



החברה לטיפול במי לב השרון
מכרז פומבי מספר 02/2025
למתן שירותי גבייה עבור החברה
לטיפול במי לב השרון
נובמבר 2025

נוסח מודעה

- א. החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ (להלן: "המזמין") מזמין בזאת את המציעים להגיש הצעות מחיר למתן שירותי לגביה כוללים, הכל על-פי הנחיית המזמין והתנאים המפורטים במסמכי ההזמנה להציע הצעות במסגרת הליך מס' 2/2025 (להלן: "המכרז").
- ב. תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה תהא 24 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות המקורית"). לחברה בלבד שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת התקשרות עם הספק, ל-3 תקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת והכל בהתאם לשיקול הדעת של החברה (להלן: "תקופות הארכה").
- ג. ניתן לעיין בחוברת מסמכי המכרז, באתר המועצה האזורית לב השרון תחת מכרזים – מכרזים של תאגידים בכתובת <https://www.lev-hasharon.com>.
- ד. תנאי הסף להשתתפות בהליך מפורטים בסעיף 6 למסמכי המכרז.
- ה. הגשת ההצעה כרוכה בתשלום דמי השתתפות בסך 1,500 ש"ח שלא יוחזרו למציע.
- ו. את כלל מסמכי המכרז, יש להכניס למעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם וללא ציון שם המשתתף, למעט הכיתוב:
- "הזמנה להציע הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 2/2025 – למתן שירותי גביה כוללים"**
- ז. מעטפת ההצעה תוגש סגורה במסירה ידנית בלבד לתיבת המכרזים שבמשרדי החברה, בכתובת המעלית 6, קדימה (בתאום מראש בטלפון 09-7966022-4 לא יאוחר מתאריך 25.11.2025 בשעה 12.00) (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות").
- ח. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון להגשת הצעות, לא תתקבל ולא תובא לדיון.
- ט. בעצם הגשת הצעתו, מצהיר המציע כי הוא ראה, קרא ובדק היטב את כל מסמכי המכרז וכל הנתונים הרלבנטיים, מכל סוג שהוא, והגיש הצעתו על בסיס זה. המציע מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור להליך או לתנאיו.
- י. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי. המזמין שומר לעצמו את הזכות לערוך משא ומתן עם הזוכה, בכפוף להוראות הדין.

בברכה,

ניר בר לב, מ"מ מנכ"ל
החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ

חתימה וחותמת המציע

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע



החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ

למתן שירותי גביה כוללים

נובמבר 2025

(חוברת מסמכי המכרז הכלליים וחוזה המכרז)

1. את ההצעות יש להגיש בעותק פיזי מלא (מקור).
2. יש לצרף להגשה עותק סרוק של **כלל מסמכי וצרופות ההצעה** בפורמט pdf, ע"ג דיסק און-קי.
3. בתוך מעטפת המכרז יוגשו בחוצץ/ניילונים נפרדת הערבות ודיסק און קי (באותה המעטפה, אך בנפרד משאר מסמכי ההצעה).
4. המציעים נדרשים להתעדכן באתר האינטרנט באתר המועצה האזורית לב השרון תחת לשונית מכרזים בכתובת <https://www.lev-hasharon.com> וזאת לשם קבלת דיווחים, הבהרות ועדכונים בנוגע למכרז, לרבות שינויים בתנאי המכרז, במועדים ובתנאי הסף, אם יהיו, אשר יחייבו את המציעים.
5. למען הסר ספק, חלק מתנאי המכרז מנוסחים בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד אולם הוא מיועד לנשים וגברים כאחד.

תוכן עניינים

5	נספח א' - תנאי המכרז ומידע כללי למציע	
23	מסמך א' - פרטי המציע	
24	מסמך ב' - פרטי מציע ומורשי חתימה והצהרת מציע	
26	מסמך ג' - הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז	
28	מסמך ד' - תצהיר עמידה בתנאי סף	
30	מסמך ה' - הצהרה על ניסיון המציע	
31	מסמך ו' - התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים	
33	מסמך ז' - הצהרת תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין	
34	מסמך ח' - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים	
35	מסמך ט' - נוסח כתב ערבות ההצעה/לקיום המכרז	
36	מסמך י' - התחייבות לשמירה על סודיות	
37	מסמך י"א - אישור בדבר מורשי חתימה	
38	מסמך י"ב - פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע	
39	נספח ב' - מפרט שירותים נדרשים	
39	1. כללי	
41	2. כפיפות, אחריות ופיקוח	
43	3. תשתית טכנולוגית ותכונות מערכת בסיסיות	
45	4. כוח אדם ומשאבי אנוש	
50	5. הגדרת תפקידים, סמכויות ואחריות	
61	6. תחומי הפעילות של הספק	
73	7. שירות לקוחות פרונטלי	
76	8. מוקד טלפוני לבירורים, תשלומים וביצוע פעולות אכיפה	
84	9. חשבונות, טפסים ודיוור	
87	10. אכיפה וגביית חובות	
95	11. דיווחים, בקרה ותכנון עבודה	
99	12. ממשקים ומערכות מידע	
103	13. הוראות כלליות	
106	נספח ג' - הסכם התקשרות	
124	נספח ג' (1) - ערבות ביצוע	
125	נספח ג' (2) - אישור על קיום ביטוחים	
126	נספח ג' (1) 2 - אישור ביטוחי הספק	
128	נספח ג' (3) - תצהיר על העדר ניגוד עניינים	
129	נספח ג' (4) - תצהיר על תשלום שכר מינימום	
130	נספח ג' (5) - עמידה בדרישות אבטחת מידע	
132	נספח ד' - כתב הצעה והתחייבות	

נספח א' - תנאי המכרז ומידע כללי למציע

טבלת מועדים			
נושא	תאריך	שעה	הערות
רכישת מסמכי המכרז	החל מה - 11.11.2025	-	מסמכי המכרז ניתנים לרכישה באתר האינטרנט של המועצה האזורית לב השרון תחת לשונית מכרזים- מכרז 2/2025 לשירותי גביה כוללים, בעלות של 1,500 ש"ח אשר לא יחזרו בשום מקרה. תשומת ליבכם כי, המועצה מפרסמת מכרז מקביל לאיתור ספק שירותי גביה, יש לרכוש את המכרז הרלוונטי לחברה. ניתן לעיין, ללא עלות, במסמכי המכרז קודם לרכישתו, באתר האינטרנט של המועצה האזורית לב השרון לשונית מכרזים בכתובת /https://www.lev-hasharon.com
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	20.11.2025	16:00	לדוא"ל meilev2015@gmail.com אישור קבלת המייל טל': 09-7966022/3/4.
מועד אחרון להגשת הצעות	27.11.2025	12:00	הגשה ידנית בלבד, לתיבת המכרזים במשרדי החברה, בכתובת המעלית 6, קדימה (בתאום מראש בטלפון 09-7966022-4 עד השעה 12:00. מציעים רשאים להשתתף במעמד פתיחת תיבת המכרזים במועד פתיחת המעטפות בשעה 12:15. על המציעים לוודא טלפונית שמועד זה לא ישתנה. הצעות שיוגשו לאחר המועד האמור יפסלו.
ערבות מכרז ע"ס	30,000 ש"ח	בתוקף לפחות עד 28/02/2026	
ערבות ביצוע לפקודת החברה	60,000 ש"ח		

- המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.
- הודעה בדבר דחייה של אחד או יותר מן המועדים כאמור, ככל שתהיה כזו, תפורסם באתר המועצה האזורית לב השרון תחת לשונית מכרזים בכתובת [/https://www.lev-hasharon.com](https://www.lev-hasharon.com). באחריותו הבלעדית של כל מציע להתעדכן בכל שינוי במועד כלשהו, ככל שיהיה.

1. כללי

- 1.1. החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "המזמין"), מבקש בזאת לקבל הצעות מנותני שירות בנושא המכרז.

- 1.2. ניתן לעיין, ללא עלות, במסמכי המכרז קודם לרכישתו, באתר האינטרנט של המועצה האזורית לב השרון תחת לשונית מכרזים בכתובת <https://www.lev-hasharon.com>. תשומת ליבכם כי, המועצה מפרסמת מכרז מקביל לאיתור ספק שירותי הגביה, יש לרכוש את המכרז הרלוונטי למזמין.
- 1.3. עלות רכישת חוברת המכרז 1,500 ש"ח, אשר לא יוחזרו בשום מקרה. רכישת חוברת המכרז תתאפשר אך ורק באמצעות רכישה מרחוק.
- 1.4. תשומת לב המציעים - רכישת מסמכי המכרז מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז - יש לצרף להצעה קבלה בדבר רכישת מסמכי המכרז. מציע שלא רכש את מסמכי המכרז (בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו) הצעתו תיפסל ולא תובא לדיון.

2. הזמנה להציע הצעות

- 2.1. החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ (להלן: "מי לב" או "המזמין" או "החברה"), מזמין בזאת הצעות ממציעים אשר עומדים בתנאי הסף שלהלן, למתן שירותי גביה כוללים, לצרכני החברה בתחום המועצה האזורית לב השרון ו/או כל צרכן המקבל שירותים מהחברה ו/או כל צרכן או רשות שיצטרפו בעתיד לחברה, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות המצורף אליו (להלן: "השירותים").
- 2.2. במסמכי המכרז שלהלן מפורטים שלביו ותנאיו, כל הדרישות מהמציע ואופן הגשת ההצעה.
- 2.3. מטרת מכרז זה היא בחירת ספק אשר יהא אחראי על כלל הפעולות המפורטות במסמכי המכרז על נספחיו.
- 2.4. על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים הנדרשים והמפורטים במסמך זה, לרבות הסכם ההתקשרות על כל נספחיו, כשהם חתומים על ידי מורשי חתימה כמפורט במסמך.

3. מהות השירותים

- 3.1. השירותים יכללו בין היתר, את השירותים הבאים:
- 3.1.1. שירותי מיקור חוץ לניהול ותפעול מערך החיובים, הגביה והאכיפה וכן שרותי ניהול ותפעול מערך חיוב וגביה של היטלים/דמי הקמה, תשלומי ביוב, מים, ניטור שפכי תעשייה ותשלומים אחרים לסוגיהם הנגבים על ידי החברה מעת לעת. באחריות המציע לבצע מטלות עורפיות הקשורות בגבייה ואכיפה, עמידה ביעדי שירות ואמות מידה לשירות והפקת דוחות ודיווח על פי דרישות החברה והרגולציה הנדרשת. שירותים אלו יסופקו באמצעות עובדי המציע במשרדי החברה.
- 3.1.2. שירותי מוקד שירות לקוחות פרונטלי וטלפוני, לתמיכה בלקוחות החברה, כולל כל האמצעים הדיגיטליים לקבלה וטיפול בפניותיהם. המציע יהיה אחראי לפעילות התקינה והרציפה של שירות הלקוחות: איוש משרדי קבלת קהל במשרדי החברה בהתאם למצבת כו"א שנקבעה במסמכי המכרז, אשר יטפלו בבירורים ותשלומים אשר יתקבלו בכל הערוצים (פרונטלי/טלפוני/מייל) וכן שירותי בק אופיס ככל שידרש בהתאם לדרישות המכרז וללא תוספת תשלום וכן הפעלת מוקד טלפוני אשר יטפל בבירורים ותשלומים טלפוניים. כפועל יוצא של אחריות זו, החברה תקבע לספק נהלי עבודה, יעדים ושגרות עבודה שייחבו את המציע והמציע ידאג לעמוד ביעדים והנהלים שנקבעו.

- 3.1.3. המציע יחוייב לספק את שירותיו בהתאם לכללי אמות המידה לשירות שנקבעו על ידי רשות המים ("הרגולטור") ואשר משתנים מעת לעת.
- 3.1.4. המציע יעמיד לרשות הצרכנים פורטל אינטרנטי בטכנולוגיית AI, שיתממשק לאתר החברה ולמערכות המזמין ויאפשר, בין השאר, קבלת מידע כללי על השירותים שהחברה מספקת, מידע אישי ועדכני ללקוח, ביצוע הגשת פניות ובקשות לקבלת מידע ו/או לביצוע פעולות פנייה לחברה באמצעות טפסים מקוונים וכן ביצוע תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי, העברות בנקאיות וארנקים דיגיטליים BIT, PAYBOX, לסוגיהם. כמו כן המציע יהיה אחראי לפיתוח, התאמה, תפעול, תחזוקה, תמיכה עדכון, שדרוג הפורטל.
- 3.1.5. המציע יעמיד לרשות המזמין ממשק פעיל, תקין ויציב בין מערכות הבילינג לבין המערכות תומכות השירות (מערכות לפתיחת פניות, טפסים מקוונים, ווטס-אפ, אתר החברה ונוספות במידה ויהיו). הממשק יעמוד לרשות המזמין כחלק מהשירותים השוטפים ועל המציע חלה האחריות לפיתוח, התאמה, תפעול, תחזוקה, תמיכה עדכון, ושדרוג של הממשק.
- 3.1.6. העמדת כח אדם מקצועי בהיקף של לפחות 3 עובדים נוכחים במשרדים אותם יקצה המזמין. הנתונים בדבר היקף כ"א האדם הנדרש כאמור מייצגים את הצורך הקיים במועד פרסום במכרז, כמות העובדים שישופקו ע"י הזוכה עשויה להשתנות בהתאם לצרכי המזמין, הכל כמפורט במסמכי המכרז. למען הסר ספק בין החברה לעובדי המציע לא יחולו יחסי עובד-מעסיק, וכל האחריות על העסקת העובדים כדין, לרבות נשיאה בכל עלות הנובעת מהעסקתם, תחול על המציע הזוכה בלבד.
- 3.1.7. המציע יידרש להעסיק את מנהלת הגביה הנוכחית כמנהלת הגביה המוצעת ואת סגניתה כאחראית לוגית ואכיפה, לתקופה של שנה, לכל הפחות, בתנאים הפורטים במסמכי המכרז.
- 3.1.8. כל שרות נוסף שידרש על ידי המזמין במהלך ההתקשרות בהתאם לתנאי מכרז זה וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי ובנוסף לכל המפורט במסמכי המכרז.

3.2. התמורה :

- 3.2.1. תמורת מתן השירותים כנדרש במסמכי מכרז זה, לשיעור רצונו המלא של המזמין, ישלם המזמין לספק את הסכומים בהתאם להצעתו בנספח ד' "כתב הצעה והתחייבות", והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן "התמורה").
- 3.2.2. המחירים יהיו תקפים במשך כל תקופת ההתקשרות, בכל היקף והם כוללים את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המיסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע השירותים.
- 3.2.3. המחירים הנקובים בהצעה יוצמדו למדד המחירים הכללי לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי (להלן "המדד"), כמפורט להלן :
- 3.2.3.1. הצמדת המחירים תחל החל מהחודש ה-13 ממועד חתימת החברה על הסכם ההתקשרות עם הספק.
- 3.2.3.2. ההצמדה למדד תקבע לתקופות בנות 12 חודש כל אחת.
- 3.2.3.3. מדד הבסיס לתקופת ההצמדה הראשונה (מהחודש ה-13 להתקשרות ועד לחודש ה-25 להתקשרות) יהיה המדד הידוע ביום חתימת ההסכם על-ידי החברה, כאמור.
- 3.2.3.4. ההצמדה למדד, בכל תקופה לאחר תקופת ההצמדה הראשונה, תהיה שווה להפרשי המדד בין המדד הידוע בחודש העדכון לבין המדד הקודם לפיו עודכן המחיר. (כגון, ההפרש בין המדד הידוע בחודש ה-24 להחלת ההצמדה לבין זה שהיה ידוע בחודש ה-13 להחלתה, וכן הלאה).

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

3.2.4. מוסכם כי התמורה הינה סופית קבועה ומוחלטת ולא תשתנה מכל סיבה שהיא לרבות, אך לא רק בשל שינויים בשכר עבודה, למעט הצמדה כאמור בסעיף 3.2.3. לעיל. כמו כן, מוסכם כי התמורה כוללת את התשלום המלא עבור ביצוע העבודה בהתאם למכרז 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.

3.2.5. מוסכם כי התמורה משקפת את היקף השירותים המפורט בהצעה וכי שמורה למזמין הזכות, **לפי שיקול דעתו הבלעדי, לשנות את היקפם בכל עת, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק.**

3.2.6. אם המזמין יבקש לשנות את היקף המשרה של אחד או יותר מהעובדים, באופן שיגדיל ו/או יקטין את היקף המשרה, השכר יעודכן באופן יחסי בהתאם לתעריפים שנקבעו בנספח ד' כתב ההצעה וההתחייבות.

3.2.7. המזמין יהא רשאי לקזז מסכום התמורה פיצויים מוסכמים שנקבעו בנספח ב' פרק 13 סעיף 13.6 וכן בגין כל נזק שנגרם לו על ידי הספק.

3.2.8. התמורה תשולם לספק בכפוף לתנאים המפורטים להלן :

3.2.9.1. החיוב יהיה חודשי ויכלול את התמורה בהתאם לנספח ד' כתב ההצעה וההתחייבות להסכם, עבור השירותים שבוצעו במהלך החודש הקודם.

3.2.9.2. לצורך קבלת התמורה יגיש הספק לאישור הממונה מטעם המזמין חשבון המפרט את השירותים שבוצעו וכן כל הדוחות הנדרשים והכל לרבות פרוט השירותים בחשבון יהיה בהתאם לדרישות המזמין.

3.2.9.3. התמורה תשולם לספק לאחר ובכפוף לאישור החשבון על ידי המנכ"ל או מי שימונה על ידי המנכ"ל לנושא מטעם המזמין.

3.2.9.4. התמורה תשולם לספק בתוך 45 יום מתום חודש הגשת החשבון לממונה, בכפוף לכך שאושר כאמור (תנאי תשלום שוטף +45 ימים קלנדאריים).

3.3. למען הסר ספק המפורט לעיל הוא תקציר כללי ביותר של השירותים נשוא המכרז, השירותים הנדרשים הם כמפורט בהרחבה במפרט השירותים בנספח ב' וביתר מסמכי המכרז וההסכם.

3.4. מובהר בזאת כי החברה איננה מתחייבת להיקפי עבודה כלשהם ואינה מחויבת להתחשב בכל טענה ו/או תלונה בנוגע לעומס עבודה או מיעוט עבודה.

4. הגדרות

הגדרה	ביאור
"החברה" / "המזמין"	החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ ו/או כל נציג אחר מטעמה, אשר יוסמך על ידי מנכ"ל החברה לעניין מכרז זה.
"המציע" / "ספק"	המציע במכרז מספר 02/2025 לרבות נציגיו, עובדיו, שליחיו ומורשיו. מציע שהצעתו נקבעה ע"י וועדת המכרזים כהצעה הזוכה.
"המציע הזוכה" / "ספק שירותי הגבייה"	מסמך זה על כל נספחיו השונים, לרבות מסמכי הבהרה ותשובות החברה לשאלות הבהרה, ככל שתהיינה.
"מסמכי ההצעה"	תשובת המציע למכרז, הכוללת את כל המידע הנדרש לחברה, מסמכים המעידים על עמידתו בדרישות המכרז, התחייבותו לעמוד בתנאי המכרז, הצעת מחיר וכל מסמך אחר שצירפו נדרש עפ"י דרישות המכרז.
"הסכם"	הסכם שייחתם בין המציע הזוכה לבין המזמין על פי מכרז זה ואשר מצורף כנספח ג' "הסכם התקשרות" למסמך זה.
"מנהל מטעם החברה"	מנכ"ל החברה ו/או מי שהוסמכו פורמאלית על ידו לניהול ופיקוח על ספק שירותי הגבייה.
"שירותים"	ניהול כולל של שירותי הגבייה עבור המזמין, לרבות גבייה שוטפת וגביית פיגורים, כמוגדר במסמכי המכרז ובפרט בנספח ב' – מפרט השירותים למכרז וכן כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש על ידי המזמין לצורך ניהול והפעלת שירותי הגבייה נשוא מכרז זה, הכל בהתאם ליישום אמות המידה הכללים התקנות והחוקים החלים על החברה.
"מערכת הבילינג" ו/או "מערכות תומכות בתהליך הגביה בחברה"	מערכות הבילינג של החברה, לרבות לניהול גבייה, אכיפה ושירות לקוחות, הקיימות ברשות החברה. ספק שירותי הגבייה מחויב לפעול במערכות אלו, על כלל המודולים הראשיים והמשניים הקיימים בהן. מערכת הבילינג כוללת את המודולים הבאים: - מערכת גביה - מערכת מידע בעלת בסיס נתונים לניהול כלל הפעולות הנדרשות לניהול פעולת החיובים והתקבולים משירותי מים וביוב, ובכלל זה דמי הקמה מים, אגרות הנחת צנרת מים, אגרות ביוב, דמי הקמה, דגימות שפכים וכל חיוב אחר שהחברה מחוייבת בגבייתו. - מערכת שירות לקוחות (CRM) – מערכת לניהול ותיעוד פניות/משימות לקוחות החברה. - מערכת פיננסית – מערכת ניהול כספי החברה. מערכות תומכות בתהליך הגביה: - מערכת ניטור שפכים – מערכת הנשענת על בסיס הנתונים של מערכת הבילינג לניהול ותיעוד תהליכי ניטור שפכים ושירות למפעלים הפועלים בשטח השיפוט של החברה, עליהם חלים כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד-2014. - מערכת ניהול תורים – מערכת הנדרשת מידי ספק שירותי הגביה לניהול וזימון תורים שתותקן במשרדי קבלת קהל של החברה. - כספת – מערכת נדרשת לעדכון פרטי זכאים בהתאם לכללי רשות המים. - פורטל אינטרנטי – פורטל אינטרנטי המספק מידע אישי ועדכני ללקוח, ביצוע הגשת פניות ובקשות לקבלת מידע ו/או לביצוע פעולות פנייה לחברה באמצעות טפסים מקוונים וכן ביצוע תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי, העברות בנקאיות, שיקים , BIT , PAYBOX וכל אמצעי תשלום שהחברה תבחר להשתמש בו לטובת תשלום.

<p>כלל דברי הדפוס הנדרשים להפקה ולהפצה ללקוחות החברה, בין אם מופקים על ידי בתי דפוס ובין אם מופקים במדפסות במשרדי קבלת הקהל ו/או במוקד הטלפוני של ספק שירותי הגבייה ממערכת הבילינג או מכל מקור מידע אחר.</p>	<p>"דברי דואר"</p>
<p>לקוחות החברה, בין אם מופיעים כמשלמים, צרכנים, מוטבים, זכאים או מקבלי שירות (לאו דווקא כצרכנים). ספק שירותי הגבייה יחויב לספק שירותי גבייה מלקוחות החברה על פי הכללים ואמות המידה, על פי הוראות מנהל החברה ועל פי כל דין.</p>	<p>"לקוחות" ו/או "צרכנים" ו/או "נושבים"</p>
<p>כלל החוקים, התקנות, הכללים, ההנחיות, החוזרים ו/או אמות המידה החלים על השירותים נשוא מכרז זה שפורסמו ו/או יפורסמו לאורך כל תקופת ההתקשרות, ולרבות על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב ו/או הממונה על תאגידי המים והביוב ו/או משרד האוצר ו/או רשות המיסים ו/או משרד הפנים ו/או כל רשות רגולטורית מוסמכת ולרבות בית המשפט; וכן נהלים ודרישות של החברה החלות על ספק שירותי הגבייה ו/או החברה ו/או כל מי שעניינו בגבייה ואכיפה של השירותים נשוא המכרז דנא. חובת ספק שירותי הגבייה לפעול על פי הוראות אלו ו/או על פי הוראות החברה.</p>	<p>"הכללים"</p>
<p>כל התקבולים, כולל מע"מ, המתקבלים בפועל אצל החברה משירותי המים והביוב. גביה שבוצעה בעקבות פעולות של אכיפה, מנהלית ומשפטית, וחובות עבר.</p>	<p>גבייה (שוטפת ופיגורים)</p>
<p>סכומים אשר מקוזזים מספק שירותי הגבייה כפונקציה של אי עמידה ביעדים או בדרישות המכרז.</p>	<p>פיצויים מוסכמים</p>

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1 תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה תהא 24 חודשים להלן: **"תקופת ההתקשרות המקורית"**. לחברה בלבד שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות עם הספק, ל- 3 תקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת והכל בהתאם לשיקול הדעת של החברה (להלן: **"תקופות הארכה"**).
- 5.2 מובהר כי בכל מקרה בו תבחר החברה להאריך את ההתקשרות כאמור, יחולו על תקופת הארכה כל הוראות המכרז, לרבות הסכם ההתקשרות, למעט אם יוסכם מפורשות אחרת ובכתב.

6. דרישות סף להשתתפות במכרז

- רשאי להשתתף במכרז אך ורק מציע העומד בכל התנאים הבאים, במצטבר:
- 6.1 מציע שהינו תאגיד רשום כדין בישראל העומד בכל הדרישות ובתנאי הסף במצטבר. גופים המרכיבים תאגיד לא יכולים להשתתף בנפרד, וכן לא תותר הגשת הצעה על ידי גופים שהתאגדו במיוחד לצורך הגשת הצעה למכרז זה.
- 6.2 המציע צרף ערבות להבטחת השתתפותו במכרז (להלן: **"ערבות בנקאית"**) בהתאם לנוסח המפורט בסעיף 8 להלן. המזמין לא יבדוק הצעה שערבות המכרז לא תצורף כנדרש או שהנוסח המפורט בה אינו בהתאם לנוסח הנדרש ו/או שנפל בה פגם מהותי אחר הדורש פסילתה.
- 6.3 המציע בעצמו הינו בעל ניסיון מוכח בהספקת שירותי ניהול והפעלה שוטפת של מערך גבייה כנדרש במסמכי מכרז זה, כמפורט להלן:
- 6.3.1 השירותים סופקו לפחות ל-2 תאגידי מים וביוב ו/או ספקים כפריים רב ישוביים ו/או רשויות מקומיות המנהלות את משק המים והביוב, במהלך 12 חודשים קודם למועד הגשת הצעות למכרז זה, לכל לקוח.
- 6.4 המציע הפעיל בעצמו, או באמצעות קבלן משנה מטעמו, מוקד שירות טלפוני במהלך 3 שנים אחרונות.

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

7. מסמכים להוכחת תנאי סף ומסמכים נוספים נדרשים:

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

#	תנאי סף ודרישות נוספות	מסמכים נדרשים	סימון
א.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.1.	1. תעודת התאגדות 2. נסח עדכני של החברה מרשם החברות.	<input type="checkbox"/>
ב.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.2.	כתב ערבות הגשה בנוסח המצ"ב כמסמך ט' הערה: תשומת לב המציעים כי קיימת חשיבות הגשת ערבות תקינה ומדויקת על פי הנוסח שצורף למסמכי המכרז. כל חריגה בנוסח הערבות עלולה להביא לפסילת ההצעה.	<input type="checkbox"/>
ג.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.3.1.	המציע יצרף תצהיר מלא וחתום בנוסח המפורט במסמך ד' . כן ימציא אישור מאת הרשות הממליצה על הניסיון כאמור בנוסח הנדרש במסמך ה' .	<input type="checkbox"/>
ד.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.4.	המציע יצרף תצהיר מלא וחתום על פרטי ניסיונו בהפעלת מוקד טלפוני בנוסח המפורט במסמך ד' . במידה והמציע התקשר עם קבלן משנה לצורך הפעלת המוקד, קבלן המשנה יצרף תצהיר בדבר עמידת ניסיונו בתנאי סף 6.4 וכן הסכם בין המציע לקבלן המשנה המפרט את השירותים הנדרשים העומדים בכל תנאי המכרז ובפרט בדרישות מוקד הטלפוני המפורטות במסמכי המכרז וכן והמאשר כי תקופת החוזה בין המציע לקבלן המשנה תקפה לכל תקופת ההתקשרות הנדרשת במכרז וכן כל תקופות הארכה הנדרשות.	<input type="checkbox"/>
ה.	להוכחת עמידה בתנאי סף 6.5.	המציע יצרף קבלה המוכיחה את רכישת מסמכי המכרז כנדרש.	<input type="checkbox"/>
ו.	המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף תשל"ו-1976 או שהוא פטור מלנהלם וכן כי הוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.	יש לצרף אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, או אישור ממוחשב מאתר האינטרנט של רשות המיסים המעיד על האמור לעיל.	<input type="checkbox"/>
ז.	פרטי המציע, מורשי חתימה והצהרת המציע	פרטים כללים מלאים של המציע בנוסח המצ"ב במסמך א' . אישור עוה"ד לגבי זכויות החותמים בשם המציע וסמכותם לחייב את המציע בחתימתם, ובכלל זה סמכותם לחייב את המציע בהתחייבויות נושא מכרז זה, בנוסח המצ"ב במסמך ב' .	<input type="checkbox"/>
ח.	הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז	מסמך ג' למסמכי המכרז חתום.	<input type="checkbox"/>

סימון	מסמכים נדרשים	תנאי סף ודרישות נוספות	#
<input type="checkbox"/>	תצהיר חתום, בנוסח המצ"ב כמסמך ו' לפיו המציע העסיק עובדים זרים כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) התשל"ו- 1976	המציע העסיק עובדים זרים כדין ושילם שכר מינימום על לפי חוק.	ט.
<input type="checkbox"/>	תצהיר חתום, בנוסח המצ"ב כמסמך ז' לפיו המציע העסיק עובדים זרים כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) התשל"ו- 1976		
<input type="checkbox"/>	תצהיר חתום, בנוסח התצהיר המצ"ב כמסמך ח'	הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים	י.
<input type="checkbox"/>	תצהיר חתום, בנוסח התצהיר המצ"ב כמסמך י'	הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע	י"א.
<input type="checkbox"/>	מסמכי המכרז מקור חתומים וקובץ סרוק של מסמכי המכרז ומענה המציע לרבות אישורים בפורמט pdf, ע"ג Disk On Key. כלל מסמכי המכרז לרבות אך לא רק, החלקים הכלליים והטכניים, הסכמים, נספחים, קבצי השאלות והתשובות, מענה המציע כשהם חתומים בכל דף (ר"ת) ובמקומות הנדרשים – חתימת מורשה וחתימת, חתימת עו"ד, רו"ח וכל גורם אחר הנדרש.	מסמכי המכרז המקור וקובץ סרוק של מסמכי המכרז ומענה המציע לרבות אישורים בפורמט pdf, ע"ג Disk On Key.	י"ב.
<input type="checkbox"/>	תכנית עבודה שנתית – התכנית לא תעלה על 30 עמודים.	תכנית עבודה שנתית למערך השירות לרבות למוקד הפרונטלי ולמוקד הטלפוני ובהתאמה לתכולת השירותים שמופיעים במסמכי המכרז ומפרט הטכני ולדרישות והנחיות אמות המידה לשירות החלות על החברה. התכנית תכלול סט נהלי עבודה תואמים לדרישות המכרז לטובת אספקת השירותים.	י"ג.

7.2 מובהר במפורש, כי בכל מקרה בו האישורים/התעודות המפורטים לעיל הינם בעלי תוקף מוגבל, נדרש כי אלו יהיו תקפים במועד הגשת ההצעה, וכן במשך כל תקופת ההסכם, לפי העניין.

7.3 מובהר בזאת כי לצורך עמידה בתנאי הסף, על המציע לעמוד בתנאי הסף בעצמו ולא ניתן לייחס ניסיון ו/או מחזור כספי ו/או כל פרט אחר של כל גוף אשר אינו המציע עצמו, לרבות חברת אם, חברת בת או כל גוף אחר הקשור בדרך כלשהי למציע ולמעט גוף אשר בוצע לגביו מיזוג עם הגוף המציע עפ"י סעיף 323 לחוק החברות, התשנ"ט- 1999, טרם המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

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

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

8. ערבות מכרז (הצעה)

- 8.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות מכרז בנקאית אוטונומית (מקור בלבד) על שמו, חתומה, של בנק ישראלי, על סך של 30,000 ₪ (שלושים אלף שקלים חדשים) בנוסח המפורט במסמך ט' להלן. הערבות תהא בלתי מותנית.
- 8.2. הערבות תעמוד בתוקף עד ליום 28.02.2026 הערבות תוארך בתקופות נוספות, ככל שיידרש, עפ"י דרישת החברה.
- 8.3. החברה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות או כל חלק ממנו כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או הוא:
- 8.3.1. נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 8.3.2. מסר לועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- 8.3.3. חזר בו מההצעה שהגיש לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות.
- 8.3.4. אחרי שנבחר כזוכה לא פעל לפי ההוראות המהוות תנאי לחתימת ההסכם.
- 8.4. חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם מינימאלי המוערך ע"י הצדדים מראש עבור הנזקים שייגרמו לחברה עקב האמור, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה לפיצויים במקרה שתוכיח נזקים בסכום גבוה יותר, ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע השירותים על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.
- 8.5. החברה תשיב את ערבות המכרז של מציע שהצעתו נפסלה או נדחתה בסמוך לאחר ההודעה על דחייתה או פסילתה, ובכל מקרה לא יאוחר משלושה חודשים מהמועד האחרון של הגשת ההצעה או המועד המוארך בהתאם לסעיף 5.2 לעיל, לפי המאוחר מביניהם.
- 8.6. בטרם חתימת החוזה על ידי החברה וכתנאי לחתימתו, יידרש המציע הזוכה להפקיד בידי החברה ערבות בנקאית על סך של 60,000 ₪ (שישים אלף שקלים חדשים) (להלן: "ערבות הביצוע"), אשר תעמוד בתוקף לכל הפחות עד לשלושה חודשים לאחר תום ההתקשרות בין הצדדים, וזאת להבטחת ביצוע התחייבויותיו נשוא החוזה, בנוסח המצורף כנספח ג' (1) ערבות ביצוע להסכם להלן.
- 8.7. מובהר בזאת כי לא ניתן לחלק ו/או לפצל אף אחת מן הערבויות, בדרך של הגשת מספר ערבויות, גם אם סכומן המצטבר של הערבויות שתוגשנה, יהיה בגובה הערבות הנדרשת.
- 8.8. משתתף שהצעתו נתקבלה ולא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא ערבות ביצוע תוך 7 ימים מיום שיידרש לכך על ידי החברה, תהא החברה רשאית לחלט את סכום הערבות לטובתה, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין הנזק אשר ייגרם לה עקב כך, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה לרבות הזכות לתבוע נזקים גדולים יותר ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע העבודה על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.
- 8.9. החברה תהא רשאית להאריך את מועד הערבות באם המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה, בין אם בהודעה שתיתנתן זמן סביר בטרם הגשת ההצעות, ובין אם לאחר מכן.

9. המועד להגשת הצעה ותוקפה

- 9.1. את ההצעה, כשהיא מלאה במלואה, חתומה על ידי המציע בשולי כל עמוד ו/או מסמך, הכוללת את כל מסמכי המכרז ומסמכים נוספים כנדרש במכרז, כולל מסמכי הבהרה ותשובות, וכל מסמך אחר שנשלח על ידי המזמין למציעים ואשר אינו נכלל במסמכי המכרז שהמקוריים יש להגיש במסירה ידנית בלבד במעטפת המכרז, ולהכניסה לתיבת המכרזים במשרדי החברה, בתיאום מראש, לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות במכרז כנקוב בטבלה שברישא מסמך זה.
- 9.2. אין לשלוח את ההצעה בדואר. יש להפקיד את ההצעה בתיבת המכרזים בכתובת המצוינת לעיל, כשעליה רשום מספר המכרז. הצעה אשר לא תימצא בתיבת המכרזים במועד הנ"ל לא תידון.
- 9.3. המחירים שיוצעו על ידי המציע יהיו תקפים ומעודכנים לכל תקופת ביצוע השירותים נשוא ההסכם.
- 9.4. אין לציין על מעטפת ההצעות את שמו של המציע ו/או כל סימן זיהוי אחר.
- 9.5. את כתב ההצעה וההתחייבות בלבד נספח ד' יש להכניס למעטפה נפרדת ולהכניסה לתוך מעטפת ההצעה.
- 9.6. החברה תודיע בכתב לכל מציע שהצעתו לא התקבלה על אי-קבלת הצעתו. המציע לא יהא זכאי לקבל פיצוי או שיפוי כלשהם מהחברה.

10. ההצעה ואופן הגשתה

- 10.1. על המציע למלא את כל הפרטים הטעונים מילוי במסמכי ההליך, לחתום על-גבי כל מסמכי ההליך ובמקומות המיועדים לכך, לסמן כל דף בראשי תיבות ולצרף את כל המסמכים והאישורים הנדרשים, לרבות כל מסמך הבהרה וכל פרוטוקול שנמסרו על-ידי החברה למציעים, כשהם חתומים על-ידי המציע.
- 10.2. מסמכי ההצעה, 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.
- 10.3. רישום שינוי, תוספת, מחיקה, הערה או הסתייגות בחומר המכרז, שלא במקום המיועד לכך, אם בגוף המסמכים ואם במכתב לוואי, לא יחייב את החברה ועלול להביא לפסילת מסמכי המכרז של המשתתף.
- 10.4. בהצעתו ייקח המציע בחשבון את כל חובותיו של נותן השירותים אשר יזכה ואת כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות באספקת השירותים, ונותן השירותים הזוכה לא יהא זכאי לכל תשלום או מימון נוסף מאת החברה.
- 10.5. על המציע למסור הצעה מלאה לביצוע כל מרכיבי השירותים ואין הוא רשאי לחלקם או לפצלם.
- 10.6. סטייה מהוראות המכרז או אי-השלמת מקום הטעון מילוי, או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף מסמכי המכרז ובין במסגרת מכתב לוואי או בכל דרך אחרת - עלולים לגרום לפסילת ההצעה.

11. שאלות ובירורים

- 11.1. המציעים יוכלו לפנות בשאלות הבהרה בקשר לתנאי המכרז ו/או לקבל הבהרות לגבי המכרז והנספחים למסמכי המכרז, עד למועד האחרון לשאלות הבהרה כמפורט בטבלת מועדי המכרז לעיל. שאלות ובקשות להבהרות יועברו לידי מנהלת משרד המזמין, גב' סוזי חברט בדוא"ל meilev2015@gmail.com באחריות המציעים לוודא קבלת הפניה בטל': 09-7966022/3/4 לא יתקבלו פניות טלפוניות או אחרות.
- 11.2. הפניות ישלחו בפורמט **קובץ word (וורד)** בלבד על-פי הדוגמה שלהלן:

מס' שאלה	העמוד במכרז	סעיף במכרז	השאלה

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

12. אופן בחירת ההצעה

בכפוף לאמור להלן, ההצעות הכשורות ייבחנו במספר שלבים, כמפורט להלן-

12.1. שלב א' - בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז -

- 12.1.1. הצעה שלא עמדה בתנאי הסף של המכרז - תפסל ולא תובא לדיון. אין באמור כדי לגרוע מסמכות החברה וועדת המכרזים לפנות למציעים לרבות לצורך השלמת מסמכים.
- 12.2. שלב ב' - שלב שקלול ודירוג ההצעות בהתאם לקריטריונים של מחיר / איכות - בכפוף לאמור להלן, ההצעות הכשורות שיעמדו בתנאי הסף שנקבעו ישוקללו בהתאם לאמות המידה והמשקלות, כמפורט להלן.
- 12.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאית החברה לערוך את בדיקת העמידה בתנאי הסף, ואת בחינת ההצעות לעניין קביעת ניקוד האיכות במקביל, לרבות זימון המציעים לוועדת בחינה, מטעמים של יעילות ועמידה בלוחות זמנים, ולא יהיה בכך כדי להעלות כל טענה מצד המציעים בדבר מצג מצד החברה אודות עמידתם בתנאי הסף.

12.2.2. להלן פרמטרים לניקוד ההצעה:

מס"ד	אמת המידה	אופן חישוב הניקוד	נקוד מרבי
1.	ההצעה הכספית	ייתן להצעה הנבחרת ניקוד יחסי ע"פ הנוסחה להלן: [ניקוד מרבי] X <u>ההצעה הזולה ביותר</u> ההצעה הנבחרת	הצעת המחיר להספקת השירותים – 50 נקודות
2.	תכנית עבודה	<p>כל משתתף יגיש יחד עם הצעתו, תכנית עבודה למערך השירות לרבות למוקד הפרונטלי ולמוקד הטלפוני, בהתאמה לתכולת השירותים שמופיעים במסמכי המכרז ובמפרט הטכני. יודגש כי, התכנית תהווה חלק בלתי נפרד מהתחייבויות המציע לאורך כל תקופת התקשרות.</p> <p>על המציע לצרף למסמכי המכרז תכנית עבודה מוצעת, המפרטת את תפיסת השירות תכנית עמידה ביעדי השירות וביעדי אמות המידה לשירות, תכנית רב שנתית לשיפור אחוזי הגבייה והאכיפה ותכנית אכיפה שנתית.</p> <p>התכנית תכלול סט נהלי עבודה תואמים לדרישות המכרז לטובת אספקת השירותים.</p> <p>התכנית לא תעלה על 30 עמודים.</p> <p>ועדת מקצועית מטעם החברה תנקד את התוכנית המוצעת בהתאם לאמות המידה הבאות:</p> <p>תפיסת השירות של המציע לרבות פעולות ותהליכי עבודה שיוצגו בתכנית: עד 5 נקודות.</p> <p>תכנית גבייה לעמידה ביעדי גבייה שהוצגו במכרז, הכוללת פעולות שיבוצעו, שיטות עבודה, לוי"ז: עד 5 נקודות.</p> <p>הצגת מתווה פעולות האכיפה שבכוונת המציע לבצע: עד 5 נקודות.</p> <p>פירוט תכנית עמידה ביעדי עמידה בהתאם לכללי אמות מידה לשירות: עד 5 נקודות.</p> <p>הועדה המקצועית תנקד את המציע על בסיס התוכנית שהגיש והיא תוכל גם לקבל הבהרות ו/או הסברים ביחס לתוכנית כאמור במסגרת הריאיון עימו (אמת המידה הבאה).</p>	20 נקודות

מס"ד	אמת המידה	אופן חישוב הניקוד	נקוד מרבי
3.	ניסיון המציע באספקת שירותי גביה למשק המים והביוב	כמות לקוחות (רשויות מקומיות המספקות שירותי מים וביוב, ספקים כפריים רב-ישובים ו/או תאגידי מים וביוב) המנהלים את משק המים והביוב בתחומם, עבורם סיפק המציע שירותי ניהול ותפעול של מחלקת גביה ואכיפה מעבר לנדרש בתנאי הסף כאמור לעיל 1 נקודה לכל לקוח מעבר ועד 10 נקודות.	10 נקודות
4.	התרשמות ועדת בחינה מקצועית מאיכות המציע ומהיערכותו להספקת השירותים לחברה	התרשמות מהמציע, בין השאר ביחס להיבטים הבאים : - הבנת צרכי המזמין ודרישות המכרז, ואופן היערכותו להספקת השירותים לחברה. עד 2.5 נקודות - ניסיון וידע מקצועי בתחומי הגביה ובעולם התוכן המקצועי הנדרשים לחברה עד 2.5 נקודות - שירותיות, שביעות רצון לקוחות (ע"פ המלצות לקוחות המציע בכתב ו/או בע"פ, לרבות לפי ניסיון קודם של החברה) עד 5 נקודות.	10 נקודות
5.	התרשמות ועדת בחינה מקצועית מאיכות מנהל המוקד המוצע לחברה	5.1. התרשמות מניסיון מנהל המוקד המוצע- כמות העובדים שניהל תחתיו- עד 4 נקודות 5.2. ידע מקצועי- ניסיון והבנה של מערך גביה ושירות לספק כפרי רב ישובי- עד 4 נקודות. 5.3. , שירותיות-התרשמות- עד 2 נקודות. המשתתף יפרט על ניסיונו של המנהל המוקד מוצע במסמך ד'	10 נקודות
	סה"כ		100 נקודות

12.2.3. החברה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות ללקוחות שפירט המציע בהצעתו, כולם או חלקם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע/מהמועמד, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו. בכדי לשמור על אובייקטיביות, מותרים המציעים מראש על קבלת מידע בדבר פרטי ממליצים שחיוו דעתם אודות המציע במסגרת בחינת ההצעות (למעט הניקוד הכללי).

12.2.4. החברה תתחשב במידת שביעות הרצון מהאופן בו ביצע המציע/מועמד/ת התקשרויות קודמות עם החברה ו/או עם גורמים אחרים, לטוב ולרע.

13. נושאים כלליים

- 13.1. החברה רשאית לדחות הצעות מציעים, אשר לא סיפקו בעבר את שירותיהם לשביעות רצון המזמין או לשביעות רצונם של אחרים, או שכישוריהם אינם מספיקים לביצוע השירותים - להנחת דעתה של החברה.
- 13.2. החברה רשאית שלא להתחשב בהצעה בלתי סבירה או שהוגשה באופן שאינו מאפשר את בחינתה.
- 13.3. החברה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר, או כל הצעה שהיא.
- 13.4. החברה רשאית שלא לקבל כל הצעה, אם לא נמצאה הצעה אחרת ראויה לזכייה.
- 13.5. החברה רשאית לדרוש מהמזיע פרטים ומסמכים נוספים, לרבות מסמכים שנדרשו לצורך הוכחת עמידת המזיע בתנאי הסף של המכרז גם לאחר פתיחת ההצעות, על-מנת לבחון את הצעתם, וכן להיפגש עם המציעים ו/או המיועדים מטעמם לבצע את השירותים.
- 13.6. הרשות בידי החברה לקבל את ההצעה, כולה או חלקה, ולבצע את כל השירותים או חלק מהם, גם בעצמה או בכל דרך אחרת שתמצא לנכון, לרבות בשל שיקולים תקציביים ו/או אחרים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 13.7. היה הניקוד שקיבלו 2 הצעות או יותר זהה, תיבחר ההצעה הזולה ביותר.
- 13.8. היה הניקוד וגובה ההצעה הכספית שקיבלו 2 הצעות או יותר זהים, תבוצע בין מציעים אלו בלבד התמחרות.
- 13.9. 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.
- 13.10. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית שלא לדון בהצעת משתתף או לפסלה אם יש לה יסוד סביר לחשוש שפעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליך שולל את הוועדה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון או על ידי תכסיסים בלתי הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז או על הנחות בלתי נכונות או אם המחירים שצוינו בהצעה אינם סבירים.
- 13.11. החברה תהא רשאית לנהל מו"מ עם הזוכה במכרז, לשם שיפור הצעתו, בהתאם לדין.
- 13.12. החברה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו. במקרה שכזה, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא. החברה לא תחזיר ולא תשתתף בשום צורה שהיא בהוצאות כלשהן של המשתתפים במכרז, ולרבות הבדיקות המוקדמות, הוצאות בגין ערבויות, דמי קניית מסמכי המכרז וכיו"ב הוצאות הכרוכות בבחינת ההליך או בהגשת ההצעות או בקשר עם ההליך.
- 13.13. החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא להתחשב בפגמים פורמליים באיזו הצעה שהיא, במידה שוויתור שכזה לא יגרום כל נזק לחברה ולא יפגע, לדעת החברה, בעקרונות השוויון.
- 13.14. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כאמור, והמציע ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג ולא ייערך כל שינוי בתמורה שתשולם לו, בהתאם להצעתו ו/או ביתר התחייבויותיו על פי החוזה למעט השינויים המתחייבים בנסיבות העניין.

14. ביטוח

- 14.1. על המציע הזוכה להיות מבוטח, על-חשבונו, בכל תקופת ההתקשרות ותקופות האופציה, בפוליסת ביטוח של חברת ביטוח מוכרת וכנדרש על-ידי החברה.
- 14.2. בשעת החתימה על חוזה המכרז ימציא נותן השירות לחברה את אישור המבטח, בהתאם לנוסח נספח אישור הביטוח נספח ג' (2).
- 14.3. המציע הזוכה יהיה רשאי להוסיף (אולם לא לגרוע) על תנאי הביטוח הנדרשים במכרז.
- 14.4. מובהר בזאת כי למזמין יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוחים נספח ג' (2). בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של החברה. מובהר, כי לחברה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי החברה כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי החברה והחברה תהא רשאית לבטל את זכייתו במכרז ולחלט את השיק שהומצא להבטחת ההצעה / ביצוע.

15. העדר ומניעת ניגוד עניינים

- 15.1. בשל יחסי האמון המיוחדים הנדרשים, קיימת חשיבות להבטחת העדר ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים פוטנציאלי של המציע או למועמד המוצע מטעמו במסגרת השירותים נשוא המכרז. בהתאם לכך, המציע יצהיר ויתחייב שאין ולא יהיה לו ניגוד עניינים מכל סוג שהוא בקשר למתן השירותים מושא מכרז זה;
- 15.2. על המציע לפרט במסגרת הצעתו כל קשר אישי או עסקי עם גורמים הקשורים, במישרין או בעקיפין, למזמין.
- 15.3. המציע מתחייב להודיע בהצעתו על כל ניגוד עניינים בפועל או העלול להיווצר בין פעילויותיו הנוכחיות, לבין הפעילויות המתוארות במכרז זה. כמו כן, יתחייב המציע, אם יזכה במכרז, להודיע בכתב וללא דיחוי על כל ניגוד עניינים אפשרי לגופו של עניין בגין כל הזמנת עבודה ומטלה לפני ביצוע ו/או תוך כדי ביצוע, עפ"י המוקדם האפשרי. ההתחייבות בדבר הימנעות מניגוד עניינים תחול גם על מועסקים על ידי המציע או השותפים לו בכל דרך שהיא.
- 15.4. כמו כן מתחייב המציע, כי ככל שיקבע כזוכה, ותועבר לטיפולו בקשה/ פניה לטיפול לגביה יימצא במצב של ניגוד עניינים או קיים חשש כאמור, מתחייב הזוכה להודיע על כך מיידיית לחברה (לפי העניין) ולפעול על-פי הוראותיו של היועץ המשפטי שלה. להצעה תצורף התחייבות למניעת ניגוד עניינים המצורפת כנספח למסמכי המכרז, חתומה על-ידי המציע.
- 15.5. על המציע תחול המגבלה של הימנעות מכל מצב של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים בקשר לפעילותו המקצועית במתן השירותים וזאת עד תום חצי שנה מסיום ההתקשרות.
- 15.6. על המציע לחתום על תצהיר למניעת ניגוד עניינים המצורפת כמסמך ח', וזאת בהתאם למידע אשר יימסר על ידו בהליכי הפנייה השונים. יובהר, כי חלה חובה מוחלטת על הזוכה לחתום על הסדר ניגוד עניינים מפורט נוסף כאמור, באם יידרש על ידי החברה והאמור מהווה תנאי יסודי ומהותי לתחילת ההתקשרות.
- 15.7. החברה שומרת על זכותה לפסול מציע על הסף בגין חשש לקיומו של ניגוד עניינים.

- 15.8. בדיקת קיום חשש לניגוד עניינים וחתימה על הסדר ניגוד עניינים הנם תנאי לחתימה על הסכם התקשרות מול הזוכה ו/או מסירת עבודה כלשהי נשוא מכרז זה לזוכה. בהמשך לאמור, בשל חשש לניגוד עניינים תהיה לחברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, האפשרות לפסול מציע או להתנות תנאים והגבלות להסרת החשש האמור, לרבות דרישה כי נותן השירותים ימנע מביצוע פעולה אשר מעוררת חשש לניגוד עניינים.
- 15.9. במידה שימצא כי לזוכה יש ניגוד עניינים עם ביצוע עבודה, כאמור, שלא ניתן להסירו, ועדת המכרזים רשאית לפנות לספק הזוכה המדורג אחריו על מנת לבחון אפשרות להזמין ממנו את השירותים, ההחלטה בדבר קיום חשש לניגוד עניינים תיעשה ע"י היועמ"ש, כמפורט בהסכם ההתקשרות.
- 15.10. יודגש, כי האחריות להימנע ממצב של ניגוד עניינים מוטלת על הזוכה. על כן, הזוכה מתחייב לדווח מראש ובכתב למזמין, החל ממועד העברת עבודה אליו, במסגרת מכרז זה ולאורך כל תקופת ההתקשרות, על כל התקשרות קיימת שלו ועל כל התקשרות חדשה שבדעתו להתקשר, אשר עלולה לעורר חשש לניגוד עניינים, ולפרט מדוע אין להתקשרות זו משום ניגוד עניינים. לא יתקשר הזוכה לביצוע עבודה כאמור, אלא באישור החברה ובכפוף לתנאיה וכמפורט בהסכם.
- 15.11. הצהרה והתחייבות הזוכה כי ימנע ממצב של ניגוד עניינים מצורפת כנספח למכרז ולהסכם ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 15.12. **כל האמור בסעיף 14 לעיל על תתי סעיפיו יחול על הזוכה ונותן השירותים בפועל, לרבות עובדיו, וכל הפועלים מטעמו במסגרת העבודה נשוא מכרז זה; במקרה בו הזוכה הנו חברה - כל האמור יחול על כל העובדים וכל הפועלים בשם החברה.**

16. שמירה על סודיות

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

17. הודעה על זכייה וההתקשרות

- 17.1. עם קביעת הזוכה במכרז תודיע על כך החברה לזוכה.
- 17.2. תוך 7 ימים ממועד ההודעה כאמור, ימציא הזוכה את הערבויות, נספח הביטוח וכל יתר המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז.
- 17.3. ביצוע ההתקשרות כפוף לקבלת כל האישורים כדין על ידי החברה.
- 17.4. היה ומציע שזכה לא יעמוד בהתחייבויותיו הנ"ל, לאחר שניתנה לו הודעה בה נדרש לתקן את המעוות, והמציע לא תיקן את המעוות בהתאם להודעה ותוך הזמן שנקבע בה, תהא החברה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית אשר צורפה למכרז ומבלי לפגוע בכל סעד אחר, וסכום הערבות ישמש כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין אי קיום התחייבויות שנוטל על עצמו המציע בהגשת הצעתו למכרז. כמו כן, תהא החברה רשאית לבטל את זכייתו במכרז, ומבלי לתת לו כל הודעה או התראה, ולהתקשר בחוזה עם מציע אחר וזאת על פי שיקול

דעתה הבלעדי. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של החברה עם מציע אחר במקומו או עקב החלטת החברה לצאת במכרז חדש.

17.5. התקשרה החברה עם מציע אחר, יהיה הזוכה חייב לשלם החברה את ההפרש הכספי בין ההצעה שנבחרה על ידי החברה לבין הצעתו הוא, למשך כל תקופת ההתקשרות המפורטת בחוזה.

17.6. היה ההפרש שבין ההצעה שנבחרה על ידי החברה לבין הצעתו של הזוכה קטן מסכום הערבות, ישמש סכום הערבות פיצוי קבוע ומוסכם מראש, והחברה תהא רשאית לחלט את הערבות להשתתפות במכרז במלואה. למען הסר ספק, יובהר כי החברה תהא רשאית לחלט את הערבות להשתתפות במכרז ולהבטחת הצעת המציע במלואה גם במקרה בו לא תתקשר עם מציע אחר במקום הזוכה.

17.7. אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות ו/או סעד העומדים לרשות החברה כנגד הזוכה עפ"י כל דין.

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

18. הוצאות המכרז

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

19. שמירת זכויות

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

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

20. שונות

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

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

20.3. הצעת המחיר איננה כוללת מע"מ, אשר ישולם בשיעורו עפ"י דין.

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

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

20.6. מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לסודות מסחריים / מקצועיים. על המציעים לציין בהצעתם מהם המסמכים / נתונים המהווים סודות מסחריים / מקצועיים, ככל שקיימים, אותם הם מבקשים שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש כי שמו וכתובתו של המציע והמחיר שהוצע על ידו לא יהיו 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. הליכים משפטיים

- 21.1. סמכות השיפוט בעניין שבמחלוקת בין הצדדים בעניין חוזה זה, נתונה לבית המשפט השלום בנתניה או לבית משפט מחוזי במחוז המרכז, לפי העניין.
- 21.2. מובהר ומודגש בזאת, כי מציע אשר הוכרז כזוכה, לא יבוא בתביעות ו/או בטענות ו/או בדרישות כלפי החברה, בגין כל עיכוב ו/או הפסקת מתן שירותים זמנית או לחלוטין אשר יגרמו, אם יגרמו, כתוצאה מהליכים משפטיים שיינקטו על-ידי צדדים שלישיים כלשהם, לרבות צווי מניעה קיימים ו/או עתידיים בקשר למכרז שיוצאו במשך תקופת מתן השירותים נשוא המכרז.
- 21.3. קבע בימ"ש מוסמך, כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים של החברה ו/או ביתר הליכי המכרז וכי כתוצאה מפגם זה לא זכה מציע במכרז, לא יהיה זכאי המציע הנ"ל ו/או מי מטעמו לכל פיצוי אחר בגין הפסדים ו/או אובדן רווח ו/או נזק אחר מכל מין וסוג שהוא אשר, לטענתו, נגרמו לו, כתוצאה מהפגם בהליכי המכרז ולמציע לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות אחרות מכל סוג ומין שהוא כלפי ו/או כנגד החברה ו/או מי מטעמה בעניין זה והוא מוותר על כך וויתור מלא.
- 21.4. קבע בימ"ש מוסמך, כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים או בהליכים האחרים במכרז וכתוצאה מפגם זה זכה במכרז המציע ולא מציע אחר שהיה זכאי לכך, מתחייב המציע שזכה, מיידית עם הודעת החברה, להפסיק את מתן השירותים ע"פ ההסכם שנחתם עמו במסגרת המכרז בכל שלב שהוא. החברה תשלם למציע את התמורה עבור השירותים שסיפק עד למועד ההפסקה כפוף לתנאי ההסכם ולמציע לא תהיינה כל תביעות או טענות אחרות מכל מין וסוג שהוא כלפי החברה ו/או מי מטעמה.

בברכה,

ניר בר לב, מ"מ מנכ"ל

החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ

מסמך א' - פרטי המציע

לכבוד

תאריך: __/__/__

מי לב השרון בע"מ

הנדון: פרטי המשתתף במכרז 02/2025 לשירותי גביה כוללים

אנו הח"מ, _____ ת.ז. _____, מורשה החתימה מטעם המציע _____, ח.פ. _____ (להלן: "המציע") במכרז מספר _____, מצהיר כדלקמן:

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

חתימה + חותמת

שם החותם

קראתי והבנתי
 חתימה וחתימת המציע

מסמך ב'- פרטי מציע ומורשי חתימה והצהרת מציע

תאריך: ___/___/___

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

הנדון: פרטי המציע ומורשי חתימה והצהרת המציע במכרז 02/2025 לשירותי גביה כוללים

אנו החתום מטה, ת.ז. _____, ח.פ. _____, הנני ממלא תפקיד _____
אצל המציע ומוסמך בשם המציע לחתום על מסמכי המכרז 02/2025 לשירותי גביה כוללים ולהתחייב בשם החברה
על פיהם, לאחר שקראתי בעיון את מסמכי ההתקשרות והצעת המציע, על כל חלקיהם ונספחיהם, מצהיר בזה בשם
המציע:

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

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

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

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

7. קיבלנו את מסמכי ההתקשרות וקראנו את תכנם.
8. אנו מקבלים את כל התנאים שקבעה החברה ואין לנו כל הסתייגות לגביהם ואם הצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים לפעול על פיהם ועל-פי הצעת המציע המפורטת להלן והמצורפת בזה.
9. הננו להצהיר ולאשר שנושא התקשרות זו והתנאים לביצועו ובכללם כל הגורמים המשפיעים ו/או העשויים להשפיע על השירותים מוכרים לנו ולא יהיו לנו או לבא כוחנו כל תביעות או דרישות או טענות הנובעות מאי הבנה ו/או אי ידיעה כלשהן של איזשהו פרט או תנאי הכלול במסמכי ההצעה או בהבהרות שניתנו לנו.
10. מצ"ב כל מסמכי ההצעה, על נספחיהם, כשהם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע ומולאו בהם כל הפרטים הנדרשים לרבות הצעת המחיר.
11. אין באמור בהצעה זו, כדי להוות כל הצהרה ו/או מצג ו/או התחייבות של החברה כלפינו או כלפי המציע. הגשת הצעה ו/או השתתפות בתהליכים הנובעים ממנה אינם מקנים לנו/למציע זכות כלשהי מעבר לזכויות המפורטות במפורש בגוף ההתקשרות.

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע

12. אנו מאשרים, כי ידוע לנו שהחברה שומרת לעצמה את האפשרות שלא לבצע את הזמנת השירותים כלל, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה לו חובת הנמקה ו/או שימוע. בנוסף, שומרת החברה את הזכות להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות זו, להפסיקה (באופן מלא או חלקי, לתקופה או בכלל), לחדשה או לעכבה בהתאם לצרכיה - והכול, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה עליה חובת הנמקה ו/או שימוע.

בכבוד רב,

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון

קראתי והבנתי

חתימה וחותמת המציע

מסמך ג' - הצהרת המציע על הבנת סעיפי המכרז

תאריך: ___/___/___

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

הנדון: הצהרה על הבנת סעיפי ההתקשרות

אנו הח"מ _____ נציגים מוסמך/ים מטעם (שם המציע) _____ תז.ח.פ. _____ (להלן: "המציע") כתובת _____ מיקוד _____ טלפון _____ מאשרים ומצהירים בזה:

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

1. הננו מצהירים בזה כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, כי ערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו, אופן מתן השירותים וכל הגורמים האחרים המשפיעים על הוצאותינו וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
2. מצ"ב כל מסמכי ההצעה, על נספחיהם, כשהם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע ומולאו בהם כל הפרטים הנדרשים לרבות הצעת המחיר.
3. אין לנו כל הסתייגות לגביהם ואם הצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים לפעול על פיהם ועל-פי הצעת המציע המפורטת להלן והמצורפת בזה.
4. לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי החברה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, אלא על האמור במסמכי המכרז בלבד. כן הננו מצהירים בזה, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ללא כל הסתייגות או שינוי וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי הבנה או אי ידיעה כלשהי של תנאי הסכם ההתקשרות (להלן: "ההסכם") או של יתר המסמכים ואנו מוותרים בזה מראש על טענות כאמור.
5. הננו מצהירים כי אנו בעלי הידע, האמצעים, המומחיות והניסיון הדרושים לביצוע השירותים נושא מכרז זה.
6. הננו מצהירים כי בידינו כל ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לביצוע כל התחייבויותינו על פי ההסכם.
7. הננו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז. אנו מתחייבים לבצע את השירותים בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז כולם יחד.
8. בהגשת הצעתנו זו, הננו מתחייבים כי היה ותתקשרו עמנו בהסכם, ננהג על פי ההסכם, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על פי כל האמור בנספחים להסכם המהווים חלק בלתי נפרד הימנו, ואנו מקבלים על עצמנו את מלוא תנאיו, וכן כל חובה אחרת הנובעת ממנו.
9. בחתימתנו על מסמכי המכרז, אנו מצהירים כי כל המצגים שניתנו על ידינו לחברה במהלך תהליך המכרז, הינם נכונים ומדויקים, לרבות במועד הגשת ההצעה, ויישארו כך בכל מועד עתידי והינם חלק בלתי נפרד מהצעתנו. אנו מצהירים כי ידוע לנו שההצהרה האמורה הינה ביסוד הסכמת החברה להשתתפותנו ו/או לזכייתנו במכרז וכי החברה שומרת לעצמה את הזכות לבדוק את כל המצגים האמורים (לרבות לאחר שלב ההודעה על הזוכה). ידוע לנו כי במקרה של אי התאמה מכל מין וסוג, תהא החברה זכאית לפסול את הצעתה ו/או לבטל את ההסכם שיחתם עימה, אם נזכה במכרז, ולא תהא לנו כל טענה לעניין זה.

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע

10. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ותהא תקפה ומחייבת אותנו עד ליום 30.05.2026 והיא תמשיך לחייב אותנו ואתם תוכלו לקבלה בכל עת לפני תום אותה תקופה. תוקף הצעתנו זו יוארך לפי דרישתכם.
11. הננו מצהירים כי הצעתנו זו מוגשת בתום לב וללא הסכם או קשר עם אנשים או גופים אחרים המגישים הצעות במכרז.
12. הננו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי החברה בשמה מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם החברה על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
13. החברה רואה חשיבות רבה להעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לחברה. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כולל את המקרים בהם הסתיים תקופת ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי. על כן עם תום תקופת ההתקשרות, על הספק למלא את התנאים הבאים:
 14. על הספק להעביר לידי החברה או לספק החדש שיבחר, את כל המידע והידע ביחס לכלל תהליכי הגבייה, קובץ החיובים, פירוט תהליכי אכיפה, דוקומנטים, מסמכים ואישורים, מידע מתוך מערכות שאותם הפעיל ו/או סיפק ו/או תפעל הספק (בין אם ברשות החברה ובין אם לאו), מידע, ידע, ספרות, וכל מידע אחר שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו והנדרש לצורך המשך תפעול שוטף.
 15. הספק יעביר לבעלות החברה את מאגרי המידע לצורך תפעול ומתן שירותי גבייה, באמצעים אלקטרוניים ובמבנה נתונים המאפשר קליטה תקינה למערכות הספק הנכנס, וכל קובץ או מידע אחר הדרוש להפעלת המערכות שישמשו את הספק הנכנס.
 16. על הספק להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת המידע והידע בתום ההתקשרות.
 17. הנוהל יכלול בתוכו את כל הנתונים, תצורת העברת המידע, קבצי האב ומאגרי המידע, נתוני התיעוד, מסמכים, ודוקומנטים המאוחסנים אלקטרונית לרבות חפיפה בינו לבין נציגי החברה והספק שיחליפו.
 18. הנתונים, במקרה זה, כוללים את כל קובצי מערכות המחשוב, לרבות קבצי מערכת, מסמכים, לוגים, אינדקסים, משתמשים, הרשאות, טבלאות עזר וכיו"ב; לרבות נתונים היסטוריים ונתוני ארכיב מיום הקמת המערכת על ידו, מעודכנים למועד הפרדות.
 19. הספק (הזוכה במכרז זה) יעביר לספק החדש ובצורה חלקה את כלל הנתונים והמידע מהמערכות שלו למערכות החדשות וישתף פעולה עם הספק החדש.
 20. כמו כן, על הנוהל להביא בחשבון מצב של 'חפיפה', קרי – בחירת ספק חדש והמשך פעילות עד העלאת המערכות החדשות של הספק החדש. יש להביא בחשבון מצב בו המערכת העתידית תוקם בצורה מודולארית ולפיכך תעבודנה במקביל.
 21. למען הסר ספק יצוין כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי החברה, חייב הספק לעמוד בהתחייבויותיו בנושא העברת המידע, הידע והמערכת לספק החדש שיבחר על ידי החברה.

חותימה + חותמת

שם החותם

מסמך ד' – תצהיר עמידה בתנאי סף

תאריך: ___/___/___

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

הנדון: תצהיר עמידה בתנאי הסף וניסיון המציע

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

- א. קראתי ועיינתי בכל מסמכי המכרז.
- ב. הריני להצהיר בשם המציע כי אנו עומדים בכל תנאי המכרז, מכירים על בורין את הדרישות ובעלי ניסיון ובקיאות מקצועית ברמה הגבוהה ביותר, בתחום שירותי ניהול ותפעול כולל של מחלקות הגביה והאכיפה.
- ג. להלן פרטי הניסיון המציע להוכחת תנאי הסף שבסעיף 6 מסמך א':

ניסיון המציע:

#	שם הלקוח	סוג רשות (תאגיד מים/ספק כפרי/רשות מקומית)	משך מתן השירותים (בשנים)	שם איש קשר ותפקידו	מספר נייד
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

מוקד טלפוני:

#	פרטי הלקוח	כמות מוקדנים	שם המנהל	כמות עובדי בק אופיס	שנות פעילות	שם איש קשר ותפקידו ומס' נייד
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע

** יש לצרף להצעה קו"ח של מנהל השירות ותעודות השכלה והסמכה נשוא המכרז.

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון

מסמך ה' – הצהרה על ניסיון המציע

תאריך: ___/___/___

לכבוד
 מי לב השרון בע"מ

הנדון: אישור על מתן שירותים

אני הח"מ _____ מנכ"ל/סמנכ"ל כספים של _____ (להלן: "המזמין"),
 מאשר בזאת כי _____ ח.פ. _____ (להלן: "המשתתף") ביצע עבור המזמין במהלך
 השנים _____ ל- _____ :

מידת שביעות רצון (ינוקד מ 1-10)	שירות	<input type="checkbox"/>
	ניהול ותפעול מלא של מחלקת גביה בתחום מים וביוב	<input type="checkbox"/>
	ניהול מערך מחלקת אכיפה	<input type="checkbox"/>
	מפעיל מוקד שירות טלפוני	<input type="checkbox"/>

מספר בתי אב אצל המזמין על פי ספרי המזמין: _____.

נקודות לשיפור אצל המציע:

חתימה + חותמת

נדרש לצרף אישורים לכל רשות ממליצה בנפרד בהתאם לפרטי הממליצים המופיעים במסמך ד' לעיל.

קראתי והבנתי
 חתימה וחותמת המציע

מסמך ו' - התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים

תאריך: ___/___/___

לכבוד _____

הנדון: התחייבות המציע לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים

- אני החתום מטה, _____ ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:
1. אני נציג _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע.
 2. מצהיר בזה, בדבר קיומם של תנאי העבודה המפורטים בהמשך, כי הם חלים על כל עובדי המועסקים על ידי, כנדרש עפ"י דין.
 3. מתחייב בזה, כי במידה ואזכה בהתקשרות, אקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתי, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את כל חוקי העבודה והוראות כל דין ובכללם החוקים המפורטים להלן.

פירוט החוקים:

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

קראתי והבנתי

חתימה וחותמת המציע

- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום 2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות 1997 ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין
- חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, עודכן לאחרונה בתיקון מקיף (תיקון מס' 13)

שם החותם

חתימה + חותמת

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

מספר רישיון

חתימה + חותמת

קראתי והבנתי

חתימה וחותמת המציע

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

תאריך: ___/___/___

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

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

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

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

(מחק את המיותר)

□ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם החברה _____ בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1988, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.

□ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002, אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם _____.

3. הגוף הינו "תושב ישראל".

(מחק את המיותר)

□ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.

□ הגוף ו"בעל הזיקה" אליו, הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה, בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002, אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם _____.

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

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע

מסמך ח' - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

תאריך: ___/___/___

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

הנדון: הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

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

ולראיה באתי על החתום:

חתימה + חותמת

שם החותם

אישור עורך הדין על הצהרת והתחייבויות המציע לעיל:

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

חתימה + חותמת

מספר רישיון

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע

מסמך ט' - נוסח כתב ערבות ההצעה/לקיום המכרז

תאריך: __/__/__

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

הנדון: ערבות מס' _____

1. לפי בקשת _____ מס' ת.ז. / ח.פ. / ח.צ. _____ (להלן - "הנערב") אנו ערבים בזה כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 30,000 ש"ח (במילים: שלושים אלף ש"ח) בלבד (להלן - "סכום הערבות") שתדרשו מאת הנערב בקשר למכרז 02/2025 למתן שירותי גביה כוללים לחברת מי לב השרון בע"מ.
2. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה באופן מיידי ולא יאוחר מיום עסקים אחד ממועד קבלת דרישתכם לפי כתובתנו המפורטת לעיל, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב ומבלי שנטען כל טענת הגנה שתעמוד או שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם.
3. "יום עסקים" – כהגדרתו במערכת הבנקאית ועפ"י הנחיות בנק ישראל מעת לעת.
4. כל דרישה לתשלום מכח כתב ערבות זה תימסר לנו בכתב כשהיא חתומה ע"י החברה.
5. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 28.02.2026 (כולל) בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת, אלא אם תוארך תוקפה בהתאם לבקשת החברה או הנערב.
5. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימת הבנק: _____

מסמך י' - התחייבות לשמירה על סודיות

תאריך: ___/___/___

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

הנדון: התחייבות לשמירה על סודיות

אני הח"מ, מורשה חתימה בחברה _____ ח.פ. _____ מרוחב
בעיר _____ (להלן: "הספק").

בשם הספק, הריני להצהיר ולהתחייב בזאת כלפי _____ (להלן: "החברה") ביחס לכל המידע שיימסר לי במסגרת ההתקשרות עם החברה ומתן שירותים במסגרת מכרז פומבי מס' _____ (להלן: "המכרז") כדלקמן:

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

חותמת החברה

חתימה

ת.ז.

שם מלא

מסמך י"א – אישור בדבר מורשי חתימה

תאריך: __/__/__

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

- 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.

מסמך י"ב – פירוט חלקים חסויים בהצעת המציע

תאריך: __/__/__

לכבוד
מי לב השרון בע"מ

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

שם מלא של מורשה החתימה חתימת וחותמת המציע תאריך

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע

נספח ב' – מפרט שירותים נדרשים

1. כללי

1.1. מבוא

- 1.1.1. החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "המזמין") הינה חברה עירונית הפועלת תחת המועצה האזורית לב השרון. החברה פועלת להצמחת ופיתוח בדגש על חדשנות, מצוינות ושיפור איכות החיים של תושבות ותושבי הרשות.
- 1.1.2. החברה מספקת שרותי ביוב ל-18 ישובים (מושבים קהילתיים/שיתופיים/מושבי עובדים), בניהם, גאולים, ינוב, כפר הס, חרות, כפר יעבץ, משמרת, נורדיה, ניצני עוז, עזריאל, עין ורד, פורת, צור משה, שער אפרים, תנובות וגנות הדר וכן מספקת שירותי ביוב ומים לישובים עין שריד, יע"ף ואזור תעשיה תנובות. בנוסף החברה משמשת כקבלן גביה לדמי הקמה לא.ת.פארק שרון. בעתיד ייתכן והחברה תקבל תחת חסותה ישובים נוספים לאספקה והפעלה של שירותי המים.
- 1.1.3. החברה מספקת שירותים לכ – 5,500 בתי אב, מתוכם לכ- 500 בתי אב שירותי מים וביוב לישובים עין שריד, יע"ף וא.ת.תנובות ולשאר הישובים שירותי ביוב בלבד. מובהר כי נתונים אלו עשויים ועתידיים להשתנות, ללא טענה או דרישת תשלום מצד הספק בגין כך.
- 1.1.4. מערך החיוב, הגביה והאכיפה של החברה עוסק בתחומי שירותי המים והביוב, ניטור שפכי תעשיה, דמי הקמה ותשלומים אחרים לסוגיהם הנגבים על ידי המזמין מעת לעת בהתאם לדין.
- 1.1.5. כיום מערך החיוב והגביה פועל מסניפי החברה הממוקמים בבניין המועצה האזורית במתחם דרורים, כאשר יתכן שינוי במיקום המשרדים בעתיד. הספק לא יעלה כל טענה או דרישה במידה והמשרדים יועברו.
- 1.1.6. כלל מדי המים ביישובים שהמזמין הינו ספק המים בו הינם מדי קר"מ אולטראסוניים ומתקדמים.
- 1.1.7. החברה אמונה על ביצוע עבודות התחזוקה והאחזקה של משק המים וייעול משק המים, לצד דיגומים ובדיקות מעבדה לבדיקת איכות המים. בנוסף, החברה מעניקה שירות לצרכני הביוב בכלל המועצה ולצרכני המים ביישובים שבתחומי אחריותה.
- 1.1.8. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה כולל, בין השאר, ניהול היבטים ומרכיבים של תקבולים מפעילות המזמין וזאת בהתאם לדין, תוך הקפדה על זמינות ואיכות השירות, שביעות רצון הלקוח, שילוב שירותים דיגיטליים, טכנולוגיות מתקדמות וחתירה לשיעורי גביה מרביים.

1.2. הגדרות

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

1.3. תמצית השירותים

- 1.3.1. מתן שרותי ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בתחומי המים והביוב, ניטור שפכי תעשיה, דמי הקמה ותשלומים אחרים (בין תשלומי חובה ובין תשלומים אחרים) לסוגיהם הנגבים על ידי המזמין מעת לעת.
- 1.3.2. העמדת כוח האדם מקצועי, שירותי ואדיב וכל האמצעים הנדרשים לו לביצוע השירותים נושא המכרז.

1.4. מידע על ספק שירותי הגביה נוכחי ומערכות המזמין

1.4.1. מידע בדבר מערכות :

1.4.1.1. מערך הגביה של החברה מופעל כיום על ידי חברת מגער בע"מ.

1.4.1.2. מערכת המידע המשמשת את החברה כיום הינה מערכת של חברת EPR

1.4.1.3. תוכנת ניהול מוני המים היא של חברת ארד בע"מ

1.4.1.4. מערכת מוקד וניהול פניות תפעוליות היא של חברת א.ש.בינה.

1.4.2. למזמין שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל עת במהלך ההתקשרות עם הזוכה במכרז זה,

ולכל משך התקשרות :

1.4.2.1. לשנות את סוגי ו/או את ספקי המערכות המפורטות לעיל.

1.4.2.2. להוסיף שימוש במערכות נוספות מסוגים שונים.

1.4.2.3. להפסיק שימוש במערכות או בסוגי מערכות.

1.4.3. המציע בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב להיערך ולעשות שימוש במערכות ובמידע לצורך הספקת

שרותיו כאמור לעיל וכנדרש במכרז זה וזאת מיד עם קבלת הודעה על השינוי וזאת על חשבונו בלבד.

2. כפיפות, אחריות ופיקוח

2.1. עקרונות כלליים

- 2.1.1. בביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, הספק יהיה כפוף למנכ"ל החברה או לכל מי שהוסמך לכך מטעמו בלבד. הנחיות מגורמים אחרים לא יבוצעו, אלא אם מנהל המזמין אישרן בכתב.
- 2.1.2. הספק מתחייב לשמור ולקיים כל הנחייה, נוהל עבודה והוראה של המזמין בקשר עם אספקת השירותים.
- 2.1.3. הספק מתחייב לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית על ההנחיות, הנהלים וההוראות של המזמין.
- 2.1.4. הספק יעבוד על פי תכנית עבודה מבוססת יעדים כמפורט בסעיף 11.7.1 במפרט הטכני הלך שהוגשה למזמין ואושרה בטרם יחל בעבודתו. תכנית זו מהווה חלק בלתי נפרד מהתחייבויות הספק לאורך כל תקופת התקשרות.
- 2.1.5. הספק יעבוד על פי נהלי עבודה שהציג למזמין במועד ההצעה ורק לאחר שאלו אושרו על ידי המזמין.
- 2.1.6. הספק מתחייב לתקן, על חשבונו, כל ליקוי הנובע מתפקודו.

2.2. אחריות הספק

- 2.2.1. הספק אחראי לארגון, ניהול ופיקוח פנימי על כל העובדים המועסקים על ידו לצורך ביצוע השירותים.
- 2.2.2. הספק יישא באחריות מלאה לכל פעולה ו/או מחדל של עובדיו.
- 2.2.3. הספק מחויב להחזיק מנגנוני בקרה ופיקוח פנימיים, הכוללים:
- מנהל פרויקט מטעם הספק שיהווה נקודת קשר מול המזמין.
 - מערכת דיווח שעתית/יומית/שבועית/חודשית/רבעונית/שנתית על ביצוע המשימות. המערכת תאפשר ביצוע חיתוכים שונים בהתאם לבקשת המזמין מעת לעת.
 - תהליכי בקרה פנימיים על רמת השירות, איכות הטיפול והיקפי הגבייה.
- 2.2.4. הגשת דיווח עיתי למזמין המתעד את תוצאות הביקורת הפנימית שביצע הספק על הצוות.

2.3. אחריות המזמין

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

2.4. מנגנוני בקרה ודיווח

- 2.4.1. הספק יגיש למזמין דוחות ביצוע הכוללים, בין היתר: היקפי פעילות, מספר פניות שטופלו, זמני תגובה, תוצאות אכיפה, גבייה בפועל, תקלות חריגות וצעדים שנקטו.
- 2.4.2. בנוסף, הספק יגיש דוחות חודשיים מסכמים הכוללים ניתוח מגמות, סטיות מתכניות העבודה והמלצות לשיפור.
- 2.4.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש דוחות נוספים בכל עת.

2.4.4. הספק מחויב לשמור רישום מלא ומעודכן של כלל הפעולות, לרבות יומני שיחות, דוחות אכיפה, דו"חות ביקורי שטח, ותיעוד במערכת CRM.

2.5. תיקון ליקויים והפרות

- 2.5.1. כל ליקוי או הפרה שימצאו בביצוע התחייבויות הספק יתוקנו על חשבונו המלא.
- 2.5.2. במקרה של ליקוי חוזר, המזמין יהיה רשאי להפעיל סנקציות, לרבות קנסות ופיצויים מוסכמים, מבלי לגרוע מזכויות נוספות וכל זאת בהתאם לטבלת פיצויים מוסכמים כמפורט בהסכם התקשרות.
- 2.5.3. הספק יידרש להגיש דוח פעולה מתקנת תוך 7 ימי עבודה לכל ליקוי שהתגלתה בביקורת.

2.6. תדרוך והדרכות

- 2.6.1. הספק יערוך לעובדיו הדרכות תקופתיות בהתאם להנחיות המזמין, לרבות רענון נהלים והוראות שירות.
- 2.6.2. בתחילת כל משמרת מוקד טלפוני או פעילות אכיפה, ייערך תדרוך קצר לעובדים, הכולל סקירת משימות יומיות, עדכוני נהלים והדגשים לשירות.
- 2.6.3. הספק יבצע לעובדיו הדרכות שוטפות לריענון ושימור מקצועיות ונהלי עבודה וכן לימוד חוקים ורגולציה חדשה.
- 2.6.4. באחריות הספק להדריך את עובדיו להכרת כל דרישות התקנות והנהלים, לפקח ולוודא שכל אחד מהעובדים מכיר את התקנות והנהלים ופועל בהתאם להן. כמו כן, לשלב את אחריותו לכך שהתוכנה שבה מותאמת לדרישות התקנות והנהלים. במידה ומתגלה אי התאמה על הספק לדווח ולטפל בתיקון.

2.7. כפיפות לעקרונות שירות ורגולציה

- 2.7.1. הספק ועובדיו כפופים לכללי מים והביוב (תשלומים בעד שירותי מים וביוב במועצות האזוריות), לחוקי הגנת הצרכן ולכל דין רלוונטי.
- 2.7.2. כל חריגה מהוראות החוק והרגולציה תיחשב להפרת הסכם.
- 2.7.3. הספק יתחייב להנגיש לעובדיו את מלוא הוראות הדין והנחיות הרגולטור, לרבות באמצעות מערכי הדרכה ובקרת ידע.
- 2.7.4. הספק יבחן את עובדיו, במבחן ידע על נהלים וחוקים, לפחות, פעם בשנה. הספק יעשה כן, לכל עובד חדש ובכל פעם שיש עדכון רגולציה. תוצאות המבחנים יועברו לחברה. למבחנים ייקבע ציון מינימלי. עובד שלא יקבל את הציון המינימלי יידרש לעבור מבחן חוזר. עובד שלא יעבור את המבחן יותר מפעמיים לא יוכל להמשיך לעבוד עבור החברה.

3. תשתית טכנולוגית ותכונות מערכת בסיסיות

3.1. עקרונות כלליים

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

3.2. דרישות חומרה ותשתיות

- 3.2.1. לטובת מערכות אלו, במידה ויעשה בהם שימוש, הספק יעמיד תשתית שרתים ייעודית, פיזית או וירטואלית, המותקנת בסביבה מאובטחת ובעלת יתירות (Redundancy).
- 3.2.2. התשתית תכלול גיבוי יומי, שבועי וחודשי, עם אפשרות לשחזור מהיר תוך 24 שעות.
- 3.2.3. הספק יגיש לחברה אחת לחצי שנה דוח פירוט על הגיבויים שנעשו בהתאם לסעיף 3.2.2.
- 3.2.4. הספק ידאג לקווי תקשורת מהירים ומאובטחים (כולל VPN) לחיבור בין מוקדי השירות למערכת הבילינג.

3.3. דרישות תוכנה

- 3.3.1. המוקד הטלפוני ישתמש במערכת ACD לניהול תורים, הקלטת שיחות Call Back, ודוחות ביצועים.
- 3.3.2. מערכות אלו יכללו ממשקים אינטגרטיביים ל־ WhatsApp Business, SMS, AI, מייל, QR לתשלומים.
- 3.3.3. יידרש ממשק BI לניהול מידע, הפקת דוחות, ניתוח מגמות ובקרת ביצועים, כולל דש-בורדים ניהוליים.

3.4. אבטחת מידע ופרטיות

- 3.4.1. המערכות יעמדו בהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותיקוניו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע).
- 3.4.2. הספק יטמיע מנגנוני זיהוי והרשאות מבוססי משתמש וסיסמה אישית, עם רמות הרשאה שונות לפי תפקיד.
- 3.4.3. כל פעולה במערכת תתועד בלוגים – כניסות, יציאות, פעולות שבוצעו, שינויים בנתוני צרכנים.
- 3.4.4. במקרה של אירוע סייבר או דליפת מידע, הספק מחויב לדווח למזמין תוך שעתיים.
- 3.4.5. העובדים יידרשו לחתום על הצהרה, לפיה הם מתחייבים לא להעביר מידע אליו נחשפו במהלך עבודתם בחברה כעובדי הספק.

3.5. המשכיות עסקית

- 3.5.1. הספק יעמיד תכנית המשכיות עסקית ותכנית התאוששות מאסון, שתכלול:
 - תרחישי חירום (כשל שרת, מתקפת סייבר, השבתת תקשורת).

- אמצעי גיבוי חלופיים (שרת גיבוי, מוקד חלופי, מערכות תקשורת חלופיות).
- זמני התאוששות מקסימליים (עד 24 שעות).
- הספק יבצע תרגילי חירום לפחות פעם בשנה ויצגי למזמין דוחות ביצוע.

3.6. עדכונים ותחזוקה

- 3.6.1. הספק אחראי לעדכון שוטף של המערכות והתקנת גרסאות תוכנה חדשות.
- 3.6.2. כל תקלה במערכת תטופל מיידית; תקלות קריטיות (השבתת מערכת) יתוקנו תוך עד 4 שעות.
- 3.6.3. הספק יתחייב להחזיק מוקד תמיכה טכנית זמין למשתמשי המערכת.
- 3.6.4. הספק נדרש לעבוד עם המערכות איתן עובדת החברה. באחריותו לוודא כי הן מותאמות לדרישות הנוכחיות של הרגולטור. במקרה של עדכון גרסה, על הספק לוודא שהמערכת הותאמה במלואה ובהתאם לשינויים שבוצעו בתהליכים או בתעריפים.

3.7. תאימות לרגולציה וסטנדרטים

- 3.7.1. כל המערכות תעמודנה בהוראות הרשות הממשלתית למים וביוב, אמות המידה לשירות, הנחיות משרד הפנים, רשות המסים וכל דין אחר.
- 3.7.2. המערכות יעמדו בתקני ISO רלוונטיים:
 - ISO 27001 לאבטחת מידע.
 - ISO 9001 לניהול איכות.
 - ISO 22301 להמשכיות עסקית.

3.8. בקרה וניטור

- 3.8.1. המערכות יספקו ממשקי ניטור ובקרה בזמן אמת למזמין, עם גישה לנתוני שירות SLA, ודו"חות גבייה.
- 3.8.2. המזמין יקבל גישה מלאה לדש-בורדים המנהלים ולנתונים ההיסטוריים.
- 3.8.3. הספק יתחייב להעביר דוחות חודשיים ורבעוניים על פעילות טכנולוגית, זמינות מערכות, תקלות ואירועי אבטחת מידע, וכל דוח אחר שיתבקש על ידי המזמין.

4. כוח אדם ומשאבי אנוש

4.1. עקרונות כלליים

- 4.1.1. הספק מתחייב להעמיד לרשות המזמין את מלוא כוח האדם הדרוש לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, על חשבונו המלא והבלעדי, לרבות גיוס, העסקה, מימון שכר, תשלומי זכויות סוציאליות, הטבות, הכשרות, רווחת עובד, לבוש, ציוד אישי, ביטוחים וכל הוצאה אחרת הכרוכה בהעסקתם.
- 4.1.2. כל עובדי הספק יהיו עובדי הספק בלבד, והמזמין לא יישא בכל חבות שהיא כלפיהם. לא יתקיימו יחסי עובד-מעביד מכל מין וסוג בין המזמין לבין עובדי הספק, וכל חבות מתחום דיני העבודה תחול על הספק בלבד.
- 4.1.3. הספק יישא באחריות מלאה לכל תשלום או חובה כלפי עובדיו, ובכלל זה שכר עבודה, תשלומי מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי, דמי ביטוח בריאות, פנסיה, פיצויי פיטורים, דמי הבראה וכל תשלום אחר על פי כל דין.
- 4.1.4. הספק מתחייב להעמיד עובדים מיומנים, מקצועיים ובעלי ניסיון קודם רלוונטי, אשר יעמדו בכל דרישות התפקיד והכשירות המפורטות במכרז זה.
- 4.1.5. הספק ימציא למנהל מטעם המזמין רשימת עובדים מפורטת טרם תחילת מתן השירותים, הכוללת פרטי זהות, השכלה, ניסיון מקצועי ותפקיד.
- 4.1.6. הספק מתחייב כלפי המזמין לעשות את כל הנדרש להבטחה כי כל נותני השרות מטעמו למזמין שאושרו על ידי המזמין יספקו כל אחד מהם, את השירותים הנדרשים בכל תקופת ההתקשרות וזאת בשיפור מתמיד במקצועיותם.
- 4.1.7. מעבר לאמור לעיל, ומבלי לגרוע ממנו, יציב הספק לצורך הספקת השירותים למזמין, לפי מכרז זה, כל עובד ו/או בעל תפקיד נוסף למילוי תפקיד במערך הגביה והאכיפה על פי הנחיית המנהל, בכל עת שזה ימצא לנכון כי הדבר נדרש להבטחת עמידת תפוקות המערך בתוכניות העבודה ו/או ברמת השרות הנדרשת על ידי המזמין.
- 4.1.8. בכל מקרה של הצבת עובד לצורך הספקת השרותים עבור המזמין, בין אם ביוזמת הספק ובין אם לפי הנחיית המנהל תחולנה כל העלויות הנובעות מהעסקתו על הספק בלבד, אלא אם כן נכתב במכרז זה במפורש אחרת.
- 4.1.9. על המציע לפרט בתכנית העבודה המוצעת את האופן בו הוא מנהל את ההון האנושי המועסק על ידו, המידע, הידע והכלים שהוא מעמיד לרשותו באופן שיבטיח ככל הניתן את שימורם ואת מקצועיותו.
- 4.1.10. בתקופת עומס (למשל לאחר שליחת מכתבי חוב דו־חודשיים), על הספק להיערך מבעוד מועד בתגבור כוח אדם.
- 4.1.11. הספק יחזיק עתודות כוח אדם מתאימות לשם תגבור והחלפה מיידית של עובדים נעדרים.
- 4.1.12. הספק ייתן הודעה מוקדמת של 30 יום למזמין במקרה של החלפת עובד מטעמו, ויידרש לאישור בכתב.

4.2. מבנה כוח האדם הנדרש-

- 4.2.1. הספק מתחייב להעמיד לכל הפחות את מבנה כוח האדם הבא:
- א. מנהל מחלקת שירות וגביה- מנהלת השרות והגביה- אחראית על מערך השירות והגביה בחברה ומנהלת את צוות עובדי הספק- על הספק להעסיק את מנהלת שירות הלקוחות והגביה הנוכחית שמועסקת בחברה לתקופה שלא תפחת משנה. במידה והספק יחליט להחליף את המנהלת לאחר התקופה הנ"ל ובמהלך תקופת ההתקשרות, על המנהלת המחליפה להיות בעלת ניסיון מוכח של 5 שנים לפחות בניהול מחלקת שירות בתאגידי מים ו/או בספק כפרי רב ישובי ו/או ברשות מקומי המנהלת את משק המים והביוב.
 - ב. אחראי צרכנות מים ואכיפה – אחראית/ לניהול כל תהליכי בק-אופיס, הפקת השוברים, ניהול קופות והתאמות כספיות וכן הליכי האכיפה המנהליים והמשפטיים. תשמש כסגנית מנהל מחלקת שירות וגביה. על הספק להעסיק סגנית מנהל השירות הנוכחית המועסקת בחברה לתקופה שלא תפחת משנה. במידה והספק יחליט להחליף את העובדת לאחר התקופה הנ"ל ובמהלך תקופת ההתקשרות, על העובדת המחליפה להיות בעלת ניסיון של לפחות 2 שנים בתחום.
 - ג. עובד שירות וגביה – יתמחו בפעולות גבייה שוטפות וחובות עבר, מתן שירות לצרכנים ותיעוד פעולות במערכות המידע של המזמין בעל/ת ניסיון בעבודה במחלקות שירות וגביה ברשויות של לפחות שנה.
 - ד. יובהר בזאת שבכל עת שכמות בתי האב להם יסופקו שרותי המזמין באמצעות הספק תגדל ב - 500 ישקול המזמין להגדיל את מספר נותני השירותים בעובד אחד נוסף/ים או בחלקיות משרה והכל בהתאם לתמורה שנקבעה בכתב ההצעה וההתחייבות בנספח ד'.
- 4.2.2. המזמין יהא רשאי, לפי צרכיו, לדרוש מהספק תגבור של כוח אדם מקצועי נוסף לפרויקטים מיוחדים, בין אם זמני ובין אם קבוע בין אם לתקופה קבועה או לחלקיות תקופה, בהתאם לשינויים בהיקף הפעילות. תמורה בגין עובד נוסף לפרויקטים מיוחדים נקבעה בכתב ההצעה וההתחייבות שבנספח ד'. למען הסר ספק, הספק נדרש לעמוד בהיקפי הפעילות המפורטת במכרז גם במקרי עומס והוא נדרש לעמוד ביעדים שנקבעו ובמידת הצורך לתגבר את הצוות על חשבונו בכדי לעמוד ביעדים אלו.
- 4.2.3. כל ההוצאות הכרוכות בהעסקת עובדים נוספים, לרבות שכר, נסיעות, ציוד והכשרה – תחולנה על הספק בלבד.

4.3. תנאי העסקה ושכר

- 4.3.1. מנהל/ת מחלקת שירות וגביה יועסק בשכר שלא יפחת מעלות מעביד של 15,000 ש"ח, הכולל רכב חברה לצורך עבודתו.
- 4.3.2. אחראית/ צרכנות מים ואכיפה יועסק בשכר שלא יפחת מעלות מעביד של 12,000 ש"ח.
- 4.3.3. עובד/ת שירות לקוחות/ת/יועסק בשכר שלא יפחת מעלות מעביד של 10,700 ש"ח, ולא יפחתו מדרישות ההסכמים הקיבוציים החלים בענף או מדיני העבודה.
- 4.3.4. הספק יישא בכל ההוצאות בגין נסיעות, ימי חופשה, דמי הבראה, ימי מחלה, תוספות שכר ותנאים סוציאליים נלווים.

4.4. אישור מועמדים והחלפת עובדים

- 4.4.1. כל מועמד לתפקיד מרכזי יאושר מראש על ידי המזמין, בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה של משרד הפנים.
- 4.4.2. המזמין יהא רשאי לדרוש, בכל עת, את החלפתו של כל עובד מטעם הספק, מכל סיבה שהיא – לרבות חוסר שביעות רצון, איעמידה בדרישות מקצועיות, התנהלות בלתי הולמת, אי התאמה אישיותית או משמעתית.
- 4.4.3. ככל שיחליט המזמין על אי התאמה עובד הוא לא יהא חייב לנמק את החלטתו ולספק לא תהא כל תביעה ו/או טענה ו/או סיבה שלא לספק את השירותים אותם יועד העובד למלא עקב החלטת המזמין כאמור.
- 4.4.4. למרות האמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו מובהר בזאת כי, לא יהא באישור המזמין של מיועד לשמש מבחינתו כעובד בצוות המועסק על ידי הספק כדי לשחרר את הספק ו/או את המיועד למלא תפקיד מאחריות מוחלטת להספקת השירותים כנדרש במכרז זה למשך כל תקופת ההתקשרות ושמורה למזמין הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק את החלפתו בכל עת.
- 4.4.5. למען הסר ספק מובהר בזאת כי זכותו הבלעדית של המזמין לדרוש מהספק החלפת עובד מטעמו המשמש כנותן שרות למזמין וזאת מבלי שיידרש לנמק את דרישתו ומבלי שלספק תהיה כל טענה ו/או דרישה עקב כך.
- 4.4.6. פנה המזמין לספק בדרישה להחלפת עובד, כאמור לעיל, הספק מתחייב להחליף עובד שנדרש להחלפה בתוך 30 ימים ממועד דרישת המזמין, בעובד חלופי מתאים שיאושר על ידי המזמין.
- 4.4.7. מקרה זה על המציע להעביר מידע על המחליף המיועד וניסיונו. יודגש כי, הדרכת המחליף והכשרתו יבוצעו על הספק ללא הסתמכות על צוות המזמין העובד במשרדי המזמין.
- 4.4.8. המציע ידרש לעמוד בנוהל היעדרות עובדים המפורט בסעיף זה אורך כל תקופת ההתקשרות: המציע נדרש להעמיד צוות קבוע של 3 עובדים בהרכב ובדרישות בהתאם לאלו שנקבעו במסמכי המכרז. במידה ועובד מחסיר יותר מ-2 ימי עבודה יש לשלוח מחליף ברמתו וברמת ניסיונו של העובד שהחסיר, אלא אם אושר בכתב על ידי מנהל המזמין שאין צורך. בשום מקרה לא יאושר מצב של חוסר של 2 עובדים מתוך הצוות הנדרש. מקרה כזה, יגרור פיצויים מוסכמים של 2,000 למקרה ליום. במידה ומקרה זה קורה מעל 3 פעמים הפיצוי היומי יוכפל.

4.5. מיקום אספקת השירותים

- 4.5.1. שרותי הספק למזמין יסופקו הן במשרדי החברה והן במסגרת במוקד השירות הטלפוני החיצוני.

4.6. שעות עבודה ונוכחות

- 4.6.1. עובדי הספק יעבדו במשרדי המזמין בהיקף משרה מלאה, בהתאם לשעות הפעילות של המכרז לשירות לתושב כדלקמן:
ימים א', ב', ד' ה' בין השעות 08:30-13:00. בימי ג' אחה"צ בין השעות 16:00-18:00. בימי ו' ובערבי חג - אין קבלת קהל.
- 4.6.2. העובדים יחויבו לחתום שעות נוכחות בכניסה וביציאה, ולמסור דוחות נוכחות חודשיים למזמין.
- 4.6.3. המזמין יהא רשאי לקבוע שעות קבלת קהל מורחבות או חריגות בהתאם לצרכי הציבור, והספק יידרש להעמיד עובדים בהתאם.
- 4.6.4. במקרים של עומסים חריגים או בתקופות שיא, יתחייב הספק להעמיד תגבור עובדים גם מעבר לשעות העבודה הרגילות, וזאת ללא תמורה נוספת מהמזמין.

4.7. הכשרה, הדרכות ופיתוח מקצועי

- 4.7.1. הספק מתחייב להכשיר את עובדיו טרם תחילת עבודתם, לרבות הכשרות בתחומים הבאים:
א. שימוש במערכת המידע הארגונית של המזמין ומערכות ומכות נלוות לשירותים.
ב. היכרות עם החוק, התקנות והנהלים החלים על הליכי גבייה ואכיפה.
ג. מיומנויות שירות לקוחות, ניהול שיחות מורכבות, ניהול מו"מ והסדרי חוב.
ד. אבטחת מידע, פרטיות ושמירה על סודיות.
- 4.7.2. הספק יבטיח השתלמויות תקופתיות לעובדים, לרבות הדרכות מקצועיות, השתתפות בימי עיון מקצועיים, עדכונים שוטפים בתחום הדין והפסיקה, והדרכות בנושאי שירות ואיכות.
- 4.7.3. מנהל מחלקת הגבייה ועובדים נוספים יידרשו להשתתף בפעילויות פנימיות של המזמין – ישיבות צוות, ימי גיבוש, פעילויות הדרכה וכיו"ב – וזאת על חשבון הספק.

4.8. הופעה, לבוש והתנהגות

- 4.8.1. כל עובדי הספק יחויבו בהופעה ייצוגית, נקייה והולמת, בהתאם לקוד הלבוש שייקבע על ידי המזמין.
- 4.8.2. הספק יספק לעובדיו, על חשבונו או בקיזוז מתשלומיו, לבוש עונתי אחיד, הכולל סמל מזהה של המזמין.
- 4.8.3. העובדים יחויבו לנהוג באדיבות, בנימוס ובכבוד כלפי ציבור הצרכנים וכלפי עובדי המזמין.
- 4.8.4. כל התנהגות בלתי הולמת מצד עובד הספק תוביל, על פי דרישת המזמין, להפסקת עבודתו לאלתר.

4.9. עתודות כוח אדם ותגבור

- 4.9.1. בנוסף למובהר בסעיף 4.4.8 לעיל, הספק יעמיד מאגר עתודות כוח אדם, בעלי הכשרה מתאימה, אשר יוכל להשתלב באופן מיידי במערך העבודה בעת הצורך (למשל בתקופות שיא, בהיעדרות עובדים או במצב חירום).
- 4.9.2. המזמין יהא רשאי לדרוש תגבור של עובדים זמניים או קבועים בהתאם לצרכים.

4.10. חובות בקרה ודיווח

- 4.10.1. הספק ינהל רישום מסודר ומעודכן של כל עובדיו, כולל פרטים אישיים, תפקיד, היקף משרה, משך העסקה והכשרות שבוצעו.
- 4.10.2. הספק יעביר למנהל מטעם המזמין דוחות רבעוניים על מצב כוח האדם, ובכלל זה שינויים בהרכב העובדים, היעדרויות חריגות, תחלופה והשתלמויות.
- 4.10.3. כל שינוי בהרכב כוח האדם ידווח מיידית למנהל מטעם המזמין.

4.11. התחייבויות נוספות

- 4.11.1. הספק יבטיח כי רמתם המקצועית של העובדים תישמר לאורך כל תקופת ההתקשרות. במידה ועובד של הספק ימצא כלא מקצועי רשאי המזמין לדרוש החלפתו בהתאם לסעיף 3.4 לעיל. במידה והספק לא יבצע את ההחלפה בזמנים שנקבעו יחולו על הספק פיצויים מוסכמים בהתאם הסכם התקשרות.
- 4.11.2. הספק מתחייב להעמיד עובדים בעלי יושרה אישית, אמינות וניקיון כפיים, ויהיה אחראי על בדיקות רקע ככל שיידרשו.
- 4.11.3. הספק יישא בכל העלויות הכרוכות בהכשרת עובדים חדשים כתוצאה מתחלופה או דרישת המזמין להחלפת עובדים.
- 4.11.4. הספק יבטיח זמינות מלאה של מנהל מחלקת הגבייה ומנהל צרכנות מים ואכיפה בכל עת, ויאפשר קשר ישיר ורציף עם המזמין.

5. הגדרת תפקידים, סמכויות ואחריות

5.1. מנהל שירות לקוחות וגבייה

5.1.1. מינוי ואישור

- 5.1.1.1. הספק ימנה מנהל/ת מחלקת שירות וגביה (להלן: "מנהל הגבייה"), אשר יעמוד בראש כלל מערך הגבייה מטעמו.
- 5.1.1.2. מינוי מנהל הגבייה טעון אישור מראש ובכתב של המזמין. המזמין יהיה רשאי לדחות מועמד שאינו עומד בדרישותיו, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 5.1.1.3. מנהל הגבייה יידרש להיות בעל ניסיון מוכח בהתאם לנקבע בסעיף 4.2.1 במפרט הטכני לעיל.

5.1.2. אחריות כוללת

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

5.1.3. סמכויות ותפקידים עיקריים

5.1.3.1. מנהל הגבייה יישא בסמכויות הבאות:

- א. **ניהול מערך השירות והגבייה** – תכנון, ארגון, פיקוח והוצאה לפועל של כלל פעולות הגבייה, לרבות גבייה שוטפת, טיפול בחובות עבר, ניהול הסדרי חוב.
- ב. **ניהול כוח אדם** – פיקוח על צוותי הגבייה, ושירות הלקוחות, קביעת סדרי עבודה, הטלת משימות, פיקוח על עמידה בנהלים וביעדים
- ג. **בקרת איכות** – בחינת רמת השירות לציבור, מעקב אחר זמני תגובה לפניית צרכנים, טיפול בהשגות ובערעורים, והבטחת עמידה באמות המידה לשירות.
- ד. **דיווחים למזמין** – הכנת דוחות חודשיים, רבעוניים ושנתיים אודות פעילות הגבייה, תקבולים, חובות בפיגור, פעולות אכיפה ותוצאותיהן.
- ה. **מערכות מידע** – אחריות על הפעלת מערכת המידע של המזמין לצורך תיעוד כל פעולות הגבייה, סריקת אסמכתאות, בדיקת נתונים והפקת דוחות.
- ו. **ייצוג המזמין** – הופעה בשמו של המזמין בבתי משפט, ובהליכים אחרים כפי שיידרש, וכן השתתפות בוועדות מחיקת חובות או כל ועדה רלוונטית אחרת
- ז. **קשר עם ציבור הצרכנים** – אחריות כוללת על רמת השירות לצרכנים, עמידה בזמני מענה במוקד ובקבלת הקהל, והנחיית עובדי השירות לפעול בנימוס, באדיבות ובכבוד.

5.1.3.2. המשימות ותחומי אחריות של מנהל הגבייה יכללו בין השאר:

- א. ניהול כלל שרותי הלקוחות, הגבייה והאכיפה הנדרשים למזמין, לרבות של תשלומי חובה לסוגיהם.
- ב. אחריות, להשגת היעדים שנקבעו בתכנית העבודה מבוססת היעדים שאושרה על ידי המזמין, תוך הקפדה ובקרה על אופן השגתם וזאת בהתאם לחזון ומדיניות המזמין.

- ג. אחריות ניהולית ומקצועית על כל ממלאי התפקידים מטעם הספק וכן אחריות לסנכרון ושילוב עבודת צוות הספק עם יחידות המזמין, צרכנות המים, המוקד הטלפוני וכל יחידה אחרת המספקות שירותים המשלימים אותם ו/או תומכים בהם לתושב ולצרכן.
- ד. אחריות, ניהולית ומקצועית, להבטחת ביצוע מלא, איכותי לפי כל דין ובהתאם לצרכי ודרישות המזמין של כלל תהליכי העבודה, הפעולות, המשימות והשירותים הנדרשים להשגת כל היעדים שייקבעו על ידי המזמין.
- ה. פניות שמועברות להמשך טיפול מהמוקד הטלפוני ישלחו למנהל הגבייה והוא שינתב את המשך הטיפול לגורמים בהתאם לשיקול דעתו.
- ו. השתתפות בישיבות עבודה שוטפות עם גורמי המזמין.
- ז. אחריות להכנה של דוחות תקופתיים/דוחות רגולטור וכן כל דוח כנדרש מהמזמין ו/או על ידי המזמין בתחומי ההכנסות ושירותי הלקוחות על פי דין והעברתם ליעדים בהתאם להוראות המזמין.
- ח. הכנת דו"ח ביצוע מפורטים בהתאם לדרישות המזמין.
- ט. ניטור ומעקב אחר כלל פניות הציבור בתחום השירותים והטיפול בהן.
- י. בקרה על רישום נכון של נתוני פניות או בקשות לסוגיהן של לקוחות לרבות צרוף כל האסמכתאות המתאימות ו/או הנדרשות בהתאם לסוג הפניה / הבקשה.
- יא. טיפול אישי בפניות ו/או בבקשות מורכבות.
- יב. מילוי מקום ותגבור של כל ממלא תפקיד בצוות נותן השירותים למזמין מטעם הספק.
- יג. ביצוע בקרת תקינות וסבירות של חישוב חיובים לסוגיהם (מזדמנים, תקופתיים שנתיים)
- יד. ביצוע בקרה שוטפת על ביצועי הגבייה השוטפת בהתאם לתכנון וליעדים.
- טו. ביצוע בקרה שוטפת על עמידה בתכולות השירותים המסופקים על ידי הספק במדדי הזמן, ובאמות המידה לשרות החלים על כל שרות לסוגו על פי דין, הוראה מנהלית לסוגה או נהלי המזמין.
- טז. ביצוע בקרת שוטפת על ביצוע כלל התהליכים על ידי כל הגורמים העוסקים בהספקת השירותים שבאחריות הספק וזאת בכפוף לנהלי העבודה והדין, תוך הקפדה על שירות לקוחות איכותי, מקצועי ושירותי.
- יז. ביצוע בקרת שוטפת על קליטת התייעוד, התנועות והפקודות על ידי הגורמים העוסקים בהכנסות וגביה, על ביצועם בהתאם לנהלי העבודה ועמידתם בדרישות הדין.
- יח. ייזום, תכנון וביצוע של פעילות מתקנת ומשפרת של תפקוד ותפוקות צוות הספקת השירותים שבאחריות הספק לאחר ביצוע בקרות, בהתאמה למדדים ולמשובים מהמזמין וממקבלי השרות.
- יט. ייזום, תכנון והגשת תוכניות לפרויקטים מגדילי הכנסות ו/או משפרי שרות.
- כ. אחריות על תחום ההדרכה של עובדי השירות, איתור צרכי הכשרה, ייזום וקיום הדרכות וסיורים לימודיים לצוות נותני השירותים מטעם הספק למזמין להבטחת רמת ידע ומידע מקצועיים עדכניים ומלאים הנדרשים למילוי כלל התפקידים והמשימות.
- כא. ביצוע ריענון רבעוני של כלל נהלי העבודה בתחומי עיסוקם לכלל נותני השירותים.
- כב. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיטלו עליו ו/או על נותני השירותים מטעם הספק בתחומי הספקת השירותים שבאחריותו, על ידי המזמין.

5.1.4. חובות דיווח ודיווחי חרום

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

5.1.5. שיתוף פעולה עם יחידות נוספות

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

5.1.6. זמינות ונוכחות

- א. מנהל הגבייה יפעל, בהיקף משרה מלאה, ויהיה זמין בכל עת בשעות הפעילות שנקבעו.
- ב. במקרים חריגים, אירועי חירום או עומסים מיוחדים, יעמוד מנהל הגבייה לרשות המזמין גם מעבר לשעות הפעילות הרגילות.
- ג. מנהל הגבייה יעמיד לעצמו מערך גיבוי פנימי בתוך צוות הספק, אשר יוכל למלא את מקומו באופן זמני בהיעדרו, וזאת באישור המזמין.
- ד. מנהל השירות והגבייה ישמש כמנהל לקוח, הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין, בכל הקשור לאחריות כוללת על מתן השירותים.
- ה. החלפת מנהל הגבייה תתאפשר רק בהסכמה בכתב של המזמין או על פי בקשתו, אחרת תיחשב כהפרה יסודית ותגרור פיצוי מוסכם בסך 25,000 ₪.

5.1.7. חובות אתיות ומקצועיות

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

5.2. אחראי צרכנות מים ואכיפה

5.2.1. מינוי ואישור

- 5.2.1.1. הספק ימנה אחראי צרכנות מים ואכיפה (להלן: "אחראי צרכנות"), אשר ינהל את מערך החיובים הבק-אופיס והאכיפה.
- 5.2.1.2. מינוי אחראי צרכנות טעון אישור מראש ובכתב של המזמין. המזמין יהיה רשאי לדחות מועמד שאינו עומד בדרישותיו, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 5.2.1.3. אחראי צרכנות יידרש להיות בעל ניסיון מוכח בהתאם לנקבע בסעיף 4.2.1 (ב) במפרט הטכני לעיל.

5.2.2. אחריות כוללת

- 5.2.2.1. אחריות כוללת לביצוע כלל המשימות של מערך החיובים הבק-אופיס והאכיפה בתחומי השירותים המסופקים על ידי הספק על פי חזון ומדיניות המזמין.
- 5.2.2.2. אחראי צרכנות יהיה אחראי כלפי המזמין להבטחת ביצוע מקצועי, יעיל, שקוף וחוקי של כלל מערך הבק-אופיס, האכיפה והפקת השוברים.
- 5.2.2.3. אחראי צרכנות יהיה כפוף למנהל הגביה.

5.2.3. סמכויות ותפקידים עיקריים

- 5.2.3.1. אחראי צרכנות יישא בסמכויות הבאות:
- א. ניהול מערך איסוף נתוני קריאות המונים – איסוף, עמידה בקשר, מעקב בחינת שלמות הנתונים, הטעמה במערכות. יודגש כי המזמין מספק שירותי ביוב לישובים – באחריות הספק לבצע איסוף נתונים בכל תקופת חיוב מכל אחד מהישובים ולוודא שלמות ונכונות הנתונים.
- ב. ניהול תהליך הפקת שוברים – ביצוע בדיקות לוגיות, ניהול המונים וההתראות, חילול והפקת שוברי חיוב, על עמידה זמנים וכללי אמות המידה.
- ג. ניהול תהליך הפצה ושילוח – ניהול התהליך מול בתי הדפוס, ניהול תהליך השליחה באמצעים דיגיטליים, טיפול בשוברים חוזרים, טיוב כתובות.
- ד. ניהול, בקרה ופיקוח על תחום המונים – ניהול ופיקוח על החלפות תקופתיות, ניהול החלפות מונים תקולים מול אחראי במזמין ומול קבלן המונים, שליחת הודעות על חשד לנזילה וכל הודעה נדרשת על פי כללי אמות המידה.
- ה. ניהול תהליך אכיפה – הכנה, ביצוע, פיקוח בקרה ודיווח של תהליכי אכיפה נדרשים.
- ו. דמי הקמה וניטור שפכי תעשייה – הפקת חיובי דמי הקמה וניטור שפכי תעשייה ועבודה מול הגורמים הרלוונטים במזמין.
- 5.2.3.2. המשימות ותחומי אחריות של אחראי צרכנות יכללו בין השאר:

צרכנות מים והפקת שוברים:

- א. הכנת תוכניות מפורטות, תקופתיות ושנתיות, לתחומי פעילות מערך שרותי צרכנות המים, והאכיפה, כגון:
- הכנת תכנית הפקת שוברי מים וביוב תקופתיים
 - הכנת תכנית אכיפה מלאה לכל תקופה בנפרד במהלך השנה
- ב. אחריות מלאה על איסוף המידע על צריכות מכלל המוונים שבאחריות החברה ובאחריות אגודות המים בדיקת שלמות וסבירות המידע.
- ג. הכנת קבצי קליטת נתונים לצרכי קריאה ידנית באמצעות מסופונים, במקרים של תקלות/אי שידור והפעלת אנשי המים באגודות לקבלת הנתונים המקבילים מהם.
- ד. הקפדה על איסוף נתוני קריאה בהתאם לפרקי זמן קצובים שנקבעו בכללי אמות המידה לשירות ולהוראות המזמין.
- ה. אחריות לטיוב המידע המגיע ממערכות הקר"מ, מעקב אחר תקלות תקשורת וחריגים.
- ו. קישור נתוני הצריכה ממערכות הקר"מ למערכות המידע של המזמין ובמקרים בהם לא ניתן לבצע קישור אוטומטי, ביצוע הזנה ידנית של נתוני הצריכה.
- ז. הרצת תהליך לוגית במערכת המידע של המזמין וביצוע בחינות צריכה בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- ח. ביצוע בדיקות השוואתיות של כמות הצריכה מרמת מד בודד עד רמת מתחם.
- ט. ביצוע בקרה לוגית של כמויות הצריכה הבדוקות בכל תקופת חשבון.
- י. במידה הצורך באחריותו להוציא הנחייה לביצוע קריאה חוזרת/ידנית לצורך עדכון נתוני הצריכה בפועל.
- יא. קבלת נתוני הצריכות מהבדיקות החוזרות ועדכון תיקונים במערכת המידע, בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- יב. ביצוע בקרה לוגית / בדיקה השוואתית חוזרת עם הנתונים העדכניים, על פי העניין בשיתוף נציג המזמין.
- יג. משלוח מכתבים והודעות לצרכנים בהתאם לתוצאות הבדיקה הלוגית ובהתאם לכללי אמות המידה לידוע הצרכנים (לרבות: מד מים סגור, מד מים לא תקין, אין גישה למד, צריכה חריגה בהשוואה לתקופה המקבילה, צריכה שאינה תואמת מהות שימוש וכיו"ב).
- יד. חישוב נתוני הצריכה לצורך חיוב באגרת ביוב על פי תקופות בהתאם לדרישות הדין.
- טו. עדכון שוברי החיוב בהודעות הנדרשות בהתאם לכללי אמות המידה על מונים תקולים וביצוע הערכות.

טו. בתום תהליך הלוגי, בטרם אישור הטסטים באחריותו לבצע הפקת דוחות אלו, לכל הפחות, לבחינת הבדיקה השוואתית של הקריאות, לרבות:

- דוחות לפי מהויות השימוש.
 - דו"ח מצבי מונה.
 - דו"ח הערכות למונים
 - דו"ח החלפת מדי מים.
 - דו"ח צרכנים בעלי צריכה משותפת חריגה/ גבוהה
 - דו"ח מוני גינון ומוסדות ציבור
 - דוח מונים בעלי צריכה גבוהה ממעל 125% מהממוצע ו-125% מתקופה מקבילה אשתקד.
 - דו"ח מונים לבניה.
 - כל דו"ח אחר שיידרש, לרבות על ידי המזמין, לצורך בקרה שוטפת.
- זו. מעקב אחר עדכון תעריפי החיוב בגין צריכת מים ותשלומי ביוב והתראה למזמין על עדכונים.
- יח. משיכת נתוני זכאים מכספת משרד הפנים, וביצוע פעולת עדכון של זכאים בהתאם לכללי רשות המים, בתדירות הנדרשת ע"י רשות המים .
- יט. עיבוד נתוני הצריכה והפקת עיבוד להכנת שוברי חיוב.
- כ. לאחר אישור המזמין על תוצאות הלוגית הפקת "טסטים" של שוברי החיוב ואישורם מול המזמין.
- כא. הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבונות והטפסים לכלל הצרכנים המבקשים קבלתם פיזית.
- כב. הפקה, יצירת קבצי השוברים, החשבונות והטפסים ושיגורם לכלל הצרכנים המבקשים לקבלם דיגיטלית וזאת באמצעים באמצעותם הם ביקשו לקבלם.
- כג. עבודה מול בית הדפוס וניהול תהליך הדפסת ושליחת השובר לצרכנים בהתאם למועדי הקבועים בכללי המידה לשירות.
- כד. מעקב אחר התראות מערכת הקר"מ ושליחת מכתבים בהתאם להוראות אמות המידה לשירות:
- טיפול שוטף מול גורמים רלוונטיים אצל המזמין להחלפת מדים תקולים.
 - טיפול בהתראות מערכת הקר"מ, קיום שיחות טלפונים לצרכנים על חשד לנזילה, שליחת מכתבים והודעות לצרכנים במקרים של חשד לנזילה ובהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
 - מעקב אחר גיול מדים והצורך בהחלפת בהתאם לכללי רשות המים, הכנת תכנית החלפות ועבודה מול האחראי מטעם המזמין לטובת החלפות המונים.
 - מעקב אחר מונים תקולים והחלפתם בתוך תקופת של עד 4 חודשים והקפדה על צמצום ביצוע הערכות למונים תקולים.
- כה. ניהול תהליך בקשות להזמנת מדים חדשים, בקשת צרכן לניתוק, להסרה או לחיבור מדי מים.

דמי הקמה וניטור שפכי תעשייה

א. ניהול כולל של דמי הקמה:

- תהליכי חיוב, בדיקת תשלומי עבר וקליטת החיוב בדמי הקמה, בכלל הישובים שבטיפול המזמין, במערכת הגביה.
 - קליטת / הזנת נתוני החיוב בדמי הקמה למים ו/או לביוב למערכת הגביה. הפקת חיוב הצרכנים בעד דמי/תשלומי הקמה למים ו/או לביוב במערכת הגביה של המזמין.
 - הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבונות, הטפסים וההודעות בתחום דמי הקמה לסוגיהם לכלל הצרכנים המבקשים קבלתם פיזית.
 - הפקה, יצירת קבצי השוברים, החשבונות, הטפסים וההודעות בתחום דמי הקמה לסוגיהם ושיגורם לכלל הצרכנים המבקשים לקבלם דיגיטלית וזאת באמצעים באמצעותם הם ביקשו לקבלם.
 - הכנת חומר מקצועי וליווי המזמין בטיפולו בהשגות או עררים על החיוב בדמי ההקמה.
 - תיעוד תהליך הטיפול בתחומי דמי ההקמה לסוגיהם במערכת המידע המשמשת את המזמין לצורך ניהול תהליכי החיוב והחיוב בהם
 - טיפול בעדכון תעריפי החיוב בגין דמי הקמה בתחומי המים והביוב, במערכת הגביה בהתאם להנחיות המזמין.
 - מעקב וטיפול אחר מועדי תשלום דמי הקמה למים ו/או לביוב.
 - מעקב אחר תשלום במועד של כלל החיובים.
 - איתור כל החייבים אשר לא שילמו חיובים שוטפים ואחרים במועדם.
- ב. הפקת שוברי חיוב עבור ניטור שפכי תעשייה בהתאם לנקבע בכללי שפכי תעשייה.

אכיפה:

כללי:

נכון למועד פרסום המכרז, לא חלים על המזמין כללי פקודת מיסים (גביה) והמזמין לא מוסמך לבצע בעצמו אכיפה מנהלית מול הצרכנים. בהתאם לכך, החברה התקשרה עם המועצה האזורית לב שרון לקבלת שירותי ממונה גביה.

הספק יידרש לבצע את כלל הפעולות הנדרשות לביצוע אכיפה אקטיבית ולמקסם גביה בטרם יועברו למועצה לביצוע אכיפה מנהלית. פעילות זו תכלול, שליחת התראות, מכתבים, הודעות ושיחות אקטיביות לקידום תהליך הגביה.

במקרים בהם יחליט המזמין לא להפעיל את שירותי ממונה הגביה או שיחליט לקדם תהליכים מקדימים לתהליכי האכיפה המנהלית, הספק יידרש לבצע פעולות אקטיביות לביצוע גביה של חובות עבר בהתאם להתאם לפירוט להלן:

- א. הכנה, ביצוע, פיקוח ובקרה על תכנית אכיפה שנתית שתוכן ותאוסר על ידי המזמין לכל שנה ועבור כל תקופת שובר.
- ב. הכנה, הפקה ושילוח המסמכים הדרושים לצורך ביצוע פעולות האכיפה והגביה, בהתאם הוראות כל דין, ולהנחיית המזמין לרבות באשר לתבניתם ולתוכנם.
- ג. הפעלת אמצעי אכיפה כנגד כל החייבים אשר לא שילמו חיובים שוטפים ואחרים במועד, על פי סרגל האכיפה שיוגדר על ידי המזמין ובהתאם לאישור המזמין, לרבות כמפורט במפרט השירותים פרק אכיפה.
- ד. קידום תהליכי אכיפה סדורים בתום המועד האחרון לכל תשלום ושליחת הודעות חוב שוטפות בכל חשבון עוקב.
- ה. ביצוע עיכוב הפקת אישור לטאבו ו/או אי חתימה על היתר בנייה במנוע אכיפה במקרים בהם תושבים לא משלמים.
- ו. שליחת הודעות לעידוד הגביה, גם לאחר המועד האחרון לתשלום, באופן רציף לאורך כל תקופת מתן השירותים.
- ז. חיובי צרכנים בתשלום בגין הודעות שישלחו על ידי יועץ משפטי שמלווה את המזמין.
- ח. עבודה מול הגורמים המבצעים / מעמידים אמצעים לביצוע תהליכי / פעולות אכיפה לסוגיהם.
- ט. תיעוד תהליכי האכיפה בכלים המיועדים לכך במערכות המזמין.
- י. תיעוד כל פעילות מערך האכיפה במודול האכיפה של המערכת המשמשת את המזמין או בתוכנת האכיפה של הספק, על פי הנחיית המזמין.
- יא. הכנת דוחות של התשלומים שבפיגור בהתפלגויות שונות, בין השאר, בהתאם לסוגם, היקפם, גיולם וכיו"ב.
- יב. חילול, הפקה והעברה למבקש של כל דו"ח אחר שיידרש על ידי המזמין, לכל צורך שיעלה על ידו או ממנו וזאת במועד שיקבע על ידו.
- יג. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או המנהל ו/או המזמין.

ניהול קופה והתאמות וממשק להנה"ח

- א. תחום ניהול קופה והתאמות וממשק להנה"ח כולל טיפול והספקת שרותים, בין השאר, בתחומים הבאים:
- ב. קליטה ורישום של כל התקבולים המתקבלים והזיכוי שלהם במערכת הגבייה, על בסיס בקרה ויודא קליטה ורישום כל סוגי התקבולים במערכות, לרבות:
- ג. תקבולים המתקבלים אצל נציגי הספק ובאמצעות אמצעי שירות הלקוחות לסוגיהם (הדלפק, מוקד טלפוני אנושי, תומכי השרות, אמצעי הדיגיטל (פלטפורמה דיגיטלית / פורטל דוגמת תיק תושב, אזור / מרחב אישי באתר המזמין/ יישומון לתושב, שרותי IVR) וכיו"ב.

- ד. ספחים המשולמים בבנקים לסוגיהם.
- תשלומים בכרטיסי אשראי לסוגיהם.
 - תשלומים בארנקים דיגיטליים לסוגיהם.
 - העברות בנקאיות לסוגיהן.
 - הוראות קבע לסוגיהן.
 - קיזוז מתשלומים.
 - כיו"ב.
- ה. ביצוע הנדרש לבחינת ההתאמה בין רישום התקבולים במערכת הגבייה לבין הרישום של אלו במערכת הנהלת החשבונות בתאום עם נציגי הנהלת החשבונות של המזמין בתדירות ובאופן בהתאם לנהלי והוראות המזמין, בין השאר:
- התאמות בנקים על בסיס נתוני הפקדות תשלומים בבנק ונתוני העברות בנקאיות.
 - התאמות כרטיסי אשראי לסוגיהם.
 - התאמות המחאות דחיות.
 - התאמה בין כלל התקבולים לסוגיהם לפי רישומי הספק במערכת גביה לבין רישומי הנהלת החשבונות.
 - כל התאמה נדרשת אחרת.
- ו. טיפול בהסדרת אי התאמות בכלל ושמקורן ברישומים במערכת הגביה בפרט.
- ז. עדכון הממונים עליו והמנהל האחראי מטעם המזמין בגורמי אי התאמה ברי תיקון או מניעה והמלצה על אופן תיקונם / מניעתם.
- ח. איתור זכאות משלם להחזר כספי וידוא של עצם הזכאות ושל היקפה וטיפול בהחזר הכספי למשלם.
- ט. ביצוע בקרה שוטפת על כלל החיובים והזיכויים במערכת הגביה, לרבות:
- חיובים שוטפים.
 - חיובי ריבית.
 - חיובי הצמדה.
- י. אחריות להכנה של דוחות תקופתיים כנדרש מהמזמין ו/או על ידי המזמין בכלל תחומי החיוב והגביה, והחיובים האחרים על פי דין והעברתם ליעדים בהתאם להוראות הדין ובאישור המזמין.
- יא. חילול, הפקה והעברה למבקש של כל דו"ח אחר שיידרש על ידי המזמין, לכל צורך שיעלה על ידו או ממנו וזאת במועד שיקבע על ידו.
- יב. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו במחלקה ו/או המנהל ו/או המזמין.

במקרים בהם מוצו תהליכי האכיפה האקטיבית ויוחלט לקדם תהליכי אכיפה מנהלתית או משפטית, הספק יידרש להכין את כלל המסמכים, הדוחות וכל אשר יידרש לטובת העברתם לביצוע על ידי ממונה הגביה במועצה או על ידי עו"ד מטעם המזמין לביצוע הליכי אכיפה משפטית וכן לסייע בידי המזמין ב

הגנה במקרי תביעות/עררים המוגשות נגדו.

5.3. עובד שירות לקוחות

5.3.1 מינוי ואישור

- 5.3.1.1 הספק ימנה צוות במחלקת שירות וגביה (להלן: "עובד מחלקת שירות").
- 5.3.1.2 העובד יידרש להיות בעל ניסיון מוכח בהתאם לנקבע בסעיף 4.2.1. במפרט הטכני לעיל.

5.3.2 אחריות כוללת

- 5.3.2.1 עובד מחלקת השירות יהיה אחראי על מתן שירות מקצועי, אדיב וזמין לתושבים.

5.3.3 סמכויות ותפקידים עיקריים

5.3.3.1 עובד מחלקת יישא בסמכויות הבאות:

- א. מתן שירותים לבירורים ותשלומים במוקד הפרונטלי – טיפול מלא בפניות תושבים בכל הקשור לשירותי המיס והביוב הניתנים על ידי החברה.
- ב. ניהול מעקב ובקרה על פניות – רישום ותיעוד כלל הפניות המגיעות במערכת CRM של החברה, מעקב אחר פניות פתוחות ועמידה ביעדי מענה.

5.3.3.2 המשמיות ותחומי אחריות של עובד מחלקה יכללו בין השאר:

- א. טיפול מקצועי, שלם ואדיב בכלל הפניות המגיעות מכל האפיקים בכל הקשור לבירור חשבון, גביית חיובים וכל וסוגיה שעולה מהתושב, בדיקתה ומתן מענה בהתאם למאפייניהן (בכתב או בעל פה).
- ב. הקפדה על מענה לפניות בהתאם לכללי אמות המידה שנקבעו על ידי רשות המיס והן למדדי הזמן והאיכות שקבע המזמין וכנדרש על פי כל דין ו/או הוראה מנהלית לסוגה החלים על כל אחד מסוגי השרות.
- ג. רישום מפורט במערכת קשרי לקוחות (CRM) של המזמין של נתוני פניות או בקשות לסוגיהן של לקוחות לרבות צרוף כל האסמכתאות המתאימות ו/או הנדרשות בהתאם לסוג הפניה/הבקשה ואופן הטיפול שבוצע.
- ד. גביית חיובים בכל אמצעי התשלום שמאפשר המזמין.
- ה. מתן מידע באשר להוראות החוק השונות, תעריפים וכללי רגולציה.
- ו. טיפול מלא בקליטת צרכן חדש/החלפת משלם לרבות, קבלת כל המסמכים הנדרשים וההתחייבויות, ועדכון פרטים במערכות המידע וגביית יתרת תשלום מהצרכן היוצא.
- ז. קידום תכנית האכיפה מול חייבים ו/או טיפול בהסדרים הקשורים באכיפת גבייה.
- ח. ביצוע פעולות עדכון שונות במערכות הגבייה ו/או האכיפה.
- ט. טיפול מלא בפניות המשך שנותבו מהמוקד הטלפוני.
- י. טיפול מלא המגיעות באמצעים דיגיטליים לרבות פניות שהגיעו באמצעות: פלטפורמה דיגיטלית, תיק תושב, אזור אישי באתר המזמים, אפליקציה לתושב וכיו"ב.
- יא. טיפול בברור זכאות להנחות בתעריפי המיס, על פי דין.
- יב. עדכון פרטי אמצעי תשלום.
- יג. ביצוע מלוא תהליך החלפת המשלמים מול הצרכן.

- יד. ביצוע הזרים והקלות בגין נזילות בהתאם לכללי אמות המידה.
- טו. עדכון מספר נפשות/זכאים.
- טז. עדכון פרטי נכס כגון: החלפת מדים, חיבור מדים חדשים, פתיחת נכס, סגירת חשבון, החלפת מחזיקים ו/או בעלים וכיו"ב.
- יז. טיפול בבקשות למידע אודות הוראות החוק ו/או אודות אופן ביצוע פעולות שונות מול המחלקה, בדיקתן ומתן מענה ו/או הנחיות בכתב בהתאם.
- יח. ביצוע פעולות יזומות מול צרכנים: הוספת אמצעי גביה אוטומטים, עדכון פרטים, עידוד שליחת חשבונות במייל וכל מידע, פעולה ודרישה מצד המזמין ומנהל שירות מטעמו.
- יט. עמידה ביעדים שנקבעו לספק, הן בזמני מענה, כמות פניות, איכות מענה, קידום פרויקטים אד-הוק, והכל כפי שיקבע על ידי המזמין.
- כ. ביצוע כל משימה ו/או מטלה ו/או פרויקט שיוטלו עליו על ידי הממונים עליו ו/או המנהל ו/או המזמין.

6. תחומי הפעילות של הספק

6.1. עקרונות כלליים

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

6.2. יעדי גביה ואכיפה

- 6.2.1. הספק נדרש לעמוד ביעדי גביה שוטפים בביוב של לפחות 90%.
- 6.2.2. לספק נדרש לעמוד ביעדי גביה שוטפים של לפחות 80% בישובים בהם נשלחים שוברי מים וביוב.
- 6.2.3. הספק מתחייב לעמוד בהיקף גביית חובות עבר של שלא יפחת מ – 1,500,000 ש"ח בשנה.

6.3. תכנית עבודה מבוססת יעדים:

- 6.3.1. בכל תחילת שנת עבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות יגיש הספק הצעה לתוכנית עבודה שנתית לשנה הקרובה, בהתאם לסעיף 11.7.1 במפרט הטכני להלן. יודגש כי היעדים ודרכי הפעולה יקבעו על ידי המזמין ויוטעמו בתהליכים ובמערכות הספק. התכנית תבדק, תותאם ותעודכן, במידת ותדרש על ידי החברה ותאושר סופית לביצוע רק לאחר עדכונה.
- 6.3.2. תכנית העבודה לשנת העבודה הראשונה היא זו שהוגשה במעמד הגשת הצעה. התכנית תבדק, תעודכן ותתואם, במידה ותדרש על ידי החברה, ותאושר סופית לביצוע רק לאחר עדכונה.
- 6.3.3. הצעה לתוכנית העבודה השנתית, תתאם את חזון, מדיניות והנחיות המזמין ותכלול, בין השאר:
- פרוט של כל התחומים, הפעילויות והפעולות לסוגיהם שביצועם עבור המזמין הוא באחריות הספק.
 - פרוט נתוני הרקע, כמותיים, הכלכליים והכספיים והנחות היסוד המהווים בסיס לתחשיבים לסוגיהם.
 - פירוט הפעולות המתכוננות לביצוע ועמידה ביעדים על ידי כל אחד מהצוותים.

- את כל המידע הנדרש למזמין לתכנון התקצוב השנתי מבחינת מרכיבי התקבולים וההכנסות בכל התחומים, הפעילויות והפעולות עליהם אמון הספק.
 - פרוט מועדי ביצוע הפעילויות והפעולות במהלך השנה.
 - פרוט מדדי איכות לביצוע כל סוג פעילות ו/או פעולה.
 - פרוט יעדי התפוקות הצפוי מביצוע כל סוג פעילות ופעולה.
- 6.3.4. למען הסר ספק מובהר בזאת :
- 6.3.4.1. אין בדרישה להכנה והגשה של הצעה לתוכנית עבודה שנתית כדי לחייב את המזמין לקבלה כלשוונה.
- 6.3.4.2. למזמין שמורה הזכות לפי שיקול דעתו, בכל עת שמוגשת לו הצעה לתוכנית שנתית כאמור, לדרוש את שינוייה לרבות הוספה ו/או הסרה של תחומים ו/או של סוגי נתונים ו/או לשנות את מועד עדכניותם ו/או את תמהילם גם אם הסכים לקבלם בעבר וזאת מבלי שלספק תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כל שהיא עקב הדרישה לשינויים.
- 6.3.4.3. דרש המנהל ביצוע שינויים בטיטות הצעה לתוכנית שנתית יגיש הספק למנהל גרסה מתוקנת בהתאם לדרישתו בתוך 5 ימי עבודה ממועד דרישת המנהל כאמור.
- 6.3.4.4. הספק מתחייב לעמוד בכל שנה ביעדים ובמדדים שנקבעו בתוכנית השנתית שתאושר על ידי המנהל.

6.4. גבייה שוטפת

- 6.4.1. כללי-
- הספק יהיה אחראי על ניהול תהליך הגבייה השוטף, הכולל הפקת חשבונות חיוב דוחודשיים, משלוחם לצרכנים, ניהול מעקב אחר התקבולים וביצוע התאמות יומיות בין התקבולים בפועל לבין דרישות החיוב.
 - הספק יודא כי חשבונות החיוב נשלחים לצרכנים במועד שנקבע על ידי המזמין, באמצעי משלוח מאושרים (דואר רגיל, דואר רשום, דוא"ל, או מסירה אישית לפי הצורך). הספק יבצע עידוד אקטיבי של שליחת שוברים באמצעים דיגיטליים.
 - כל חשבון יכלול פירוט חיובים מלא: צריכת מים לפי קריאות מונה, תעריפי מים בהתאם לספר התעריפים של רשות המים, תשלומי ביוב, אגרות, חיובי ריבית והצמדה ככל שנדרש.
 - במקרים של חריגות בצריכה או חשבון גבוה במיוחד, יתחייב הספק לוודא ביצוע בדיקת סבירות נוספת ולהפיק דוח בדיקה טרם משלוח החשבון לצרכן.
- 6.4.2. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגבייה והאכיפה של חיובי המים אשר יכלול, בין השאר :
- ניהול וטיוב נתוני צרכנים.
 - איסוף מידע מהשטח מהאגודות, ומשיכת נתוני הצריכה ממערכת הקר"מ.
 - קליטת נתוני הקריאה במערכת המידע הארגונית ובחינת שלמות המידע ואיכות הנתונים.
 - עדכון נתונים חסרים מהשטח והוצאת צוותים לשטח.
 - חישובי לוגית לכלל המונים וביצוע בדיקות השוואתיות.
 - שליחת התראות לצרכנים לאחר סיום הבדיקות ההשוואתיות ובהתאם לכללי אמות המידה, בין היתר על, דיווח חריגים/ מונים תקולים/ צריכות חריגה בהתאם לכלל אמות מידה.

- חישוב חיובים וביצוע טסטים.
 - הפקת שוברי תשלום מים, הדפסתם ושילוחם לצרכנים בדואר/מייל או בהפצה דיגיטלית.
 - הפקה של הודעות, התראות, ומכתבים ללקוחות.
 - שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
 - קבלת קהל, הפעלת מוקדי שרות טלפוני ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
 - גביה של כלל חיובי המים, וחיובים אחרים שהחברה נדרשת להטיל על פי חוק.
 - אכיפת הגביה בתחום חיובי המים בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.
- 6.4.3. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בתחומי תשלומי הביוב אשר יכלול, בין השאר:
- ניהול וטיוב נתוני צרכנים.
 - איסוף נתוני צריכה מספקי המים/אגודות המים.
 - קליטת נתוני הקריאה במערכת המידע הארגונית ובחינת שלמות המידע ואיכות הנתונים.
 - חישוב חיוב אגרות ביוב וביצוע טסטים.
 - הפקת שוברי תשלום ביוב, הדפסתם ושילוחם לצרכנים בדואר/מייל או בהפצה דיגיטלית.
 - הפקה של הודעות, התראות, ומכתבים ללקוחות.
 - שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
 - קבלת קהל, הפעלת מוקדי שרות טלפוני ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
 - גביה של כלל חיובי הביוב, וחיובים אחרים שהחברה נדרשת להטיל על פי חוק.
 - אכיפת הגביה בתחום חיובי הביוב בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.
- 6.4.4. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בתחומי דמי הקמה וחריגות בנייה אשר יכלול בין השאר:
- ניהול חיובי עבר של בעלי הנכסים.
 - בחינת נתוני החיוב מהועדה המקומית ובדיקת תשלומי עבר.
 - הוצאת חיובים, גביה ואכיפה של שוברי דמי הקמה במקרים שבהם הרשות מבצעת סקרים ומדידות.
 - קליטת נתוני החיוב במערכת במודול דמי הקמה.
 - חישוב חיוב דמי הקמה.
 - הפקת שוברי תשלום והדפסתם.
 - שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
 - קבלת קהל, הפעלת מוקדי שרות טלפוני ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
 - גביה של כלל חיובי דמי הקמה וחריגות בנייה שהחברה נדרשת להטיל על פי חוק.
 - אכיפת הגביה בתחום חיובי דמי הקמה וחריגות בנייה בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.

- 6.4.5. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בתחומי ניטור שפכי תעשייה אשר יכלול, בין השאר:
- ניהול חיובי עבר שיצאו בגין ניטור שפכי תעשייה.
 - הקמת חיובים, גביה ואכיפה של חיובי ניטור שפכי תעשייה.
 - עמידה בקשר מול החברה המתפעלת את ביצוע הדיגומים.
 - הפקת שוברי תשלום והדפסתם.
 - דיוור של שוברי תשלום, מסמכי הדיגום והחיוב.
 - שירות לקוחות על פי הוראות הדין, התקנות ההוראות המנהליות, הכללים וכנדרש במכרז.
 - קבלת קהל, הפעלת מוקדי שרות טלפוני ושירותים דיגיטליים לברורים ולתשלומים.
 - גביה של כלל חיובי ניטור שפכי תעשייה שהחברה נדרשת להטיל על פי הכללים.
 - אכיפת הגביה בתחום ניטור שפכי תעשייה בהתאם לכללים והחוקים החלים על המזמין.
- 6.4.6. ניהול ותפעול מערך החיוב, הגביה והאכיפה בנוגע לפריסת היטלי עבר ל-20 שנים אשר יכלול, בין השאר:
- בנכסים בעלי היתר: לחברה הסדר ישן עם צרכנים בנוגע לתשלום היטלים. הצרכנים שילמו מחצית מההיטל ואת היתרה פרסו ל-20 שנים. התשלום מבוצע אחת לחודש. הספק נדרש לעדכן סיווג במערכת ולהוציא חיוב. הספק נדרש לבצע נעשית כל תקופה ולעדכן את הצרכנים שהגיעו לסוף ההסדר.
 - בנכסים ללא היתר: החיוב המקורי הוצמד למדד וחולק ל-20 שנה. הספק נדרש להוציא פעם בשנה חיוב שנתי. הספק נדרש לבצע מעבר על כל הנכסים ולבחון האם הם פעילים מול הנתונים של הארנונה או לפי דוחות פקח ולבצע עדכון הסיווג בנכס. במקרים של שינויי גודל – הספק נדרש לבצע חישוב ופריסה מחדש.

6.5. טיפול בחובות שוטפים ובפיגור-

- פרק 8 למפרט השירותים מפרט את כלל תהליכי האכיפה. להלן תמצית תהליכי האכיפה הנדרשים (כיום לא חלה על החברה פקודת מיסים גביה וניהול הליכי האכיפה יהיה כדלקמן):
- 6.5.1. הספק ינהל מעקב יומי אחר כלל החובות הצפויים, ויפעל באופן יזום לגבייתם בתוך מועדי הפירעון שנקבעו.
- 6.5.2. חוב שחלף מועד תשלומו יסווג באופן מיידי כ"חוב בפיגור", והספק יפיק שובר חוב בחשבון העוקב, במידה וחוב זה לא הוסדר עד מועד הפקת שובר עוקב.
- 6.5.3. במידה ולא הוסדר החוב עד למועד שנקבע בשובר החוב, יבצע הספק פעולות אכיפה אקטיביות, כולל הוצאות הודעות דרישה באמצעים דיגיטליים, פניות אקטיביות וכיו"ב.
- 6.5.4. חוב שלא שולם עד למועד שייקבע על ידי המזמין כמועד אחרון לתשלום יועבר לטיפול בהליכי אכיפה משפטיים – בשלב ראשון מכתב עו"ד.
- 6.5.5. הספק יתחייב לדווח למנהל המזמין, מדי חודש, על שיעורי הגבייה בפועל, מספר החובות בפיגור, וצעדי הגבייה שנקטו ביחס לכל חוב.

פרק 8 להלן פירט את תהליכי האכיפה המלאים ובכללם גם תהליכי אכיפה בהתאם לפקודת מיסים גביה, במידה ואלו יחולו על החברה בעתיד.

6.6. ניהול הסדרי תשלום ופריסות

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

6.7. טיפול בתשלומים שחזרו מכל אמצעי תשלום

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

6.8. ניהול תקבולים

- 6.8.1. כללי:
- 6.8.1.1. הספק יהיה אחראי על ניהול מלא של תהליך קבלת תקבולים באמצעים שונים – מזומן, כרטיסי אשראי, שיקים, הוראות קבע והעברות בנקאיות.
- 6.8.1.2. לכל אחד מעובדי הספק יפתח במערכת משתמש המזהה אותו ואת מיקום מתן השרות ויוגדרו סוגי ההרשאות.
- 6.8.1.3. הספק יידרש לבצע את כל שלבי הטיפול בתקבולים לרבות:

- 6.8.1.3.1 ביצוע הליך של פתיחת קופה בכל יום עבודה.
- 6.8.1.3.2 קבלת תקבולים לסוגיהם, בדיקתם וקליטת פרטיהם במערכת.
- 6.8.1.3.3 ביצוע הליך של סגירת קופה.
- 6.8.1.3.4 ביצוע הפקדות.
- 6.8.1.3.5 הכנה ומסירה של דוחות למזמין.
- 6.8.2 קבלת תקבולים :
- 6.8.2.1 קבלת תקבולים תעשה על ידי עובדי הספק שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ויכללו בין השאר :
- 6.8.2.1.1 בדיקת תקינות כל אמצעי תשלום שנמסר לו.
- 6.8.2.1.2 קליטה מיידית של נתוני התקבול בהתאם לחיוב עבורו נועד להוות תשלום.
- 6.8.2.1.3 הפקת קבלה / חשבונית מס – קבלה, מיד עם קליטת התקבול והעברתם למשלם.
- 6.8.2.2 קבלת תקבול **מזומן** תעשה על ידי עובדי הספק שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ותכלול בין השאר :
- 6.8.2.2.1 ספירת הסכום המתקבל.
- 6.8.2.2.2 בדיקת שלמות השטרות.
- 6.8.2.2.3 בדיקת תקינות השטרות לאיתור שטרות מזוייפים באמצעות אמצעי אמין לבדיקת שטרות שהספק יעמיד לשם כך לרשות עובדיו.
- 6.8.2.2.4 קליטה של נתוני התשלום במערכת המידע.
- 6.8.2.2.5 הפקת קבלה / חשבונית מס - קבלה והעברתה למשלם.
- 6.8.2.3 קבלת תקבול **בהמחאה** תעשה על ידי עובדי הספק שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ותכלול בין השאר :
- 6.8.2.3.1 זיהוי ובדיקת המשלם באמצעות תעודה מזהה הכוללת מספר תעודת זהות ובדיקת התאמה בין פרטי המשלם לבין הפרטים אודות בעל ההמחאה המופיעים עליה, כגון : שם בעל החשבון, מספר תעודת הזהות, כתובת וכיו"ב.
- 6.8.2.3.2 קבלת המחאה לפקודת המזמין ולמוטב בלבד.
- 6.8.2.3.3 בדיקת התאמה של הסכום הנקוב בהמחאה לחיוב המשולם באמצעותה.
- 6.8.2.3.4 קליטת נתוני ההמחאה למערכת הגביה באמצעות קורא המחאות שיעמיד הספק לרשות עובדיו בתאום עם המזמין.
- 6.8.2.3.5 בקרת התאמת נתוני קליטת התקבול לנתוני ההמחאה כגון, מספר המחאה, שם משלם, סוג ההמחאה (המחאת מזומן או המחאה דחויה) מועד פרעון וכיו"ב.
- 6.8.2.3.6 חל איסור לקבל המחאה שאינה של המשלם (שהמשלם הוא אחר, מוסבת וכיו"ב).
- 6.8.2.3.7 הפקת קבלה / חשבונית מס - קבלה והעברתה למשלם.
- 6.8.2.4 קבלת תקבול **בכרטיסי אשראי** לסוגיהם תעשה על ידי עובדי הספק שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ותכלול בין השאר :
- 6.8.2.4.1 זיהוי ובדיקת המשלם בדלפק באמצעות תעודה מזהה הכוללת מספר תעודת זהות ובדיקת התאמה בין פרטי המשלם לבין הפרטים אודות בעל הכרטיס המופיעים עליו, כגון : שם בעל הכרטיס.

- 6.8.2.4.2. בדיקת תקינות פרטי כרטיס האשראי.
- 6.8.2.4.3. קבלה ורישום של פרטי המשלם כגון מספר תעודת זיהוי, ולפי העניין, מספר טלפון.
- 6.8.2.4.4. קליטה של סכום התשלום לחיוב עבורו הוא משולם כעסקת אשראי במערכת הגביה.
- 6.8.2.4.5. קליטה של נתוני הכרטיס למערכת הגביה באמצעות קורא שיעמיד הספק לרשות עובדיו בתאום עם המזמין. ככל שיעשה שימוש במסוף סליקה הוא יסופק על ידי המזמין.
- 6.8.2.4.6. חל איסור לקבל תקבול באמצעות כרטיס אשראי שאינו של המשלם.
- 6.8.2.4.7. הפקת קבלה / חשבונית מס - קבלה והעברתה למשלם.
- 6.8.2.5. קבלת תקבול באמצעות **ארנקים דיגיטליים** bit , paybox תעשה על ידי עובדי הספק שהוסמכו לכך על ידי המזמין בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ותכלול בין השאר:
- 6.8.2.5.1. זיהוי המשלם בדלפק באמצעות תעודה מזהה הכוללת מספר תעודת זהות.
- 6.8.2.5.2. וידוא פתיחת נעילת הטלפון החכם על ידי המשלם.
- 6.8.2.5.3. קליטה של סכום התשלום לחיוב עבורו הוא משולם במערכת הגביה בהתאם לאמצעי התשלום.
- 6.8.2.5.4. קליטה של נתוני הארנק הדיגיטלי למערכת הגביה באמצעות מסוף סליקה שיסופק על ידי המזמין.
- 6.8.2.5.5. חל איסור לקבל תקבול באמצעות מכשיר שאינו של המשלם.
- 6.8.2.5.6. הפקת קבלה / חשבונית מס - קבלה והעברתה למשלם.
- 6.8.3. הפקת קבלות/חשבוניות מס- קבלה:
- 6.8.3.1. תיעוד כלל התקבולים המתקבלים יעשה על ידי נותני השרות מטעמו באופן מיידי בקופות המתאימות במערכת הגביה של המזמין.
- 6.8.3.2. לכל תקבול המתקבל עבור המזמין תופק מיד, על פי סוג השרות וסוג הצרכן, קבלה או חשבונית מס - קבלה ממערכת המידע שעותק המקור שלה יועבר למשלם, על פי העניין מודפס או דיגיטלי.
- 6.8.3.3. העתק מודפס של קבלה / חשבונית מס - קבלה ו/או עותק דיגיטלי שלהן ישמר בתיקי מערך הגביה בהתאם לדרישות הדין ולהוראות המנהל.
- 6.8.4. ניהול קופה:
- 6.8.4.1. כל התקבולים ירוכזו מכלל הקופות לקופה מרכזית אחת שתנוהל על ידי המנהל מטעם הספק ו/או על ידי מי שימונה על ידו לעשות כן באישור.
- 6.8.4.2. פתיחת קופה תעשה רק על ידי עובד מורשה לכך שיאושר על ידי המזמין, וזאת אך ורק באמצעות שם ופרטי זיהוי המשתמש שניתנו לו אישית.
- 6.8.4.3. קליטה של תקבול ראשון ביום עבודה תעשה לאחר וידוא סגירתה בתום יום העבודה הקודם.
- 6.8.4.4. הליך סגירת קופה, יבוצע על ידי עובד הספק שפתח את הקופה קיבל תקבולים וקלט אותם בקופה במערכת הגביה, וזאת בתום עבודתו בכל יום.
- 6.8.4.5. הליך סגירת הקופה יעשה בהתאם לנהלי העבודה שיקבע המזמין, ויכלול בין השאר:
- 6.8.4.5.1. ספירת המזומנים והשוואת התוצאה לרישום.
- 6.8.4.5.2. התאמת קליטת נתוני התקבולים ששולמו באמצעו ממסרים כספיים (כגון, המחאות, כרטיסי אשראי, ארנקים דיגיטליים bit , paybox וכיו"ב) לרישומי קליטתם במערכת ולקבלות/ אישורי קבלתם.

- 6.8.4.5.3. ריכוז נתוני ואסמכתאות ביטולי עסקאות שהופקו להן קבלות / חשבוניות מס.
- 6.8.4.5.4. הפקת דוחות סגירת קופה.
- 6.8.4.6. העברת המזומן ואמצעי התשלום האחרים בהתאם להנחיות המזמין.
- 6.8.4.7. דיווח ולמנהל מטעם המזמין על כל אי התאמה.
- 6.8.4.8. ביצוע פעולות סגירת קופה במערכת המידע בהתאם להוראות המזמין.

6.8.5. הפקדות:

- 6.8.5.1. הפקדת תקבולים לסוגיהן תעשה על ידי עובדי הספק שהוסמכו לכך על ידי המזמין בבנקים ובחשבונות והכל בהתאם לנהלי העבודה שייקבעו על ידי המזמין ובאופן הבא:
 - 6.8.5.1.1. ההפקדה תעשה ביום סגירת הקופה או ביום העבודה הבא.
 - 6.8.5.1.2. נדחתה ההפקדה מיום סגירת הקופה יישמרו המזומן וההמחאות בכספת.
 - 6.8.5.1.3. יוכן כל התיעוד הנדרש לביצוע ההפקדה בכל בנק ובכל חשבון בו.
 - 6.8.5.1.4. תערך בקרת התאמה בין הרישום בתיעוד ההפקדה לבין הנתונים המקבילים במערכת, וזאת לכל הפקדה בכל חשבון בכל בנק.
 - 6.8.5.1.5. הקופאי מטעם הספק יאשר בחתימתו על תקינות תיעוד ההפקדה ותכולת מעטפות ההפקדה.
 - 6.8.5.1.6. המפקיד יודא קבלה מהבנק של אסמכתא אודות כל הפקדה והעברתה לקופאי.
 - 6.8.5.1.7. הקופאי יבצע לכל הפקדה לכל חשבון בכל בנק בקרת זהות בין דוחות ההפקדה מהמערכת לאסמכתאות הבנקים.
 - 6.8.5.1.8. נמצאה זהות בבקרה האמורה ימציא לכך הקופאי הראשי את אישורו.
 - 6.8.5.1.9. נמצאה אי התאמה בבקרה האמורה ידווח על כך הקופאי הראשי למנהל ויטפל באיתור מקורה ובתיקונה.
 - 6.8.5.1.10. הקופאי יפיק דו"ח יומי של ריכוז ההפקדות ודו"ח ריכוז התקבולים (דו"ח קופה ראשית) שיוכן על פי סוגי שרות ובהתפלגות לאופני התשלום (מזומן, המחאות מזומנות, המחאות דחויים, כרטיסי אשראי, העברה מארנק דיגיטלי וכיו"ב).
 - 6.8.5.1.11. עותק מודפס וחתום של דו"ח התקבולים ישמר ויתויק יחד עם האסמכתאות לנתונים כגון ריכוזי התקבולים, טפסי ההפקדה בבנק, אישורי שב"א על תקבולי האשראי, אסמכתאות להחזרים, ביטולים וכיו"ב.
 - 6.8.5.1.12. דו"ח הפקדות יתייחס להפקדות לכל חשבונות הבנק, ויושלם לכל המאוחר ביום העבודה הבא אחרי יום ההפקדה.

6.9. התאמות להנהלת חשבונות

- 6.9.1. הספק אחראי לביצוע התאמות בין הכספים שגבה לרישומם בספרי הנהלת החשבונות של המזמין.
- 6.9.2. תאומים והתאמות כספיות לסוגיהם, מול ספרי הנהלת החשבונות של המזמין /או של כל גורם סמך או אחר ותדירותם (יומית, שבועית, חודשית, רבעונית, שנתית) יבוצעו על ידי הספק כמפורט בכלל מסמכי המכרז ובהתאם לדרישת ונהלי המזמין כפי שיהיו מעת לעת במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה.

- 6.9.3. תאומים והתאמות כספיות לסוגיהם, מול ספרי הנהלת החשבונות של המזמין יעשו בתדירות יומית וחודשית, אלא אם יקבע המזמין כאמור לעיל אחרת.
- 6.9.4. במקרה של אי התאמות, רשאי המזמין שלא לשלם לספק תמורה עבור החיובים לסוגיהם שלגביהם קיימת אי התאמה וזאת עד לאישור המזמין כי ההתאמה לגביהם הוסדרה.

6.10. פעולות קיזוז

- 6.10.1. הספק יפעל בהתאם להנחיות המזמין לביצוע פעולות קיזוז חובות בין מוסדות וגופים שונים של המזמין (למשל קיזוז בין חובות מים לאגרות אחרות).
- 6.10.2. כל פעולה של קיזוז תתועד במערכת המידע ותלווה במסמכי אסמכתא מתאימים.

6.11. תיעוד ובקרה

- 6.11.1. כלל פעולות הגבייה יתועדו במערכת המידע של המזמין באופן מלא ושיטתי.
- 6.11.2. הספק יתחייב לסרוק כל מסמך, טופס, מכתב התראה או הסדר חוב ולהעלותם תחת תיק החייב במערכת.
- 6.11.3. צוות הספק יבצע סריקה של מסמכים מודפסים שיתקבלו ו/או יופקו על ידו או על ידי המזמין באמצעות סורק מסמכים שיחובר למערכת מידע על פי הנחיית המזמין מעת לעת.
- 6.11.4. את המסמכים הסרוקים ואת המסמכים הדיגיטליים יקשר צוות הספק בתיקיית החייב במערכת המידע או בתיקייה יעודית לשמירת מסמכים מסוגם וזאת בהתאם לנהלי והוראות המזמין כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
- 6.11.5. מסמכים מודפסים לסוגיהם יתייק צוות הספק בתיקים המיועדים לשמירתם.
- 6.11.6. הספק ידאג לכך שכל תיק חייב יכלול היסטוריית פעולות מלאה – התראות, מכתבים, שיחות טלפון, הסדרי חוב ותוצאות פעולות האכיפה.
- 6.11.7. מנהל הגבייה מטעם הספק יערוך אחת לרבעון ביקורת פנימית על תיקי החייבים, וידווח למנהל המזמין על ממצאי הביקורת.
- 6.11.8. כל הנתונים והמידע לסוגיהם שמעמיד המזמין לרשות הספק ו/או אלו המגיעים לידי ו/או לידי מי מטעמו בכל דרך בין אם כמסמכים מודפסים ובין אם בקבצים לסוגיהם, בין אם המתוייקים בתיקיות פיזיות ובין אם מתוייקים ושמורים באמצעים דיגיטליים ו/או מערכות מידע לסוגיהם, הן באמצעים ובמערכות המזמין או מי מטעמו והן באמצעים ובמערכות הספק ו/או מי מטעמו הינם רכוש המזמין בלבד.
- 6.11.9. הספק מצהיר ומתחייב בעצם הגשת הצעתו למכרז זה כדלקמן:
- 6.11.9.1. לעשות שימוש במידע אך ורק לצרכי הספקת השרותים מושאי מכרז זה וזאת בהתאם לכל דין ולהוראות המזמין.
- 6.11.9.2. לא להעביר את המידע לצד שלישי ללא קבלת הוראה מפורשת לכך של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש.

6.11.9.3. לא להעביר את המידע לאמצעים דיגיטליים ו/או למערכות מידע שלו ו/או של מי מטעמו ו/או של כל צד שלישי אלא על פי הוראה מפורשת של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש.

6.11.9.4. לעשות באמצעים הדיגיטליים ו/או במערכות המידע שיעמיד לשימושו המזמין, באלו שלו ו/או של מי מטעמו, שימוש אך ורק על פי הוראה מפורשת של המזמין או אישור לכך מהמנהל וזאת בכתב ומראש ובהתאם לכל דין ולהוראות, הנחיות, ונהלי המזמין.

6.11.9.5. להבטיח כי השימוש במידע לסוגיו ושמירתו, והשימוש באמצעים הדיגיטליים ובמערכות המידע לסוגיהם המשמשים לאיתורו, מיוונו, הזנתו, תיוקו, ניתוחו הפקתו, ניהול תהליכים הנוגעים אליו וכיו"ב יעשו על ידו ו/או על ידי כל מי מטעמו באופן שיבטיח את עדכניותו, תקינותו ושלמותו בכל עת.

6.12. שירותים דיגיטליים

6.12.1. הספק יעמיד לרשות המזמין, לשימוש הצרכנים ונציגי המזמין פלטפורמה דיגיטלית הכוללת טפסים מקוונים, כלים לביצוע גביה, כלים לביצוע פעולות, דיוור דיגיטלי ושירותי דיגיטל נוספים לרבות:

6.12.1.1. טפסים מקוונים:

- טפסים דיגיטליים לביצוע פעולות גביה, שירות לקוחות, אכיפה ויצירת קשר לרבות: הצהרה על מספר נפשות, הכרה בתעריף מיוחד (נזילות וכיו"ב), בקשה להקמת הרשאה בנקאית, בקשה להקמת הרשאה בכרטיס אשראי, עדכון פרטי צרכן, טופס פנייה כללי, החלפת משלמים, בקשה לבדיקת בוררות למד פרטי ולמד ראשי, בקשה להטבה לאוכלוסיות מיוחדות, בקשה לקבלת פטור מאגרת ביוב, בירור צריכה, הזמנת עבודה, בקשה לטופס 4, מסירת קריאת תושב, בקשת צרכן לביצוע בדיקת איכות מים, בקשה לבדיקת מד לבוררות, בקשה להחזר כספי, בקשה לחופש מידע, בקשה לחיבור/ניתוק מד מים, הזמנת חיבור מים והזמנה לקבלת בקשה להיתר בניה.
- הטפסים הדיגיטליים יעמדו לרשות הצרכנים בכל האמצעים הדיגיטליים לרבות יצירת לינקים באתר המזמין, אפליקציה וכן מאזור אישי. אפשרות להתממשקות כלי ההמרה והחילול של הטפסים למערכות השונות לסוגיהן של המציע.
- כלים דיגיטליים יאפשרו לצרכן לצרף תמונות וקבצים גרפיים של מסמכים.
- כלים להעברת אישור לצרכן על קבלת הטופס ממנו ועל העברתו לטיפול, וכן על כל שלב הטיפול על סיום הטיפול ותוצאותיו וכיו"ב.
- כל כלי אחר, לרבות כלי AI, שהספק יעמיד, מעמיד ו/או יעמיד לרשות לקוחותיו בתחום שרות זה בכל עת במהלך ההתקשרות עימו על פי מכרז זה.

6.12.1.2. אמצעים טכנולוגיים להפצה דיגיטלית

- קליטת נתוני המסמכים המיועדים להפצה ממערכת המידע הארגונית.
- הפצת מיידעים ומסרים, חיובי מים ואגרות ביוב, מסרים וכל מידע אחר לצרכן.
- כל כלי אחר, לרבות כלי AI, שהספק העמיד, מעמיד ו/או יעמיד לרשות לקוחותיו בתחום שרות זה בכל עת במהלך ההתקשרות עימו על פי מכרז זה.

6.12.1.3. אמצעים דיגיטליים להפצת הודעות חיוב

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

6.12.1.4. שרות דיגיטלי לניהול זימון תורים

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

6.13. פונקציונליות נדרשת

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

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

6.13.2. הקמת מערך אנושי (תוך 30 יום)

- סיום הקמת הצוותים וגיוס נציגי שירות ומנהלים.
- פיתוח מערכי הדרכה ויישום.
- הצגת פרופילי תפקיד וקורות חיים לאישור המזמין.

6.13.3. הקמת מערך פיזי וציוד (תוך 30 יום)

- התאמת מערכת המוקד, חיבור, VPN, חיבור טלפוניה ואבטחת מידע.
- חיבור לעמדות במערכת הבילינג ברמת הרשאות של פקיד קבלת קהל.
- התקנת מערכת הקלטת שיחות, עם אפשרות שליפה לפי מספר טלפון, שלוחה או תאריך.
- הקלטת כלל השיחות במוקד, כולל שיחות מנהלים, ושמירה לשנה לפחות.

6.13.4. שירות לקוחות לבירורים ותשלומים (טלפון וWhatsApp)

- מענה לכל נושא: גבייה, דמי הקמה, ניטור שפכי תעשייה, תשלומים, הסדרים, בירורי אכיפה.
- עמידה בזמני התקן שנקבעו באמות המידה (מענה טלפוני, Call Back, הפקת דוחות מוקד לפי דרישת המזמין ורשות המים).
- נציגי שירות מצוידים בעמדות מחשוב, טלפוניה וגישה לבילינג.
- מתן שירות זהה לשירות פרונטלי, כולל הפקת טפסים, שוברים, משלוחים ותיעוד.

7. שירות לקוחות פרונטלי

7.1. עקרונות כלליים

- 7.1.1. הספק יהיה אחראי להפעלת מערך שירות לקוחות מלא בתחום הגבייה, לרבות קבלת קהל, מוקד טלפוני, טיפול בפניות בכתב ובדוא"ל, מתן מענה לפניות צרכנים וביצוע פעולות נדרשות בהתאם לאמות המידה לשירות של רשות המים.
- 7.1.2. הספק מתחייב להעניק שירות מקצועי, אדיב ושוויוני לכלל הצרכנים, תוך שמירה על שקיפות, מתן מידע מלא, ותייעוד כל פנייה ומענה במערכות המידע של המזמין.
- 7.1.3. מערך השירות ינהל על פי סטנדרטים שנקבעו בחוק, בתקנות, בהוראות רשות המים ובנהלי המזמין, ויהיה כפוף לפיקוח שוטף של המנהל מטעם המזמין.
- 7.1.4.

7.2. קבלת קהל

- 7.2.1. הספק יפעיל שירותי קבלת קהל במשרדי המזמין, בימים ובשעות שייקבעו על ידי המזמין והכל בהתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- 7.2.2. במרכז השירות תופעל עמדת שירות ממוחשבת לניהול תורים חכמים, כך שכל פנייה תירשם ותתועד, והלקוח יקבל מספר תור ממוחשב.
- 7.2.3. לצורך הספקת השירותים הנדרשים יעמיד המזמין לרשות הספק את האמצעים הבאים:
- משרד הכולל ריהוט משרדי, ציוד משרדי וכלי כתיבה.
 - קווי טלפון, מכשירי טלפון ומכשיר פקס.
 - עמדות מחשב כולל ציוד היקפי, רשתות פנימית וחיצונית, וסביבת עבודה אישית וארגונית.
- 7.2.4. הרשאות שימוש במערכות הממוחשבות המשמשות את המזמין בהן מנוהלים המידע ו/או תהליכי העבודה הנוגעים לשירותים אותם נדרש הספק לספק.
- 7.2.5. במקרים של עומס חריג, יתחייב הספק להוסיף עמדות שירות זמניות או עובדים נוספים, כדי למנוע זמני המתנה בלתי סבירים.
- 7.2.6. עובדי השירות יפעלו באדיבות ובכבוד כלפי הפונים, ויחויבו לספק מענה ראשוני מלא במקום, ככל שהדבר אפשרי.

7.3. מוקד טלפוני

- 7.3.1. הספק יפעיל מוקד טלפוני ייעודי לנושאי גבייה, אשר יהיה פעיל בהתאם לשעות המפורטות בפרק 8 – מוקד טלפוני והכל בתאם לכללי אמות המידה לשירות.
- 7.3.2. המוקד יספק מענה אנושי ע"י נציגי שירות שהוכשרו לכך.
- 7.3.3. יעדי שירות (SLA) במענה טלפוני בהתאם לנקבע בפרק מוקד.
- 7.3.4. המוקד יתעד בכל שיחה: פרטי הפונה, עיקרי הפנייה, הפעולות שנקטו ותוצאת הטיפול. המידע יועבר גם למערכת ה-CRM של המזמין.

- 7.3.5. הספק ידאג להפיק דוחות חודשיים מהמוקד הכוללים: מספר השיחות שהתקבלו, זמני המתנה, מספר שיחות ננטשות, אופי הפניות, מועדי מענה ותוצאות טיפול. המציע יבצע בקרה פנימית על המוקד, תחקירים במידת הצורך, ויגיש למזמין תוצאות בדיקות הבקרה שערך.
- 7.3.6. המזמין יהא רשאי לבצע בדיקות "לקוח סמוי" על מנת לוודא עמידה ביעדי השירות.

7.4 פניות בכתב, דואר ודוא"ל

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

7.5 שירותים דיגיטליים

- 7.5.1. הספק יאפשר משלוח חשבונות ודרישות תשלום גם בדוא"ל או ווטס-אפ, בצירוף לינק לתשלום מקוון, בהתאם ליכולות מערכות המזמין.
- 7.5.2. הספק יקים ויתחזק מערכת אינטרנטית לפניות תושבים, הכוללת: מילוי טפסים מקוונים, בקשות להנחות, עדכון פרטים אישיים, הגשת השגות, קביעת תורים מקוונת וקבלת תשובות מקוונות.
- 7.5.3. המערכת תתממשק עם מערכת המידע של המזמין, כך שכל פנייה מקוונת תתועד מיידית ותהיה נגישה לעובדי הגביה.

7.6 איכות השירות ומדדי ביצוע

- 7.6.1. הספק מתחייב לעמוד במדדי השירות הבאים:
- א. זמני מענה טלפוני בהתאם ל איכות ויעדי שירות (SLA)
- ב. זמני טיפול בפניות בכתב – עד 14 ימים.
- 7.6.2. המזמין יהא רשאי להטיל פיצויים מוסכמים על הספק במקרה של איעמידה במדדי השירות שנקבעו, וכן להפעיל מנגנון בונוסים בגין עמידה עקבית ביעדים.
- 7.6.3. המזמין יערוך סקר שביעות רצון בקרב הצרכנים, ותוצאותיו יובאו בחשבון בהערכת ביצועי הספק.

7.7. דיווחים ובקרה

- 7.7.1. הספק יגיש למזמין דו"ח חודשי מסכם הכולל:
- א. מספר פניות שטופלו.
 - ב. זמני מענה ממוצעים, מספר פניות שלא נענו, מספר שיחות ננטשות.
 - ג. פירוט הנושאים העיקריים שעלו בפניות הצרכנים.
 - ד. נתונים על השגות שהוגשו ומשך זמן הטיפול בהן. ליקויים, תחקירים ושיפורים.
- 7.7.2. הדו"חות יוגשו בפורמט אחיד שייקבע ע"י המזמין, ויהוו בסיס לבקרה שוטפת על איכות השירות.
- 7.7.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק דוחות נוספים לפי הצורך, לרבות בזמן אמת, לצורך פיקוח ובקרה.

7.8. חובות עובדים בתחום השירות

- 7.8.1. כל נציגי השירות מטעם הספק יחויבו להתנהלות ייצוגית, אדיבה ומכבדת מול הציבור.
- 7.8.2. על הנציגים להציג עצמם בשם המלא ובשם המזמין, ולהסביר לצרכן את זכויותיו וחובותיו.
- 7.8.3. נאסר על נציגי השירות להבטיח הבטחות או לבצע הסדרי חוב ללא אישור מראש של המנהל או מנהל הגבייה.
- 7.8.4. כל שיחה עם צרכן – תתועד ותישמר במערכת המידע של המזמין.

7.9. כללי אתיקה ושמירה על פרטיות

- 7.9.1. הספק יבטיח כי כל עובדי השירות יפעלו בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ולנהלים הפנימיים של המזמין.
- 7.9.2. מידע אישי של צרכנים לא יועבר לצד ג' בשום מקרה, אלא אם חלה חובה על פי דין או לפי הנחיית המזמין.
- 7.9.3. כל פנייה או מסמך יישמרו בארכיון ממוחשב מאובטח, ויהיו נגישים למורשים בלבד.

8. מוקד טלפוני לבירורים, תשלומים וביצוע פעולות אכיפה

8.1. רקע

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

8.2. תכולת השירותים

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

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

8.3. דרישות מהספק

- 8.3.1. הפעלת המענה הטלפוני לבירורים ותשלומים תחת אמות מידה שייקבעו על ידי המחוקקים והרגולטורים בתחום פעילות המזמין ובהתאם להוראות ההסכם והוראות כל דין, לרבות:
- חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א–2001.
 - כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע–2009.
 - כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע–2009.
 - כללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצרכי בית במועצות אזוריות לתת לצרכניו), תשפ"א.
 - תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב–2012.
 - חוק מדידת מים, תשט"ו–1955.
 - פקודת המסים (גבייה) ותקנות המסים (גבייה).
 - הנחיות משרד הפנים בנוגע לנוהל העסקת חברות גבייה ונוהל הפעלת הסמכות לנתק מים.
 - חוזרי והנחיות מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב, הוראות היועץ המשפטי, וכל תקן או דין אחר החל.
- 8.3.2. איוש מתאים של המוקד בשעות השירות, בהתאם לכללי אמות המידה וכל הוראות הדין.
- 8.3.3. הפקת כלל החומר המודפס לפונים – שוברים, קבלות, סטטוס מצב חשבון, טפסים (הצהרת נזילה, ספח לתשלום, החלפת דייר וכו'). ההפקה, הנייר והדפסת דברי הדואר יהיו על חשבון הספק.
- 8.3.4. התמקצעות בתפעול מערכת הבילינג – הדרכות תקופתיות לעובדים, על חשבון הספק.
- 8.3.5. הספק מתחייב לספק מענה גם ביחס לחובות שהועברו לטיפול עורכי דין (פנימיים או חיצוניים).
- 8.3.6. הספק יהיה אחראי לנתב השיחות (IVR) לתחזוקתו ולחיבור מרכזיית הטלפון למוקד.
- 8.3.7. פרסום מספר הטלפון של המוקד בשוברים ובדיוורים – באחריות הספק.

- 8.3.8 פניות בהם ניכר כי התושב לא היה שבע רצון יתועדו וישלח עדכון למנהל הגביה ולמנהל מטעם המזמין לעדכון והחלטה על המשך הטיפול.
- 8.3.9 הנחיות מנהל המזמין יחייבו את הספק בכל עת, ולא תהא לו זכות ערעור עליהן.
- 8.3.10 הספק יהיה אחראי לאבטחת המידע במערכות המוקד, ידריך את עובדיו בזיהוי פונים, ויפעל בהתאם לדין, לאמות מידה ולהוראות המזמין.
- 8.3.11 ניהול ותיעוד הפניות במוקד יתבצע במערכת ה־ CRM של המזמין, לרבות:
- מועד ושעת כניסת הפנייה.
 - מועד המענה.
 - מועד נטישת השיחה – במקרה והשיחה ננטשה
 - פרטי בקשת Call Back
 - פרטי הצרכן (שם, ת"ז, מספר משלם, נכס, טלפון, כתובת, מייל).
 - שם נציג השירות.
 - סוג ונושא הפנייה.
 - סטטוס טיפול ומועד העברה לגורם נוסף – במקרה ונדרש המשך טיפול על ידי גורם אחר.
 - פירוט המענה ללקוח.
 - אופן המענה (טלפון, דוא"ל, דואר).
 - טפסים שנשלחו.
 - סריקת כלל המסמכים ושיוכם לפנייה.
- 8.3.12 כבר בשלב ההיערכות להפעלת השירותים, על הספק להתאים את מערכות ה־ CRM והקודים שבהן, בהתאם להגדרות שייקבעו עם המזמין.

8.4 שעות פעילות

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

8.5. שירותי Call Back - שיחה חוזרת

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

8.6. מוקד Back Office לשיחות יזומות

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

8.7. שליחת הודעות WhatsApp/SMS

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

8.8. מערכת הקלטה

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

8.9. ניהול דוחות

- 8.9.1. מערך דיווחים מלא, בהתאם ליעדים שיקבע המזמין, בין השאר, עם מידע הנ"ל:
- כמות שיחות נכנסות.
 - פרטי הפונים עם שמות, מספר פלפון, זיהוי פרטי צרכן (פרטי משלם/תעודת זהות)
 - זמן ההמתנה למענה לשיחה, עם פילוח לפי המתנה עד 30 שניות, עד 60 שניות, עד 120 שניות, עד 180 שניות ומעל 180 שניות.
 - כמות שיחות שנענו
 - התפלגות משכי שיחה עם פילוח לפי עד 30 שניות, עד 60 שניות, עד 120 שניות, עד 180 שניות ומעל 180 שניות.
 - כמות שיחות שלא נענו.
 - וכמות שיחות שנותקו על ידי המוקד.
 - זמן המתנה וכמות שיחות שנותקו על ידי לקוח שלא נענה תוך פילוח לזמן מקסימלי לפני ניתוק משך שיחה.
 - עומדי שיחות
 - פרטי הפונים שהועברו להמשך טיפול והגורם שאליו הועברה הפניה.
 - כמות שיחות בהן התבקשה חזרה לפונה
 - כמות ופרטי שיחות חוזרות לפונה.
 - כמות ופרטי הודעות מסרון שנשלחה לפונה שלא ענה לשיחה חוזרת.
 - עותקי הקלטה של השיחות (כולל הודעה על כך לפונה כנדרש על פי דין).
- 8.9.2. **לכל חשבון יצורפו כל הדוחות לעיל והוא יועבר לאישור לתשלום רק לאחר קבלת כל הדוחות הנ"ל.**
- 8.9.3. **ללא שליחת הפירוט חשבון לא ייחשב כהתקבל.**
- 8.9.3. הדוחות יופקו כקבצי PDF ישירות ממערכת המוקד ולא יעברו עיבודים או התאמות וכן כעותק מודפס בהתאם לדרישת המזמין.
- 8.9.4. למזמין שמורה הזכות להורות לספק לשנות את תדירות העברת הדוחות וכן את תמהיל סוגי הדוחות וכן להפיק ולשלוח דו"ח על פי דרישה וזאת, בהתאם לשיקול דעת מנהליהן בלבד.
- 8.9.5. התבקש הספק להפיק ולשלוח דו"ח לפי דרישה הוא יופק ויישלח באמצעות הדוא"ל למבקש בתוך 4 שעות עבודה.

8.10. כוח אדם

- 8.10.1. הספק מתחייב להעמיד צוות עובדים מלא במוקד לכל אורך תקופת ההתקשרות, במצבת כוח אדם מספקת לביצוע כלל ההתחייבויות המפורטות במסמכי המכרז ועל פי כל דין.
- 8.10.2. איוש המוקד יתבצע על חשבון הספק בלבד.
- 8.10.3. כל העובדים במוקד יזדהו כעובדי המזמין.
- 8.10.4. הספק מתחייב להעסיק עובדים בעלי ותק, מקצועיות וניסיון מתאימים, לרבות מיומנות וכישורים הולמים והכל בהתאם לנדרש במסמכי מכרז זה.
- 8.10.5. נציגי השירות יהיו בעלי ותק של שנה לפחות במתן שירותים בתחום המים והביוב. כל מוקדן יעשה בחינה לנושאים שרלוונטים ולעשות מבחן שהניקוד המינימלי שלו יהיה 80.
- 8.10.6. מנהל המוקד יהיה בעל ותק שלא יפחת משנתיים במתן שירותים בתחום המים והביוב, וכן שנתיים לפחות בניהול צוות של 5 עובדים לפחות.
- 8.10.7. החלפת מנהל המוקד תתאפשר רק בהסכמה בכתב של המזמין או על פי בקשתו, אחרת תיחשב כהפרה יסודית ותגרור פיצוי מוסכם בסך 25,000 ₪.
- 8.10.8. העובדים יפעלו ברמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות.
- 8.10.9. נציגי השירות יחויבו לשלוט בתסריטי השיחה ויפגינו בקיאות במערכות המידע.
- 8.10.10. שפת השירות – עברית שוטפת; בנוסף לפחות נציג אחד במשמרת יידע אנגלית ורוסית.
- 8.10.11. העובדים יהיו כפופים לאמות המידה לשירות ולכל אמת שירות מחייבת.
- 8.10.12. המזמין רשאי לדרוש הקלטות שיחות מהספק לצורכי פיקוח ובקרה.
- 8.10.13. בתקופות עומס עיקריות (שיגור חשבונות, מבצעי גבייה) – הספק לא יהיה זכאי לתוספת תמורה בגין תגבור כוח האדם.

8.11. מוקד בק-אופיס לעבודות פרויקטליות

- 8.11.1. המציע יעמיד לרשות המזמין מוקד בק-אופיס לעבודות פרויקטליות – מוקד זה מהווה שירות אופציונלי, אשר יופעל עבור החברה רק במקרה שבו תבחר החברה להוסיף שירות זה, מעבר לשירותי המוקד הראשי המוגדרים במכרז.
- 8.11.2. השירות יינתן אך ורק לאחר מיצוי מלא של כלל השירותים המחויבים במסגרת פרק המוקד הראשי משמע הספק נדרש לספק את השירותים, לעמוד ביעדי הצוות והמוקד הטלפוני ללא שימוש או סיוע של מוקד בק אופיס בתשלום.
- 8.11.3. **מוקד בק אופיס יופעל על ידי החברה למקרים של עבודות מיוחדות שאינן כלולות במסגרת השירותים הנדרשים במכרז.** מוקד הבק-אופיס לא מהווה תחליף למוקד השירות הראשי, אלא הרחבה ייעודית המתווספת לו.
- 8.11.4. התמורה בגין שירות זה תהיה נפרדת ומוגדרת בבירור במסמכי ההצעה הכספית, בהתאם להיקף השירות שייבחר.
- 8.11.5. אין החברה חייבת להשתמש במוקד, והספק לא יציע אותו בוספת תשלום למקרים בהם הוא לא מצליח לעמוד בדרישות המכרז וכן לא יהיו לספק כל טענה על אי-הפעלה שלו.

- 8.11.6. מוקד הבק אופיס יעבוד מול אותן מערכות מידע של המוקד הראשי, בכפוף למדיניות אבטחת המידע.
8.11.7. השירות יתנהל תחת אותם סטנדרטים של SLA, דיוק ועדכניות נתונים.
8.11.8. דיווחי הפעילות של המוקד יוגשו כדוח נפרד ויוצמדו לחשבון החודשי.

8.12. הכשרה והדרכות

- 8.12.1. הספק יגיש עם ההצעה תכנית הדרכה והכשרה מפורטת לעובדים חדשים.
8.12.2. תקופת ההכשרה הראשונית לכל נציג שירות – לא תפחת מ־59 שעות (8 ימי הדרכה).
8.12.3. בתום ההכשרה ייערך מבחן מקצועי בכתב, שנכתב ומנוהל על ידי המזמין, ומהווה תנאי להעסקת הנציג.
8.12.4. ההכשרה לעובדים החדשים תסתיים לכל המאוחר חודש לאחר החתימה על החוזה.
8.12.5. הספק מחויב להכשיר ולעדכן מקצועית את עובדיו מדי שנה, בהיקף של לפחות 35 שעות
8.12.6. מנהל המוקד ואחראים נוספים יעברו הכשרה שנתית בהיקף דומה.
8.12.7. הדרכות יכללו את הנושאים: הוראות חוק רלוונטיות, אמות מידה לשירות, תהליכי גבייה ואכיפה, טיפול בנזילות, חישובי צריכה וזיכויים, אכיפה משפטית, איכות שירות ויעדי SLA, שימוש במערכות הבילינג ו־ CRM, סימולציות שירות ותיעוד פניות.
8.12.8. כל שינוי במערכת הבילינג יחייב הכשרה מיידי של העובדים על חשבון הספק.
8.12.9. המזמין רשאי לפסול עובדים שלא עמדו ברמה המקצועית או השירותית הנדרשת.
8.12.10. הספק יבצע הדרכות רענון אחת לשלושה חודשים לכלל העובדים.
8.12.11. אחראי הדרכות ימונה מטעם הספק, ישתתף בהדרכות המזמין ויעביר עדכונים לשאר העובדים.
8.12.12. עובדי המזמין יהיו רשאים להשתתף בהדרכות, בעלות צד ג' בלבד (אם קיימת).
8.12.13. כל עובד שנעדר מהדרכה – הספק מחויב להחליפו בעובד אחר ברמה מקצועית שוות ערך.

8.13. נהלים ועמידה בכללים

- 8.13.1. כלל עובדי הספק מחויבים לעבוד בהתאם לנהלי המזמין, גם אם ישתנו מעת לעת.
8.13.2. כל פעולה שתועד במערכת CRM ובתיק הלקוח, כולל סריקת מסמכים.
הספק מתחייב לעמוד בכל החוקים, הכללים והתקנות החלים – כפי שפורטו במפרט

8.14. איכות ויעדי שירות (SLA)

- 8.14.1. הספק יפעל לשמירה ושיפור איכות השירות, ויעמוד ביעדי SLA כמפורט:
- זמן מענה 90%: מהפניות ייענו תוך 60 שניות; יתרת הפניות – עד 120 שניות.
- שיעור ננטשות: לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.
- Call Back - חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה; אם הפנייה הושארה בסוף יום – חזרה עד השעה 10:00 ביום העוקב.
- סקר שביעות רצון: ציון ממוצע $\geq 80\%$.

- מבדק לקוח סמוי: ציון ממוצע $\leq 80\%$.
- 8.14.2. הספק יעביר למזמין דוחות חודשיים על כלל המדדים עד ה-5 בכל חודש.
- 8.14.3. הגשת החשבון החודשי תותנה בצירוף דוחות מקור שהופקו ממערכת ניהול המוקד וממערכת הבילינג.
- 8.14.4. הדוחות ישמשו בסיס להתחשבות בין הצדדים.
- 8.14.5. הספק יבצע הליכי בקרה, שיפור ויעול מתמידים ויגיש למזמין ניתוחי ביצועים.
- 8.14.6. המזמין יקיים פיקוח רציף, לרבות סקרים, האזנות, מבדקי לקוחות סמויים ודרישת הקלטות שיחות.
- 8.14.7. כל אירוע חריג ידווח מיידית, ילווה בדוח אירוע ופעולה מתקנת.
- 8.14.8. תתקיימה ישיבות עבודה חודשיות עם מנהל המוקד ונציגי הספק, לדיון בביצועים, בעיות ופתרונות, ויופץ סיכום מסודר.

8.15. תשתיות תקשורת ומחשוב במוקד

8.15.1. קווי טלפון

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

8.15.2. תשתית תקשורת

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

8.15.3. תשתית מחשוב

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

9. חשבונות, טפסים ודיוור

9.1. עקרונות כלליים

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

9.2. חשבונות דרחודשיים (חשבונות שוטפים)

- 9.2.1. הספק יפיק לצרכנים חשבונות שוטפים אחת לחודשיים (או בהתאם למועדים אחרים שייקבעו על ידי המזמין), בהם יפורטו הפרטים הבאים, בין היתר, והכל בהתאם לכללי אמות המידה :
- א. פרטי הצרכן – שם מלא, מספר משלם, מספר נכס, כתובת מדויקת.
- ב. פרטי הצריכה – קריאת מונה קודמת ונוכחית, מועד קריאה, צריכה מחושבת (במ"ק) וכל אלו לכלל המונים הפרטיים והראשיים. הפרטים יכללו גם חישובי צריכה משותפת.
- ג. חישוב החיוב – פירוט לפי מדרגות צריכה בהתאם לתעריפי רשות המיס.
- ד. חיובים נוספים – אגרות, היטלים, ריביות, הצמדות ותשלומים אחרים על פי דין.
- ה. פירוט הנחות והטבות – בהתאם לזכאות הצרכן.
- ו. סכום לתשלום ומועד אחרון לתשלום.
- ז. דרכי תשלום זמינות – בנקים, דואר, אתר אינטרנט, מוקד טלפוני, הוראת קבע, אשראי.
- 9.2.2. החשבון יודפס בצורה ברורה וקריאה, תוך שימוש בגופן ברור, הדגשת סכום החיוב ומועד התשלום, והצגת טבלה מסודרת עם נתוני הצריכה.
- 9.2.3. ייצוב השובר ותוכנו יאושרו על ידי המזמין בטרם הפצתו.
- 9.2.4. במקרה של אי-בהירות או חריגה בצריכה, יתווסף לחשבון דף נלווה המסביר את מקור החריגה, או הפניה לקבלת מענה במוקד השירות.

9.3. שובר חוב

- 9.3.1. במקרים בהם לא שולם חשבון במועדו, יפיק הספק שובר חוב בחשבון העוקב.

- 9.3.2. שובר החוב יכלול את יתרת החוב, תוספות ריבית והצמדה שנצברו, ואת האזהרה כי בהיעדר תשלום יינקטו צעדי אכיפה.
- 9.3.3. שובר יישלח בדואר רגיל, ובמידת ויידרש על ידי המזמין גם באמצעי דיגיטלי (דוא"ל/SMS).

9.4. חשבונות חריגים ותיקוני חיוב

- 9.4.1. במקרים בהם מתגלים טעויות, חיובי יתר או חיובי חסר, יפיק הספק חשבונות מתקנים בהתאם לנהלי המזמין.
- 9.4.2. חשבון חריג יודגש ככזה ויכלול הסבר ברור בדבר סיבת החריגה (למשל: "תיקון חיוב בעקבות קריאה מתוקנת").
- 9.4.3. כל חשבון חריג יחויב באישור בכתב של המנהל או הגורם המוסמך במזמין.

9.5. טפסים נלווים

- 9.5.1. הספק יפיק את כלל הטפסים הנדרשים לפעילות השוטפת, ובניהם זה:
- טפסי הוראות קבע – לבנקים ולחברות האשראי.
 - טפסי סגירת חשבון – עבור מחזיקים/בעלים חדשים או עזיבת נכס.
 - טפסי בקשות להטבות במים – בהתאם לנהלי רשות המים.
 - טפסי השגה על חיוב – לרבות הנחיות לצרכן על הליך הגשת השגה.
 - טפסי עדכון פרטי צרכן – שינוי מען, עדכון טלפון ודוא"ל.
- 9.5.2. כל טופס יודפס בפורמט אחיד שיאושר על ידי המזמין, ויהיה זמין הן בעמדות השירות הפיזיות והן באתר האינטרנט של המזמין.
- 9.5.3. הספק יתחייב להחזיק מלאי טפסים מעודכן וזמין בכל עת, ולחדש אותו לפי הצורך.

9.6. דפי מידע לצרכנים

- 9.6.1. אחת לשנה, ובתחילת כל שנה קלנדרית, יפיק הספק דוח בגין צריכות שנתיות לכל צרכן, אשר יישלח יחד עם החשבון הראשון לשנה.
- 9.6.2. דף המידע יכלול פירוט מלא של זכויות והטבות, נהלי הגשת בקשות, שעות פעילות מוקדים, מספרי טלפון, כתובות, דוא"ל ואתר אינטרנט.
- 9.6.3. נוסח דף המידע יוכן על ידי המזמין בסיוע הספק, ויאושר מראש על ידי המנהל.
- 9.6.4. הוצאות ההדפסה וההפצה של דף המידע תהיינה על חשבון הספק בלבד.

9.7. תהליך הפקה ודיוור

- 9.7.1. הספק יפיק את כלל החשבונות והטפסים בלוחות הזמנים שייקבעו על ידי המזמין, ויוודא עמידה מלאה במועדים.
- 9.7.2. החשבונות והטפסים יודפסו במדפסת לייזר באיכות גבוהה, על נייר איכותי, ויימסרו למשלוח תוך 48 שעות ממועד הפקתם.
- 9.7.3. משלוח החשבונות יתבצע באמצעים הבאים:
- דואר רגיל – עבור חשבונות שוטפים ותזכורות.
 - דואר רשום – עבור חשבונות דרישה, הודעות אכיפה ומסמכים רשמיים.
 - מסירה אישית – לחייבים בעלי חוב גבוה או בסיכון, בהתאם להנחיות המזמין.
 - דוא"ל/מסרון – עבור צרכנים שבחרו במסלול דיגיטלי.
- 9.7.4. טיפול בדואר חוזר – כל מסמך שחזר מסיבת "עזב", "מען לא נכון" וכיו"ב, יחויב הטיפול בו על ידי הספק:
- איתור מען עדכני בצינורות המקובלים (מרשם האוכלוסין, מערכות בנקאיות).
 - שליחה מחודשת של החשבון על חשבון הספק.
 - עדכון פרטי הצרכן במערכת המידע.

9.8. תיעוד ובקרה

- 9.8.1. כל חשבון או טופס יתועד במערכת המידע של המזמין עם מספר סידורי, תאריך הפקה, אמצעי משלוח ותוצאת מסירה.
- 9.8.2. כל מסמך ייסרק ויצורף לתיק הדיגיטלי של הצרכן.
- 9.8.3. הספק יפיק דוחות חודשיים ורבעוניים הכוללים:
- מספר החשבונות שהופקו ונשלחו לפי סוג.
 - פילוח אמצעי משלוח (דואר רגיל/רשום, דוא"ל, מסירה אישית).
 - נתוני דואר חוזר ותוצאות הטיפול.
 - אחוזי הצלחה במסירה.
- 9.8.4. מנהל הגבייה מטעם הספק יבצע אחת לרבעון ביקורת פנימית, ויגיש דו"ח למנהל המזמין עם ממצאים והמלצות.

9.9. עלויות ותשלומים

- 9.9.1. כלל העלויות הכרוכות בהפקה, הדפסה, הפצה, דיור, מסירה אישית, טיפול בדואר חוזר והפצת דפי מידע – יחולו על הספק בלבד, כחלק בלתי נפרד ממחויבויותיו.
- 9.9.2. במקרים בהם המזמין ידרוש משלוח חריג החורג מהתחייבויות הספק (כגון משלוח יזום בהיקף חריג ביותר או שליחות מיוחדת), העלות תשופה בנפרד רק אם אושרה מראש ובכתב ע"י המזמין.

9.10. דיווחים מיוחדים

- 9.10.1. הספק יגיש אחת לחודש דו"ח מיוחד הכולל את כלל המסמכים שהופקו ונשלחו, בצירוף רשימות חייבים שטרם אותרו או שלא התקבל אישור מסירה עבורם.
- 9.10.2. המזמין יהיה רשאי לדרוש, בכל עת, דו"ח פרטני על צרכן מסוים או קבוצת צרכנים, לרבות פירוט החשבונות שנשלחו, מועדי שליחה, אמצעי משלוח ותוצאות הטיפול.
- 9.10.3. כל הדו"חות יוגשו בפורמט דיגיטלי, ויהיו חתומים ע"י מנהל הגבייה מטעם הספק.

10. אכיפה וגביית חובות

10.1. רקע משפטי ורגולטורי

- 10.1.1. הספק, יפעל כ"ידו הארוכה" של המזמין אך ורק במסגרת סמכויות המזמין ועל פי ההוראות שיינתנו לו.
- 10.1.2. על הספק חלה חובה מלאה להקפיד על:
- א. עקרון חוקיות המנהל – ביצוע פעולות אכיפה רק מכוח הסמכה בדין.
 - ב. עקרון השוויון – הפעלת הליכי אכיפה בצורה אחידה ושוויונית כלפי כלל החייבים.
 - ג. עקרון המידתיות – נקיטת צעדים מדורגים והולמים ביחס לגובה החוב ונסיבותיו.
 - ד. עקרון שקיפות וזכות טיעון – מתן אפשרות לחייב לדעת על החוב, לקבל הסבר ולבקש פריסת תשלומים או השגה.

10.2. עקרונות מנחים להפעלת אכיפה

- 10.2.1. האכיפה תהווה צעד אחרון לאחר מיצוי כל הליכי ההתראה והגבייה הרכה.
- 10.2.2. כל פעולה תבוצע בכתב, תתועד ותישמר בתיק החייב.
- 10.2.3. ייאסר על עובדי הספק לנקוט בלחצים בלתי הוגנים או בהתנהגות לא מכבדת כלפי חייבים.
- 10.2.4. יש לשמור על איזון: מצד אחד גבייה תקיפה ויעילה, ומצד שני שמירה על זכויות הפרט של החייב.
- 10.2.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לעצור, לשנות או להורות על ביטול כל הליך אכיפה, בכל שלב.
- 10.2.6. הספק יבצע את כל הפעולות הנדרשות לגביה של כל החייבים לסוגיהם שעליו לגבות עבור המזמין לרבות הפעלה של אמצעי אכיפה מנהלית (ככל והדין יאפשר) לגביית כלל החובות בפיגור והכל לפי מדיניות הגביה והאכיפה שנקבעה על ידי המזמין ולפי כל דין ובכפוף להוראות המזמין.
- 10.2.7. **בשלב זה לא חלה פקודת מיסים גביה** על המזמין ולכן היא אינה רשאית לבצע פעולות אכיפה מנהלתית באופן עצמאי. החברה מפעילה את המועצה כקבלן לביצוע הליכי אכיפה מנהלתית וזאת במקרים בהם החברה תחליט להפעיל את המועצה. נדגיש כי הספק יידרש לבצע את פעולת האכיפה בהתאם לפקודת מיסים וגביה בהתאם לדינים או להוראות שיחולו בעניין זה בעתיד במידה ואלו יחולו על המזמין, והמפורטים בפרק זה.

10.2.8. המזמין התקשר עם המועצה בכדי שזו תשמש כממונה גביה. הספק יידרש להכין דוחות ומסמכים רלוונטים בתום מיצוי פעולות גביה אקטיביות ובמידה והמזמין יחליט לקדם פעולות אכיפה מנהלתית באמצעות המועצה.

10.2.9. הספק יפעל באופן שיטתי וסדור בתום מועד התשלום האחרון ובהתאם למדיניות האכיפה שגיבש המזמין.

10.2.10. מאחר שנקיטה בפעולות אכיפה מעוררת רגישות ציבורית על כל פעולות האכיפה שיבצע הספק להיעשות לאחר תיאום עם המזמין וקבלת אישורו בכתב ומראש.

10.2.11. על הספק לעדכן מיידי את מנהל המזמין, בכל קושי שיתעורר.

10.3. ניהול שגרות אכיפה (בטרם כניסת לכללי פקודת מיסים גביה)

10.3.1. **אכיפה שוטפת** – כחלק בלתי נפרד מהשירותים שיספק על חשבונו במסגרת התמורה השוטפת, על הספק לקדם תהליכי אכיפה סדורים ולשלוח הודעות חוב שוטפות בכל חשבון עוקב בתום המועד האחרון לכל תשלום. כמו כן, באחריות הספק לשלוח הודעות בכל האמצעים הדיגיטליים הנדרשים במסגרת המכרז לעידוד הגביה, גם לאחר המועד האחרון לתשלום, באופן רציף לאורך כל תקופת מתן השירותים וזאת על מנת לצמצם את היקף החובות שיעברו להליכי אכיפה שונים.

10.3.2. **מערכת מידע לניהול תהליכי האכיפה** - תיעוד המידע וניהול תהליכי האכיפה יעשו באמצעות מערכות המידע המשמשות את המזמין. לא תאושר מערכת ייעודית נפרדת לביצוע אכיפה.

10.3.3. **אחריות הספק להכשיר על חשבונו את כל נותני השרות מטעמו לעשות שימוש במערכות המידע של המזמין גם לצרכי אכיפת הגביה ולהעמיד לרשות ספק המערכות את כל המידע הנדרש לצורך התאמתן לצרכי המזמין.**

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

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

10.4. ניהול שגרות אכיפה במידה ופקודות מיסים גבייה תחול על המזמין בעתיד:

10.4.1. אכיפה מנהלית – סוגי פעולות:

10.4.1.1. עיקול בנק

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

10.4.1.2. עיקול מיטלטלין ברישום

- א. יבוצע לאחר מיצוי עיקולי הבנק.
- ב. טופס העיקול יכלול פירוט מלא של המיטלטלין, תיאור מצבם, הערכת שווי ראשונית וחתמת החייב.
- ג. במידה והחייב מסרב לחתום, יצוין הדבר בדו"ח פעולה.
- ד. הודעה על עיקול תימסר לחייב ותישמר במערכת.

10.4.1.3. עיקול מיטלטלין בפועל

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

10.4.1.4. עיקול רכבים

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

10.4.1.5. עיקול מקרקעין

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

10.4.1.6. עיקולי צד ג'

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

10.4.2. גביית הוצאות אכיפה

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

10.5. טיפול בהשגות והתנגדויות

- 10.5.1. כל חייב זכאי להגיש השגה על חובו או בקשה לעיכוב הליכים.
- 10.5.2. הספק יקלוט את הבקשה, יתעד אותה במערכת, ויעבירה למנהל תוך 48 שעות.
- 10.5.3. הליכי אכיפה יעוכבו באופן מיידי עד למתן החלטה בהשגה.
- 10.5.4. תשובת המזמין תועבר בכתב לחייב, והספק יעדכן בהתאם.

10.6. עצירות והקפאות הליכים

- 10.6.1. עצירת הליכים תבוצע אך ורק בהוראה בכתב מהמנהל.
- 10.6.2. הספק יפיק דו"ח עצירות הכולל: פרטי החייב, סיבת העצירה, מועד העצירה, תאריך חידוש הצפוי.
- 10.6.3. כל עצירה תתועד בתיק החייב.

10.7. הסדרי חוב במהלך הליכי אכיפה

- 10.7.1. במקרים מתאימים, המזמין רשאי לאשר לחייב הסדר חוב או פריסת תשלומים גם לאחר פתיחת הליכי אכיפה ולמציע לא תהיה כל טענה בנושא.
- 10.7.2. כל הסדר ייחתם בכתב ע"י החייב, יאושר על ידי המנהל, ויתועד במערכת.
- 10.7.3. אינעמידה בהסדר תחזיר את החוב למסלול אכיפה מיידי.

10.8. טיפול בחובות מסופקים ואבודים

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

10.9. תיעוד במערכת המידע

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

10.10. דיווחים ובקרה

- 10.10.1. הספק יפיק דוחות בהתאם לדרישות המזמין ולכל הפחות אחת לחודשיים, שיכללו:
- מספר דרישות ותזכורות שנשלחו.
 - מספר הליכי אכיפה שנפתחו לפי סוג.
 - סכומים שנתפסו בפועל בעיקולים.
 - חובות שנגבו באמצעות אכיפה לעומת גבייה רכה.
 - חובות מסופקים ומחיקות.
 - עצירות והקפאות הליכים.
- 10.10.2. הדוחות יוגשו בפורמט דיגיטלי, חתומים ע"י מנהל הגבייה.
- 10.10.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק דו"ח פרטני לכל חייב או קבוצת חייבים בכל עת.

10.11. אחריות הספק וניהול סיכונים

- 10.11.1. הספק אחראי באופן מלא לכל פעולה שביצע או ביצעו עובדיו.
- 10.11.2. הספק יערוך ביטוחים בהתאם להוראות נספח ואישור הביטוחים המצורפים ומסומנים ג'2 וג'2(א) המהווים חלק בלתי נפרד מהוראות המכרז.
- 10.11.3. ..
- 10.11.4. הספק ידווח מיידית למזמין על כל אירוע חריג, תביעה או איום בתביעה כנגדו בקשר לפעולות גבייה.
- 10.11.5. הספק מחויב לבחון אחת לשנה את סיכוני הפעילות בתחום האכיפה ולהגיש למזמין דו"ח ניהול סיכונים.

10.12. איתור חייבים

- 10.12.1. **עקרונות כלליים**
- 10.12.1.1. איתור חייבים מהווה חלק בלתי נפרד מתהליך הגבייה, ומהווה תנאי מוקדם להצלחת הליכי האכיפה והגבייה.

- 10.12.1.2. הספק יישא באחריות מלאה לאיתור חייבים פעילים, חייבים שעזבו את תחום שיפוט המזמין, חייבים היסטוריים, יורשים ונכסים עזובים.
- 10.12.1.3. פעולות האיתור יתבצעו במקצועיות, בהתאם להוראות הדין, בשקיפות ותוך שמירה על פרטיות החייבים.
- 10.12.1.4. כל פעולות איתור תתועד במערכת המידע של המזמין ותלווה באסמכתאות.

10.12.2. איתור חייבים פעילים

- 10.12.2.1. הספק ינהל רשימה עדכנית של כלל החייבים הפעילים, תוך ביצוע בדיקות שוטפות של כתובות, טלפונים, כתובות דוא"ל ופרטי חשבון בנק.
- 10.12.2.2. אחת לרבעון או בהתאם לדרישת המזמין, יפיק הספק דו"ח המפרט את כלל החייבים הפעילים שלא אותרו, בצירוף הפעולות שנעשו לאיתורם.
- 10.12.2.3. במקרים בהם חוב נותר בלתי משולם, על הספק לוודא כי נעשו כל הפעולות הסבירות לאיתור החייב:
- א. פנייה טלפונית.
- ב. שליחת הודעת דוא"ל ו/או מסרון.
- ג. ביקור פיזי בנכס, ככל שהדבר נדרש.
- ד. שימוש בכלים טכנולוגיים לאיתור כתובות עדכניות BDI (מערכות איתור).

10.12.3. איתור חייבים שעזבו את תחום השיפוט

- 10.12.3.1. במקרים בהם חייב עזב את הנכס או עבר ליישוב אחר, הספק יהיה אחראי לאתר את מענו החדש.
- 10.12.3.2. הספק יפעל לשם כך באמצעים הבאים:
- א. בדיקת מרשם האוכלוסין (בכפוף לאישור המזמין).
- ב. פנייה לבנק בו מתנהל חשבון החייב (באמצעות צו עיקול).
- ג. פנייה לרשות המקומית החדשה אליה עבר החייב, ככל שהדבר ניתן.
- ד. שימוש במאגרי מידע חיצוניים, חוקיים ומוסדרים.
- 10.12.3.3. כל פעולה תתועד במערכת ותכלול אסמכתאות לאיתור המען החדש.

10.12.4. איתור חייבים היסטוריים

- 10.12.4.1. הספק יתחייב לטפל גם בחייבים היסטוריים – צרכנים שעזבו נכסים בעבר והותירו חובות.
- 10.12.4.2. איתור חייבים היסטוריים ייעשה באמצעות:
- א. בדיקת נתונים ממערכות המזמין.
- ב. שימוש במידע ממערכות חיצוניות (BDI / חברות מידע פיננסיות).
- ג. ביצוע חקירות כלכליות באמצעות חוקרים מוסמכים.
- 10.12.4.3. במקרים בהם לא ניתן לאתר את החייב, יפיק הספק דו"ח חקירה מלא ויעבירו להנהלת החברה לצורך החלטה בנוגע לחוב.

10.13. איתור יורשים

- 10.13.1. כאשר חייב הלך לעולמו, יהיה הספק אחראי לאתר את יורשיו החוקיים, בהתאם לצו ירושה או צו קיום צוואה.
- 10.13.2. הספק יפנה לרשם לענייני ירושה לקבלת מידע רשמי בדבר היורשים.
- 10.13.3. כל חוב של חייב שנפטר יירשם על שם היורשים באופן יחסי, בהתאם להוראות הדין, ויינקטו נגדם הליכי גבייה.
- 10.13.4. הספק יהיה אחראי להכין תיקי ירושה מסודרים לצורך המשך טיפול, בצירוף צו ירושה, מכתבים שנשלחו, ותיעוד ניסיונות גבייה.

10.14. שימוש בחוקרים פרטיים ובמאגרים

- 10.14.1. הספק יהיה רשאי להיעזר בחוקרים פרטיים לאיתור חייבים, ובלבד שהחוקרים מורשים כדין ופועלים בהתאם לחוק חוקרים פרטיים ושירותי שמירה, התשל"ב-1972.
- 10.14.2. כל התקשרות עם חוקר פרטי טעונה אישור מראש ובכתב של המזמין.
- 10.14.3. הספק יישא בכל העלויות הכרוכות בהתקשרות עם חוקרים, ולא יהיה זכאי לתשלום נוסף מהמזמין.
- 10.14.4. שימוש במאגרים חיצוניים יתבצע בכפוף לחוק הגנת הפרטיות ולכל דין.

10.15. דוחות איתור

- 10.15.1. הספק יפיק דוחות איתור תקופתיים, אשר יוגשו למנהל המזמין אחת לרבעון לפחות, ויכללו:
- א. מספר החייבים שאותרו.
 - ב. מספר החייבים שטרם אותרו.
 - ג. פירוט הפעולות שבוצעו לצורך איתור.
 - ד. המלצות להמשך טיפול.
- 10.15.2. הספק יפיק דוחות מיוחדים לכל חייב שלא אותר לאחר מיצוי כל הפעולות, בצירוף אסמכתאות חקירה.

10.16. תיעוד במערכת המידע

- 10.16.1. כל פעולה לאיתור חייב תירשם במערכת המידע של המזמין: מועד הפעולה, מבצע הפעולה, אמצעים בהם נעשה שימוש ותוצאת האיתור.
- 10.16.2. כל מסמך או אסמכתא שהושגו (למשל דו"ח חוקר, צילום תעודה, כתובת חדשה) יסרקו ויצורפו לתיק החייב.
- 10.16.3. מערכת המידע תאפשר הפקת דוחות סטטיסטיים על כלל פעולות האיתור שנעשו בתקופה נתונה.

10.17. חובות אתיות ושמירה על זכויות החייב

- 10.17.1. כל פעולת איתור תבוצע תוך שמירה על כבוד החייב וזכויותיו, ללא פגיעה בפרטיות מעבר לנדרש.
- 10.17.2. נאסר על הספק או על שלוחיו להשתמש בשיטות לחץ פסולות, הטרדה או איומים כלפי חייבים או קרוביהם.
- 10.17.3. כל מידע שייאסף ישמש אך ורק לצורך גביית החוב, ולא לכל מטרה אחרת.

10.18. מנגנוני בקרה ופיקוח

- 10.18.1. המנהל מטעם המזמין יהיה רשאי לבצע ביקורות פתע על תיקי חייבים שלא אותרו, ולבדוק האם הספק ביצע את כלל הפעולות הנדרשות.
- 10.18.2. הספק ימציא למנהל דו"ח מפורט בכל עת על חייב מסוים או קבוצת חייבים, לפי דרישה.
- 10.18.3. אי ביצוע פעולות איתור כנדרש ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

11. דיווחים, בקרה ותכנון עבודה

11.1. עקרונות כלליים

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

11.2. דיווחים יומיים

- 11.2.1. הספק יגיש למנהל המזמין דיווח יומי הכולל:
- סך התקבולים שנגבו בכל אמצעי תשלום (מזומן, אשראי, שיקים, הוראות קבע).
 - מספר החשבונות ששולמו במלואם ומספר החשבונות שנותרו פתוחים.
 - סך ההתאמות הכספיות שבוצעו (בין הקופה, הבנק ומערכת הגבייה)
 - תקלות טכניות או חריגות שהתגלו במהלך יום העבודה.
- 11.2.2. הדו"ח היומי יוגש עד השעה 10:00 בבוקר למחרת יום העבודה, ויחתם ע"י מנהל הגבייה.
- 11.2.3. דו"ח יומי שלא הוגש או הוגש באיחור ייחשב כהפרה חוזית.

11.3. דיווחים שבועיים

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

11.4. דיווחים חודשיים

- 11.4.1. הדו"ח החודשי יהיה הדו"ח המרכזי, ויכלול:
- נתוני התפלגויות גבייה לפי נכסים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
 - נתוני התפלגויות גבייה לפי ישובים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
 - נתוני גביית דמי הקמה לפי סוגם ולפי נכסים (סכומים ואחוזי גביה)
 - נתוני גביית סוגי שרות אחרים והתפלגותם לפי סוגיהם (סכומים ואחוזי גביה)
 - שיעורי גבייה בפועל לעומת החיובים שהופקו.
 - רשימת חובות בפיגור מפורטת – לפי צרכן, סכום חוב, תקופת החוב.
 - פירוט פעולות אכיפה שבוצעו – דיווח של עולות שבוצעו וכן לפי סוג (עיקול בנק, מיטלטלין, רכבים, מקרקעין).
 - מספר ההסדרים שנחתמו ועמידה בהם.
 - טיפול בשיקים חוזרים ובהוראות קבע שלא כובדו.
 - טיפול בבקשות להנחות והשגות.
 - פירוט פניות הציבור – כמות, אופי, תוצאות טיפול.
 - דוח מוקד טלפוני בהתאם למבנה שנקבע בפרק 7.
 - סיכום התאמות יומיות ובקורות פנימיות.
- 11.4.2. הדו"ח יכלול השוואה ליעדים החודשיים שנקבעו בתכנית העבודה המבוססת תקציב.
- 11.4.3. הדו"ח יוגש יחד עם חשבון הספק השוטף.

11.5. דיווחים רבעוניים

- 11.5.1. הספק יגיש דו"ח רבעוני מפורט שיכלול:
- סיכום כלל הפעולות שבוצעו ברבעון.
 - ניתוח מגמות גבייה, שיעורי הצלחה, איתור חולשות.

- ג. דוח חובות מסופקים – חובות שהועברו לטיפול מתקדם.
 - ד. דוח מחיקות מוצעות – בצירוף תיקי מחיקה מלאים לוועדת מחיקות.
 - ה. סיכום פעילות האכיפה – מספר עיקולים, תוצאותיהם, סכומים שנתפסו.
 - ו. דוח איתור חייבים – חייבים שאותרו, חייבים שלא אותרו, פעולות חקירה שבוצעו.
 - ז. סיכום פניות הציבור והשירות.
- 11.5.2 הדו"ח יוגש למנהל המזמין ויוצג בפני ועדת הנהלה או דירקטוריון, לפי דרישת המזמין.

11.6 דיווחים שנתיים

11.6.1 בסוף כל שנה קלנדרית יפיק הספק דו"ח שנתי מסכם, השוואתי ומפורט ביחס לכל השנים קודמות

בהן פעל הספק, בדבר תוצאות כספיות וכן ניתוח ופירוט פעילות שבוצעה ותפוקותיה ויכלול אשר יכלול:

- א. מאזן גבייה כולל את כלל התקבולים והחובות בשנה, מפולחים לפי סוגי תשלום וחיוב:
 - נתוני התפלגויות גבייה לפי נכסים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
 - נתוני התפלגויות גבייה לפי ישובים ומהות שימוש (סכומים ואחוזי גביה)
 - נתוני גביית דמי הקמה לפי סוגם ולפי נכסים (סכומים ואחוזי גביה)
 - נתוני גביית סוגי שרות אחרים והתפלגותם לפי סוגיהם (סכומים ואחוזי גביה)
 - נתוני גבית ניטור שפכי תעשייה (סכומים ואחוזי גביה)
- ב. שיעור הגבייה השנתי בפועל מול היעדים.
- ג. נתוני תשלומים באמצעים אוטומטיים - הוראת קבע בנקים וכרטיסי אשראי
- ד. דוחות חובות בפיגור ותהליכי האכיפה שבוצעו בגין כל חוב:
 - נתוני אכיפת גביה, כמותיים וכספיים והתפלגותם על פי סוגי אכיפה (אכיפה על ידי הצוות, מנהלתית, משפטית וכיו"ב).
 - נתוני אכיפת גביה, כמותיים וכספיים והתפלגותם על פי סוגי פעולות אכיפה (הודעה לסוגיה, עיקול, תביעה, הוצל"פ וכיו"ב).
 - נתוני והתפלגות חובות על פי סוגם (שוטפים, בפיגור, בהליך מחיקה, נמחקו וכיו"ב)
 - ניתוח עומק של חובות מסופקים ואבודים.
 - דוח מלא על מחיקות שאושרו ובוצעו.
- ה. דוח ביצוע מקיף ומורחב על עמידה בתכנית העבודה השנתית מבוססת תקציב, הכולל בין היתר:
 - דוחות עמידה ביעדי השירות שנקבעו, בפירוט חודשי לחלוקה לתוצאות מוקד טלפוני, מוקד פרונטלי, ווטס אפ ואפליקציה דיגיטלית.
 - עמידה בתכנית העבודה שהוגשה בכל אחד מהקריטריונים והפרמטרים שנקבעו.
 - ו. פילוח סוגי פניות והתפלגותם לפי ערוצי שירות, סוגי פניות.
 - ז. דוחות לגורמי אסדרה על פי דין לרבות רשות המיס (כגון דוח כספי מבוקר של משק המיס, דוח צריכה / אספקה וכיו"ב).
 - ח. ניתוח מגמות רב-שנתיות בהיקפי החיובים והחובות.
 - ט. המלצות לשיפור תהליכי הגבייה והאכיפה.

11.7. תכנון עבודה שנתי ורבעוני

11.7.1. הספק יגיש למנהל המזמין תכנית עבודה שנתית בתחילת כל שנה קלנדרית, הכוללת:

- קיום מרכז קבלת קהל, מועדי תפעול, זמני מענה, זמני המתנה, % נטישת לקוחות, מענה בק-אופיס, יעדי סגירת מענה באופן מלא בידי נציג קבלת שירות בו; כמו כן, התכנית תכלול גם יעדים, ותכנית בקרה, מעקב ודווח לחברה.
- קיום מוקד שירות טלפוני, מועדי תפעול, זמני מענה וזמני המתנה, אחוזי מענה ואחוזי נטישה, יעדי סגירת פניות באופן מלא, צמצום מענה חוזר של לקוחות ועוד;
- קיום אתר אינטרנט של העירייה - הספק יהא אחראי על הפעלת אתר אינטרנט ייעודי שבאמצעותו ניתן לקבל מידע ומענה לפניות;
- מתן שירותי באמצעות בוט/ ווטסאפ;
- שפות מתן השירות;
- נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות;
- זמני מענה לפניות המתקבלות בכתב, ובכלל זה בדואר אלקטרוני ווטסאפ;
- חובת תיעוד פעולות ומענה לפניות;
- דיווחים עתיים לעירייה על פעולותיה;
- תכנית אכיפה מלאה ומפורטת;

11.7.2. בנוסף, יוגשו תכניות עבודה רבעוניות מפורטות, המתעדכנות בהתאם לנתוני הביצוע בפועל.

11.7.3. המזמין יהא רשאי לדרוש תיקונים ושינויים בתכנית העבודה, והספק יהיה מחויב להטמיעם.

11.8. בקרה פנימית וחיצונית

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

11.8.2. תוצאות הביקורת יועברו למנהל המזמין בצירוף דו"ח מפורט ותכנית לתיקון ליקויים.

11.8.3. המזמין יהא רשאי לקיים ביקורות פתע בתיקי חייבים, במוקדי שירות, בקופות ובמערכת המידע.

11.8.4. הספק יאפשר גישה מלאה למבקר הפנים של המזמין ולכל גורם מפקח שהוסמך על פי דין (רשות המים, משרד הפנים, מבקר המדינה).

11.9. דוחות חריגים ודיווח מיידי

- 11.9.1. הספק יהיה מחויב לדווח למנהל המזמין באופן מיידי על כל אחד מהמקרים הבאים:
- תקלה טכנית במערכת המידע או במוקד השירות.
 - אירוע חריג בתחום האכיפה – עימות, תלונה, נזק לרכוש.
 - חשד לגניבה, מרמה או מעילה בכספים שנגבו.
 - פגיעה באבטחת מידע או דליפת מידע אישי.
- 11.9.2. הדיווח יכלול תיאור האירוע, פעולות שננקטו, והמלצות להמשך טיפול.
- 11.9.3. המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק דו"ח חריג תוך 24 שעות ממועד האירוע.

12. ממשקים ומערכות מידע

12.1. עקרונות כלליים

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

12.2. תשתית טכנולוגית

- 12.2.1. על הספק להפעיל סביבת עבודה מבוססת:
- שרתי אפליקציה ונתונים הממוקמים בישראל, בחוות שרתים מאובטחת ומוסמכת לתקן ISO 27001.
 - עמדות קצה (PC/Laptop) לכל עובד גבייה ושירות, עם מפרט מינימלי של מעבד i5, זיכרון 16GB דיסק, SSD מערכת הפעלה עדכנית וחבילת Office.
 - סורקי מסמכים ייעודיים בכל עמדת שירות, עם תמיכה ב־ OCR וסריקה דו־צדדית.
 - מדפסות לייזר איכותיות להפקת חשבונות ומכתבים. ה. קווי אינטרנט ייעודיים, עם יתירות (Redundancy) ותמיכה ב־ Failover.
- 12.2.2. כל עמדות הקצה יחוברו ברשת מאובטחת (VPN / VLAN) מבודד.
- 12.2.3. כל מחשב יחויב בתוכנת אנטי־וירוס מעודכנת Firewall, אישי ופתרון EDR.

12.3. הרשאות משתמשים וניהול גישה

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

12.4. סריקת מסמכים וניהול דיגיטלי

- 12.4.1. כל מסמך ייסרק בפורמט PDF עם OCR, בצבע, ברזולוציה מינימלית של 300 dpi.
- 12.4.2. סריקה תבוצע תוך 48 שעות מקבלת המסמך.
- 12.4.3. כל מסמך יסווג לפי מפתח אחיד (חייב, סוג פעולה, תאריך), ויצורף לתיק הצרכן.
- 12.4.4. המערכת תאפשר חיפוש טקסט מלא במסמכים סרוקים.
- 12.4.5. הספק יודא נגישות למסמכים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.

12.5. ממשקים עם מערכות חיצוניות

- 12.5.1. הספק יתחייב להקים, לתחזק ולהפעיל ממשקים ישירים בין מערכת הגבייה לבין המערכות הבאות:
 - א. מערכת/ERP הנהלת חשבונות – התאמות כספיות, דו"חות כספיים, העברת נתונים לחשבונות.
 - ב. מערכת CRM ומוקד שירות – רישום פניות, סטטוס טיפול, ניהול SLA.
 - ג. מערכת BI – ניתוח נתונים, מגמות גבייה, חיזוי פיגורים.
 - ד. בנקים ומס"ב – קליטת קבצי הוראות קבע, החזרות, הפקדות.
 - ה. חברות אשראי – סליקה מאובטחת, קבלת אסמכתאות, טיפול בחיובים חוזרים.
 - ו. דואר ישראל – ממשק API לאיתור סטטוס דואר רשום ודואר חוזר.
 - ז. כספת מרשם האוכלוסין - לעדכון זכאים.
- 12.5.2. כל ממשק יתועד במסמך אפיון טכני, כולל: פרוטוקול תקשורת, פורמט נתונים, תדירות העדכון ואחריות לגיבוי.
- 12.5.3. כל כשל בממשק יטופל תוך: SLA קריטי – עד 4 שעות; בינוני – עד 24 שעות; מינורי – עד 72 שעות.

12.6. אבטחת מידע והגנת פרטיות

- 12.6.1. הספק יפעל בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת מידע 2017, ולתקני ISO 27001, ISO 27799 כל התקשורת תתבצע בהצפנת SSL/TLS 1.3 לפחות.
- 12.6.2. נתוני צרכנים יישמרו רק על גבי שרתים הממוקמים בישראל.
- 12.6.3. נאסר על הספק לשמור מידע רגיש במכשירים ניידים אישיים.
- 12.6.4. כל אירוע אבטחת מידע ידווח מיידית למנהל המזמין תוך שעתיים.

12.6.5. הספק יערוך בדיקות חדירה (Penetration Test) אחת לשנה, באמצעות גוף חיצוני מוסמך, ויגיש את הדו"ח למזמין.

12.7. המשכיות עסקית והתאוששות מאסון (BCP/DRP)

- 12.7.1. הספק יתחייב להחזיק תכנית המשכיות עסקית מאושרת, הכוללת:
- זמן התאוששות מרבי: 4 שעות לתקלת מערכת קריטית.
 - נקודת שחזור נתונים: עד 1 שעה לאובדן נתונים.
- 12.7.2. תבוצע גיבוי יומי מלא של כל הנתונים, עם שמירה בשרתי גיבוי מרוחקים.
- 12.7.3. אחת לשנה לפחות ייערך תרגיל DRP בהשתתפות צוותי הספק והמזמין.
- 12.7.4. במצב חירום (סייבר, שריפה, אסון טבע), יופעלו עמדות שירות חלופיות תוך 8 שעות לכל היותר.

12.8. SLA למערכות מיזע

- 12.8.1. זמינות מערכת – לפחות 99.5% Uptime חודשי.
- 12.8.2. זמני תגובה לטיפול בתקלות:
- קריטית – עד 4 שעות.
 - בינונית – עד 24 שעות.
 - מינורית – עד 72 שעות.
- 12.8.3. הספק ידווח למנהל המזמין על כל תקלה מערכתית באופן מיידי, ויגיש דו"ח סיכום תוך 48 שעות.
- 12.8.4. איעמידה ב-SLA תגרור פיצויים כספיים מוסכמים כפי שמפורט בנספח ג' – הסכם ההתקשרות.

12.9. בקרה ודוחות תקופתיים

- 12.9.1. הספק יפיק דוחות חודשיים על פעילות המערכת, הכוללים:
- מספר פעולות שנרשמו במערכת לפי סוג.
 - מספר המסמכים שנסרקו.
 - נתוני תקלות – מספר, משך, טיפול.
 - נתוני אבטחת מידע – ניסיונות חדירה, אירועי סייבר.
 - סטטוס ממשקים פעילים.
- 12.9.2. המזמין רשאי לבצע ביקורות פתע במערכת, לדרוש לוגים, לבדוק הרשאות משתמשים ולהטיל סנקציות בגין חריגות.

12.10. אחריות הספק

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

13. הוראות כלליות

13.1. כללי

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

13.2. כפיפות, פיקוח ובקרה

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

13.3. סודיות ואבטחת מידע

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

- 13.3.6. במקרה של אירוע אבטחת מידע או סייבר, הספק ידווח מידית למזמין.
13.3.7. איעמידה בהוראות אבטחת המידע תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

13.4. אחריות וביטוחים

- 13.4.1. הקבלן יישא באחריות מלאה לכל נזק, אובדן או פגיעה שייגרמו למזמין, לעובדיו, ללקוחותיו או לצד ג' כתוצאה ממעשה או מחדל של הקבלן ו/או עובדיו.
13.4.2. הקבלן יערוך על חשבונו ביטוחים מתאימים בהתאם להוראות נספח הביטוח ואישור הביטוחים המורפים להסכם כנספחים ג'2 וג'2(א) ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

13.5. משך ההתקשרות

- 13.5.1. תקופת ההתקשרות הראשונית תיקבע בהסכם ההתקשרות ותהיה ניתנת להארכה בהתאם לשיקול דעת המזמין.
13.5.2. המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות במקרים הבאים:
- הפרת חוזה יסודית מצד הספק.
- איעמידה ביעדי SLA.
- חשש לפגיעה בזכויות הצרכנים או באינטרסים הציבוריים.
- קריסה פיננסית או מבצעית של הספק.
13.5.3. הודעה על סיום תינתן בכתב, ובדרך כלל בהתראה של 30 יום לפחות, אלא אם מדובר בהפרה יסודית.

13.6. קנסות ופיצויים מוסכמים

- 13.6.1. הספק יחויב בפיצויים מוסכמים כספיים בגין כל אחת מההפרות, בהתאם למפורט בנספח ג' – הסכם ההתקשרות ובניהם:
- איעמידה ביעדי שירות (SLA).
- איימסירת דוחות תקופתיים במועד.
- חריגה מהוראות אבטחת מידע.
- אינוכחות נציגים או מחסור בכוח אדם.
- הפרות הוראות מנהל המזמין.
13.6.2. הפיצויים המוסכמים יהיו בסכומים שייקבעו בנספח ג' - הסכם ההתקשרות וינוכו מהחשבונות השוטפים.
13.6.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש פיצוי נוסף בגין נזקים ממשיים שנגרמו לו.
13.6.4. תשלום הפיצוי המוסכם לא יפטור את הספק מחובתו להמשיך בביצוע השירותים.

13.7. שינויים ותוספות

- 13.7.1. המזמין רשאי להורות על שינוי בהיקף השירותים, בתכולתם, במיקומם או בלוחות הזמנים, והספק יהיה מחויב לבצע.
- 13.7.2. בקשות לשינויים יועברו בכתב, והספק יידרש להגיש תוך 14 יום תוכנית יישום הכוללת עלויות ולוחות זמנים.
- 13.7.3. שינויים מהותיים בתמורה יחייבו אישור חוזי חתום על ידי שני הצדדים.
- 13.7.4. כל שינוי יתועד בנספח להסכם וייחשב חלק בלתי נפרד ממנו.

נספח ג' - הסכם התקשרות

שנערך ונחתם ביום _____ חודש _____ שנת _____

בין:

מי לב השרון בע"מ

מצד אחד

(להלן: "החברה")

ובין:

מצד שני

(להלן: "הספק")

הואיל והספק עוסק במתן שירותי גבייה;

והואיל והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, כוח אדם וכלל האמצעים לתת שירותי גבייה;

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

והואיל והמזמין מעוניין בקבלת שירותי גבייה כוללים;

והואיל והמזמין פרסם מכרז פומבי מס' 02/2025 למתן שירותי גבייה כוללים, הכל כמפורט במסמכי המכרז (להלן: "השירות");

והואיל והספק הגיש הצעתו למכרז הנ"ל לאחר שקרא והבין את מסמכי המכרז ואת מהות השירות;

והואיל והספק זכה במכרז;

והואיל וברצון הצדדים להסדיר את תנאי ההתקשרות שביניהם;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל מטעם המזמין שיקבע על ידי מנכ"ל החברה (להלן: "המנהל") ישירות ו/או מיופה כוחו.

1.2. המבוא לחוזה זה לרבות כל ההצהרות הכלולות בו והנספחים לחוזה זה לרבות מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.

1.3. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד, והן לא תשמנה לפרשנותו של חוזה זה.

1.4. ההגדרות שבפרק א' למסמכי המכרז יחולו על חוזה זה.

1.5. המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

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

2. סתירה בין מסמכים

מוסכם במפורש, כי המכרז על שינויו ועדכוניו מחייב את הצדדים ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות החוזה להוראות המכרז - יגברו הוראות המכרז.

3. הצהרות הספק

בחתירתו על חוזה זה מצהיר הספק כדלקמן:

קראתי והבנתי

חתימה וחותמת המציע

- 3.1. הספק קרא והבין את כל תנאי המכרז, לרבות כל הנספחים המצורפים לו, וכן את כל הוראותיו של הסכם התקשרות זה.
- 3.2. יש לו את הידע, המומחיות, הכישורים, כח האדם, הציוד והאמצעים הדרושים לשם ביצוע השירותים, והוא מתחייב לבצע את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של המנהל ומוסכם כי דעתו של המנהל תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות, זאת מבלי לפגוע בזכותו של הספק לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו.
- 3.3. ברשותו מצויים כל הרישיונות והאישורים הנדרשים עפ"י כל דין בקשר עם אספקתם של השירותים וכי אין באספקת השירותים כדי להפר זכויות קנייניות ואחרות, לרבות זכויות יוצרים וכי יש לו זכות לשימוש ו/או שיווק ו/או הפצה בכל התוכנות והמערכות אשר יסופקו במסגרת הסכם זה על-ידו.
- 3.4. ביכולתו לעמוד בכל החובות המוטלות עליו על-פי הסכם זה ו/או ע"פ המכרז ו/או ע"פ כל דין.
- 3.5. הוא ו/או מי שעוסק ו/או יועסק מטעמו הינם בעלי עבר פלילי נקי ולא הורשעו בעבר בעבירות שיש עמן קלון ו/או לא הורשעו במהלך 10 השנים האחרונות בעבירות אלימות או תקיפה הכול בהתאם לדין. הספק מתחייב להעסיק רק עובדים בעלי עבר פלילי נקי כאמור לעיל.
- 3.6. ידוע לו כי לחברה שמורה הסמכות ושיקול הדעת המלא להורות לו על ביצוע פעולות ו/או אין ביצוען, זאת אף אם יש בהוראתה כדי להפחית את הכנסותיו של הספק מגביית החובות וכי לא יהיו לו כל תלויות ו/או טענות בקשר עם שיקול דעתה של החברה .
- 3.7. הוא מעוניין לבצע את כל העבודות ולספק את כל השירותים הנדרשים במכרז ובהסכם התקשרות זה לחברה , באופן מיומן, מקצועי ויעיל ככל האפשר.
- 3.8. הספק מתחייב לקיים בכל עת כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על גבייה בתאגידי מים או רשויות שמספקות שירותי מים שנקבעו על ידי רשות המים. כל שינוי שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר ו/או פסיקת בית משפט, ייעשה על חשבון הספק בלבד ובאחריותו, לגבי הוצאות שהוגדרו על חשבונו.
- 3.9. הספק מתחייב להופיע לכל הישיבות עם הגורמים המקצועיים בחברה אשר להם קשר לשירותים הניתנים על ידו, כפי שייקבעו על ידי המנהל, וככל שיידרש.
- 3.10. הספק מתחייב להשתמש בציוד לסוגיו שיעמוד לרשותו על ידי המזמין באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר.
- 3.11. הספק מתחייב לדאוג לביצוע העבודה ולמלא אחר דרישות ו/או הנחיות המזמין ו/או מי מטעמו, כפי שיינתנו מעת לעת, וכן לפעול בתיאום מלא עם המזמין לצורך ביצוע מתן השירותים נשוא הסכם זה ובכלל זה בכל הנוגע לשימוש במערכות המידע, ציוד כלשהו השייך למזמין, בהתאם להוראות השימוש ו/או הנהלים הנהוגים במזמין ; וכן, לבצע כל פעולה, לשם השלמת השירותים ו/או העבודות לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 3.12. הספק מתחייב להשלים את השירותים ו/או העבודות במסגרת לוח הזמנים אשר קיבל מאת המזמין ויקבל מעת לעת.

- 3.13. הספק מתחייב לפעול בתום לב כלפי המזמין בקשר עם מתן השירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה וכי כל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, לרבות מתן המלצה ו/או ייעוץ יינתנו משיקולי טובת המזמין בלבד ולא משיקולי רווח או שיקולים זרים אחרים.
- 3.14. הספק לא יהא רשאי להעביר זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה לאחר, כולן ומקצתן וכל העברה שכזו לא תחייב את המזמין כלל וכלל.
- 3.15. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל הנוגע למסירת נתונים, מידע (בכתב או בעל פה) ו/או מסמכים המצויים בידו ואשר נוגעים לעניין ביצוע ההסכם והוא ימסרם מיד עם דרישת המזמין.
- 3.16. הספק מתחייב לשאת בכל העלויות שהוגדרו בהסכם זה על חשבונו לצורך ביצוע התחייבויותיו. עוד מתחייב הספק לתקן, לשפר ולהחליף את כל הטעון תיקון, שיפור והחלפה מיד עם קבלת הודעה מאת החברה, בדבר הצורך בכך ועל חשבונו הספק.
- 3.17. הספק מתחייב למסור לידי המזמין דו"חות בקשר עם מתן השירותים בהתאם לדרישות המזמין וככל שיידרש.
- 3.18. הספק מתחייב בזאת, כלפי המזמין, לבצע את שירותי הגביה הכוללים, לרבות כל האמור במפרט השירותים, נספח ב' למכרז.
- 4. תקופת ההתקשרות:**
- 4.1. תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה תהא 24 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות המקורית").
- 4.2. לחברה בלבד שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות עם הספק, ל- 3 תקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת והכל בהתאם לשיקול הדעת של החברה (להלן: "תקופות הארכה").
- 4.3. הסכם התקשרות זה יוארך באופן אוטומטי, למעט אם החברה תודיע לספק לפחות 60 יום טרם תום תקופת ההתקשרות על רצונה לסיים את ההתקשרות ולא להאריך את ההסכם ו/או להאריך את ההסכם בתקופה הקצרה מ- 12 חודשים.
- 4.4. מובהר כי בתקופת הארכה יחולו כל הוראות המכרז והסכם התקשרות זה למעט אם יוסכם מפורשות אחרת ובכתב.
- 4.5. תקופת ההתקשרות תחל להימנות החל ממועד תחילת העבודה כפי שיצוין על גבי "צו התחלת העבודה" שיימסר לספק.
- 4.6. לחברה שמורה הזכות, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי, להודיע על הפסקת ההתקשרות עם הספק, וזאת בהתראה בכתב 90 ימים לפני סוף ההתקשרות, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה כנגד החברה בגין כך, מלבד קבלת התמורה בגין עבודות ושירותים שבוצעו בפועל עד למועד סיום ההתקשרות.
- 4.7. באם עשתה החברה שימוש בזכות האמורה בסעיף קטן 4.6 בשל כניסתו לתוקף של חוק ו/או הוראה מנהלית ו/או חוזר מנכ"ל מחייב וכדו' תהא רשאית החברה להודיע על ביטול מיידי של הסכם זה ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בגין כך.
- 5. סיום ההתקשרות**
- 5.1. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אמון מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערערו יחסי האמון יהא רשאי המזמין להודיע לספק על ביטול המייד של חוזה זה ללא כל הודעה

מוקדמת, ובמקרה כזה ידאג הספק לפעול כאמור בסעיפי המשנה של סעיף זה, והוא לא יהיה זכאי לכל פיצוי מכל מין וסוג שהוא.

5.2. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות לידי נציג המזמין או חברה אחרת שתבוא במקומו, כולל את כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת הממוחשבת, ההצעות, ההמלצות, מסמכים שהוכנו על ידי הספק במסגרת חוזה זה וכיו"ב, יועברו על ידו לידי נציג המזמין או למי שהוא יורה ולשביעות רצונו המלא של המזמין. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל תשלום שהוא מהמזמין, אשר טרם שולם לו עד אותן מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירות והנתונים למזמין ו/או לחברה אחרת.

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

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

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

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

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

6. התמורה והתשלום:

6.1. בכפוף למתן השירותים ולקיום כל התחייבויות הספק על פי הסכם זה, יהיה זכאי הספק לתמורה כדלקמן:

6.1.1. תמורת מתן השירותים כנדרש במסמכי מכרז זה, לשביעות רצונו המלא של המזמין, ישלם המזמין לספק את הסכומים בהתאם להצעתו בנספח ד' כתב ההצעה וההתחייבות, ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן "התמורה הבסיסית").

6.1.2. בנוסף, לתשלום לעיל יתווסף או ייגרע תשלום נוסף מהתמורה הבסיסית, בהתאם אחוז הגביה בפועל (ולא במצטבר) ועמידה ביעדים באופן הבא:

6.1.2.1. תוספת תשלום (בנוסף) על סך 50,000 ש"ח (חמישים אלף שקלים) מעל התמורה הבסיסית, תשולם במידה שהמזמין יעמוד ביעד גביה שוטפת של אגרות הביוב לפחות בשיעור של 92%. המזמין יהיה רשאי לבצע הפחתה בסך 30,000 ש"ח (שלושים אלף שקלים) מסך התמורה הבסיסית במידה ושיעורי הגביה השוטפת של שוברי מים וביוב יהיו נמוכים משיעור זה.

6.1.2.2. תוספת תשלום (בונוס) על סך 50,000 ש"ח (חמישים אלף שקלים) מעל התמורה הבסיסית, תשלום במידה שהמציע יעמוד גבית חובות עבר בהיקף כספי העולה על 1,500,000 ש"ח בשנה. המזמין יהיה רשאי לבצע הפחתה בסך 25,000 ש"ח (שלושים אלף שקלים) מסך התמורה הבסיסית במידה והיקף גבית חובות עבר שנתיים יהיו נמוכים מהיקף זה.

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

6.1.2.4.1. קנסות ו/או תוספות תשלום בגין הוראות קבע- הספק יקבל תוספת תשלום בסך 50 ש"ח בגין כל תוספת נטו של הוראות קבע של צרכנים (תוספת הוראות קבע בניכוי כאלו שהופחתו). התחשבות תבוצע מידי חודש.

6.1.2.4.2. תקבע יתרת פתיחה של הוראות קבע ב- 1 לינואר של כל שנה וזו תהווה רף בסיס שאין לרדת ממנו במהלך השנה. רף זה יעודכן מידי שנה בהתאם ליתרת סוף שנה קודמת (עדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד). בגין כל חודש בו יחול קיטון ביחס לרף הבסיס – יושת קנב בסך 50 ש"ח לכל הוראת קבע שנגרעה.

6.1.3. המחירים יהיו תקפים במשך כל תקופת ההתקשרות, בכל היקף והם כוללים את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המיסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע השירותים.

6.1.4. המחירים הנקובים בהצעה יוצמדו למדד המחירים הכללי לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי (להלן "המדד"), כמפורט להלן:

6.1.4.1. הצמדת המחירים תחל החל מהחודש ה-13 ממועד חתימת החברה על הסכם ההתקשרות עם הספק.

6.1.4.2. ההצמדה למדד תקבע לתקופות בנות 12 חודש כל אחת.

6.1.4.3. מדד הבסיס לתקופת ההצמדה הראשונה (מהחודש ה-13 להתקשרות ועד לחודש ה-36 להתקשרות) יהיה המדד הידוע ביום חתימת ההסכם על-ידי החברה, כאמור.

6.1.4.4. ההצמדה למדד, בכל תקופה לאחר תקופת ההצמדה הראשונה, תהיה שווה להפרשי המדד בין המדד הידוע בחודש העדכון לבין המדד הקודם לפיו עודכן המחיר. (כגון, ההפרש בין המדד הידוע בחודש ה-24 להחלת ההצמדה לבין זה שהיה ידוע בחודש ה-13 להחלתה, וכן הלאה).

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

6.1.5. לתמורה המתקבלת יתווסף מע"מ כחוק.

6.1.6. ההוצאות הנדרשות לביצוע מלא של כלל שירותי הגבייה נושא מכרז זה, תבואנה על חשבונו והוצאותיו של המציע הזוכה, לרבות (אך לא רק):

6.1.6.1. מרכז השירות והעלויות הכרוכות בשימוש בו.

6.1.6.2. יובהר כי הספק יישא בכלל העלויות לרבות שכ"ד ולרבות ציוד מחשוב, תוכנות מחשוב, אנטי וירוס, אופיס, גיבויים ועוד.

- 6.1.6.3. עלויות חיבור והשימוש במערכות מידע.
- 6.1.6.4. הוצאות השכר במשרה מלאה בגין העובדים מטעם הספק – 1 מנהל מחלקת שירות, 1 אחראית/צרכנות מים ואכיפה ו-1 עובד שירות לקוחות.
- 6.1.6.5. הוצאות הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבוניות, המכתבים הנדרשים על פי חוק.
- 6.1.6.6. מוקד שירות וגביה טלפוני ומוקד פרונטלי.
- 6.1.6.7. תוכנות עזר לניהול מערך הגביה הכוללת, לרבות אספקת אפליקציה ייעודית לשימוש כלל הצרכנים לטפסים מקוונים, תיק תושב ותשלום שוברים.
- 6.1.6.8. ציוד משרדי מתכלה (לרבות: ניירת, דיו מדפסת, כלי כתיבה קלסרים ועוד).
- 6.1.6.9. מערכת לניהול תורים.
- 6.1.6.10. עלויות ביצוע אכיפה לרבות משלוח הודעות חוב והודעות סמס.
- 6.1.7. במסגרת תשלום התמורה, תבוצע התחשבות בין היתר, אך לא רק, בגין הקנסות ו/או הבונוסים כמפורט להלן וכמפורט בסעיף 15.9 להסכם זה (SLA).
- 6.1.8. המזמין יערוך מידי שנה התחשבות שנתית לחישוב קנסות/בונוס/הפרשים, המפורטים בסעיף 6.1.2 ולמעט 6.1.2.1.4 לעיל עבור השנה הקלנדרית החולפת (ינואר-דצמבר). התחשבות זו תבוצע עד לתום הרבעון הראשון לאחר כל שנה קלנדרית.
- 6.1.9. המזמין יהיה רשאי בהתאם לדרישתו לקבל עובד גביה נוסף מטעם המציע הזוכה, בהתאם לדרישתו ואישורו בכתב. במקרה זה הספק יהיה זכאי לתוספת תשלום בהתאם למחירון המפורט בנספח ד' כתב ההצעה וההתחייבות כאשר לעלות העובד יתווסף רווח למציע בשיעור 10%.
- 6.2. מלוא הוצאות האכיפה אשר יושתו על החייבים וישולמו על ידם ישירות לחשבון הבנק של המזמין. הספק יהיה זכאי לתמורה בגין סעיף זה במידה והחוב נגבה כולו במהלך תקופת ההתקשרות. עוד יובהר כי החזר הוצאות לספק לא יכלול כל תוספת מע"מ מעבר לסכומים שייגבו מהחייבים.
- 6.3. יובהר כי אם לצרכן חובות בגין מים וביוב וחובות בגין הוצאות גביה, כל סכום שייגבה ישמש תחילה לזיכוי מלוא החובות למזמין ורק לאחר מכן להחזר הוצאות הגביה.
- 6.4. למען הסר ספק, עם סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה, לא יהיה זכאי הספק לכל החזר הוצאות גביה שייגבו לחשבון המזמין בגין פעולות אכיפה שביצע עד לסיום תקופת ההתקשרות.
- 6.5. מנגנון חלוקת הגביה בין המזמין לספק, בכפוף לקיום האמור לעיל, יבוצע בהתאם לדוגמא הבאה: יתרת חוב 1,500 ש"ח המורכבת מ-500 ש"ח הוצאות גביה ו-1,000 ש"ח חוב למזמין ונתקבל תשלום של 600 ש"ח. במקרה זה הספק לא יהיה זכאי להוצאות גביה. במקרה בו התשלום יהיה מעל החוב למזמין, כל תשלום מעבר לחוב יהיה שייך לספק.
- 6.6. מוסכם ומובהר כי הספק לבדו יישא בעלויות בגין הוצאות התפעול בגין האכיפה שניתן לבצע לגבי הפריטים כפי שמוזכר במסמכי המכרז לרבות אך לא רק התקשורת, הדיוור הדפוס שיוצאו לחייבים.

6.7. למזמין הזכות ושיקול הדעת המוחלט להעביר טיפול בחובות כלשהם שבטיפול הספק לטיפול אכיפה (מנהלי/משפטי) של המזמין ו/או למועצה ו/או ליועצים משפטיים ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק. הספק לא יהא זכאי לתמורה או עמלה בגין כספים שיגבו בעקבות פעולות שייעשו על ידי המזמין ו/או הגורמים האמורים לעיל מטעמו.

6.8. באחריות הספק להגיש חשבון חודשי על סך התמורה שמגיעה לו, לחברה אחת לחודש ולא יאוחר מיום 10 בכל חודש. החשבון יוגש בצירף כלל הדוחות הנדרשים המפורטים בנספח ב' – מפרט השירותים. מובהר כי, חשבון שיוגש ללא דוחות אלו, לא ייחשב כחשבון שהוגש, ומניית ימי התשלום תחל רק לאחר קבלת הדוחות המלאים הנדרשים.

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

6.10. החשבון החודשי יבדק על ידי החברה, ויאושרו או יחזרו לתיקון בתוך 21 ימים.

6.11. התמורה שתאושר תשולם בהתאם לתנאי התשלום שוטף + 45 או לפי התנאים הקבועים בחוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017.

6.12. התמורה לעיל, מהווה מחיר סופי ומוחלט וכוללת את כל ההוצאות הכרוכות בהענקת השירותים. מובהר כי מעבר לתעריפים הנקובים לעיל, הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת בגין השירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה.

7. הגדרת היחסים בין הצדדים

7.1. מוסכם בין הצדדים כי יחסי הצדדים על פי הסכם זה הינם יחסי מעסיק - ספק עצמאי, וכי בין החברה לבין הספק אין ולא יהיו כל יחסים משפטיים אחרים זולת אלה.

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

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

8. ערבות ביצוע

8.1. להבטחת מילוי כל התחייבויותיו לפי המכרז והסכם התקשרות זה, ימציא הספק לחברה, בתוך 14 ימים ממועד החתימה על הסכם התקשרות זה, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, ערוכה לטובת החברה בסך של 60,000 ₪ במלים: שישים אלף ₪ (להלן: "הערבות").

- 8.2 תוקפה של הערבות יהיה עד לתום 60 יום ממועד סיום ההתקשרות ולאחר כל תקופת הארכה, ככל שיהיו. ככל שתוקפה של הערבות יפוג במהלך תקופת ההתקשרות, באחריות הספק לחדש את תוקפה לפחות 30 יום טרם מועד פקיעת תוקפה של הערבות. סעיף זה הינו תנאי יסודי, אי הארכת הערבות מהווה עילה לחילוט מלוא סכום הערבות.
- 8.3 נוסח הערבות יהיה בהתאם לנספח ג' (1) המצ"ב להסכם התקשרות זה.
- 8.4 החברה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות כולו או חלקו, בפעם אחת או במספר פעמים, בהתאם שיקול דעתה הבלעדי ולהיפרע מהספק באמצעותו.
- 8.5 בכל מקרה בו הערבות ו/או חלקה יחולטו, יהיה על הספק להמציא לחברה ערבות חדשה בהתאם לנספח ג' (1) בתוך 7 ימים מיום חילוט הערבות.
- 8.6 אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מזכויות החברה ו/או מאיזה מהסעדים העומדים לרשותה ע"פ הסכם התקשרות זה ו/או ע"פ דין.
- 9. הפרות**
- 9.1 מבלי לגרוע בזכותה של החברה לפי יתר הוראות הסכם התקשרות זה, מוסכם כי הוראות סעיפים: 3, 7, 8 הינם יסודיים ועיקריים.
- 9.2 מובהר כי במקרה של הפרת הוראה יסודית, מהוראות ההסכם, תשלח החברה הודעה בדבר ההפרה לספק, ובו תינתן לספק תקופה בת 7 ימים לתקן את ההפרה. היה והספק לא יתקן את ההפרה כאמור, תהא החברה רשאית לבטל את ההסכם, כל זאת מבלי לפגוע בזכותה של החברה לכל פיצוי ו/או סעד נוסף המוקנה לה על פי ההסכם ו/או ע"פ דין.
- 9.3 מבלי לגרוע מן אמור לעיל, מוסכם כי החברה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בטרם תום תקופת ההתקשרות, ללא מתן הודעה מוקדמת, ומבלי שתידרש לשלם לספק פיצוי ו/או תשלום כלשהו, בקרות אחד או יותר מהמקרים הבאים:
- 9.3.1 הוגשה נגד הספק התראת פשיטת רגל ו/או הוגשה נגדו בקשה לפירוק;
- 9.3.2 ניתן נגד הספק צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקים;
- 9.3.3 הספק נקלע למצב המונע ממנו להמשיך בפעילות סדירה.
- 9.3.4 הספק הורשע בעבירה פלילית או הוגש נגדו כתב אישום פלילי בעבירה שיש עימה קלון.
- 9.3.5 הספק הפך לבלתי כשיר לביצוע פעולות משפטיות.
- 9.4 במקרה בו יגיע ההסכם לסיומו בנסיבות כמתואר לעיל, החברה לא תישא בתשלום לספק למעט בגין שירותים שכבר ניתנו על ידו בפועל והוא זכאי בגינם לתמורה לפי ס' 3 לעיל.
- 10. אחריות ושיפוי**
- 10.1 הספק לבדו יהיה אחראי לשירותים המוענקים על-ידו בקשר עם המכרז ו/או הסכם התקשרות זה. בתוך כך מובהר כי הספק יהיה האחראי הבלעדי לבדיקת תקינות השירותים והפעולות שהוא מעניק, זאת אף במקרה בו ניתן אישורה של הרשות לביצוע הפעולות (באחריות הספק לוודא שלא חלה התיישנות, שכתובות החייבים מעודכנות, שסדר הפעולות נשמר כדין וכו').
- 10.2 הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או אובדן, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לחברה, לגוף ו/או לרכוש אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות מקצועית או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.

- 10.3 הספק יהיה אחראי לכל הפסד ו/או נזק כספי, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לחברה, אשר יגרמו עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה של הספק ו/או של מי מטעמו.
- 10.4 הספק פוטר את החברה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה מכל אחריות לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד כפורט בסעיף זה לעיל.
- 10.5 הספק מתחייב לשפות ולפצות את החברה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד שיגרם לה ו/או לצד ג' כלשהו, אשר יגרמו בשל מתן השירותים לחברה.
- 10.6 הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את החברה ו/או צד ג' כלשהו בגין כל תביעה שתוגש כנגד ו/או כל סכום בו תחוייב החברה על פי פסק דין חלוט, ככל ויקבע כי האחריות לנוק מוטלת על החברה ו/או הספק ונגרמה עקב ביצוע השירותים בהתאם למכרז ולהסכם התקשרות זה. בכל מקרה בו תוגש תביעה כנגד החברה, אשר עילתה בשירותים שהוענקו ע"י הספק, היא תודיע לספק על קיומה של התביעה בהקדם המייד, ותאפשר לו להתגונן ולהגן על החברה מפניה על חשבונו.

11. ביטוח

- 11.1 מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי מסמכי ההסכם ומאחריותו עפ"י דין, מתחייב הספק למלא אחר הוראות נספח הביטוח ואישור הביטוחים המהווים חלק בלתי נפרד מההסכם ומסומנים, בהתאמה, ג' (2) וג' (א). הספק אחראי לדווח בכתב, לחברה ולמבטח אשר ערך את הביטוחים על פי סעיף 11 זה (ביטוח), על כל מקרה בו נדרש בכתב לפצות תובע בקשר למתן שירותי הגביה ו/או על התקיימות אירוע, מעשה או מחדל אשר עלול להוליד (במוקדם או במאוחר) תביעה נגדם אף אם לא נמסרה להם הודעה כאמור, הספק יהא אחראי בלעדית בגין התוצאות הנובעות מאי קיום תנאי סעיף זה.

12 פיקוח

- 12.1 יובהר, כי סמכות בענייני כספים, תמורה, תקציב, נהלי עבודה וכיו"ב, יהיו באישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין בלבד.
- 12.2 הנחיות והוראות המנהל לספק אשר ימסרו במהלך ביצוע העבודות או מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהוו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הספק והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הספק במכרז.
- 12.3 הספק יהא עצמאי בביצוע התחייבויותיו לפי חוזה זה, אך יהיה כפוף להוראות המזמין, המנהל או נציג אחר מטעמו, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לעניינים אשר מצויים באחריות המזמין.
- 12.4 למנהל מטעם המזמין או מי מטעמו שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים ו/או העבודות הניתנים על ידי הספק מבוצעים כראוי על פי תנאי חוזה זה ונספחיו.
- 12.5 המזמין באמצעות המנהל או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן ביצוע העבודות או מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמש הספק לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתו בתנאי החוזה ומילוי אחר הוראות המזמין.
- 12.6 קבע המנהל או מי מטעמו כי העבודה או השירותים לא בוצעו במומחיות ובמימנות ראוייה או אינה תואמת את התכניות ונספחי המכרז או את הוראות חוזה זה ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם ראויים לבצע את העבודות או השירותים, תהא קביעתו סופית והספק מתחייב לפעול כפי שיוורה לו המנהל או מי מטעמו.

12.7 אם קצב ביצוע העבודות, השירותים או כל חלק מהם הינו איטי מדי לדעת המנהל מכדי להבטיח את גמר העבודות או מתן השירותים בזמן הנדרש, יודיע על כך המנהל לספק בכתב וזה ינקוט באמצעים מתאימים לשם החשת העבודה או מתן השירות - כפי שאישר המנהל - אך בתנאי ששום צעד מהצעדים שינקטו על ידי הספק והמאושרים על ידי המזמין ולרבות (אך לא אלה בלבד), עבודה בשעות נוספות, עבודה בלילה, או בימי שבתון, לא יזכו את הספק בכל תשלום נוסף עבור נקיטת צעדים אלה.

12.8 במקרה והתקדמות העבודה ו/או מתן השירות לא תתקן תוך 7 ימים מיום הודעתו של המזמין לספק, וקיים חשש כי הספק לא יסיים את ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה בהתאם לסד הזמנים אשר נקבע, יהא המזמין זכאי בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הספק או השירות הניתן על ידו ולהמשיך את העבודות או השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הספק, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הספק.

12.9 בכל מקרה בו הספק לא יסיים את ביצוע השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר סופק לו על ידי המזמין ובהתאם להתחייבויותיו עפ"י חוזה זה, יהיה עליו לשלם פיצויים קבועים ומוסכמים מראש כמפורט בסעיף 15 להסכם זה להלן.

12.10 הספק מצהיר כי ידוע לו כי מועד התחלת ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים וכן מועד סיום ביצוע העבודות או השירותים וקבלתן על ידי המנהל, הנם תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. הספק יהיה אחראי לכל נזק או איחור שיגרמו בהשלמת ביצוע השירותים למעט מקרים של כוח עליון כגון: אסון טבע או מלחמה בפלישת כוחות מזוינים של מדינת אויב. עם זאת מובהר כי המצב הביטחוני ביהודה ושומרון לא יהווה סיבה לאי קיום התחייבות הספק על פי הסכם זה.

12.11 נפסלו העבודות ו/או השירותים או חלק מהם או נתקבלו הוראות מצד המנהל כאמור, יהיה חייב הספק למלא את הוראותיו של המנהל הן ביחס לשינויים, תיקונים, תוספות או הפחתות, בעצמו או על ידי אחרים על חשבון הספק. הספק יהיה חייב לשלם למזמין את מלוא ההוצאות והנזקים שנגרמו או שיגרמו לה כתוצאה מן העבודות ו/או השירותים שנפסלו.

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

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

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

13 זכות עכבון וסעדי ביניים

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

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

14 המחאת זכויות

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

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

15 פיצויים מוסכמים

- 15.1 הספק מתחייב כי יעמוד ברמת הספקת כלל השרותים בהתאם לצרכי המזמין כנדרש במכרז זה.
- 15.2 היה ויחרוג הספק ממחויבותו כאמור בסעיף זה לרבות אי ביצוע של פעולה, עבודה או שרות בכלל או באופן ובאיכות הנדרשים ו/או אי עמידה בזמני התגובה ו/או במשכי הטיפול עליהם התחייב ו/או בכל אופן אחר של אי עמידה בהתחייבות, שמורה למנהל מטעם המזמין, על פי שיקול דעתו, הזכות לחייב את הספק, בפיצוי מוסכם מראש כמפורט להלן.
- 15.3 מובהר מוצהר ומוסכם שמזמין יתרה בספק על אי עמידה בהתחייבות רק בפעם הראשונה שתקרה במהלך ההתקשרות על פי תנאי מכרז זה ולאחר מכן תהא שמורה למזמין הזכות לחייב את הספק בפיצוי המוסכם בהתאם למפורט בטבלת פיצוי מוסכם ללא כל התראה נוספת.
- 15.4 מוצהר ומוסכם כי רישומי המזמין ו/או מידע מסוג אחר שיעמוד לרשותו אודות התרחשות של אי עמידת הספק בהתחייבות יהוו את ההוכחה הבלעדית לעצם התרחשותה.
- 15.5 מובהר בזאת כי אי עמידה בהתחייבות תחשב גם אם התרחשה כלפי אחד מהגופים הנכללים בהגדרת "המזמין" בנפרד.
- 15.6 מובהר בזאת שספירת כמות מקרי אי העמידה בהתחייבות על ידי הספק, המהווים מדד לפיצוי לסוגו, תתחיל מהפעם הראשונה שתקרה במהלך תקופת ההתקשרות, ללא קשר מי או מה מטעם הספק ביצע את ההפרה או גרם לה, ותצטבר ברצף במהלך ההתקשרות לרבות בתקופות ההארכה שלה, אלא אם נכתב לגבי מדד במפורש אחרת.
- 15.7 מובהר בזאת שספירת כמות המקרים לסוג של אי עמידת הספק בהתחייבות למזמין תחול על כלל נותני השרות מטעם הספק גם יחד ולא תערך ספירה יחודית לכל אחד מהם אלא אם נכתב במפורש אחרת.
- 15.7.1 בכל מקרה של ריבוי מדדים לאותה אי עמידה בהתחייבות יחולו כולם גם יחד.
- 15.7.2 מובהר בזאת שאין בהתחייבות לתשלום פיצוי מוסכם ו/או בתשלום של פיצוי מוסכם כאמור כדי לגרוע מזכותו של המזמין לתבוע מהספק פיצוי אחר או לכל סעד ותרופה אחרים העומדים לו על פי מסמכי ההסכם או על פי כל דין.

15.8 מנהל החברה רשאי להטיל חיובים על הספק כתוצאה מאי עמידה ביעדי השירות שהוצבו לחברה על ידי רשות המים ו/או מופיעים בכללים ו/או שהציב החברה לספק המוקד במסגרת הצעה זה, וזאת בבחינת פיצויים מוסכמים. במידה וסכומי הפיצויים המוסכמים המצטברים לאותה שנה יעלו על 15% מסך התקבולים השנתיים לספק, רשאי מנהל החברה לזמן את ספק המוקד הטלפוני לשימוע לפני הרחקה, ו/או להורות לספק המוקד הטלפוני על הפסקת הפעילות במועד בו ייקבע מנהל החברה ולהחלפתו באחר. מובהר, כי אין בכך כדי לגרוע מזכותו של החברה לסיים את ההסכם בהתאם ליתר הוראות מסמכי ההצעה או לנקוט בכל סעד או אמצעי אחר הנתון לו לפי מסמכי ההצעה או לפי דין.

15.9 טבלת פיצוי מוסכם:

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי ₪	מדד
(1)	אי העברה מסודרת, בסיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, של כל המידע, הנתונים והמסמכים הנוגעים לשרותים הנדרשים במכרז זה שברשות הספק, לרבות אלו שהוכנו על-ידו, למי שהמזמין יורה לו וזאת בתוך 5 ימי עבודה מדרישת מזמין.	10,000	לכל יום עבודה החל מיום העבודה השישי (6) לכל הנדרש על ידי מזמין.
		15,000	לכל מקרה שיתגלה כי המידע, ו/או הנתונים ו/או המסמכים שהועברו אינם מלאים ו/או שלמים ו/או תקינים
(2)	התנהגות לא הולמת של עובד הספק כלפי צרכן שרות של מזמין או כלפי נציג מזמין.	500	לכל מקרה לעובד החל מהמקרה השני
(3)	תלונות שהתקבלו בכתב אצל מזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים על ידי הספק לרבות בכל הנוגע להיבטים המקצועיים ו/או לאיכות השרות שסופק למתלונן על ידי מי מנותני השרות מטעם הספק.	250	לכל תלונה שהמזמין יקבע כי היא מוצדקת החל מהתלונה השלישית בכל שנה.
(4)	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות כל דין בכל הקשור לביצוע פעולה בתחום שירותי הגביה למזמין, לרבות בכל הקשור לאכיפת הגביה למזמין	2,500	לכל מקרה
(5)	בכל מקרה של חריגה מנהלי העבודה של המזמין בתחום הנוגע למרכיב בהספקת השרותים למזמין	500	לכל מקרה החל מהמקרה השלישי
(6)	בכל מקרה של אי קיום שרותי קבלת קהל לסוגיהם במשך כל הזמן שנקבע לכך על ידי המזמין באתר הספקת השרותים לרבות אי פתיחה במועד או סגירה קודם למועד שנקבע או אי מענה לפניות בכל אופן אחר שנדרש (טלפוני / דיגיטלי וכיו"ב) ללא אישור המזמין	1,000	לכל מקרה החל המקרה השלישי בכל שנה
(7)	משלוח של הודעת חיוב לסוגו בחריגה מהמועד הקבוע על פי דין או על פי נהלי המזמין, וללא אישור המזמין	500	לכל מקרה

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי ₪	מדד
8	משלוח של הודעת חיוב לסוגו בתכולה שלא על פי נהלי המזמין ושלא בתיאום עם המזמין	500	לכל מקרה החל מהמקרה השני
9	משלוח של התראות/דרישות תשלום לסוגיהם בגין חובות הנמצאים בטיפול הספק בחריגה מהמועד הקבוע על פי דין או על פי נהלי המזמין	500	לכל מקרה
10	בכל מקרה של התיישנות חוב עקב התרשלות של הספק	*50%	*מהסכום השווה לחוב בתוספת ריבית והצמדה
11	אי העמדה של ממלא מקום / מחליף למנהל הגביה בחברה, עקב סיום עבודתו מכל סיבה שהיא בתוך 3 ימי עבודה	1,500	לכל יום חריגה החל מיום העבודה הרביעי
12	במקרה של הפסקת עבודת נותן שירות מטעם הספק, והעמדת ממלא מקום זמני מטעם הספק – חריגה במשך התקופה המרבית שנקבעה במפרט עד לאיוש התפקיד מחדש ע"י נותן שירות קבוע (למנהל הגביה – מילוי מקום לתקופה של עד 45 יום, לשאר התפקידים עד 30 יום).	1,000	לכל יום חריגה
13	אי התייצבות של נותן שרותים ללא אישור המנהל מטעם מזמין	500	למקרה החל מהמקרה שלישי בכל שנה
14	חריגה במועד הגשה של טיוטה ראשונה של תוכנית עבודה שנתית למזמין	2,500	למקרה של איחור, החל מהיום השלישי שנקבע על ידי המזמין
15	חריגה במועד הגשה של תיקון מבוקש על ידי מזמין בטיוטה של תוכנית עבודה שנתית למזמין מעבר לחמישה (5) ימי עבודה	1,000	לכל חריגה ביום עבודה
16	הגשה של תוכנית עבודה שנתית למזמין שלא במבנה או בפורמט או בתכולה על פי דרישתו	2,000	לכל מקרה
17	אי הגשה של דוחות עבור רשות המים (דוחות כספיים תקופתיים ושנתיים, דוחות על אספקת מים ודיווח על מסי נפשות אצל צרכן מים) ודוחות והעברתם לחברה במועד שנקבע לכך על פי דין או הוראות ו/או נהלי המזמין.	2,500	לכל מקרה
18	אי הכנה של מאזן גבייה חודשי והעברתו למזמין במועד שנקבע לכך על פי הוראות ו/או נהלי המזמין.	500	לכל איחור ביום עבודה
		1,000	לכל מקרה
19	אי ביצוע של בקרה, הכנת דוחות עמידה ביעדי גביה והגשתם למזמין על פי במועד שנקבע לכך על פי הוראות ו/או נהלי המזמין	500	לכל איחור ביום עבודה החל מיום העבודה השני
		1,000	לכל מקרה
		500	לכל מקרה

#	מהות אי העמידה בהתחייבות	שיעור הפיצוי %	מדד
20	אי הכנה של דוחות כספיים תקופתיים לרבות דוחות יומיים, שבועיים, חודשיים, דו חודשיים, רבעוניים, חציוניים שנתיים והגשתם למזמין במועד שנקבע לכך על פי דין או הוראות ו/או נהלי המזמין.	500	לכל איחור ביום עבודה החל מיום העבודה השני (2)
21	אי הכנה של דוחות בחתכים שונים לפי דרישה והגשתם למזמין בתוך 4 שעות עבודה .	250	לכל שעת חריגה, לכל מזמין, החל מהשעה השישית
22	אי הפעלת מוקד שרות בכל שעות הפעילות להן התחייב הספק.	1,500	לכל מקרה החל מהמקרה השני (2) מתחילת ההתקשרות
23	אי העברה של קובץ הקלטה מהמוקד למזמין בתוך 4 שעות עבודה ממועד בקשתו על ידי מזמין.	250	לכל שעת חריגה, לכל מזמין, החל מהשעה השישית (6)
		1,000	לכל מקרה, לכל מזמין, החל מהמקרה השלישי (3)
24	אי העברה של דו"חות תקופתיים שנקבעו על ידי המזמין מהמוקד הטלפוני בתום כל חודש ובצמידות לחשבון.	1,000	לכל יום חריגה לכל מזמין
25	אי ביצוע שיחות חוזרות בהתאם לדרישות המזמין	250	לכל מקרה לכל מזמין החל מהמקרה שלישי (באותו שבוע).
26	אי תיעוד פעולות שביצע נותן שרות מטעם הספק במודול ה - CRM של המערכת הארגונית של החכ"ל בסיום כל פניה של צרכן	250	למקרה החל מהמקרה השלישי בכל שנה
27	אי שליחת הודעה לצרכן במצבי גילוי חריגות בקריאות ממד מים לרבות מד מים עצור, מד מים לא תקין, אין גישה למד, או אי שליחת מכתב למכתב במקרה של צריכה חריגה מאד בהתאם לכללי רשות המים.	100	להודעה/מכתב
28	אי דיווח על מד מים תקול מיד בסיום תקופת הלוגית לגורמים האחראים שנקבע על ידי החברה לצורך החלפת מדי מים בהתאם לכללי רשות המים ולדרישות הטכניות של המדים.	500	לכל שבוע חריגה
29	מענה לשיחות נכנסות למוקד בירורים ותשלומים - 90% מהשיחות תיעננה בתוך 60 שניות.	90% < 85% מענה = 1,000	לחודש
		85% < 80% מענה = 2,000 ש"ח	לחודש
		80% < 70% מענה = 2,500 ש"ח	לחודש
		מתחת ל- 70% הפרה יסודית של החוזה	

מדר	שיעור הפיצוי %	מהות אי העמידה בהתחייבות	#
	מענה שיחות בין 120 שניות ל-160 שניות = קנס 200 ש"ח לשיחה	מענה לשיחות נכנסות למוקד בירורים ותשלומים- יתר השיחות תיעננה בתוך 120 שניות.	(30)
	מענה שיחות בין 160 שניות ל-180 שניות = קנס 250 ש"ח לשיחה		
	מענה שיחות בין 180 שניות ל-210 שניות = קנס 300 ש"ח לשיחה		
	מעל 210 שניות הפרה יסודית של החוזה		
	3% < 5% = 1,000 ש"ח לחודש	שיחות ננטשות במוקד הבירורים והתשלומים- אחוז השיחות הננטשות לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.	(31)
	5% < 8% = 2,000 ש"ח לחודש		
	מעל 8% שיחות ננטשות הפרה יסודית של החוזה		
	0% < 1% לבקשות שיחת call back = ללא קנס	משך זמן חזרה לשיחה שהועברה לcall back - משך זמן החזרה לא יעלה על 3 שעות מרגע השארת הבקשה לשירות call back או מרגע נטישת התור אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו יום ואז תבוצע החזרה עד השעה 10:00 ביום העסקים העוקב.	(32)
	1% < 3% לבקשות שיחת call back = 1,000 ש"ח לחודש		
	3% < 5% לבקשות שיחת call back = 2,000 ש"ח לחודש		
	מעל 5% לבקשות שיחת call back = הפרה יסודית של החוזה		
	76% < 80% מהמקרים = 1,000 ש"ח לחודש	סגירת פניות בקו ראשון – בכל זמן נתון, 80% מהשיחות הנענות על ידי המוקד קיבלו מענה מלא על ידי מוקד הבירורים וימצאו בסטטוס "סגור".	(33)
	72% < 76% מהמקרים = 1,500 ש"ח לחודש		
	68% < 72% מהמקרים = 2,000 ש"ח לחודש		
	מתחת ל-68% מהמקרים = הפרה יסודית של החוזה		
	עד 10 מקרים של מענה עד 90 שניות בחודש לא יינתן קנס.	מענה לנציג WhatsApp - זמן ההמתנה לנציג בשיחת צ'אט לא יעלה על 90 שניות.	
	מעל 11 מקרים ועד 25 מקרים בחודש יינתן קנס של 50 ש"ח למקרה.		
	מ-26 מקרים ומעלה לחודש = הפרה יסודית של החוזה.		
	76% < 80% מהמקרים = 250 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע	סקרי שביעות רצון - ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ השיחות עם הלקוחות להן האזינה או סקרה	(34)
	72% < 76% מהמקרים = 500 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע		
	68% < 72% מהמקרים = 1,000 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע		

מדת	שיעור הפיצוי %	מהות אי העמידה בהתחייבות	#
	מתחת ל-68% מהמקרים = הפרה יסודית של החוזה		
	250 = 76% < 80% מהמקרים = ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע	מבדק "לקוח סמוי" - ציון ממוצע של לפחות 80% עבור כל מקרה בהם בוצע מבדק לקוח סמוי	35
	500 = 72% < 76% מהמקרים = ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע		
	1,000 = 68% < 72% מהמקרים = ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע		
	מתחת ל-68% מהמקרים = הפרה יסודית של החוזה		

15.10 מסירת מסמכים, תכניות וציוד למזמין

- 15.10.1 הספק מתחייב לתת למנהל מיד, לפי דרישתו, את כל המסמכים שהכין, לרבות תכניות הנייר שהכין, קבצים בתצורה דיגיטלית, מידע/מסמכים הנוגעים לשירותים.
- 15.10.2 קבלת מסמכים אלו, לפי דרישה, מהווה תנאי מקדים לאישור חשבון ולתשלום התמורה.
- 15.10.3 בגמר ביצוע השירותים או בגמר החוזה או הפסקתו, ימסור הספק למזמין, תוך 3 ימים, כל מסמך של המזמין או שערך הספק בקשר עם ביצוע השירותים.
- 15.10.4 הבעלות במסמכי הייעוץ ובכל שאר המסמכים שהספק קיבל על עצמו להכין/לתקנם, וכן כל זכויות הקניין הרוחני בהם, ייחשבו רכושו של המזמין, והמזמין רשאי להשתמש בהם כראות עיניו. הספק יהיה מנוע מלתבוע כספים בגין השימוש במסמכים אלו, לרבות בגין הפרת זכויות יוצרים / קניין רוחני או מכח דיני עשיית עושר וכו', פרט לתביעה בגין זכותו לתמורה הנקובה בהסכם. אין בהוראה זו משום קביעת אחריות והאחריות תיקבע על-פי הוראות כל דין.
- 15.10.5 ככל שיתבקש על-ידי המזמין, הספק ידאג להעברה מסודרת, מלאה ונאותה של השירותים לנותן שירות אחר מטעם המזמין, תוך מתן הסברים והדרכה - ככל שיידרש וללא תמורה נוספת.

15.11 החברה כמפעל חיוני

- 15.12 הספק מצהיר כי ידוע לו החברה מוכרת כ"מפעל חיוני" ו/או "כמפעל למתן שירותים קיומים" והספק מתחייב בזאת כי במידה ויוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מהחוקים הבאים -
- 15.12.1 הכרזה על מצב חירום על ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973.
- 15.12.2 הכרזה על מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
- 15.12.3 הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.

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

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

16 סודיות

16.1 "המידע" - כל המידע הקשור לחברה, תושביה, חובותיהם של תושביה, עסקאותיה, נתוני הכספיים או השיווקיים, סודותיה המסחריים, תוכניותיה ובכלל זה כל המסמכים, הרשימות, תוכנות מחשב, קבצי מחשב, כל מידע וחומר הנמצא במדיה אלקטרונית ו/או מגנטית (לרבות דיסקטים, דיסקים, תקליטורים וכיו"ב), וכל מסמך ממין וסוג כלשהו וכו' ככל שנמסר ו/או יימסר לספק על-ידי החברה ו/או יגיע לידיעתו בכל דרך שהיא תוך כדי ו/או במסגרת עבודתו עם החברה, והכל למעט מידע גלוי שהינו נחלת הכלל ושלא הפך לכזה עקב הפרת סעיף זה על-ידו.

16.2 הספק מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר הוראות החוזה ולמלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט ולחתום על הצהרה לשמירת סודיות לחוזה.

16.3 הספק אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.

16.4 הספק מתחייב ומאשר כי כל המידע, הינו מידע סודי של החברה, וכי הוא מתחייב לשמור את המידע בסודיות בהתאם להוראות סעיף זה.

16.5 הספק מתחייב בזה, כי לא יעשה כל שימוש במידע הנ"ל אלא אך ורק לצורך מתן השירותים לחברה, במסגרת הסכם זה וכי לא יעשה בהם כל שימוש לכל מטרה אחרת.

16.6 הספק מתחייב כי מיד עם סיום ההסכם ו/או מיד עם קבלת דרישה מאת החברה הוא ישיב לחברה את כל המידע שהגדרתו לעיל, לרבות כל חומר כתוב שיימסר לו ו/או יגיע אליו וכי הוא מתחייב למחוק את כל הנתונים שנשמרו בשרתיו ו/או בכל מקום אחר לא ישאיר העתקים מהמידע ברשותו.

16.7 הספק מתחייב להמשיך על שמירת סודיות ואי שימוש במידע של החברה גם לאחר סיום ההסכם וללא הגבלת זמן.

17 כללי

17.1 הספק מתחייב שלא להעביר, להסב בדרך כלשהי כל זכות או חובה ע"פ הסכם זה בלא הסכמתה המפורשת מראש בכתב של החברה.

17.2 לבית המשפט מחוזי במחוז המרכז תהא סמכות שיפוט ייחודית בכל הקשור להסכם זה.

17.3 הסכם זה, לאחר חתימתו, ממצה את כל ההסכמים שבין הצדדים בנוגע לנושאים המוזכרים בו, אלא אם נאמר אחרת בהסכם זה, הוא מבטל כל הסכם או הבנה קודמת שהייתה בין הצדדים ו/או מי מטעמם בין בע"פ ובין בכתב בנוגע לנושאים אלה.

17.4 כל תיקון, שינוי או תוספת להסכם יהיו תקפים רק אם יעשו בכתב ויחתמו על ידי שני הצדדים להסכם זה.

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

17.6 כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הינן כמופיע בכותרת ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום היום _____:

החברה

(חתימות מורשי חתימה + חותמת)

הספק

(חתימות מורשי חתימה + חותמת)

נספח ג' (1) - ערבות ביצוע

תאריך _____
לכבוד _____

(להלן: "המזמין") _____

א.ג.נ.,

הנדון: **כתב ערבות ביצוע - מכרז מס' 02/2025 לשירותי גביה כוללים**

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל- _____ ש"ח (_____ ש"ח), בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן, וזאת בקשר עם ביצוע הסכם מס' _____ למתן שירותי גבייה כוללים עבור המזמין ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

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

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

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

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

תאריך _____ בנק _____

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע

נספח ג' (2) - אישור על קיום ביטוחים

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 ג' 2 (1)**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: **"ביטוחי הספק"** ו"**אישור עריכת הביטוח**", לפי העניין), 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 "ירשלות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
 2. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, 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 המזמין 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.
 3. בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, 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 הביטוח או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
 4. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזעירית, 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 המזמין או מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
 5. למזמין תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומץ 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.
 6. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין 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.
 7. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין 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.
 8. 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. 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. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעם המזמין; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
 9. 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. מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המזמין ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.
 10. **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 המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים						
328- ראשוניות 332 – תקופת גילוי (6 חודשים) 301 – אובדן מסמכים 303 – דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 326 – פגיעה בפרטיות 339-ביטול חריג סייבר								
								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):								
016-גביה וכספים 043-מחשוב 088-תחזוקה ותפעול								
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 ג' (3) - תצהיר על העדר ניגוד עניינים

אנו הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ מספר _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ משמשים בהתאמה כ _____ וכ _____ אצל הספק, לאחר שהוזהרנו כי עלינו לומר את האמת וכי נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מצהירים בזאת בכתב כלפי המזמין, כדלקמן:

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

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

 המצהיר

אישור

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

חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____

נספח ג' (4) - תצהיר על תשלום שכר מינימום

בתצהיר זה :

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

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

"נושא משרה": כמשמעותו בחוק החברות.

"בעל עניין": כמשמעו בחוק החברות.

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

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

אנו הח"מ _____ הנושא ת.ז. _____, המשמש כ
 _____ אצל המציע, ו _____ הנושא ת.ז. _____,
 המשמש כ _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן
 אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

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

 המצהיר

אישור

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

חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____

קראתי והבנתי _____
 חתימה וחותמת המציע

נספח ג' (5) - עמידה בדרישות אבטחת מידע

תאריך: ___/___/___

לכבוד
מי לב השרון

**הנדון: הצהרת המועסקים על ידי המציע במי לב השרון בע"מ (להלן: "המזמין")
לעמידה בדרישות אבטחת המידע של החברה.**

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.

קראתי והבנתי
חתימה וחותמת המציע

- 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 ד' - כתב הצעה והתחייבות
תוגש במעטפה נפרדת

תאריך: _____

לכבוד מי לב השרון בע"מ

הנדון: כתב הצעה והתחייבות - מכרז פומבי 02/2025 לשירותי גביה כוללים

קראנו בעיון את הצעתכם למשתתפים במכרז, את כל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיו (להלן: "המכרז").

1. אנו מצהירים כי הבנו את כל מסמכי המכרז על פרטיהם, ובחנו את כל התנאים והנסיבות לביצוע השירותים והעבודות הדרושות במכרז, וכן את כל הגורמים האחרים הרלבנטיים העשויים להשפיע על קיום התחייבויותינו במכרז, לרבות לוח הזמנים ותנאי התשלום.
2. בהתאם לכל אנו מגישים את הצעתנו ומתחייבים לספק את כל השירותים הנדרשים במכרז, במחיר המוצע על-ידנו במסמך זה.
3. אנו מסכימים שהמזמין חופשי לקבל או לסרב לקבל הצעה זו, ולמסור את ביצוע השירותים למציע אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ואנו מתחייבים לקבל כל החלטה של המזמין.
4. אנו מצהירים בזאת כי במהלך 10 השנים האחרונות שקדמו למועד הגשת הצעות למכרז, לא עמדו ולא עומדים כנגד המציע ו/או מי מבעלי המניות שלו ו/או מי ממנהליו, הליכי כינוס נכסים ו/או פשיטת רגל ו/או פירוק ו/או תביעות חוב אשר יש בהן כדי להשפיע על תפקוד המציע בביצוע השירותים הנדרשים במכרז.
5. במידה שהצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים בזה כלפיכם, כדלקמן:
 - 5.1. לחתום על כל מסמכי חוזה המכרז תוך 7 ימים ממועד קבלת דרישתכם או בתוך פרק זמן אחר, כפי שייקבע על ידכם.
 - 5.2. למסור לכם את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לפי החוזה, ובכלל זה את הבטוחות, ומסמכי הביטוח הנדרשים.
 - 5.3. להיות ערוכים להתחיל באופן מיידי בביצוע השירותים, בהיקף מלא או בהיקף אחר - כפי שייקבע על ידכם - ולבצעם כנדרש בחוזה.
6. אנו מצהירים ומתחייבים כי מיום חתימתנו על הצעה זו, מחייב אותנו החוזה על כל המסמכים המצורפים אליו, כאילו היה חתום על-ידינו, וגם אם לא נחתום על החוזה בכלל, תחשב הצעתנו וקבלתה על-ידי המזמין בכתב, כחוזה מחייב בין המזמין לביןנו, וזאת מבלי שהדבר יגרע מזכויות המזמין כמפורט במכרז.
7. אנו מתחייבים כי הצעתנו זו תהיה בתוקף ותחייב אותנו במשך 120 ימים מהמועד האחרון שנקבע להגשת הצעות ו/או בתקופה נוספת שתקבעו. היה ובמהלך תקופה זו נידרש על-ידכם לקיים את כל התחייבויותינו שבהצעה זו, נעשה זאת ללא כל דיחוי.
8. מוצהר ומוסכם כי אנו מנועים מלהציג כל תביעות ו/או דרישות שתתבססנה על כל טענות של אי-ידיעה או אי-הבנה של איזה מתנאי או מסמכי המכרז, ואנו מוותרים מראש על טענות אלה.

קראתי והבנתי

חתימה וחותמת המציע

9. אנו מצהירים כי יש לנו ידע, ניסיון, יכולת מקצועית וכספית וכ"א מקצועי ומספק לשם ביצוע השירותים הנדרשים, וכי אנו עומדים בכל תנאי הסף ויתר התנאים הנדרשים במכרז.
10. להבטחת קיום מלוא התחייבותנו ביחס למכרז ולהצעה (ערבות הצעה), הרינו מצרפים ערבות בנקאית לפקודתכם, לפי המתכונת והסכום הנדרשים במכרז, ומייפים את כוחכם באופן בלתי חוזר, כי במקרה ולא נקיים התחייבויותינו, כולן או מקצתן, או לא נספק לכם את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לפי החוזה, כאמור לעיל, הרי הזכות בידכם לממש ולחלט את הערבות הבנקאית, ללא כל הודעה או התראה מראש, ואנו מוותרים - ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל זכות להתנגד לכל צעד שתנקטו כדי לגבות ולחלט את הערבות הבנקאית הנ"ל.
11. אנו מתחייבים לפעול בהתאם לתנאי ההסכם, ככתבם וכלשונם.
12. (במקרה של תאגיד) - אנו מצהירים בזאת כי הצעתו זאת הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלנו על-פי מסמכי היסוד של המציע.
13. המסמכים הבאים בהצעתי הינם חסויים:

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

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

מבלי לגרוע מהאמור, פרטי המציע וכן הצעתו הכספית לא יהוו סוד מסחרי / עסקי.

ההחלטה בעניין זה הינה בכפוף להוראות הדין והפסיקה.

14. הצעת מחיר:

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

- 14.1. הרינו מתכבדים להגיש בזאת, בשם _____ (שם המציע), את הצעת המחיר למתן שירותי גבייה עבור המזמין ואנו מתחייבים לבצע את כל העבודות שנדרש לבצע והמתוארות במפרטים, במסמכי המכרז והחוזה.
- 14.2. הצעתנו למתן שירותי גבייה כוללים בהתאם להוראות המכרז, מפרט שירותים ומכלול הדרישות ובכלל זה, עבור הוצאות שכר בגין מנהל הגבייה, אחראי צרכנות ואכיפה, צוות עובדים והכל כפי שפורט במכרז.
- 14.3. שירותים שהתמורה עבורם נקובה על ידי המזמין במסמכי המכרז תשולם בהתאם.
- 14.4. שירותים ששיעור התמורה עבור הספקתם נקבעת על פי דין, יהיה השיעור האמור הנקוב בדין שיעור מרבי.
- 14.5. כל הטיפול בגבייה ובאכיפה לסוגיהם יעשה כאמור על ידי הספק ועל חשבונו בלבד והוא לא יהא זכאי לכל תשלום או חזר הוצאות בגינם אלא אם נכתב במכרז לעניין זה במפורש אחרת.
- 14.6. תשלום התמורה יהיה תקופתי (כגון חודשי, רבעוני וכיו"ב). משך התקופה יקבע על ידי המזמין.

- 14.7. יצויין שהגשת דוחות חודשיים ביחד עם החשבון להוכחת ביצוע השירותים והגביה מהווה תנאי לתשלום התמורה. הספק יספק דו"ח החזרים, חזרות וביטולים שיכלול את כל התקבולים שהופיעו כ"נפרעו" אך בוטלו, חזרו או הוחזרו במהלך החודש המדווח או קודם לו. מדו"ח התקבולים לסוגיהם שנפרעו במהלך חודש העבודה הקודם ינוכו סכומי התקבולים שהופיעו כ"נפרעו" קודם לסוף החודש המדווח אך מסיבה כל שהיא חזרו בוטלו או הוחזרו במהלך החודש המדווח או קודם לו והחזרתם טרם דווחה.
- 14.8. מעבר לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו מובהר עוד כי על ההוצאות שיחולו על הספק בלבד נכללות, בין השאר אך לא רק, הוצאות לצורך ביצוע שאילתות ממאגרי מידע (כגון מרשם האוכלוסין, משרד הרישוי וכיו"ב), הוצאות עיצוב, הפקה, הדפסה ומשלוח לנמענים של מסמכים לחיוב והודעות לסוגיהם באמצעות הדואר הרגיל ומשלוח עם אישור מסירה, הוצאות עיצוב, הפקה, ויצירת קבצים גרפיים ומשלוח לנמענים של מסמכים לחיוב, הודעות ודפי נחיתה לחיוב והודעות לסוגיהם באמצעות מערכת רב ערוצית שיעמיד הספק לרבות באמצעות מסרונים, הודעות WhatsApp, דוא"ל ורשתות חברתיות אחרות, פיתוח, תפעול, תמיכה, שדרוג, התאמה לצרכים ומתן זכות שימוש למזמין ולצרכי השרותים שלו באמצעים והשרותים הדיגיטליים כמפורט במסמכי המכרז, וכן כל הוצאה אחרת שלא נכתב במפורש כי המזמין ישלם עבורה או יחזיר את שיעורה לספק בנוסף לעמלה כאמור לעיל ולהלן.
- 14.9. למען הסר ספק יובהר כי, רשימת השירותים המפורטת לעיל אינה ממצה את חובותיו של הספק לעניין השירותים לסוגיהם מושא מכרז זה. הספק מתחייב לבצע כל משימה ו/או מטלה ו/או דרישה ו/או לספק כל שרות שאינם בפירוט שלעיל עפ"י דרישת המנהל מטעם המזמין, לרבות הוספה ו/או שינוי ו/או גריעה ביחס לשירות אחד או יותר, ובלבד שתהא המשימה ו/או המטלה ו/או הדרישה ו/או השרות הנדרשים במסגרת עיסוקו של הספק ונוגעים לשירותים מושאי המכרז.
- 14.10. למען הסר ספק לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים במסמכי המכרז לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים במכרז, הרי שההתאמות הדרושות תהיינה באחריות המציע ועל חשבונו.

15. הצעת המציע

- 15.1. התמורה עבור הספקת כלל השרותים לסוגיהם הנדרשים במכרז זה לחברה תתבסס על ריטיינר קבוע, כמפורט בטבלה להלן, אלא אם ננקב במפורש אופן אחר לחישוב התמורה עבור שרות כזה או אחר.
- 15.2. למען הסר ספק מובהר בזאת כי גבייה של הוצאות גביה מנישומים תעשה אך ורק על פי הדין ובהתאם להנחיות המזמין.
- 15.3. כל התקבולים בגין הוצאות גביה לסוגיהן יופקדו ישירות לקופת המזמין.
- 15.3.1. תמורת מתן השירותים כנדרש במסמכי מכרז זה, לשביעות רצונו המלא של המזמין, ישלם המזמין לספק את הסכומים בהתאם להצעתו בנספח ד' כתב ההצעה וההתחייבות, ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן "התמורה הבסיסית").
- 15.3.2. בנוסף, לתשלום לעיל יתווסף או ייגרע תשלום נוסף מהתמורה הבסיסית, בהתאם אחוז הגביה בפועל (ולא במצטבר) ועמידה ביעדים באופן הבא:
- 15.3.2.1. תוספת תשלום (בנוסף) על סך 50,000 ש"ח (חמישים אלף שקלים) מעל התמורה הבסיסית, תשולם במידה שהמציע יעמוד ביעד גביה שוטפת של אגרות הביוב לפחות בשיעור של 92%. המזמין יהיה רשאי לבצע הפחתה בסך 30,000 ש"ח (שלושים אלף שקלים) מסך התמורה הבסיסית במידה ושיעורי הגביה השוטפת של שוברי מים וביוב יהיו נמוכים משיעור זה.

- 15.3.2.2. תוספת תשלום (בונוס) על סך 50,000 ש"ח (חמישים אלף שקלים) מעל התמורה הבסיסית, תשולם במידה שהמציע יעמוד גבית חובות עבר בהיקף כספי העולה על 1,500,000 ש"ח בשנה. המזמין יהיה רשאי לבצע הפחתה בסך 25,000 ש"ח (שלושים אלף שקלים) מסך התמורה הבסיסית במידה והיקף גבית חובות עבר שנתיים יהיו נמוכים מהיקף זה.
- 15.3.2.3. **קנסות ו/או תוספות תשלום בגין הוראות קבע:**
- 15.3.2.3.1. קנסות ו/או תוספות תשלום בגין הוראות קבע- הספק יקבל תוספת תשלום בסך 50 ש"ח בגין כל תוספת נטו של הוראות קבע של צרכנים (תוספת הוראות קבע בניכוי כאלו שהופחתו). התחשבות תבוצע מידי חודש.
- 15.3.2.3.2. תקבע יתרת פתיחה של הוראות קבע ב- 1 לינואר של כל שנה וזו תהווה רף בסיס שאין לרדת ממנו במהלך השנה. רף זה יעודכן מידי שנה בהתאם ליתרת סוף שנה קודמת (עדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד). בגין כל חודש בו יחול קיטון ביחס לרף הבסיס – יושת קנב בסך 50 ש"ח לכל הוראת קבע שנגרעה.
- 15.3.2.4. המחירים יהיו תקפים במשך כל תקופת ההתקשרות, בכל היקף והם כוללים את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המיסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע השירותים.
- 15.3.2.5. המחירים הנקובים בהצעה יוצמדו למדד המחירים הכללי לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי (להלן "המדד"), כמפורט להלן:
- 15.3.2.5.1. הצמדת המחירים תחל החל מהחודש ה-13 ממועד חתימת החברה על הסכם ההתקשרות עם הספק.
- 15.3.2.5.2. ההצמדה למדד תקבע לתקופות בנות 12 חודש כל אחת.
- 15.3.2.5.3. מדד הבסיס לתקופת ההצמדה הראשונה (מהחודש ה-13 להתקשרות ועד לחודש ה-36 להתקשרות) יהיה המדד הידוע ביום חתימת ההסכם על-ידי החברה, כאמור.
- 15.3.2.5.4. ההצמדה למדד, בכל תקופה לאחר תקופת ההצמדה הראשונה, תהיה שווה להפרשי המדד בין המדד הידוע בחודש העדכון לבין המדד הקודם לפיו עודכן המחיר. (כגון, ההפרש בין המדד הידוע בחודש ה-24 להחלת ההצמדה לבין זה שהיה ידוע בחודש ה-13 להחלתה, וכן הלאה).
- 15.3.2.5.5. התעריף לאחר כל הצמדה יהיה תקף למשך כל תקופת ההצמדה (12 החודשים הבאים לאחר עדכון המחיר).
- 15.3.2.6. לתמורה המתקבלת יתווסף מע"מ כחוק.
- 15.3.2.7. במסגרת תשלום התמורה, תבוצע התחשבות בין היתר, אך לא רק, בגין הקנסות ו/או הבונוסים כמפורט להלן וכמפורט בסעיף 15.9 להסכם זה (SLA).
- 15.3.2.8. המזמין יהיה רשאי בהתאם לדרישתו לקבל עובד גבייה נוסף מטעם המציע הזוכה, בהתאם לדרישתו ואישורו בכתב. במקרה זה הספק יהיה זכאי לתוספת תשלום בהתאם למחירון המפורט בנספח ד' כתב ההצעה וההתחייבות כאשר לעלות העובד יתווסף רווח למציע בשיעור 10%.
- 15.3.2.9. מלוא הוצאות האכיפה אשר יושתו על החייבים וישולמו על ידם ישירות לחשבון הבנק של המזמין. הספק יהיה זכאי לתמורה בגין סעיף זה במידה והחוב נגבה כולו במהלך תקופת ההתקשרות. עוד יובהר כי החזר הוצאות לספק לא יכלול כל תוספת מע"מ מעבר לסכומים שייגבו מהחייבים.
- 15.3.2.10. יובהר כי אם לצרכן חובות בגין מים וביוב וחובות בגין הוצאות גבייה, כל סכום שייגבה ישמש תחילה לזיכוי מלוא החובות למזמין ורק לאחר מכן להחזר הוצאות הגביה.

- 15.3.2.11. למען הסר ספק, עם סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה, לא יהיה זכאי הספק לכל החזר הוצאות גביה שייגבו לחשבון המזמין בגין פעולות אכיפה שביצע עד לסיום תקופת ההתקשרות.
- 15.3.2.12. מנגנון חלוקת הגביה בין המזמין לספק, בכפוף לקיום האמור לעיל, יבוצע בהתאם לדוגמא הבאה: יתרת חוב 1,500 ש"ח המורכבת מ-500 ש"ח הוצאות גביה ו-1,000 ש"ח חוב למזמין ונתקבל תשלום של 600 ש"ח. במקרה זה הספק לא יהיה זכאי להוצאות גביה. במקרה בו התשלום יהיה מעל החוב למזמין, כל תשלום מעבר לחוב יהיה שייך לספק.
- 15.3.2.13. מוסכם ומובהר כי הספק לבדו יישא בעלויות בגין הוצאות התפעול בגין האכיפה שניתן לבצע לגבי הפריטים כפי שמוזכר במסמכי המכרז לרבות אך לא רק התקשורת, הדיוור הדפוס שיוצאו לחייבים.
- 15.3.2.14. למזמין הזכות ושיקול הדעת המוחלט להעביר טיפול בחובות כלשהם שבטיפול הספק לטיפול אכיפה (מנהלי/משפטי) של המזמין ו/או למועצה ו/או ליועצים משפטיים ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק. הספק לא יהא זכאי לתמורה או עמלה בגין כספים שייגבו בעקבות פעולות שיעשו על ידי המזמין ו/או הגורמים האמורים לעיל מטעמו.
- 15.3.2.15. לחשבון החודשי יצרף הספק דוח אשר מכיל את פירוט השירותים שביצע בתקופת החשבון ולרבות רשימת החייבים, הסכום שנגבה בגין כל דוח (יש לבצע חלוקה בין הקרן, הריבית הקנסות, ההוצאות).
- 15.3.2.16. התמורה לעיל, מהווה מחיר סופי ומוחלט וכוללת את כל ההוצאות הכרוכות בהענקת השירותים. מובהר כי מעבר לתעריפים הנקובים לעיל, הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת בגין השירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה.
- 15.4. המציע נדרש למלא את עמודת מחיר מוצע בלבד.
- 15.5. הצעתנו מביאה בחשבון שייכתן ובמסגרת מיזוגי חברות יתווספו לשירות החברה רשויות ותאגידי נוספים, וייתכנו הגדלות כח אדם מעבר לרשום במכרז זה ועל הספק להיערך להצבת עובדים בהתאם לדרישת החברה.
- 15.6. המציע מחוייב למלא את שני הפרקים ולא לתקבל הצעה שהוגשה ללא מחירים בפרק 2.
- 15.7. התמורה שתשלם החברה לספק, עבור הספקת השירותים כמפורט במסמכי המכרז ועל פי כל דין, תהיה כדלקמן:

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות אומדן	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	מחיר מוצע	מכפלת מחיר מוצע בכמות אומדן
1	פרק 01 - שירותים חודשיים	הערה	-	-	-	-	-
1.1	מתן שירותי גבייה באמצעות שלושה עובדים הנדרשים במסמכי המכרז (מנהל שירות לקוחות ואחראי צרכנות ואכיפה ועובד צוות) לטובת ביצוע כלל השירותים הנדרשים במפרט השירותים בנספח ב' למסמכי המכרז. שלושת המשרות כולם משרה בהיקף של 100% משרה. התמורה תשולם בגין חודש קלנדרי מלא.	ריטיינר חודשי	12	58,000	61,000		
#	סה"כ פרק 1						

	-	-		-	הערה	פרק 02 – שירותים אופציונליים	2
		300	250	5	השירות ישולם רק אם ניתנה בקשה בכתב לקבלת השירות	שעות מומחה בעל ניסיון וידע בתחומי גבייה, אכיפה וניהול פעילות הכנסות, לפחות 5 שנים בתחום הגבייה של שירותי מים וביוב. שעות מומחה בעל ניסיון וידע בתחומי גבייה, אכיפה וניהול פעילות הכנסות, לפחות 5 שנים בתחום הגבייה של שירותי מים וביוב.	2.1
		11,200 לחודש	10,900 לחודש	לפי דרישה	המציע יכול להשתמש גם בחלק יחסי מהחודש	תגבור מרכז השרות לתושב באמצעות עובד בק-אופיס לפרוייקטים	2.2
						סה"כ מחיר פרק 02	#

ועל כך באתי על החתום:

שם המציע: _____ ח.פ. / ע.מ.ת.ז: _____

שם איש קשר: _____ דוא"ל: _____

טלפון: _____ נייד: _____

תאריך: _____ חתימה _____

(חתימת מורשי חתימה וחתימת במקרה של תאגיד)

קראתי והבנתי
 חתימה וחתימת המציע