום איחור	העברת דו"חות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין											
100 ₪ לכל ליקוי	העברת דו"חות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין	מספר הליקויים יימדד ברמה חצי-שנתית																		
100 ₪ לכל יום איחור	העברת דו"חות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין																			

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
			שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין וכיו"ב.	אי העברת דו"חות מתוקנים (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי מנהל המזמין	100 ₪ לכל יום איחור	
				מעל ל-10 ליקויים בחציון	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
9.	תיעוד השיחות במוקד הבירורים	תיעוד של 100% מהשיחות	עד 5 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעבר ל-5 אירועים בחודש – ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" – תיעוד חסר או שגוי של פנייה למוקד הבירורים לרבות אי מילוי כלל השדות הנדרשים.	0-5 אירועים	0 ₪	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
				5-10 אירועים	250 ₪	
				10-15 אירועים	500 ₪	
				מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
10.	סריקת מסמכים	סריקת 100% מהמסמכים הנלווים לפניית למוקד הבירורים ושיוכם לכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין	עד 3 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעל ל-3 אירועים בחודש – ייקנס עבור כל אירוע. "אירוע" – אי סריקה ו/או סריקה לא מלאה של המסמכים האמורים.	0-5 אירועים	0 ₪	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
				5-10 אירועים	250 ₪	
				10-15 אירועים	500 ₪	
				מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
11.	תלונות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק	הספק ייקנס בגין כל תלונה.	"תלונה" – כל דיווח בכתב שהתקבל מצד אחד מנושאי המשרה ו/או מי מטעמם אצל המזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים ע"י הספק לרבות חוסר מקצועיות של מי מעובדיו וכ"ו.	0-3 תלונות	0 ₪	מספר התלונות יימדד ברמה חציונית
				4-7 תלונות	500 ₪	
				8-10 תלונות	1,000 ₪	
				מעל 10 תלונות	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	

נספח ה'9 – מפעל חיוני



הודעה לעובדים

מקום העבודה בו הנכם מועסקים הוכרז כ- "מפעל חיוני / קיומי" לפי חוק שרות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.

ב"מצב מיוחד בעורף" רק חלק מהמפעלים החיוניים מגויס והגדרתם הופכת למפעלים "קיומיים". הכללים הנוכחים להלן תקפים גם לגבי עובדי המפעלים ה"קיומיים".

בהתאם לחוק האמור, יקבל המפעל צו גיוס עם הכרות מצב חירום. במקרה זה חייב המפעל להמשיך לפעול בשעת חירום על פי הוראות הצו.

החוק האמור קובע כי על כל עובדי המפעל המופיעים ברשימה הצמודה לצו להתייצב לעבודה בשעת חירום ולבצע כל תפקיד אשר יוטל עליהם על ידי הנחלת המפעל, בשעות עבודה כנדרש.

במידת הצורך, יצוידו העובדים המגויסים באישורי מעבר אשר יקלו על ההגעה לעבודה. עובדים חייבי שירות ביטחון שנקראו לבצע שירות מילואים על ידי יחידותיהם הצבאיות, פטורים להופיע לעבודה בשעת חירום **כל עוד הינם בשרות פעיל**.

אי התייצבות לעבודה בשעת חירום, מהווה עבירה לפי סעיף 35 לחוק האמור. בנוסף, עובד כאמור אשר יעדר מעבודה לא יחא זכאי לשכר בתקופת היעדרותו.
על עובדי המפעל לא יחולו הוראות חוקים אלה בעת הכרות מצב חירום:

1. חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954.
2. חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951.
3. חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1953, אם המגוייס צעיר כשמשמעותו בחוק.
4. על אף האמור בחוק חופשה שנתית, התשי"א-1951, לא יהיה העובד זכאי לקחת בפועל חופשה שנתית, כל עוד צו הגיוס בתוקף.

הוראות אלו מחייבות על אף האמור בכל חוזה עבודה או הסכם קיבוצי.

רביב מלאכי

המפקח הכללי על כח אדם בשע"ח

נספח ה'10 – דוגמא לעדכון התמורה (כמפורט בסעיף 18.8 להסכם)

בנספח זה מובאת דוגמת תחשיב בלתי מחייבת לעדכון התמורה בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 18.8 להסכם, במקרה של שינוי בתעריפי המים והביוב ו/או של היקפי צריכת המים.

להלן פירוט בסיס החיובים לשנת 2020 המהווה את בסיס חיובי המוצא כהגדרתו בהסכם :

2020

סה"כ לחיוב (ש"ח)	כמות שנתית שנמכרה/נצרכה (מ"ק)	תעריף (ש"ח למ"ק, לפני מע"מ)		שימוש	
		יולי-דצמבר 2020	ינואר-יוני 2020		
16,635,396	2,635,519	6.312	6.312	הקצבה	מגורים
10,061,514	874,534	11.505	11.505	מעל הקצבה	
389,091	61,643	6.312	6.312	הטבה מיוחדת	
3,809,812	331,144	11.505	11.505	לצריכה רגילה	עסקי ואחר
275,504	26,226	10.505	10.505	לצריכה מעל 15,000 קוב בשנה	
755,732	80,397	9.400	9.400		מוסדות ציבור
1,264,114	193,734	6.525	6.525	כמות בהקצאה	גינון ציבורי
33,191,162	4,203,197	סה"כ:			

לצורך הדוגמא, להלן מובא פירוט של בסיס החיובים לשנים 2022-2023 :

2022

סה"כ לחיוב* (ש"ח)	כמות שנתית שנמכרה/נצרכה (מ"ק)	תעריף (ש"ח למ"ק, לפני מע"מ)		שימוש	
		יולי-דצמבר 2022	ינואר-יוני 2022		
18,060,000	2,800,000	6.500	6.400	הקצבה	מגורים
10,755,000	900,000	12.000	11.900	מעל הקצבה	
387,000	60,000	6.500	6.400	הטבה מיוחדת	
4,182,500	350,000	12.000	11.900	לצריכה רגילה	עסקי ואחר
275,125	25,000	11.505	10.505	לצריכה מעל 15,000 קוב בשנה	
767,791	80,397	9.600	9.500		מוסדות ציבור
1,105,000	170,000	6.500	6.500	כמות בהקצאה	גינון ציבורי
35,532,416	4,385,397	סה"כ:			

2023

סה"כ לחיוב* (נ"ח)	כמות שנתית שנמכרה/נצרכה (מ"ק)	תעריף (נ"ח למ"ק, לפני מע"מ)		שימוש	
		יולי-דצמבר 2022	ינואר-יוני 2022		
16,637,500	2,750,000	6.100	6.000	הקצבה	מגורים
9,392,500	850,000	11.100	11.000	מעל הקצבה	
363,000	60,000	6.100	6.000	הטבה מיוחדת	
3,867,500	350,000	11.100	11.000	לצריכה רגילה	עסקי ואחר
161,600	16,000	10.200	10.000	לצריכה מעל 15,000 קוב בשנה	
562,779	80,397	7.000	7.000		מוסדות ציבור
900,000	150,000	6.000	6.000	כמות בהקצאה	גינון ציבורי
31,884,879	4,256,397	סה"כ:			

* יובהר כי במקרים בהם חל שינוי בתעריף במהלך השנה במי מהשימושים יחושב החיוב לפי סכום מכפלת התעריף בכמות שנצרכה בפועל בכל תקופה ותקופה (לצורך הדוגמא בלבד חושב החיוב לעיל על בסיס ממוצע בין תעריף המחצית הראשונה והמחצית השנייה של השנה).

היחס בין בסיס החיובים לשנת 2022 לבין בסיס חיובי המוצא הינו 1.0705
(=35,532,416/33,191,162), קרי: מדובר בעליה של 7.05%.

היחס בין בסיס החיובים לשנת 2023 לבין בסיס חיובי המוצא הינו 0.9606
(=31,884,879/33,191,162), קרי: מדובר ירידה של 3.94% (=1-09606).

עתה יוצג תחשיב עדכון התמורה בכל אחת משנות הפעילות לעיל, תוך התייחסות לשני תרחישים ביחס לשינוי שיעור מדד המחירים לצרכן בין זה שהיה ידוע במועד הגשת ההצעות במכרז לבין זה שיהיה ידוע ב-31.12 של סוף כל שנת פעילות (2022 ו-2023):

- תרחיש א' - לפיו השינוי במדד עומד על 3%.
- תרחיש ב' - לפיו השינוי במדד עומד על 1%.

עדכון התמורה לשנת 2022

בהתאם לתרחיש א', נכון ל-31.12.2022, ההפרש שבין שיעור השינוי במדד המחירים לצרכן לשיעור השינוי בבסיס החיובים עומד על 4.05% (=3%-7.05%).

מאחר וההפרש במונחי ערך מוחלט נמוך מ-5%, לא יבוצע כל עדכון של בסיס החיובים לשנת 2022 לצורך תחשיב עמלת הגביה לספק.



בהתאם לתרחיש ב', נכון ל-31.12.2022, ההפרש שבין שיעור השינוי במדד המחירים לצרכן לשיעור השינוי בבסיס החיובים עומד על 6.05% (=1%-7.05%).

מאחר וההפרש במונחי ערך מוחלט גבוה מ-5%, יבוצע עדכון של בסיס החיובים לשנת 2022 תוך הכפלתו בפקטור של 0.9395 (1-0.0605), כך שהתמורה בגין גביית ספק הגביה תתעדכן גם היא בהתאמה, כדלקמן:

$$0.9395 * \text{שיעור עמלת הגביה המוצע} * \text{סך התקבולים שייגבו עבור חיובים הנכללים בבסיס חיובי הספק} = \text{תמורה בגין גביית הספק} \text{ בטופס הצעת המחיר (נספח 2)}$$

עדכון התמורה לשנת 2023

בהתאם לתרחיש א', נכון ל-31.12.2023, ההפרש שבין שיעור השינוי במדד המחירים לצרכן לשיעור השינוי בבסיס החיובים עומד על ערך שלילי של -6.94% (=3%-3.94%).

מאחר וההפרש במונחי ערך מוחלט גבוה מ-5%, יבוצע עדכון של בסיס החיובים לשנת 2023 תוך הכפלתו בפקטור של 1.0694 (=1-0.0694), תוך שהתמורה בגין גביית ספק הגביה תתעדכן גם היא בהתאמה, כדלקמן:

$$1.0694 * \text{שיעור עמלת הגביה המוצע} * \text{סך התקבולים שייגבו עבור חיובים הנכללים בבסיס חיובי הספק} = \text{תמורה בגין גביית הספק} \text{ בטופס הצעת המחיר (נספח 2)}$$

לעומת זאת, בהתאם לתרחיש ב' נכון ל-31.12.2023, ההפרש שבין שיעור השינוי במדד המחירים לצרכן לשיעור השינוי בבסיס החיובים עומד על ערך שלילי של -4.9% (=1%-3.9%).

מאחר וההפרש במונחי ערך מוחלט נמוך מ-5%, לא יבוצע כל עדכון של בסיס החיובים לשנת 2023 לצורך תחשיב עמלת הגביה לספק.