



מועצה אזורית לב השרון

מכרז פומבי מס' 27/2025

למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה

נובמבר 2025

נוסח מודעה

- א. מועצה אזורית לב השרון (להלן: "המועצה"/ "המזמין") מזמינה בזאת הצעות מחיר למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה עבור המועצה, הכל על-פי התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- ב. את מסמכי המכרז יש להדפיס מאתר המועצה לשם הגשת ההצעה.
- ג. הגשת ההצעה כרוכה בתשלום דמי השתתפות בסך 1500 ש"ח.
- ד. יובהר, כי סכום זה לא יוחזר לרוכשים בכל מקרה (כולל במקרה של ביטול מכרז).
- ה. על המציעים לעקוב אחר עדכונים שיפורסמו בדף המכרז באתר המועצה בכתובת [מועצה אזורית לב השרון](#) ועל המשתתפים חלה האחריות להתעדכן בפרסומים. לא תתקבל טענה על אי ידיעה אודות פרסום שהועלה לאתר המועצה טרם המועד להגשת הצעות למכרז.
- ו. את כלל המסמכים לרבות חוברת המכרז, יש להכניס למעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם וללא ציון שם המשתתף, למעט הכיתוב: "מכרז מס' 27/2025 – למתן שירותי גבייה".
- ז. את מעטפת ההצעה יש להכניס לתיבת המכרזים במזכירות המועצה לידי חגית יהודה שרפי, במסירה ידנית בלבד (לא באמצעות משלוח בדואר), **וזאת לא יאוחר מיום ה-25/11/2025 בשעה 12:00** (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות למכרז").
- ח. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון להגשת הצעות, לא תתקבל ולא תובא לדיון.
- ט. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהם, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, ובכלל זאת: כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי המכרז, ועריכת התצהירים הנדרשים ואישורם יחולו על המציע באופן מוחלט ובלעדי.
- י. אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא.
- יא. המזמין שומר לעצמו את הזכות לערוך משא ומתן עם הזוכה, בכפוף להוראות הדין.
- יב. המזמין רשאי בכל עת עד למועד האחרון להגשת הצעות, לערוך שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתו או בהמשך לפנייה שתתקבלנה אצלו. השינויים והתיקונים כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז.
- יג. המזמין רשאי לבטל מכרז זה, והכול בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

בברכה,
אלי אטון
ראש המועצה

תוכן עניינים

2	נוסח מודעה
3	תוכן עניינים
4	מסמך א' – תנאים כלליים
18	נספח 1 למסמך א' – פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף 3.5
21	נספח 2 למסמך א' – הצהרת המציע
23	נספח 3 למסמך א' – תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים
25	נספח 4 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין העדר ניגוד עניינים
27	נספח 5 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין שמירה על דיני העבודה
29	נספח 6 למסמך א' – תצהיר בדבר העדר הרשעות פליליות קודמות
31	נספח 7 למסמך א' – אישור בדבר מורשי חתימה
32	נספח 8 למסמך א' – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע
33	נספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז)
34	נספח 10 למסמך א' – הצהרה על העדר קרבה משפחתית
36	מסמך ב' – הסכם התקשרות
53	נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע
54	נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים
58	נספח 3 למסמך ב' – עמידה בדרישות אבטחת מידע
60	נספח 4 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים
71	נספח 5 למסמך ב' – מחירון השירותים וההצעה הכספית

מסמך א' – תנאים כלליים

המועצה האזורית לב השרון (להלן: "המועצה" / "המזמין") מזמינה בזאת הצעות מחיר למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה עבור המועצה, הכל על-פי התנאים המפורטים במסמכי המכרז ובהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על-ידי משרד הפנים והוראות החוק לתיקון פקודת היריות (מס' 151) התשפ"ב – 2022.

מטרת המכרז הינה התקשרות עם קבלן גבייה לטובת גביית הכנסות המועצה באמצעות עובדי גבייה שיוצבו במשרדי המועצה במודל של ריטיינר חודשי החל מ - 1.1.2026. על המציע להערך לתחילת מתן השירות למועצה במועד זה.

1. הנחיות למשתתפים

1.1. כל המסמכים והנספחים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וההסכם, לרבות מסמכי ההבהרה שיפורסמו על ידי המועצה (ככל שיפורסמו), ויקראו להלן "מסמכי המכרז".

1.2. על המציע לוודא כי צירף להצעתו את כלל המסמכים, הנספחים, פרוטוקולים, מסמכי הבהרות, מענה לשאלות, התצהירים והאישורים הנדרשים ממנו, והמפורטים בחוברת זו (להלן: **כלל המסמכים**).

1.3. על המציע להגיש חוברת זו בהעתק מקור יחיד וכן לצרף דיסק און קי עליו סרוקים כלל המסמכים בפורמט PDF קריא.

1.4. השתתפות המציע במכרז מהווה אישור לכך שהוא מכיר את כל הדינים, ההנחיות והנהלים הנדרשים לצורך מתן שירותי גבייה למועצה במקצועיות וביעילות.

2. לוח זמנים ואבני דרך

2.1. המועדים והנתונים המפורטים בטבלה עלולים להשתנות ו/או להידחות. נא לעקוב אחר הפרסומים באתר ובמסמכי ההבהרות

נושא	תאריך ושעה	פרטים נוספים
פרסום המכרז	9/11/2025	באתר האינטרנט של המועצה: מועצה אזורית לב השרון
עלות השתתפות במכרז	תנאי להשתתפות במכרז	1,500 ש"ח. ניתן לעיין ולרכוש את מסמכי המכרז באתר המועצה בכתובת www.lev-hasharon.com
כנס מציעים	לא יתקיים כנס מציעים	
הגשת שאלות הבהרה	עד ליום: 17/11/2025 בשעה 12:00	בדוא"ל בלבד לכתובת hagity@lev-hasharon.com

נושא	תאריך ושעה	פרטים נוספים
המועד האחרון להגשת הצעות	עד ליום: 25/11/2025 בשעה 12:00	בהגשה ידנית בלבד, לתיבת המכרזים במזכירות המועצה ועלידי גבי' חגית יהודה שרפי רכות מכרזים.
תוקף ההצעה	180 ימים מיום הגשתה	המועצה רשאית לבקש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם ב-90 ימים מעבר למניין הימים המקורי.
משך תקופת ההתקשרות	תקופה עיקרית: 24 חודשים	למועצה שמורה הזכות להאריך את ההתקשרות לתקופות אופציונליות נוספות, באותם התנאים, ובלבד שמשך כל ההתקשרות לא יעלה על 60 חודשים מיום חתימת ההסכם בין הצדדים.
הצמדה	המחירים יוצמדו למדד המחירים לצרכן אחת לשנה, החל מ- 1.1.2027	מדד הבסיס הינו המדד הידוע ביום חתימת המועצה על החוזה.
ערבות מכרז	תוקף ערבות מכרז עד ליום 31/01/2026 סכום ערבות מכרז: 50,000 ש"ח	על פי הנוסח המפורט בנספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז)
ערבות ביצוע	תוקף ערבות ביצוע: 26 חודשים מיום חתימת ההסכם. סכום ערבות ביצוע: 150,000 ש"ח	הערבות תידרש מהזוכה בלבד הערבות תוארך מעת לעת לאורך כל תקופת ההסכם

3. תנאי סף להשתתפות במכרז

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

- 3.1. מציע שהינו תאגיד רשום כדין בישראל העומד בכל הדרישות ובתנאי הסף במצטבר.
- 3.2. המציע צרף ערבות להבטחת השתתפותו במכרז (להלן: **ערבות מכרז**) בהתאם לנוסח המפורט בנספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז) להלן. המזמין לא יבדוק הצעה שערבות המכרז לא תצורף כנדרש או שהנוסח המפורט בה אינו בהתאם לנוסח הנדרש ו/או שנפל בה פגם מהותי הדורש פסילתה.
- 3.3. המציע הגיש את הצעתו עד למועד האחרון להגשת הצעות כנדרש במכרז זה. המזמין רשאי לדרוש מהמציע להשלים מסמכים חסרים ו/או לקבל הבהרות בכתב ו/או מסמכים נוספים לאחר מועד ההגשה ובתנאי שאינם בגדר "שיפור הצעה" והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 3.4. למציע קיים אישור "קבלן גבייה" - אישור מטעם הוועדה האישורים הארצית לצורך התקשרות חברת גבייה עם רשות מקומית.

- למציע ניסיון מוכח במתן שירותי גבייה לפחות 5 רשויות מקומיות (לעניין זה "רשות מקומית" - עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות בישראל) המפעילות שירותי גבייה באמצעות ספקים חיצוניים לגביית תשלומי ארנונה, והעומד בקריטריונים הבאים:
- 3.4.1. המציע בעצמו או לחילופין המנכ"ל מטעמו בעל ניסיון של 5 שנים בתחומי ניהול מערכי גבייה לתשלומי מיסים עירוניים (ארנונה, מים וביוב) בה מבוצעת גבייה עפ"י הדינים החלים על רשויות מקומיות ובכלל זה פקודת המסים גבייה.
- 3.4.2. מנהל מחלקת הגבייה המוצע מטעם המציע אשר יתן את השירות בפועל במשרדי המועצה, הוא בעל ותק של לפחות 5 שנים (או לחילופין 3 שנים ובעל תואר אקדמאי באחד מהתחומים הבאים: חשבונאות/ כלכלה/ מינהל עסקים / ראיית חשבון) בניהול של מערכי גבייה ברשויות מקומיות בתחום הארנונה.
- 3.4.3. מנהל מחלקת הגבייה מטעם המציע הינו בעל 12 חודשי ניסיון לפחות בעבודה עם מערכת הגבייה של EPR.
- 3.4.4. בשנת 2024 פעל המציע לגביית מעל 100 מלש"ח עבור רשויות מקומיות (כולל אגרות, היטלים, היטלי השבחה).
- 3.5. להוכחת תנאי הסף על המציע למלא את הטבלאות המצורפות בנספח 1 למסמך א' – פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף, להלן ולפרט את ניסיונו של המציע ואת ניסיון העובדים המוצעים על ידו, קורות חיים של כל עובד, פרטי הרשויות המקומיות ופרטי הממליצים בכל אחד מהגופים להוכחת ניסיון של המציע.
- 3.6. על המציע לצרף קבלה המעידה על תשלום דמי השתתפות במכרז כמפורט בטבלה בסעיף 2.1 לעיל.
- 4. מסמכים נוספים שעל המציע לצרף**
- על המציע לצרף להצעתו את המסמכים שיפורטו להלן, כאשר כל המסמכים הם על שם המציע בלבד ותקפים במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז:
- 4.1. תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, בהתאם לנספח 3 למסמך א' – תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים, חתום ומאומת כדין.
- 4.2. תצהיר והתחייבות על היעדר ניגוד עניינים, בהתאם לנספח 4 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין היעדר ניגוד עניינים, חתום ומאומת כדין.
- 4.3. תצהיר והתחייבות לעניין שמירה על דיני העבודה, בהתאם לנספח 5 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין שמירה על דיני העבודה, חתום ומאומת כדין.
- 4.4. תצהיר בדבר היעדר הרשעות פליליות קודמות לפי התוספת השנייה לחוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981, בהתאם לנספח 6 למסמך א' – תצהיר בדבר היעדר הרשעות פליליות קודמות, חתום ומאומת כדין.
- 4.5. תעודת רשם התאגידים.
- 4.6. אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), התשל"ו-1976, תקף לשנה הנוכחית, מטעם פקיד השומה וממונה אזורי מע"מ, על שם המציע מתאים למקור.

- 4.7. אישור על ניכוי מס הכנסה במקור תקף לשנה הנוכחית מתאים למקור.
4.8. אישור במקור ו/או מתאים למקור בדבר מורשי חתימה מאושר ע"י רו"ח או עו"ד בתוקף לשנה הנוכחית, בהתאם לנספח 7 למסמך א' – אישור בדבר מורשי חתימה, חתום ומאומת כדין.

5. מסמכים שהינם בבחינת סוד מסחרי

- 5.1. ככל שבהצעת המציע קיימים סעיפים ו/או מסמכים המהווים מבחינתו "סוד מסחרי" ו/או "סוד מקצועי", עליו לציין זאת במפורש בהצעתו על גבי נספח 8 למסמך א' – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע, להלן.
5.2. מובהר בזאת כי לא יהיה בציון סעיפים ו/או מסמכים כאמור לעיל, שפרסומם מחויב עפ"י דין, כדי לחייב את המזמין לשמור על חסיונם, והמציע מוותר על כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין ו/או ועדת המכרזים בעניין מתן זכות עיון בסעיפים ו/או מסמכים אלו.

6. עסק בשליטת אישה

- 6.1. אם המציע עסק בשליטת אישה - יצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר חתום ומאומת כדין של מחזיקה בשליטת העסק.

7. הנחיות למילוי ההצעה

- 7.1. עיון וקבלת מסמכי המכרז :

7.1.1. לטובת הגשת הצעה נדרש להדפיס את חוברת המכרז מאתר המועצה [https://www.lev-](https://www.lev-hasharon.com)

[hasharon.com](https://www.lev-hasharon.com) (לשונית "מכרזים"), ולכרוך את חוברת המכרז על כל עמודיה.

7.1.2. הגשת המכרז כרוכה בתשלום דמי השתתפות כמפורט בטבלה בסעיף 2.1. ניתן לשלם דמי השתתפות כמפורט בטבלה לעיל.

7.2. אופן הגשת ההצעות

7.2.1. הצעת המשתתף תכלול את כל מסמכי המכרז, המסמכים והאישורים הנדרשים, כפי שפורט במסמכי המכרז. ההצעה תוגש במעטפה סגורה, שעליה יצוין מספר המכרז, כאשר כל עמודי מסמכי המכרז, לרבות ההסכם, יהיו חתומים בחתימת המציע בתחתית כל עמוד, ולאחר שהמציע חתם במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז. במידה ונדרש – החתימה תאומת על-ידי עורך דין.

7.2.2. מסמכי ההצעה, למעט ההצעה הכספית, יוגשו בעותק מקורי אחד ובנוסף בעותק נוסף על גבי דיסק-און-קי (DOK) הכולל סריקה מלאה בקובצי PDF של כלל מסמכי המכרז החתומים וכל המסמכים הנלווים מטעם המציע, לרבות נספחים, הפניות, מראי מקום, תצהירים, תעודות וכל מסמך אחר הנדרש לפי תנאי המכרז.

7.2.3. ההצעה הכספית (מסמך 5 למסמך ב) לאחר שמולאה ונחתמה על-ידי המציע, תוגש במעטפה סגורה ונפרדת, שתוכנס לתוך מעטפת ההצעה הראשית. על גבי שתי המעטפות – הפנימית והחיצונית – יצוין מספר המכרז.

7.3. ההצעה תהיה בתוקף בהתאם לטבלה בסעיף 2.1 מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. למזמין שמורה הזכות לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף ההצעה ב-90 יום נוספים.

8. אופן ומועד הגשת הצעות

8.1. את מסמכי ההצעה, ההצעה הכספית וה-DOK, יש להכניס למעטפה אשר תוגש סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, שייכתב עליה "מכרז מס' 27/2025 – למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה עבור מועצה אזורית לב השרון".

8.2. את מעטפת ההצעה יש למסור למזכירות ועדת המכרזים לידי הגב' חגית יהודה שריפי, רכזת מכרזים וקולות קוראים במסירה ידנית בלבד ולהכניסה, לתיבת המכרזים, לא יאוחר מהמועד המפורט בהתאמה בסעיף 2.1 לעיל.

8.3. הצעה שתוגש לאחר המועד דלעיל לא תתקבל.

8.4. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת יגרום לפסילת ההצעה.

8.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לתקופה נוספת, בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט של המועצה.

9. מחירי ההצעה

9.1. המציע יחתום על גבי מסמך ההצעה – נספח 5 למסמך ב - וינקוב בה באחוז ההנחה המוצע על ידו למחירון המצורף.

9.2. אחוז ההנחה המוצע יהיה **אחיד** והוא יחול על כל השירות המוזמן. ניתן להציע 0% הפחתה, לא ניתן להציע תוספת למחיר - הצעה שתנקוב באחוז תוספת- תפסל!

9.3. ניתן לנקוב במספרים שאינם שלמים עד 2 ספרות לאחר הנקודה העשרונית.

9.4. מחיר ההצעה (מחיר המחירון כולל הנחת המציע) יכול את כל העלויות, הציוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, המיסים (למעט מע"מ), האגרות, ההיטלים וכל היתר הדרוש להספקת השירותים על- פי כל מסמכי המכרז/ההסכם.

9.5. כל הכמויות הנקובות בכתב הכמויות הן אומדן בלבד, ואין בהן כדי לחייב את המזמין.

9.6. המציע מתחייב לספק את כל השירותים, בכל היקף, כפי שנדרש במכרז או כפי שיידרש בפועל על ידי המזמין וזאת בהתאם להצעתו או כאמור להלן.

10. הודעות, שאלות מציעים והבהרות

10.1. עד למועד המפורט בטבלת לוחות הזמנים (סעיף 2.1 לעיל) למשלוח שאלות הבהרה, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות למועצה, שאלות הבהרה בכתב על גבי קובץ בפורמט docx בלבד, לאחר מועד זה לא תתקבלנה כל פניה.

10.2. המבנה להגשה של שאלות ובקשות הבהרה יהיה כדלקמן:

מס"ד	עמוד	סעיף / מראה מקום	השאלה / ההבהרה

10.3. המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא ו/או לפרסם מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין על-פי דרישת הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות המציעים (להלן: "הודעות המועצה").

10.4. הודעות המזמין, ככל שתהיינה כאלה, יפורסמו באתר האינטרנט של המועצה תחת לשונית מכרזים – מס' המכרז 27/2025.

10.5. על המשתתפים חלה האחריות להתעדכן בהודעות המועצה שיועלו לאתר האינטרנט. לא תתקבל טענה על אי ידיעה אודות הודעת המזמין שהועלתה לאתר האינטרנט של המועצה, טרם המועד להגשת הצעות למכרז.

10.6. אין באמור לעיל כדי לחייב את המזמין להתייחס לכל פניה ופניה. בכל עת שהמזמין לא יתייחס לפניה יחשב הדבר כדחיית בקשת המציע / השארת הכתוב במסמכי המכרז כלשונו.

10.7. מסמכי ההבהרה שיפרסם המזמין, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל כל מציע לצרף את מסמכי הודעות המזמין להצעה ולחתום בכל עמוד ועמוד.

10.8. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למשתתפים במכרז בעל פה, ורק שינויים, תשובות ותיקונים שנמסרו בכתב בהודעות המזמין יחייבו אותו. בכל מקרה של סתירה, בין האמור במסמכי הודעות המזמין ובין מסמכי המכרז המקוריים, יגבר האמור במסמכי ההבהרה המאוחרים שפורסמו. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרה שפורסמו על-ידי המזמין ובין עצמם - יגבר האמור בהודעה המאוחרת יותר.

11. ערבויות נדרשות במסגרת המכרז

11.1. פירוט הערבויות הנדרשות במסגרת המכרז:

11.1.1. ערבות השתתפות – ערבות לקיום הצעת המציע. נוסח הערבות מובא בנספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז), להלן. סכום הערבות ותאריך תוקף הערבות מפורטים בטבלה בסעיף 2.1 לעיל.

11.1.2. ערבות ביצוע – ערבות להבטחת ביצוע וטיב נאותים של הספק הזוכה. נוסח הערבות מובא בנספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע להלן. סכום הערבות ותאריך תוקף הערבות מפורטים בטבלה בסעיף 2.1 לעיל.

12. הסתייגויות בהצעת המציע

12.1. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך ו/או צורה שהיא (להלן: "הסתייגויות"), רשאי המזמין:

12.1.1. לפסול את הצעת המציע למכרז.

12.1.2. לראות בהסתייגויות כאילו לא נכתבו כלל ולהתעלם מהן.

- 12.1.3. לראות בהסתייגויות כאילו מהוות הן פגם טכני בלבד.
12.1.4. לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את מחיר ההצעה ו/או פרט מהותי בה.
12.2. ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. אם יחליט המזמין לנהוג לפי אחת האלטרנטיבות המנויות בסעיף 12.1 לעיל, והמציע יסרב להסכים להחלטתו, רשאי המזמין לפסול את ההצעה.

13. אופן קביעת הזוכה במכרז

- 13.1. ההצעות תיבחנה ותדורגנה בהתאם למשקלות הבאים: 50% מחיר, 50% איכות.
13.2. בחינת ההצעות במכרז תתבצע בשלושה שלבים כאמור להלן:
13.3. **בשלב הראשון תערך בדיקה של עמידת המציעים בדרישות הסף** המפורטות לעיל. הצעה שלא תעמוד בדרישות הסף, לא תובא לדיון.
13.4. **בשלב השני ייבחן רכיב האיכות (50%)**, הניקוד בסעיף זה יקבע על-ידי ועדת המכרזים או צוות מקצועי שימונה על-ידי ועדת המכרזים (להלן: "הצוות המקצועי"), וזאת ע"פ התרשמותם מהמציע ומהצוות המקצועי שלו וכמפורט להלן, כל מציע ומנהל הפרויקט מטעמו, יגיעו למשרדי המועצה בתאריך שיקבע על ידי המועצה.
14. במהלך הראיון שיתקיים בפני ועדת המכרזים או הצוות המקצועי, יידרשו המציעים להציג מצגת הכוללת את ניסיונם, יכולותיהם ומוכנותם לביצוע השירותים נשוא המכרז. על המציעים להיערך מראש ולהגיע לראיון עם גורמים מקצועיים מטעמם, הבקיאים ובעלי ניסיון רלוונטי, ובפרט בהיבטים הטכנולוגיים של השירות. לא תישמע טענה בדבר אי-יכולת להציג מידע, נוכח היעדרות נציג מתאים מטעם המציע. בנוסף, מנהל הפרויקט המוצע ייבחן במהלך הראיון, בהתאם לפרמטרים שיפורטו להלן מובהר, כי מציע שלא יתייצב לשיבה תהא הועדה רשאית לפסול את הצעתו.
14.1. להלן אמות המידה המפורטות לאופן הבחינה שתבוצע ע"י ועדת המכרזים מטעם המועצה:

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי
1	ראיון של המציע לבדיקת ניסיונו, כישוריו, עדכניות, מקצועיות ועבודות קודמות. על המציע לצרף למסמכי המכרז פרופיל חברה, אשר יכיל בין היתר את תפיסת השירות שלו. הניקוד יתבצע בהתאם לאמות המידה הבאות: נסיון וכישורים של מנהל מחלקת הגבייה המוצע מטעם המציע:	20

משקל מהציון האיכותי	רכיב	#
	<p>1. <u>ניסיון מנהל הגבייה המציע בטיפול בשירות לקוחות</u>: הצגת דוחות מדדי שירות (זמני מענה, שביעות רצון, אחוז פתרון פניות), דוגמאות למקרים של טיפול בפניית נישומים ותוצאותיהם.</p> <p>2. <u>ניסיון מנהל הגבייה בתחום טיפול באכיפה מנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר</u>: פירוט סוגי פעולות האכיפה שבוצעו (עיקולים, הגבלות, צווים), הצגת נתונים של שיעורי גבייה מחובות עבר לפני תחילת השירותים ובמהלך, דוגמאות לפרויקטים מוצלחים של הסדרת חובות אצל לקוחות.</p> <p>1. <u>ניסיון מנהל הגבייה מטעם המציע בניהול עובדים</u> - היקף הצוותים שניהל ומבנה הפיקוד, תיאור נהלים שיזם לשיפור היעילות, ניסיון בהדרכת והסמכת עובדים חדשים.</p> <p>3. <u>התרשמות מרמת המקצועיות של סגן מנהל המחלקה המוצע וכן התאמתו לתפקיד</u>: הכשרה מקצועית, ניסיון קודם בפרויקטים דומים, יכולת הצגה והסבר של תהליכי עבודה בצורה מקצועית וברורה, מידת שליטה במערכות הרלוונטיות, התרשמות אישית בראיון.</p> <p>עד 5 נקודות לכל תת רכיב ומקסימום עד 20 נק' לסעיף כולו.</p> <p>על המציע לצרף קו"ח של מנהל הגבייה המוצע מטעמו. כמו כן, יש לצרף את פרטי הממליצים מרשויות מקומיות בהם ביצע את השירותים נשוא המכרז לצורך יצירת קשר.</p> <p>מובהר ומודגש, כי מנהל מחלקת הגבייה נדרש לשמש באופן אישי בתפקיד, וכי ניקוד המועצה במכרז זה נעשה פרסונאלית בהתאם לגורם המוצע. לפיכך - ככל שמנהל מחלקת הגבייה לא יהא זה שיתן למועצה את השירות בפועל לכל הפחות בתוקפה של 12 חודשים שלאחר בחירת הזוכה - תהא רשאית המועצה לבטל את זכיית הזוכה.</p>	
8	<p>ניסיון וכישורים של סגן מנהל הגבייה המוצע מטעם המציע:</p> <p>1. <u>ניסיון של סגן מנהל הגבייה המציע בטיפול בשירות לקוחות</u>: הצגת דוחות מדדי שירות (זמני מענה, שביעות רצון, אחוז פתרון פניות), דוגמאות למקרים של טיפול בפניות נישומים מורכבות ותוצאותיהם.</p> <p>2. <u>ניסיון סגן מנהל הגבייה בתחום טיפול באכיפה מנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר</u>: פירוט סוגי פעולות האכיפה שבוצעו (עיקולים, הגבלות, צווים), הצגת נתונים של שיעורי גבייה מחובות עבר לפני תחילת השירותים ובמהלך, דוגמאות לפרויקטים מוצלחים של הסדרת חובות אצל לקוחות.</p> <p>3. <u>ניסיון סגן מנהל הגבייה מטעם המציע בניהול עובדים</u></p>	2

משקל מהציון האיכותי	רכיב	#
	<p>4. התרשמות מרמת המקצועיות של סגן מנהל המחלקה המוצע וכן התאמתו לתפקיד: הכשרה מקצועית, ניסיון קודם בפרויקטים דומים, יכולת הצגה והסבר של תהליכי עבודה בצורה מקצועית וברורה, מידת שליטה במערכות הרלוונטיות, התרשמות אישית בראיון.</p> <p>עד 2 נקודות לכל תת רכיב ומקסימום עד 8 נק' לסעיף כולו.</p> <p>על המציע לצרף קו"ח של סגן מנהל הגבייה המוצע מטעמו. כמו כן, יש לצרף את פרטי הממליצים מרשויות מקומיות בהם ביצע את השירותים נשוא המכרז לצורך יצירת קשר.</p> <p>מובהר ומודגש, כי מנהל סגן מחלקת הגבייה נדרש לשמש באופן אישי בתפקיד, וכי ניקוד המועצה במכרז זה נעשה פרסונאלית בהתאם לגורם המוצע. לפיכך - ככל שמנהל מחלקת הגבייה לא יהא זה שיתן למועצה את השירות בפועל לכל הפחות בתוקפה של 6 חודשים שלאחר בחירת הזוכה - תהא רשאית המועצה לבטל את זכיית הזוכה.</p>	
4	<p>ניקוד נוסף למנהל מחלקת גבייה / סגן מנהל מחלקת גבייה עם תואר במשפטים</p> <p>2 נקודות לכל אחד ועד 4 נקודות בסך הכל</p>	3
8	<p>שיחות טלפוניות עם 2 לקוחות של המציע (לפי בחירת המועצה), המפורטים במסמכי ההצעה, והתרשמות מאמות המידה הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> - רמת שביעות רצון - מקצועיות המציע - זמינות ועמידה בזמנים - רמת ניהול הפרויקט. <p>* המזמין יפנה לממליצים מתוך אלה אשר צוינו בהצעת המציע ו/או לפי שיקול דעתו מתוך לקוחות שלא צוינו על-ידי המציע, ואשר המציע העניק להם שירותי ניהול ותפעול מלא של מחלקת גבייה ומחלקת אכיפת גבייה של חובות ארנונה</p> <p>ההחלטה לאילו ממליצים לפנות הינה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.</p> <p>עוד יובהר, כי באחריותו של המציע לוודא כי הממליצים המפורטים על ידו זמינים, כי פרטי הקשר שלהם עדכניים וכי הם בקיאים בפרטי השירותים שניתנו על ידי המציע. במקרה בו לא ניתן יהיה להשיג ממליץ מבין הממליצים שפורטו על ידי המציע בהצעתו, לאחר מספר ניסיונות סביר, יהיו רשאים ועדת המכרזים או הצוות המקצועי שלא להעניק ניקוד בגין ההמלצה החסרה. כמו כן, במידה וממליץ מסוים לא ישיב ו/או לא ידע להשיב על סעיף כלשהו מבין הסעיפים הכלולים בשאלון, יוענק למציע הציון הנמוך ביותר (0) בגין סעיף זה.</p> <p>כל סעיף יקבל ציון של נקודה וסה"כ 4 נק' לכל ממליץ.</p>	4

משקל מהציון האיכותי	רכיב	#
10	התרשמות מהמערכת הדיגיטלית המוצעת על-ידי הזוכה כממשק לתושב – על המציע להציג לוועדת האיכות את היישומים השונים של המערכת.	5
50	סה"כ ניקוד	

- 14.2. הצעה אשר ציון ההערכה שינתן לה במסגרת הערכת האיכות יהיה פחות מ-30 (מתוך 50) תפסל.
- 14.3. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לאסוף או לוודא נתונים בכל נושא הקשור למציע בדרכים נוספות, על פי שיקול דעתה, לרבות באמצעות פניה ללקוחות המציע.
- 14.4. **בשלב השלישי ייבחנו הצעות המחיר (50%).** הניקוד המקסימלי עבור רכיב זה הנו 50 נק', ההצעה עם שיעור ההפחתה הגבוה ביותר, תקבל את מירב הנקודות עבור רכיב זה, כאשר ניקוד שאר המציעים יהא ביחס אליה, בהתאם לנוסחה הבאה:

$$\text{ציון לרכיב המחיר} = 50 \times \frac{\text{ההצעה הזולה ביותר}}{\text{ההצעה הנבחרת}}$$

15. חישוב הציון הכוללים של ההצעות ודירוגן

- 15.1. לאחר קביעת ציון האיכות וציון המחיר של ההצעות, תקבע המועצה את ציון ההצעה הכולל שעל פיו יבחר הזוכה במכרז, כדלקמן:

הציון הכולל = ניקוד המחיר + ניקוד האיכות

16. שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

- 16.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים טכניים באיזו הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין ולא יפגע בעקרונות השוויון בין המציעים.
- 16.2. למזמין שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפסול על הסף הצעה של מציע אשר היה לו ניסיון עבר שלילי ו/או בלתי מוצלח עמו.
- 16.3. ועדת המכרזים אינה מתחייבת להמליץ בפני ראש המועצה, על הצעה כל שהיא.
- 16.4. המועצה רשאית לבטל את המכרז זה ו/או לצאת למכרז חדש, מכל סיבה שהיא ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יהיו בלתי סבירות ו/או שהמציעים לא יעמדו בדרישות הסף ו/או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים ו/או מחמת אילוצים תקציביים, וכיוצא באלה. בוטל המכרז כאמור לעיל, לא יהיה זכאי אף מציע, לפיצוי או שיפוי כלשהו

מהמועצה בגין כל הוצאה ו/או נזק שנגרמו לו בשל השתתפותו במכרז ו/או אי קבלת הצעתו ו/או כל הוצאה ו/או נזק אחרים בקשר עם השתתפותו במכרז.

16.5. יובהר כי ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המציע הבהרות ביחס להצעתו ו/או פרטים נוספים לרבות השלמת ו/או מסירת מסמכים לפי דרישת הוועדה ו/או מי מטעמה.

16.6. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה אשר הוגשה בתיאום עם מציעים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם מצאה כי קיים קשר מוקדם בין המציעים, ובכלל זה קשרי בעלות בין המציעים, קשרים בין תאגידים, קשרים בין תאגידים אחים בנים וכיו"ב ו/או אם קיים חשש כי ההצעה תכסיסנית ו/או הצעה בלתי סבירה בין אם ביחס לפרטים מסוימים ובין אם ביחס להצעה בכללותה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז ו/או אם מדובר בהצעה החורגת באופן משמעותי מהאומדן המצוי בידי המזמין.

16.7. עסק בשליטת אישה :

16.7.1. למרות האמור לעיל, מובהר בזאת כי ככל ששתי הצעות או יותר קיבלו תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הטובה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

16.7.2. מציע שהינו עסק בשליטת אישה - יצרף להצעתו אישור ר"ח כמפורט להלן וכן תצהיר של מחזיקה בשליטת העסק.

16.7.3. לעניין סעיף זה :

עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור ;	"עסק בשליטת אישה" –
אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה :	"אישור" –
(1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב (בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא) של המחזיקה בשליטה ;	
(2) אם שלישי מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה ;	"מחזיקה בשליטה" –
נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק ;	"נושא משרה"
מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה ;	
חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל ;	"עסק" –

17. הודעה על תוצאות המכרז והתקשרות עם הזוכה

- 17.1. המועצה תודיע לזוכה בכתב על זכייתו במכרז.
- 17.2. מובהר, כי אין בהודעה על זכייה כאמור כדי לסיים את הליכי הבחירה או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המזמין והזוכה.
- 17.3. תוך שבעה (7) ימי עבודה ממועד ההודעה כאמור, ימציא הזוכה למשרדי המזמין את המסמכים הבאים:
 - 17.3.1. ערבות ביצוע, בנוסח נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע, להלן בסכום המפורט בטבלה 2.1 לעיל.
 - 17.3.2. אישור קיום ביטוחים (נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים להלן) חתום על ידי חברת הביטוח כנדרש.
 - 17.4. המזמין יהיה רשאי, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא-ומתן עם הזוכה במכרז לאחר זכייתו וטרם חתימת ההסכם.
 - 17.5. לא חתם הזוכה על ההסכם ו/או לא המציא ערבות הביצוע ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו בזמן שנקבע – רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז.
 - 17.6. המזמין יודיע, במכתב, פקס, או דוא"ל לפי שיקול דעתו הבלעדי, ליתר המשתתפים במכרז על אי-זכייתם במכרז.

18. כשיר שני, שלישי וכו'

- 18.1. במקרה בו ההתקשרות עם הזוכה לא תצא לפועל ו/או תופסק מכל סיבה שהיא, יהא המזמין רשאי, אך לא חייב, להתקשר תחתיו עם מציע שלא זכה במכרז באופן המתואר להלן.
- 18.2. המזמין יפנה אל המציע הבא בתור בדירוג המציעים שהגישו הצעתם למכרז ואשר הצעתו נקבעה כ"כשיר שני", ותציע לו להתקשר עמו על פי תנאי המכרז, ועל בסיס הצעתו למכרז (להלן: "המציע הכשיר השני").
- 18.3. בתוך 7 ימי עבודה יידרש המציע הכשיר השני להשיב למזמין בדבר קבלת הצעתו, והתחייבותו לקיים את כל הדרוש להתקשרות עם זוכה במכרז, לרבות חתימה על הסכם ההתקשרות והמצאת אישור קיום ביטוחים.
- 18.4. ככל שהמציע הכשיר השני אליו פנה המזמין לא קיבל את הצעתו או לא השיב, רשאי המזמין, אך לא חייב, לפנות למציע הבא אחריו בדירוג ההצעות, וכך הלאה.

19. ביטוח

- 19.1. המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא למזמין את אישור קיום ביטוחים ללא כל שינוי בתוכנו.
- 19.2. מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו עם חברת ביטוח אם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות המזמין, ככל שיש כאלה.

19.3. הצעת המחיר שהגיש המציע תכלול את כל ההוצאות בגין הסדרת הביטוחים הנדרשים על פי מכרז זה.

19.4. למען הסר ספק מובהר בזאת :

19.4.1. מציע שהצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח ו/או חברת ביטוח מסרבת להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות המזמין לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

19.4.2. מציע שהצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסויי הביטוח שלו לדרישות המזמין, שמורה למזמין הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי ספק אחר על חשבונו וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותו לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לו מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיו.

19.5. מובהר, כי למזמין שיקול דעת להסכים לשינויים בנוסח אישור הביטוח ככל שאין מדובר בשינויים מהותיים. עוד מוסכם, כי ככל שהמזמין ו/או הספק יידרשו להחליף את נוסח נספח הביטוח וזאת עקב הוראת המפקח על הביטוח ו/או הוראת חוק אחרת, ימציא יועץ הביטוח של המזמין נספח ביטוח עדכני על פי הוראות המפקח על הביטוח ו/או כל הוראה רגולטורית מחייבת אחרת והספק יהיה מחויב למלא אחר הוראות נספח הביטוח.

20. עיון בהצעת הזוכה

20.1. מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לאי גילוי סודות מסחריים / מקצועיים. על המציעים לציין בהצעתם בנספח נספח 8 למסמך א' – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע, להלן, מהם המסמכים / נתונים המהווים סודות מסחריים / מקצועיים, ככל שקיימים, אותם הם מבקשים שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים ולנמק את טענתם בנושא זה.

20.2. 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. הצהרות המציע

21.1. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז/ההסכם ידועים ונהירים לו, הצעתו כוללת את התמורה המלאה והכוללת עבור כל מרכיבי העבודה ונגזרותיה והוא מוותר מראש על כל טענה כי בהצעתו לא נלקח בחשבון מרכיב ממרכיבי העבודה.

21.2. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז/ההסכם ידועים ונהירים לו, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות

והאחרות, וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לספק את השירותים נשוא המכרז, הכל כמפורט במסמכי המכרז/ההסכם.

21.3. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכהצהרה כי המצגים ו/או הנתונים ו/או הפרטים אשר נמסרו לו על ידי המזמין במסמכי המכרז אומתו ונבדקו על ידו, וכי למזמין ו/או מי מטעמו לא תהיה כל אחריות ו/או חבות כלפי המציע בגין נתונים ו/או פרטים ו/או מצגים אלו, וכי למציע לא תהיה כל טענה ו/או דרישה למזמין ביחס למצגים שהוצגו במסגרת המכרז.

21.4. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה.

22. שמירת זכויות

22.1. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות למועצה. מסמכי המכרז מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז ובמידע המפורט בהם, אלא לצורך הכנה והגשת הצעה למכרז זה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להעבירם לצד ג' כלשהו ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

23. שונות

23.1. על המציע לבצע כל בדיקה עובדתית או משפטית הנדרשת לדעתו, ולהיוועץ באחריותו ועל חשבונו עם מומחים מטעמו, על-מנת שיהיה בידו כל המידע הדרוש לו לשם הכנת ההצעה והגשתה.

23.2. בהגשת הצעתו מאשר המציע כי בידו כל המידע הרלוונטי לצורך כך, לרבות מידע בנוגע לכדאיות כלכלית, סיכויים וסיכונים, ועל המועצה לא תחול כל אחריות בעניין זה.

23.3. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו, וידוע לו כי יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כלפי המועצה או מי מטעמה כל טענה שעניינה הוראות המכרז או תוקפן.

נספח 1 למסמך א' – פרטי המציע ועמידתו בתנאי הסף 0

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה אזורית לב השרון

הנחיות:

- א. ניתן למלא את נספח זה על דף לוגו של המציע ולצרפו לנספח זה כחלופה למילוי נספח זה בכתב יד.
- ב. נא לציין מראה מקום לכל מסמך מצורף.
- ג. נא לצרף תעודות על שם המציע:
 - (1) תעודת רשם התאגידים.
 - (2) אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), התשל"ו-1976, תקף לשנה הנוכחית, מטעם פקיד השומה וממונה אזורי מע"מ, על שם המציע מתאים למקור.
 - (3) אישור על ניכוי מס הכנסה במקור תקף לשנה הנוכחית מתאים למקור

1. נא למלא את טופס פרטי המציע:

שם המציע	ת.ז. / ע.מ. / ח.פ.	
שנת ייסוד	סוג התאגדות (יחיד / עוסק / חברה)	
כתובת הסניף הראשי	מען למכתבים	
פרטי בעלי המניות (שם מלא)		
פרטי מורשי החתימה (שם מלא)		
מנכ"ל המציע (שם מלא)		
פרטי מנהל מחלקת הגביה המיועד (שם מלא)		
פרטי סגן מנהל מחלקת הגביה המיועד (שם מלא)		

2. הוכחת ניסיון המציע ועמידתו בתנאי הסף 0 וסעיפי המשנה :

2.1. פירוט ניסיון המציע

2.1.1. המציע נדרש לצרף פרופיל הכולל ניסיון, ידע וחוזקות של המציע בתחומי ההתמחות נשוא המכרז.

2.1.2. להוכחת תנאי סף 3.4 - יצרף המציע אישור "קבלן גבייה" - אישור מטעם הוועדה האישורים הארצית לצורך התקשרות חברת גבייה עם רשות מקומית.

2.1.3. בנוסף יצרף המציע פירוט אודות ניסיון מוכח במתן שרותי גבייה ללפחות 5 רשויות מקומיות (לעניין זה "רשות מקומית" - עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות בישראל) המפעילות שירותי גבייה באמצעות ספקים חיצוניים לגביית תשלומי ארנונה, והעומד בקריטריונים הבאים :

2.1.4. על המציע לפרט את נסיונו המציע ו/או מנכ"ל המציע במהלך 5 שנים בתחום ניהול מערכי גבייה לתשלומי מיסים עירוניים (ארנונה, מים וביוב) בהם מבוצעת גבייה עפ"י הדינים החלים על רשויות מקומיות ובכלל זה פקודת המסים גבייה.

#	שם הרשות המקומית	תיאור השירותים שניתנו	ההתמחויות	שנות פעילות (משנה עד שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
1					
2					
3					
4					
5					

2.1.5. על המציע לצרף קורות חיים של מנהל מחלקת הגבייה המוצע מטעמו אשר יתן את השירות בפועל במשרדי המועצה וכן לצרף תעודה המעידה על תואר אקדמאי באחד מהתחומים הבאים : חשבונאות/ כלכלה/ מינהל עסקים / ראיית חשבון .

2.2. להוכחת תנאי סף 3.4.2, המציע יפרט את שמו המלא של מנהל מחלקת הגבייה המיועד מטעם המציע, המוצע לתת את השירות למועצה, וכן את הותק והנסיון שלו בתחום ניהול מערכות גבייה ברשות מקומית.

פרטי מנהל מחלקת הגבייה המיועד

#	שם הגוף הרשות המקומית	תיאור השירותים שסופקו על ידי מנהל מחלקת הגבייה	שנות פעילות (משנה עד שנה)	פרטי איש הקשר למתן המלצה (שם מלא ומספר טלפון נייד)
1				
2				
3				
4				
5				
6				

הערה:

המציע רשאי לשכפל טבלאות אלה עבור ולהציג מספר מנהלים העומדים בתנאי סף דנא. המועצה תבחר אחד מתוך המוצעים והוא זה שידרש לתת את השירות בפועל.

2.3. על המציע לצרף אישור מאת מזמין שירות לפיו מנהל מחלקת הגבייה המיועד מטעם המציע הינו בעל 12 חודשי נסיון לפחות בעבודה עם מערכת הגבייה של EPR.

2.4. על המציע לצרף אישורים המעידים על גבייה בפועל של יותר מ – 100 מלש"ח בשנת 2024 עבור רשויות מקומיות (כולל אגרות, היטלים, היטלי השבחה).

2.5. על המציע לצרף מסמכים המעידים כי בשנים 2022-2024 פעל המציע לגבייה מינהלית של חובות בהיקף של למעלה ממליון ₪.

נספח 2 למסמך א' – הצהרת המציע

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה אזורית לב השרון (להלן: "המזמין")

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל המסמכים כמפורט במכרז ובהסכם, הבנתי את האמור בהם לאחר בדיקה שערכתי באופן עצמאי ובלתי תלוי, ואני מסכים לכל האמור בהם.
2. אני מצהיר בזאת כי הנני בעל מומחיות בתחומי שירותי גבייה – ניהול מערך הגבייה ושירותים נלווים, כנדרש במסמכי המכרז, באופן מקצועי, מיומן, מנוסה, בעל הציוד וכוח האדם המתאים ושהינו בעל יכולת לספק את מלוא השירותים לשביעות רצונו של המזמין.
3. אני מציע לספק את השירותים על-פי מסמכי המכרז וההסכם. אני מצהיר, כי ידוע לי שחתימתי על ההצעה ועל החוזה מחייבת אותי לכל דבר ועניין.
4. נמסר לי, כי המועצה מעוניינת בקבלת שירותי הגבייה החל מיום 1.1.2026 והנני ערוך ומוכן להעניק את השירותים, בהתאם לתנאי המכרז, החל ממועד זה.
5. אני מתחייב, כי אם הצעתי תתקבל, אחתום, במועד שאדרש לעשות זאת, על העתקים נוספים של החוזה, בהיקף שיקבע על ידכם כולל כל הנספחים.
6. הצעתי זו, על כל המשתמע ממנה, הינה בתוקף ל-180 ימים מהיום האחרון שנקבע על ידכם להגשת ההצעות.
7. אני מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהא לי כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם עיכובים במועד תחילת השירות, בין אם העיכוב נובע מהתנהלות המועצה ובין אם לאו. כן אני מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהא לי כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה במקרה של ביטול המכרז מכל סיבה שהיא.
8. למען הסר ספק, אני מצהיר, כי ידוע לי, שהמועצה אינה מחוייבת לקבל כל הצעה שהיא, וקבלת הצעה במסגרת המכרז נתונה לשיקול דעתה בכפוף לכל דין.
9. אני מצהיר, כי ידוע לי, שכל ההוצאות בקשר עם בדיקת המכרז, בדיקת החוזה ונספחיו השונים והכנת הצעה זו, על כל הקשור בכך והנובע מכך, וכן כל הוצאה אחרת הכרוכה בהצעה זו, תחולנה עלי בלבד במלואן, ולא תהיה לי כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כספית מכל מין וסוג שהוא בגין כך.
10. אני מצהיר, כי ידוע לי שהמזמין רשאי לנהל משא ומתן עם הזוכה במכרז.
11. ידוע לי, כי הספקת השירותים, על פי מסמכי המכרז, מחייבת שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותיי במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין.
12. מובהר בזאת, כי מחיר ההצעה שנקוב בהצעתי כולל את כל העלויות, הציוד, חומרי העזר, כוח אדם וכל יתר הדרוש לביצוע השירות על-פי כל מסמכי המכרז/החוזה.
13. ידוע לי, כי המחירים המוצעים על ידי בטופס הצעת המחיר, הינם סופיים, ולא תהינה לי כל טענה בדבר הפסד.

14. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות כדלקמן, וזאת תוך שבעה ימי עבודה מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
- 14.1. העברת כלל הנספחים חתומים על ידו ועובדיו.
- 14.2. להעביר הסכם חתום על פי הנוסח המופיע במסמך ב' – הסכם התקשרות, להלן ונספחיו להחזירו למזמין כשהוא חתום.
- 14.3. להמציא ערבות בנקאית אוטונומית בלתי הדירה, צמודה למדד חתומה ומבוטלת כדין, להבטחת קיום תנאי ההסכם, בנוסח נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע להלן למסמכי המכרז, ועל פי מסמכי המכרז.
- 14.4. להמציא אישור על קיום ביטוחים בנוסח נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים, למסמכי המכרז.
15. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 13 לעיל כולן או מקצתן במועד אאבד את זכותי לבצע השירותים נשוא המכרז והמזמין יהא רשאי לבטל את זכייתי, להתקשר עם מציע אחר להספקת השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במכרז.
16. כן ידוע לי שבביטול הזכייה כאמור, לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המזמין עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה _____
חתימת וחותמת המציע _____
תאריך _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם ע"י: ה"ה _____
ת.ז. _____ (למילוי כשהמציע הוא אדם). ה"ה _____ ת.ז. _____,
וה"ה _____ ת.ז. _____ וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד:
_____ ולחייב את התאגיד. (למילוי כשהמציע הינו תאגיד).

חתימה וחותמת העו"ד _____
מ.ר. _____
תאריך _____

נספח 3 למסמך א' – תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה אזורית לב השרון

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

1. הנני מוסמך לתת תצהיר זה מטעם המציע _____ (להלן: "המציע").

2. יש לסמן את הסעיף הרלבנטי מבין האמורים להלן:

- המציע או בעל זיקה *אליו לא הורשעו **ביותר משתי עבירות***;
- המציע או בעל זיקה *אליו הורשעו **ביותר משתי עבירות***, אך במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

* "בעל זיקה" – כהגדרתו בסעיף 2(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

** "הורשעו" – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.10.02

*** "עבירה" – עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 או עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991. ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011 גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

3. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

- חלופה א – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המציע.
- חלופה ב – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

4. למציע שסימן את החלופה ב' בסעיף 3 לעיל - יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות להלן:

- חלופה (1) – המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- חלופה (2) – המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן. במקרה שהמציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב כאמור באותה חלופה – (2) הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

נספח 4 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין העדר ניגוד עניינים

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה אזורית לב השרון

אני _____, ת"ז _____, המשמש _____ כ _____ בחברת _____, (להלן: "המציע") מתחייב בזאת כדלקמן:

1. הנני מתחייב שלא יהיה למציע, לפי העניין, ו/או לעובדים מטעם המציע או לספקי / קבלני משנה מטעמו או לגורמים מקצועיים מטעמו במהלך תקופת מתן השירותים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום מתן השירותים נשוא מכרז 27/2025 ומילוי תנאיו, וכי המציע אינו צפוי לכל תביעה ו/או טענה מצד שלישי כלשהו, בקשר עם מילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה.
2. הנני מתחייב כי המציע ימנע מכל פעולה ו/או מחדל אשר עלולים להעמיד אותו ו/או מי מטעמו במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל, לרבות, קבלת עבודה עבור כל גורם או גוף אחר, אם העבודה כאמור עלולה להעמיד את המציע במצב של חשש לניגוד עניינים.
3. הנני מתחייב כי המציע יודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון ו/או מצב שבשלהם עלול להימצא המציע במצב של ניגוד עניינים מיד עם היוודע למציע הנתון או המצב האמורים.
4. הנני מתחייב כי המציע ו/או מי מטעמו ימנע משימוש במידע כלשהו שהגיע לידיו במסגרת מכרז זה שלא למטרת ביצוע התחייבויות המציע כאמור מכרז זה.
5. הנני מצהיר ומתחייב בשם המציע, כי המציע ידווח מראש למזמין על כל כוונה שלו, להתקשר עם כל גורם, העלול להביא להתקשרות שתהא בניגוד להתחייבויותיו בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין. המזמין רשאי לא לאשר למציע התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והמציע מתחייב כי יפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.
6. לא תהיינה למציע כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות מכל מין וסוג שהוא בגין כל החלטה של המזמין בקשר עם מניעת ניגוד עניינים.
7. מובהר בזאת שלעניין מכרז זה "ניגוד עניינים" פירושו גם כל אירוע העלול להוביל למצב של "חשש לניגוד עניינים" או בעל פוטנציאל לניגוד עניינים.
8. ולראיה באתי על החתום:

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה _____ חתימת וחותמת המציע _____ תאריך _____

אישור עו"ד

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

חתימה וחותמת העו"ד _____ מ.ר. _____ תאריך _____

נספח 5 למסמך א' – תצהיר והתחייבות לעניין שמירה על דיני העבודה

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה אזורית לב השרון

אני הח"מ _____ נושאת ת"ז מס' _____ מורשה/ית חתימה מטעם _____ מס' זיהוי/ח.פ. _____ (להלן: "המציע"). לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה ומתחייבת בזאת ובכתב כדלקמן:

1. המציע בעלי השליטה בו ומנהליו מקיימים את חובותיהם בדבר שמירת זכויותיהם של עובדי החברה לפי דיני העבודה כהגדרתם להלן, ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה החלים על החברה, ככל שחלים הסכמים או צווים כאמור.
 2. המציע בעלי השליטה בו ומנהליו מתחייבים כי ימשיכו לשמור על זכויות עובדי החברה המופרטות בסעיף 1 לעיל במהלך כל תקופת ההתקשרות נשוא מכרז זה.
 3. המציע בעלי השליטה בו ומנהליו לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה במכרז זה, בשל הפרת דיני העבודה כהגדרתם להלן, ולא נקנסו בשנה שקדמה להגשת ההצעה במכרז זה ע"י מפקח שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המינהליות, התשמ"ו-1985, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה. וכן לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987 ולחילופין חלפה שנה ממועד ההרשעה או אם הורשעו פעמיים או יותר- כי חלפו 3 שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרון.
 4. המציע בעלי השליטה בו ומנהליו לא הורשעו בעבירה של העסקת עובדים זרים בשלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה במכרז זה.
 5. המציע, בעלי השליטה בו ומנהליו מצהירים כי הם מקיימים ומתחייבים כי ימשיכו לקיים את כל הוראות הדין בעניין עובדים זרים.
 6. ידוע לי כי מספר קנסות בגין אותה עבירה – אך במועדים שונים – נחשבים לקנסות שונים. לעניין תצהיר זה:
- "דיני העבודה" - החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969, אשר שר התעשייה המסחר והתעסוקה ממונה על ביצועם.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה חתימת וחותמת המציע תאריך

אישור עו"ד

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

חתימה וחותמת העו"ד מ.ר. תאריך

נספח 6 למסמך א' – תצהיר בדבר העדר הרשעות פליליות קודמות

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה אזורית לב השרון

אנו הח"מ מר/גב _____ נושא/ת ת"ז מס' _____ מורשה/ית חתימה מטעם _____ מס' זיהוי/ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה ומתחייבת בזאת ובכתב כדלקמן:

1. הנני מורשה לחתום בשם המציע על תצהיר זה בתמיכה להצעה בתחום מתן השירותים נשוא מכרז 27/2025 ומילוי תנאיו (להלן: "המכרז").

2. הריני מצהיר כדלקמן:

2.1. המציע לא הורשע ו/או נחקר בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנמחקו או התיישנו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

או (מחק/י את המיותר)

2.2. המציע הורשע בעבר בביצוע העבירות הבאות: _____ (יש לפרט מתוך העבירות המנויות לעיל).

3. הואיל וכך, אני נותן/ת בזאת את הסכמתי מראש למסירת כל המידע על פי דין הקיים ו/או שיהיה קיים אודות המציע במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

4. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת ההתקשרות של המזמין עם הזוכה במכרז שבנדון.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה _____
חתימת וחותמת המציע _____
תאריך _____

אישור עו"ד

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

חתימה וחותמת העו"ד _____
מ.ר. _____
תאריך _____

נספח 7 למסמך א' – אישור בדבר מורשי חתימה

תאריך: __/__/__

לכבוד
מועצה אזורית לב השרון

א. אני הח"מ, עו"ד/רו"ח _____, מ.ר. _____
ב. כעו"ד / רו"ח של המציע _____, הנני לאשר הזאת כי הי"ה המפורטים להלן ומורשים להתחייב בשמו:

#	שם מלא	ת.ז.	תפקיד
			<input type="checkbox"/> מנהל <input type="checkbox"/> דירקטור
			<input type="checkbox"/> מנהל <input type="checkbox"/> דירקטור
			<input type="checkbox"/> מנהל <input type="checkbox"/> דירקטור
			<input type="checkbox"/> מנהל <input type="checkbox"/> דירקטור

ג. כמו כן, הנני לאשר בזאת כי: חתימתם גם יחד חתימת כל אחד מהם בצירוף חותמת המציע מחייבת את המציע.

חתימה וחותמת העו"ד / רו"ח _____ מ.ר. _____ תאריך _____

**ניתן לצרף גם בנוסח אחר ובלבד שהאישור יהיה בתוקף לשנה האחרונה.

נספח 8 למסמך א' – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע

תאריך: __/__/__

לכבוד
מועצה אזורית לב השרון

אני הח"מ מבקש שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתי, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי. מוסכם עלי, כי אם ועדת המכרזים תקבל את בקשתי הנ"ל, אזי אותם סעיפים יהיו חסויים בפני יתר ההצעות, שיוגשו למכרז זה.

#	כותרת המסמך	סעיפים	נושאים	נימוקים לחיסיון

תאריך

חתימת וחותמת המציע

שם מלא של מורשה החתימה

נספח 9 למסמך א' – ערבות בנקאית להשתתפות בהליך (ערבות מכרז)

לכבוד מועצה אזורית לב השרון

תאריך: ____/____/____
בנק: _____
סניף: _____

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

- א. על-פי בקשת _____ (להלן: "המבקש") בנוגע להגשת הצעת המבקש למכרז פומבי מס' 27/2025 למתן שירותי גבייה – ניהול מערך הגבייה ושירותים נלווים עבור מועצה אזורית לב השרון, אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 50,000 ₪ (במלים: חמישים אלף שקלים חדשים).
- ב. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום עד לסך הנ"ל, מיד ולא יאוחר מתוך 7 ימים ממועד דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.
- ג. אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.
- ד. ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
- ה. ערבות זו תישאר בתוקפה עד יום 31/01/2026 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי יום 31/01/2026 לא תענה.
לאחר יום 31/01/2026 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.
ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל אופן שהוא.

בכבוד רב,

בנק: _____

נספח 10 למסמך א' – הצהרה על העדר קרבה משפחתית

תאריך: ___/___/___

לכבוד
מועצה אזורית לב השרון

תצהיר העדר קרבה לעובד מועצה או לחבר מועצה

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ שכתובתי היא _____
מצהיר/ה ומאשר/ת בזאת כדלקמן:

1. תצהירי זה ניתן במסגרת הצעתו של המציע _____ ח.פ/ע.מ. _____
(להלן: "המציע") במכרז פומבי מכרז 27/2025 למתן שירותי
גבייה - ניהול מערך הגבייה עבור מועצה אזורית לב השרון (להלן: "המכרז" ו-"המועצה" בהתאמה)
וכמורשה החתימה מטעמו.

2. ידוע לי כי מבלי לגרוע מכל הוראות דין בנוגע לניגוד עניינים, אזי אי נכונות האמור בהצהרה זו,
תהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז ולהביא לפסילת ההצעה, וככל שהמציע יזכה במכרז, אי נכונות
האמור בהצהרה זו, יהווה הפרה יסודית של ההסכם שייכרת עם המציע ויביא לביטול ההסכם, מבלי
שיהיה למציע כל זכות תביעה כלפי המועצה ו/או מי מטעמה.

3. הצהרה בעניין ניגוד עניינים ו/או קרבת משפחה לעובד/חבר מועצה ו/או עובד תאגיד עירוני

הנני מצהיר בזאת כי המועצה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:

3.1 סעיף 89 ב'א) לצו המועצות המקומיות (המועצות האזוריות) תשי"ח-1958, הקובע כדלקמן:

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים
חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או
עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה; לעניין זה,
"קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".

3.2 כלל 12 א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות
המקומיות הקובע:

"חבר מועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית; לעניין
זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי
שליטה בו.

3.3 סעיף 59 לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות) תשי"ח-1958, הקובע כי:

"לא יהיה לעובד מועצה, לא במישרין ולא בעקיפין, בעצמו ולא על ידי בן גודו, סוכנו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם המועצה למענה או בשמה, פרט לעניין שיש לעובד בהסכם העבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי המועצה ופרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהמועצה מספקת לתושבים; אין לראות עובד כאילו יש לו חלק או טובת הנאה כאמור, אם זיקתו לעסקי המועצה היא כאמור בסעיף 89א(ב) לגבי חברי המועצה".

4. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי **(נא לסמן ולהשלים את הסעיף הרלוונטי):**

4.1. בין חברי מליאת המועצה ו/או עובדי המועצה ו/או בתאגיד השייך לה **יש / אין** לי: בן/בת זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.

4.2. **יש / אין** חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הבקשה או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.

4.3. **יש / אין** לי בן/בת זוג, שותף/ה או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.

4.4. אני ו/או בן/בת זוגי **עובדים / לא עובדים** במועצה ו/או בתאגיד עירוני השייך למועצה ו/או בוועדה המרחבית לתכנון ובניה אבו בסמה.

5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 89 ב' (3) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), לפיהן מליאת המועצה ברב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים, רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 89 א' (א) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

תאריך: _____ חתימה: _____

אישור

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

_____ חתימה וחותמת עו"ד

מסמך ב' – הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בלב השרון, ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין מועצה אזורית לב השרון

מען:

דוא"ל: _____

(להלן: "המועצה" או "המזמין")

מצד אחד

לבין

שם הספק: _____

מספר זיהוי: _____

מען למכתבים: _____

טלפון: _____

דוא"ל: _____

מצד שני

(להלן: "הספק")

הואיל והמועצה פרסמה מכרז 27/2025 למתן שירותי גבייה – ניהול מערך הגבייה ושירותים נלווים (להלן: "השירות/השירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למתן השירות והצעתו נבחרה על ידי המועצה כהצעה הזוכה, כפי שיפורט להלן;

והואיל והספק מצהיר בזאת שלצורך מתן השירותים הינו מקצועי, מיומן, מנוסה, בעל אמצעים כלכליים וכוח האדם המתאים ושהינו בעל יכולת מכל הבחינות לתת את השירות לשביעות רצונו המוחלט של המזמין וכי הוא מכיר את נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על-ידי משרד הפנים ואת החוק דתיקון פקודת העיריות (מס' 151) התשפ"ב – 2022 והוא מתחייב לפעול על-פיהם;

והואיל והצדדים מעוניינים להסדיר את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע למתן השירותים נשוא הסכם זה.

לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא וכותרות

1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. מובהר בזאת כי מסמכי המכרז על כל נספחיהם, אשר צורפו לפרסומיו של המזמין במסגרת המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

- 1.3. כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנותו.
- 1.4. על הסכם זה תחולנה ההגדרות בחלק הכללי של המכרז.
- 1.5. במקרה של סתירה בין ההסכם ונספחיו יגבר האמור בהסכם זה.

2. הגדרות

- 2.1. הסכם זה מנוסח בלשון יחיד מטעמי נוחות, לשון יחיד מתייחס גם לרבים ולשון זכר גם לנקבה. בהסכם ובמסמכיו, יוקנו למונחים הבאים ההגדרות שבצדם, כמפורט להלן:

גביה במהלך השנה השוטפת של כלל החיובים העירוניים שהופקו על-ידי המועצה לרבות – ארנונה, היטלים, אגרות, תשלומי שכר לימוד, אגרות חינוך, חיובי רווח וכיו"ב.	"גביה שוטפת"
מועצה אזורית לב השרון.	"המזמין"
מנכ"ל / גזבר המועצה ו/או מי שימונה מעת לעת על ידי מנכ"ל/גזבר המועצה כאחראי מטעמו על הפעילות נשוא המכרז מול הספק.	"הממונה"
מכרז 27/2025 למתן שירותי גבייה – ניהול מערך הגבייה ושירותים נלווים.	או "המפקח"
מי שהגיש הצעתו למכרז זה.	"המכרז"
המציע אשר ייבחר לספק את השירותים לפי מכרז זה. לרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, קבלני המשנה, נותני שירותים, שיועסקו על ידו וכל הבאים בשמו או מטעמו מכלול העבודות ושירותי הגבייה אותם מחויב הספק לספק במסגרת מכרז זה וכל שירות הקשור לשירותים ו/או לעבודות אלו, כמפורט במכרז ובמפרטים המצורפים אליו.	"המציע"
התשלום לו זכאי הספק בגין ביצוע עבודה שאושר לו על ידי הממונה מטעם המזמין.	"הספק"
מדד המחירים לצרכן, הידוע ביום חתימת ההסכם, המתפרסם על ידי הלמ"ס.	"השירותים"
הסכם זה לרבות נספחיו, מוספיו והמפרטים הטכניים המצורפים לו.	"התמורה"
	"המדד"
	"ההסכם"

3. השירותים

- 3.1. הספק נדרש לבצע עבור המועצה גביה שוטפת של כלל חיובי המועצה כמפורט בנספח 4 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה הכל בהתאם להוראות הדין.
- 3.2. למזמין שמורה הזכות, בכל עת, לשנות את היקף השעות בהן יסופקו השירותים על ידי הספק, והספק מוותר על כל טענה ו/או תביעה עקב כך והוא מתחייב לספק למזמין את השירותים בכל היקף כפי שיקבע על ידו.
- 3.3. הספק מתחייב לבצע את השירותים על פי הסכם זה בהתאם ללוח הזמנים שייקבע ע"י המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

4. התחייבויות הספק

- 4.1. הספק מצהיר כי הוא בעל היכולת, הידע, הניסיון, כוח האדם והאמצעים הכלכליים והמקצועיים הדרושים למתן השירותים על פי הסכם זה והוא מתחייב לבצע את עבודתו באופן המקצועי הטוב ביותר.
- 4.2. הספק יישמע להוראות הממונה באופן קפדני ויבצע את העבודה על פי הנחיותיו והוראותיו ובהתאם להוראות כל דין.
- 4.3. הספק מתחייב שלא להחליף את מנהל מחלקת הגבייה במהלך 12 החודשים שיחולו לאחר כניסתו לתוקף של ההסכם ואת סגן מנהל מחלקת הגבייה במהלך 6 חודשים שלאחר כניסתו לתוקף של ההסכם. המזמין יהא רשאי להפסיק התקשרות עם הספק בשל כך שהספק יציע לו נותני שירותים מחליפים שאינם עומדים בדרישותיו.
- מבלי לגרוע מהמפורט לעיל, מוסכם בין הצדדים כי החלפת מנהל מחלקת הגבייה וסגן מנהל מחלקת הגבייה במהלך תקופת ההתקשרות תהיה אך ורק באישור מראש ובכתב מטעם הממונה, ובלבד שנותן השירותים המחליף יעמוד בתנאי הכשירות על פי תנאי הסף לעיל.
- 4.4. הספק מתחייב שלא להעמיד עצמו במהלך תקופת ההתקשרות ולהימנע מניגוד עניינים, לרבות חשש לניגוד עניינים, במתן שירותיו על פי הסכם זה.
- 4.5. הספק מתחייב לבצע את השירותים על פי הסכם זה בהתאם ללוח הזמנים שייקבע ע"י הממונה, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 4.6. הספק מתחייב להופיע לכל ישיבה מקצועית אליה ידרש על-ידי המזמין ולהציג כל מידע או מסמך רלוונטי למתן השירות במהלך ישיבות אלה.
- 4.7. הספק מצהיר כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירה על סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ולפיכך הוא מתחייב כי הוא ועובדיו ישמרו בסודיות על המידע שיגיע אליהם לצורך ביצוע השירותים.
- 4.8. הספק מתחייב לבצע את השירותים בהתאם ללוח הזמנים המפורט במסמכי המכרז ולמסור למזמין דו"חות בקשר עם פעולתיו בכל עת שידרש לכך.
- 4.9. יודגש, כי על הספק לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל מסמכי ופעולות הגבייה בתיק המשלם / החייב במערכות המידע שיוגדרו על-ידי המזמין, וכי מידע זה יהיה בכל עת בבעלות המזמין. תשומת לב הספק מופנית להוראת סעיף 8(ז) לנוהל העסקת חברות גבייה (חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/03) בדבר החובה לשמור כל מסמך המתייחס לפעולות שבוצעו על-ידי חברת הגבייה בשירות הרשות המקומית ולתקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיונים במוסדות המדינה וברשויות המקומיות) התשמ"ו – 1986 לפיהן רשמות מתיק רשות מקומית בעניינים מסים ניתן לבער רק בחלוף 7 שנים. שמירת המסמכים ותיעודם תעשה במשרדי המזמין בלבד.
- 4.10. הספק מצהיר כי ידוע לו כי מבקרת המועצה תהא רשאית לערוך ביקורת על הסכם ההתקשרות והוא מתחייב להמציא למבקרת המועצה או מי מטעמה ועל פי דרישתה, כל מסמך אשר לדעת מבקרת המועצה דרוש לצרכי הביקורת וכי יתן למבקרת המועצה כל מידע או הסבר שתבקש בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה וללא כל תמורה נוספת. התחייבות זו תהיה בתוקף

גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות עבור השירות שניתן בהתאם להסכם. סעיף זה יפורש באופן מרחיב ביותר.

5. תקופת ההסכם

- 5.1. תקופת ההסכם תהיה למשך 24 חודשים, החל ממועד חתימתו על ידי הצדדים.
- 5.2. בתום תקופת ההסכם, רשאי המזמין בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי להאריך את ההסכם לתקופות נוספות, ובלבד שסך תקופת ההסכם, כולל תקופות ההארכה, לא יעלה על 60 חודשים.
- 5.3. הארכת תקופת ההסכם כאמור תעשה בכתב, באמצעות דואר רשום, פקס או דואר אלקטרוני לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, לא יאוחר משלושים ימים לפני תום תקופת ההסכם, או תום כל תקופה של הארכת ההסכם, לפי העניין.
- 5.4. למזמין שמורה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק, מכל סיבה שהיא, ללא הנמקה ולפי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת בהודעה מוקדמת בכתב של שלושה (3) חודשים. מובהר כי הפסקת ההתקשרות כאמור לא תיחשב כהפרת ההסכם מצד המזמין, ולא תעניק לספק כל זכות לתבוע פיצוי או סעד כלשהו, למעט תשלום עבור שירותים שניתנו בפועל עד למועד סיום ההתקשרות.

6. התמורה

תמורת מתן השירות כנדרש על פי הסכם זה לשביעות רצונו המלא של המזמין, ישלם המזמין לספק את הסכומים המפורטים בנספח 4 למסמך ב' – הסכם רמת שירות (SLA)

1. **מטרה:** להבטיח את רמת השירות ורמת תפקוד המערכת כך שתספק מענה לדרישות המופיעות במפרט הטכני.
2. הסכם רמת שירות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.
3. אי-עמידה בתקן רמת השירות לאורך זמן תיחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת קנס שתטיל המועצה על הספק.
4. **תוצרים:** תקן לזמן תגובה ותפקוד המערכת בשוטף, תקן לזמן תגובה לבקשות לשנויים ותיקונים, תקן לגבוי ולהתאוששות מאסון.
5. אחריות דיווח ותאום: כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים במועצה.
6. להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות:

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
א.	הפר הספק הוראות כלליות של המועצה ו/או נהלי הגבייה ו/או הוראות מכרז זה – תמציא המועצה לספק התראה בכתב. אם ההפרה לא תתוקן תוך 7 ימי עבודה ו/או אם ההפרה תחזור על עצמה למעלה מפעמיים (לרבות ההפרה שבשלה ניתנה ההתראה הראשונה), תהיה המועצה רשאית להטיל על הספק קנס. מובהר כי המועצה שומרת לעצמה את הזכות להטיל קנס על הספק ללא מתן התראה מוקדמת במקרים חריגים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.	תחייב המועצה את הספק ב- 1000 ש"ח לכל אירוע.
ב.	אי איוש המשרדים בשעות העבודה ו/או בשעות קבלת הקהל, וכן צמצום השירותים – בין בצמצום שעות הפעילות ובין בצמצום כוח האדם – בניגוד למפורט במכרז וללא קבלת אישור מראש ובהסכמה מלאה של המועצה או מי מטעמה, ייחשבו להפרה של התחייבויות הספק.	עבור היעדרות עובד תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל היעדרות. עבור איחור של עובד תחייב המועצה 50 ₪ לשעת עבודה (החל מהשעה השנייה). ההיעדרויות יחושבו לכל עובד בנפרד ברמה היומית.
ג.	התנהגות לא הולמת של עובדי קבלן הגבייה כלפי נישומים.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
ד.	טיוב כתובות ונתונים של התושבים - אי עמידה במועדים הקבועים בסעיף 10.15.9 לנספח השירות או טעויות בביצוע התהליך.	תחייב המועצה את הספק ב- 5,000 ₪ לכל שבוע של איחור.
ה.	אי ביצוע בקרות כולל תיעוד בתיק ייעודי	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
ו.	אי ביצוע של מי מהפעולות השוטפות הנדרשות מן הספק, ו/או פעולות אשר חובתו לבצע על פי דין, ו/או דרישות שהוגדרו והובאו לידיעתו על ידי המועצה.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
ז.	התיישנות חוב הנובעת מאינקיטת פעולות נדרשות במועד ו/או עקב התרשלות הספק במילוי תפקידו ומחויבויותיו על פי הסכם זה באופן שאינו מאפשר את גביית החוב.	על הספק יהיה לשאת ב - 50% מסכום החוב לרבות ריבית והצמדה.
ח.	המוענה הסופי לפניות התושבים יינתן בתוך 10 ימי עבודה לכל היותר, אלא אם ניתן אישור	ייבדק ברמה החודשית: עד 5 מקרים הספק לא ייקנס. עד 10 מקרים יחוייב הספק ב- 250 ₪

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
	מראש ובכתב מאת המנהל הממונה מטעם המועצה להארכת מועד זה.	עד 15 מקרים יחוייב הספק ב- 500 ₪ מעל 15 מקרים – הפרה יסודית של ההסכם, והמועצה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע את הצעדים בהם תנקוט.
ט.	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות מכרז זה ובלוחות הזמנים שנקבעו.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל יום אחר.
י.	אי מילוי דרישה של הממונה תוך זמן סביר ועד 7 ימי עבודה מהנחיות הממונה ו/או המועצה ו/או הרגולטור. לרבות - אי הכנת תיקי מחיקת חובות; אי מילוי הוראה לעדכון טלפונים / איתור כתובות / חשבונות בנק; אי משלוח התראות / דו"חות; אי סריקת מסמכים נלווים; ליקויים בהעברת דוחות / התאמות למזמין על-פי הוראות החוזה.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל הנחיה.
יא.	אי עמידה בהנחיות הרגולטור בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך תחויב המועצה בתשלום פיצוי לצרכן או לכל גורם אחר, או יחויב לבצע הפחתה של החיוב.	תחייב המועצה את הספק בגובה הפיצוי או ההפחתה.
יב.	זמן מענה מקסימלי של 3 דקות. אי מענה טלפוני אנושי עבור משתמשי החברה הפונים למוקד שירות התמיכה הטלפוני.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל הנחיה.
יג.	אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד אשר לא תוקנה תוך 24 שעות מהמועד שהספק נדרש לעשות כן.	תחייב המועצה את הספק ב- 1,000 ש"ח לכל הנחיה.
יד.	אי הגשת דוחות לגזבר המועצה אחת לחודשים עד לתאריך 15 לחודש	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ₪ בגין כל יום איחור בקבל הדוחות
טו.	אי עמידה במענה בפניות במייל תוך 3 ימי עסקים	תחייב המועצה את הספק ב- 1,000 ש"ח לכל איחור במענה.
טז.	תלונות על איכות השירות של הספק	יידבק כל חציון: עד 3 תלונות - הספק לא ייקנס. עד 7 תלונות - יחוייב הספק ב- 150 ₪ עד 10 תלונות - יחוייב הספק ב- 150 ₪

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
		מעל 10 תלונות – הפרה יסודית של ההסכם, והמועצה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע את הצעדים בהם תנקוט.
י.ז.	הצבת עובדים במועצה ללא הכשרה כנדרש במסמכי המכרז.	1,000 ₪ בגין כל עובד.
י.ח.	העדרות עובדי הספק מעל ימי החופשה המחלה והמילואים המותרים לפי החוק ללא אישור המזמין מראש	500 ₪ ליום עבודה של כל עובד גבייה (בנוסף על אי תשלום בגין ימי ההעדרות)
י.ט.	ביצוע עיקול בנק שלא על-פי הוראות הדין או הנחיות הממונה	500 ₪ לכל עיקול
כ.	אי העברת תלושי שכר של עובדים לבקשת המעסיק	1000 ₪ קנס לכל עובד שלא הועבר בגינו תלוש השכר

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

- 6.1. נספח 5 למסמך ב' – מחירון השירותים וההצעה הכספית להסכם בהפחתת אחוזה ההנחה הכולל שהוצע על-ידי הספק (להלן "התמורה").
- 6.2. התמורה תהא תרפה במשך כל תקופת ההתקשרות, והיא כוללת את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המיסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע העבודות
- 6.3. המחירים הנקובים בהצעה יוצמדו תקופתית למדד המחירים הכללי לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי (להלן "המדד"), כמפורט להלן:
 - 6.3.1. הצמדת המחירים תחל החל מיום 1.1.2027 (בהתאם למדד הידוע בחודש דצמבר 2026).
 - 6.3.2. מדד הבסיס לתקופת ההצמדה הראשונה יהיה המדד הידוע ביום חתימת ההסכם על-ידי המועצה, כאמור.
 - 6.3.3. ההצמדה למדד, בכל תקופה לאחר תקופת ההצמדה הראשונה, תהיה שווה להפרשי המדד בין המדד הידוע במועד העדכון לבין המדד הקודם לפיו עודכן המחיר..

6.3.4. התעריף לאחר כל הצמדה יהיה תקף למשך כל תקופת ההצמדה (12 החודשים הבאים לאחר עדכון המחיר).

6.4. מוסכם כי התמורה הינה סופית קבועה ומוחלטת ולא תשתנה מכל סיבה שהיא לרבות אך לא רק בשל שינויים בשכר עבודה, למעט הצמדה כאמור בסעיף 6.3 לעיל. כמו כן, מוסכם כי התמורה כוללת את התשלום המלא עבור ביצוע העבודה בהתאם להסכם לרבות כל הוצאות הספק, מכל מין וסוג שהוא, הנדרשות לביצוע העבודה, לרבות הוצאות נסיעה, אש"ל הדפסות וכל הוצאות משרדיות ו/או אחרות של הספק ו/או מי מעובדיו, לרבות ההוצאות והנזקים שייגרמו, אם יגרמו, לספק בקשר עם מילוי התחייבויותיו המפורטות בהסכם זה או שייגרמו בקשר להסכם זה.

6.5. מוסכם כי התמורה משקפת את היקף שירותי הגבייה הנדרשים למועצה בהצעה וכי שמורה למזמין הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לשנות את היקף העובדים הנדרשים למחלקה, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק. יחד עם זאת מובהר, כי ככל שהמזמין יבקש לשנות את היקף המשרה של אחד או יותר מהעובדים, התמורה לספק תעודכן באופן יחסי בהתאם לשירות שיוזמן בפועל על-פי התעריפים שנקבעו במחירון בהפחתת הצעת הספק.

6.6. המזמין יהא רשאי לקזז מסכום התמורה כל נזק שנגרם לו על ידי הספק ולאחר שניתנה לספק שהות בת 21 ימי עבודה לכל הפחות לתקן את נזקיו.

6.7. התמורה תשולם לספק בכפוף לתנאים המפורטים להלן :

**החייב יהיה חודשי ויכלול את התמורה בהתאם להצעת המחיר בנספח 4 למסמך ב' –
 הסכם רמת שירות (SLA)**

7. **מטרה:** להבטיח את רמת השירות ורמת תפקוד המערכת כך שתספק מענה לדרישות המופיעות במפרט הטכני.

8. הסכם רמת שירות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.

9. אי-עמידה בתקן רמת השירות לאורך זמן תיחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת קנס שתטיל המועצה על הספק.

10. **תוצרים:** תקן לזמן תגובה ותפקוד המערכת בשוטף, תקן לזמן תגובה לבקשות לשנויים ותיקונים, תקן לגבוי ולהתאוששות מאסון.

11. אחריות דיווח ותאום: כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים במועצה.

12. להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות:

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בשי"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
כא.	הפר הספק הוראות כלליות של המועצה ו/או נהלי הגבייה ו/או הוראות מכרז זה – תמציא המועצה לספק התראה בכתב. אם ההפרה לא תתוקן תוך 7 ימי עבודה ו/או אם ההפרה תחזור על עצמה למעלה מפעמיים	תחייב המועצה את הספק ב- 1000 ש"ח לכל אירוע.

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בשי"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
	(לרבות ההפרה שבשלה ניתנה ההתראה הראשונה), תהיה המועצה רשאית להטיל על הספק קנס. מובהר כי המועצה שומרת לעצמה את הזכות להטיל קנס על הספק ללא מתן התראה מוקדמת במקרים חריגים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.	
כב.	אי איוש המשרדים בשעות העבודה ו/או בשעות קבלת הקהל, וכן צמצום השירותים – בין בצמצום שעות הפעילות ובין בצמצום כוח האדם – בניגוד למפורט במכרז וללא קבלת אישור מראש ובהסכמה מלאה של המועצה או מי מטעמה, ייחשבו להפרה של התחייבויות הספק.	עבור היעדרות עובד תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל היעדרות. עבור איחור של עובד תחייב המועצה 50 ₪ לשעת עבודה (החל מהשעה השנייה). ההיעדרויות יחושבו לכל עובד בנפרד ברמה היומית.
כג.	התנהגות לא הולמת של עובדי קבלן הגבייה כלפי נישומים.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
כד.	טיוב כתובות ונתונים של התושבים - אי עמידה במועדים הקבועים בסעיף 10.15.9 לנספח השירות או טעויות בביצוע התהליך.	תחייב המועצה את הספק ב- 5,000 ₪ לכל שבוע של איחור.
כה.	אי ביצוע בקרות כולל תיעוד בתיק ייעודי	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
כו.	איביצוע של מי מהפעולות השוטפות הנדרשות מן הספק, ו/או פעולות אשר חובתו לבצע על פי דין, ו/או דרישות שהוגדרו והובאו לידיעתו על ידי המועצה.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
כז.	התיישנות חוב הנובעת מאינקיטת פעולות נדרשות במועד ו/או עקב התרשלות הספק במילוי תפקידו ומחויבויותיו על פי הסכם זה באופן שאינו מאפשר את גביית החוב.	על הספק יהיה לשאת ב - 50% מסכום החוב לרבות ריבית והצמדה.
כח.	המענה הסופי לפניות התושבים יינתן בתוך 10 ימי עבודה לכל היותר, אלא אם ניתן אישור מראש ובכתב מאת המנהל הממונה מטעם המועצה להארכת מועד זה.	ייבדק ברמה החודשית: עד 5 מקרים הספק לא ייקנס. עד 10 מקרים יחוייב הספק ב- 250 ₪ עד 15 מקרים יחוייב הספק ב- 500 ₪ מעל 15 מקרים – הפרה יסודית של ההסכם, והמועצה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע את הצעדים בהם תנקוט.

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בשי"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
כט.	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות מכרז זה ובלוחות הזמנים שנקבעו.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל יום אחר.
ל.	אי מילוי דרישה של הממונה תוך זמן סביר ועד 7 ימי עבודה מהנחיות הממונה ו/או המועצה ו/או הרגולטור. לרבות - אי הכנת תיקי מחיקת חובות; אי מילוי הוראה לעדכון טלפונים / איתור כתובות / חשבונות בנק; אי משלוח התראות / דו"חות; אי סריקת מסמכים נלווים; ליקויים בהעברת דוחות / התאמות למזמין על-פי הוראות החוזה.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל הנחיה.
לא.	אי עמידה בהנחיות הרגולטור בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך תחויב המועצה בתשלום פיצוי לצרכן או לכל גורם אחר, או יחויב לבצע הפחתה של החיוב.	תחייב המועצה את הספק בגובה הפיצוי או ההפחתה.
לב.	זמן מענה מקסימלי של 3 דקות. אי מענה טלפוני אנושי עבור משתמשי החברה הפונים למוקד שירות התמיכה הטלפוני.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל הנחיה.
לג.	אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד אשר לא תוקנה תוך 24 שעות מהמועד שהספק נדרש לעשות כן.	תחייב המועצה את הספק ב- 1,000 ש"ח לכל הנחיה.
לד.	אי הגשת דוחות לגזבר המועצה אחת לחודשים עד לתאריך 15 לחודש	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ₪ בגין כל יום איחור בקבל הדוחות
לה.	אי עמידה במענה בפניות במייל תוך 3 ימי עסקים	תחייב המועצה את הספק ב- 1,000 ש"ח לכל איחור במענה.
לו.	תלונות על איכות השירות של הספק	יבדק כל חציון: עד 3 תלונות - הספק לא ייקנס. עד 7 תלונות - יחוייב הספק ב- 150 ₪ עד 10 תלונות - יחוייב הספק ב- 150 ₪ מעל 10 תלונות – הפרה יסודית של ההסכם, והמועצה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע את הצעדים בהם תנקוט.
לז.	הצבת עובדים במועצה ללא הכשרה כנדרש במסמכי המכרז.	1,000 ₪ בגין כל עובד.

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בשי"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
לח.	העדרות עובדי הספק מעל ימי החופשה המחלה והמילואים המותרים לפי החוק ללא אישור המזמין מראש	500 ₪ ליום עבודה של כל עובד גבייה (בנוסף על אי תשלום בגין ימי ההעדרות)
לט.	ביצוע עיקול בנק שלא על-פי הוראות הדין או הנחיות הממונה	500 ₪ לכל עיקול
מ.	אי העברת תלושי שכר של עובדים לבקשת המעסיק	1000 ₪ קנס לכל עובד שלא הועבר בגינו תלוש השכר

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

- 6.7.1. נספח 5 למסמך ב' – מחירון השירותים וההצעה הכספית להסכם, עבור השירותים שבוצעו במהלך החודש הקודם.
- 6.7.2. לצורך קבלת התמורה יגיש הספק לאישור הממונה מטעם המזמין חשבון המפרט את השירות שבוצע.
- 6.7.3. כתנאי לקבלת התמורה, יגיש הספק בצירוף לחשבונית דוח נוכחות של עובדיו במשרדי מחלקת הגבייה במועצה. מובהר כי בהיעדר דוח נוכחות כאמור, לא יהיה הספק זכאי לתמורה בגין העובדים הרלוונטיים. עוד מובהר, כי המועצה תהא רשאית לקזז מהתמורה המגיעה לקבלן את התמורה היחסית בגין העדרות כל עובד.
- 6.7.4. התמורה או חלקה תשולם לספק לאחר ובכפוף לאישור החשבון על ידי הממונה בתוך 45 יום מתום חודש הגשת החשבון לממונה (שוטף + 45 ימים קלנדאריים).

7. העסקת עובדים לצורך מתן השירותים

- 7.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך מתן השירותים צוות עובדים בעלי נסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים בהתאם לדרישות המכרז על נספחיו.
- 7.2. הספק מתחייב כי שירותי הגבייה יוענקו על-ידי עובדים קבועים מטעמו אשר עברו הכשרה מקצועית של לפחות חודש ימים טרם תחילת עבודתם במועצה.

- 7.3 קליטת העובדים במועצה תעשה רק לאחר אישור בכתב מאת ועדת האישורים העירונית בהתאם החוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב-2022, והספק לא יהיה זכאי לתשלום בגין עובד אשר החל לעבוד לפני קבלת אישור בכתב כאמור.
- 7.4 לא יאוחר מ- 60 ימים לאחר תחילת ההתקשרות ישלח העובד למועצה את תלושי השכר של עובדי הגבייה אשר משמשים בפועל לצורך מתן השירותים לפי המכרז. בחתימתו על הסכם זה מתחייב הספק להעביר תלושים כאמור והוא לא יעלה כל טענה ו/או דרישה כנגד המועצה בגין התחייבותו כאמור לרבות טענה בדבר פגיעה בפרטיות העובד.
- 7.5 עובדי הספק יעניקו את שירות הגבייה **במשרדי המועצה** בהיקף של משרה מלאה בשעות הפעילות שיוגדרו על-ידי המזמין.
- 7.6 עובדי הספק ידרשו לעמוד במטלות המוטלות עליהם אף מעבר לשעות העבודה, ככל שידרשו לעשות כן על-ידי מנהל מחלקת הגבייה ו/או הממונה זאת מבלי שהמועצה תהא חייבת בתשלום עלות נוספת.
- המזמין יהיה רשאי לדרוש החלפת עובד אחד בעובד אחר מבלי לנמק את סיבת הדרישה והספק מתחייב להחליפו תוך 7 ימים מהמועד שידרש לכך.

8. אי קיום יחסי עובד מעביד

- 8.1 נקבע בזאת ומוצהר במפורש, כי עבודת הספק, לפי הסכם זה, מתבצעת על ידיו כספק עצמאי וזאת מהיותו מבצע את עבודתו כבעל עסק עצמאי והן מהכוונה המפורשת של הצדדים שלא תהיה משולבת בעבודתו של המזמין, וכי בשום נסיבות שהן לא ייווצרו יחסים של עובד ומעביד בין המזמין לספק ו/או בין המזמין לבין מי מעובדי הספק. מטעם זה, לא יהיה הספק ולא יהיו עובדיו זכאים לכל תשלום ו/או תמורה ו/או זכויות כלשהן המגיעות לעובד ממעבידו על-פי כל דין ו/או נוהג.
- 8.2 במקרה שהמזמין יתבע על ידי מי מעובדי הספק ו/או גורם כלשהו בגין אחריות נטענת של המזמין כמעביד לעובדיו הנובעת מהסכם זה, הספק יפצה ו/או ישפה את המזמין תוך 30 יום בגין כל סכום שאותו המזמין יחויב לשלם. האמור לעיל יחול גם לגבי כל תביעה בקשר לשכר ששולם בנגוד לחוק שכר המינימום או השכר המקובל בענף אליו התובע משויך על פי הסכם קיבוצי כלשהו.
- 8.3 הספק ישלם עבור עצמו ויפריש עבור עובדיו את כל התשלומים המחויבים על פי דין, לרבות מס הכנסה, מע"מ, ביטוח לאומי, וכל מס או תשלום החלים על ספק עצמאי ו/או מעביד עקב ביצוע הסכם זה ולא פחות מהמגיע לעובד על פי חוק שכר המינימום ו/או השכר המגיע לו על פי הסכם קיבוצי החל עליו - הגבוה מביניהם.

9. אחריות הספק

- 9.1 הספק מצהיר בזאת כי הוא אחראי כמעביד לכל האנשים שיועסקו על ידו לצורך מתן השירות על פי הסכם זה, וכי הוא מתחייב למלא את כל חובותיו על פי כל דין לגבי עובדיו, לרבות תשלום שכר מינימום וכל התשלומים המגיעים לעובד ממעבידו על פי כל דין. המזמין מצידו, לא יישא באחריות כלשהי כלפי עובדי הספק.

- 9.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, אין הספק זכאי לפיצויי פיטורים ולהטבות אחרות הנהוגות על פי כל דין או נוהג.
- 9.3. הספק מצהיר בזאת, כי הינו אחראי לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרם למזמין, למועסקים על ידו, או מטעמו, או לכל צד שלישי, כפועל יוצא, ישיר או עקיף מן השירות ו/או בגין הפרת דין כלשהו או תנאי הסכם זה, בין שיתגלה בזמן שהחווה יהיה בתוקף, ובין שיתגלה לאחר סיום תוקפו, וישפה את המזמין בגין כל תביעה שיידרש לשלם בגינו מיד עם קבלת הודעה מהמזמין על חיובו על פי דין בגין האמור לעיל.
- 9.4. הספק מצהיר בזאת כי באחריותו להנחות את עובדיו ביחס לחובתם המקצועית הנדרשת בקשר עם ביצוע השירותים שהוא הסכם זה.
- 9.5. היה ויחויב המזמין לשלם לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, תשלום כלשהו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, או שיחויב בתשלום פיצויי נזיקין לצד שלישי או אחר, יפצה הספק את המזמין בכול סכום בו יחויב כאמור, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עורך דין.
- 9.6. למען הסר ספק, למזמין לא תהא אחריות כלשהי כלפי הספק, ו/או כלפי צד ג' כלשהו, על פי חוק השומרים, התשכ"ז-1967, ו/או על פי כל דין אחר, למיטלטלין ו/או לכל חלק מהם שהביא עמו הספק, לביצוע הסכם זה ו/או לכל צורך אחר.

10. ביטוח

- 10.1. מבלי לגרוע מאחריות הספק לפי החוזה או לפי כל דין, מתחייב הספק למלא אחר דרישות הביטוח עפ"י נספח הביטוח ואישור הביטוחים, המצורפים להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו, ומסומנים ב'1 ו'2, בהתאמה.
- 10.2. עם חתימת הסכם זה ימציא הספק את טופס האישור על קיום ביטוחים, מסומן כנספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים (להלן: "אישור קיום ביטוחים"), המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, כשהוא חתום על-ידי חברת הביטוח מטעמו המורשית בישראל. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים בהתאם לאמור בסעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם. הספק ישוב ויציג, מידי תום תקופת ביטוח, במשך חלותו של הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהמזמין.
- 10.3. אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים למזמין כנגד הספק על פי ההסכם ועל פי כל דין, ואין בהם כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.

11. ביטול ההסכם

- 11.1. המזמין רשאי לבטל הסכם זה בכל עת ומכל סיבה שהיא בהודעה מוקדמת בכתב בת 90 ימים. במקרה כאמור, לספק לא תהיה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה בשל סיום ההסכם האמור.
- 11.2. בכל מקרה של ביטול ההסכם, ישולם לספק, החלק היחסי של התמורה בהתאם לשלב הפסקת העבודה.

12. ערבות בנקאית

- 12.1. תנאי לחתימת הסכם זה הינו כי הספק מסר למזמין ערבות בנקאית אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי ניתנת לביטול בכל צורה שהיא, בלתי מותנית ונתונה לפירעון מיידי, עפ"י הנוסח המצורף להסכם להלן, בסך ובתוקף 60 ימים לאחר תום תקופת ההתקשרות, וכמפורט בסעיף 8 למסמך א' למסמכי המכרז
- 12.2. בכל פעם שיוארך תוקפו של הסכם זה, וכתנאי להארכתו, מתחייב הספק להאריך את תוקף הערבות בהתאמה, קרי עד ל-60 יום מתום המועד החדש לסיום ההתקשרות, על חשבונו. הספק מתחייב להמציא את הארכת הערבות כאמור למזמין, בכל פעם, לא יאוחר מ-10 ימים ממועד הודעת המזמין על הארכת ההתקשרות.
- 12.3. לא המציא הספק למזמין, ערבות בנקאית מחודשת, כאמור בסעיף קטן 11.2 לעיל לתקופת ההתקשרות המוארכת – יהא המזמין רשאי לחלט הערבות הבנקאית שתהיה בתוקף באותה עת ולגבות מלוא סכומה לשם הבטחת ביצוע התחייבויות הספק עפ"י הסכם זה.

13. קיזוז ועיכבון

- 13.1. המזמין רשאי לקזז, ללא כל צורך במתן הודעת קיזוז כלשהיא, כנגד כל סכום המגיע מהמזמין, על פי הסכם זה לספק, כל חוב המגיע למזמין על פי הסכם זה או על פי כל הסכם אחר שבינו לבין הספק וכן כל חוב קצוב אחר המגיע למזמין מהספק. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המזמין לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת ואינן פוגעות ו/או גורעות מכל סעד, ו/או צעד ו/או אמצעי אחר העומד לרשות המזמין כלפי הספק מכוח חוזה זה ו/או הוראות כל דין.
- 13.2. למרות האמור בכל דין, לספק לא נתונה זכות קיזוז מכל עילה שהיא.
- 13.3. למרות האמור בכל דין, לספק לא נתונה זכות עיכבון מכל מין וסוג שהוא.

14. העברת זכויות

- 14.1. אין הספק רשאי להעביר לאחר את זכויותיו ו/או חובותיו על פי הסכם זה ואף לא חלק מהם אלא בהסכמת המזמין שיינתן לספק בכתב ומראש.
- 14.2. מובהר, כי אף במקרה של קבלת אישור כאמור, מסירת השירותים או חלקם לקבלן משנה, לא תפטור ולא תשחרר את הספק מאחריותו ומחובה כלשהי מחובותיו על פי החוזה והוא ישאר אחראי לכל הפעולות, השגיאות, ההשמטות המגרעות והנזקים שייגרמו ע"י קבלן המשנה, או שנגרמו מחמת התרשלנותו, ויהיה דינם כאילו נעשו ע"י הספק ו/או נגרמו על ידו.

15. מידע ומסמכים

- 15.1. כל מסמך, מידע, קובץ ממוחשב, תכתובת דוא"ל תוצרי השירותים או כל מידע אחר שיגיע לידי הספק ו/או מי מטעמו במהלך ביצוע השירותים והנוגע למתן השירות יהיו רכוש הבלעדי של המועצה.

- 15.2. הספק ידרש להעביר את כל המידע והמסמכים המפורטים לעיל לחזקת המועצה בכל עת שידרש לכך, והוא לא יהיה רשאי לעשות שימוש במידע ו/או במסמכים כאמור ולא להעבירם לאחר לאורך כל תקופת ההסכם ואף לאחריה.
- 15.3. המזמין יהא רשאי לעשות כל שימוש במסמכים אלו בהתאם לשיקול דעתו המוחלט, ולספק לא יעמוד כל סעד בגין עשיית שימוש כאמור ע"י המזמין.
- 15.4. לספק לא תהא זכות עכבון במסמכים, כולם או חלקם והוא המתחייב להעביר למזמין את כל המסמכים שיידרשו על ידו לאלתר, וללא כל עיכוב.
- 15.5. מיד עם סיום ההתקשרות בהתאם להסכם ו/או הודעה בדבר הפסקת עבודתו, ימסור הספק את מלוא המסמכים שברשותו, ומסירת המסמכים כאמור תהווה תנאי לביצוע התשלום המגיע לספק, ככל שמגיע לו תשלום כלשהו, והשבת הערבות לידי בעת סיום ההתקשרות בהתאם להסכם.

16. שינוי ההסכם

- 16.1. אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בהסכמה בכתב ומראש.

17. הפרות ופיצויים

- 17.1. הפר צד לחוזה זה הוראה מהוראותיו יהיה הצד הנפגע זכאי לכל הסעדים הקבועים בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, גם במקרה ומוקנים בחוזה זה סעד או תרופה ספציפיים להפרה כזו, וזאת מבלי לגרוע מהוראות חוזה זה או הוראות כל דין.
- 17.2. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי המבוא להסכם זה, סעיפים 3, 4, 7, 8, 11, 13, 14 על כל סעיפי המשנה שבהם, הינם תנאים עיקריים ויסודיים בהסכם והפרתם תחשב כהפרה יסודית המזכה את המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 300,000 ש"ח (שלוש מאות אלף שקלים חדשים) לכל מקרה הפרה, זאת גם במקרה שהמזמין לא יבטל את ההסכם בגין הפרה יסודית של הספק, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המזמין לכל סעד ותרופה אחרים העומדים לו על פי מסמכי ההסכם או על פי כל דין, ומבלי לגרוע מכללויות האמור לעיל ביטול ההסכם בגין הפרה יסודית של הספק.
- 17.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מוסכם בזאת, כי האירועים הבאים ייחשבו אף הם כהפרה יסודית של ההסכם:
- 17.3.1. נגד הספק ו/או ביחס אליו הוגשו התראה לפשיטת רגל ו/או בקשה לפשיטת רגל ו/או צו כינוס נכסים ו/או בקשה לפירוק ו/או צו פירוק.
- 17.3.2. הספק הודיע למזמין כי אין הוא יכול או רוצה לספק את השירותים ו/או למלא אחר הוראות ההסכם.
- 17.3.3. הספק המחה ו/או הסב ו/או שיעבד את ההסכם, כולו או מקצתו, ללא אישור המזמין, בניגוד להוראות ההסכם.
- 17.3.4. הוכח להנחת דעתו של המזמין כי הספק הסתלק מביצוע ההסכם.
- 17.3.5. הוטל עיקול על נכסי הספק ו/או ננקטו פעולות גבייה כנגד הספק ביחס לנכסי הספק, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה לא הופסקו תוך 7 ימים ממועד ביצועם.
- 17.3.6. הספק נהיה בלתי כשיר לעשיית פעולה משפטית.

17.3.7. התברר למזמין כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת הסכם זה הייתה כוזבת ו/או בלתי נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית אשר היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות נשוא הסכם זה ו/או על זכייתו של הספק במכרז.

17.3.8. מנהל מחלקת הגבייה מטעם הספק הפסיק לתת את השירות למועצה במהלך 12 חודשים שלאחר חתימת הצדדים על ההסכם.

17.4. תשלום פיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק מהתחייבויותיו על פי מסמכי ההסכם.

17.5. מובהר בזאת, כי אין במקרים המנויים לעיל כעילות ביטול ההסכם בבחינת רשימה סגורה, ואין במנייתם בכדי לגרוע מזכותה של המועצה לבטל את ההסכם מכוח עילה אחרת על-פי כל דין. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על-פי הסכם זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירותים לנציגי המועצה, או לספק אחר שיבוא במקומו.

17.6. הוצאות שיגרמו למועצה, כתוצאה מהפסקת העבודות שמקורה בספק, לרבות תשלום גבוה להשלמת העבודה מזה שהיה מגיע לספק אילו ביצע את יתרת העבודה, יחולו על הספק. המועצה תהיה רשאית לקזז את הסכום האמור מכל תשלום לו זכאי הספק מהמועצה, ולחילופין לתבוע סכום זה מהספק.

17.7. אין באמור בפרק זה כדי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאית המועצה מכוח כל דין או ההסכם.

18. ויתור והימנעות מפעולה

18.1. כל ויתור או הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד המזמין, לא ייחשבו כוויתור המזמין על זכויותיו, אלא אם כן ויתר המזמין על כך בכתב ומראש.

19. סודיות ואבטחת מידע

19.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא למסור ו/או להביא לידיעת צד ג' כלשהו, כל ידיעה ו/או מסמך שיגיעו אליו בקשר לעבודתו, וזאת במהלך תקופת ההסכם ולאחריה.

19.2. הספק מתחייב, כי שמירת הסודיות כאמור תבוצע גם על ידי עובדיו ו/או הפועלים מטעמו למתן השירותים לפי הסכם זה.

19.3. הספק מתחייב לנהוג על פי דרישות אבטחת המידע המפורטות בנספח 3 למסמך ב' – עמידה בדרישות אבטחת מידע להסכם זה ולכל הוראה אחרת של הממונה או מנהל אבטחת המידע במזמין ו/או כל הוראה, חקיקה, הנחיה או רגולציה ביחס לשמירת נתונים, הגנת הפרטיות, ביטחון המידע ורציפות עסקית של המזמין.

20. כתובות והודעות

20.1. לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז, ולהם בלבד, תהיה סמכות השיפוט המקומית היחידה והבלעדית לדיון בכל מחלוקת שתתעורר בקשר עם הסכם זה ו/או עם מתן השירותים ו/או העבודות.

20.2. כתובות הצדדים הינם כמפורט במבוא להסכם זה.

20.3. הודעות שיש לשלחן על פי הסכם זה או בקשר להסכם זה, תישלחנה לפי הכתובות המצוינות במבוא להסכם ומכתב שישלח בדואר רשום לפי הכתובות כמצוין בהסכם, ייחשב לצורכי הסכם זה כמכתב שהגיע לתעודתו תוך 72 שעות לאחר מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אף אם יוחזר לשולחו מכל סיבה שהיא ו/או לא יגיע לתעודתו.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

פרטי המורשים	חותמת וחתימות	פרטי המורשים	חותמת וחתימות	פרטי המורשים	חותמת וחתימות
מטעם המזמין	המורשים המזמין	מטעם הספק	המורשים המזמין	מטעם	מטעם
	המזמין		המזמין		המזמין

אישור עו"ד לאימות חתימות המורשים מטעם הצדדים :

חתימה וחותמת העו"ד / רו"ח	מ.ר.	תאריך
---------------------------	------	-------

נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע

תאריך: ____/____/____
בנק: _____
סניף: _____

לכבוד
מועצה אזורית לב השרון

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

- א. מצורפת ערבות מס' _____ "ערבות ביצוע" בקשר להסכם מיום _____ במסגרת מכרז 27/2025 למתן שירותי גבייה – ניהול מערך הגבייה ושירותים נלווים עבור מועצה אזורית לב השרון (להלן: "ההסכם").
- ב. הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 150,000 ₪ (ובמילים: מאה וחמישים אלף שקלים חדשים) המגיע או עשוי להגיע לכם מאת _____ (להלן: "הנערב") בקשר עם ההסכם שבנדון.
- ג. כל סכום שתדרשו מאתנו בקשר לכתב ערבות זה עד לגובה סכום הערבות ישולם על ידינו בתוספת הפרשי הצמדה למדד מחירי צרכן באופן שאם ביום שנשלם לכם סכום כלשהו על פי כתב ערבות זה, יהיה המדד שהתפרסם לאחרונה לפני התשלום בפועל (להלן: "המדד החדש") גבוה מהמדד שהתפרסם לאחרונה לפני יום חתימת ההסכם (להלן: "המדד הבסיסי") נשלם לכם את אותו סכום כשהוא מוגדל באותו שיעור שבו עלה המדד החדש לעומת המדד הבסיסי.
- ד. המונח "מדד" פירושו מדד המחירים לצרכן על פי מרכיביו כפי שהינם ביום חתימת הסכם זה, המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה אף אם יתפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר, לרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו בין שהוא מבוסס על אותם נתונים ובין אם לאו.
- ה. אנו נשלם לכם את הסכום האמור תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם, בלי שיהיה עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת הנערב.
- ו. ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד לתאריך _____, ועד בכלל.
- ז. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להגיע בכתב לידי משרדנו שמענו הוא _____ עד לתאריך האמור לעיל.
- ח. ערבות זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול ואיננה ניתנת להסבה או להעברה.

בכבוד רב,

בנק _____
סניף _____

נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים

נספח ב' 1 - ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **נספח ב' 2**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**"), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
 - א. חבות מעבידים- מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
 - ב. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
2. ללא צורך בכל דרישה מצד המועצה, על הספק להמציא לידי המועצה, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המועצה אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח הספק יודיע למועצה, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המועצה או מי מטעם המועצה, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. למועצה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המועצה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המועצה או על מי מטעם המועצה כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
6. הספק פוטר את המועצה ואת הבאים מטעם המועצה מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המועצה ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
7. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח "מקיף" לכלי הרכב וביטוח במתכונת "כל הסיכונים" לעניין ציוד מכני הנדסי.
8. על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט ביטוח אחריות צד שלישי) המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.
9. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המועצה וכלפי הבאים מטעם המועצה; הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
10. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם.
11. מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המועצה ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.
12. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המועצה מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

נספח ב'2- אישור ביטוחי הספק

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים							
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחרייגיה. 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:	שם:	שם:	אופי העסקה:		משכיר <input type="checkbox"/>				
המועצה האזורית לב השרון	חברות האם ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות		נדל"ן <input type="checkbox"/>		שוכר <input type="checkbox"/>				
			שירותים <input checked="" type="checkbox"/>		זכיין <input type="checkbox"/>				
			אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/>		קבלני משנה <input type="checkbox"/>				
			אחר: שירותי גבייה, כולל מוקד העיסוק המבוטח:		מזמין שירותים <input type="checkbox"/>				
			_____		מזמין מוצרים <input type="checkbox"/>				
			_____		אחר: _____ <input type="checkbox"/>				

ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.							
מען	מען	מען							
	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה.								
כיסויים									
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה**	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול אחריות	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים****	
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	ה***	*	((לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח לתקופה / למקרה				
צד ג'					2,000,000		ש	302 – אחריות צולבת	

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים						
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור								
315 – כיסוי לתביעות מלייל								
321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח								
328 – ראשוניות								
307-קבלנים וקבלני משנה.								
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור	ש		20,000,000					אחריות מעבידים
319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח								
328 – ראשוניות								
350-קבלנים וקבלני משנה								
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור	ש		4,000,000					אחריות מקצועית
302 – אחריות צולבת								
321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח								
325 – מרמה ואי יושר עובדים								
327 – עליכוב/ שיהוי								
328 – ראשוניות								
332 – תקופת גילוי (6 חודשים)								
301 – אובדן מסמכים								
303 – דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע								
326 – פגיעה בפרטיות								
								פוליסה אחרת
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):*								

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	אישור קיום ביטוחים
	016-גבייה וכספים
	ביטול / שינוי פוליסה שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול
	תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד** תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY)**
	חתימת האישור המבטח:

נספח 3 למסמך ב' – עמידה בדרישות אבטחת מידע

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה אזורית לב השרון

**הנדון: הצהרת המועסקים על ידי המציע במועצה אזורית לב השרון (להלן: "המזמין")
לעמידה בדרישות אבטחת המידע של המועצה.**

אני הח"מ _____ נושא/ת ת"ז מס' _____ המועסק מטעם _____
מס' זיהוי/ח.פ. _____ (להלן: "המציע"). מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת ובכתב כדלקמן:

1. במסגרת תפקידי איחשף למידע רגיש ו/או מידע עסקי ו/או מידע ארגוני השייך למזמין ו/או לצדדים שלישיים תחת הגדרת מאגרי מידע עפ"י חוק הגנת הפרטיות ו/או חוקים ותקנות השייכות לצנעת הפרט וכן מידע פנים – ארגוני שהינו חסוי ו/או מסווג.
2. הנני מצהיר על כך שהובאו לידיעתי המשמעויות הנוגעות לשימוש שלא לצורך במידע פנים- ארגוני.
3. הפרת הנוהל עלולה להיחשב כעבירת משמעת על פי חוק הרשויות לעבירות משמעת.
4. כמו כן הובאו לידיעתי הסיכונים הנוגעים לשימוש בעמדת הקצה הארגונית (המחוברת לרשת האינטרנט), באופן שחורג מנהלי אבטחת המידע המוגדרים.
5. הנני מצהיר בזאת כי הובאו לידיעתי נהלי אבטחת המידע הארגוניים הבאים והבנתי את הדרישות המפורטות בהם:
 - 5.1. נוהל מדיניות אבטחה ארגונית.
 - 5.2. נוהל מאגרי מידע.
 - 5.3. נוהל התנהלות עם מידע רגיש.
6. במסגרת תפקידי איחשף למידע אישי רגיש של לקוחות המזמין ולמידע פנים ארגוני שהינו מידע המוגן על פי חוק ואסור בחשיפה לעיני כל. בחתימתי על הצהרת הסודיות והצהרה זו, הנני מתחייב שלא למסור מידע לגורמים בלתי מורשים.
7. במסגרת תפקידי ומתן השירותים עבור המזמין איחשף אך ורק למידע הרלוונטי למילוי התפקיד ואמנע ככל הניתן מחשיפה למידע שאינו רלוונטי למילוי התפקיד, גם אם מערכת ההרשאות הטכנולוגית תאפשר בפועל גישה אליו.
8. גישתי אל מערכות המידע של המזמין, תבוצע ע"י הזנת שם משתמש וסיסמא הידועים לי בלבד ומיועדים אך ורק לשימוש שלי. לא אאפשר גישה ו/או שימוש של עובד אחר במשתמש האישי שלי וכן לא אסכים לבצע את עבודתי באמצעות משתמש אחר. כמו כן, אתחייב שלא לחשוף את פרטי המשתמש האישי שלי, בדגש על סיסמת הגישה למערכות המחשוב ולא אתעד את פרטי המשתמש במקום חשוף לעיני כל.

9. במסגרת עבודתי, אשמור ואאחסן מסמכים המתעדים מידע רגיש בכפוף לנהלי המזמין, באופן שימנע גישה של גורמים בלתי מורשים.
10. שימוש בתיבת דוא"ל
- 10.1. לא אפתח הודעות דוא"ל מכתובות שולח שאינן מוכרות לי. אוודא בעת פתיחת ההודעה כי זו נשלחה מכתובת שולח לגיטימית ומוכרת.
- 10.2. לא אפתח קבצים ו/או אלחץ על קישורים שצורפו להודעות דוא"ל אשר נשלחו מכתובות שאינן מוכרות לי.
- 10.3. לא אמסור את פרטי המשתמש האישיים שניתנו לי ו/או את פרטי הגישה לתיבת הדוא"ל שברשותי, לגורמים שאינם מוכרים בוודאות.
- 10.4. הנני מתחייב לדווח לאחראי אבטחת המידע בכל מקרה בו אקבל הודעת דוא"ל חשודה ו/או שהתקבלה מכתובת שולח בלתי מזוהה.
11. שימוש בעמדת הלבנה
- 11.1. לא אחבר התקנים חיצוניים לעמדת הקצה. בכלל זה - התקני מדיה נתיקה (dok), מכשירים סלולריים ומחשבי לוח (טאבלטים).
12. לא אשתף את פרטי המשתמש האישי שלי עם אף גורם אחר (מלבד אחראי המחשוב) ולא אתעד אותם באופן גלוי.
13. לא אבצע הורדה של קבצים מרשת האינטרנט שלא לצרכים ארגוניים ובכל מקרה אוודא כי מקור הקבצים הינו מקור מזוהה ומהימן. במקרים של ספק - לא אבצע את הורדת הקבצים ללא אישור אחראי המחשוב.
14. לא אעשה שימוש ברשתות חברתיות כלל ו/או בשירותי דוא"ל שאינם במסגרת שרת הדוא"ל הארגוני.
15. הנני מתחייב לדווח לאחראי המחשוב אודות כל פעילות חריגה או חשודה המתרחשת בעמדת הקצה.
16. הנני מצהיר שהובא לידיעתי כי במקרה של שינוי תפקיד, הגדרת ההרשאות שהוקצו לי לטובת מילוי תפקידי הקודם תשתנה, בהתאם לנהלי המידור המוגדרים.
17. הנני מצהיר שהובא לידיעתי כי במקרה של סיום העסקה עבור המזמין, חל עליי האיסור לעשות כל שימוש במידע אליו נחשפתי במסגרת פעילותי אצל המזמין, לרבות העברה לגורמים בלתי מורשים, ללא הגבלת זמן.
- הנני מצהיר כי בחתימתי מטה, אמלא בקפדנות את כל התנאים לעיל ואדווח למנהל המחשוב של המועצה, על כל חריגה ו/או הפרה:

תאריך

חתימת המועסק

שם מלא של המועסק

נספח 4 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים

1. המועצה האזורית לב השרון הינה רשות מקומית המפעילה שירותים מוניציפליים עבור כ- 25,000 תושבים ב 18 ישובים, המועצה עתידה לגדול משמעותית בשנים הקרובות. המועצה מספקת שירותים לתושבי המועצה – באמצעות מרכז שירות לתושב, המטפל, בין היתר, בגביית מסים עירוניים, רישום משלמים ומחזיקים חדשים, החלפת משלמים, טיפול בהנחות ובהסדרי תשלומים, גביית תשלומי מסים עירוניים בין היתר: ארנונה, שמירה, תשלומי חינוך תשלומי גנים, רישום לגנים, צהרונים, משפחתונים, מעונות ופעילויות חינוכיות אקסטרניות כדוגמת קייטנות), פינוי אשפה, היטלים ואגרות בנייה, תשלומים בעבור מתן שירותים חברתיים, תשלומים חד פעמיים (כדוגמת תשלום בעבור אירועים, רכישת מכרזים, תווי מזון תשלום מיסי ועד מקומי עבור כל ועד שיהיה מעוניין להצטרף לגביה דרך המועצה. נכון למועד המכרז מספקת המועצה אף שירותי גבייה ל - 4 וועדים מקומים.
2. יודגש כי המועצה אינה גובה תשלומי מים וביוב מתושביה. תשלומים אלו נגבים על ידי תאגיד המים הכפרי.
3. מטרת המכרז הינה התקשרות עם קבלן גבייה לטובת ניהול פעילות הגבייה באמצעות חברת גבייה אשר תספק עובדי גבייה כמפורט במכרז במודל של ריטיינר חודשי (להלן: "קבלן הגבייה").
4. השירותים הניתנים על ידי מחלקת גבייה – שירות פרונטאלי, טלפוני והמועצה מתעתדת לפעול גם לספק שירותים באמצעים דיגיטליים כדוגמת טפסים דיגיטליים.
5. מחלקת הגבייה מאויישת על ידי 6 עובדים אשר יפעלו ממשרדי המועצה בנוסף למנהל המחלקה, סגן מנהל המחלקה ופקח ב%100 משרה.
6. המועצה מפעילה מערכות מידע לניהול פעילות הגבייה, הפיננסים וההכנסות תוצרת חברת EPR כלל פעילות ניהול הגבייה וההכנסות מבוצעת על מערכת EPR.
7. המועצה משתמשת במערכת **אכיפה יעודית** לביצוע עיקולי בנקים. יובהר כי עובדי המציע יהיו בעל הידע הנדרש להפעילה ו/או להנחות את עובדי המועצה בהפעלתה בהתאם לסרגל האכיפה ובהתאם להנחיות, נהלים ומדיניות בנושאי אכיפה.
8. ברשות המועצה מערכות נוספות כדוגמת מערכת ניהול שירותים פיקוח וחניה של **חברת מילאון MVIEW בע"מ** ומערכת ניהול ועדה לתכנון ובניה של חב' **קומפלוט בע"מ**.
9. המועצה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להחליט על החלפת המערכת בכל עת וללא צורך במתן הודעה מוקדמת. המציע יידרש להתאים עצמו לעבודה עם המערכת החדשה ולהסתגל לשימוש בה, ללא כל טענה, דרישה או תביעה כלפי המועצה בגין השינוי האמור.
10. **המועצה מבקשת להתקשר עם קבלן למתן שירותי גבייה הכוללים בין היתר את השירותים הבאים:**
 - 10.1. ניהול מחלקת גבייה ומתן שירותי גבייה ואכיפה של חובות למועצה.
 - 10.2. נוכחות פיזית של מנהל גבייה מטעם הספק בהיקף של 100% משרה, במשרדי המועצה.

- 10.3. נוכחות פיזית של **סגן מנהל מחלקת גבייה** מטעם הספק בהיקף של 100% משרה. סגן מנהל מחלקת הגבייה נדרש להיות בעל נסיון של לפחות 3 שנים בתפקיד.
- 10.4. נוכחות פיזית של **שישה עובדי גבייה** בהיקף של 100% משרה לכל עובד, במשרדי המועצה. מתוך 6 עובדי הגבייה 4 עובדים נדרשים להיות בעלי נסיון של לפחות שנתיים בתפקיד פקידי גבייה. לגבי שני פקידי הגבייה הנוספים - אלה נדרשים להיות בעלי נסיון של לפחות שנה בשירות לקוחות ובנוסף - לעבור לפחות חודש של השתלמות מקצועית אצל הספק.
- 10.5. נוכחות פיזית של פקח גבייה בהיקף משרה של 100%. פקח הגבייה נדרש להיות בעל נסיון של שנתיים בתפקיד.
- למען הסר ספק, מובהר כי המועצה תהא רשאית, בכל שלב במהלך ההתקשרות, לגייס מנהל מחלקת גבייה ו/או סגן מנהל מחלקת גבייה ו/או פקידי גבייה כעובדי מועצה. במקרה שבו תבחר המועצה לפעול כאמור, לא תשולם לספק כל תמורה בגין העובדים אשר לא ידרשו לספק שירות בפועל והספק לא יהא זכאי לכל פיצוי או דרישה כספית אחרת בקשר לכך.
- 10.6. סיוע מקצועי (פרונטלי, טלפוני ובדוא"ל) לבעלי תפקידים במועצה בחלון השירות הנדרש.
- 10.7. השתתפות בפגישות עבודה, דיונים והכנת תוכניות עבודה תקופתיות (חודשיות, רבעוניות ושנתיות).
- 10.8. בניית מסגרת תפקודית יעילה לטובת הגברת השירות לתושב (בכל הערוצים הקיימים והעתידיים), מתן שירותים יעילים, צמצום פערי גבייה והגברת אכיפת החובות (הקטנת חובות עבר).
- 10.9. הפעלת משוברים, מבדקים והכנת דוחות גבייה והכנסות הנדרשים הן על ידי הנהלת המועצה והן כחלק מהדיווחים הנדרשים לרגולטורים (כדוגמת משרד הפנים, רשות המיסים וכו').
- 10.10. התייחסות ומענה לדרישות יישומיות בכלל התחומים: בניית וניהול מדיניות ויישום דרישות המועצה בתחומי ניהול הכנסות המועצה.
- 10.11. באחריות קבלן הגבייה להתעדכן ולעדכן את העובדים מטעמו כמו גם את המנהלים במועצה, באופן שוטף בכלל דרישות הדין, לרבות עדכונים ושינויים שיחולו מעת לעת ופסיקות בתי המשפט הרלוונטית לתחום הגבייה ברשויות מקומיות. דרישות, עדכונים או שינויים כאמור יחולו על הספק והוא יידרש לעמוד במלואם ולבצע את כל ההתאמות הדרושות בתפקוד המחלקה כדי להתאימם לפרקטיקה הנלמדת.
- 10.12. יובהר כי תפקידו של הקבלן ומי מטעמו, הינו על פי הגדרת "**קבלן גבייה**" על פי תיקון מס' 151 התשפ"ב-2022 לפקודת העיריות [נוסח חדש], וקבלת החלטות ביחס לגבייה ואכיפת הגבייה נתונה לממונה הגבייה במועצה – גזבר המועצה. על הקבלן לעמוד משך כל תקופת ההתקשרות בכל הוראות הדין כפי שיהיו תקפות על פי תיקון 151 האמור ו/או כל הוראות דין רלוונטיות אחרת. חדל להתקיים בקבלן תנאי כלשהו, יודיע לאלתר למזמין והמזמין לפי שיקול דעתו ינחה את הקבלן אם וכיצד הוא רשאי להמשיך לפעול.
- 10.13. **סיוע מקצועי לבעלי תפקידים במועצה וטיפול ברגולציה:**
- 10.13.1. סיוע לעובדי המועצה או יועציה בכל הקשור להליכים משפטיים ו/או מינהליים שינקטו כנגד המועצה או שהמועצה תבחר לנקוט כנגד נישומים.
- 10.13.2. סיוע בהכנת תשובות להשגות / עררי ארנונה.

- 10.13.3. ייעוץ לבעלי תפקידים בתחום אחריותם המקצועית אשר יכללו בין היתר את הבאים : ראש המועצה, מנכ"ל המועצה, הגזבר, מהנדס המועצה, היועצים המשפטיים, מנהלי יחידות עצמאיות ו/או מי מטעמם אשר התמנו על-ידם לטיפול בנושאים תחת אחריותו של הקבלן.
- 10.13.4. ייעוץ לגורמים מקצועיים הפועלים בשם המועצה ע"פ בקשות שיופנו אליו בכל הנוגע למתן שירותי קהל, שירות לתושב, הגברת הגבייה וכו'.
- 10.13.5. טיפול במאגרי מידע ככל שידרשו על פי תקנות הגנת הפרטיות והטיפול הנלווה.
- 10.13.6. הכנת אוגדני נהלים להפעלת מרכז השירות לתושב ועדכונם מדי שנה.
- 10.14. **הכנת תוכנית עבודה**, נהלים ומסגרת פעילות אשר תכלול בין היתר טיפול בהיבטי שירות, גבייה ואכיפה הקשורים בנושאים הבאים :
- 10.14.1. ניתוח תהליכים, בקרות, סקרים וטיפול בממצאים.
- 10.14.2. אופן השירותים לקהל – ייצוגיות, אופן המענה, תהליכי השירות, סקריפטים ותרחישי שיחה, התמודדות עם מקרים ותגובות ושירותים נוספים הנדרשים.
- 10.14.3. הדרכות לעובדים.
- 10.14.4. בקרת איכות המענה הטלפוני והפרונטלי, סיוע בפתרון בעיות, הסדרי תשלום וכו'.
- 10.14.5. בקרה מקצועית על ספקי מערכות המידע, מוקד טלפוני וספקים נוספים עמם התקשרה המועצה למתן שירותים קשורים למוקד שירות לתושב.
- 10.14.6. בקרה וטיפול בתהליכי הפקת ודיוור שוברים ואגרות תקופתיים המופקים לתושבים וללקוחות המועצה באמצעות בתי דפוס ו/או אמצעי הפקה דיגיטליים לרבות בקרות לוגיות ובקרות חיובים.
- 10.14.7. בקרה בהתאם לנוהל על ביצוע פעולות במערכת הגבייה על ידי הפקידים, שומה הנחות.
- 10.14.8. טיוב כתובות משלמים, מאגר לקוחות, טיוב מספרי זיהוי וקשרים משפחתיים, לרבות עדכונים מרשם האוכלוסין פעם בשלושה חודשים במערכות הגבייה של המועצה.
- 10.14.9. סיוע בהשלמת מעבר המידע ההיסטורי בין מערכות הגבייה ו/או מעבר חלק למערכות גבייה וניהול הכנסות עתידית.
- 10.14.10. עזרה ברכש בתחומים הקשורים במרכז שירות לתושב - אמצעים, רישוי, יכולות, ציוד ומערכות.
- 10.14.11. הקבלן הזוכה יקצה מתוך שישה העובדים, עובד יעודי לטובת מתן שירות לוועדים המקומים במענה פניות דוחות שומות והנחות, המענה לא יאוחר מותך 3 ימי עסקים.
- 10.14.12. כלל עובדי הגבייה ופקח הגבייה בפרט יפעלו בהתאם לתוכנית העבודה שתאושר מראש על ידי המזמין או מי מטעמו. תוכנית העבודה תכלול בין היתר טיפול בנכסים ריקים, נכסים בלתי ראויים לשימוש ונכסים המצויים בבנייה. ביצועי הפקח יתבצעו באמצעות ביקורות שטח שיתועדו כדין.
- 10.14.13. הגשת דוחות לגזבר המועצה אחת לחודשים, דוחות תיקון שומה, תיקון הנחות, אחוז גבייה, דוח חייבים כולל פירוט נקיטת פעולות אכיפה, רשימת מחיקת חובות לפי הנוהל.
- 10.14.14. משלוח הודעות דרישה לתושבים באופן מקוון בהתאם להוראות הדין.

10.15. תפקידי קבלן הגבייה :

- 10.15.1. אחריות כוללת על מתן שירותי הגבייה וניהול המחלקה, ובכללן כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע במחלקות גבייה ברשויות מקומיות.
- 10.15.2. אחריות כוללת על ניהול עובדי הגבייה מטעם המזמין והדרכתם בדגש על: יישום נהלי המזמין, עדכון שוטף בדרישות הדין והפסיקה ושמירה על רמת שליטה ומיומנות גבוהה במערכות המידע הייעודיות של המזמין לניהול הגבייה.
- 10.15.3. פיקוח על תקינות הנתונים הרלוונטיים בטבלאות מערכת המידע של המזמין.
- 10.15.4. הפעלת, פיקוח ובקרה כי כלל המסמכים והטפסים במחלקה - סרוקים ומתועדים באמצעים דיגיטליים – סריקת ותיוק המסמכים במערכות המידע ושייכוך למפתחות מוגדרים לטובת חיפוש והתמצאות יעילים.
- 10.15.5. עדכון טבלאות תעריפים, מדדים, ריבית, בנקים וכו'.
- 10.15.6. הרצת דוחות ביקורת לפי מועדים ובהתאם לדרישת המזמין.
- 10.15.7. ביצוע בקורות כולל תיעוד בתיק ייעודי בהתאם לנוהל הבקרה של המזמין.
- 10.15.8. הכנת צו מיסים שנתי – הכנת המסמך הרשמי הכולל את סך המיסים והחובות לגבייה לשנה הנבחרת, לצורך אישור והרשאה לגבייה.
- 10.15.9. אחריות לטיוב נתונים שוטף במערכת המידע של המזמין. לא יאוחר משלושה חודשים לאחר תחילת מתן השירות על הקבלן לפעול לטיוב נתוני הנישומים במערכת הגבייה וסנכרונה עם דו"חות מרשם התושבים. בתום טיוב הנתונים כאמור על הקבלן להגיש דו"ח אקסל מטוייב לבחינת הממונה. על הקבלן להוסיף ולבצע טיוב נתונים באופן שוטף לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 10.15.10. ריכוז חובות מסופקים ואבודים והצגתם למזמין לפחות פעם ברבעון.
- 10.15.11. טיפול בהשגות ועררים ומענה למכתבים ודרישות הקשורים לתחום ההכנסות הן מתושבים והן מגורמי חוץ כדוגמת משרד הפנים, המשרד לשירותים חברתיים, ישראל דיגיטלית, המשרד לשוויון חברתי, החטיבה להתיישבות וכו'.
- 10.15.12. ידע מעמיק בהפעלת מערכת המידע של המזמין. על כל תקלה במערכת המידע של המזמין, קבלן הגבייה ידווח בדוא"ל למנהל מטעם המזמין. כמו כן, קבלן הגבייה יעקוב אחרי הטיפול בתקלה.
- 10.15.13. המנהל כאמור יהיה כפוף לגזבר המועצה ויפעל בהתאם להנחיותיו.
- 10.15.14. קבלן הגבייה ינהג על פי כללי ההתנהגות המקובלים והחלים על עובדי המזמין וכן ינהג בנועם הליכות כלפי תושבי ועובדי המזמין. קבלן הגבייה יהיה לבוש בלבוש ייצוגי והולם לתפקידו ובמידה ותחליט המועצה על מדדים ו/או ענידת תגי עובד – קבלן הגבייה יפעל בהתאם להנחיות.
- 10.15.15. על קבלן הגבייה לעמוד במטלות המוטלות עליו ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך.
- 10.15.16. על הקבלן לדאוג להשתלמויות של קבלן הגבייה ועדכונו בהיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגבייה.
- 10.15.17. על הקבלן לדאוג לרמת שליטה ומיומנות גבוהה של קבלן הגבייה במערכות המידע הייעודיות של המזמין לניהול הגבייה.

10.15.18. הקבלן מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמת והמקצועיות של קבלן הגבייה אשר יוקצה מטעמו עבור המזמין.

10.15.19. קבלן הגבייה יטפל בנושאים הקשורים גם בשומה וניהול נכסים לרבות פיקוח וקליטת תוצרי מדידות ארנונה שיתבצעו בתקופת ההתקשרות באמצעות קבלני מדידות חיצוניים.

10.15.20. קבלן הגבייה יטפל בהעלאת תכנים לאתרי האינטרנט ותיק תושב של המועצה הקשורים באופי עבודת מרכז שירות לתושב – הודעות, טפסים אלקטרוניים, מידע לציבור, הנחיות בדבר תיקוני חקיקה, הנחות וזכאויות ונושאים נוספים.

10.15.21. המזמין שומר לעצמו את הזכות לתוספת כ"א מקצועי מעת לעת, גם מעבר לשעות העבודה הרגילות, בהתאם לדרישת הממונה ובהסכמת שני הצדדים. יובהר, כי במקרה בו יידרש כ"א נוסף, הקבלן היה זכאי לתשלום יחסי בהתאם למפורט בהצעתו. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה של מי מעובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא למעלה מ-7 ימי עבודה.

לעניין עובדים הפועלים בתחומים המחייבים הכשרה, רישוי או הסמכה ייחודית על פי דין, לרבות תחום המים והביוב, יידרש הקבלן להעמיד עובדים חלופיים או לתגבור, אשר עומדים בכל דרישות ההסמכה, ההכשרה והניסיון הנדרשות על פי דין, לצורך ביצוע העבודה.

10.15.22. המזמין שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לבחון את זהותם והתאמתם של העובדים המיועדים למתן השירות, לרבות מנהל/ת הפרויקט, מנהל/ת הגבייה ועובדי הגבייה, בכל שלב במהלך ההתקשרות – בין אם טרם תחילת מתן השירות ובין אם במהלכו. העובדים שיוצגו על ידי הספק יהיו חייבים לעמוד בכלל הדרישות וההוראות שנקבעו במסמכי המכרז (לדוגמה, דרישת ניסיון של קבלן הגבייה של לפחות 5 שנים בהפעלה של מערכי גבייה ברשות מקומית או תאגיד מים וביוב, או לחלופין ניסיון של לפחות 3 שנים בתחום האמור בצירוף תואר אקדמי) ככל שלדעת המזמין יימצא כי עובד שהוצג אינו מתאים, מכל סיבה שהיא, יהא הספק מחויב להציע עובד חלופי העונה על דרישות המכרז ולשביעות רצון המזמין, וזאת בתוך פרק זמן סביר שייקבע על ידי המזמין.

10.15.23. **מובהר כי כל עובד שיוצג על ידי הספק טעון אישור מראש ובכתב מאת המזמין**, וכי לגבי עובד אשר לא אושר – לא תהא לספק זכות לקבלת כל תמורה. יובהר עוד, כי אישור המזמין להעסקת עובד מסוים אינו מהווה התחייבות להמשך העסקתו לאורך תקופת ההתקשרות, והמזמין יהיה לדרוש את החלפתו בכל עת.

המפורט לעיל מהווה פירוט שאינו ממצה של פעולות הגבייה והשירותים הנדרשים מקבלן הגבייה במסגרת המכרז. מודגש בעניין זה כי קבלן הגבייה נדרש לבצע כל פעולה אשר נדרשת לצורך גביית חובות למועצה אף אם ההיא אינה מוזכרת ומפורטת לעיל.

פעולות נוספות שבאחריות הקבלן ומובאות בתמצית להלן, יובהר כי מדובר בדגשים לתכולת הפעילות וייתכנו נושאים נוספים שבאחריותו של קבלן הגבייה מטעמו אף אם לא נרשמו במפרט זה :

טיפול בחשבונות, אגרות וחיובים שונים

1. הדפסה, שכפול, שליחה וגבייה של החשבונות המופקים במחלקת הגבייה לצרכי חיוב, תשלומים, אכיפה, ושימוש בתשומות המועצה (בתי דפוס, מכונות צילום ומדפסות) לרבות:
 - 1.1. חיובים תקופתיים
 - 1.2. חיובים שנתיים
 - 1.3. חיובים ע"פ מופע
 - 1.4. חשבונות תזכורת
 - 1.5. חשבונות דרישה
 - 1.6. התראות, הודעות בדבר חיוב ריבית והצמדה וכו'
 - 1.7. כל חשבון ו/או דרישת תשלום נוספת
2. הדפסה, שכפול ושליחה של כלל הטפסים הנדרשים לביצוע פעולות הגבייה, לרבות: דף מידע צבועני בתחילת שנה המפרט את כל פעולות הגבייה, זכויות התושב, סוגי הנחות, שעות פעילות, מספרי טלפון, דוא"ל. דף המידע יוכן על ידי קבלן הגבייה ויאושר לפני הפקתו על ידי הגזבר.
3. סגירת חשבון והיעדר חובות
4. טיפול בטפסי בקשה להנחות ארנונה
5. כל טופס ו/או הודעה אחרת
6. שליחת החשבונות והטפסים במעטפות מסודרות לתיבות הדואר של התושבים ו/או לדוא"ל עפ"י בחירתו של התושב. חשבונות וטפסים בגין חובות בפיגור (דרישות תשלום, התראות וכיו"ב) יועברו לתושבים במסירה אישית ו/או בדואר רשום, הכל לפי הוראות המועצה
7. טיפול בדואר חוזר (בשל שינוי בכתובת או בפרטי התושב וכיו"ב) ומשלוח חדש של החשבונות ו/או הטפסים לחייב באמצעות גישה למערכות שיסופקו על ידי המועצה.
8. טיפול בפעולות אכיפה בלבד של חובות מים וביוב, של תאגיד המים.
9. משלוח הודעות דרישה לתושבים באופן מקוון בהתאם להוראות הדין.

גבייה בפועל

1. קבלן הגבייה יהיה אחראי על ניהול מעקב שוטף אחר תשלומי חובות בפיגור של החייבים, ביצוע הסדרי תשלום, מעקב אחר ביצועם, הכול כמפורט בהנחיות שיינתנו בכתב, מפעם לפעם, על ידי המועצה ובכפוף לכל דין.
2. קבלן הגבייה מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעות הספק, לרבות תשלומים במזומן, כרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת המועצה בלבד ויופקדו לקופת המועצה ו/או חשבון הבנק של המועצה מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בתוך 24 שעות, כולל סגירת קופה ועדכון במערכת, והכל כפי שייקבע ע"י הגזבר מטעם המועצה. כל ההוצאות הקשורות בפעילות זו תהיינה על חשבון המועצה. על ההמחאות יוטבע בלי יוצא מהכלל "למוטב בלבד" ותוטבע חותמת "לפקודת מועצה אזורית לב השרון". בקבלת המחאות חברה בע"מ יש להחתים ערבות אישית של מנהל החברה ע"ג ההמחאה כל זאת בהתאם לנהלי המועצה וההנחיות שיינתנו על ידי הממונה מעת לעת.

3. בהתאם לדרישת המועצה, קבלן הגבייה יהיה חייב בהוצאת מכתב התראה לחייבים שהמחאותיהם או הוראות הקבע שלהם לא כובדו ע"י הבנקים ויפעל בכל אמצעי האכיפה המותרים על פי כל דין לגביית יתרות חוב שנוצרו עקב אי כיבוד אמצעי התשלום, והכל בכפוף להנחיות ואישור מראש של המנהל מטעם המועצה
4. עם גביית חוב מחייב בגין המחאה שחזרה יחד עם עמלת החזרה מהבנק, יבטל קבלן הגבייה את ההמחאה שחזרה וישגרה בדואר רשום לחייב.

שירות לקוחות ממשרדי המועצה

1. קבלן הגבייה אחראי להפעלת אמצעי קבלת קהל, שיבוץ עובדים מטעם המועצה למתן שירות, הנחיית והדרכת העובדים וסיוע לתושבים ככל שלא ניתן לפתור את הבעיה או החוב באמצעות פקידי מחלקת הגבייה.
2. קבלן הגבייה יפקח, יבקר, ינחה וינקוט בכל פעולה לטובת תפקוד שירותי ויעיל של: מוקד טלפוני לגבייה וביורורים, מענה לפניית תושבים המתקבלות בכתב ו/או בדוא"ל, בירורי מצב חשבון מול תושבים וגופים, הנפקת אישורים שונים לתושבים, טיפול בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובת ופרטים אחרים, ניהול משא ומתן עם תושבים, מוסדות וחייבים אחרים, על מנת להגיע להסדר חובותיהם, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
3. גיבוש הסדרי תשלום ומעקב אחר ביצועם, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
4. קבלן הגבייה יפעיל מדיניות עידוד מעבר למשלוח חשבונות תשלום במייל ו/או באמצעים דיגיטליים כחלופה להפקה ושליחה בדואר, לרבות הכוללת קישור מפורט לתשלום בהתאם והכל בהתאם למערכות והמודולים שברשות המועצה.

טיפול בפניות וקבלת קהל פרונטלי/טלפוני

1. מענה לפניית תושבים המגיעות בדואר ובדוא"ל ייענו בהתאם להוראות המועצה. נכון למועד פרסום המכרז נדרשת מחלקת הגבייה ליתן מענה לפניית תושבים המגיעות בדואר או בדוא"ל תוך פרק זמן של 3 ימים קלנדריים, למעט חריגים בהתאם להוראות המועצה.
2. כל תשובה תישלח עם העתק לממונה ותתויק בתיק התושב.
3. במידה וקבלן הגבייה סבור כי לא יעמוד ביעד למענה שנקבע לעיל, ישלח לתושב מכתב/דוא"ל ביניים על כך שהפנייה הגיעה ומטופלת ויחול עיכוב במענה ענייני לפנייתו, והכל בכפוף לאישור מראש של המנהל מטעם המועצה. מכתב/דוא"ל כאמור ישלח לתושב בתוך 3 ימי עבודה.
4. בכל מקרה זמן מקסימאלי למשלוח תשובה לתושב עד ל 7 ימים קלנדריים. כל עיכוב מעבר לכך יצריך אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המועצה ו/או מי מטעמו, תוך פירוט הסיבה לעיכוב.
- 4.1. הקבלן מתחייב בזאת לספק את כל כח האדם הדרוש בכדי לעמוד ברמת השרות הנדרשת במסמכי המכרז לרבות ובמיוחד בזמני עומס מיוחדים. הקבלן מצהיר בזאת כי ייערך ויתפעל קבלת הקהל ומוקד ברורים ברמת השרות הנדרשת.

אכיפה מנהלית

1. מובהר בזאת, כי פעולות אכיפה מנהלית בהתאם לפקודת המסים (גבייה), הינן פעילויות רגישות, ולפיכך יש לנקוט במלוא הזהירות המתחייבת מהפעלתן. על קבלן הגבייה להקפיד כי פעולות האכיפה יבוצעו בהתאם לכל דין, ובכלל זה פקודת המיסים (גבייה) והתקנות הנלוות אליה, נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים, הנחיות היועץ המשפטי לממשלה בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גבייה)", נוהל מחיקת חובות שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים, כל הנחייה רגולטורית וחקיקה בעניין זה אשר תהא בתוקף במהלך תקופת המכרז וכל נוהל עבודה שיימסר לו על ידי המנהל מטעם המועצה, והכל בזהירות, בסבירות ובמיומנות. בכל קושי שיתעורר, על קבלן הגבייה לעדכן מיידית את המנהל מטעם המועצה.
2. קבלן הגבייה ינקוט בפעולות אכיפה כלשהן, הקפאה ו/או הפסקת טיפול בתיק ו/או מתן תנאים חריגים, בכפוף להוראה ואישור מראש ובכתב של הממונה. לספק לא יהיה כל שיקול דעת או סמכות בביצוע פעולות אכיפה ללא אישור כאמור.
3. הספק ו/או קבלן הגבייה מטעמו יהיו אחראים באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו למועצה ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות בתחום האכיפה שלא בהתאם לדין.
4. כל צעדי האכיפה המנהליים ייעשו על ידי קבלן הגבייה באישור גזבר המועצה.
5. באין הצלחה בביצוע פעולת אכיפה מסוימת שאושרה על ידי המנהל מטעם המועצה, יעדכן קבלן הגבייה בכתב את המנהל מטעם המועצה לצורך קבלת הוראות לאופן המשך הטיפול.
6. קבלן הגבייה נדרש לדווח באופן מידי ובכתב, לממונה על כל פעולה שאינה מבוצעת עפ"י נוהל עבודה ו/או הוראת עבודה שנקבעו לו עפ"י מכרז זה ו/או ע"י המועצה במהלך עבודתו השוטפת.
7. קבלן הגבייה יודיע לכל החייבים הנמצאים בטיפולו על כתובתו, מספרי הטלפון והפקס ותיבת הדוא"ל שלו במשרדי המועצה וכן על שעות קבלת הקהל במשרדי המועצה, בנוסח שיוכתב ויאושר מראש על ידי המנהל מטעם המועצה.
8. קבלן הגבייה ירכז מידע לגבי מקומות עבודה וחשבונות בנקים של צרכנים לצרכי עדכון מערכת המידע של המועצה וכן לצורך ביצוע עיקולים לסרבני תשלום בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
9. קבלן הגבייה יבצע מעקב אחר פעולות האכיפה ויערוך תיעוד לפעולות אלה באמצעות מערכת המידע של המועצה. כלל האסמכתאות של פעולות אכיפת הגבייה שיבוצעו ע"י קבלן הגבייה מכל מין וסוג (לרבות ההתראות לחייבים כפי שיפורט להלן), ייסרקו על ידו למערכת המידע על פי מפתוח שיוורה המועצה. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שיוורה המועצה.
10. מובהר כי, בגין הפעלת אמצעי אכיפה מנהליים בהם ינקוט קבלן הגבייה לפי פקודת המסים (גבייה) לא תשולם לקבלן תמורה נוספת (לרבות תשלומים עקיפים כגון שימוש בלשכת שירות, תשלום בעד עיקולים, עמלות בנקים וכיו"ב). הספק יהיה רשאי לגבות מהחייב את הוצאות האכיפה המנהלית בהתאם לעלויות להן נדרש לפי סוג הפעולה שנקטה ובכל מקרה, לא יותר מהסכומים המקסימליים המופיעים בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, כפי שיעודכנו מעת לעת על ידי רשות המיסים ישולמו לספק.

11. קבלן הגבייה לא ינקוט בכל אמצעי של פעולות אכיפה כנגד חייבים בעלי זכאות להנחה בארנונה עפ"י מבחן הכנסה, וזאת במשך הרבעון הראשון בכל שנה קלנדרית, זאת במידה ולא בוצעה בחשבונם הנחה כנ"ל בשנה השוטפת.
12. קבלן הגבייה רשאי לשגר לחייבים אלה הודעות דרישת תשלום כדין גם בתוך התקופה האמורה. חיוב הצרכנים החייבים יבוצע בכרטיס החייבים אצל המועצה בסוג שירות מיוחד, ייגבה על ידי קבלן הגבייה ויופקד על ידו לקופת המועצה ו/או חשבון הבנק של המועצה מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בתוך 24 שעות, והכל כפי שיוורה לו המנהל מטעם המועצה. קבלן הגבייה יקבל מהמועצה את הוצאות האכיפה המנהלית שייגבו בפועל מהחייבים ויופקדו בפועל בחשבון המועצה (כאשר הם כוללים כבר מע"מ) בגין הפעלת הליכי האכיפה.
13. המועצה תהא רשאית לדרוש מקבלן הגבייה ביצוע חקירה כלכלית בקשר עם חייבים עליהם יודיע לו ביצוע החקירה יעשה לאחר מתן אישור בכתב על ידי המנהל מטעם המועצה.
14. החקירה תבוצע בהתאם להוראת כל דין ועניין. מובהר בזאת כי עלות החקירה תיקבע ע"י המנהל מטעם המועצה בכתב בלבד ותמומן על ידי חיוב החייבים בעלות המותרת והיתרה על ידי הרשות. התשלום במלואו תשולם על ידי המועצה עם ביצוע הפעולה ובכפוף לאישור המועצה.
15. תיאומים והתאמות כספיות מול המנהל מטעם המועצה יבוצעו בהתאם לדרישת המנהל או מי מטעמו. מודגש כי קבלן הגבייה יהא אחראי להתאמות הכספים שגבה מול המאזן, הבנקים ורישומי המועצה. במקרה של אי התאמות, רשאי המועצה שלא לשלם לקבלן חשבונות עמלה והוצאות אכיפה מנהלית שבגינן קיימת אי התאמה.

הפקת ושליחת התראות

1. קבלן הגבייה ינהל את שיגור ודיוור - בדואר רגיל ו/או רשום, שיועברו מעת לעת, התראות ממוחשבות וממוגנטות (הפקה בבית דפוס) לכלל החייבים המצויים בטיפולו (כולל יתרות שוטפות), והכל בכפוף למועדים ולאמצעי שליחה שיוגדרו על ידי המנהל מטעם המועצה. ההתראה תנוסח עפ"י חוק, בנוסח שיאושר מראש ובכתב ע"י המנהל מטעם המועצה.
2. ההתראות תאפשרנה תשלום בכל אמצעי הגבייה האפשריים (כולל בנקים, דואר, אינטרנט, המוקד הטלפוני וכיו"ב ובכפוף ליכולות המערכת והמודולים של המועצה).
3. ההתראה הראשונה תשוגר בתום 30 ימי עבודה מיום כניסת קבלן הגבייה למשרדי המועצה ותחילת עבודתו עפ"י מכרז זה. קבלן הגבייה יבצע פעולה זו מעת לעת, במועדים שיגדיר המנהל מטעם המועצה בכל שנת עבודה. כלל המועדים כאמור לעיל יקבעו בכפוף לאישור המנהל מטעם המועצה.
4. קבלן הגבייה רשאי להורות על שיגור התראה כנ"ל במועדים נוספים, והכל באישור מראש של המנהל מטעם המועצה.
5. מובהר בזאת כי הודעות התראות ראשונות תישלחנה לפני פעילות אכיפה מנהלית בגין חובות שנה שוטפת, רק בתום 30 יום מהמועד שנקבע לשילומה של תקופת החיוב השוטפת (המועד האחרון לתשלום בהודעת התשלום) שבה חויב התושב, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.

6. קבלן הגבייה יבצע פעולות אכיפה מנהליות לפי פקודת המיסים (גבייה) בכפוף לאישור המנהל מטעם המועצה, ולא לפני מסירת דרישת תשלום שנייה לחייב בדואר רשום או במסירה אישית עפ"י פקודת המיסים (גבייה) ולאחר שווידא כי במשרדי המועצה קיים עותק המעיד על קיומה של חזקת המסירה.

איתור חייבים

1. קבלן הגבייה יהיה אחראי על איתור חייבים שנעלמו. לצורך כך, עובד קבלן הגבייה יהיה בעל ניסיון המכיר את הנושא היטב ובקי בביצוע איתורים במערכות שיסופקו לצורך כך על ידי המועצה.
2. קבלן הגבייה ימציא למועצה את סוגי האיתורים הבאים:
3. איתור חייב פעיל אשר דואר ששוגר אליו הוחזר ע"י הדואר מהסיבות "עזובי" / "לא ידוע" וכן שיגור החשבון שחזר בדואר רשום או במסירה אישית לכתובת שאותרה.
4. איתור חייב היסטורי אשר אינו פעיל וכן שיגור הודעת הדרישה בדואר רשום או במסירה אישית.
5. קבלן הגבייה יבצע איתורים באמצעות חוקר, במסגרת הוצאות האכיפה, רק לאחר שעובדי המחלקה ישתמשו בכל האמצעים העצמיים הקיימים במועצה לרבות תוכנת משרד הפנים ו/או אמצעים נוספים כפי שיורה לו המועצה (אינטרנט, BDI, רשם החברות, נסח טאבו וכיוצ"ב והכל על חשבון המועצה) ולא הצליח לבצע איתור.
6. איתורים ע"י חוקר יבוצעו, רק לאחר אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המועצה. ככל שיאתר קבלן הגבייה חייבים, ידווח מיידית למנהל מטעם המועצה על האיתור.
7. לאחר ובכפוף קבלת אישור הממונה בכתב, קבלן הגבייה יבצע משלוח דואר רשום ו/או מסירה אישית לכל חייב אשר אותר, ויחל כלפיו בפעילות אכיפה כנדרש במכרז. עפ"י הוראת המנהל מטעם המועצה, יאתר קבלן הגבייה יורשי נפטרים ויפעל לגביית החוב המוטל על הנכס שירשו (יורשים טבעיים או יורשים עפ"י צו ירושה).

עיקולים

1. קבלן הגבייה יפעל עפ"י נוהל עבודה שהוגש ואושר ע"י המועצה בנושא העיקולים השונים. נוהל העבודה יגובש עם קבלן הגבייה עם תחילת עבודתו.
 2. קבלן הגבייה יבצע עיקולים בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה, על פי אישור מראש ובכתב מטעמו, לרבות עיקולי חשבונות בנקים, עיקולי מיטלטלין ברישום ובפועל, רכבים, משכורת, שלטונות המס, חברות אשראי, רשם המקרקעין, עיקולי צד ג' שונים וכיו"ב.
 3. לא תבוצע כל פעולה של רישום בעיקול או עיקול בפועל לפני שמוצה הליך של עיקול בנק במרכזי הבנקים. פעילות העיקולים במרכזי הבנקים תהא כפופה לנוהל והנחיות שיקבע המנהל והיועץ המשפטי של המועצה מפעם לפעם וקבלן הגבייה יהא חייב לבצע הפעילות אך ורק עפ"י הוראות ונוהלי עבודה אלה.
- יובהר, כי הספק יישא במלוא ההוצאות הישירות הכרוכות בהליכי גבייה משפטיים ו/או מינהליים מול צדדים שלישיים, ככל שיתבצעו, לרבות, אך לא רק: עלויות משלוח מכתבים באמצעות עורך דין, דמי משלוח דואר, אגרות פתיחת תיק בבית משפט או בלשכת ההוצאה לפועל, וכן כל אגרות נלוות נוספות. הספק לא יהיה זכאי להחזר או לשיפוי מהמועצה בגין הוצאות אלה, מכל סוג שהוא.

חלון השירות ורמת השירות הנדרשת מהקבלן וממנהל הגבייה

4. חלון השירות: קבלן הגבייה ועובדיו יידרשו לספק שירותים למועצה בימים ראשון עד חמישי בין השעות 8:30 בבוקר ל-16:00 בצהריים ובנוסף פעם בשבוע בשעות הערב בין 16 ל-18, זאת למעט ימי שישי ושבט, ערבי חג וחגים יהודיים. מענה טלפוני במחלקת גבייה מעבר למענה מוקד טלפוני ינתן בימים אי – ה' בשעות שיקבעו על-ידי הממונה.
5. רמת השירות הנדרשת: זמינות ומענה לדרישות המועצה בתוך ועד יום עבודה מפנייה בכתב. במידה ונערכה פנייה טלפונית: יחזור לפונה עד 3 שעות מפנייה.
6. הקבלן יפעיל מערך שירות לקבלת הודעות, מסרונים (SMS, WhatsApp, Telegram) וכן מסרונים קוליים אשר יהיו זמינים לבעלי תפקידים במועצה בחלון השירות שהוגדר.

מנגון קנס ופרס

הספק נדרש לעמוד ביעדי גבייה כמפורט להלן, בשנת 2026 91%, בשנת 2027 92%, בשנת 2028 ואילך 93% (מאחוזי הגבייה של הארנונה בשוטף). במידה ואחוז הגבייה יפחת מיעדי הגבייה המפורטים לעיל, המועצה תפחית מהספק סכום של 30,000 ש"ח לכל אחוז (לפי חישוב מנגון קנס). היה ואחוז הגבייה בפועל יהיה גבוה מיעדי הגבייה המפורטים לעיל, המועצה תשלם לספק תוספת של 30,000 ש"ח לכל אחוז, החל משנת הסכם השניה שנת 2027, כמו כן גבייה של חלק מאחוז אינה מזכה את הקבלן בפרס, רק אחוז מלא.

בנוסף, ככל שהספק הזוכה יגבה למעלה מ-50% מחובות העבר במהלך תקופת ההסכם הראשונה (24 חודשים שלאחר כניסתו לתוקף של ההסכם, יהיה זכאי הספק לעמלה בשיעור של 3% מהתקבולים שיתקבלו בגין חובות העבר כהגדרתם להלן. לצורך סעיף זה הכוונה ב"גביית חובות" הינה אך ורק לחובות הנגבים בשל פעולות אכיפה שיבוצעו על-ידי הספק ולא חובות שנגבים בשל פעולות אכיפה אחרות המבוצעות על-ידי המועצה כגון אכיפה משפטית. ובנוסף לצורך סעיף זה **חובות עבר** – משמעם חיובים שהופקו והפכו לחוב לפני 31.12.2025.

פיקוח והטמעת תוצרי מדידות ארנונה

מדידות ארנונה יבוצעו באמצעות קבלנים חיצוניים במסגרת התקשרות המועצה עם קבלן ייעודי לביצוע מדידות ארנונה (להלן: **קבלן מדידות**), הספק יסייע לתהליך ולקליטת התוצרים הנדרשים, לרבות תסריט מדידה, עדכון המדידה החדשה במערכות הגבייה של המזמין, וכן יפעיל את קבלן המדידות לקבלת מענה להשגות ולעררים עד להגעה לסטטוס שומה חלוטה (המענה יועבר על ידי קבלן המדידות).

נספח 4 למסמך ב' – הסכם רמת שירות (SLA)

13. **מטרה:** להבטיח את רמת השירות ורמת תפקוד המערכת כך שתספק מענה לדרישות המופיעות במפרט הטכני.
14. הסכם רמת שירות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.
15. אי-עמידה בתקן רמת השירות לאורך זמן תיחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת קנס שתטיל המועצה על הספק.
16. **תוצרים:** תקן לזמן תגובה ותפקוד המערכת בשוטף, תקן לזמן תגובה לבקשות לשנויים ותיקונים, תקן לגבוי ולהתאוששות מאסון.
17. אחריות דיווח ותאום: כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים במועצה.
18. להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות:

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בשי"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
מא	הפר הספק הוראות כלליות של המועצה ו/או נהלי הגבייה ו/או הוראות מכרז זה – תמציא המועצה לספק התראה בכתב. אם ההפרה לא תתוקן תוך 7 ימי עבודה ו/או אם ההפרה תחזור על עצמה למעלה מפעמיים (לרבות ההפרה שבשלה ניתנה ההתראה הראשונה), תהיה המועצה רשאית להטיל על הספק קנס. מובהר כי המועצה שומרת לעצמה את הזכות להטיל קנס על הספק ללא מתן התראה מוקדמת במקרים חריגים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.	תחייב המועצה את הספק ב- 1000 ש"ח לכל אירוע.
מב	אי איוש המשרדים בשעות העבודה ו/או בשעות קבלת הקהל, וכן צמצום השירותים – בין בצמצום שעות הפעילות ובין בצמצום כוח האדם – בניגוד למפורט במכרז וללא קבלת אישור מראש ובהסכמה מלאה של המועצה או מי מטעמה, ייחשבו להפרה של התחייבויות הספק.	עבור היעדרות עובד תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל היעדרות. עבור איחור של עובד תחייב המועצה 50 ₪ לשעת עבודה (החל מהשעה השנייה). ההיעדרויות יחושבו לכל עובד בנפרד ברמה היומית.
מג	התנהגות לא הולמת של עובדי קבלן הגבייה כלפי נישומים.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
מד	טיוב כתובות ונתונים של התושבים - אי עמידה במועדים הקבועים בסעיף 10.15.9 לנספח השירות או טעויות בביצוע התהליך.	תחייב המועצה את הספק ב- 5,000 ₪ לכל שבוע של איחור.

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
מה	אי ביצוע בקרות כולל תיעוד בתיק ייעודי	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
מו	איביצוע של מי מהפעולות השוטפות הנדרשות מן הספק, ו/או פעולות אשר חובתו לבצע על פי דין, ו/או דרישות שהוגדרו והובאו לידיעתו על ידי המועצה.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
מז	התיישנות חוב הנובעת מאינקיטת פעולות נדרשות במועד ו/או עקב התרשלות הספק במילוי תפקידו ומחויבויותיו על פי הסכם זה באופן שאינו מאפשר את גביית החוב.	על הספק יהיה לשאת ב - 50% מסכום החוב לרבות ריבית והצמדה.
מח	המענה הסופי לפניית התושבים יינתן בתוך 10 ימי עבודה לכל היותר, אלא אם ניתן אישור מראש ובכתב מאת המנהל הממונה מטעם המועצה להארכת מועד זה.	ייבדק ברמה החודשית: עד 5 מקרים הספק לא ייקנס. עד 10 מקרים יחוייב הספק ב- 250 ₪ עד 15 מקרים יחוייב הספק ב- 500 ₪ מעל 15 מקרים – הפרה יסודית של ההסכם, והמועצה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע את הצעדים בהם תנקוט.
מט	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות מכרז זה ובלוחות הזמנים שנקבעו.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל יום אחור.
נ	אי מילוי דרישה של הממונה תוך זמן סביר ועד 7 ימי עבודה מהנחיות הממונה ו/או המועצה ו/או הרגולטור. לרבות - אי הכנת תיקי מחיקת חובות; אי מילוי הוראה לעדכון טלפונים / איתור כתובות / חשבונות בנק; אי משלוח התראות / דו"חות; אי סריקת מסמכים נלווים; ליקויים בהעברת דוחות / התאמות למזמין על-פי הוראות החוזה.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל הנחיה.
נא	אי עמידה בהנחיות הרגולטור בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך תחויב המועצה בתשלום פיצוי לצרכן או לכל גורם אחר, או יחויב לבצע הפחתה של החיוב.	תחייב המועצה את הספק בגובה הפיצוי או ההפחתה.
נב	זמן מענה מקסימלי של 3 דקות. אי מענה טלפוני אנושי עבור משתמשי החברה הפונים למוקד שירות התמיכה הטלפוני.	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ש"ח לכל הנחיה.

#	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בשי"ח ללא מע"מ שיוטל על הספק
נג.	אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד אשר לא תוקנה תוך 24 שעות מהמועד שהספק נדרש לעשות כן.	תחייב המועצה את הספק ב- 1,000 ש"ח לכל הנחייה.
נד.	אי הגשת דוחות לגזבר המועצה אחת לחודשים עד לתאריך 15 לחודש	תחייב המועצה את הספק ב- 500 ₪ בגין כל יום איחור בקבל הדוחות
נה.	אי עמידה במענה בפניות במייל תוך 3 ימי עסקים	תחייב המועצה את הספק ב- 1,000 ש"ח לכל איחור במענה.
נו.	תלונות על איכות השירות של הספק	יבדק כל חציון: עד 3 תלונות - הספק לא ייקנס. עד 7 תלונות - יחוייב הספק ב- 150 ₪ עד 10 תלונות - יחוייב הספק ב- 150 ₪ מעל 10 תלונות – הפרה יסודית של ההסכם, והמועצה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע את הצעדים בהם תנקוט.
נז.	הצבת עובדים במועצה ללא הכשרה כנדרש במסמכי המכרז.	1,000 ₪ בגין כל עובד.
נח.	העדרות עובדי הספק מעל ימי החופשה המחלה והמילואים המותרים לפי החוק ללא אישור המזמין מראש	500 ₪ ליום עבודה של כל עובד גבייה (בנוסף על אי תשלום בגין ימי ההעדרות)
נט.	ביצוע עיקול בנק שלא על-פי הוראות הדין או הנחיות הממונה	500 ₪ לכל עיקול
ס.	אי העברת תלושי שכר של עובדים לבקשת המעסיק	1000 ₪ קנס לכל עובד שלא הועבר בגינו תלוש השכר

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח 5 למסמך ב' – מחירון השירותים וההצעה הכספית

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה אזורית לב השרון

הנדון: מחירון השירותים וההצעה הכספית

- א. אני הח"מ _____ נושא/ת ת"ז מס' _____ המורשה להגיש הצעת מחיר מטעם _____ מס' זיהוי/ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), מורשה להגיש הצעה כספית המחייבת את המציע במסגרת מכרז 27/2025 למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה (להלן: "המכרז") והכל בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים מסמכי המכרז.
- ב. על המציע לנקוב באחוז הפחתה אחיד בגין כלל השירותים המפורטים בטבלה.
- ג. הזוכה ידרש לבצע את כל הדרוש על פי ההסכם, בתמורה למחירים המפורטים במחירון בתוספת אחוז ההנחה שיוענק על-ידו, וזאת בכל היקף שעות עבודה שתידרשנה בפועל לשם אספקת השירותים.
- ד. יובהר כי עמודת "משקל פריט" נעשית לצרכי הערכת ההצעה הזוכה ואינה מהווה כל אינדיקציה או התחייבות לכל כמות שעות נדרשת ו/או שתצא על ידי המזמין. המזמין רשאי להזמין כל כמות שהיא של שעות עבודה ו/או שירותים ואף לא להזמין בכלל פריט או פריטים מהמחירון המפורט להלן.
- ה. הצעת המחיר של המציע תשוקלל על פי אמות המידה המפורטות בסעיף 15 במסמך א' – תנאים כלליים.
- ו. ההפחתה המוצעת ממחיר המקסימלי המפורט במחירון תהא תקפה לאורך כל תקופת ההתקשרות, והיא כוללת את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המיסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע העבודות.
- ז. במסגרת השירות שיוענק למועצה ואשר כלול במחיר המחירון מטה ידרש המציע לספק למועצה גם אתכל המפורט להלן:
- "בק אופיס" מלא של כלל שירותי הגבייה לרבות לצורך פעולות אכיפה מינהלית.
 - הפקה הדפסה ומשלוח של שוברים וטפסים – כולל ביול.
 - הפקה והפצה של חשבוניות דיגיטליות.
 - כלל התשלומים הדיגיטלים – QR, IVR, מערכת מחשוב דיגיטלית לתושב כולל אזור אישי
 - כלל השירותים הנדרשים לצורך ביצוע יעיל ומקצועי של שירותי הגבייה.

מחירון השירותים עליו ידרש הקבלן להציע הנחה אחוזית גורפת:

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות אומדן	מחיר מקסימום
1.10	מתן שירותי גבייה באמצעות שישה עובדי גבייה וליווי שוטף למועצה תחת הדרישות המפורטות בנספח 4 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים – חמישהמשרות כל משרה בהיקף של 100% משרה החיוב הוא לפי חודש קלנדרי. תשלום שכר הוגן: המועצה תוודא כי הספק ישלם לעובדיו שכר ברוטו מינימאלי של 8,000 ש"ח לחודש לכל עובד.	ריטיינר חודשי	12	14,000
1.20	מתן שירותי גבייה באמצעות פקח אחד כולל רכב וליווי שוטף למועצה תחת הדרישות המפורטות בנספח 4 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים – משרה בהיקף של 100% משרה החיוב הוא לפי חודש קלנדרי. תשלום שכר הוגן: המועצה תוודא כי הספק ישלם לעובד שכר ברוטו מינימאלי של 8,500 ש"ח לחודש.	ריטיינר חודשי	12	17,000
1.30	מנהל גבייה המועצה תוודא כי הספק ישלם לעובד שכר ברוטו מינימאלי של 16.000 ש"ח	ריטיינר חודשי	12	27,000
1.40	סגן מנהל המועצה תוודא כי הספק ישלם לעובד שכר ברוטו מינימאלי של 10,000 ש"ח	ריטיינר חודשי	12	15,000
1.50	עלות הפקה, עימוד, הדפסה ודיוור של שוברים לציבור החייבים, וכן, הודעות דרישה, לרבות כל פעולה נלווית הכרוכה בהכנת חומרי הדיוור, לרבות הפצתם בפועל לנמענים. התמורה בגין סעיף זה כוללת את כלל רכיבי העלות הכרוכים בתהליך.	דבר דואר (לרבות הפקה הדפסה ביול ודיוור)	75,000	כלול

פרק 02- שירות אופציונלי. על המחירים המפורטים מטה בטבלה זו תחול ההנחה הכללית המוצעת על-ידי הקבלן.

#	תיאור פריט	יח' מידה	מחיר מקסימום
2.00	פרק 02 – שירותים אופציונליים	הערה	-
2.10	אופציונלי - תגבור מרכז השרות לתושב באמצעות עובד/ת ו/או אמצעים אוטומטיים ו/או אלקטרוניים להגברת השירות, הגבייה והאכיפה בהיקף של משרה מלאה או שווה ערך.	ריטיינר חודשי	5,000
3.20	מענה טלפוני מוקד תשלומים ובירוים כולל מערכת פניות דיגטלית	ריטיינר חודשי	6000

הצעת המציע:

הנני מציע לספק את שירותי הגבייה המפורטים לעיל במחירים הנקובים במחירון בניכוי שיעור הנחה אחיד בסך _____% (במלים: _____ אחוזי הנחה) בתוספת מע"מ כדין.

ידוע לי כי אחוז ההנחה המוצע הינו אחיד והוא יחול על כל השירות שיוזמן ממני בהתאם למחירון. עוד נמסר לי כי ניתן לנקוב במספרים שאינם שלמים עד 2 נקודות לאחר הנקודה העשרונית (לדוגמא 5.92% הנחה) ואף להציע 0% הפחתה אך לא ניתן להציע תוספת למחיר.

שם המציע: _____
 תיאורו (אדם, חברה, שותפות או אחר) נא לפרט: _____
 ת.ז. / ח.פ.: _____ / _____
 כתובת: _____
 כתובת דוא"ל: _____
 טלפון: _____
 שמות ומספר הזיהוי של האנשים המוסמכים לחתום בשם המציע: _____

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה _____ חתימת וחותמת המציע _____ תאריך _____

