

נספח י"א – מפרט אספקת השירותים

תוכן עניינים

1	פרק א' – הגדרות
5	פרק ב' – נתונים כלליים בדבר המזמין ומדדי איכות השירות הנוכחיים
8	פרק ג' – מבוא
8	פרק ד' – מבנה אגף שירות הלקוחות והגביה
9	פרק ה' – תנאי העסקת עובדי אגף שירות הלקוחות והגביה
10	פרק ו' – הכשרת והדרכת אגף שירות הלקוחות והגביה
13	פרק ז' – סמכויות הפיקוח של המזמין
13	פרק ח' – הקמת ועדכון בסיס נתוני החיוב והגביה
15	פרק ט' – אחריות על הדפסת והפצת חשבונות המים התקופתיים
17	פרק י' – אחריות על תהליכי העבודה לעדכון, מעקב, רישום וניהול התנועות הכספיות – גביה פרונטאלית ואחרת, קופה וכספים (הנהלת חשבונות בגביה)
20	פרק י"א – ריכוז וטיפול בפניות בכתב
22	פרק י"ב – ריכוז וטיפול בפניות פרונטאליות ובעל פה
22	פרק י"ג – אחריות על סגירת פניות מוקד ועל תיאום מול מוקד הבירורים והתשלומים הטלפוני
23	פרק י"ד – הפעלת ותחזוקת מחו"ג המזמין
24	פרק ט"ו – הפעלת הפלטפורמה/ות הדיגיטליות שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים
24	פרק ט"ז – תפעול ותחזוקת תחומי התוכן המקצועי באתר המרשתת של המזמין
25	פרק י"ז – הסדרה נהלית של תהליכי העבודה
25	פרק י"ח – אחריות נותן השירות להכנת טפסים ומסמכים
26	פרק י"ט – אחריות נותן השירות לעדכון מספר הנפשות המוכר
26	פרק כ' – אחריות נותן השירות לעדכון דואר חוזר
26	פרק כ"א – אחריות נותן השירות לטיוב נתונים
27	פרק כ"ב – חובת נותן השירות לחיוב וגביה בגין כלל המוצרים
27	פרק כ"ג – אספקת שירותי צרכנות מים
49	פרק כ"ד – אכיפת הגביה
62	פרק כ"ה – המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים
75	פרק כ"ו – מפרט ציוד באגף שירות הלקוחות והגביה
77	פרק כ"ז – אופן תשלום התמורה לנותן השירות ופיצויים מוסכמים בגין אי עמידה בהוראות ההסכם

פרק א' – הגדרות

מכרז זה, לרבות כל נספחיו, המסמכים והטפסים המצורפים אליו, ולרבות הסכם ההתקשרות הנכלל בו, על כל נספחיו ולרבות מפרט זה ; המציע אשר יזכה במכרז זה, ויספק את השירותים הנכללים במכרז זה, לרבות עובדיו, שליחיו, מורשיו, קבלני המשנה שלו וכל מי שמונה והוסמך על ידו לאספקת השירותים במסגרת מכרז זה ;	"המכרז / מסמכי המכרז"
השירותים הנכללים במסמכי המכרז ;	"נותן השירות"
השירותים הנכללים במסמכי המכרז ;	"השירותים"

מנכ"ל המזמין ממלא מקומו או מי שהסמיכו לעניין מכרז זה ו/או הסכם זה, כולו או חלקו בהודעה בכתב ומראש לנותן השירות.

עובד המזמין או גורם חיצוני מטעמו שמונה על ידי מנכ"ל המזמין לפקח על עבודת נותן השירות בהתאם להוראות כל דין ו/או הנחיה של הרשויות המוסמכות ולרבות כל הנחיה עתידית אשר תהיה בתוקף במהלך תקופת ההסכם, מי מטעמו או ממלא מקומו. בהיעדר מינוי כאמור יהא המפקח מנכ"ל המזמין.

"המפקח"

מנהלת הכספים של המזמין או ממלא מקומו ;
מהנדס המזמין תאגיד מים או ממלא מקומו ;

**"מנהלת
הכספים
המהנדס"**

**"מנהל אגף
שירות לקוחות
והגביה"**

מנהל צוות עובדי נותן השירות באתר המזמין, אשר יהווה מנהל אגף שירות לקוחות וגביה מטעם נותן השירות, אשר נבחר בהתאם לתנאי מכרז זה, ואשר אושר על ידי המזמין לכל תקופת המכרז, למעט אם אושרה החלפתו בכתב על ידי המנהל. אושרה החלפתו על ידי המנהל תחול ההגדרה על מנהל הצוות שימונה במקומו באישור המנהל. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז יובהר כי המזמין שומר לעצמו את הזכות להחליף בעל/ת תפקיד זה בעובד מטעמו בכל נקודת זמן.

קבלן אחר, אשר מספק שירותים לנותן השירות, לצורך אספקת אחד או יותר מהשירותים המסופקים על ידי נותן השירות למזמין במסגרת מכרז זה, ואשר אושר מראש ובכתב על ידי המזמין ;

"קבלן משנה"

אכיפת המנהלית של גביית החובות שבפיגור מכוח פקודת המסים (גביה) ו/או התקנות ו/או האזכרות שהותקנו ו/או פורסמו או יפורסמו מכוחה, בהתאם להנחיה 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה, להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ובכפוף להנחיות היועץ המשפטי של המזמין, להנחיות המנהל ולהנחיות ההסכם ונספחיו.

"אכיפת הגביה"

פקודת המסים (גביה) ו/או התקנות ו/או האזכרות שהותקנו ו/או פורסמו או יפורסמו מכוחה.

"הפקודה"

סרבן כמשמעותו בפקודה, תקנותיה והאכרזות מכוחה ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ו/או החייב בתשלום ו/או כל חייב אחר בר אכיפה מנהלית ו/או משפטית מכוח הוראות הדין והנחיות הרשויות המוסמכות.

"חייב"

חייב אשר פרטיו מופיעים באחד מהמרשמים הבאים : מרשם האוכלוסין, רשם החברות, רשם השותפויות, רשם האגודות השיתופיות ורשם העמותות או במחור"ג המזמין.

**"חייב המופיע
במרשם"**

חייב אשר פרטיו אינם מופיעים באחד מהמרשמים הבאים : מרשם האוכלוסין, רשם החברות, רשם השותפויות, רשם האגודות השיתופיות ורשם העמותות או במחור"ג המזמין.

**"חייב אשר אינו
מופיע במרשם"**

פרק זמן בן חודש ו/או שני חודשי צריכה, אשר בסופו נמדדת צריכת המים בנכסים השייכים לשכבת צרכנים מסוימת. שכבת הצרכנים יכולה לכלול את כל צרכני המזמין או חלק מצרכני המזמין, בהתאם להגדרת ולדרישות המזמין בכל נקודת זמן. המזמין שומר לעצמו את הזכות להגדיר את שכבות הצרכנים הרלוונטיות למועד ביצוע תהליך החיוב והפקת חשבונות המים ו/או הביוב והחייבים הנלווים אליהם בהתאם לצרכיו, וכן לכלול מספר תקופות קריאה בחודש אחד או יותר ;

"תקופת חיוב"

שכבת צרכנים / מדי מים המשויכת לתקופת חיוב כהגדרתה לעיל.

"אזור חיוב"

שכבת מדי המים המשויכת לתקופת חיוב כהגדרתה לעיל.

"אזור קריאות"

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 83

מערכת ממחושבת לחיוב, גביה, ניהול קשרי הלקוחות וכיוצ"ב הנמצאת בשירות המזמין בכל נקודת זמן. כיום משתמש המזמין במערכת של חברת Priority וזאת, מבלי לפגוע בזכותו להחליף את המחוי"ג בו הוא עושה שימוש בכל נקודת זמן, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ומחובת נותן השירות לספק את כלל השירותים הנכללים במכרז זה על בסיס המחוי"ג שיבחר המזמין לעשות בו שימוש בכל נקודת זמן.

"מערכת ה CRM"

מערכת ניהול קשרי הלקוחות המהווה חלק בלתי נפרד ממחוי"ג המזמין והמשמשת לניהול כלל פניות הצרכנים, המשימות הנלוות לכלל פעולות הטיפול בצרכנים ולרבות בנכסים, במשלמים, בכרטיסי המים, בפניותיהם, ובפעולות הקשורות אליהם ולרבות לעניין סריקת כלל המסמכים הנדרשים.

"מערכת קר"מ"

מערכת ממחושבת לקריאה אלחוטית מרחוק של מדי המים ולניהול ועיבוד נתוני הקריאות והצריכה, נתוני מדי המים, ההתראות, צריכת החשמל והתקשורת על כל מרכיביה ולרבות: מדי המים, מערכות המדידה והאביזרים המותקנים עליהן, יחידות הקצה, המשחזרים (ממסרים / Repeaters), הרכזות (Hubs), השרתים, בסיסי הנתונים, המנק"מ, התקני הקלט והשידור על גבי ההתקנים השונים, על כלל מרכיביה הפיזיים, האלקטרוניים והתוכנתיים, ועל כלל מרכיבי ניהול ופרוטוקולי התקשורת על כל שכבותיהם ולרבות שכבות היישום, הייצוג, השיחה, התעבורה, הרשת, הקו והפיזית (ולחילופין היישום, התעבורה, הרשת והקשר) וכן חיבוריות מרכיבי המערכת השונים (ממשקים ופרוטוקולי תקשורת) למחוי"ג המזמין, למנ"צ המזמין, לממ"ג המזמין, למנה"מ וליישומון הקר"מ לטלפון החכם.

"מנק"מ"

מערכת ניהול נתוני הקר"מ – מערכת ניהול המידע כהגדרתה בס"ק 3.1.2 במסמך "המלצות רשות המים בעניין התניות במכרזים למדי-מים עם מערכת קר"מ" מיום 21.07.2024 (סימוכין רשות המים: 5500-0025-2024-011274).

"מסופון"

מכשיר אלקטרוני המשמש לקריאת מדי המים / לביצוע קריאת מדי מים ולביצוע בירורים ובדיקות שטח, הכולל מצלמה מובנית והעונה להגדרות ולדרישות המפורטות בהסכם ובנספחו.

"מנ"צ"

מערכת לניהול הצריכה. תוכנה של נותן השירות, המשמשת לצורך טעינת המסופונים, פריקתם, עיבוד נתוני הצריכה, וביצוען של בקורות לוגיות שונות, והמתממשקת באופן מלא אל מחוי"ג המזמין ואל המנק"מ (הכוונה היא להעברת נתונים ולא בהכרח לעבודה ב on-line), והעונה להגדרות ולדרישות המפורטות בהסכם ובנספחו;

"קריאת קר"מ"

יבוא נתוני הקריאות ממערכת הקר"מ, כשכבה לחיוב התקופתי או באופן פרטני למד מסוים.

"קריאת מדי מים"

קריאה תקופתית של מדי מים שאינם מחוברים אל מערכת הקר"מ, וקריאת התאמה שנתית של מדי המים שאינם מחוברים אל מערכת הקר"מ, כמתחייב על פי כל דין ועל פי הוראות והנחיות הרשויות המוסמכות.

"מערכת ה GIS / הממ"ג"

מערכת המידע הגיאוגרפי בה נעשה שימוש על ידי המזמין ולרבות לעניין עדכון שכבות המידע הקשורות למדי המים.

"לקוח"

מי שרשום בפנקסי המזמין כמשלם מים ו/או ביוב ו/או היטלים ו/או דמי הקמה ו/או אגרות שפכים ו/או כל חיוב ו/או תשלום אחר, או שהיה רשום בהם בעבר.

"צרכן"

מי שרשום בפנקסי המזמין כמקבל מהחברה שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד בנכס מסוים.

"חשבון מים"

חשבון מים ו/או חשבון ביוב ו/או חשבון מים וביוב וצרופותיהם השונות.

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 3 מתוך 83

"דבר דואר / דבר דפוס" כל חשבון מים ו/או ביוב, לרבות צרופות, התראה, הודעה, מכתב מצורף וכל מסמך אחר המיועד להדפסה ולהפצה מכוח מכרז זה, בין שבמעטפה ובין שבמעטפית, בין שבמשלוח כצרופה לחשבון מים ו/או ביוב ובין שלמשלוח נפרד.

"הדפסה דיגיטאלית" הדפסה ישירה של חשבון המים / הצרופה / דבר הדואר / המכתב / ההודעה וזאת מתוך קובץ / מספר קבצים שנשלחו אל בית הדפוס, לרבות עיצוב המסמך והנתונים והמידע המשתנים בו, ללא צורך בהדפסה מקדמית של תבנית מסמך הכוללת את המידע הלא משתנה, ובהתאמה אישית לצרכן, הכל בהתאם להוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות במועד ההפקה.

"חשבון תקופתי" חשבון מים ו/או ביוב לתקופת החיוב, הנשלח בתדירות קבועה, חודשית או דו חודשית, כמשמעותו בכללים;

"הודעת חוב" הודעת חוב כמשמעותה בסעיף 2ב13 לחוק הגנת הצרכן והכוללת **שובר מובנה לתשלום** לצרכן בעל יתרות חוב;

"הודעת דרישה" הודעת דרישה ראשונה לתשלום חוב כעולה מדרישות ומהגדרות פקודת המסים (גביה) ובתקנות המסים (גביה) המיועדת להדפסה דיגיטאלית **והכוללת שובר מובנה לתשלום**;

"דרישה מיידית" דרישה נוספת בכתב לתשלום חוב כהגדרתה בתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות) המיועדת להדפסה דיגיטאלית **והכוללת שובר מובנה לתשלום** – ספח תשלום ממוגנט;

"חשבון יתרות" חשבון נפרד הכולל יתרות חוב בסוגי שירות שונים המיועד להדפסה דיגיטאלית **והכולל שובר מובנה לתשלום** – ספח תשלום ממוגנט;

"דיווחים תקופתיים לצרכן" דוח תקופתי, **המופק באופן אחיד לכלל הצרכנים**, בדרך של הדפסת והפצת חוברת מידע או עלון מידע, ולרבות: דוח איכות מים השנתי, דוח איכות מים חציוני, תמצית הדוח השנתי לצרכן ועלון היערכות לשעת חירום;

"הודעה בדבר פירוט חיובים שנתי ויתרת חוב בעסקה מתמשכת" כמשמעותה בתיקון 33 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981, סעיף 13ב. (ב1) וכל הוראת דין שתבוא בנוסף עליו או במקומו;

"דברי דפוס בתצורת חשבון" הודעת חוב, הודעת דרישה, דרישה מיידית, או חשבון יתרות ו/או הודעה בדבר פירוט חיובים שנתי ויתרת חוב בעסקה מתמשכת **הכוללים שובר מובנה לתשלום** – ספח תשלום ממוגנט;

"צרופה" דבר דפוס כלשהו המיועד למשלוח ביחד עם חשבון המים ו/או הביוב ו/או עם כל דבר דפוס אחר כשהם כרוכים יחד במעטפה / מעטפית אחת, לפי העניין. לשון אחר: מסמך הנלווה למסמך אחר ומצורף אליו באותו עיטוף;

"בית דואר" כהגדרתו בחוק הדואר, תשמ"ו – 1986;

"כללי אמות המידה" כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011 וכל עדכון שלהם ו/או כל הוראת דין שתבוא במקומם.

"הפלטפורמה הדיגיטלית" כל פלטפורמה הדיגיטלית שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים בכל נקודת זמן ולרבות לעניין אוטומציה של תהליכים רובוטיים, תשלומים מהירים, חשבונות חכמים, קישורים לוואטסאפ, פייסבוק, אינסטגרם ודואר אלקטרוני, מילוי של טפסים מקוונים, ביצוע פעולות אוטומטיות מכל סוג ובכל נקודת זמן.

תקבולים באמצעי תשלום מזומנים אשר נפרעו והופקדו אל חשבון הבנק של המזמין, לרבות תשלומי מזומנים, המחאות מזומן, תשלומים בהוראת קבע ותשלומי אשראי ובלבד שהתקבולים בגינם הופקדו כמזומן או שווה מזומן בחשבון הבנק של המזמין, ובקיצוץ החזרי מזומן.

"מדד"

מדד המחירים הכללי לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ;

"מדד הבסיס"

המדד האחרון הידוע ביום החתימה על ההסכם ;

"הוראות המזמין"

הנחיות המנהל בכתב, לרבות חוזרים פנימיים ונהלי עבודה פנימיים של המזמין, קיימים או עתידיים, ולרבות הנחיות היועץ המשפטי מטעם המזמין ;

פרק ב' – נתונים כלליים בדבר המזמין ומדדי איכות השירות הנוכחיים

1. הנתונים המובאים בפרק זה מוגשים כשירות למציע ובהתאם למיטב הבנתו ויכולתו של המזמין, על בסיס נתוני המחוי"ג שבשימוש ועל בסיס פרסומים שונים.
2. הנתונים מובאים כמחווה כללי להיקפי פעילות המזמין ולרמת הביצוע נכון לתום שנת 2025, ואין בהם בכדי לחייב את המזמין. מציע העושה שימוש בנתונים אלו לצורך גיבוש הצעתו עושה זאת על אחריותו ועל דעתו בלבד.
3. תושבים צריכה וצרכנים: נכון לתום חודש פברואר 2026 עומד מספר התושבים בעיר גבעתיים לפי האומדנים הארעיים של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה על 58,338 תושבים. שטח השיפוט של העיר הינו 3,230 דונמים.
4. מספר הצרכנים בעיר בהתאם לדוח הנציבות לשנת 2025 כמשמעותו במחוי"ג המזמין הינו 27,722 מתוכם 25,787 צרכני מגורים והיתר צרכנים שאינם צרכני מגורים. 11,485 מתוכם משלמים באמצעות הוראת קבע (בנק או אשראי). בין ינואר לדצמבר 2024 גדל שיעור המשלמים בהו"ק בסך המשלמים ב 1.7% ובין ינואר לדצמבר 2025 בשיעור 1.94%.
5. בתחום התאגיד פועלים שני מרכזי שירות פרונטאליים: סניף ראשי בבית מולדבסקי ברחוב כורזין 1, גבעתיים הפועל חמישה ימים בשבוע, בימי א' בין השעות 15:30-08:30, בימים ב' ו - ה' בין השעות 13:30-08:30 ובימי ג' בין השעות 18:30-08:30. סניף משני במרכז השירות לתושב של עיריית גבעתיים, הפועל בימי רביעי בין השעות 13:30-08:00 ברחוב שינקין 4, לרבות זימון תורים מרחוק באמצעות יישומון או אתר המרשתת.
6. מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים הפועל בשיחת חינם ומאוייש בימים א' עד ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימי ו' בין השעות 08:00-12:00, כאשר ניתן לבצע תשלומים 24/7 באמצעות מענה קולי ממוחשב ובאמצעות אתר המרשתת של המזמין.
7. פניות שירות מבוצעות באמצעות טפסים מקוונים באתר המרשתת, הוואצאפ או בפייסבוק, באמצעות המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים, במרכזי השירות הפרונטאליים, באמצעות יישומון השירות, באמצעות הדואר האלקטרוני ובאמצעות פקס למעוניינים בכך.
8. בעיר מותקנת מערכת קר"מ המסופקת על ידי חברת ארד, המשמשת גם למעקב אחר התראות המערכת והקשר עם הצרכנים, ריכוז, ניהול ותפעול החלפת מדי המים וביצוע העבודות במערכות המדידה. המנק"מ הינו ה"סיטימינד" של חברת ארד ויישומון הרט"ן הינו ה Read Your Meter Pro.

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 5 מתוך 83

9. העיר מחולקת לשני אזורי קריאות וחיוב לעניין הפקת חשבונות המים ו/או הביוב. להלן ההיקף השנתי הכולל של הפקת, הדפסת והפצת חשבונות המים והביוב והצטרפות השונו (לא כולל מוסדות עירייה למעט דוח איכות מים השנתי, דוח איכות מים חציוני, תמצית הדוח השנתי לצרכן, עלון ההיערכות לשעת חירום והודעה בדבר פירוט חיובים שנתי ויתרת חוב בעסקה מתמשכת כמשמעותה בתיקון 33 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981, סעיף 13ב. (ב1) במהלך שנת 2025 :

חשבונות מים וביוב	דואר ישראל	דוא"ל	שובר חכם	הודעות חוב	מכתבי צריכה חריגה	שיעור חשבונות תוך 25 ימים
164,980	67,232	100,764	96,265	36,074	2,128	98%

10. מספר המנויים לחשבון חכם באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית אותה מפעיל המזמין נכון לתום חודש דצמבר 2025 הינו 16,770.

11. להלן התפלגות מספר הפניות, זמני ההמתנה הממוצעים וזמני השירות במרכז שירות הלקוחות הראשי (הסניף הראשי בבית מולדבסקי) במהלך שנת 2025 כולה :

מספר פונים	זמן המתנה ממוצע	זמן שירות ממוצע	ימים בחודש	ימים בהם הממוצע יומי עד 3 דקות	ימים בהם הממוצע יומי עד 5 דקות	מקרים בהם זמן ההמתנה מעל 5 דקות
1,499	05:25:37	31.83	216	160	56	106

12. להלן התפלגות מספר הפניות, זמני ההמתנה הממוצעים וזמני השירות במרכז שירות הלקוחות המשני במרכז השירות לתושב של עיריית גבעתיים (הסניף המשני בבניין העירייה) במהלך שנת 2025 :

מספר פונים	זמן המתנה ממוצע	זמן שירות ממוצע	ימים בחודש	ימים בהם הממוצע יומי עד 10 דקות	ימים בהם הממוצע יומי מעל 10 דקות
1,220	09:18:55	8:19	69	48	21

13. להלן התפלגות כלל משימות השולחן האחורי במהלך שנת 2025 לפי מקור הפנייה :

וואטסאפ	טלפוני	דיגיטל	דוא"ל	פרונטלי	אכיפה והחלפת מדי קר"מ	סה"כ
9,937	20,494	8,482	836	3,195	6,932	39,939

14. להלן התפלגות כלל משימות השולחן האחורי במהלך שנת 2025 לפי הגורם המטפל :

משרדי מי גבעתיים	תגבור נותן השירות באמצעות מוקדים מרחוק	משימות שולחן אחורי בטיפול המוקד הטלפוני	סה"כ
17,227	441	18,061	35,729

15. להלן התפלגות זמני הטיפול במשימות עדכון נפשות, הו"ק, החלפת צרכנים וביורור חיוב במהלך שנת 2025 :

טיפול בתוך שני ימי עסקים	טיפול מעבר ל 2 ימי עסקים	סה"כ	שיעור עמידה בשני ימי עסקים
22,577	1,681	24,258	93.07%

16. להלן התפלגות השיחות הנכנסות ומדדי הנטישה, ה call back, טווח זמני המענה ומשך השיחה וכיו"ב בהתאם בימים בהם מספר השיחות לא עלה על 150 במהלך שנת 2025 (243 ימים מתוך 252 ימים בהם עבד המוקד :

שיחות נכנסות	שיחות ננטשות בתור	שיחות שהשאירו בקשה לחזרה לפי חוק הגנ"צ	שיחות נענות על ידי נציג בהגיע תורן בתום המתנה	אחוז שיחות נענות
20,825	545	147	20,122	96.62%

שיחות נענות על ידי נציג בהגיע תורן בתום המתנה	שיחות נענות עד 120 שניות	שיחות נענות בין 120 ל 240 שניות	שיחות נענות מעל 240 שניות	אחוז עד 120 שניות	אחוז עד 240 שניות	אחוז מעל 240 שניות
20,122	18,596	1,240	286	92.42%	6.16%	1.42%

זמן שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע מרגע כניסה לתור	זמן המתנה ממוצע מרגע הגעה לחייגן	זמן חזרה ממוצע לשיחות שהשאירו בקשה לפי חוק הגנ"צ
0:05:19	0:00:45	0:02:21	0:51:09

17. להלן התפלגות השיחות הנכנסות ומדדי הנטישה, ה call back, טווח זמני המענה ומשך השיחה וכיו"ב בהתאם בימים בהם מספר השיחות עלה על 150 במהלך שנת 2025 (9 ימים מתוך 252 ימים בהם עבד המוקד):

שיחות נכנסות	שיחות ננטשות בתור	שיחות שהשאירו בקשה לחזרה לפי חוק הגנ"צ	שיחות נענות על ידי נציג בהגיע תורן בתום המתנה	אחוז שיחות נענות
1,697	60	13	1,624	95.70%

שיחות נענות על ידי נציג בהגיע תורן בתום המתנה	שיחות נענות עד 120 שניות	שיחות נענות בין 120 ל 240 שניות	שיחות נענות מעל 240 שניות	אחוז עד 120 שניות	אחוז עד 240 שניות	אחוז מעל 240 שניות
1,624	1,496	81	34	92.12%	4.99%	2.09%

זמן שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע מרגע כניסה לתור	זמן המתנה ממוצע מרגע הגעה לחייגן	זמן חזרה ממוצע לשיחות שהשאירו בקשה לפי חוק הגנ"צ
0:03:01	0:00:31	0:01:24	0:25:39

18. להלן מספר הצרכנים שמספרי הטלפון שלהם רשומים בספרי התאגיד ושיעורם בסך הצרכנים בתום חודש דצמבר במהלך כל אחת מהשנים 2025 ו- 2024:

חודש	מספר צרכנים שאינם מוסדות עירייה	מספר מספרי טלפון	אחוז טלפונים רשומים
דצמבר 2025	27,163	22,358	82.31%
דצמבר 2024	27,417	22,205	80.99%

19. להלן שיעור נוכחות העובדים החודשי הממוצע ביחס לתקן (תקן שעות עבודה פחות חגי ישראל וימי החופשה הקבועים בהסכמים) במהלך שנת 2025:

תקן מנהל	תקן עובדים	סה"כ	ממוצע שעות תקן (כולל ימי חופשה ושעות הנקה)	ממוצע שעות נוכחות	שיעור נוכחות ממוצע
1	4.67	5.67	165	169	102.0%

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 83

שנה	מספר הודעות דרישה כצדקה לחשבון המים	מספר הודעות דרישה בדואר רגיל	מספר הודעות דרישה בדואר רשום	מספר עיקולי בנקים
2025	36,707	22,956	7,874	5,655
2024	38,816	24,572	6,865	1,382

פרק ג' – מבוא

21. נותן השירות מתחייב לספק את כלל השירותים הנדרשים לצורך הקמת, עדכון ותחזוקת בסיס נתוני החיוב והגביה במלואם, הפעלת אגף שירות הלקוחות והגביה בכל מוקדי השירות בתחום המזמין, טיפול בנושאי צרכנות המים, וביצוע כל פעולה נוספת הנדרשת לצורך יצירת חיובי המים, הפקת חשבוניות המים, הפצתם, גבייתם, אכיפת גבייתם, הטיפול בחריגיהם ובפניות הצרכנים העולות מהם וכן, אספקת שירותי קהל בכלל תחומי העיסוק של התאגיד, הפעלת המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים, לרבות טיפול במשימות שולחן אחורי, ביצוע פעולות לאכיפת הגביה מכוח הפקודה וכלל התקנות מכוחה, בקרת האכיפה המשפטית, הפעלת כל פלטפורמה דיגיטלית (כהגדרתה במפרט זה) שיעמיד לרשותו המזמין, תחזוקת וניהול התוכן באתר המרשתת של התאגיד וכל שירות נלווה לכל אלה, בין שהוא מופיע במפרט זה ובין אם לאו, הכל במסגרת התמורה המוסכמת.

22. את כלל השירותים יספק נותן השירות בהתאם למומחיותו בתחום זה ותוך ביצוע כלל הפעולות הכרוכות בכך והעולות ממצב העניינים בשטח, מדרישות כל דין, מאופי הפעילות, ולרבות הפעולות הנכללות והמוגדרות בכלל מסמכי המכרז, בהסכם זה ובהתאם להוראות המזמין לנהלי המזמין, הקיימים והעתידיים, בכל נקודת זמן, להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

פרק ד' – מבנה אגף שירות הלקוחות והגביה

23. מספר העובדים אשר יעמיד נותן השירות לצורך אספקת השירותים הנכללים במכרז זה לא יפחת מהדרוש לצורך אספקת השירותים בטיב, באיכות וברמה גבוהה ותוך יכולת עמידה בכלל היעדים שנקבעו בכלל מסמכי המכרז.

24. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל לא יפחת מספר עובדי נותן השירות הקבועים אשר יועסקו במשרה מלאה באגף שירות הלקוחות והגביה באתר המזמין מהמפורט להלן בכל נקודת זמן (להלן: "**עובדי נותן השירות הקבועים**"): :

24.1. מנהל אגף שירות לקוחות וגביה (אחראי על כלל פעילות נותן השירות אצל המזמין) – 1.

24.2. אחראי צרכנות מים – 1.

24.3. אחראי אכיפת גביה (הוגדר גם כ"אחראי גביה" במסמכי המכרז) – 1.

24.4. עובד (פקח) שטח לבדיקות מדי מים, קריאות מדי מים ובירורי שטח, צריכה וחיוב – בחצי משרה.

24.5. נציגי שירות לקוחות וגביה – 4.

25. יובהר כי בכל נקודת זמן לא ירד שיעור הנוכחות משבעה וחצי התקנים כאמור, למעט אם אישור זאת המזמין, **מראש ובכתב**. ניהול החופשות המגיעות לעובדי נותן השירות הקבועים על פי חוק יבוצע בתיאום עם המזמין.

26. עובדי נותן השירות הקבועים כאמור לעיל יעבדו לכל הפחות במשרה מלאה הכוללת את הימים והשעות הבאים: ימים א', ב', ג', ד', ה' 42.75 שעות עבודה שבועיות בכל ימות השנה ולהוציא ימי מנוחה ושביתון כמשמעותם בפקודת סדרי שלטון ומשפט, התש"ח – 1948, וכן עד 50 שעות נוספות

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 8 מתוך 83

בכל חודש לכלל העובדים למעט מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה או לחילופין, על פי שיקול דעת המזמין, הימים והשעות אשר נקבעו לצורך אספקת השירותים על ידי הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות כל דין בתוספת 50 השעות נוספות.

27. שעות קבלת הקהל בסניפים השונים יהיו בכל הימים והשעות שקבע המזמין לעניין קבלת הקהל בכל מקום שיקבע לכך המזמין, בין ששעות הקבלה רציפות ובין שהן מפוצלות, בין שהן אחידות לכלל העובדים ובין שמשתנות על פי נקודת השירות, וזאת, בכלל ימי העבודה כאמור.
28. מבלי לפגוע בזכות המזמין לשנות את שעות קבלת הקהל יקבלו עובדי נותן השירות הקבועים את הקהל בשני מרכזי השירות הפרונטאליים: סניף ראשי בבית מולדבסקי ברחוב כורזין 1, גבעתיים הפועל חמישה ימים בשבוע, בימי א' בין השעות 08:30-15:30, בימי ב' ו' – ה' בין השעות 08:30-13:30 ובימי ג' בין השעות 08:30-18:30. סניף משני במרכז השירות לתושב של עיריית גבעתיים, הפועל בימי רביעי בין השעות 08:00-13:30 ברחוב שינקין 4, לרבות זימון תורים מרחוק באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית או אתר המרשתת (להלן: "הסניפים").
29. המזמין שומר לעצמו לשנות את מיקום הסניפים בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובכל נקודת זמן ובלבד שהודיע על כך לנותן השירות שלושה חודשים מראש.
30. כלל עובדי נותן השירות הקבועים ישלטו בשפה העברית ברמה גבוהה של דיבור וכתבה.
31. על אף האמור לעיל, היה ויחולו במהלך תקופת ההסכם שינויים כלשהם בהוראות הרשויות המוסמכות ו/או המזמין ו/או בהוראות כל דין, ולרבות לעניין משך שעות קבלת הקהל, המענה הפרונטאלי ו/או נושאים הקשורים אליהם, תחול על נותן השירות החובה להיערך לשינויים כאמור ולספקם בהתאם להוראות הרשויות המוסמכות ו/או המזמין ובכפוף להוראות כל דין, הכל בתוך פרק הזמן אשר יקבע לכך על ידי הוראות הדין ו/או הרשויות המוסמכות ו/או המזמין, וכל זאת, בתוך מסגרת התמורה המוסכמת בהסכם זה, וללא כל תוספת תמורה מצד החברה בגין תוספת עלויות ו/או כוח אדם שיגרמו לנותן השירות כתוצאה משינויים אלו.
32. יובהר כי הדרישה להעמדת עובדים הינה דרישת מינימום בלבד. אין במסגרת העובדים ו/או שעות העבודה כאמור לעיל בכדי לפגוע באחריותו המלאה של נותן השירות לספק את מכלול השירותים הנכללים במכרז זה בטיב, ברמה ובאיכות ובתוך לוחות הזמנים אשר הוגדרו לעיל ולהלן בהסכם זה, במכרז זה, בנספחים ובמסמכים המצורפים אליהם.
33. על אף האמור לעיל, מצא המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי יש צורך בתוספת כוח אדם קבוע מעל ומעבר למספר העובדים שהוגדר לעיל, או בצמצום, רשאי המזמין להורות לנותן השירות להציב עובדים נוספים, בהתאם לקריטריונים אשר יקבעו על ידי המזמין, או לצמצם את מספר העובדים.
34. בעבור תוספת כל עובד תיתוסף תמורה קבועה של 15,000 ₪ לחודש, לא כולל מע"מ, ובעבור צמצום עובד יגרע מהתמורה אותו הסכום, ונותן השירות יפעל בהתאם להוראות המזמין בתוך שבועיים ימים מיום מתן הנחיתו כאמור בכתב, לתוספת או לצמצום כוח האדם כאמור.
35. הורה המזמין על תוספת כוח אדם כאמור, יעמדו העובדים הנוספים בדרישות ובתנאים אשר פורטו בדרישות המכרז לגבי עובדי נותן השירות.

פרק ה' – תנאי העסקת עובדי אגף שירות הלקוחות והגביה

36. שכר בסיס המינימאלי לנציגי השירות והגביה

- 36.1. על מנת להבטיח את איכות השירות וההון האנושי מתחייב הזוכה כי שכר היסוד שכר הבסיס החודשי לכל עובד המועסק במסגרת מכרז זה עבור משרה מלאה לא יפחת מ 8,500 ש"ח ברוטו

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 9 מתוך 83

(שמונה אלפים וחמש מאות שקלים חדשים) ועבור אחראי צרכנות המים – 9,300 ₪ ברוטו (תשעת אלפים ושלוש מאות שקלים חדשים).

36.2. שכר הבסיס האמור הנו שכר יסוד בלבד ועליו יתווספו לכל הפחות הרכיבים הבאים:

36.2.1. תשלום שעות נוספות.

36.2.2. החזרי הוצאות נסיעה ואחזקת טלפון.

36.2.3. הפרשות לפנסיה: 7.5% מעסיק, 7% עובד.

36.2.4. הפרשה לקרן פיצויים: 8.33%.

36.2.5. הפרשה לקרן השתלמות: 7.5% מעסיק, 2.5% עובד.

36.3. במקרה של העסקת עובד במשרה חלקית שכר הבסיס לא יפחת מהחלק היחסי הנגזר משכר של 8,500 ש"ח או 9,300 ₪ (לפי העניין) למשרה מלאה. שכר המינימום המכריזי יעודכן בהתאם לשינויים בצווי ההרחבה הרלוונטיים או בהתאם למנגנון ההצמדה הקבוע במכרז זה לפי הגבוה מביניהם.

36.4. למען הסר ספק יובהר כי **תשלום הבונוסים, כמשמעותם בפרק כ"ז במפרט שירותים זה לא יכלול בשכר העובדים המפורט לעיל ושולם בנוסף עליו.**

37. מנגנון פיקוח ובקרה על שכר הבסיס המינימאלי

37.1. נותן השירות ימציא למזמין מדי רבעון או לפי דרישה בכל עת אישור חתום על ידי רואה חשבון המאשר כי כלל העובדים בפרויקט קיבלו שכר יסוד שלא יפחת מהקבוע בסעיף 36 לעיל וכי מולאו כלפיהם מלוא החובות לפי דיני העבודה.

37.2. למזמין או למי מטעמו תהיה הזכות לדרוש מהזוכה להציג תלושי שכר במחיקת פרטים מזהים שאינם נחוצים לצורך בדיקה מדגמית של עמידה בתנאי הסעיף. הזוכה מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל בדיקה או ביקורת שתיערך מטעם המזמין בנושא זה.

38. סנקציות והפרות

38.1. עמידה בתנאי שכר היסוד המינימלי הנה תנאי יסודי ומהותי בהסכם. אי עמידה בתשלום השכר כאמור תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

38.2. מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למזמין על פי דין או הסכם במידה ונמצא כי הזוכה שילם שכר בסיס הנמוך מהמוגדר לעיל יהיה המזמין רשאי להטיל על הזוכה פיצוי מוסכם ומוערך מראש בסך של 5,000 ש"ח בגין כל עובד ובגין כל חודש הפרה.

38.3. הפרה חוזרת של סעיף זה תעניק למזמין את הזכות לביטול ההסכם באופן חד צדדי חלוט הערבות הבנקאית וזאת לאחר מתן התראה בכתב של 14 ימים מראש.

פרק ו' – הכשרת והדרכת אגף שירות הלקוחות והגביה

39. שלושת חודשי העבודה הראשונים בהתאם למכרז זה יוגדרו כתקופת ההכשרה הפנימית של עובדי נותן השירות הקבועים באגף שירות הלקוחות והגביה. במסגרת זו יפעל נותן השירות להכשרה יסודית של כלל עובדי אגף שירות הלקוחות והגביה בכל הקשור עם ביצוע תפקידם בהתאם לדרישות הסכם ומכרז זה.

40. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, על תהליך ההכשרה כאמור לכלול גם את כל הנושאים הבאים:

40.1. תפקידיו של נציג השירות – היבטים שירותיים ומקצועיים.

40.2. היכרות טובה עם מחו"ג המזמין, עם מערכת הקודים והסטטוסים בהם נעשה שימוש בה, עם תהליכי העבודה בתכנה זו ועם אופן סריקת המסמכים והתיעוד באמצעים שמספקים מחו"ג המזמין ומערכת ניהול קשרי הלקוחות של התאגיד המהווה חלק אינטגרלי ממחו"ג המזמין.

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 10 מתוך 83

40.3. היכרות מעמיקה עם ההוראות וההנחיות הרלוונטיות הנגזרות מהחוקים, הכללים, והחוזרים המסדירים את פעילות תאגיד המים והביוב במדינת ישראל.

40.4. היכרות מעמיקה עם ההוראות וההנחיות הרלוונטיות הנגזרות מהחוקים, הכללים, והחוזרים בנושאי האכיפה המנהלית ולרבות:

- 40.4.1. פקודת המסים (גביה)
- 40.4.2. תקנות המסים (גביה), תשל"ד – 1973 ;
- 40.4.3. תקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א – 2011 ;
- 40.4.4. פקודת המסים (קביה), תקנות המסים (גביה), ותקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות).
- 40.4.5. כל הוראת דין והוראה של הרשויות המוסמכות הרלוונטית ליום ביצוע ההכשרה ;
- 40.5. כל הנושאים הרלוונטיים לעניין המענה לפניית צרכני מי גבעתיים בנושאי צרכנות מים, שירות, אכיפה וגביה ולרבות:

- 40.5.1. בסיס החיוב הכספי במים ובביוב – הן בצריכה משויכת והן בהפרשי מדידה.
- 40.5.2. מבנה רשת המים הפרטית, מדידה ראשית ומדידה משנית, לעניין חישוב צריכת המים.
- 40.5.3. קריאת, הבנת והסבר כרטיס מים ומצב חשבון, ולימוד מקיף של שיטת החיוב, החיובים השוטפים והחובות שבפיגור.
- 40.5.4. האופן בו יש לבצע בירורי קריאות, בירורי צריכה ולרבות – צריכה גבוהה, צריכה חריגה וצריכה חריגה מאוד.
- 40.5.5. סוגי ההודעות, הצרופות והנספחים אל חשבון המים ו/או בעקבות חשבון המים התקופתי בכל נושא ועניין, ולרבות:
 - 40.5.5.1. הודעות חוב מכוח חוק הגנת הצרכן.
 - 40.5.5.2. דוח איכות המים.
 - 40.5.5.3. הדוח השנתי.
 - 40.5.5.4. הערכה בגין מד מים שנפגע באופן שעלול לפגוע באמינות המדידה או שמד המים אינו ניתן לקריאה, או נמצא לא תקין בבדיקה במבדקה.
 - 40.5.5.5. הערכה בגין מד המים שאינו מראה צריכה כלשהי.
 - 40.5.5.6. הערכה בגין מד המים שלא ניתן להגיע אליו או שלא ניתן להתקין מד מים בשל נסיבות שאינן תלויות במזמין.
 - 40.5.5.7. הודעות על צריכה גבוהה.
 - 40.5.5.8. מכתבים בדבר צריכה חריגה.
 - 40.5.5.9. מכתבים והודעות בדבר צריכה חריגה מאוד.
 - 40.5.5.10. מכתבי הודעה לבעלים-צרכן בדבר רישומו כצרכן בנכס.
- 40.5.6. מערכת הקר"מ והתראות מערכת הקר"מ לרבות אופן הטיפול בהן, ההתראות וההודעות לצרכן:

- 40.5.6.1. חשד לנזילה במד מים משויך.
- 40.5.6.2. חשד לנזילה במד מים ראשי.
- 40.5.6.3. חשד למד מים עצור.

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

- 40.5.6.4. חשד להטיית מד המים.
- 40.5.6.5. זרימה הפוכה.
- 40.5.6.6. חשד לחבלה פיסית, הטיות וחבלה מגנטית.
- 40.5.6.7. סוללה חלשה.
- 40.5.6.8. תקלות תקשורת במדי המים, ברכוז ובממסרים.
- 40.5.7. תהליכי מתן הערכות הצריכה לפי סעיפים 8, 9, 11א, 50, 52א, 52ב והפרק השישי בכללי אמות המידה.
- 40.5.8. ההנחיות למתן הערכות צריכה על ידי עובדי החברה שהמהנדס הרשה לכך (11א) ו/או כעולה מהנחיות המהנדס הקבועות לעניין זה.
- 40.5.9. הטיפול בבקשות לבירור חשבון על בסיס סעיפים 43 ו- 48(ב) – הפקת הבדיקות, ביצוע הבדיקות המקדימות במערכות המידע של התאגיד, הוצאת הבדיקות לשטח על ידי מפקח השטח, קבלת הממצאים, עדכונים ותיעודם.
- 40.5.10. מספר הנפשות המוכר לעניין תעריפי המים. האופן בו יש לבצע עדכונים אלה והטפסים והמסמכים הנדרשים בהתאם להוראות הדין.
- 40.5.11. הצלבת מדי מים וחיובים רטרואקטיביים הנובעים מהצלבת מדי מים.
- 40.5.12. צרכנים גדולים ואופן חיובם.
- 40.5.13. התקנת מדי מים לנכסים חדשים.
- 40.5.14. התקנת מד מים נוסף לצרכן.
- 40.5.15. החלפת מדי מים תקופתית והחלפת מדים תקולים.
- 40.5.16. הליך משלוח מד מים לבוררות במבדקה חיצונית.
- 40.5.17. סדר הפעולות בבירור מקורותיה של צריכה משויכת חריגה.
- 40.5.18. סדר הפעולות בבירור מקורותיהם של הפרשי מדידה חריגים.
- 40.5.19. מצבי מונה והשפעתם על דרך ביצוע חישוב הצריכה.
- 40.5.20. החלפה תקופתית של מדי מים (על פי כללי מדידת מדי מים).
- 40.5.21. החלפת מדי מים תקולים ודרך מתן ההערכות בגינן.
- 40.6. מנגנוני חיוב הריבית בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב, וכן, בהתאם לכל הוראת דין והוראות הרשויות המוסמכות הנוגעות לחיוב צרכני המזמין בריבית פיגורים ולרבות הוראות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011.
- 40.7. אכיפת גביית החובות שבפיגור לפי פקודת המסים גביה והתקנות והאזכרות שמכוחה, ובהתאם לכללי ניתוק מים ו/או כל הוראת חוק והנחיות של הרשויות המוסמכות לעניין זה ולרבות כלל הוראות פרק י' להלן.
- 40.8. מסירת מידע מפורט באשר להליכי רישום צרכן בנכס, סגירת חשבון מים והחלפת צרכנים בהתאם להוראות הדין והנחיות הרשויות המוסמכות.
- 40.9. היכרות יסודית ומלאה של כלל העובדים באגף שירות הלקוחות והגביה עם דרישות המכרז וההסכם בתחומי הפעילות השונים, עם הנהלים שאושרו על ידי המזמין ו/או סופקו על ידו בכל תחומי הפעילות ועם הנחיות הנהלת המזמין וגורמי המקצוע בו ומטעמו בכל תחומי הפעילות.
41. פעמיים בשנה יבוצע ריענון מקצועי בן 8 שעות לכלל עובדי נותן השירות.

בנוסף ומבלי לפגוע באמור לעיל יקיים נותן השירות **אחת לשנה** את כלל הדרכות החובה הנדרשות מכוח הוראות הרגולציה, ויצג למזמין אישור השתתפות פורמאלי של המשתתפים, ובכלל אלה:

- 42.1. ביצוע הדרכה למניעת הטרדות מיניות לכלל העובדים והצגת אישור השתתפות פורמלי של המשתתפים.
- 42.2. ביצוע הדרכת סייבר שנתית להגברת המודעות והגנה על מערכות המידע של הארגון.
- 42.3. ביצוע הדרכת הגנה על הפרטיות בהתאם לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות (ובהמשך בהתאם לתיקונים 14 ו- 15) במטרה להקנות לעובדים מודעות לחובות הסודיות והשימוש המוגדר במידע, להטמיע נהלים למניעת דליפות מידע, ולהבטיח היכרות עם זכויות נושאי המידע ודרכי הדיווח המידי על אירועי אבטחה.
- 42.4. ביצוע הדרכת בטיחות משרדית להכרת נהלי החירום והבטחת סביבת עבודה תקנית ובטוחה.

פרק ז' – סמכויות הפיקוח של המזמין

43. מנכ"ל התאגיד יגדיר גורם/גורמים מפקח/ים שיוגדר/ו הממונה על הפיקוח על עבודת נותן השירות בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גביה", וברוח העולה מבג"צ 4113/13, ככל שזה יחול על המזמין (להלן: "**המפקח**"). בהיעדר הגדרה כאמור יהא המפקח המנכ"ל עצמו.
44. משימות הדורשות שיקול דעת וכן כל החלטה, תובא לידיעת המפקח ונותן השירות יפעל על פי החלטות המפקח.
45. מתן הנחיות או פיקוח על ידי המפקח כאמור לא יגרע מאחריותו המלאה של נותן השירות למתן השירותים, ולא יצור יחסי עובד-מעביד בינו או בין מי מעובדיו ו/או מטעמו לבין המזמין.
46. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, ישמשו מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה ואחראי צרכנות המים אחראים **לניהול ידע ובקרת התהליכים**, ויפיקו עבור המפקח כל דוח אותו יבקש בכל תחומי הפעילות של נותן השירות אצל המזמין.
47. במסגרת זו יוגדרו על ידי המפקח סדרת דוחות ודיווחים על בסיס יומי, שבועי וחודשי ולרבות "**דוח מנכ"ל**" אשר ירכז את הדיווח על כלל פעילות נותן השירות אחת לחודש, דוחות אותם יעבירו אחראי הבקרה בהתאם לדוחות הזמנים שייקבעו על ידי המפקח וזאת, מבלי לפגוע בזכותו של המפקח להגדיר ולבקש דוחות אד הוק, שליפת נתונים וקבלת מידע בכל נקודת זמן בהתאם לסדרי העדיפות אותן יגדיר בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
48. נותן השירות יפעל כמיטב יכולתו להפקת כל דוח שידרש, ובכלל זה בכלל תחומי האכיפה, הגביה, שירות הלקוחות, השימוש באמצעים השונים וכיוצ"ב.
49. אין באמור לעיל בכדי לפגוע בחובת נותן השירות להעמיד לרשות המזמין, בהתאם לדרישתו כל נתון, בסיס נתונים, מידע או דוח הנוגעים לכלל תחומי פעילותו אצל המזמין.

פרק ח' – הקמת ועדכון בסיס נתוני החיוב והגביה

50. נותן השירות יהא אחראי על תהליך הקמת פרטי צרכנים במחוי"ג המזמין בעת חיבור הנכס למים ו/או ביוב: נכסים לבניה, נכסים פרטיים ויחידות דיור בנכסים משותפים, נכסים אחרים ולרבות לצרכי תעשייה, עסקים, שירותים ומסחר, חקלאות, מוסדות ציבור, מוסדות עירוניים וכל שימוש אחר ולרבות בקשת הצרכן, רישום פרטי הצרכן, הקמת ועדכון פרטי הנכס, פרטי הצרכן ופרטי

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

מד המים במחוי"ג המזמין, שיוך כרטיס המים / מד המים להיררכיה ההיראולית ("עץ הכרטיסים") בהתאם להוראות הדין, עדכון מספר הנפשות וסוג השימוש הרלוונטי, לרבות סריקת האסמכתאות אל כרטיסי המחוי"ג, עדכון הצרכנים היכן שנדרש בגמר ביצוע הטיפול, דיווח ובקרה כלפי הנהלת המזמין בדבר מספר הנכסים שהוקמו וזמני הטיפול מרגע קבלת הבקשה ועד להקמת כלל פרטי הצרכן במחוי"ג המזמין.

51. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליכי סגירת חשבונות מים וביצוע החלפת צרכנים במחוי"ג המזמין: קבלת פניות התושבים, וידוא שלמות המסמכים הנדרשים, סגירת חשבונות המים של הצרכנים העוזבים וגביית יתרות החוב שלהם, הפקת בדיקות שטח ובקרתן, הכל בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, רישום החלפת הצרכנים במערכת, עדכון פרטי הצרכנים החדשים לרבות טיפול במהות השימוש ובעדכון מספר הנפשות ופרטי הנפשות, תיעוד המסמכים, סריקתם ושיוכם אל כרטיסי הקוחות / הנכסים במערכת החיוב והגביה ובקרה ודיווח תקופתיים.
52. רישום והחלפת הצרכנים יבוצעו בכל עת בהתאם להוראות הדין ולהוראות הרשויות המוסמכות התקפים במועד ביצוע רישום / החלפת הצרכנים. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תבוצע החלפת הצרכנים בהתאם להוראות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011 ובכפוף לכל שינוי שיחול בהם. לעניין זה יודגש:
- 52.1. נותן השירות יכווין את הצרכנים להשתמש ככל שניתן בטכנולוגיות הגישה מרחוק שתהיינה בכל עת, וביום כתיבת מכרז זה – באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית / טפסים מקוונים ו/או כל אמצעי אחר שיופעל לעניין זה אצל המזמין בכל נקודת זמן.
- 52.2. נציגי השירות הפרונטאליים ינחו את הצרכנים המקבלים מהם שירות באשר לאופן השימוש בפלטפורמה הדיגיטלית או העלאת הטפסים המקוונים ויסייעו בידם לבצע זאת בזמן אמת ובנוכחותם.
- 52.3. סריקת טפסים אל כרטיסי הצרכנים במחוי"ג המזמין תבוצע ככל שניתן במעמד מתן השירות וכן גם הבקשות להשלמת מידע, ככל שזה נמצא חסר בטפסים שמסרו הצרכנים.
53. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליך מתן אישור על היעדר חובות מים וביוב לצרכני המזמין.
54. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליך עדכון מהויות השימוש ומספר הנפשות המוכר במערכת – הן לצרכני מגורים והן לצרכנים אחרים.
55. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליכי עדכון כתובות למשלוח הדואר, סדרי ההדפסה וסדרי חלוקת הדואר, ועדכון המיקוד בהתאם לכללי דואר ישראל ובכפוף לכל שינוי עתידי בהם ככל שהדבר יידרש.
56. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליכי עדכון וטיפול בהקצבות הנגזרות מרישיון ההפקה השנתי ועדכוניו התקופתיים, עדכון מהויות שימוש לצרכנים אשר אינם צרכני מגורים, פיצול ואיחוד בניינים במערכת לרבות קבלת פניית הצרכנים, העברתה לטיפול, בקרת הטיפול, עדכון הפרטים במערכת ויידוע הצרכנים.
57. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בבקשות לאיחוד נכסים, פיצול נכסים, איחוד בניינים ופיצול בניינים ככל שתידרש בעתיד על ידי המזמין.
58. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז יובהר כי האחריות על יישום הוראות כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו – 2016 ו/או כל הוראת דין אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם תחול על נותן השירות על כל התהליכים, הפרוצדורות והמכתבים וכן כל עבודה אחרת העולים מהוראות הכללים והקבועים בהם, הכל בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

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

59. עוד יובהר כי האחריות הבלעדית על רישום התקנות והחלפות מדי המים, ארכוב נתוני ההחלפות וההתקנות ולרבות תמונות מדי המים לפני ואחרי, רישום קריאות הפירוק ותחשיבי הצריכה הנובעים מהם וכן, כל עניין אחר הקשור בכך יבוצעו על נציגי נותן השירות, בהתאם להוראות והנחיות המזמין. בפרט יחול עניין זה על מדי הקר"מ במערכת הקר"מ של המזמין ובפרט, עדכונם של אלה גם במנק"מ המזמין ווידוא התאמת העדכונים וסנכרוניזציה בין המחוי"ג למנק"מ.

60. כל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המזמין ו/או מי מטעמו.

פרק ט' – אחריות על הדפסת והפצת חשבונות המים התקופתיים

61. עדכון תעריפי המים במחוי"ג המזמין ותהליך חישוב חיובי המים ו/או הביוב יבוצעו על ידי נותן השירות, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין בכל נקודת זמן ובהתאם להנחיותיו.

62. הפקת, הדפסת והפצת חשבונות המים תבצע על ידי נותן השירות ועל חשבונו.

63. חשבונות המים יופקו ויופצו על ידי נותן השירות באמצעות דואר ישראל, באמצעות הדואר האלקטרוני, באמצעות מסרונים, באמצעות הוואצאפ ובאמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים. למען הסר ספק יובהר כי כלל החשבונות יופצו באמצעות דואר ישראל או הדואר האלקטרוני (לפי בקשת הצרכן בלבד, בהתאם להוראות כל דין), כאשר הפצתם באמצעים הנוספים כמפורט לעיל תבוצע בנוסף לאמצעים אלה.

64. נותן השירות, בהתאם להנחיות המפקח, ינהל את תהליך הפקת חשבונות המים קודם למשלוחם אל בית הדפוס ולהפצתם באמצעים הנוספים, ולרבות לעניין:

64.1. עיצוב והגדרת החשבון וככל שיידרש בהתאם להוראות הדין – חשבון דיגיטלי מותאם אישית לצרכן.

64.2. ביצוע התיאומים הנדרשים אל מול ספק המחוי"ג של המזמין ואל מול בית הדפוס ואמצעי ההפצה הדיגיטליים מטעם נותן השירות לצורך התאמת מבנה הרשומות להדפסת החשבון הדיגיטלי (חשבון המאפשר הצגה מותאמת אישית של הנתונים לכל צרכן).

64.3. הפקת היתרות לידיעה ושוברי היתרות, לצורך שילובם בחשבונות המים התקופתיים.

64.4. הפקת הודעות חוב לצרכנים לצורך צירופם לחשבונות המים התקופתיים.

64.5. עריכת הודעות פרטניות לצרכנים, הודעות על עדכונים וכלל הנתונים והמידע הנדרשים לצורך עמידה בהוראות כללי אמות המידה.

64.6. עם סיום ביצוע חישוב חיובי המים, ובכפוף לכל החלטת מנהל אחרת, יבצע נותן השירות ביוזמתו ובאחריותו, בדיקה מדגמית של עשרה חשבונות עבור כל קבוצת סוגי שרות (מגורים, מסחר ומלאכה, בניה, מוסדות רשות מקומית, גינון רשות מקומית, צרכנים גדולים וכל שימוש אחר). כמו כן ישווה סך החיוב הכולל בכל אחד מסוגי השרות אל התקופה המקבילה אשתקד ואל התקופה הקודמת לצורך וידוא נכונותם של תוצאות החישוב. דוח המכיל את סיכומי החישוב (ברמת סוג שימוש וסך הכל חיוב) יועבר אל המפקח או אל מי שהוסמך על ידו לצורך זה וזאת, לצורך בקרה פנימית על תקינות הפקת החיובים.

64.7. קודם למשלוח החשבונות לבית הדפוס לאחר ביצוע הפקת החיובים ובדיקתם יודא נותן השירות את תקינות יצירתם של קבצי החשבוניות (המסלקות) ואת בדיקת תקינותם, לרבות: תקינות הופעת היתרות, תקינות הופעת החיוב התקופתי, תקינות הופעת הודעות על תשלומים

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 83

קודמים ותקינות הופעתן של הערות תקופתיות משתנות על גבי התלוש. **נותן השירות יודא כי על גבי החשבון מופיעים כלל הפרטים הנדרשים על פי כל דין במועד הפקת החשבון**, ולרבות ההודעות הנגזרות מכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"ב – 2011. דוח אישור תקינות יועבר אל המפקח.

64.8. לאחר הפקת הטסטים על ידי בית הדפוס יבצע נותן השירות טסטים מלאים של החשבוניות קודם למתן אישור ההדפסה לבית הדפוס לוודא הופעת כלל הפרטים הנדרשים בהתאם להוראות כל דין ולרבות כללי אמות המידה לשירות וכן, ומבלי לפגוע באמור לעיל, יודא גם את קיומם של הפרטים הבאים: מספור החשבוניות, מספר התלושים, תאריך ההדפסה, תאריך החיוב, המועד האחרון לתשלום, רצף התפלגות התאריכים והצריכות בגרף הצריכה המשויכת ובגרף הפרשי המדידה, הצריכה החציונית, כותרת הגרפים, הופעת הודעות במידע המשתנה, הופעת הודעה על תשלומים קודמים, הופעת ונכונות מספר המסלקה ופרטי המגנוט (הפס המגנטי), הופעת ונכונות סדר ההדפסה, מספר הנכס, מספר הלקוח, מספר זיהוי המים, סוג השימוש, מספר הנפשות, תקינות מספר המונה ומספר ימי הצריכה, הופעת ונכונות סכומי החיוב השוטף והיתרות, הופעת ונכונות תאור החיוב השוטף והיתרות וכל בדיקה נוספת אחרת הנדרשת בהתאם לשיקול דעתו המקצועית של נותן השירות ובהתאם להוראות כל דין.

64.9. עם סיום ההדפסה יאסוף נותן השירות את החשבוניות מבית הדפוס או ממקום אחר שקבע המזמין לצורך הפצתם ויודא את תקינות ההדפסות והכנתן לחלוקה לרבות תקינות מספר החשבוניות שהודפסו, תקינות ההדפסה והופעת כל הפרטים על גבי החשבון, תקינות הופעת הפס המגנטי וכיוצ"ב.

64.10. הפצת חשבוניות המים תתבצע על ידי נותן השירות ועל חשבונו. הפצת חשבוניות המים ו/או הביוב התקופתיים אל הצרכנים תתבצע באמצעים שתוארו לעיל בלבד.

64.11. ככל שתהיינה צרופות לחשבוניות המים ו/או הביוב תעוצבנה תודפסנה ותופצנה אלה על ידי נותן השירות ביחד עם חשבוניות המים ו/או הביוב, הכל על חשבונו ובמסגרת התמורה המוסכמת וזאת, ללא הגבלה על מספר הצרופות האפשרי, ולרבות, אך לא רק:

64.11.1. מכתבים נלווים בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות בגין חיובי המים, חריגי קריאות וצריכה, הערכות, הודעות על מצב מד המים, שוברי תשלום יתרות וכיוצ"ב.

64.11.2. הודעות חוב מכוח חוק הגנת הצרכן ותקנותיו.

64.11.3. דוח איכות המים השנתי בהתאם להוראות פקודת העיריות ו/או כל הוראת דין אחרת שתבוא במקומן.

64.11.4. הדוח השנתי אל הצרכן על פעילות החברה.

64.11.5. עלון שירות שנתי של החברה.

64.11.6. הודעות על שינויים ו/או עדכונים חשובים בהתאם לצורך ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.

64.11.7. כל הודעה נוספת הנדרשת בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

65. חשבוניות המים ו/או הביוב יופצו אל צרכני המזמין באופן בו הגעתם אל הצרכן האחרון תתבצע לא יאוחר מחמישה עשר ימים **קודם למועד האחרון לתשלום הנקוב** על גבי החשבון.

66. נותן השירות יבצע משלוח חשבוניות צרכנים אל כתובות הדואר האלקטרוני שלהם בשיטת Bill to mail ו/או מתן אפשרות לשלם את החשבוניות באמצעות יישומון תאי ("אפליקציה סלולרית") ועל

מי גבעתים 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 83

בסיס קוד QR אשר יאפשר את תשלומם באמצעות אפליקציית תשלום לטלפונים סלולריים הכל על חשבון נותן השירות ובמסגרת התמורה המוסכמת.

67. מבלי לפגוע בכל האמור לעיל יודגש כי נותן השירות יבצע ו/או יסייע בכל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המזמין ו/או מי מטעמו.

פרק י' – אחריות על תהליכי העבודה לעדכון, מעקב, רישום וניהול התנועות הכספיות – גביה פרונטאלית ואחרת, קופה וכספים (הנהלת חשבונות בגביה)

68. נותן השירות יאפשר גביית כלל אמצעי התשלום בכל מוקדי השירות ולרבות המוקדים הפרונטאליים ובכלל זה כלל אמצעי התשלום כאמור בסעיף 41 לכללי אמות המידה ובכפוף לכל שינוי שיחול בהם ו/או כל הוראת דין שתיתוסף עליהם או תבוא במקומם.

69. בנוסף, יאפשר נותן השירות קבלת תשלומים בכסף מזומן בכלל עמדות שירות הלקוחות הפרונטאליות בכל נקודות השירות הפרונטאליות ובכל שעות קבלת הקהל.

70. נותן השירות יבצע טיפול מלא בתהליכי הגביה בקופות המזמין ובקבלת אמצעי תשלום בקופה. בגין כל תקבול שהתקבל בקופה תופק חשבונית מס / קבלה באופן מידי. הקבלה תופק בשני העתקים – העתק חתום אשר יימסר לצרכן והעתק אשר יישמר בצמוד אל אמצעי התשלום בקופה.

71. בעת קבלת תשלומים בהמחאות יקפיד נותן השירות, בין היתר, גם על הנושאים הבאים:

71.1. תשלום בהמחאה לצרכן אשר במהלך השנה השוטפת נרשמו בחשבונו המחאות מחוללות / חוזרת יבוצע באישור מנהל אגף שירות לקוחות וגביה בלבד.

71.2. ככלל, תגבנה המחאות בשתי עסקאות נפרדות: עסקה נפרדת להמחאות מזומן ועסקה נפרדת להמחאות דחיות.

71.3. עסקה הכוללת גביית המחאות מזומן תכלול אך ורק המחאות שמועד פירעון הינו חמשת החודשים שקדמו ליום ביצוע העסקה עד ליום ביצוע העסקה.

71.4. עסקה הכוללת גביית המחאות דחיות תכלול אך ורק המחאות שמועד פירעון הינו לכל הפחות חמישה ימי עסקים מיום קליטת העסקה.

71.5. לא תגבנה כלל המחאות שמועד פירעון נע בין יום עסקים אחד **לאחר** יום קליטת העסקה לארבעה ימי עסקים לאחריו.

71.6. המחאות בהן הנמשך (השם המודפס על גבי ההמחאה) הינו הלקוח המשלם בחשבון המים אצל המזמין תתקבלנה על שם מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בלבד.

71.7. ככלל, לא תאושר קבלת המחאות מוסבות.

71.8. במקרים חריגים בלבד, תתקבלנה המחאות מוסבות באישורו של מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה בלבד, ואך ורק לאחר וידוא תקינות הסבתן ובכפוף לחתימה על ערבות אוואל בגב ההמחאה ("הריני ערב בערבות אוואל לפירעונו המלא של שיק זה") תוך ציון מספר תעודת הזהות של החותם על הערבות.

71.9. בכל קבלת המחאה יוודא נציג שירות הלקוחות והגביה הקולט את ההמחאה (הטלר) את תקינותה הטכנית של ההמחאה, לרבות: התאמת הסכום בספרות לסכום במילים, תקינות תאריך הפירעון של ההמחאה, היעדר תיקונים לא מאושרים על גבי ההמחאה, וקיומו של קרוס הכולל את המילים "למוטב בלבד" בהמחאות המשוכות על שם מי גבעתיים מפעלי מים וביוב.

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

בנוסף, יודא הפקיד את סריקת ההמחאה, את תקינות הסריקה ואת צירופה אל המסמכים המשויכים אל כרטיס במחוג המזמין. לצורך זה יעשה שימוש בקוראי שיקים סורקים אשר יסופקו לצורך אספקת שירותים אלה על ידי נותן השירות.

72. בעת קבלת תשלומים במזומן יקפיד נותן השירות, בין היתר, גם על הנושאים הבאים:
- 72.1. קבלת שטרות בערך נקוב העולה על 50 ₪ תלווה בבדיקתן באמצעות עט סימון.
- 72.2. כל תקבול מזומן ייספר פעמיים קודם להכנסתו אל הקופה. עם הכנסת תקבולי המזומן אל הקופה תיסגר מגירת הקופה קודם להמשך תהליך הפקת הקבלה.
73. נותן השירות יבצע טיפול מלא בתהליכי אישור פריסת תשלומים בגין יתרות חוב בהתאם להוראות הדין ולרבות כללי אמות המידה, להוראות המזמין ולנהלי מי גבעתיים מפעלי מים וביוב, הקיימים והעתידיים, ובהסדרי אכיפה – בכפוף לכל הנחיה ו/או הוראה של המזמין או מי מטעמו בעניין זה, ובכפוף להוראות כל דין.
74. בין היתר, יהא נותן השירות אחראי על כלל הטיפול בנושאים הבאים, הכל בהתאם להנחיית המזמין ולהוראותיו בכל נקודת זמן:
- 74.1. טיפול מלא בתהליך רישום ועדכון הוראות קבע על החיובים השוטפים בבנק ובחברות האשראי (הרשאה לחיוב קבוע של חשבון הבנק ו/או כרטיס האשראי).
- 74.2. טיפול מלא בתהליכי רישום ועדכון הוראות קבע על חובות עבר בבנק ובחברות האשראי ולרבות כלל הנובע מעדכון סעיף 42(ג) בכללי אמות המידה.
- 74.3. עדכון הוראות קבע כאמור במעמד הלקוח יבוצע באמצעות מילוי טפסים מקוונים באתר המזמין ו/או באמצעות הנחיית הצרכן ומתן האופציה לבצע את העדכון בדרך זו.
- 74.4. טיפול וייזום ביצוע החזרי כספים לצרכני מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בעקבות פעולות זיכוי ו/או יתרות זכות במערכת.
- 74.5. ככלל, לא תיוותרנה יתרות זכות במערכת יותר מ 30 ימים מיום היווצרותן. הטיפול כאמור יבוצע על ידי נותן השירות, בתיאום עם הנהלת החשבונות של המזמין ובכפוף להנחיות המפקח מטעם המזמין ומנהל הכספים של המזמין.
- 74.6. טיפול בתהליכי תיקון וביטול תקבולים בגין עסקאות תשלומים כושלות או בעייתיות (על ידי מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה).
- 74.7. טיפול בהוראות קבע חוזרות. הוראות קבע חוזרות תעודכנה במחוג המזמין באופן מדי, תיכף עם קבלת ההודעה מהבנק / חברת האשראי ו/או עם קליטת הקבצים במערכת, הכל בהתאם לשיטת העבודה בה תבחר מי גבעתיים מפעלי מים וביוב לעבוד בכל נקודת זמן.
- 74.8. בכל מקרה בו לא כובדה הוראת קבע מסיבה כלשהי ישלח נותן השירות מכתב לצרכן המודיע לו על אי כיבוד הוראת הקבע ועל חובתו לפרוע את הסכום באמצעי תשלום חליפי. **יודגש כי הוראת קבע אשר לא כובדה פעמיים ו/או אשר לא כובדה מסיבה מהותית (כגון חשבון שנסגר או חשבון מעוקל) תבוטל והודעה על כך תימסר לנותן השירות הן טלפונית והן בכתב, תוך הזמנתו לשלם את תמורת הסכום שלא כובד באמצעי תשלום חליפי.**
- 74.9. טיפול בהמחאות חוזרות. בגין כל המחאה אשר לא כובדה יישלח מכתב אל הצרכן המורה לו לפרוע את סכום ההמחאה המחוללת באמצעי תשלום חליפי. יודגש כי **בכל עסקת המחאות דחיות אשר שתי המחאות ברצף לא כובדו בה תבוטל, יתרת המחאות תיגרע מהבנק והודעה על כך תימסר לצרכן**. פעולה כאמור תבוצע בתיאום עם הנהלת החשבונות של מי גבעתיים מפעלי מים וביוב ובכפוף להנחיות מנהלת הכספים של מי גבעתיים מפעלי מים וביוב.

- 74.10. טיפול בגרירת המחאות דחיות (שיקים למשמרת) מהבנק ובגביית התשלום באמצעי תשלום חלפיים אל מול הנהלת החשבונות של המזמין.
- 74.11. טיפול בהצלבת תשלומים בין צרכנים. למען הסר ספק יובהר כי כל טיפול כזה יבוצע על ידי אגף שירות הלקוחות והגביה וכי בשום מקרה, תהיינה נסיבותיו אשר תהיינה, לא יונחו צרכנים "להתחשבן" בינם לבין עצמם.
75. פתיחה וסגירת קופות תבוצע על בסיס יומי ובהתאם להנחיות המזמין ונהליו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יבוצע תהליך פתיחת וסגירת הקופות האישיות בכפוף לדגשים הבאים:
- 75.1. בתחילת כל יום, במעמד קבלת הקופה, יספור הטלר את סכום המזומן שהוקצה לעודפים בקופתו (יתרת הפתיחה) ויוודא כי הוא תואם את יתרת הפתיחה המעודכנת במערכת.
- 75.2. כל קבלת תשלום בקופה תלווה בהפקתה המיידית של קבלה או חשבונית מס / קבלה בגין התשלום ממערכת הקופה.
- 75.3. חשבונית המס / הקבלה תופק על שם הצרכן הרשום בנכס (המשלם הרשום במחוי"ג המזמין).
- 75.4. חשבונית המס / הקבלה תכלול פירוט של אמצעי התשלום בהם בוצע התשלום ואת תאריך הפקתה של החשבונית / הקבלה.
- 75.5. הטלר המקבל את התשלום והקולט אותו אל מערכת הקופה יחתום על גבי הקבלה בחתימת ידו ובחותמת מי גבעתיים מפעלי מים וביוב.
- 75.6. אמצעי תשלום שהתקבלו במזומן (שטרות ומטבעות) יוכנסו אל מגירת המזומנים שבקופת הטלר, אשר תוחזק במגירה נעולה.
- 75.7. המחאות מזומן והמחאות דחיות יוכנסו אל מתחת למגירת המזומנים אשר בקופת הטלר.
- 75.8. בגין כל עסקת אשראי שתבוצע, יוכנס העתק החשבונית / הקבלה בגין התשלום באשראי ממערכת הקופה אל מתחת להמחאות אשר בקופת הטלר.
76. למען הסר ספק יובהר כי חובת סגירת הקופות בסוף כל יום חלה על כל עובדי נותן השירות ולרבות המוקד הטלפוני. באחריות הקופאי הראשי מטעם נותן השירות אצל המזמין לוודא את סגירת כלל הקופות בסוף כל יום לרבות קופות המוקד.
77. בתום כל יום עבודה יבצע נותן השירות התאמה של הקופות, הכנה להפקדה והפקדות לבנק ולשב"א, הפקדות בבנק, במס"ב ובשב"א ורישום ההפקדות במחוי"ג המזמין בהתאם להוראות הנהלת החשבונות ומנהלת הכספים מטעם המזמין ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הבנקים, מס"ב ושב"א בכל נקודת זמן. התאמה ווידוא מלא של הפקת חשבוניות מס קבלה לכלל המשלמים בכלל האמצעים תבוצע ברמה היומית, בכל יום עבודה.
78. ההפקדה הפיסית לבנק תבוצע ברמה אגפית, קרי כל קופות האגף יחד, למעט אם הגדיר המפקח אחרת והיא תבוצע בהתאם להנחיות המפקח.
79. אישורי ההפקדה של הבנק (האסמכתאות מהבנק) יותאמו ברמת הסכום אל המופיע במחוי"ג המזמין ויבוצע אישור של ההפקדה. האישור יבוצע ברמת ההפקדה לפי מספר ההפקדה לכל הפקדה שבוצעה בבנק בנפרד – מזומן, המחאות מזומן והמחאות דחיות.
80. לאחר ביצוע אישור ההפקדות יצולמו האסמכתאות מהבנק (טופס ההפקדה), ייסרקו אל המערכת ובמקביל, יישמרו בקלסר הפקדות הקופה האגפי, בחוץ חודשי, בהתאם לרצף התאריכים היומי. מסמך המקור של האסמכתאות מהבנק יישלח אל הנהלת החשבונות של המזמין.

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

81. כל מקרה של אי התאמה בין טפסי ההפקדה שהופקו ממערכת הקופה לבין טפסי ההפקדה של הבנק ידווח באופן מיידי להנהלת החשבונות של המזמין עם העתקים אל מנהלת הכספים של המזמין ואל המפקח.
82. אישורי ההפקדות, מכל סוג, יועברו אל הנהלת החשבונות של המזמין, על בסיס יומי, באותו היום בו בוצעו ההפקדות.
83. נותן השירות יקפיד על:
- 83.1. הפקת ומשלוח חשבונית מס לעסקים ולחברות בגין כל תקבול אשר נקלט במחוז"ג המזמין ולא הופקה בגינו חשבונית מס לא יאוחר משבוע לאחר קליטתו של התקבול.
- 83.2. הפקת הודעות זיכוי בגין כל זיכוי שבוצע במערכת ומשלוחם אל הצרכן.
- 83.3. טיפול בבקשות צרכנים לביצוע החזרי כספים ו/או ייזום החזר כספים לצרכנים בגין תשלומי יתר.
84. מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות יהא אחראי על ביצוע הבקורות על הקופה הראשית ועל הפעולות הכספיות. הבקורות כאמור תוסדרנה במסגרת נהלי העבודה אותם יכין נותן השירות כאמור בפרק י"ז במפרט שירותים זה.
85. כלל פעולות הנהלת החשבונות הגביה (פונקציות המסלקה) ולרבות ההתאמות מול בנק הדואר, הבנקים השונים, חברות האשראי, שב"א, מס"ב ולרבות לעניין קליטת הספחים החריגים, עדכון החלפת מספרי כרטיסי האשראי בהוראות הקבע וכל פעולה נוספת הכרוכה בכך יבוצעו על ידי נותן השירות, הכל בהתאם להנחיות מנהל הכספים מטעם המזמין והמפקח בכל נקודת זמן.
86. נותן השירות יבצע כל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין, ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המנהל ו/או מי מטעמו.

פרק י"א – ריכוז וטיפול בפניות בכתב

87. נותן השירות ישמש כאחראי על הטיפול בפניות הציבור בכתב אל המזמין, בכל נושאי הטיפול של המזמין ובאלו שבתחום אחריותו של נותן השירות או המשיקים אל תחומי אחריות נותן השירות, ולרבות בנושאי קריאת מדי הקר"מ וחשבונות המים.
88. במסגרת זו יהיה נותן השירות אחראי למתן תשובות ישירות לפונים בכל פניית ציבור בכתב שתופנה אל המזמין בנושאים אלו.
89. לעניין זה תוגדר פניית ציבור בכתב כפניית ציבור, או תלונת ציבור, ישירה או עקיפה, שנמסרה בכתב, באמצעות מכתב, מסירה אישית ישירה או אמצעי אלקטרוני (לרבות דואר אלקטרוני, פקס, או Fax to mail, טופס מקוון, פניה באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית, פניה באמצעות הווצאפ ולרבות כאמור בסעיף 112 להלן וכל פניה אחרת).
90. במידה והטיפול בפניות כרוך בהמשך טיפול על ידי גורם אחר מטעם המזמין, יהווה נותן השירות את החולייה המקשרת לפתיחת הטיפול בפניה, המעקב אחריה, העברת תזכורות לגורמים המטפלים, סגירתה והדיווח עליה, במידת הצורך. הטיפול בפניות אלה ינוהל כמשימות במערכת ה CRM שבמערכת החיוב והגביה, ועד להקמתה של מערכת ה CRM, בקובץ מעקב למעט אם הורה המזמין על ניהול הפניות בדרך אחרת.

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 83

91. בנוסף יהיה נותן השירות אחראי לניסוח מענה עבור גורמי הניהול מטעם המזמין בפניות אשר הופנו אליהם בכל הנוגע לעבודתו של נותן השירות ולרבות לעניין מערכת הקר"מ, קריאת מדי המים והלוגית, בין אם ישירות ובין אם עקיפות.
92. התשובות לפניות אלו תנוסחנה בשם, ברמת ניסוח גבוהה ובאופן ברור וענייני, ותועברנה לאישורם.
93. לעניין זה תוגדר פניית ציבור עקיפה: תלונת צרכן שהופנתה לטיפול המזמין על ידי צד שלישי מקצועי, לרבות הגופים הרגולטוריים המפקחים על פעילות המזמין, מבקר המדינה, מבקר המזמין, חברי דירקטוריון המזמין, חברי אחת מהמועצות המרכיבות את התאגיד, או גורם משפטי מייצג.
94. במידת הצורך יעמוד נותן השירות בקשר עם היועץ המשפטי של נותן השירות או עם יועציו האחרים, אשר לעניין זה יהיו אחראים על מתן המענה הראשוני לאגף שירות לקוחות וגביה בנושאים שבטיפולו, או דרך גורמי הניהול אצל המזמין, לרבות מי שהוסמך מטעם המזמין לפקח על פעולות נותן השירות, כפי שיוורה לו המזמין.
95. כל פניית ציבור בכתב המגיעה אל טיפול אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות תיחתם בחותמת "התקבל" הנושאת את תאריך קבלת הפניה (בשונה מתאריך כתיבתה) תאורכב ותנועד במערכת ה CRM של המזמין. (תטופל כ"פניה" באמצעות פתיחת משימה מתאימה), תוך ציון תאריך כתיבת המסמך, תאריך קבלת המסמך, שם הפונה, כתובת הפונה, ומספר הטלפון שלו.
96. על גבי הפניות ירשם גם מספר הנכס ו/או מספר הלקוח ו/או מספר זיהוי המים במערכת החיוב והגביה של המזמין. כאמור, הפניות תיסרקנה אל מערכת החיוב והגביה ותנוהלנה כמשימות. כאמור, עד להשלמת הקמתה של מערכת ה CRM תנוהלנה הפניות על בסיס קובץ מעקב.
97. פניות הציבור בכתב, כאמור, לאחר סריקתן, ארכובן, תיעוד קבלתן ופתיחת המשימה המתאימה במערכת החיוב והגביה של המזמין, תתויקנה ב"קלסר פניות ציבור" בחוצץ חודשי, למעט אם אישר המזמין אחרת.
98. פניית ציבור בכתב אשר לא החל הטיפול בה בתוך שלושה ימים מיום קבלתה תיענה ב"מכתב אישור קבלת פניה" בנוסח שיוצא על ידי נותן השירות ויאושר על ידי המזמין והמודיע לפונה על קבלת פנייתו והעברתה לטיפול. המכתב כאמור יופק על ידי נותן השירות ממערכת החיוב והגביה של המזמין ויאורכב אל כרטיס הצרכן במערכת החיוב והגביה של המזמין.
99. פניית ציבור בכתב אשר לא הסתיים הטיפול בה בתוך 7 ימים מיום קבלתה יישלח "מכתב ביניים" המיידע את הצרכן בדבר סטאטוס הטיפול בפנייתו וצפי הזמן הנדרש עד לסיום הטיפול בה.
100. לא הסתיים הטיפול בפנייה בתום המועדים שנקבעו לכך בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות – תישלח הודעה לצרכן באופן ובמועד שנקבע לכך בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות בכללי אמות המידה.
101. פניית ציבור אשר הטיפול בה הסתיים תיענה ב"מכתב תשובה מסכם" המודיע לפונה על סיום הטיפול בפנייתו ועל תוצאות הטיפול בה. מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות והמנהל מטעם המזמין, יכותבו בכל מכתב שייצא מהאגף.
102. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז, כל פניה לבירור חיוב או חשבון טטופל בהתאם לסעיפים 43 ו- 48 בכללי אמות המידה לשירות ובכפוף לכל שינוי שיחול בהם.
103. כל פניות הציבור כאמור, מכתבי הביניים ומכתבי התשובה ייסרקו ויתויקו בצמוד אל כרטיס הלקוח במערכת החיוב והגביה של המזמין בנוסף לתיוקם בקלסר פניות הציבור ויירשמו ביומני המשימות בהתאם להנחיות המזמין ולנהלי המזמין.

פרק י"ב – ריכוז וטיפול בפניות פרונטאליות ובעל פה

104. אגף שירות הלקוחות והגביה בהפעלת נותן השירות תהווה SPOC לטיפול בכל סוגי הפניות.
105. בהתאם לכך כל פניה שתתקבל תטופל ישירות על ידי האגף ללא טרטור של הצרכן בין יחידות המזמין השונות.
106. במידת הצורך תיפתח פניה על ידי נציג השירות המטפל, תועבר על ידי עובד נותן השירות לטיפול הגורם המתאים אצל נותן השירות ו/או המזמין, ולאחר קבלת התשובה מהגורם המטפל יעודכן הצרכן על ידי עובד נותן השירות שפתח את הפניה.
107. נציגי השירות יפתחו את הפניה, יעבירו את נושא הטיפול לגורם המקצוע המתאים, עקבו אחר זמני הטיפול ויתזכרו את הגורמים המטפלים, ככל שהדבר יידרש, ינהלו SLA לטיפול בכלל הפניות לתאגיד בכל נושאי הטיפול, ויעדכנו את הצרכנים בדבר תוצאות הטיפול, הן באמצעות מכתבי ביניים, בהתאם להוראות הכללים, והן באמצעות מכתבי סיכום טיפול עם סיום הטיפול בבקשות.
108. בנוסף ובמקביל לאמור לעיל, יבוצע טיפול מלא בכל פניות הציבור אל אגף שירות הלקוחות והגביה בכל הנושאים הקשורים למתן השירות לצרכני המזמין. הטיפול כאמור יבוצע תוך תיעוד מלא של כלל הפניות אל המזמין, באופן בו יוכל נותן השירות בכל עת, על פי דרישה, להפיק מידע בדבר התפלגות סוגי הפניות השונים, נושאי הפניות וזמני הטיפול בהן בכל נקודת זמן.
109. תיעוד תהליך הטיפול בפניות הצרכנים יבוצע במחוז"ג המזמין ובהתאם להוראות המזמין בכל נקודת זמן ועל בסיס מערכת ה CRM של המזמין, המהווה חלק אינטגרלי במחוז"ג המזמין – ללא יוצא מן הכלל – כל עוד לא הורה המזמין אחרת.
110. נותן השירות יספק הסברים מפורטים ואדיבים לצרכני המזמין בכל תחומי הפעילות של נותן השירות ולרבות: הסברים בדבר חשבונות המים והתפלגות התעריפים, הסברים בדבר הדרך שבה יש לברר חשבונות מים וצריכות מים חריגות, הסברים בדבר זכויות הצרכן בכל דבר ועניין – הקצבת כמויות בתעריף א' בהתאם למספר הנפשות המוכר בצרכני מגורים, הדרך לקבלת הכרה בגין צריכה חריגה הנובעת מנזילה, זכאות הצרכן למשלוח מד המים לבדיקת מבדקה, שיטת החיוב של חשבון המים של הצרכן לרבות אם חויב בהערכה מסיבית שונות, שקיפות מלאה בדבר אופן חישוב ריבית הפיגורים ובדבר חיובו בריבית הסדרים בפריסת תשלומים, פעולות האכיפה שהופעלו כנגדו לרבות המצאת טפסי האכיפה הרלוונטיים על פי דרישת הצרכן, דרך הפניה אל רשות המים, דרך הפניה אל מבקר המדינה, וכדומה.
111. כל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המזמין ו/או מי מטעמו.
112. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יהא נותן השירות אחראי לאספקת מענה לפניות הצרכנים באמצעות הוואצאפ ובאמצעות וואצאפ בוט. יודגש כי שירותים אלו יסופקו על ידי נותן השירות ובאחריותו המלאה, **שלא** במסגרת שירותי הפלטפורמה/ות הדיגיטליות כאמור בפרק ט"ו להלן ובנוסף עליהם.

פרק י"ג – אחריות על סגירת פניות מוקד ועל תיאום מול מוקד הבירורים והתשלומים הטלפוני

113. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז יהא נותן השירות אחראי לעמוד בקשר ישיר עם נציגי המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים מטעמו, להתעדכן מולם באשר לפניות צרכני המזמין ככל שיידרש, ולעדכן אותם בכל נושא הדורש את עדכונם, ולרבות: שינויים בשעות קבלת הקהל, עדכונים באשר לחשבונות המים, טעויות בחשבונות, בעיות קריטיות, שינויי תעריפים, שינויי מדיניות

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

בטיפול בפניות מסוג מסוים, עדכונים בנושאי הפסקות מים וחידוש האספקה, גלישות ביוב ובעיות אחרות העשויות להוביל לפניות צרכנים וכל נושא אחר אשר יורה עליו המזמין.

114. ככל שתועברנה פניות להמשך טיפול בנושאים מסוימים מהמוקד אל אגף שירות לקוחות וגביה מטעם נותן השירות, הן תועברנה בדרך של פתיחת משימות במערכת ה CRM המהווה חלק בלתי נפרד ממחוי"ג המזמין.

115. על אף האמור לעיל, בכל פניה אחרת מהמוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים אל אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות יכותב הגורם, מטעם המזמין, עליו יורה המפקח מטעם המזמין וזאת, ללא יוצא מן הכלל.

116. כלל הפניות הפתוחות מהמוקד הטלפוני אל אגף שירות הלקוחות והגביה תטופלנה בהתאם להוראות כל דין, ובמועדים הנקובים בהוראות כל דין, ובהיעדר הוראת דין מחייבת בהתאם ללוחות הזמנים הבאים:

116.1. פניה בנושא בקשה לקבלת טפסים וחשבוניות תיסגר עד לסיום יום העבודה העוקב למועד קבלתה באגף וזאת, מבלי לפגוע בדרישה לסגירת כלל הפניות כאמור על ידי המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים ללא צורך בהעברתן אל האגף.

116.2. בכל פניה בנושא בירורים שונים תבוצע חזרה אל הצרכן לצורך תחילת הטיפול בפנייתו עד לסיום יום העבודה השני שלאחר מועד קבלתה.

116.3. כל הטיפול בפניות ילווה בתיעוד מלא במערכת ניהול קשרי הלקוחות של המזמין, עד לסגירתן של הפניות.

פרק י"ד – הפעלת ותחזוקת מחוי"ג המזמין

117. נכון ליום כתיבת מכרז זה משתמש המזמין במחוי"ג חברת פריוריסיטי (מערכת הבילינג, הגביה והקופה).

118. המזמין שומר לעצמו את הזכות להסב את המחוי"ג שבשימוש בעתיד לכל מערכת בה יבחר ועל נותן השירות תוטל האחריות להכשיר את עובדיו ולבצע את ההתאמות הנדרשות לצורך עבודה על בסיס מערכת החיוב והגביה שתיבחר, במידה ויבחר המזמין להחליף את המערכת.

119. נותן השירות יפעיל את מחוי"ג המזמין. במסגרת זו יעמוד נותן השירות בקשר שוטף עם ספק המערכת וידאג מחד: להעביר אל ספק התוכנה את דרישות המזמין בכל הקשור להתאמת תהליכי העבודה במערכת לדרישות הדין ולדרישות העבודה והדיווח השוטפות, ומאידך, יתעדכן אל מול ספק המחוי"ג בכל חידוש ו/או הוספת פיצ'רים אשר יש בהם בכדי לסייע ביד המזמין ועובדיו בביצוע המטלות השוטפות בהתאם להוראות הדין.

120. בכלל זה:

120.1. ידאג נותן השירות לתחזוקת מערכת ניהול קשרי הלקוחות במחוי"ג (מערכת ה CRM), לתחזוקתה, להוספת מסלולים ו/או עדכון מסלולים חדשים, לעדכון קודי משימה וסטטוסים, הכל בהתאם לצרכי אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין.

120.2. ידאג נותן השירות לעדכון מלא של טבלאות המערכת, לרבות טבלאות התעריפים ושיטות חישוב הריבית – הן פיגורים והן הסדרי תשלום, בהתאם להוראות הדין, לשימוש נכון, יעיל ומועיל בתוכנה בהתאם להגדרות היצרן ולהקמה, תפעול, תחזוקה והפעלה של דוחות המערכת בכל תחומי הפעילות.

120.3. נותן השירות ועובדיו יבצעו בעצמם, או ידאגו לעמוד בקשר עם ספק המחוי"ג בכל הקשור לביצוע של כל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת

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 83

לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המפקח ו/או מי מטעמו.

121. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל ובאמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יעמוד נותן השירות בכל הקשור לכל עדכון או פעולה במחזור המזמין עם מנמ"ר המזמין, ועם המפקח מטעמו או מי מטעם המפקח שעליו הורה המפקח.

פרק ט"ו – הפעלת הפלטפורמה/ות הדיגיטליות שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים

122. המזמין יעמיד לטובת אספקת השירותים פלטפורמה / פלטפורמות דיגיטליות כהגדרתן בפרק א' במפרט שירותים זה.

123. במועד תחילת אספקת השירותים תהא הפלטפורמה הדיגיטלית MAST של חברת אם גרופ. לאור תקופת ההתקשרות הממושכת, מובהר כי ככל שהמזמין יבחר לשלב פלטפורמות טכנולוגיות מתקדמות נוספות, לרבות מערכות AI, RPA או כל פיתוח עתידי אחר, אלו יסופקו על ידי המזמין ויופעלו על ידי נותן השירות כחלק אינטגרלי מן השירותים השוטפים, הכל במסגרת התמורה המוסכמת וללא כל תוספת עלות מעבר לתמורה המוסכמת.

124. נותן השירות יפעיל את הפלטפורמה/ות הדיגיטליות באופן רחב ואינטגרלי באספקת השירותים, הכל בהתאם להנחיות המזמין בכל נקודת זמן, יבצע את כלל הבקורות הנדרשות לעניין תקינות ממשקי העבודה בפלטפורמות אלה, ובכלל זה אל כלל מערכות המזמין (ולרבות אך לא רק: אתר המרשתת, המחזור"ג, המנה"מ, המנ"צ, המנק"מ, בנקים, חברות אשראי, הממ"ג, מערכות ניהול האכיפה וכל מערכת נוספת אחרת) ויטפל בכלל החריגים בכל נקודת זמן.

פרק ט"ז – תפעול ותחזוקת תחומי התוכן המקצועי באתר המרשתת של המזמין

125. נותן השירות יהא אחראי באופן מלא על ניהול צד התוכן המקצועי ותכני אתר המרשתת של המזמין (להלן בפרק זה: "האתר") ועל הקשר עם ספק שירותי תפעול ותחזוקת האתר.

126. בכלל זה יישא נותן השירות יישא באחריות בלעדית, מלאה ומוחלטת לניהול, תפעול, עדכון ועריכת התוכן המקצועי באתר המרשתת (האינטרנט) של המזמין, ובכלל זה מדורי המידע הציבורי, הודעות התאגיד, הנחיות לצרכנים, טפסים ומסמכים רשמיים.

127. נותן השירות מתחייב כי כל מידע, נתון, פרסום או הנחיה מקצועית שיועלו על ידו לאתר, יהיו מדויקים, מהימנים, מעודכנים לחלוטין ותואמים את הוראות חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001, כללי אמות המידה לשירות, הוראות הממונה על התאגידים וכל דין רלוונטי אחר. חל איסור מוחלט על נותן השירות לפרסם באתר מידע מטעה, חלקי, שגוי או כזה שטרם אושר סופית ובכתב על ידי המפקח, הכל מבלי לגרוע מאחריותו המקצועית של נותן השירות למידע זה.

128. ניהול התוכן יבוצע באופן שוטף, רציף ויומיומי, לרבות עדכון מידע בזמן אמת, הסרת תכנים מיושנים והעלאת פרסומים דחופים. בעתות חירום, אירועי משבר, תקלות ברשת המים/הביוב או שיבושים באספקה, יפעל נותן השירות במתכונת מוגברת ומתוגברת, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, ויעלה עדכונים והודעות לציבור הצרכנים באופן מיידי ובהתאם להנחיות צוות החירום של המזמין.

129. נותן השירות יוודא מול ספק שירותי המרשתת מטעם המזמין ויהא אחראי בלעדית לכך שכל התכנים המקצועיים המועלים לאתר, לרבות קבצי טקסט, מדיה, טפסים מקוונים ומסמכים להורדה, יהיו נגישים באופן מלא ועומדים בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, ותקנותיו (לרבות התקן הישראלי ת"י 5568). כמו כן, באחריות נותן השירות לוודא כי התוכן מנוסח בשפה ברורה, תקנית ונגישה, וכן מתורגם לשפות השונות בהתאם לחובות המוטלות על המזמין כגוף ציבורי ועל פי הנחיותיו.

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 24 מתוך 83

130. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי כל התכנים, החומרים, התמונות והגרפיקה שישולבו על ידו באתר המזמין, יהיו חופשיים מכל זכות צד ג', וכי לא יהיה בהם משום הפרה של זכויות יוצרים, סימני מסחר או כל קניין רוחני אחר. כמו כן, נותן השירות יישא באחריות מלאה להקפדה על דיני הגנת הפרטיות, חוק המחשבים, והנחיות מערך הסייבר הלאומי בכל הנוגע לתוכן המנוהל על ידו, ולא אפשר העלאת תוכן המהווה פגיעה בפרטיות הצרכנים או חשיפת מידע רגיש.

131. בכלל זה ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יוודא נותן השירות את עמידת המזמין בכל נקודת זמן בהוראות סעיף 78 בכללי אמות המידה לשירות וכל הוראת דין שתבוא בנוסף עליהם או במקומם.

פרק י"ז – הסדרה נוהלית של תהליכי העבודה

132. לא יאוחר מחודש ימים לאחר מועד החתימה על ההסכם יכין נותן השירות ויגיש למפקח קובץ נהלי עבודה הבא להסדיר את כלל תהליכי העבודה שבאחריות נותן השירות.

133. הקובץ יוכן על ידי נותן השירות בהתייעצות ועל בסיס הנחיות המפקח מטעם המזמין, לאחר ניתוח מקיף של תהליכי העבודה ובהתאמה ספציפית למאפייני המזמין ולממשקי העבודה של נותן השירות עם גורמי המזמין ועם גורמים חיצוניים, הכל בהתאמה לדרישות מכרז זה, הסכם זה ונספחיו ובכפוף להוראות כל דין.

134. קובץ הנהלים יועבר לאישורו של המפקח או מי מטעמו.

135. המפקח רשאי שלא לאשר את הנוהל במידה ומצא כי אינו תואם את דרישות ההסכם, נספחיו, את מאפייני המזמין וצרכניו או את דרישות ומדדי האיכות אותן הוא רואה כהכרחיות לטיב ולרמת השירותים לצרכן, ונותן השירות יבצע התאמה של הנהלים בהתאם לדרישות המפקח.

136. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, רשאי המפקח להחליף כל נוהל עבודה שהוגש לו על ידי נותן השירות ואשר אינו לטעמו, או בנושאים אשר לא כוסו כנדרש על ידי נותן השירות בנוהל עבודה מטעמו ונותן השירות יהא חייב לעמוד בדרישות הנוהל כאמור.

137. נותן השירות יעדכן את הנהלים כל אימת שחל שינוי בתהליך העבודה ו/או בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות ו/או בהוראות המזמין, הכל ביוזמתו ובאחריותו המלאים וללא צורך בפניית המזמין מעבר לאמור בסעיף זה. יחד עם זאת, עדכן נותן השירות אחד או יותר מהנהלים, יעביר את הנוסח המעודכן לאישור המפקח קודם להכנסתו לשימוש.

פרק י"ח – אחריות נותן השירות להכנת טפסים ומסמכים

138. נותן השירות בכל ערוצי התקשורת, הפרונטאליים, המקוונים והטלפוניים, להדרכת, עידוד והנחיית צרכני המזמין בשימוש באמצעים הדיגיטאליים השונים ובכלל זה זימון תורים מרחוק, שימוש בפלטפורמה / פלטפורמות הדיגיטליות כמפורט בפרק ט"ו לעיל, שימוש בטפסים מקוונים באתר המזמין ובאפליקציה וככלל – עידוד השימוש בכלל אמצעי השירות מרחוק.

139. מבלי לפגוע באמור לעיל וכחלק בלתי נפרד מחובות נותן השירות במסגרת הסכם זה יעביר נותן השירות לאישורו של המפקח מטעם המזמין, בתוך שלושה שבועות מיום חתימתו על ההסכם, קובץ טפסים ומסמכים בהם יעשה שימוש ולרבות: טופס הצהרה על מספר הנפשות, טופס בקשה להקלה בתשלום בגין נזילת מים, טופס בקשה למשלוח מד המים במבדקה, טופס בקשה לניתוק מד מים לבקשת הצרכן, טופס בקשה לחיבור מד מים לבקשת הצרכן, טופס בקשה להצטרפות להסדר הו"ק בבנק, טופס בקשה להצטרפות להסדר הו"ק לחיבים, טופס הצהרה על קריאת תושב, טופס בקשה לביצוע החלפת צרכנים בנכס, טופס בקשה לביצוע החלפת צרכן-בעלים בנכס, טופס בקשה לבירור חשבון, טופס בקשה לעדכון פרטי נכס, וכדומה, וכן כל טופס אחר הנדרש בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, הכל על גבי טופס לוגו של המזמין ובהתאם להוראות הדין.

140. לכלל הטפסים כאמור יתלוו טפסים מקוונים באתר המרשתת של המזמין המקושרים אל הפלטפורמה/ות הדיגיטלית שישפק המזמין כאמור בפרק ט"ו 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 25 מתוך 83

141. המפקח מטעם המזמין רשאי שלא לאשר את הטופס במידה ומצא כי אינו תואם את דרישות ההסכם, נספחיו, את מאפייני המזמין וצרכניו או את דרישות ומדדי האיכות אותן הוא רואה כהכרחיות לטיב ולרמת השירותים לצרכן, ונותן השירות יבצע התאמה של הטפסים בהתאם לדרישות המפקח מטעם המזמין.

142. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, רשאי המפקח מטעם המזמין להחליף כל טופס שהוגש לו על ידי נותן השירות ואשר אינו לטעמו, או בנושאים אשר לא כוסו כנדרש על ידי נותן השירות בטפסים מטעמו, וכן לחייב את נותן השירות לעבוד על בסיס הטפסים הקיימים כיום אצל המזמין ונותן השירות יהא חייב לעבוד על בסיס הטפסים שהעביר אליו המפקח מטעם המזמין, להדפיסם ולספק את הטפסים לתושבים.

פרק י"ט – אחריות נותן השירות לעדכון מספר הנפשות המוכר

143. נותן השירות יהא אחראי באופן בלעדי ומלא לביצוע סדר הפעולות הנדרש לצורך הכרה במספר הנפשות המוכר ביחידות הדיור בתחומי המזמין בכפוף להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות כל שינוי שיכול בהן ולרבות לעניין עדכונים ממוחשבים, התחברות אל מאגרי מידע ממשלתיים ו/או אחרים וכל עניין נוסף הקשור לכל אלה.

144. בפרט תבוצענה עבודות אלה בהתאם להוראות כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו – 2016 על כלל תהליכי העבודה הנגזרים מהן ובכפוף לכל שינוי או עדכון שיחולו בהם, להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.

145. לעניין זה, יהא נותן השירות אחראי גם לעדכון הזכאויות לתשלום מופחת גם לכל הזכאים לתשלום מופחת בהתאם להוראות כל דין, ולרבות לעניין "העברת הרשימות", הכל בכפוף להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות כל שינוי שיכול בהן.

146. למען הסר ספק יצוין כי נותן השרות לא יהא זכאי לכל תמורה נוספת בגין אספקת שרות זה וכי כל עלות הקשורה במילוי דרישות סעיף זה תחולנה עליו, וזאת מבלי לפגוע בכל דרישה אחרת העולה ממכרז זה.

פרק כ' – אחריות נותן השירות לעדכון דואר חוזר

147. כלל הדואר אל הצרכנים, מכל סוג שהוא ישלח אל צרכני המזמין באמצעות דואר ישראל או הדואר האלקטרוני, זאת בנוסף לאמצעי המשלוח האחרים (מסרונים, ווצאפ והיישומון התאי) וזאת, על מנת לאפשר קבלת דואר חוזר ואת הטיפול בו כמפורט להלן.

148. הדואר יישלח אל הכתובת שמסר החייב במועד רישומו כצרכן ברשומות המזמין לעניין משלוח הדואר וככל שלא מסר כתובת למשלוח הדואר, אל כתובת המשלם.

149. כלל הדואר החוזר ייסרק אל כרטיס הצרכן במחוי"ג המזמין.

150. חזר הדואר מסיבה כלשהי יבוצע איתור של כתובת החייב באחד מהמרשמים הבאים, לפי העניין: מרשם האוכלוסין, רשם החברות, רשם השותפויות, רשם האגודות השיתופיות ורשם העמותות והודעת הדואר שחזרה תישלח אל הצרכנים אל כתובת הדואר שאותה (להלן: "המשלוח החוזר").

151. העתקי המשלוח החוזר שנשלחו אל הצרכנים ייסרקו ויאורכו בצמוד אל כרטיסי הצרכן במחוי"ג המזמין.

152. מבלי לפגוע באמור לעיל, ירכז נותן השירות את כלל הדואר מהכתובות המעודכנות ולאחר שבוצעו הפעולות כאמור לעיל בדוח חודשי אשר יועבר אל המזמין לצורך מתן הנחיות נוספות.

פרק כ"א אחריות נותן השירות לטיוב נתונים

153. נותן השירות מתחייב לבצע פעולות טיוב נתונים במעמד הלקוח בכל נקודת זמן במעמד הלקוח:

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 26 מתוך 83

- 153.1.1. בכל פנייה פרונטאלית יבוצע בירור / עדכון פרטי ההתקשרות של הצרכן ולרבות עדכון מספרי הטלפון הסלולרי שלו וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, במידה וקיימת, במחוי"ג המזמין. לא יאושר ביצוע טיוב הנתונים באמצעות מערכות אחרות.
- 153.1.2. בהיעדר טלפון סלולרי יישאל הצרכן למספר הטלפון הקווי שברשותו.
- 153.1.3. בקשת הנתונים כאמור תהווה הנחיית חובה לכלל נציגי השירות ותחזור על עצמה בכל פניה.
- 153.1.4. ככל שנתוני הטלפון הסלולרי ו/או כתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן מעודכנים במערכת יבוצע אימות של הנתונים כאמור אל מול הצרכן.
- 153.1.5. עדכון הנתונים במחוי"ג המזמין יבוצע במעמד מתן השירות ללקוח וקודם למעבר אל הלקוח הבא.
- 153.1.6. אימות פרטי הצרכנים ושלמות מילוי שדות מספר הטלפון וכתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן יהווה את יהווה את אחד ממדדי האיכות להערכת טיב ואיכות רמת השירות של אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות.

פרק כ"ב – חובת נותן השירות לחיוב וגביה בגין כלל המוצרים

154. למען הסר ספק יובהר כי על נותן השירות חלה החובה לבצע חיוב וגביה במחוי"ג המזמין של כל מוצר אשר יורה לו המפקח מטעם המזמין על חיובו ו/או על גבייתו, ולרבות:
- 154.1. תעריפים לשירותים מסויימים כמשמעותם בתוספת השניה לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), תש"ע – 2009 ו/או כל הוראת דין אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם.
- 154.2. אגרות שפכים, אגרות שפכים חריגים, חיוב עלות בדיקות, דיגומים וקנסות מכל סוג שהוא.
- 154.3. דמי הקמה מכוח כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה – 2015 ו/או כל הוראת דין אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם.
- 154.4. תעריפים בגין עבודות בתחומי הרשת הפרטית, כפי שיורה לו המפקח מטעם המזמין.
- 154.5. הערכות מהנדס.
- 154.6. כל חיוב אחר אשר יורה לו המפקח מטעם המזמין.

פרק כ"ג – אספקת שירותי צרכנות מים

155. כללי
- 155.1. שירותי צרכנות המים יסופקו בעיקרם ברמה המקומית ללא הסתמכות על מוקדים חיצוניים, למעט בהיעדרם הזמני של אחראי צרכנות המים ו/או של עובד השטח.
- 155.2. אספקת שירותי צרכנות המים **באתר התאגיד** תבוצע על ידי הצוות הבא (להלן וביחד בפרק זה: "**יחידת חיובי וצרכנות המים**"):

155.2.1. אחראי צרכנות המים – בין היתר כהגדרתו בסעיף קטן 24.2 לעיל.

155.2.2. פקח (עובד) שטח – בין היתר כהגדרתו בסעיף קטן 24.3 לעיל.

156. יחידת חיובי וצרכנות המים תפעל באופן צמוד ובהתאם להנחיותיו הישירות של המפקח מטעם המזמין. במסגרת עבודת היחידה יהא נותן השירות אחראי על המשימות הבאות, הכל מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז:

156.1. אספקת מסופון קריאה, אחד או יותר, על פי הצורך, העונה/ים לדרישות סעיף 157 להלן, לקריאת מדי המים בדרך של הקלדת הספרות המופיעות בלוח התצוגה של מד המים, המלווה בתצלום מלא של כלל מדי המים. מסופונים אלה:

156.1.1. ישמשו לביצוע בדיקות שטח על ידי פקח (עובד) השטח.

156.1.2. ישמשו להשלמת קריאת מדי המים שאינם קר"מ ולבקורות קריאה ובירורי קריאה של מדי הקר"מ.

156.1.3. ישמשו לקריאת האימות השנתית של מדי הקר"מ.

156.2. אספקת מנ"צ – מערכת לניהול הקריאות והצריכה העונה לדרישות שתפורטנה להלן, לקליטת ועיבוד של נתוני הקריאות והצריכה מכל מקור, הן ממערכת הקר"מ (המנק"מ) והן מקריאות השלמה באקסל שיימסרו על ידי ספק מערכת הקר"מ.

156.3. קריאת מדי המים באמצעות מסופון תבוצע בדרך של צילום מלא של כלל קריאי מנת הקריאות ללא יוצא מהכלל, למעט במקרים בהם, בהתאם להגדרות מצב המד ("מצב המונה"), כאשר במצבים של היעדר גישה מכל סיבה שהיא (ולרבות כלל מצבי מונה 10 עד 15 תצולם סיבת המניעה).

156.4. ביצוע עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה, הן במדי הקר"מ והן במדי מים שאינם קר"מ, בין היתר כמפורט בדרישות שתפורטנה להלן, על ידי אחראי צרכנות המים ועל בסיס המנ"צ כאמור בס"ק 156.2 לעיל.

156.5. ביצוע בדיקות ובירורי שטח.

156.6. טיפול בחיבורי וניתוקי נכסים למים, בחיוב וגבייה עבור החיבורים והניתוקים, ועדכון נתוני החלפת מדי המים במחוי"ג המזמין.

156.7. הפעלה מלאה מקצה לקצה של מערכת הקר"מ של המזמין ובכלל זה בקרה מלאה על מנק"מ המזמין, הפקת ההתראות וההודעות לצרכנים בכל הנוגע להתראות הקר"מ, הפקת פקודות העבודה להחלפת והתקנת מדי הקר"מ, עדכון ושמידה על סנכרון מלא של כלל הנתונים והמידע בין מנק"מ למחוי"ג המזמין וכל פעולה נוספת הנדרשת לעמידת המזמין בהוראות כל דין ובהנחיות הרשויות המוסמכות לעניין תפעול ותחזוקת מערכת הקר"מ.

156.8. טיפול בחיוב וגביית אגרות שפכים.

156.9. טיפול בפניות צרכנים בנושאי צרכנות מים.

156.10. כל משימה נוספת אשר תוטל על נותן השירות על ידי המזמין, ובפרט, על ידי המפקח מטעם המזמין, במסגרת כוח האדם המוגדר במכרז.

156.11. נותן השירות, באמצעות אחראי צרכנות המים ועובד השטח ינהל את מערכת הקר"מ, את הממשק אל מול ספק מערכת הקר"מ, את בקורות הקריאה, הצריכה ואיכות התקשורת היומיות והתקופתיות, את הטיפול בהתראות הקר"מ ואת הממשק עם הצרכנים.

157. אספקת מסופוני קריאה ובירורים

157.1. מפרט צילום ותיעוד דיגיטלי

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 83

- 157.1.1. המסופון יצויד במצלמה מובנית הכוללת מבזק (Flash) מובנה לצורך צילום בתנאי תאורה לקויים ובשוחות בהן מותקנים מדי מים.
- 157.1.2. המצלמה תאפשר צילום ברזולוציה של Full HD (1920x1080) לפחות, המבטיחה צפייה ברורה בלוח התצוגה של המד, במספרו הסידורי ובסביבת הנכס.
- 157.1.3. תוכנת המסופון תבצע הטבעה אוטומטית, אינטגרלית ובלתי ניתנת לשינוי של תאריך הצילום ושעת הצילום המדויקת (ברמת שעה:דקה:שנייה) על גבי קובץ התמונה עצמו. צילום ללא הטבעה זו לא יוכר כקריאה תקינה לצרכי המכרז.
- 157.1.4. תאריך הקריאה והשעה יוטבעו ויירשמו גם במקרים בהם הוקלד מצב מונה המסביר היעדר קריאה, הן בשל היעדר גישה אל מד המים מסיבות אשר אינן תלויות בקוראים והן בשל היות מד המים תקול וכן במקרים של שימוש ללא מד ו/או של שיבוש המדידה. קריאה מצולמת ללא הטבעת התאריך והשעה לא תחשב לקריאה תקינה.
- 157.1.5. המערכת תאפשר שיוך מלא ותקין של התמונות לרשומת הקריאה (כרטיס המים) ותתמוך בצילום של שלוש תמונות לפחות עבור כל רשומה.
- 157.1.6. תתקיים יכולת פריקת נתוני הקריאה והצריכה ביחד עם התמונות שצולמו אל מנ"צ נותן השירות ושמירתם שם.
- 157.2. ממשק קריאה ודיוק נתונים
- 157.2.1. הקריאה תתבצע באמצעות צפייה בלוח התצוגה, זיהוי ואישור פרטני של מספר מד המים, והקלדה ידנית של הנתונים.
- 157.2.2. המסופון יתמוך בשלוש חלופות של רמת דיוק בהתאם להנחיות המזמין: יחידות שלמות של מ"ק, דיוק של מקום אחד אחרי הנקודה העשרונית (מאות ליטרים), או דיוק של שני מקומות אחרי הנקודה העשרונית (עשרות ליטרים). המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את רמת הדיוק הנדרשת בהתראה של 21 יום, ועל המסופון לתמוך בשינוי זה ללא צורך בעדכון תוכנה או חומרה.
- 157.3. ניהול נתונים ותקשורת
- 157.3.1. המסופון יאפשר טעינת מנות קריאה בנות 1,500 מדי מים לפחות לכל מנה. לחלופין, המכשיר יתמוך בחיבור מקוון (Online) עם תקשורת דו-כיוונית מלאה מול מערכת הניהול המרכזית (מנ"צ), המאפשרת שידור וקליטה של נתונים בזמן אמת.
- 157.3.2. המערכת תאפשר טעינת נתוני אב מלאים והיסטוריית צריכה של 12 תקופות חיוב עבור כל מד מים במנה, לצורך הפעלת אלגוריתם התראות ויישומים אפליקטיביים בשטח (ולא בהכרח הצגתם לקוראים אלא בדרך של התראות מסופון).
- 157.4. ניהול הרשאות והיסטוריה
- 157.4.1. תוכנת המסופון תאפשר שליטה דינמית על הצגת המידע לקורא.
- 157.4.2. המערכת תתמוך בחסימת צפייה במידע היסטורי או במצב מונה אחרון עבור קוראים רגילים (כדי להבטיח קריאה אובייקטיבית), תוך מתן אפשרות לצפייה מלאה בנתונים עבור מבצעי בירורים או מנהלים.
- 157.4.3. ברירת המחדל תהיה מניעת צפייה בהיסטוריית הקריאות, אלא אם הוגדר אחרת על ידי המזמין.
- 157.5. מערכת התראות ובקרת איכות
- המסופון יכלול תוכנה פנימית המפעילה מגוון התראות בזמן אמת (תוך 2 שניות מהקלדת הנתון). התראות חובה יופעלו בבסיס הפרמטרים הבאים:

- 157.5.1 קריאה נוכחית נמוכה מקריאה קודמת.
- 157.5.2 צריכה הנמוכה או גבוהה באחוז מוגדר (ברירת מחדל: 50% נמוכה, 30% גבוהה) ביחס לצריכה הרגילה כהגדרתה בכללים.
- 157.5.3 צריכה העונה להגדרות "חריגה" או "חריגה מאוד" לפי הנחיות הרשויות המוסמכות.
- 157.5.4 הפרשי מדידה חריגים בין מד ראשי למדים משויכים.
- 157.5.5 בכל מקרה של התראה, התוכנה תנעל את האפשרות לעבור לרשומה הבאה עד לביצוע הקלדה חוזרת לאימות וצילום חובה של מד המים.
- 157.6 ניהול מצבי מונה ובירורים
- 157.6.1 המסופון יאפשר הקלדת מצבי מונה מתוך תפריט מובנה התואם את טבלת מצבי המונה של המזמין, ללא צורך בתרגום מטבלאות חיצוניות.
- 157.6.2 ניתן יהיה להגדיר עבור מצבי מונה ספציפיים דרישת חובה לצילום המד או להקלדה חוזרת של מספר מד המים.
- 157.6.3 בנוסף, המסופון יתמוך בביצוע בירורים על בסיס פקודות עבודה המוגדרות על ידי המזמין, הכוללות אימות שדות אב כגון קוטר מד, סוג מד פיזי, שיטת מדידה, דגם ומספר מד המים.
- 157.6.4 בכל קריאה שהיא ללא יוצא מן הכלל התוכנה תחייב את הקורא לצלם את הקריא ו/או את מד המים ו/או את סביבת הנכס כתנאי למעבר לרשומת הקריאה הבאה.
- 157.7 עדכונים ותחזוקה
- 157.7.1 נותן השירות מחויב לספק את כל עדכוני הגרסה, שיפורי התוכנה והתאמות לשינויי רגולציה ללא עלות נוספת לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 157.7.2 המסופון יתמוך ביצירת רשומה חדשה בשטח לקליטת מדים חדשים ובשינוי ידני פשוט של סדר ההליכה במנת הקריאות על ידי הקורא.
- 157.7.3 התמונות המצולמות יועברו בצמוד לרשומת הקריאה למערכת המני"צ באופן שיאפשר אחזור מהיר ופשוט בכל נקודת זמן.
- 158 אספקת מני"צ
- 158.1 נותן השירות יספק למזמין מערכת לניהול צריכה (מני"צ) העונה לכלל דרישות סעיף זה, ומבלי לפגוע באמור לעיל, לכלל הדרישות הפונקציונאליות והתהליכיות העולות ממכרז זה.
- 158.2 המני"צ תשמש לתשע תכליות מרכזיות:
- 158.2.1 טעינת ופריקת המסופונים ונתוני הקריאות התקופתיות. פעולה זו יכול שתבוצע על ידי מערכת ייעודית אחרת של נותן השירות אם כי יובהר כי העדפת המזמין הינה למערכת אחודה המשמשת לשתי התכליות יחד כמני"צ.
- 158.2.2 קליטת נתוני קריאה ממקורות חיצוניים משלימים למני"צ, כמנק"מ ספקי מערכת הקר"מ של המזמין, כיום ובעתיד, גם אם יעבוד המזמין עם יותר ממערכת קר"מ אחת.
- 158.2.3 שמירה של היסטוריית נתוני הקריאה ותצלומי הקריאות, ככל שישנם, בצמוד אל רשומות הקריאה התקופתיות, ויכולת אחזור קלה ונוחה של נתונים אלה על ידי משתמשי המערכת.
- 158.2.4 ביצוע עיבוד לוגי של נתוני קריאת מדי המים וצריכת המים הנגזרת מקריאות אלו, ובקרתם.
- 158.2.5 הפקת מכתבים, פרטנית או קיבוצית, לצרכנים על פי חתכים שונים.

- 158.2.6. הפקת דוחות ומידע בחתכים שונים.
- 158.2.7. הפקת פקודות עבודה למסופון ובקרת ביצוע.
- 158.2.8. ביצוע בדיקות שטח וקריאות חוזרות שיבוצעו באמצעות מסופוני הספק.
- 158.2.9. ניהול סקרי נכסים ומדי מים שיבוצעו באמצעות מסופוני הספק.
- 158.3. בנוסף, תשמש המנ"צ גם לצורך התכליות הבאות:
- 158.3.1. קליטת נתוני היסטוריה ואב עדכניים ממחוי"ג המזמין קודם לתחילת ביצוע הקריאות.
- 158.3.2. טעינת שינויים בנתוני אב רלוונטיים (מספר מנת קריאה, מספר מד, קוטר מד, סוג פיזי של מד המים, סדר הליכה, מספר אזור קריאה, מספר אזור מדידה וכל נתון אחר הנכלל בכרטיס הקריאות במנ"צ ואשר קיים לו שדה מקביל במחוי"ג המזמין ואשר המזמין מטעם המזמין ימצא לנכון להעבירו) מהמנ"צ אל מחוי"ג, ככל שאלה השתנו.
- 158.3.3. יובהר כי הבחירה בסוג הנתונים שיוצאו מהמנ"צ אל מחוי"ג תהיה פרמטרית תשתית ברמת שדה בשליטת המפקח מטעם המזמין או לחילופין, תבוצע באופן מדידי על ידי נותן השירות תיכף עם קבלת ההנחיה מהמפקח מטעם המזמין.
- 158.3.4. טעינת נתוני הקריאה הסופיים לתקופה מהמנ"צ אל מחוי"ג באמצעות יצוא קובץ מהמנ"צ אל מחוי"ג וקליטתו מחוי"ג. המזמין יוכל להגדיר (פרמטרי תשתית) אחד או יותר מהנתונים הבאים לייצוא בעת ייצוא קובץ הקריאות התקופתי:
- 158.3.4.1. תאריך קריאת מד המים – כולל שעת הקריאה, דקה ושניה (סופי לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 158.3.4.2. קריאת מד המים מוכנה לחיוב (סופית לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 158.3.4.3. מצב מונה (סופי לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 158.3.4.4. תוספות והפרשים (סופי לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 158.3.4.5. קוד הערכה (סופי לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 158.3.4.6. קואורדינטות גיאוגרפיות של נקודת מד המים בהתאמה להגדרות מערכת המידע הגיאוגרפי של המזמין.
- 158.3.4.7. קישורים אל תמונות/ות הקריא – עד שלוש תמונות לרשומת קריאה (כרטיס מים או כרטיס מים, בתלות במערכת המוצעת).
- 158.3.4.8. זהות קורא מד המים.
- 158.3.4.9. כל נתון אחר הנכלל בכרטיס הקריאות במנ"צ ואשר קיים לו שדה מקביל במערכת ואשר המזמין ימצא לנכון להעבירו מהמנ"צ אל המערכת.
- 158.4. יובהר כי נותן השירות יתחייב להעמדת מערכת לניהול צריכה ולניהול מסופונים (או שתי מערכות נפרדות, אם כי חלופה זו מועדפת פחות על המזמין) החל מהשבוע הראשון לתחילת פעילותו לאחר הזכייה במכרז זה והחתימה על ההסכם.
- 158.5. יחד עם זאת, המזמין יאפשר פרק זמן של שלושה חודשים (תשעים ימים) לצורך ביצוע כלל ההתאמות הנדרשות לצורך העמידה בכלל דרישות נספח זה מיום החתימה על ההסכם. אי הכללת כלל התכונות כאמור בחלוף שלושה חודשים ממועד החתימה על ההסכם תיחשב להפרה יסודית ומהותית של ההסכם.
- 158.6. קליטת נתונים משלימים ממקורות חיצוניים אל המנ"צ

- 158.6.1. נותן השירות מצהיר בזאת, בעצם הגשת ההצעה למכרז וחתימתו על הסכם ההתקשרות בעקבות הצעתו, כי ידוע לו שאצל המזמין מותקנת מערכת קר"מ וכי בעתיד תורחב ההתקנה לכלול מדי קר"מ נוספים, וכן **שייתכן שבעתיד תוחלף מערכת הקר"מ והוא יידרש לקלוט נתונים ממערכות/ות קר"מ ו/או ממנק"מ שונה/ות מזו הקיימת כיום** אצל המזמין, כך שתבוצע קריאה מיותר ממערכת קר"מ אחת.
- 158.6.2. לאור האמור לעיל תכלול יכולת המנ"צ עיבוד נתוני קריאות וצריכה אשר מקורותיהם במערכות/ות הקר"מ – הן בשידור שכבות הקריאה אל המנק"מ והן בהשלמות קריאה בקריאה רגילה, ב walk – by או ב drive – by.
- 158.6.3. בהתאם לכך, תאפשר המנ"צ קליטת נתוני קריאה ממקורות חיצוניים שאינם מסופונים באחת משתי דרכים (המערכת תאפשר את קליטת הנתונים בשתי הדרכים):
- 158.6.3.1. בדרך של קליטה מקובץ אקסל רגיל ופשוט ללא צורך בעיבוד מיוחד מלבד הגדרת שמות שדות פשוטה עם ערכי שדה של טקסט או מספר, בהתאם להגדרת ספק המערכת, כהגדרתם הפשוטה בקובצי אקסל, ללא הגבלת גרסה.
- 158.6.3.2. וכן, בדרך של הגדרת ממשק ישיר מהמנ"צ אל מערכות/ות הקר"מ של המזמין. הגדרת הממשק תבוצע בהתאם להנחיות המזמין, לרבות כלל תכולת העבודה הנדרשת בצד מנ"צ נותן השירות, והיא תבוצע על ידי נותן השירות באופן מלא וללא כל תוספת עלות מעבר לתמורה המוסכמת.
- 158.6.4. בהתאם לאמור לעיל, תכלול רשומת הקריאה במנ"צ שדה ייחודי של "מקור קריאה" אשר יאפשר את הגדרת מקור הקריאה כדלקמן:
- 158.6.4.1. קריאת מסופון רגילה – קריאה רגילה באמצעות מסופוני הספק – שדה מקור הקריאה יעודכן אוטומטית בעת פריקת נתוני רשומת קריאה לכרטיס מים מהמסופון הראשונה בתקופת הקריאות.
- 158.6.4.2. קריאת מסופון חוזרת – טעינה חוזרת של נתוני קריאה כתוצאה מבירור קריאה או בדיקת שטח שבוצעה לאחר מועד הקריאה הראשונה - שדה מקור הקריאה יעודכן אוטומטית בעת פריקת נתוני רשומת קריאה לכרטיס מים מהמסופון בפעם השנייה או יותר בתקופת הקריאות.
- 158.6.4.3. קריאת קר"מ – קריאה שנקלטה ממערכות/ות הקר"מ עם סימון מקור הקריאה - שדה מקור הקריאה יעודכן אוטומטית בעת פריקת נתוני רשומת קריאה לכרטיס מים ממערכת הקר"מ.
- 158.6.4.4. השלמת קריאת קר"מ באמצעים אחרים.
- 158.6.4.5. הקלדה ידנית – יעודכן אוטומטית בעת תיקון קריאה ידני בזמן הלוגית. לרבות בהערכות למדים תקולים ומדים חסרי גישה.
- 158.7. **שמירת היסטוריית נתוני הקריאות והצריכה והיסטוריית העדכונים במנ"צ**
- 158.7.1. המנ"צ תאפשר את שמירתה המלאה של היסטוריית הקריאות ותצלומי מדי המים שנוצרו בתהליך הקריאות והלוגית ללא הגבלת זמן. שמירת נתוני ההיסטוריה, לצורך הצפייה בהם על ידי המשתמש, תיעשה באמצעות הצגתם באופן רציף תחת כרטיס הקריאות (להלן "שמירה רציפה של נתוני ההיסטוריה").
- 158.7.2. נתוני ההיסטוריה שישמרו במנ"צ, ואשר יהיו ניתנים לאחזור מלא באמצעות המנ"צ, באופן פשוט, קל ונוח, יכללו לכל הפחות את כל הנתונים הבאים:

- 158.7.2.1. קריאת מד המים המקורית (קריאת מד המים אשר הוקלדה על ידי קורא מדי המים בשטח ונפרקה אל המנ"צ גם אם זו שונתה מאוחר יותר על ידי מבצע הלוגית).
- 158.7.2.2. מקור הקריאה.
- 158.7.2.3. תאריך, שעת, דקת ושניית ביצוע הקריאה. נתונים אלו יאספו וישמרו גם עבור מדי מים חסרי גישה, תקולים או מדי מים שחובלו ו/או ששובשה מדידתם (זמן הקלדת מצב המונה המקורי על ידי הקורא בעת ביצוע ניסיון הקריאה).
- 158.7.2.4. מצב המונה המקורי אשר הוקלד על ידי הקורא בעת ביצוע הקריאה.
- 158.7.2.5. שם הקורא שביצע את הקריאה.
- 158.7.2.6. קריאת מד המים הסופית (לאחר ביצוע העיבוד הראשוני של נתוני הקריאה, התיקונים והשינויים בעקבות בדיקות השטח ו/או השלמות הקריאה).
- 158.7.2.7. מצב המונה הסופי (לאחר ביצוע העיבוד הראשוני של נתוני הקריאה, התיקונים והשינויים בעקבות בדיקות השטח ו/או השלמות הקריאה).
- 158.7.2.8. קוד הערכה.
- 158.7.2.9. תוספות והפרשים.
- 158.7.2.10. מספר מד המים בעת ביצוע הקריאה התקופתית.
- 158.7.2.11. תצלום/י מד המים ו/או הנכס ו/או מערכת המדידה כפי שנפרקו מהמסופון. כאמור, התמונות כאמור יכללו, באופן מוטבע ואינטגרלי, את תאריך הצילום ואת שעת הצילום המדויקת ברמת דיוק של שעה : דקה : שניה.
- 158.7.2.12. סדר ההליכה בעת ביצוע הקריאה התקופתית.
- 158.7.2.13. מספר מנת הקריאות בעת ביצוע הקריאה התקופתית.
- 158.7.2.14. שדה מקור הקריאה.
- 158.7.3. המנ"צ תאפשר קליטת מד מים חדש מהמסופון באמצעות הקמת כרטיס והקלדת פרטי מד המים החדש.
- 158.7.4. המנ"צ תאפשר הקלדת מספר מד מים מהשטח (מספר מד עדכני) במקרים בהם מד המים שמצא הקורא בנקודת ההתקנה שונה ממספר המד המופיע במחוג"ג ו/או במסופון. המנ"צ תאפשר את טעינת מספרי המדים המעודכנים אל מחוג"ג בעת העברת נתוני הקריאות מהמנ"צ אל מחוג"ג.
- 158.7.5. המנ"צ תשמור גם את היסטוריית השינויים בכלל ערכי השדות, את מועד (תאריך, שעה, דקה ושניה) ביצוע העדכון ואת זהות המשתמש שביצע את העדכון.
- 158.7.6. למען הסר ספק יובהר כי נתוני ההיסטוריה שיישמרו יהיו חלק ממסד הנתונים השייך למזמין ככל חלקי המערכת האחרים ויימסרו למזמין בפלטי אקסל עם קישורים לתמונות הקריאים ו/או מדי המים ו/או הנכס ו/או כל תמונה אחרת שצולמה במהלך הקריאות, הקריאות החוזרות ובדיקות השטח אשר יישמרו על ידי נותן השירות תקינים ונגישים בשרתים שבבעלותו במשך 7 שנים לאחר ביצוע הקריאה.
- 158.8. עקרונות לביצוע הלוגית באמצעות המנ"צ
- 158.8.1. המנ"צ תאפשר תהליך לוגית אוטונומי ועצמאי ללא תלות במערכות המשיקות, החל מרמת מד המים הבודד ועד לרמת היררכיות הצריכה ההידראוליות (בתים משותפים / מתחמים / אזורי מדידה) באופן אשר יאפשר :

- 158.8.1.1. ביצוע כלל הבדיקות הנדרשות בהתאם לצרכים התפעוליים "עד החשבון" ללא כל צורך בהשלמת תהליכי בדיקה נוספים במחוי"ג, קודם להפקת החשבון על בסיס מחוי"ג.
- 158.8.1.2. ביצוע הבדיקות ומתן כלל ההתראות וההודעות לצרכני המזמין, בתוך פרק הזמן וברמת הדיוק הנדרשים בהתאם להוראות כל דין, ולרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות), הנחיות הרשויות המוסמכות, הפרשנות המשפטית, נהלי המזמין ושיטות העבודה המקובלות בה בכל נקודת זמן.
- 158.8.1.3. אספקת התראות וסיווגים ידידותיים למשתמש לצורך טיפול יעיל ומועיל בכל בעיות תת המדידה ותת הצריכה במסגרת הלוגית, בסמוך ככל הניתן אל מועד היווצרותן.
- 158.8.2. נדרש כי המערכת תאפשר חלוקה אזורית של צרכני התאגיד, הן בהתאם לאזורי המים (אזורי החיוב) כמשמעותם במחוי"ג המזמין בפני עצמו, והן בהתאם לסיווג תת אזורי פנימי נוסף שיתאפשר במנ"צ, ועבור פרק הזמן שבין שני תאריכי קריאה מסוימים (פרמטרים לקליטה : תאריך תחילת תקופת צריכה ותאריך סיום תקופת צריכה).
- 158.8.3. נדרש כי הפרמטרים העומדים בבסיס הבדיקות הלוגיות התקופתיות ובבסיס הערכים המחושבים שבבסיס הבדיקות הלוגיות ולרבות – צריכה רגילה, צריכה גבוהה, צריכה חריגה, צריכה חריגה מאד, הפרשי מדידה רגילים, הפרשי מדידה חריגים, כמשמעותם בכללי אמות המידה, ובכל שינוי שלהם ובכפוף להנחיות הרשויות המוסמכות, וכן לעניין הפרשי המדידה השליליים ינורמלו (אינטרפולציה לינארית על בסיס עיתוי) לפרק הזמן הפרמטרי שהוגדר לתקופת הלוגית בהתאם לכל טווח תאריכי לוגית שייבחר.
- 158.8.4. עיבוד נתוני הקריאות והצריכה ("הלוגית") יבוצע תמיד באופן אוטומטי לחלוטין, כאשר סימון החריגים יבוצע באופן אוטומטי והטיפול בחריגים יתאפשר על בסיס חתכים שישלפו באמצעות המערכת ויוצגו על גבי מסכי המערכת, באופן ידידותי, קל ונוח לטיפול על ידי המשתמש. תוצר העיבוד הלוגי יהא רשימת חריגי קליטה וחריגים לטיפול.
- 158.8.5. יודגש כי שלילת חריגי הקליטה והחריגים לטיפול, לצורך ביצוע התיקונים והעדכונים השונים הנדרשים לגביהם תבוצע על גבי מסכי המערכת ובאחת משתי דרכים :
- 158.8.5.1. שליפה על פי קודי חריגה, מצבי מונה וסטטוס חריגה, כפי שיוגדרו להלן ו/או,
- 158.8.5.2. שליפה על בסיס שאילתות דינאמיות, באמצעות מסך לוגית ייעודי אשר יאפשר חיתוך כל טווח נתוני אב ו/או נתוני קריאה ו/או נתוני צריכה ו/או קודי הערכה ו/או רמות צריכה ו/או מדדי השוואה כמותיים לתקופות מקבילות ו/או קודמות, הכל כפי שיוגדר להלן, על גבי מסך המערכת ואת הטיפול המרוכז בהם על גבי מסכי המערכת.
- 158.8.6. יודגש כי אין ביכולת השליפה והחיתוך הדינאמית, כפי שהוגדרה לעיל, בכדי לבוא במקום הדרישה לעיבוד וסיווג חריגי הקריאה, הצריכה והלוגית באופן אוטומטי וסיווג האוטומטי על ידי המערכת.
- 158.8.7. המערכת תכלול מנוע תהליכי (גמיש לשינויים ובשליטת מנהל המערכת) אשר יאפשר את ניהולה של הלוגית כתהליך עבודה סדור תוך ויזואל שלמות, תקינות ורציפות של כלל שלבי הלוגית בהתאם להגדרות מנהל המערכת.
- 158.8.8. עם סיום קליטת כלל הקריאים תבוצענה הערכות אוטומטיות להשלמת הקריאים שנכשלה קריאתם עקב מצבי מד / סיבת היעדר הקריאה המתאימים ונרמול קריאות / צריכה (אינטרפולציה לינארית על בסיס עיתוי) עבור מדי מים שנקראו מחוץ לטווח תאריכי הלוגית לפרק הזמן הפרמטרי שהוגדר לתקופת הלוגית, בהתאם לטווח תאריכי הלוגית הספציפית.

158.8.9. לאחר השלמת הקריאות תבוצע לוגית אוטומטית על בסיס פרוצדורות קבועות ומוגדרות מראש ותסווגנה כלל הקריאות בהתאם לסוגי שגיאה / קודי אירוע מוגדרים מראש.

158.8.10. ביצוע הטיפול בשגויים ו/או בחריגים יבוצע באמצעות מסך שליפה ייעודי אשר יאפשר שליפה מרובה בכל חתך אפשרי של השדות / הערכים הבאים:

- 158.8.10.1. מאזור מים עד אזור מים (או בחירה מרובה).
- 158.8.10.2. מתת אזור מים עד תת אזור מים (או בחירה מרובה) – כאמור, סיווג פנימי במנ"צ.
- 158.8.10.3. מספר זיהוי מים / כרטיס מים או כל מושג מקביל במחוג"ג עד מספר זיהוי מים / כרטיס מים (או בחירה מרובה).
- 158.8.10.4. מספר נכס עד מספר נכס (או בחירה מרובה).
- 158.8.10.5. מצב מונה עד מצב מונה (או בחירה מרובה).
- 158.8.10.6. מקוד הערכה עד קוד הערכה (או בחירה מרובה).
- 158.8.10.7. מקוד שגיאה לוגית עד קוד שגיאה לוגית או בחירה מרובה.
- 158.8.10.8. מסוג קריאה עד סוג קריאה (או בחירה מרובה).
- 158.8.10.9. אופציונאלי לבחירת המזמין – ממנה עד מנה (או בחירה מרובה) – לקריאים שהושלמו באחת מהשיטות המשלימות. כאמור סדר העדיפות הינו: Drive by, Walk by ובלית ברירה – השלמת קריאה ידנית באמצעות מסופונים.
- 158.8.10.10. אופציונאלי לבחירת המזמין – לקריאים שהושלמו באמצעות מסופונים בכל אחת מהשיטות - מקוד קורא עד קוד קורא (או בחירה מרובה).
- 158.8.10.11. יכולת בחירת טווח + אופרטור לוגי לצריכה משויכת ($<$, $>$, $=$, $<=$, $>=$) צריכה משויכת וגם / או ($<$, $>$, $=$, $<=$, $>=$) צריכה משויכת.
- 158.8.10.12. יכולת בחירת טווח + אופרטור לוגי להפרשי מדידה ($<$, $>$, $=$, $<=$, $>=$) הפרשי מדידה וגם / או ($<$, $>$, $=$, $<=$, $>=$) הפרשי מדידה.
- 158.8.10.13. יכולת בחירת טווח + אופרטור לוגי לצריכה הכוללת (צריכה משויכת + הפרשי מדידה) ($<$, $>$, $=$, $<=$, $>=$) צריכה כוללת וגם / או ($<$, $>$, $=$, $<=$, $>=$) צריכה כוללת.
- 158.8.10.14. יכולת הגדרת ערך השוואתי לצריכה הרגילה כאחוז מערך הצריכה הרגילה: ($<$, $>$, $=$, $<=$, $>=$) מהצריכה הרגילה – הן לצריכה המשויכת והן להפרשי המדידה. לעניין זה תוגדר הצריכה הרגילה באופן פרמטרי – תשתיתי כצריכה בתקופה המקבילה שנה שעברה או בממוצע שתי תקופות קודמות ובלבד שלא תוגדר אירוע יוצא דופן עבור הצריכה כאמור (לפי מצבי מונה / קוד הערכה / החלפת צרכנים / סימון הקלה בגין נזילה וכיוצ"ב – אירועים אשר מקורם בעדכון ביבוא ממחוג"ג). האחוז יבחר כערך בהקלדה על גבי מסך השליפה הייעודי.
- 158.8.10.15. "חריג נבדק וטופל" – בהתאם לתוצאות הטיפול כפי שסומנו על ידי מבצע הלוגית.
- 158.8.10.16. בחירה לפי "קוד אירוע תקופתי" – מקוד אירוע עד קוד אירוע (או בחירה מרובה).
- 158.8.11. תוצאות השליפה, על בסיס החתך שהוגדר כאמור לעיל תופענה, כרשימה על גבי המסך כאשר מהרשימה ניתן יהיה:
- 158.8.11.1. לעבור למסכי הטיפול הלוגיים, לטפל בשגוי, ובגמר הטיפול לסמן "חריג טופל" באמצעות סימון פקד "כן / לא" בתצורת משבצת סימון.

158.8.11.2. לחזור אל הרשימה (באמצעות פקד "חזור" או כל אמצעי מקביל אחר) כאשר ברשימה המסוננת תופענה רק הרשומות השייכות לחתך הנשלף ואשר לא סומנו כ"חריג טופל".

158.8.11.3. בעת הטיפול בחריגים נדרש כי ניתן יהיה להפיק פקודות עבודה ו/או מכתבים לצרכן (מסמכים) באחת משתי חלופות: הפקה לקובץ (קרי סימון – ולאחר מכן הפקת קובץ מכתבים לכלל המסומנים ולרבות במבנה רשומה התואם את הגדרות בית הדפוס עמו עובד ו/או יעבוד המזמין ו/או נותן השירות מטעם המזמין בכל נקודת זמן) או הפקה מיידית למדפסת מקומית. המכתבים ופקודות העבודה יופקו בבחירה מטבלה ובכרטיס עדכוני הלוגית יסומן סוג פקודת העבודה / המכתב שהופק.

158.8.12. המערכת תכלול מסכי עזרה על בסיס הטבלאות המתאימות באשר לדרך בה יש לסמן ו/או לטפל ב:

158.8.12.1. מצבי מונה.

158.8.12.2. שגיאות לוגיות.

158.8.12.3. קודי הערכה.

158.8.12.4. קודי אירוע תקופתי.

158.8.13. טבלאות כאמור עם קודי המערכת והתוכן המילולי של העזרה תוגדרנה באופן כללי בעת הטמעת התוכנה אצל המזמין.

158.9. יצוא נתוני הקריאות אל מחו"ג המזמין

עם סיום הלוגית במנ"צ נותן השירות תאפשר המערכת את העברת נתוני קריאות המים ואת תוצאות עיבודם ממנ"צ נותן השירות אל מחו"ג של המזמין באמצעות ייצוא קובץ במבנה המתאים לקליטתו הנוחה, הקלה, הפשוטה והמלאה. הנתונים שייפרקו יכללו את כל הנתונים הבאים:

158.9.1. נתוני הקריאה ולרבות תאריך קריאת מד המים.

158.9.2. תוספות צריכה והפרשים.

158.9.3. קוד הערכה אם ישנו.

158.9.4. מצב המונה.

158.9.5. סדר ההליכה.

158.9.6. הערת המיקום.

158.9.7. מספר התיק.

158.9.8. מספר מד המים במידה והשתנה.

158.9.9. כל נתון אחר הנכלל בכרטיס הקריאות של נותן השירות ואשר קיים לו שדה מקביל במחוג המזמין ואשר המזמין ימצא לנכון להעבירו ממנ"צ נותן השירות אל מחו"ג.

158.9.10. למען הסר ספק יובהר כי המזמין רואה במידע זה את רכוש המזמין, ובעדכונו, בכל עת בה נפרקים הנתונים ממנ"צ נותן השירות אל מחו"ג של המזמין, חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

158.9.11. המערכת תאפשר את ייצוא רשימת הקריאות וערכי הנתונים כאמור בס"ק 158.9 זה, בצירוף מספר כרטיס המים, מספר המד וסדר ההליכה לקובץ אקסל (MS-Excel) בתוספת שדה קישור ישיר אל תמונת קריאת המד בשרת בו נשמרים נתוני הקריאה,

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 36 מתוך 83

באופן בו הקלקה על קישור זה תוביל להצגה ישירה של תמונת הקריא על מסך המשתמש ללא צורך בפעולה נוספת.

158.10. הפקת מכתבים פרטניים וקיבוציים מהמנ"צ

158.10.1. המנ"צ תאפשר הפקת מכתבים פרטניים וכן, מכתבים קיבוציים בחתכים שונים לצרכני המזמין.

158.10.2. החתכים על בסיסם ניתן יהיה להפיק מכתבים קיבוציים יכללו, לכל הפחות, את הצירופים הבאים:

158.10.2.1. טווח כרטיסי מים רציף (מזיהוי מים עד זיהוי מים).

158.10.2.2. טווח כרטיסי מים רציף עם חיתוך משנה לפי טווח מצבי מונה.

158.10.2.3. טווח כרטיסי מים עם חיתוך משנה לפי טווח סוגי מונה (ראשיים, ראשיים משניים, משויכים נפרדים או משויכים משניים, בהתאם למיקום המים בהיררכיית החלוקה ההיראולית).

158.10.2.4. טווח כרטיסי מים של מדי מים ראשיים עם מדי המים המשויכים הנמנים על ההיררכיות ההיראוליות אותן הם מובילים.

158.10.2.5. טווח מנות קריאה.

158.10.2.6. טווח מצבי מונה (ממצב מונה עד מצב מונה).

158.10.2.7. טווח מצבי מונה עם חיתוך משנה לפי טווח סוגי מונה.

158.10.3. המנ"צ תאפשר להגדיר כל סוג מכתב אשר יופק באופן קיבוצי לכל חתך אפשרי, ולכל הפחות לכל החתכים אשר הוגדרו לעיל, וזאת, ללא הגבלה על מספר המכתבים אשר ניתן יהיה להפיק באמצעות המערכת.

158.10.4. הפקת המכתבים תתאפשר הן בדרך של הכנת קובץ לבית הדפוס, במבנה הרשומות התואם את הגדרות בית הדפוס עמו יעבוד נותן השירות עבור המזמין בכל נקודת זמן, הן באופן פרטני או קיבוצי, למדפסת מקומית והן באופן פרטני או קיבוצי כקובץ PDF ולרבות כהכנה למשלוח לבית הדפוס כמכתב פרטני ("מכתב בקליק" / למדפסת וירטואלית).

158.10.5. למען הסר ספק יובהר כי נדרשת היכולת לנסח והטמיע מכתב ברמת המפקח מטעם המזמין ללא מעורבות מתכנת או לחילופין, ככל שתכונה זו אינה מתקיימת, מתחייב נותן השירות בעצם הגשת ההצעה למכרז וחתימתו על הסכם ההתקשרות בעקבות הצעתו להטמעת כל מכתב על פי דרישת המזמין לראשונה בתוך יום עסקים אחד ממועד העברת הדרישה, הכל במסגרת התמורה המוסכמת.

158.11. הפקת פקודות עבודה על ידי המנ"צ

158.11.1. המנ"צ תאפשר הפקת פקודות עבודה פרטניות וקיבוציות לביצוע מגוון רחב של פעולות ובדיקות שטח באמצעות מסופוני נותן השירות. פקודות העבודה הפרטניות תופקנה ברמת כרטיס הקריאות הבודד, תכלולנה טופס בדיקה מתאים במסופון לרבות שדות הבדיקה המתאימים על גבי הטופס במסופון.

158.11.2. למען הסר ספק יובהר כי נדרשת היכולת לנסח והטמיע פקודת עבודה לרבות מבנה הטופס במסופון ברמת המפקח מטעם המזמין ללא מעורבות מתכנת או לחילופין, ככל שתכונה זו אינה מתקיימת, מתחייב נותן השירות בעצם הגשת ההצעה למכרז וחתימתו על הסכם ההתקשרות בעקבות הצעתו להטמעת כל פקודת עבודה על פי דרישת המזמין לראשונה בתוך יום עסקים אחד ממועד העברת הדרישה, הכל במסגרת התמורה המוסכמת.

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

158.12. דרישות כלליות ממנ"צ נותן השירות

- 158.12.1. מובהר בזאת כי בכל מקום בו הוגדר לעיל אחוז או כמות סטייה כפרמטר העומד בבסיס החישוב, ערך זה יהווה פרמטר בשליטת המפקח מטעם המזמין.
- 158.12.2. מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, מתחייב הספק על שמירת כלל היסטוריית הקריאות והצריכה, ביחד עם אותו בסיס נתונים על גביו יישמרו נתוני המערכת.
- 158.12.3. המנ"צ תאפשר בכל נקודת זמן קבלת קובץ אקסל של כלל נתוני הקריאות והצריכה בכל חתך שליפה אפשרי לרבות הקואורדינטות ותאריך ושעת הקריאה לפורמט אקסל, עם קישורים אל קובץ התמונות, ברמת זיהוי המים הבודד.
- 158.12.4. ככל שיהיו עדכוני גרסאות למנ"צ, ו/או יהיו בו עדכוני תוכנה המשפרים את ביצועיו ו/או תוכנס לשימוש מערכת חדשה ומשופרת אצל נותן השירות, תסופקנה הגרסאות החדשות למזמין ללא כל תוספת תמורה מעבר לתמורה הנקובה בהסכם זה, הכל הכפוף לאישור המזמין להחלפת התוכנה / עדכון הגרסאות, וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המפקח וללא כל זכות ערעור, טענה או השגה מצד הספק.
- 158.12.5. המנ"צ תתריע על כל סטיה מהוראות הדין ומהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן. דרישה זו היא יסודית ומהותית להסכם.

158.13. שיוך הערכות על ידי המנ"צ

- 158.13.1. הערכות צריכה תשויכנה על ידי המנ"צ.
- 158.13.2. הערכות צריכה אוטומטיות תשויכנה במקרים של היעדר קריאה – הן מסיבות של מד מקולקל והן מסיבות של היעדר גישה אל מד המים מסיבות אשר אינן תלויות בחברה.
- 158.13.3. ההערכות כאמור תבוצענה בהתאם להוראות כללי אמות המידה ובכפוף לכל שינוי שלהם ולהוראות, הנחיות והמלצות הרשויות המוסמכות.
- 158.13.4. המנ"צ תאפשר שינוי ידני של ההערכה תוך שמירת לוגים של השינויים (ערך מקור, משתמש מבצע, תאריך שינוי וערך חדש).
- 158.13.5. ההערכות כאמור תבוצענה בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות לעניין זה ותוך התחשבות במספר ימי הצריכה.
- 158.13.6. מובהר בזאת כי בכל מקום בו הוגדר לעיל אחוז או כמות סטייה כפרמטר העומד בבסיס החישוב, יהיה המפקח רשאי להורות לנותן השירות על שינוי של פרמטר זה בכל נקודת זמן, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ונותן השירות ישנה פרמטר זה בתוך 7 ימים מיום שהורה לו המפקח על כך.
- 158.13.7. מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, מתחייב נותן השירות על שמירת כלל היסטוריית הקריאות והצריכה, ההערכות, מצבי המונה והשינויים בחזקתו, במהלך כל תקופת ההסכם, במהלך כל תקופות הארכה של ההסכם ועד לשבע שנים לאחריו.
- 158.13.8. מבלי לפגוע בכל דרישה אחרת העולה ממסמכי המכרז והמסמכים המצורפים אליו, ולרבות ההסכם ונספח זה, מתחייב נותן השירות להעביר אל המזמין, אחת לתקופה ומיד עם סיום ביצוע הלוגית במנ"צ נותן השירות, קובץ אקסל של כלל נתוני הקריאות והצריכה לרבות הקואורדינטות ושעות הקריאה ברמת הדיוק שצוינה לעיל לפורמט אקסל, עם קישורים אל קובץ תמונות, ברמת זיהוי המים הבודד, ביחד עם קובץ התמונות המתאים, הכולל את כלל התמונות שצילם נותן השירות באותה התקופה, ואשר יותקנו על גבי שרתי המזמין בסיוע נותן 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

159. עיבודם הלוגי של נתוני הקריאות והצריכה

159.1. כאמור, נותן השירות יבצע את הלוגית ואת בדיקות השטח עבור מדי המים שמקורם במערכת הקר"מ וזאת על בסיס מנ"צ נותן השירות.

159.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל ולהלן, יבוצעו עיבודם הלוגי הראשוני של נתוני הקריאות והצריכה במנ"צ נותן השירות בהתאם לעקרונות הכלליים הבאים:

159.2.1. תהליך הלוגית הראשונה יכלול שתי סדרות של בדיקות אשר תבוצענה באמצעות מנ"צ נותן השירות: בדיקה לוגית ראשונית של נתוני הצריכה המשויכת ובדיקה לוגית ראשונית של נתוני הפרשי המדידה, ככל שיהיו כאלה.

159.2.2. תהליכי הבדיקות הלוגיות ועדכון רשומות הקריאה והצריכה המפורטים להלן הינם המינימום הנדרש מנותן השירות, ואינם מקיפים את כלל הבדיקות הלוגיות שיבוצעו ככל שהדבר יידרש ממצב הקובץ, מהוראות כל דין ומהנחיות הרשויות המוסמכות.

159.3. בדיקה לוגית ראשונה למדי קר"מ

159.3.1. אחת לתקופת חיוב ולאזור חיוב, בהתאם להנחיות המפקח מטעם המזמין, יקלוט נותן השירות קובץ נתוני היסטוריית קריאות וצריכה ממחוי"ג המזמין במנ"צ.

159.3.2. **המנ"צ** תחשב את הצריכה על בסיס קובץ הקריאים שירד ממערכת הקר"מ בצירוף נתוני הקריאות הקודמות ממערכת החיוב והגביה, תבצע סריקה אוטומטית של כל נתוני הצריכה (קריאה נוכחית פחות קריאה קודמת בתוספת הפרשים ותוספות) בקובץ הקריאים, תוך השוואתם של נתוני הצריכה אל אותם ערכי צריכה רגילה שהוגדרו לעיל במפרט זה, ותסווג את כרטיסי המים באופן אוטומטי למספר קבוצות בדיקה, אשר תקודדנה באופן אוטומטי, המאפשר את שליפתן הקבוצתית ואת הטיפול בהן באופן מרוכז, פשוט וקל.

159.3.3. הקידוד יבוצע לכל הפחות בהתאם להגדרות שתוארו בתיאור יכולות המנ"צ, בתוספת קידוד למצבים הדורשים טיפול בהתאם להוראות הדין והרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן. המערכת תציג גם את הממוצע השנתי של הצרכן.

159.3.4. בכל מקום בו מתקיים חשש לבעיה המצריכה בדיקת שטח, ולרבות, אך לא רק, בשל נוכחית קטנה מקודמת, צריכה נמוכה, צריכה חריגה או חריגה מאוד, חשש לתקלה או לשיבוש מדידה, מדי מים שאינם מתקדמים (צריכה אפס) וכל סיבה אחרת, יפיק **נותן השירות** פקודת עבודה מהמנ"צ.

159.3.5. הורה המפקח מטעם המזמין על בדיקות מסוימות או נוספות, תבוצענה אף אלה על בסיס פקודות עבודה שיופקו מהמנ"צ, על ידי נותן השירות או ישירות על ידי המפקח מטעם המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט לעניין זה.

159.3.6. כלל בדיקות השטח כאמור, לעניין הקר"מ, תבוצענה **על ידי עובד השטח באגף**, כמשמעותו בסעיף 24.3 לעיל.

159.4. בדיקה לוגית ראשונה של נתוני הפרשי המדידה במנ"צ נותן השירות

159.4.1. עם סיום סדרת הבדיקות הלוגיות הקשורות לצריכה המשויכת, בתוך כל מנה, תבוצע באופן רצוף בדיקה לוגית של הפרשי המדידה בתוך אותה המנה. הבדיקה תבוצע הן בהתאם לפרמטרים הלוגיים והן בהתאם להגדרת ה"בדיקה ההשוואתית" בכללי אמות המידה.

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

- 159.4.2. סיום בדיקת הלוגית של הפרשי המדידה הינה תנאי מקדים לפריקתם של הנתונים אל מחו"ג המזמין.
- 159.4.3. לוגית הפרשי המדידה תכלול סימולציה של חישוב הפרשי המדידה במערכת, קרי סיכום סך הצריכה במדי המים הראשיים בתוך כל מתחם משותף, סיכום סך הצריכות במדי המים המשויכים, וחלוקת ההפרש, שהינו סך הפרשי המדידה, בין הצרכנים הפרטיים (בעלי מדי המים המשויכים) בהתאם ליחס החלוקה המתקיים במתחם ולרבות מוני משנה פיקטיביים.
- 159.4.4. במהלך הבדיקה יבוצע סינון ובדיקת תקינות בתוך הבניין של כל המקרים הבאים:
- 159.4.4.1. קיומם של הפרשי מדידה שליליים. בכל מקום בו נמצאו הפרשי מדידה שליליים, קרי סך הצריכה שנמדדה במדי המים המשויכים גדול מסך הצריכה שנמדדה במדי המים הראשיים, תיערך בדיקה יסודית לבירור מקור הפרשי המדידה השליליים:
- 159.4.4.2. תקינות הקריאה בכל מדי המים בבניין או במתחם המשותף – הימצאות צילום קריאה תקין בכל אחד ממדי המים, ובמדי הקר"מ – תקינות קריאה משודרת.
- 159.4.4.3. היעדר מצב של חיוב בהערכות ביתר, בניגוד להוראות כללי אמות המידה, בכלל, ובניגוד לסעיף 8 שבהם, בפרט, ובכפוף ובהתאם לכל שינוי שלהם ו/או כללים אחרים שיקבעו בנושא ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות והוראות הרשויות המוסמכות.
- 159.4.4.4. נמצא כי חסרה קריאה ו/או כי חסר צילום ו/או כי קיים חשש לתקינות המדידה באחד ממוני המים המשויכים ו/או באחד ממוני המים הראשיים בנכס המשותף, תבוצע בדיקת שטח חוזרת לבירור נסיבות הפרשי המדידה השליליים.
- 159.4.4.5. בדיקת הפרשי המדידה השליליים תבוצע בהתאם לנהלי והוראות המזמין ובכפוף להוראות סעיף 3א בכללי אמות המידה לשירות על כל חלקיו.
- 159.4.5. איתור שינויים ברמת הפרשי המדידה בנכס המשותף, הנובעים ממתן הערכות צריכה בתקופה הנוכחית, או בתקופות קודמות, בין אם לאחד או יותר ממדי המים הראשיים, ובין אם לאחד או יותר ממדי המים המשניים. במידה ונדרשת התאמה של ההערכות באחד ממדי המים המשויכים ו/או באחד ממדי המים הראשיים, בהינתן שמדי המים הראשיים נראים תקינים, תבוצע התאמת ההערכה בהתאם, ובכפוף להוראות כל דין.
- 159.4.6. נוכח מבצע הלוגית בבדיקה ההשוואתית כי הכמות, שנמדדה במדי המים הראשי בנכס מהווה "צריכה חריגה מאוד" כמשמעותה בכללים, יפעל מבצע הלוגית כאמור לעניין הצריכה המשויכת החריגה מאוד, כאשר ההודעה תישלח אל כל אחד ואחד מהצרכנים בנכס, וכן, יישלח באופן מיידי, ולא יאוחר מיום עסקים אחד לאחר פריקת מנת הקריאות מהמסופן אל מנ"צ נותן השירות, נציג אל הנכס (עובד השטח כמשמעותו בס"ק 24.3 לעיל), לצורך ביצוע הפעולות הבאות:
- 159.4.6.1. הנציג יודא כי לא נפלה טעות קריאה במדי המים הראשי ו/או באחד ממדי המים המשויכים.
- 159.4.6.2. הנציג יודא כי מד המים תקין, ככל שניתן לראות.
- 159.4.6.3. הנציג יודא כי אין במקום סימנים לקיומה של נזילת מים בתחום הנכס המשותף.

- 159.4.6.4. מצא הנציג כי לא נפלה טעות וכי מד המים תקין, ככל שניתן לראות, יתלה הנציג הודעה, בלוח המודעות בכניסה אל הנכס, ובהיעדר לוח מודעות במקום בולט בכניסה אל הנכס, ולפיה במד המים הראשי נמדדה צריכה חריגה מאוד, וכן את שיעורה.
- 159.4.6.5. הנציג ינסה, ככל שניתן, לאתר צרכנים בנכס ולהודיע להם על קיומה של הצריכה החריגה מאוד. הנציג יציין, על גבי העתק המודעה אשר תלה בכניסה אל הנכס, את הניסיונות שביצע במטרה לאתר את הצרכנים, ובמידה ואיתר, את שמו / שמם של הצרכן / נים להם מסר את ההודעה – ובמידת האפשר, את מספר הטלפון שלהם.
- 159.4.7. מבצע הלוגית יבצע איתור של כרטיסי קריאה אשר אינם מחויבים בהפרשי מדידה ו/או אשר לא משויכות אליהם יחידות חלוקה, ואשר מהווים חלק מהיררכיית חלוקה הידראולית ובדיקת הסיבה לכך שאינם משתתפים בחלוקת הפרשי המדידה.
- 159.4.8. מבצע הלוגית יבצע איתור מדי מים ראשיים חסרי מדי משנה משויכים, ומדי משנה משויכים חסרי מדי מים ראשיים.
- 159.4.9. מבצע הלוגית יעביר כלל המקרים כאמור לעיל באמצעות רשימה מסודרת אל המפקח. במקביל, ישלח בדיקות שטח על ידי איש השטח מטעם נותן השירות בהתאם לנדרש לצורך מציאת הסיבות לחריגות כאמור.
- 159.4.10. מבצע הלוגית יבצע סינון של כל המקרים הבלתי מוסברים בהם סך הפרשי המדידה במתחם מסוים נמוך ב 50% או יותר מממוצע הפרשי המדידה באותו המתחם, או מסך הפרשי המדידה במתחם בתקופה המקבילה, והעברה מסודרת של רשימת המתחמים כאמור לעיונו של המפקח.
- 159.4.11. במקביל, יפיק מבצע הלוגית בדיקות שטח בהתאם לנדרש לצורך מציאת הסיבות לחריגות כאמור.
- 159.4.12. למען הסר ספק יובהר כי נותן השירות יבצע כל בדיקת שטח / קריאת אימות / מתן התראה על צריכה חריגה / חריגה מאוד הן במדי מים משויכים והן במדי מים ראשיים כעולה מהבדיקות הלוגיות, מהוראות כל דין ומהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות בדרך של מתן הודעות טלפוניות והשארות הודעות בנכסי הצרכנים.

159.5. הפקת הודעות לצרכנים ממנ"צ נותן השירות

- 159.5.1. כחלק ממשימות נותן השירות בביצוע הלוגית הראשונית, הן לצריכה המשויכת והן להפרשי המדידה, ולאחר קבלת תוצאות הקריאות החוזרות והבדיקות מהשטח, יסנן נותן השירות את כרטיסי הקריאה, לפי קבוצות, ויפיק את כלל המכתבים הנדרשים על פי כללי אמות המידה לשירות, ולרבות:

159.5.1.1. הודעות לצרכן בדבר חיוב צריכה בהערכה בגין מדי מים אשר לא ניתן היה לקראם בשל היעדר גישה אל מד המים, מסיבות אשר אינן תלויות בתאגיד. בנוסח סעיף 54 לכללים, ממוען אל כתובת המשלוח העדכנית של הצרכן, באופן המודיע לו על חיוב חשבונו בהערכה, אופן מתן ההערכה, גובה ההערכה ומהי הדרך בה עליו לנקוט על מנת להימנע מהמשך חיובו בהערכה. ההודעות כאמור תופקנה ביוזמת נותן השירות, ללא כל אזכור נוסף לכך מצד המפקח מטעם המזמין, מעבר לאמור במפרט זה, וזאת, למעט אם הודיע המפקח מטעם המזמין לנותן השירות על הפסקת הפקת ההודעות כאמור.

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

- 159.5.1.2. הודעות לצרכן בדבר חיוב צריכה בהערכה בגין מדי מים אשר נפגעו או חובלו באופן אשר עלול לפגוע באמינות המדידה. ההודעות כאמור תופקנה במבנה של מסמך, ממוען אל כתובת המשלוח העדכנית של הצרכן, באופן המודיע לו על חיוב חשבונו בהערכה, אופן מתן ההערכה, גובה ההערכה וסיבת מתן ההערכה. הודעות כאמור יכול שתצורפנה כצירוף אל חשבון המים התקופתי של הצרכן
- 159.5.1.3. מכתבי "צריכה חריגה" בהתאם לנוסח המפורט בתוספת לכללי אמות המידה, ובכפוף ובהתאם לכל שינוי שלהם ו/או כללים אחרים שיקבעו בנושא ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות והוראות הרשויות המוסמכות, המודיעים לצרכן כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה, ומפרטים את שיעור הגידול בצריכה; המכתבים כאמור יישלחו אל הצרכנים לא יאוחר מעשרה ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה ההשוואתית.
- 159.5.1.4. מכתבים לתקלות בצנרת המים כפי שעולה ממצב המונה שניתן על ידי הקורא או שעודכן על ידי מבצע הלוגית, בעקבות בדיקות השטח:
- 159.5.1.4.1. "נזילה אחרי המודד" – הקורא איתר נזילה לאחר המונה, אל כיוון רשת המים הפרטית, כלומר, נזילה הגורמת למד המים להתקדם.
- 159.5.1.4.2. "צנרת חלודה" – כאשר הקורא זיהה כי צנרת המים בסביבת מד המים, הצינור שלפני השעון ו/או הצינור שאחרי השעון, חלודים או רקובים.
- 159.5.1.4.3. "הארקה קרועה" – כאשר הקורא זיהה הארקה קרועה.
- 159.5.2. בנוסף, במידה ומהוראות הדין ו/או הנחיות הרשויות המוסמכות ו/או מדרישת המפקח מטעם המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, יידרש משלוח מכתבים על בסיס קריטריונים נוספים, יפיק נותן השירות מכתבים כאמור וישלחם אל צרכני המזמין, בהתאם.
- 159.5.3. המקרים כאמור ימוינו ויופק לכל אחד מהם, בנפרד, מכתב בנוסח אשר יימסר על ידי המפקח מטעם המזמין ו/או נוסח שיקבע על ידי נותן השירות על בסיס הוראות הדין המחייבות ויאושר על ידי המפקח מטעם המזמין, הכל בהתאם להחלטת המפקח מטעם המזמין.
- 159.5.4. המכתבים ישלחו אל הצרכנים מיד לאחר הפקתם ולא יאוחר משני ימי עבודה לאחר סיום ביצוע הלוגית ממנ"צ נותן השירות, למעט אם צוין אחרת בסעיפים שלעיל.
- 159.5.5. למען הסר ספק יודגש כי במקרים בהם סך הפרשי המדידה במתחם גבוה מהקריטריון אשר הוגדר על ידי המפקח מטעם המזמין או מהוראות הרשויות המוסמכות, בהתקיים כאלו, ישלח מכתב אל כל אחד מצרכני המשנה באותו המתחם, ובלבד שהם משתתפים בחלוקת הפרשי המדידה.
- 159.5.6. למען הסר ספק יצוין כי הפקת המכתבים ושליחתם אל הצרכנים הינה חלק בלתי נפרד מדרישות מכרז זה וממכלול השירותים המסופקים למזמין במסגרת מכרז זה, ונותן השירות לא יהא זכאי לקבלת כל תמורה נוספת בגין פעולות אלה.
- 159.6. העברת הנתונים ממנ"צ נותן השירות אל מחו"ג המזמין
- 159.6.1. עם סיום הלוגית הראשונה תאפשר המערכת את העברת נתוני קריאות המים ואת תוצאות עיבודם ממנ"צ נותן השירות אל מערכת החיוב והגביה הממוחשבת של המזמין באמצעות ייצוא קובץ במבנה המתאים לקליטתו הנוחה, הקלה, הפשוטה והמלאה. הנתונים שייפרקו יכללו את כל הנתונים הבאים:

- 159.6.1.1. נתוני הקריאה ולרבות תאריך קריאת מד המים כפי שירד ממערכת הקר"מ.
- 159.6.1.2. תוספות צריכה והפרשים.
- 159.6.1.3. קוד הערכה אם ישנו.
- 159.6.1.4. מצב המונה.
- 159.6.1.5. כל נתון אחר הנכלל בכרטיס הקריאות במנ"צ ואשר קיים לו שדה מקביל המחו"ג המזמין, ואשר המפקח מטעם המזמין ימצא לנכון להעבירו ממנ"צ נותן השירות אל מחו"ג המזמין.
- 159.7. ביצוע לוגית שניה במחו"ג המזמין
- 159.7.1. אחראי צרכנות המים יבצע את הלוגית השניה – הלוגית במחו"ג המזמין שלאחר פריקת נתוני הקריאות והצריכה ממנ"צ נותן השירות אל מערכת החיוב והגביה של המזמין.
- 159.7.2. במסגרת הלוגית השניה יבצע נותן השירות את בדיקות השטח הנדרשות באמצעות הפקתם, משלוחם וקבלתם של בדיקות שטח אשר תבוצענה על ידי עובד השטח מטעם נותן השירות.
- 159.7.3. הדגש הניתן בשלב זה הינו בעיקר על ביצועה של בקרה חוזרת, לרבות ביצוע עדכונים ותיקונים נוספים, על תוצאות הלוגית הראשונה, מאידך.
- 159.7.4. עם פריקת הנתונים יבדוק נותן השירות, בקפדנות, את שלמות ונכונות העברת הנתונים ממנ"צ נותן השירות אל מערכת החיוב והגביה של המזמין. פעולה זו הינה באחריותו הבלעדית של נותן השירות והיא כוללת, בין יתר הבדיקות האחרות הנדרשות לוודא שלמות ונכונות כלל הנתונים, גם את הבדיקות הבאות : מספר רשומות הקריאה, נכונות הקריאות הנוכחיות, נכונות תאריכי הקריאה, ונכונות מצבי המונה.
- 159.7.5. קודם לניתוח מבנה הפרשי המדידה, יודא נותן השירות טיפול מלא בכלל השגיאות הבאות :
- 159.7.5.1. קריאה ללא כרטיס מים.
- 159.7.5.2. קריאה נוכחית קטנה מקריאה קודמת.
- 159.7.5.3. תאריך קריאה קטן מתאריך ההתקנה.
- 159.7.5.4. כרטיסי מים חסרי מד מים.
- 159.7.5.5. אין קריאה קודמת.
- 159.7.5.6. אין קריאה נוכחית.
- 159.7.5.7. אין תאריך קריאה.
- 159.7.5.8. כרטיס מים לא קיים.
- 159.7.5.9. סוג שימוש שגוי.
- 159.7.5.10. צריכה גבוהה.
- 159.7.5.11. צריכה חריגה.
- 159.7.5.12. צריכה חריגה מאוד.
- 159.7.5.13. הפרשי מדידה חריגים.

159.7.5.14. תוספת לפני שלילית.

159.7.5.15. תוספת לפני שלילית וגדולה מצריכה שנמדדה במונה.

159.7.6. עם סיום הטיפול בחריגי הלוגית שצוינו לעיל, ובכל חריג אחר הנדרש לשם שלמותם הכמותית והאיכותית של נתוני הקריאה והלוגית התקופתיים, יחל הטיפול בחישובי הפרשי המדידה.

159.7.7. הטיפול בחישובי הפרשי המדידה יבוצע כדלקמן: מעבר פרטני על כל קבוצת הבניינים / המתחמים המשותפים ויודא סבירות הפרשי המדידה ולרבות בדיקה וטיפול על פי הדגשים הבאים:

159.7.7.1. איתור שינויים ברמת הפרשי המדידה בבניין הנובעים ממטן הערכות צריכה בתקופה הנוכחית או בתקופות קודמות, בין אם לאחד ממדי מים הראשיים ובין אם לאחד או יותר ממדי מים המשויכים.

159.7.7.2. איתור כרטיסי מים חסרי הפרשי מדידה והבנת הסיבה לאי מתן הפרשי המדידה.

159.7.7.3. טיפול במקרים בהם סך הצריכה במדי מים הראשיים קטנה מסך הצריכה במדי מים המשניים תוך מתן דגש על כל הסיבות האפשריות להפרשים אלו. נדרש הסבר לכל מצב בו מתקיימים הפרשי מדידה שליליים.

159.7.7.4. בכל מקום בו מתקיימים הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי שניתן להסבירם, יחולקו הפרשי המדידה בין הצרכנים בנכס, באופן זהה לחלוקת הפרשי המדידה בעלי הערך החיובי כעולה מדרישות סעיפים 2 ו 3 בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א – 2011, ובכפוף ובהתאם לכל שינוי שלהם ו/או כללים אחרים שיקבעו בנושא ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות והוראות הרשויות המוסמכות.

159.7.8. על אף האמור לעיל, בכל מקום בו עולים הפרשי המדידה השליליים על 5% מסך הצריכות המשויכות בבניין או במתחם המשותף, או מהכמות שנמדדה על ידי מד המים הראשי, ייוועץ פקיד הצרכנות עם המפקח מטעם המזמין, לצורך קבלת החלטה בדבר האופן בו יש לנהוג במקרה האמור.

159.7.9. ככל הנדרש תבוצע הבדיקה האמורה בסעיף 13א.א) בכללי אמות המידה לאחר שמבצע הלוגית התריע בפני מהנדס החברה על קיום תופעת הפרשי המדידה השליליים העולים על 5% מהכמות שנמדדה במד המים הראשי.

159.7.10. הוחלט שלא לחייב הפרשי מדידה שליליים תופיע הודעה על כך בחשבון המים התקופתי בהתאם להוראות כללי אמות המידה.

159.7.11. איתור מדי מים ראשיים חסרי מוני משנה ומוני משנה חסרי מדי מים ראשיים.

159.7.12. איתור חריגים אשר לא אותרו ו/או לא טופלו במסגרת הלוגית הראשונה.

159.7.13. ויודא תקינות של חלוקת הפרשי המדידה בהתאם לסוג הבניין והתאמתה של שיטת החלוקה להוראות הדין.

159.7.14. כל בדיקה אחרת אשר בהתאם למומחיותו של נותן השירות ולאחריותו על נושא זה יש בה בכדי לטייב את נתוני האב והצריכות, לעמוד בדרישות הדין ולמקסם את הכנסותיו של המזמין, בכפוף להוראות כל דין.

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 44 מתוך 83

159.7.15. בנוסף על הבדיקות כאמור לעיל, ומבלי לפגוע בכלליות הדרישות שלעיל, יוודא נותן השירות את שלמותן של דרישות ביצוע הלוגית כאמור בסעיפים הנוגעים לביצוע הלוגית במנ"צ, כמפורט לעיל, וככל שנדרש ממצב הקובץ ישלים את ביצוע הדרישות הנובעות מסעיפים אלו ולרבות בדיקת הצרכים המשותפים / בדיקת הפרשי המדידה / ביצוע כלל בדיקות השטח הנגזרות מהוראות הדין / משלוח כלל ההודעות והמכתבים לצרכנים.

160. הפקת החיובים וחשבונות המים ו/או הביוב

160.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, נותן השירות יהא אחראי על הפקת והפצת חיובי המים ו/או הביוב ועל הפקת והפצת חשבונות המים, לרבות האמור להלן.

160.2. עדכון תעריפי המים במחזור המזמין ותהליך חישוב חיובי המים ו/או הביוב יבוצעו על ידי נותן השירות, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין בכל נקודת זמן ובהתאם להנחיותיו.

160.3. הדפסת חשבונות המים תתבצע על ידי נותן השירות.

160.4. נותן השירות יבצע את תהליך הפקת חשבונות המים קודם למשלוחם אל בית הדפוס, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המפקח מטעם המזמין, ולרבות לעניין:

160.4.1. עיצוב והגדרת החשבון וככל שיידרש בהתאם להוראות הדין – חשבון דיגיטלי, בהתאמה אישית לצרכן ובהתאם להוראות כללי אמות המידה לשירות.

160.4.2. ביצוע התיאומים הנדרשים אל מול ספק המחזור של המזמין ואל מול בית הדפוס מטעם נותן השירות לצורך התאמת מבנה הרשומות להדפסת החשבון הדיגיטלי (חשבון המאפשר הצגה מותאמת אישית של הנתונים לכל צרכן).

160.4.3. הפקת היתרות לידיעה ושוברי היתרות, לצורך שילובם בחשבונות המים התקופתיים.

160.4.4. הפקת הודעות חוב לצרכנים לצורך צירופם לחשבונות המים התקופתיים.

160.4.5. עריכת הודעות פרטניות לצרכנים, הודעות על עדכונים וכלל הנתונים והמידע הנדרשים לצורך עמידה בהוראות כללי אמות המידה.

160.5. עם סיום ביצוע חישוב חיובי המים, ובכפוף לכל החלטת מנהל אחרת, יבצע נותן השירות ביוזמתו ובאחריותו, בדיקה מדגמית של עשרה חשבונות עבור כל קבוצת סוגי שרות (מגורים, מסחר ומלאכה, בניה, מוסדות רשות מקומית, גינות רשות מקומית, חקלאות מוקצבת, צרכנים גדולים וכל שימוש אחר). כמו כן ישווה סך החיוב הכולל בכל אחד מסוגי השרות אל התקופה המקבילה אשתקד ואל התקופה הקודמת לצורך וידוא נכונותם של תוצאות החישוב.

160.6. דוח המכיל את סיכומי החישוב (ברמת מהות שימוש וסך הכל חיוב) יועבר אל המפקח מטעם המזמין או אל מי שהוסמך על ידו לצורך זה וזאת, לצורך בקרה פנימית על תקינות הפקת החיובים.

160.7. קודם למשלוח החשבונות לבית הדפוס לאחר ביצוע הפקת החיובים ובדיקתם יוודא נותן השירות את תקינות יצירתם של קבצי החשבוניות (המסלקות) ואת בדיקת תקינותם, לרבות: תקינות הופעת היתרות, תקינות הופעת החיוב התקופתי, תקינות הופעת הודעות על תשלומים קודמים ותקינות הופעתן של הערות תקופתיות משתנות על גבי התלוש. **נותן השירות יוודא כי על גבי החשבון מופיעים כלל הפרטים הנדרשים על פי כל דין במועד הפקת החשבון**, ולרבות ההודעות הנגזרות מכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"ב – 2011. דוח אישור תקינות יועבר אל המפקח.

160.8. לאחר הפקת הטסטים על ידי בית הדפוס יבצע נותן השירות טסטים מלאים של החשבוניות קודם למתן אישור ההדפסה לבית הדפוס לוודא הופעת כלל הפרטים הנדרשים בהתאם

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

להוראות כל דין ולרבות כללי אמות המידה לשירות וכן, ומבלי לפגוע באמור לעיל, יוודא גם את קיומם של הפרטים הבאים: מספור החשבוניות, מספר התלושים, תאריך ההדפסה, תאריך החיוב, המועד האחרון לתשלום, רצף התפלגות התאריכים והצריכות בגרף הצריכה המשווית ובגרף הפרשי המדידה, כותרת הגרפים, הופעת הודעות במידע המשתנה, הופעת הודעה על תשלומים קודמים, הופעת ונכונות מספר המסלקה ופרטי המגנוט (הפס המגנטי), הופעת ונכונות סדר ההדפסה, מספר הנכס, מספר הלקוח, מספר זיהוי המים, סוג השימוש, מספר הנפשות, תקינות מספר המונה ומספר ימי הצריכה, הופעת ונכונות סכומי החיוב השוטף והיתרות, הופעת ונכונות תאור החיוב השוטף והיתרות וכל בדיקה נוספת אחרת הנדרשת בהתאם לשיקול דעתו המקצועית של נותן השירות ובהתאם להוראות כל דין.

160.9. הדפסת החשבונות בבית הדפוס תבוצע על ידי נותן השירות.

160.10. עם סיום ההדפסה יאסוף נותן השירות את החשבונות מבית הדפוס או ממקום אחר שקבע המפקח מטעם המזמין לצורך הפצתם ויוודא את תקינות ההדפסות והכנתן לחלוקה לרבות תקינות מספר החשבוניות שהודפסו, תקינות ההדפסה והופעת כל הפרטים על גבי החשבון, תקינות הופעת הפס המגנטי וכיוצ"ב.

160.11. הפצת חשבונות המים תתבצע על ידי נותן השירות ועל חשבונו. הפצת חשבונות המים ו/או הביוב התקופתיים אל הצרכנים תתבצע באמצעות דואר ישראל והדוא"ל כאשר בנוסף, יופצו החשבונות גם באמצעות מסרונים, הוואצאפ והיישומון לטלפון החכם לצרכנים שנרשמו לשירותים אלה.

160.12. ככל שתהיינה צרופות לחשבונות המים ו/או הביוב תעוצבנה תודפסנה ותופצנה אלה על ידי נותן השירות ביחד עם חשבונות המים ו/או הביוב, הכל על חשבונו ובמסגרת התמורה המוסכמת וזאת, ללא הגבלה על מספר הצרופות האפשרי, ככל שאלה קשורות לעבודת המזמין כתאגיד מים וביוב ולרבות, אך לא רק:

160.12.1. מכתבים נלווים בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות בגין חיובי המים, חריגי קריאות וצריכה, הערכות, הודעות על מצב מד המים, שוברי תשלום יתרות וכיוצ"ב.

160.12.2. הודעות חוב מכוח חוק הגנת הצרכן ותקנותיו.

160.12.3. דוח איכות המים השנתי בהתאם להוראות פקודת העיריות ו/או כל הוראת דין אחרת שתבוא במקומן.

160.12.4. הדוח השנתי אל הצרכן על פעילות החברה.

160.12.5. עלון שירות שנתי של החברה.

160.12.6. הודעות על שינויים ו/או עדכונים חשובים בהתאם לצורך ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המפקח מטעם המזמין.

160.12.7. כל הודעה נוספת הנדרשת בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

160.13. חשבונות המים ו/או הביוב יופצו אל צרכני המזמין באופן בו הגעתם אל הצרכן האחרון תתבצע לא יאוחר מחמישה עשר ימים **קודם למועד האחרון לתשלום הנקוב** על גבי החשבון.

160.14. נותן השירות יבצע משלוח חשבונות צרכנים אל כתובות הדואר האלקטרוני שלהם בשיטת Bill to mail ו/או מתן אפשרות לשלם את החשבונות באמצעות יישומון תאי ("אפליקציה סלולרית") ועל בסיס קוד QR אשר יאפשר את תשלומם באמצעות אפליקציית תשלום לטלפונים סלולריים הכל על חשבון נותן השירות ובמסגרת התמורה המוסכמת.

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 46 מתוך 83

160.15. מבלי לפגוע בכל האמור לעיל יודגש כי נותן השירות יבצע ו/או יסייע בכל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המפקח מטעם המזמין ו/או מי מטעמו.

161. אחריות על תהליכי הטיפול בפניות צרכני המזמין בעניין חריגי צריכה

161.1. ככלל, בירור חשבון תקופתי והודעה על תוצאות הבירור יבוצעו בהתאם להוראות כללי אמות המידה ובכפוף לכל שינוי שיחול בהם ו/או כל הוראת דין שתיתוסף עליהם או תבוא במקומם. האחריות על כל הפרה של כללי אמות המידה וכל נזק שיגרם בעטייה תחול על נותן השירות.

161.2. נותן השירות יבצע טיפול כולל ומקיף בכלל פניות הציבור, בכתב ובעל פה, בנושאי בירור מצבי חשבון, טיפול במצבי חשבון, טיפול בחשבונות מים חריגים, תיקון החשבונות, יידוע הצרכנים והפקת חשבונות מתוקנים בכלל נושאי צרכנות המים והגביה, הכל בכפוף להוראות הדין הנכונות ליום ביצוע הבדיקה ו/או התיקון, ולרבות:

161.2.1. טיפול בתהליך תיקון טעויות קריאה – קבלת פניית הצרכן בכתב ובעל פה, הפקת בדיקות שטח, ביצוען על ידי עובד השטח מטעם נותן השירות, קבלת הממצאים, תיקון החשבונות, הפקת חשבון מתוקן, תיעוד פרטי התיקון ויידוע הצרכנים.

161.2.2. במקומות בהם קיימת השפעה על הפרשי המדידה, תיקון ועדכון הפרשי המדידה לתקופת החשבון לכלל דיירי המתחם בהתאם לתוצאות תיקון הצריכה המשויכת, למעט אם אישר המזמין פעולה באופן אחר.

161.2.3. טיפול בתהליכי תיקון הפרשי מדידה בעקבות טעויות בקריאת מד המים הראשי ו/או באחד ממדי המים המשויכים בתוך ההיררכיה ההידראולית.

161.2.4. טיפול מלא בתהליך בקשת צרכן לבירור חיוב חריג, ובמסגרתן – בדיקת מד המים במבדקה – בנכסים פרטיים ומשותפים, לרבות קבלת הבקשות בכתב ובעל פה, הפקת פקודות העבודה, גביית תעריפי הבדיקה בהתאם לגודל מד המים כדין, קבלת ממצאי הבדיקה, תיעוד ממצאי הבדיקה, תיקון החשבונות בהתאם, והפקת הודעה בכתב לצרכן – הן במקרה של מד תקין והן במקרה של מד שאינו תקין.

161.3. במקרה של תיקון חשבונות צרכני בניין או מתחם בעקבות מד מים ראשי שנמצא בלתי תקין תופקנה הודעות לכלל צרכני הבניין / המתחם. למען הסר ספק יובהר כי פעולת פירוק המד בשטח ומשלוחו אל המבדקה אינה באחריותו של נותן השירות.

161.4. טיפול מלא בתהליך בקשת צרכן להקלה בתשלום בגין צריכת מים חריגה הנובעת מנזילה – הן בנכסים פרטיים והן בנכסים משותפים – קבלת פניות הצרכנים בכתב ובעל פה, הנחייתם בדבר ביצוע הבדיקה, סיוע פרונטאלי במילוי הטפסים ובהגשת הבקשות, בדיקת הבקשות, אישור האסמכתאות לבקשות, טיפול בבקשה בהתאם להנחיות המזמין – או באחריות אגף או באחריות ועדה למתן הקלה בתשלום, הכל בכפוף להחלטת המזמין בכל נקודת זמן, ביצוע הזיכויים היכן שנדרש ויידוע הצרכנים בכתב בדבר ההחלטה ודרך ביצועה.

161.5. במקרה של תיקון חשבונות צרכני בניין או מתחם בעקבות נזילה ממד המים הראשי תופקנה הודעות לכלל צרכני הבניין / המתחם בעלי מד מים משותף. המזמין שומר לעצמו את הזכות להורות לנותן השירות לטפל בהליך מתן הקלה בתשלום במסגרת ועדה ונותן השירות יפעל כאמור.

161.6. טיפול מלא בתהליך הצלבת מדי מים. הטיפול יכלול הן טיפול במקרים בהן התברר דבר קיומה של הצלבת מדי מים בעקבות פניית צרכן והן במקרים בהם עלה דבר קיומה של ההצלבה כתוצאה מדיווח קורא, מבדיקת חשד להצלבה במהלך עיבודם הלוגי של נתוני הצריכה והן כתוצאה מעדכון נתוני החלפת מדי המים ודיווחי מבצעי החלפת מדי המים.

161.7. הטיפול בבקשות לטיפול בצריכה חריגה ו/או בבקשות לבירור חיוב יבוצע בהתאם להוראות כל דין.

161.8. כל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המזמין ו/או מי מטעמו.

162. אחריות על הטיפול בחיבורי וניתוקי נכס למים ובהחלפת והתקנת מדי המים במחוג המזמין

- 162.1. נותן השירות יהא אחראי על עדכון חיבורי המים ומדי המים בתאגיד.
- 162.2. נותן השירות יבצע פתיחת כרטיסי מים.
- 162.3. נותן השירות יבצע כל עבודת תיאום עבודות חיבורי והתקנות המים כולל ביצוע החיובים הקשורים אליהם, ויעמוד בקשר עם כל גורם שיוויה לו המפקח מטעם המזמין בקשר לכך.
- 162.4. נותן השירות יבצע עדכון נתוני התקנת והחלפת מדי מים במחוג, כולל קריאות פירוק וקריאות התקנה.
- 162.5. נותן השירות יבצע עדכון פרטי כרטיסי מים וצרכני מים.
- 162.6. נותן השירות יהא אחראי על ריכוז הטיפול בהתראות קר"מ.
- 162.7. נותן השירות יבצע הקמת והחלפת מדי מים במחוג ובמנק"מ.
- 162.8. נותן השירות יבצע משימות שולחן אחורי הקשורים לצרכנות המים.
- 162.9. נותן השירות יבצע עבודות טיוב פרטי המים במערכת המידע של המזמין כפי שיוויה לו המפקח מטעם המזמין מעת לעת.
- 162.10. נותן השירות יבצע כל משימה נוספת אשר תוטל עליו על ידי המפקח מטעם המזמין בקשר עם מימוש דרישות מכרז זה.

163. דגשים לאחריות על מעקב יומי אחר התראות המנק"מ

- 163.1. בכל בוקר בכל יום עבודה יפתח אחראי צרכנות המים את מנק"מ המזמין ויעבור על כלל התראות המערכת, מדי מים משויכים, מדי מים ראשיים ומתחמים ולרבות, אך לא רק:
 - 163.1.1. חשד לנזילה במד מים משויך.
 - 163.1.2. חשד לנזילה במד מים ראשי.
 - 163.1.3. חשד למד מים עצור.
 - 163.1.4. חשד להטיית מד המים.
 - 163.1.5. זרימה הפוכה.
 - 163.1.6. חשד לחבלה פיסיית, הטיית וחבלה מגנטית.
 - 163.1.7. תקלות חיווט.

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

163.1.9. תקלות תקשורת במדי המים, ברכוזות ובממסרים.

163.2. במהלך השעה הראשונה של הבוקר יעריך אחראי צרכנות המים את היקף ההתראות והטיפול היומי הנדרש בהן (התראות במסרונים, מכתבים, טלפונים לצרכנים ובדיקות שטח) ויידע את מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות.

163.3. עובדי נותן השירות יבצעו מתן התראה טלפונית בכל המקרים בהם קיים חשש לנזילה. ההתראות הטלפוניות תבוצענה בכלל המקרים ולרבות אך לא רק על בסיס סעיף 13א בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011 ובכפוף לכל שינוי בו ו/או הוראות דין או הנחיית הרשויות המוסמכות אשר תיתוספנה עליו במשך כל תקופת ההסכם וההארכות מתוקפו:

163.4. עובדי היחידה יקיימו סבב טלפונים ויודיעו טלפונית לכלל הצרכנים שבנכסם מתקיים חשש לנזילה.

163.5. בנוסף, אחת ליום תישלחנה התראות בכתב כאמור בס"ק 13א(2) לכללים כאמור.

163.6. כל הודעה מכל סוג (מסרון, הודעה טלפונית והודעה בכתב) תעודכן במערכת ניהול קשרי הלקוחות (ה CRM) של המזמין מיד לאחר שליחתה.

163.7. האחראי על התראות הקר"מ יפעיל את עובד השטח מטעמו לצורך בדיקה בשטח של כלל ההתראות כאמור לעיל וכן, של כל התראה על נזילה בה נדרשת בדיקת שטח:

163.7.1. הטיפול בהתראות ותוצאותיו יעודכן בכלל מערכות המידע הרלוונטיות ולרבות בכרטיסי הצרכנים במערכת ניהול קשרי הלקוחות (ה CRM) של המזמין.

163.7.2. התראה ו/או תקלה שלא טופלה באותו היום תדווח כ"לא טופל".

163.8. תוצאות הבדיקות תדווחנה ברמה היומית, בסוף כל יום לכלל הגורמים עליהם יורה המזמין לעניין זה, בצירוף קובץ אקסל, עם כלל הדיווחים על הטיפול ועל סטטוס הטיפול בכל אחת מההתראות.

163.9. האמור לעיל יבוצע בנוסף לכל הוראה ו/או הנחיה כאמור במכרז זה לעניין מערכת הקר"מ ולרבות לעניין הכללת קריאותיו בעיבוד נתוני הקריאות והצריכה ובדיקות הלוגיות.

פרק כ"ד – אכיפת הגביה

164. נכון ליום כתיבת מפרט שירותים זה מופעלות פעולות האכיפה המנהלית לגביית החובות בהתאם לסעיף 39(ב) לחוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001 הקובע כי כל עוד תאגיד המים והביוב נמצא בשליטתה של הרשות המקומית תחול עליו פקודת המסים (גביה) למעט סעיף 12 שבה, ופעולות ניתוק אספקת המים בכפוף לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015.

165. בהתאם לכך, פעולות אכיפת גביית החובות תבוצענה בכפוף לפקודת המסים גביה, התקנות, האכרזות, ההודעות וההנחיות שפורסמו מכוחה, בכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות לכך מטעם מדינת ישראל, ולרבות בכפוף להנחיות היועץ המשפטי לממשלה – הנחיה 7.1002 – לעניין הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המסים (גביה) ובהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015, הוראות כללי אמות המידה לעניין זה ולרבות הוראות הפרק העשירי לכללים וכן מכוח כל הוראת דין ו/או הנחיית הרשויות המוסמכות אשר תבוא במקומם.

166. בכל נקודת זמן תגברנה הוראות הדין הנוגעות להפעלת פעולות האכיפה על הוראות מפרט זה ובכל מקום בו עומדת הוראה או הנחייה הכלולה במפרט זה בניגוד להוראות כל דין, תגברנה הוראות הדין.

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

בכל מקום בו נוספות הוראות במפרט זה על הוראות הדין תקוימנה הוראות המפרט ובלבד שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי באותה נקודת זמן, אין בהן בכדי לפגוע בזכויות הצרכנים.

167. בכל מקום בו יתקיימו בין נותן השירות לבין המזמין פערי פרשנות באשר להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, יפעל נותן השירות בהתאם להוראות ולהנחיות המזמין ובכלל זה, בהתאם להנחיות היועץ המשפטי מטעם המזמין וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין וללא כל ערעור מצד נותן השירות.

168. למען הסר ספק יצוין כי פעולות אכיפת הגביה של כלל חובות הצרכנים למזמין, לרבות חובות המיס והביוב, אגרות נוספות וכן כל חיוב אחר שהטיל המזמין על לקוחותיו, נמנים על השירותים הנכללים במסגרת ההסכם ובמסגרתו, לרבות במפרט שירותים זה, וכי לא תשולם לנותן השירות כל תמורה נוספת מעבר לתמורה המוסכמת בעבור שירותים אלה.

169. התוכנות בהן ייעשה שימוש לצורך ניהול וביצוע פעולות האכיפה

169.1. נותן השירות יחזיק ברשותו תכנה לניהול אכיפת הגביה בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן (להלן "תכנת האכיפה").

169.2. תכנת האכיפה תאפשר את ניהול סדר הפעולות הנדרש בשלבי האכיפה השונים החל מהפקת הודעת הדרישה ועד לסיום הליכי האכיפה במסלולים השונים בהתאם להוראות הנספח (להלן: "מסלולי האכיפה") לכלל סוגי החייבים ולכל סוגי החוב כקבוצות שונות בהתאם לחתכים אשר יגזרו מערכי אחד או יותר מהמשתנים הבאים:

169.2.1. סוגי השימוש וקבוצות של סוגי שימוש.

169.2.2. גובה החוב כסכום כספי.

169.2.3. עומק הפיגור – מספר תקופות החוב או לכל הפחות, היחס שבין גובה החוב לחיוב התקופתי הממוצע של הצרכן.

169.2.4. תכנת האכיפה תאפשר לנותן השירות לנהל מסלולי אכיפה נפרדים לקבוצות חייבים אשר תוגדרנה בהתאם לחתכים כאמור לעיל ולרבות בהפרדה בין קבוצות חייבים שונות (מגורים ושאינם למגורים), לעניין ניהול מסלולי האכיפה.

169.2.5. תכנת האכיפה תאפשר ניהול אפקטיביות לפי שלבי ביצוע הפעולה, הן ברמת כלל החייבים והן ברמת קבוצות החייבים השונות כאמור לעיל.

169.2.6. תכנת האכיפה תפלו את החובות באופן התואם את הנחיה 7.1002 של של היועץ המשפטי לממשלה, לרבות יכולת השהיית חובות ולרבות בשל כלל עילות "הקפאת הגביה" כעולה מהגדרות סעיף 8 להנחיה.

169.3. תכנת האכיפה תאפשר הפקה של כלל הטפסים, ההודעות, המסמכים והמכתבים הנדרשים באחת משתי דרכים:

169.3.1. בהדפסה פרטנית או קיבוצית למדפסת מקומית.

169.3.2. בדרך של הכנת קובץ לבית הדפוס, במבנה הרשומות התואם את הגדרות בית הדפוס בכל נקודת זמן.

169.4. לטובת ביצוע פעולות בשטח (כמו לדוגמה, עיקול מיטלטלין ברישום), תתממשק תכנת האכיפה אל מסופון אשר יאפשר תצוגה דיגיטלית של המסמכים השונים וניהול הפעולות ללא צורך במסמכים מודפסים).

169.5. תכנת האכיפה של נותן השירות תתממשק אל מחו"ג המזמין ותאפשר (להלן: "העברת הקבצים"):

169.5.1. העברה וקליטה מסודרת של מסמכים ממוחשבים וסרוקים, יתרות, חיובים ותקבולים ולרבות ארכובם של כלל המסמכים בצמוד אל כרטיסי הצרכן במחוי"ג המזמין.

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

- 169.5.2. עדכון כתובות הצרכנים. יודגש כי דרישת המזמין הינה לעדכון כל כתובת משלוח שנתוניה התעדכנו בעקבות כל פעולת איתור ולרבות מנתוני המרשמים, פעולות איתור על ידי חוקרים, מידע מהשטח כבעיקול ברישום ופעולות חקירה.
- 169.5.3. העברת הקבצים יכול שתתבצע באופן מקוון בזמן אמת ויכול שתתבצע בדרך של העברת קבצים יומית, אשר תסנכרן את הנתונים והמידע הרלוונטיים בין מחו"ג המזמין לתכנת האכיפה של נותן השירות לכל הפחות אחת ליום עסקים, קרי, לא יותר משמונה שעות עסקים לאחר שעודכן הנתון / המסמך.
- 169.5.4. עלות פיתוח הממשק שבין מחו"ג המזמין לתכנת האכיפה של נותן השירות, בצד תכנת האכיפה של נותן השירות, תחול באופן מלא על נותן השירות במסגרת התמורה המוסכמת בהסכם. לא תשולם כל תוספת עבור פיתוח הממשק.
- 169.6. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, תעמוד תכנת האכיפה של נותן השירות בכל נקודת זמן בהוראות כל דין ובהנחיות הרשויות המוסמכות ובהתאם למדיניות אבטחת המידע של המזמין ולהנחיית המנמ"ר מטעמו בכל הקשור ל:
- 169.6.1. אבטחת המידע;
- 169.6.2. ההגנה על הפרטיות ולרבות עמידה בכלל התקנים והדרישות המחייבות;
- 169.6.3. למען הסר ספק יובהר כי נותן השירות יפעל בהתאם להנחיות מנמ"ר המזמין לנושאים אלה ובהתאם לנהלי אבטחת המידע של המזמין בכל נקודת זמן.
- 169.7. כל החיובים והתקבולים הכספיים יבוצעו באופן בלעדי במחו"ג המזמין בלבד. לא תבוצע פעולת חיוב או גביה ללא רישום חשבונאי והפקת המסמכים החשבונאיים המתאימים ממחו"ג המזמין, הכל בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.
- 169.8. נותן השירות יהיה רשאי לעשות שימוש בתכנת האכיפה מטעמו לצורך ניהול תהליכי האכיפה והורה המזמין על כך, יחויב נותן השירות לעשות שימוש בתכנת האכיפה מטעמו.
- 169.9. ניהול אכיפת הגביה מהחייבים בתכנת הגביה מטעם נותן השירות יבוצע ברמה של תיקי אכיפה, בהתאם לעקרונות הבאים:
- 169.9.1. תיק החייב ייפתח תחת מספר המשלם ו/או מספר הנכס של החייב.
- 169.9.2. תעודת הזהות (ח.פ. / ח.צ. / ע.מ. וכיוצ"ב) של החייב תירשם בתיק האכיפה.
- 169.9.3. כלל הודעות הדרישה של החייב (הישות המשפטית שבגין חובותיה מופעלות פעולות האכיפה) יאוגמו כך שפעולות אכיפה אשר אינן משלוח הודעות מכל סוג, תבוצענה עבור כלל החובות של החייב בגין החוב סופי ואשר בגין חוב זה על מרכיביו השונים נשלחו הודעות והתראות כדין עד למועד ביצוע הפעולה, ואשר חלק הזמן הנקוב בהוראות הדין והנחיות הרשויות המוסמכות ממועד משלוחן ועד לביצוע הפעולה, למעט אם היתה מניעה חוקית לפעול כאמור.
- 169.9.4. ניהול חובות החייב בתיק האכיפה יבוצע במקביל למחו"ג המזמין ובכלל זה: הפרדה בין סוגי השירות השונים, הפרדה בין סוגי החיובים השונים ולרבות בין חובות המים והביוב והסכומים הנאכפים האחרים לבין הוצאות האכיפה.
- 169.9.5. כלל המסמכים הרלוונטיים לניהול אכיפת גביית חובות החייב יקושרו אל התיק הממוחשב באופן בו ניתן יהיה לצפות בכולם באמצעות כניסה אל תיק החייב במערכת, ובכלל זה: כלל ההודעות, המסמכים, המכתבים, אישורי המשלוח ולרבות אישורי משלוח הדואר הרשום, מסמכי האכיפה שהופקו מכוח פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גביה), דוחות מעקלים, חתימה על הסדרי פריסת חוב, הוראות עיכוב בכתב וכיוצ"ב כלל המסמכים, הנתונים והמידע הרלוונטיים למהות החוב, גבייתו והליכי גביית החוב.

- 169.9.6. כל עדכון של החוב במחוי"ג המזמין יעודכן בתיק האכיפה הממוחשב של החייב בתכנת האכיפה, בהתאם לרמת הפירוט ובתוך לוחות הזמנים שהוגדרו במפרט זה.
- 169.10. מערכת האכיפה כאמור תשמור קבצי יומן רישום ("לוגים") של כל כניסה או עדכון למערכת על בסיס תאריכים וזאת, למשך כל חי הנתון ו/או הרשומה במערכת.
- 169.11. כלל הנתונים, המידע והמסמכים יישמרו בתכנת האכיפה למשך 7 שנים מיום הקמתם.
- 169.12. כל מסמך או עדכון במערכת ילוו בתאריך התוקף ובתאריך הקמתם בתכנת האכיפה.
- 169.13. השתמש נותן השירות בתכנת האכיפה מטעמו, בין מבחירה ובין על פי הנחיית המפקח מטעם המזמין, יהיה כלל המידע השמור בתוכנת האכיפה של נותן השירות, בקשר עם הפעולות לאכיפת גביית חובות צרכני המזמין, לרבות התפלגות החובות, שלבי האכיפה של כל חייב וחייב, פירוט הפעולות שננקטו כנגד החייבים והעתקי הטפסים הרלוונטיים לפעולות אלו, לרבות ההערות שהוכנסו על ידי מבצעי פעולות האכיפה, רכוש המלא של המזמין. נותן השירות נדרש, כחלק בלתי נפרד מהסכם זה, להעביר את כל המידע הכרוך באמור לעיל לרשות המזמין בכל נקודת זמן בה יידרש על ידי המפקח מטעם המזמין ובאופן בו ידרוש זאת ולרבות בדרך של העברת הקבצים אל מחוי"ג המזמין.
- 169.14. למען הסר ספק יובהר כי העתקי כלל מסמכי האכיפה בהם נעשה שימוש במסגרת פעולות האכיפה ייסרקו ויתויקו אל כרטיסי הצרכן במחוי"ג המזמין במסגרת העברת הקבצים מתכנת האכיפה אל מחוי"ג המזמין ובאותה התדירות. לא תבוצע כל פעולה אשר לא תעודכן ואשר מסמכיה לא יאורכו במחוי"ג המזמין לכל המאוחר בתוך יום עסקים אחד מרגע ביצועה (ולא יאוחר מ 9 שעות עסקים לאחר שבוצעה).
- 169.15. תוכנת האכיפה תשמש גם לניהול הדואר הרשום ותאפשר ממשק המאפשר קבלת אישורי מסירת דואר רשום באמצעות קבצים המתקבלים מדואר ישראל.
- 169.16. תוכנת האכיפה תאפשר ממשק אל מערכות כונס הנכסים הרשמי (הכנ"ר) ועדכון חייבים שניתן צו כינוס לנכסיהם.
- 169.17. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז – בתום תקופת פעילותו עבור המזמין, ללא כל בקשה נוספת מעבר לדרישות הסכם זה, יעביר נותן השירות אל המפקח מטעם המזמין את כלל המידע שפורט לעיל וכן, כל מידע רלוונטי אחר החיוני להמשך רציף של פעילות האכיפה ללא תמורה נוספת ולא תהיינה לו כל דרישה או השגה בקשר לכך.
- 169.18. מבלי לפגוע באמור לעיל לאחר תום עבודת נותן השירות אצל המזמין ישאיר נותן השירות את תכנת האכיפה פעילה אצל המזמין לניהול גביית החובות באופן מלא במשך שנה לאחר תום תקופת עבודתו, ללא הגבלת ההרשאות או יכולות השימוש בתכנה, על כל האפשרויות הפונקציונליות והתהליכיות אותה היא מאפשרת ולרבות לעניין הפקת נתונים, מידע ודוחות ללא הגבלה, הכל תוך מתן שירות מלא לתמיכה בהפעלת המערכת. יובהר כי השימוש כאמור בס"ק זה יבוצע אך ורק לצרכי מיצוי ניהול גביית החובות שיכללו במערכת ביום סיום עבודת נותן השירות וכי לא יטענו אל המערכת חובות חדשים לטיפול שנצברו לאחר תום עבודת נותן השירות.
- 169.19. מבלי לפגוע באמור לעיל יובהר כי כלל פעולות האכיפה תנוהלנה באותה המערכת, ובכלל זה לא יבוצע ניהול במקביל בשתי המערכות. אין באמור לעיל בכדי לפגוע בחובת נותן השירות לעדכן את חיובי כל פעולה שבוצעה במחוי"ג המזמין.
- 169.20. על אף האמור לעיל, רשאי המפקח מטעם המזמין, בכל נקודת זמן ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי להורות לנותן השירות על העברת ביצוע פעולות האכיפה לתוכנה אשר בחר המזמין, ולרבות מחוי"ג המזמין, ולנותן השירות לא תהא כל טענה או השגה בקשר לכך. הורה המנהל על ביצוע העברת הפעילות לתוכנה שבוחר, תבוצע פעולת ההעברה על ידי נותן השירות לא יאוחר משבועיים ימים מיום שהורה על כך המזמין בכתב, הכל על חשבון נותן השירות ובמסגרת התמורה המוסכמת.

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

- 170.1. מבלי לפגוע בכל דרישה העולה ממסגרת כלל מסמכי המכרז ובכללם, ההסכם ומפרט זה, מתחייב נותן השירות להגדרה מפורטת של בעלי התפקידים המוגדרים לעניין אכיפת גבייתם של החובות ולוודא מלא ומוחלט, בכל נקודת זמן, של עדכניות המינימיים ותקפותם – הן ברמת המזמין והן ברמת עובדי נותן השירות, לרבות – הממונה על הגביה, גובי המס וכל בעל תפקיד אחר.
- 170.2. בכלל זה יוגדרו כלל עובדי נותן השירות העוסקים בגביה ובאכיפת הגביה כ"גובי מס" כמשמעותם בפקודת המסים (גביה) ובתקנותיה ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות וכל הוראת דין או הנחיה אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם ולרבות: מבצעי העיקולים וכלל העובדים העוסקים במתן שירותי גביית החובות בפיגור לאחר או תוך כדי ביצוע פעולות האכיפה (להלן: "גובי המס").
- 170.3. כלל גובי המס כאמור לעיל יוסמכו על ידי הממונה על הגביה במי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ, על פי הסמכות שהוענקה לו על ידי שר האוצר לשמש כממונה על הגביה, לאחר שעברו ועדה למינוי גובי מס ולהסמכתם ויחשבו כגובי מס רק לאחר שקיבלו "כתב מינוי גובי מס על פי סעיף (1)(2) לפקודת המסים (גביה)".
- 170.4. רק גובי מס אשר עברו את הסמכת הוועדה, נכללו ברישום פרוטוקול ועדת מינוי גובי מס מטעם המזמין וקיבלו את כתב המינוי כאמור לעיל יורשו לספק שירותי גביית חובות מכל סוג שהוא מכוח פקודת המסים (גביה) ותקנותיה עבור המזמין.
- 170.5. בכלל זה יעביר נותן השירות למזמין, ביוזמתו, וככל שיידרש לכך, על פי דרישה, את כלל המסמכים הנדרשים לצורך השלמת הליך המינוי ולצורך שיפוט הוועדה באשר לכשירותם של המועמדים לשמש כגובי מס מטעם המזמין.
- 170.6. הסמכתם או פסילתם של גובי המס תבוצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.
- 170.7. בכל מקום בו גילה נותן השירות כי בוצעה פעולה כלשהי ללא סמכות או בניגוד לדרישות כל דין, לרבות הפעלת פעולת אכיפה על ידי גובה מס ללא כתב מינוי, יפנה נותן השירות באופן מיידי ובכתב אל המפקח מטעם המזמין ויידע אותו על כך בכתב. יובהר כי בעבור פעולה שבוצעה שלא על ידי גובה מס מוסמך לא יהא נותן השירות רשאי לכל תמורה.
- 170.8. מבלי לפגוע בכלליות הדרישות יצוין כי הטפסים, דרישות התשלום, כתבי ההרשאה, וכל מסמך אחר בו נעשה שימוש לצורך הפעלת פעולות האכיפה, לרבות נוסחם המדויק של הטפסים, צורתם, פרטי החובות והסכומים, התאריכים, פרטי החותמים וחתימתם וכן כל פרט אחר המופיע עליהם יתאמו, באופן מדויק וללא כל חריגה, להוראות כל דין הנכונות ליום הפקתם.
- 170.9. למען הסר ספק יצוין כי הפקת הטפסים, ניסוחם, תוכנם והחתמת נושאי המשרה מטעם המזמין עליהם הינם חלק בלתי נפרד משירותי נותן השירות במסגרת הסכם זה, במסגרת התמורה המוסכמת וללא כל תמורה נוספת וכי לא תהיינה לו כל דרישה או השגה בקשר לכך.
- 170.10. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ומכל חובה אחרת החלה על נותן השירות במסגרת ההסכם ובהתאם להוראות כל דין, יובהר כי פעולות האכיפה תנוהלנה מאתר המזמין, בתיאום מלא עם נציגי המזמין, וזאת, על ידי מנהל אגף שירות הקוחות והגביה כהגדרתו בס"ק 24.1 לעיל.

171. חיוב צרכני המזמין בהוצאות האכיפה

- 171.1. נותן השירות יחייב את צרכני המזמין בגובה עלויותיו הישירות בביצוע הפעולות, ובכל מקרה לא יחרגו ההוצאות בהן יחייב נותן השירות את צרכני המזמין מהסכומים המרביים אשר נקבעו בתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011, ועודכנו בהודעת

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

המסים (גביה) קביעת הוצאות מרביות הרלוונטיות למועד הפעולה, ובכל הודעה שתבוא במקומה וזאת, עבור כל אחת מהפעולות.

171.2. לא יאוחר מארבעה עשר ימים קלנדאריים לאחר זכייתו במכרז יציג נותן השירות למזמין תחשיב הוצאות אכיפה (להלן: "**תחשיב הוצאות האכיפה**"), שהוכן על ידי רואה חשבון ונחתם על ידו, מלווה בתצהיר, חתום על ידי מנכ"ל נותן השירות ומורשי החתימה של נותן השירות לעניין מכרז זה אשר חתמו על מסמכי הצעת נותן השירות כמציע במסגרת הליך המכרז.

171.3. תחשיב הוצאות האכיפה יכלול את העלויות הישירות, כמשמעותן בתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), בהתאם לשיקול דעתו המקצועי ובאחריותו המקצועית של רואה החשבון, באשר לעלויות הנכללות בתחשיב זה, אשר יכלול את העלויות הישירות הכרוכות בביצוע כלל הפעולות, בהפרדה לפי סוגי הפעולה השונים.

171.4. חתימת רואה החשבון על התחשיב תהווה אישורו, בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, כי בדק את העלויות ואת מבנה העלויות, קיבל את כל הנדרש לצורך ביצוע התחשיב, ביקר את כל אלה וערך את התחשיב בהתאם למיטב שיקול דעתו המקצועי.

171.5. חתימת מנכ"ל נותן השירות ומורשי החתימה מטעם נותן השירות על התצהיר תהווה תצהיר, בהתאם להוראות כל דין, המאשר כי מסרו את הנתונים המדויקים, בתום לב ובהתאם להוראות הדין, ושל אישורם את תחשיב ההוצאות שבוצע על ידי רואה החשבון מטעמם.

171.6. עם קבלת התצהיר יורשה נותן השירות לחייב את צרכני המזמין בגין פעולות האכיפה בהתאם לתחשיב ההוצאות שנכלל בתצהיר, כל עוד לא יחרגו ההוצאות בהן יחייב נותן השירות את צרכני המזמין מהסכומים המרביים אשר נקבעו בתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011, ועודכנו בהודעת המסים (גביה) קביעת הוצאות מרביות הרלוונטיות למועד הפעולה, כשהן כוללות מע"מ, ובכל הודעה שתבוא במקומה וזאת, עבור כל אחת מהפעולות.

171.7. ככל שיקבע בדיון ו/או בפסיקת בית משפט העליון ו/או בפסיקה פרטנית מול מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ ו/או בהנחיה של הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן הוצאות מוכרות בסכום הנמוך מזה בו חייב נותן השירות את צרכני המזמין (להלן בסעיף זה: "**ההחלטה**") ו/או תשלומי השבה לצרכנים אשר נגבו מהם סכומי הוצאות הגבוהים מאלה שנקבעו בהחלטה יפעל נותן השירות כדלקמן:

171.7.1. יתקן את חיובי העבר של צרכנים אשר טרם נגבה מהם סכום ההוצאות בו חויבו במחוי"ג המזמין ויפיק להם הודעה בכתב על גובה התיקון.

171.7.2. יבצע השבה לצרכני המזמין אשר נגבה מהם סכום ההוצאות החורג, כפער שבין התעריף בו חויבו ונגבה מהם לבין התעריף שנקבע בהחלטה ויפיק להם הודעה בכתב על גובה ההשבה.

171.7.3. יחייב כל פעולה עתידית שתבוצע בהתאם לתעריפים שנקבעו בהחלטה.

171.8. חיוב הוצאות הפעולות לניתוק אספקת המים מחייבי המזמין לא יחרוג מהתעריף הנקוב בכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע – 2009 וכל הוראת דין ו/או הנחיית הרשויות המוסמכות אשר תבוא במקומם.

171.9. יובהר כי בכל נקודת זמן לא יורשה נותן השירות להעלות טענות בדבר חוסר כדאיות כלכלית מצדו לביצוע כל או חלק מפעולות האכיפה המפורטות במפרט שירותים זה, ו/או להימנע מביצוען של פעולות אכיפה מסוימות מטעמי חוסר כדאיות כלכלית ו/או לרכז מאמצים

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

בפעולות אכיפה מסוימות ולהימנע מאחרות, בניגוד להנחיות המזמין ולהוראות מפרט שירותים זה מטעמים של כדאיות כלכלית.

171.10. עוד יובהר כי כל אישור לחיוב צרכן בהוצאות מיוחדות ו/או בהוצאות בגין איתור ו/או בהוצאות בגין המצאת אזהרה, לרבות על ידי הדבקת הודעה על כוונה לפרוץ לשם תפיסת מעוקלים והוצאתם שלא במסגרת פעולת העיקול ברישום וכן, כל פעולה אחרת לעיל יחייבו את אישור המזמין בכתב ומראש.

171.11. עוד יובהר כי חיוב צרכן בהוצאות בגין ניסיון לביצוע פעולה שלא צלחה מהסיבות המנויות בתקנות משנה 1(6) עד 1(10) בתקנות המסים גביה (קביעת הוצאות מרביות) יחייב את אישור המפקח מטעם המזמין בכתב ומראש אל מול הסבר מפורט בדבר הפעולות שבוצעו תוך כדי במרשמים המנויים בתקנות משנה 1(5) ולרבות הצהרתו החתומה של מבצע פעולות העיקול בדבר הפעולות שנקט הסרבן לביצוע העיקול.

172. תפיסת האכיפה

נותן השירות יפעל במסגרת תפיסת אכיפה כוללת המבוססת על העקרונות הבאים:

172.1. הכנסת החייבים אל מעגל האכיפה מיד לאחר הפיכתו של חוב לחוב בפיגור, וככלל – הימנעות משיהוי בהפעלת פעולות האכיפה.

172.2. איתור החייב ומשלוח ההודעות לחייב אל הכתובות הנקובות בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות תוך מיצוי הפניה אל כלל מאגרי המידע הזמינים.

172.3. שמירה על אמינות וקידום החייב בשלבי האכיפה השונים מיד בחלוף המועדים הקבועים לכך בהוראות כל דין, נקיטת הליכי הגביה בשקידה ראויה, לאחר פתיחת הליכי הגביה, ובכלל זה ומבלי לפגוע באמור לעיל – הקפדה יתרה על פרקי הזמן הסבירים, כהגדרת הנחיית היועץ לממשלה 7.1002, בין כל אחד מהצעדים שרשאי התאגיד לנקוט בהליכי גביית החוב.

172.4. החמרה הדרגתית של האמצעים לאורך זמן (אסקלציה של אמצעי האכיפה), בכפוף להנחיות המזמין והגבלותיו, להוראות הרשויות המוסמכות לכך ולהוראות כל דין באשר להפעלתם של אמצעים אלו, ולרבות לעניין סדר הפעלת האמצעים, תדירותם ומספרם המקסימאלי במהלך השנה ובין היתר בהתאם לדגשים ולהנחיות באשר לניהול מסלולי האכיפה המפורטים במסגרת נספח זה ותוך הקפדה שלא לבצע פעולות שאינן ברף החוב המינימאלי שהוגדר בכל נקודת זמן על ידי המזמין.

172.5. ניהול אפקטיביות של פעולות האכיפה – הן ברמת החייב הבודד והן ברמת כלל צרכני המזמין ושימוש בדוחות האפקטיביות לצורך ייעול תהליכי הגביה. הימנעות מחזרה תדירה על פעולות שאינן אפקטיביות.

172.6. ניהול האכיפה במסגרת תיקי אכיפה – תיק לכל חייב אליו משויכים באופן כרונולוגי כל הטפסים והמסמכים הקשורים אל תהליך אכיפת גביית חובותיו. תיק האכיפה יאגס את הפעולות שבוצעו בכל שלב. כך, לדוגמא, אם הופקו שלוש התראות לפני עיקול מיטלטלין (טופס 3, תקנה 3) וחלף המועד האחרון לתשלום הנקוב בשלושת ההודעות יבוצע עיקול המיטלטלין עבור שלוש ההודעות יחד.

172.7. תיעוד מלא של כלל פעולות האכיפה, ולרבות, לעניין זה של כלל ההודעות, ההתראות והמסמכים בקשר עם פעולות האכיפה, בין שהם מסמכים הנובעים מהוראות הדין ובין אם מסמכים הקשורים לניהול ההתקשרות עם החייב, ולעניין זה – מכתבים, הודעות, חתימה על הסדרי פריסה וכל מסמך אחר בקשר עם הליכי גביית החוב, הן בתכנת האכיפה והן במחוי"ג המזמין.

172.8. שמירה קפדנית על פרופורציוניות בין גובה ההוצאות המוטלות על החייב בגין סל פעולות האכיפה המופעל עליו לבין גובה החוב בגינו מופעלות פעולות האכיפה, ובין ההוצאות הכרוכות

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

בהפעלת הליכי גביית החוב לבין החיובים המוטלים על החייב. בכלל זה, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יובהר כי המזמין יהא רשאי להורות לנותן השירות להגביל את סכומי המינימום לביצוע כל אחת מפעולות האכיפה ולרבות לעניין הפקת הודעות דרישה בתשלום. הורה המזמין על הגבלת הסכומים, תופקנה הודעות הדרישה עד לסכום המינימום שנקב בו המזמין מבלי לחייב את הצרכנים בתשלום.

172.9. צמצום נטל הוצאות האכיפה על צרכני התאגיד.

172.10. לא תישלחנה הודעות על שם נפטרים.

172.11. לא יאוחר מ-30 ימים לאחר החתימה על ההסכם, יסקור נותן השירות את מדיניות יישום הליכי הגביה של המזמין, כמשמעותה בסעיף 110 לכללי אמות המידה, יגבש ויציע מסמך מדיניות כאמור ויוודא את עדכונו ופרסומו באתר המרשתת של המזמין, בכפוף לאישור המזמין ובתיאום עם יועציו המשפטיים.

173. עילות השהיית הגביה והקפאת הגביה

173.1. בתוך 30 ימים מיום החתימה על ההסכם יגיש נותן השרות למנהל מטעם המזמין המלצות מפורטות באשר לקביעתן ואופן יישומן והחלתן של כלל עילות ההשהיה הנקובות בסעיף 7 בהנחיה 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה, ושל כלל עילות "הקפאת הגביה" כעולה מהגדרות סעיף 8 להנחיה.

173.2. נותן השירות יסדיר את הליכי השעיית הגביה ו/או הקפאת הליכי הגביה כאמור בצורה נוחה, לרבות לעניין תיעוד והוכחת הפעולות הסבירות בהן נקט לצורך איתור החייב וגביית החוב, ינהל את החובות המיועדים להשהיה בנפרד, באמצעות "תיקי השהיה" המכילים את כלל המסמכים והתיעוד בקשר להליכי גביית החוב ולסיבות ההשהיה ו/או ההקפאה ויעדכן באופן מפורט – מקצועית ופרוצדוראלית – את המפקח מטעם המזמין בדבר הליכי ההשהיה ו/או הקפאת הליכי הגביה וינהל את תיעוד תרשומת סדר הפעולות בהחלטה על ההשהיה ו/או ההקפאה, וזאת במסגרת תיקי ההשהיה, ולרבות לעניין תקרות ההשהיה ו/או ההקפאה.

173.3. הוחלט על השהיית או הקפאת הליכי גביית החוב, או חלקים ממנו – ישלח נותן השירות לחייב את ההודעות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, ובתדירות הנדרשת על ידם.

174. ביצוע פעולות לעיקול ממוחשב של חשבונות בנק

174.1. בעצם חתימתו על הסכם זה מצהיר נותן השירות כי הוא הוסמך והורשה על ידי איגוד הבנקים לשמש כלשכת שירות לשם ביצוע פעולות לעיקול ממוחשב של חשבונות בנק, וכי צווי העיקול יומצאו על ידו למשרדי הבנקים הראשיים בדרך ממוחשבת תוך העברת קבצים באמצעות שימוש בתקשורת מחשבים.

174.2. צווי העיקול יומצאו למשרדי הבנקים הראשיים בדרך ממוחשבת תוך שימוש בתקשורת מחשבים באחריות נותן השירות בהתאם לתנאי ההסכם שבין פורום תאגידי המים לאיגוד הבנקים בישראל (להלן: "**עיקול במדיה מגנטית**"), על חשבון נותן השירות ולנותן השירות לא תהא כל טענה בקשר לכך.

174.3. מוסכם על נותן השירות כי המפקח מטעם המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להגביל את ביצוע העיקולים לרשימת בנקים ספציפית, ו/או לפצל את העיקולים הממוחשבים לשני סבבים – קבוצת בנקים בכל סבב.

174.4. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ובהסכם זה יובהר כי בכל עת בה יעשה נותן השירות שימוש בתכנת אכיפה של נותן השירות, יבוצע כל התהליך באמצעות תכנת נותן השירות במסגרת התמורה המוסכמת בהסכם זה וללא כל תשלום נוסף מעבר לכך.

174.5. בחרה החברה להשתמש בתכנה אחרת, מתחייב נותן השירות לבצע את ההתאמות הנדרשות לצורך קליטת הקבצים קודם לביצוע העיקולים הן בדרך של התאמת מערכתיו והן בדרך של

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

הדרכת עובדיו באשר לאופן שבו עליהם להעביר את הקבצים, הכל בכפוף למגבלות מערכת האכיפה בה נעשה שימוש על ידי החברה בכל נקודות זמן ולאופן יצירת והעברת הקבצים ממערכת זו.

174.6. בוצע עיקול בנק בהצלחה לחייב מסוים, ולאחר מכן, במועד מאוחר יותר ובגין חוב אחר, התברר כי יש להפעיל כנגדו עיקול בנק נוסף, יבוצע עיקול הבנק הנוסף אל הבנק בו נתפס העיקול הקודם בלבד. אך ורק אם לא נתפס העיקול כאמור ישלחו צווי עיקול לבנקים נוספים.

174.7. לכל ביצוע עיקול יקדם סדר הפעולות הקבוע בהוראות הדין ורבות ווידוא מסירת הודעות הדרישה בהתאם להוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות.

174.8. נותן השירות יהא אחראי להכנת הקבצים, העברתם אל המפקח מטעם המזמין לאישור ולחתימה, לביצוע העיקולים ולהפקת צווי מימוש לחייבים אשר בגינם התקבלה תשובה חיובית מהבנקים, להחתמת המפקח מטעם המזמין על צווי המימוש ולמשלוחם אל הבנקים.

174.9. עם קבלת התשובות מהבנק ידאג נותן השירות לקליטה אוטומטית של קובץ התשובות מהבנקים ולעדכון במחש"ג החברה.

174.10. החליטה החברה לבטל עיקולים מסוימים תעביר החברה את פרטי העיקולים המבוטלים אל נותן השירות, ונותן השירות ידאג לביטול העיקולים בדרך של העברת הביטול אל משרדי הבנקים המרכזיים לא יאוחר מיממה מרגע שהורתה לו החברה על כך.

174.11. באחריות נותן השירות לוודא את החזרת כל הפרש שבין סכום העיקול לסכומים שהועברו על ידי הבנקים, וכן לוודא הפקה מיידית ושליחה של צווי הסרה בגין עיקולים שנתפסו ומומשו. ההסרות תבוצענה בסמוך ככל שניתן למועד התפיסה והמימוש ולא יאוחר מיום עסקים אחד לאחריהן.

174.12. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, נותן השירות יהא זכאי לתשלום בגין הגביה בפועל של סכום חוב ההוצאות בו יחייב את הצרכן בגין העיקול במדיה מגנטית, בכפוף להוראות תקנות המסים (גביה)(קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011 ובכפוף לכל שינוי בהן, להוראות כל דין ולהוראות הרשויות המוסמכות, בקיזוז עלויות העיקול בהן חויבה החברה בהתאם להסכם מול הבנקים ובקיזוז כל עלות אשר תחול על החברה לעניין זה מצד לשכת השירות הרלוונטית ו/או מצד ספק מערכת החיוב והגביה הממוחשבת לעניין עיקולים אלה. עלויות העיקול (הן בגין חייבים שאותר חשבון הבנק שלהם והן בגין חייבים שלא אותר חשבון הבנק שלהם) תקוזזנה מהתמורה המגיעה לנותן השירות.

174.13. למען הסר ספק יובהר כי בגין מימוש העיקול לא יהא נותן השירות זכאי לכל תמורה נוספת.

174.14. יובהר ויודגש כי הפעולות לטיוב מספרי תעודות הזהות של החייבים כתנאי לביצוע עיקול בנק ממוחשב וכל פעולה אחרת לשמה נדרש הטיוב יבוצע על ידי נותן השירות ועל חשבונו, הכל במסגרת התמורה המוסכמת במכרז זה.

175. ניתוק אספקת המים לנכסי חייבים

175.1. פעולות לניתוק אספקת המים לנכסי חייבי התאגיד תבוצענה אך ורק אם אישר המפקח מטעם המזמין עקרונית ביצוע פעולות אלה. אישר המפקח מטעם המזמין ביצוע פעולות כאמור, תבוצענה פעולות ניתוק אספקת המים לצרכני המזמין בכפוף להוראות כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015 ולהוראות הפרק העשירי בכללי אמות המידה ובכפוף לכל שינוי שלהם ולכל הוראת דין או הנחיה של הרשויות המוסמכות אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם (להלן: "**כללי הניתוק**").

175.2. האחריות ליישום כלל הפרוצדורות הנובעות מכללי הניתוק ולרבות להנחיית המפקח מטעם המזמין באשר לפרוצדורות, הכנת התיקים, המעקב אחריהם, הכנת הפניות לוועדה המייעצת ומתן כלל ההודעות הנדרשות לחייבים תחול על נותן השירות ועליו לבדו.

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

175.3. אושר ניתוק מים בהתאם להוראות הדין ולאישור הוועדה המייעצת יפעל נותן השירות לאישור נוסף קודם לביצוע הפעולה אל מול המפקח מטעם המזמין ולאחר מכן –

175.3.1. נותן השירות יחלק את קבוצת ההתראות למנות בנות 20-40 נכסים כל אחת, בהתאם למספר ניתוקי אספקת המים המיועד, ויפעל לניתוק אספקת המים בדרך בה בכל יום עסקים עוקב תנותק אספקת המים לקבוצת הנכסים הנמנית על מנה מסוימת, ברצף עד לסיום כלל פעולות הניתוק שאושרו.

175.3.2. "הודעה על ניתוק מים" תכלול, לכל הפחות, את כל הפרטים הבאים: שם הצרכן, כתובת הצרכן, כתובת הנכס, מספר הנכס, מספר זיהוי המים, מספר מד המים, פירוט החובות בגינם בוצע הניתוק, ופרטים בדבר המקום בו ניתן לשלם את חוב המים כתנאי לחיבורו של הנכס מחדש אל אספקת המים וכל פרט אחר הנדרש על פי דין.

175.3.3. לעניין זה תיחשב פעולת ניתוק כל אחת מאלה: התקנת קופסא, פירוקו של מד המים והתקנת פקקים, התקנת בורג חוסם זרם בתוך צנרת המים וחיתוך צנרת המים וריתוכה בכל מקטע צנרת שבין מד המים הראשי אל מד המים של החייב שיקבע המפקח מטעם המזמין (פעולה המכונה "ניתוק שורש"). האביזרים וכלי העבודה הנדרשים לצורך ביצוע פעולות הניתוק כאמור יסופקו על ידי נותן השירות על חשבונו ללא כל תמורה מעבר לתמורה הנקובה במסגרת הסכם זה. המפקח מטעם המזמין רשאי להגביל את נותן השירות לשימוש באמצעים מסוימים ו/או לאסור שימוש באמצעי ניתוק מסוימים, במידה והתגלו אלו כלא אפקטיביים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המפקח מטעם המזמין.

175.3.4. בבוקר הוצאתה של מנת ניתוקים אל השטח, יודא נותן השירות את עדכניות החוב במחוי"ג המזמין, ואת היעדר תשלום החוב מצד החייב, היעדרה של פעולה כלשהי להסדר החוב והיעדר הוראת עיכוב מצד הגורמים המוסמכים לכך על ידי המזמין.

175.3.5. ניתוקי המים וכן הפעולות הכרוכות במסלול ניתוק המים, לרבות ההודעות ודרישות התשלום הנגזרות מהוראות הדין העדכניות תבוצענה אך ורק תוך חיוב החייב בהוצאות המותרות על פי כל דין.

175.3.6. שילם החייב את חובו או הגיע להסדר תשלומים המניח את דעתו של המפקח מטעם המזמין, או שהוראה המפקח מטעם המזמין על חיבור הנכס למים מכל סיבה אחרת, כפי שימצא המפקח מטעם המזמין לנכון, תחודש אספקת המים לנכס לא יאוחר מארבע שעות עבודה לאחר מכן ובכל מקרה לא יאוחר מהמועד הקבוע לכך בהוראות כל דין ולרבות כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה - 2015, למעט אם אישר המפקח מטעם המזמין חיבור במועד מאוחר יותר בכתב.

175.3.7. הניתוקים יבוצעו אך ורק במועדים שנקבעו לכל בהתאם להוראות כל דין.

175.3.8. בסיומו של כל יום ניתוקים יעביר נותן השירות אל המפקח מטעם המזמין, או אל מי שהוסמך לכך מטעמו, רשימה מפורטת של הנכסים הנמנים על מנת הניתוקים היומית תוך ציון פעולת הניתוק וסוגה, וכן ציון סיבה מפורטת ומנומקת בדבר הנכסים הנמנים על מנת הניתוקים היומית ואשר אספקת המים אליהם לא נותקה. בנוסף, יציג נותן השירות בפני המפקח מטעם המזמין כל נתון, פרט או מידע שיידרש על ידי המפקח מטעם המזמין בקשר לפעולת הניתוק. במקרים בהם לא נותקה אספקת המים אל הנכס יקבע המפקח מטעם המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, האם הימנעות נותן השירות מניתוק אספקת המים אל הנכס הייתה מוצדקת. הדוח כאמור יועבר בקובץ אקסל וכלל הפרטים יעודכנו במערכת ה CRM של המזמין.

175.3.9. נותן השירות יבצע ביקורות בכלל הנכסים אשר אספקת המים אליהם נותקה ואשר טרם שילמו את חובם לצורך ביצוע פעולת ווידוא המשך ניתוק אספקת המים לנכס בהתאם למועדים שנקבעו לכך בכללי הניתוק. נכס אשר נמצא מחובר אל רשת המים על

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

אף שטרם אושר חיבורו מחדש ינותק בתיאום עם המפקח מטעם המזמין מזרם המים בדרך של ניתוק שורש ובכפוף להוראות כל דין. פעולות הביקורת תתועדנה בדוח מפורט ותוצאות הביקורת, לרבות פרטי הנכסים שנבדקו, שם הבדוק, שעת הבדיקה, ממצאי הבדיקה והפעולות שבוצעו בעקבות הבדיקה יועברו בדוח אקסל שבועי אל המפקח מטעם המזמין אחת לשבוע ולא יאוחר משני ימי עבודה לאחר סיומה של הבדיקה.

175.3.10. נותן השירות יוודא רישום כל שלבי הפעילות ותוצאותיהם במחש"ג החברה, וידע להשתמש במידע זה לצורך בחינת אפקטיביות הפעולות הן ברמת החייב הבודד והן ברמת המערכת כולה בכל נקודת זמן עתידית.

175.4. למען הסר ספק יובהר כי ניתוק מדי מים כאמצעי אכיפה יהא כפוף להוראות המפקח מטעם המזמין ולמדיניות החברה, וכי עצם קיום פעולות לניתוק אכיפתי של מדי המים ו/או היקף הפעולות כפוף לאישור המפקח מטעם המזמין ולהנחיותיו, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

176. ביצוע פעולות אכיפה נוספות

176.1. מבלי לפגוע בחובת נותן השירות לעמוד בכל הוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות, ובכפוף להוראות והנחיות אלה, ובכפוף לאישור ספציפי של הממונה על הגביה והנחיה על ידי המפקח מטעם המזמין, יקפיד נותן השירות על הרחבת הפעולות לאכיפת גביית חובות החייבים מעבר לסל הפעולות הסטנדרטי הבסיסי ולרבות –

176.1.1. ביצוע עיקולי מיטלטלין ברישום ובפועל.

176.1.2. ביצוע עיקולי צד ג' בנוסף לעיקול חשבונות הבנק – עיקולי משכורת, שכר עבודה, דמי שכירות, תקבולים המגיעים לחייב מחברות האשראי, דמי ביטוח, החזרי מס הכנסה ומע"מ וכיוצ"ב.

176.1.3. עיקולי רכבים.

176.2. כלל פעולות האכיפה הנוספות תבוצענה בהתאם ובכפוף להנחיות פרטניות מטעם המזמין.

177. ביטול פעולות אכיפה

177.1. יובהר כי בסמכות המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לכל פעולה בנפרד, לכלל הפעולות יחד או לפרקי זמן מסוימים להשהות, לעצור או לבטל כל פעולת אכיפה בה החל נותן השירות.

177.2. סמכות זו לא תוגבל בהיקף פעולות האכיפה, במספרן או בפרק הזמן בו יושהו ו/או יבוטלו פעולות האכיפה ולא תותנה בעיתוי מתן ההנחיה כאמור.

177.3. בין היתר יהא המזמין רשאי לבטל הוצאות אכיפה או לפרוס את תמורתן בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

177.4. סעיף 177 זה הינו סעיף יסודי ומהותי להסכם.

178. ניהול ומעקב אחר האכיפה המשפטית של גביית החובות בחברה

178.1. נותן השירות יעביר, מפעם לפעם ובהתאם להוראות המפקח מטעם המזמין, אל עורכי הדין המטפלים מטעם המזמין בביצוע פעולות לאכיפת גביית חובות באמצעים משפטיים, רשימת חייבים המועמדים לטיפול משפטי בקובץ אקסל או באמצעות ממשק ישיר בין תכנת האכיפה אל מערכות המידע של עורכי הדין.

178.2. הרשימה כאמור תכלול את פרטי החייבים, סוג השירות (נושא החוב), גובה החוב, התפלגות יתרות החייב ברשומות החברה, במצבה ברשומות החברה, וכן כל פריט מידע אחר אשר בהתאם לשיקול דעת נותן השירות ו/או המזמין רלוונטי לצורך ניהול ההליך.

178.3. המידע כאמור יועבר לאחר בדיקה פרטנית ואיכותנית של המידע המועבר ובאחריות נותן השירות לוודא תקינותו של מידע זה ולבצע את כל הפעולות הנדרשות אל מול עורכי הדין

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

לצורך הבהרת ואספקת מירב המידע על מקורותיו של החוב, אופן יצירתו וכל מידע חיוני אחר לצורך הגשת התביעה.

178.4. נותן השירות יוודא כי עורך הדין קיבל את הרשימה באמצעות מייל חוזר וכן, יבדוק את הרשימה ויוודא השלמת כל מידע הנדרש לו לצורך קבלת ההחלטות להמשך.

178.5. לא יאוחר משבעה ימים מיום קבלת הרשימה יוודא נותן השירות כי עורך הדין מחזיר אל החברה, באמצעותו, רשימה חוזרת ובה יפרט את המסלול בו בכוונתו לפעול לגבי כל אחד מהחייבים – (1) תביעה על סכום קצוב בהוצאה לפועל (2) הגשת תביעת חוב אל בית המשפט.

178.6. ככלל, בכל מקרה בו סכום החוב אינו עולה על הסכום המקסימאלי הנקוב לצורך ביצוע תביעה על סכום קצוב, כמשמעותה בסעיף 1א81 לחוק ההוצאה לפועל התשכ"ז – 1967, יוודא נותן השירות כי עורך הדין מגיש בקשה לביצוע תביעה על סכום קצוב בלשכת ההוצאה לפועל, כאשר סכומים גבוהים יותר יופנו לתביעת חוב בבית המשפט, הכל בתיאום עם המפקח מטעם המזמין ולאחר קבלת אישורו הפרטני לכל פעולה בה יונחה עורך הדין.

178.7. יחד עם זאת, במקרים מסוימים שומרת לעצמה החברה את הזכות להורות לנותן השירות להודיע לעורך הדין לפעול ישירות בדרך של הגשת תביעת חוב אל בית המשפט על אף שסכום החוב אינו עולה על הסכום המקסימאלי כאמור, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.

178.8. נותן השירות, כגוף המתמחה בגביה, יוודא בכל נקודת זמן כי השירותים המסופקים על ידי עורכי הדין מטעם המזמין בכל אחד מהמסלולים יסופקו בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

178.9. נותן השירות יוודא ויעקוב באופן פרטני אחר פעולות עורכי הדין בכל אחד מהתיקים שהועברו לטיפולם ויראה כי עורכי הדין מבצעים כל פעולה נדרשת, בשקידה הראויה, לצורך ניהול התיקים וקידומם עד לקבלת פסק הדין (ומימיו מימושו באמצעות מימיו הגביה מהחייב), ולרבות:

178.9.1. גיבוש יסודי של כתבי התביעה, צירוף אסמכתאות וראיות ובדיקה יסודית של הבסיס לתביעה שתבוצע על ידו כמומחה אל מול נציגי המזמין קודם להגשת התביעות.

178.9.2. הגשת כתבי התביעה וכלל המסמכים והטפסים הנדרשים באופן מסודר אל הערכאות המוסמכות.

178.9.3. הופעה לכלל הדיונים בבית המשפט / הערכאות המוסמכות תוך הכנה ראויה ולימוד החומר וייצוג הולם של המזמין תוך שמירה על כלל האינטרסים שלו.

178.9.4. טיפול בתגובות ו/או בבקשות ו/או בערעורים ו/או בתיקי המרצה ו/או בבקשות לביטול החלטות ו/או בבקשות לקבלת פסקי דין.

178.9.5. מעקב שוטף וצמוד אחר שלבי כלל ההליכים המשפטיים שבטיפולו והגשת בקשות לפסקי דין בכלל התביעות שהליכיהן הסתיימו תיכף כשהדבר אפשרי וללא שיהוי. הליווי לעניין זה יבוצע עד לקבלת פסק דין סופי וחלוט ולרבות בדרך של אישורה של פשרה שבוצעה על דעת המזמין ולאחר קבלת אישורו.

178.9.6. יידוע מלא של התאגיד בכל שלבי הטיפול והעברה מיידית של העתקי כל פסיקה, החלטה, החלטת ביניים וכיוצ"ב תיכף כשאלו התקבלו.

178.9.7. פניה מיידית אל החייב, מיד לאחר קבלת פסק הדין וקודם לפניה אל ההוצאה לפועל ומתן הודעה בדרך של מתן התראה לפני נקיטה בהליכים משפטיים שאם לא ישלם את הסכומים שנפסקו לטובת המזמין בתוך פרק זמן שלא יעלה על 14 ימים תוגש הפסיקה לביצוע על ידי ההוצאה לפועל. יודגש כי בעבור התראה זו לא יהא נותן השירות זכאי לתמורה כלשהי.

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 60 מתוך 83

- 178.9.8. העברה במקביל של פסיקות להחלטת המזמין להמשך טיפול באמצעות ההוצאה לפועל.
- 178.10. נותן השירות יבצע מעקב שוטף אחר הליכי כל התביעות של המזמין שהוגשו באמצעות עורכי הדין לבית המשפט, ויודא כי עורכי הדין יבקשו פסקי דין בכל התביעות שהליכיהן הסתיימו – מיד לכשהדבר יתאפשר ע"י החוק ויודא העברת העתקיהן מעורכי הדין אל התאגיד.
- 178.11. נותן השירות יודא אל מול עורכי הדין מטעם המזמין כי כלל התביעות תוגשנה לבית המשפט הקרוב ביותר גיאוגרפית אל היישוב בו מתגורר החייב בגינו מוגשת התביעה כל עוד זה נמצא בתחום המזמין.
- 178.12. נותן השירות יבצע מעקב פרטני אחר סכומי הגביה של עורכי הדין בכל אחד מהתיקים, קבלתם, רישומם במחוי"ג התאגיד וסגירת חובות החייבים במערכת.
- 178.13. הושג הסדר פשרה / הסדר פריסת חוב יעקוב נותן השירות אחר אופן מימוש ההסדר על ידי החייב אל מול עורך הדין ואל מול החייב, ויודא כי עורכי הדין יפעלו מיידית כנגד החייב בכל הפרה של ההסדר, לאחר שייגעו את המזמין וקיבלו את אישורו לכל פעולה, מראש ובכתב.
- 178.14. נותן השירות יודא קבלת המלצות עורכי הדין למחיקת חובות, לרבות קבלת חוות דעת מפורטות עם כל המסמכים והנספחים הנדרשים כהכנה למחיקת חובות במקרים בהם מוצו ההליכים כנגד החייב ו/או כשלו פעולות הגביה באמצעות ההוצאה לפועל ו/או ניתן הפטר ללקוח בהליך פשיטת רגל ו/או מצאו עורכי הדין, בהסכמה ועל דעת המזמין, כי חוב מסוים אינו בר גביה או שמתקיים חוסר כדאיות כלכלי בגבייתו.
179. מעקב אחר הגשת תביעות חוב וייצוג התאגיד בהליכי פש"ר, פירוק וכינוס נכסים
- 179.1. נותן השירות יבצע מעקב אחר מתן צווי כינוס נכסים ו/או צווי פירוק ו/או מינוי מפרק זמני על ידי בית המשפט המחוזי ויודיע למזמין על כל מתן צו כאמור.
- 179.2. בדיקה כאמור אל מול אתר הכנ"ר ופרסומיו תבוצע לפחות אחת לשבוע.
- 179.3. נותן השירות ירכז את ההודעות ויודיע למזמין על כל אחד מהחייבים שנקטו בעניינם הליכים כאמור וקיימת בגינם יתרת חוב לתאגיד, ויעביר, בהתאם להנחיות המזמין את פרטי החייבים והחובות החובות אל עורכי הדין מטעם המזמין, כפי שיוורה לו המזמין.
- 179.4. נותן השירות יעקוב עבור המזמין אחר הגשת תביעות חוב אל המנהל המיוחד בהליכי פשיטת רגל ואל המפרק בהליכי פירוק חברות על ידי עורכי הדין מטעם המזמין, ויודא קיומם ואספקתם של כלל האסמכתאות הנדרשות לצורך ביסוס החוב.
- 179.5. נותן השירות יעקוב אחר פעילות עורכי הדין בכל תיק ויודא כי הם מבצעים את כלל הפעולות הנדרשות לצורך מיצוי גביית החובות ולרבות הגשת תביעות החוב, בקשות לקבלת סעדים, תגובות, השתתפות באסיפות נושים וכלל הטיפול הנדרש לצורך מיצוי פוטנציאל הגביה מחובות שבכינוס.
- 179.6. הסתיימו או מוצו ההליכים, יפעל נותן השירות בהתאם לאמור בס"ק 178.14 לעיל.
180. קבלת תשלומים והסדרי תשלום
- 180.1. נותן השירות מתחייב למצות את הפעולות לאכיפת החוב באופן שיביא לגביית החוב כולו.
- 180.2. בכל מקום בו לא ניתן לגבות את החוב במלואו בתשלום אחד יפעל נותן השירות לגבייתם של החובות באמצעות הסדר תשלומים שיבוצע בהתאם לנוהל פריסת תשלומים אשר יוגדר על ידי המזמין ויימסר לנותן השירות.
- 180.3. גביית החובות המגיעים למזמין תקדם לגביית הוצאות האכיפה. נמצא כי נגבו הוצאות אכיפה קודם לגביה מלאה של החוב יקוזזו תשלום הוצאות האכיפה מהתמורה המגיעה לנותן השירות והסכום יועבר לכיסוי חובות הצרכן וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד אחר להם זכאי המזמין על פי כל דין.

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

180.4. על אף האמור לעיל יובהר כי המפקח מטעם המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להורות לנותן השירות לבצע פעולת הסדר לחייב בהתאם לתנאים שיכתיב המפקח מטעם המזמין, לשנות את יחס הגביה בין הוצאות האכיפה לגביית החוב במקרה של תשלום חלקי, וכן הוא רשאי להורות לנותן השירות לעכב פעולת אכיפה בכל שלב, ולנותן השירות לא תהא כל טענה בקשר לכך.

180.5. הסדרי התשלום יתאפשרו באמצעות אמצעי התשלום הבאים: פריסת המחאות, תשלומים באמצעות כרטיס אשראי ותשלומים באמצעות הוראת קבע לחייבים (הרשאה לחיוב קבוע של חשבון הבנק בגין החובות).

180.6. פריסת תשלומים באמצעות שוברי תשלום תתאפשר אך ורק באישורו המנומק של מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה, אשר ירשם בכרטיס הצרכן במחוז'ג המזמין.

181. היעדר כפילות באכיפה המנהלית והמשפטית

181.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז וההסכם נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי וללא כל זכות ערעור מטעם נותן השירות, רשאית להעביר לטיפול משפטי – ובכלל זה – הגשת תביעות חוב / בסדר דין מהיר / בסדר דין מקוצר לבית המשפט, הגשת תביעות על סכום קצוב בלשכות ההוצאה לפועל, אכיפת גבייתם של חובות באמצעות פנייה להוצאה לפועל, אכיפת גבייתן של המחאות חוזרות, וכיוצא בזה לגורמים מטעמה שאינם נותן השירות.

181.2. נותן השירות מצהיר בזאת שיהיה מנוע מלפעול באמצעי אכיפה מנהלית על החובות שהועברו לטיפול משפטי, ונותן השירות מוותר בזאת באופן בלתי חוזר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד החברה ו/או מי מטעמה בעניין זה.

פרק כ"ה – המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים

182. נותן השירות יעמיד לטובת אספקת השירותים למזמין ולצרכניו שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים (להלן: "**המוקד הטלפוני**"), על בסיס מערכות נותן השירות ועל ידי עובדיו, באתר המוקד הטלפוני מטעם נותן השירות, בהתאם למפורט להלן:

182.1. נותן השירות יקצה לצורך אספקת השירותים עבור המזמין, לעניין ביצוע כלל פעולות הבירורים, הפעולות הנוספות, המשימות היוזמות ומשימות השולחן האחורי אשר תפורטנה במפרט שירותים זה עובדים אשר יעברו הכשרה מקיפה לצורך אספקת השירותים למזמין.

182.2. איוש העמדות לצורך אספקת שירותי המוקד הטלפוני למזמין יבוצע אך ורק על ידי נציגי שירות אשר עברו את ההכשרות הנדרשות כמפורט במפרט שירותים זה והוסמכו על ידי המזמין למתן שירותים עבור המזמין (להלן: "**נציגי השירות במוקד הטלפוני**").

183. מטרות הפעלת המוקד הטלפוני:

183.1. עמידה בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות (כפי שתעודכנה מעת לעת) לעניין הפעלת המוקד הטלפוני ולעניין הטיפול בפניות הצרכנים, ולרבות כללי אמות המידה, חוק הגנת הצרכן, תקנות הגנת הצרכן וחוק הגנת הפרטיות. יובהר כי אין באמור במסמכי המכרז כדי לגרוע מהוראות כל דין ומחובות נותן השירות לפעול בכל נקודת זמן בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל דבר ועניין.

183.2. שיפור וייעול זמינות המזמין לצרכניו בכלל, וזמינות המענה הטלפוני בפרט, תוך מתן שירות אדיב, יעיל ואיכותי לצרכנים ובתוך זמני התקן שנקבעו במפרט שירותים זה.

183.3. מענה וגיבוי למרכז שירות הלקוחות של החברה עקב מגבלות ריחוק החברתי (כגון זה שהתקיים בתקופת מגפת הקורונה) או בעיתות מלחמה או לחימה (כדוגמת תקופת מלחמת התקומה).

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

- 183.4. מקסום מספר הפניות הנסגרות במוקד הטלפוני ומזעור מספר הפניות הפתוחות המועברות לטיפול אגף שירות הלקוחות והגביה.
- 183.5. מקסום מספר הפניות הנסגרות בטיפול אחד (First call resolution).
- 183.6. טיוב נתונים ומזעור פערי נתונים ומידע במחוי"ג המזמין.
- 183.7. צמצום היקף פעולות השולחן האחורי במחלקות שירות הלקוחות והגביה באתר המזמין.
- 183.8. שימוש בנתונים ובמידע בדבר אופי הפניות, סוגן והיקפן לצורך שיפור טיב, איכות ורמת השירות לצרכן.
184. דרישות כלליות מהמוקד הטלפוני:
- 184.1. המוקד הטלפוני יספק מענה לפניות צרכני המזמין בכל נושאי הטיפול של המזמין בכלל, ובפרט – בנושאי תשלומים שוטפים, בירורי חיובים ותשלומים, בירורים באשר לבסיס החיובים, פרוצדורות להגשת ערר על חיובים, הצהרה על מספר הנפשות המוכר, בקשות לבירור חיוב, בקשות להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, חיובי המים והביוב ודרך קביעתם, רישום צרכן בפנקסי וברשומות המזמין, קבלת העתקי חשבוניות תשלום וטפסים, קבלת מידע כללי וכל נושא אחר הקשור לפעילותו של המזמין.
- 184.2. בכלל זה יקבל המוקד גם פניות הקשורות לנושאי תפעול והנדסה ויעבירן, כמשימות פתוחות אל אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין, אשר בתורה, תעבירן לטיפול גורמי המקצוע מטעם המזמין תוך בקרה מלאה על זמני הטיפול ועל סגירת מעגלי הטיפול מול הלקוח.
- 184.3. נציגי השירות במוקד הטלפוני יזדהו ויתנהגו כנציגיו של המזמין. בהתאם לכך ימלאו נציגי השירות את תפקידם תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות.
- 184.4. צוות העובדים ירכוש מיומנות מקצועית בתחום החיובים הנובעים משירותי אספקת המים והשבת הביוב בתאגידי המים והביוב, וכן מיומנות בהפעלת מחוי"ג המזמין.
185. שיחות נכנסות ופתיח השירות
- 185.1. השיחות אל מוקד הבירורים והתשלומים תהיינה שיחות חינם. המתקשר אל המוקד הטלפוני יגיע אל מספר טלפון אשר השיחות אליו הינן שיחות חינם במימון המזמין אשר ינותב ישירות אל המוקד הטלפוני.
- 185.2. הלקוח יקושר מיידית למערכת לניתוב שיחות אשר תכלול פתיחה המזהה את הגעתו אל המוקד הטלפוני של המזמין בתוספת הודעה / מספר הודעות קצרות בהתאם להחלטת המזמין בכל נקודת זמן.
- 185.3. שפת ברירת המחדל תהיה עברית.
- 185.4. נותן השירות יהא רשאי לשלב טכנולוגיות ניתוב ומענה אוטומטיות (כגון בוטים ובינה מלאכותית - AI) כפתיח לשירות הטלפוני, בכפוף לכך שהדבר לא יפגע בחובות המענה האנושי של הספק על פי דין.
- 185.5. השימוש בטכנולוגיות אלו יוגבל לניתוב שיחות, זיהוי פניות, תשלומים ממוכנים, ומתן מידע כללי בלבד. הספק מתחייב כי השימוש בבוט/AI לא ימנע, יחסום או יעכב את העברת הפניה לנציג שירות אנושי מקצועי, וכי יעמוד במלוא הוראות חוק הגנת הצרכן, אמות המידה לשירות של רשות המים, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע).
- 185.6. **לפונה יתאפשר מעבר ישיר למענה אנושי**, וזה יבוצע המעבר בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן ולרבות לעניין חוק ותקנות הגנת הצרכן.
- 185.7. אופן הפתיח ותוכנו המילולי יוגדרו על ידי המזמין, בהתייעצות עם נותן השירות אך בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, מיד עם תחילת עבודתו של נותן השירות מכוח הסכם זה. המזמין יהא

רשאי לקבוע את התכנים, אורכם ואת מסלולי הניווט במערכת ניתוב השיחות, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי תוך התחשבות במבנה המוקד והמשמרות השונות בו.

185.8. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תאפשר מערכת ניתוב השיחות לכל הפחות את חמשת מסלולי הטיפול הבאים:

185.8.1. תשלומים בכרטיס אשראי:

185.8.1.1. תשלום באמצעות מענה קולי ממוחשב (מערכת IVR).

185.8.1.2. תשלום באמצעות נציג שירות במענה האנושי.

185.8.2. בירור חשבונות המים, נתוני הצריכה, מצבי חשבון, יתרות החוב ונושאים שונים ולרבות לעניין פעולות האכיפה הננקטות כנגד הצרכן באמצעות מענה אנושי.

185.8.3. בקשה למשלוח ספחים לתשלום, קבלות ואישורי תשלום, וסיוע במילוי טפסים שונים באמצעות נציג שירות טלפוני.

185.8.4. ביצוע פעולות שירות מלא כהנחיית הצרכן וליווי הטלפוני במילוי טפסים מקוונים בפלטפורמה הדיגיטלית, לרבות לעניין מסירת קריאת צרכן, ביצוע החלפת צרכנים, עדכון מספר הנפשות המוכר תוך שימוש בדואר האלקטרוני, הנחיה להשלמת מסמכים וחזרה טלפונית לסגירת המשימה על ידי נציג שירות טלפוני.

185.8.5. קבלת מידע כללי – שעות הפעילות, הגדרות והסברים כלליים אחידים לכלל צרכני המזמין או לחלק מהם בנושאים משתנים – באמצעות ניתוב קולי להודעות מוקלטות מראש - עד עשרה נושאים בהתאם להגדרות ולבקשות המזמין בכל נקודת זמן.

185.9. בנוסף לאמור לעיל, תתאפשר הפניית צרכנים מאתר המרשתת של המזמין ישירות לפעולת שיחות מול נציג שירות במוקד הטלפוני ("ציאט") מקוון באמצעות מערכת השיחות ("מערכת הציאט") של המוקד ולרבות ציט בוט כאמור בס"ק 185.5 לעיל. למען הסר ספק יובהר כי שירות זה נכלל במסגרת התמורה המוסכמת בהסכם זה וכי כל עלות פיתוח נדרשת בצד נותן השירות, בהתאם להגדרות ודרישות המזמין בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט לעניין האחריות על הפיתוח בכל צד תחול על נותן השירות.

185.10. בכל פניה אל המוקד יזדהו נציגי השירות בשם המלא או בשם הפרטי בציון פרט נוסף אשר יאפשר את זיהויים בכל פניה חוזרת שלהם אל המוקד או אל המזמין. נוסח פתיח השיחה יהא כדלקמן: "שלו, מדבר/ת (שם פרטי ושם משפחה) מהמוקד הטלפוני של המזמין".

185.11. פניה טלפונית חוזרת / יזומה של נציג המוקד הטלפוני אל לצרכן תיעשה ממספר טלפון מזהה שניתן לחייג אליו.

185.12. בכל מקרה בו לא היה מענה מצד הצרכן לפנייה הטלפונית, יש להודיע לצרכן על מס' טלפון שבאמצעותו יוכל ליצור קשר בחזרה עם המוקד ובהיעדר אפשרות לסגירת המשימה על ידי המוקד – עם נציגי השירות מטעם נותן השירות בהמזמין.

185.13. כל האמור לעיל יבוצע בכפוף להוראות הדין ולרבות, אך לא רק, תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012 ובכפוף לכל שינוי שיחול בהם, להוראות דין אשר תבואנה במקומם ולהוראות והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.

186. ניהול זמני ההמתנה, וויסות הלחצים, יירוט שיחות ושירות השארת הודעה

186.1. מערכות המוקד תאפשרנה זיהוי כל שיחה נכנסת ומדידת זמן ההמתנה של הלקוח מיד עם יצירת הקשר הטלפוני (קליטת החיוג על ידי הצרכן).

186.2. המערכת תמדוד את זמן ההמתנה של הצרכן מיד עם קליטת החיוג על ידי הצרכן ובנפרד, מרגע זיהוי שיחתו ונתיב השיחה בו בחר באמצעות מערכת ניתוב השיחות.

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

- 186.3. המערכת תדע למקם את הצרכן בתור, להודיע לו על מיקומו בתור ולאמוד את זמן ההמתנה הצפוי לו עד לקבלת השירות (מענה אנושי או קולי) בהתאם לנתיב השירות בו בחר ולמשתנים המשפיעים הנוספים (כגון – מספר השיחות הפעילות, מספר הממתינים הנוספים, מספר הנציגים הזמינים במוקד שעברו את ההכשרה לספק שירותים עבור המזמין, וכיוצ"ב).
- 186.4. ככלל, דרישת המזמין הינה למתן מענה לכלל צרכני המזמין בתוך לא יותר משישים שניות מרגע כניסת השיחה לתור ולא יותר מ 120 שניות מרגע הגעת השיחה לחייגן (להלן במפרט שירותים זה: "זמן התקן למענה").
- 186.5. על אף האמור לעיל, נוכח נותן השירות, בהתאם לאומדן זמן ההמתנה כאמור בס"ק 186.3 לעיל, כי משך ההמתנה בתור מרגע הגעת השיחה לחייגן עולה על פרק הזמן הנקוב בהוראות כל דין ובהנחיות הרשויות המוסמכות, ולרבות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012, ובכפוף לכל שינוי שיחול בהן, או על שלוש דקות (180 שניות), המוקדם מביניהם, יפעל נותן השירות כדלקמן:
- 186.5.1. תבוצע הפניה מוקלטת של הצרכן, לא יאוחר משתי דקות לאחר זיהוי השיחה ואומדן זמן ההמתנה הצפוי, ובה תימסר לצרכן הודעה כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארית הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי.
- 186.5.2. בחר הצרכן, כאמור בס"ק 186.5.1 לעיל, לעבור לשירות השארית הודעות יתאפשר לו לבחור בהשארית הודעה באחת משתי דרכים:
- 186.5.2.1. באמצעות השארית הודעה מוקלטת אשר בה ישאיר את פרטיו – מספר הטלפון להתקשרות עמו ומספר הנכס שלו. למען הסר ספק יובהר כי החזרה אל הצרכן לא תותנה בהשארית מספר המשלם.
- 186.5.2.2. באמצעות השארית הודעה עם הפרטים שצוינו בס"ק 186.5.2.1 באמצעות חייגן אוטומטי אשר יזהה וישמור את הפרטים שהקיש הצרכן.
- 186.6. בחר הצרכן בשירות השארית הודעות, יחזור נציג שירות (אנושי), המאושר לתת שירות לצרכני המזמין בהתאם להוראות מפרט שירותים זה, אל הצרכן באמצעות שיחה חוזרת (יחייג אל הצרכן בטלפון חוזר ביוזמת נציג השירות):
- 186.6.1. לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארית הודעה, ובלבד שבזמן השארית הודעה נותרו יותר משעתיים לתום שעות העבודה של המוקד בהתאם להוראות ההסכם.
- 186.6.2. לא יאוחר מתום שלוש שעות העבודה הראשונות של המוקד ביום העבודה העוקב, בהתאם להוראות ההסכם, במידה ובזמן השארית הודעה נותרו פחות משעתיים לתום שעות העבודה של המוקד בהתאם להוראות ההסכם.
- 186.7. חזר נציג שירות אנושי אל הצרכן, כאמור לעיל, והצרכן לא ענה לטלפון:
- 186.7.1. יודיע נציג המוקד לצרכן, בהודעה קולית, את טווח השעות שבמהלכו יחזור אליו, ובלבד שבמועד החזרה אל הצרכן לא חלפו יותר משלוש שעות ממועד השארית הודעה הקולית.
- 186.7.2. היה הטלפון טלפון סלולרי נייד, יכול שההודעה כאמור תשלח אל הצרכן באמצעות מסרון.
- 186.7.3. על אף האמור לעיל, היה הטלפון של הצרכן טלפון סלולרי נייד אשר אינו מאפשר קבלת הודעות מוקלטות (נעדר תא קולי) תישלח ההודעה לצרכן באמצעות מסרון.
- 186.7.4. על אף האמור לעיל, היה הטלפון של הצרכן טלפון סלולרי נייד אשר אינו מאפשר קבלת מסרונים תימסר ההודעה לצרכן בהודעה קולית.

186.7.5. חזר נציג השירות של המוקד אל הצרכן, כאמור לעיל, בפעם השנייה, והצרכן לא ענה לטלפון, ישאיר לו נציג השירות הודעה, באופן ובתנאים המפורטים לעיל, כי מאחר ולא ענה לשיחה החוזרת עליו לבצע פניה חדשה אל המוקד.

186.8. בחר הצרכן להמשיך ולהמתין למענה האנושי, תודיע מערכת המוקד לצרכן, בהודעה מוקלטת / ממוחשבת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער וכן, תאפשר לו, ותודיע לו על דבר קיומה של אפשרות זו, לעבור בכל רגע נתון לשירות השארית ההודעה באמצעות לחיצה על מקש כלשהו בטלפון.

186.9. על אף האמור לעיל, יאפשר המזמין למוקד, בהתאם לשיקול דעת המוקד, ליירט את השיחות בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, גם על ידי נציג שירות אשר לא הוכשר למתן מענה לצרכני המזמין ולרשום את הודעתו, ובלבד שבחזרה אליו יתקיימו התנאים המפורטים לעיל.

186.10. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז וההסכם יובהר כי יירט שיחות יבוצע רק באישור מראש של המזמין ולאחר שנותן השירות הודיע למזמין מראש על כוונתו ליירט שיחות. לא יאושר ביצוע יירט שיחות ללא אישור המזמין מראש ולא יבוצע יירט שיחות מבלי שהמזמין יודע על כך מראש.

187. ניהול כלל הפניות באמצעות מערכת ה CRM (ניהול קשרי הלקוחות) של המזמין

187.1. כל פנייה אל מוקד הבירורים, בין שבאמצעות הטלפון ובין שבאמצעות פעולת שיחות במערכת השיחות ("מערכת הצ'אט") ולרבות צ'אט בוט תעודכן בכרטיס הצרכן במערכת ה CRM של המזמין, המהווה מודול במחוג"ג המזמין, ולרבות קוד המשימה / פניה, סטאטוס הפניה ופירוט הפניה באמצעות מלל חופשי במידה והדבר נדרש, ולרבות עדכון פתיחת הפניה וסגירתה ככל שהדבר נדרש.

187.2. רמת הפירוט תהיה כזו אשר תאפשר הבנה ברורה של פרטי הפניה, סיבת הפניה ואופן הטיפול שניתן בעקבותיה לכל הקורא את העדכון.

187.3. כל פנייה לקבלת מידע או שירות אל המוקד הטלפוני :

187.3.1. תלווה בבירור / עדכון פרטי ההתקשרות של הצרכן ולרבות עדכון מספרי הטלפון הסולרי שלו וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, במידה וקיימת, במחוג"ג המזמין.

187.3.2. בהיעדר טלפון סולרי יישאל הצרכן למספר הטלפון הקווי שברשותו.

187.3.3. בקשת הנתונים כאמור תהווה הנחיית חובה לכלל נציגי השירות ותחזור על עצמה בכל שיחה.

187.3.4. ככל שנתוני הטלפון הסולרי ו/או כתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן מעודכנים במערכת יבוצע אימות של הנתונים כאמור אל מול הצרכן.

187.3.5. למען הסר ספק יובהר כי המזמין לא יאפשר את עדכון פרטי מספר הטלפון כהקלדת או יבוא מספר הטלפון ממנו התקשר המזמין באמצעות זיהוי של זה על ידי מערכות המוקד לאור היעדר הודאות להיות מספר טלפון זה המספר הקבוע של הצרכן.

187.3.6. עדכון הנתונים יבוצע במחוג"ג המזמין בלבד, במועד השיחה וקודם לסיומה ולא יבוצע בדיעבד על בסיס מערכת / מערכות אחרות/ות.

187.3.7. יודגש כי חל איסור מוחלט על עדכון נתונים פיקטיביים כמספר טלפון פיקטיבי או כתובת דואר אלקטרוני פיקטיבית. יעודכנו אך ורק נתוני אמת לאחר תשאול הצרכן.

187.4. באחריות מנהל אגף שירות לקוחות וגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין להעביר אל המוקד הטלפוני את פירוט קודי המשימה, הסטטוסים והנתונים הנוספים הנדרשים לצורך ניהול פתיחת וסגירת הפניות באמצעות מערכת ה CRM.

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

187.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את סוגי המשימות, קודי המשימה והגדרות הסטטוסים השונות בכל נקודת זמן, ונותן השירות, בעצם חתימתו על ההסכם, מצהיר בזאת כי לא תהיינה לו כל טענות בקשר לכך וכי יפעל בהתאם להוראות המזמין והנחיותיו בכל נקודת זמן.

187.6. פניות פתוחות להמשך טיפול אגף שירות הלקוחות והגביה של נותן השירות אצל המזמין, במקומות בהם כשל המוקד מסגירת המשימה ו/או שנדרש המשך טיפול במשימה על ידי האגף כעולה מתוכן הפניה, תועברנה כפתיחת משימות במערכת ה-CRM המהווה מודול במחוי"ג המזמין.

187.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות לחייב את המוקד לפתוח ולסגור משימות גם בעת ביצוע עסקאות תשלום וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.

188. מנהלת ידע וניהול תסריטי שיחה

188.1. המוקד ינהל מנהלת ידע אשר תאפשר שמירה של הגדרות ברורות וקלות להבנה של כלל מושגי הבסיס, הנושאים וההגדרות הרלוונטיים לצורך מתן השירותים למזמין וללקוחותיו.

188.2. בנוסף, תאפשר מנהלת הידע ניהול תסריטי שיחה מורכבים אשר יקיפו את כלל הנושאים הנמצאים בטיפול אצל המזמין, ולרבות לעניין המענה בנושאי קריאות הקר"מ, הצריכה, הצרכנים וסוגי השימוש, החיוב, הגביה, אכיפת הגביה, מילוי הטפסים המקוונים באתר המזמין, אופן השימוש בפלטפורמה/ות הדיגיטליות/ות בהן נעשה שימוש אצל המזמין וכלל הנושאים הקשורים אליהם.

188.3. מנהלת הידע כאמור תותאם פרטנית להוראות המזמין כאשר למפקח מטעם המזמין או למי מטעמו תהיה הזכות לצפות, לקבל כפלט ולהורות לנותן השירות לעדכן את המלל, תכניו, היקפו וכל פרט אחר בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.

188.4. מנהלת הידע תאפשר כלי איתור וחיפוש, אוטומטיים וידניים, על בסיס השיטות המתקדמות ביותר הנהוגות בענף ונציגי השירות במוקד יעשו שימוש במנהלת הידע בכל שיחה. כל שיחה בנושא מסוים תיפתח בתסריט השיחה הרלוונטי בהתאם לאופי פניית הצרכן.

189. שירותי גביה באמצעות כרטיסי אשראי – תשלומי ספחים

189.1. שירותי הגביה שישפק המוקד יבוצעו באמצעות כרטיסי אשראי ו/או בעתיד, באמצעות ארנקים דיגיטליים או אמצעים אחרים שיאושרו כהילך חוקי במדינת ישראל ואשר ניתן לעשות בהם שימוש לגביה מרחוק ישירות אל מחוי"ג המזמין וזאת, ללא כל תשלום נוסף מטעם המזמין.

189.2. שירותי הגביה באמצעות כרטיסי האשראי יבוצעו בדרכים הבאות:

189.2.1. שירותי גביה באמצעות קישור מאתר המרשתת של המזמין אל אתר התשלומים של המוקד. הזדהות הצרכן במקרה זה תבוצע באמצעות מספר המשלם ומספר המסלקה של ספח התשלום / החשבונית.

189.2.2. שירותי גביה באמצעות גישה ישירה אל אתר המרשתת של ספק שירותי המוקד ו/או מי מטעמו, ובחירה באופציית התשלומים למזמין. הזדהות הצרכן במקרה זה תבוצע באמצעות מספר המשלם ומספר המסלקה של ספח התשלום / החשבונית.

189.2.3. שירותי גביה באמצעות הפניה אל מענה קולי ממוחשב מטעם המזמין (מערכת IVR) אשר מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ינותב אליו הצרכן כאמור בסעיף 185 לעיל. הזדהות הצרכן במקרה זה תבוצע באמצעות מספר המשלם ומספר המסלקה של ספח התשלום / החשבונית.

189.2.4. שירותי גביה באמצעות מענה אנושי, אשר מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ינותב אליו הצרכן כאמור בסעיף 185 במפרט שירותים זה לעיל. הזדהות הצרכן

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

במקרה זה תבוצע באמצעות שאלת / שאלות זיהוי העונות להוראות כל דין ומספר המשלם ומספר המסלקה של ספח התשלום / החשבונית.

189.3. בגמר ביצוע העסקה יישלח אל הצרכן מסרון, אל מספר הטלפון הנייד המצוי במאגר המידע ואומת על ידי נציג השירות הטלפוני ו/או אשר נמסר על ידי הצרכן, ובו אישור על ביצוע העסקה הכולל את מספר שובר התשלום, סכום התשלום ומספר אישור העסקה שהתקבל מחברת האשראי.

190. שירותי תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי – פעולות ישירות במחוי"ג המזמין

190.1. שירותי המענה האנושי יכללו גם תשלומי יתרות חוב / יתרות חלקיות שלא על ידי ספחים ו/או מסלקות באמצעות מענה אנושי. תשלומים אלו יבוצעו ישירות במחוי"ג המזמין על ידי נציג שירות במענה הטלפוני. תשלום חלקי יכול שיבוצע שלא על ידי נציג המוקד הטלפוניים.

190.2. בכל מקרה כזה ייקלט התשלום בהתאם לבקשת הצרכן לעניין הסכומים וסוגי השירות אותן הוא מעוניין לשלם בדרך זו ללא הגבלה או דרישה מצד נציג השירות באשר לסדרי העדיפויות שבין סוגי השירות השונים, כמשמעותם במחוי"ג המזמין.

190.3. על תשלומים אלה יחולו כלל ההנחיות המפורטות בסעיף 189 לעיל, במגבלות מחוי"ג המזמין.

191. כללי – תשלום בכרטיסי אשראי

191.1. שירותי התשלום באמצעות אתר המרשתת ובאמצעות המענה הקולי הממוחשב יפעלו במשך 24 שעות ביממה.

191.2. התשלומים באמצעות המענה האנושי יתבצעו בכל ימי העבודה בין השעות 08:00 ל- 22:00, ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00 הן תשלומי ספחים והן תשלומים חלקיים.

191.3. עמידה בתקנים: נותן השירות מתחייב לשמור על כלל החוקים, הכללים והתקנים המחייבים בעניין אבטחת מידע, לרבות עמידה מלאה בתקן PCI-DSS בגרסתו העדכנית ביותר, בכל רכיב, תשתית או עמדה שבהם מועברים, נשמרים, מוצגים או מעובדים נתוני כרטיסי אשראי של צרכני המזמין.

191.4. הקלטות שיחות ומסכים: נותן השירות מבטיח כי נתוני כרטיסי אשראי, ובפרט קוד אימות המצוי בגב הכרטיס (CVV/CVC) ומספר כרטיס מלא (PAN), לא יוקלטו, לא יישמרו ולא יתועדו במערכות הקלטת השיחות (Audio) או במערכות צילומי המסך של המוקד. לשם כך, יפעיל נותן השירות מנגנון השתקה/מיסוך אוטומטי או פתרון טכנולוגי מאושר אחר.

191.5. אבטחת עמדות הנציגים: נותן השירות ימנע מנציגי המוקד את האפשרות להעתיק, לצלם או לרשום את נתוני האשראי של הצרכנים באופן ידני או דיגיטלי, ויטמיע נהלי עבודה מחמירים בעמדות המוקד (כגון מדיניות "שולחן נקי" ואיסור הכנסת מכשירים סלולריים לעמדות המענה).

191.6. הסמכה ובקרה: נותן השירות יכשיר את נציגי המוקד ומנהליו להוראות תקן PCI ויודא כי תשתיות המוקד עוברות את המבדקים והסריקות הנדרשים כחוק. המצאת אישור תאימות (AoC - Attestation of Compliance) תקף תימסר למזמין לפי דרישה.

191.7. הנחיות חלופיות: כל תקן, רגולציה או הנחיה של הרשויות המוסמכות (לרבות הרשות להגנת הפרטיות) אשר יבואו במקום התקנים הקיימים, יחייבו את נותן השירות באופן מיידי מהמועד שנקבע בדין.

191.8. מבלי לפגוע באמור לעיל ישמרו כלל דרישות המכרז בכל הנוגע לשמירה על אבטחת המידע, פרטיות הצרכנים וכיוצ"ב.

192. שירותי הבירורים והמענה האנושי לפניית ובקשות צרכני המזמין

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 68 מתוך 83

192.1. שירותי הבירורים במענה אנושי המוקד הטלפוני יסופקו בימים א' עד ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימי ו' בין השעות 08:00-12:00 באמצעות נציגי השירות במוקד הטלפוני אשר עברו הכשרה מיוחדת והוסמכו ליתן שירותים לצרכני המזמין.

192.2. שירותי הבירורים יכללו מענה אנושי טלפוני לצרכני המזמין בכל תחומי פעילותו של המזמין ולרבות פעילותו של נותן השירות אצל המזמין. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יכללו שירותים אלה:

192.2.1. בסיס החיוב הכספי במים ובביוב – הן בצריכה משויכת והן בהפרשי מדידה לרבות הסברים פרטניים באשר להיררכיה ההיראולית הספציפית של הצרכן לעניין הפרשי המדידה.

192.2.2. מבנה רשת המים הפרטית, מדידה ראשית ומדידה משויכת משנית, לעניין חישוב צריכת המים.

192.2.3. בירורים הנוגעים למצב החשבון, החיובים השוטפים והחובות שבפיגור.

192.2.4. בירורי קריאות, בירורי צריכה ולרבות – צריכה גבוהה, צריכה חריגה וצריכה חריגה מאוד.

192.2.5. מענה והנחיות לצרכנים שקיבלו הודעות על גבי החשבון התקופתי ו/או מכתבים ו/או צרופות לעניין:

192.2.5.1. הערכה בגין מד מים שנפגע באופן שעלול לפגוע באמינות המדידה או שמד המים אינו ניתן לקריאה, או נמצא לא תקין בבדיקה במבדקה.

192.2.5.2. הערכה בגין מד המים שאינו מראה צריכה כלשהי.

192.2.5.3. הערכה בגין מד מים חסר גישה מסיבות אשר אינן תלויות בחברה ואופן מתן הערכה זו.

192.2.5.4. הערכת צריכה במקומות בהם לא ניתן להתקין מד מים בשל נסיבות שאינן תלויות במזמין ולרבות בשל מניעה הנדסית.

192.2.5.5. הודעות שנמסרו לצרכן על גבי חשבון המים התקופתי בדבר קיומה של צריכה גבוהה.

192.2.5.6. הודעות ומכתבים שנשלחו לצרכן בדבר צריכה חריגה.

192.2.5.7. הודעות שנתלו בחצרי הצרכנים בדבר צריכה חריגה מאוד.

192.2.6. הפניית הצרכנים למילוי טפסים באתר המרשתת של המזמין, הן טפסי PDF והן טפסים מקוונים (המהווים חלק מהפלטפורמה הדיגיטלית) תוך מתן הסברים והנחיות בדבר האופן בו יש למלא את הטפסים השונים. יודגש כי בכל מקום בו קיים טופס מקוון יונחה הצרכן באשר לאופן בו יש למלאו ותינתן עדיפות למילוי הטופס על פני כל אפשרות אחרת.

192.2.7. עדכון מספר הנפשות המוכר ומספר הזכאים המוכר לעניין תעריפי המים.

192.2.8. הצלבת מדי מים וחובים רטרואקטיביים הנובעים מהצלבת מדי המים.

192.2.9. הקצאת מים לצרכני חקלאות, שיטות ההקצבה ודרך מתן ההקצבה.

192.2.10. התקנת מדי מים לנכסים חדשים.

192.2.11. התקנת מד מים נוסף לצרכן.

192.2.12. החלפת מדי מים תקופתית והחלפת מדים תקולים.

192.2.13. הליך בירור חיוב, ובכללו – משלוח מד מים לבוררות במבדקה חיצונית.

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

- 192.2.14. סדר הפעולות בבירור מקורותיה של צריכה משויכת חריגה.
- 192.2.15. סדר הפעולות בבירור מקורותיהם של הפרשי מדידה חריגים.
- 192.2.16. מסירת מידע מפורט באשר להליכי רישום צרכן בנכס, סגירת חשבון מים והחלפת צרכנים.
- 192.2.17. מתן מענה לתושבים אשר ננקטו כנגדם הליכי אכיפה מנהליים לרבות הסבר בגין פרוצדורת הליכי האכיפה ולרבות מקורות החוב שעמד בבסיס פעולות האכיפה.
- 192.2.18. מתן הודעות משתנות לצרכנים הפונים בהתאם להנחיות אשר יועברו אל נותן השירות מעת לעת על ידי המזמין, ישירות או באמצעות מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין.
- 192.2.19. כל נושא פעילות אחר הקשור לפעילותו של נותן השירות אצל המזמין בתחומי החיוב והגביה של המים והביוב ובתחומי צרכנות המים, ולרבות לעניין חיוב ותשלום אגרות ודמי הקמה וכן, כל נושא אחר הקשור במישרין או בעקיפין אל תחומים אלו ואשר יידרש על ידי המזמין בכתב.
- 192.2.20. שיווק ועידוד התשלומים באמצעות הוראת קבע. לעניין זה נדרש כי כל שיחה במוקד הבירורים תסתיים בהבהרה לצרכן כי ניתן ורצוי לחתום על הרשאה לחיוב קבוע של חשבון הבנק שלו או של כרטיס האשראי שלו, תוך הדגשת היתרונות הכרוכים בכך ולרבות היתרונות הנגזרים מהאפשרות לפצל את החשבון ו/או לבחור באחד מארבעה מועדי חיוב קבועים.
- 192.3. כל פנייה אל מוקד הבירורים תעודכן במערכת ה CRM של המזמין לרבות סטאטוס הפניה ופירוט הפניה באמצעות מלל חופשי במידה והדבר נדרש, הכל בהתאם להוראות המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בכל נקודת זמן.
- 192.4. כל פנייה לקבלת מידע תלווה בבירור / עדכון פרטי ההתקשרות של הצרכן ולרבות עדכון מספרי הטלפון שלו וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, במידה וקיימת, במחוי"ג המזמין.
- 192.5. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחד במסמכי מפרט שירותים זה יובהר כי הטיפול בצרכנים יבוצע תוך שמירה על הוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן ולרבות לעניין שמירה על פרטיות צרכני המזמין והימנעות ממסירת נתונים או מידע לגורם שאינו מוסמך או אינו מורשה לקבל נתונים אלו. במסגרת זו יקפידו נציגי המוקד על שאלות זיהוי נאותות קודם למסירת המידע לצרכני המזמין.
- 192.6. במידה ופניית הצרכן הינה לצרכי קבלת מידע כללי שאינו דורש את הזדהות הצרכן (כגון מידע בדבר שעות הפעילות של יחידות המזמין השונות) ואך ורק במידה והצרכן הפונה מסרב להזדהות יינתן המענה לצרכן באופן כללי תוך תיעוד מלא של פרטי הפונה והפניה ולרבות לעניין טיוב נתוני ההתקשרות של הפונה במחוי"ג המזמין. למען הסר ספק יובהר כי המענה לשאלות כלליות (שאינן ספציפיות לנכס / משלם מסוים) יפתח בבקשה להזדהות הצרכן הפונה אולם לא יותנה בחובת הזדהות מצד הצרכן.
193. ביצוע פעולות שירות נוספות של המוקד הטלפוני אל מול צרכני המזמין
- 193.1. בנוסף למענה לשאלות ולפניות צרכנים יספקו נציגי השירות במוקד הטלפוני מענה לפניות צרכנים בנושאים שונים הניתנים לביצוע באמצעים מרחוק, כפי שיתואר להלן. שירותים אלה יינתנו בימים ובשעות בהם מתקיימים שירותי הבירורים.
- 193.2. הדרכת הצרכנים במילוי טפסים באמצעות הפלטפורמה/ות הדיגיטליות/יות כמשמעותן במפרט שירותים זה ובמילוי טפסים מקוונים באתר המרשתת של המזמין.
- 193.3. סיוע פעיל והדרכה במילוי טפסים מקוונים באתר המרשתת של המזמין.

193.4. פעולות למשלוח ישיר של העתקי חשבוניות, קבלות, העתקי מצבי חשבון וטפסים, במקומות בהם אין בנמצא טפסים מקוונים (להלן: "המסמכים") אל לקוחות המזמין:

193.4.1. רשימת המסמכים, קבצי PDF שלהם, וככל שיידרש העתקיהם הפיסיים, יימסרו למוקד על ידי אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין.

193.4.2. ככל שמקור המסמכים הינו מחו"ג המזמין יפיק נותן השירות את המסמכים בעצמו מתוך מחו"ג המזמין קודם למשלוחם אל צרכני המזמין.

193.4.3. נותן השירות ינסה ככל שביכולתו לתעדף את משלוח המסמכים אל הצרכנים באמצעות דואר האלקטרוני או באמצעות הפלטפורמה/ות הדיגיטלית/יות, ובהיעדר כתובת דואר אלקטרוני, או באמצעות הוואצאפ.

193.4.4. רק בהינתן דרישה מפורשת של הצרכן למשלוח המסמכים באמצעות דואר רגיל יבוצע המשלוח באמצעות הדואר. משלוח בדואר יבוצע אך ורק באמצעות חברת דואר ישראל או באמצעות חברה בעלת היתר כללי ו/או רישיון מיוחד בתוקף למתן שירותי דואר כמותי לפי חוק הדואר, תשמ"ו – 1986 והתקנות שמכוחו.

193.4.5. עצם משלוח הדואר ודרך משלוח הדואר יעודכנו בעת עדכון הפניה בכרטיס הצרכן במערכת ה CRM של המזמין.

193.4.6. למען הסר ספק יובהר כי לא תועברנה פניות פתוחות מהמוקד אל אגף שירות הלקוחות והגביה של נותן השירות אצל המזמין בנושאי משלוח טפסים ומסמכים בכל מקום בו ניתן להפיקם ממערכת החיוב והגביה ו/או שמדובר בטפסים סטנדרטיים בעלי פורמט אחיד וכי בכל מקום בו מבקש צרכן משלוח טופס יבוצע המשלוח ישירות מהמוקד אל הצרכן, באמצעות הדואר או באמצעות המייל, על פי בקשת הצרכן.

193.5. קבלת "קריאות צרכן" מצרכני המזמין:

193.5.1. קבלת קריאות צרכן הינה קבלת קריאת מד המים של הצרכן במהלך קריאת מדי המים התקופתיים או לאחריה בהתאם להוראות סעיף 54 לכללי אמות המידה (חלף ביקור לפי סעיף 54).

193.5.2. ייזום הפניה לקבלת קריאת מד המים יבוצע על ידי הצרכן במענה לפניה בכתב או באמצעי אחר שקיבל מהמזמין או מי מטעמו לעניין זה.

193.5.3. נציג השירות יפנה את הצרכן למילוי טופס מקוון באתר המזמין בו ידריכו בזמן אמת במילוי הטופס לרבות פרטי הקריאה, מועד הקריאה וצירוף של תצלום מד המים שבו ניתן לראות בבירור את קריא מד המים ואת מספר מד המים הפנימי.

193.5.4. לחילופין, על פי דרישת הצרכן ואם הביע הצרכן את רצונו לשלוח את הקריאה שלא באמצעות טופס מקוון באתר המזמין, יפעל נציגי השירות במוקד הטלפוני כדלקמן:

193.5.4.1. יספק לצרכן את כתובת הדואר האלקטרוני שלו לצורך קבלת הקריאה וינחה אותו לשלוח לכתובת מייל זו את פרטי הקריאה: קריא מד המים, תאריך הקריאה תצלום מד המים שבו ניתן לראות בבירור את קריא מד המים ואת מספר מד המים הפנימי.

193.5.4.2. יקבל את הודעת הדואר האלקטרוני ויוודא את שלמות ותקינות הפרטים שנשלחו. ככל שמתקיימים פערים יעדכן את הצרכן טלפונית, באמצעות המתנה על הקו או באמצעות שיחה חוזרת אל מספר הטלפון הנייד של הצרכן אותו אימת כנדרש בס"ק 187.3 לעיל, וינחה אותו בדבר התיקונים הנדרשים.

193.5.5. היו הפרטים תקינים יארכב את הודעת הדואר האלקטרוני של הצרכן ואת תצלום התמונה כאמור אל כרטיס הצרכן במחו"ג המזמין ויפתח משימה מתאימה לעדכון קריאת הצרכן במערכת ה CRM של המזמין.

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 71 מתוך 83

193.5.6. יעדכן את הצרכן בדבר שלמות ותקינות הפניה וקליטתה באמצעות מסרון או באמצעות שיחת טלפון יזומה אל הצרכן.

194. משלוח קיבוצי של מסרונים

194.1. נותן השירות ישלח מעת לעת מסרונים אל צרכני המזמין על בסיס רשימה שתועבר לו על ידי אגף שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין לבקשת וביזמת המזמין. משלוח המסרונים יבוצע על ידי נותן השירות על חשבון נותן השירות ובמסגרת התמורה המוסכמת.

194.2. הרשימות שתועברנה אל נותן השירות תועברנה באמצעות קובץ אקסל ותכלולנה את פרטי הצרכנים, מספרי הטלפון שלהם ותוכן ההודעות אשר תשלחנה אליהם.

194.3. למען הסר ספק יובהר כי ככל שהצרכן הודיע למוקד ו/או למזמין כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך של קבלת מסרונים אל הטלפון הנייד שלו, יעודכן הדבר במערכת ה CRM של המזמין. הצרכן יוכל לבקש את הסרתו באמצעות משלוח מסרון חוזר והדבר יעודכן במערכת ה CRM על ידי נותן השירות. סעיף זה יחול על כל שליחת הודעות בדרך של מסרון לטלפון נייד (SMS) במכרז זה.

195. הכשרת והדרכת נציגי השירות הטלפוני

195.1. כחלק בלתי נפרד מדרישות מכרז זה, מתחייב נותן השירות לקיים תהליך הכשרה ייחודי ונפרד לנציגי השירות אשר יוקצו לטובת אספקת השירותים עבור המזמין (להלן "ההכשרה").

195.2. תהליך ההכשרה כאמור יכלול את כל מנהלי המשמרת ונציגי השירות במוקד אשר ימנו על צוות נותני השירותים לצרכני המזמין. הכשרת נציגי השירות במוקד הברורים והתשלומים אשר יוקצו לטובת מתן השירותים עבור המזמין תבוצע על ידי נותן השירות ועל חשבונו.

195.3. ההשתתפות בתהליך ההכשרה הינה חובה וחלה על כל המנהלים והנציגים המיועדים לספק את שירותי המוקד עבור המזמין ללא קשר לניסיונם הקודם ו/או לרמת הכשרתם אצל נותן השירות. תהליך ההכשרה יבוצע במהלך 30 הימים הקלאנדריים שממועד החתימה על ההסכם.

195.4. למען הסר ספק יובהר כי רק מנהלי משמרת ועובדים אשר עברו את תהליך ההכשרה יורשו לספק שירותי ברורים לצרכני המזמין במסגרת הסכם זה. בהתאם לכך, יוודא נותן השירות כי מספר העובדים ומנהלי המשמרת שעברו את ההכשרה הינו מספיק על מנת לעמוד בכלל דרישות המכרז וההסכם בכל נקודת זמן.

195.5. ההכשרה תכלול את כלל הנושאים והתכנים הנדרשים לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות המכרז, הוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן. בכלל זה, תכלול ההכשרה לכל הפחות את כל הנושאים הבאים:

195.5.1. תפקידיו של נציג השירות – היבטים שירותיים ומקצועיים.

195.5.2. היכרות טובה עם מחו"ג המזמין (כיום, מחו"ג חברת פריוריטיטי).

195.5.3. היכרות טובה עם מערכת ה CRM של המזמין, המהווה חלק ממחו"ג המזמין, ולרבות לעניין אופן השימוש בקודים, בסטטוסים ובאופן עדכון פרטי הפניה בהתאם להנחיות המזמין ועם מערכות המוקד.

195.5.4. היכרות מספקת עם כלל ההוראות וההנחיות הרלוונטיות הנגזרות מהחוקים, התקנות, הכללים, הנחיות הרשויות המוסמכות, המזכרים והחוזרים המסדירים את פעילות תאגידי המים והביוב במדינת ישראל, המוקדים הטלפוניים וכלל הנושאים הכרוכים בהם, על כל שינוי ועדכון שיחול בהם ו/או שיבוא במקומם או בנוסף עליהם, ולרבות:

195.5.4.1. כלל החוקים, התקנות, הכללים, החוזרים וההנחיות המסדירים את פעילות המזמין ולרבות שליטה פרטנית בהוראות כללי אמות המידה לשירות;

מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ

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

- 195.5.4.2. היבטי השירות, אבטחת המידע, השמירה על הפרטיות והשמירה על הסודיות ;
- 195.5.4.3. היבטי שירות לאוכלוסיות מוגבלות – תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג – 2013 – החלקים העוסקים במתן שירות טלפוני לאנשים עם מוגבלויות ;
- 195.5.4.4. כלל החוקים והתקנות העוסקים במוקדים טלפוניים ובשירות הניתן בהם, ולרבות בין היתר, חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012 ;
- 195.5.4.5. כלל החוקים, התקנות וההנחיות העוסקים בנושאי האכיפה המנהלית ולרבות פקודת המסים (קביה), תקנות המסים (גביה), ותקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות).
- 195.5.4.6. כל הוראת דין והוראה של הרשויות המוסמכות הרלוונטית ליום ביצוע ההכשרה ;
- 195.5.5. סימולציות – תרגול מתן מענה לשיחות בנושאי הפעילות השונים ודרך תיעודן של השיחות אגב התרחשותן.
- 195.5.6. המזמין שומר לעצמו את הזכות להוסיף תכנים ו/או לשנות את התכנים הקיימים בהתאם לצרכיו ו/או לשינויים בחקיקה ובהוראות הרשויות המוסמכות וזאת, עד למועד תחילת ההכשרה.
- 195.6. הדרכת רענון תבוצע אחת לחצי שנה בהיקף של שלוש שעות לפחות.
196. הטכנולוגיה
- 196.1. המערכות הטכנולוגיות במוקד תאפשרנה ניהול כלל השירותים המפורטים במפרט שירותים זה ותכלולנה לכל הפחות את המפורט להלן או שווה ערך ברמה האפליקטיבית והתפעולית :
- 196.1.1. מערכת/ות למרכזיה טלפונית (IP) הכוללת יכולות ויישומוני זיהוי המספר המחווג (DNIS), בקרת ניתוב השיחות (ACD), חייגן אוטומטי (Dialer), אספקת הודעות קוליות וניהול קמפיינים, מענה לעניין המיקום בתור, משך השיחה וכיו"ב (VRU), נתבים, יכולת שיחות ועידה, העברה לתשלום IVR והחזרה ממנו וכיו"ב.
- 196.1.2. מערכת/ות להקלטת השיחות, ארכובן, שמירתן ויכולת אחזורן ולרבות שיחות טלפוניות, פעולות שיחוח בצ"ט ובואצאפ וכיו"ב.
- 196.1.3. מערכת/ות לניהול הידע והמידע הניהולי ולפי מומחים, קבלת החלטות, אספקת מידע תפעולי וכיו"ב (MIS).
- 196.1.4. מערכת CTI התומכת בכל תכונות המרכזיה ומתממשקת אל כלל מערכות המשנה באופן שיאפשר ביצוע אינטגרציה מלאה ביניהן ויכולות ניהול השיחות וניתובן על פי רמת המיומנות (skill), שפות ותוכן מקצועי, נגישות אל מערכות המשנה על פי חוקים עסקיים וניהול תהליכי הפניה על פי רצף חוקים עסקיים, הקפצת מסכי המערכות המתממשקות : מחו"ג המזמין, IVR, ה CRM וכיו"ב, יכולת הפרדה ומדידה של זמן השיחה וה ACW וכיו"ב.
- 196.2. מבלי לפגוע באמור לעיל, הטכנולוגיה בה יבחר להשתמש נותן השירות תאפשר תיעוד של כל שיחה נכנסת, זמני המתנה, משך השיחות, נושא השיחות, ועיבוד נתונים אלה למידע שיופק באמצעות סדרת דוחות ניהוליים, כנדרש במפרט שירותים זה.
- 196.3. בנוסף, תאפשר הטכנולוגיה את אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה, בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות המזמין בכל נקודת זמן. להלן תפורטנה דרישות המינימום של המזמין ממערכות המוקד -

- 196.3.1. שימוש במרכזיה טלפונית באיכות המאפשרת נטרול של רעשים חיצוניים ושמירה על חוויית שיחה נוחה ונעימה ללקוחות המזמין. נדרש כי ניתן יהיה לבצע האזנות על ידי מפקח / מאזין מיומן מעמדת מפקח.
- 196.3.2. מערכת מתקדמת לאספקת פתרון תקשורת מלא עבור מרכז קשר לקוחות דינאמי, ניהול תורי השיחות הנכנסות, לוגיקת הפניית שיחות מתקדמת, ניהול דוחות ותצוגת זמן אמת למפקחים, וכיוצ"ב.
- 196.3.3. מערכות רישום והקלטות של שיחות לצרכי בקרת איכות עם הקלטה רציפה של שיחות, בהיקפים על פי הצורך. לעניין זה יובהר כי נדרשת בכל עת גישה לנציגי המזמין והשמעת השיחות על פי דרישה בכל עומק הארכיון. המערכת תקליט את כל השיחות (נכנסות ויוצאות) ותשמור את ההקלטות למשך שנה לכל הפחות, בכפוף לכל הוראות הדין ולכל פרק זמן אשר יקבע לעניין זה בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן. השיחות תישמרנה על פי נושאים וניתן יהיה לאחזר הקלטות בהתאם לסוג ונושא השיחה על פי דרישת המזמין.
- 196.3.4. המרכזיה הטלפונית במוקד תאפשר קליטת כלל השיחות הנכנסות ובכלל זה לכל הפחות 500 שיחות ממתונות נכנסות במקביל מלקוחות המזמין בלבד בכל נקודת זמן אל מוקד הבירורים אשר יקלטו על ידי מערכות המוקד ללא "זריקתם" (היעדר חיווי שיחה נכנסת – צליל המתנה מצד הצרכן).
- 196.3.5. בנוסף, יכלול מוקד התשלומים באמצעות כרטיס אשראי יכולת קליטת שיחות נכנסות (קווים) של 250 שיחות במקביל לכל הפחות מלקוחות המזמין.
- 196.3.6. מערכות המוקד, מערכות סליקת כרטיסי האשראי, המרכזיה הטלפונית והגישה והשימוש אל מחו"ג המזמין יעמדו בכל נקודת זמן בהוראות כל דין ובהנחיות הרשויות המוסמכות לעניין אבטחת המידע, ההגנה על הפרטיות ולרבות עמידה בכלל התקנים והדרישות המחייבות. למען הסר ספק יובהר כי המוקד יפעל בהתאם להנחיות מנמ"ר המזמין לנושאים אלה ולנהלי אבטחת המידע של המזמין בכל נקודת זמן.
- 196.3.7. בנוסף להקלטות שתועדנה באופן מלא כל פעולות השיחות ("צ'אט מקוון") שתבוצענה על ידי נציגי השירות במוקד עם צרכני המזמין, צ'ט וואצאפ.
- 196.3.8. לעניין הקלטת השיחות ותיעוד פעולות השיחות יובהר ויודגש כי המזמין יהא רשאי לדרוש את קבלת הקלטת כל שיחה / פעולת שיחות שבוצעה עם צרכני המזמין, כקובץ הניתן לפתיחה ולהאזנה / צפיה במחשבים בעלי מערכות הפעלה windows 11 ומעלה, ללא צורך בהתקנות נוספות, וזאת באמצעות המייל (משלוח הקובץ / קבצים במייל לבקשתו הראשונה של המזמין ולא יאוחר מיום עבודה לאחר קבלת בקשתו), ולרבות לפי בקשה על פי: מספר המשלם ו/או תאריך ביצוע השיחה.
- 196.3.9. בקשה על פי מספר המשלם – יאתר נותן השירות את תאריכי השיחה ואת השיחות למשלם, ככל שקיימים כאלה, ויעביר את ההקלטות הרלוונטיות למזמין כמפורט לעיל.
- 196.3.10. למען הסר ספק יובהר כי דרישה זו הינה דרישה יסודית ומהותית במסגרת ההסכם וכי נותן השירות מצהיר בזאת, בעצם חתימתו על ההסכם, כי לא יורשה להעלות כל טענה בקשר לחוסר יכולתו להעביר שיחות מוקלטות אלה ולרבות מסיבות של ביטחון מידע ושמירה על הפרטיות.
- 196.3.11. מצא נותן השירות כי נדרשות פעולות כלשהן להעברת ההקלטות בדרך המחייבת עמידה בהוראות הדין לעניין השמירה על הפרטיות יפעל לביצוען ולרבות העברתן המאובטחת ב FTP ו/או יצירת כספת לגישה מאובטחת של נציגי המזמין בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ובלבד שתאפשר העברת קבצי הקלטות השיחה כאמור בתוך יום עסקים אחד מרגע שדרש זאת המזמין.

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

196.3.12. האמור יחול כל שיחה שנדרשה על ידי המזמין, ללא הגבלה על מספר השיחות והכל, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין בכל נקודת זמן.

196.3.13. מבלי לפגוע באמור לעיל יאפשר נותן השירות, על חשבונו, גישה מאובטחת של נציגי המורשים של המזמין, בהתאם להגדרת ולהנחיית הנהלת המזמין, ובכלל זה המפקח מטעם המזמין, אל כלל מערכות המוקד בהן נעשה שימוש עבור אספקת השירותים להמזמין ובכלל זה צפיה במסכי המערכת, בנתוני ההמתנה, הנטישה, זמני השיחה, זמני המענה וכל נתון אחר ולשליפת דוחות, הפקת נתונים ומידע בכל נקודת זמן ללא הגבלה. באחריות נותן השירות להדריך ולהנחות את נציגי המזמין באשר לשימוש במערכות אלה ככל הנדרש ועד לשליטתם המלאה במערכות ותוך מתן יכולת בלתי מוגבלת לגישה אל הנתונים והמידע וזאת באתר המוקד.

פרק כ"ו – מפרט ציוד באגף שירות לקוחות והגביה

197. המזמין יעמיד לרשות נותן השירות משרדים לצורך אספקת השירותים ויישא בכל עלויות החשמל, המים, הארנונה, הטלפוניה והניקיון במבנה. המשרדים ירוהטו על ידי המזמין ברהיטים בלבד.
198. נותן השירות יתקין על חשבונו שבע עמדות מחשב חדשות עם מערכת הפעלה Windows 11 Pro ברישיון. המחשבים יכללו מעבד Intel i5 מדור 14 חזק ועדכני.
199. כל עמדה תצויד בזיכרון RAM בנפח 16 GB DDR5 וכוון SSD מהיר בנפח 512 GB לפחות. המחשבים יכללו רישיונות Office 365 מלאים ותוכנת אנטי וירוס פעילה.
200. נותן השירות יספק לכל עמדה מסך 22 אינץ' לפחות באיכות Full HD, מקלדת ועכבר אלחוטיים. הציוד יסופק עם תיעוד מושלם ורישיונות הרשומים על שם המזמין.
201. בתחום התקשורת, נותן השירות יעמיד קווי תקשורת מחשבים מקוונת ישירות אל ספק המחו"ג. התקשורת תאפשר עבודה רציפה ומהירה לכל תשע העמדות במקביל ללא האטות.
202. שמונת הנציגים הקבועים (שבעת הנציגים ועובד השטח) יצוידו בטלפונים חכמים ניידים אישיים לצורך ביצוע תפקידם. נותן השירות יממן את דמי השימוש והאחזקה של המכשירים לאורך כל תקופת ההתקשרות עם התאגיד.
203. באגף שירות לקוחות תותקן מדפסת לייזר אגפית משולבת הכוללת פקס, סורק וחיבור רשת. מהירות ההדפסה של המכשיר לא תפחת מ 30 דפים בכל דקה.
204. לכל זוג עמדות תותקן מדפסת לייזר משולבת נוספת הכוללת יכולות סריקה וצילום מהירות. המדפסת תתמוך בחיבור רשת קווי ובחיבור אלחוטי במהירות 40 דפים לדקה.
205. נותן השירות ירכוש תשעה קוראי צ'קים וכרטיסי אשראי בעלי יכולת סריקה וצילום דיגיטלי. מכשירים אלו יותקנו בכל עמדות קבלת הקהל לטובת עדכון מיידי במערכת המחו"ג.
206. באגף שירות לקוחות תותקן מדפסת מיגנוט MICR חדשה להדפסת שוברים ממוגנטים לפי תקן בנק ישראל. המדפסת תכלול פונט מגנטי צרוב מסוג E13-B ועברית מלאה צרובה במכשיר.
207. מפרט מדפסת המיגנוט כולל זיכרון פנימי של 512 מגה וכרטיס רשת Gigabit מהיר. המכשיר יכלול יחידת הדפסה דו צדדית אוטומטית ושלוש שנות אחריות יצרן באתר.
208. יותקן מכשיר אל פסק מרכזי להגנה מלאה על כלל רכיבי החומרה. נותן השירות יהיה אחראי בלעדי לתחזוקה השוטפת של כלל החומרה והמערכות על חשבונו.
209. **מערכת לניהול תורים:**

209.1. נותן השירות יספק, יתקין, יגדיר ויתחזק מערכת תוכנה וחומרה מלאה לניהול, תיאום וויסות תורים (להלן: "**מערכת ניהול התורים**") בסניף הראשי כמשמעותו בסעיף 28 לעיל (בית מולדבסקי ברחוב כורזין 1).

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

- 209.2. המערכת תפעל באופן היברידי: תתמוך בזימון תורים מראש בערוצים דיגיטליים, לרבות באמצעות הפלטפורמה/ות הדיגיטליות שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים כמשמעותה במפרט שירותים זה, וכן בניתוב קהל מזדמן המגיע ישירות למרכז השירות.
- 209.3. אחריות מקצה לקצה: באחריות נותן השירות לספק את כל רכיבי החומרה, רכיבי התוכנה, רישיונות השרת/ענן, ולבצע את כל עבודות ההתקנה הפיזיות והאינטגרציה הנדרשות לטובת הקמת ותפעול מערכת ניהול התורים כאמור.
- 209.4. במסגרת זו נותן השירות יתקין ויפעיל בסניף הראשי כאמור את רכיבי החומרה הבאים:
- 209.4.1. עמדת קיוסק שירות עצמי:
- 209.4.1.1. עמדה אנטי-ונדלית מעוצבת, בעלת מסך מגע צבעוני (מינימום 15") המותאם לעבודה אינטנסיבית.
- 209.4.1.2. מדפסת תרמית מהירה ומובנית לחיתוך אוטומטי של כרטיסי תור (כולל חיישן התראה על נייר עומד להסתיים).
- 209.4.1.3. נגישות מלאה לאנשים עם מוגבלויות על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- 209.4.2. מסכי תצוגה מרכזיים:
- 209.4.2.1. מסכי LED לתלייה במרחב ההמתנה.
- 209.4.2.2. המסכים יציגו את רשימת התורים הממתינים, מספר התור הנקרא, ומספר עמדת הטיפול.
- 209.4.2.3. מערכת כריזה קולית אוטומטית המקריאה את מספר התור והעמדה אליה יש לגשת.
- 209.5. דרישות תוכנה, פונקציונליות וניהול:
- 209.5.1. רכיב זימון תורים בדיגיטל: ממשק אינטרנטי (Web-based) מותאם לסלולר, המאפשר לתושב לקבוע תור מראש, לבטל או לשנות אותו.
- 209.5.2. מנגנון תזכורות והודעות: משלוח הודעות SMS/WhatsApp אוטומטיות לתושב (אישור קביעה, תזכורת 24 שעות לפני, והודעת "התור שלך מתקרב" בעת שהייה בסניף).
- 209.6. קישור למחוזיג המזמין:
- 209.6.1. בעת הקשת תעודת זהות, מספר משלם או מספר נכס (בקיוסק הפיזי או בזימון הדיגיטלי), המערכת תבצע שאילתה מול פריוריטיטי.
- 209.6.2. המערכת תאפשר את זיהוי הבקשה (כגון עדכון מספר הנפשות, החלפת צרכן וכיו"ב) ותנתב את הצרכן לתור המתאים.
- 209.6.3. יתקיים קישור בין התור למשימה בפריוריטיטי.
- 209.7. המערכת תמדוד את משך הזמן שממועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח עד מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות (להלן – זמן ההמתנה).
- 209.8. בסניף המשני בבניין העירייה:
- 209.8.1. נותן השירות יפעיל בשלוחה הממוקמת בבניין העירייה מערכת במודל "תוכנה בלבד" המוטמעת על גבי מחשב הנציג הקיים, ללא אספקת חומרת קהל (קיוסק, מדפסת או מסכים).

- 209.8.2. עם הגעת הצרכן לעמדה, הנציג יזין את פרטי המזהה שלו ויסווג את סיבת ההגעה מתוך תפריט מובנה של סוגי פניות (כגון בירור חיוב, גבייה או החלפת צרכנים).
- 209.8.3. אינטגרציה מלאה למחוי"ג (PrioriCity): קישוריות ה-API בשלוחה זו תפעל באופן זהה לחלוטין לסניף הראשי. עם הקלדת מזהה הצרכן, המערכת תבצע שאילתה ותקפיץ אוטומטית את כרטיס הלקוח המעודכן בפריוריסיטי.
- 209.8.4. בסיום המפגש, המערכת תעדכן אוטומטית ובזמן אמת את רשומת ה-CRM בפריוריסיטי בפרטי התור, בסוג הפנייה שנבחר ובמשך הטיפול.
- 209.8.5. ריכוז נתונים ודוחות מנהלים: כל נתוני הפעילות וסיווגי הפניות משלוחת העירייה יזרמו באופן שוטף לבסיס הנתונים המרכזי של המערכת. נותן השירות יאפשר הפקת דוחות פילוח ייעודיים עבור שלוחה זו (כגון זמני טיפול וסוגי פניות נפוצים) וכן שילוב מלא של נתונים אלו בדוחות הניהוליים הכוללים של המזמין.
- 209.9. נותן השירות ידאג בכל עת לעדכון והתאמתן של מערכות ניהול התורים באופן המאפשר מעקב ומדידה בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות), להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות וכן, לנהלי המזמין ולהנחיותיו בכל נקודת זמן ויאפשרו פילוח מיטבי של כלל סוגי הפניות בהתאם להנחיות המזמין.

פרק כ"ז – אופן תשלום התמורה לנותן השירות ופיצויים מוסכמים בגין אי עמידה בהוראות ההסכם

210. כללי

התמורה אשר תשולם לנותן השרות בעבור אספקת השירותים תכלול שישה מרכיבים:

- 210.1. **תשלום חלק א** – תשלום חודשי קבוע על אספקת כלל השירותים, כמכפלת סכום של 195,000 ₪ לא כולל מע"מ, בניכוי שיעור ההנחה בו נקב נותן השירות בהצעתו למכרז, וזאת תמורת אספקת כלל השירותים הנכללים במכרז זה ללא יוצא מן הכלל, למעט החזר הוצאות האכיפה, כמפורט בסעיף 211 להלן.
- 210.2. **תשלום חלק ב** – תשלום תוספת הצמדה למדד המחירים לצרכן שתבוצע אחת לשנה על מרכיבי חלק א' בלבד, כמפורט בסעיף 212 להלן.
- 210.3. **תשלום חלק ג** – תשלום חודשי משתנה השווה לסך גביית המזומן, כהגדרתה במפרט שירותים זה, של הוצאות האכיפה שחייב המציע לאחר תחילת אספקת השירותים, בכפוף לאמור בפרק כ"א סעיף 171 לעיל, כמפורט בסעיף 213 להלן.
- 210.4. **תשלום חלק ד** – בונוס גביה: תשלום בונוס **שנתי** קבוע עד לסכום מרבי של 200,000 ₪, לא כולל מע"מ, בעבור עמידה של 100% ביעדי הגביה, כמפורט בסעיף 214 להלן (ולמען הסר ספק, בעבור אי עמידה ביעדי הגביה במלואם לא ישולם הבונוס).
- 210.5. **תשלום חלק ה** – בונוס בעבור מדדי שירות וטיפול במשימות: תשלום בונוס **חודשי** משתנה בסכום מרבי של 10,000 ₪, לא כולל מע"מ, בעבור עמידה ביעדי השירות, כמפורט בסעיף 215 להלן.
- 210.6. **תשלום חלק ו** – בונוס שירות למוקד הטלפוני: תשלום בונוס **חודשי** משתנה בסכום מרבי של 10,000 ₪, לא כולל מע"מ, בעבור עמידה ביעדי המוקד הטלפוני, כמפורט בסעיף 216 להלן.
211. **תשלום חלק א' כאמור בסעיף 210.1 לעיל – תשלום חודשי**
- 211.1. אחת לחודש, עם תום החודש, יגיש נותן השירות חשבון על חלק א' כאמור בסעיף 210.1 לעיל, על התשלום החודשי הקבוע על אספקת כלל השירותים, כמכפלת סכום של 195,000 ₪ לא כולל מע"מ, בניכוי שיעור ההנחה בו נקב נותן השירות בהצעתו למכרז עבור כלל השירותים הנכללים במכרז זה ללא יוצא מן הכלל, ולמעט החזר הוצאות האכיפה.

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 77 מתוך 83

211.2. בוצעו תוספת או קיזוז מהתמורה, בגין תוספת או הפחתת עובדים כאמור בסעיפים 33 ו- 34 לעיל, יופחת או יתווסף הסכום בהתאם (להלן: "**התשלום החודשי הקבוע המעודכן**").

211.3. אל התשלום החודשי הקבוע המעודכן יתווספו אחת לשנה הפרשי ההצמדה כמפורט בסעיף 212 להלן ויקוזזו ממנו העיצומים הכספיים לצרכן, הפיצויים המוסכמים בגין אי עמידה בהוראות ההסכם ושירותים בהם נשא המזמין חלף נותן השירות כמפורט בסעיפים 217 עד 219 להלן, ככל שיהיו כאלה.

212. תשלום חלק ב' כאמור בסעיף 210.2 לעיל – הצמדה למדד

212.1. ההצמדה של הסכום הנקוב בחלק א' של התשלום, כאמור בס"ק 210.1 ובסעיף 211 לעיל תבוצע אחת לשנה, החל מתום השנה הראשונה ותישאר קבועה למשך 12 חודשים בכל פעם (קרי: בחודש ה-14, עבור החודשים 13-24, בחודש ה-37 עבור החודשים 25-36 וכן הלאה).

212.2. להסרת ספק יובהר כי ההצמדה כאמור לא תחול על הוצאות האכיפה ולא על הבונוסים הכספיים המפורטים, בין היתר, בסעיפים 214 עד 216 להלן.

213. תשלום חלק ג' כאמור בסעיף 210.3 לעיל – הוצאות האכיפה

213.1. תשלום חודשי משתנה השווה לסך גביית המזומן, כהגדרתה במפרט שירותים זה (תקבולים שהתקבלו ונפרעו) בגין פעולות האכיפה, הכל בכפוף לכלל המפורט בפרק כ"ד לעיל ובדגש על האמור בסעיף 171 לעיל.

213.2. לצורך חיוב וגביית הוצאות האכיפה שיבוצעו החל מתחילת עבודת נותן השירות לפי מכרז זה יפתחו, במועד תחילת אספקת השירותים על פי מכרז זה, סוגי שירות נפרד בשם "אכיפה 00/2026", תחתיו יוגדר סימן פעולה ("מק"ט") לכל סוג פעולת אכיפה בנפרד (ולעניין זה: הודעת דרישה ראשונה בדואר רגיל, דרישה מיידיית בדואר רשום, טופס 3, עיקול בנק, עיקול אשראי, עיקול משכורת, עיקול צד ג' אחר, עיקול ברישום, עיקול בפועל, עיקול רכב, פעולת איתור, ניתוק מים, פעולות אחרות).

213.3. פתיחת המק"טים כאמור הינה תנאי לביצוע התשלום.

213.4. מסכומים אלה יקוזזו עמלות ששולמו לספק מחו"ג המזמין בגין עיקולים במדיה מגנטית, בנקים, חברות אשראי וכל עיקול צד ג' אחר, עמלות שגבו הבנקים וחברות האשראי בגין עיקולי צד ג' במדיה מגנטית, וכל סכום אחר בו נשא המזמין ישירות בגין ביצוע פעולות האכיפה, בין אם צוין באופן מפורש במכרז ובין אם לאו.

214. תשלום חלק ד' כאמור בסעיף 210.4 לעיל – בונוסים בעבור יעדי גביה

214.1. בתחילת כל שנה קלנדרית (כאשר השנה הראשונה לעניין זה הינה שנת 2027) יגדיר מנכ"ל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, שלושה יעדי גביה לשנה הנכנסת: יעד שוטף (באחוזים), יעד מצטבר לגביית חיובי ויתרות השנה הקודמת (באחוזים), ויעד גביית פיגורים (כסכום) (להלן: "**יעדי הגביה**").

214.2. יעדי הגביה יוגדרו עבור **חיובי המים והביוב** בלבד (סוגי שירות 3, 4, 12, ו- 23 – וכל סוג שירות לחיובי מים וביוב שיבוא בנוסף עליהם).

214.3. העמידה ביעדי הגביה תחושב בהתבסס על דוחות מאזן הגביה לפי תנועות בטווח תאריכי האסמכתא הרלוונטיים, שישלפו במועדים שיוגדרו להלן.

214.4. מועד שליפת דוחות מאזן הגביה כאמור יהא תום חודש מרץ בכל שנה עוקבת. כלומר, תחשיב העמידה הראשון ביעדי הגביה יבוצע במרץ 2028 וזאת, עבור חיובי שנת 2027.

214.5. אופן תחשיב העמידה ביעד הגביה השוטף:

214.5.1. בתום חודש מרץ בשנה העוקבת ישלפו שני דוחות:

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

- 214.5.1.1. דוח מאזן גביה לפי תנועות בטווח תאריכי אסמכתא 1.1 עד 31.12 עבור השנה היוצאת (2027 בשנה הראשונה).
- 214.5.1.2. דוח מאזן גביה לפי תנועות בטווח תאריכי אסמכתא 1.1 עד 31.03 עבור השנה בה מבוצע התחשיב (2028 בשנה הראשונה).
- 214.5.2. סך התקבולים במונה תחשיב שיעור הגביה השוטף יהא סכום התקבולים שהתקבלו ונפרעו בשנה היוצאת בגין חיובי השנה היוצאת בתוספת הקיזוזים באותה שנה (מהמאזן כאמור בס"ק 214.5.1.1) בתוספת סכום התקבולים שהתקבלו ונפרעו במהלך הרבעון הראשון של שנת התחשיב בגין חיובי השנה היוצאת בתוספת הקיזוזים באותה שנה (מהמאזן כאמור בס"ק 214.5.1.2).
- 214.5.3. סך החיובים במכנה תחשיב שיעור הגביה השוטף יהא סך חיובי השנה היוצאת מהמאזן כאמור בס"ק 214.5.1.1: יתרת פתיחה + חיוב שוטף + תיקונים + חיוב אחר + ריבית בתוספת כל חיוב שנוסף בגין השנה היוצאת בדוח מאזן הגביה לרבעון הראשון של שנת התחשיב, כאמור בס"ק 214.5.1.2 על כלל מרכיבי החיוב.
- 214.5.4. שיעור הגביה באחוזים אל מולו תיבחן העמידה ביעד הגביה השוטף יהא מנת חלוקת מונה התחשיב, כאמור בס"ק 214.5.2 במכנה התחשיב כאמור בס"ק 214.5.3 כפול 100.
- 214.6. אופן תחשיב היעד המצטבר לגביית חיובי ויתרות השנה הקודמת:
- 214.6.1. בתום חודש דצמבר בשנה העוקבת ישלפו שני דוחות:
- 214.6.1.1. דוח מאזן גביה לפי תנועות בטווח תאריכי אסמכתא 1.1 עד 31.12 עבור השנה היוצאת (2027 בשנה הראשונה).
- 214.6.1.2. דוח מאזן גביה לפי תנועות בטווח תאריכי אסמכתא 1.1 עד 31.12 עבור השנה בה מבוצע התחשיב (2028 בשנה הראשונה).
- 214.6.2. סך התקבולים במונה תחשיב שיעור הגביה המצטבר לגביית חיובי ויתרות השנה הקודמת יהא סכום התקבולים שהתקבלו ונפרעו בשנה היוצאת בגין חיובי השנה היוצאת בתוספת הקיזוזים באותה שנה (מהמאזן כאמור בס"ק 214.6.1.1) בתוספת סכום התקבולים שהתקבלו ונפרעו במהלך שנת התחשיב בגין חיובי השנה היוצאת בתוספת הקיזוזים באותה שנה (מהמאזן כאמור בס"ק 214.6.1.2).
- 214.6.3. סך החיובים במכנה תחשיב שיעור הגביה המצטבר לגביית חיובי ויתרות השנה הקודמת יהא סך חיובי השנה היוצאת מהמאזן כאמור בס"ק 214.6.1.1: יתרת פתיחה + חיוב שוטף + תיקונים + חיוב אחר + ריבית בתוספת כל חיוב שנוסף בגין השנה היוצאת בדוח מאזן הגביה של שנת התחשיב, כאמור בס"ק 214.6.1.2 על כלל מרכיבי החיוב.
- 214.6.4. שיעור הגביה באחוזים אל מולו תיבחן העמידה ביעד הגביה המצטבר לגביית חיובי ויתרות השנה הקודמת יהא מנת חלוקת מונה התחשיב, כאמור בס"ק 214.6.2 במכנה התחשיב כאמור בס"ק 214.6.3 כפול 100.
- 214.7. אופן תחשיב יעד גביית הפיגורים:
- 214.7.1. יעד גביית הפיגורים יחושב עבור ינקב בשקלים חדשים והעמידה בו תחושב בתום השנה היוצאת.
- 214.7.2. בתום השנה היוצאת (ב 31.12) ישלף דוח מאזן גביה לפי תנועות בטווח תאריכי אסמכתא 1.1 עד 31.12 עבור השנה היוצאת (2027 בשנה הראשונה).
- 214.7.3. יעד גביית הפיגורים יחושב עבור השנים הקודמות לשנה שקדמה לשנה היוצאת (ובדוגמא שלנו, שנת 2026 והשנים שקדמו לה).

214.7.4. סכום הגביה לצורך תחשיב העמידה ביעד יהא סכום התקבולים שהתקבלו ונפרעו בשנה היוצאת בגין יתרות הפיגורים בתוספת הקיזוזים באותה שנה עבור יתרות אלה.

214.8. תשלום הבונוסים ומועד התשלום :

214.8.1. עמידה ביעד גביית הפיגורים תזכה את נותן השירות בבונוס של 75,000 ₪ לא כולל מע"מ, שישולם **במהלך חודש ינואר של השנה העוקבת** (כאמור השנה הראשונה בה ישולם הבונוס תהא שנת 2028 וזאת בגין גביית הפיגורים לשנים 2026 ואחוריה). אי עמידה לא תזכה בבונוס כלשהו.

214.8.2. עמידה ביעד הגביה השוטף תזכה את נותן השירות בבונוס של 50,000 ₪ לא כולל מע"מ, שישולם **במהלך חודש אפריל של השנה העוקבת** (כאמור השנה הראשונה בה ישולם הבונוס תהא שנת 2028 וזאת בגין הגביה השוטפת לשנת 2027). אי עמידה לא תזכה בבונוס כלשהו.

214.8.3. עמידה ביעד המצטבר לגביית חיובי ויתרות השנה הקודמת תזכה את נותן השירות בבונוס של 75,000 ₪ לא כולל מע"מ, שישולם **בחודש ינואר שלאחר תום השנה העוקבת** (התשלום הראשון יבוצע בחודש ינואר 2028). אי עמידה לא תזכה בבונוס כלשהו.

214.8.4. **25% לפחות מסכום הבונוסים שישולמו בגין העמידה ביעדי הגביה יחולקו בין עובדי אגף שירות הלקוחות והגביה, בהתאם לשיקול דעתו של מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה.** הפרת סעיף זה הינה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.

214.9. למען הסר ספק יובהר כי גם אם ישתנה מבנה הדוחות במחזור המזמין, ולרבות באופן אשר ישנה את האבחנה בין תקבולים עתידיים לבין תקבולים שהתקבלו ונפרעו, ו/או יוסיף עמודות קיזוז או עמודות נוספות הנוגעות לתקבולים, יבוצע כל תחשיב הנוגע להתחשבות במסגרת מכרז זה על בסיס תקבולים שהתקבלו ונפרעו בלבד (התקבלו והופקדו בחשבון הבנק של המזמין) וכי בשום דרך לא יכללו המחאות עתידיות, הסדרי הוראות קבע במועדי תקבול עתידיים, הסדרי מזומן וכיו"ב במסגרת התקבולים לעניין התחשבות זו, למעט אם הגיע מועד פירעונם, הם נפרעו והתקבולים בגינם הועברו אל המזמין בערכם המזומן.

215. תשלום חלק ה' כאמור בסעיף 210.5 לעיל – בונוס בחודשי בעבור עמידה ביעדי השירות

215.1. אחת לתקופה (רבעון או יותר) יגדיר מנכ"ל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, יעדי שירות. יעדי השירות יכללו מדדי תפקוד של אגף שירות הלקוחות והגביה בתחומים נבחרים, בהתאם למטרות ויעדי השירות אותם יבחר המנכ"ל לקדם באותה תקופה (להלן: **"יעדי השירות"**).

215.2. יעדי השירות יקבעו ברמה חודשית ומדידתם תבוצע אחת לחודש, על בסיס דוח מנכ"ל מפורט אשר יתעדכן הלימה ליעדי השירות התקופתיים.

215.3. מילוי של דוח המנכ"ל כדבעי והגשתו במועד יהיו תנאי לתשלום הבונוס בעבור העמידה ביעדי השירות.

215.4. תשלום הבונוס יהווה נגזרת של העמידה ביעדי השירות החודשיים, כאשר מנכ"ל המזמין יקבע רף אשר מתחתיו לא ישולם הבונוס בעבור העמידה ביעדי השירות.

215.5. **50% לפחות מסכום הבונוסים שישולמו בגין העמידה ביעדי השירות יחולקו בין עובדי אגף שירות הלקוחות והגביה, בהתאם לשיקול דעתו של מנהל אגף שירות הלקוחות והגביה.** הפרת סעיף זה הינה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם

216. תשלום חלק ו' כאמור בסעיף 210.6 לעיל – בונוס חודשי בעבור עמידה ביעדי המוקד הטלפוני

216.1. אחת לתקופה (רבעון או יותר) יגדיר מנכ"ל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, יעדי מענה ואיכות מענה למוקד הטלפוני. יעדי המוקד הטלפוני יכללו מדדים כשיעור המענה, זמני

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

ההמתנה, שיעורי הנטישה והמענה, זמני המענה וככל שיבחר בכך, איכות המענה ורמת שביעות הרצון משירותי המוקד (להלן: "יעדי המוקד").

216.2. יעדי המוקד יקבעו ברמה חודשית ומדידתם תבוצע אחת לחודש, על בסיס דוח המנכ"ל המפורט כאמור בס"ק 215.2 ו- 215.3 לעיל.

216.3. תשלום הבונוס יהווה תוצאה של העמידה ביעדי המוקד החודשיים, כאשר בגין אי עמידה ביעדי חודש מסוים לא ישולם הבונוס בעבור העמידה ביעדי המוקד.

216.4. **50% לפחות מסכום הבונוסים שישולמו בגין העמידה ביעדי המוקד הטלפוני יחולקו לעובדי נותן השירות שנטלו חלק במענה לצרכני המזמין באותו החודש, בהתאם לשיקול דעתו של מנהל המוקד.** הפרת סעיף זה הינה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם

217. קיזוז מהתמורה בגין עיצומים כספיים לצרכני המזמין

217.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז נדרש כי אספקת השירותים תתבצע בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

217.2. הפר נותן השירות את אחת מהוראות הדין ו/או את הנחיות הרשויות המוסמכות והוטל עקב כך עיצום כספי על המזמין, ולרבות עיצום כספי ו/או תשלום לצרכן הנובע מהוראות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011, על כל השינויים והעדכונים שיחולו בהם, ההוראות שיבואו במקומם ובכפוף להנחיות והוראות הרשויות המוסמכות, ולרבות לעניין זה (להלן: "סכומי העיצומים הכספיים"), יקוזזו סכומי העיצומים הכספיים מהתמורה המגיעה לנותן השירות, ולנותן השירות לא תהא כל טענה או דרישה בקשר לכך.

217.3. כל קיזוז, הפחתה או עיצום כספי הנכלל במסגרת ההסכם ונספחיו יקוזזו מהתמורה המוסכמת תוך שנותן השירות מוותר בזאת באופן בלתי חוזר על כל זכות תביעה ו/או טענה כנגד המזמין ו/או מי מטעמו.

218. קיזוז מהתמורה של פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה בהוראות ההסכם

218.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יקוזזו מהתמורה המגיעה לנותן השירות הפיצויים המוסכמים הבאים בגין אי עמידה בהוראות ההסכם וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים למזמין בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו (הפיצויים המוסכמים אינם כוללים מע"מ וצמודים למדד כמפורט בסעיפים 210.2 ו- 212 לעיל):

הפרת הוראות ההסכם	יחידת פיצוי	סכום הפיצוי המוסכם ליחידה
הימנעות מהחלפת כל אחד מעובדי נותן השירות לדרישת המזמין, לאחר יותר מ 40 ימים מרגע העמדת הדרישה על ידי המזמין	יום לעובד	200 ₪
ירידה משיעור נוכחות של 100% באגף שירות לקוחות וגביה בחודש מסוים	אחוז	1,000 ₪ לאחוז או לחלק מאחוז ירידה מ 100% בחודש
ירידה שנתית מ 92% גביה שוטף כמשמעותו בס"ק 214.5 לעיל	אחוז	5,000 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 92%
ירידה שנתית מ 96% גביה המצטבר לגביית חיובי ויתרות השנה הקודמת כמשמעותו בס"ק 214.6 לעיל	אחוז	8,000 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 97%

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

הפרת הוראות ההסכם	יחידת פיצוי	סכום הפיצוי המוסכם ליחידה
ירידה שנתית מ 500,000 ₪ גביית פיגורים (גביית מזומן, תקבולים שנתקבלו ונפרעו) כמשמעותם בס"ק 214.7 לעיל	סכום	10% מסכום הירידה מ 1,000,000 ₪
ירידה מ 10,000 הוראות קבע בבנק ובאשראי בתום כל רבעון (31.3, 30.6, 30.9, 31.12)	סכום	50 ₪ לכל מספר הו"ק מתחת ל 12,000 בתום כל רבעון
ירידה מ 21,000 טלפונים רשומים ומאומתים בתום כל רבעון (31.3, 30.6, 30.9, 31.12)	סכום	10 ₪ לכל מספר טלפונים רשומים מתחת ל 22,000 בתום כל רבעון
ירידה מ 15,000 מנויים לחשבון החכם בפלטפורמה הדיגיטלית בתום כל רבעון (31.3, 30.6, 30.9, 31.12)	סכום	10 ₪ לכל מספר מנויים רשומים מתחת ל 17,000 בתום כל רבעון
הגעת יותר מ 100 חשבונות מים ו/או ביוב בתוך יותר מ 25 ימים ממועד הקריאה בחודש מסוים	סכום לחודש	2,000 ₪ לחודש
ירידה מ 95% מענה לשיחות נכנסות במוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים מרגע קליטתן בחייגן במהלך חודש מסוים	אחוז לחודש	2,500 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 95%
ירידה מ 80% מענה לשיחות נכנסות במוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים בתוך 120 שניות מרגע קליטתן בחייגן במהלך חודש מסוים	אחוז לחודש	2,500 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 80%
ירידה מ 75% משיעור הימים בחודש מסוים בהם זמן ההמתנה הממוצע המשוקלל במרכזי השירות הפרונטאליים עלה על 3 דקות	סכום לחודש	2,500 ₪ לחודש
ירידה מ 80% משיעור המקרים שטופלו באופן תקין בתוך שני ימי עסקים : עדכון נפשות, הו"ק, החלפת צרכנים ובירור חיוב במהלך חודש מסוים	אחוז לחודש	1,000 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 90%
הימנעות ממשלוח הודעת חוב כמשמעותה בסעיף 2ב13 לחוק הגנת הצרכן ובכפוף לכל שינוי או עדכון שלו, להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן ולכל הוראת דין ו/או הנחיה אשר תבוא במקומן	מקרה	50 ₪
ביצוע פעולת אכיפת גביה כלשהי שלא בהתאם להוראות המכרז	מקרה	100 ₪
הימנעות ממתן מענה להתראת קר"מ	מקרה ליום	25 ₪
הימנעות מהפקת דוח לבקשת המזמין	מקרה לחודש	500 ₪

הפרת הוראות ההסכם	יחידת פיצוי	סכום הפיצוי המוסכם ליחידה
כל הפרה אחרת	יחידה לצרכן	25 ₪

219. קיצוז מהתמורה בגין שירותים שנשא בהם המזמין

בנוסף, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, מצא המזמין כי נותן השירות אינו מספק את אחד או יותר מהשירותים בטיב, באיכות וברמה להם התחייב ו/או בהתאם להוראות המכרז, רשאי המפקח, בהודעה מראש של 14 ימים, ולאחר שהתריע בפני נותן השירות על ההפרה ודרש את תיקונה וזה לא בוצע, לבצע בעצמו את העבודה, באמצעות ספק אחר אשר אינו נותן השירות ולקזז מהתמורה המגיעה לנותן השירות את עלות העבודה בתוספת תקורה של 10%.

220. סופיות התשלום בתום תקופת ההסכם

למען הסר ספק יובהר כי לאחר תום תקופת ההסכם לא יהא זכאי נותן השירות לכל תמורה שהיא בעבור גביה כלשהי שתבוצע לאחר תום עבודתו, לרבות בגין גביית הוצאות אכיפה שנגבו לאחר תום תקופת ההסכם בגין חיוב הוצאות אכיפה שביצע נותן השירות במהלך תקופת ההסכם.

221. כללי

221.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יובהר ויודגש כי תשלום התמורה לנותן השירות יתבצע רק עבור השירותים אשר סופקו בהתאם לתנאי המכרז וההסכם במלואם, על כל חלקיהם, וכי לא תשולם תמורת שירותים אשר בוצעו בניגוד למפורט בהסכם הנכלל במכרז זה ובנספחיו ולרבות לעניין תשלום הוצאות האכיפה. במסגרת זו לא תשולם תמורת פעולות אכיפה אשר לא תועדו באופן מלא ולא נסרקו מסמכיהן התקינים אל מחו"ג המזמין.

221.2. בנוסף, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יקוזז מהתמורה המגיעה לנותן השירות כל סכום נזק שנגרם למזמין בגין מעשה או מחדל של נותן השירות, אי קיום הוראת הסכם או ביצוע פעולה בניגוד להוראות ההסכם וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים למזמין בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

221.3. בנוסף, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יקוזז מהתמורה המגיעה לנותן השירות כל סכום נזק שנגרם למזמין בגין מעשה או מחדל של נותן השירות, אי קיום הוראת הסכם או ביצוע פעולה בניגוד להוראות ההסכם וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים למזמין בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

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 83 מתוך 83