

הסכם

מכרז פומבי 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה למי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

שנערך ונחתם בגבעתיים ביום _____ לחודש _____ בשנת 2026

-בין-

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ
ח.פ. 514417781
מרחוב כורזין 1 גבעתיים
(להלן: "החברה" או "התאגיד" או "המזמין")

מצד אחד ;

-לבין-

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

מצד שני ;

הואיל

והחברה הינה תאגיד מים וביוב שהוקם ופועל לפי חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001 ועוסקת בתחום אספקת שירותי מים וביוב בתחום העיר גבעתיים ו/או כל רשות מקומית אחרת אשר תצטרף לחברה (להלן "היישובים") ;

והואיל

והחברה פרסמה מכרז פומבי 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה למי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ במסגרת הקמת, איוש, הפעלת ותחזוקת מחלקת שירות הלקוחות והגביה של החברה.

והואיל:

ונותן השירות, לאחר עיון ובחינה זהירה של ההסכם על כל נספחיו, ושל שאר מסמכי המכרז, הגיש לחברה הצעה, בהתאם להוראות המכרז על כל נספחיו ;

והואיל

ונותן השירות, לאחר שקרא באופן יסודי את כל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, והבין את הדרישות העולות מהם במלואן, מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, הציוד, כוח האדם והכישורים הנדרשים לצורך מתן השירות ;

והואיל

ונותן השירות מצהיר כי אין כל מניעה חוקית או חוזית שהוא ייתן לחברה את השירות, וזאת הן מבחינת התקשוריותו הקודמות או הקיימות כיום, והן מבחינת היעדר ניגודי עניינים בין עיסוקיו האחרים הקיימים או העתידיים ובין מתן השירות ;

והואיל

והחברה החליטה, במסגרת ישיבת ועדת המכרזים, מיום _____, לבחור בנותן השירות כזוכה במכרז פומבי מספר 01/2026 כאמור ;

והואיל

והחברה מעוניינת להתקשר עם נותן השירות לצורך אספקת השירותים נשוא מכרז פומבי מספר 01/2026 כאמור כקבלן עצמאי, כולם או חלקם, ביחס אליהם נבחר הוא כזוכה וזאת על סמך הצהרותיו ועל יסוד ההצעה שהוגשה על ידו במסגרת המכרז, בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז ובהתאם להסכם זה, על כל נספחיו ;

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ
מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה
עמוד 1 מתוך 47

לפיכך הוסכם, הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

סימן א' - מבוא ונספחים

1. המבוא להסכם זה ונספחיו, לרבות מסמכי ותנאי המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה ומחייבים כיתר תנאיו;
2. רשימת הנספחים המצ"ב להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו הינה כדלקמן:
 - 2.1. נספח א' להסכם: הצעת הקבלן הזוכה על נספחיה
 - 2.2. נספח ב' להסכם: נוהל העסקת חברות גבייה של משרד הפנים
 - 2.3. נספח ג' להסכם: נוסח ערבות בנקאית לביצוע
 - 2.4. נספח ד' להסכם: אישור ביטוחי הספק
 - 2.5. נספח ה' להסכם: הסכם סודיות
 - 2.6. נספח ו' להסכם: הצהרה על עמידה במדיניות אבטחת מידע ארגונית
 - 2.7. נספח ז' להסכם: נספח ההתקשרות עם מחזיק במאגר מידע
 - 2.8. נספח ח' להסכם: כתב שיפוי יחסי עובד מעביד
 - 2.9. נספח ט' להסכם: הצהרה על העדר תביעות
 - 2.10. נספח י' להסכם: מפעל חיוני
 - 2.11. נספח י"א להסכם: מפרט השירותים
3. כותרות הסעיפים באות לצרכי הנוחיות בלבד, ואין לפרש תנאי מתנאי הסכם זה לפיהן;
4. החברה מזמינה בזאת מנותן השירות שירותים על פי מסמכי המכרז ותנאי ההתקשרות הרצ"ב כחלק בלתי נפרד מהסכם זה;
5. נותן השירות מתחייב לספק לחברה את השירותים בהתאם למפורט בהסכם זה ועל פי מסמכי ותנאי המכרז;
6. נציג החברה לעניין מכרז זה הינו מנכ"ל החברה, ממלא מקומו או כל מי שיוסמך על ידו בכתב;

סימן ב' – הגדרות

7. ההגדרות בהסכם זה הינן ההגדרות המפורטות בפרק ב', מפרט אספקת השירותים.

סימן ג' - פרשנות

8. מובהר, כי מסמכי המכרז משלימים זה את זה, ועל הקבלן לפעול בהתאם לכלל ההתחייבויות וההוראות המפורטות בכל המסמכים.
9. נותן השירות מצהיר כי קרא את מסמכי המכרז, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבמסמכי המכרז וכי יש ביכולתו לקיים ולבצע את כל הדרוש למתן השירותים הנכללים בהם על פי

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 2 מתוך 47

הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועדים שנקבעו. בכלל זה מתחייב נותן השירות לספק את השירותים בהתאם להסכם זה ביעילות, בדיוקנות ובנאמנות תוך מיצוי כלל כישוריו, יכולותיו, מיומנותו, הכלים העומדים לרשותו וניסיונו המקצועי לטובת החברה, תוך שמירה על הוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.

10. מצא נותן השירות סתירה בין סעיפי הסכם זה ו/או בין סעיפי הסכם זה לבין הנספחים ו/או בין סעיפי הסכם זה לבין המכרז, גילה נותן השירות ספק באשר לדרך בה יש לפרש סעיף מסעיפי הסכם זה ונספחיו, יפנה אל המנהל בכתב לצורך קבלת הנחיות והבהרות.

מובהר כי בכל מקרה של סתירה בין הוראות ההסכם להוראות המפרט תחול ההוראה המחמירה לפי פרשנות התאגיד. האמור יחול גם במקרה של סתירה בין גובה של פיצוי מוסכם שנקבע בהסכם וכן נקבע במפרט, כאשר הסכום הגבוה מבין השניים הוא שיקבע ויחייב את נותן השירות.

11. הנחיות המנהל, הוראותיו והסבריו ימסרו לנותן השירות בכתב ועד 14 ימים מהיום שפנה. הוראות המנהל והסבריו כאמור, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, תהיינה מכריעות, ותחייבנה את נותן השירות והוא יהא מחויב לנהוג על פיהן. במקרה כזה, החלטת התאגיד תהא מכרעת. לא פנה הקבלן אל התאגיד כאמור, ישא בכל ההוצאות ו/או ההשלכות שינבעו מכך.

סימן ד' – הצהרות והתחייבויות נותן השירות

12. נותן השירות מצהיר בזאת כי הינו מכיר, בעל ניסיון ובקיא בכל ההיבטים המקצועיים, התפעוליים והמשפטיים הקשורים בביצוע השירותים נשוא הסכם זה וכי הוא מתחייב בזאת לבצע את השירותים הנכללים בהסכם זה בהתאם להוראות הסכם זה, הוראות כל דין, ולרבות, אך לא רק:

- 12.1. חוק המיס, התשי"ט – 1959 ;
- 12.2. חוק מדידת מים – תשט"ו- 1955 ;
- 12.3. חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001 ;
- 12.4. חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 ;
- 12.5. חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 ;
- 12.6. כללי המיס (תעריפי מים המסופקים מאת מקורות), תשמ"ז – 1987 ;
- 12.7. כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע – 2009 ;
- 12.8. כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009 ;
- 12.9. כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח – 1988 ;
- 12.10. כללי מדידת מים (מערכות מדידת מים), התשפ"ב – 2022 ;
- 12.11. כללי תאגידי מים וביוב (קביעת תנאים ברישיון לעניין אמות מידה הנדסיות), תשפ"ד – 2024 ;
- 12.12. כללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013 ;
- 12.13. כללי מים וביוב (חברות ביוב), תשע"ח – 2017 ;
- 12.14. כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011 ;
- 12.15. כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה – 2015 ;
- 12.16. כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015 ;

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

- 12.17. כללי המים (קביעת כמות מוכרת) התשע"ו – 2016 ;
- 12.18. כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד – 2014 ;
- 12.19. כללי שפכי מפעלים 2014 – הבהרות ;
- 12.20. תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד – 2014 ;
- 12.21. פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גביה), תקנות המסים גביה (קביעת הוצאות מרביות) ;
- 12.22. כלל החוקים והתקנות העוסקים במוקדים טלפוניים ובשירות הניתן בהם, ולרבות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012 ;
- 12.23. כלל החוקים והתקנות העוסקים בהיבטי שירות לאוכלוסיות מוגבלות – ולרבות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג – 2013 ;
- 12.24. כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד – 2017 ;
- 12.25. כלל החוקים, הכללים והתקנות והנחיות הרשויות המוסמכות העוסקים באבטחת המידע, השמירה על הפרטיות והשמירה על הסודיות ;
- 12.26. חוזרי והנחיות מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב, הנחיה מס' 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה ובכפוף לכל שינוי, תוספת או כללים אשר יבואו במקומם ובכפוף להוראות, חוזרי והנחיות הרשויות המוסמכות.
13. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שיהא כפוף לכל חוות דעת משפטית שיספק היועץ המשפטי של החברה בכל עניין הקשור במישרין או בעקיפין לאספקת השירותים הנכללים בהסכם זה, וכי החברה תורה לנותן השירות לפעול בהתאם לחוות הדעת של היועץ המשפטי של החברה ובהתאם למצב המשפטי הרלוונטי.
14. נותן השירות מצהיר כי יפעל בהתאם לאמור בסעיפים 12 ו- 13 לעיל ללא סייג, וכי לא תהא לו כל טענה, השגה או דרישה בקשר לכך גם אם יהא בהנחיות משום הגבלת יכולתו לביצוע פעולות לאכיפת גבייתם של חובות, למיציא פוטנציאל החיוב או לביצוע שירותים אחרים הנכללים בהסכם זה.
15. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו בעל הכלים, האמצעים, הידע והניסיון הנדרשים לצורך אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה בטיב וברמה הנדרשים כעולה מהסכם זה. בכלל זה מצהיר נותן השירות כי מחו"ג החברה, מערכת החיוב והגביה של Priority, מוכר לו ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת כלל השירותים על פי הסכם זה וכן, כי הוא מתחייב, קודם לתחילת אספקת השירותים, להכשיר את עובדיו שיועסקו בביצוע השירותים בשימוש במחוי"ג החברה ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים לפי הסכם זה, הכל על חשבונם ועל אחריותם. כמו כן, נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שיתכן ובעתיד החברה תסב את המחוי"ג שבשימושה למערכת אחרת על פי שיקול דעתה, ובמקרה כאמור יהיה נותן השירות אחראי ללימודה המלא של התוכנה ולהפעלתה לצורך אספקת מכלול השירותים על פי חוזה זה.
16. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי כל עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו שיועסקו באספקת השירותים הנכללים בהסכם זה עברו את כלל ההכשרות הנדרשות וכי הם בעלי הכישורים, רמת הידע המקצועי העדכני, המיומנות והניסיון הנדרשים לצורך ביצוע אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה.
17. בכל הקשור למערכת היחסים בין החברה לבין נותן השירות או מי מטעמו ייחשב נותן השירות כקבלן עצמאי ולא כעובד. בכל מקרה בו ייקבע אחרת יפצה נותן השירות את החברה בכל סכום בו תחויב כתוצאה מתביעה, כאמור, וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עוה"ד.

18. נותן השירות מצהיר ומאשר בזה כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו על פי הסכם זה הינם עובדיו בלבד וכי הם נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים, הוא יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד, לרבות תשלום שכר מינימום.
19. החברה תהא זכאית לקזז מהכספים המגיעים לנותן השירות כל סכום המגיע לה ממנו, בין על פי מסמכי ההסכם ובין מכל עילה אחרת שהיא.
20. לנותן השירות לא תהא זכות קיזוז כלשהי. כמו כן, למרות האמור בכל דין, לנותן השירות לא תהא זכות עיכובן כלשהי בקשר לשירותים ו/או הציוד ו/או הנתונים הקשורים לשירותים והוא מותר בזאת באופן בלתי חוזר על זכותו להוצאת צו מניעה.
21. מובהר, כי בשל חיוניות השירותים, נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי בשום מקרה לא יפסיק את מתן השירותים ולא יפנה לערכאות המוסמכות למתן צו מניעה בקשר להפסקת השירותים. גם אם תתעורר מחלוקת בין הצדדים, לא יהא רשאי נותן השירות להפסיק את מתן השירותים נשוא הסכם זה.
22. מוסכם בין הצדדים כי הסכם זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי החברה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בהסכם זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות הסכם זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים ונותן השירות יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.
23. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על פי מסמכי המכרז מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר ביצוע הוראות מסמכי המכרז ולמלא אחר כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט בכלל ובמיוחד חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 תיקוני, עידכוניו והתקנות שחוקקו בגינו, וזאת לרבות ובהתאם להתחייבותיו שבנספח ה'.
24. נותן השירות מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע העבודות על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות ותוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט והוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות הנוגעות לאבטחת המידע.
25. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי לא הוא ולא מנהליו בעליו או עובדיו לא הורשעו ולא הוגש נגדם כתב אישום בעבירות שיש עמן קלון והוא מתחייב שלא להעסיק עובד שהורשע כאמור או שהוגש נגדו כתב אישום.
26. נותן השירות מצהיר ומאשר כי :
 - 26.1. ידוע לו כי ביצוע העבודות על ידו אינו כולל ביצוע פעולות שלטוניות ופעולות אלה תבוצענה רק על ידי הגורם המוסמך לכך בחוק או על ידי נותן השירות לאחר קבלת הסמכה מפורשת בכתב.
 - 26.2. הוא יפעל בתום לב ובשקיפות מלאה כלפי החברה בעת מילוי כלל הוראות ההסכם.
 - 26.3. הוא ישמע באופן מלא להוראות מנהלי ונציגי החברה לעניין כלל העבודות הנכללות בהסכם זה ובכלל זה למנכ"ל החברה או לממלא מקומו כנציג החברה.
 - 26.4. מתן הנחיות או פיקוח על ידי נציג החברה כאמור לא יגרע מאחריותו המלאה של נותן השירות למתן השירותים, ולא יצור יחסי עובד-מעביד בינו או בין מי מעובדיו ו/או מטעמו לבין החברה.

27. נותן השירות מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהחברה רשאית מפעם לפעם לשנות ההוראות הנוגעות לביצוע העבודות נשוא החוזה, והוא מתחייב להישמע להוראות אלו, ולבצען על הצד הטוב ביותר. נותן השירות לא יבוא בכל טענה ו/או דרישה כלפי התאגיד בשל עדכון ו/או שינוי ההוראות כאמור.
28. נותן השירות מצהיר ומאשר כי הינו מתחייב לפעול על פי נהלי החברה שישתנו מזמן לזמן, לפעול בהתאם לאמנת השרות של החברה ובהתאם לסל השירותים של החברה בכל נקודת זמן.
29. נותן השירות מתחייב בזאת להיענות לפניית התושבים באופן יעיל, אדיב, מנומס ואפקטיבי בכל ערוצי התקשורת: פניות בכתב, בעל פה, טלפוניות, בפקס, באמצעות היישומון/נים הסלולריים, באמצעות אתר המרשתת, בדואר אלקטרוני או בכל אמצעי אחר בו נעשה / ייעשה שימוש בתאגיד.
30. נותן השירות מתחייב בזאת כי הוא ועובדיו ישמרו ויקפידו במשרדי הגביה הקפדה יתרה על וסגנון הלבוש והדיבור התואמים את צביון העיר ובהתאם להנחיות התאגיד ולא יסטה מהם.
31. נותן השירות מצהיר ומאשר כי הינו מתחייב לפעול בשיתוף פעולה מלא עם התאגיד, מנהל התאגיד ונציגי התאגיד, לפעול על פי נהלי התאגיד שישתנו מזמן לזמן, לפעול בהתאם לאמנת השרות של התאגיד ובהתאם לסל השירותים של התאגיד.

סימן ה' - מהות ההסכם – השירותים והעבודות

32. נותן השירות מתחייב בזאת להתחיל בביצוע אספקת השירותים הנכללים בהסכם זה במועד עליו יורה המזמין מראש ובכתב אשר לא יהיה מוקדם מיום 01.01.2027.

33. הקצאת עובדים לצורך ביצוע העבודות

- 33.1.1. נותן השירות יקצה לטובת אספקת השירותים את כלל העובדים כמפורט בפרק ב' סימן ב' במפרט השירותים, נספח י"א להסכם.
- 33.1.2. מבלי לגרוע מן האמור, מתחייב נותן השירות להעמיד לטובת ביצוע השירותים ולכל אורך תקופת ההסכם את מנהל מוקד שירות הלקוחות והגביה, אחראי המוקד הטלפוני ואחראי צרכנות המים שהוצגו על ידו בהצעתו. נותן השירות לא יהא רשאי להחליף מי מבעלי תפקידים אלה אלא מטעמים מיוחדים ובאישור מראש ובכתב מאת התאגיד הן לגבי עצם ההחלפה והן לגבי זהות המחליף.
- 33.1.3. בנוסף, מתחייב נותן השירות להעמיד את כוח האדם הדרוש בהתאם להוראות המכרז והמפרט, ואולם התאגיד יהא רשאי לבחון את כוח האדם, לראיין אותו ולבחון את התאמתו למתן השירותים. ככל והתאגיד התרשם כי המועמד אינו מתאים למתן השירותים, מתחייב נותן השירות להעמיד מועמד חלופי לבחינת התאגיד, והוא יחזור על הליך זה עד אשר יאשר התאגיד את כוח האדם למתן השירותים.
- 33.1.4. היה ונעדרו עובדי נותן השירות הקבועים ממקום העבודה, מבלי שנמסרה על כך הודעה מבעוד מועד לנותן השירות, מכל סיבה שהיא למעט חופשה ומחלה, מחויב נותן השירות להציב במקומם עובד/ים חלופי/ים, ברמת ידע ומקצועיות זהים, וזאת, לא יאוחר מהבוקר שלמחרת.
- 33.1.5. נודע לנותן השירות מראש דבר היעדרותו/ם הצפויה של עובד/עובדי נותן השירות הקבועים, ידאג נותן השירות להצבת עובד חלופי, ברמת ידע ומקצועיות זהים, בימים ובשעות בהם הם צפויים להיעדר.
- 33.1.6. נותן השירות ינהל כרטיס נוכחות מפורט, הכולל את ימי ושעות נוכחות עובדי נותן השירות הקבועים במקום העבודה שבאתר החברה ו/או מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות, וכרטיס הנוכחות יהווה ראיה לשהייתם במקום ובשעות

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 6 מתוך 47

העבודה. מבלי לפגוע בחובת נותן השירות לעניין זה, רשאית החברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לצייד את עובדי נותן השירות הקבועים בכרטיסי נוכחות מטעמה והם יהיו מחויבים להשתמש בהם בהתאם להוראות המנהל.

33.1.7. סיפקה החברה כרטיסי נוכחות כאמור לעיל, יהיו כרטיסים אלה את הראיה לצורך הוכחת ומעקב ימי ושעות הנוכחות של עובדי נותן השירות הקבועים.

33.1.8. מצא המנהל כי אחד או יותר מעובדי נותן השירות הקבועים אינם עומדים בציפיות ואינם מספקים את השירותים עליהם הם אמונים בטיב וברמה המצופים, וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל וללא כל זכות ערעור מטעם נותן השירות, רשאי המנהל להורות לנותן השירות להחליפם בעובד חלופי לאלתר.

33.1.9. הורה המנהל על החלפה כאמור, תבוצע ההחלפה בעובד חלופי בתוך שבועיים ימים (14 ימים) מיום מתן ההוראה בכתב. הורה המנהל על החלפה כאמור, יעמדו העובדים החלופיים בדרישות ובתנאים אשר פורטו בדרישות המכרז לגבי עובדים אלו. **הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**

33.2. **בנוסף לאמור לעיל**, יעמיד נותן השירות את מספר מנהלי המשמרות ונציגי השירות הטלפוניים במוקד הטלפוני, במספר, באיכות ההכשרה המקצועית וכעולה מהוראות ההסכם ובכללן, מהוראות מפרט אספקת השירותים.

33.3. **בנוסף לכל אלה** יעמיד נותן השירות את מספר גובי המס הנדרש לצורך עמידה בהוראות המכרז, באיכות ההכשרה המקצועית וכעולה מהוראות ההסכם ובכללן, מהוראות מפרט אספקת השירותים.

33.4. העובדים שיוצבו על ידי נותן השירות לעניין אספקת השירותים נשואי מכרז זה יענו באופן מפורט להוראות המכרז, הסכם זה ונספחיו.

33.5. נותן השירות ידאג להכשרת העובדים באופן אשר יאפשר את אספקת מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ובנספחיו ובהסכם ובנספחיו ברמה מקצועית גבוהה ותוך מתן שירות אדיב, יעיל ומקצועי לצרכני המזמין בכל תחומי הפעילות.

33.6. **מבצעי פעולות האכיפה - גובי המס, המעקלים**

33.6.1. מבצעי פעולות האכיפה יעברו הדרכה יסודית על ידי נותן השירות באשר למשמעות תפקידם כנותני שירות מטעם החברה הבאים במגע עם צרכני החברה, ויונחו לנהוג באדיבות ובסבלנות עם צרכני המים ו/או החייבים ו/או התושבים עימם הם באים במגע.

33.6.2. מבצעי פעולות האכיפה יקפידו על הופעה נקייה ומסודרת לרבות נעליים סגורות, מכנס ארוך וחולצה מסודרת.

33.6.3. מבצעי פעולות האכיפה יהיו חסרי עבר פלילי ויוסמכו בהתאם להוראות כל דין.

33.6.4. החברה שומרת לעצמה את הזכות לאשר באופן ספציפי את תחילת העסקתו של כל מבצע פעולת אכיפה אשר יוקצה על ידי נותן השירות, ו/או את המשך העסקתו במתן שירותים לחברה, בכל נקודת זמן ולאורך כל תקופת ההסכם, ולהתנות את תחילת ו/או המשך העסקתו במבחן בעל פה או בכתב ובכלל זאת בדרך של סדרת סימולציות של מצבי גבייה שונים.

33.6.5. מבצעי פעולות האכיפה יצוידו בתעודה עם תמונה המזהה אותם כגובי מס / עובדים מטעם נותן השירות, עבור החברה, ויזדהו באמצעותה כל אימת שיידרשו לכך.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 7 מתוך 47

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

33.6.6.

33.7. עובדי המוקד הטלפוני לבירורים, לתשלומים

33.7.1. נותן השירות ימנה מנהל בכיר במוקד הבירורים והתשלומים אשר יהווה את איש הקשר של המוקד עם הנהלת מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ – המנהל או מי שהסמך לכך. לעניין זה "מנהל בכיר" הינו מנהל ברמת ניהול גבוהה ממנהל משמרת ואשר אינו מהווה מנהל משמרת במסגרת עבודת המוקד.

33.7.2. איש הקשר ימונה לאחר קבלת אישור המנהל לזהותו ולאחר ראיון שיערך עמו. המנהל רשאי שלא לאשר את איש הקשר, וכן רשאי לדרוש את החלפתו.

33.7.3. דרש המנהל את החלפתו של איש הקשר תותנה זהות איש הקשר אשר יבוא במקומו בראיון עם הנהלת החברה ובקבלת אישור המנהל לזהות המחליף, בכתב.

33.7.4. כל משמרת מוקד, לעניין אספקת השירותים לחברה, תכלול מנהל משמרת ומספר נציגי שירות מספיק לצורך עמידה בכלל הוראות ההסכם ולרבות הוראות מפרט אספקת השירותים. עובדי נותן השירות המייצגים את החברה בכל נקודת זמן יכללו דוברי עברית ברמה גבוהה ויעברו את כלל ההכשרות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין, והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.

33.7.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יובהר כי נותן השירות יערך מבעוד מועד לתגבור עובדי המוקד במועדים של לחצי עבודה נקודתיים כתוצאה מפעילות מחלקת שירות הלקוחות והגביה שבהפעלתו, ולרבות – בשל סקרי עדכון סוגי שימוש / עדכון קיבוצי של מספר הנפשות בדרך אחרת ולרבות באמצעות הנתונים מאתר הרשות הממשלתית למים ולביוב / קבצי מרשם האוכלוסין, בגין תגבור פעולות לאכיפת הגביה במועדים מסוימים, בעת תקלות בהפקת החשבונות ו/או איחורים בהפקת החשבונות וכדומה, או בשל כוח עליון כדוגמת מגפות, סגרים בריאותיים, מלחמות ואירועים בטחוניים המחייבים את תגבור אספקת השירותים מרחוק. בהקשר זה יובהר כי דרישת החברה לעמידה בזמני התקן למתן השירותים, כמפורט במכרז זה, חלה בכל נקודת זמן ולרבות בזמני שיא שירות כמתואר לעיל.

33.7.6. הן מנהל המשמרת והן העובדים אשר יורשו לתת שירות לצרכני בחברה יהיו כאלה שעברו בהצלחה את תהליך ההכשרה כמוגדר במפרט אספקת השירותים.

33.7.7. איש הקשר, מנהל המוקד ומנהלי המשמרות יהיו זמינים בכל שעות העבודה של המוקד לפניות טלפוניות של עובדי ומנהלי החברה בכל נושא הקשור אל עבודת המוקד.

33.7.8. איש הקשר, מנהלי המשמרות, נציגי השירות במוקד הטלפוני והנציגים העוסקים בקבלת תשלומים יישמעו להוראות המנהל בכל נקודת זמן ולרבות לעניין התוכן המקצועי של המענה לצרכנים, בין היתר כמפורט במפרט אספקת השירותים.

33.7.9. יובהר כי על נותן השירות חלה האחריות לגיוס מתאים של כוח אדם ולהעברת ההכשרה למספר נציגי שירות אשר יאפשר לו את העמדת כוח האדם הנדרש בהתאם לתנאי מכרז זה בכל נקודת זמן וזאת, מבין העובדים אשר יעברו את תהליך ההכשרה בהצלחה, כמפורט במפרט אספקת השירותים.

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

33.7.11 נותן השירות מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם, העומדות ברמה מקצועית מתאימה לשם החלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו, אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת.

33.7.12 נותן השירות יתגבר את כוח האדם, עפ"י דרישות החברה, לפי צורך במידה ויתעורר מעת לעת.

33.8 **עובדי נותן השירות, תנאי העסקתם ושמירה על הוראות הבטיחות**

33.8.1 נותן השירות יעסיק עובדים מקצועיים, במספר ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים נשואי הסכם זה, ולרבות בהתאם לתנאים ולדרישות כאמור בהסכם זה, לעיל ולהלן, בתנאי המכרז ובהוראות הנספחים להסכם.

33.8.2 מבלי לפגוע בכל דרישה אחרת העולה מהסכם זה ומנספחיו, ידאג נותן השירות להכשרת, תדריך והנחיית העובדים בכל ההנחיות, ההוראות והתכנים המקצועיים הנדרשים לצורך אספקת השירותים נשואי הסכם זה, ולרבות ביצוע ריענון מעת לעת של הוראות והנחיות הסכם זה והדרישות העולות ממנו, הן במסגרת הדרכות מקצועיות והן במסגרת ישיבות עבודה, ובין היתר כנדרש בהוראות המפרטים הטכניים בנספחים אל הסכם זה, כל נספח בתחומו.

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

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

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

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

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

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

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

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

33.8.11. נותן השירות מתחייב בזאת לספק לעובדיו, שלוחיו וכל הפועלים מטעמו, כל ציוד מגן וכל ציוד בטיחותי הנדרש בהתאם להוראות החוק הנהוג, אשר נהוג להשתמש בו לשם ביצוע העבודה נשואת ההסכם, ולרבות נעלי עבודה, בגדי עבודה, אוזניות, כובעי מגן, ציוד מגן, אישי לעבודה בגובה, וכי הוא יוודא כי עובדיו, שלוחיו וכל הפועלים מטעמו קיבלו הדרכה מתאימה וכי הם משתמשים בציוד המגן.

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

33.8.13. נותן השירות מתחייב כי כל העובדים אשר יועסקו על ידו במתן השירות מכוח ההסכם, לא יועסקו על ידו במקביל למטרות אחרות לרבות מתן שירותים לגופים אחרים בכללן הרשות/יות המקומית/יות בתחומה/ן פועל התאגיד.

סימן ו' – עובדי נותן השירותים

34. היעדר קיום יחסי עובד מעביד

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

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

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

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

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

35. שריון העובדים ובלעדיות הקצאתם לחברה

35.1. נותן השירות מתחייב בזאת כי העובדים הקבועים המוקצים לצורך אספקת השירותים לחברה יקדישו את מלוא זמנם לאספקת השירותים אך ורק עבור החברה.

35.2. מבלי לפגוע בכל דרישה מדרישות הסכם זה, מכרז זה והמסמכים והנספחים המצורפים אליהם, לא יורשו העובדים הקבועים לספק שירותים ו/או תמיכה ו/או סיוע ו/או כל שירות אחר עבור לקוחות אחרים של נותן השירות אשר אינם החברה ללא קבלת אישור המזמין לכך, מראש ובכתב. **הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**

36. העסקת קבלני משנה

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

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

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

37. היקף השירותים

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

38. תקופת ההסכם והפסקת ההתקשרות

38.1. תקופת ההתקשרות בהתאם להסכם זה על כל נספחיו הינה ל – 60 חודשים מיום חתימת החברה על ההסכם אך לא לפני 01.01.2027 – לפי המאוחר.

38.2. על אף האמור בסעיף 38.1 לעיל, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף למסירת הודעה בכתב מראש למציע, עד 30 ימים לפני תום תקופת ההסכם / ההארכה להסכם, להאריך את תקופת ההסכם במס' תקופות בנות 12 חודשים ו/או חלק מהם ו/או במספר פעימות נמוך יותר ו/או בפעימה אחת, ובלבד שסך תקופת הארכה לא תעלה על 60 חודשים נוספים.

38.3. במהלך תקופת / תקופות ההארכה יחולו על הצדדים כל תנאי המכרז וההסכם, למעט השינויים המחויבים על פי כל דין. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתנות את תקופת ההארכה בתוספת תנאים, מעבר לתנאי המכרז, ולרבות בקבלת הסכמת נותן השירות להפחתת

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 11 מתוך 47

סכום התמורה המשולמת לו בגין אספקת השירותים, ולרבות תוספת תנאים ספציפיים למפרטים הטכניים הנספחים אל הסכם זה.

38.4. חצי השנה הראשונה מיום חתימת הצדדים על ההסכם תוגדר כתקופת ניסיון. בתוך תקופת הניסיון תהא החברה רשאית, בכל עת ובכפוף להודעה אשר תימסר בכתב לנותן השירות 30 ימים מראש, להודיע לנותן השירות על סיום ההתקשרות אם מצאה החברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, כי נותן השירות אינו עומד בהתחייבויותיו בהתאם לדרישות מכרז זה ו/או ההסכם על כל נספחיו.

38.5. מבלי לפגוע באמור לעיל, תהא החברה רשאית לסיים את ההתקשרות עם נותן השירות, במקרה של מיזוגה של החברה לחברה אזורית, כאמור בכללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013, ובכפוף לכל שינוי בו ולהנחיות הרשויות המוסמכות, וזאת בהודעה מראש לנותן השירות של עד 180 ימים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

38.6. הצדדים מצהירים כי ידועה ומוכרת להם פסיקת בית הדין הגבוה לצדק במסגרת בג"צ 4113/13 של לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים נגד שר הפנים ואחרים, והרקע לפסיקה זו, ונותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו ש:

38.6.1. ככל שיוחלט, בפסיקה, בחוק, בפרשנות, או בהנחיית הרשויות המוסמכות במדינת ישראל כי התאגיד נופל לגדר הקבוע בפסיקה כאמור, וככל שבעתיד לא תאושר ארכה נוספת להעברת חוק, ו/או ככל שייחקק חוק אשר אינו מאפשר את המשך אספקת השירותים מכוח מכרז זה, ו/או ככל שייחקק חוק המשנה את אופי העבודה מכוח מכרז זה באופן מהותי, תסתיים עבודת נותן השירות מיד עם גמר היערכות התאגיד לעמידה בהוראות הדין ולנותן השירות לא תהא כל טענה או השגה בקשר לכך, וכן לא יהא זכאי לכל תמורה מעבר לתשלום, בהתאם לתנאי המכרז, עבור השירותים אותם סיפק עד למועד חדילת אספקת השירותים.

38.6.2. על אף האמור לעיל, השתנו תנאי ודרישות אספקת השירותים באופן מהותי, בעקבות שינוי בהוראות הדין התקפות, בין היתר כמפורט בסעיף קטן 38.6.1 לעיל, יהיו החברה ונותן השירות רשאים לנהל מו"מ על שינוי בתנאי ההסכם והתמורה. פנתה החברה אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות להיענות לפניית המזמין, תשתנה הפעילות בהתאם. בחר נותן השירות שלא להיענות לפניית המזמין רשאית החברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להביא התקשרות זו אל סופה בתוך 90 ימים מיום פנייתה אל נותן השירות כאמור, או במועד מאוחר יותר לפי שיקול דעתה הבלעדי, ככל שזה יידרש לה לצורך היערכות.

38.7. בנוסף לאמור לעיל רשאית החברה לסיים התקשרות זו, כולה או חלקה, בהתראה מראש ובכתב בת שלושה חודשים, ללא הנמקה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

38.8. הודיעה החברה לנותן השירות על סיום ההתקשרות כולה או חלקה כאמור בס"ק 38.4 עד 38.7 לעיל, ידאג נותן השירות:

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

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

38.8.3. לחפיפה מלאה של עובדי המזמין ו/או עובדי צד ג' בכל הליך, סדר פעולות ושגרות מתן השירות בסניפים השונים ושל כלל המשימות הפתוחות והמתמשכות בתקופת המעבר שבין סיום עבודת נותן השירות ותחילת עבודת המזמין / צד ג' אחר (להלן: "תקופת החפיפה").

38.8.4. תקופת החפיפה תאריך 60 ימים לכל הפחות, או פרק זמן קצר יותר, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולהנחיותיו המפורטות של המזמין ולרבות לעניין חפיפה פרטנית והעברת כל הידע והמידע באשר לשגרות התפעוליות, שיטות העבודה, מקום ואופן תיוק ושמירת המסמכים וכל נושא אחר שהורה עליו המזמין בין כל בעלי התפקידים בכל רמות העבודה והניהול.

38.8.5. בנוסף לאמור לעיל יסיים נותן השירות כל פעולה תקופתית אשר אי ביצועה בסמוך אל מועד עזיבתו יהיה בה בכדי לפגוע ו/או לשבש את רציפות אספקת השירותים ובכלל זה גם את הפקת חשבון המים התקופתי לתקופה הבאה במידה ומועד ההפקה חל 30 ימים או פחות ממועד סיום אספקת השירותים מצדו על פי הודעת החברה.

38.8.6. נותן השירות, בעצם חתימתו על הסכם זה, מצהיר כי הוא רואה בסעיף זה חלק בלתי נפרד מההסכם וכי במידה ולא יפעל כאמור לעיל, ויעכב או יתלה או ימנע מלהעביר את הנתונים והמידע כאמור, כולם או חלקם, ו/או מביצוע החפיפה ו/או מסיום ביצועי פעולות תקופתיות המשפיעות על רציפות אספקת השירותים כאמור בס"ק 36.8.5 לעיל, באופן מלא ולשביעות רצון החברה, תהא החברה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לחלט באופן מיידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לה בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

38.9. רואים את נותן השירות כמי שבעצם חתימתו על ההסכם רואה בתמורה שנקבעה בהסכם ההתקשרות בין הצדדים את התמורה המלאה והסופית בגין מתן השירותים, לרבות בגין תקופות ההארכה הנקובות בס"ק 38.2 ו- 38.3 לעיל, וכמי שהצהיר כי הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף וכן, לא תהיינה לו כל תביעה, השגה או דרישה נוספת בגין הארכת תקופת ההסכם, מעבר לתמורה הנקובה בהסכם, גם אם בחר המזמין שלא להאריך את תקופת ההסכם מעבר לתקופה הנקובה בסעיף 38.2 לעיל, או אם יביא המזמין את ההתקשרות, כולה או חלקה, לסיומה על פי ההוראות דלעיל.

38.10. סירב נותן השירות לדרישת החברה לחתום על תקופה מתקופות ההארכה הנקובות בסעיף 36.2 לעיל, תהא החברה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לחלט באופן מיידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לו בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

38.11. רואים את נותן השירות כמי שבעצם חתימתו על ההסכם ווידא בעצמו ואימת את תקינות הנתונים והמידע אשר נמסרו על ידי החברה וכמי שחתם על ההסכם לאחר שבירר את כל הדורש בירור וקיבל הבהרות מספקות כבסיס לאומדן היקף הפעילות הצפוי והעלויות הכרוכות בכך, במסגרת הצעתו למכרז.

39. עבודה בעיתות חירום

39.1. השירותים והעבודות נשואי הסכם זה, מכרז זה, והמסמכים והנספחים המצורפים אליהם ימשכו גם בעיתות חירום (אסון טבע, מלחמה, תקופות מתיחות ביטחונית, פיגועים, התראות לפיגועים, התקפות ארטילריה, עיתות משבר וחוסר שקט חברתי, הפגנות והתפרעויות על רקע חברתי – כלכלי, מגפות כדוגמת מגפת הקורונה, מלחמה כחרבות ברזל וכיוצא בזה), הכל בכפוף להנחיות הרשויות המוסמכות.

נותן השירות יערך לאספקת כל השירותים נשואי המכרז וההסכם בעיתות חירום ומשבר, כאמור בסעיף 39.1 לעיל כך שבכל עת יוכל לעמוד בדרישות המכרז וההסכם, במלואן.

39.3. על אף האמור בסעיפים 39.1 ו-39.2 לעיל, רשאי המנהל, אך לא חייב, לשקול, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא כל זכות ערעור מטעם נותן השירות, להפחית את מצבת עובדי נותן השירות הקבועים ו/או לצמצם את היקף אספקת השירותים הכרוכים בנוכחות פיסית של עובדי השירות באזורי המשבר (להלן: "**הקלה בדרישות בעיתות משבר**"), ובלבד שנותן השירות יתחייב, כנגד ההקלה בדרישות בעיתות המשבר לתגבר את מצבת העובדים הנותנים שירות עבור התאגיד ממוקדים מרוחקים, ולרבות תמיכת מטה נותן השירות, משרדי הנהלת נותן השירות ומוקד התשלומים והבירורים הטלפוני.

39.4. על אף האמור בסעיפים 39.1 עד 39.3 לעיל יובהר כי המנהל, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא כל זכות ערעור מצד נותן השירות, יהא רשאי לדרוש מעובדי נותן השירות לבצע עבודות **בתחומי החירום השונים**, מעבר לשעות העבודה הנקובות בהסכם ובשעות לא שגרתיות, בכל מקום בתחום המזמין ולרבות, אך לא רק בחדרי המצב בתאגיד.

39.5. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז וההסכם:

39.5.1. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו כי מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ הוגדר כ"מפעל חיוני / קיומי" לפי חוק שרות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.

39.5.2. בהתאם לכך מתחייב נותן השירות כי עובדי נותן השירות יותקו תחת מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ בע"מ במשרד הכלכלה כמשמעות הריתוק חוק שרות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967. ויבצעו כל עבודה נדרשת בהתאם להנחיות המנהל.

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

40. התמורה ואופן תשלום התמורה

40.1. התמורה לה יהיה זכאי נותן השירות בעבור אספקת השירותים תחושב ותשולם בהתאם לאמור בפרק כ"ז למפרט השירותים.

40.2. מבלי לפגוע באמור בפרק כ"ז למפרט אספקת השירותים ובכל מקום אחר במסמכי המכרז יובהר כי מהתמורה ינוכו כל קיזוז, הפחתה, עיצום כספי או פיצויים מוסכמים הנכללים במסגרת ההסכם ונספחיו, לרבות סכומי הפיצויים המוסכמים הקבועים במפרט או בהסכם, וכן כל חוב אותו חב נותן השירות למזמין, מכוח האמור והמצוין, פעם אחת או יותר, בכל מקום במסמכי המכרז.

40.3. התמורה כאמור תהיה סופית ותגלם בתוכה את התמורה הכוללת עבור כל השירותים אותם יספק נותן השירות במסגרת הסכם זה.

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

40.5. מובהר ומוסכם כי, תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, במסים, דמי הקמה ואגרות, קיימים או חדשים שיוטלו על ידי גורם כלשהו, בתשלומים, בשערי מטבעות, במחירי הדלק, בעלויות שכר, תקורות, שינוי במחירי סחורות, וכל שינוי אחר כיו"ב ו/או מחירי חומרים וציוד אשר על נותן השירות לספק ע"פ ההסכם, בין הידועים במועד חתימת ההסכם ובין כאלו שיוטלו בעתיד, לא ישנו את גובה התמורה כאמור בסעיפים 40.1 עד 40.4 לעיל למעט כמפורט בפרק כז' למפרט אספקת השירותים.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 14 מתוך 47

על אף האמור לעיל, מצא המנהל, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כי דיווח כלשהו מדיווחי נותן השירות היה לא אמין ו/או שגוי ו/או חלקי באופן אשר יש בו בכדי להטעות רשאי המנהל, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה, לרבות ביטולו לאלתר של ההסכם, לקזז את התשלום עבור השירותים בהם מדובר מתשלומי נותן השירות בתקופות עוקבות.

41. איסור הסבת זכויות

- 41.1. נותן השירות אינו רשאי להסב ו/או לשעבד ו/או להמחות ו/או להעביר את ההסכם, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד ו/או להמחות ו/או להעביר את זכויותיו וחובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, אלא באישור מראש ובכתב מאת החברה.
- 41.2. העברת 25% מהשליטה בנותן השירות, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור בסעיף 41.1 לעיל.
- 41.3. נותן השירות אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע שירותי הגבייה אלא בהסכמת החברה מראש ובכתב. יש לציין כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע שירותי הגבייה לאחר.
- 41.4. מסר נותן השירות לאחר את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לא יהיה בכך כדי לגרוע מהתחייבויותיו כלפי החברה ונותן השירות יותר האחראי כלפי החברה לכל התחייבויותיו בנוסף לגורם האחר.

42. אחריות

- 42.1. נותן השירות יהיה לבדו אחראי כלפי החברה לכל נזק גוף ו/או נזק רכוש ו/או אובדן ו/או הפסד העלולים להיגרם לחברה ו/או לעובדיה ו/או למי מטעמם ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או לעובדי נותן השירות ו/או לקבלני משנה מטעמו ו/או לעובדיהם ו/או למי מטעמם, כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של נותן השירות ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו.
- 42.2. נותן השירות יהיה לבדו אחראי כלפי החברה לכל אבדן, נזק או קלקול לציוד מכל סוג ותאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לצורך העבודות נשוא ההסכם (להלן: "הנזקים").
- 42.3. נותן השירות פוטר בזאת את החברה ואת הפועלים מטעמה מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייב לשפות ו/או לפצות, אותם ו/או את הפועלים מטעמם, תוך 7 ימים מיום קבלת הדרשה, בגין כל סכום שמי מהם יחויב לשלם עקב נזקים כאמור, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד. החברה תודיע לנותן השירות על כל תביעה שתוגש נגדה כאמור מעלה ותאפשר לו להתגונן מפניה על חשבונו.
- 42.4. החברה רשאית לקזז מן התשלומים אשר נותן השירות זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהחברה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריות נותן השירות כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו לחברה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריות נותן השירות כאמור לעיל.
- 42.5. **הפרת סעיף 42, לרבות הפרת תת-סעיף מסעיף 42, תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.**

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 15 מתוך 47

43.1. מבלי לגרוע מאחריות הקבלן על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הקבלן לערוך ולקיים, על חשבון הקבלן, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל, במשך כל תקופת השירותים, ובקשר עם ביטוחים שהינם על בסיס מועד הגשת התביעה, למשך תקופה נוספת של 7 שנים לאחר מכן, ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילות הקבלן (לפי העניין: ביטוח אש מורחב, ביטוח אבדן תוצאתי, ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופי והיקף הסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל הפחות את הביטוחים המפורטים בנספח המצ"ב להסכם זה והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו (בהתאמה להלן נספח ד' "ביטוחי הקבלן" ונספח ד'(1) - "אישור ביטוחי הקבלן").

43.2. **הפרת סעיף 43, לרבות הפרת תת-סעיף מסעיף 43, תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.**

44. ערבות ביצוע

44.1. נותן השירות יפקיד בידי החברה, כתנאי לחתימת החברה על ההסכם ולתחילת מתן השירותים על ידו ערבות בנקאית בתוקף מיום החתימה על ההסכם ועד לתשעים ימים לאחר מועד תום תקופת ההסכם.

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

44.3. סכום ערבות הביצוע יעמוד על 260,000 ₪ (מאתיים ושישים אלף ₪) והערבות תנוסח בהתאם לנוסח המצורף אל מסמכי המכרז **כנספח ג'** להסכם.

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

44.5. הערבות תהא, בין השאר, להבטחת תשלום ההוצאות והנזקים כמפורט להלן:

44.5.1. כל נזק או הפסד העלול להיגרם לחברה עקב או בקשר עם כל הפרה או אי מילוי תנאי כלשהו מתנאי החוזה.

44.5.2. כל ההוצאות והתשלומים שהחברה עלולה להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, או בקשר עם כל תביעת צד ג' שהחברה תתבע בה והקשורה בדרך כל שהיא לביצוע העבודות או למעשה או למחדל של הקבלן.

44.5.3. כל סכום של פיצוי מוסכם אשר יושט על הקבלן על ידי החברה. מובהר כי אין בהטלת הפיצוי המוסכם ו/או מחילוט ערבות כאמור כדי לגרוע מכל סעד אחר הנתון לחברה על פי דין ו/או על פי הוראות הסכם זה.

44.6. בכל מקרה כאמור תהיה החברה רשאית לגבות את סכום הערבות כולו או מקצתו, בפעם אחת או במספר פעמים. השתמשה החברה בזכותה לגבות מהערבות סכום כלשהו, חייב הקבלן להשלים מיד את סכום הערבות לסכום המקורי. לא עשה הקבלן כן, ניתנת בזאת הוראה בלתי חוזרת לחברה לגבות ו/או לנכות מתוך התשלומים המגיעים לקבלן בהתאם לחוזה זה ו/או מסיבה אחרת כלשהי סכום השווה לסכום שגבתה מהערבות ולהחזיקו כפיקדון בידה. דין סכום זה יהא כדין הערבות כנוכח לעיל.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 16 מתוך 47

- כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ"ל יחולו על הקבלן בלבד. 44.7.
- 44.8. הקבלן יאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי החברה, לרבות בשל פיצול העבודות והארכת משכן, לפי החלטת החברה. סירב הקבלן להאריך את הערבות הבנקאית, תוכל החברה להאריך את הערבות בעצמה ו/או לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה לחברה עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.
- 44.9. הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי החברה בקשר לעבודות, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של הקבלן, תהא החברה רשאית להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידה באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה.
- 44.10. ערבות הביצוע תוחזר לקבלן בתום תקופת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, בסיום תקופת מתן השירותים ובכפוף לחתימת הקבלן על מסמך העדר תביעות בנוסח נספח ט'.
- 44.11. המנהל יחליט עפ"י שיקול דעתו הבלעדי באם יש מקום לממש הערבויות, כולן או מקצתן, אם וככל שיופר הסכם זה ע"י הקבלן ומבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה לעיל ולהלן.
- 44.12. הוארכה תקופת הסכם זה, או הוגדל היקף ההתקשרות, החברה תהא רשאית לדרוש מנותן השירות לעדכן את גובה הערבות הביצוע ו/או להאריך את תוקפה, לפי העניין ולפי שיקול דעתו הבלעדי. קיבל נותן השירות דרישה כאמור, ימסור לידי החברה תוספת לערבות ו/או ערבות חדשה, בהתאם לערבות המעודכנת ולפי דרישת החברה. לא נמסרה התוספת לערבות ו/או הערבות החדשה, לפי העניין, על ידי נותן השירות, החברה תהא רשאית לחלט את ערבות הביצוע הקודמת אשר בידיה, וזאת מבלי לגרוע מסמכותו הכללית לחילוט הערבות ומבלי לגרוע מכל סעד או תרופה הקיימים לחברה מכוח כל דין או הסכם.
- 45. אבטחת מידע, שמירה על הפרטיות ושמירה על הסודיות**
- 45.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז נותן השירות יעמוד בכל עת בכל הדרישות, ההנחיות וההגדרות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות כלל הרשויות המוסמכות במדינת ישראל לעניין אבטחת המידע, השמירה על הפרטיות והשמירה על הסודיות.
- 45.2. נותן השירות מצהיר ומתחייב, בעצם הגשת הצעתו במסגרת מכרז זה, כי כל אלה ידועים ומוכרים לו וכי הוא מעסיק ו/או שוכר את שירותיהם של אנשי מקצוע המוודאים, בכל נקודת זמן, את עמידתו בכל אלה.
- 45.3. נותן השירות ישמע לכלל הוראות מנמ"ר המזמין ויתאים את שיטות עבודתו לנהלי אבטחת המידע של המזמין בכל נקודת זמן.
- 45.4. מבלי לפגוע באמור בסעיפים 45.2 עד 45.3 לעיל מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי:
- 45.4.1. ברשות נותן השירות כל הרישיונות וההיתרים הנדרשים על פי כל דין לשם עמידה בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה וכי כל פעולותיו במסגרת זו אינם מפריים ולא יפרו ו/או יפגעו בכל פטנט, זכות יוצרים, סוד מסחרי, סימן מסחר ו/או זכות קניין רוחני אחרת ו/או חובת סודיות ו/או כל זכות דומה של צד שלישי כלשהו.
- 45.4.2. עמידת נותן השירות בהתחייבויותיו בכתב זה אינם ולא יהיו פוגעים ו/או טורדניים ו/או מהווים הוצאת לשון הרע ו/או פגיעה בפרטיות ו/או מפריים זכות כלשהי.
- 45.4.3. נותן השירות אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים ולא יעשה כל פעולה שיש בה או שעלולה להיות בה פגיעה במזמין ו/או העלולה להעמידו במצב של ניגוד עניינים.

- 45.4.4. נותן השירות לא יקבל על עצמו כל התחייבות או הגבלה העלולים, בצורה כלשהי, לפגוע או להימנע בניגוד עניינים עם כל הקשור להתחייבויותיו לפי כתב זה ו/או לתוצאותיהם ולכל הקשור והנובע מכך.
- 45.4.5. נותן השירות ידווח בכתב למזמין, באופן מיידי וללא כל דיחוי אודות כל אפשרות לניגוד עניינים עם כל הקשור להתחייבויותיו בכתב זה ו/או לתוצאותיהם ולכל הקשור והנובע מכך.
- 45.4.6. נותן השירות לא יעשה כל שימוש במידע הסודי ו/או במידע אישי הנמסר לו במסגרת ההתקשרות לצורך אימון, שיפור, פיתוח או כיוול של מערכות בינה מלאכותית, מודלים אלגוריתמיים או מנועי עיבוד אוטומטיים מכל סוג, ולא יעביר מידע כאמור לצד שלישי למטרות אלה, אלא אם קיבל את אישור המזמין מראש ובכתב.
- 45.4.7. נותן השירות לא יקבל כל תשלום, הטבה או כל טובת הנאה אחרת מצד שלישי, לרבות בדרך של קידום מוצרי צד שלישי, הנוגעים במישרין ו/או בעקיפין למילוי חובותיו בכתב זה ללא קבלת אישור המזמין בכתב.
- 45.4.8. לנותן השירות אין לו כל זכות ו/או בעלות ו/או חזקה ו/או שליטה כלשהי ו/או כל זיקה אחרת למידע הסודי ו/או לתוצרי עיבוד המידע הסודי, ייעודם, מטרותם ו/או המידע המופק באמצעותם (להלן: "התוצרים").
- 45.4.9. נותן השירות אינו רוכש זכויות כלשהן במידע הסודי ו/או בתוצרים ו/או בקניין הרוחני של המזמין וכי הידע, המידע והמוניטין הנובעים ו/או נצברים מיישום התחייבויות נותן השירות במסגרת מכרז זה וזכויות הקניין הרוחני בהם, בעבר ובעתיד, אינם בבעלותו.
- 45.4.10. נותן השירות לא יעתיק ו/או יעביר ו/או ימכור ו/או יעניק לצד שלישי במישרין ו/או בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא את הקניין הרוחני של המזמין ו/או התוצרים וכן לא יעשה ולא יאפשר למי מטעמו לעשות כל שימוש בהם.
- 45.4.11. באחריות נותן השירות לוודא כי מתן השירותים על-ידו ועל ידי מי מטעמו למזמין עומדים באופן מלא בכל דרישות הרגולציה.
- 45.4.12. האמור בסעיף 45 זה בא להוסיף על כל חובה לשמירה על סודיות על פי כל דין, הסכם, כללי אתיקה ו/או כל מקור אחר, ולא לגרוע ממנה.
- 45.4.13. ידוע לנותן השירות כי המזמין מחויב לסודיות מכוח הרגולציה וכן מכח הסכמים והתחייבויות בין המזמין לנותן השירותים, לקוחות וצדדים שלישיים.
- 45.4.14. נותן השירות ישמור בכל עת בסודיות את המידע הסודי וינקוט בכל האמצעים הדרושים בכדי להגן על מידע סודי שכזה אשר לא יפחתו מן האמצעים המינימליים הנדרשים בהתאם לרגולציה.
- 45.4.15. נותן השירות לא יחשוף ו/או יפרסם ו/או יעביר לצד שלישי מידע סודי כלשהו או כל חלק ממנו, לרבות עצם דבר קיומו ו/או כל מידע הנובע בין אם במישרין ובין אם בעקיפין מן המידע הסודי, לצד שלישי כלשהו למעט לבעלי הרשאה אשר גישתם למידע הסודי נדרשת לצורך מתן השירותים.
- 45.4.16. בכל עת שיהיה מידע ברשות נותן השירות, נותן השירות יודא כי המידע הסודי נשמר באופן התואם את הוראות הרגולציה, כך שלא יתאפשר עיון במידע הסודי לגורם ללא הרשאה מתאימה. נותן השירות ינקוט באמצעים קפדניים אשר לא יפחתו מן האמצעים הנדרשים בהתאם להוראות הרגולציה.
- 45.4.17. נותן השירות מתחייב לדאוג להבהיר לכל גורם שאליו הוא עומד להעביר את המידע הסודי, בכפוף לאישור המזמין מראש ובכתב, כי מידע סודי זה הינו לשימושו הבלעדי, אינו ניתן לחשיפה ו/או להעברה ו/או לפרסום וכן כי מקבל המידע הסודי חתם על התחייבות לשמירה על סודיות אשר הוראותיו לא תפחתנה מהוראות כתב זה, וכן על כל אירוע אבטחת מידע ו/או חשש לאירוע כאמור הנוגע למידע הסודי, לשלמותו,

לזמינותו, לשימוש בלתי מורשה בו או לחריגה מהרשאות. ההודעה תכלול, ככל שניתן באותו שלב, תיאור של האירוע, סוגי המידע המעורבים, מספר משוער של נושאי המידע המעורבים, ההשלכות האפשריות של האירוע והאמצעים שנקטו או המתוכננים להינקט לצורך טיפול בו וצמצום נזקיו.

45.4.18. נותן השירות יודיע למזמין באופן מיידי על כל פנייה, דרישה, ביקורת, חקירה, תלונה או בקשה שהתקבלו מרשות מוסמכת ו/או מצד שלישי בקשר למידע הסודי ו/או למידע אישי המעובד במסגרת ההתקשרות, אלא אם הוא מנוע מלעשות כן על פי דין, ובכל מקרה יפעל בעניין זה בהתאם להוראות המזמין.

45.4.19. נותן השירות יודיע לאלתר למזמין על כל חשיפה ו/או פרסום ו/או העברה של מידע סודי מבלי שהתקבל אישור המזמין.

45.4.20. נותן השירות מתחייב להשתמש במידע סודי אך ורק לצורך ביצוע השירותים ובהיקף ובמידה הנחוצים לשם כך.

45.4.21. מבלי לגרוע מהתחייבות נותן השירות לנהוג על פי כל דין, נותן השירות מתחייב לעמוד בהוראות, דרישות והנחיות הרגולציה לאיסוף, שימוש, עיבוד ושמירה של מידע בכלל ומידע רגיש בפרט.

45.4.22. נותן השירות מתחייב לשמור על שלמות וזמינות המידע הסודי אשר נמסר או יימסר לו במסגרת מתן השירותים.

45.4.23. אם וככל שיעלה הצורך בהתאם לרגולציה, נותן השירות יבצע הפרדה טכנולוגית ופיזית אשר תעמוד, לכל הפחות, בדרישת הרגולציה להפרדה בין מידע הנובע מן המזמין לבין מידע הנובע מצדדים שלישיים.

45.4.24. במידה וחלק מן השירותים אשר יספק נותן השירות למזמין יחזיק נותן השירות עבור המזמין איזה ממאגרי המידע של המזמין, נותן השירות מצהיר ומתחייב כי הוא יחשב לכל דבר ועניין כ-"מחזיק" מאגר מידע (בהתאם להגדרתו בחוק הגנת הפרטיות) ומשכך יעמוד נותן השירות בכל דרישות הרגולציה המוטלות עליו כמחזיק במאגרי המידע של המזמין.

45.4.25. נותן השירות לא יאסוף מידע כלשהו עבור המזמין מבלי שהתבקש לכך באופן מפורש, מראש ובכתב וכן כי יעשה שימוש במידע אשר נאסף בהתאם להוראות הרגולציה.

45.4.26. נותן השירות יאפשר לבעלי מידע ליישם את זכויותיהם מכוח הרגולציה, לרבות מתן גישה לעיון ו/או תיקון ו/או מחיקת מידע אישי.

45.4.27. נותן השירות ידאג לעדכן את המזמין מיד עם קבלת דרישה מצד בעל מידע ויפעל על פי הוראות המזמין בלבד.

45.4.28. במידה ויידרש נותן השירות למסור מידע לצדדים שלישיים במסגרת מתן השירותים ובכפוף לאישור המזמין, מתחייב נותן השירות להעביר את המידע אך ורק לצורך ביצוע השירותים במישרין, לגורמים אשר אמורים לקבל את המידע ולהם בלבד.

45.4.29. נותן השירות מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע אצל נותן השירות אשר יהיה אחראי למילוי כל המוטל על ממונה על אבטחת מידע בהתאם לרגולציה, לרבות: הכנת ויישום מדיניות אבטחת המידע; אבטחת המידע והנתונים במערכות נותן השירות בהיבטים הנוגעים לאופן שמירתם, תיוגם, העתקתם, שליחתם, הוצאתם מחוץ למשרדי נותן השירות והשמדתם; הגדרת דרישות אבטחת המידע; ריכוז הטיפול באירועי אבטחת מידע; ביצוע בקרה שוטפת על יישום מדיניות אבטחת המידע במערכות השונות ואיתור אירועים חריגים; ניהול מערך ההרשאות כולל הקמה והסרת הרשאות גישה בדגש על מידע רגיש; קיומה של אבטחה פיזית וסביבתית של אמצעי המחשוב; מתן אישור לחיבור ספקים ו/או גורמים נוספים החיצוניים לנותן השירות, והגדרת תצורת חיבורם

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 19 מתוך 47

למערך המחשוב של נותן השירות; אישור/אי אישור לכל שינוי במערך המחשוב ברשת נותן השירות, אשר יש לו השפעה ישירה או עקיפה על אבטחת מידע.

45.5. במידה ולנותן השירות תהיה גישה למידע סודי באופן אשר הרגולציה מחייבת מינויו של מנהל מאגר מידע מטעם נותן השירות, ימנה נותן השירות מנהל מאגר מטעמו אשר יעמוד בדרישות הרגולציה ולכל הפחות, ינהל את המידע באופן מאובטח בהתאם לרגישותו ויתעד את הפעולות המתבצעות בו; יקפיד על אבטחה פיזית וסביבתית של מערכות המאגר; יקבע סדרי ניהול של מערכות המאגר; יקבע הרשאות גישה וניהול רשימת מורשי גישה למאגר בהתאם להגדרת התפקיד של בעל הגישה; יקבע הוראות תפעול שוטפות של מערכות המאגר; ינקוט אמצעי אבטחה סבירים, בהתאם לרמת רגישות המידע, אשר ימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת מעבר להרשאות הגישה; יקבע סדרי בקרה לגילוי אירועי אבטחה ולתיקון ליקויים; יקבע בדיקות תקופתיות, על מנת להבטיח, כי נותן השירות עומד במדיניות שנקבעה; יעדכן מסמך הגדרות המאגר אחת לשנה; יתעד וישמור נתוני האבטחה למשך 24 חודשים והכל באישורו של מנמ"ר המזמין.

45.6. בפרט תחול חובת שמירת הסודיות בכל הנוגע למידע המגיע אל נותן השירות גם אל מול הרשויות המקומיות החברות בחברה והמהוות ישויות משפטיות נפרדות מהחברה.

45.7. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יחתום נותן השירות, על הסכם הסודיות הנספח אל ההסכם כנספח ה'.

45.8. כל אחד מעובדי נותן השירות יחתום על הצהרה על עמידה במדיניות אבטחה ארגונית הנספחת להסכם כנספח ו'.

45.9. מבלי לפגוע באמור לעיל, נותן השירות יחתום על נספח ההתקשרות עם מחזיק במאגר מידע הנספח אל הסכם זה כנספח ז'.

45.10. **הפרת סעיף 45 זה, לרבות הפרת תת-סעיף מסעיף 45, תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.**

46. בטיחות בעבודה

46.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ובהסכם זה, נותן השירות מתחייב בזאת לפעול בכל הדרישות, ההנחיות וההגדרות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות כלל הרשויות המוסמכות במדינת ישראל לעניין השמירה על הבטיחות בעבודה.

46.2. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכלל זה, מתחייב נותן השירות וכן עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו, לפעול גם על פי כלל נהלי הבטיחות של החברה בכל נקודת זמן.

46.3. נותן השירות וכן עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו, מתחייב בזאת להישמע לכלל הוראות ממונה הבטיחות של החברה בכל נקודת זמן ולכל דבר ועניין.

46.4. **הפרת סעיף 46, לרבות הפרת תת-סעיף מסעיף 46, תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.**

47. שמירת זכויות

47.1. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שקצב ומועד העברתם של החובות ו/או החיובים המפורטים בהסכם זה לטיפולו יהא בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה וכי אין החברה מתחייבת באשר להיקף השירותים הנכללים בהסכם זה.

47.2. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שסוג פעולות האכיפה המנהלית, היקף ביצוע פעולות האכיפה המנהלית, התנאים לביצוע כל אחת מהפעולות, ולרבות עצם ביצוען ו/או סכומי

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 20 מתוך 47

המינימום לביצוע יהיו נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל בכל נקודת זמן, וכי לא תהייה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

47.3. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה רשאית להעביר את הטיפול בגבייתם באמצעים משפטיים של חובות הצרכנים לחברה אל עורכי דין ו/או מי מטעמה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וכי בגין גביית חובות שבוצעה על ידי החברה שלא באמצעות נותן השירות, בין שבאמצעים משפטיים ובין שבאמצעים אחרים, לא יהא זכאי נותן השירות לתמורה, וכי לא תהייה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

47.4. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה תהא זכאית, בכל נקודת זמן ועל בסיס שיקול דעתה הבלעדי, לעכב פעולות לאכיפת גבייתו של החוב, ליתן הנחות לצרכן או לחייב, להגיע להסדרי פריסת חובות, ו/או מחיקת חובות הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המנהל, במסגרת הליכים משפטיים ובכפוף להוראות כל דין, וכי היא תהא רשאית לטפל ישירות במחיקתם של החובות ובמתן ההנחות וההגעה להסדרים כאמור, בין שקודם להעברתם של החובות לטיפולו של נותן השירות ובין שלאחר העברתם אל טיפולו של נותן השירות, וכי לא תהייה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

47.5. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו ומוסכם עליו שהחברה תהיה זכאית, בכל נקודת זמן ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להגביל את סכומי המינימום לביצוע פעולות אכיפה מכל סוג ולרבות לעניין הפקת הודעות הדרישה, התראות, עיקולים, ניתוקי מים, עיקול חשבוניות בנק וכל פעולה אחרת וכי לא תהייה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

48. ויתור

48.1. ויתור אחד הצדדים על זכות מזכויותיו או על ביצוע חובה שחייב היה הצד השני לבצע מכוח דין או הסכם לא ייחשב הדבר לויתור גורף במקרה עתידי דומה ולא יהא בויתור כאמור משום תקדים לכל מקרה עתידי כאמור.

48.2. כל שינוי בהסכם זה ובתנאיו, לרבות כל ויתור, הארכת תקופת ההסכם או הנחה מטעם אחד הצדדים לא יהיו בתוקף אלא אם נעשו מראש ובכתב ונחתמו על ידי הצדדים לחוזה זה.

49. ביטול והפסקת ההסכם מחמת ניגוד עניינים

49.1. נותן השירותים הצהיר כי לא הוא ו/או בעלי השליטה במשתתף ו/או המנהלים אצל נותן השירותים מצויים ולא יימצאו במצב של ניגוד עניינים עם העבודות הנכללות בהסכם זה.

49.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומהוראות כל דין, עלה כי מתקיים ניגוד עניינים בין השירותים אותם מספק נותן השירות לחברה במסגרת תקופת ההסכם, לבין כל התקשרות ו/או פעילות אחרת של נותן השירות, ולרבות שירותים אותם הוא מספק או יספק לרשויות המקומיות הנכללות בתחום החברה ו/או לכל רשות מקומית אחרת שתצטרף לתאגיד במהלך תקופת ההסכם ו/או תקופת האופציה, אזי יהווה הדבר עילה מוסכמת להפסקת ההתקשרות על פי שיקול דעתה של החברה.

49.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ככל שנותן השירותים מספק שירותים לרשויות המקומיות הנכללות בתחום החברה ו/או לרשויות מקומיות אחרות אשר יתווספו לחברה, הוא ימנע מביצוע כל פעולה שיש בה ניגוד עניינים עם מתן השירות לתאגיד. לעניין זה ובין היתר נותן השירות ידאג לכך שהעובדים המועסקים על ידו לצורך מתן השירות לחברה לא יועסקו על ידו במקביל במתן שירותים כלשהם לאותן הרשויות. כמו כן ולדוגמא, נותן השירותים לא ייתן עדיפות כלשהי לרשות המקומית על פני התאגיד לרבות לעניין קדימות בגבייה מחייבי התאגיד שלהם גם חובות לרשות המקומית ו/או בכל דרך אחרת. כמו כן, נותן השירותים ינהל קופות

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 21 מתוך 47

נפרדות ולא ייווצר כל עירוב בין הכספים שנגבים מטעמו עבור תאגיד מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ לבין לקוחותיו האחרים. ככל שנותן השירותים לא יפעל כאמור ולפי הנחיות התאגיד, אזי בהתאם לסעיף 26א לחוק תאגידי מים וביוב, יראו בהתקשרות עמו כמקימה ניגוד עניינים ולפיכך תהווה עילה להפסקת ההתקשרות.

49.4. הופסקה ההתקשרות בהתאם לאמור בסעיף 49.2 ו/או סעיף 49.3 לעיל, לא יהיה נותן השירותים זכאי לפיצוי מכל מין וסוג שהוא מן התאגיד והוא מוותר בזאת על כל תביעה טענה או דרישה מהתאגיד בגין הפסקת ההסכם בגין עילה זו.

50. הרחבת תחום החברה

50.1. ידוע לנותן השירות כי יתכן ובעתיד יורחב תחום החברה לכלול יישובים נוספים. היה והורחב תחום החברה לתחום נוסף מעבר לתחום היישובים הנכללים בה כיום, החברה שומרת לעצמה את הזכות לפנות אל נותן השירות בבקשה להגדיל את היקף אספקת השירותים הניתנים על ידו, לרבות לעניין תוספת עמדות שירות לקוחות ו/או הקמתן של עמדות שירות לקוחות באתרי היישובים שיצורפו, בהתאם להחלטת החברה, כל זאת, בהתאם, ועל בסיס המחירים היחסיים שהוצעו על ידי נותן השירות במסגרת המכרז, על בסיס מספר התושבים.

50.2. פנתה החברה אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות להיענות לפניית החברה, תורחב הפעילות בהתאם לתמורה היחסית המוסכמת בהסכם הנספח אל מכרז זה ועל בסיס הצעת נותן השירות כמציע במכרז זה.

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

51. הפרות יסודיות וסעדים

51.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בין הצדדים, כי סעיפים 33.1.9, 33.6.6, 33.7.10, 33.8.7, 35, 36, 42, 43, 45, 46 להסכם זה, סעיפים 214.8.4, 215.5, 216.4 למפרט אספקת השירותים וסעיף 4 להזמנה להציע הצעות הינם תנאים עיקריים ויסודיים של הסכם זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של ההסכם – ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי נותן השירות תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך מאת החברה – המזכה את החברה בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך של 10,000 ₪ כשהם צמודים למדד, מהמדד הידוע במועד חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע בעת התשלום בפועל, וזאת בנוסף לכל סעד ו/או תרופה אחרים העומדים לחברה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.

51.2. הפר נותן השירות הסכם זה הפרה יסודית אשר לא תוקנה בתוך 10 ימים כאמור, תהא החברה זכאית, מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לה על פי הסכם זה או על פי כל דין, לבטל את ההסכם בהודעה חד-צדדית.

51.3. מבלי לפגוע באמור לעיל, מובהר ומוסכם בזאת כי בכל פעם שנותן השירות איננו מקיים אחת ו/או יותר מהתחייבויותיו במסגרת הסכם זה, ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי נותן השירות תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך מאת החברה, יושת על נותן השירות פיצוי מוסכם מראש, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך של 250 ₪ (מאתיים וחמישים ₪) ליום, כשסכום זה צמוד למדד מהמדד הידוע במועד חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע בעת התשלום בפועל. פיצוי מוסכם זה הנו בנוסף לכל סעד ו/או תרופה העומדים לחברה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין וזאת, מבלי לגרוע מזכות החברה לקזז את סכומי העיצומים הכספיים אשר יוטלו עליה בגין אי עמידה בהוראות כללי אמות המידה לשירות מהתמורה המגיעה לנותן השירות.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

51.4. חילוט הפיצויים המוסכמים כאמור לעיל או ניכויים מתשלומים המגיעים לנותן השירות לא ישחררו את נותן השירות מהתחייבויותיו על פי הסכם זה, ולא יקנו לו את הזכות לבטל את ההסכם בהודעה חד-צדדית.

51.5. בכל מקרה של ביטול הסכם זה, מתחייב נותן השירות, בהתאם להוראת החברה, ואם תחליט כך, להמשיך ולבצע את כל הנדרש ממנו על פי הסכם זה לתקופת זמן של עד 6 חודשים מיום שנודע לו על הביטול, וזאת עד שיימצא נותן שירות מחליף, אלא אם כן תורה לו החברה לחדול לפני מועד זה.

51.6. לא יראו בשימוש החברה בזכויותיה על פי מסמכי ההסכם כביטול ההסכם על ידי החברה אלא אם החברה הודיעה על כך במפורש ובכתב, ונותן השירות יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי ההסכם, כל עוד לא נתנה לו הודעה על ביטול ההסכם.

51.7. מוסכם בין הצדדים כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם ויזכו את החברה בכל הסעדים והתרופות המוקנים לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות ביטולו:

51.7.1. הסב נותן השירות, העביר או שעבד את ההסכם או מקצתו, לאחר או העסיק קבלן משנה לצורך ביצוע העבודות נשואות הסכם זה, כולן או חלקן, ללא קבלת אישור המנהל בכתב ומראש.

51.7.2. התברר כי הצהרה כלשהי של נותן השירות אינה נכונה או כי לא גילה לחברה לפני חתימת הסכם זה עובדה שהיה בה כדי להשפיע על החלטתה לחתום על הסכם זה.

51.7.3. הגיעו לידי החברה הוכחות להנחת דעתה שנותן השירות ו/או אדם בשמו של נותן השירות, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם או לכל דבר הכרוך בביצוע ההסכם.

51.7.4. נותן השירות הורשע בעבירה שיש עמה קלון או בעבירה על פקודת מס הכנסה או שנמצא אחראי בנזיקין או בפלילים.

51.7.5. הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי נותן השירות, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה כאמור לא הופסקו או הוסרו לחלוטין בתוך שבעה ימים ממועד ביצועם.

51.7.6. מונה לנכסי נותן השירות, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע, ו/או מפרק זמני או קבוע ו/או נאמן ו/או מנהל מיוחד.

51.7.7. ניתן נגד נותן השירות צו הקפאת הליכים, צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקים, או נתקבלה בידו החלטה על פירוק מרצון או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק או ניתן נגדו צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם, או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר איתם על פי סעיף 233 לפקודת החברות (נוסח חדש) תשמ"ג – 1983 או חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018.

51.7.8. כשיש ביד החברה הוכחות להנחת דעתה שנותן השירות התרשל בביצוע ההסכם ונותן השירות לא תיקן הדרוש תיקון לאחר מתן התראה סבירה בנסיבות העניין.

51.7.9. אחד או יותר מהחשבונות אשר הוגשו על ידי נותן השירות היו כוזבים ו/או כללו שירותים אשר לא סופקו על ידי נותן השירות בפועל.

51.7.10. אחד או יותר מהדוחות אשר הופקו על ידי נותן השירות כאמור בדרישות הסכם זה ובנספחיו היו מסולפים באופן אשר יש בו משום מצג שווא המשפיע על גובה חישוב הפיצויים המוסכמים הנכללים בהסכם זה ובנספחיו.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 23 מתוך 47

51.7.11. במידה ונותן השירות ימנע מלהגדיר את המנהל ו/או גורם או גורמים אחרים אשר הסמיך המנהל לכך, כמשתמשים בעלי גישה והרשאות מלאים אל תוכנת האכיפה של נותן השירות, לרבות התקנתם בעמדות המחשב שלהם, בתוך שבוע מיום הוראת המנהל על כך.

51.7.12. במידה ונמנע נותן השירות לחדול לאלתר מהעסקתו של אחד או יותר מעובדי נותן השירות, בהתאם לדרישת המנהל לכך, ו/או מהחלפתו של מנהל הצוות בתוך 14 ימים מרגע שנדרש לכך.

51.7.13. העלה נותן השירות טענה כלשהי, בין שבעצמו, בין שעל ידי באי כוחו כי נתקיימו בין נותן השירות ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו לבין החברה יחסי עובד – מעביד.

51.8. מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, ומבלי לגרוע מדרישה כלשהי העולה מהסכם זה ומנספחיו, יהא המנהל רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להורות על ביטולו של ההסכם אם סבר כי רמת הביצוע, ו/או רמת שיתוף הפעולה של נותן השירות ו/או נציגיו ו/או טיב השירותים המסופקים אינם מניחים את דעתו, וזאת באמצעות הודעה אשר תימסר לנותן השירות מראש ובכתב 30 ימים קודם לביטולו של ההסכם.

52. תוקף הסכמים קודמים

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

53. יישוב סכסוכים

כל המחלוקות, הסכסוכים והתביעות ללא יוצא מן הכלל ידונו בפני בית המשפט המוסמך בתל אביב - יפו בלבד.

54. הודעות

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

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

ולראיה, באו הצדדים על החתום:

_____ החברה	_____ נותן השירות (חתימה + חותמת)
באמצעות מורשי החתימה:	באמצעות מורשי החתימה:
_____	_____
_____	_____

אישור חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד נותן השירות _____ מאשר בזאת כי חתימות
ה"ה _____, _____, שניהם מנהל/ים בתאגיד בצרוף חותמת התאגיד
מחייבים, עפ"י תזכיר התאגיד ותקנותיו, את התאגיד, לכל דבר ועניין.

עו"ד

נספח ב' להסכם: נוהל העסקת חברות גבייה של משרד הפנים
(הנוהל אינו מצורף אולם באחריות המציעים להתעדכן בנוהל ולהכירו)

נוסח ערבות בנקאית לביצוע

תאריך _____ שם המוסד הבנקאי _____
לכבוד :

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

הנדון : כתב ערבות מס' _____

לפי בקשת _____ (שם נותן השירות) הרינו ערבים בזה כלפיכם ערבות מלאה ומוחלטת בשיעור של 260,000 ₪ להבטחת מילוי מלוא התחייבויות _____ בהתאם לחוזה שנחתם מכוח מכרז 00/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה למי 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 שבעה (7) 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.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 28 מתוך 47

אישור ביטוחי הספק

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה :

"המבוטח" - _____ (נותן השירותים הזוכה).

"מבקש האישור" - מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ ו/או עיריית גבעתיים ו/או תאגידים עירוניים ו/או חברות עירוניים ו/או חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי סמך רשותיים ו/או תאגידים שלובים בין אם הוקמו לפני תקופת הביטוח או אחריה ו/או נבחרים ו/או עובדיהם ומנהליהם של כל הנ"ל. "השירותים" – מתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה למבקש האישור ו/או כהגדרתם במכרז ובהסכם.

1. מבלי לגרוע מאחריות המבוטח על פי הסכם זה או על פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, על חשבון המבוטח, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל, במשך כל תקופת השירותים, **ובקשר עם ביטוחים שהינם על בסיס מועד הגשת התביעה, למשך תקופה נוספת של 7 שנים לאחר מכן, ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילות המבוטח, בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופי והיקף הסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל הפחות את הביטוחים המפורטים להלן ובנספח ד'1 המצ"ב להסכם זה והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו (בהתאמה להלן: "ביטוחי המבוטח" ו-"אישור ביטוחי המבוטח").**

2. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם :

2.1. **ביטוח אחריות מקצועית** - יבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שהוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי בגין מהפועלים מטעם המבוטח בכל הקשור לשירותים. לרבות הוצאות משפט פלילי. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

2.2. **ביטוח סייבר** - המבטח אבדן או נזק שיגרם לצד שלישי כלשהו עקב אירוע סייבר במערכות המידע ו/או הוצאות הנדרשות לצורך שחזור נתונים הנמצאים ברשת של או שבשימוש של המבוטח, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, אבדן או נזק למבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור, עקב הפרת הסודיות, פגיעה בפרטיות, השמצה, הוצאת לשון הרע, הוצאת דיבה, גניבת מידע, מרמה ואי יושר עובדים ומנהלים, פגיעה במוניטין של צד שלישי, הפרת זכויות קניין רוחני, גניבה אובדן או גילוי בלתי מורשה של מידע של צד שלישי או מידע אישי של אדם כלשהו. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

*****לחילופין, תתווסף הרחבת סייבר בביטוח אחריות כלפי צד שלישי ו/או בביטוח אחריות מקצועית (קוד 339).**

2.3. **ביטוח רכוש מסוג "אש מורחב" או "כל הסיכונים"** - יבטח במלוא ערך כינון את הציוד, מתקנים, תכולה, מלאי וכו' המשמש אותו לצורך מתן השירותים, וכן יבטח במלוא ערך כינון את הרכוש הנתפס ו/או מוחזק ו/או המאוחסן ו/או המובל ע"י המבוטח מפני הסיכונים המקובלים בביטוחים אלה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות אש, התפוצצות, רעידת אדמה, סערה וסופה, שיטפון, נזקי נוזלים והתבקעות צינורות, פגיעה ע"י כלי טיס, פגיעה תאונתית, פרעות, שביתות ונזק בזדון, נזקי פריצה וגניבה. (ככל ורלבנטי).

2.4. **ביטוח צד שלישי** – יכלול גם כיסוי לנזקים הנגרמים למטלטלין ולכל רכוש אחר של צד ג' בעת הוצאתם ושמירתם (ככל ורלבנטי).

2.5. **ביטוח כל הסיכונים כספים** – יבטח על בסיס "נזק ראשון", לרבות מזומנים, המחאות וכספים בהעברה. מבקש האישור יקבע כמוטב הבלעדי בפוליסה זו.

2.6. **ביטוח נאמנות** – בפוליסה זו יקבע מבקש האישור כמוטב הבלעדי. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

2.7. הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב, לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת שיפוי על פי הביטוחים כאמור.

2.8. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.

2.9. מבטח המבוטח מוותר על זכות התחלופין כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלופין כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 29 מתוך 47

- 2.10. על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.
- 2.11. המבוטח מתחייב לעדכן את סכומי הביטוח בגין ביטוחי הרכוש הנערכים בביטוחי המבוטח, מעת לעת, כדי שישקפו תמיד את מלא שווי של נשוא הביטוח המבוטח על-פיהם.
3. בנוסף, על המבוטח לערוך ולקיים, בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, בגין כל אחד מכלי הרכב אשר ישמשו את המבוטח לצורך השירותים:
 - 3.1. ביטוח **חובה** המבטח חבות הטעונה ביטוח על-פי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970.
 - 3.2. ביטוח **מקיף** בגין נזק לכלי הרכב, אשר יכלול כיסוי לאחריות כלפי **צד שלישי (רכוש)** בגבול אחריות של 300,000 ₪ בגין נזק אחד ובמצטבר לתקופת הביטוח.
4. על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור, 7 ימים ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים למתן השירותים, את אישור ביטוחי המבוטח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, וכך למשך כל תקופת השירותים וכל עוד מוטלת על המבוטח החובה לערוך ביטוחים כמפורט בנספח ביטוח זה.

בכל פעם שמבטח המבוטח יודיע למבקש האישור כי מי מביטוחי המבוטח עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, על המבוטח לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה כאמור.

מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישור ביטוחי המבוטח בנוסח אישור ביטוח חלופי, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה ובאישור ביטוחי המבוטח.
5. מובהר כי אי המצאת אישור ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות נספח ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויות המבוטח על פי הסכם זה גם אם ימנע מהמבוטח מתן השירותים בשל אי הצגת אישור ביטוחי המבוטח במועד. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר למבוטח להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.
6. מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה ובכפוף להנחיות המפקח על הביטוח בדבר אישור ביטוח אחיד. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוחי המבוטח ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.
7. היה ולדעת המבוטח יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחי המבוטח, מתחייב המבוטח לערוך ולקיים את הביטוח המשלים ו/או הביטוח הנוסף כאמור. בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים, ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף לטובת מבקש האישור והבאים מטעם מבקש האישור אולם הוויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון. מוסכם כי האמור בנספח ביטוח זה יחול במלואו גם ביחס לביטוחים המשלימים ו/או הנוספים כאמור בסעיף זה לעיל.
8. מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור באישור ביטוחי המבוטח, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המבוטח, שאינה פוטרת את המבוטח ממלוא החבות על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין. למבוטח לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מהבאים מטעם מבקש האישור בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידי המבוטח.
9. **המבוטח פוטר את מבקש האישור ו/או את מי מהבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי ו/או מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים (ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות כלי רכב וכלי שינוע כלשהם), אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.**

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

***בכפוף לפטור המפורט בסעיף זה לעיל, רשאי המבוטח שלא לערוך ביטוחי רכוש, במלואם או בחלקם, ואולם הפטור המפורט בסעיף זה לעיל יחול כאילו נערכו הביטוחים כאמור במלואם.

10. **ככל שיועסקו על ידי המבוטח קבלני משנה בקשר עם השירותים, על המבוטח לוודא כי הינם מקיימים ביטוחים מתאימים, בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עימם, או לחילופין לכלול אותם בביטוחי המבוטח, וזאת למשך כל תקופת התקשרותם עם המבוטח או לתקופה מאוחרת יותר על פי המוגדר בנספח ביטוח זה.**

באחריות המבוטח לדאוג כי סעיפי הביטוח שיכללו בהסכמים השונים שייחתמו בין המבוטח לבין קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, יכללו סעיפים לפיהם כל הזכויות בביטוחיהם, כגון וויתור על זכות התחלוף, הרחבות שיפוי, ראשוניות ופטור בגין נזק לרכושם, יוקנו גם לטובת מבקש האישור.

11. **מבקש האישור לעניין ביטוחי המבוטח יכלול גם חברות אם ו/או חברות בנות ו/או חברות אחיות ו/או חברות קשורות ו/או את מזמין השירותים.**

12. הפרה של איזה מהוראות נספח ביטוח זה תהווה הפרה יסודית. על אף האמור, מוסכם כי איחור של עד 7 ימי עבודה בהמצאת אישורי ביטוחי המבוטח ו/או עד 7 ימי עבודה ממועד דרישת מבקש האישור בכתב, לא יחשב כהפרה יסודית **ובתנאי כי** המבוטח ערך את הביטוחים הנדרשים כמפורט בנספח ביטוח זה על נספחיו.

נספח ד'1 - אישור ביטוחי המבוטח

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור :	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח/המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח
שם : _____ מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ	שם : _____ עיריית גבעתיים ו/או תאגידים עירוניים ו/או חברות עירוניים ו/או חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי סמך רשתיים ו/או תאגידים שלובים בין אם הוקמו לפני תקופת הביטוח או אחריה ו/או נבחרים ו/או עובדיהם ומנהליהם של כל הנ"ל.	שם : _____ (נותן השירותים הזוכה)	נדליין ☐ שירותים ☒ אספקת מוצרים ☐ אחר : מתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה למבקש האישור ו/או כהגדרתם במכרז ובהסכם.
ת.ז./פ. : 514417781	ת.ז./פ. : _____	ת.ז./פ. : _____	העיסוק המבוטח : _____
מען : _____ רח' כורזין 1 בית מולדבסקי, קומה 5 גבעתיים 53583	מען : _____ תיאור הקשר למבקש האישור הראשי : חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה.	מען : _____	

כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	ת. סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח	מטבע
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					לתקופה	למקרה
צד ג'		ביט			4,000,000	₪
					4,000,000	
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	₪
					20,000,000	
אחריות מקצועית			ת. רטרואקטיבי		4,000,000	₪
					4,000,000	

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ
 מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות,
 מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה
 עמוד 32 מתוך 47

נאמנות								332,328,324,309 (06 חודשים)	נח	1,000,000	1,000,000
כספים		ביט						328,324,314,309	נח	1,00,000	1,000,000
רכוש (לרבות הרכוש המעוקל)	ביט							,319,314,313,309 338,329	נח		
אחר: סייבר				ת. רטרו				,304,303,302,301 ,326,325,321,309 ,328,327 (332 12 חודשים)	נח	1,000,000	1,000,000

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה)

097,092,084,082,081,016

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור

המבטח:

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 33 מתוך 47

הסכם סודיות

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ 2026

הנני החתום מטה :

שם פרטי _____ שם משפחה _____ ת.ז. _____
(להלן: "העובד")

המשמש בתפקיד _____

אצל נותן השירות :

_____ ח.פ. / ח.צ. / ת.ז. _____

מכתובת : _____

טלפון : _____

פקס : _____

(להלן: "נותן השירות")

במסגרת מכרז פומבי 00/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה למי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "החברה")

הואיל ומעצם ביצוע התפקיד בחברה, נחשפו בפני, בין היתר, כל ידע ו/או מידע הקשורים בתחום פעילות החברה;

והואיל והחברה מעוניינת כי ידיעה ו/או מידע הקשור בפעילותה ישמרו על ידי בסודיות ובידיעתי האישית בלבד וכי תימנע העברתם ו/או הגעתם לצד שלישי שהוא, בין במישרין ובין בעקיפין;

לפיכך הריני להצהיר כדלקמן:

1. המבוא להצהרה זו מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
 2. בהצהרה זו "מידע": כל מידע, 'מאגר מידע של החברה תיק נהלי אבטחת מידע והגנת הפרטיות של החברה ו/או ידיעה ו/או פרטים הקשור בפעילות החברה ו/או אודות החברה שהגיעו ו/או שיגיעו לידי העובד או ימסרו לו במסגרת עבודתו בחברה, בעל פה ובכתב ובכל דרך שהיא.
 3. במשך תקופת עבודתי בחברה ובכל מועד לאחר הפסקתה מכל סיבה שהיא, הנני מצהיר ומתחייב כי אשמור על סודיות מוחלטת ביחס למידע ואשתמש בו על פי הוראות הסכם זה בלבד ולצורך ביצוע תפקידי ומתן השירותים בלבד, ואני מתחייב לנקוט בכל האמצעים המתאימים על מנת למנוע את גילויי הבלתי מורשה, בין במישרין ובין בעקיפין.
 4. הנני מצהיר שלא הורשעתי בעבירה לפי חוק הגנת הפרטיות ה'תשמ"א 1981 ו/או חוק המחשבים ה'תשנ"ה 1995
- הנני מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת את המידע כהגדרתו לעיל ולא לפגוע בדרך כלשהי בשמה הטוב של החברה/או מי מעובדיה, ושלא לחשוף את המידע או איזה חלק ממנו ולא לאפשר כל גישה אל המידע או חלק ממנו, לכל צד שלישי שהוא.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

הנני מתחייב לא להעביר מידע רגיש, והנני מתחייב שלא להעתיק ו/או לפרסם את המידע או איזה חלק הימנו בכל צורה או אופן (לרבות באמצעות צילום ו/או הדפסה, ו/או שמירתו ו/או הפצתו באמצעות סוג של מדיה) אלא לצורך ביצוע תפקידי ובהתאם למטרת איסוף המידע ו/או מטרת קבלתו לידי מכל גוף ו/או תאגיד, ושלא להתיר לכל אדם ו/או גורם אחר להעתיק ו/או לפרסם את המידע כאמור. מבלי לגרוע מהאמור, הנני מתחייב שלא לעשות כל שימוש במידע, במישרין או בעקיפין, לצורך אימון, שיפור, פיתוח או כיוול של מערכות בינה מלאכותית, מודלים אלגוריתמיים או מנועי עיבוד אוטומטיים מכל סוג, אלא אם התקבל לכך אישור מפורש מראש ובכתב של המזמין.

5. הנני מתחייב לדווח באופן מיידי לנותן השירות ולמזמין על כל חשש לפגיעה בסודיות, בפרטיות או באבטחת המידע, לרבות גישה בלתי מורשית, חשיפה, אובדן, שימוש החורג מן ההרשאה, העתקה, העברה או פרסום של מידע, וכן על כל פנייה או בקשה של צד שלישי בקשר למידע שהגיע אלי במסגרת מתן השירותים, והכל מיד עם היוודע לי על כך.
6. הנני מתחייב כי ככל שתתקבל אצלי פנייה של נושא מידע בקשר לעיון, תיקון, מחיקה או כל זכות אחרת הנוגעת למידע אישי, לא אתן כל מענה עצמאי לפנייה כאמור, אלא אעביר אותה ללא דיחוי לנותן השירות ולמזמין ואפעל אך ורק בהתאם להנחיותיהם.
7. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הנני מתחייב שלא להעביר ו/או לגלות ו/או לעשות כל שימוש במידע ו/או בידע של החברה ו/או אודותיה אשר הגיעו אלי במסגרת עבודתי בחברה, בין שהינו נחלת הכלל ובין אם לאו, בין עבור עצמי ובין עבור אחרים, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, וזאת לכל מטרה שאיננה בהקשר לביצוע עבודתי בחברה, במהלך תקופת עבודתי בחברה לאחריה, ללא מגבלת זמן.
8. הנני מצהיר באופן מפורש, כי החברה היא לבדה בעלת כל הזכויות בכל ידע ומידע שהצטבר ו/או יצטבר, בין שהושג ו/או יושג על ידי ו/או באמצעותי במשך תקופת עבודתי עבור החברה, ובין בכל עת ובכל דרך אחרת שהיא, בין במישרין ובין בעקיפין, במועד שלפני חתימת הסכם זה ובכל עת לאחרי.
9. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הנני מתחייב כי כל שימוש בידע ו/או במידע שברשותי ו/או בהחזקתי כאמור יהא אלא לטובת החברה בכללותה ואני מתחייב שלא לנצלם לטובתי ו/או לטובת מי מטעמי ו/או לטובת צד שלישי שהוא במהלך עבודתי בחברה ולאחר סיומה מכל סיבה שהיא ללא הגבלת זמן.
10. בנוסף ומבלי לפגוע באמור לעיל הנני מתחייב:
 - 10.1. לשמור בסודיות מלאה על כל מידע וידע עסקי ומסחרי ו/או מקצועי ו/או מכל סוג שהוא, ולרבות כל נתון ו/או מסמך ו/או תכנית ו/או נוהל עבודה ו/או רשימה ו/או הנחיה ו/או רשומת מידע ממוחשבת ו/או קובץ מחשב ו/או תכנית מחשב ו/או כל מידע אחר אשר אינם נחלת הרבים, אשר הגיעו לידי ו/או אשר קיבלתי מהמזמין או מאחרים, בין בכתב ובין בעל פה, בין שכתוצאה ו/או תוצר של עבודתי ובין אם לאו, וכן, לא להעתיק, לא להרשות לאחר להעתיק, ובכלל זה לא לצלם, לא להדפיס, ולא לשכפל, בין במישרין ובין בעקיפין, כל אחד מאלה, הכל בקשר עם אספקת השירותים במסגרת מכרז 00/2026 ו/או עם המזמין ו/או עם אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין עם המזמין (להלן: "הנתונים והמידע").
 - 10.2. לשמור על הנתונים והמידע במקום מאובטח, בקפדנות ובסודיות, וכן לנקוט בכל אמצעי הסודיות הנדרשים לשם מניעת אובדן, ו/או הגעתו לידי צד ג' או לידי כל גורם בלתי מוסמך אחר.
 - 10.3. לפעול בהתאם להנחיות המזמין ובהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות מטעם מדינת ישראל בכל נקודת זמן באשר לשמירה על אבטחת המידע ולרבות באשר לשמירת הנתונים והמידע ולאחסנתם, בין שבאופן ממוחשב ובין שבאופן אחר.
 - 10.4. לאחסן ולשמור את הנתונים והמידע באופן מאובטח, או לחילופין, לגרוס מסמכים, נתונים ומידע אשר לא נעשה בהם שימוש ו/או לשרפם.
11. בחתימתי על התחייבות זו הנני מאשר כי קראתי את הנחיות אבטחת מידע לעובדים.

ולראיה באתי על החתום

שם ומשפחה _____

חתימה _____

תאריך _____

הצהרה על עמידה במדיניות אבטחת מידע ארגונית

- הנני הח"מ _____ ת.ז. _____ מצהיר ומתחייב בזה כלפי תאגיד המים והביוב מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "החברה"), לעמוד בהתחייבויות הבאות:
1. הנני מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת המידע הקיימות בחברה, החלות עליו ו/או בשינויים שיחולו על החברה בעתיד.
 2. לשמור ולהגן על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של תאגיד המים והביוב מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ. הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין.
 3. הנני מתחייב לשמור על שלמות המידע, על זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא שונו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
 4. מתחייב לשמור על סודיות המידע מפני חשיפתו לגורמים לא מורשים, להשתמש בו אך ורק לצורך מילוי תפקידי ובהתאם להנחיות החברה, ולא להעבירו לכל צד שלישי ולא לעשות בו כל שימוש פרטי, מסחרי, טכנולוגי או אחר, לרבות לצורך אימון, שיפור, פיתוח או כיוול של מערכות בינה מלאכותית, אלא אם התקבל לכך אישור מפורש מראש ובכתב של החברה.
 5. הנני מתחייב כי בכל מקרה של אירוע אבטחת מידע, חשש לאירוע כאמור, או פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, באמינות, בשלמות או בסודיות המידע ו/או בציווד המחשוב המשרדי, אדווח על כך באופן מיידי לנותן השירות ולגורם המוסמך בחברה ואפעל בהתאם להנחיותיהם. פעולה כאמור כוללת, בין היתר, השבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או בלתי מכוון, חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים, אובדן מידע, גישה בלתי מורשית, שימוש החורג מהרשאה או כל אירוע אחר העלול לפגוע במידע או בפרטיות נושאי המידע.
 6. הנני מתחייב כי ככל שתתקבל אצלי פנייה של נושא מידע ו/או צד שלישי בקשר למידע אישי, לרבות בקשת עיון, תיקון, מחיקה או כל פנייה אחרת, לא אתן לה מענה עצמאי אלא אעביר אותה ללא דיחוי לנותן השירות ולחברה ואפעל רק בהתאם להנחיותיהם.

שם נותן השירות _____ חתימת העובד _____

שם מורשי החתימה _____ תאריך _____

חתימת מורשי החתימה _____

נספח ההתקשרות עם מחזיק במאגר מידע

שנערך ונחתם בגבעתיים ביום _____ לחודש _____ בשנת 2026

-בין-

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ
ח.פ. 514417781
מרחוב כורזין 1 גבעתיים
(להלן: "החברה" או "התאגיד" או "המזמין")

מצד אחד ;

-לבין-

ח.פ. / ח.צ.ת.ז.
מכתובת:
טלפון:
פקס:

(להלן: "נותן השירות")

מצד שני ;

הואיל והצדדים חתמו ביניהם על הסכם התקשרות במסגרת מכרז פומבי 00/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה למי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ ;
והואיל ובמסגרת ההתקשרות הספק עשוי להיחשף למידע ממאגרי המידע של המזמינה ;
והואיל והצדדים מעוניינים להסדיר את נושאי אבטחת המידע והגנת הפרטיות במסגרת השירותים בהתאם להוראות דיני הגנת הפרטיות.
לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן :

הוראות כלליות :

1. נותן השירות מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהסכם במסגרת מכרז פומבי 00/2026, הוא עשוי להיחשף למידע ממאגרי המידע ו/או למידע חסוי של החברה, כמפורט להלן (להלן: "המידע המורשה"): כל מידע שהגיע ו/או יגיע לידי ו/או לידיעת נותן השירות או מי מטעמו, במישרין ו/או בעקיפין, במהלך מתן השירותים או עקב מתן השירותים, לרבות מידע עסקי, משפטי, פיננסי, טכני, ניהולי, מסחרי, אישי, כלכלי, רפואי, הכל בין בכתב, בעל פה או בכל דרך אחרת ובלבד שאינו נחלת הכלל או שלא נהיה נחלת הכלל בעקבות הפרת התחייבויות נותן השירותים עפ"י הסכם זה (להלן: "המידע") וזאת למטרת ביצוע השירותים בלבד, כפי שפורטו בהסכם (להלן: "מטרות השירות") ;

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ
מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה
עמוד 38 מתוך 47

2. העברת מידע בין נותן השירות למזמין או להיפך תתבצע באמצעות תווך או מדיה מוצפנים ומאובטחים בלבד.
3. נותן השירות לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע המורשה לאף גורם מבלי שקיבל את אישור החברה מראש ובכתב.
4. נותן השירות מצהיר בזאת כי לא יתקשר עם ספק משנה כלשהו לצורך מתן השירותים הכרוכים בגישה למידע המורשה ו/או בעיבודו, אלא לאחר קבלת אישור החברה מראש ובכתב, ולאחר שמסר לחברה את זהות ספק המשנה, סוג השירותים שיבוצעו על ידו, סוגי המידע שאליהם תתאפשר לו גישה, מקום ביצוע העיבוד ומקום אחסון המידע, ככל שרלוונטי. נותן השירות יחתים את ספק המשנה על הסכם התקשרות התואם באופן מהותי את הוראות הסכם זה, ויישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של ספק המשנה בקשר עם המידע והשירותים.
5. ביחס לספקי ענן גלובליים (כדוגמת AWS, AZURE, GCP) ניתן להסתפק בהסמכה לתקני אבטחה מקובלים, כדוגמת ISO27001 או SOC2 ו/או הצגת מדיניות פרטיות מתאימה, וזאת בכפוף לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001 וזאת לאחר שנותן השירות בחן את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות ומצא את ספק המשנה מתאים ובכפוף לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א – 2001.
6. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת ההסכם, כל המידע המורשה שהגיע לרשותו במסגרת ההסכם יוחזר לרשות החברה לפי בקשתו, ככל הניתן, יימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו. נותן השירות יציג לחברה תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של נותן השירות המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.
7. נותן השירות מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות") התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי המזמינה.
8. נותן השירות לא יהא רשאי לעדכן ו/או להשיב לצדדים שלישיים בכל הנוגע למידע המורשה, ובכל מקרה בו תתקבל פנייה הנוגעת למידע המורשה המוחזק במערכות נותן השירות, ינחה נותן השירות את הפונה לפנות אל החברה (למעט אם קיימת חובה אחרת לפי כל דין).
9. נותן השירות מתחייב לאפשר לחברה ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, נותן השירות מתחייב לאפשר לנציג החברה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת ובתיאום מראש.
10. נותן השירות מתחייב להעביר דיווח מידי לחברה בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לנותן השירות ו/או למי מטעמו. הדיווח יכלול, ככל שניתן באותו שלב, תיאור של האירוע, סוגי המידע המעורבים, מספר משוער של נושאי המידע המעורבים, מועד גילוי האירוע, ההשלכות האפשריות של האירוע, האמצעים שנקטו ו/או המתוכננים להינקט לצורך טיפול בו וצמצום נזקיו, וכן פרטי איש קשר מטעם נותן השירות לצורך המשך הטיפול באירוע. נותן השירות ישתף פעולה באופן מלא עם החברה לצורך חקירת אירוע אבטחת מידע, צמצום נזקיו, עמידה בחובות דיווח לפי דין ומתן מענה לפניית של רשויות מוסמכות ו/או נושאי מידע, וימסור לחברה, ללא דיחוי, כל מידע, מסמך או סיוע סביר שתדרוש בקשר לכך.

11. נותן השירות מתחייב לדווח לחברה, אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת מידע ולפי הסכם זה.

12. פרטי איש קשר מטעם נותן השירות לצורך עדכון נותן השירות כמחזיק במאגר המידע:

שם מלא: _____; טלפון: _____; כתובת דוא"ל: _____.

סודיות:

13. "מידע", במסמך זה: כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות החברה ו/או חבריה ו/או לקוחותיה ו/או עובדיה ו/או עסקיה אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכה בשל מעשה / מחדל של נותן השירות) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי החברה, מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על החברה.

14. ידוע לנותן השירות כי לצורך מתן השירותים לחברה, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לנותן השירות רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.

15. למען הסר ספק, נותן השירות לא יעשה כל שימוש במידע המורשה ו/או במידע אישי שיגיע אליו במסגרת ההתקשרות לצורך אימון, שיפור, פיתוח או כיוול של מערכות בינה מלאכותית, מודלים אלגוריתמיים או מנועי עיבוד אוטומטיים מכל סוג, ולא יעביר מידע כאמור לצד שלישי למטרות אלה, אלא אם קיבל את אישור החברה מראש ובכתב.

16. נותן השירות מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע אשר יגיע אליו ו/או למי מטעמו מתוקף מתן השירותים לחברה או בדרך אחרת. נותן השירות מתחייב שלא להחזיק ברשותו ולא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע השירותים המפורטים בהסכם. נותן השירות מתחייב שלא לגלות מידע כזה או חלקו, במישרין או בעקיפין, לכל אדם או גוף, אלא לצורך ביצוע השירותים לפי ההסכם ובכפוף להסכמת החברה, למעט:

16.1. העברת מידע מוגבלת לעובדים (לרבות נותני שירות מטעם נותן השירות) אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי נותן השירות על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.

16.2. על פי דרישת ערכאה מוסמכת או רשות שלטונית מוסמכת על פי דין, ובלבד שנותן השירות יודיע לחברה באופן מידע על קבלת דרישה למסירת המידע (ככל שלא קיימת מניעה על פי דין למתן הודעה כאמור), ויאפשר לחברה, ככל שהדבר בידי נותן השירות, להתגונן בפני כל דרישה כאמור ונותן השירות ימסור רק את אותו חלק של המידע הסודי ו/או המידע החסוי שנדרש במפורש למסור.

17. נותן השירות מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו בהתאם להסכם זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי החברה.

18. נותן השירות מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.

19. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 40 מתוך 47

20. נותן השירות מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וקיומו, יפנה לחברה בכתב לקבלת אישורו. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בכתב התחייבות זה.

21. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי החברה והעברתו אל נותן השירות כדי להעניק לנותן השירות כל זכות במידע.

22. התחייבויות נותן השירות דלעיל תחולנה עליו אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שיקים ו/או שיהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין בין בעקיפין, וכן על כל עובד מטעם נותן השירות.

23. תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.

24. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהחברה ואשר נותן השירות יוכיח לגביו בכתובים כי:

24.1. המידע היה ידוע לנותן השירות לפני קבלת המידע מהחברה.

24.2. המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לנותן השירות.

24.3. המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי החברה לנותן השירות בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.

24.4. המידע הגיע לנותן השירות בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.

25. ידוע ומוסכם כי החברה תהא זכאית לפיצוי מנותן השירות בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה לחברה על פי דין ובלבד שהחברה תודיע לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשר לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.

דרישות אבטחת מידע

26. הנחיות כלליות:

26.1. בהתקיים חובה חוקית לפי התנאים המפורטים בסעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות, נותן השירות ימנה ממונה על אבטחת המידע (להלן: "הממונה"). הממונה יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לחברה. במידה שלא חלה חובה חוקית למינוי ממונה, נותן השירות ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע וסייבר.

26.2. נותן השירות יגדיר נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.

26.3. נותן השירות יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת ל- 12 חודשים לכל הפחות.

27. אבטחה פיסית וסביבתית:

27.1. נותן השירות ישמור את מאגרי המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע.

27.2. במאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה/בינונית יבצע נותן השירות בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכניסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן, וישמור תיעוד זה למשך 24 חודשים לכל הפחות.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 41 מתוך 47

28.1. נותן השירות ייתן וישנה הרשאות גישה למידע המצוי במאגרי המידע ומערכותיהם רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.

28.2. נותן השירות יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע מטעמו המצוי במאגרי המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות, וכן הדרכות תקופתיות על פי דרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו. ההדרכות תעסוקנה בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי הרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של נותן השירות.

29. הזדהות וניהול הרשאות :

29.1. נותן השירות יבצע בקרת הרשאות תקופתית לבעלי ההרשאות מטעמו. במידה שנותן השירות מפתח מערכת עבור החברה, נותן השירות יודא יכולת הפקה יזומה של דוח הרשאות תקפות על פי דרישת החברה.

29.2. אופן זיהוי בעל הרשאה במחשבי נותן השירות, המשמשים גישה למידע של החברה ו/או מכילים מידע של החברה, יעמוד בקריטריונים הבאים :

29.2.1. ככל הניתן, אופן הזיהוי יעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.

29.2.2. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.

29.2.3. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.

29.2.4. הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).

29.2.5. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות (גם אם המערכת תנוהל מקומית).

29.2.6. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.

29.2.7. גישת Admin (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).

29.2.8. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.

29.2.9. הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.

29.3. ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל ההרשאה עשוי היה לדעת, תתבצע מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה.

30. בקרה ותיעוד גישה :

30.1. נותן השירות יתעד בלוג את השדות הבאים : זיהוי ואימות ; נעילות משתמש ; פעולות עדכון על ידי המשתמשים כולל שמירת ערך קודם ; העלאות תכנים ; גישה מרחוק ; תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי.

30.2. נותן השירות ישמור את הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.

30.3. נותן השירות יגדיר נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 42 מתוך 47

31.1. נותן השירות יגדיר הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים לצמצום החשיפה והנזק, תיעוד מלא של האירוע ושל הפעולות שנקטו בעקבותיו וכן הוראות לעניין דיווח מיידי למנהל אבטחת המידע של החברה על אירועי אבטחה מהותם, היקפם, השפעתם האפשרית ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם.

32. ניהול מאובטח ומעודכן:

- 32.1. נותן השירות יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.
- 32.2. נותן השירות יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לחברה.
- 32.3. נותן השירות יישם בקורות קלט ופלט.
- 32.4. נותן השירות יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את נותן השירות.
- 32.5. נותן השירות יבצע הפרדה בין הנתונים של החברה לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר לחברה על אופן ההפרדה.
- 32.6. נותן השירות יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.
- 32.7. נותן השירות יוודא ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח למנהל אבטחת המידע של החברה לפי דרישתו.
- 32.8. זמינות מרבית – נותן השירות ידווח לאיש הקשר בחברה על כל השבתה של המערכת.
- 32.9. נותן השירות ישמור את המידע כל עוד נמשך השירות.
- 32.10. נותן השירות יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.

33. אבטחת תקשורת וסביבת ההפעלה:

- 33.1. נותן השירות ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין החברה אל נותן השירות (לכל הפחות - Firewall, IPS, הצפנה בפרוטוקול TLS 1.2 ומעלה).
- 33.2. נותן השירות לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.
- 33.3. בגישה מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, נותן השירות יעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה שמטרת לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה (לדוגמה: OTP, גישה מכתובת IP קבועה, Token וכיו"ב).

34. גיבויים ושחזורים:

- 34.1. נותן השירות יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה, בהתאם לתקנות 17 ו-18 לתקנות אבטחת מידע.

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מס' 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 43 מתוך 47

35.1. יש להתאים סעיף זה לתכולת השירות בענן - IaaS\PaaS\SaaS תוך התייחסות לנושאים הבאים :

35.1.1. אמנת שירות להבטחת זמינות המידע (SLA) – נותן השירות מתחייב למתן מענה מיטבי והולם תוך 6 שעות, במקרה של אירוע אבטחת מידע. כך שזמן החזרה לכשירות וזמינות המידע יהיה בצורה המהירה ביותר.

35.1.2. במידה ומיקומה הגיאוגרפי של פעילות הענן הינה מחוץ לגבולות מדינת ישראל, האמור בס"ק 34.1.1 יתבצע תוך עמידה בתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א - 2001 וכן בכל תקן ו/או דרישת רגולציה ו/או הנחייה של הרשויות המוסמכות נדרשת אחרת.

35.1.3. נותן השירות יבצע תהליך ניהול פגיעויות מתמשך, זאת באמצעות כלי סריקה אוטומטיים. את תוצאות הסריקה על נותן השירות לדרג על פי רמות חומרה, תוך טיפול באופן מידי בממצאים ברמת חומרה גבוהה וביסוס תוכנית עבודה מתאימה לטיפול בשאר הפגיעויות שנמצאו.

35.1.4. במידת הצורך, ולצורך מתן מענה אבטחתי עבור פגיעויות אבטחה שנמצאו בסריקת מערכות המידע שבהחזקת נותן השירות יבצע נותן השירות התאמות טכנולוגיות נדרשות, הכוללות בין היתר התקנת עדכוני יצרן מתאימים.

35.1.5. לצורך מתן מענה לאתגרי וסיכוני "נעילה" (Vendor lock-in) במסגרת חברת שירותי הענן הקיימת, יתבצע תיעוד כלל הממשקים וה-API אשר נעשה בהם שימוש, וכן גיבוי תקופתי של המידע הקיים בסביבת הענן לסביבת צד ג' אחרת. האמור מתייחס גם ל-Meta Data הרלוונטי.

35.1.6. תתבצע החלפה תקופתית של מפתחות ההצפנה, ובפרט של API & Host keys, זאת לצורך שמירה על סודיות, שלמות ואמינות המידע.

35.1.7. במידת הצורך ועבור מתן מענה ראוי לאתגרי וסיכוני אבטחה רלוונטיים, נותן השירות יבצע שימוש בטכנולוגיות הצפנה נוספות, כדוגמת - Tokenization וכן, Masking Anonymization

ולראיה באתי על החתום :

שם + שם משפחה _____ תפקיד _____

תאריך _____ חתימה + חותמת _____

כתב שיפוי יחסי עובד מעביד

לכבוד

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

א.ג.נ.

הנדון: כתב שיפוי בקשר עם חוזה למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה למי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ במסגרת מכרז פומבי מס' שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.

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 צפוי/ים לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מתחייב/ים 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 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 ט' להסכם
הצהרת העדר תביעות**

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ אשר ביצעתי עבודות עבור מי גבעתיים בע"מ עפ"י הסכם מס' _____ מיום _____ (להלן - "ההסכם") שנחתם ביני ובין מי גבעתיים בע"מ מאשר בזה את קבלת הסך של _____ ₪ (במילים : _____) מאת מי גבעתיים בע"מ, בגין ביצוע עבודות/י בהתאם להסכם ביצוע עבודות כמפורט בחשבון סופי מס' _____ בהתאם להסכם זה על נספחיו.

עם קבלת הסכום הנ"ל הנני מצהיר כי אין לי ולא תהיינה לי כל תביעות ו/או טענות ו/או דרישות נוספות מכל סוג או מין שהוא נגד מי גבעתיים בע"מ ו/או עובדיה ו/או מנהליה ו/או מי מטעמה בכל הקשור והנוגע לתשלום ולבצע הסכם זה על נספחיו.

למען הסדר הטוב ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הנני מאשר כי הסכום הנ"ל מהווה ומכסה את כל המגיע לי מאת מי גבעתיים בע"מ בנוגע לביצוע ההסכם על נספחיו.

ולראיה באתי על החתום

תאריך

המצהיר

אישור עד לחתימה

הנני מאשר כי ביום _____ חתם מר/גב' _____ בפני.

תאריך

חתימה

אישור מפעל חיוני
(האישור אינו מצורף והוא נמצא באתר האינטרנט של התאגיד)