



מועצה מקומית פרדס חנה כרכור
מכרז פומבי מס' 19/2026
מתן שירותי לקוחות גביה ואכיפה המועצה המקומית
פרדס חנה - כרכור
2026

נוסח לפרסום

(יובהר כי בכל מקרה בו קיימת סתירה / אי התאמה בין טבלת המועדים לבין המצוין במסמכי המכרז ונספחיו, האמור בטבלת המועדים שלהלן הוא הקובע):

תיאור	תאריך
פרסום בעיתונות ורכישת מסמכי המכרז	החל מתאריך 23/4/2026
קישור לצפייה במסמכי המכרז באתר המועצה	https://www.pardes-hanna-karkur.muni.il/bids
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה על המכרז (בדוא"ל) yz.eti@phk.org.il	עד לתאריך 30/4/2026 עד השעה 12:00
מועד אחרון להגשת הצעות למכרז (לתיבת המכרזים)	עד לתאריך : 11/5/2026 עד השעה 12:00
תוקף ערבות בנקאית למכרז	עד לתאריך : 30/8/2026

מועד פתיחת המעטפות יימסר לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות. באחריות הקבלן לפנות לגבי אתי זריחה, מנהלת מח' מכרזים בטל' – 050-3199403 ולוודא מועד פתיחת המכרז ומועד וועדת איכות

נוסח מודעה

- א. המועצה המקומית פרדס חנה כרכור (להלן: "המזמין") מזמינה בזאת מציעים העומדים בתנאי הסף ויתר הדרישות המפורטות במכרז מס' 19/2026 מתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה (להלן: "המכרז"), להציע הצעות למתן השירותים מושא המכרז, הכל על-פי הנחיית המזמין והתנאים המפורטים במכרז על צרופותיו.
- ב. תקופת ההתקשרות הינה ל- 12 חודשים, כאשר למזמין תהיה שמורה הברירה להאריך את ההתקשרות בעוד 4 תקופות נוספות ובלבד שמשך כל ההתקשרות לא יעלה על 60 חודשים.
- ג. ניתן לעיין בחוברת מסמכי המכרז, באתר המועצה בכתובת <https://www.pardes-hanna-karkur.muni.il/bids>
- ד. דרישות הסף להשתתפות במכרז מפורטות במכרז.
- ה. הגשת ההצעה כרוכה בתשלום דמי השתתפות בסך 2,000 ש"ח כולל מע"מ שלא יוחזרו למציע.
- ו. שאלות הבהרה יועברו עד ליום 30/4/2026 בשעה 12:00 לכתובת המייל: yz.eti@phk.org.il
- ז. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באתר המועצה באופן מקוון
- ח. את כלל מסמכי המכרז, יש להכניס למעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם וללא ציון שם המשתתף, למעט הכיתוב: "הזמנה להציע הצעות במסגרת 'מכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה'".
- ט. מעטפת ההצעה תוגש סגורה במסירה ידנית פיזית בלבד לתיבת המכרזים שנמצאת בבניין מועצה מקומית פרדס חנה כרכור וזאת לא יאוחר מיום 11/5/2026 בשעה 12:00 (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות").
- י. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, לא תתקבל ולא תובא לדיון.
- יא. בעצם הגשת הצעתו, מצהיר המציע כי הוא ראה, קרא ובדק היטב את כל מסמכי המכרז וכל הנתונים הרלבנטיים, מכל סוג שהוא, והגיש הצעתו על בסיס זה. המציע יהא מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו.
- יב. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי. המזמין שומר לעצמו את הזכות לערוך משא ומתן עם הזוכה, בכפוף להוראות הדין.
- יג. המציע שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל שלב ומכל סיבה שהיא.
- יד. כל ההוצאות הקשורות להגשת הצעה במכרז ע"י מציע תהיינה על חשבון המציע במלואן.
- יז. בכל סתירה בין הוראות מודעה זו לבין האמור במסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי המכרז.
- טו. מודעה זו והמכרז מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא מיועד לגברים ונשים כאחד.

בברכה,

יוני חכימי
ראש המועצה

תוכן עניינים

27	מסמך א' - פרטי המציע.....	
28	מסמך ב' - פרטי מציע ומורשי חתימה והצהרת מציע.....	
30	מסמך ג' - הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז	
33	מסמך ד' - תצהיר עמידה בתנאי סף ותצהיר הוכחת ניקוד מחיר/איכות	
39	מסמך ה' - הצהרה על ניסיון המציע	
40	מסמך ו' - התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים	
42	מסמך ז' - הצהרת תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין.....	
43	מסמך ח' - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים	
44	מסמך ט' - נוסח כתב ערבות מכרז / הצעה	
45	מסמך י' - התחייבות לשמירה על סודיות.....	
46	מסמך י"א - תכולת דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות	
50	נספח ב' – מפרט שירותים נדרשים	
50	1. כללי	
50	1.1 מבוא	
51	1.2 הגדרות.....	
51	1.3 תמצית השירותים.....	
52	1.4 מידע על מערך הגביה נוכחי ומערכות המזמין.....	
55	2. כפיפות, אחריות ופיקוח	
55	2.1 עקרונות כלליים.....	
55	2.2 אחריות הקבלן	
56	2.3 אחריות המזמין	
56	2.4 אמצעים לרשות המזמין –	
56	2.5 מנגנוני בקרה ודיווח	
56	2.6 דו"חות התייצבות	
57	2.7 תיקון ליקויים והפרות.....	
57	2.8 תדריך והדרכות	
57	2.9 תוכנית עבודה שנתית.....	
57	2.10 כפיפות לעקרונות שירות ורגולציה	
58	3. תשתית טכנולוגית ותכונות מערכת בסיסיות	
58	3.1 עקרונות כלליים.....	
58	3.2 דרישות חומרה ותשתיות	
58	3.3 אבטחת מידע ופרטיות	
58	3.4 המשכיות עסקית.....	
58	3.5 עדכונים ותחזוקה.....	
59	3.6 תאימות לרגולציה וסטנדרטים	
59	3.7 בקרה וניטור.....	
60	4. כוח אדם ומשאבי אנוש	
60	4.1 עקרונות כלליים	

מבנה כוח האדם הנדרש	61	4.2
הגדרת תפקידים, סמכויות ואחריות	66	5
מנהל מחלקת שירות לקוחות וגביה	66	5.1
אחראי אכיפה	69	5.2
עובדי שירות לקוחות ושומה	72	5.3
תחומי הפעילות של הקבלן	78	6
עקרונות כלליים	78	6.1
תכנית עבודה מבוססת יעדים	78	6.2
גביה	79	6.3
שירות לקוחות פרונטלי	85	7
עקרונות כלליים	85	7.1
קבלת קהל	85	7.2
פניות בכתב, דואר ודוא"ל	85	7.3
שירותים דיגיטליים	85	7.4
איכות השירות, יעדי גביה ובנוסים	86	7.5
מוקד טלפוני לבירורים, תשלומים וביצוע פעולות אכיפה	90	8
רקע	90	8.1
תכולת השירותים	90	8.2
דרישות מהקבלן	91	8.3
שעות פעילות	92	8.4
שירותי Call Back - שיחה חוזרת	92	8.5
מוקד Back Office לשיחות יזומות	93	8.6
שליחת הודעות WhatsApp/SMS	93	8.7
מערכת הקלטה	93	8.8
ניהול דוחות	93	8.9
כוח אדם	94	8.10
הכשרה והדרכות	94	8.11
נהלים ועמידה בכללים	95	8.12
איכות ויעדי שירות (SLA)	95	8.13
תשתיות תקשורת ומחשוב במוקד	96	8.14
חשבונות, טפסים ודיוור	97	9
עקרונות כלליים	97	9.1
חשבונות דר חודשיים (חשבונות שוטפים)	97	9.2
שובר חוב	97	9.3
טפסים נלווים	97	9.4
תהליך הפקה ודיוור	98	9.5
תיעוד ובקרה	98	9.6
עלויות ותשלומים	98	9.7
דיווחים מיוחדים	99	9.8

100.....	אכיפה וגביית חובות	10.
100.....	רקע משפטי ורגולטורי	10.1.
100	עקרונות מנחים להפעלת אכיפה	10.2.
100	ניהול שגרות אכיפה	10.3.
101	ניהול שגרות אכיפה :	10.4.
108	דיווחים, בקרה ותכנון עבודה	11.
108	עקרונות כלליים	11.1.
108	דיווחים שבועיים	11.2.
108	דיווחים חודשיים	11.3.
109	דיווחים רבעוניים	11.4.
109	דיווחים שנתיים	11.5.
110	תכנון עבודה שנתי ורבעוני	11.6.
110	בקרה פנימית וחיצונית	11.7.
111	דוחות חריגים ודיווח מידי	11.8.
112	ממשקים ומערכות מידע	12.
112	עקרונות כלליים	12.1.
112	תשתית טכנולוגית	12.2.
115	הוראות כלליות	13.
115	כללי	13.1.
115	כפיפות, פיקוח ובקרה	13.2.
115	סודיות ואבטחת מידע	13.3.
116	אחריות וביטוחים	13.4.
116	משך ההתקשרות	13.5.
116	קנסות ופיצויים מוסכמים	13.6.
117	שינויים ותוספות	13.7.
118	נספח ג' - הסכם התקשרות	
135	נספח ג' (1) - ערבות ביצוע	
136	נספח ג' (2) - אישור קיום ביטוח	
139	נספח ג' (3) - תצהיר על העדר ניגוד עניינים	
140	נספח ג' (4) - תצהיר על תשלום שכר מינימום	
141	נספח ד' - כתב הצעה והתחייבות	

נספח א' - תנאי המכרז ומידע כללי למציע

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

1. כללי

- 1.1. המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור (להלן: "הרשות" ו/או "המזמין"), מזמינה בזאת מציעים העומדים בדרישות ובתנאים הקבועים והמפורטים במכרז זה, להציע הצעות לאספקת השירותים המפורטים במכרז.
- 1.2. לתשומת לב המציעים - רכישת מסמכי המכרז מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז - יש לצרף להצעה קבלה בדבר רכישת מסמכי המכרז. מציע שלא רכש את מסמכי המכרז (בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו) הצעתו תפסל ולא תובא לדיון.

2. הזמנה להציע הצעות

- 2.1. המועצה מזמינה בזאת הצעות ממציעים אשר עומדים בתנאי המכרז והסף שלהלן, וזאת למתן שירות לקוחות, גביה ואכיפה, והכל על פי הנחיות הרשות. יובהר, השירותים מושא המכרז, הינם עבור כל ישוב שיצטרף בעתיד לאחריותה של הרשות, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות המצורף אליו (להלן: "השירותים").
- 2.2. במסמכי המכרז שלהלן מפורטים שלביו ותנאיו, לצד כלל הדרישות מהמציע ואופן הגשת ההצעה.
- 2.3. מטרת מכרז זה היא בחירת ספק אשר יהא אחראי על כלל הפעולות המפורטות במסמכי המכרז על נספחיו.
- 2.4. על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים הנדרשים והמפורטים במסמך זה, לרבות הסכם ההתקשרות על כל נספחיו, כשהם חתומים על ידי מורשי חתימה כמפורט במסמך.

3. מהות השירותים

- 3.1. המועצה מבקשת להתקשר עם קבלן למתן שירותי ניהול ותפעול מערכי הכנסות, גביה, חיוב ואכיפה עבור המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור.

השירותים יכללו בין היתר את השירותים הבאים -

3.1.1. הקבלן יספק למועצה שירותי ניהול, תפעול וביצוע מלאים של מערך ההכנסות,

הגבייה והאכיפה, לרבות ניהול ותפעול מערך החיוב והגבייה בגין ארנונה, אגרות, תשלומי חינוך, היטלים, דמי הקמה, תשלומי חובה ותשלומים אחרים מכל סוג שהוא, כפי שייקבעו וייגבו על ידי המועצה מעת לעת, בהתאם לדין ולהוראות המזמין. שירותים אלו יסופקו באמצעות עובדי הקבלן במשרדי המועצה.

3.1.2. שירותי הגביה והאכיפה עבור הרשות בתחומי מים וביוב בגין תשלומי עבר של מים, ביוב, ניטור שפכי תעשייה, היטלי מים וביוב/דמי הקמה ותשלומים אחרים לסוגיהם שחוייבו על ידי המועצה לפני מועד 1/1/2026

3.1.3. הקבלן יספק לרשות שירותי מוקד שירות לקוחות מלאים, לטובת מתן מענה ותמיכה לצרכני השירות, לרבות קליטה, רישום, טיפול, מעקב וסגירת פניות, בכל ערוצי ההתקשרות המופעלים על-ידי הרשות, ובכלל זה מוקד טלפוני, דואר אלקטרוני, טפסים מקוונים, מערכות דיגיטליות, יישומונים, הודעות טקסט, רשתות חברתיות, וכל אמצעי דיגיטלי נוסף שייקבע על-ידי המועצה מעת לעת. השירותים יכללו ניהול כולל של המוקד, אספקת כוח אדם מיומן, הפעלת מערכות מידע ותמיכה, עמידה במדדי שירות (SLA), זמני תגובה וזמני טיפול שנקבעו במסמכי המכרז וההסכם, תיעוד מלא של כלל הפניות במערכות הרשות, הפקת דוחות בקרה שוטפים ושיפור מתמיד של איכות השירות.

3.1.4. הקבלן יהיה אחראי לפיתוח, התאמה, הטמעה, תפעול, תחזוקה, תמיכה, עדכון ושדרוג של פורטל אינטרנטי ייעודי לצרכני כלל שירותי המכרז, אשר יעמוד לרשות הציבור לאורך כל תקופת ההתקשרות, ויתממשק לאתרי האינטרנט ו/או למערכות המידע של המועצה, בהתאם לדרישות המזמין. הפורטל יאפשר, בין היתר ובאופן מאובטח, לרבות באמצעות טכנולוגיות מתקדמות ובכללן כלים מבוססי בינה מלאכותית (AI), את כלל הפעולות והשירותים הבאים:

3.1.4.1. קבלת מידע עדכני ומפורט אודות שירותי המועצה, חיובים, נהלים וסטטוס פניות.

3.1.4.2. הצגת תמונת מצב חשבונית אישית מלאה ("אזור אישי") ברמת בעל נכס ו/או חייב ו/או משלם, לרבות פירוט חיובים, תשלומים, חובות, זיכויים, ריביות והצמדות.

3.1.4.3. הגשת פניות, תלונות, בקשות והשגות של הציבור, לרבות באמצעות טפסים מקוונים וממוחשבים, ומעקב אחר סטטוס הטיפול בהן.

3.1.4.4. ביצוע תשלומים באופן מקוון ומאובטח, לרבות באמצעות כרטיסי אשראי, העברות בנקאיות, הוראות קבע וארנקים דיגיטליים, בהתאם לאמצעי התשלום שיוגדרו על-ידי המועצה.

3.1.4.5. אינטגרציה מלאה עם מערכות המועצה לצורך קליטת נתונים, עדכון סטטוסים ותיעוד פעולות, ללא כפילות הזנה וללא פגיעה בשלמות הנתונים.

מובהר כי הקבלן יישא באחריות מלאה לזמינות הפורטל, לרציפות השירות, לאבטחת מידע, להגנת הפרטיות, לעמידה בדרישות הדין, בתקני אבטחת מידע ובהנחיות המועצה, וכי כל המידע, הנתונים והתוצרים שיופקו במסגרת הפורטל יהיו בבעלות מלאה של המועצה.

3.1.5. פיתוח, התאמה, תפעול, תחזוקה, תמיכה, עדכון ושדרוג, והעמדת פורטל אינטרנטי מתקדם לרשות צרכני כלל שירותי המכרז. הפורטל יתממשק לאתרי ו/או למערכות הרשות, ויאפשר, בין היתר – לרבות שימוש בטכנולוגיות מתקדמות כגון בינה מלאכותית – (AI) את הפונקציות הבאות:

- 3.1.5.1 קבלת מידע שוטף ועדכני אודות השירותים הניתנים לציבור ;
- 3.1.5.2 הצגת תמונת מצב חשבון אישית, ברמת בעל נכס ו/או חייב / משלם, לרבות באמצעות אזור אישי ;
- 3.1.5.3 הגשת פניות, תלונות ובקשות לקבלת מידע ו/או לביצוע פעולות, לרבות באמצעות טפסים מקוונים וממוחשבים ;
- 3.1.5.4 ביצוע תשלומים באמצעים דיגיטליים שונים, לרבות כרטיסי אשראי, העברות בנקאיות וארנקים דיגיטליים, מכל סוג שהוא.
- 3.1.6 התאמה, תפעול, תחזוקה, תמיכה, עדכון ושדרוג של מערכות ממוחשבות, המיועדות לשימוש צרכני השירות וספקי השירות, לרבות שימוש בטכנולוגיות מתקדמות כגון בינה מלאכותית (AI).
 - 3.1.6.1 הפקה, חילול והפצה לצרכני השירות של טפסים, הודעות חיוב, תכתובות, דוחות ומסמכים נוספים, מכל סוג שהוא ;
 - 3.1.6.2 התממשקות מלאה למערכות המידע של המזמין, לצורך סנכרון נתונים, תפעול ובקרה שוטפת.
 - 3.1.7 מתן שירותי דלפק פרונטליים במרכז לשירות לתושב , לרבות מתן מענה לציבור, טיפול בפניות, בקשות ותשלומים, והכול בהתאם לנהלי המזמין ולדרישות המכרז
 - 3.1.8 סקרי שילוט- בכל שנה המזמין יעשה סקרי שילוט בחודש יוני.
 - 3.1.9 מתן שירותי מוקד טלפוני לניהול ותפעול מערך החיובים, הגביה והאכיפה וכן שירותי ניהול ותפעול מערך חיוב וגביה ארנונה, אגרות, היטלים, לצד תשלומים אחרים לסוגיהם הנגבים על ידי הרשות מעת לעת. המוקד הטלפוני הינו שירות חיצוני ואינו חלק ממצבת כו"א.
 - 3.1.10 באחריות המציע לבצע מטלות שונות הקשורות בגביה ואכיפה, ועליו לעמוד ביעדי שירות, ובהפקת דוחות נדרשים, לצד דיווחים שונים, בהתאם לדרישות הרשות והרגולציה.
 - 3.1.11 ניהול שירותי צוות הבק אופיס אשר יהיה אחראי לביצוע מטלות שונות הקשורות בניהול גביה ואכיפה. על ממערך הבק-אופיס לספק מעטפת למחלקת השירות של הרשות וכן לתהליכי הפקת שוברים, הדפסה ודיוור ותהליכי אכיפה המסופקים על ידי המציע במסגרת מכרז זה, ועליו לעמוד ביעדי שירות, ובהפקת דוחות נדרשים, לצד דיווחים שונים, בהתאם לדרישות הרשות והרגולציה.
 - 3.1.12 המציע יספק וינהל את תהליכי האכיפה השווים במערכת יעודית לכך אשר מספקת מעטפת כוללת לכלל תהליכי האכיפה המנהלתית בהתאם לפקודת מיסים גביה.
 - 3.1.13 המציע יעמיד לרשות הצרכנים מערך דיגיטלי, שיאפשר, בין השאר, קבלת מידע כללי על השירותים שהרשות מספקת, מידע אישי ועדכני ללקוח, ביצוע הגשת פניות ובקשות לקבלת מידע ו/או לביצוע פעולות פנייה להרשות באמצעות טפסים מקוונים שקיימים באתר המועצה. יובהר כי, אין מדובר בפלטפורמה דיגיטלית אלא במערכים דיגיטליים תומכים לשירות שניתן.
 - 3.1.14 המציע יהיה בעל ידע ונסיון במתן תמיכה ומתן ייעוץ מעטפת מינהלי, חוקי וכלכלי לכל הקשור בעבודה מול ומשרד הפנים, ידע ונסיון בטיפול בהליכי חיובי ארנונה וחיובי חובה שהרשות מטילה

ובקשת הנחות/הפחתות לסוגיהם, בעל ניסיון וידע בהפעלת מערכות מידע המשמשות לגביה ולניהול קופה, בכלל ובמערכת המשמשת את הרשות.

3.1.15. כל שרות נוסף שידרש על ידי המזמין במהלך ההתקשרות בהתאם לתנאי מכרז זה וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי ובנוסף לכל המפורט במסמכי המכרז

כוח אדם

3.1.16. העמדת כוח אדם מקצועי של 11 עובדים, לרבות מנהל שירות וגביה, עובדים שירות, אחראי אכיפה ופקח שטח. הנתונים בדבר היקף כ"א הנדרש כאמור מייצגים את הצורך הקיים במועד פרסום המכרז, ועשוי להשתנות בהתאם לצרכי המועצה, והכל כמפורט במסמכי המכרז לעניין זה

3.1.17. מנהל שירות וגביה (להלן: "מנהל שירות") אשר יהיה אחראי לניהול פיקוח ומעקב אחר הפעילות התקינה והרציפה של גביה שוטפת ואכיפת חובות הצרכנים ותשלומים הכל בהתאם ליעדים ושגרות עבודה שייחבו את המציע, והמציע ידאג לעמוד ביעדים והנהלים שנקבעו. שירותים אלו יסופקו באמצעות מנהל הגביה שיוצע על ידי המציע ויעבוד במשרדי המועצה.

שירותים אפציונליים:

3.1.18. העמדת **עתודה** לשירותי כח אדם מקצועי בהיקף של לפחות 2 עובדים ובהכל בהתאם לצרכים ודרישות הרשות שיועלו מעת לעת. למען הסר ספק, יובהר, כי בין הרשות לעובדי המציע לא יחולו יחסי עובד-מעסיק, וכל האחריות על העסקת העובדים כדון, לרבות נשיאה בכל עלות הנובעת מהעסקתם, תחול על המציע בלבד.

3.2. התמורה:

3.2.1. מרכיב התמורה העיקרי לספק במסגרת ההתקשרות הוא "עמלת גביה"- החלק היחסי מההכנסות הנבעות משירותי הספק. אחוז זה יהיה בהתאם להצעת הקבלן הזוכה במכרז.

3.2.2. העמלה תחושב עבור כלל השירותים הנדרשים העולים במסגרת מסמכי מכרז זה. בנוסף תשולם למציע תמורה נוספת עבור שירותים אופציונליים, ככל וידרשו. התמורה תהא בהתאם להצעת הקבלן הזוכה במכרז ובהתאם להוראות ההסכם על צרופותיו.

3.3. למען הסר ספק, יובהר, כי המפורט לעיל הינו תקציר כללי ביותר של השירותים נשוא המכרז, וכי התמורה המגיעה לספק, הינה כמפורט בהרחבה במסמך ב' - מפרט השירותים ובהסכם ההתקשרות על צרופותיו.

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

3.5. השירותים יבוצעו בהתאם להוראות כל דין ובהתאם להוראות המכרז ונספחיו ובין היתר בהתאם לכלל הדינים והחוקים הנוגעים למתן השירותים נשוא המכרז.

4. הגדרות

הגדרה	ביאור
"הרשות"/"המזמין"	המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור ו/או כל נציג אחר מטעמה, אשר יוסמך על ידי מנכ"ל המועצה לעניין מכרז זה.
"המציע"/"קבלן"/"ספק"	המציע במכרז מספר 19/2026 זה, לרבות נציגיו, עובדיו, שליחיו ומורשיו.
"המציע הזוכה"/"קבלן הגבייה"	מציע שהצעתו נקבעה ע"י וועדת המכרזים כהצעה הזוכה.
"המכרז"/"המפרט"/"מסמכי המכרז"	מסמך זה, מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה על כל נספחיו השונים, לרבות מסמכי הבהרה, והמענה לשאלות הבהרה, ככל שתהיינה.
"מסמכי ההצעה"	תשובת המציע למכרז, הכוללת את כל המידע הנדרש להרשות, מסמכים המעידים על עמידתו בדרישות המכרז, התחייבותו לעמוד בתנאי המכרז, הצעת מחיר וכל מסמך אחר שצירפו נדרש עפ"י דרישות המכרז.
"הסכם"	הסכם שייחתם בין המציע הזוכה לבין הרשות/המזמין, על פי מכרז זה ואשר מצורף נספח ג' – הסכם התקשרות למסמך זה .
"מנהל מטעם הרשות"	מנכ"ל הרשות ו/או מי שהוסמכו פורמאלית על ידו לניהול ופיקוח על קבלן הגבייה.
"שירותים"	ניהול כולל של שירות לקוחות ושירותי גבייה ואכיפה עבור המזמין, לרבות גבייה שוטפת וגביית פיגורים, כמוגדר במסמכי המכרז ובפרט בנספח ב' – מפרט השירותים למכרז, כולל צוות עובדים, מוקד טלפוני, הדפסות וכולל העמדת צוות בק אופיס וכן מתן עתודת כוח אדם בהתאם לדרישות וצרכי המזמין וכל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש על ידי המזמין - לצורך ניהול שירותי הגבייה והאכיפה והבק אופיס נשוא מכרז זה, הכללים, התקנות והחוקים החלים על הרשות ו/או על השירותים מושא מכרז זה.
"מערכות תומכות בתהליך האכיפה בהרשות"	מערכת תומכות בכלל תהליכי אכיפה המנהלתית הנדרשים בהתאם לפקודת מיסים גביה. המציע מחויב לפעול במערכות אלו, על כלל המודולים הראשיים והמשניים הקיימים בו.
"דברי דואר"	כלל דברי הדפוס הנדרשים להפקה ולהפצה לצורך ביצוע פעולות האכיפה ובק אופיס, בין אם מופקים על ידי בתי דפוס ובין אם מופקים במדפסות במשרדי קבלת הקהל ו/או ממערכת הבילינג או מכל מקור מידע אחר.
"לקוחות" ו/או "צרכנים" ו/או "תושבים"	לקוחות הרשות, בין אם מופיעים כמשלמים, צרכנים, מוטבים, זכאים או מקבלי שירות (לאו דווקא כצרכנים). קבלן הגבייה יחויב לספק שירותי גבייה ללקוחות הרשות, על פי הוראות מנהל הרשות ועל פי כל דין.
"הכללים"	כלל החוקים, התקנות, הכללים, ההנחיות, החוזרים ו/או אמות המידה החלים על השירותים נשוא מכרז זה שפורסמו ו/או יפורסמו לאורך כל תקופת ההתקשרות, ו/או משרד האוצר ו/או רשות המיסים ו/או משרד הפנים ו/או כל רשות רגולטורית מוסמכת ולרבות בית המשפט; וכן נהלים ודרישות של הרשות החלות על קבלן הגבייה ו/או הרשות ו/או כל מי שעניינו בגבייה ואכיפה של השירותים נשוא המכרז דנא. חובת קבלן הגבייה לפעול על פי הוראות אלו ו/או על פי הוראות הרשות.
פיצויים מוסכמים	סכומים נוספים המקוויים מקבלן הגבייה כפונקציה של אי עמידה ביעדים ובכלל זה גבייה שוטפת וגביית חובות עבר ויעדי שירות.
עמלה שוטפת	עמלת מחזור שתשלם המועצה לקבלן על פי הצעתו ובהתאם לתנאי המכרז עבור הספקת כלל השירותים אותם נדרש לספק על פי מכרז בהתאם לתקבולים מחיובי הארנונה למועצה ומתשלומי החובה לסוגיהם למועצה.

גביה (שוטפת ופיגורים)	כל התקבולים, המתקבלים בשוטף, ותקבולים המתקבלים בפועל כתוצאה מגביה שבוצעה בעקבות פעולות של אכיפה, מנהלתית או משפטית, לחובות ו/או חובות עבר. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יובהר, כי סכומי הגביה בפועל יוגבלו ולא יכללו את הנושאים הבאים בדרך זו: - הסכומים המצטברים או שהצטברו, המתקבלים או שהתקבלו בעד גביה בפועל של חיובים שהופקו על ידי אחרים בטרם הפקת חיובים על ידי קבלן הגביה ושעל קבלן הגביה הוטל לגבותם על ידי מנהל המועצה. תחולתם (תאריך ערך החוב) של חובות אלו קדמו ליום התחלת ההתקשרות מול קבלן הגביה. - סכומים שנגבו בהמחאות מעותדות לא יחשבו כתקבולים, אלא לאחר שנפרעו בפועל. שולם סכום בהמחאה (שיק) ולאחר מכן התברר כי לא כובד, מכל סיבה שהיא, יקוזז מעמלת קבלן הגביה סכום ההמחאות שלא כובדו, מחשבון קבלן הגביה בהתחשבות העוקבת. - סכומים שיפסקו בבתי משפט ובלשכות ההוצאה לפועל כשכר טרחת עו"ד וכן סכומי אגרות והוצאות שונות שיגבו מחייבים לשם החזר הוצאות המזמין, לא ייחשבו כגביה בפועל ולא יובאו בחשבון בקביעת התמורה, למרות, שעל קבלן הגביה יהיה לגבותם ולהעבירם לקופת החברה. למען הסר ספק יובהר בזאת, כי כל סכום אשר ייגבה בעקבות פסק דין, יקוזזו ממנו בתחילה אגרות ביהמ"ש, הוצאות ושכ"ט הסכום הנותר ייחשב כקרן ממנו תשולם התמורה לספק. - סכומים המתקבלים מתשלומים המועברים על ידי ספקים או מקיזוזים פנימיים (כולל שכר עובדים). - סכומים המתקבלים מתשלומים הקשורים מפעילות הועדה לתכנון ובנייה, לרבות היטלי השבחה, אגרות בנייה והיטלים הנובעים מהיתרי בנייה. - רישומים חשבונאיים ללא תשלום בפועל.
-----------------------	---

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1. תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה תהא 12 חודשים (להלן: "**תקופת ההתקשרות המקורית**"). המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור בלבד שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות עם הקבלן, ל-4 תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת והכל בהתאם לשיקול הדעת של הרשות (להלן: "**תקופת הארכה**").
- 5.2. מובהר כי בכל מקרה בו תבחר המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור להאריך את ההתקשרות כאמור, יחול על תקופת הארכה כל הוראות המכרז, לרבות הסכם ההתקשרות, בשינויים המחויבים - למעט אם יוסכם מפורשות אחרת ובכתב.
- 5.3. על-אף האמור, למועצה עומדת הזכות להפסיק את ביצוע השירותים בכל עת וללא נימוק, בהודעה מוקדמת של 30 ימים, ולזוכה לא תהיה כל טענה או תביעה בגין כך, פרט ביחס לזכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירותים שסופקו בפועל, אם סופקו, עד למועד שבו הופסקה ההתקשרות - הכול בכפוף להוראות הסכם המכרז.

6. תנאי /דרישות סף להשתתפות במכרז

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

6.1. מציע שהינו יחיד אשר הינו תושב מדינת ישראל ועוסק מורשה, או תאגיד רשום כדין בישראל העומדים בכול הדרישות ובתנאי הסף במצטבר. גופים המרכיבים תאגיד לא יכולים להשתתף בנפרד, וכן לא תותר הגשת הצעה על ידי גופים שהתאגדו במיוחד לצורך הגשת הצעה למכרז זה.

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

6.3. למציע ניסיון באספקת שירותי גביה ואכיפה - דוגמת הנדרש במכרז זה, כמפורט להלן ובמצטבר :

6.3.1. השירותים סופקו ל- 5 עריות ו/או מועצות מקומיות ו/או מועצות אזוריות ו/או תאגידי מים וביוב

ו/או לספק/ים כפרי/ים רב ישוב/ים (להלן : "לקוח") מתוכן לפחות 3 (שלוש) עריות ו/או מועצות מקומיות ו/או מועצות אזוריות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או לספק/ים כפרי/ים רב ישוב/ים , לתקופת של 36 חודשים רצופים במהלך 5 שנים הקודמות לפרסום מכרז זה, כאשר כל גורם אשר לו ניתן שירות ע"י המציע (כלומר, כל אחד מהעריות ו/או מועצות מקומיות ו/או מועצות אזוריות ו/או תאגידי המים והביוב ו/או ספק/ים הכפריים רב-ישוביים) מעניק שירותים במסגרת תחום עיסוקו ו/או פעילותו ללפחות 50,000 תושבים.

6.3.2. המציע ביצע גביית ארנונה בסכום כולל של לפחות 350 מיליון ש"ח, במצטבר עבור כלל הלקוחות

בהם נקב, במענה לנדרש בסעיף 6.3.1 לעיל (ואשר עומדים בדרישות סעיף 6.3.1) במהלך 5 שנים הקודמות לפרסום מכרז זה.

6.4. למציע מערכת יעודית לביצוע אכיפה מנהלתית. הכוללת ממשרים לדואר ישראל, מרשם האוכלוסין ומנהל זמין. יובהר כי על המציע לעבוד לנהל ולתפעל את המערכת למרשם האוכלוסין ומהזמין יתקשר לרכישת הממשק.

6.5. המציע יעמיד לטובת ביצוע השירותים מנהל הגביה אשר נדרש לעמוד בתנאי הסף הבאים :

6.5.1. המנהל הינו בעל ניסיון מוכח של בפחות 3 שנים במצטבר במהלך 5 (חמש) שנים האחרונות בניהול

מחלקת גביה בעריות ו/או מועצות מקומיות ו/או מועצות אזוריות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או לספק/ים כפרי/ים רב ישוב/ים המספק שירותים לפחות ל- 30,000 תושבים, לרבות, ניהול של כל תהליכי חיוב ארנונה, חינוך, חניה, שילוט והפקת שוברים. המנהל בעל תואר ראשון לפחות.

ניסיונו של מנהל הגביה המוצע כולל ניהול יחידת גביה, כמפורט לעיל, במועצה אזורית אחת לפחות לתקופה של 24 חודשים ברצף לפחות.

למען הסר ספק מובהר בזאת: אין בהצגת המועמדים כדי לחייב את המזמין להעסיקם היה והמציע יזכה ויהיה על נותני השירותים מטעם הספק לקבל אישור התאמה בכתב מאת ועדת אישורים של המועצה כנדרש בסעיף 330 יג(ב) לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב-2022.

המציע בעל אישור בר תוקף בכתב מאת ועדת האישורים הארצית להתקשרותה עם המועצה כנדרש בסעיף 330 יד(א) לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב-2022.

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

7. מסמכים להוכחת תנאי סף ומסמכים נוספים נדרשים:

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

#	תנאי סף ודרישות נוספות	מסמכים נדרשים	סימון
א.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.1	1. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף הנ"ל, על המציע לצרף להצעותיהם את העתק המסמכים הבאים: מציע שהוא תאגיד רשום - מציע שהוא תאגיד הרשום על-פי דין בישראל, יצרף להצעתו את המסמכים הבאים: העתק של תעודת ההתאגדות של התאגיד (העתק מאומת על-ידי עו"ד או רו"ח), וכל העתק של כל תעודת שינוי שם של התאגיד (ככל ששונה). תדפיס מעודכן של התאגיד אצל הרשם הרלוונטי (לדוגמא, על חברה לצרף להצעתה, תדפיס של התאגיד מרשם החברות). מציע שהוא יחיד או שותפות לא רשומה מציע שאיננו תאגיד, יידרש לצרף להצעתו צילום תעודת הזהות שלו, באופן שיהיה קריא וברור, לרבות, צילום הספח המצורף לתעודת הזהות כאמור, בין היתר לצורך הוכחת מקום מגוריו. מציע שהוא בגדר שותפות לא רשומה, יצרף להצעתו את הסכם השותפות בין השותפים כשהוא מאומת על-ידי עו"ד, וכן, את צילומי תעודות הזהות של השותפים. 2. נסח עדכני של החברה מרשם החברות. 3. במידת הצורך – צילום/י ת.ז והסכם שותפות.	☐
ב.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.2	כתב ערבות הגשה בנוסח המצ"ב כמסמך ט' הערה: תשומת לב המציעים כי קיימת חשיבות הגשת ערבות תקינה ומדויקת על פי הנוסח שצורף למסמכי המכרז. כל חריגה בנוסח הערבות עלולה להביא לפסילת ההצעה.	☐
ג.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.3	המציע יצרף תצהיר מלא וחתום את פרטי ניסיונו ופירוט אודות עמידה בניסיון הנדרש בנוסח המפורט במסמך ד'. כן ימציא אישור מאת הרשות הממליצה על הניסיון כאמור בנוסח הנדרש במסמך ה'.	☐
ד.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.4	המציע יצרף תצהיר מלא וחתום בדבר המערכת המוצעת על ידו בתחום האכיפה וכן יצרף פרופיל מערכת בנוסח המפורט במסמך ד'.	☐
ה.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.5	המציע יצרף קו"ח ותעודות השכלה של המנהל הגביה המוצע ויפרט על פרטי ניסיונו בנוסח המפורט במסמך ד'.	☐

#	תנאי סף ודרישות נוספות	מסמכים נדרשים	סימון
ו.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.6	המציע צירף קבלה המוכיחה את רכישת מסמכי המכרז כנדרש.	☐
ז.	המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף תשל"ו-1976 או שהוא פטור מלנהלם וכן כי הוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.	יש לצרף אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, או אישור ממוחשב מאתר האינטרנט של רשות המיסים המעיד על האמור לעיל.	☐
ח.	פרטי המציע, מורשי חתימה והצהרת המציע	פרטים כללים מלאים של המציע בנוסח המצ"ב במסמך א' . אישור עוה"ד לגבי זכויות החותמים בשם המציע וסמכותם לחייב את המציע בחתימתם, ובכלל זה סמכותם לחייב את המציע בהתחייבויות נושא מכרז זה, בנוסח המצ"ב במסמך ב' .	☐
ט.	הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז	מסמך ג' למסמכי המכרז חתום.	☐
י. י"א	המציע העסיק עובדים זרים כדון ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדון) התשל"ו-1976.	תצהיר חתום, בנוסח המצ"ב כמסמך ו' לפיו המציע העסיק עובדים זרים כדון ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדון) התשל"ו-1976.	☐
י"ב.	הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים	תצהיר חתום, בנוסח התצהיר המצ"ב כמסמך ח'	☐
י"ב.	הצהרה בדבר שמירת סודיות, אבטחת מידע והגנת הפרט	תצהיר חתום, בנוסח התצהיר המצ"ב כמסמך י'	☐
י"ג.	מסמכי המכרז המקור וקובץ סרוק של מסמכי המכרז ומענה המציע לרבות אישורים בפורמט pdf, ע"ג Disk On Key. כלל מסמכי המכרז לרבות אך לא רק, החלקים הכלליים והטכניים, הסכמים, נספחים, קבצי השאלות והתשובות, מענה המציע כשהם חתומים בכל דף (ר"ת) ובמקומות הנדרשים – חתימת מורשה וחתימת עו"ד, רו"ח וכל גורם אחר הנדרש.	מסמכי המכרז מקור חתומים וקובץ סרוק של מסמכי המכרז ומענה המציע לרבות אישורים בפורמט pdf, ע"ג Disk On Key. כלל מסמכי המכרז לרבות אך לא רק, החלקים הכלליים והטכניים, הסכמים, נספחים, קבצי השאלות והתשובות, מענה המציע כשהם חתומים בכל דף (ר"ת) ובמקומות הנדרשים – חתימת מורשה וחתימת עו"ד, רו"ח וכל גורם אחר הנדרש.	☐

7.2. מובהר במפורש, כי בכל מקרה בו האישורים/התעודות המפורטים לעיל הינם בעלי תוקף מוגבל, נדרש כי אלו

יהיו תקפים במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, וכן במשך כל תקופת ההסכם, לפי העניין.

7.3. יובהר, בזאת כי לצורך עמידה בתנאי הסף, על המציע לעמוד בתנאי הסף בעצמו ולא ניתן לייחס ניסיון ו/או

מחזור כספי ו/או כל פרט אחר של כל גוף אשר אינו המציע עצמו, לרבות חברת אם, חברת בת או כל גוף אחר

הקשור בדרך כלשהי למציע ולמעט גוף אשר בוצע לגביו מיזוג עם הגוף המציע עפ"י סעיף 323 לחוק החברות,

התשנ"ט-1999, טרם המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

7.4. הצעה שתוגש ללא המסמכים המבוקשים כאמור - תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסלה!

7.5. המועצה שומרת על זכותה לפנות למציעים להשלמת נתונים ו/או מסמכים ו/או לקבלת הבהרה, לרבות ביחס לבחינת עמידת המציע בתנאי הסף.

8. ערבות מכרז (הצעה)

8.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית, אוטונומית ובלתי מותנית על שם המציע בלבד שהוצאה על ידי בנק בישראל המוכרת על פי דין, על סך 170,000 ש"ח (מאה שבעים אלף שקלים חדשים), לטובת הרשות בנוסח המפורט במסמך ט' להלן.

8.2. הערבות תעמוד בתוקף עד ליום **30/8/2026** (כולל) הערבות תוארך בתקופות נוספות, ככל שיידרש, עפ"י דרישת המועצה.

8.3. המועצה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות כולו או מקצתו כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או שהמציע:

8.3.1. נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

8.3.2. מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.

8.3.3. חזר בו מההצעה שהגיש לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות.

8.3.4. אחרי שנבחר כזוכה לא פעל לפי ההוראות המהוות תנאי לחתימת ההסכם.

8.4. חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם מינימאלי המוערך ע"י הצדדים מראש עבור הנזקים שייגרמו להרשות עקב האמור, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של הרשות לפיצויים ו/או לכל סעד אחר העומד לרשותה ו/או לזכותה של הרשות.

8.5. הרשות תשיב את ערבות המכרז של מציע שהצעתו נפסלה או נדחתה בסמוך לאחר ההודעה על דחייתה או פסילתה של הצעת המציע, ובכל מקרה לא יאוחר משלושה חודשים מהמועד האחרון של הגשת ההצעה או המועד המוארך בהתאם לסעיף 5.2 לעיל, לפי המאוחר מבניהם.

8.6. בטרם חתימת החוזה על ידי הרשות וכתנאי לחתימתו, יידרש המציע הזוכה להפקיד בידי הרשות ערבות בנקאית על סך של **340,000 ₪** (שלוש מאות וארבעים אלף ש"ח שקלים חדשים) (להלן: "**ערבות הביצוע**"), אשר תעמוד בתוקף לשנה ושלושה חודשים, וזאת להבטחת ביצוע התחייבויותיו נשוא החוזה, בנוסח המצורף כנספח ג' (1) ערבות ביצוע להסכם להלן.

8.7. מובהר בזאת כי לא ניתן לחלק ו/או לפצל אף אחת מן הערבויות, בדרך של הגשת מספר ערבויות, גם אם סכומן המצטבר של הערבויות שתוגשנה, יהיה בגובה הערבות הנדרשת.

8.8. משתתף שהצעתו נתקבלה ולא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא ערבות ביצוע תוך 7 ימים מיום שיידרש לכך על ידי המועצה, תהא המועצה רשאית לחלט את סכום הערבות לטובתו, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין הנזק אשר ייגרם לו עקב כך, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת ו/או סעד אחר העומד לרשות הרשות, לרבות הזכות לתבוע נזקים גדולים יותר ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע העבודה על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.

8.9. המועצה תהא רשאית להאריך את מועד הערבות באם המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה, בין אם בהודעה שתיתן זמן סביר בטרם הגשת ההצעות, ובין אם לאחר מכן.

9. המועד להגשת הצעה ותוקפה

9.1. את ההצעה, כשהיא מלאה במלואה, חתומה על ידי המציע בשולי כל עמוד ו/או מסמך, הכוללת את כל מסמכי המכרז ומסמכים נוספים כנדרש במכרז, יש להגיש במסירה ידנית פיזית בלבד במעטפת המכרז, ולהכניסה לתיבת המכרזים במשרדי הרשות, בכתובת **דרך הבנים 20, פרדס חנה-כרכור** זאת בימים א' – ה' בין השעות 09:00-15:00 לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות במכרז כנקוב בטבלה שברישא מסמך זה.

- 9.2. אין לשלוח את ההצעה בדואר. יש להפקיד את ההצעה פיזית בתיבת המכרזים בכתובת המצוינת לעיל, כשעליה רשום מספר המכרז. הצעה אשר לא תימצא בתיבת המכרזים במועד הנ"ל לא תידון.
- 9.3. אין לציין על מעטפת ההצעות את שמו של המציע ו/או כל סימן זיהוי אחר.
- 9.4. התמורה שתוצע על ידי המציע תהיה תקפה ומעודכנת לכל תקופת ביצוע השירותים נשוא ההסכם.
- 9.5. **את כתב ההצעה וההתחייבות בלבד נספח ד' יש להכניס למעטפה נפרדת סגורה ולהכניסה לתוך מעטפת ההצעה.**
- 9.6. המועצה תודיע בכתב לכל מציע שהצעתו לא התקבלה על אי-קבלת הצעתו. המציע לא יהא זכאי לקבל פיצוי או שיפוי כלשהם מהמועצה.
- 9.7. כלל ההוצאות הקשורות בהכנה ו/או שליחת ההצעה יחולו במלואן על המציע.

10. ההצעה ואופן הגשתה

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

11. שאלות ובירורים / שאלות הבהרה

- 11.1. המציעים יוכלו לפנות בשאלות הבהרה בקשר לתנאי המכרז ו/או לקבל הבהרות לגבי המכרז והנספחים למסמכי המכרז, עד למועד האחרון לשאלות הבהרה כמפורט בטבלת מועדי המכרז לעיל. שאלות ובקשות להבהרות יועברו לידי הגב' אתי זריהן, מנהלת מח' מכרזים - לא יתקבלו פניות טלפוניות או אחרות.
- 11.2. הפניות ישלחו בפורמט קובץ word (וורד) בלבד על-פי הדוגמה שלהלן :

מס' שאלה	העמוד במכרז	סעיף במכרז	השאלה

- 11.3. הרשות רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת המכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה ו/או בתשובה לשאלות המשתתפים.
- 11.4. השינויים והתיקונים, כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעת המציעים באופן של פרסומם באתר המועצה. **יש להתעדכן במענה לשאלות הבהרה, ובכל הודעה ו/או עדכון ו/או הבהרה שיפורסמו ע"י הרשות בעניין המכרז באתר הרשות, הנ"ל באחריות כל המציעים והמתעניינים.**
- 11.5. פניות שיגיעו אחרי המועד לעיל לא ייענו. לא תתקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי-הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז ו/או במפרט ו/או בחוזה על נספחיהם, לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

12. אופן בחירת ההצעה

- בכפוף לאמור להלן, ההצעות הכשרות ייבחנו במספר שלבים, כמפורט להלן-
- 12.1. **שלב א' - בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז -**
- 12.1.1. הצעה שלא עמדה בתנאי הסף של המכרז - **תפסל ולא תובא לדיון.** אין באמור כדי לגרוע מסמכות הרשות וועדת המכרזים לפנות למציעים להשלמת מסמכים.
- 12.1.2. מובהר בזאת כי ככל שתערך פניה להשלמת מסמכים - המסמכים שיושלמו עשויים להיות מובאים בחשבון לצורך בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז, אולם לא ישמשו לצורך ניקוד ההצעות ע"פ הרכיבים להלן.
- 12.2. **שלב ב' - שלב שקלול ודירוג ההצעות בהתאם לקריטריונים של מחיר / איכות - בכפוף לאמור להלן, ההצעות הכשרות שיעמדו בתנאי הסף שנקבעו ישוקללו בהתאם לאמות המידה והמשקולות, כמפורט להלן:**
- 12.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאית הרשות לערוך את בדיקת העמידה בתנאי הסף, ואת בחינת ההצעות לעניין קביעת ניקוד האיכות במקביל, לרבות זימון המציעים לוועדת בחינה, מטעמים של יעילות ועמידה בלוחות זמנים, ולא יהיה בכך כדי להעלות כל טענה מצד המציעים בדבר מצג מצד הרשות אודות עמידתם או אי עמידתם בתנאי הסף.
- 12.2.2. להלן פרמטרים לניקוד ההצעה:

טבלת ניקוד מחיר/איכות

מס"ד	אמת המידה	אופן חישוב הניקוד	נקוד מרבי
1.	ההצעה הכספית	תיערך השוואה ביחס לתמורה המבוקשת ע"י המציע, ויינתן להצעה הנבחנת ניקוד יחסי ע"פ הנוסחה להלן: $X [נק'] = \frac{\text{ההצעה הנמוכה ביותר}}{\text{ההצעה הנבחנת}}$	הצעת המחיר להקבלות השירותים – עד 40 נקודות
2.	ניסיון המציע באספקת שירותי אכיפה – במהלך 5 שנים הקודמות למועד פרסום המכרז	על כל רשות המספקת את השירותים נשוא מכרז זה, בכמות שהיא מעבר לכמות הלקוחות הנדרשת בתנאי הסף 6.3 לעיל (כלומר החל מ 4 ומעלה), עבורם סיפק המציע שירותים, במשך 36 חודשים רצופים במהלך 5 שנים הקודמות למועד פרסום המכרז. <u>יזכה המציע ל 5 נק'</u> מקסימום רכיב זה – 20 נקודות. <u>**להוכחת האמור על המציע למלא את הפרטים הנדרשים במסמך ד'</u>	עד 20 נקודות

עד 28 נקודות	הערכת הצוות המקצועי לצורך קביעת ניקוד המציעים תתבצע על בסיס בחינת ניסיונם המקצועי, יכולותיהם התפעוליות והניהוליות, והיקף פעילותם בתחומים הרלוונטיים למכרז, באמצעות ראיון של המציע וזאת בהתאם לאמות המידה המפורטות להלן. א. <u>ניסיון בהפעלת מערך שירות-</u> יכולתו של המציע בניהול והפעלת מערך גבייה מוניציפלי, לרבות גביית תשלומי ארנונה, חינוך, שילוט, מים וביוב וכו'. במסגרת זו יידרש המציע לפרט את לקוחותיו, מאפייני האוכלוסייה בהיקף הפעילות, משך תקופת מתן השירותים, וכן לתאר את המערכות, הכלים והאמצעים הטכנולוגיים והתפעוליים בהם נעשה שימוש לצורך ביצוע שירותי הגבייה. ב. <u>ניסיון במתן שירות לקוחות-</u> רמת ניסיונו של המציע בתחום שירות הלקוחות, ובפרט בטיפול בהתנגדויות ובפניות מורכבות. לצורך כך יידרש המציע להציג נתונים ודוחות מדדי שירות, לרבות זמני מענה, רמות שביעות רצון ושיעור פתרון פניות, וכן להציג דוגמאות קונקרטיות למקרי טיפול בהתנגדויות מורכבות, לרבות תוצאות הטיפול והשלכותיו. ג. <u>ניסיון באכיפה -</u> תיבחן מומחיותו של המציע בביצוע פעולות אכיפה מנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר. במסגרת רכיב זה יבחנו סוגי פעולות האכיפה שבוצעו בפועל, כגון הטלת עיקולים, הגבלות וצווים שונים, ויוצגו נתונים השוואתיים בדבר שיעורי גבייה מחובות עבר לפני תחילת מתן השירותים ובמהלך תקופת ההתקשרות, לצד דוגמאות לפרויקטים מוצלחים של הסדרת חובות מול לקוחות. ד. <u>ניסיון בניהול עובדים -</u> יכולתו הניהולית של המציע בניהול עובדים ובהפעלת פרוצדורות מנהלתיות של מחלקת גבייה. במסגרת זו יידרש המציע לפרט את מספר העובדים שנוהלו על ידו, מבנה הארגון, שיטות העבודה הנהוגות, נהלי הבקרה והדיווח, וכן ניסיון מוכח בהכשרה ובהדרכת עובדים בתחום הגבייה. הניקוד בגין כל אחד מתתי הרכיבים יעמוד על עד 7 נקודות, ובסה"כ ניתן יהיה להעניק עד 28 נקודות עבור סעיף זה כולו.	3. התרשמות הצוות המקצועי של המועצה מהמציע ומהיערכותו להספקת השירותים להרשות
---------------------	--	--

מס"ד	אמת המידה	אופן חישוב הניקוד	נקוד מרבי
		לאחר חישוב הניקוד בכל אחד מהרכיבים על ידי כל אחד מחברי הצוות המקצועי, ייקבע הניקוד הסופי למועמד בהתאם לשקלול הציונים שניתנו.	
4.	התרשמות הצוות המקצועי של המועצה מאיכות מנהל הגביה	הערכת הצוות המקצועי לצורך קביעת ניקוד התאמתו של המועמד לתפקיד מנהל הגביה, יידרש המציע לצרף להצעתו קורות חיים מפורטים של המנהל המוצע מטעמו למתן שירותי הגביה והשירות ללקוחות הרשות. בנוסף, יש לצרף פרטי ממליצים בהם סיפק המועמד שירותים דומים לשירותים נשוא המכרז. הערכת המועמד וניקודו תתבצע על בסיס מכלול ניסיונו, השכלתו, יכולותיו הניהוליות והמקצועיות, וכן התרשמות אישית של הוועדה, בהתאם לאמות המידה המפורטות להלן: א. ניסיון בתחום האכיפה המנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר - יבחן הוותק והניסיון של המועמד בעבודה ברשות מקומית בתחום גביית מיסים מוניציפאליים, לרבות גביית תשלומי מים וביוב ואכיפה מנהלתית. במסגרת זו יידרש המועמד להציג דוגמאות לפרויקטים בהם הוביל תהליכי אכיפה מוצלחים, לרבות נתונים בדבר שיעורי הצלחה במימוש חובות בפועל ביחס להיקף החוב המקורי. ב. ניסיון ניהולי - יבחן מידת ורמת הניסיון של המועמד בניהול עובדים ובהפעלת פרוצדורות מנהלתיות במחלקת גבייה. במסגרת רכיב זה יבחנו היקף הצוותים שנוהלו על ידו, מבנה הפיקוד והניהול, נהלים שיזם או יישם לשיפור היעילות הארגונית, וכן ניסיונו בהדרכה ובהסמכת עובדים חדשים בתחום הגביה. הניקוד בגין כל אחד מתתי הרכיבים יעמוד על עד 6 נקודות, ובסה"כ ניתן יהיה להעניק עד 12 נקודות עבור סעיף זה כולו. לאחר חישוב הניקוד בכל אחד מהרכיבים על ידי כל אחד מחברי הצוות המקצועי, ייקבע הניקוד הסופי למועמד בהתאם לשקלול הציונים שניתנו. **להוכחת האמור על המציע למלא את הפרטים הנדרשים במסמך ד'	עד 12 נקודות
	סה"כ		100 נקודות

- 12.3. המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות בכל דרך, ללקוחות ו/או גורמים אותם פירט המציע בהצעתו, כולם או חלקם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע / מהמועמד/ת, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם מהמציע.
- 12.4. **שלב ג' -** הניקוד שניתן ע"י הוועדה לכל אחד מן הפרמטרים המופיעים בין מס"ד 4-1 בטבלה לעיל, יחובר עבור כל מציע ויהווה את הניקוד הסופי שלו. ההצעה (שעמדה בתנאי הסף) וקיבלה את הניקוד הסופי הגבוה ביותר, תוכרז כהצעה זוכה.

13. ניסיון שלילי:

- 13.1. משמעות המונח "ניסיון שלילי" בסעיף זה, יהא - מעשה או מחדל הפוגמים באופן ניכר, לדעת הרשות, בביצוע עבודת השירותים הנדרשים מושא המכרז, ולרבות, אך לא רק:
- 13.1.1. הפרות קודמות ו/או אי עמידה בדרישות ההסכם ו/או בלוחות זמנים.
 - 13.1.2. אי היענות לדרישות הרשות/מזמין שירות במהלך ביצוע עבודות.
 - 13.1.3. כשל בביצוע עבודות או מתן שירותים, כדוגמת השירותים הנדרשים במכרז.
 - 13.1.4. אי עמידה בלוחות זמנים לביצוע העבודות ו/או השירותים.
 - 13.1.5. אי שביעות רצון משמעותית מעבודת המציע או קיומה של חוות דעת שלילית על טיב עבודת התכנון של המתכנן.
- 13.2. המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור תהא רשאית לפנות לממליצים ו/או ללקוחות של המציע, מההווה ומהעבר, על מנת לקבל אודותיו חוות דעת מקצועית, ויובהר, כי כלל ותתקבל חוות דעת שלילית ו/או חוות דעת שהיא בכלל הגדרת "ניסיון שלילי" שתינתן מאת גוף ו/או לקוח מסוים לו ניתן שירות ע"י המציע, הרי שוועדת המכרזים, בכפוף לזכות השימוע שתינתן למציע, תהא רשאית לפסול את הצעתו, וזאת מבלי שתהא למציע כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בגין כך.
- 13.3. הצעות בעלות ניקוד זהה:
- 13.3.1. ככל ובשלב ג', יהיו הצעות (שעמדו בתנאי הסף) בעלות ניקוד "מחיר/איכות" זהה, תיבחר ותוכרז כזוכה, ההצעה שהצעתה הכספית (מס"ד 1 בטבלה) הינה הנמוכה ביותר (כלומר ההצעה שהציעה את התמורה המתבקשת הנמוכה ביותר).
 - 13.3.2. ככל ויהיו הצעות (שעמדו בתנאי הסף) בעלות ניקוד "מחיר/איכות" זהה, שגם הצעתם הכספית זהה, תהא רשאית הרשות לערוך בין אותן הצעות הגרלה, כאשר ההצעה/ות הזוכה/ות בהגרלה, תוכרז כהצעה הזוכה.
 - 13.3.3. על אף האמור לעיל, מובהר בזאת כי ככל והצעות (שעמדו בתנאי הסף) יקבלו ניקוד "איכות/מחיר" זהה, ואחת מן ההצעות הינה של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורך לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר, כנדרש על פי דין.

14. נושאים כלליים

- 14.1. המועצה רשאית לדחות הצעות מציעים, אשר לא סיפקו בעבר את שירותיהם לשביעות רצון המזמין או לשביעות רצונם של אחרים, או ששישוריהם אינם מספיקים לביצוע השירותים - להנחת דעתה של הרשות.
- 14.2. המועצה רשאית שלא להתחשב בהצעה בלתי סבירה או שהוגשה באופן המקשה על בחינתה.
- 14.3. המועצה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת הניקוד הסופי הגבוה ביותר, או כל הצעה שהיא.

- 14.4. המועצה רשאית שלא לקבל כל הצעה, אם לא נמצאה הצעה אחרת ראויה לזכייה.
- 14.5. המועצה רשאית לדרוש מהמציג פרטים נוספים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות, לרבות מסמכים שנדרשו לצורך הוכחת עמידת המציג בתנאי סף של המכרז גם לאחר פתיחת ההצעות, זאת על-מנת לבחון את הצעתם, כמו כן הרשות תהא רשאית להיפגש עם המציעים ו/או המיועדים מטעמם לבצע את השירותים.
- 14.6. המועצה בידי הרשות לקבל את ההצעה, כולה או חלקה, ולבצע את כל השירותים או חלק מהם, גם בעצמה או בכל דרך אחרת שתמצא לנכון, לרבות בשל שיקולים תקציביים ו/או אחרים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 14.7. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית שלא לדון בהצעת משותף או לפסלה אם יש לה יסוד סביר לחשוש שהמציג פעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליד שולל את הוועדה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון או על ידי תכסיסים בלתי הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז או על הנחות בלתי נכונות או אם המחירים שצוינו בהצעה אינם סבירים.
- 14.8. המועצה תהא רשאית לנהל מו"מ עם הזוכה במכרז, לשם שיפור הצעתו, בהתאם לדין.
- 14.9. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו, בכל שלב שהוא. במקרה שכזה, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא. הרשות לא תחזיר ולא תשתתף בשום צורה שהיא בהוצאות כלשהן של המשתתפים במכרז, ולרבות הבדיקות המוקדמות, הוצאות בגין ערבויות, דמי קניית מסמכי המכרז וכיו"ב הוצאות הכרוכות בבחינת המכרז או בהגשת ההצעות או בקשר עם המכרז.
- 14.10. מובהר בזאת במפורש, כי המועצה שומרת לעצמה את הזכות להחליט על ביצוע ו/או אי ביצוע של השירותים נשוא המכרז בשלמותם ו/או לפעול על מנת לבצע חלק מהם בלבד, בין בעצמה ובין באמצעות הזוכה במכרז.
- 14.11. המועצה שומרת לעצמה את הזכות שלא להתחשב בפגמים פורמליים באיזו הצעה שהיא, במידה שוויתור שכזה לא יגרום כל נזק ולא יפגע, לדעת הרשות, בעקרונות השוויון.
- 14.12. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כאמור, והמציג ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג ולא ייערך כל שינוי בתמורה שתשולם לו, בהתאם להצעתו ו/או ביתר התחייבויותיו על פי החוזה למעט השינויים המתחייבים בנסיבות העניין.

15. ביטוח

- 15.1. על המציג הזוכה להיות מבוטח, על-חשבונו, בכל תקופת ההתקשרות ותקופות האופציה, ככל וימומשו, בפוליסת ביטוח של חברת ביטוח מוכרת וכנדרש על-ידי הרשות.
- 15.2. בשעת החתימה על חוזה המכרז ימציא נותן השירות להרשות את אישור המבטח, בהתאם לנוסח נספח אישור עריכת ביטוח נספח ג' (2).
- 15.3. המציע הזוכה יהיה רשאי להוסיף (אולם לא לגרוע) על תנאי הביטוח הנדרשים במכרז.
- 15.4. מובהר בזאת כי להרשות יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוח נספח ג' (2). בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של הרשות. מובהר, כי למועצה המקומית פרדס חנה – כרכור שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי הרשות כנדרש, יהווה הפרה יסודית

של התחייבויות הזוכה כלפי המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור והמועצה תהא רשאית לבטל את זכייתו במכרז ולחלט את השיק שהומצא להבטחת ההצעה / ביצוע.

16. העדר ומניעת ניגוד עניינים

- 16.1. בשל יחסי האמון המיוחדים הנדרשים, קיימת חשיבות להבטחת העדר ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים פוטנציאלי של המציע במסגרת השירותים נשוא המכרז. בהתאם לכך, המציע יצהיר ויתחייב שאין ולא יהיה לו או למועמד המוצע מטעמו ניגוד עניינים מכל סוג שהוא בקשר למתן השירותים מושא מכרז זה; ההצהרה כאמור תינתן על פי הנוסח המצורף כנספח למסמכי המכרז.
- 16.2. על המציע לפרט במסגרת הצעתו כל קשר אישי או עסקי עם גורמים הקשורים, במישרין או בעקיפין, למזמין.
- 16.3. המציע מתחייב להודיע בהצעתו על כל ניגוד עניינים בפועל או העלול להיווצר בין פעילויותיו הנוכחיות, לרבות פעולות שמבצעת המועצה באמצעותו הוא מועסק, לבין הפעילויות המתוארות במכרז זה. כמו כן, יתחייב המציע, אם יזכה במכרז, להודיע בכתב וללא דיחוי על כל ניגוד עניינים אפשרי לגופו של עניין בגין כל הזמנת עבודה ומטלה לפני ביצוע ו/או תוך כדי ביצוע, עפ"י המוקדם האפשרי. ההתחייבות בדבר הימנעות מניגוד עניינים תחול גם על מועסקים על ידי המציע או השותפים לו בכל דרך שהיא.
- 16.4. כמו כן מתחייב המציע, כי ככל שיקבע כזוכה, ותועבר לטיפולו בקשה/ פניה לטיפול לגביה יימצא במצב של ניגוד עניינים או קיים חשש כאמור, מתחייב הזוכה להודיע על כך מיידית למועצה (לפי העניין) ולפעול על-פי הוראותיו של היועץ המשפטי שלה. להצעה תצורף התחייבות למניעת ניגוד עניינים המצורפת כנספח למסמכי המכרז, חתומה על-ידי המציע.
- 16.5. על המציע והמועמד המוצע תחול המגבלה של הימנעות מכל מצב של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים בקשר לפעילותו המקצועית במתן השירותים וזאת עד תום חצי שנה מסיום ההתקשרות.
- 16.6. ככל שיועבר לטיפולו של הזוכה, הליך/ נושא לגביו יימצא במצב של ניגוד עניינים או קיים חשש כאמור, עליו להודיע על כך מיידית למזמין ולפעול על פי הוראותיו.
- 16.7. על המציע לחתום על תצהיר למניעת ניגוד עניינים המצורפת לפניה כמסמך ח', וזאת בהתאם למידע אשר יימסר על ידו בהליכי הפניה השונים. יובהר, כי חלה חובה מוחלטת על הזוכה לחתום על הסדר ניגוד עניינים מפורט נוסף כאמור, באם יידרש על ידי הרשות והאמור מהווה תנאי יסודי ומהותי לתחילת ההתקשרות.
- 16.8. הרשות שומרת על זכותה לפסול מועמד על הסף בגין חשש לקיומו של ניגוד עניינים.
- 16.9. בדיקת קיום חשש לניגוד עניינים וחתומה על הסדר ניגוד עניינים הנם תנאי לחתימה על הסכם התקשרות מול הזוכה ו/או מסירת עבודה כלשהי נשוא מכרז זה לזוכה. בהמשך לאמור, בשל חשש לניגוד עניינים תהיה להרשות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, האפשרות לפסול מציע או להתנות תנאים והגבלות להסרת החשש האמור, לרבות דרישה כי נותן השירותים ימנע מביצוע עבודה אשר מעוררת חשש לניגוד עניינים.
- 16.10. במידה שימצא כי לזוכה יש ניגוד עניינים עם ביצוע עבודה, כאמור, שלא ניתן להסירו, ועדת המכרזים רשאית לפנות לספק הזוכה המדורג אחריו על מנת לבחון אפשרות להזמין ממנו את השירותים, וכן הלאה. ההחלטה בדבר קיום חשש לניגוד עניינים תיעשה ע"י היועץ"ש, כמפורט בהסכם ההתקשרות.
- 16.11. יודגש, כי האחריות להימנע ממצב של ניגוד עניינים מוטלת על הזוכה. על כן, הזוכה מתחייב לדווח מראש ובכתב לאחראי המקצועי, החל ממועד העברת עבודה אליו, במסגרת מכרז זה ולאורך כל תקופת ההתקשרות, על כל התקשרות קיימת שלו ועל כל התקשרות חדשה שבדעתו להתקשר, אשר עלולה לעורר חשש לניגוד עניינים, ולפרט מדוע אין בהתקשרות זו

משום ניגוד עניינים. לא יתקשר הזוכה לביצוע עבודה כאמור, אלא באישור הרשות ובכפוף לתנאיה וכמפורט בהסכם.

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

16.13. כל האמור בסעיף 16 לעיל על תתי סעיפיו יחול על הזוכה ונותן השירותים בפועל, לרבות עובדיו, וכל הפועלים מטעמו במסגרת העבודה נשוא מכרז זה; במקרה בו הזוכה הנו הרשות - כל האמור יחול על כל העובדים וכל הפועלים בשם הרשות; במקרה בו הזוכה הנו שותף או שכיר במשרד - כל האמור יחול על כל העובדים וכל הפועלים בשם המשרד.

17. שמירה על סודיות

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

18. הודעה על זכייה וההתקשרות

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

18.9. תשומת לב המציעים מופנית להוראות ההסכם המצורף כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

19. הוצאות המכרז

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

20. שמירת זכויות

20.1. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות להרשות ולמשתתפים, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

20.2. הרשות תהא זכאית לאכוף על המשתתף/ים שהצעתו/ם תקבע כזוכה, את תנאי הצעתם במכרז בהתאם לתנאי החוזה.

21. שונות

21.1. הרשות בידי הרשות לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה, ולבצע את כל השירותים או חלק מהם, גם בעצמה ו/או בכל דרך שתמצא לנכון.

21.2. אי הגשת הצעת מחיר ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים, ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול לגרום לפסילת ההצעה.

21.3. הוצאות הגשת ההצעה וההשתתפות המציע במכרז - תחולנה על המציע.

21.4. במקרה שמשתתף במכרז, לרבות הזוכה, יחזור בו מהצעתו או מכל חלק ממנה ו/או יפר אחת מהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או תנאי החוזים ו/או יסרב למלא או לא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה, תהא הרשות זכאית במקרה כגון זה לפעול על פי שיקול דעתה המוחלט, לרבות התקשרות עם כל משתתף אחר במכרז, או כל צד ג' כלשהו, ככל שתמצא לנכון אין באמור לעיל, כדי לגרוע או לפגוע, בזכות מזכויותיה של הרשות על פי מכרז זה ו/או על פי כל דין.

21.5. מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לסודות מסחריים / מקצועיים. על המציעים לציין בהצעתם מהם המסמכים / נתונים המהווים סודות מסחריים / מקצועיים, ככל שקיימים, אותם הם מבקשים שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש כי שמו וכתובתו של המציע והמחיר שהוצע על ידו לא יהוו סוד מסחרי או סוד עסקי. מובהר בזאת כי ההחלטה לעניין זה הינה בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף להוראות הדין והפסיקה. כן יובהר כי סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

21.6. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הרשות אינה מתחייבת להתקשר בחוזה זה לביצוע מלוא השירותים או חלקם, וכי ההחלטה לגבי כך, מסורה לשיקול דעתה הבלעדי, ובכפוף למגבלות תקציביות ותזרימיות הקיימות הרשות, ובהתאם לצורך.

21.7. הרשות תהא רשאית לבטל או להרחיב או לצמצם את היקף השירות/העבודות הנדרש במכרז, בשל נסיבות תקציביות ו/או מנהליות ו/או תזרימיות ו/או אחרות, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

21.8. ניתן להסתמך רק על הודעות ו/או הבהרות ו/או אמירות שנמסרו ע"י הרשות בכתב, ולא על הנאמר בעל פה.

- 21.9. מסמך זה הינו משלים ובנוסף לשאר מסמכי ותנאי המכרז.
21.10. בכל סתירה בין האמור במסמכי המכרז, לבין האמור בהסכם, יגבר ההסכם.

22. הליכים משפטיים

- 22.1. סמכות השיפוט בעניין שבמחלוקת בין הצדדים בעניין חוזה זה, נתונה לבתי המשפט במחוז מרכז לפי העניין.
- 22.2. מובהר ומודגש בזאת, כי מציע אשר הוכרז כזוכה, לא יבוא בתביעות ו/או בטענות ו/או בדרישות כלפי הרשות, בגין כל עיכוב ו/או הפסקת מתן שירותים זמנית או לחלוטין אשר יגרמו, אם יגרמו, כתוצאה מהליכים משפטיים שיינקטו על-ידי צדדים שלישיים כלשהם, לרבות צווי מניעה קיימים ו/או עתידיים בקשר למכרז שיוצאו במשך תקופת מתן השירותים נשוא המכרז.
- 22.3. קבע בימ"ש מוסמך, כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים של הרשות ו/או ביתר הליכי המכרז וכי כתוצאה מפגם זה לא זכה מציע במכרז, לא יהיה זכאי המציע הנ"ל ו/או מי מטעמו לכל פיצוי אחר בגין הפסדים ו/או אובדן רווח ו/או נזק אחר מכל מין וסוג שהוא אשר, לטענתו, נגרמו לו, כתוצאה מהפגם בהליכי המכרז ולמציע לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות אחרות מכל סוג ומין שהוא כלפי ו/או כנגד הרשות ו/או מי מטעמה בעניין זה והוא מוותר על כך וויתור מלא.
- 22.4. ככל וועדת המכרזים של הרשות, תקבע זוכה ו/או זוכים במכרז (להלן: "הזוכה"), והזוכה יחל בעבודתו, ובעקבות הליך משפטי ייקבע על ידי בית משפט מוסמך כי זכייתו של הזוכה בטלה וכי תחתיו מוכרז זוכה אחר (להלן: "הזוכה האחר") ו/או ככל שיינתן צו מניעה להמשך ביצוע העבודות, מתחייב הזוכה להפסיק את ביצוע העבודות ולהעביר להרשות את כל המידע המצוי אצלו בצירוף דו"ח עדכני באשר לפעולות שכבר בוצעו על ידו, ובנוסף, מתחייב הוא לאפשר כניסת הזוכה האחר לעבודה באופן בטוח ומסודר.
- 22.5. מכרז זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מכוון ל 2 המינים.

בברכה,

המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור



מסמך א' - פרטי המציע

לכבוד

תאריך: __/__/__

המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור

הנדון: פרטי המשתתף מכרז פומבי מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה כוללים

אנו הח"מ, _____ ת.ז. _____, מורשה החתימה מטעם המציע _____, ח.פ. _____ (להלן: "המציע") במכרז פומבי מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה כוללים, מצהיר כי פרטי האישיים הינם כדלקמן:

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

שם החותם

חתימה + חותמת

מסמך ב' - פרטי מציע ומורשי חתימה והצהרת מציע

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור (להלן: "הרשות")

הנדון: פרטי המציע ומורשי חתימה והצהרת המציע פרטי המשתתף במכרז פומבי מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה

אנו החתום מטה, _____ ת.ז. _____ ח.פ. _____, הנני ממלא תפקיד _____ אצל _____ (להלן: "המציע"), ומוסמך בשם המציע לחתום על מסמכי המכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה ולהתחייב בשם המציע על פיהם, לאחר שקראתי בעיון את מסמכי ההתקשרות את המכרז ואת צרופותיו והצעת המציע, על כל חלקיהם ונספחיהם, הריני להצהיר בזה בשם המציע כי פרטיו הינם כדלהלן:

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

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

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

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

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



בכבוד רב,

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון

מסמך ג' - הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז

תאריך: ____/____/____

לכבוד: המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור (להלן: "הרשות")

הנדון: הצהרה על הבנת סעיפי ההתקשרות

אנו הח"מ _____

נציגים מוסמכים/ים מטעם (שם המציע) _____

ת.ז.ח.פ. _____ (להלן: "המציע")

כתובת _____ מיקוד _____

טלפון _____ מאשר/ים ומצהיר/ים בזה:

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

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

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

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

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

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

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

7. הננו מצהירים כי ברשותנו מערכת לניהול תהליכי אכיפה מנהלתיים.

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

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

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



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

חתימה + חותמת

שם החותם

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

תאריך: ____/____/____

לכבוד
המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור

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

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

- קראתי ועיינתי בכל מסמכי המכרז.
- הריני להצהיר בשם המציע כי אנו עומדים בכל תנאי המכרז, מכירים על בורין את הדרישות ובעלי ניסיון ובקיאות מקצועית ברמה הגבוהה ביותר, בתחום שירותי הגביה.

הוכחת עמידה בתנאי הסף וניסיון המציע

א. להלן הוכחת עמידתנו במס"ד 1 לטבלת ניקוד מחיר/איכות – הצעה כספית (עד 40 נק')
לא נדרש למלא את סעיף זה כאן אלא, נדרש כאמור, למלא את ההצעה הכספית בנספח ד' למכרז "כתב הצעה והתחייבות".

ב. להלן הוכחת עמידתנו במס"ד 2 לטבלת ניקוד מחיר/איכות – ניסיון המציע באספקת שירותי גביה בהתאם למפורט בתנאי הסף 6.3 (עד 20 נק')

למציע ניסיון בהקבלת שירותי גביה ואכיפה - דוגמת הנדרש במכרז זה, כמפורט להלן ובמצטבר:
למציע ניסיון באספקת שירותי גביה ואכיפה - דוגמת הנדרש במכרז זה, כמפורט להלן ובמצטבר:

השירותים סופקו ל- 5 עריות ו/או מועצות מקומיות ו/או מועצות אזוריות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או לספק/ים כפרי/ים רב ישובי/ים (להלן: "לקוח") מתוכן לפחות 3 (שלוש) עריות ו/או מועצות מקומיות ו/או מועצות אזוריות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או לספק/ים כפרי/ים רב ישובי/ים, לתקופת של 36 חודשים רצופים במהלך 5 שנים הקודמות לפרסום מכרז זה, כאשר כל גורם אשר לו ניתן שירות ע"י המציע (כלומר, כל אחד מהעריות ו/או מועצות מקומיות ו/או מועצות אזוריות ו/או תאגידי המים והביוב ו/או ספק/ים הכפריים רב-ישוביים) מעניק שירותים במסגרת תחום עיסוקו ו/או פעילותו ללפחות 50,000 תושבים.

המציע ביצע גביית ארנונה בסכום כולל של לפחות 350 מיליון ש"ח, במצטבר עבור כלל הלקוחות בהם נקב, במענה לנדרש בסעיף 6.3.1 לעיל (ואשר עומדים בדרישות סעיף 6.3.1 לעיל) במהלך 5 שנים הקודמות לפרסום מכרז זה.

לקוח 1

- סוג הלקוח: _____
- עירייה / מועצה מקומית / מועצה אזורית/ תאגיד מים/ספק כפרי רב יישובי (הקף את התשובה הנכונה)
- שם הלקוח _____ (להלן: "הלקוח")
- האם השירותים שסופקו ללקוח הינם שירותי: "שירותי גביה ואכיפה" ? כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)



- האם השירותים סופקו ללקוח _____ חודשים ברציפות במהלך _____ שנים הקודמות לפרסום מכרז זה?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- בין אילו תאריכים סופק ללקוח השירות? _____
 - כמות התושבים: _____
 - האם ללקוח לו מעניק המציע שירותים במסגרת פעילותו ו/או עיסוקו לפחות _____ בתי אב ?
- כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- המציע ביצע עבורי שירות לקוחות גביה בהיקף מצטבר של _____ לפני מע"מ.
 - פרט בקצרה אודות השירותים שניתנו ללקוח: _____

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

לקוח 2

- סוג הלקוח:

עירייה / מועצה מקומית / מועצה אזורית/ תאגיד מים/ספק כפרי רב יישובי (הקף את התשובה הנכונה)

- שם הלקוח _____ (להלן: "הלקוח")

- האם השירותים שסופקו ללקוח הינם שירותי " שירותי גביה ואכיפה " ? כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- האם השירותים סופקו ללקוח _____ חודשים ברציפות במהלך _____ שנים הקודמות לפרסום מכרז זה?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- בין אילו תאריכים סופק ללקוח השירות? _____
 - כמות התושבים: _____
 - האם ללקוח לו מעניק המציע שירותים במסגרת פעילותו ו/או עיסוקו לפחות _____ בתי אב ?
- כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)
- המציע ביצע עבורי שירות לקוחות גביה בהיקף מצטבר של _____ לפני מע"מ.
 - פרט בקצרה אודות השירותים שניתנו ללקוח: _____

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

לקוח 3

- סוג הלקוח:

עירייה / מועצה מקומית / מועצה אזורית/ תאגיד מים/ספק כפרי רב יישובי (הקף את התשובה הנכונה)

- שם הלקוח _____ (להלן: "הלקוח")

- האם השירותים שסופקו ללקוח הינם שירותי: "שירותי גביה ואכיפה" ? כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- האם השירותים שסופקו ללקוח _____ חודשים ברציפות במהלך _____ שנים הקודמות לפרסום מכרז זה?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- בין אילו תאריכים סופק ללקוח השירות? _____

- כמות התושבים: _____

- האם ללקוח לו מעניק המציע שירותים במסגרת פעילותו ו/או עיסוקו לפחות _____ בתי אב ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- המציע ביצע עבורי שירות לקוחות גביה בהיקף מצטבר של _____ לפני מע"מ.

- פרט בקצרה אודות השירותים שניתנו ללקוח:

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

לקוח 4

- סוג הלקוח:

עירייה / מועצה מקומית / מועצה אזורית/ תאגיד מים/ספק כפרי רב יישובי (הקף את התשובה הנכונה)

- שם הלקוח _____ (להלן: "הלקוח")

- האם השירותים שסופקו ללקוח הינם שירותי: "שירותי גביה ואכיפה" ? כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- האם השירותים סופקו ללקוח _____ חודשים ברציפות במהלך _____ שנים הקודמות לפרסום מכרז זה?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- בין אילו תאריכים סופק ללקוח השירות? _____
- כמות התושבים: _____
- האם ללקוח לו מעניק המציע שירותים במסגרת פעילותו ו/או עיסוקו לפחות _____ בתי אב ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- המציע ביצע עבורי שירות לקוחות גביה בהיקף מצטבר של _____ לפני מע"מ.
- פרט בקצרה אודות השירותים שניתנו ללקוח:

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

לקוח 5

- סוג הלקוח:

עירייה / מועצה מקומית / מועצה אזורית/ תאגיד מים/ספק כפרי רב יישובי (הקף את התשובה הנכונה)

- שם הלקוח _____ (להלן: "הלקוח")

- האם השירותים שסופקו ללקוח הינם שירותי: "שירותי גביה ואכיפה" ? כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- האם השירותים סופקו ללקוח _____ חודשים ברציפות במהלך _____ שנים הקודמות לפרסום מכרז זה?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- בין אילו תאריכים סופק ללקוח השירות? _____
- כמות התושבים: _____
- האם ללקוח לו מעניק המציע שירותים במסגרת פעילותו ו/או עיסוקו לפחות _____ בתי אב ?

כן / לא (הקף את התשובה הנכונה)

- המציע ביצע עבורי שירות לקוחות גביה בהיקף מצטבר של _____ לפני מע"מ.
- פרט בקצרה אודות השירותים שניתנו ללקוח:

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

ג. להלן הוכחת עמידתנו במס"ד 4 לטבלת ניקוד מחיר/איכות – ניסיון המנהל המוצע מטעם המציע הסף 6.5 (עד 12 נק')

המציע יעמיד לטובת ביצוע השירותים מנהל הגביה אשר נדרש לעמוד בתנאי הסף הבאים:
המנהל הינו בעל ניסיון מוכח של בפחות 3 שנים במצטבר במהלך 5 (חמש) שנים האחרונות בניהול מחלקת גביה בעריות ו/או מועצות מקומיות ו/או מועצות אזוריות ו/או תאגידי מים וביוב ו/או לספק/ים כפרי/ים רב יישובי/ים המספק שירותים לפחות ל- 30,000 תושבים, לרבות, ניהול של כל תהליכי חיוב ארנונה, חינוך, חניה, שילוט והפקת שוברים. המנהל בעל תואר ראשון לפחות.
ניסיונו של מנהל הגביה המוצע כולל ניהול יחידת גביה, כמפורט לעיל, במועצה אזורית אחת לפחות לתקופה של 24 חודשים ברצף לפחות.

שם הרשות שבה ניהל	סוג הרשות	מתקופה (חודש ושנה)	עד תקופה (חודש ושנה)	כמות העובדים שעבדו תחת ניהולו הישיר	סוג השירותים שביצע	איש קשר ברשות	פלפון איש הקשר

ד. ניקוד סעיף 3+4 בטבלה ינוקד על ידי הצוות המקצועי בתום ביצוע ראיון והתרשמות מהמציע וממנהל מטעמו.

ה. לטובת עמדתינו בתנאי סף 6.4 אנו מצהירים כי קיימת ברשותנו מערכת לניהול תהליכי אכיפה מנהלתית הכוללת ממשרים לדואר ישראל, מרשם האוכלוסין ומנהל זמין.

ולראיה על כלל האמור לעיל, באתי על החתום

שם מורשה החתימה מטעם המציע: _____

שם המציע: _____

חתימת וחותמת המציע: _____

תאריך: _____

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון



מסמך ה' – הצהרה על ניסיון המציע

**** נא לצרף מסמך זה חתום לכל לפחות ע"י 5 לקוחות של המציע ****

תאריך: ____/____/____

לכבוד
המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור (להלן: "הרשות")

הנדון: אישור על מתן שירותים

אני הח"מ _____

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

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

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

****סמן V במקום המתאים**

ניהול ותפעול מלא של מחלקת שירות לקוחות וגביה	☐
ניהול ותפעול מלא של מחלקת אכיפת חובות.	☐
מפעיל צוות בק-אופיס	☐
מוקד טלפוני	☐

אחר: _____

המציע ביצע עבורי גביית _____ בסכום כולל של לפחות _____ מיליון ש"ח.

מספר תושבים אצל המזמין על פי ספרי המזמין: _____.

להלן מס' נקודות לשיפור אצל המשתתף/המציע:

חתימה + חותמת

מסמך ו' - התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור (להלן: "הרשות")

הנדון: התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים

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

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

פירוט החוקים:

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה) 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה) 1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה – תשי"א 1951
- חוק חופשה שנתית – תשי"א 1951
- חוק החניכות – תשי"ג 1953
- חוק עבודת הנוער – תשי"ג 1953
- חוק עבודת נשים – תשי"ד 1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה 1954
- חוק הגנת השכר – תשי"ח 1958
- חוק שירות התעסוקה – תשי"ט 1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום 1967
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) 1995
- חוק הסכמים קיבוציים 1957
- חוק שכר מינימום – תשמ"ז 1987
- חוק שוויון הזדמנויות – תשמ"ח 1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין) 1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם 1996
- פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות 1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית 1998
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות התשס"א 2001
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי 2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) 2002



- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום 2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות 1997 ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון



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

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור (להלן: "הרשות")

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

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

1. הנני נותן/נת תצהירי זה בשם _____ (להלן: "הגוף"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/כת לתת תצהירי זה בשם הגוף.
2. בתצהירי זה, המונחים "בעל זיקה", "הורשע" ו- "תושב ישראל" משמעותם כהגדרתם בסעיף 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין אותם.

(סמן ב V את האופציה הנכונה)

☐ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, לא הורשע ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1988, אשר נעברו אחרי יום 01/01/2019.

☐ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, הורשע ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 01/01/2019. אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור.

3. הגוף הינו "תושב ישראל".

(סמן ב V את האופציה הנכונה)

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

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

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

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון

מסמך ח' - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

לכבוד

המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור,

תאריך: ____/____/____

הנדון: הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

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

ולראיה באתי על החתום:

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון

מסמך ט' - נוסח כתב ערבות מכרז / הצעה

תאריך: ____/____/____

לכבוד
המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור

הנדון: ערבות מס' _____

1. לפי בקשת _____ מס' ת.ז. / ח.פ. / ח.צ. _____ (להלן - "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 170,000 ש"ח (במילים: מאה שבעים אלף ש"ח) בלבד (להלן - "סכום הערבות") שתדרשו מאת הנערב בקשר מכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה אותו פרסמה המועצה המקומית פרדס חנה כרכור.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה באופן מידי ולא יאוחר מיום עסקים אחד ממועד קבלת דרישתכם לפי כתובתנו המפורטת לעיל, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב ומבלי שנטען כל טענת הגנה שתעמוד או שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם.
- "יום עסקים" – כהגדרתו במערכת הבנקאית ועפ"י הנחיות בנק ישראל מעת לעת.
3. כל דרישה לתשלום מכח כתב ערבות זה תימסר לנו בכתב כשהיא חתומה ע"י המועצה.
4. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 30/8/2026 (כולל). ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת, אלא אם תוארך תוקפה בהתאם לבקשת הרשות או הנערב.
5. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימת הבנק: _____



מסמך י' - התחייבות לשמירה על סודיות

תאריך: ____/____/____

לכבוד
המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור

הנדון: התחייבות לשמירה על סודיות

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

בשם הקבלן, הריני להצהיר ולהתחייב בזאת כלפי המועצה המקומית פרדס חנה - כרכור (להלן: "הרשות") ביחס לכל המידע שיימסר לי במסגרת ההתקשרות עם הרשות ומתן שירותים במסגרת מכרז פומבי מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה (להלן: "המכרז") כדלקמן:

- "המידע" - לצורך מסמך זה כל מידע, ידע, סוד מסחרי, שיטת יצור, פיתוח ותכנון, תרשימים, שרטוטים, תהליכים, מפרטים, תוכניות, הצעות, מסמכים, ידיעות ונתונים טכניים, כלכליים, מסחריים, טכנולוגיים, סטטיסטיים, תאורטיים, מעשיים ו/או אחרים השייכים להרשות, הנוגעים לה ו/או למידע או לרעיון הקשורים להרשות, באופן ישיר או עקיף, אשר יגיעו לידיעתי בין שהם מוגנים בזכויות יוצרים ו/או בכל זכות אחרת ובין אם לאו ולמעט מידע שהינו נחלת הכלל ו/או יהפוך לנחלת הכלל במהלך תוקפה של התחייבות זו, או מידע הנמצא ברשותי ביום חתימת ההסכם.
- אשמור בסודיות מוחלטת כל מידע, כהגדרתו לעיל, שהגיע או שגיע לידי או לידיעתי, במישרין או בעקיפין בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם ההתקשרות בין הצדדים, למעט לצורך אספקת השירותים בהתאם לדרישות המכרז.
- הריני מתחייב לא להשתמש במידע לכל מטרה שהיא, למעט מתן שירותים להרשות; לשמור על המידע בסודיות מלאה, לא לגלה אותו, לא לאפשר להשתמש בו, לאפשר לגלותו, לא לאפשר גישה אליו ו/או למסור אותו לשום אדם ו/או גוף וכן לא להעתיק ו/או לשנות את המידע והכול בין בעצמי ובין באמצעות גוף אחר בשליטתי ו/או בחזקתי.
- ההתחייבות לשמירה על סודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה ועד בכלל.
- התחייבויות הח"מ לשמירה על המידע, למניעת הפצתו ולשימוש המוגבל לצורך מתן השירותים להרשות בלבד, כאמור בהסכם זה, נכון גם לגבי כל עובדיו, ספקיו ו/או מי מטעמו. ההתחייבות היא גורפת כך שהמידע לא יועבר לצד ג' ולא ייעשה בו כל שימוש. כמו כן, מתחייב הח"מ לעדכן את הגורמים מולם נעשית הבדיקה כי הוא חתום על הסכם סודיות וכי הדבר מחייב גם אותם.
- בתום תקופת ההתקשרות בין הצדדים, או על פי דרישת הרשות, הקבלן מתחייב להשמיד או למסור להרשות כל רישום (מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב או בדפוס, בין בסרט מגנטי, בין בדיסקט, תקליטור ובין בכל צורה אחרת), מסמך, מוצר ו/או העתק שלהם, שיוצרו או נמסרו לצורך מטרת השימוש, וזאת עם דרישתה הראשונה של הרשות ובהתאם לדרישתה כאמור.
- לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז תהיה הסמכות לדון בכל תביעה הקשורה להתחייבות זו או הנובעת ממנה.
ולראיה באנו על החתום היום _____:

חותמת החברה

חתימה

ת.ז.

שם מלא

מסמך י"א - תכולת דרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות

1. מטרות ויעדים:

- 1.1. מטרת מסמך זה להגדיר את מכלול דרישות אבטחת המידע הנדרשות ממערכת האכיפה שברשות הקבלן לצורך הבטחת שלמות המידע, מניעת חשיפה או שימוש בלתי מורשה, שמירה על זמינות ושירותיות הנתונים, ועמידה בתקני אבטחת מידע מחייבים
- 1.2. המציע יידרש להוכיח כי מערכות המידע המוצעות על ידו עומדת בדרישות תקני **ISO 27001**, דרישות חוק הגנת הפרטיות ותיקון 13.
- 1.3. עם סיום ההתקשרות, ימסור הקבלן לרשות את כל המידע המצוי בחזקתו, לרבות גיבויים, וימחק כל עותק הנמצא בכל מערכת, מדיה או סביבת עבודה שבאחריותו. הקבלן ימסור לרשות אישור מחיקה רשמי ויאשר כי המידע אינו מצוי יותר ברשותו. במידה ושמירת מידע מסוים מתחייבת על פי דין, יודיע הקבלן לרשות על כך מראש וינהל את המידע בהתאם לדרישות הדין.
- 1.4. על המציע להגיש עם הצעתו **מסמך מפורט** המתאר את מבנה אבטחת המידע במערכת, את אמצעי הניטור, ההתרעה והבקרה המוטמעים בה, וכן לצרף מסמכים ותעודות עדכניות המוכיחים את עמידתו בדרישות אלה.
- 1.5. המציע יידרש למנות אחראי אבטחת מידע מטעמו, אשר ילווה את הרשות לאורך כל תקופת ההתקשרות, וישתתף בכל פגישות התיאום והבקרה הרלוונטיות לנושא אבטחת המידע. הקבלן ימנה ממונה אבטחת מידע מוסמך וידווח על שמו ופרטי יצירת קשר להרשות. הממונה יהיה איש קשר ייעודי מטעם הקבלן לכל נושאי אבטחת מידע, גם אם הקבלן אינו מחויב לכך על פי דין.

2. אבטחת מסד הנתונים

- 2.1. המציע נדרש לבצע הבטחת שמירה על שלמות, זמינות וסודיות הנתונים המאוחסנים במערכת, מניעת גישה או שינוי בלתי מורשה, והבטחת תיעוד ובקרה על כלל הפעילות המתבצעת במסד הנתונים.
- 2.2. המציע ידרש לאחסן את הנתונים על גבי שרתים פיזיים הממוקמים בתחומי מדינת ישראל בלבד.
- 2.3. המציע יידרש להציג את תהליכי הניטור המופעלים על מסד הנתונים, לרבות מנגנונים לזיהוי שימושים חריגים, התקפות זדוניות, טעויות אנוש ופעולות לא מורשות. המערכת תסווג אירועים לפי סוגיהם (שימוש לרעה, תקיפה, תקלה אנושית) ותפיק התרעות בזמן אמת.
- 2.4. הקבלן יידרש להבטיח כי מסד הנתונים מוגן מפני גישה חיצונית באמצעות חומות אש, נתבים מאובטחים ורשת פנימית סגורה. גישה ציבורית תתאפשר אך ורק לאזורים מפורזים תוך שימוש במנגנוני IPS/IDS לזיהוי חדירות ותעבורה זדונית. הקבלן יפעיל שכבות הגנה מתקדמות: תעודת אנטי-וירוס תקפה עם תמיכה בפרוטוקול SSL ועדכוני אבטחה שוטפים DDoS והגנה מפני HTTPS WAF.
- 2.5. על הקבלן להציג ארכיטקטורת רשת מאובטחת הכוללת רכיבי הגנה פיזיים ולוגיים.
- 2.6. הגישה למערכת הניהול תוגדר על פי עקרון - המינימום הנדרש עם הפרדת תפקידים בין עורכי תוכן מנהלי מערכת וגורמי תמיכה.
- 2.7. המציע יבצע בדיקות חדירה יזומות ומבוקרות למסדי הנתונים במועדים קבועים מראש, במטרה לאתר נקודות תורפה. יש להציג דו"חות סריקה, לנתח ממצאים ולהציג תוכנית תיקון ולמידה. כל הממשקים והאפליקציות המשתמשות בנתונים יאומתו לתאימות עם מדיניות האבטחה המאושרת.
- 2.8. הקבלן יתחייב ליישום תוכנית התאוששות מאסון הכוללת נהלים-תרחישים, זמני תגובה ושיקום.
- 2.9. הקבלן יגיש תוכנית התאוששות מאסון (DRP) כולל תרגול שנתי מלא + זמן שחזור מקסימלי 4 שעות למידע קריטי.

- 2.10. מעקב וניתוח פעילות- המערכת תכלול כלים לניטור תעבורת SQL ברמת שרת ובאמצעות סוכנים ייעודיים. הקבלן יפרט את היכולת לאתר ולכבות תהליכים זדוניים בזמן אמת, וכן לשמור לוגים לצורך ביקורת.
- 2.11. יתבצע רישום לוגים של פעולות מנהליות וגישה למערכת, שיישמר לתקופה של לפחות 24 חודשים .
- 2.12. המערכת תכלול מערכי תהליכים ונהלי אבטחת הנתונים, ניהול הרשאות משתמשים, הצפנת סיסמאות, ומידור גישה לפי תפקידים. המערכת תיתמך באימות משתמשים ארגוני . הקבלן יתחייב לבקר תקופתית את כלל חשבונות המשתמשים, לרבות חשבונות מערכת ותהליכים אוטומטיים.
- 2.13. המערכת תאפשר הפקת דוחות מפורטים של כל שינוי שבוצע בטבלאות אב, בשדות חיוניים או ברכיבים המשפיעים על תהליך החיוב. דוחות אלה יועברו להרשות לצורך ביקורת, בהתאם לשדות שיוגדרו מראש.
- 2.14. איסור שימוש במידע לכל מטרה שאינה מוגדרת במפורש על ידי החכ"ל. וכן חל איסור למסור, להעביר, לעבד או להשתמש במידע לכל מטרה שאינה מוגדרת על ידי הרשות בצורה מפורשת ומתועדת. על ספק השירות, לבחיר את השימושים המותרים לעובדיו, על פי התפקיד והצורך בלבד.
- 2.15. ספק השירות יבצע את תכנית הגנה על המידע בכל המערכות, על פי תכנית ההגנה על המידע, אשר תקבע על ידי החכ"ל ו/או בשיתוף עמה. ספק השירות מתחייב ליישם את תכנית ההגנה על המידע, בכל מקרה, אחת לתקופה, כפי שיידרש על ידי רשות, תיבחן מחדש תכנית ההגנה על המידע ותעודכן בהתאם לצורך. התוכנית כוללת את הסעיפים הבאים אך אינה מוגבלת להם :
- 2.15.1. הזדהות : כל תהליכי זיהוי המשתמשים יועברו בצורה מוצפנת, תוך שימוש בשם משתמש אישי בלבד. הסיסמאות יהיו על פי מדיניות הסיסמאות שתקבע הרשות. במקרה של עזיבת עובד, ספק השירות מחויב לדווח על כך לרשות לצורך סגירת חשבון המשתמש. משתמש בעל הרשאות ניהול, מחויב ב 2 אמצעי זיהוי לפחות יש לסגור חיבורים של משתמשים ללא שימוש, לאחר 15 עד 30 דקות .
- 2.15.2. הקבלן יעביר לאבטחת המידע של רשות תרשים רשת מעודכן של סביבת העבודה בדגש על הרכיבים הנמצאים ברשות. התרשים יכלול רכיבי הרשת, רכיבי אבטחת המידע ומערכות האחסון המשמשות את המערכת. התרשים יתאר את היצרנים מערכות ההפעלה בשימוש. על כל שינויי הקשור בתרשים זה, ספק השירות יעביר עדכון לרשות ברמה שנתית ובכל מקרה בו נעשה שינוי מהותי.
- 2.15.3. כמו כן ספק השירות יעביר לרשות מסמך מדיניות אבטחה המפרט את מנגנוני הבקרה ואופן ניהול הגישה וההגנה למערכות שלו. הרשות תאשר ותעביר הנחיות לביצוע תיקונים נדרשים . רק אחרי אישור הרשות יועברו הנתונים לספק ספק השירות.
- 2.15.4. ספק השירות יקצה מספר טלפון של עובד בעל הרשאות, עבור טיפול, במקרה של אירוע אבטחה בתיאום עם אבטחת המידע של רשות.
- 2.15.5. בקרה ותיעוד : המערכת תייצר לוגים אשר ישמרו מחוץ לשרתי המערכת, הכוללים את תאריך ושעת הגישה, בידי מי בוצעה, הפעולה בוצעה ומהיכן היא בוצעה . הנתונים יישמרו בצורה בטוחה למשך שנתיים, עם גישה המוגבלת לאנשי אבטחת המידע בלבד בדגש על שמירת הפרטיות. הרשות תהיה רשאית לדרוש את הלוגים בכל שלב, ולבקר את התנהלות ספק השירות בהתאם לדרישות החוק ודרישות מסמך זה.
- 2.15.6. על ספק השירות להעביר תכנית גיבויים לנתונים המצויים ברשותו, הכוללת תכנית שיחזור שנתי לנתונים במידת הצורך. כל מקרה של שיחזור נתונים יבוצע רק לאחר אישור מפורש ובכתב, מרשות על הקבלן לבצע בקרה על הגיבוי ולדווח לרשות במקרה של תקלה.

- 2.15.7. על ספק השירות לדאוג להתקנה של עדכוני אבטחה קריטיים על כל מערכות המחשוב שברשותו ובאחריותו. אין להשתמש בצידוד, תוכנה, או חומרה אשר אינן נתמכות ומעודכנות על ידי היצרן, אלא אם כן העביר הקבלן לרשות תכנית מתוחמת בזמן לשדרוג המערכות.
- 2.16. לא יבוצעו עבודות פיתוח על מערכת הייצור (Production) אלא על מערכות ייעודיות לצורך הפיתוח (להלן סביבת פיתוח). סביבת הפיתוח תהיה נפרדת ממערכת הייצור. רק לאחר סיום הבדיקות בסביבת הפיתוח, יהיה שינוי גרסה במערכת הייצור כל עדכון של מערכת הייצור מחייב תיאום ואישור של הרשות ולאחר ווידא להעדר קוד זדוני ובדיקת הקוד לאבטחת מידע.
- 2.17. בכל מקרה של כתיבת קוד על ידי הקבלן, על הקבלן לעמוד בדרישות של פיתוח מאובטח.
- 2.18. הקבלן יתחייב לקיים את כל הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, תיקון 13 לחוק וכל דין אחר החל על עיבוד מידע, החזקתו או גישתו של הקבלן למידע של הרשות. הקבלן ייעשה שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים המוגדרים בהסכם, בהתאם להנחיות הרשות ותחת עקרון המידתיות והצורך לדעת בלבד. הקבלן אינו רשאי לעשות כל שימוש במידע, להעבירו, למסרו, לעבדו או לאפשר גישה אליו, אלא באישור מפורש ובכתב מאת הרשות.

3. אבטחת גישה למערכת המידע

- 3.1. המערכת נדרשת לבצע הבטחת הגנה כוללת על נתוני המערכת, ממשקיה והיישומים הפועלים בה, מפני חדירה, מניפולציה, זיוף זהות, גישה בלתי מורשית ותקיפות סייבר.
- 3.2. המערכת תכלול מנגנוני אימות למניעת גלישת Buffer, Injection של פקודות SQL או JavaScript, ותקיפות XSS. כל קלט משתמש ייבדק לפני עיבודו בשרת.
- 3.3. הקבלן נדרש להפעיל מנגנון ניהול הרשאות תפקידים למניעת העלאת הרשאות לא מורשית, ולתעד כל שינוי בזיהוי משתמש או תפקיד. המערכת תתמוך באימות דו-שלבי.
- 3.4. הקבלן יבטיח גישה מבוקרת לממשקי ניהול, לקבצי קונפיגורציה ולנתוני תצורה. יש למנוע חשיפת נתונים רגישים של צרכנים, אמצעי תשלום וחשבוניות. מערכת ההרשאות תוגדר ברמת מינימום גישה נדרשת.
- 3.5. כל מידע רגיש יוצפן במנוחה ובמעבר. יש למנוע אפשרות לציתות לקלט או פלט משתמש.
- 3.6. המערכת תשתמש במנגנון הצפנה מוכר ובניהול מאובטח של מפתחות הצפנה. מנגנוני יצירת מפתחות מותאמים אישית לא יאושרו אלא אם עומדים בתקן ISO 27001.
- 3.7. כל תקלה או ניסיון גישה חריג יתועדו במערכת לוגים מאובטחת. יש לשמור לוגים לתקופה של 24 חודשים לפחות. מעקב וניתוח פעילות DAM. המערכת תכלול כלים לניטור תעבורת SQL ברמת שרת ובאמצעות סוכנים ייעודיים. הקבלן יפרט את היכולת לאתר ולכבות תהליכים זדוניים בזמן אמת, וכן לשמור לוגים לצורך ביקורת.
- 3.8. המערכת תאפשר הפקת דוחות פעילות, ניסיונות כניסה כושלים, וכניסות בשעות לא שגרתיות.
- 3.9. המערכת תשלח הודעות דוא"ל אוטומטיות למנהל הרשות ולגורמים מאושרים בכל אירוע חריג:
- 3.9.1. כניסה בשעות לא שגרתיות ;
- 3.9.2. רישום מכתובת IP שאינה מזוהה ;
- 3.9.3. ניסיונות כניסה כושלים חוזרים.
- 3.10. דיווח מידי להרשות + דיווח לרשות להגנת הפרטיות תוך 48 שעות בכל אירוע דליפה/פריצה. המערכת תאפשר הפקת דוחות כניסות לפי משתמש, זמן פעילות, כתובת IP, סוג פעולה (קריאה/כתיבה) וזיהוי רשומות בהן בוצעו שינויים. הקבלן יידרש להציג יכולת הפקת דוחות אלו לפי דרישה של הרשות ובתדירות קבועה.

3.11. הקבלן יבצע סיווג מידע של המאגרים ויגיש דו"ח ניהול סיכונים ראשוני + עדכון שנתי.

הקבלן ינהל מיפוי מלא של המידע המצוי בחזקתו, לרבות סיווג רמת הרגישות של המידע בהתאם לדרישות הדין (מידע רגיל, מידע רגיש ומידע רגיש מאוד), וזאת לצורך ניהול מבוקר ורבי-שכבתי של אמצעי אבטחת המידע. הקבלן יבצע הערכת סיכונים אחת לשנה או בכל שינוי מהותי במערכותיו, ויעביר לרשות את ממצאי הביקורת וההמלצות לתיקון.

4. דרישות הגנת הפרטיות

4.1. הקבלן ינהל מיפוי מלא של המידע המצוי בחזקתו, לרבות סיווג רמת הרגישות של המידע בהתאם לדרישות הדין (מידע רגיל, מידע רגיש ומידע רגיש מאוד), וזאת לצורך ניהול מבוקר ורבי-שכבתי של אמצעי אבטחת המידע והגנת הפרטיות. הקבלן יבצע הערכת סיכונים אחת לשנה או בכל שינוי מהותי במערכותיו, ויעביר לרשות את ממצאי הביקורת וההמלצות לתיקון.

4.2. הקבלן ינהל מדיניות פרטיות מפורטת וברורה, הכוללת את כל המידע שעליו להציג למשתמש בהתאם לדרישות הדין. המדיניות תכלול פירוט על אופן איסוף המידע, מטרות העיבוד, תקופות השמירה, זכויות המשתמשים וכל מידע נוסף הנדרש בחוק או בהנחיות רשות הגנת הפרטיות.

4.3. לעניין מחיקת מידע בסיום ההתקשרות – יחולו הוראות סעיף 1.3 לעיל, והן ייחשבו כחלק בלתי נפרד מדרישות הגנת הפרטיות במסמך זה.

4.4. הקבלן יתחייב לבצע הדרכות פרטיות ואבטחת מידע תקופתיות לכלל עובדיו ובעלי התפקידים מטעמו הנחשפים למידע. הקבלן יתחייב להחזיק נהלי פרטיות פנימיים, נוהל איסור שימוש חורג, נוהל טיפול בבקשות משתמשים (מימוש זכויות נושאי המידע), ונוהל שמירת סודיות.

4.5. הרשות תהיה רשאית לבצע ביקורות תקופתיות אצל הקבלן, לרבות קבלת מסמכים, לוגים, מדיניות, דוחות תיעוד פעולות וממצאים רלוונטיים אחרים. הקבלן מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל ביקורת, בדיקה או בקרה שתבקש הרשות או רשות הגנת הפרטיות.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח ב' – מפרט שירותים נדרשים

1. כללי

1.1. מבוא

- 1.1.1. המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור (להלן: "הרשות"/"המזמין") פועלת לפיתוח חדשנות, מצוינות ושיפור איכות החיים של תושבות ותושבי הרשות.
- 1.1.2. המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור מספקת שירותים ל-2 יישובים בהם כ-50,000 תושבים. המועצה סיפקה בשנת 2025 שירותים ל-15,000 בתי אב, אלה עשויים להשתנות ללא טענה מהקבלן לכך.
- 1.1.3. הרשות מנהלת מערך של שירות לקוחות וגביה באמצעות 12 עובדים (להלן: "מחלקת שירות פרונטלית") וכן קיימת התקשרות עם חברת מילגם לקבלת שירותי מוקד טלפוני לפניות צרכנים.
- 1.1.4. מחלקת השירות הפרונטלית והמוקד הטלפוני עוסקים בתחומי ארנונה, חינוך, רווחה, שילוט, חניה גביית חיובי עבר המים והביוב, היטלים ואגרות, דמי הקמה ותשלומים אחרים לסוגיהם הנגבים על ידי המזמין מעת לעת.
- 1.1.5. מערך החיוב והגביה פועל מסניפי הרשות הממוקמים **דרך הבנים 20, פרדס חנה-כרכור**.
- 1.1.6. כלל השירותים ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה כולל, בין השאר, ניהול היבטים ומרכיבים של תקבולים מפעילות המזמין וזאת בהתאם לחוק, תוך הקפדה על זמינות ואיכות השירות, שביעות רצון הלקוח, שילוב שירותים דיגיטליים, טכנולוגיות מתקדמות וחתימה לשיעורי גביה מרביים.
- 1.1.7. הקבלן עימו תתקשר המועצה על פי מכרז זה יספק לה את כל השירותים המסופקים לה ו/או נדרשים לה ממערך ההכנסות והגביה במסגרת השירותים מושא מכרז זה, ולשם כך יעמיד הקבלן את כל החומרים, האמצעים והמשאבים האנושיים והאחרים לסוגיהם ויבצע את כל הפעולות הנדרשות לחיוב ולגביה של כלל המיסים, תשלומי החובה ותשלומים אחרים לסוגיהם הנגבים בתחום המועצה וכל תשלום אחר שתבקש המועצה לגבות לרבות הכנה לאישור, הפקה, הדפסה, שכפול, ביול ושליחה של כלל הודעות החיוב / החשבונות, הטפסים, הדרישות לתשלום, ההתראות, השוברים לתשלום הדרושים לביצוע פעולות החיוב ואכיפת הגביה לסוגיהן כולל כל הודעות החיוב (הראשונה, השניה וכיו"ב, דמי המשלוח / מסירה אישית ומבוקרת).
- 1.1.8. אישור מסירה הכולל דפים ומעטפות מבוילות הנושאים לוגו של המזמין, כולל כל פעולות האכיפה לסוגיה, כולל איתור החייב ושיגור לחייב בכלל האמצעים הדיגיטליים והאנושיים לרבות דואר רשום, חלוקת דואר במסירה אישית ע"י עובדי הקבלן וכיו"ב, וכן מתן שירותי דלפק לרבות במרכז השירות לתושב.
- 1.1.9. שירותי מוקד אנושי ושירותים דיגיטליים לסוגיהם לרבות למסירת וקבלת מידע באמצעות פורטל אישי לתושב ו/או בהודעות SMS ו/או באמצעות WhatsApp וזאת לביצוע תשלומים, ברורים ו/או פניות של חייבים / לקוחות, וביצוע כל הפעולות הנדרשות לחיוב, לגביה ולאכיפה לסוגיה לרבות איתור חייבים, וכן את כל הפעולות הנדרשות למחיקת חובות מסופקים לסוגיהם וכל פעולה אחרת המפורטת במכרז או משתמעת מפעולה ו/או מדרישה אחרת וזאת, על חשבון בלבד, במסגרת העמלה המשולמת לו כנקוב במסמכי מכרז זה ללא תוספת תשלום כלשהיא ו בהתאם לתנאי ודרישות מכרז זה.

1.2. הגדרות

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

1.3. תמצית השירותים

1.3.1. מתן שירותי ניהול ותפעול מערך שירות הלקוחות החיוב, הגביה והאכיפה במסגרת השירותים אותם מספקת הרשות ארנונה, חינוך, רווחה, שילוט, חניה שירותי המים והביוב, היטלים ואגרות, דמי הקמה ותשלומים אחרים (בין תשלומי חובה ובין תשלומים אחרים) לסוגיהם הנגבים על ידי המזמין מעת לעת.

1.3.2. העמדת עתודת כוח האדם מקצועי (12 עובדים), שירותי ואדיב וכל האמצעים הנדרשים לו לביצוע השירותים נושא המכרז.

1.3.3. שירותי ניהול ותפעול מערך הכנסות, הגביה והאכיפה עבור המועצה ושירותי ניהול ותפעול מערך חיוב בארנונה, באגרות, בהיטלים ובתשלומים אחרים לסוגיהם הנגבים על ידי המועצה מעת לעת, והכולל:

- הכנת הרקע החוקי לחיוב (כגון צו המיסים השנתי, חוק העזר וכיו"ב).
- עריכה, הדפסה/הפקה ומשלוח/דיוור, פיזי ו/או דיגיטלי של כל החיובים לסוגיהם, לרבות אספקת אמצעי תשלום מגוונים (מזומן/הוראות קבע, כרטיסי אשראי קישורי QR, Whats App).
- גביית כלל התשלומים והחובות מכלל החיובים לסוגיהם וכן טיפול בחובות מסופקים / מחיקת חובות אבודים וזאת בכל אמצעי האכיפה העומדים לרשות הקבלן והמועצה לפי כל דין.
- ביצוע בקרת שלמות, תקינות וקליטה במערכות המזמין ו/או במערכות המשמשות את המזמין של כל מידע לסוגי שייאסף לפי דין ו/או דרישות המזמין בין אם על ידי הקבלן, המזמין או כל מי מטעמו.
- העמדת כוח האדם הנדרש על פי מסמכי המכרז (12 עובדים) ושל כל האמצעים הנדרשים לשם כך.
- שירותי דיגיטל: פיתוח, התאמה, תפעול, תחזוקה, תמיכה עדכון, שדרוג והעמדה לרשות צרכני כלל שירותי המכרז לרבות פורטל אינטרנטי שיתממשק לאתרי ו/או מערכות המועצה (לרבות בטכנולוגיית AI) ויאפשר, בין השאר - מידע על השירותים, מידע על החיובים, פעולות נפוצות, טפסים מקוונים ועוד.
- אזור אישי לתושב המשמש להגשת פניות ובקשות של הציבור לקבלת מידע ו/או לביצוע פעולות גם באמצעות טפסים מקוונים ו/או ממוחשבים.
- ביצוע תשלומים בכל האמצעים לרבות, כרטיסי אשראי, הוראות קבע בנקאיות, העברות בנקאיות, מזומן וארנקים דיגיטליים לסוגיהם.
- שרות פרונטלי במשרדים במרחב המועצה בהם פועל הקבלן ובמרכז השירות לתושב.
- שרותי מוקד טלפוני לביצוע ברורים ותשלומים.
- שרותי Office Back.
- שירותי IVR.
- שרותי סקר שילוט.

- כל שרות נוסף שיידרש על ידי המזמין במהלך ההתקשרות בהתאם לתנאי מכרז זה וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי ובנוסף לכל המפורט במסמכי המכרז
- 1.3.4. כל השירותים כאמור לעיל יסופקו למזמין על חשבון הקבלן בלבד, תמורת העמלה השוטפת, אלא אם כן יצוין במפורש אחרת.
- יובהר בזאת שבכל עת שכמות בתי האב במועצה תשתנה או המזמין יחליט לבצע חלק מהשירותים באמצעות עובדיו, יתאים הקבלן את מספר נותני השירותים בהתאם כמפורט בסעיף 4.2.3 להלן.**

1.4. מידע על מערך הגביה נוכחי ומערכות המזמין

- 1.4.1. מידע בדבר מערכות :
- 1.4.1.1. מערך הגביה במועצה מבוצע כיום באמצעות מערכת EPR
- 1.4.1.2. למועצה ממשק למערכות MAST
- 1.4.1.3. למועצה ניהול פניות ו- CRM – כיום אין. המציע יידרש לעבוד עם כל מערכת CRM שתבחר בעתיד על ידי המועצה.
- 1.4.2. מידע בדבר מערך הגבייה :
- 1.4.2.1. מערך הגביה מנוהל על ידי מנהל ההכנסות והגביה בהנחיית גזבר המועצה.
- 1.4.2.2. מוקד טלפוני למענה לפניות בירורים ותשלומים של חברת Mgroup.
- 1.4.2.3. מערך ההכנסות והגביה מפיק את השוברים הבאים :
- 1.4.2.3.1. כ- 17,000 הודעות חיוב ארנונה לתקופת חיוב ועוד התראות.
- 1.4.2.4. 51% מהתשלומים הם בהוראות קבע.
- 1.4.2.5. מוקד התשלומים והברורים מטפל במוצע בכ – 30,000 פניות בשנה.
- 1.4.2.6. **סוגי החיובים המופקים ו/או נגבים ע"י מחלקת הגביה במועצה כיום כוללים, בין השאר :**
- (1) ארנונה- לחלק מהישובים מרוכזת ולחלק פרטנית, ארנונה לפעילות ועד.
 - (2) אגרת שילוט .
 - (3) אגרת שמירה לכלל העסקים ולמגורים בחלק מהישובים.
 - (4) הסעות תלמידים מעבר לאזור שיוך.
 - (5) דמי רישום לגני ילדים.
 - (6) קנסות לסוגיהם.
 - (7) פסקי דין.
 - (8) שכר דירה / דמי הרשאת שימוש בנכסי המועצה.
 - (9) דמי פינוי אשפה עודפת
 - (10) היטלי פיתוח לסוגיהם
 - (11) חובות בגין גביית תשלומי מים וביוב
 - (12) תשלומים שונים .
 - (13) אגרות נוספות מעת לעת .
- 1.4.2.7. להערכת המועצה הצפי להודעות דרישה בדואר רגיל הוא לכ – 40,000 הודעות בשנה בהיקף הנישומים הקיים, לכ – 26,000 הודעות דרישה בדואר רשום עם אישור מסירה ולכ – 3,000 עיקולי בנקים בשנה.

- 1.4.2.8. מובהר בזאת שנתונים אלו מוערכים בהתבסס על כמות הנישומים והנכסים ולמצב המשק הידועים כיום והם ישתנו במהלך ההתקשרות בהתאם לשינויים בנתוני הבסיס וככל שכן יהיה לא יהיה בכך כדי להוות שינוי באופן ובשיעור התמורה לספק בשום צורה ואופן.
- 1.4.2.9. צו הארנונה של המועצה - דגשים על פי צו הארנונה של המועצה נגבה מכל מחזיק, כארנונה למגורים, סכום למ"ר על פי הישוב, המדורג לפי גודל הנכס. הסכום כולל את סך ה"ארנונה" וזאת על פי שטח הנכס. ארנונת המועצה מבוססת על סכום קבוע למ"ר למועצה.
- 1.4.3. למזמין, שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל עת במהלך ההתקשרות עם הזוכה במכרז זה, ולכל משך תקופת ההתקשרות (לרבות תקופות האופציה), לבצע את הפעולות הבאות כולן או מקצתן:
- 1.4.3.1. לשנות את סוגי ו/או את ספקי המערכות המפורטות לעיל.
- 1.4.3.2. להוסיף שימוש במערכות נוספות מסוגים שונים.
- 1.4.3.3. להפסיק שימוש במערכות או בסוגי מערכות.
- 1.4.4. המציע בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב להיערך ולעשות שימוש במערכות ובמידע לצורך אספקת שירותיו כאמור לעיל וכנדרש במכרז זה וזאת מיד עם קבלת הודעה על השינוי ועל חשבונו בלבד.
- 1.4.5. ניהול תהליכי ביצוע אכיפה יעשה אך ורק באמצעות מערכת ייעודית לניהול וביצוע תהליכי האכיפה המנהלתית לגביית חובות צרכנים.
- 1.4.6. **מחלקת ההכנסות והגבייה של המועצה אמונה, בין היתר, על ניהול כולל, מקצועי ורציף של מערך החיובים, הגבייה, האכיפה והשירות בתחום ההכנסות, וזאת בהתאם להוראות הדין, מדיניות המועצה והנחיות הגורמים המוסמכים. במסגרת זו תטפל המחלקה, בין השאר, בנושאים שלהלן:**
- 1.4.6.1. ליווי מקצועי של הכנת צו המיסים השנתי, תיקונו ואישורו, לרבות בחינת השלכות כלכליות ויישומיות.
- 1.4.6.2. ליווי, בקרה ויישום ממצאי סקרי נכסים, סקרי שילוט וסקרים רלוונטיים נוספים, לרבות עדכון נתונים במערכות המידע.
- 1.4.6.3. איתור תוספות בנייה, חריגות ושימושים בקרקע, לצורך עדכון חיובים ושומות בהתאם להוראות הדין.
- 1.4.6.4. עריכת שומות, תיקון ועדכון, בהתאם לנתונים התכנוניים, המשפטיים והפיזיים של הנכסים.
- 1.4.6.5. הפקה, ניהול והפצה של הודעות חיוב ושוברי תשלום בגין מיסים, אגרות, היטלים, קנסות וחיובים נוספים.
- 1.4.6.6. גבייה פרטנית ומרוכזת של מיסים, לרבות מיסי ועד, אגרות ותשלומי חובה מכל סוג.
- 1.4.6.7. גביית היטלי פיתוח, היטלי השבחה, אגרות וקנסות, בהתאם לדין ולהחלטות המועצה.
- 1.4.6.8. גביית תשלומים קבועים ומזדמנים עבור יחידות המועצה וגופי הסמך שלה.
- 1.4.6.9. טיפול בחיוב ובגבייה של כל תשלום בגין שירותים נוספים שהמועצה מספקת או תספק, בהתאם לדרישתה.
- 1.4.6.10. טיפול בחיובים חדשים או נוספים, הנובעים משינויי חקיקה, צווים, תקנות, פסיקה, הוראות מנהליות או חוקי עזר.
- 1.4.6.11. מתן שירות ומענה רב-ערוצי לפניות משלמים, מחזיקים, חייבים ומתעניינים, לרבות בירורים, הסברים וטיפול בפניות.
- 1.4.6.12. טיפול בהשגות, עררים ובקשות שונות הקשורות לחיובים, גבייה והנחות.
- 1.4.6.13. טיפול בבקשות להנחות מארנונה, לרבות בדיקת זכאות, קבלת החלטות ויישומן במערכות.
- 1.4.6.14. טיפול בהחלפות מחזיקים ועדכון פרטי חיוב וגבייה בהתאם.

- 1.4.6.15. איתור חייבים ועדכון פרטי חייבים לצורך הבטחת גביה אפקטיבית.
- 1.4.6.16. טיפול בגביית חובות שוטפים, חובות בפיגור, חובות מסופקים וחובות אבודים, לרבות טיפול בהמחאות חוזרות, ביטול הוראות קבע וכרטיסי אשראי.
- 1.4.6.17. ניהול וביצוע פעולות אכיפה וגביית חוב לסוגיהן, לרבות אכיפה מנהלית, משפטית ואחרת, בהתאם לדין.
- 1.4.6.18. ביצוע עיקולים ברישום ובתפיסה של נכסים כספיים ומקרקעין, הפעלת גורמים מוסמכים לתפיסת מטלטלין ורכוש פיזי, וניהול הליכי מימוש ומכירה עבור המועצה.
- 1.4.6.19. טיפול במחיקת חובות אבודים ובהסדרת חובות מסופקים, בהתאם להוראות הדין והחלטות הגורמים המוסמכים.
- 1.4.6.20. מתן אישורים שונים לציבור ולגורמים חיצוניים, לרבות אישורים לטאבו ואישורים כספיים.
- 1.4.6.21. טיפול בהיבטים המשפטיים הנוגעים לתחום הגביה והאכיפה, בשיתוף עם הלשכה המשפטית.
- 1.4.6.22. ביצוע תיאומים והתאמות כספיות מול הנהלת החשבונות ומול גורמים רלוונטיים נוספים, ברמות תדירות יומית, שבועית, חודשית, רבעונית ושנתית.
- 1.4.6.23. הכנה, הפקה והעברה של דוחות שוטפים ודוחות לפי דרישה, בהתאם להוראות הדין ולדרישות המועצה, לרבות דוחות למנהלי המועצה, למשרדי ממשלה ולגופים מפקחים.
- 1.4.6.24. ייזום, תכנון וביצוע פרויקטים לשיפור איכות השירות, ייעול תהליכי עבודה והגדלת הכנסות המועצה.
- 1.4.6.25. ביצוע כל משימה נוספת המוטלת על המחלקה על ידי הנהלת המועצה או מי מטעמה.

2. כפיפות, אחריות ופיקוח

2.1. עקרונות כלליים

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

2.2. אחריות הקבלן

- 2.2.1. הקבלן אחראי לארגון, ניהול ופיקוח על כל העובדים המועסקים על ידו לצורך ביצוע השירותים.
- 2.2.2. הקבלן יישא באחריות מלאה לכל פעולה ו/או מחדל של עובדיו.
- 2.2.3. השירותים למועצה יסופקו על ידי הקבלן באמצעות צוות קבוע של נותני שירותים, מקצועי מיומן בעל ההכשרה והניסיון כנדרש בתנאי מכרז זה.
- 2.2.4. השירותים יסופקו הן במשרדים / אתרים בתחום המועצה כ"מחלקת הכנסות וגביה" וכמש"ל והן במשרדי ו/או מתקני הקבלן או מי מטעמו.
- 2.2.5. כל נותני השירותים שיספקו שירותים מטעם הקבלן למזמין יועסקו במשרה מלאה לטובת המזמין ויספקו את השירותים אותם עליהם לספק במהלך כל שעות פעילות המזמין, אלא אם כן תחליט המועצה אחרת ותודיע על כך לספק בכתב ומראש.
- 2.2.6. כלל ממלאי התפקידים ונותני השירותים לסוגיהם במחלקה בכלל ונציגי שירות הלקוחות לסוגיו בפרט מהווים את "פניה" של המועצה והמייצגים אותה בפני הלקוחות בכל מגוון תחומי פעילות ושרותי המחלקה וזאת הן במשרדי המחלקה, הן במרכז השרות לתושב ובכל מקום ואופן אחרים, בהתאם להנחיית המועצה.
- 2.2.7. הקבלן מחויב להחזיק מנגנוני פיקוח פנימיים, הכוללים:
 - 2.2.7.1. מנהל הגביה מטעם הקבלן שיהווה נקודת קשר מול המזמין.
 - 2.2.7.2. מערכת דיווח שעתית/יומית/שבועית/חודשית/רבעונית/שנתית על ביצוע המשימות. המערכת תאפשר ביצוע חיתוכים שונים בהתאם לבקשת המזמין מעת לעת.
 - 2.2.7.3. תהליכי בקרה פנימיים על רמת השירות, איכות הטיפול והיקפי הגביה.

יובהר בזאת כי במניין עובדים זה לא נכללים עובדי הקבלן המספקים שירותים ממתקניו או מטעמו שלא במשרדי המועצה, למועצה שמורה הזכות בכל עת לגייס עובד מטעמה לכל תפקיד הממלא על ידי מי מטעם הקבלן ולקזז את שכר טרחתו באופן יחסי בהתאם לעלות העסקת עובד המועצה.

2.3. אחריות המזמין

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

2.4. אמצעים לרשות המזמין –

- 2.4.1. אמצעים שיעמיד המזמין לרשות הקבלן לצורך הספקת השירותים הנדרשים לפי בקשה זו יעמיד המזמין לרשות הקבלן את האמצעים הבאים:
 - 2.4.1.1. משרד הכולל ריהוט משרדי.
 - 2.4.1.2. קווי טלפון, מכשירי טלפון ומכשיר פקס.
 - 2.4.1.3. עמדות מחשב כולל ציוד היקפי, רשתות פנימית וחיצונית, וסביבת עבודה אישית וארגונית.
 - 2.4.1.4. הרשאות שימוש במערכות הממוחשבות המשמשות את המזמין בהן מנוהלים המידע ו/או תהליכי העבודה הנוגעים לשירותים אותם נדרש הקבלן לספק.
- 2.4.2. מובהר בזאת כי המשרדים וכל אשר יעמיד המזמין לרשות הקבלן ישמשו את הקבלן אך ורק לצורך הספקת השירותים מושא המכרז באופן יעיל יותר, וזאת בימים ובשעות שיקבע המזמין כפי שיימסר לספק מעת לעת, בשאר הימים ישמשו המשרדים והציוד את עובדי המזמין או גורמים אחרים המספקים למזמין שירות.
- 2.4.3. שמירה על רכוש המזמין
 - 2.4.3.1. הקבלן, וכל נותן שרות מטעמו מתחייב להשתמש בציוד לסוגיו שיועמד לרשותו על ידי המועצה באופן שלא ייגרם לו נזק מסוג כל שהוא למעט בלאי העלול להגרם כתוצאה משימוש סביר.
 - 2.4.3.2. הקבלן מתחייב לשאת בעלות כל תיקון של נזק שיגרם על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לאמצעי שיעמיד לרשותו המזמין כאמור במהלך השימוש בו. האמור לא יחול על תיקון שיידרש עקב התנהלות צוות הקבלן.

2.5. מנגנוני בקרה ודיווח

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

2.6. דו"חות התייצבות

- 2.6.1. על הקבלן למלא דו"ח נוכחות של כלל נותני השירות מטעמו על פי דרישת המזמין.
- 2.6.2. צוות הקבלן אשר יבצע את עבודתו במתחם המועצה ידווח על הגעתו ועזיבתו את משרדי המזמין.
- 2.6.3. הדיווח יהיה באופן ובאמצעים כפי שיקבע המזמין, מעת לעת, במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה, לרבות באמצעות:

2.6.3.1. החתמת אצבע או יישומון דיווח נוכחות סלולרי ממוקד אזור והכל בהתאם להחלטת המועצה.

2.6.3.2. דיווח למערכת הנוכחות של הקבלן מקו טלפון מזוהה קבוע המותקן משרדי המועצה.

2.6.3.3. דיווח למערכת הנוכחות של הקבלן מעמדת מחשב מזוהה עם כתובת זיהוי קבועה המותקנת במשרדי המועצה וכל אופן אחר כפי שיקבע המזמין מעת לעת.

2.7. תיקון ליקויים והפרות

2.7.1. כל ליקוי או הפרה שימצאו בביצוע התחייבויות הקבלן יתוקנו על חשבונו המלא.

2.7.2. הקבלן מתחייב שבכל עת שמי מטעמו יגלה ליקוי או תקלה בקבלת השירותים לרבות אי קבלתם על פי דין, ו/או על פי הנהלים לסוגיהם או יעדי זמינות ותגובה הוא ידווח על כך מיד בעל פה ובכתב למנהל מטעם המזמין בצרוף האופן בו יפעל לתיקון הליקוי או התקלה ולתקנו באופן המהיר ביותר.

2.7.3. במקרה של ליקוי חוזר, המזמין יהיה רשאי להפעיל סנקציות, לרבות קנסות ופיצויים מוסכמים, מבלי לגרוע מזכויות נוספות וכל זאת בהתאם לטבלת פיצויים מוסכמים כמפורט בנספח ג' – הסכם התקשרות.

2.7.4. הקבלן יידרש להגיש דו"ח פעולה מתקנת תוך 7 ימי עבודה לכל ליקוי שהתגלתה בביקורת.

2.8. תדריך והדרכות

2.8.1. הקבלן יערוך לעובדיו הדרכות תקופתיות בהתאם להנחיות המזמין, לרבות רענון נהלים והוראות שירות.

2.9. תוכנית עבודה שנתית

2.9.1. הגשת תוכנית עבודה שנתית ותחולת ביצוע תבוצע בהתאם לפרק 6 להלן.

2.10. כפיפות לעקרונות שירות ורגולציה

2.10.1. הקבלן ועובדיו כפופים לחוקי והרגולציה החלה על המועצה, לחוקי הגנת הצרכן ולכל דין רלוונטי.

2.10.2. כל חריגה מהוראות החוק והרגולציה תיחשב להפרת הסכם.

2.10.3. הקבלן יתחייב להנגיש לעובדיו את מלוא הוראות הדין והנחיות הרגולטור, לרבות באמצעות מערכי הדרכה ובקרת ידע.

3. תשתית טכנולוגית ותכונות מערכת בסיסיות

3.1. עקרונות כלליים

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

3.2. דרישות חומרה ותשתיות

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

3.3. אבטחת מידע ופרטיות

- 3.3.1. המערכות יעמדו בהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותיקוניו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) ותיקון 13.
- 3.3.2. הקבלן יטמיע מנגנוני זיהוי והרשאות מבוססי משתמש וסיסמה אישית, עם רמות הרשאה שונות לפי תפקיד.
- 3.3.3. כל פעולה במערכת תתועד בלוגים – כניסות, יציאות, פעולות שבוצעו, שינויים בנתוני צרכנים.
- 3.3.4. במקרה של אירוע סייבר או דליפת מידע, הקבלן מחויב לדווח למזמין תוך שעותיים.

3.4. המשכיות עסקית

- 3.4.1. הקבלן יעמיד תכנית המשכיות עסקית ותוכנית התאוששות מאסון, שתכלול:
 - תרחישי חירום (כשל שרת, מתקפת סייבר, השבתת תקשורת).
 - אמצעי גיבוי חלופיים (שרת גיבוי, מוקד חלופי, מערכות תקשורת חלופיות).
 - זמני התאוששות מקסימליים (עד 12 שעות).
 - הקבלן יבצע תרגילי חירום לפחות פעם בשנה ויצג למזמין דוחות ביצוע.

3.5. עדכונים ותחזוקה

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

3.6. תאימות לרגולציה וסטנדרטים

3.6.1. כל המערכות תעמודנה בהוראות החוק השונות לרבות הנחיות משרד הפנים, רשות המיסים וכל דין אחר.

3.6.2. המערכות יעמדו בתקני ISO רלוונטיים:

- ISO 27001 לאבטחת מידע.

3.7. בקרה וניטור

3.7.1. המערכות יספקו ממשקי ניטור ובקרה בזמן אמת למזמין, עם גישה לנתוני שירות SLA, ודוחות גבייה.

3.7.2. המזמין יקבל גישה מלאה לדש-בורדים המנהלים ולנתונים ההיסטוריים.

3.7.3. הקבלן יתחייב להעביר דוחות חודשיים ורבעוניים על פעילות טכנולוגית, זמינות מערכות, תקלות ואירועי אבטחת מידע.

4. כוח אדם ומשאבי אנוש

4.1. עקרונות כלליים

- 4.1.1. הקבלן מתחייב להעמיד לרשות המזמין את מלוא כוח האדם הדרוש לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, על חשבונו המלא והבלעדי, לרבות גיוס, העסקה, מימון שכר, תשלומי זכויות סוציאליות, הטבות, הכשרות, לבוש, ציוד אישי, ביטוחים וכל הוצאה אחרת הכרוכה בהעסקתם.
- 4.1.2. כל עובדי הקבלן יהיו עובדי הקבלן בלבד, והמזמין לא יישא בכל חבות שהיא כלפיהם. לא יתקיימו יחסי עובד-מעביד מכל מין וסוג בין המזמין לבין עובדי הקבלן, וכל חבות מתחום דיני העבודה תחול על הקבלן בלבד.
- 4.1.3. הקבלן יישא באחריות מלאה לכל תשלום או חובה כלפי עובדיו, ובכלל זה שכר עבודה, תשלומי מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי, דמי ביטוח בריאות, פנסיה, פיצויי פיטורים, דמי הבראה וכל תשלום אחר על פי כל דין.
- 4.1.4. הקבלן מתחייב להעמיד עובדים מיומנים, מקצועיים ובעלי ניסיון קודם רלוונטי, אשר יעמדו בכל דרישות התפקיד והכשירות המפורטות במכרז זה.
- 4.1.5. הקבלן ימציא למנהל מטעם המזמין רשימת עובדים המיועדת טרם תחילת מתן השירותים, הכוללת פרטי זהות, השכלה, ניסיון מקצועי ותפקיד.
- 4.1.6. הקבלן מתחייב כלפי המזמין לעשות את כל הנדרש להבטחה כי כל נותני השרות מטעמו למזמין שאושרו על ידי המזמין יספקו כל אחד מהם, את השירותים הנדרשים בכל תקופת ההתקשרות וזאת בשיפור מתמיד במקצועיותם.
- 4.1.7. מעבר לאמור לעיל, ומבלי לגרוע ממנו, יציב הקבלן לצורך אספקת השירותים למזמין, לפי מכרז זה, עתודה ל-2 עובדים מקצועיים למילוי תפקיד במערך הגביה והאכיפה על פי הנחיית המנהל, בכל עת שזה ימצא לנכון כי הדבר נדרש להבטחת עמידת תפוקות המערך בתוכניות העבודה ו/או ברמת השרות הנדרשת על ידי המזמין. המזמין יספק התראה של 14 ימים במקרה שבו יבקש להחליף את המנהל. פרק זמן ההחלפה המינימלי יעמוד על מינימום חודש.
- 4.1.8. בכל מקרה של הצבת עובד לצורך אספקת השירותים עבור המזמין, בין אם ביוזמת הקבלן ובין אם לפי הנחיית המנהל תחולנה כל העלויות הנובעות מהעסקתו על הקבלן בלבד, אלא אם כן נכתב במכרז זה במפורש אחרת.
- 4.1.9. על המציע לפרט בהצעתו גם את האופן בו הוא מנהל את ההון האנושי המועסק על ידו המידע, הידע והכלים שהוא מעמיד לרשותם באופן שיבטיח ככל הניתן את שימורם ואת מקצועיותם.
- 4.1.10. חל איסור על העסקת קבלני משנה ללא אישור מוקדם ובכתב מהמזמין.
- 4.1.11. הקבלן ייתן הודעה מוקדמת של 30 יום למזמין במקרה של החלפת עובד מטעמו, ויידרש לאישור בכתב.
- 4.1.12. במקרה של אי הגעת עובדים לביצוע השירותים למשך תקופה העולה על שלושה (3) ימים רצופים, יחויב הקבלן בקנס בסך 1,000 ש"ח ליום וקבוע מראש בגין כל יום היעדרות, מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למזמין על פי דין או הסכם.
- 4.1.13. בתקופות עומס (למשל לאחר שליחת מכתבי חוב דו-חודשיים), על הקבלן להיערך מבעוד מועד בתגבור כוח אדם.
- 4.1.14. הקבלן יחזיק עתודות כוח אדם מתאימות לשם תגבור והחלפה מיידית של עובדים נעדרים.

4.1.15. כל העובדים הם עובדי הקבלן בלבד, חל איסור על העסקת קבלני משנה.

4.2. מבנה כוח האדם הנדרש

4.2.1. כוח אדם נדרש לאיוש שירות הלקוחות הפרונטאלי במשרדי קבלת הקהל, ככל שנדרש, בהתאם

להחלטת הרשות. הערה: כלל ההפניות בלשון זכר מיועדות גם ללשון נקבה.

4.2.2. בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות הקבלן מתחייב להעמיד צוות עובדי גביה, שומה ואכיפה, ככל

הדרוש על מנת לבצע את כלל התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז ועל פי כל דין החל על השירותים

נשוא מכרז זה, ולכל הפחות בהיקפים כמפורט בטבלה להלן:

#	תיאור התפקיד	כמות עובדים	השכלה	ניסיון מקצועי	עלות מעביד מינימלית
1	מנהל שירות לקוחות והגביה	1	אקדמאית ממוסד אקדמאי מוכר על ידי המל"ג או לחילופין 8 שנות ניסיון כמנהל.	ניסיון של 5 שנים לפחות בניהול ולפחות 2 במחלקת גביה ברשות מקומית בעלת 15,000 בתי אב לכל הפחות. בעל שליטה באופיס, יכולת קריית מידע וניתוח דוחות תקציבים ומאזנים.	20,000
2	סגן מנהל שירות לקוחות	1	אקדמאית ממוסד אקדמאי מוכר על ידי המל"ג או לחילופין 3 שנות ניסיון כמנהל.	ניסיון של 5 שנים לפחות בניהול ולפחות 2 במחלקת גביה ברשות מקומית בעלת 5,000 בתי אב לכל הפחות. בעל שליטה באופיס, יכולת קריית מידע וניתוח דוחות תקציבים ומאזנים.	15,000
2	אחראי אכיפה	1	תיכונית אקדמי-יתרון	ניסיון של 4 שנים לפחות בניהול מחלקת אכיפה ברשות מקומית בעלת 15,000 בתי אב לכל הפחות. בעל שליטה באופיס, יכולת קריית מידע וניתוח דוחות תקציבים ומאזנים.	14,000
3	עובדי שירות לקוחות ושומה	7	תיכונית אקדמי-יתרון	העובדים יהיו בעלי ניסיון של שנה בעבודה במחלקת	12,000

				שירות לקוחות. ייתן יתרון לבעלי ניסיון וידע במערכות CRM.	
4	פקח ארנונה ושילוט	1	תיכונת	ניסיון של שנתיים לפחות בביצוע עבודות פיקוח ברשות ציבורית.	12,000
	סה"כ עובדים	11			

4.2.3. תוספת כוח אדם במקרה של גידול באוכלוסייה:

4.2.3.1. היקף כוח האדם המוגדר במכרז מבוסס על מצבת בתי אב של כ- 15,000 (להלן: "מצבת הבסיס").

4.2.3.2. במידה וחל גידול במספר בתי האב הרשומים במערכות המועצה (כתוצאה מאכלוס שכונות חדשות, בנייה רוויה או עדכון רישומים), יחויב הקבלן להגדיל את מצבת כוח האדם בהתאם למפתח הבא:

4.2.3.2.1. על כל תוספת של 1,500 בתי אב מעל מצבת הבסיס, יתחייב הקבלן להוסיף עובד שירות לקוחות ושומה אחד למשרה מלאה במערך הפרונטלי.

4.2.3.2.2. הקבלן יהיה אחראי להעמדת כוח האדם הנוסף הנדרש בהתאם להוראות סעיף זה, וזאת ללא כל דרישה לתוספת תמורה או העלאת טענות כלשהן כלפי המועצה בגין עדכון מצבת כוח האדם כאמור.

4.2.4. מנגנון עדכון השכר והצמדה למדד

4.2.4.1. בסיס ועדכון שנתי

4.2.4.1.1. שכר היסוד של עובדי הקבלן לא יפחת מעלות המעביד המינימלית המפורטת בטבלה בסעיף 4.2.2 לעיל או מהשכר המעודכן למדד האחרון שנקבע לכל תפקיד.

4.2.4.1.2. פעם בשנה, או בתום כל 12 חודשי התקשרות, יעודכן שכר העובדים בהתאם לשינוי במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד") הידוע במועד העדכון לעומת המדד שהיה ידוע במועד חתימת ההסכם וכן על פי מנגנון ההצמדה הרלוונטי למדרגה המפורטת בסעיף 4.2.4.1.4 להלן.

4.2.4.1.3. טבלת מדרגות שכר (לפני הצמדה):

מדרגת תפקיד	הגדרת תפקיד	בסיס שכר מוצע (ברוטו)	מנגנון הצמדה
מדרגה א'	מנהל מחלקת שירות לקוחות וגביה	20,000 ש"ח	מדד + 1% (קידום)
מדרגה ב'	סגן מנהל מחלקת שירות לקוחות וגביה	15,000 ש"ח	מדד + 0.5% (קידום)
מדרגה ב'	אחראי אכיפה	14,000 ש"ח	מדד + 0.5% (קידום)
מדרגה ג'	יתר התפקידים	12,000 ש"ח	מדד המחירים לצרכן

- 4.2.5 בתוך 5 ימים ממועד חתימת ההסכם על ידי הרשות מתחייב הקבלן להעביר אל הרשות פרטים מלאים ביחס לכוח האדם המוצע על ידו, כולל אסמכתאות ביחס להשכלה ו/או ניסיון של כל עובד, כפי שנדרש בטבלה המפורטת בסעיף זה. יובהר כי מידע בנוגע למנהל יוגש במעמד ההגשה למכרז. הרשות תהיה רשאית לבחון את נתוני כוח האדם המוצע בכל עת, וכן לערוך ראיונות לעובדים המוצעים ו/או בירורים נוספים ביחס להתאמתם לתפקיד. הרשות תהיה רשאית לדחות איזה מן העובדים המוצעים על ידי הקבלן ולדרוש מן הקבלן להחליף איזה מן העובדים המוצעים על ידו, בין אם לפני תחילת עבודתו של הקבלן ובין אם בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, והקבלן יעשה כן לבקשת הרשות. מובהר, כי ביחס לאחראי הגביה המוצע תחול הקפדה יתירה ביחס להשכלה, לניסיון הקודם ולהתרשמות של הרשות בדבר התאמתו לתפקיד, והקבלן יפעל בהתאם לשיקול דעתה של הרשות בנושא. לפי דרישתה של הרשות יעמיד הקבלן מועמדים אחרים לכל תפקיד, אשר עומדים בתנאים שפורטו בטבלה.
- 4.2.6 ככל שיידרש כוח אדם נוסף לצורך פעילות השירות שוטפת – פרונטאלי וטלפוני, מעבר למפורט בסעיף 4.2.3 להלן ישולמו לספק סכומים נוספים, בהתאם למפורט במסמך ב(2) הצעת המציע.
- 4.2.7 **הקבלן מתחייב כי מנהל הגביה השירות והאכיפה יישאר בתפקידו לכל הפחות שנתיים.**
- 4.2.8 הקבלן מתחייב לצייד את עובדיו במכשירי טלפון ניידים שיועמדו לרשות המנהל והאחראים לצורך מילוי תפקידיהם.
- 4.2.9 מנהל הגביה השירות והאכיפה יפעל לכל דבר ועניין כנציג הקבלן מול הגזבר ויהיה ממונה על כל עובדי הקבלן. זהותו של אחראי הגביה תאושר תחילה על ידי הגזבר בטרם מינויו לתפקיד.
- 4.2.10 הקבלן יחזיק עתודות כוח אדם ברמה מקצועית מתאימה לטובת תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מעובדיו אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת, כך שרמת השירותים שתסופק על ידו לא תיפגע ומצבת העובדים תהיה מלאה בכל זמן נתון.
- 4.2.11 הקבלן מתחייב שלא להעסיק קבלני משנה מטעמו לביצוע שירותי גביה והאכיפה על-פי חוזה זה, אלא אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מאת ועדת האישורים העירונית.
- 4.2.12 לרשות שמורה הזכות להודיע לקבלן, בכל עת, כי הוא מוסיף עובדים מטעמו ועל חשבונו על העובדים דלעיל או בהתראה של 30 ימים כי היא מחליפה מי מהעובדים דלעיל בעובדיו שלו על חשבונו.
- 4.2.13 לרשות שמורה הזכות להודיע לקבלן, בכל עת, כי ברצונה להוסיף ו/או לגרוע עובדים מהטבלה בסעיף 4.2.2 לעיל. כנגד כל עובד שיתווסף ו/או יגרע מהמצבת לעיל תשלם הרשות לספק.

4.2.14 **אישור מועמדים והחלפת עובדים**

- 4.2.15 מנהל/ת מחלקת שירות לקוחות וגביה יאשר מראש על ידי המזמין. על הקבלן להעסיקו לאורך כל תקופת ההתקשרות ובכל מקרה לתקופה שלא תפחת משנתיים. במידה והקבלן יחליט להחליף את המנהל/ת לאחר התקופה הנ"ל ובמהלך תקופת ההתקשרות, על המנהל/ת המחליף להיות בעלת ניסיון מוכח שלא יפחת מזה הנדרש בתנאי הסף המקוריים ובכל מקרה יידרש לקבל אישור מוקדם מהמזמין בטרם התחלת עבודתו.
- 4.2.16 החלפת מנהל/ת מחלקת שירות לקוחות וגביה תתאפשר רק בהסכמה בכתב של המזמין או על פי בקשתו, אחרת תיחשב כהפרה יסודית ותגרור פיצוי מוסכם בסך 30,000 ש"ח.

- 4.2.17. המזמין יהא רשאי לדרוש, בכל עת, את החלפתו של כל עובד מטעם הקבלן, מכל סיבה שהיא – לרבות חוסר שביעות רצון, אי עמידה בדרישות מקצועיות, התנהלות בלתי הולמת, אי התאמה אישיותית או משמעתית.
- 4.2.18. ככל שיחליט המזמין על אי התאמה של מיועד למלא תפקיד הוא לא יהא חייב לנמק את החלטתו ולקבלן לא תהא כל תביעה ו/או טענה ו/או סיבה שלא לספק את השירותים אותם יועד העובד למלא עקב החלטת המזמין כאמור.
- 4.2.19. למרות האמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו מובהר בזאת כי, לא יהא באישור המזמין של מיועד לשמש מבחינתו כעובד המועסק על ידי הקבלן כדי לשחרר את הקבלן ו/או את המיועד למלא תפקיד מאחריות מוחלטת לאספקת השירותים כנדרש במכרז זה למשך כל תקופת ההתקשרות ושמורה למזמין הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהקבלן את החלפתו בכל עת.
- 4.2.20. למען הסר ספק מובהר בזאת כי זכותו הבלעדית של המזמין לדרוש מהקבלן החלפת עובד מטעמו המשמש כנותן שרות למזמין וזאת מבלי שיידרש לנמק את דרישתו ומבלי שלספק תהיה כל טענה ו/או דרישה עקב כך.
- 4.2.21. פנה המזמין לספק בדרישה להחלפת עובד, כאמור לעיל, הקבלן מתחייב להחליף עובד שנדרש להחלפה בתוך 30 ימים ממועד דרישת המזמין, בעובד חלופי מתאים שיאושר על ידי המזמין.
- 4.2.22. הקבלן מתחייב להעמיד מחליפים לעובדים שנעדרים מעל 7 ימי עבודה, וזאת באופן שיבטיח את המשך השירות הרציף.

4.2.23. מיקום אספקת השירותים

- 4.2.23.1. שרותי הקבלן למזמין יסופקו הן במשרדי הרשות. אספקת שירותי המוקד הטלפוני ו שירותי בק-אופיס חיצוני יבוצעו במשרדי המציע.

4.2.24. שעות עבודה ונוכחות

- 4.2.24.1. מנהל/ת מחלקת שירות לקוחות וגביה והעובדים הנוספים, ככל וידרשו, יעבדו במשרדי המזמין בהיקף משרה מלאה, בהתאם לשעות הפעילות של המכרז לשירות לתושב.
- 4.2.24.2. העובדים יחויבו לחתום שעון נוכחות בכניסה וביציאה, ולמסור דוחות נוכחות חודשיים למנהל מטעם המזמין.
- 4.2.24.3. המזמין יהא רשאי לקבוע שעות קבלת קהל מורחבות או חריגות בהתאם לצרכי הציבור, והקבלן יידרש להעמיד עובדים בהתאם.
- 4.2.24.4. במקרים של עומסים חריגים או בתקופות שיא, יתחייב הקבלן להעמיד תגבור עובדים גם מעבר לשעות העבודה הרגילות.

4.2.25. הכשרה, הדרכות ופיתוח מקצועי

- 4.2.25.1. הקבלן מתחייב להכשיר את עובדיו טרם תחילת עבודתם, לרבות הכשרות בתחומים הבאים:
- שימוש במערכת המידע הארגונית של המזמין ומערכות תומכות נלוות לשירותים.
 - היכרות עם החוק, התקנות והנהלים החלים על הליכי גבייה ואכיפה.
 - מיומנויות שירות לקוחות, ניהול שיחות מורכבות, ניהול מו"מ והסדרי חוב.
 - אבטחת מידע, הגנה על פרטיות ושמירה על סודיות.

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

4.2.25.3. מנהל/ת מחלקת שירות לקוחות וגביה ועובדים נוספים יידרשו להשתתף בפעילויות פנימיות של המזמין – ישיבות צוות, ימי גיבוש, פעילויות הדרכה וכיו"ב – וזאת על חשבון הקבלן.

4.2.26. הופעה, לבוש והתנהגות

4.2.26.1. כל עובדי הקבלן יחויבו בהופעה ייצוגית, נקייה והולמת, בהתאם לקוד הלבוש שייקבע על ידי המזמין.

4.2.26.2. הקבלן יספק לעובדיו, על חשבונו או בקיזוז מתשלומיו, לבוש עונתי אחיד, הכולל סמל מזהה של המזמין.

4.2.26.3. העובדים יחויבו לנהוג באדיבות, בנימוס ובכבוד כלפי ציבור הצרכנים וכלפי עובדי המזמין.

4.2.26.4. כל התנהגות בלתי הולמת מצד עובד הקבלן תוביל, על פי דרישת המזמין, להפסקת עבודתו לאלתר.

4.2.27. עתודות כוח אדם ותגבור

4.2.27.1. הקבלן יעמיד מאגר עתודות כוח אדם, ולכל הפחות 2 עובדים מקצועיים בעל הכשרה מתאימה, אשר יוכל להשתלב באופן מיידי במערך העבודה בעת הצורך (למשל בתקופות שיא, בהיעדרות עובדים או במצב חירום).

4.2.27.2. המזמין יהא רשאי לדרוש תגבור של עובדים זמניים או קבועים בהתאם לצרכים.

4.2.28. התחייבויות נוספות

4.2.28.1. הקבלן יבטיח כי רמתם המקצועית של העובדים תישמר לאורך כל תקופת ההתקשרות. במידה ועובד של הקבלן ימצא כלא מקצועי רשאי המזמין לדרוש החלפתו בהתאם לסעיף 4.2.14 לעיל. במידה והקבלן לא יבצע את ההחלפה בזמנים שנקבעו יחולו על הקבלן פיצויים מוסכמים בהתאם לנספח ג' - בהסכם ההתקשרות.

4.2.28.2. הקבלן מתחייב להעמיד עובדים בעלי יושרה אישית, אמינות וניקיון כפיים, ויהיה אחראי על בדיקות רקע ככל שיידרשו.

4.2.28.3. הקבלן יישא בכל העלויות הכרוכות בהכשרת עובדים חדשים כתוצאה מתחלופה או דרישת המזמין להחלפת עובדים.

4.2.28.4. הקבלן יבטיח זמינות מלאה של מנהל הגביה בכל עת, ויאפשר קשר ישיר ורציף עם המנהל מטעם המזמין.

5. הגדרת תפקידים, סמכויות ואחריות

5.1. מנהל מחלקת שירות לקוחות וגבייה

5.1.1. מינוי ואישור

- 5.1.1.1. הקבלן ימנה מנהל/ת מחלקת שירות לקוחות וגביה (להלן: "מנהל שירות"), אשר יעמוד בראש כלל מערך האכיפה מטעמו.
- 5.1.1.2. מינוי מנהל השירות טעון אישור מראש ובכתב של המזמין. המזמין יהיה רשאי לדחות מועמד שאינו עומד בדרישותיו, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 5.1.1.3. מנהל/ת מחלקת שירות וגביה, יידרש להיות בעל ניסיון מוכח בהתאם לנקבע בתנאי הסף במכרז.

5.1.2. אחריות כוללת

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

5.1.3. סמכויות ותפקידים עיקריים

5.1.3.1. מנהל השירות יישא בסמכויות הבאות:

- א. ניהול מערך השירות והגבייה – תכנון, ארגון, פיקוח והוצאה לפועל של כלל פעולות הגבייה, לרבות גבייה שוטפת, טיפול בחובות עבר, ניהול הסדרי חוב.
- ב. בקרת איכות – בחינת רמת השירות לציבור, מעקב אחר זמני תגובה לפניות צרכנים, טיפול בהשגות ובערעורים, והבטחת עמידה ביעדי מענה.
- ג. בקרה על ניהול תהליך אכיפה – תהליכי האכיפה יבוצעו באמצעות צוות בק אופיס. המנהל יהיה אחראי ביצוע בקרה על תהליכי ההכנה, ביצוע והדיווח של תהליכי אכיפה מנהלתית ושוטפת.
- ד. דיווחים למזמין – הכנת דוחות חודשיים, רבעוניים ושנתיים אודות פעילות הגבייה, תקבולים, חובות בפיגור, פעולות אכיפה ותוצאותיהן.
- ה. מערכות מידע – אחריות על הפעלת מערכת האכיפה לצורך תיעוד כל פעולות האכיפה, סריקת אסמכתאות, בדיקת נתונים והפקת דוחות.
- ו. מחיקת חובות – אחריות לספק למזמין שירותים מקצועיים, תפעוליים ומנהליים לצורך טיפול בבקשות למחיקת חובות, הכול בהתאם להוראות כל דין, ולנהלי המזמין ולהחלטות הגורמים המוסמכים.
- ז. ייצוג המזמין – הופעה בשמו של המזמין בבתי משפט לתביעות קטנות, בערכאות ובהליכים אחרים כפי שיידרש, וכן השתתפות בוועדות מחיקת חובות ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת.

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

5.1.3.2. משימות ותחומי אחריות יכללו בין השאר:

- א. ניהול כלל שירותי הגביה והאכיפה הנדרשים למזמין, לרבות של תשלומי חוב לסוגיהם.
- ב. אחריות, להשגת היעדים שנקבעו בתוכנית העבודה מבוססת היעדים שאושרה על ידי המזמין, תוך הקפדה ובקרה על אופן השגתם וזאת בהתאם לחזון ומדיניות המזמין.
- ג. ייעוץ מקצועי שוטף לגזבר ולגורמי הנהלה בתחומי הכנסות עצמיות, גביה, אכיפה ושיפור תהליכים.
- ד. אחריות לכך שכל התהליכים והפעולות יבוצעו לפי דין, נהלי המועצה ודרישות המכרז, ובאופן מתועד ובקרה איכות.
- ה. גיבוש והצגת תוכניות עבודה תקופתיות ושנתיות, לרבות יעדים, מדדים, תוצרים, משאבים ולוחות זמנים.
- ו. הכנת חומרים מקצועיים להליכי צו מיסים, לרבות בדיקות, ניתוחים והצגת חלופות, וסיוע בהגשות לאישור.
- ז. אחריות ניהולית ומקצועית על כל מלאי התפקידים מטעם הקבלן וכן אחריות לסנכרון ושילוב עבודת צוות הקבלן עם יחידות המזמין, צרכנות המים ומוקד הטלפוני המספקות שירותים המשלימים אותם ו/או תומכים בהם לתושב ולצרכן.
- ח. אחריות, ניהולית ומקצועית, להבטחת ביצוע מלא, איכותי לפי כל דין ובהתאם לצרכי ודרישות המזמין של כלל תהליכי העבודה, הפעולות, המשימות והשירותים הנדרשים להשגת כל היעדים שייקבעו על ידי המזמין.
- ט. פניות שמועברות להמשך טיפול מהמוקד הטלפוני ישלחו למנהל והוא שינתב את המשך הטיפול לגורמים בהתאם לשיקול דעתו.
- י. השתתפות בישיבות עבודה שוטפות עם גורמי המזמין.
- יא. בקרה על רישום נכון של נתוני פניות או בקשות לסוגיהן של לקוחות לרבות צרף כל האסמכתאות המתאימות ו/או הנדרשות בהתאם לסוג הפניה / הבקשה.
- יב. מילוי מקום ותגבור של כל ממלא תפקיד בצוות נותן השירותים למזמין מטעם הקבלן.
- יג. ביצוע בקרת תקינות וסבירות של חישוב חיובים לסוגיהם (מזדמנים, תקופתיים שנתיים)
- יד. ביצוע בקרה שוטפת על ביצועי הגביה השוטפת בהתאם לתכנון וליעדים.
- טו. ביצוע בקרה שוטפת על עמידה בתכולות השירותים המסופקים על ידי הקבלן במדדי הזמן, החלים על כל שרות לסוגו על פי דין, הוראה מנהלית לסוגה או נהלי המזמין.
- טז. ביצוע בקרת שוטפת על ביצוע כלל התהליכים על ידי כל הגורמים העוסקים באספקת השירותים שבאחריות הקבלן וזאת בכפוף לנוהלי העבודה והדין, תוך הקפדה על שירות לקוחות איכותי, מקצועי ושירותי.
- יז. ניהול והפעלה של מערך שירות הלקוחות במחלקה, כולל תכנון עומסים, חלוקת משימות ובקרת איכות.
- יח. ביצוע בדיקות עומק בפניות מורכבות, לרבות אימות נתונים, אסמכתאות, חישובים ורישומי מערכת.

יט. ייזום, תכנון וביצוע של פעילות מתקנת ומשפרת של תפקוד ותפוקות צוות אספקת השירותים שבאחריות הקבלן לאחר ביצוע בקורות, בהתאמה למדדים ולמשובים מהמזמין וממקבלי השרות.

- כ. ייזום, תכנון והגשת תוכניות לפרויקטים מגדילי הכנסות ו/או משפרי שרות.
- כא. אחריות על תחום ההדרכה של עובדי השירות, איתור צרכי הכשרה, ייזום וקיום הדרכות וסיורים לימודיים לצוות נותני השירותים מטעם הקבלן למזמין להבטחת רמת ידע ומידע מקצועיים עדכניים ומלאים הנדרשים למילוי כלל התפקידים והמשימות.
- כב. אחריות להכנה של דוחות תקופתיים וכן כל דוח כנדרש מהמזמין ו/או על ידי המזמין בתחומי האכיפה על פי דין והעברתם ליעדים בהתאם להוראות המזמין.
- כג. ניטור ומעקב אחר כלל פניות הציבור בתחום האכיפה והטיפול בהן.
- כד. טיפול אישי בפניות ו/או בבקשות מורכבות.
- כה. ביצוע בקרה שוטפת על עמידה בתכולות השירותים המסופקים על ידי הקבלן במדדי הזמן, וביעדים לשרות החלים על כל שרות לסוגו על פי דין, הוראה מנהלית לסוגה או נהלי המזמין.
- כו. ביצוע בקרת שוטפת על קליטת התייעוד, התנועות והפקודות על ידי הגורמים העוסקים בהכנסות וגביה, על ביצועם בהתאם לנהלי העבודה ועמידתם בדרישות הדין.
- כז. ביצוע ריענון רבעוני של כלל נהלי העבודה בתחומי האכיפה.
- כח. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו ו/או על נותני השירותים מטעם הקבלן בתחומי אספקת השירותים שבאחריותו, על ידי המזמין.

5.1.3.3 חובות דיווח ודיווחי חרום

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

5.1.3.4 שיתוף פעולה עם יחידות נוספות

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

5.1.3.5 זמינות ונוכחות

- א. מנהל השירות יפעל ממשרדי המזמין באופן סדיר, בהיקף משרה מלאה, ויהיה זמין בכל עת בשעות הפעילות שנקבעו.

- ב. במקרים חריגים, אירועי חירום או עומסים מיוחדים, יעמוד מנהל השירות לרשות המזמין גם מעבר לשעות הפעילות הרגילות.
- ג. מנהל השירות יעמיד לעצמו מערך גיבוי פנימי בתוך צוות הקבלן, אשר יוכל למלא את מקומו באופן זמני בהיעדרו, וזאת באישור המזמין.
- ד. מנהל השירות ישמש כמנהל לקוח, הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין, בכל הקשור לאחריות כוללת על מתן השירותים.

5.1.3.6. חובות אתיות ומקצועיות

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

5.2. אחראי אכיפה

אחראי האכיפה יהיה בעל סמכות מקצועית ותפעולית לנהל, לתאם ולפקח על כלל פעולות האכיפה והגביה הכפויה המבוצעות מטעם המועצה, בהתאם לדין, למדיניות המזמין ולנהלי האכיפה המאושרים.

5.2.1. במסגרת תפקידו יהיה מוסמך:

- א. לקבוע סדרי עדיפויות לטיפול בחובות, לרבות סיווג חייבים ותיעדוף פעולות לפי סוג החוב, היקפו, גילו, היסטוריית תשלום ופרופיל סיכון.
- ב. ליזום, להפעיל ולעקוב אחר נקיטת אמצעי אכיפה מנהליים ומשפטיים, לרבות משלוח דרישות והתראות, פתיחה, הקפאה, חידוש או סיום הליכי אכיפה, הכל בהתאם לפקודת המסים (גביה), להוראות הדין ולסרגל האכיפה של המזמין.
- ג. להנחות, לתאם ולבקר את עבודת גורמי האכיפה הפנימיים והחיצוניים, לרבות משרדי עורכי דין, מעקלים, חוקרים וחברות גביה, ולוודא עמידה בלוחות זמנים, איכות ביצוע ותיעוד תוצאות.
- ד. לקבל החלטות תפעוליות שוטפות בדבר המשך טיפול בחוב לאחר כשל אמצעי גביה, לרבות המלצה על מעבר בין מסלולי אכיפה מנהליים למשפטיים ולהפך, וכן טיפול פרטני במקרים חריגים או מורכבים.
- ה. לבחון בקשות להסדרי חוב בהיבטי אכיפה, להמליץ על תנאי פריסה והסדרה, ולהורות על חידוש הליכי אכיפה במקרה של הפרת הסדר, בכפוף למדיניות ולאישורים הנדרשים.
- ו. להמליץ באופן מנומק על סיווג חובות כחובות מסופקים או חובות אבודים ועל מחיקת חובות, בהתאם להוראות הדין ולנהלי המזמין, ללא סמכות לאישור סופי אלא אם נקבע אחרת במפורש.
- ז. לבצע בקרה שוטפת על עמידה ביעדי האכיפה והגביה, לנתח אפקטיביות של אמצעי האכיפה, ולדרוש נתונים, דוחות ואסמכתאות מכל גורם מעורב בתהליך.

- ח. להפיק ולהגיש דוחות תקופתיים ודוחות ייעודיים לגורמי הניהול במועצה, הכוללים נתוני ביצוע, חריגים, סיכונים והמלצות לפעולות מתקנות.
- ט. להחזיק בהרשאות גישה מתאימות למערכות המידע הרלוונטיות, לצורך צפייה, עדכון ותיעוד מלא של פעולות האכיפה, קביעת סטטוסים והבטחת עקיבות, שקיפות ויכולת ביקורת.
- י. לפעול בכל מקרה במסגרת סמכויות המועצה, הוראות הדין ומדיניות המזמין, מבלי לגרוע מסמכויות גורמים מוסמכים אחרים במועצה.
- יא. לפעול בכל מקרה במסגרת סמכויות המועצה, הוראות הדין ומדיניות המזמין, מבלי לגרוע מסמכויות גורמים מוסמכים אחרים במועצה.

5.2.2. משימות ותחומי אחריות

- א. הכנה, ביצוע, פיקוח ובקרה על תכנית אכיפה שנתית שתוכן ותאושר על ידי המזמין לכל שנה ועבור תקופת שובר.
- ב. הכנה, הפקה ושילוח המסמכים הדרושים לצורך ביצוע פעולות האכיפה והגביה, בהתאם הוראות כל דין, ולהנחיית המזמין לרבות באשר לתבניתם ולתוכנם.
- ג. טיפול בהליכי מחיקת חובות/חובות אבודים: ריכוז תיק, הכנת מסמכים, חו"ד, ותמיכה בקבלת החלטה מוסמכת.
- ד. ליווי תביעות חוב בהליכי חדלות פירעון, פירוקים ופשיטות רגל, ומעקב אחר תקבולים והכרעות.
- ה. ליווי משפטי בפרויקטים מיוחדים בתחומי הגביה והאכיפה לפי הנחיית המנהל/המועצה.
- ו. הפעלת אמצעי אכיפה כנגד כל החייבים אשר לא שילמו חיובים שוטפים ואחרים במועד, על פי סרגל האכיפה שהוגדר על ידי המזמין ובהתאם לאישור המזמין, לרבות כמפורט במפרט השירותים פרק אכיפה.
- ז. סיוע קידום תהליכי אכיפה סדורים בתום המועד האחרון לכל תשלום ושליחת הודעות חוב שוטפות בכל חשבון עוקב.
- ח. שליחת הודעות לעידוד הגביה, גם לאחר המועד האחרון לתשלום, באופן רציף לאורך כל תקופת מתן השירותים.
- ט. חיובי צרכנים בתשלום בגין הודעות שישלחו על ידי יועץ משפטי שמלווה את המזמין.
- י. עבודה מול הגורמים המבצעים / מעמידים אמצעים לביצוע תהליכי / פעולות אכיפה לסוגיהם.
- יא. תיעוד תהליכי האכיפה בכלים המיועדים לכך במערכות המזמין.
- יב. תיעוד כל פעילות מערך האכיפה במודול האכיפה של המערכת המשמשת את המזמין על פי הנחיית המזמין.
- יג. הכנה, ביצוע, פיקוח ובקרה על תכנית אכיפה שנתית שתוכן ותאושר על ידי המזמין לכל שנה ועבור תקופת שובר.
- יד. הכנה, הפקה ושילוח המסמכים הדרושים לצורך ביצוע פעולות האכיפה והגביה, בהתאם הוראות כל דין, ולהנחיית המזמין לרבות באשר לתבניתם ולתוכנם.
- טו. הפעלת אמצעי אכיפה כנגד כל החייבים אשר לא שילמו חיובים שוטפים ואחרים במועד, על פי סרגל האכיפה שהוגדר על ידי המזמין ובהתאם לאישור המזמין, לרבות כמפורט במפרט השירותים פרק אכיפה.
- טז. קידום תהליכי אכיפה סדורים בתום המועד האחרון לכל תשלום ושליחת הודעות חוב שוטפות בכל חשבון עוקב.

יז. שליחת הודעות לעידוד הגביה, גם לאחר המועד האחרון לתשלום, באופן רציף לאורך כל תקופת מתן השירותים.

יח. חיובי צרכנים בתשלום בגין הודעות שישלחו על ידי יועץ משפטי שמלווה את המזמין.

יט. עבודה מול הגורמים המבצעים / מעמידים אמצעים לביצוע תהליכי / פעולות אכיפה לסוגיהם.

כ. תיעוד תהליכי האכיפה בכלים המיועדים לכך במערכות המזמין.

כא. תיעוד כל פעילות מערך האכיפה במודול האכיפה של המערכת המשמשת את המזמין על פי הנחיית המזמין.

כב. הכנת דוחות של התשלומים שבפיגור בהתפלגויות שונות, בין השאר, בהתאם לסוגם, היקפם, גיולם וכיו"ב.

כג. הפקה והעברה למבקש של כל דו"ח אחר שיידרש על ידי המזמין, לכל צורך שיעלה על ידו או ממנו וזאת במועד שיקבע על ידו.

כד.

כה. הכנת דוחות של התשלומים שבפיגור בהתפלגויות שונות, בין השאר, בהתאם לסוגם, היקפם, גיולם וכיו"ב.

כו. הפקה והעברה למבקש של כל דו"ח אחר שיידרש על ידי המזמין, לכל צורך שיעלה על ידו או ממנו וזאת במועד שיקבע על ידו.

כז. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או המנהל ו/או המזמין.

5.2.3. חובות דיווח ודיווחי חרום

א. אחראי אכיפה ימסור למנהל מטעם המזמין דיווחים שוטפים ומידיים על כל אירוע חריג, כשל מערכתי, תקלה טכנולוגית, אירוע בטיחותי או אירוע חריג הקשור לפעילות הגביה.

ב. הדיווח יכלול תיאור האירוע, הסיבות האפשריות, הפעולות שנקטו והמלצות להמשך טיפול.

ג. אחראי אכיפה יהיה אחראי ליישום מידי של כל הנחיה שתינתן לו ע"י המנהל או הגורמים המוסמכים במזמין בעקבות אירוע חריג.

5.2.4. שיתוף פעולה עם יחידות נוספות

א. אחראי אכיפה יפעל בתיאום מלא עם מנהל השירות, אגף הכספים, יועמ"ש, גזבר, מחלקת הנדסה ומחלקות נוספות במזמין, לפי הצורך.

ב. אחראי אכיפה יסייע בהכנת נתונים, מסמכים ודו"חות עבור ועדות המועצה, רואה החשבון המבקר, רשויות פיקוח חיצוניות, משרד הפנים וכל גורם מוסמך אחר.

ג. אחראי אכיפה יחויב לשתף פעולה עם מבקר הפנים של המזמין ועם כל גורם בקרה או פיקוח שהוסמך כדן.

5.2.5. זמינות ונוכחות

א. אחראי אכיפה יפעל ממשרדי המזמין באופן סדיר, בהיקף משרה מלאה, ויהיה זמין בכל עת בשעות הפעילות שנקבעו.

ב. במקרים חריגים, אירועי חירום או עומסים מיוחדים, יעמוד אחראי אכיפה לרשות המזמין גם מעבר לשעות הפעילות הרגילות.

5.2.6. חובות אתיות ומקצועיות

- א. אחראי אכיפה יפעל בנאמנות, ביושרה, במקצועיות ובשקיפות מלאה כלפי המזמין וכלפי הציבור.
- ב. אחראי אכיפה מחויב לשמור על סודיות מלאה בנוגע לכל מידע שיגיע אליו מתוקף תפקידו, לרבות מידע אישי על צרכנים, מידע כספי או מידע עסקי של המזמין.

5.3. עובדי שירות לקוחות ושומה

5.3.1. אחריות כוללת –

עובדי מחלקת השירות יהיה אחראיים על מתן שירות מקצועי, אדיב וזמין לתושבים.

5.3.2. תחומי אחריות:

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

5.3.3. אחראי תחומים:

בהתאם למבנה מערך שירות הלקוחות ולצורך הבטחת חלוקת אחריות מקצועית, רציפות טיפול, אחידות תהליכים ובקרה על איכות המענה בכל ערוצי השירות, ימונו מבין עובדי שירות הלקוחות אחראי תחום ייעודיים לתחומי הליבה של הפעילות. אחראי התחום ישמשו כתובת מקצועית פנים-ארגונית, ירכזו טיפול בנושאים שבאחריותם, יובילו הטמעת נהלים ושגרות עבודה, יודאו תיעוד מלא במערכות, יבצעו בקורות תקופתיות על איכות הטיפול וזמני המענה, וידווחו למנהל/ת מערך השירות על חריגים, עומסים ונושאים הדורשים החלטה או פעולה מתקנת. להלן אחראי התחום הייעודיים הנדרשים:

5.3.3.1. אחראי מערכת גביה-

- א. שמירה על בקיאות מתמשכת במערכת הגביה על כל רכיביה, מודוליה, ההגדרות והעדכונים.
- ב. ביצוע הגדרות מערכת, הרשאות, פרופילים ותצורות עבודה בהתאם להוראות המזמין ומדיניות אבטחת מידע.
- ג. מתן מענה מקצועי שוטף לצוותי המועצה ולמשתמשי המערכת, לרבות הדרכות אישיות וקבוצתיות.
- ד. פתיחת קריאות שירות ומעקב אחר טיפול מול ספק המערכת/מוקד התמיכה, עד לסגירה ותיעוד מלא.
- ה. תיאום רציף עם יחידת מערכות מידע/מחשוב במועצה, ועם גורמי הספק, לצורך זמינות ותקינות המערכת.
- ו. איתור צרכים לשינויים/התאמות במערכת, ניסוח דרישות, ליווי בדיקות והטמעה ובקרה על יישום.
- ז. אחריות על הפקת דוחות בתחום המערכת לפי דרישה, והבטחת עקביות נתונים ואמינות הפלטים.
- ח. תיעוד שינויים, החלטות והטמעות, ויצירת "תיק מערכת" מסודר לשימור ידע תפעולי.

5.3.3.2. רכז אסדרה וליווי משפטי לגביה ואכיפה

- א. איסוף נתונים ומסמכים, בחינת עובדות וטענות, להכנת חוות דעת והמלצות לפעולה.
- ב. תיווך וקישור מקצועי בין המחלקה לאחראי אכיפה בין היועץ המשפטי של המועצה והגורמים המשפטיים הרלוונטיים.
- ג. ליווי השגות ועררים: הכנת חומר, ניסוח מענה, השתתפות בדיונים ומעקב החלטות ויישום.
- ד. ניסוח מכתבים לפונים/חייבים, לרבות מענה לפניית מורכבות, התראות והודעות לפני נקיטת הליכים.
- ה. טיפול בהמחאות חוזרות/ביטולי אשראי/הסדרי חוב בעלי זיקה משפטית, לרבות הסדרה בדרך של פשרה בהתאם להנחיות.

5.3.3.3 רכז שומה מדידות ושילוט

- א. במסגרת תפקידו יהיה הרכז אחראי, בין היתר, על ייזום, ניהול והנחיית ביצוע סקרי מדידה לנכסים, לרבות מדידות פרטניות לפי הצורך, ובקרה על עדכוני שומה בהתאם לממצאי הסקרים שאושרו על ידי המועצה.
- ב. הרכז ייזום, ינהל ויבקר סקרי שילוט ועדכוני אגרת שילוט, לרבות קליטת נתוני שלטים, טיפול בחיובים בגין שילוט חדש או קיים, והזנת הנתונים במערכות הרלוונטיות. הרכז יתכנן, ינהל ויבקר את עבודת צוותי הפיקוח בתחום הארנונה והשילוט, בהתאם לתוכניות עבודה שוטפות ולצרכים המשתנים, ויוודא תיאום בין גורמי הפיקוח, המדידה והגבייה.
- ג. הרכז יהיה אחראי על מעקב אחר היתרי בנייה והשלמות בנייה בהתאם לטופס 4/5, קביעת שומות לנכסים חדשים, טיפול בפיצול נכסים, פתיחת נכסים חדשים במערכת הגבייה, ועדכון חיובים בהתאם לשינויים במצב הנכס. בנוסף, יבצע חישוב ועדכון שומות לנכסים שאינם ראויים לשימוש, יטפל בבקשות להכרה במצבי נכס מיוחדים, ויעבוד בתיאום שוטף עם גורמי ההכנסות, הגבייה וגזבר המועצה. הרכז יספק מענה מקצועי לפניות בתחום השומה, הארנונה והשילוט, יטפל בהשגות על שומות ואגרות, ויכין חומרים מקצועיים לצורך דיונים והכרעות.
- ד. כמו כן, יהיה הרכז אחראי להכנת דוחות תקופתיים ודוחות לפי דרישה עבור המועצה, בהתאם ליעדים ולהוראות שייקבעו, ולהעברתם במועדים שנקבעו. בנוסף, יבצע כל משימה, מטלה או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או מנהל המחלקה ו/או המועצה, הכול בהתאם לנהלים, להנחיות ולמדיניות המועצה.

5.3.3.4 רכז הטלי פיתוח

- א. רכז הטלי הפיתוח אמון על ניהול, טיפול וביצוע כלל הפעולות הנדרשות לצורך גביית היטלי פיתוח עבור המועצה, במטרה להשגת מלוא התפוקות וההכנסות הנובעות מחיובים אלה, ובהתאם לדין, לחוקי העזר, להנחיות המועצה ולמדיניותה.
- ב. במסגרת תפקידו יהיה הרכז אחראי, בין היתר, על ניהול תהליכי החיוב בהיטלי פיתוח לסוגיהם, לרבות מעקב אחר בקשות להיתרי בנייה בוועדה המקומית לתכנון ולבנייה, ביצוע ומעקב אחר סקרי מדידה ועדכוני שומה לנכסים, ואיתור כלל הנכסים החבים בהיטלי פיתוח.
- ג. הרכז יאתר, יאסוף ויבחן את כלל הנתונים הנדרשים לצורך חישוב החיוב, ובכלל זה נתוני תשריטי בנייה והיתרים, שטחים ונפחים בפועל, תשריטי מדידה לצורכי ארנונה, נתוני שטחים כפי שמופיעים במערכת הגבייה, נתוני הקלות וחרוגות בנייה, ותשלומי עבר בגין היטלי פיתוח.
- ד. הרכז יבצע הצלבות נתונים לצורך קביעת בסיס החיוב המדויק, ינהל את חישוב החיובים בהיטלים בהתאם לסוגם, ויתעד את מלוא תהליך הטיפול, החישוב והחיוב במערכת המידע של המועצה.
- ה. הרכז אחראי על קליטת נתוני החיוב במערכת הגבייה, הפקת דרישות תשלום והעברתם למשלמים, מתן מענה מקצועי לפונים ולמחויבים, טיפול בקבלת קהל בנושאי היטלי פיתוח, והכנת חומר מקצועי וליווי המועצה בטיפול בהשגות ועררים על חיובי היטלי פיתוח. בנוסף, יכין הרכז דוחות תקופתיים ודוחות לפי דרישה עבור גורמי המועצה, בהתאם ליעדים ולהנחיות שייקבעו, ויבצע כל משימה, מטלה או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או מנהל המחלקה ו/או המועצה, הכל בהתאם להוראות, לנהלים ולמדיניות המועצה.

5.3.3.5. רכז הנחות מטעם הקבלן:

- א. **רכז ההנחות מטעם הקבלן יהיה כפוף לאחראי הנחות במועצה** ויהיה אמון על טיפול והספקת שירותים מקצועיים בתחום ההנחות והפטורים מארנונה, בהתאם להוראות הדין, לחוקי העזר, לתקנות, להנחיות משרד הפנים ולמדיניות המועצה.
- ב. במסגרת תפקידו יהיה הרכז אחראי על טיפול שוטף בכל שלבי תהליך מתן ההנחות והפטורים, לרבות קבלת פניות מהנישומים, איסוף אסמכתאות ומסמכים נדרשים, השלמת נתונים ובדיקת זכאות להנחות בהתאם לקריטריונים הקבועים בדין ובהנחיות הגורמים המוסמכים. הרכז יכין את החומר הנדרש לצורך בחינת הזכאות, יעביר את הבקשות לגורם המוסמך לקביעת זכאות, ילווה את תהליך הבדיקה, יעדכן את הפונה בממצאים, ויבצע עדכון מלא ומדויק של מערכת הגביה בהתאם להחלטות שהתקבלו.
- ג. הרכז אחראי על קבלת דוחות ואישורים מגורמים מאשרים, לרבות המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון, משרד האוצר, משרד הפנים וגופים רלוונטיים נוספים, וכן על עדכון מערכת הגביה בזכאים להנחות לשנה העוקבת על בסיס נתונים אלה. הרכז ינהל מעקב שוטף אחר תוקף הזכאות להנחות ופטורים, לרבות הצלבת מידע ממקורות שונים כגון מרשם האוכלוסין ומערכות מידע חיצוניות, ויטפל בביטול הנחות במקרים של שינוי נסיבות, לרבות פטירה, שינוי מצב אישי או כל עילה אחרת השוללת את הזכאות.
- ד. הרכז יעקוב אחר עדכונים בזכאות לפטורים מארנונה מכוח פקודת מסי המועצה ומסי הממשלה (פיטורין), תיקון 32, התשע"ט–2019, חוזרי מנכ"ל משרד הפנים והנחיות רגולטוריות נוספות, יעדכן את מנהל המחלקה והגזבר בממצאים, ויבצע עדכון מערכת הגביה בהתאם לאישורים הנדרשים. הרכז יהיה אחראי ליזום שליחת פקח ארנונה לביקורים בנכסים לגביהם אושר פטור, בתדירות הנדרשת, לצורך בקרה ומניעת יישום פטור בנסיבות שאינן מצדיקות זאת בפועל.
- ה. עוד יהיה הרכז אחראי לליווי הביקורת השנתית של משרד הפנים מול הגזבר בכל הנוגע להנחות ופטורים במיסים, להכנת דוחות תקופתיים ודוחות לפי דרישה עבור המועצה, בהתאם ליעדים ולהוראות שייקבעו, ולהעברתם במועדים שנקבעו. כמו כן, יבצע כל משימה, מטלה או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או מנהל המחלקה ו/או המועצה, והכול בכפוף להוראות הדין ולמדיניות המועצה, מבלי ליישם מתן הנחה או פטור מעבר לתקופת הזכאות שנקבעה וללא חריגה מסמכות, אלא באישור מפורש של הגזבר.

5.3.3.6. נציג שירות דיגיטל

- א. ריכוז וטיפול שוטף בפניות המתקבלות בערוצים דיגיטליים, לרבות פורטל/אזור אישי, אפליקציה לתושב WhatsApp ורשתות.
- ב. סיווג הפניות, ניתובן לגורם מקצועי מתאים, ומעקב אחר טיפול עד סגירה ומתן מענה לפונה.
- ג. סיוע בקידום שירותים מקוונים והטמעת שימוש בערוצים הדיגיטליים בקרב תושבים/משלמים.
- ד. ניטור תקלות בערוצים דיגיטליים, דיווח לגורמי המחשוב/ספקים, ומעקב פתרון עד חזרה לתקינות.
- ה. תמיכה טכנית בסיסית לפונים בשימוש בשירותים מקוונים, בהתאם להגדרות המועצה.

5.3.3.7. אחראי קופה והתאמות וממשק להנה"ח

- א. תחום ניהול קופה והתאמות וממשק להנה"ח כולל טיפול ואספקת שירותים, בין השאר, בתחומים הבאים:
- קליטה ורישום של כל התקבולים המתקבלים והזיכוי שלהם במערכת הגביה, על בסיס בקרה ווידוא קליטה ורישום כל סוגי התקבולים במערכות, לרבות:
 - תקבולים המתקבלים אצל נציגי ובאמצעות אמצעי שירות הלקוחות לסוגיהם (הדלפק, מוקד טלפוני אנושי, תומכי השרות, אמצעי הדיגיטל (פלטפורמה דיגיטלית / פורטל דוגמת תיק תושב, אזור / מרחב אישי באתר המזמין/ יישומון לתושב, שרותי IVR) וכיוצ"ב.
 - ספחים המשולמים בבנקים לסוגיהם (תשלומים בכרטיסי אשראי לסוגיהם, תשלומים בארנקים דיגיטליים לסוגיהם, העברות בנקאיות לסוגיהן, הוראות קבע לסוגיהן, קיזוז מתשלומים וכיו"ב).
- ב. ביצוע הנדרש לבחינת ההתאמה בין רישום התקבולים במערכת הגביה לבין הרישום של אלו במערכת הנהלת החשבונות בתאום עם נציגי הנהלת החשבונות של המזמין בתדירות ובאופן בהתאם לנהלי והוראות המזמין, בין השאר:
- התאמות בנקים על בסיס נתוני הפקדות תשלומים בבנק ונתוני העברות בנקאיות.
 - התאמות כרטיסי אשראי לסוגיהם.
 - התאמות המחאות דחיות.
 - התאמה בין כלל התקבולים לסוגיהם לפי רישומי הקבלן במערכת גביה לבין רישומי הנהלת החשבונות.
 - כל התאמה נדרשת אחרת.
- ג. טיפול בהסדרת אי התאמות בכלל ושמקורן ברישומים במערכת הגביה בפרט.
- ד. עדכון הממונים עליו והמנהל השירות מטעם המזמין בגורמי אי התאמה ברי תיקון או מניעה והמלצה על אופן תיקונם / מניעתם.
- ה. איתור זכאות משלם להחזר כספי וידוא של עצם הזכאות ושל היקפה וטיפול בהחזר הכספי למשלם.
- ו. ביצוע בקרה שוטפת על כלל החיובים והזיכויים במערכת הגביה, לרבות:
- חיובים שוטפים.
 - חיובי ריבית.
 - חיובי הצמדה.
- ז. אחריות להכנה של דוחות תקופתיים כנדרש מהמזמין ו/או על ידי המזמין בכלל תחומי החיוב והגביה, והחיובים האחרים על פי דין והעברתם ליעדים בהתאם להוראות הדין ובאישור המזמין.
- ח. חילול, הפקה והעברה למבקש של כל דו"ח אחר שיידרש על ידי המזמין, לכל צורך שיעלה על ידו או ממנו וזאת במועד שיקבע על ידו.
- ט. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או המנהל ו/או המזמין.

י. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו ו/או המנהל ו/או המזמין.

5.3.3.8. פקח ארנונה ושילוט

- א. פקח הארנונה והשילוט אמון על הטיפול והספקת שירותי פיקוח, הן במסגרת עבודת משרד והן במסגרת עבודת שטח, ויבצע את תפקידו בהתאם לתוכנית עבודה שתקבע לו על ידי הממונה עליו במחלקה.
- ב. לצורך ביצוע משימות השטח, הקבלן יעמיד לרשות הפקח רכב מתאים.
- ג. במסגרת תפקידו יבצע הפקח, בין היתר, פעולות יזומות לאיתור שימושים בנכסים החייבים בארנונה, תוספות בנייה חדשות ושילוט חדש החייב בתשלום, זאת בתיאום עם גורמי הפיקוח של הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה ובהתאם לדין.
- ד. הפקח יבצע בדיקות מצב נכס ושימושים בפועל מול חייבים, לרבות לפי דרישת רכז ההנחות וגורמי המקצוע במחלקה, וידאג לתיעוד עדכני של מצב הנכס בשטח באמצעות תשריטי מדידה עדכניים.
- ה. הפקח ילווה צוותי מדידה וסוקרי שילוט, ישתתף בבקורות שטח, ויעביר ממצאים, דוחות והמלצות לגורמי השומה והגבייה לצורך עדכון המערכת והמשך טיפול.
- ו. הפקח יבצע כל משימה, מטלה או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או מנהל המחלקה ו/או המועצה, הכול בהתאם להנחיות, לנהלים ולמדיניות המועצה.

6. תחומי הפעילות של הקבלן

6.1. עקרונות כלליים

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

6.2. תכנית עבודה מבוססת יעדים

- 6.2.1. בכל תחילת שנת עבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות יגיש הקבלן הצעה לתוכנית עבודה שנתית לקידום תהליכי גביה ואכיפה לשנה הקרובה, בהתאם להנחייתו. יודגש כי היעדים ודרכי הפעולה יקבעו על ידי המזמין ויוטעמו בתהליכים ובמערכות הקבלן.
- 6.2.2. הגשת תכנית עבודה שנתית ותחולת ביצוע - עם תחילת הספקת השירותים על פי מכרז זה, ולא יאוחר מ־25 ימי עבודה ממועד התחלתם, יגיש הקבלן למנהל טיוטה להצעה לתוכנית עבודה שנתית. בנוסף, במהלך כל שנת התקשרות, יגיש הקבלן תכנית עבודה שנתית מעודכנת עד ליום העבודה האחרון בחודש דצמבר של כל שנה קלנדרית, אלא אם ייקבע אחרת על ידי המזמין בכתב.
- 6.2.3. תכנית העבודה תוגש במבנה מוסכם, תתבסס על נתוני אמת עדכניים ותשקף את אופן יישום השירותים בפועל, לרבות היערכות תפעולית, הקצאת משאבים, לו"ז, יעדים, מדדי ביצוע וממשקי עבודה עם גורמי המזמין.
- 6.2.4. תוכן ותכולת תכנית העבודה השנתית- הצעת תכנית העבודה השנתית תותאם לחזון, למדיניות, ליעדים האסטרטגיים ולהנחיות המקצועיות של המזמין, ותכלול, בין השאר, את המרכיבים הבאים:
 - 6.2.4.1. פירוט מלא ומובנה של כלל תחומי האחריות, הפעילויות, התהליכים והפעולות לסוגיהם, אשר ביצועם עבור המזמין מוטל על הקבלן, לרבות הבחנה בין פעילויות שוטפות, פעילויות מחזוריות, פעילויות יזומות ופעילויות מיוחדות או חד־פעמיות.
 - 6.2.4.2. פירוט נתוני הרקע שעל בסיסם נבנתה תכנית העבודה, לרבות נתונים כמותיים, תפעוליים, כלכליים וכספיים, הנחות יסוד, מגמות עבר, תחזיות עתידיות, סיכונים מהותיים והשפעתם על תכנון הפעילות והמשאבים.
 - 6.2.4.3. פירוט כלל המידע, הנתונים והתחזיות הנדרשים למזמין לצורך תכנון התקציב השנתי, ובכלל זה אומדן מרכיבי התקבולים, ההכנסות והחיסכון הצפוי בכל תחום, פעילות ופעולה שבאחריות הקבלן, לרבות זיהוי השפעות תקציביות ישירות ועקיפות.
 - 6.2.4.4. לוח זמנים מפורט לביצוע הפעילויות והפעולות במהלך שנת העבודה, לרבות אבני דרך, מועדי התחלה וסיום, פעילויות תלויות, נקודות בקרה ותחנות דיווח.

- 6.2.4.5. הגדרה מפורטת של מדדי איכות, מדדי ביצוע ומדדי רמת שירות (SLA), לבחינת אופן ביצוע כל סוג פעילות או פעולה, לרבות ערכי יעד, מנגנוני מדידה, אופן דיווח ותדירות בקרה.
- 6.2.4.6. פירוט יעדי התפוקות והתוצרים הצפויים מביצוע כל פעילות ופעולה, לרבות יעדים כמותיים ואיכותיים, תרומתם להשגת מטרות המזמין וכל מידע נוסף שיידרש לצורך מימוש חזון, מדיניות וצרכי המזמין, כפי שייקבעו מעת לעת.
- 6.2.4.7. פירוט משאבי הביצוע הנדרשים ליישום תכנית העבודה, לרבות כוח אדם, היקפי משרות, אמצעים טכנולוגיים, מערכות מידע, ממשקים עם גורמים חיצוניים וכל משאב אחר הרלוונטי לביצוע השירותים.
- 6.2.4.8. פירוט סיכונים, חסמים ואתגרים אפשריים ביישום תכנית העבודה, לצד הצעת מנגנוני התמודדות, חלופות תפעוליות ופעולות מתקנות.
- 6.2.5. **דוח ביצוע תכנית העבודה** - בסוף חודש ינואר של כל שנה קלנדרית, יגיש הקבלן למזמין דוח ביצוע מסכם בגין שנת העבודה הקודמת, אשר יבחן את מידת העמידה בתוכנית העבודה השנתית המאושרת. הדוח יכול, בין היתר, השוואה בין תכנון לביצוע, ניתוח פערים, עמידה ביעדים ובמדדי ביצוע, ניתוח חריגות, לקחים והמלצות לשיפור.
- 6.2.6. **למען הסר ספק מובהר בזאת:**
- 6.2.6.1. אין בדרישה להכנה והגשה של הצעה לתוכנית עבודה שנתית כדי לחייב את המזמין לקבלה כלשונה.
- 6.2.6.2. למזמין שמורה הזכות לפי שיקול דעתו, בכל עת שמוגשת לו הצעה לתוכנית שנתית כאמור, לדרוש את שינויה לרבות הוספה ו/או הסרה של תחומים ו/או של סוגי נתונים ו/או לשנות את מועד עדכנותם ו/או את תמהילם גם אם הסכים לקבלם בעבר וזאת מבלי שלקבלן תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כל שהיא עקב הדרישה לשינויים.
- 6.2.6.3. דרש המנהל ביצוע שינויים בטיטוט הצעה לתוכנית שנתית יגיש הקבלן למנהל גרסה מתוקנת בהתאם לדרישתו בתוך 5 ימי עבודה ממועד דרישת המנהל כאמור.
- 6.2.6.4. הקבלן מתחייב לעמוד בכל שנה ביעדים ובמדדים שנקבעו בתוכנית השנתית שתאושר על ידי המנהל.

6.3. גביה

6.3.1. גביה שוטפת-

- 6.3.1.1. הקבלן יהיה אחראי על ניהול תהליך הגביה השוטף, הכולל הפקת חשבונות חיוב דריחודשיים, משלוחם לצרכנים, ניהול מעקב אחר התקבולים וביצוע התאמות יומיות בין התקבולים בפועל לבין דרישות החיוב.
- 6.3.1.2. הקבלן יודא כי חשבונות החיוב נשלחים לצרכנים במועד שנקבע על ידי המזמין, באמצעי משלוח מאושרים (דואר רגיל, דואר רשום, דוא"ל, או מסירה אישית לפי הצורך).
- 6.3.1.3. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה של חיובי הרשות אשר יכול, בין השאר :
- 6.3.1.4. ניהול וטיפול נתוני צרכנים.
- 6.3.1.5. טיפול בבקשות לאישורים (אישור היעדר חובות/אישור לטאבו/אישורי תשלומים) ותיאום מול גזברות/מחלקות המועצה.

- 6.3.1.6. בדיקת תקינות מסמכים לבקשות החלפת בעלות/רישומים: צו ירושה/צו קיום צוואה/הסכמים/ייפוי כח וכו'.
- 6.3.1.7. אחראיות לניהול והוצאה לפועל של סקרי מדידה לכססים וסקרי שילוט, כולל קליטת נתונים, עדכוני שומה וחיוכים.
- 6.3.1.8. טיפול בפתיחת נכסים חדשים, פיצולים, שינויי שימוש, עדכוני שומה, והטמעתם במערכת הגביה.
- 6.3.1.9. ניהול משימות פיקוח שטח: איתור בנייה/שימושים/שילוט חדש, תיעוד בתשריט מדידה עדכני, ליווי סוקרים/מודד.
- 6.3.1.10. טיפול בהשגות בתחום השומה/אגרות.
- 6.3.1.11. ניהול מעקב והשלמות מול הפונה עד הפקת האישור בפועל.
- 6.3.1.12. איסוף מידע מהשטח.
- 6.3.1.13. עדכון נתונים חסרים מהשטח והוצאת צוותים לשטח.
- 6.3.1.14. חישוב חיוכים וביצוע טסטים.
- 6.3.1.15. הפקת שוברים ואגרות, ועבודה מול בית הדפוס לצורך הדפסתם ושילוחם לצרכנים בדואר/מייל או בהפצה דיגיטלית.
- 6.3.1.16. הפקה של הודעות, התראות, ומכתבים ללקוחות.
- 6.3.1.17. שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
- 6.3.1.18. קבלת קהל ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
- 6.3.1.19. גביה של כלל חיוכי הארנונה, וחיוכים אחרים שהרשות נדרשת להטיל על פי חוק.
- 6.3.1.20. אכיפת הגביה וחובות עבר בתחום חיוכי המים בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.
- 6.3.1.21. הפקה של הודעות, התראות, ומכתבים ללקוחות.
- 6.3.1.22. שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
- 6.3.1.23. קבלת קהל, הפעלת מוקדי שרות טלפוני ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
- 6.3.1.24. ניהול וטיפול נתוני צרכנים.

6.3.2. טיפול בחובות ופיגורים-

פרק 10 למפרט השירותים מפרט את כלל תהליכי האכיפה. להלן תמצית תהליכי האכיפה הנדרשים:

- 6.3.2.1. הקבלן ינהל מעקב יומי אחר כלל החובות הצפויים, ויפעל באופן יזום לגבייתם בתוך מועדי הפירעון שנקבעו.
- 6.3.2.2. חוב שחלף מועד תשלומו יסווג באופן מידי כ"חוב בפיגור", והקבלן יפיק שובר חוב בחשבון העוקב, במידה וחוב זה לא הוסדר עד מועד הפקת שובר עוקב.
- 6.3.2.3. במידה ולא הוסדר החוב עד למועד שנקבע בשובר החוב, יבצע הקבלן פעולות אכיפה אקטיביות, כולל הוצאות הודעות דרישה באמצעים דיגיטליים, פניות אקטיביות וכיו"ב.
- 6.3.2.4. חוב שלא שולם עד למועד שייקבע על ידי המזמין כמועד אחרון לתשלום יועבר לטיפול בהליכי אכיפה משפטיים – בשלב ראשון מכתב עו"ד בהתאם לפרק 8 להלן.

- 6.3.2.5. הקבלן אחראי לבצע פילוח חייבים, ניתוח חובות וקבוצות טיפול, והפעלה שיטתית לפי סרגל אכיפה שנקבע ע"י המזמין.
- 6.3.2.6. הקבלן אחראי תיעוד כל פעילות האכיפה במודול האכיפה והפקת דוחות תקופתיים ייעודיים.
- 6.3.2.7. הקבלן יתחייב לדווח למנהל המזמין, מדי חודש, על שיעורי הגביה בפועל, מספר החובות בפיגור, וצעדי הגביה שנקטו ביחס לכל חוב.

6.3.3. ניהול הסדרי תשלום ופריסות

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

6.3.4. טיפול בתשלומים שחזרו מכל אמצעי תשלום

- 6.3.4.1. הקבלן יעדכן את נתוני מערכת הגביה בפרטי המחאות ו/או הוראות קבע ו/או בפרטי תשלומים בכרטיסי אשראי ו/או בארנקים דיגיטליים לסוגיהן ו/או כל אמצעי תשלום אחר שהמזמין יאפשר תשלום באמצעותו שחזרו / לא כובדו מכל סיבה שהיא.
- 6.3.4.2. הקבלן יקלוט במערכת הגביה חיוב בעמלה בגין חזרה / אי כיבוד אמצעי תשלום, בהתאם להוראות הדין ונהלי המזמין.
- 6.3.4.3. הקבלן ינקוט בצעדי גביה יזומים לרבות הוצאת מכתב התראה מידי לחייב וכן בהתאם לסרגל ומסגרות האכיפה על פי דין, לכללי והוראות המזמין ולנהלי העבודה שיקבע מעת לעת.
- 6.3.4.4. במקרים של שיקים חוזרים, הקבלן ידרוש מהחייב מסירת תשלום חלופי ותמסר חזרה לחייב רק לאחר תשלום מלוא החוב.
- 6.3.4.5. כל תקבול יופקד לחשבון הבנק של המזמין בתוך 24 שעות לכל היותר, בצירוף דוח הפקדה ותיעוד מלא.

6.3.5. תיעוד ובקרה

- 6.3.5.1. כלל פעולות הגביה יתועדו במערכת המידע של המזמין באופן מלא ושיטתי.
- 6.3.5.2. הקבלן יתחייב לסרוק כל מסמך, טופס, מכתב התראה או הסדר חוב ולהעלותם תחת תיק החייב במערכת.
- 6.3.5.3. צוות הקבלן יבצע סריקה של מסמכים מודפסים שיתקבלו ו/או יופקו על ידו או על ידי המזמין באמצעות סורק מסמכים שיחובר למערכת מידע על פי הנחיית המזמין מעת לעת.
- 6.3.5.4. את המסמכים הסרוקים ואת המסמכים הדיגיטליים יקשר צוות הקבלן בתיקיית החייב במערכת המידע או בתיקייה ייעודית לשמירת מסמכים מסוגם וזאת בהתאם לנהלי והוראות המזמין כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

- 6.3.5.5. מסמכים מודפסים לסוגיהם יתייק צוות הקבלן בתיקים המיועדים לשמירתם.
- 6.3.5.6. הקבלן ידאג לכך שכל תיק חייב יכולול היסטוריית פעולות מלאה – התראות, מכתבים, שיחות טלפון, הסדרי חוב ותוצאות פעולות האכיפה.
- 6.3.5.7. מנהל השירות מטעם הקבלן יערוך אחת לרבעון ביקורת פנימית על תיקי החייבים, וידווח למנהל המזמין על ממצאי הביקורת.
- 6.3.5.8. כל הנתונים והמידע לסוגיהם שמעמיד המזמין לרשות הקבלן ו/או אלו המגיעים לידי ו/או לידי מי מטעמו בכל דרך בין אם כמסמכים מודפסים ובין אם בקבצים לסוגיהם, בין אם המתויקים בתיקיות פיזיות ובין אם מתויקים ושמורים באמצעים דיגיטליים ו/או מערכות מידע לסוגיהם, הן באמצעים ובמערכות המזמין או מי מטעמו והן באמצעים ובמערכות הקבלן ו/או מי מטעמו הינם רכוש המזמין בלבד.
- 6.3.5.9. הקבלן מצהיר ומתחייב בעצם הגשת הצעתו למכרז זה כדלקמן:
- 6.3.5.9.1. **לעשות שימוש במידע אך ורק לצרכי אספקת השירותים נשוא מכרז זה וזאת בהתאם לכל דין ולהוראות המזמין.**
- 6.3.5.9.2. לא להעביר את המידע לצד שלישי ללא קבלת הוראה מפורשת לכך של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש.
- 6.3.5.9.3. לא להעביר את המידע לאמצעים דיגיטליים ו/או למערכות מידע שלו ו/או של מי מטעמו ו/או של כל צד שלישי אלא על פי הוראה מפורשת של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש.
- 6.3.5.9.4. לעשות באמצעים דיגיטליים ו/או במערכות המידע שיעמיד לשימוש המזמין, באלו שלו ו/או של מי מטעמו, שימוש אך ורק על פי הוראה מפורשת של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש ובהתאם לכל דין ולהוראות, הנחיות, ונהלי המזמין.
- 6.3.5.9.5. להבטיח כי השימוש במידע לסוגיו ושמירתו, והשימוש באמצעים הדיגיטליים ובמערכות המידע לסוגיהם המשמשים לאיתורו, מיונו, הזנתו, תיוקו, ניתוחו הפקתו, ניהול תהליכים הנוגעים אליו וכיו"ב יעשו על ידו ו/או על ידי כל מי מטעמו באופן שיבטיח את עדכניותו, תקינותו ושלמותו בכל עת.
- 6.3.6. **ניהול הנחות ופטורים:**
- 6.3.6.1. ניהול תהליך ההנחות מקצה לקצה: קבלת פניות, איסוף/בדיקת אסמכתאות, הפניה לגורם מוסמך, עדכון מערכת הגביה.
- 6.3.6.2. מעקב תקפות זכאות לאורך זמן (כולל ביטול הנחות עקב שינוי נסיבות/פטירה/שינוי מצב).
- 6.3.6.3. אחריות לדוחות לגופים מאשרים (ביטוח לאומי/משרד הביטחון/אוצר/פנים וכו') וליווי ביקורות משרד הפנים בתחום ההנחות.
- 6.3.6.4. ביקורי פקח יזומים לנכסים שבהם ניתן פטור – למניעת שימוש לרעה.
- 6.3.7. **היטלי פיתוח**
- 6.3.7.1. איתור נכסים חייבים והצלבת נתונים (היתר בנייה, תשריטים, טבלאות שטחים, נתוני ארנונה, חריגות בנייה, תשלומי עבר).
- 6.3.7.2. ניהול תהליך חיוב/חישוב/דרישה/גביה/אכיפה בהיטלים, לרבות מענה לפניות והכנת חומר להשגות/עררים.
- 6.3.7.3. מעקב אחרי בקשות להיתר/וועדה לתכנון ובנייה לצורך זיהוי אירועי חיוב.

6.3.8. שירותים דיגיטליים

6.3.8.1. הקבלן יעמיד לרשות המזמין, לשימוש הצרכנים ונציגי המזמין מערכים דיגיטליים לשיפור וייעול מערך השירות שעומדים לרשותו כגון : כלים ביצוע גביה, כלים לביצוע פעולות, דיוור דיגיטלי ושירותי דיגיטל נוספים, **כחלק מהשירותים הנדרשים במכרזים וללא תוספת תשלום**, לרבות :

6.3.8.1.1. **אמצעים טכנולוגיים להפצה דיגיטלית WhatsApp**

- קליטת נתוני המסמכים המיועדים להפצה ממערכת המידע הארגונית.
- הפצת שוברים, מסרים, מיידעים וכל מידע אחר לצרכן.
- ביצוע תשלום באמצעות WhatsApp לכל תקופת שובר.
- כל כלי אחר, לרבות כלי AI, שהקבלן העמיד, מעמיד ו/או יעמיד לרשות לקוחותיו בתחום שרות זה בכל עת במהלך ההתקשרות עימו על פי מכרז זה.

6.3.8.1.2. **אמצעים דיגיטליים להפצת הודעות חיוב**

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

6.3.8.1.3. **שרות דיגיטלי לניהול זימון תורים**

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

6.3.8.1.4. **מערכת לניהול אכיפה מנהלתית**

- העמדת מערכת אכיפה ייעודית לביצוע אכיפה מנהלתית הכוללת ממשקים לדואר ישראל, מרשם האוכלוסין, מנהל זמין (משרד המשפטים).

6.4. פונקציונליות נדרשת

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

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

6.4.2. הקמת מערך אנושי (תוך 30 יום)

- פיתוח מערכי הדרכה ויישום.
- הצגת פרופילי תפקיד וקורות חיים לאישור המזמין.

7. שירות לקוחות פרונטלי

7.1. עקרונות כלליים

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

7.2. קבלת קהל

- 7.2.1. הקבלן ינהל את שירותי קבלת קהל במשרדי המזמין, בימים ובשעות שייקבעו על ידי המזמין.
- 7.2.2. במרכז השירות תופעל עמדת שירות ממוחשבת לניהול תורים חכמים, כך שכל פנייה תירשם ותתועד, והלקוח יקבל מספר תור ממוחשב.
- 7.2.3. לצורך אספקת השירותים הנדרשים יעמיד המזמין לרשות הקבלן את האמצעים הבאים:
 - משרד הכולל ריהוט משרדי, ציוד משרדי וכלי כתיבה.
 - קווי טלפון, מכשירי טלפון ומכשיר פקס.
 - עמדות מחשב כולל ציוד היקפי, רשתות פנימית וחיצונית, וסביבת עבודה אישית וארגונית.
- 7.2.4. הרשאות שימוש במערכות הממוחשבות המשמשות את המזמין בהן מנוהלים המידע ו/או תהליכי העבודה הנוגעים לשירותים אותם נדרש הקבלן לספק.

7.3. פניות בכתב, דואר ודוא"ל

- 7.3.1. הקבלן יהיה אחראי לטיפול בכל פנייה המתקבלת בכתב, בדואר רגיל, בדואר רשום או בדוא"ל.
- 7.3.2. כל פנייה בכתב תיענה בתוך 14 ימים קלנדריים לכל היותר והכל בהתאם לכללי רגולציה ודרישות המזמין.
- 7.3.3. במידה והקבלן אינו יכול לספק מענה מלא בפרק הזמן שנקבע, ישלח לתושב מכתב ביניים המאשר קבלת הפנייה ומסביר כי הטיפול נמצא בהמשך בדיקה.
- 7.3.4. כל תשובה תישלח לתושב עם העתק למנהל מטעם המזמין, ותתווק בתיק הצרכן במערכת המידע או תיסרק ל־CRM.
- 7.3.5. פניות הממוענות ישירות לראשי תפקידים בכירים (מנכ"ל, מנהל כספים וכיו"ב) – תשובת הקבלן תותנה באישור מוקדם של המנהל מטעם המזמין.

7.4. שירותים דיגיטליים

- 7.4.1. הקבלן יספק שלל אפשרויות למשלוח חשבונות ודרישות תשלום דיגיטליים, לרבות דוא"ל וווטס-אפ, בצירוף לינק לתשלום מקוון, בהתאם ליכולות מערכות המזמין.

- 7.4.2. הקבלן יקים ויתחזק מערכת אינטרנטית לפניות תושבים, הכוללת: מילוי טפסים מקוונים, בקשות להנחות, עדכון פרטים אישיים, הגשת השגות, קביעת תורים מקוונת וקבלת תשובות מקוונות.
- 7.4.3. המערכת תתממשק עם מערכת המידע של המזמין, כך שכל פנייה מקוונת תתועד מיידית ותהיה נגישה לעובדי הגבייה.

7.5. איכות השירות, יעדי גביה ובונוסים

7.5.1. עקרונות כללים

- 7.5.1.1. הקבלן מתחייב לעמידה מלאה ומצטברת בכל מדדי השירות, זמני הטיפול, איכות השירות ויעדי הגבייה, כמפורט בפרק זה, כתנאי יסודי להסכם.
- 7.5.1.2. מובהר כי מנגנון הבונוסים והקנסות נועד לתמרץ שיפור מתמיד בביצועי הגבייה **מבלי לפגוע ברמת השירות לצרכן**, וכי כל חריגה במדדי השירות תהווה עילה לשלילת בונס, כולו או חלקו, וזאת בנוסף לכל סנקציה אחרת הקבועה בהסכם.

7.5.2. ממדי שירות כתנאי סף לבונס

- 7.5.2.1. הקבלן מתחייב למענה ולטיפול בפניות בכתב בתוך פרק זמן שלא יעלה על 14 ימים קלנדריים ממועד קליטת הפנייה.
- 7.5.2.2. המזמין יהיה רשאי להטיל פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה במדדי השירות, בהתאם לסעיף 15 במסמך ג' – הסכם ההתקשרות, וזאת ללא קשר וללא תלות בזכאות לבונס גבייה.
- 7.5.2.3. מובהר ומוסכם כי: **אי עמידה באחד או יותר ממדדי השירות, לרבות זמני טיפול, זמינות, איכות מענה או תוצאות סקר שביעות רצון – תשלול את זכאות הקבלן לבונס גבייה לאותה שנה, כולו או חלקו, לפי שיקול דעת המזמין.**

7.5.3. סקר שביעות רצון

- 7.5.3.1. המזמין יערוך אחת לשנה סקר שביעות רצון בקרב הצרכנים.
- 7.5.3.2. ציון סקר ממוצע הנמוך מ- 80% יהווה כשל במדדי השירות ויביא לשלילת בונס הגבייה השנתי, במלואו או בחלקו.

7.5.4. יעדי גבייה לפי סוגי שירותים:

- 7.5.4.1. יעדי הגבייה ייקבעו לכל אחד מסוגי השירותים המפורטים להלן, בנפרד, ויחושבו על בסיס הגבייה בפועל מתוך החיוב התקין לאותה שנה:

שירות	יעד גבייה שוטף	יעד גביית חובות עבר	קנס	בונס
ארנונה	95%	5,000,000	50,000	50,000
אגרת מים וביוב – חובות עבר	-	14,000,000	15,000	15,000
שכר דירה	2,000,000 (ראו הערה בסעיף 7.5.5.1.2 להלן)	(ראו הערה בסעיף 7.5.5.1.2 להלן)	20,000	20,000
היטלים ואגרות	95%	על כל אחוז מעל/ מתחת יעד גבייה שוטף	50,000	50,000
שילוט	90%	400,000	15,000	15,000

7.5.4.2. בהיעדר קביעת יעד מפורש לשירות מסוים – לא יחול בגינו בונוס, ולא תיגרע חובת הקבלן לעמוד ביעדי גבייה סבירים ומקובלים.

7.5.5. זכאות בונוס וקנס גבייה - שנתי

7.5.5.1. יעד בסיס

7.5.5.1.1. יעד הגבייה מפורטים בטבלה לעיל. היעד הבסיסי לשנת ההתקשרות הראשונה יעמוד על **היעד המפורט בטבלה** (להלן: **"יעד הבסיס הראשוני"**). היעד השנתי לשנים הבאות יחושב יחד עם המועצה ובהלימה לתקציב המועצה.

7.5.5.1.2. יעד גבית שכר דירה (שוטף + מצטבר) יעמוד על 2 מיליון ש"ח לשנה הראשונה. יעד זה יעלה ב- 2% כל שנה.

7.5.5.1.3. עמידה מלאה ביעד הבסיס הראשוני, לא תזכה את הקבלן בבונוס ותהווה הבסיס לבחינת היעדים.

7.5.5.2. מנגנון - עדכון השנתי (הצמדה לביצועים)

7.5.5.2.1. ככל שבשנה מסוימת השיג הקבלן שיעור גבייה בפועל הגבוה מיעד הבסיס התקף לאותה שנה – יהפוך שיעור הגבייה בפועל ליעד הבסיס החדש לשנה העוקבת.

7.5.5.2.2. יעד הבסיס המעודכן יהווה רף מינימום מחייב לזכאות לבונוס ולבחינת קנס, ולא יופחת במהלך תקופת ההתקשרות.

7.5.5.3. בונוס בגין שיפור גבייה

7.5.5.3.1. סך הבונוס השנתי בגין שיפור, **לא יעלה על 120,000 ₪ במצטבר לשנה** גם אם בחישוב העמידה ביעדים בסכום הנצבר גבוה יותר.

7.5.5.4. קנס בגין אי עמידה ביעדים

7.5.5.4.1. **קנס בגין אי עמידה ביעדים שוטפים וביעדי גביית חובות עבר** - במקרה בו שיעור הגבייה השוטף בפועל או היקף גביית חובות העבר, נמוך מיעד הבסיס התקף לאותה שנה או נמוך מהיקף הגבייה בגין חובות עבר שנקבעו, יהיה הקבלן חייב בקנס בסכומים **הקבועים בטבלה בסעיף 7.5.4.1 לעיל**.

7.5.5.4.2. הקנס בגין אי עמידה ביעדי גבייה שוטפים יחושב באופן יחסי, כך שלכל ירידה של 1% (או חלק ממנו) מתחת ליעד הבסיס, יחויב הקבלן בקנס בשיעור יחסי מתוך סכום הקנס הקבוע בטבלה, בהתאם להיקף הסטייה.

7.5.5.4.3. **מובהר כי חישוב הקנסות יהיה במצטבר ובנפרד ויחושב בגין כל אי עמידה ביעדים בשוטף ובגין חובות עבר**.

7.5.5.4.4. קנס זה יוטל בנוסף לכל פיצוי מוסכם או סנקציה אחרת הקבועים בהסכם.

7.5.5.5. שמירה על רף מינימום:

7.5.5.5.1. מובהר כי בכל מקרה, יעד הבסיס לא ירד מתחת ליעד הגבייה הנכון לאותה שנת התקשרות, גם אם בשנה מסוימת חלה ירידה בשיעור הגבייה בפועל.

7.5.5.5.2. במידה ויעד הבסיס עודכן כלפי מעלה (למשל ל-97%), הוא יישאר בתוקפו כרף המינימום החדש לזכאות לבונוס או על לחיוב בגין אי עמידה ויעדים (קנס) עד לסיום תקופת ההתקשרות או עד לעדכונו הנוסף כלפי מעלה.

7.5.5.5.3. עבור כל אחוז שלם (1%) של שיפור בשיעור הגבייה בפועל מעל יעד הבסיס התקף לאותה שנה, יהיה הקבלן זכאי לבונוס בסך של 100,000 ₪ (לפני מע"מ), וזאת בכפוף לתקרה המרבית הקבועה בסעיף 7.5.5.3 לעיל.

7.5.5.6. חובת שיתוף עובדים בבונוסים

7.5.5.6.1. הקבלן מתחייב להקצות 40% מסך הבונוס שאושר בפועל (להלן: "קרן הבונוס") לטובת

חלוקה ישירה לעובדים המועסקים בפרויקט.

7.5.5.6.2. חלוקת קרן הבונוס תתבצע בהתאם לתפקיד, כדלקמן:

תפקיד	אחוז מקרן הבונוס
מנהל השירות	30%
סגן מנהל השירות	20%
אחראי אכיפה	15%
נציגי שירות לקוחות פרונטלי	55%

7.5.5.6.3. תנאים לביצוע התשלום - חישוב הזכאות והחלוקה יבוצעו בתוך 60 ימים מתום שנת

הכספים, בכפוף לאישור גזבר המועצה.

7.5.5.6.4. כתנאי לתשלום הבונוס לקבלן, ימציא הקבלן אישור חתום על ידי רואה חשבון מטעמו,

המאשר כי הבונוסים חולקו בפועל לעובדים בהתאם להוראות סעיף זה/

7.5.5.6.5. אי חלוקת הבונוסים לעובדים תהווה הפרה יסודית ותזכה את המזמין בזכות קיזוז, השבה

ו/או ביטול הבונוס.

7.6. דיווחים ובקרה

7.6.1. הקבלן יגיש למזמין דו"ח חודשי מסכם הכולל:

7.6.1.1. מספר פניות שטופלו.

7.6.1.2. זמני מענה ממוצעים, מספר פניות שלא נענו, מספר שיחות ננטשות.

7.6.1.3. פירוט הנושאים העיקריים שעלו בפניות הצרכנים.

7.6.1.4. נתונים על השגות שהוגשו ומשך זמן הטיפול בהן.

7.6.2. הדו"חות יוגשו בפורמט אחיד שייקבע ע"י המזמין, ויהוו בסיס לבקרה שוטפת על איכות השירות.

7.6.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהקבלן דוחות נוספים לפי הצורך, לרבות בזמן אמת, לצורך פיקוח ובקרה.

7.7. חובות עובדים בתחום השירות

7.7.1. כל העובדים מטעם הקבלן יחויבו להתנהלות ייצוגית, אדיבה ומכבדת מול הציבור.

7.7.2. על הנציגים להציג עצמם בשם המלא ובשם המזמין, ולהסביר לצרכן את זכויותיו וחובותיו.

7.7.3. נאסר על נציגי השירות להבטיח הבטחות או לבצע הסדרי חוב ללא אישור מראש של המנהל או מנהל

הגבייה.

7.7.4. כל שיחה עם צרכן – תתועד ותישמר במערכת המידע של המזמין.

7.8. כללי אתיקה ושמירה על פרטיות

7.8.1. הקבלן יבטיח כי כל עובדי השירות יפעלו בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ולנהלים הפנימיים של המזמין.

7.8.2. מידע אישי של צרכנים לא יועבר לצד ג' בשום מקרה, אלא אם חלה חובה על פי דין או לפי הנחיית

המזמין.

7.8.3. כל פנייה או מסמך יישמרו בארכיון ממוחשב מאובטח, ויהיו נגישים למורשים בלבד.

8. מוקד טלפוני לבירורים, תשלומים וביצוע פעולות אכיפה

8.1. רקע

- 8.1.1. מתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים ייעשה על פי הכללים ובכפוף להנחיות מנהל המזמין. המוקד יפעל במתכונת One Stop Shop ויעשה ככל שביכולתו לסיים פנייה במעמד השיחה הנכנסת.
- 8.1.2. שירות הלקוחות, הגביה והאכיפה של המזמין מתבצעים על ידי עובדי המזמין, כמו גם חלק מהמענה הטלפוני לצרכנים. שירותי המוקד המבוקש הינם השלמה לשירותים אלו.
- 8.1.3. על השירותים להינתן באיכות גבוהה ולעמוד ביעדי השירות של המזמין כלפי לקוחותיו וכלפי רשות המים.
- 8.1.4. ניהול כלל התקבולים והתשלומים יתבצע מחשבון העו"ש של המזמין בלבד. לא תתאפשר הפעלה של חשבונות נוספים.
- 8.1.5. הקבלן ידווח באופן מידי ובכתב על כל ליקוי במערכת הבילינג, כדי לאפשר למזמין לטפל בו מול ספקי המערכת. אי-דיווח ייחשב כהפרה והקבלן יישא באחריות מלאה לכל נזק.

8.2. תכולת השירותים

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

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

8.3. דרישות מהקבלן

- 8.3.1. הפעלת המענה הטלפוני לבירורים ותשלומים יעדי אמות מידה שייקבעו על ידי המזמין בתחום פעילות המזמין ובהתאם להוראות ההסכם והוראות כל דין, לרבות:
- תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב–2012.
 - פקודת המיסים (גבייה) ותקנות המיסים (גבייה).
 - הנחיות משרד הפנים.
- 8.3.2. איוש מתאים של המוקד בשעות השירות וכל הוראות הדין.
- 8.3.3. התמקצעות בתפעול מערכת הבילינג – הדרכות תקופתיות לעובדים, על חשבון הקבלן.
- 8.3.4. הקבלן מתחייב לספק מענה גם ביחס לחובות שהועברו לטיפול עורכי דין (פנימיים או חיצוניים).
- 8.3.5. הקבלן יהיה אחראי לנתב השיחות (IVR) לתחזוקתו ולחיבור מרכזיית הטלפוניה למוקד.
- 8.3.6. פרסום מספר הטלפון של המוקד בשוברים ובדיוורים – באחריות הקבלן.
- 8.3.7. פניות בהם ניכר כי התושב לא היה שבע רצון יתועדו וישלח עדכון למנהל הגביה ולמנהל מטעם המזמין לעדכון והחלטה על המשך הטיפול.
- 8.3.8. הנחיות מנהל המזמין יחייבו את הקבלן בכל עת, ולא תהא לו זכות ערעור עליהן.
- 8.3.9. הקבלן יהיה אחראי לאבטחת המידע במערכות המוקד, ידריך את עובדיו בזיהוי פונים, ויפעל בהתאם לדין, לאמות מידה ולהוראות המזמין.
- 8.3.10. ניהול ותיעוד הפניות במוקד יתבצע במערכת ה־CRM של המזמין, לרבות:
- מועד ושעת כניסת הפניה.
 - מועד המענה.
 - מועד נטישת השיחה – במקרה והשיחה ננטשה
 - פרטי בקשת Call Back
 - פרטי הצרכן (שם, ת"ז, מספר משלם, נכס, טלפון, כתובת, מייל).

- שם נציג השירות.
 - סוג ונושא הפנייה.
 - סטטוס טיפול ומועד העברה לגורם נוסף – במקרה ונדרש המשך טיפול על ידי גורם אחר.
 - פירוט המענה ללקוח.
 - אופן המענה (טלפון, דוא"ל, דואר).
 - טפסים שנשלחו.
 - סריקת כלל המסמכים ושיוכם לפנייה.
- 8.3.11. כבר בשלב ההיערכות להפעלת השירותים, על הקבלן להתאים את מערכות ה־ CRM והקודים שבהן, בהתאם להגדרות שייקבעו עם המזמין.

8.4. שעות פעילות

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

8.5. שירותי Call Back - שיחה חוזרת

- 8.5.1. המערכת תתריע לנציג השרות על בקשה לשיחה חוזרת וזאת במועד בו היתה אמורה השיחה להיענות אילו המתין הפונה על הקו.
- 8.5.2. השיחה החוזרת הראשונה לפונה תעשה מיד בקבלת ההתרעה על ידי המוקדן.
- 8.5.3. המערכת תכוון כך שהמוקדן ימתין למענה על ידי הפונה אליו חזר לפחות למשך 120 שניות.
- 8.5.4. לכל בקשה לשיחה חוזרת יבצע המוקד שלושה ניסיונות לחזרה.
- 8.5.5. לא ענה הפונה לשיחה החוזרת הראשונה במהלך הזמן הנקוב להמתנה למענה, תנתק המערכת את השיחה וככל שהפניה נעשתה לטלפון נייד, היא תשלח לפונה מסרון ו/או הודעת WhatsApp המודיע לפונה על החזרה אליו ועל טווח הזמן בו יעשה ניסיון נוסף לחזרה לפונה. ככל שהפניה נעשתה מטלפון כשר או קווי, תושאר לפונה הודעה קולית בהתאמה.
- 8.5.6. ככל שאין אפשרות להשאיר הודעה קולית תתעד זאת במערכת הטיפול בפניות (CRM) של המזמין ותהליך ניסיונות החזרה ימשכו כאמור ללא הודעה.
- 8.5.7. טווח הזמן לשיחה חוזרת שניה ושלישית יהיה במהלך 3 שעות העבודה של המוקד ממועד השיחה הקודמת. במידה והשארת ההודעה על ידי הצרכן היתה בטווח זמן של פחות מ-3 שעות לסיום שעות העבודה במוקד, המציע יחזור ללקוח ביום העסקים העוקב עד השעה 10:00 בבוקר.

8.6. מוקד Back Office לשיחות יזומות

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

8.7. שליחת הודעות WhatsApp/SMS

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

8.8. מערכת הקלטה

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

8.9. ניהול דוחות

- 8.9.1. מערך דיווחים מלא, בהתאם ליעדים שיקבע המזמין, בין השאר, עם מידע הנ"ל:
 - כמות שיחות נכנסות.
 - פרטי הפונים עם שמות, מספר פלפון, זיהוי פרטי צרכן (פרטי משלם/תעודת זהות)
 - זמן ההמתנה למענה לשיחה, עם פילוח לפי המתנה עד 30 שניות, עד 60 שניות, עד 120 שניות, עד 180 שניות ומעל 180 שניות.
 - כמות שיחות שנענו
 - התפלגות משכי שיחה עם פילוח לפי עד 30 שניות, עד 60 שניות, עד 120 שניות, עד 180 שניות ומעל 180 שניות.
 - כמות שיחות שלא נענו.
 - וכמות שיחות שנותקו על ידי המוקד.
 - זמן המתנה וכמות שיחות שנותקו על ידי לקוח שלא נענה תוך פילוח לזמן מקסימלי לפני ניתוק
 - משך שיחה.
 - עומדי שיחות

- פרטי הפונים שהועברו להמשך טיפול והגורם שאליו הועברה הפניה.
- כמות שיחות בהן התבקשה חזרה לפונה
- כמות ופרטי שיחות חוזרות לפונה.
- כמות ופרטי הודעות מסרון שנשלחה לפונה שלא ענה לשיחה חוזרת.
- עותקי הקלטה של השיחות (כולל הודעה על כך לפונה כנדרש על פי דין).

8.9.2. לכל חשבון יצורפו כל הדוחות לעיל והוא יועבר לאישור לתשלום רק לאחר קבלת כל הדוחות הנ"ל. ללא שליחת הפירוט חשבון לא ייחשב כהתקבל.

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

8.10. כוח אדם

- 8.10.1. הקבלן מתחייב להעמיד צוות עובדים מלא במוקד לכל אורך תקופת ההתקשרות, במצבת כוח אדם מספקת לביצוע כלל ההתחייבויות המפורטות במסמכי המכרז ועל פי כל דין.
- 8.10.2. איוש המוקד יתבצע על חשבון הקבלן בלבד.
- 8.10.3. כל העובדים במוקד יזדהו כעובדי המזמין.
- 8.10.4. הקבלן מתחייב להעסיק עובדים בעלי ותק, מקצועיות וניסיון מתאימים, לרבות מיומנות וכישורים הולמים.
- 8.10.5. העובדים יפעלו ברמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות.
- 8.10.6. נציגי השירות יחויבו לשלוט בתסריטי השיחה ויפגינו בקיאות במערכות המידע.
- 8.10.7. שפת השירות – עברית שוטפת; בנוסף לפחות נציג אחד במשמרת יידע אנגלית ורוסית.
- 8.10.8. העובדים יהיו כפופים לאמות המידה לשירות ולכל אמנת שירות מחייבת.
- 8.10.9. המזמין רשאי לדרוש הקלטות שיחות מהקבלן לצורכי פיקוח ובקרה.
- 8.10.10. בתקופות עומס עיקריות (שיגור חשבונות, מבצעי גבייה) – הקבלן לא יהיה זכאי לתוספת תמורה בגין תגבור כוח האדם.

8.11. הכשרה והדרכות

- 8.11.1. הקבלן יגיש עם ההצעה תכנית הדרכה והכשרה מפורטת לעובדים חדשים.
- 8.11.2. תקופת ההכשרה הראשונית לכל נציג שירות – לא תפחת מ-59 שעות (8 ימי הדרכה).

8.11.3. בתום ההכשרה ייערך מבחן מקצועי בכתב, שנכתב ומנוהל על ידי המזמין, ומהווה תנאי להעסקת הנציג.

8.11.4. ההכשרה לעובדים החדשים תסתיים לכל המאוחר חודש לאחר החתימה על החוזה.

8.11.5. הקבלן מחויב להכשיר ולעדכן מקצועית את עובדיו מדי שנה, בהיקף של לפחות 59 שעות.

8.11.6. מנהל המוקד ואחראים נוספים יעברו הכשרה שנתית בהיקף דומה.

8.11.7. הדרכות יכללו את הנושאים: הוראות חוק רלוונטיות, אמות מידה לשירות, תהליכי גביה ואכיפה,

טיפול בנזילות, חישובי צריכה וזיכויים, אכיפה משפטית, איכות שירות ויעדי SLA, שימוש במערכות

הבילינג ו־ CRM, סימולציות שירות ותיעוד פניות.

8.11.8. כל שינוי במערכת הבילינג יחייב הכשרה מיידית של העובדים על חשבון הקבלן.

8.11.9. המזמין רשאי לפסול עובדים שלא עמדו ברמה המקצועית או השירותית הנדרשת.

8.11.10. הקבלן יבצע הדרכות רענון אחת לשלושה חודשים לכלל העובדים.

8.11.11. אחראי הדרכות ימונה מטעם הקבלן, ישתתף בהדרכות המזמין ויעביר עדכונים לשאר העובדים.

8.11.12. עובדי המזמין יהיו רשאים להשתתף בהדרכות, בעלות צד ג' בלבד (אם קיימת).

8.11.13. כל עובד שנעדר מהדרכה – הקבלן מחויב להחליפו בעובד אחר ברמה מקצועית שוות ערך.

8.12. נהלים ועמידה בכללים

8.12.1. כלל עובדי הקבלן מחויבים לעבוד בהתאם לנהלי המזמין, גם אם ישתנו מעת לעת.

8.12.2. כל פעולה שתועד במערכת CRM ובתיק הלקוח, כולל סריקת מסמכים.

8.12.3. הקבלן מתחייב לעמוד בכל החוקים, הכללים והתקנות החלים – כפי שפורטו במפרט (רשימת חוקים

ותקנות בסעיף 8.3.1 לעיל).

8.13. איכות ויעדי שירות (SLA)

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

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

- זמן המתנה מקסימלי – 2 דקות.

- אחוז מענה 97%.

- שיעור ננטשות: לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.

- Call Back - חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה; אם הפנייה הושארה בסוף יום – חזרה

עד השעה 10:00 ביום העוקב.

- סקר שביעות רצון: ציון ממוצע $\geq 80\%$.

- מבדק לקוח סמוי: ציון ממוצע $\geq 80\%$.

8.13.2. הקבלן יעביר למזמין דוחות חודשיים על כלל המדדים עד ה־5 בכל חודש.

8.13.3. הגשת החשבון החודשי תותנה בצירוף דוחות מקור שהופקו ממערכת ניהול המוקד וממערכת הבילינג.

8.13.4. הדוחות ישמשו בסיס להתחשבות בין הצדדים.

- 8.13.5. הקבלן יבצע הליכי בקרה, שיפור וייעול מתמידים ויגיש למזמין ניתוחי ביצועים.
- 8.13.6. המזמין יקיים פיקוח רציף, לרבות סקרים, האזנות, מבדקי לקוחות סמויים ודרישת הקלטות שיחות.
- 8.13.7. כל אירוע חריג ידווח מיידית, ילווה בדוח אירוע ופעולה מתקנת.
- 8.13.8. תתקיימנה ישיבות עבודה חודשיות עם מנהל המוקד ונציגי הקבלן, לדיון בביצועים, בעיות ופתרונות, ויופץ סיכום מסודר.

8.14. תשתיות תקשורת ומחשוב במוקד

8.14.1. קווי טלפון

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

8.14.2. תשתית תקשורת

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

8.14.3. תשתית מחשוב

- מערכת שירותי המוקד שיעמיד הקבלן לנציגי השרות תעמיד לרשות נציגי השרות במוקד את כל הידע, המידע וכלי הניהול והבקרה הנדרשים להם לצורך הספקת השירותים כאמור ברמת שלמות, אמינות ואיכות מקצועית גבוהה, לרבות כלי AI.
- מערכת שירותי המוקד תאפשר להתריע לנציג השרות על בקשה לשיחה חוזרת, ולאפשר הן חיוג ישיר ומתועד מהמערכת חזרה לפונה והן משלוח מסרון על החזרה ככל שהפונה לא ענה לשיחה חוזרת בהתאם למאפייניה כהודעה שונה לשיחה ראשונה, שניה ושלישית.
- לרשות נציגי המוקד, תוענק גישה למערכות המידע של המזמין בהתאם להרשאות הנדרשות לבצוע משימות שיוגדרו במוקד.

9. חשבונות, טפסים ודיוור

9.1. עקרונות כלליים

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

9.2. חשבונות דר חודשיים (חשבונות שוטפים)

- 9.2.1. הקבלן יפיק לצרכנים חשבונות שוטפים אחת לחודשיים (או בהתאם למועדים אחרים שייקבעו על ידי המזמין), בהם יפורטו הפרטים הבאים.
- 9.2.2. החשבון יודפס בצורה ברורה וקריאה, תוך שימוש בגופן ברור, הדגשת סכום החיוב ומועד התשלום, והצגת טבלה מסודרת עם נתוני הצריכה.
- 9.2.3. עיצוב השובר ותוכנו יאושרו על ידי המזמין בטרם הפצתו.
- 9.2.4. במקרה של אי בהירות או חריגה בצריכה, יתווסף לחשבון דף נלווה המסביר את מקור החריגה, או הפניה לקבלת מענה במוקד השירות.

9.3. שובר חוב

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

9.4. טפסים נלווים

- 9.4.1. הקבלן יפיק את כלל הטפסים הנדרשים לפעילות השוטפת, ובניהם זה:

- א. טפסי הוראות קבע – לבנקים ולחברות האשראי.
- ב. טפסי סגירת חשבון – עבור מחזיקים/בעלים חדשים או עזיבת נכס.
- ג. טפסי בקשות להטבות וזכאויות
- ד. טפסי השגה על חיוב – לרבות הנחיות לצרכן על הליך הגשת השגה
- ה. טפסי עדכון פרטי צרכן – שינוי מען, עדכון טלפון ודוא"ל.

9.4.2. כל טופס יודפס בפורמט אחיד שיאושר על ידי המזמין, ויהיה זמין הן בעמדות השירות הפיזיות והן באתר האינטרנט של המזמין.

9.4.3. הקבלן יתחייב להחזיק מלאי טפסים מעודכן וזמין בכל עת, ולחדש אותו לפי הצורך.

9.5. תהליך הפקה ודיוור

9.5.1. הקבלן יפיק את כלל החשבוניות והטפסים בלוחות הזמנים שייקבעו על ידי המזמין, ויוודא עמידה מלאה במועדים.

9.5.2. החשבוניות והטפסים יודפסו במדפסת לייזר באיכות גבוהה, על נייר איכותי, ויימסרו למשלוח תוך 48 שעות ממועד הפקתם.

9.5.3. משלוח החשבוניות יתבצע באמצעות בית הדפוס :

9.5.3.1. דואר רגיל או דוא"ל - שוברים שטפים/דרישות חוב/התראה ראשונה.

9.5.3.2. דואר רשום – עבור חשבוניות דרישה, הודעות אכיפה ומסמכים רשמיים.

9.5.3.3. מסירה אישית – לחייבים בעלי חוב גבוה או בסיכון, בהתאם להנחיות המזמין.

9.5.4. משלוח החשבוניות אף הוא יתבצע על ידי הקבלן באמצעות ווטסאפ/דוא"ל/מסרון – עבור צרכנים שבחרו במסלול דיגיטלי ובהתאם לדרישות המזמין.

9.5.5. טיפול בדואר חוזר – כל מסמך שחזר מסיבת "עזב", "מען לא נכון" וכיו"ב, יחויב הטיפול בו על ידי הקבלן :

9.5.5.1. איתור מען עדכני בצינורות המקובלים (מרשם האוכלוסין, מערכות בנקאיות).

9.5.5.2. שליחה מחודשת של החשבון על חשבון הקבלן.

9.5.5.3. עדכון פרטי הצרכן במערכת המידע.

9.6. תיעוד ובקרה

9.6.1. כל חשבון או טופס יתועד במערכת המידע של המזמין עם מספר סידורי, תאריך הפקה, אמצעי משלוח ותוצאת מסירה.

9.6.2. כל מסמך ייסרק ויצורף לתיק הדיגיטלי של הצרכן.

9.6.3. הקבלן יפיק דוחות חודשיים ורבעוניים הכוללים :

9.6.3.1. מספר החשבוניות שהופקו ונשלחו לפי סוג.

9.6.3.2. פילוח אמצעי משלוח (דואר רגיל/רשום, דוא"ל, מסירה אישית).

9.6.3.3. נתוני דואר חוזר ותוצאות הטיפול.

9.6.3.4. אחוזי הצלחה במסירה.

9.6.4. אחראי שירות מטעם הקבלן יבצע אחת לרבעון ביקורת פנימית, ויגיש דו"ח למנהל המזמין עם ממצאים והמלצות.

9.7. עלויות ותשלומים

9.7.1. כלל העלויות הכרוכות בהפקה, הדפסה, הפצה, דיוור, מסירה אישית, טיפול בדואר חוזר והפצת דפי מידע – יחולו על הקבלן ויכללו כחלק בלתי נפרד ממחויבויותיו.

9.8. דיווחים מיוחדים

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

10. אכיפה וגביית חובות

10.1. רקע משפטי ורגולטורי

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

10.1.2. על הקבלן חלה חובה מלאה להקפיד על:

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

10.2. עקרונות מנחים להפעלת אכיפה

- 10.2.1. האכיפה תהווה צעד אחרון לאחר מיצוי כל הליכי ההתראה והגבייה הרכה.
- 10.2.2. כל פעולה תבוצע בכתב, תתועד ותישמר בתיק החייב.
- 10.2.3. ייאסר על עובדי הקבלן לנקוט בלחצים בלתי הוגנים או בהתנהגות לא מכבדת כלפי חייבים.
- 10.2.4. יש לשמור על איזון: מצד אחד גבייה תקיפה ויעילה, ומצד שני שמירה על זכויות הפרט של החייב.
- 10.2.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לעצור, לשנות או להורות על ביטול כל הליך אכיפה, בכל שלב.
- 10.2.6. הקבלן יבצע את כל הפעולות הנדרשות לגביה של כל החיובים לסוגיהם שעליו לגבות עבור המזמין לרבות הפעלה של אמצעי אכיפה מנהלית (ככל והדין יאפשר) לגביית כלל החובות בפיגור והכל לפי מדיניות הגביה והאכיפה שנקבעה על ידי המזמין ולפי כל דין ובכפוף להוראות המזמין.
- 10.2.7. הקבלן יפעל באופן שיטתי וסדור בתום מועד התשלום האחרון ובהתאם למדיניות האכיפה שגיבש המזמין.
- 10.2.8. מאחר שנקיטה בפעולות אכיפה מעוררת רגישות ציבורית על כל פעולות האכיפה שיבצע הקבלן להיעשות לאחר תיאום עם המזמין וקבלת אישורו בכתב ומראש.
- 10.2.9. על הקבלן לעדכן מיידית את מנהל המזמין, בכל קושי שיתעורר.

10.3. ניהול שגרות אכיפה

- 10.3.1. **אכיפה שוטפת** – כחלק בלתי נפרד מהשירותים שיספק על חשבונו במסגרת התמורה השוטפת, על הקבלן לקדם תהליכי אכיפה סדורים ולשלוח הודעות חוב שוטפות בכל חשבון עוקב בתום המועד האחרון לכל תשלום. כמו כן, באחריות הקבלן לשלוח הודעות בכל האמצעים הדיגיטליים הנדרשים במסגרת המכרז לעידוד הגביה, גם לאחר המועד האחרון לתשלום, באופן רציף לאורך כל תקופת מתן השירותים וזאת על מנת לצמצם את היקף החובות שיעברו להליכי אכיפה שונים.
- 10.3.2. **מערכת מידע לניהול תהליכי האכיפה** – תיעוד המידע וניהול תהליכי האכיפה יעשו באמצעות מערכות המידע ייעודית נפרדת לביצוע אכיפה.

10.3.3. אחריות הקבלן להכשיר על חשבוננו את כל נותני השרות מטעמו לעשות שימוש

במערכות המידע של המזמין גם לצרכי אכיפת הגביה ולהעמיד לרשות ספק המערכות את כל המידע הנדרש לצורך התאמתן לצרכי המזמין.

10.3.4. השימוש במערכת יעשה תוך הבטחת תפעולה ו/או השימוש בה בהתאם להוראות הדין על עדכוניהם ובהתאמה לנהלי העבודה של המזמין.

10.3.5. **אכיפה משפטית** - אכיפה משפטית ו/או נקיטה בהליכים משפטיים כנגד חייב יבוצעו על ידי עורך דין שימונה לשם כך על ידי המזמין כדי שיטפל בהליכים המשפטיים הנ"ל, לרבות בהליכי הגביה בהוצאה לפועל ו/או ביועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הקבלן. באחריות הקבלן לדאוג לחיוב הצרכנים במקרי שליחת מכתב התראה על ידי עו"ד שמלווה את המזמין והוא מחוייב לשתף פעולה באופן מלא באספקת מידע, בירורים, מענה לשאלות, חתימה על תצהירים, השתתפות בהליכים משפטיים כנציגי המזמין, הכנת חומרים לדיונים, התייחסות מקצועית וכן כל מה שיידרש לצורך ההליך המשפטי.

10.4. ניהול שגרות אכיפה:

10.4.1. שלבי הליכי אכיפה:

- א. **התראה ראשונה** – מכתב תזכורת לחוב שלא שולם, נשלח בדואר רגיל, תוך 14 ימים מהמועד האחרון לתשלום.
- ב. **התראה שנייה** – דרישת תשלום נוספת בצירוף ריבית והצמדה, תישלח תוך 30 יום נוספים.
- ג. **מכתב דרישה רשמי** – נשלח בדואר רשום עם אישור מסירה, בהתאם לפקודת המיסים. כולל אזהרה מפורשת על נקיטת אמצעי אכיפה.
- ד. **הודעה אחרונה בטרם עיקול** – מכתב התראה סופי לפני נקיטת הליכים, ניתן במסירה אישית או בדואר רשום.
- ה. **נקיטת פעולות אכיפה מנהליות** – בהתאם להנחיות המזמין.

10.4.2. אכיפה מנהלית – סוגי פעולות:

10.4.2.1. עיקול בנק

- א. הקבלן יפיק קובץ עיקולים ממוחשב, הכולל את כל החייבים הרלוונטיים.
- ב. הקובץ יועבר למערכת הבנקים באמצעות ממשק ממוחשב, בהתאם להוראות בנק ישראל.
- ג. כל פעולה תירשם בכרטיס החייב, בציון מועד ביצוע, סכום החוב, סכום שנתפס ותוצאת הפעולה.
- ד. עיקול בנק יבוצע אך ורק לאחר אישור המנהל.

10.4.2.2. עיקול מיטלטלין ברישום

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

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

10.4.2.3. עיקול מיטלטלין בפועל

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

10.4.2.4. עיקול רכבים

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

10.4.2.5. עיקול מקרקעין

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

10.4.2.6. עיקולי צד ג'

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

10.4.3. גביית הוצאות אכיפה

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

10.4.4. טיפול בהשגות והתנגדויות

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

10.4.5. עצירות והקפאות הליכים

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

10.4.6. הסדרי חוב במהלך הליכי אכיפה

- 10.4.6.1. במקרים מתאימים, המזמין רשאי לאשר לחייב הסדר חוב או פריסת תשלומים גם לאחר פתיחת הליכי אכיפה ולמציע לא תהיה כל טענה בנושא.
- 10.4.6.2. כל הסדר ייחתם בכתב ע"י החייב, יאושר על ידי המנהל, ויתועד במערכת.
- 10.4.6.3. אי עמידה בהסדר תחזיר את החוב למסלול אכיפה מידי.

10.4.7. טיפול בחובות מסופקים ואבודים

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

10.4.8. תיעוד במערכת המידע

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

10.4.9. דיווחים ובקרה

10.4.9.1. הקבלן יפיק דוחות בהתאם לדרישות המזמין ולכל הפחות אחת לחודשיים, שיכללו:

- א. מספר דרישות ותזכורות שנשלחו.
- ב. מספר הליכי אכיפה שנפתחו לפי סוג.
- ג. סכומים שנתפסו בפועל בעיקולים.
- ד. חובות שנגבו באמצעות אכיפה לעומת גבייה רכה.
- ה. חובות מסופקים ומחיקות.
- ו. עצירות והקפאות הליכים.

10.4.9.2. הדוחות יוגשו בפורמט דיגיטלי, חתומים ע"י אחראי אכיפה.

10.4.9.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהקבלן דו"ח פרטני לכל חייב או קבוצת חייבים בכל עת.

10.4.10. אחריות הקבלן וניהול סיכונים

10.4.10.1. הקבלן אחראי באופן מלא לכל פעולה שביצע או ביצע עובדיו.

10.4.10.2. הקבלן יבטח עצמו בביטוח אחריות מקצועית בהתאם לדרישות המכרז ויקפיד כי הביטוח ישאר בתוקף לאורך כל תקופת התקשרות עם המזמין.

10.4.10.3. הקבלן ידווח מיידית למזמין על כל אירוע חריג, תביעה או איום בתביעה כנגדו בקשר לפעולות גבייה.

10.4.10.4. הקבלן מחויב לבחון אחת לשנה את סיכוני הפעילות בתחום האכיפה ולהגיש למזמין דו"ח ניהול סיכונים.

10.4.11. איתור חייבים

10.4.11.1. עקרונות כלליים

10.4.11.1.1. איתור חייבים מהווה חלק בלתי נפרד מתהליך הגבייה, ומהווה תנאי מוקדם להצלחת הליכי האכיפה והגבייה.

10.4.11.1.2. הקבלן יישא באחריות מלאה לאיתור חייבים פעילים, חייבים שעזבו את תחום שיפוט המזמין, חייבים היסטוריים, יורשים ונכסים עזובים.

10.4.11.1.3. פעולות האיתור יתבצעו במקצועיות, בהתאם להוראות הדין, בשקיפות ותוך שמירה על פרטיות החייבים.

10.4.11.1.4. כל פעולת איתור תתועד במערכת המידע של המזמין ותלווה באסמכתאות.

10.4.11.2. איתור חייבים פעילים

10.4.11.2.1. הקבלן ינהל רשימה עדכנית של כלל החייבים הפעילים, תוך ביצוע בדיקות שוטפות של כתובות, טלפונים, כתובות דוא"ל ופרטי חשבון בנק.

10.4.11.2.2. אחת לרבעון או בהתאם לדרישת המזמין, יפיק הקבלן דו"ח המפרט את כלל החייבים הפעילים שלא אותרו, בצירוף הפעולות שנעשו לאיתורם.

10.4.11.2.3. במקרים בהם חוב נותר בלתי משולם, על הקבלן לוודא כי נעשו כל הפעולות הסבירות לאיתור החייב:

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

10.4.11.3. איתור חייבים שעזבו את תחום השיפוט

10.4.11.3.1. במקרים בהם חייב עזב את הנכס או עבר ליישוב אחר, הקבלן יהיה אחראי לאתר את מענו החדש.

10.4.11.3.2. הקבלן יפעל לשם כך באמצעים הבאים:

- א. בדיקת מרשם האוכלוסין (בכפוף לאישור המזמין).
- ב. פנייה לבנק בו מתנהל חשבון החייב (באמצעות צו עיקול).
- ג. פנייה לרשות המקומית החדשה אליה עבר החייב, ככל שהדבר ניתן.
- ד. שימוש במאגרי מידע חיצוניים, חוקיים ומוסדרים.

10.4.11.3.3. כל פעולה שתועד במערכת ותכלול אסמכתאות לאיתור המען החדש.

10.4.11.4. איתור חייבים היסטוריים

10.4.11.4.1. הקבלן יתחייב לטפל גם בחייבים היסטוריים – צרכנים שעזבו נכסים בעבר והותירו חובות.

10.4.11.4.2. איתור חייבים היסטוריים ייעשה באמצעות:

- א. בדיקת נתונים ממערכות המזמין.
- ב. שימוש במידע ממערכות חיצוניות (BDI / חברות מידע פיננסיות).
- ג. ביצוע חקירות כלכליות באמצעות חוקרים מוסמכים.

10.4.11.4.3. במקרים בהם לא ניתן לאתר את החייב, יפיק הקבלן דו"ח חקירה מלא ויעבירו להנהלת הרשות לצורך החלטה בנוגע לחוב.

10.4.11.5. איתור יורשים

10.4.11.5.1. כאשר חייב הלך לעולמו, יהיה הקבלן אחראי לאתר את יורשיו החוקיים, בהתאם לצו ירושה או צו קיום צוואה.

10.4.11.5.2. הקבלן יפנה לרשם לענייני ירושה לקבלת מידע רשמי בדבר היורשים.

10.4.11.5.3. כל חוב של חייב שנפטר יירשם על שם היורשים באופן יחסי, בהתאם להוראות הדין, וינקטו נגדם הליכי גבייה.

10.4.11.5.4. הקבלן יהיה אחראי להכין תיקי ירושה מסודרים לצורך המשך טיפול, בצירוף צו ירושה, מכתבים שנשלחו, ותיעוד ניסיונות גבייה.

10.4.11.6. שימוש בחוקרים פרטיים ובמאגרים

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

10.4.11.6.2. כל התקשרות עם חוקר פרטי טעונה אישור מראש ובכתב של המזמין.

10.4.11.6.3. הקבלן יישא בכל העלויות הכרוכות בהתקשרות עם חוקרים, ולא יהיה זכאי לתשלום נוסף מהמזמין.

10.4.11.6.4. שימוש במאגרים חיצוניים יתבצע בכפוף לחוק הגנת הפרטיות ולכל דין.

10.4.11.7. דוחות איתור

10.4.11.7.1. הקבלן יפיק דוחות איתור תקופתיים, אשר יוגשו למנהל המזמין אחת לרבעון לפחות, ויכללו:

- א. מספר החייבים שאותרו.
- ב. מספר החייבים שטרם אותרו.
- ג. פירוט הפעולות שבוצעו לצורך איתור.
- ד. המלצות להמשך טיפול.

10.4.11.7.2. הקבלן יפיק דוחות מיוחדים לכל חייב שלא אותר לאחר מיצוי כל הפעולות, בצירוף אסמכתאות חקירה.

10.4.11.8. תיעוד במערכת המידע

10.4.11.8.1. כל פעולה לאיתור חייב תירשם במערכת המידע של המזמין: מועד הפעולה, מבצע הפעולה, אמצעים בהם נעשה שימוש ותוצאת האיתור.

10.4.11.8.2. כל מסמך או אסמכתא שהושגו (למשל דו"ח חוקר, צילום תעודה, כתובת חדשה) יסרקו ויצורפו לתיק החייב.

10.4.11.8.3. מערכת המידע תאפשר הפקת דוחות סטטיסטיים על כלל פעולות האיתור שנעשו בתקופה נתונה.

10.4.11.9. חובות אתיות ושמירה על זכויות החייב

10.4.11.9.1. כל פעולת איתור תבוצע תוך שמירה על כבוד החייב וזכויותיו, ללא פגיעה בפרטיות מעבר לנדרש.

10.4.11.9.2. נאסר על הקבלן או על שלוחיו להשתמש בשיטות לחץ פסולות, הטרדה או איומים כלפי חייבים או קרוביהם.

10.4.11.9.3. כל מידע שייאסף ישמש אך ורק לצורך גביית החוב, ולא לכל מטרה אחרת.

10.4.11.10. מנגנוני בקרה ופיקוח

10.4.11.10.1. המנהל מטעם המזמין יהיה רשאי לבצע ביקורות פתע על תיקי חייבים שלא אותרו, ולבדוק האם הקבלן ביצע את כלל הפעולות הנדרשות.

10.4.11.10.2. הקבלן ימציא למנהל דו"ח מפורט בכל עת על חייב מסוים או קבוצת חייבים, לפי דרישה.

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

11. דיווחים, בקרה ותכנון עבודה

11.1. עקרונות כלליים

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

11.2. דיווחים שבועיים

- 11.2.1. אחת לשבוע יפיק הקבלן דו"ח מרכזי, הכולל:
 - א. פירוט החובות שנפרעו במהלך השבוע.
 - ב. חובות בפיגור שהתווספו.
 - ג. מספר מכתבי התראה שנשלחו לפי סוגם.
 - ד. מספר פניות צרכנים וטיפולן.
- 11.2.2. הדו"ח השבועי ישמש את הנהלת המזמין לצורך ניהול בקרה שוטפת וקבלת החלטות על צעדי אכיפה.

11.3. דיווחים חודשיים

- 11.3.1. הדו"ח החודשי יהיה הדו"ח המרכזי, ויכלול:
 - א. נתוני התפלגויות גבייה לפי נכסים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
 - ב. נתוני התפלגויות גבייה לפי ישובים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
 - ג. שיעורי גבייה בפועל לעומת החיובים שהופקו.
 - ד. דו"חות עמידה ביעדי גביה.

- ה. רשימת חובות בפיגור מפורטת – לפי צרכן, סכום חוב, תקופת החוב.
- ו. פירוט פעולות אכיפה שבוצעו – דיווח של עולות שבוצעו וכן לפי סוג (עיקול בנק, מיטלטלין, רכבים, מקרקעין).
- ז. טיפול בשיקים חוזרים ובהוראות קבע שלא כובדו.
- ח. טיפול בבקשות להנחות והשגות.
- ט. פירוט פניות הציבור – כמות, אופי, תוצאות טיפול.

11.3.2. הדו"ח יכלול השוואה ליעדים החודשיים שנקבעו בתוכנית העבודה המבוססת תקציב.

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

11.4. דיווחים רבעוניים

11.4.1. הקבלן יגיש דו"ח רבעוני מפורט שיכלול:

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

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

11.5. דיווחים שנתיים

11.5.1. בסוף כל שנה קלנדרית יפיק הקבלן דו"ח שנתי מסכם, השוואתי ומפורט ביחס לכל השנים קודמות בהן פעל הקבלן, בדבר תוצאות כספיות וכן ניתוח ופירוט פעילות שבוצעה ותפוקותיה ויכלול אשר יכלול:

- א. מאזן גביה כולל את כלל התקבולים והחובות בשנה, מפולחים לפי סוגי תשלום וחוב:
- נתוני התפלגויות גביה לפי נכסים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
- נתוני התפלגויות גביה לפי ישובים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
- נתוני גביית דמי הקמה לפי סוגם ולפי נכסים (סכומים ואחוזי גביה)
- נתוני גביית סוגי שרות אחרים והתפלגותם לפי סוגיהם (סכומים ואחוזי גביה)
- ב. שיעור הגביה השנתי בפועל מול היעדים.
- ג. דוחות חובות בפיגור ותהליכי האכיפה שבוצעו בגין כל חוב:
- נתוני אכיפת גביה, כמותיים וכספיים והתפלגותם על פי סוגי אכיפה (אכיפה על ידי הצוות, מנהלתית, משפטית וכיו"ב).

- נתוני אכיפת גביה, כמותיים וכספיים והתפלגותם על פי סוגי פעולות אכיפה (הודעה לסוגיה, עיקול, תביעה, הוצל"פ וכיו"ב).
- נתוני והתפלגות חובות על פי סוגם (שוטפים, בפיגור, בהליך מחיקה, נמחקו וכיו"ב)
- ניתוח עומק של חובות מסופקים ואבודים.
- דוח מלא על מחיקות שאושרו ובוצעו.
- ד. דוח ביצוע מקיף ומורחב על עמידה בתוכנית העבודה השנתית מבוססת תקציב, הכולל בין היתר:
 - דוחות עמידה ביעדי השירות שנקבעו.
 - עמידה בתוכנית העבודה שהוגשה בכל אחד מהקריטריונים והפרמטרים שנקבעו.
 - ה. פילוח סוגי פניות והתפלגותם לפי ערוצי שירות, סוגי פניות.
 - ו. ניתוח מגמות רב-שנתיות בהיקפי החיובים והחובות.
 - ז. המלצות לשיפור תהליכי הגביה והאכיפה.

11.6. תכנון עבודה שנתי ורבעוני

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

- א. יעדי גביה שנתיים – סכומים, אחוזי גביה, הפחתת חובות בפיגור.
- ב. תכנית אכיפה – היקף פעולות עיקול צפוי, צעדי גביה רכה, תוכניות הסברה לציבור.
- ג. תכנית איתור חייבים – כלים, משאבים, שימוש בחוקרים.

11.6.2. בנוסף, יוגשו תוכניות עבודה רבעוניות מפורטות, המתעדכנות בהתאם לנתוני הביצוע בפועל.

11.6.3. יוכנו ויוגשו דוחות נדרשים לרגולטור בהתאם לדרישות החוקיות עדכניות וכן דוחות נוספים, ככל וידרשו על ידי הרגולטור.

11.6.4. המזמין יהא רשאי לדרוש תיקונים ושינויים בתוכנית העבודה, והקבלן יהיה מחויב להטמיעם.

11.7. בקרה פנימית וחיצונית

11.7.1. הקבלן יקיים מנגנון בקרה פנימי עצמאי, הכולל ביקורת חודשית על לפחות 10% מתיקי החייבים המטופלים.

11.7.2. תוצאות הביקורת יועברו למנהל המזמין בצירוף דו"ח מפורט ותוכנית לתיקון ליקויים.

11.7.3. המזמין יהא רשאי לקיים ביקורות פתע בתיקי חייבים ובמערכת המידע.

11.7.4. הקבלן יאפשר גישה מלאה למבקר הפנים של המזמין ולכל גורם מפקח שהוסמך על פי דין (משרד הפנים, מבקר המדינה).

11.8. דוחות חריגים ודיווח מידי

11.8.1. הקבלן יהיה מחויב לדווח למנהל המזמין באופן מידי על כל אחד מהמקרים הבאים :

- א. תקלה טכנית במערכת המידע או במוקד השירות.
- ב. אירוע חריג בתחום האכיפה – עימות, תלונה, נזק לרכוש.
- ג. חשד לגניבה, מרמה או מעילה בכספים שנגבו.
- ד. פגיעה באבטחת מידע או דליפת מידע אישי.

11.8.2. הדיווח יכלול תיאור האירוע, פעולות שננקטו, והמלצות להמשך טיפול.

11.8.3. המזמין יהא רשאי לדרוש מהקבלן דו"ח חריג תוך 24 שעות ממועד האירוע.

12. ממשקים ומערכות מידע

12.1. עקרונות כלליים

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

12.2. תשתית טכנולוגית

12.2.1. הרשאות משתמשים וניהול גישה

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

12.2.2. סריקת מסמכים וניהול דיגיטלי

- 12.2.2.1. כל מסמך ייסרק בפורמט PDF עם ברזולוציה מינימלית של 300 dpi.
- 12.2.2.2. סריקה תבוצע תוך 48 שעות מקבלת המסמך.
- 12.2.2.3. כל מסמך יסווג לפי מפתח אחיד (חייב, סוג פעולה, תאריך), ויצורף לתיק הצרכן.
- 12.2.2.4. המערכת תאפשר חיפוש טקסט מלא במסמכים סרוקים.
- 12.2.2.5. הקבלן יוודא נגישות למסמכים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.

12.2.3. אבטחת מידע והגנת פרטיות

- 12.2.3.1. הקבלן יפעל בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותיקון 13, תקנות אבטחת מידע 2017, ולתקני ISO 27001 כל התקשורת תתבצע בהצפנת SSL/TLS 1.3 לפחות.
- 12.2.3.2. נתוני צרכנים יישמרו רק על גבי שרתים הממוקמים בישראל.
- 12.2.3.3. נאסר על הקבלן לשמור מידע רגיש במכשירים ניידים אישיים.
- 12.2.3.4. כל אירוע אבטחת מידע ידווח מיידית למנהל המזמין תוך שעותיים.
- 12.2.3.5. הקבלן יערוך בדיקות חדירה (Penetration Test) אחת לשנה, באמצעות גוף חיצוני מוסמך, ויגיש את הדו"ח למזמין.

12.2.4. המשכיות עסקית והתאוששות מאסון

12.2.4.1. הקבלן יתחייב להחזיק תכנית המשכיות עסקית מאושרת, הכוללת:

א. זמן התאוששות מרבי: 4 שעות לתקלת מערכת קריטית.

ב. נקודת שחזור נתונים: עד 1 שעה לאובדן נתונים.

12.2.4.2. תבוצע גיבוי יומי מלא של כל הנתונים, עם שמירה בשרתי גיבוי מרוחקים.

12.2.4.3. אחת לשנה לפחות ייערך תרגיל DRP בהשתתפות צוותי הקבלן והמזמין.

12.2.4.4. במצב חירום (סייבר, שריפה, אסון טבע), יופעלו עמדות שירות חלופיות תוך 8 שעות לכל היותר.

12.2.5. SLA למערכות מידע

12.2.5.1. זמינות מערכת – לפחות 99.5% Uptime חודשי.

12.2.5.2. זמני תגובה לטיפול בתקלות:

א. קריטית – עד 4 שעות.

ב. בינונית – עד 24 שעות.

ג. מינורית – עד 72 שעות.

12.2.5.3. הקבלן ידווח למנהל המזמין על כל תקלה מערכתית באופן מיידי, ויגיש דו"ח סיכום תוך 48 שעות.

12.2.5.4. אי עמידה ב-SLA תגרור פיצויים כספיים מוסכמים כפי שמפורט בנספח ג' – הסכם ההתקשרות.

12.2.6. בקרה ודוחות תקופתיים

12.2.6.1. הקבלן יפיק דוחות חודשיים על פעילות המערכת, הכוללים:

א. מספר פעולות שנרשמו במערכת לפי סוג.

ב. מספר המסמכים שנשרקו.

ג. נתוני תקלות – מספר, משך, טיפול.

ד. נתוני אבטחת מידע – ניסיונות חדירה, אירועי סייבר.

ה. סטטוס ממשקים פעילים.

12.2.6.2. המזמין רשאי לבצע ביקורות פתע במערכת, לדרוש לוגים, לבדוק הרשאות משתמשים ולהטיל סנקציות בגין חריגות.

12.2.7. אחריות הקבלן

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

13. הוראות כלליות

13.1. כללי

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

13.2. כפיפות, פיקוח ובקרה

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

13.3. סודיות ואבטחת מידע

- 13.3.1. הקבלן מתחייב לשמירת סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע שיגיע אליו במסגרת ההתקשרות, לרבות מידע אישי, פיננסי, טכנולוגי או עסקי של המזמין ו/או לקוחותיו.
- 13.3.2. הקבלן יחתים את עובדיו על הסכמי סודיות ויצרף העתקים למזמין לפי דרישה.
- 13.3.3. על הקבלן לעמוד בהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, התיקונים לחוק, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע).
- 13.3.4. כל שימוש בנתונים ייעשה למטרת מתן השירות בלבד; נאסר על הקבלן לשמור, להעביר או להשתמש במידע לצרכים אחרים.
- 13.3.5. הקבלן יפעיל מערכות אבטחת מידע מתקדמות: הצפנה VPN, מאובטח, בקרת הרשאות, שמירת לוגים, גיבויים ושחזורי מידע.
- 13.3.6. במקרה של אירוע אבטחת מידע או סייבר, הקבלן ידווח מידית למזמין.
- 13.3.7. אי עמידה בהוראות אבטחת המידע תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

13.4. אחריות וביטוחים

13.4.1. הקבלן יישא באחריות מלאה לכל נזק, אובדן או פגיעה שייגרמו למזמין, לעובדיו, ללקוחותיו או לצד ג' כתוצאה ממעשה או מחדל של הקבלן ו/או עובדיו.

13.4.2. הקבלן יערוך על חשבונו ביטוחים מתאימים בהתאם לנספח ג' (2), וביניהם:

- ביטוח אחריות מקצועית.
- ביטוח אחריות כלפי צד ג'.
- ביטוח מעבידים לעובדי הקבלן.
- ביטוח ציוד ותשתיות המשמשות למתן השירות.
- ביטוח סייבר ואבטחת מידע.

13.4.3. בפוליסות הביטוח יופיע המזמין כ"מבוטח נוסף".

13.4.4. הקבלן ימציא למזמין אישורי ביטוח בתוקף בתחילת ההתקשרות ובכל שנה קלנדרית; היעדר אישור מהווה עילה לביטול החוזה.

13.4.5. תקרות ביטוח וחריגים ייקבעו בחוזה, והמזמין רשאי לדרוש עדכון בהתאם לצורכי השוק והרגולציה.

13.5. משך ההתקשרות

13.5.1. תקופת ההתקשרות הראשונית תיקבע בהסכם ההתקשרות ותהיה ניתנת להארכה בהתאם לשיקול דעת המזמין.

13.5.2. המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות בין היתר במקרים הבאים:

- הפרת חוזה יסודית מצד הקבלן.
- אי עמידה ביעדי SLA.
- חשש לפגיעה בזכויות הצרכנים או באינטרסים הציבוריים.
- קריסה פיננסית או מבצעית של הקבלן.

13.5.3. הודעה על סיום תינתן בכתב, ובדרך כלל בהתראה של 30 יום לפחות, אלא אם מדובר בהפרה יסודית.

13.6. קנסות ופיצויים מוסכמים

13.6.1. הקבלן יחויב בפיצויים מוסכמים כספיים בגין כל אחת מההפרות, בהתאם למפורט בנספח ג' – הסכם ההתקשרות ובניהם:

- אי עמידה ביעדי שירות (SLA)
- אי מסירת דוחות תקופתיים במועד.
- חריגה מהוראות אבטחת מידע.
- אי נוכחות נציגים או מחסור בכוח אדם.

- הפרות הוראות מנהל המזמין.

13.6.2. הפיצויים המוסכמים יהיו בסכומים שייקבעו בנספח ג' - הסכם ההתקשרות וינוכו מהחשבונות השוטפים.

13.6.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש פיצוי נוסף בגין נזקים ממשיים שנגרמו לו.

13.6.4. תשלום הפיצוי המוסכם לא יפטור את הקבלן מחובתו להמשיך בביצוע השירותים.

13.7. שינויים ותוספות

13.7.1. המזמין רשאי להורות על שינוי בהיקף השירותים, בתכולתם, במיקומם או בלוחות הזמנים, והקבלן יהיה מחויב לבצע.

13.7.2. בקשות לשינויים יועברו בכתב, והקבלן יידרש להגיש תוך 14 יום תוכנית יישום הכוללת עלויות ולוחות זמנים.

13.7.3. שינויים מהותיים בתמורה יחייבו אישור חוזי חתום על ידי שני הצדדים.

13.7.4. כל שינוי יתועד בנספח להסכם וייחשב חלק בלתי נפרד ממנו.

נספח ג' - הסכם התקשרות

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ חודש _____ שנת _____

בין:

המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור

מצד אחד

(להלן: "הרשות"/"המזמין")

ובין:

מצד שני

(להלן: "הקבלן"/"הקבלן")

הואיל והקבלן עוסק במתן שירותי גביה;

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

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

והואיל והמזמין מעוניין בקבלת השירותים;

והואיל והמזמין פרסם מכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה, הכל כמפורט במסמכי המכרז (להלן: "השירות");

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

והואיל והקבלן זכה במכרז;

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

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

והואיל וברצון הצדדים להסדיר את תנאי ההתקשרות שביניהם;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1. הקבלן יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל מטעם המזמין שיקבע על ידי מנכ"ל הרשות (להלן: "המנהל") ישירות ו/או מיפנה כוחו.
- 1.2. המבוא לחוזה זה לרבות כל ההצהרות הכלולות בו והנספחים לחוזה זה לרבות מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
- 1.3. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד, והן לא תשמשנה לפרשנותו של חוזה זה.
- 1.4. ההגדרות שבפרק א' (בסעיף 4), למסמכי המכרז יחולו על חוזה זה ויהיו חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "סעיף ההגדרות").
- 1.5. המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.6. כותרות הסעיפים בחוזה זה הינן למטרות נוחות, ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות.

2. סתירה בין מסמכים

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

3. הצהרות הקבלן

בחתימתו על חוזה זה מצהיר הקבלן כדלקמן:

3.1. הקבלן קרא והבין את כל תנאי המכרז, לרבות כל הנספחים המצורפים לו, וכן את כל הוראותיו של הסכם התקשרות זה כל כלל נספחיו וצירפותיו ולרבות נספח השירותים הנדרשים המסומן כנספח ב'.

3.2. יש לו את הידע, המומחיות, הכישורים, כוח האדם, הציוד והאמצעים הדרושים לשם ביצוע השירותים, והוא מתחייב לבצע ולספק למזמין את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של המנהל מטעם הרשות ("המנהל") ומוסכם כי דעתו של המנהל תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות, זאת מבלי לפגוע בזכותו של הקבלן לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו.

3.3. ברשותו מצויים כל הרישיונות והאישורים הנדרשים עפ"י כל דין בקשר עם אספקתם של השירותים מושא המכרז והסכם זה על צירפותיו, וכי אין באספקת השירותים כדי להפר זכויות קנייניות ואחרות, לרבות זכויות יוצרים וכי יש לו זכות לשימוש ו/או שיווק ו/או הפצה בכל התוכנות והמערכות אשר יסופקו במסגרת הסכם זה על-ידו.

3.4. ביכולתו לעמוד בכל החובות המוטלות עליו על-פי הסכם זה ו/או ע"פ המכרז ו/או ע"פ כל דין.

3.5. הוא ו/או מי שעוסק ו/או יועסק מטעמו הינם בעלי עבר פלילי נקי ולא הורשעו בעבר בעבירות שיש עמן קלון ו/או לא הורשעו במהלך 10 השנים האחרונות בעבירות אלימות או תקיפה הכול בהתאם לדין. הקבלן מתחייב להעסיק רק עובדים בעלי עבר פלילי נקי כאמור לעיל.

3.6. ידוע לו כי להרשות שמורה הסמכות ושיקול הדעת המלא להורות לו על ביצוע פעולות ו/או אין ביצוען, זאת אף אם יש בהוראתה כדי להפחית את הכנסותיו של הקבלן מגביית החובות וכי לא יהיו לו כל תלויות ו/או טענות ו/או תביעות בקשר עם שיקול דעתה של הרשות.

3.7. הוא מעוניין לבצע את כל העבודות ולספק את כל השירותים הנדרשים המפורטים ומוגדרים במכרז ובהסכם התקשרות זה ובמפרט השירותים הנדרשים המסומן כנספח ב', עבור הרשות, באופן מיומן, מקצועי ויעיל ככל האפשר.

3.8. כל שינוי שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכוני כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר ו/או פסיקת בית משפט, ייעשה על חשבון הקבלן בלבד ובאחריותו, לגבי הוצאות שהוגדרו על חשבונו.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. תקופת ההתקשרות:

4.1. תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה תהא 12 חודשים.

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

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

4.4. מובהר כי בתקופת הארכה יחולו כל הוראות המכרז והסכם התקשרות זה למעט אם יוסכם מפורשות אחרת ובכתב.

4.5. תקופת ההתקשרות תחל להימנות החל ממועד תחילת העבודה כפי שיצוין על גבי "צו התחלת העבודה" שיימסר לספק.

4.6. להרשות שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להודיע על הפסקת ההתקשרות עם הקבלן, וזאת בהתראה בכתב 90 ימים לפני סוף ההתקשרות, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה כנגד הרשות בגין כך, מלבד קבלת התמורה בגין עבודות ושירותים שבוצעו בפועל עד למועד סיום ההתקשרות.

4.7. **באם עשתה הרשות שימוש בזכות האמורה בסעיף קטן 4.6 בשל כניסתו לתוקף של חוק ו/או הוראה מנהלית ו/או חוזר מנכ"ל מחייב וכדו' תהא רשאית הרשות להודיע על ביטול מידי של הסכם זה ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בגין כך.**

5. סיום ההתקשרות

5.1. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהקבלן דורש יחסי אמון מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערערו יחסי האמון יהא רשאי המזמין להודיע לספק על ביטולו המידי של חוזה זה ללא כל הודעה מוקדמת, ובמקרה כזה ידאג הקבלן לפעול כאמור בסעיפי המשנה של סעיף זה, והוא לא יהיה זכאי לכל פיצוי מכל מין וסוג שהוא.

5.2. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יפעל הקבלן להעברה מסודרת של השירות לידי נציג המזמין או לידי הרשות אחרת שתכנס בנעליו של הקבלן, כאשר בכלל "העברת השירות" ייכלל העברה של כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת הממוחשבת, לרבות ההצעות, ההמלצות, מסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת חוזה זה וכיוצא ב. כל אלו, יועברו על ידו של הקבלן לידי נציג המזמין או למי שהמזמין יורה ולשביעות רצונו המלא של המזמין. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הקבלן לקבלת כל תשלום שהוא מהמזמין, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הקבלן לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירות והנתונים למזמין ו/או להרשות אחרת.

5.3. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יאפשר הקבלן, בכפוף להסכמתו של העובד וכל צד שלישי רלבנטי, מעבר של עובדי הגביה מטעמו לרשות המזמין ו/או הקבלן החדש שייבחר.

5.4. הקבלן יעביר למזמין, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה וכן בהתאם לנדרש במסמכי המכרז, את כל המידע ונתוני החיובים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור המזמין עפ"י הסכם זה. מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל שבוצעו במהלך עבודתו השוטפת של הקבלן בתקופת ההסכם.

5.5. המידע הנ"ל על כל החיובים שהיו בטיפול הקבלן יכלול: איתורי כתובות, חשבוניות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פרוט כל פעילות הגביה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הקבלן עבור המזמין.

5.6. מוסכם בזאת כי כל המידע שפורט לעיל הינו רכושו הבלעדי של המזמין.

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

7. התמורה והתשלום:

7.1. התמורה עבור הקבלות השירותים לסוגיהם הנדרשים במכרז זה להרשות תתבסס על ריטיינר חודשי, כמפורט במסמכי המכרז, אלא אם ננקב במפורש אופן אחר לחישוב התמורה עבור שרות כזה או אחר. הצעת המציע לתמורה החודשית לא תעלה על התמורה המרבית הנקובה במסמכי המכרז.

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

7.3. התמורה עבור ביצוע פעולות אכיפה יבוצעו בהתאם לסכום המוצע בכל פריט של הסכומים המרביים הקבועים בתקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א-2011. המציע יחייב את הצרכנים בגין סכומים אלו ומחצית מהם ישולמו לו, יתר התמורה שייכת למזמין. למען הסר ספק מובהר בזאת כי גבייה של הוצאות גביה מנישומים תעשה אך ורק על פי הדין ובהתאם להנחיות המזמין.

7.4. לתמורה הסופית, בניכוי ההנחה המוצעת, יתווסף מע"מ כמתואם עם שלטונות מע"מ.

7.5. מובהר עוד כי הסכומים הנ"ל כוללים את כל העלויות למעט ליווי שוטרים.

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

7.7. למען הסר ספק מובהר בזאת כדלקמן:

7.7.1. פרט תמורה המוצעת הנקובה בהצעתו, ולתשלום בגין שירותים האופציונליים שתמחורם נקבע במפורש

במסמכי המכרז ואשר ישולמו רק במידה והוזמנו בכתב על ידי המזמין, לא תשלם הרשות לספק כל תשלום או תמורה נוספים כלשהם וזאת מכל סיבה שהיא, וידוע לי כי הרשות תהא רשאית לקזז מהתמורה המגיעה לי כל קנס ו/או פיצוי שהיא זכאית לקבל מידי על פי הוראות המכרז ו/או ההסכם על צורפותיו.

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

7.8. התמורה החודשית בלבד תוצמד למדד המחירים לצרכן החל מתקופת האופציה הראשונה. התמורה בגין הרכיבים האופציונליים לא תוצמד למדד.

7.9. מוסכם ומובהר כי הקבלן לבדו יישא בעלויות בגין הוצאות התפעול בגין האכיפה המנהלית לגבי הפריטים כפי שמוזכר במסמכי המכרז על צורפותיו, ולרבות, אך לא רק התקשורת, הדיוור הדפוס ועיקולי הבנקים (ביצוע העיקול והסרתו) שיוצאו לחייבים.

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

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

7.12. החשבון החודשי ייבדק על ידי הרשות, ויאושר או יוחזר לתיקון בתוך 21 ימים הגשתו, על פי ובכפוף לתנאים לעיל.

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

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

וכי מובהר, שהקבלן יישא בעצמו בלבד בכל סוג הוצאה, כולל כל ההוצאות לצדדים שלישיים הנדרשת לצורך הקבלות השירותים לסוגיהם לרבות ביצוע כל הפעולות, להעמדה של כל האמצעים לסוגיהם לרבות האנושיים, הטכנולוגיים והדיגיטליים שיועמדו גם לשימוש צרכני הרשות, ובכל הוצאה אחרת הנדרשת לביצוע על ידי הקבלן לחיוב, לגביה, לאכיפה לרבות לצורך גביה של חובות וכן להקבלות כלל השירותים הנדרשים ממנו לסוגיהם.

8. הגדרת היחסים בין הצדדים

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

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

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

9. ערבות ביצוע

8.1 להבטחת מילוי כל התחייבויותיו לפי המכרז והסכם התקשרות זה, ימציא הקבלן להרשות, בתוך 14 ימים ממועד החתימה על הסכם התקשרות זה, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, ערוכה לטובת הרשות בסך של 340,000 ₪ (במלים שלוש מאות ארבעים אלף ₪) (להלן: **"הערבות"/"ערבות הביצוע"**).

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

8.3 נוסח הערבות יהיה בהתאם לנספח ג' (1) המצ"ב להסכם התקשרות זה.

8.4 המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור תהא רשאית לחלט את סכום הערבות כולו או חלקו, בפעם אחת או במספר פעמים, בהתאם שיקול דעתה הבלעדי ולהיפרע מהקבלן באמצעותו.

- 8.5 בכל מקרה בו הערבות ו/או חלקה יחולטו, יהיה על הקבלן להמציא להרשות ערבות חדשה בהתאם לנספח ג' (1) בתוך 7 ימים מיום חילוט הערבות.
- 8.6 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מזכויות הרשות ו/או מאיזה מהסעדים העומדים לרשותה ע"פ הסכם התקשרות זה ו/או ע"פ דין.

10. הפרות

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

11. אחריות ושיפוי

- 10.1 הקבלן לבדו יהיה אחראי לשירותים המוענקים על-ידו בקשר עם המכרז ו/או הסכם התקשרות זה. בתוך כך מובהר כי הקבלן יהיה האחראי הבלעדי לבדיקת תקינות השירותים והפעולות שהוא מעניק, זאת אף במקרה בו ניתן אישורה של הרשות לביצוע הפעולות (באחריות הקבלן לוודא שלא חלה התיישנות, שכתובות החייבים מעודכנות, שסדר הפעולות נשמר כדין, שהוא ועובדיו פועלים בהתאם לכלל הנחיות הדין והרשות וכו').
- 10.2 הקבלן יהיה אחראי לכל נזק ו/או אובדן, אשר יגרמו בשל מתן השירותים להרשות, לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות מקצועית או השמטה של הקבלן ו/או של מי מטעמו.
- 10.3 הקבלן יהיה אחראי לכל הפסד ו/או נזק כספי, אשר יגרמו בשל מתן השירותים להרשות, אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה של הקבלן ו/או של מי מטעמו.
- 10.4 הקבלן פוטר את הרשות ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה מכל אחריות לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד כפורט בסעיף זה לעיל, אולם הפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון

10.5 הקבלן מתחייב לשפות ולפצות את הרשות , בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד שיגרם לה ו/או לצד ג' כלשהו, אשר יגרמו בשל מתן השירותים להרשות.

10.6 הקבלן מתחייב לשפות ו/או לפצות את הרשות ו/או צד ג' כלשהו בגין כל תביעה שתוגש כנגד ו/או כל סכום בו תחויב הרשות על פי פסק דין חלוט, ככל ויקבע כי האחריות לנזק מוטלת על הרשות ו/או הקבלן ונגרמה עקב ביצוע השירותים בהתאם למכרז ולהסכם התקשרות זה. בכל מקרה בו תוגש תביעה כנגד הרשות , אשר עילתה בשירותים שהוענקו ע"י הקבלן, היא תודיע לספק על קיומה של התביעה בהקדם המידי, ותאפשר לו להתגונן ולהגן על הרשות מפניה על חשבונו.

12. ביטוח- למעבר של יועץ ביטוח

10.7 בלי לגרוע מאחריות היועץ על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין מתחייב הקבלן ומצהיר כי במשך כל תקופת ההסכם או פעילות הקשורה עם העבודות נשוא ההסכם ו/או מי מטעמו (להלן: "**המזמין**") – לפי התקופה הארוכה, יחזיק ביטוחים תקפים לסיכונים אשר מורחב הקשורים בפעילותו בהיקף ובטיב שלא יפחתו מהאמור באישור על קיום ביטוחים כאמור בנספח ג' (2) להסכם (להלן: "**אישור קיום הביטוחים**") וימציאו טרם תחילת ההתקשרות ואף יאריכו ו/או יחדשו מדי תום תקופת ביטוח וכל עוד הסכם זה בתוקף. עלות הביטוח וההשתתפויות העצמיות יחולו על הקבלן בלבד.

10.8 על אף האמור, הקבלן רשאי שלא לבטח את רכושו מפני סיכונים אשר מורחב, שחזור מידע ומסמכים על בסיס נזק ראשון ובלבד שפטור מכל דרישת נזק ו/או תביעה ביחס לנזק כאמור, יחול במלואו כלפי המזמין.

10.9 14 ימים לפני כניסת הסכם זה לתוקף או מועד תחילת העבודה נשוא ההסכם, לפי המאוחר מבניהם, ימציא הקבלן למזמין את האישור על קיום ביטוחים כשהוא חתום על-ידי חברת ביטוח בעלת רישיון של מדינת ישראל לעסוק בסוגי הביטוח הנדרשים בו. חובה דומה תחול בשינויים המחויבים לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור על קיום ביטוחים.

10.10 בכל ביטוחי הקבלן ייכללו בין היתר ההרחבות: המזמין ומי מטעמו כמבוטח נוסף; תבוטל, ללא הדדיות, זכות השיבוב ו/או התביעה של המבוטחים כנגד המזמין וכל מי מטעמו ולמעט לעניין אחריות מקצועית ולמעט למי שהזיק מתוך כוונת זדון; ביטוחי חבויות יוכפפו לסעיף אחריות צולבת וכן לביטול סייג רשלנות רבתי אולם אין בביטול הסייג כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבוטח על פי חוק; יחול סעיף התרעת ביטול ביטוח, מכל סיבה, של 60 יום מראש בדואר רשום להנהלת המזמין.

10.11 ביטוחי הקבלן יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המזמין וכי המבוטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי המזמין.

10.12 הביטוחים הנדרשים, גבולות האחריות וסכומי הביטוח הרשומים באישור על קיום ביטוחים, הנם מזעריים ואין בהם משום אישור של המזמין להיקף וגודל הסיכון העומד לביטוח. על הקבלן יהיה לקבוע ביטוח וסכומים לביטוח ככל האפשר וכפי הסיכון על מנת למנוע הפסד לו, למזמין ולצד שלישי כלשהו בקשר עם עבודות הקבלן.

10.13 למען הסר ספק, אין במעקב בדיקה ו/או ביקורת על ידי המזמין כדי לפטור את הקבלן מהחזקת אישור הביטוחים בתוקף והמצאתו בעת חידוש לידי המזמין במשך כל תקופת ההתקשרות לצורך אישור המזמין. כמו כן, מובהר ומוסכם כי תקינות אישור הביטוח בעת חידוש כפופה לאישורו על ידי

היועץ הביטוחי של המזמין והמזמין יהיה רשאי לבקש מהיועץ לשנות או לתקן את האישור על קיום ביטוחים על מנת להתאימו להתחייבויות על פי ההסכם. הבקשה לתיקון או שינוי לא תהווה אישור לתקינות האישור על קיום ביטוחים ולא תחול עקב כך על המזמין אחריות כל שהיא.

10.14 המצאת אישור קיום הביטוחים על ידי הקבלן טרם תחילת העבודה נשוא ההסכם הינה תנאי מתלה ומקדמי להתחלת פעילותו של הקבלן עבור המזמין. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה של תנאי מהותי של ההסכם.

10.15 מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי באם יחול עיכוב בתחילת ביצוע ההסכם עקב אי המצאת או אי הסדרת ביטוח כנדרש, יישא הקבלן בכל הוצאה או נזק שיגרם עקב כך.

10.16 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי בהמצאת אישור ביטוח כאמור לעיל, אין משום מתן פטור כלשהו לספק מאחריותו על פי הסכם זה, ו/או על פי דין, בין אם חברת הביטוח התחייבה לפצות על נזקים כאמור ובין אם לאו, והמצאת אישור ביטוח לידי המזמין כאמור לעיל, אין בה כדי להטיל על המזמין אחריות כלשהי לגבי היקפו וטיבו של הביטוח.

10.17 הקבלן לבדו יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לגבול ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה כלשהי ובלבד שהינם בתחום חבותו החוקית של הקבלן לפי ההסכם או לפי הדין.

10.18 הקבלן לבדו יהיה אחראי לנזקים העולים על סכומי הביטוח וגבולות האחריות הנקובים בפוליסות.

10.19 הקבלן יוסיף ויערוך ביטוח אחריות מקצועית כל עוד קיימת לו חבות על פי החוק.

10.20 הפר הקבלן את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות המזמין והבאים מטעמו, יהא הקבלן אחראי לנזקים שייגרמו באופן מלא ובלעדי, ולא תהיינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפי המזמין והבאים מטעמו, והוא יהא מנוע מלהעלות כל טענה כאמור כלפי המזמין והבאים מטעמו.

10.21 לא עמד הקבלן בהתחייבותו לפי המפורט לעיל במלואו או בחלקו, יהיה המזמין זכאי, אך לא חייב לערוך את הביטוחים או חלק מהם במקומו של הקבלן ועל חשבונו ו/או לשלם במקומו כל סכום שהוא, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המזמין לכל סעד אחר. הזכות לערוך ביטוח במקומו של היועץ תחול גם במקרה של ביטול הביטוח במהלך תקופת ההסכם.

12 פיקוח

12.1 יובהר, כי סמכות בענייני כספים, תמורה, תקציב, נהלי עבודה וכיו"ב, יהיו באישור מראש ובכתב של המנהל מטעם הרשות / המזמין, בלבד.

12.2 הנחיות והוראות המנהל לספק אשר ימסרו במהלך ביצוע העבודות או מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהיו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הקבלן והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הקבלן במכרז.

12.3 הקבלן יהא עצמאי בביצוע התחייבויותיו לפי חוזה זה, אך יהיה כפוף להוראות החוזה, הוראות נספח ב' "מפרט השירותים הנדרשים", הוראות המזמין, הוראות המנהל או נציג אחר מטעמו, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לעניינים אשר מצויים באחריות המזמין.

- 12.4 למנהל מטעם הרשות/ המזמין או מי מטעמו שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים ו/או העבודות הניתנים על ידי הקבלן מבוצעים כראוי על פי תנאי חוזה זה ונספחיו.
- 12.5 המזמין באמצעות המנהל או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן ביצוע העבודות או מתן השירותים, כשירותם של העובדים, והאמצעים בהם משתמש הקבלן לצורך מתן השירותים ולרבות את מידת עמידתו של הקבלן בתנאי החוזה ומילוי אחר הוראות המזמין.
- 12.6 קבע המנהל מטעם הרשות או מי מטעמו כי העבודה או השירותים לא בוצעו במומחיות ובמיומנות ראויה או אינה תואמת את התוכניות ונספחי המכרז או את הוראות חוזה זה ו/או את הוראות מפרט השירותים הנדרשים המצורף כנספח ב' למכרז זה, ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם ראויים לבצע את העבודות או השירותים, תהא קביעתו סופית והקבלן מתחייב לפעול כפי שיוורה לו המנהל או מי מטעמו.
- 12.7 אם קצב ביצוע העבודות, השירותים או כל חלק מהם הינו איטי מדי לדעת המנהל מכדי להבטיח את גמר העבודות או מתן השירותים בזמן הנדרש, יודיע על כך המנהל לספק בכתב, וזה ינקוט באמצעים מתאימים לשם החשת העבודה או מתן השירות - כפי שאישר המנהל - אך בתנאי ששום צעד מהצעדים שינקטו על ידי הקבלן והמאושרים על ידי המזמין ולרבות (אך לא אלה בלבד), עבודה בשעות נוספות, עבודה בלילה, או בימי שבתון, לא יזכו את הקבלן בכל תשלום נוסף עבור נקיטת צעדים אלה.
- 12.8 במקרה והתקדמות העבודה ו/או מתן השירות לא תתקן תוך 7 ימים מיום הודעתו של המזמין לספק, וקיים חשש כי הקבלן לא יסיים את ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה בהתאם לסד הזמנים אשר נקבע, יהא המזמין זכאי בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הקבלן או השירות הניתן על ידו ולהמשיך את העבודות או השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הקבלן, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הקבלן.
- 12.9 בכל מקרה בו הקבלן לא יסיים את ביצוע השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר סופק לו על ידי המזמין ובהתאם להתחייבויותיו עפ"י חוזה זה, יהיה עליו לשלם פיצויים קבועים ומוסכמים מראש כמפורט בסעיף 15.9 להסכם זה להלן.
- 12.10 הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי מועד התחלת ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים וכן מועד סיום ביצוע העבודות או השירותים וקבלתן על ידי המנהל, הנם תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. הקבלן יהיה אחראי לכל נזק או איחור שיגרמו בהשלמת ביצוע השירותים למעט מקרים של כוח עליון כגון: אסון טבע או מלחמה הכרוכה בפלישת כוחות מזוינים של מדינת אויב. עם זאת מובהר כי המצב הביטחוני ביהודה ושומרון לא יהווה סיבה לאי קיום התחייבות הקבלן על פי הסכם זה.
- 12.11 נפסלו העבודות ו/או השירותים או חלק מהם או נתקבלו הוראות מצד המנהל כאמור, יהיה חייב הקבלן למלא את הוראותיו של המנהל הן ביחס לשינויים, תיקונים, תוספות או הפחתות, בעצמו או על ידי אחרים על חשבון הקבלן. הקבלן יהיה חייב לשלם למזמין את מלוא ההוצאות והנזקים שנגרמו או שיגרמו לו כתוצאה מן העבודות ו/או השירותים שנפסלו.
- 12.12 אם לדעת המנהל אין הקבלן מקיים הוראותיו כנדרש, יהא המזמין זכאי - נוסף לכל סעד אחר - למסור את ביצוע העבודות ו/או השירותים כולם או חלקם לידי אחרים על חשבון הקבלן והקבלן יאפשר למזמין לבצע את שהוטל עליו, על פי הוראות המנהל, באמצעות אחרים וכן מתחייב הקבלן למסור לידי המזמין ו/או גורם אחר עליו יורה המזמין כל חומר ו/או מידע נדרש.

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

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

13 זכות עכבון וסעדי ביניים

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

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

14 המחאת זכויות

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

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

15 פיצויים מוסכמים

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.7.4 המנהל רשאי להטיל על הקבלן פיצוי מוסכם בסך 25,000 ש"ח שנתי על החלפת מנהל הגביה לפני תום שנת התקשרות.

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

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

15.10 טבלת פיצוי מוסכם:

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי ₪	מדד
(1)	אי העברה מסודרת, בסיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, של כל המידע, הנתונים והמסמכים הנוגעים לשרותים הנדרשים במכרז זה שברשות הקבלן, לרבות אלו שהוכנו על-ידו, למי שהמזמין יורה לו וזאת <u>בתוך 5 ימי עבודה</u> מדרישת מזמין.	10,000	לכל יום עבודה החל מיום העבודה השישי (6) לכל הנדרש על ידי המזמין.
		15,000	לכל מקרה שיתגלה כי המידע, ו/או הנתונים המסמכים שהועברו אינם מלאים ו/או שלמים ו/או תקינים
(2)	התנהגות לא הולמת של עובד הקבלן כלפי צרכן שרות של מזמין או כלפי נציג מזמין.	500	לכל מקרה לעובד החל מהמקרה השני
(3)	תלונות שהתקבלו בכתב אצל מזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים על ידי הקבלן לרבות בכל הנוגע להיבטים המקצועיים ו/או לאיכות השרות שסופק למתלונן על ידי מי מנותני השרות מטעם הקבלן.	250	לכל תלונה שהמזמין יקבע כי היא מוצדקת החל מהתלונה השלישית בכל שנה.
(4)	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות כל דין בכל הקשור לביצוע פעולה בתחום שירותי הגביה למזמין, לרבות בכל הקשור לאכיפת הגביה למזמין	2,500	לכל מקרה
(5)	בכל מקרה של חריגה מנהלי העבודה של המזמין בתחום הנוגע למרכיב בהקבלות השרותים למזמין	500	לכל מקרה החל מהמקרה השלישי
(6)	משלוח של הודעת חיוב לסוגיה בחריגה מהמועד הקבוע על פי דין או על פי נהלי המזמין, ו/או ללא אישור המזמין	500	לכל מקרה
(7)	משלוח של הודעת חיוב לסוגיה בתכולה שלא על פי נהלי המזמין ושלא בתיאום עם המזמין	500	לכל מקרה החל מהמקרה השני
(8)	משלוח של התראות/דרישות תשלום לסוגיהם בגין חובות הנמצאים בטיפול הקבלן <u>בחריגה מהמועד</u> הקבוע על פי דין או על פי נהלי המזמין	500	לכל מקרה
(9)	בכל מקרה של התיישנות חוב עקב התרשלות של הקבלן	*50%	*מהסכום השווה לחוב בתוספת ריבית והצמדה
(10)	אי העמדה של ממלא מקום / מחליף למנהל הגביה בהרשות, עקב סיום עבודתו מכל סיבה שהיא <u>בתוך 3 ימי עבודה</u>	1,500	לכל יום חריגה החל מיום העבודה הרביעי

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי ₪	מדד
(11)	במקרה של הפסקת עבודת נותן שירות מטעם הקבלן, והעמדת ממלא מקום זמני מטעם הקבלן – חריגה במשך התקופה המרבית שנקבעה במפרט עד לאיוש התפקיד מחדש ע"י נותן שירות קבוע (למנהל הגביה – מילוי מקום לתקופה של עד 45 יום, לשאר התפקידים עד 30 יום).	1,000	לכל יום חריגה
(12)	אי התייצבות של נותן שירותים ללא אישור המנהל מטעם מזמין	500	למקרה החל מהמקרה שלישי בכל שנה
(13)	חריגה במועד הגשה של טיוטה ראשונה של תוכנית עבודה שנתית למזמין	2,500	למקרה של איחור, החל מהיום השלישי שנקבע על ידי המזמין
(14)	חריגה במועד הגשה של תיקון מבוקש על ידי מזמין בטיוטה של תוכנית עבודה שנתית למזמין מעבר לחמישה (5) ימי עבודה	1,000	לכל חריגה ביום עבודה
(15)	הגשה של תוכנית עבודה שנתית למזמין שלא במבנה או בפורמט או בתכולה על פי דרישתו	2,000	לכל מקרה
(16)	חריגה במועד של הגשת דו"ח נוכחות של עובד הקבלן למזמין על פי דרישתו מעבר ל – 4 שעות עבודה ממועד הבקשה	250	למקרה למזמין החל מהמקרה השלישי.
(17)	אי הכנה של מאזן גבייה חודשי והעברתו למזמין במועד שנקבע לכך על פי הוראות ו/או נהלי המזמין.	1,000	לכל מקרה
		500	לכל איחור ביום עבודה
(18)	אי ביצוע של בקרה, הכנת דוחות עמידה ביעדי אכיפה והגשתם למזמין על פי במועד שנקבע לכך על פי הוראות ו/או נהלי המזמין	1,000	לכל מקרה
		500	לכל איחור ביום עבודה החל מיום העבודה השני
(19)	אי הכנה של דוחות כספיים תקופתיים לרבות דוחות יומיים, שבועיים, חודשיים, דו חודשיים, רבעוניים, חציוניים שנתיים והגשתם למזמין במועד שנקבע לכך על פי דין או הוראות ו/או נהלי המזמין.	500	לכל מקרה
		500	לכל איחור ביום עבודה החל מיום העבודה השני 2)
(20)	אי הכנה של דוחות בחתכים שונים לפי דרישה והגשתם למזמין בתוך 4 שעות עבודה .	250	לכל שעת חריגה, לכל מזמין, החל מהשעה השישית
(21)	אי ביצוע שיחות חוזרות בהתאם לדרישות המזמין	250	לכל מקרה לכל מזמין החל מהמקרה שלישי באותו שבוע.
(22)	אי תיעוד פעולות שביצע נותן שירות מטעם הקבלן במודול ה - CRM של המערכת הארגונית של המזמין בסיום כל פניה של צרכן	250	למקרה החל מהמקרה השלישי בכל שנה

15.11 מסירת מסמכים, תוכניות וציוד למזמין

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

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

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

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

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

15.12 הרשות כמפעל חיוני

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

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

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

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

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

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

16 סודיות

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

17 סודיות

- 17.1 "המידע" - כל המידע הקשור להרשות, תושביה, חובותיהם של תושביה, עסקאותיה, נתוני הכספיים או השיווקיים, סודותיה המסחריים, תוכניותיה ובכלל זה כל המסמכים, הרשימות, תוכנות מחשב, קבצי מחשב, כל מידע וחומר הנמצא במדיה אלקטרונית ו/או מגנטית (לרבות דיסקטים, דיסקים, תקליטורים וכיו"ב), וכל מסמך ממין וסוג כלשהו וכו' ככל שנמסר ו/או יימסר לספק על-ידי הרשות ו/או יגיע לידיעתו בכל דרך שהיא תוך כדי ו/או במסגרת עבודתו עם הרשות, והכל למעט מידע גלוי שהינו נחלת הכלל ושלא הפך לכזה עקב הפרת סעיף זה על-ידו.
- 17.2 הקבלן מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר הוראות החוזה ולמלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט ולחתום על הצהרה לשמירת סודיות לחוזה.
- 17.3 הקבלן אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.
- 17.4 הקבלן מתחייב ומאשר כי כל המידע, הינו מידע סודי של הרשות, וכי הוא מתחייב לשמור את המידע בסודיות בהתאם להוראות סעיף זה.
- 17.5 הקבלן מתחייב בזה, כי לא יעשה כל שימוש במידע הנ"ל אלא אך ורק לצורך מתן השירותים להרשות, במסגרת הסכם זה וכי לא יעשה בהם כל שימוש לכל מטרה אחרת.
- 17.6 הקבלן מתחייב כי מיד עם סיום ההסכם ו/או מיד עם קבלת דרישה מאת הרשות הוא ישיב להרשות את כל המידע שהגדרתו לעיל, לרבות כל חומר כתוב שיימסר לו ו/או יגיע אליו וכי הוא מתחייב למחוק את כל הנתונים שנשמרו בשרתיו ו/או בכל מקום אחר לא ישאיר העתקים מהמידע ברשותו.
- 17.7 הקבלן מתחייב להמשיך על שמירת סודיות ואי שימוש במידע של הרשות גם לאחר סיום ההסכם וללא הגבלת זמן.

18 כללי

- 18.1 הקבלן מתחייב שלא להעביר, להסב בדרך כלשהי כל זכות או חובה ע"פ הסכם זה בלא הסכמתה המפורשת מראש בכתב של הרשות.
- 18.2 לבית המשפט המוסמך כפר סבא תהא סמכות שיפוט ייחודית בכל הקשור להסכם זה והאמור אינו מתאפשר על פי דין, תהא הסמכות הייחודית לבתי המשפט הרלבנטיים במחוז המרכז.
- 18.3 הסכם זה, לאחר חתימתו, ממצה את כל ההסכמים שבין הצדדים בנוגע לנושאים המוזכרים בו, אלא אם נאמר אחרת בהסכם זה, הוא מבטל כל הסכם או הבנה קודמת שהייתה בין הצדדים ו/או מי מטעמם בין בע"פ ובין בכתב בנוגע לנושאים אלה.
- 18.4 כל תיקון, שינוי או תוספת להסכם יהיו תקפים רק אם יעשו בכתב וייחתמו על ידי שני הצדדים להסכם זה.



18.5 כל ויתור של צד למשנהו על קיום אלו מחובותיו על פי הסכם זה, או הימנעות של צד מעמידה על זכותו, לא יחשב כוויתור הימנעות או היווצרות נוהג בין הצדדים לגבי מיקרים אחרים בהם לא תקוים אותה זכות.

18.6 כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הינן כמופיע בכותרת ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום היום _____ :

המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור
(חתימות מורשי חתימה + חותמת)

הקבלן
(חתימות מורשי חתימה + חותמת)

נספח ג' (1) - ערבות ביצוע

תאריך _____

לכבוד

המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות ביצוע - מכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל- 340,000 ש"ח (שלוש מאות ארבעים אלף ש"ח), בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן, וזאת בקשר עם ביצוע הסכם שנכרת בין המזמין למציע, על מכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה עבור המזמין ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

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

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

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

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

בנק _____

תאריך _____

נספח ג' (2) - אישור קיום ביטוח

נספח ביטוח

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" - _____

"מבקש האישור" – מועצה מקומית פרדס חנה - כרכור ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשומים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחרים ו/או מנהלים ו/או עובדיהם.

"השירותים" – אכיפה, הוצאה לפועל וגביית חובות

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

מוסכם כי ככל שהמבוטח אינו חברה בע"מ ואינו מעסיק עובדים, רשאי המבוטח שלא לערוך ביטוח חבות מעבידים, בכפוף להתחייבות המבוטח כי ככל ויועסקו בעתיד עובדים על-ידי המבוטח, ירכוש המבוטח ביטוח חבות מעבידים כאמור בטרם העסקת עובדים.

2. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

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

2.2. **ביטוח כלי רכב** - ביטוח חובה כנדרש על פי דין, וכן בגין נזק צד שלישי (בגין כלי רכב בבעלות ו/או באחריות המבוטח ו/או המשמשים את המבוטח במסגרת העבודות), בגבול אחריות אשר לא יפחת מ-400,000 ₪ לכלי, בגין כלי רכב בבעלות ו/או באחריות המבוטח ו/או המשמשים את המבוטח במסגרת העבודות, וכן כל ביטוח אחר שחובה על המבוטח לערוך לפי כל דין.

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

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

2.5. מבטח המבוטח מותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור ו/או כלפי, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

2.6. על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.

3. על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור, 7 ימים ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים למתן השירותים, את אישור ביטוחי המבוטח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון 6-2019 וכך למשך כל תקופת השירותים וכל עוד מוטלת על המבוטח החובה לערוך ביטוחים כמפורט בנספח ביטוח זה.

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

מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישור ביטוחי המבוטח בנוסח אישור ביטוח חלופי, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה ובאישור ביטוחי המבוטח.

4. מובהר כי אי המצאת אישור ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות נספח ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות התחייבות בדבר עמידה בלוחות זמנים, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויות המבוטח על פי הסכם זה גם אם ימנע מהמבוטח מתן השירותים

בשל אי הצגת אישור ביטוחי המבוטח במועד. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר למבוטח להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.

5. מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוחי המבוטח ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.
6. מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור באישור ביטוחי המבוטח, על נספחיו, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המבוטח, שאינה פוטרת את המבוטח ממלוא החבות על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין. למבוטח לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מהבאים מטעם מבקש האישור בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידי המבוטח.
7. המבוטח פוטר את מבקש האישור ו/או את מי מהבאים מטעם מבקש האישור, וכן את, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי ו/או מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים (ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות משאיות, כלי רכב, נגררים וכלי שינוע כלשהם, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
8. ככל שיועסקו על ידי המבוטח קבלני משנה בקשר עם השירותים, על המבוטח לוודא כי הינם מקיימים ביטוחים מתאימים, בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עימם, או לחילופין לכלול אותם בביטוחי המבוטח, וזאת למשך כל תקופת התקשרותם עם המבוטח או לתקופה מאוחרת יותר על פי המוגדר בנספח ביטוח זה. באחריות המבוטח לדאוג כי סעיפי הביטוח שיכללו בהסכמים השונים שיחתמו בין המבוטח לבין קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, יכללו סעיפים לפיהם כל הזכויות בביטוחיהם, כגון וויתור על זכות התחלוף, הרחבות שיפוי וראשוניות, יוקנו גם לטובת מבקש האישור.
9. מוסכם כי המבוטח יהא חייב בשיפוי מבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור בגין נזק ו/או תשלום שהיה אמור להיות משולם על-ידי מבטח המבוטח בכל מקרה שבו המבוטח כאמור דחה תביעה מכל סיבה שהיא, בין היתר, בשל טענה שאין בידי מבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור אישור ביטוחי המבוטח בתוקף ו/או בגין נזקים שבאחריות המבוטח לפי דין או לפי הסכם זה, וזאת מיד עם דרישת מבקש האישור הראשונה בכתב.
10. הפרה של איזה מהוראות נספח ביטוח זה תהווה הפרה יסודית. על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישורי ביטוחי המבוטח לא תחשב כהפרה יסודית אלא לאחר דרישת מבקש האישור להמצאת אישורי ביטוחי המבוטח, 10 ימים מראש ובכתב, ובתנאי כי המבוטח ערך את הביטוחים הנדרשים כמפורט בנספח ביטוח זה על נספחיו.



המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור מכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה

נספח X'1 - אישור ביטוחי המבוטח

פרדס חנה כרכור		תאריך הנפקת האישור:		אישור קיום ביטוחים	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.					
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח/המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור	
שם: מועצה מקומית פרדס חנה- כרכור	שם: תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשותיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם	שם: _____	☐ נדל"ן ☒ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☒ אחר: _____ העיסוק המבוטח:	☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☒ מזמין שירותים ☒ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____	
ת.ז.פ.ח.פ. 500278007	ת.ז.פ.ח.פ.:	ת.ז.פ.ח.פ.:	אכיפה, הוצאה לפועל וגביית חובות		
מען: _____	מען: _____	מען: _____			
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה.					

כיסויים							
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	ת. סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		מטבע
					לתקופה	למקרה	
צד ג'		ביט			4,000,000	4,000,000	₪
315, 309, 307, 304, 302, 343, 329, 328, 322, 321							
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	20,000,000	₪
350, 328, 319, 309							
אחריות מקצועית			ת. רטר		4,000,000	4,000,000	₪
309, 304, 303, 302, 301, 328, 327, 325, 326, 321, 332 (6 חודשים)							

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה) 016- גביה

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

חתימת האישור
המבטח:

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

לכבוד

המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור (להלן: "המוזמין")

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

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

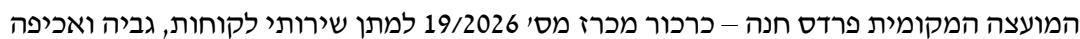
2. זהו שמנו, וזו חתימתנו, ותוכן תצהירנו דלעיל הינו אמת.

המצהיר

אישור

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

חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____



בתצהיר זה:

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

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

"נושא משרה": כמשמעותו בחוק החברות.

"בעל עניין": כמשמעו בחוק החברות.

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

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

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

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

המצהיר/ים

אישור

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

חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____

נספח ד' - כתב הצעה והתחייבות

תוגש במעטפה נפרדת

תאריך: _____

לכבוד,

המועצה המקומית פרדס חנה – כרכור (להלן: "המזמין")

הנדון: כתב הצעה והתחייבות מכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה

הרינו מתכבדים להגיש בזאת, בשם _____ (להלן: "המציג"/"הקבלן"), את הצעת המחיר למכרז מס' 19/2026 למתן שירותי לקוחות, גביה ואכיפה עבור המזמין ואנו מתחייבים לבצע את כל העבודות שנדרש לבצע והמתוארות במפרטים, במסמכי המכרז ובחוזה על צרופותיו.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. אנו מתחייבים כי הצעתנו זו תהיה בתוקף ותחייב אותנו במשך 90 ימים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות ו/או לתקופה נוספת שתקבעו. היה ובמהלך תקופה זו נדרש על ידכם לקיים את כל התחייבויותינו שבהצעה זו, נעשה זאת ללא כל דיחוי.
8. מוצהר ומוסכם כי אנו מנועים מלהציג כל תביעות ו/או דרישות שתתבססנה על כל טענות של אי-ידיעה או אי-הבנה של איזה מתנאי או מסמכי המכרז, ואנו מוותרים מראש על טענות אלה.
9. אנו מצהירים כי יש לנו ידע, ניסיון, יכולת מקצועית וכספית וכ"א מקצועי ומספק לשם ביצוע השירותים הנדרשים, וכי אנו עומדים בכל תנאי הסף ויתר התנאים הנדרשים במכרז וכי אין מניעה מבחינתנו על פי דין ו/או אחרת, להתקשרות מולכם בהסכם המצורף למכרז על תנאיו.
10. להבטחת קיום מלוא התחייבותנו ביחס למכרז ולהצעה, הרינו מצרפים ערבות בנקאית לפקודתכם (ערבות מכרז/ערבות הצעה), לפי המתכונת והסכום הנדרשים במכרז, ומייפים את כוחכם באופן בלתי חוזר, כי במקרה ולא נקיים התחייבויותינו, כולן או מקצתן, או לא נספק לכם את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לפי החוזה, כאמור לעיל, הרי הזכות בידכם לממש ולחלט את הערבות הבנקאית, ללא כל הודעה או התראה מראש, ואנו מוותרים - ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל זכות להתנגד לכל צעד שתנקטו כדי לגבות ולחלט את הערבות הבנקאית הנ"ל.
11. אנו מתחייבים לפעול בהתאם לתנאי ההסכם, ככתבם וכלשונם.
12. (במקרה של תאגיד) - אנו מצהירים בזאת כי הצעתנו זאת הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלנו על-פי מסמכי היסוד של התאגיד המציע.
13. המסמכים הבאים בהצעתי הינם חסויים:

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

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

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

14. הצעתנו למתן שירותי גביה, הינה בהתאם להוראות המכרז, למפרט השירותים הנדרשים (נספח ב') ולמכלול הדרישות, ובכלל זה, הצעתנו הינה כוללת הוצאות שכר בגין מנהל הגביה והאכיפה, בק אופיס לניהול והפקת שוברים ותמורה אופציונלית בגין צוות עובדים וכיוצ"ב, והכל כפי שפורט במכרז ובהסכם על צרופותיו.
15. שירותים שהתמורה עבורם נקובה על ידי המזמין במסמכי המכרז תשולם בהתאם ובניכוי הפיצויים המוסכמים המפורטים במסמכי המכרז וההסכם.
16. שירותים ששיעור התמורה עבור אספקתם נקבעת על פי דין, יהיה השיעור האמור הנקוב בדין שיעור מרבי.
17. כל הטיפול באכיפה לסוגיהם יעשה כאמור על ידי הקבלן ועל חשבונו בלבד והוא לא יהא זכאי לכל תשלום או החזר הוצאות בגינם אלא אם נכתב במכרז לעניין זה במפורש אחרת.
18. תשלום התמורה לספק, יהיה בהתאם לקבוע בהסכם, על בסיס חודשי. כאשר הקבלן בראשית כל חודש (ולא יאחר מתאריך ה 10 בכל חודש) יגיש להרשות את החשבון / התמורה הנדרשת בצירוף כלל הדוחות הנדרשים להכנת החשבון, על פי דרישת המנהל מטעם המזמין וכנדרש במכרז זה וההסכם המצורף לו, על צרופותיו. יצוין שהגשת הדוחות כאמור מהווה תנאי לתשלום התמורה (לרבות דו"ח אודות פעולות שבוצעו, דו"ח יהיה החזרים, דו"ח חזרות וביטולים שיכלול את כל התקבולים שהופיעו כ"נפרעו" אך בוטלו, חזרו או הוחזרו במהלך החודש המדובר או קודם לו).
19. מעבר לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו מובהר עוד כי על ההוצאות שיחולו על הקבלן בלבד נכללות, בין השאר אך לא רק, הוצאות לצורך ביצוע שאילתות ממאגרי מידע (כגון מרשם האוכלוסין, משרד הרישוי וכיו"ב), סיוע בהפקה והכנה למשלוח של כל דברי הדואר לנמענים כדוגמת מסמכים לחיוב והודעות לסוגיהם באמצעות הדואר לרבות באמצעות דוא"ל, מסרונים, דוא"ל ורשתות חברתיות אחרות, ומתן זכות שימוש למזמין ולצרכי השירותים שלו באמצעים והשירותים הדיגיטליים כמפורט במסמכי המכרז, וכן כל הוצאה אחרת שלא נכתב במפורש כי המזמין ישלם עבורה או יחזיר את שיעורה לספק בנוסף לתמורה כאמור לעיל ולהלן.
20. למען הסר ספק יובהר כי, רשימת השירותים המפורטת לעיל אינה ממצה את חובותיו של הקבלן לעניין השירותים לסוגיהם מושא מכרז זה. הקבלן מתחייב לבצע כל משימה ו/או מטלה ו/או דרישה ו/או לספק כל שרות שאינם בפירוט שלעיל עפ"י דרישת המנהל מטעם המזמין, לרבות הוספה ו/או שינוי ו/או גריעה ביחס לשירות אחד או יותר, ובלבד שתהא המשימה ו/או המטלה ו/או הדרישה ו/או השרות הנדרשים במסגרת עיסוקו של הקבלן ונוגעים לשירותים מושאי המכרז.
21. למען הסר ספק לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים במסמכי המכרז לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים במכרז, הרי שההתאמות הדרושות תהיינה באחריות המציע ועל חשבונו.
22. התמורה שתשלם המועצה

- 22.1. התמורה עבור אספקת השירותים לסוגיהם הנדרשים כמפורט במסמכי המכרז, אלא אם ננקב במפורש אופן אחר לחישוב התמורה עבור שרות כזה או אחר. הצעת המציע לא תעלה על התמורה המרבית הנקובה במסמכי המכרז.
- 22.2. עבור שרותי הגביה והאכיפה של ארנונה ותשלומי חובה של המועצה – עמלת מחזור שוטפת בשיעור שנקב המציע בהצעתו (להלן "העמלה השוטפת").
- 22.3. לא תשולם עמלה עבור שרותי גביית היטלים.
- 22.4. על תשלומי הארנונה ותשלומי החובה של המועצה, מהם תיגזר העמלה השוטפת נמנים, ארנונה מועצה, , אגרת שמירה, אגרת שילוט, השתתפות הורים בהסעות חינוך, תשלומי הורים אחרים בחינוך, קנסות על אי תשלום תשלומי חובה ועל עבירות בניה, קנסות בית משפט, החזרי הוצאות אכיפה, הכנסות משכ"ד, אגרת בניה, אגרת פינוי אשפה.
- 22.5. התמורה עבור השירותים האופציונליים תשולם לקבלן במידה והמזמין יחליט להשתמש בשירותים אלו ויודיע על כך בכתב למציע. יובהר כי השימוש בשירותים האופציונליים הוא בהתאם לדרישת המזמין והוא רשאי להשתמש בהם בחלק או בכל תקופת השירותים בהתאם לצרכיו ורק במידה והודיע על כך למציע בכתב.
- 22.6. התמורה תחושב בניכוי קנסות ותוספת בונוסים.
- 22.7. התמורה עבור ביצוע פעולות אכיפה יבוצעו בהתאם לסכום המוצע בכל פריט של הסכומים המרביים הקבועים בתקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א-2011. למען הסר ספק מובהר בזאת כי גבייה של הוצאות גביה מנישומים תעשה אך ורק על פי הדין ובהתאם להנחיות המזמין.
- 22.8. מובהר עוד כי הסכומים הנ"ל כוללים את כל העלויות למעט ליווי שוטרים.
- 22.9. כל התקבולים בגין הוצאות גביה לסוגיהן יופקדו ישירות לקופת המזמין.
- 22.10. למען הסר ספק מובהר בזאת כדלקמן:
 - 22.10.1. פרט תמורה המוצעת הנקובה בהצעתו, ולתשלום בגין שירותים האופציונליים שתמחורם נקבע במפורש במסמכי המכרז ואשר ישולמו רק במידה והוזמנו בכתב על ידי המזמין, לא תשלם הרשות לספק כל תשלום או תמורה נוספים כלשהם וזאת מכל סיבה שהיא, וידוע לי כי הרשות תהא רשאית לקזז מהתמורה המגיעה לי כל קנס ו/או פיצוי שהיא זכאית לקבל מידי על פי הוראות המכרז ו/או ההסכם על צורפותיו.
 - 22.10.2. הקבלן יישא בעצמו בלבד בכל סוג הוצאה, כולל כל ההוצאות לצדדים שלישיים הנדרשת לצורך אספקת השירותים לסוגיהם לרבות ביצוע כל הפעולות, להעמדה של כל האמצעים לסוגיהם לרבות האנושיים, הטכנולוגיים והדיגיטליים שיועמדו גם לשימוש צרכני הרשות, ובכל הוצאה אחרת הנדרשת לביצוע על ידי הקבלן לחיוב, לגביה, לאכיפה לרבות לצורך גבייה של חובות וכן לאספקת כלל השירותים הנדרשים ממנו לסוגיהם. יובהר כי, עמלת עיקולי בנקים, המשולמת לבנקים תחול על הרשות ותשלום על ידה באופן ישיר.

23. הצעת המציע

תמורת השירותים:

23.1. בתמורה לאספקת כלל השירותים ולביצוע מלוא התחייבויות המציע כלפי המועצה, בהתאם להוראות מסמכי המכרז, יהא זכאי המציע לעמלה שוטפת, אשר שיעורה המרבי יעמוד על 2.06% (במילים: שני אחוזים ושש עשריות האחוז).

23.2. המציע יציע שיעור הנחה על העמלה המרבית כאמור בסעיף 23.1 לעיל, בטווח שבין 0% ל-20% (כולל). שיעור העמלה בפועל ייקבע כהפחתה משיעור העמלה המרבי, בהתאם לשיעור ההנחה שיוצע על ידי המציע. הצעה שתכלול הנחה מחוץ לטווח האמור – לרבות הנחה העולה על 20% או הנחה שלילית – תיחשב כהצעה בלתי תקינה ותיפסל על הסף.

23.3. לכל סכום שישולם למציע תתווסף מס ערך מוסף (מע"מ) בשיעורו על פי דין.

23.4. שיעור הנחה:

שיעור ההנחה המוצע _____%

שיעור העמלה לאחר הנחה _____%

העמלה תחושב כהפחתה משיעור העמלה המרבי, בהתאם לאחוז ההנחה שהוצע על ידי המציע.

העמלה המוצעת הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כלל העלויות, ולא תשולם כל תמורה נוספת מכל סוג שהוא, אלא אם נקבע אחרת במפורש במסמכי המכרז.

23.5. תמורה בגין ביצוע פעולות אכיפה – המציע יהיה זכאי ל-100% מהתמורה בגין הסכומים המרביים הקבועים בתקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א-2011, שיגבו מהחייב בגין פעולות האכיפה, והמפורטים להלן:

מס'	סוג פעולה	סכום מרבי (₪)
1	משלוח דרישה ראשונה בכתב	18
	משלוח דרישה ראשונה בכתב בדואר רשום ובלבד שנשלחה לאחר שנשלחה הודעה על החוב	27
2	משלוח דרישה נוספת בכתב	18
	משלוח דרישה נוספת בכתב בדואר רשום ובלבד שלא יישלחו יותר מ-3 דרישות בשנה	27
3	עיקול בידי צד שלישי שאינו אלקטרוני	18
	צו עיקול אלקטרוני (המחיר כולל גם הקמה וגם הסרת)	9

מס'	סוג פעולה	סכום מרבי (₪)
4	משלוח הודעה לסרבן על עיקול בידי צד שלישי	18
	משלוח צו מסירה	18
5	איתור כתובת הסרבן כאשר זו שונה מהכתובת המופיעה באחד מן המרשמים המנויים להלן, לפי העניין מרשם האוכלוסין, רשם החברות, רשם השותפויות, רשם האגודות השיתופיות ורשם העמותות או מהכתובת שמסר בכתב	146
6	עיקול באמצעות רישום מיטלטלין של הסרבן בבית מגוריו או במקום עסקו	195
7	עיקול רכב במשרד הרישוי	98
8	המצאת אזהרה, לרבות על ידי הדבקת הודעה על כוונה לפרוץ לשם תפיסת מעוקלים והוצאתם ואולם לא יגבו הוצאות כאמור אם היה ניתן להמציא את האזהרה במועד שבו בוצע העיקול ברישום, כאמור בתקנת משנה 1(7)	195
9	הובלה והוצאת מעוקלים	419
10	הובלה והוצאת מעוקלים שנדרשו לצורך הוצאתם משאית וסבלים	2,502
11	ליווי שוטרים בשכר ישולם כנגד הצגת קבלות / חיובי משטרת ישראל לשוטרים בשכר שיוצג על ידי המציע כהוכחה להפעלתם לטובת סיוע בפעולות גבייה	ללא עמלה נוספת של המציע
12	שירות אופציונלי (*) – במידה ויבוצע באמצעות הקבלן הסכום המשולם למסלקה בגין סליקת כרטיסי אשראי הן טלפונית (IVR) והן באמצעות אפליקציה ו/או באתר האינטרנט הייעודי של המציע. (עמלות סליקה לחברות האשראי משולמות ישירות על ידי התאגיד לחברת האשראי).	2.5 ₪ לפעולה
13	מבוטל	מבוטל

(*) השירותים האופציונליים – המציע אינו נדרש לרשום אחוז הנחה לשירותים האופציונליים. המציע נדרש להעמיד בתוך 7 ימי עסקים ולאחר קבלת הזמנה בכתב מהמזמין את השירותים האופציונליים למזמין. ניתן להפעיל או להפסיק שירותים אלו בכל זמן על ידי המזמין והכל בהתאם לצרכיו או שיקוליו בלבד. למציע לא יהיו כל טענות או יועלו דרישות כספיות בנוגע לשירותים אלו ולא יתקבלו כל טענות במידה והמזמין יחליט שלא להזמין את השירותים בכלל או באופן חלקי וזמני על ידי המזמין.

אנו הח"מ, לאחר שקראנו בעיון ובחנו את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

אנו מצהירים בזה כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז/הצעה, והגשנו את הצעתנו בהתאם, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי הידיעה ו/או אי ההבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.

אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז/הצעה, כי הצעתנו עונה על הדרישות שבמסמכי המכרז/הצעה, וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את השירותים, בהתאם לתנאים במסמכי המכרז. עוד אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.



ועל כך באתי על החתום:

שם המציע: _____ ח.פ. / ע.מ./ת.ז: _____

שם איש קשר: _____ דוא"ל: _____

טלפון: _____ נייד: _____

תאריך: _____ חתימה _____