



תאגיד מי אוננו בע"מ
מכרז פומבי מס' 01/2022

לתפעול וביצוע מערך הגביה והאכיפה, שירות לקוחות ומוקד טלפוני עבור תאגיד מי אוננו בע"מ

תוכן עניינים

3	פרק א' - תנאי המכרז והוראות למציעים
23	נספח א'1 - ניסיון המציע
26	נספח א'2 - תצהיר וכתב התחייבות המציע
28	נספח א'3 - תצהיר לפי סעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976
29	נספח א'4 - נוסח ערבות מציע
30	נספח א'5 - אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי
31	נספח א'6 - תצהיר על קיום תנאים סוציאליים של העובדים ומצב הספק
34	נספח א'7 - דף מידע ארגוני
35	פרק ב' - פירוט העבודה, נהלים ומפרט
47	פרק ג' - הצהרת המציע
51	פרק ד' - הצעת המחיר
54	פרק ה' - חוזה
76	נספח ה'1 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים
77	נספח ה'2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע
79	נספח ה'3 - אישור עריכת ביטוח
80	נספח ה'4 - התחייבות לשמירת סודיות
82	נספח ה'5 - הסכם רמת שירות SLA

פרק א' - תנאי המכרז והוראות למציעים

1. הגדרות

- 1.1 **"התאגיד"** / **"המזמין"** – תאגיד "מי אונו בע"מ" ו/או כל נציג אחר מטעמו, אשר יוסמך על ידי מנכ"ל התאגיד וכל מי שיוסמך על ידו לשם כך.
- 1.2 **"הקבלן הזוכה"** / **"הספק"** – המציע הזוכה במכרז לרבות נציגיו של המציע, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.
- 1.3 **"ראש צוות גבייה ואכיפה"** – אחראי מטעם הספק הזוכה במכרז לניהול מערך הגבייה והאכיפה אצל המזמין, לרבות ניהול צוות העובדים במשרדי התאגיד בעיר יהוד – מונוסון, מתן מענה מקצועי לצוות העובדים, דיווחי עבודה לתאגיד וביצוע בקרה. ראש הצוות יהיה כפוף למנהלת שירות לקוחות של התאגיד וישב במשרדי המזמין בעיר יהוד – מונוסון, כמפורט בגוף המכרז.
- 1.4 **"שירותי גבייה" או "השירותים"** – שירותי תפעול כולל של מערך קריאות, צרכנות מים, חיובים וגבייה של חיובים שוטפים וחובות שבפיגור, היטלים, שירות לקוחות, מוקד מענה טלפוני, כל מטלה או דרישה כמפורט ב**פרק ב'** - **פירוט העבודה, נהלים ומפרט** וכל נושא אחר הנוגע לשירותים שיוטל על ידי מנכ"ל התאגיד.
- 1.5 **"חייב"** / **"צרכן"** / **"בית אב"** - בר חיוב בתחום החיוב של התאגיד וכל החשבונות הפעילים המקבלים חשבוניות תקופתיות בגין צריכה שוטפת של מים וביוב כולל עסקים, מגורים, תעשייה ומוסדות ציבור, כהגדרתו על פי אמנת המידה לשירות.
- 1.6 **"תחום החיוב"** – תחום החיוב של התאגיד הכולל את העיר קריית אונו והעיר יהוד-מונוסון ורשויות נוספות שיצטרפו לתאגיד בעתיד.
- 1.7 **"גבייה"** – גבייה בפועל של חיובים שוטפים, חובות שבפיגור וכלל התקבולים שבתחום החיוב. חובות שייגבו בהמחאות עתידיות לא יחשבו כגבייה בפועל, אלא לאחר שנפרעו בפועל.
- 1.8 **"גבייה שוטפת"** – הגבייה השוטפת במהלך השנה הקלנדרית עבור חיובים שהופקו עבור אותה שנה.
- 1.9 **"גביית פיגורים"** – גביית חיובים ו/או יתרות מים וביוב בגין שנים קלנדריות קודמות (חיובים ו/או יתרות שלא נגבו בגבייה השוטפת). תקבולים בגין חיובי עבר טרם תחילת החוזה יזכו את יתרות הפתיחה של הפיגורים ולא את הגבייה השוטפת.

- 1.10 "מועד ההתחשבות" – תחשיב הבונוסים/הקנסות יבוצע בסוף כל שנה, החל מה- 01 למרץ, עבור התקופה שמה- 01 לינואר ועד סוף דצמבר בשנה שחלפה. במידת הצורך, תהא קיימת למנכ"ל התאגיד הסמכות לערוך התחשבות ביניים לתקופה הקצרה ממועד זה.
2. תנאי ההתקשרות עם הזוכים במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז וחווה ההתקשרות המצ"ב על נספחיו ופרקיו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
3. כל מסמכי המכרז, על נספחיהם, וכן כל פרק ו/או נספח שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים ייחשבו לכל דבר ועניין כמסמכי המכרז.
4. כל המחזיק במסמכי המכרז, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם כל שימוש, זולת למטרת הגשת הצעתו במכרז זה, בלא אישור מראש ובכתב ממחבר ועורך המכרז.

5. לוח זמנים

- 5.1 **המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות: לא יאוחר מיום ב' ה- 29.08.2022 בשעה: 14:00.**
- 5.2 **המועד האחרון להגשת ההצעה: לא יאוחר מיום ה' ה- 15.09.2022 בשעה 12:00.**
- 5.3 **מועד תוקף ערבות המציע: 15.12.2022**
- 5.4 מועד לקיום ראיון עם ראש צוות הגביה והאכיפה ימסרו למציעים לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות.
- 5.5 התאגיד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תימסר לכל מי שרכש את מסמכי המכרז.

6. תנאי סף להשתתפות במכרז

- תנאי הסף הרשומים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, הם מצטברים ויש לראותם כמשלימים זה את זה. הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף - תיפסל ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.
- 6.1 המציע הינו עוסק מורשה. מציע שהוא תאגיד יהיה רשום כדין בישראל.
- 6.2 המציע מנהל ספרים כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- 6.3 לא נכללה בדו"ח הכספי המבוקר האחרון של המציע 'הערת עסק חי'.

6.4 המציע סיפק שירותי גבייה שוטפת ואכיפת גבייה מנהלית בתחום המים ו/או הביוב (להלן: "שירותי הגבייה"), העומדים בכל התנאים הבאים:

6.4.1 המציע סיפק את שירותי הגבייה (שוטפת ומנהלית) עבור לפחות שלושה לקוחות שהם תאגידי מים וביוב ו/או רשויות מקומיות המנהלות משק מים וביוב (עירייה, מועצה מקומית/אזורית), שבתחום כל אחד מהם 20 אלף צרכני מים לפחות.

6.4.2 שירותי הגבייה ניתנו לכל לקוח במשך לפחות שנה אחת (12 חודשים רצופים) במהלך התקופה 08/2019-08/2022.

6.4.3 במסגרת שירותי הגבייה, המציע גבה בשנה קלנדרית אחת לפחות מתוך שלוש השנים 2019-2021, סך כולל של לפחות 100 מיליון ₪ (כולל מע"מ) במצטבר בגין חיובי מים ו/או ביוב בלבד.

6.5 על ראש צוות גבייה ואכיפה המוצע מטעם המציע לעמוד בכל התנאים הבאים:

6.5.1 בעל 2 שנות ניסיון לפחות בניהול צוות עובדים בתחום גביית חיובי מים ו/או ביוב, מתוכן לפחות שנה אחת במהלך השנים 2019-2021.

6.5.2 בכל אחת מ- 2 שנות הניסיון כאמור בסעיף 6.5.1 לעיל, ניהל המועמד צוות המונה 3 עובדים לכל הפחות, עבור לקוח שהינו תאגיד מים וביוב ו/או רשות מקומית ובתחומו לפחות 10,000 צרכנים.

המועמד שייבחר, יועסק ע"י המציע הזוכה במכרז לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלף בהסכמת התאגיד בלבד.

6.6 מציעים אשר צירפו להצעתם ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

6.7 ההצעה תוגש ע"י ישות משפטית אחת וכל המסמכים הנדרשים יהיו על שמה. מובהר כי, תנאי הסף שנקבעו נדרשים מפאת מורכבות השירותים ועל מנת לוודא כי למשתתפים ניסיון ומומחיות מספקים לצורך מתן השירותים.

7. מסמכים נדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שעל המציע לצרף להצעתו

כל מציע ימלא ויחתום על ידי בעל סמכות לחייב את המציע, ויגיש למזמין נוסח של הצעתו שיכלול את המסמכים והמידע שלהלן להוכחת תנאי הסף הרשומים לעיל:

7.1 אישור על רישום כעוסק מורשה.

7.2 מציע שהוא תאגיד או שותפות - יצרף אישור רישום או נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידיים.

- 7.3 יש לצרף את האישורים שלהלן לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים, תשל"ו-1976 :
- 7.3.1 אישור מפקיד שומה מורשה, מרואה חשבון או מיועץ מס, המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976.
- 7.3.2 תצהיר מטעם המציע בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים מאושר ע"י עו"ד ([נספח א' 3](#)).
- 7.4 תצהיר על עמידה בתנאי הסף, מאושר על ידי עו"ד ורו"ח בנוסח [נספח א' 2](#) למכרז זה.
- 7.5 על המציע לפרט את הלקוחות להם סיפק שירותי גביה ואת סכומי הגביה, כנדרש בתנאי הסף 6.4 לעיל על תתי סעיפיו, באישור עו"ד ועל פי הנוסח שבנספח [א' 1](#) (הפירוט יכלול את פרטי הלקוח, מס' הצרכנים, תקופת מתן השירותים, תיאור השירותים, היקף הגביה באלפי ש"ח בכל אחת מהשנים 2019-2021 ופרטי איש הקשר).
- 7.6 בכל הקשור לראש צוות גביה ואכיפה של המציע, על המציע לצרף את המסמכים שלהלן, בהתאם לנדרש בתנאי סף 6.5 לעיל על תתי סעיפיו :
- 7.6.1 קורות חיים המפרטים את כישוריו, הכשרתו, השכלתו וניסיונו של המועמד לתפקיד ראש צוות גביה ואכיפה, לרבות בכל הקשור לניסיונו הניהולי בתחום גביית חיובי מים ו/או ביוב בתאגידי מים וביוב ו/או רשויות מקומיות.
- 7.6.2 פירוט תאגידי המים ו/או הרשויות המקומיות בהן עסק המועמד בניהול צוות עובדים בתחום גביית חיובי מים ו/או ביוב, באישור עו"ד ועל פי הנוסח שבנספח [א' 1](#) (הפירוט יכלול את שם הלקוח, מספר צרכנים, שנות העבודה ומספר העובדים בצוות הגביה שנוהל על ידי המועמד).
- מובהר, כי ככל שיתברר כי המועמד הנ"ל אינו עומד בתנאים הנדרשים ביחס לראש צוות הגביה והאכיפה, כמפורט בתנאי הסף, יהיה רשאי המזמין, אולם לא חייב, לאפשר למציע להעמיד מועמד אחר במקומו.**
- 7.7 ערבות בנקאית להצעה, כמפורט בסעיף 9 להלן ועל פי הנוסח שבנספח [א' 4](#) למכרז זה.
- 7.8 אישור רו"ח בדבר העדר הערת 'עסק חי', על פי הנוסח שבנספח [א' 5](#) למכרז זה.

7.9. המציע יצרף את הנספחים למכרז זה כשהם מלאים, חתומים על ידי רו"ח או עו"ד (בהתאם לדרישה) ומעידים על מלוא הניסיון הנדרש מהמציע בהתאם לדרישות הסף.

8. מסמכים נוספים

- 8.1. לשם דירוג ניקוד האיכות של המציע יש להרחיב ולפרט בנספח א'1, את ניסיון המציע בהתאם לסעיף 17.2.4 להלן.
- 8.2. תצהיר מטעם המציע בדבר קיום תנאים סוציאליים בנוסח נספח א'6 למכרז כשהוא חתום וממלא כנדרש.
- 8.3. כל ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים, ככל שיהיו, חתומים על ידי המציע.

המסמכים בסעיפים 9 ו-10 לעיל יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וחווה ההתקשרות במסגרתו.

9. ערבויות

- 9.1. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית, אוטונומית, ע"ש המציע ולבקשתו, חתומה כדון, לטובת התאגיד, בנוסח המצורף כנספח א'4, על סך של 50,000 ₪ (להלן: "הערבות להצעה").
- הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל - תיפסל.**
- 9.2. תוקף הערבות יהיה עד ליום 15.12.2022. התאגיד רשאי לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 חודשים מעבר לכך, והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.
- 9.3. הערבות להצעה חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבע המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, יהא התאגיד רשאי לפסול את אותה הצעה.
- 9.4. הערבות להצעה תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת הקבלן. התאגיד יהא רשאי להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.

- 9.5. המזמין ישיב את הערבות להצעה למציע אשר הצעתו התקבלה תוך 10 ימים מיום שהמציע יחתום על החוזה וימציא את ערבות הביצוע ויתר המסמכים הנדרשים בהתאם לתנאי החוזה. אם המציע שהצעתו תתקבל לא ימלא את ההתחייבויות המפורטות בהצעת המציע כאמור במלואן ובמועדן יהיה המזמין רשאי לחלט ערבותו וסכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש שיקבל המזמין, על נזקים שנגרמו לו בשל אי מילוי התחייבויות המציע ו/או במהלך ניהול המכרז. זאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת הנתונה למזמין.
- 9.6. הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין המזמין לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.
- 9.7. מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת התאגיד, על סך של 200,000 ₪ כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף [בנספח ה'2'](#) (להלן: "ערבות ביצוע").
- 9.8. ערבות הביצוע תהא לפקודת תאגיד מי אונו בע"מ, צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין ובלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט בפנייה חד צדדית של התאגיד, בכל תקופת תוקפו של המכרז או ההסכם, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או ההסכם.
- 9.9. היה ותקופת ההתקשרות תוארך לתקופת האופציה, תוארך הערבות על ידי המציע
- בהתאם אם וככל שיוארך ההסכם על ידי התאגיד וזאת במועד קבלת הודעת התאגיד בדבר הארכת תקופת ההסכם.
- 9.10. המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות.

10. עמידה בדרישות הביטוח

- 10.1. מבלי לגרוע מאחריות חוקית של המציע שהצעתו תוכרז כזוכה ו/או על פי דין או הסכם, מתחייב המציע הזוכה להחזיק ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות המכרז, בהיקף שלא יהיה מצומצם מהמפורט בדרישות כפי שמופיעות בחוזה ההתקשרות וכמופיע [בנספח ה'3'](#) (להלן: "הביטוחים הנדרשים" ו/או "דרישות הביטוח").

- 10.2. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את הביטוחים הנדרשים, את דרישות והוראות הביטוח ואת מהות העבודות לפי מסמכי המכרז והחווה במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- 10.3. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים ולהפקיד בידי התאגיד לא יאוחר ממועד תחילת ביצוע העבודות וכתנאי לתחילתן, או ממועד חתימת החווה (לפי המוקדם), את נספח ה'3 אישור עריכת ביטוח (בנוסחו המקורי) כשהוא חתום כדין על ידי המבטח. בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב המציע כי בכפוף לדרישת התאגיד בכתב ימציא לה העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 10.4. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי שינויים ביחס לנספח ה'3 עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 10.5. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה שאישור עריכת הביטוח (נספח ה'3) יוגש במועד הגשת ההצעה בחתימת המבטח, אלא בחתימה וחתימת של המציע, המהווה אישור המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

11. הבהרות

- 11.1. המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז הבהרות, שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא, ו/או לשלוח למציעים מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו המפורטות במסמכי המכרז (להלן: "הבהרות"), וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין בהתאם לדרישות הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות מציעים שיפנו אליו בכתב. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויפורסמו באתר האינטרנט של המזמין בכתובת: <http://www.mono.org.il>
- 11.2. יובהר כי בכל מקרה, באחריותם הבלעדית של המציעים להתעדכן באמצעות אתר האינטרנט לעיל בכל הבהרה כאמור, ויראו בכל המציעים ככאלה המודעים בפועל לכל הודעת הבהרה למציעים שפורסמה באתר כאמור.

11.3. אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות ו/או שגיאות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט, עליו להודיע על כך לגבי עמליה ארנון בדוא"ל Michraz01.2022@mono.org.il עד ליום ה-29.08.2022 בשעה 14:00 בנושא המייל יש לציין "פניה לקבלת הבהרות למכרז פומבי מס' 1/2022". באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא כי שאלות ההבהרה מטעמם התקבלו ע"י המזמין.

11.4. שאלות ההבהרה תוגשנה בקובץ word בלבד במבנה הבא:

מס' סידורי	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה

11.5. המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יענה – עד שבעה ימים למועד האחרון להגשת הצעות – לשאלות הבהרה של מציעים שיתקבלו במשרדיו בכתב כאמור לעיל. אי קבלת תשובות מצד המזמין לא תהווה עילה להארכת המועד להגשת הצעות.

11.6. לא התייחס המזמין לבקשה להבהרות עד למועד האחרון להגשת הצעות יראו בכך דחיית פניית המציע.

11.7. מסמכי ההבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל כל מציע לצרף את כל מסמכי ההבהרות להצעה כשהם חתומים על ידו.

11.8. מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למציעים בעל פה, ורק מסמכי הבהרות שיפורסמו באתר האינטרנט של המזמין יחייבו אותו.

11.9. במקרה של סתירה בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי ההבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות ובין עצמם, יגבר האמור במסמך ההבהרה המאוחר יותר.

12. תוקף ההצעה

ההצעה תהיה בתוקף במשך 4 (ארבעה) חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. תוקף ההצעה יוארך ב-4 (ארבעה) חודשים נוספים עפ"י דרישת התאגיד, בהודעה מוקדמת של התאגיד אל הקבלן עד 10 ימים לפני פקיעת ההצעה.

13. הצהרות הנדרשות מהמציע ומובנות מהשתתפותו

- 13.1. המציע מצהיר כי בהגשת הצעתו והשתתפותו במכרז, כמוה כהודעה ואישור, שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.
- 13.2. המציע מצהיר כי ידוע לו שכל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- 13.3. המציע מצהיר כי ידוע לו שאין התאגיד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
- 13.4. המציע מצהיר כי ידוע לו כי אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. כל שינוי ו/או תוספת ו/או מחיקה ו/או תיקון שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה.
- 13.5. המציע מצהיר כי המחיר המוצע על ידו במכרז, כולל את כל העלויות הכרוכות בייצור, אספקה, הובלה, הקמה, התקנה, אחריות, ביטוח, אחזקה, רישוי, אגרות, היתרים, תקנים, כ"א, ציוד, אמצעים וכל הוצאה אחרת הכרוכה ביישום תוצאות המכרז.
- 13.6. המציע מצהיר כי ידוע לו שהתאגיד כפוף להוראות רגולציה ואמות מידה מחמירות ומחייבות אשר מתעדכנות בהתאם להנחיות רשות המים ובהתאם לכל דין, וכי הצעתו כוללת עמידה דקדקנית בכל הוראות הרגולציה וכי הוא מכיר ויודע את כל הכללים וההנחיות הרגולטוריות כאמור. כן ידוע למציע כי במידה ותאגיד המים יחויב בקנסות ו/או פיצויים ו/או שיפוי צרכנים ו/או כל תשלום או נזק בגין אי עמידה בכללים ובאמות מידה לפי כל דין, יהא על המציע לשאת בעלויות ובתשלומים הללו ללא כל תנאי, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום אשר יגיע לספק לפי מסמכי המכרז.
- 13.7. מובהר ומודגש בזאת, כי הקבלן הזוכה יבצע את השירותים בהתאם לכל דין ו/או הוראה שיהיו בתוקף במועד ביצוע השירותים בפועל, לרבות כללי תאגידי

מיס וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011 (להלן: "כללי אמות המידה") וכל הוראה ו/או החלטה שפרסם ו/או שיפרסם הרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות בתי המשפט בנושאים רלוונטיים ובהתאם לכל נוהל של התאגיד שיהיה בתוקף באותה עת. לא תישמע כל טענה מצד הקבלן, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות הקבלן ככוללים את כל דרישות הדין כפי שיהיו בכל עת בתקופת המכרז, לרבות כללי אמות המידה, כפי שיהיו בתקופת ההתקשרות וכל עדכון חדש בכללים שיתווספו בעתיד, פסיקות משפטיות וכיוצא בזה.

- 13.8 המציע מצהיר, כי ידוע לו כי היה ויחליט התאגיד כאמור שלא לבצע את העבודות ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ואו טענה מכל סוג שהוא, למעט הוצאות בגין רכישת טפסי המכרז שתוחזר לזוכה במכרז.
- 13.9 המציע מצהיר כי עליו לעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיע התאגיד על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות שלהבטחת הצעתו, נספח א'2.
- 13.10 על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 13.11 בנוסף להצהרות אלו ולהצהרות אחרות במסמכי המכרז, יצרף המציע להצעתו, הצהרה חתומה, בנוסח המצורף בפרק ג' (להלן: "הצהרת המציע").

14. התמורה לזוכה

- 14.1 בגין ביצוע כל העבודות והשירותים נשוא המכרז – תשולם תמורה כמפורט **בפרק ד' - הצעת המחיר (להלן: "התמורה")**
- 14.2 לסכום התמורה יתווסף מע"מ כחוק.
- 14.3 מובהר כי התמורה שתשולם לזוכה תשולם על פי ביצוע בפועל בלבד:
- הוצאות השכר בגין ראש צוות גבייה ואכיפה
 - הוצאות השכר בגין 2 עובדי גבייה ואכיפה

- הספק הזוכה ישלם לעובדי הגבייה מטעמו שכר בסיס ברוטו של לפחות 6,800 ₪ בחישוב חודשי.

- הוצאות השכר בגין עובד שטח אחד + רכב.
- מוקד טלפוני – בירורים ותשלומים, IVR ואתר תשלומים
- תחזוקה שוטפת של שתי המערכות לניהול תורים (במשרדי התאגיד הראשיים בקריית אונו ובמשרדים ביהוד – מונוסון).
- מערכת האכיפה
- הדפסה ומשלוח שוברים. (מובהר כי ספק הדפוס יאושר מראש ע"י המזמין)
- 14.4. כמוכן, יהיה זכאי המציע הזוכה לתשלום חודשי קבוע בגין תפעול המערך.
- 14.5. יתר ההוצאות הכרוכות בביצוע השירות תבואנה על חשבון המזמין, לרבות:
 - ההוצאות הכרוכות בשימוש במשרדי המזמין (שכירות, תחזוקה, ארנונה, חשמל, מים, תקשורת - טלפון ואינטרנט).
 - חיבור למערכת הגבייה של התאגיד.
 - ציוד מחשוב ומשרדיות.
 - עמלות בנקים וכל הוצאה אחרת שתידרש להפעלת השירות ואינה מוגדרת כהוצאה על חשבון הספק.
- 14.6. בנוסף לתשלום החודשי כאמור בסעיף 14.1 לעיל, יתווסף בונוס או ייגרע קנס אחת לשנה:
 - תוספת תשלום (בונוס) על סך 10,000 ₪ בשנה בתוספת מע"מ, על כל תוספת שנתית של 1,000 (נטו) במס' הוראות הקבע (בנקאי + אשראי) לזכות התאגיד.
- 14.7. המזמין יהא רשאי בהתאם לדרישתו לקבל עובדים גביה נוספים מטעם הספק בעלות קבועה על פי הצעתו במכרז זה.
- 14.8. המזמין יהא רשאי להפחית את מספר העובדים מטעם הספק, בהתראה של 30 יום מראש.
- 14.9. ככל והספק יידרש לבצע קריאת מדי מים, התמורה לספק תעמוד על סך של 1.3 ₪ לקריאה בתוספת מע"מ.
- 14.10. בגין פעולות גביה בהן ינקוט הספק לפי פקודת המסים (גביה) (להלן: "**הוצאות גביה**") לא תשולם תמורה נוספת אולם, הספק יהא זכאי לגבות מהחייבים את ההוצאות בהתאם לסוג הפעולה ובכל מקרה, לא יותר מהסכומים

המקסימליים המופיעים בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011. כמו כן מובהר, כי נכון למועד מכרז זה הספק יהיה רשאי לגבות את הוצאות הגביה אך ורק בגין הוצאותיו הישירות, והכל בכפוף לפסיקת בתי המשפט בנושא זה ובאחריות הספק.

14.11. **כל דרישה ושינוי רגולטורי שיחייב את הספק, לרבות שינויים רגולטוריים ודרישות של רשות המיס, יחולו על הספק, והספק יידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, על חשבונו בלבד ולא תשולם בגין כך כל תמורה נוספת.**

15. תקופת ההתקשרות והיקפה

- 15.1. ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד חתימת החוזה.
- 15.2. לתאגיד תהא קיימת אופציה להאריך לעוד שלוש תקופות, כל אחת של שנה נוספת (12 חודשים), או חלק ממנה, עד לתקופת ההתקשרות כוללת של 5 שנים (60 חודשים) סה"כ. התאגיד יממש את האופציה באמצעות הודעה בכתב שימסור התאגיד לספק 30 יום לפני תום כל אחת מהתקופות.
- 15.3. למרות האמור לעיל, רשאי התאגיד בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על פי חוזה זה, לאחר חלוף 12 חודשים מתחילת ההתקשרות, בהודעה מוקדמת בכתב לספק, של 60 יום מראש, ולספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיע לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה.
- 15.4. למרות האמור לעיל, רשאי התאגיד לסיים ההתקשרות במהלך 12 החודשים הראשונים, וזאת אם הפר הספק את החוזה הפרה יסודית.

16. אופן הגשת הצעות

- 16.1. על המציע להפקיד במסירת אישית את הצעתו, בהתאם לדרישות ותנאי המכרז, בצירוף כל מסמכי המכרז ונספחיו כשהם חתומים וממולאים כדבעי, במעטפה סגורה, בתיבת המכרזים במשרדי המזמין, ברח' ירושלים 39 קריית אונו (קניון קריית אונו), קומה שישית, מגדל משרדים A, עד ליום 15.09.2022 בשעה 12:00. הצעה תוגש ב-2 עותקים זהים במעטפה סגורה עליה ירשם

"מכרז 1/2022 לתפעול וביצוע מערך הגביה, שירות לקוחות ומוקד טלפוני עבור תאגיד מי אונו בע"מ".

16.2 **הצעת המחיר כמופיע בפרק ד' תוגש במעטפה נפרדת משאר מסמכי המכרז, שעליה יצוין "הצעת מחיר". לא תהא כל עדות להצעת המחיר ביתר מסמכי המכרז שאינם במעטפת המחיר.**

16.3 על המציע לחתום בראשי תיבות וחותרמת על כל דף ממסמכי המכרז ולחתום חתימה מלאה במקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על טפסי החוזה המצורפים למכרז. על המציע לחתום בחתימה וחותרמת ליד כל תיקון בהצעתו.

16.4 לנוחות המציעים להלן טבלת מוצעת ביחס למבנה אופן הגשת ההצעה, בחלוקה לפרקים וחוצצים:

חוצצים	פרקים
תמצית מנהלים	מידע על הספק על השירותים המוצעים
מענה והסבר כולל של השירותים המוצעים	
כל נספחי פרק א' – הוכחת ניסיון המציע ויתר הנספחים למסמך א' לרבות תצהירים, המלצות ואישורים, בהתאם לדרישות המכרז	מסמכי המכרז והסכם
כל מסמכי המכרז, פרק ה' - חוזה והנספחים להסכם, כשהם חתומים	
נספח א'4 - נוסח ערבות מציע	ערבות
חובה להגיש במעטפה נפרדת, שעליה יצוין "הצעת מחיר":	
פרק ד' - הצעת המחיר	הצעת מחיר

16.5 כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז ובכלל זה אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המציע, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז תחולנה על המציע, והן לא יוחזרו לו מכל סיבה שהיא.

16.6 הצעת המציע - **בפרק ד'** תכלול את מלוא התמורה אותה מבקש לעצמו המציע ובכלל זה גם בגין העבודה, הניוד, החומרים, כוח האדם והציוד הדרוש לביצוע העבודה.

16.7 למען הסר ספק, הזוכה יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז להגשה וכל הדרוש בהתאם להוראות המכרז.

16.8. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתירתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.

16.9. ליד כל תיקון מחיר בהצעת המחיר, על המציע לחתום בחתימה וחותמת.

16.10. המציע יתייחס בהצעתו לכל הציוד אותו הוא נדרש לספק כמפורט במסמכי המכרז המוצע וכן יפרט את היקף כוח האדם, כישוריו וניסיונו אשר בכוונתו להעמיד לרשות התאגיד לצורך ביצוע העבודות (תוך הבחנה בין סוגי העבודות השונות), ניסיונו כולל תעודות ואישורים מקצועיים, כל זאת כמופיע [בנספח א'1.](#)

16.11. ככל שלדעת המציע קיימים בהצעתו חלקים הכוללים סודות מסחריים או עסקיים (להלן – "מידע סודי"), שלדעתו אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בהם, עליו לצרף להצעתו נספח המפרט את המידע הסודי האמור ואת הנימוקים שבגללם אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בו. מציע שלא יצרף להצעתו נספח כאמור יחשב כמי שנתן את הסכמתו לכך שמציעים אחרים יהיו זכאים לעיין בהצעתו במלואה. צרף המציע להצעתו נספח כאמור לעיל, ייחשב הדבר כהסכמה מפורשת מצידו לכך שסוג המידע הסודי שפורט בנספח ייחשב כמידע סודי גם בהצעות של המשתתפים האחרים במכרז ולכן הוא מוותר מראש על זכותו לעיין באותו מידע בהצעותיהם. מובהר בזה כי ההחלטה האם יש במסמכי ההצעה "מידע סודי" כאמור הינה בכל מקרה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים

17. קריטריונים לבדיקת ההצעה

17.1. שלב א' - בדיקת עמידה בתנאי הסף

בדיקת התנאים המוקדמים (תנאי סף) - כל הצעה תיבדק למול הדרישות המפורטות בסעי' 7+8 לעיל. במידה וימצא כי חסרים פרטים או מסמכים ביחס לתנאי הסף וועדת המכרזים תשקול את האפשרות לבקש השלמת הפרטים, בכפוף להוראות הדין ביחס לפגמים טכניים ו/או מהותיים ולהוראות מסמכי המכרז. הצעה שבסופו של דבר יימצא, כי אינה עומדת באיזה תנאי מתנאי הסף, תיפסל ולא תידון כלל בשלבים הבאים.

17.2. שלב ב' - בדיקת איכות (30% מהציון הסופי):

17.2.1. איכות ההצעות תיבדק על פי הקריטריונים המפורטים להלן. מציע יוכל לעבור לשלב בדיקת המחיר רק במידה וקיבל ציון של 75 ומעלה (מתוך

100) בבדיקת האיכות (להלן: "סף האיכות"). היה ואף מציע לא עבר את סף האיכות - שתי הצעות הגבוהות ביותר בניקוד האיכות יעברו לשלב ג' - בדיקת המחיר. חובה על המציע להוסיף סימולציה לקריטריונים הנדרשים.

17.2.2. **למען הספר ספק** על המציעים לשים לב כי ההיקפים המינימאליים שהוגדרו בדרישות הסף די בהם לבדיקת "שלב א' - עמידת ההצעה בתנאי הסף", אך אין די בהם לבדיקת שלב ב', "איכות ההצעה". לכן, על המציע, במקרים הרלוונטיים, לפרט היקפים ופעילות מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף, על פי הנדרש במכרז ובנספח א'1 שצורף למכרז. זאת, מאחר שבסעיפים הרלוונטיים יינתן ציון בהתאם להיקף ו/או לגודל.

17.2.3. **ציון האיכות יחושב על-פי הקריטריונים הבאים כאשר הניקוד הבסיסי בכל אחד מהקריטריונים הנו 0 נק':**

17.2.4. **מס' תאגידי מים להם סיפק המציע שירותי גביה - 20 נקודות**
הניקוד הנו עבור מס' תאגידי מים וביוב, שהוקמו עפ"י חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001 (להלן: "תאגידי מים וביוב"), בלבד, שבתחום כל אחד מהם 15,000 צרכנים לפחות, להם סיפק המציע גבייה שוטפת של חיובי מים ו/או ביוב וגם אכיפת גבייה מנהלית של חובות מים ו/או ביוב בפיגור (להלן: "שירותי הגבייה"), במשך לפחות שנה אחת (12 חודשים רצופים) במהלך התקופה 08/2019-08/2022. הניקוד יינתן עפ"י מס' התאגידיים למציע ביחס ל-10 - מס' התאגידיים המקסימלי לסעיף

17.2.5. **ראיון ראש צוות הגביה ואכיפה - 50 נקודות:**

17.2.5.1. הניקוד הנו עבור ראיון ראש צוות הגביה והאכיפה מטעם המציע, במסגרתו ייבחנו 4 קריטריונים שכל אחד ינוקד בין 1 ל-5: ניסיון וכישורים אישיים, כישורי ניהול, הכרת תחום פעילות התאגיד והתרשמות כללית.

17.2.5.2. הניקוד הסופי של סעיף זה יהיה ממוצע סכומי הניקוד, כפי שיינתן על ידי הצוות המראיין מטעם המזמין, משוקלל ל-100 ומוכפל במשקל הרכיב (50 נק').

17.2.6. **המלצות - 30 נקודות:**

17.2.6.1. המזמין יצור קשר עם שלושה לקוחות להם סיפק המציע שירותי גביה כאמור בסעיף 17.2.4 לעיל.

17.2.6.2. הלקוחות הנ"ל יתבקשו לנקד את שירותי המציע בניקוד של בין 1 ל-5 נקודות, בהתאם ל-4 הפרמטרים הבאים – איכות השירות, מקצועיות, זמני תגובה ושביעות רצון מהשירותים בכללותם.

17.2.6.3. הניקוד הסופי של סעיף ההמלצות יהיה ממוצע הניקוד של שלוש ההמלצות, מנורמל ל-100 ומוכפל במשקל הסעיף (30 נק').

17.2.7. סיכום הפרמטרים והנקודות לציון האיכות:

נקודות	קריטריון
20	מס' תאגידי מים להם סיפק המציע שירותי גביה
50	ראיון ראש צוות הגביה והאכיפה
30	המלצות
100	סה"כ

17.2.8. המזמין רשאי לפסול מציע אשר ניקוד האיכות שלו נמוך מ-70 נקודות – סף האיכות.

17.2.9. לאחר מתן הניקוד, יתבצע נרמול, אך ורק להצעות שעברו את ציון סף האיכות, כאמור לעיל. ההצעה לה ציון האיכות הגבוה ביותר תקבל את הציון 100 והיא תהווה נקודת הייחוס לחישוב ציון האיכות ליתר ההצעות שהגיעו לשלב זה, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

$\text{ציון איכות} = 100 * \frac{\text{ציון האיכות של ההצעה}}{\text{הנבחנת ציון האיכות הגבוה ביותר}}$

17.3. **שלב ג' - בדיקת המחיר (70% מהציון הסופי)**

17.3.1. בשלב זה תיפתח המעטפה של הצעת המחיר ותשוקלל הצעת המחיר שהוגשה על ידי המציע ([פרק ד' - טופס הצעת המחיר](#)).

17.3.2. ציון המחיר יקבע על פי הנוסחה הבאה:

$$\frac{\text{שיעור ההנחה הגבוה ביותר} - 1}{\text{שיעור ההנחה בהצעה הנבחרת} - 1} * 100 = \text{ציון המחיר}$$

17.4. שלב ד' - ציון סופי

הציון הסופי יקבע באופן הבא:

$$\text{ציון סופי} = 30\% * \text{ציון איכות} + 70\% * \text{ציון המחיר}$$

18. התחייבויות הזוכה

18.1. מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה זוכה (להלן: "הזוכה") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, יהא עליו לחתום על ההסכם על כל נספחיו ולהחזירו לתאגיד, כשהוא חתום כדין, תוך 14 ימים מתאריך הודעת התאגיד לזוכה בדבר זכייתו במכרז, וכן להמציא לתאגיד במעמד החזרת ההסכם כאמור, ערבות בנקאית לביצוע החוזה (נספח ה'2) (להלן: "ערבות ביצוע") ואישור קיום ביטוחים בהתאם לחוזה.

18.2. בהודעה בכתב שתימסר לזוכה על זכייתו, יקבע מועד תחילת ההתקשרות ועד למועד זה על הזוכה להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא מכרז זה ולהגיש לאישור המנהל מטעם המזמין תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה, וכל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על זכייתו.

19. נתונים כלליים

להלן נתונים, נכונים לשנת 2021, באשר לתאגיד "מי אונו בע"מ" ובאשר להיקפי הגביה אשר בוצעו בקריית אונו וביהוד – מונוסון:
הנתונים והמידע המובאים להלן הינם על הערים קריית אונו ויהוד - מונוסון בלבד ואינם מחייבים את התאגיד ויש לראות בהם משום מתן אינדיקציה כללית בלבד, אשר אין להסתמך עליה בשום דרך שהיא בעת הגשת ההצעות למכרז. באחריותו של המציע לערוך את כל הבירורים ו/או הבדיקות הדרושות לו לצורך הגשת הצעתו למכרז, על אחריותו המלאה.

נושא	קריית אונו	יהוד - מונוסון
צרכנים	14,218	9,965
הוראות קבע בבנק	2,938	3,041
הוראות קבע באשראי	4,150	2,215
מדי מים	15,342	11,064

20. זכויות התאגיד

- 20.1. התאגיד רשאי לדרוש מהמשתתפים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת ההצעות, בין היתר על מנת לבחון את המשתתף, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליו, כאמור. לא המציא הקבלן פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והתאגיד יהא רשאי לפסול את הצעתו.
- 20.2. התאגיד יהא רשאי, אך לא חייב, במקרה של הצעות שוות, לקיים תמחור נוסף בין שניים או יותר משתתפים שהגישו הצעות שוות, וזאת בהליך של פנייה למציעים להגיש הצעות משופרות, במועד שייקבע על ידי התאגיד. לחילופין או בנוסף, במקרה כזה יהא התאגיד רשאי לשקול כל שיקול רלבנטי נוסף בבחירת ההצעה הזוכה.
- 20.3. התאגיד רשאי לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת התאגיד מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 20.4. התאגיד יהיה רשאי לדחות הצעות של מציעים אשר לא ביצעו בעבר את עבודתם לשביעות רצונו או של רשות אחרת, או שנוכח לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו, כפוף לקיום שימוע, כנדרש עפ"י דין.
- 20.5. 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, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחילופין, התאגיד רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.

- 20.6. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי 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, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע באחת משתי חוברות המכרז, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.
- 20.7. התאגיד שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.
- 20.8. התאגיד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. התאגיד רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.
- 20.9. לתאגיד נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, והתקנות שהותקנו מכוחו, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 20.10. התאגיד רשאי, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתו או בתשובה לשאלות. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים וכל רוכשי מסמכי המכרז, בדואר רשום, דואר אלקטרוני ו/או בפקסימיליה לפי הכתובות שנמסרו על ידם.
- 20.11. ככל שאף אחת מההצעות לא תשביע את רצון התאגיד מבחינת מחיר ההצעה, רשאי התאגיד לאפשר הגשת הצעות מחיר חדשות לכל המציעים שעברו את כל התנאים המקדימים של המכרז בפרק זמן שתקבע ועדת המכרזים ובלבד שמדובר בהצעה המיטיבה עם עורך המכרז ביחס להצעה המקורית. ככל שלא יממש מציע זכות זו תיבחן הצעתו בהתאם למתכונת שהוגשה במועד הגשת ההצעות במכרז.
- 20.12. לא חתם הזוכה על ההסכם תוך 14 יום מיום שנמסר לו על זכייתו, יהיה התאגיד רשאי לבטל את זכייתו.

- 20.13. לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו כולן או מקצתם, יהיה התאגיד רשאי עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את זכייתו במכרז, לחלט את הערבות המצורפת להצעת המציע, כאמור לעיל, וכן למסור את ביצוע המכרז לכל גורם אחר, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והזוכה יפצה את התאגיד על כל הפסד שיגרם לו בגין כך.
- 20.14. בנוסף לאמור לעיל, יהא התאגיד רשאי לבטל את הזכייה במכרז גם במקרים הבאים:
- 20.14.1. כשיש בידי התאגיד הוכחות, להנחת דעתו, כי המשתתף או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון, טובת הנאה או תכססנות כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז.
- 20.14.2. התברר לתאגיד כי הצהרה כלשהי של המשתתף שניתנה במכרז אינה נכונה, או שהמשתתף לא גילה לתאגיד עובדה מהותית אשר, לדעת התאגיד, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.
- 20.15. התאגיד רשאי לבחור זוכה ראשון, שני ושלישי. במידה ויתהוו בעיות מצד הזוכה הראשון או במידה והזוכה הראשון לא יוכל מכל סיבה שהיא להעמיד את השירותים הנדרשים כפי הנדרש, התאגיד יוכל לפנות לזוכה הבא בתור לביצוע השירותים.
- 20.16. מובהר וברור לכל כי ההתקשרות וממימוש המכרז ע"י התאגיד מותנית בקיום תקציב. התאגיד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או את ההתקשרות במידה ולא יאושר התקציב לעניין מכרז זה או לפי הוראות החקיקה, ללא כל פיצוי.
- 20.17. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על התאגיד חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.
- 20.18. לתאגיד נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנה קלנדרית.

בכבוד רב,

דוד עוזר - מנכ"ל מי אונו בע"מ

נספח א'1 - ניסיון המציע

1. יכולת פיננסית של המציע

התאגיד רשאי לבדוק את יכולתו הכספית של המציע והמציע מתחייב לספק כל מידע במידה ויידרש לכך על ידי התאגיד.

2. ניסיון המציע במתן שירותי גביה

יש לפרט את ניסיונו של המציע במתן שירותי גביה בתחום המים ו/או הביוב, כנדרש בתנאי הסף 6.4 על תתי סעיפיו וכן לצורך מתן ציון האיכות לפי סעיף 17.2.4. (ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה).

שם הלקוח (תאגי ד/ רשות)	מס' צרכני ס	תיאור שירו תי הגביי ה	תקופת מתן שירותי הגבייה		תיאור שירותי הגבייה בתחום המים ו/או הביוב - לסמן ב V במידה ובוצע			היקף הגבייה בכל שנה (באלפי ש"ח)			אי ש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד
			מחוד ש ושנה	עד חודש ושנה	גבייה שוטפ ת גבייה	אכיפ ת גבייה	2019	2020	2021		
			/	/							
			/	/							
			/	/							
			/	/							

שם הלקוח (תאגי ד/ רשות)	מס' צרכני ס	תיאור שירו תי הגביי ה	תקופת מתן שירותי הגבייה		תיאור שירותי הגבייה בתחום המים ו/או הביוב - לסמן ב V במידה ובוצע			היקף הגבייה בכל שנה (באלפי ש"ח)			איש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד
			מחוד ש ושנה	עד חודש ושנה	גבייה שוטפ ת	אכיפ ת גבייה	2019	2020	2021		
			/	/							
			-	-							
			/	/							
			-	-							
			/	/							
			-	-							
			/	/							
			-	-							
			/	/							
			-	-							

3.

ניסיון ראש צוות גביה ואכיפה

יש לפרט את ניסיונו הקודם של ראש צוות הגביה והאכיפה, כישוריו, הכשרתו, השכלתו וניסיונו של המועמד לרבות:

א. קורות חיים.

ב. בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המועמד לתפקיד ראש צוות גביה ואכיפה מטעם המציע בניהול צוות עובדים בתחום גביית חיובי מים ו/או ביוב בתאגידי מים וביוב ו/או ברשויות מקומיות, כנדרש בתנאי הסף 6.5. ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה, במידת הצורך.

שם הלקוח (תאגיד/רשות)	מספר צרכנים	תקופת העבודה בשנים בה נוהל צוות העובדים בתחום הגביה	מספר העובדים בצוות הגביה שנוהל על ידי המועמד

שם חתימת המציע

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי מר _____ נושא ת.ז. _____ הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם המציע וכי הוא עומד בכל המפורט בנספח זה.

עורך – דין

נספח א' 2 - תצהיר וכתב התחייבות המציע

לכבוד :

תאגיד מי אונו בע"מ

ג.א.נ.

הנדון : כתב התחייבות המציע מכרז 1/2022

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____, נושא

במשרת _____ ב

_____ (להלן : "המציע") במכרז שבנדון,

לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן :

1. המציע סיפק שירותי גבייה שוטפת ואכיפת גבייה מנהלית בתחום המיס ו/או הביוב

(להלן : "שירותי הגבייה"), העומדים בכל התנאים הבאים :

20.18.1. המציע סיפק את שירותי הגבייה (שוטפת ומנהלית) עבור לפחות

שלושה לקוחות שהם תאגידי מיס וביוב ו/או רשויות מקומיות (עירייה, מועצה

מקומית/אזורית), שבתחום כל אחד מהם 20 אלף צרכני מיס לפחות

20.18.2. וכשמתוכם לפחות תאגיד מיס וביוב אחד, שהוקם לפי חוק תאגידי

מיס וביוב, התשס"א-2001.

1.1. שירותי הגבייה ניתנו לכל לקוח במשך לפחות שנה אחת (12 חודשים רצופים)

במהלך התקופה 01/2019-01/2022.

1.2. במסגרת שירותי הגבייה, המציע גבה בשנה קלנדרית אחת לפחות מתוך שלוש

השנים 2019-2021, סך כולל של לפחות 100 מיליון ₪ (כולל מע"מ) במצטבר בגין

חיובי מיס ו/או ביוב בלבד.

2. ידוע למציע שאם לא תתקיים התחייבותינו אלו, כולן או מקצתן, תהא זו הפרה יסודית

של תנאי המכרז והחוזה והתאגיד יהא רשאי לבטל את זכייתנו במכרז, בלא שתידרש

להינתן התראה על כך וכן יהא רשאי בין היתר ולא רק, לחלט את הערבות הבנקאית,

כפיצוי מוסכם ללא הוכחת נזק, להתקשר עם גורם אחר לביצוע העבודות נשוא ההצעה

ולחייב אותנו בכל העלויות וההוצאות הכרוכות בעקבות ההפרה ולא בכך כדי לפגוע

בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות התאגיד עקב הפרת התחייבותינו זו.

חתימה וחותמת המציע

חתימת המורשה

תאריך

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____
הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ וכי הינו
הרשאי ומוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו
והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עורך – דין

נספח א' 3 - תצהיר לפי סעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

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

1. הנני עושה תצהיר זה כתמיכה למכרז מס' 1/2022 שפרסם התאגיד מי אונו בע"מ (להלן: "המכרז").

2. הנני מכהן במציע במכרז בתפקיד _____ ומוסמך ליתן תצהיר זה מטעם המציע במכרז.

3. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "החוק"), לא הורשע המציע במכרז ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות, ואם הורשע ביותר משתי עבירות – כי במועד ההתקשרות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

4. לעניין סעיף 3 לעיל, כל המונחים יהיו כמשמעותם בסעיף 2ב(א) לחוק.

5. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המוסמך מטעם
המציע במכרז

אישור

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

עו"ד _____

נספח א'4 - נוסח ערבות מציע

תאריך _____
לכבוד
תאגיד מי אונו בע"מ
א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות להצעה - מכרז מס' 1/2022

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל- 50,000 ש"ח (חמישים אלף ש"ח), בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן, וזאת בקשר עם השתתפותכם במכרז פומבי מס' 1/2022 לתפעול וביצוע מערך הגביה, שירות לקוחות ומוקד טלפוני עבור תאגיד מי אונו בע"מ ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 יום 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 תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד. בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
במכתבנו זה:

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ל- 15.12.2022 ועד בכלל.
דרישה שתגיע אלינו אחרי 15.12.2022 לא תענה.
לאחר יום 15.12.2022 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 _____

נספח א'5 - אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי

תאריך: _____ תאריך _____
לכבוד
תאגיד מי אונו בע"מ
א.ג.ג.,

הנדון: אישור בדבר הערת עסק חי

לבקשתכם וכרואי החשבון של המציע הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____
2. הדוח הכספי המבוקר האחרון של המציע לשנת _____ וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי" (*) או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים כ"עסק חי".
3. ממועד החתימה על הדוח הכספי הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי".

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

ולראיה באתי על החתום:

_____, רו"ח

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח א'6 - תצהיר על קיום תנאים סוציאליים של העובדים ומצב הספק

תאריך: ____/____/____

תאגיד מי אונו בע"מ

א.ג.ג

הנדון: תצהיר על קיום תנאים סוציאליים של העובדים ומצב הספק

אני עו"ד _____ הח"מ, מאשר בזאת כי

בעל ת.ז. _____ שהינו מורשה חתימה מטעם

_____ (שם המציע, להלן: "הספק"), הצהיר בפני כי:

1. הספק משלם לכל המועסקים על ידו לא פחות משכר השווה לשכר מינימום.
2. הספק עומד בכלל התשלומים הסוציאליים של כלל עובדיו כפי הנדרש בחוק לרבות הפרשה לקרן פנסיה/ביטוח מנהלים, הפרשת דמי ביטוח לאומי, פיצויים וכן כל תשלום אחר המחוייב ע"פ חוק בקשר עם העסקת עובדים. כלל התשלומים וההפרשות מבוצעים במועד התקין כמוסכם בחוזה העבודה וכמוגדר בחוק.
3. הספק מקיים על כלל עובדי הספק המועסקים על ידו, את כלל חוקי העבודה המפורטים להלן:

- חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954.
- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976.
- חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995.
- חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006.
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958.
- חוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז-1997.
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002.
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001.
- חוק החניכות, תשי"ג-1953.
- חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957.
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996.

- חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (עיסוק בייעוץ פנסיוני ובשיווק פנסיוני), תשס"ה-2005.
- חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), תשס"ה-2005.
- חוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951.
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט-1949.
- חוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998.
- חוק מידע גנטי, תשס"א-2000.
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.
- חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991.
- חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963.
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988.
- חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959.
- חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967.
- חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996.
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951.
- פקודת הבטיחות בעבודה, 1946.
- פקודת הראיות (נוסח חדש), תשל"א-1971.
- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945.
- צו ההרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957.
- הוראת תכ"ם, "הגדרות בנושא התקשרויות ורכישות", מס' 7.1.1.
- הוראת תכ"ם, "עידוד העסקת עובדים ישראלים במסגרת התקשרויות הממשלה", מס' 7.12.9.

- הוראת תכ"ס, "כללי התאמה בהתקשרויות שונות", מס' 7.17.3.
- הודעה "נוהל קבלת אישור בדבר הרשעות וקנסות בגין הפרת חוקי העבודה", מס' ה.7.11.3.1.
- הודעה, "עלות שכר למעביד לכל שעת עבודה", מס' ה.7.11.3.2.
- וכן כל הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה החלים על נותן שירותים מסוג נשוא מכרז זה.

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

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עו"ד

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

נספח א'7 - דף מידע ארגוני

שם המציע : _____
מספר רישום ברשם החברות : _____
כתובת : _____
כתובת משרד רשום : _____
מספרי טלפון : _____ נייד : _____
מספרי פקסימיליה : _____
עיסוק המציע : _____

אנשי מפתח

פרטי המנהלים בעלי זכות חתימה (במידה והמציע הנו שותפות יש לציין את שמות השותפים):

שם	תחום התמחות / תפקיד	שנות ותק במציע

איש הקשר במכרז מטעמו של המציע הינו - שם _____ תפקידו אצל המציע _____, מס' טל' נייד : _____, דוא"ל _____: ופניותיו מטעמנו, ככל שתהיינה, בכל הנוגע למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי התאגיד תחייבנה אותנו.

פרק ב' - פירוט העבודה, נהלים ומפרט

1. כוח אדם

- 1.1. הספק שייבחר יעמיד לרשות התאגיד את כוח האדם הבא:
- 1.1.1. ראש צוות גבייה ואכיפה – יעבוד בכפיפות למנהלת שירות הלקוחות מטעם התאגיד. ראש צוות גבייה ואכיפה ינהל את צוות הגבייה והאכיפה במשרדי התאגיד ביהוד – מונוסון (2 עובדי ספק ו-2 עובדים נוספים של התאגיד כמפורט להלן) ויהיה איש הקשר המקצועי מטעמו של הספק בכל הקשור לאחריות הכוללת על יישום השירותים נשוא מכרז זה.
- יובהר, כי המועמד שייבחר לתפקיד ראש צוות גבייה ואכיפה יועסק ע"י המציע הזוכה במכרז לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלף בהסכמת התאגיד בלבד.**
- 2.1.1.2. עובדים/ות בעלי ניסיון של שנה לפחות בתחום הגבייה שיישבו במשרדי התאגיד בעיר יהוד – מונוסון, במקביל לשני עובדים נוספים של התאגיד.
- 1.1.3. עובד שטח לקריאת מדי מים ולתמיכה במחלקת שירות לקוחות + רכב.
- 1.2. בנוסף, במשרדים הראשיים של התאגיד בקריית אונו יושבים 6 עובדים המועסקים על ידי התאגיד במחלקת שירות לקוחות: מנהלת המחלקה, ראש צוות ו-4 עובדים. עובד נוסף של התאגיד יושב במשרדי התאגיד ביהוד - מונוסון. למען הסר ספק, עלות שכרם של עובדי התאגיד תבוא על חשבון התאגיד בלבד.
- 1.3. כל העובדים/ות יעבדו בהיקף של משרה מלאה ובהתאם לשעות הפעילות שיקבע התאגיד.
- 1.4. מובהר, כי הספק לא יהיה רשאי לנייד עובדים/ות למקום עבודה אחר של הספק ללא אישור של המזמין.
- 1.5. על הספק לדאוג לתלבושת אחידה, כולל תג שמי, של העובדים בקבלת הקהל. התלבושת תיקבע ע"י התאגיד.
- 1.6. קבלני משנה: מובהר ומודגש בזאת כי ביצוע העבודות, כולן או חלקן ע"י קבלני משנה, ייעשה אך ורק בכפוף לאישור המזמין. המזמין יהא רשאי לפסול, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כל קבלן משנה שיוצע ע"י הספק, וכן יהא רשאי

לדרוש ממנו לסלק מהאתר את ידו של כל קבלן משנה, גם אם אושר מלכתחילה, והספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות המזמין כאמור.

2. משרדים

- 2.1 העובדים מטעם הספק המטפלים במתן שירות לקוחות עבור יהוד – מונוסון ישבו במשרדים בעיר אשר יישכרו לצורך כך על ידי המזמין וישמשו כשלוחה של מחלקת שירות לקוחות של התאגיד. עובדי הספק יעבדו במקביל לעובדים נוספים של התאגיד, היושבים גם הם במשרדים ביהוד – מונוסון.
- 2.2 במסגרת הכנת המשרדים ביהוד – מונוסון למתן השירותים נשוא מכרז זה, יתחזק הספק מערכת לניהול תורים, אשר מחוברת למחשבי ונתוני התאגיד. **יצוין כי במידה ויהיה צורך ברכשהתקנת המערכת לניהול תורים תבוצע על חשבון הספק.**

3. תפקיד ראש צוות הגביה והאכיפה

- 3.1 אחריות כוללת על ניהול ותפעול התהליכים נשוא מכרז זה.
- 3.2 אחריות כוללת על ניהול העובדים במשרדי התאגיד ביהוד – מונוסון ואיש השטח מטעם הספק.
- 3.3 פיקוח על תקינות נתונים בטבלאות מערכת.
- 3.4 עדכון טבלאות תעריפים, מדדים, ריבית, בנקים וכו'.
- 3.5 הרצת דוחות ביקורת לפי מועדים.
- 3.6 אחריות לטיוב הנתונים עם זכייה במכרז.
- 3.7 אחריות לטיוב הנתונים בשוטף.
- 3.8 המנהל ירכז חובות אבודים ומסופקים ויציגם לתאגיד לפחות פעם ברבעון.
- 3.9 הספק ידאג להשתלמויות של המנהל ועדכונו בנושאי צרכנות גביה ואכיפה.
- 3.10 ידע מעמיק בהפעלת מערכת המידע של המזמין.
- 3.11 יכולת הדרכה של עובדים במחלקה בכלל ודגש על עדכון שוטף לשינויי רגולציה.
- 3.12 על כל תקלה במערכת המנהל ידווח בדוא"ל למנהלת שירות לקוחות ולחברה המספקת את מערכות המידע. כמו כן המנהל יעקוב אחרי הטיפול בתקלה.
- 3.13 הכרת נהלי העבודה וההנחיות של התאגיד.

4. פעולות הגביה

- 4.1 גביית תשלומי מים וביוב בהתאם לפקודת מסים (גביה) תשע"א -2011.
- 4.2 טיפול בגביית שיקים שלא כובדו שנמסרו לתאגיד, לרבות עזרה למחלקה המשפטית של התאגיד במתן שירותים משפטיים שיידרשו לצורך הטיפול.
- 4.3 גביית דמי הקמה ו/או כל תשלום עפ"י חוק עבור התאגיד בתקופת ההתקשרות.
- 4.4 גביית התעריפים בגין ניטור שפכים לפי כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד-2014.
- 4.5 גביית אגרות חיבור מדי מים.
- 4.6 גביית כל התעריפים המגיעים לתאגיד לפי דין וכל פעולת גבייה אחרת הנדרשת לפי דין, לרבות כללי אמות המידה.

5. הנפקת חיובים, חשבונות, חלוקתם וגביית תשלומים

הכנה, הדפסה, שכפול וחלוקה של כל הטפסים לרבות: הקצבה לפי מספר נפשות, הוראות קבע, הצהרה על תיקון קריאה, אישור לטאבו, סגירת חשבון והיעדר חובות ושאר הנפקות לרבות:

- 5.1 הנפקת חיובים, חלוקתם וגביית חשבונות חודשיים /דו חודשיים.
- 5.2 הנפקת, חלוקתם וגביית חשבונות תזכורת.
- 5.3 הנפקת, חלוקתם וגביית חשבונות דרישה.
- 5.4 הנפקת וחלוקת התראות, הודעות בדבר חיוב ריבית וכו'.
- 5.5 קבלת המחאות דחיות ותכנון ומסירתן להפקדה באמצעות הקופה בבנקים.
- 5.6 הנפקה, חלוקה וגבייה של כל חשבון ודרישת תשלום אחר מהתושבים.
- 5.7 כל החשבונות יישלחו במעטפות מסודרות לתיבות הדואר של התושבים ו/או לדוא"ל עפ"י בחירתו של התושב.

מובהר, כי כלל עלויות ההנפקה, הדיוור ושליחת הטפסים והחשבונות - תבואנה על חשבון

הספק

6. שירותים לצרכן

- 6.1 ניהול מעקב שוטף אחרי תשלומים שוטפים של הצרכנים.
- 6.2 הוצאות הודעות תשלום לתושבים שנתיות ודו חודשיות בדבר חובותיהם לתאגיד.
- 6.2.1 מעטפה לערכת דיוור גבייה: מעטפה רציפה, אורך 16 ס"מ, רוחב 23.7 ס"מ (נייר 90 ג' דפוס פרוצס צד אחד).
- 6.2.2 שובר לערכת דיוור גבייה: A4, אורך 30.5 ס"מ, רוחב 20 ס"מ (נייר 90 ג' דפוס פרוצס דו צדדי. דאטה שחור מגנטי).

- .6.3 טיפול בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובת ופרטים אחרים.
- .6.4 בירור חשבונות עם אזרחים וגופים הנמצאים במסגרת תיק הגבייה.
- .6.5 קבלת קהל, ניהול משא ומתן עם אזרחים, מוסדות וחייבים אחרים, על מנת להגיע להסדר חובותיהם.
- .6.6 גיבוש הסדרי תשלום ומעקב אחר ביצועם.
- .6.7 הוצאות אישורים שונים לאזרחים.
- .6.8 שליחת הודעות SMS להתראת הפסקות מים, החלפת מדי מים והתראות על נזילות וצריכת יתר.
- .6.9 שליחת מנשר צבעוני לתושבים או כל הודעת מידע אחרת.
- .6.10 הספק יאפשר משלוח שוברי מים במייל כחלופה לשובר בדאר, והכוללת לינק מותאם לתשלום בהתאם.
- .6.11 לתאגיד שמורה האופציה להוסיף פלייר צבעוני כצרופה לתלוש המים בכל חשבון מים עח' הספק.
- .6.12 הספק יעמיד לרשות הצרכנים בין היתר את אמצעי הגביה הבאים, והכל בכפוף לדרישת התאגיד ולתמורה מוסכמת מראש שתשולם לספק על ידי התאגיד על בסיס ביצוע בפועל בלבד :
 - .6.12.1 גביה באמצעות מוקד בירורים ותשלומים חיצוני, במסגרתו יינתן מענה טלפוני ע"י נציגי שירות (בשעות המפורטות בסעיף 13.1.1 להלן) וקליטה ONLINE במערכת הגביה - תמורה לספק לפי תעריף שנקבע במכרז לדקת שיחה בפועל.
 - .6.12.2 גביה באמצעות מענה טלפוני אוטומטי IVR וקליטה ONLINE במערכת הגביה, 24 שעות ביממה - תמורה לספק לפי תעריף שנקבע במכרז לכל תשלום בפועל.
 - .6.12.3 גביה באמצעות האינטרנט וקליטה ONLINE במערכת הגביה, 24 שעות ביממה - תמורה לספק לפי תעריף שנקבע במכרז לכל תשלום בפועל.
 - .6.12.4 גביה באמצעות אפליקציית QR Code וקליטה ONLINE במערכת הגביה, 24 שעות ביממה - תמורה לספק לפי תעריף שנקבע במכרז לכל תשלום בפועל.

7. פעולות אכיפה – באישור התאגיד מראש

- 7.1. אכיפה לצורך סילוק חובות של חייבים, בדרך של תפיסה ועיקול, או בפתיחת הליכים משפטיים לגביית החובות כחוב אזרחי, הכל בהתאם לפקודת מסים (גביה) התשע"א 2011.
- 7.2. גבייה מחייבים אשר לא שילמו את חובותיהם.
- 7.3. ניתוק וחיבור מונה מים וגביית תשלום עבור חיבור מונה המים לאחר תשלום החוב, בהתאם להוראות התאגיד.
- 7.4. ריכוז מידע לגבי מקומות עבודה וחשבונות בנקים של התושבים לצרכי עדכון מערכת הגבייה וכן לצורך ביצוע עיקולים לסרבני תשלום.
- 7.5. פעולות אכיפה יבוצעו, בין היתר, בכפוף להוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים בקשר להעסקת חברות גבייה וכל נוהל ו/או דין שיהיה בתוקף במועד מתן השירותים.
- 7.6. מובהר בזאת, כי פעולות אכיפה, לרבות בהתאם לפקודת המסים (גביה) ו/או ניתוק מים, הינן פעילויות רגישות ומהותיות, ולפיכך יש לנקוט במלוא הזהירות בהפעלתן. על הספק להקפיד כי פעולות האכיפה יבוצעו בהתאם לכל דין, כל נוהל או חוזר רלבנטי החל על פעולות אלו ו/או הנחיית רגולטור וכן לפי נהלי התאגיד שיימסרו לספק בכתב, והכל בזהירות, בסבירות ובמימונות. בכל קושי שיתעורר על הספק לעדכן מיידית את התאגיד. הספק יהיה אחראי באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו לתאגיד ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות שלא בהתאם לדין.
- 7.7. מובהר כי באחריות המציע לספק את כל השירותים המשפטיים בגין חובות חייבים ועל חשבונו למעט אגרות משפטיות בגין פתיחת תיקים.
- 7.8. מובהר כי מערכת האכיפה תהא על חשבון הספק
- 7.9. מובהר כי התאגיד יידרש לאשר מראש את משרד עורכי הדין מטעם המציע.
- 7.10. מובהר כי למרות האמור לעיל, לתאגיד שמורה הזכות לטפל בתיקי חייבים לפי שיקול דעתו באמצעות משרד עורכי הדין של התאגיד והקבלן לא יקבל בגינם עמלה כלשהי, גם אם החוב ייגבה.

8. סיוע לגורמים המוסמכים בתאגיד

- 8.1. הכנה, בדיקה, המלצה והגשת חומר ונתונים לוועדת ערר, לבתי משפט ולכל וועדה אחרת.
- 8.2. תאום מדיניות בנושאי גבייה.
- 8.3. תאומים והתאמות עם הגזברות ומהנדס התאגיד.

- 8.4 יעוץ שוטף לתאגיד בנושאי גבייה.
- 8.5 הגשת דוחות גבייה / מאזני גבייה בסוף כל חודש לפי קבוצת מהויות שיוגדרו מראש ע"י התאגיד, וזאת לשם מעקב חודשי של אחוזי גבייה מצרכנים פרטיים, מעסקים, מבתי ספר, עמותות וכדומה לפי סימונם במהויות גבייה.
- 8.6 כל דו"ח או מידע רלוונטי כפי שייקבע על ידי התאגיד ולפי שיקול דעתו.

9. קריאת והחלפת מדי

- 9.1 קריאת מדי מים הינה רק על כ-8% מסך מדי המים של התאגיד.
- 9.2 קריאת מדי מים תחול על חשבון התאגיד. התמורה לספק בגין ביצוע עבודות אלה תהיה לפי 1.3 ₪ + מע"מ לקריאה.
- 9.3 מובהר כי חלה חובה על הספק לצלם את כל מדי המים שיותקנו ו/או יוחלפו על ידו.
- 9.4 במסגרת הקריאות התקופתיות, על הספק לצלם את כל מדי המים, בהם יימדדו חריגות של למעלה מ-50% ושליליות למטה מ-30%, בהשוואה לממוצע הצריכות ו/או מהתקופה המקבילה בשנה הקודמת.
- 9.5 על הספק לוודא כי מדי המים יוחלפו ע"י התאגיד בהתאם לכללים והדרישות הטכניות של המדים, באמצעות יידוע והתרעה בכתב ומראש לפחות 6 חודשים לפני מועד ההחלפה.

10. ביצוע לוגית מים

- 10.1 הספק יבצע בדיקה חודשית לדוח "הלוגית". מבצע הלוגית יהיה עובד הבקיא בביצוע לוגית ובעל ניסיון של 3 שנים לפחות בתחום ובתפעול נכון של מערכת הגביה (להלן: "מבצע הלוגית"). מבצע הלוגית ידאג לתיאום קריאות השעונים והמונים בשטח.
- 10.2 מבצע הלוגית ידאג לבצע את תהליך עיבוד קריאות המים הכולל יבוא ויצוא קבצים והפקת הדו"ח בלוח זמנים שיקבע ויאושר ע"י נציג התאגיד.
- 10.3 מודגש כי כל תהליך הבקרה הלוגית, מהמסד ועד הטפחות, יתבצע במערכת הבילינג של התאגיד, ללא מעורבות של מערכות חיצוניות נוספות של הספק.
- 10.4 מבצע הלוגית ידאג כי זמני ביצוע הקריאות ייקבעו תמיד בפרק זמן קצוב של 60 יום בין סיום קריאה לתחילת קריאה חדשה ו/או בהתאם לאמות המידה לשירות. במידה ומסיבה כלשהי יהיה צורך בביצוע הקריאות בפרק זמן השונה מ-60 יום יידרש לשם כך אישור נציג התאגיד.

- 10.5. מבצע הלוגית יבדוק את תוצאות הקריאות ויבצע תיקונים במערכת עפ"י ההנחיות שימסרו לו מנציג התאגיד ובהתאם למצבי המונה השונים.
- 10.6. לאחר בדיקה של דוחות הלוגית יכין מבצע הלוגית רשימה של כל המקרים הדורשים קריאה חוזרת. דיווח יימסר לנציג התאגיד.
- 10.7. תוצאות הקריאות ייבדקו בשנית ע"י מבצע הלוגית וכל מקרה ייבחן לגופו ובשיתוף התאגיד.
- 10.8. במהלך הבדיקה הלוגית יושם דגש לנושא הצריכה המשותפת. מבצע הלוגית יכין רשימה מרוכזת של כל המתחמים בעלי צריכה משותפת של למעלה מ-7 מ"ק או כל כמות אחרת בהתאם להנחיית התאגיד לכל צרכן ויוחלט על דרך הטיפול בשיתוף עם התאגיד.
- 10.9. מבצע הלוגית יפיק דוחות סטטיסטיים לפי מהויות השימוש, דו"ח מצבי מונה, דו"ח הערות קורא, דו"ח החלפת מדי מים, דו"ח מוני גינון, דו"ח מוסדות חינוך, דו"ח מונים לבניה ו/או כל דו"ח אחר שיידרש התאגיד לצורך בקרה שוטפת.
- 10.10. למען הסר ספק, קריאת מוני המים תעשה על ידי הספק. יודגש ויצוין, כי קריאת מוני המים כלולה בתוך סל השירותים ולא תינתן על כך תמורה נוספת.
- 10.11. הספק יהיה אחראי על משלוח מכתבים והודעות לצרכנים בהתאם לתוצאות הלוגית ובהתאם לאמות המידה (מד מים סגור, שער סגור, גזם, צריכה גבוהה בהשוואה לתקופה המקבילה וכדומה).

11. מחשוב

- 11.1. כלל עלויות המחשוב תבואנה על חשבון התאגיד

12. קבלת קהל ושירות לקוחות

- 12.1. בירורי מצב חשבון, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום, עדכון הקצבות, הוראות קבע, פרטי צרכן והסדרי תשלום, תיקון חשבונות בעקבות הצלבת מדים, נזילה, פיצוץ מים ובוררות.
- 12.2. עדכון פרטים לנכס: החלפת מדים, חיבור מדים חדשים, פתיחת נכס וסגירת חשבון.
- 12.3. הסברים לתושב בנושא תעריפי המים, אגרות ביוב וצריכה משותפת.
- 12.4. מענה לפניות תושבים ייענו בהתאם להוראות כללי אמות המידה או הוראות התאגיד, לפי המחמיר. נכון למועד חתימת ההסכם המענה לפניות בכתב יהיה

- בכתב תוך פרק זמן של 7 ימי עבודה ומענה לפניית התושבים המתקבלות באמצעות המייל יהיה תוך פרק זמן של 24 שעות.
- 12.5. הספק מתחייב למסור לתאגיד אחת לחודש טבלה מרכזת המפרטת את כמות הפניות שהתקבלו, עיקר הפניה, מועד התגובה ועיקר המענה לה.
- 12.6. שעות קבלת הקהל:
- על קבלת הקהל במשרדים הראשיים של התאגיד בקריית אונו ובמשרדים ביהוד – מונוסון יחולו כל אלה בהתאם לכללי אמות המידה:
- 12.6.1. מספר שעות קבלת הקהל לא יפחת מ-35 שעות בשבוע;
- 12.6.2. מספר ימי קבלת קהל לא יפחת מ-5 ימים בשבוע;
- 12.6.3. פעמיים בשבוע לפחות תתקיים קבלת קהל במשך שעתיים לפחות לאחר השעה 16:00;
- 12.6.4. בימים שמתקיימת בהם קבלת קהל בשעות הבוקר, היא תחל לא יאוחר מן השעה 8:30.
- 12.6.5. במשרדים בקריית אונו: ימים א', ג', ה' 08:00-16:00 ובימים ב', ד' 08:00-18:00.
- 12.6.6. במשרדים ביהוד - מונוסון: ימים א', ג', ה' 08:00-16:00 ובימים ב', ד' 08:00-18:00.
- 12.6.7. ב- 95% לפחות מימי קבלת קהל בשנה, לא יעלה הממוצע היומי של זמן ההמתנה על 20 דקות.
- התאגיד שומר על זכותו להוסיף שעות קבלה נוספות בהתאם לאמות המידה, וזאת ללא תמורה נוספת, לפי שיקול דעתו המלא, הבלעדי והמוחלט. בימי קבלת קהל יורחבו שעות העבודה עד לקבלת אחרון הפונים.**

13. שירות המוקד הטלפוני

- 13.1. השירות יכלול את הפעולות הבאות:
- 13.1.1. **מוקד בירורים ותשלומים:** הספק יעמיד לרשות התאגיד מוקד בירורים ותשלומים חיצוני, במסגרתו יינתן מענה טלפוני ע"י נציגי שירות. המוקד יפעל בימים א'-ה' בשעות 8:00 עד 20:00 ובימי ו' וערבי חג בשעות 08:00 עד 12:00. בחול המועד סוכות ופסח יפעל שירות המענה הטלפוני בין

השעות 16:00 - 8:00. התמורה לספק עבור שירות זה תשולם על בסיס ביצוע בפועל בלבד.

13.1.2. **מוקד תשלומים אוטומטי:** הספק יעמיד לרשות התאגיד מוקד תשלומים אוטומטי IVR, במסגרתו תינתן אפשרות לצרכנים לבצע תשלומים 24 שעות ביממה.

התמורה לספק עבור שירות זה תשולם על בסיס ביצוע בפועל בלבד.

- 13.2. מענה לפניות צרכנים יינתן בהתאם להוראות כללי אמות המידה או הוראות התאגיד, לפי המחמיר.
- 13.3. הספק מתחייב שעובדיו יענו בנימוס ובאדיבות לציבור הצרכנים ויעבדו בהתאם ל"מדדי איכות ביצוע" שייקבעו ע"י מנכ"ל התאגיד.
- 13.4. המזמין יבצע מידי פעם בדיקות לקוח סמוי כדי לוודא את עמידת הספק ביעדי המענה הטלפוני.

14. עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים

- 14.1. בדיקה שוטפת במערכת הגביה לגבי קריאות וחיוכים בגין צריכת מים לנכסים חדשים, צריכת מים של מוני מים לבניה, מוני גינון, מוני מים למוסדות חינוך וצרכני מים גדולים אחרים כפי שיימסרו לספק.
- 14.2. עדכון קובץ התושבים על פי תעודות זהות.
- 14.3. ריכוז מידע לגבי כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ועדכונם במערכות המידע של המזמין.
- 14.4. ביצוע עדכונים, שינויים ותוספות בספרי התאגיד, כרטיסי אב ועדכון מערכת המידע.
- 14.5. תפעול מלא לצורך הוצאות חשבונות שונים, דוחות מצטברים ודוחות אחרים.
- 14.6. עדכון שוטף של תעריפים כתוצאה משינוי המדד בחוקי העזר למים וביוב, היטלים ואגרות שונות.
- 14.7. הכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור המנהל מטעם המזמין לראשונה בתום 30 יום ממועד ההודעה בדבר זכיית הספק במכרז ועד לסיום השנה הקלנדרית הראשונה ובכל חודש נובמבר של כל שנת עבודה לגבי שנת העבודה הקלנדרית הבאה אחריה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התכנית תיערך לפי חתכים שיקבע המנהל מטעם המזמין. מידי רבעון, יוגש למזמין דוח תכנון מול ביצוע.

14.8. הספק יספק דו"חות רגולטוריים וכן דו"חות לפי דרישת המנכ"ל ו/או כל נציג אחר מטעם התאגיד, באופן מידי, לרבות:

14.8.1. דו"ח תקבולים חודשי עפ"י הפורמט הנדרש ע"י מע"מ.

14.8.2. דוחות רבעוניים בהתאם לדרישות רשות המיס, רשות המיסים, הנהלת התאגיד.

14.8.3. דו"ח שנתי עפ"י הפורמט של רשות המיס לגבי מהויות השימוש ו/או רשות המיסים ו/או דרישת הנהלת התאגיד.

14.8.4. דוח הכנסות חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים.

14.8.5. דוח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדוח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויציג את התקבולים, יתרות החוב שנותרו ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.

14.8.6. דוח קופה יומי, חודשי ורבעוני.

14.8.7. דוח הפקדות יומי, חודשי ורבעוני לחשבון הבנק של המזמין.

14.8.8. התאמות ומאזנים - עדכוני קופה והתאמה להפקדה, התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכונים במערכת, התאמות כרטיסי אשראי, התאמות שקים דחויים, התאמה בין תקבולי חובות לפי רישומי הספק לבין הנהלת החשבונות של המזמין.

14.8.9. דוח גיול חובות.

14.8.10. דוח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את כלל החובות בפיגור עפ"י חתכים וסטאטוסים שיוגדרו ע"י המזמין. הדוח יפרט את פעולות האכיפה שבוצעו, תאריכי ביצוע, משך הזמן שחלף בין פעולה לפעולה ו/או מאז הפעולה האחרונה שבוצעה בתיק, המלצה על דרכי טיפול וכיו"ב.

14.8.11. דוח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את פעולות העיקולים שבוצעו בפועל, כולל פירוט של מבצעי האכיפה, סוג העיקול שבוצע, תוצאות העיקולים לרבות גביית הוצאות הגבייה, פירוט העיקולים, העתקי אסמכתאות (כגון חשבוניות והעתקי טפסי העיקולים) וכיו"ב.

14.8.12. שירות ומענה טלפוני

14.8.12.1. הספק מתחייב לעמוד ביעדים הבאים אשר ייבחנו חודש

בחודשו וכן כממוצע חודשי לכל שנה:

א. 80% מהשיחות הנכנסות יענו תוך 60 שניות לכל היותר

- ב. 15% מהשיחות הנכנסות יענו תוך 120 שניות לכל היותר
- ג. אחוז השיחות הננטשות מתוך כלל השיחות הנכנסות לא יעלה בשום שלב על 5% .

- 14.8.12.2 . הספק מתחייב למסור לתאגיד את הדו"חות הבאים :
- 14.8.12.3 . הספק ידווח לתאגיד בכל חודש על פעילות המערכת לניהול תורים בגין החודש החולף. הדו"ח יפרט את משך הזמן שממועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח עד מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות.
- 14.8.12.4 . דיווח יומי לגבי פניות פתוחות של תושבים שיש להשלים את הטיפול בפנייתם במחלקת שירות לקוחות.
- 14.8.12.5 . הספק ידווח לתאגיד בכל חודש על אופן המענה לפניות תושבים בכתב ו/או במייל. הדו"ח יפרט את אופן הגעת הפניה (דואר/מייל), מועד הגעת הפניה, עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניה.
- 14.8.12.6 . הספק ידווח לתאגיד בכל חודש על פעילות המוקד הטלפוני בגין החודש החולף כדלהלן :
- 14.8.12.6.1 . דו"ח המפרט את כמות השיחות שהתקבלו.
- 14.8.12.6.2 . דו"ח המפרט את כמות השיחות שנענו בפירוט יומי.
- 14.8.12.6.3 . דו"ח המפרט את אחוז השיחות שהתקבלו ולא נענו.
- 14.8.12.6.4 . דו"ח המפרט את כמות השיחות שנענו עד 60 שניות.
- 14.8.12.6.5 . דו"ח המפרט את כמות השיא של שיחות שנענו אחרי 60 שניות.
- 14.8.12.6.6 . דו"ח המפרט את זמני השיחה הכולל לפי מוקדן ולפי ימים ושעות.
- 14.8.12.6.7 . דו"ח מרכז חודשי המפולח לסוגי הפניות.
- 14.8.12.6.8 . דו"ח מדגמי של הפנייה אל המוקד בחודש החולף לצורך בקרת איכות.

14.8.12.6.9 דו"ח משלמים באינטרנט, ב- IVR ודרך נציג

שירות.

14.8.13 אחת ל-6 חודשים דו"חות מסוקרים ואחת לשנה דו"חות מבוקרים, עד

למועד אותו יקבע המזמין.

14.8.14 דוחות נוספים לפי דרישת המזמין באופן מיידי.

15. כללי

15.1 הספק מתחייב לבצע כל פעולה אשר מקובל ונהוג לעשותה במחלקת גבייה

בתאגידי מים ואשר לא הוזכרה במפורש בסעיפי המשנה הנ"ל ו/או כל פעולה

שהתאגיד יראה לנכון ליזום ולבצע במסגרת הליכי הגבייה.

15.2 התאגיד רשאי להפחית ו/או לצמצם את מהות הפעולות ו/או את היקפן ללא כל

הודעה מוקדמת בהתאם לשיקול דעתו המוחלט ללא כל צורך במתן נימוקים

ומבלי שהספק יהא זכאי לכל תשלום בגין שינויים אלו.

15.3 הספק מתחייב בזה לפעול על-פי כל כללי רשות המיסים ו/או רשות המים ו/או

כל גוף רגולטיבי אחר העשויים להשתנות מעת לעת, הספק לא יהא זכאי לכל

תשלום בגין שינויים אלו.

פרק ג' - הצהרת המציע

לכבוד
תאגיד מי אונו בע"מ
א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 1/2022 לתפעול וביצוע מערך הגביה, שירות לקוחות ומוקד

טלפוני עבור תאגיד מי אונו בע"מ

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז והנני מודע ומכיר את מהותה המקצועית של העבודה נשוא המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז כולל נספחיו וכי תנאי המכרז וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע העבודות נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי. כמו כן הבנתי את שיטת ביצוע העבודה, ביקרתי ובחנתי את האתרים והמקומות להם יינתנו השירותים נשוא המכרז, התנאים והיקף העבודה לפיהם אצטרך לבצע העבודה, ולקבל שכרי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית ללא תנאי לטובת התאגיד בנוסח המצורף למסמכי המכרז צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, בסך 50,000 ש"ח בתוספת מע"מ. הערבות תהא בתוקף עד ליום 15.12.2022 ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו.
4. אני מצהיר בזאת כי:
 - א. הנני בעל הידע והמומחיות הדרושים למתן השירות נשוא המכרז והנני מסוגל מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות ו/או התחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - ב. ברשותי, או יש בכוחי להשיג את כל כוח האדם והציוד הדרוש על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז.

- ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבות על פי הוראות המכרז.
- ד. ידוע לי שהאחריות המלאה לביצוע תוכנית העבודה וכי הציוד, כוח האדם והאמצעים המופיעים במכרז הם בבחינת הכרח מינימאלי וכי אני מתחייב לספק מידי יום את כל הציוד והאמצעים הדרושים לביצוע העבודה בהתאם למכרז זה ודרישות המפרט הטכני והוראות הסכם זה, וכמות העובדים הדרושה בהתאם לצרכים ולעמידה מיטבית בדרישות העבודה.
- ה. לתאגיד זכות ביטול הגבייה, הכל בהתאם לתנאי החוזה.
- ו. מתחייב כי אעמוד בכל הדרישות הנדרשות עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך מתן השירות המכרז, לרבות דרישות בטיחות וגהות בעבודה, ולרבות תשלום לעובדי עפ"י חוק שכר מינימום לפחות.
- ז. המחירים הכוללים בהצעתי, כפי שנרשמו על ידי בהצעתי, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע העבודות נשוא תנאי המכרז על פי תנאי המכרז, עפ"י הכלול במפרט הטכני לרבות רווח, וכל הוצאה אחרת לא כולל מע"מ.
- ח. הצעתנו זו בתוקף ותחייב אותנו עד סיום תוקפה של הערבות לקיום ההצעה ועד בכלל.
- ט. ידוע לי כי אין התאגיד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
- י. ידוע לי כי, התאגיד יהא רשאי בכל שלב, שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת ההסכם ו/או בשל אי עמידה בתוכנית העבודה לפנות למציע הבא שהצעתו עמדה בתנאי המכרז והייתה השנייה בטיבה, וזאת מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתו הבלעדי ואני מסכים כי במקרה כזה לא תהא לנו כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותנו במכרז אנו

מוותרים

בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.
יא. ידוע לי כי, כל המידע, המסמכים, התכניות, וכל חומר שהועבר אליו ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידי המציע בקשר עם ביצוע חוזה זה, כאמור - הינו רכושו הבלעדי של התאגיד ואין

למוסרו ו/או להפיצו בכל דרך לגורם אחר ללא אישור בכתב ע"י התאגיד.
5. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את התחייבויותי עפ"י המכרז בהתאם לכל תנאיו,

לשביעות רצון התאגיד ו/או הממונה מטעמו, ועל פי הוראות ההסכם בכפוף לדין.

6. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות להלן:

א. תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:

(1) לחתום על ההסכם ולהחזירו לתאגיד כשהוא חתום כדין.

(2) להמציא לכם ערבות בנקאית ופוליסת ביטוח, הכול כמפורט בחוזה.

ב. תוך 30 ימים מיום הודעתכם בדבר זכייתי במכרז, להשלים את כל ההיערכות

לביצוע השירותים נשוא מכרז זה ולהגיש תוכנית עבודה מחייבת לביצוע

העבודות נשוא המכרז הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה.

7. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 6 לעיל כולן או מקצתן

התאגיד יהיה רשאי לבטל את זכייתי במכרז וכן יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי.

8. כן ידוע לי ואני מסכים שסכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, עקב אי קיום ההתחייבויות שנטלתי על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

9. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות התאגיד ו/או

מי מטעמו עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

10. הנני מצהיר כי בהצעתי התחשבתי בעובדה כי עלי לשלם לעובדים שיבצעו את העבודות נשוא

המכרז לפחות שכר בהתאם להוראות שכר מינימום התשמ"ז 1987.

11. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז, והננו

מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז
ו/או
הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.
הוראה

חתימות וחותמת המציע תאריך

אישור מורשי חתימה

אני הח"מ, _____, עו"ד / רו"ח*, המשמש כעו"ד / רו"ח* של
המציע: _____ מספר תאגיד _____, מאשר בזה כי ה"ה
_____ חתומים על ההצעה שאישורי זה מצורף לה
וכי חתימת ה"ה _____ ביחד עם חתימת _____,
בתוספת חותמת מוטבעת הכוללת את שם המציע כאמור לעיל, מחייבת את המציע לכל
דבר ועניין.

תאריך: _____

חתימת וחותמת עו"ד / רו"ח

פרק ד' - הצעת המחיר

יוגש במעטפה נפרדת

מכרז פומבי מס' 1/2022

לכבוד

תאגיד מי אונו בע"מ

א.ג.נ.

הנדון: הצעת מחיר לאספקת שירותי גבייה כוללים

עבור תאגיד מי אונו בע"מ

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

כללי

1. הריני מתכבד להגיש בזאת, בשם _____ (שם המציע), את הצעת המחיר לתפעול וביצוע מערך הגבייה, שירות לקוחות ומוקד טלפוני עבור תאגיד מי אונו בע"מ ואנו מתחייבים לבצע את כל העבודות שנדרש לבצע והמתוארות במפרטים, במסמכי המכרז והחוזה.
2. למען הסר ספק לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים בטבלה בסעיף 19 ובכל מקום אחר במסמכי המכרז לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים ו/או הטבלאות, הרי שההתאמות הדרושות יהיו באחריות המציע ועל חשבונו.
3. יודגש כי את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מוקלד. מחיקות ייעשו בצורה ברורה ובהירה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות ששיעור ההנחה הרשום בה אינו ברור ולפיכך לא ניתן להעריכו.

הצעת המחיר

4. להלן הצעתנו לביצוע מכלול השירותים בהתאם להוראות המכרז, מפרטי העבודה ומכלול הדרישות

רכיב שירות	מחיר מירבי לרכיב	הערות
ראש צוות גבייה ואכיפה (משרה מלאה)	20,000 ₪ + מע"מ	לחודש.
עובדי גבייה (משרה מלאה)	12,000 + מע"מ לעובד	לחודש. נדרשים בשלב זה 2 עובדים. (התאגיד רשאי לדרוש עובדים נוספים באותה עלות או להפחית מהכמות הנדרשת)
עובד שטח + רכב (משרה מלאה)	15,000 + מע"מ	לחודש.
הדפסה ומשלוח שוברים	2.8 ₪ + מע"מ	לשובר.
דקת שיחה בירורים/תשלומים	1.8 ₪ + מע"מ	לדקה.
תשלום דרך IVR או QR או דרך אתר האינטרנט	1.4 ₪ + מע"מ	לתשלום.

שיעור ההנחה האחיד מסך המחיר המרבי _____ %

5. הספק הזוכה יהיה זכאי לתמורה קבועה בגין כל התקורות, מנהלה ויתר רכיבי השירות אשר מופיעים כאחריות הספק ולא מתומחרים לפי ביצוע בפרק זה או בפרקים האחרים במכרז בסכום חודשי קבוע של 5,000 ₪ + מע"מ.

6. הספק הזוכה ישלם לעובדי הגבייה מטעמו שכר בסיס ברוטו של לפחות 6,800

7. **נה בחישוב חודשי.**

8. **מובהר כי התאגיד יהיה רשאי בכל שלב שלא לרכוש אילו מבין רכיבי השירות שבטבלה לעיל או לרכוש חלקיות רכיב, להחלטתו הבלעדית ולספק לא תהא כל טענה בעניין זה.**

9. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נדרשים לכל האמצעים והתשומות הנדרשות לביצוע כל העבודות, שקבע התאגיד, כמו גם את מכלול העלויות הכספיות הכרוכות בביצוע העבודה כמפורט במסמכי המכרז ונקבע לגביהן כי תבואנה על חשבון הספק.

10. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נהיה חייבים לבצע את פעולות האכיפה כהגדרתן במכרז, בהתאם

לתעריפים הנקובים במכרז באשר לכל פעולת אכיפה.

פרטי המציע

שם המציע _____

ח.פ. _____

פרטי החותם/מים מטעם המציע:

שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____ תפקיד _____
במציע _____ תאריך: _____ חתימה + חותמת :

שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____ תפקיד _____
במציע _____ תאריך: _____ חתימה + חותמת :

פרק ה' - חוזה

חוזה

שנערך בקריית אונו ביום לחודש _ שנת 2022

בין: תאגיד "מי אונו בע"מ" (להלן: "התאגיד")

מצד אחד

לבין. שם _____ ח.פ. _____

מרחוב.....

טל: פקס:

(להלן: "הספק")

מצד שני

והספק עוסק במתן שירותי גבייה כוללים לרשויות מקומיות ותאגידי מים;	הואיל
והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, כוח אדם וכלל האמצעים לתת שירותי גבייה ושירות לקוחות ומוקד טלפוני לרשויות המקומיות ותאגידי מים;	והואיל
והספק מכיר את נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים	והואיל
והמצורף לחוזה זה כנספח ה'1 (להלן: "הנוהל") והוא מתחייב לפעול על פיו לרבות על פי השינויים שיחולו בו מעת לעת;	והואיל
והספק מכיר את כל הדינים המתייחסים לשירות שיינתן והוא מתחייב לפעול על פיהם לרבות השינויים שיחולו בהם מעת לעת;	והואיל
והתאגיד מעוניין בקבלת שירותי גבייה כוללים;	והואיל
והתאגיד פרסם מכרז פומבי מס' _____ 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

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 התאגיד ויהא כפוף למנכ"ל התאגיד 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. הספק מצהיר כי ידוע לו, שהשירותים נשוא מסמכי המכרז הינם מהותיים ביותר וחיוניים לפעילותו השוטפת של התאגיד. בהתאם לכך הספק מצהיר, כי לא יתאפשר לו, בשום שלב ובגין כל מחלוקת שהיא, לעכב ו/או להשהות את מתן השירותים ו/או להפסיק לתת את השירותים, אלא בכפוף ובהתאם להוראות סעיף 5 להלן. כמו כן, הספק מצהיר, כי לא יהיה רשאי לדרוש כל צו ביניים ו/או סעד זמני אשר ימנע מן התאגיד לבצע את הפעולות נשוא הסכם זה, לרבות באמצעות צד ג' כלשהו.

2. סתירה בין מסמכים

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

3. הנספחים לחוזה

- נספח ה'1 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים.
- נספח ה'2 – נוסח ערבות ביצוע
- נספח ה'3 – אישור עריכת ביטוח

נספח ה'4 – נוסח התחייבות לשמירת סודיות

נספח ה'5 – הסכם רמת שירות SLA

נספח ה'6 – מחירון התקנה והחלפה מדי מים

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד חתימת החוזה.
- 4.2. לתאגיד תהא קיימת אופציה להאריך לעוד שלוש תקופות, כל אחת של שנה נוספת (12 חודשים), או חלק ממנה, עד לתקופת ההתקשרות כוללת של 5 שנים (60 חודשים) סה"כ. התאגיד יממש את האופציה באמצעות הודעה בכתב שימסור התאגיד למציע 30 יום לפני תום כל אחת מהתקופות.
- 4.3. למרות האמור לעיל, רשאי התאגיד בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על פי חוזה זה, לאחר חלוף 12 חודשים מתחילת ההתקשרות, בהודעה מוקדמת בכתב לספק, של 60 יום מראש, ולספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה.
- 4.4. למרות האמור לעיל, רשאי התאגיד לסיים ההתקשרות במהלך 12 החודשים הראשונים, וזאת אם הפר הספק את החוזה הפרה יסודית.

5. סיום ההתקשרות

- 5.1. למרות האמור לעיל, רשאי התאגיד בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על פי חוזה זה, לאחר חלוף 12 חודשים מתחילת ההתקשרות, בהודעה מוקדמת בכתב לספק, של 60 יום מראש, ולספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה.
- 5.2. היה והספק הפר את תנאי החוזה, רשאי התאגיד בכל עת להפסיק את ההתקשרות, בהודעה מוקדמת בכתב של 60 יום מראש.
- 5.3. הספק יהא רשאי להפסיק את מתן השירות ואף לבטל את החוזה אם לא ישולמו לו 6 חשבונות רצופים כאמור בסעיף זה. הספק לא יהא רשאי להפסיק את מתן השירות, כולו או חלקו, בכל מקרה אחר. הפסקת שירות

במקרה כזה תהיה בכפוף להודעה של הספק מראש ובכתב, 90 ימי עסקים מראש לפחות.

5.4. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אמון מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערערו יחסי האמון יהא רשאי התאגיד להודיע לספק על ביטולו המידי 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.

5.5. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות לידי נציג התאגיד או חברה אחרת שתבוא במקומו והכל לשביעות רצונו המלאה של התאגיד, כולל את כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת הממוחשבת, ההצעות, ההמלצות, מסמכים שהוכנו על ידי הספק במסגרת חוזה זה וכיו"ב. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל תשלום שהוא מהתאגיד, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירות והנתונים לתאגיד ו/או לחברה אחרת.

5.6. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יאפשר הספק, בכפוף להסכמתו של העובד וכל צד שלישי רלבנטי, מעבר של לפחות שני עובדים המקצועיים שבתחום הגבייה לרשות התאגיד ו/או הספק החדש שייבחר.

5.7. הספק יעביר לתאגיד, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל

המידע ונתוני החיובים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור התאגיד 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.

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

5.9. מוסכם בזאת כי כל המידע שפורט לעיל הינו רכושו הבלעדי של התאגיד.

- 5.10. הספק יהיה זכאי במשך 6 חודשים לאחר סיום עבודתו לתמורה בגין הפעולות והוצאות האכיפה שביצע ושיהיו מחויבים בספרי התאגיד אך טרם נגבו בפועל. מובהר, כי בחלוף 6 חודשים מתום החוזה לא יהיה זכאי הספק לשום תמורה שהיא.
- 5.11. תנאי מעבר בסיום ההתקשרות:
- 5.11.1. סטאטוס החיובים נכון למועד סיום ההתקשרות מתחלק כדלקמן:
- 5.11.1.1. חיובים שמועד תשלומם לפני סיום ההתקשרות, ושולמו.
- 5.11.1.2. חיובים שמועד תשלומם לפני סיום ההתקשרות, ולא שולמו.
- 5.11.1.3. חיובים בתהליכי אכיפה – חיובים שלא שולמו, ובעלי החוב נמצאים בשלבי תהליכי האכיפה, לרבות טיפול משפטי.
- 5.11.1.4. חיובים שמועד תשלומם לאחר סיום ההתקשרות.
- 5.11.2. המועד הקובע את חלוקת החיובים הנו תאריך סיום ההתקשרות כפי שיוסכם בין התאגיד לבין הספק.
- 5.11.3. במועד הקובע תתבצע התחשבות לגבי עמלת הגביה הסופית שמגיעה לספק היוצא בגין תקופת עבודתו.
- 5.11.4. כל החיובים שבגינם טרם נגבה תשלום, מלא או חלקי, יועברו כחובות לספק הנכנס, ואילו הספק היוצא יפסיק את הטיפול בהם, לרבות אלו שהועברו על ידו לעורכי הדין מטעמו.
- 5.11.5. הקבלן יחתום הסכם מראש עם עורכי הדין מטעמו, לפיו גם החיובים שנמצאים בטיפול עורכי דינו יועברו לטיפול עורכי הדין מטעם הספק הנכנס, למעט מקרים מיוחדים לגביהם התאגיד יבחר להעניק את סיום הטיפול לעורכי הדין של הספק היוצא.
- 5.11.6. במקרה בו יודיע התאגיד על סיום ההתקשרות לספק, יעביר הספק לידי התאגיד את מלוא הנושאים שהועברו לטיפולו וכל מידע מכל סוג שהוא ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או תיקים ו/או תהליכים, אשר התבצעו על ידי הספק, מייד עם קבלת ההודעה או בתאריך שיוסכם בין התאגיד לבין הספק. הספק מוותר על כל טענת עיכבון בקשר לעניינים המטופלים על ידו.

6. התחייבות הספק

6.1.1. הספק מתחייב לעמוד בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל תאגיד חברה לתת לצרכניו), תשע"א-2011 ובכל שינוי עתידי באמות מידה אלו. כמו כן, מתחייב הספק לקיים בכל עת כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על תאגידי מים וביוב. כל שינוי שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר, ייעשה על חשבון הספק בלבד ובאחריותו.

6.2. הספק מתחייב לבצע את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של מנכ"ל התאגיד ו/או מי מטעמו ומוסכם כי דעתו של המנכ"ל תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות, זאת מבלי לפגוע בזכותו של הספק לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו.

6.3. הספק מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותו, לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו במלואם לפקודת התאגיד בלבד, ויירשמו במערכת המידע.

6.4. הספק מתחייב לאייש את משרות עובדי הגביה בעובדים/ות בעליות שנת ניסיון אחת לפחות בתחום הגביה.

6.5. הספק מתחייב כי לא יהיה רשאי לנייד עובדים למקום עבודה אחר של הספק ללא אישור של המזמין.

6.6. שירותי גבייה

6.6.1. הספק מתחייב בזאת, כלפי התאגיד, לבצע את שירותי הגבייה עבור התאגיד, לרבות כל האמור והמפורט בפרק ב' לחוזה זה. השירותים יבוצעו במיומנות ובמקצועיות ובהיקפים הכלולים במסגרת העבודה, הכל כמפורט במסמכי המכרז. הספק מתחייב, תוך פרק זמן סביר שיקבע בעת חתימת ההסכם, לבצע מחיקת משלמים לא פעילים, בתיאום מראש ואישור כל שלב ע"י מנכ"ל התאגיד.

6.6.2. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות התאגיד ויהא כפוף למנכ"ל התאגיד ולממונה מטעמו על הגבייה ישירות.

6.6.3. למען הסר ספק, אין ברשימה המפורטת בפרק ב' למכרז כדי למצות את כל מטלות הספק, אשר יידרש לבצע את כל הפעולות המפורטות בפרק זה ובכללן את כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע במחלקות גבייה בתאגידי מים. הספק מתחייב לבצע כל מטלה או דרישה כפי

שנהוג, מקובל או יידרש לצורך ניהול והפעלת מערך הגבייה וכל נושא אחר הנוגע לשירות, שיוטל על ידי התאגיד.

6.7. טיפול בחובות ופיגורים

6.7.1. כל צעדי האכיפה המנהליים ייעשו על ידי הספק באמצעות גובה מס שיאושר על ידי התאגיד, בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה ברשומ"ק, אשר יקבל את אישורו של מנכ"ל התאגיד. גובה המס יוחלף על ידי הספק מיד עם דרישה ראשונה של מנכ"ל התאגיד.

6.7.2. הספק יבצע מעקב אחר פעולות האכיפה ויערוך תיעוד לפעולות אלה באמצעות מערכת בקרה ממוחשבת.

6.7.3. מנכ"ל התאגיד או מי מטעמו בלבד, יהיה רשאי להורות על הפסקת טיפול בתיק, או מתן תנאים חריגים. הוראה כזו תינתן בכתב. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מסמכויות התאגיד ו/או מי מטעמו על פי כל דין.

6.8. כוח אדם

6.8.1. הספק יאייש את כל המשורות וכוח האדם הדרושים לביצוע השירות בעצמו ועל חשבונו, כמפורט ב**פרק ב'**.

6.8.2. הספק יגיש לתאגיד את רשימת העובדים, שיוקצו על ידו לביצוע חיוביו על פי חוזה זה והתאגיד יהא זכאי לבקש החלפת עובד או הפסקת העבודה של עובד כלשהו על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבחני קבלה, או בלוח זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקולו.

6.8.3. מוסכם בזאת במפורש, כי העובדים שיועסקו על ידי הספק במתן השירות יעמדו בתנאי נוהל העסקת עובדי חברת גביה של משרד הפנים ויאושרו מראש על ידי הועדה האמורה בסעיף 7 לנוהל העסקת עובדי חברת גביה של משרד הפנים. לתאגיד תהא הזכות להודיע בכל עת על ביטול האישור להעסקת עובד פלוני ועל חובת הספק להחליפו. במקרה של הודעה כאמור, מתחייב הספק להחליף את העובד בעובד מתאים אחר, אשר יאושר ע"י התאגיד תוך 15 יום מתאריך הדרישה.

6.8.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור בנוהל שלעיל, התאגיד רשאי לדרוש מהספק להעביר מתפקידו כל עובד המועסק על ידו ו/או מטעמו במתן השירות, ו/או לדרוש את הפסקת עבודתו לאלתר וזאת ללא

- כל צורך במתן נימוקים. דרש התאגיד מהספק לפעול כאמור, חייב הספק לעשות כן באופן מידי.
- 6.8.5. ביקש הספק להחליף עובד, יחויב הוא במתן הודעה מוקדמת על כך לתאגיד, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת התאגיד לכך בכתב.
- אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק לרמת העובדים ורמת השירות.
- 6.8.6. הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים המועסקים מטעמו בתאגיד וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.
- 6.8.7. הספק מתחייב, כי כל עובד שיועסק במתן השירות יעבור הדרכה שתינתן על ידי הספק ותתייחס להיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגבייה.
- 6.8.8. הספק מתחייב למנות את ראש צוות הגבייה והאכיפה כאחראי לביצוע השירות והממונה על העובדים במשרדי התאגיד ביהוד – מונוסון.
- 6.8.9. הספק יפעיל עובדים במסגרת פעולות ההוצאה לפועל וכן לתגבור מערך מקבלי הקהל וטיפול בעבודות שונות שידרשו.
- 6.8.10. הספק יקיים קבלת קהל במחלקת שירות לקוחות בתאגיד ובמשרדים בימים ובשעות כמפורט ב**פרק ב'** למכרז, ובהתאם לשינויים שיקבעו מעת לעת על ידי מנכ"ל התאגיד. בכל מקרה, לא תבוצע עבודה בשבתות ובחגים, גם מאחורי דלת סגורה.
- 6.8.11. עובדים מקצועיים יועמדו לרשות התאגיד במקרים חריגים גם מעבר לשעות העבודה הרגילות בהתאם לדרישות מנכ"ל התאגיד כפי שיהיו מעת לעת, הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף במקרים כאמור לעיל.
- 6.8.12. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים במתן השירות להלן הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין התאגיד כל יחסי עובד - מעביד.
- 6.8.13. הספק יעסיק את כוח האדם ו/או כל גורם אחר מטעמו בהתאם לכל דין.

6.8.14. הספק מתחייב בזאת כי מצבת כח האדם אשר תועסק אצל המזמין בהתאם להסכם זה, לא תנויז ו/או תוחלף ללא הצדק סביר וללא אישור מראש ובכתב מאת התאגיד.

7. ציוד ומחשוב על חשבון התאגיד

8. זכויות במידע ובציוד

- 8.1. כל מסמך, מידע או כל חומר אחר שיימסר ו/או יגיע לידי הספק ו/או מי מטעמו במהלך ביצוע השירות והנוגע לשירות יהיה רכושו הבלעדי של התאגיד ויימסר לידי מיד עם דרישה ראשונה.
- 8.2. הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש מכל סוג שהוא ולא להעביר לכל גורם שהוא כל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אחר אשר יגיע לרשותו ו/או לרשות מי מטעמו בגין ביצוע השירות.
- 8.3. הספק ו/או מי מטעמו וכל עובד שיועסק על ידי הספק בביצוע השירות, יחתמו על הצהרת סודיות ושמירת מידע בנוסח המופיע בנספח ה'4. ההצהרה החתומה תימסר למנהל מאגר המידע של התאגיד. הספק מתחייב שלא להתחיל בהעסקתו של כל עובד בטרם חתם אותו עובד על הצהרת הסודיות כאמור.
- 8.4. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל בחוזה זה, לא תהיה לספק בשום מקרה ונסיבות כל זכות עיכבון על כל חומר, מידע, ציוד ו/או כל דבר אחר אשר יימסר לו ו/או יגיע לרשותו בקשר עם ביצועו של חוזה זה ויהיה עליו להחזירם בשלמותם מיד עם דרישה ראשונה של התאגיד.
- 8.5. למען הסר כל ספק מובהר בזאת, כי כל הנתונים והמסמכים אשר ישמשו את הספק לצורך ביצוע חוזה זה, יהיו רכושו של התאגיד ולתאגיד תהיה זכות לקבלם בכל עת, במהלך תקופת ביצוע חוזה זה ולאחריו.
- 8.6. גיבוי הנתונים אשר יבוצע ע"י הספק יהיה רכוש התאגיד והוא יוכל לעשות בו כל שימוש בכל עת ולכל מטרה, וזאת ללא כל תשלום נוסף וללא צורך בהסכמת הספק ו/או כל גורם אחר שהוא. הספק לא יהא רשאי בשום מקרה ונסיבות, לעשות כל שימוש בגיבוי כאמור, ויחולו הוראות סעיף 8 לעיל.
- 8.7. הספק יותר בידי התאגיד בתום תקופת ההתקשרות את כל בסיס הנתונים של הפעולות שבוצעו על ידו בתקופת ההתקשרות, לרבות כל מידע,

מסמכים, תכניות, דוחות, וכל חומר שהועבר אליו ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידו בקשר עם ביצוע הסכם זה, וזאת ללא כל תמורה.

9. אחריות

9.1. הספק יהא אחראי לכל נזק שהוא, בין לנזק גוף בין לנזק רכוש, בין לנזק ממון, ו/או לכל נזק אחר שייגרם לתאגיד ו/או לכל צד שלישי ו/או לכל עובד, כתוצאה ממעשה או מחדל מצד הספק, הנובע בין במישרין ובין בעקיפין, מעיסוקו, בין אם נגרם על ידו בין אם נגרם על ידי עובדיו ו/או שליחיו ו/או כל הנתון למרותו, בין אם במהלך החוזה ובין אם לאחריו.

9.2. למען הסר כל ספק, הספק יהא אחראי כלפי התאגיד גם לפגמים הנובעים מתכנון ו/או חומרים ו/או עבודה רשלנית של ספקי המשנה של הספק או של מי מעובדיהם.

10. שיפוי

הספק מתחייב בזאת לפצות ולשפות בשיעור חבותו החוקית את התאגיד על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, שתוגש על ידי אדם כלשהו, כנגדו ו/או נגד מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו, בגין כל תאונה, חבלה או נזק לרבות כמפורט בסעיפי האחריות בהסכם זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, לרבות ההוצאות המשפטיות שיגרמו לו, בקשר עם ביצוע הסכם זה לרבות העבודות נשוא הסכם זה.

11. ביטוח

ראה נספח ה'3 - אישור עריכת ביטוח.

12. העברת מידע

12.1. הספק יספק לכל גורם מוסמך מהתאגיד וללא כל דיחוי כל מידע לגבי נתוני הצריכה והגביה.

12.2. הספק מתחייב, כי כל מידע שיגיע אגב ביצוע החוזה, לספק או לעובדים המועסקים על ידו במתן השירות ישמש לצורך ביצוע השירות בלבד. לא יעשה במידע כל שימוש לצורך אחר ולא יימסר מידע לאדם שאינו מוסמך לקבלו.

13. ערבות הביצוע

- 13.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות הספק על פי חוזה זה ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית לתאגיד על פי כל דין ו/או הסכם, ימציא הספק לתאגיד עם החתימה על חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת התאגיד (להלן: "ערבות הביצוע") בנוסח המופיע בנספח ה'2, בסך של 200,000 ₪ עבור תאגיד מי אונו. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הנו המדד הידוע ביום החתימה על הסכם ההתקשרות. מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי התאגיד מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לספק בהתאם לחוזה זה.
- 13.2. ערבות הביצוע תהיה בתוקף שנה מתום תקופת ההתקשרות הראשונה והיא תחודש על ידי הספק בהתאם לדרישת התאגיד באם יבקש התאגיד להאריך חוזה זה מעבר לתקופה הנקובה בסעיף 4 לחוזה.
- 13.3. מוסכם, כי התאגיד יהיה רשאי לממש את ערבות הביצוע כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים וזאת, בכל פעם שהתאגיד יהיה סבור, לפי שיקול דעתו הבלעדי, המוחלט והבלתי ניתן לערעור, כי הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו על פי כל דין ו/או חוזה זה ו/או במקרה בו נגרמו לתאגיד נזקים אשר מחובת הספק לשפותו בגינם על פי הוראות חוזה זה וכל דין.
- 13.4. כדי למנוע כל ספק, מוסכם בזאת בין הצדדים כי התאגיד יהיה רשאי לקזז את נזקיו והוצאותיו מכל תשלום אשר מגיע ו/או יגיע לספק ואין בכך כדי לגרוע מזכות התאגיד למימוש הערבות כאמור לעיל.
- 13.5. כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ"ל יחולו על הספק בלבד.
- 13.6. הספק יאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי התאגיד, לרבות בשל פיצול העבודות והארכת משכן, לפי החלטת התאגיד. סירב הספק להאריך את הערבות הבנקאית, יוכל המזמין לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה לתאגיד עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.
- 13.7. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לספק ע"י התאגיד רק לאחר סיום החוזה, לאחר תשלום יתרת שכר החוזה לספק,

לאחר שהספק ימציא לתאגיד הצהרה על חיסול כל תביעותיו, וכן לאחר שהמציא לתאגיד את כל המסמכים וקיים את כל התנאים הקבועים במסמכי המכרז.

13.8. הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי התאגיד בקשר לשירותים, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של הספק, יהא התאגיד רשאי להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידו באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה.

14. משרדים

14.1. העובדים/ות מטעם הספק המטפלים/ות במתן שירות לקוחות עבור יהוד – מונוסון ישבו במשרדי התאגיד בעיר יהוד – מונוסון, שישכרו על ידי התאגיד. עובדי הספק יעבדו במקביל לעובד נוסף של התאגיד היושב במשרדים ביהוד – מונוסון.

14.2. הספק מתחייב כי יפנה את משרדי התאגיד ביהוד – מונוסון ויחזיר את כלל הציוד השייך לתאגיד מיד עם קבלת הודעה בדבר ביטול ההסכם ע"י התאגיד ו/או בתום תוקפו של חוזה זה, כשמצב הציוד הוא כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים. למען הסר כל ספק, ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר כי לספק לא תהיה כל זכות עיכבון בשום מקרה ונסיבות הן במשרדים, הן בציוד והן במידע אשר יימסר לרשותו במסגרת חוזה זה ובמסגרת העבודות נשוא חוזה זה.

14.3. במקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, יהא על הספק לפנות את משרדי התאגיד תוך תקופה של חודש עד 3 חודשים, בהתאם להחלטת מנכ"ל התאגיד.

14.4. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא לא יהא הספק רשאי לקבל כל צו ביניים אשר ימנע מהתאגיד שימוש במשרדיו או בציוד ו/או המשך פעולות הגבייה באמצעות צד ג' כלשהו, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של התאגיד על פי חוזה זה ועל פי כל דין, ובכלל זה מהאמור בסעיף 6.8 לעיל.

15. האצלת סמכויות

15.1. התאגיד ייפה את כוחו של הספק לבצע את כל פעולות הגבייה הדרושות בהתאם לפקודת המסים (גבייה) וכל הוראות הדין הרלוונטיות והכל בכפוף לקבלת כל אישור הנדרש לשם כך ולהוראות החוק והנוהל. מוסכם בין הצדדים, כי ביצוע כל הליכי האכיפה, עיקולים ו/או כניסה למקרקעין לצרכי גבייה לא ייעשו אלא על פי הוראה בכתב ומראש של מנכ"ל התאגיד ו/או מי שהוסמך על ידם כדין.

15.2. למען הסר כל ספק יובהר, כי התאגיד ממשיך להחזיק בכל הסמכויות החוקיות המוענקות לו והספק יפעל אך ורק ובהתאם לסמכויות אשר יואצלו לו במפורש, ובהתאם להנחיות החוק, הנוהל ולהוראות התאגיד.

16. פיקוח

מנכ"ל התאגיד יתאם את פעולות הגבייה ויפקח על ביצוע עבודות הספק.

17. זכות עכבון וסעדי ביניים

17.1. 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 השרות.

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

18. המחאת זכויות

18.1. 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.

18.2. העברת 25% ויותר מהשליטה בספק, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור סעיף 18.1 לעיל.

18.3. הספק אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירות, כולו או חלקו, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע החוזה, אלא בהסכמת התאגיד 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.

19. יחסי הצדדים

19.1. הספק מצהיר בזה, כי הוא קבלן עצמאי וכי הוא מבצע את חיוביו על פי חוזה זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בינו, או בין מי המועסק מטעמו בביצוע חוזה זה ובין התאגיד.

19.2. הספק מצהיר בזה, כי בינו וכל אדם מטעמו ובין התאגיד לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד.

19.3. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבותיו על פי חוזה זה הנם עובדיו בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים. הוא יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד, לרבות תשלום שכר מינימום.

19.4. חויב התאגיד לשלם סכום כלשהו, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע חוזה זה, ישפה הספק את התאגיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

20. חישוב התמורה לה זכאי הספק והעלויות אשר יחולו עליו

20.1. התמורה לספק תשולם בהתאם לאמור בסעיף 14 לפרק א' שבמכרז.

20.2. כל דרישה ושינוי רגולטורי שיחייב את הספק, לרבות שינויים רגולטוריים ודרישות של רשות המים, תחול על הספק, והספק יידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, על חשבונו בלבד ולא תשולם בגין כך כל תמורה נוספת.

20.3. בתום תקופת החוזה, ימסור הספק לתאגיד דו"ח בדבר שיקים עתידיים שנגבו על ידו בתקופת ההתקשרות ואשר תאריך פירעונם לאחר סיום ההתקשרות. למען הסר ספק, מובהר כי הספק לא יהיה זכאי לכל עמלה על תקבולי הגביה.

20.4. אחת לחודש, במועד שיקבע המנהל מטעם התאגיד, ינפיק הספק לתאגיד חשבון בגין החודש שחלף, בהתאם לעמלה המוצעת בפרק ד' (הצעת המחיר) ולגבייה שבוצעה בפועל. בנוסף, יצרף לחשבון דו"ח מפורט בגין השירות שבוצע על ידו בחודש שחלף בגין השירות שבוצע על ידו בחודש החולף. הדו"ח יפרט את רשימת החייבים ואת הכספים שנגבו על ידו בחודש החולף וכן פרטים נוספים כפי שיידרשו על ידי המנהל מטעם התאגיד.

20.4.1. החשבון והדו"ח יאושרו על ידי המנהל תוך 15 ימים ממועד הגשתם למזמין. התאגיד יהיה רשאי לערוך כל שינוי בחשבון ולהביאו לידיעת הספק.

20.4.2. לאחר ביצוע השינויים הנדרשים על ידי התאגיד, ככל שיהיו, יפיק הספק עבור המזמין חשבונית מס כדין. תשלום התמורה יבוצע על ידי התאגיד בשיטת "שוטף+45". התאריך הקובע לחישוב הנ"ל, יהיה תאריך הפקת החשבונית המפורטת, אותה הנפיק הספק לתאגיד.

20.5. לאחר ריכוז החשבונות שחזרו מהבנקים והעברתן לגזברות התאגיד, תבוצע התאמת חשבונות מול מאזני הגבייה.

20.6. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפי משנה של סעיף זה, לתאגיד נתונה זכות לקזז מהתמורה אשר תשולם לספק כל סכום אשר לדעת התאגיד על הספק לשלם לו ו/או לכל גורם אחר במסגרת ביצוע חוזה זה.

20.7. לתאגיד הזכות למנות יועץ משפטי מטעמו אשר יטפל בכל הקשור בתיקים משפטיים ובתיקי ההוצל"פ של מחלקת שירות לקוחות. הספק לא יהא זכאי לתמורה או עמלה בגין כספים שיגבו בעקבות פעולות משפטיות שייעשו על ידי היועץ המשפטי של התאגיד. הספק יעמיד לרשות היועץ המשפטי, ללא תשלום נוסף, כל מידע הדרוש לו לרבות נתונים מעודכנים על החייבים.

20.8. מובהר כי כל עבודה ו/או שירות ו/או ציוד אשר לא נזכרו במפורש בסעיף זה ו/או הסכם זה ו/או במסמכי המכרז, ואשר דרושים לצורך ביצוע ומתן השירותים בהתאם לחוזה זה, יבוצעו במלואם על ידי הספק ללא תמורה נוספת והתמורה לספק כמפורט בחוזה זה כוללת את מלוא התמורה המגיעה לספק בגין שירותים אלה.

21. סופיות התמורה

21.1. בכפוף לאמור בסעיף 20 לעיל, התמורה אותה יקבל הספק כתמורה עבור ביצוע השירות, תהווה תשלום מלא וסופי. הספק לא יהא רשאי לדרוש מהתאגיד העלאות או שינויים, בגין ביצוע חיוביו על פי חוזה זה, מכל סיבה שהיא.

22. נוהל התשלום

22.1. אחת לחודש, במועד שיקבע המנהל מטעם התאגיד, ינפיק הספק לתאגיד חשבון בגין החודש שחלף, בהתאם לעמלה המוצעת בפרק ד' (הצעת המחיר) ולגבייה שבוצעה בפועל. בנוסף, יצרף לחשבון דו"ח מפורט בגין השירות שבוצע על ידו בחודש שחלף בגין השירות שבוצע על ידו בחודש החולף. הדו"ח יפרט את רשימת החייבים ואת הכספים שנגבו על ידו בחודש החולף וכן פרטים נוספים כפי שיידרשו על ידי המנהל מטעם התאגיד.

22.1.1. החשבון והדו"ח יאושרו על ידי המנהל תוך 15 ימים ממועד הגשתם למזמין. התאגיד יהיה רשאי לערוך כל שינוי בחשבון ולהביאו לידיעת הספק.

22.1.2. לאחר ביצוע השינויים הנדרשים על ידי התאגיד, ככל שיהיו, יפיק הספק עבור המזמין חשבונית מס כדין. תשלום התמורה יבוצע על ידי התאגיד בשיטת "שוטף+45". התאריך הקובע לחישוב הנ"ל, יהיה תאריך הפקת החשבונית המפורטת, אותה הנפיק הספק לתאגיד.

22.2. במועד ההתחשבות בסוף כל שנה, החל מה- 01 למרץ, יערוך התאגיד התחשבות תקופתית, לחישוב הבונוסים/הקנסות המגיעים לספק מאת התאגיד עבור התקופה שמה- 01 לינואר ועד סוף דצמבר בשנה שחלפה. במידת הצורך, תהא קיימת למנכ"ל התאגיד הסמכות לערוך התחשבות ביניים לתקופה הקצרה ממועד זה. ההתחשבות תיעשה על סמך דו"חות אותם יידרש הספק להפיק ואשר יאושרו על ידי התאגיד. סכומי יתר אשר שולמו לספק או הפרשים אותם על התאגיד לשלם לו, יקוזזו מהתמורה המגיעה לספק או ישולמו בהתאם, לא יאוחר מתום הרבעון שלאחריו.

22.3. יובהר, כי התחשבות תקופתית זו לפי סעיף 22.2 לעיל, תיערך בנפרד מחישוב התמורה החודשית לפי סעיף 22.1 לעיל.

23. תשלומי יתר

בתום תקופת חוזה זה יבדקו הצדדים את התשלומים שביצע התאגיד, לאור דו"חות וחשבונות הספק שאושרו. אם יתברר שהתאגיד שילם סכומי יתר, יחזירם הספק לתאגיד בתוך חודשיים כשהם צמודים, למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה, לתקופה שממועד ההתחשבות ועד ליום התשלום בפועל. כמו כן הספק מצהיר כי ידוע לו כי הוא מחוייב לעמוד באמות המידה לשירות בכללים, הנחיות רשות המים ובכל דין אשר חל על התאגיד ביחס לגביה ולשירותים הניתנים לצרכני התאגיד, לרבות שינויים שייערכו בהם מעת לעת. ולכן הספק יחויב בכל תשלום אשר יושת על התאגיד בגין אי עמידה בהוראות הדין, אמות המידה או הנחיות רשות המים כאמור, לרבות תשלום אשר יושת על התאגיד כקנס/פיצוי או השבת סכומים לצרכנים בגין אי עמידה בהנחיות רשות המים או בכל דין כאמור. התאגיד יהא רשאי לקזז סכומים כאמור מתוך התשלומים המשולמים על ידו לספק.

24. הפרות וסעדים

- 24.1. האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את התאגיד בכל הזכויות המוקנות לו במקרה של הפרה יסודית;
- 24.1.1. מוסכם בין הצדדים כי כל סעיפי [פרק ב'](#) וכל סעיפי החוזה הינם תנאים עיקריים ויסודיים של חוזה זה והפרת כל אחד מהם תיחשב כהפרה יסודית של החוזה המזכה את התאגיד בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 30,000 ₪ וזאת מבלי לגרוע מזכויות הספק העומדות לו לפי כל דין ו/או חוזה.
- 24.1.2. הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הספק, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 10 ימים ממועד ביצועם;
- 24.1.3. מונה לנכסי הספק, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע;
- 24.1.4. הוכח להנחת דעתו של התאגיד, כי הספק הסתלק מביצוע החוזה;

- 24.1.5. כשיש בידי התאגיד הוכחות, להנחת דעתו, כי הספק או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם חוזה זה או ביצועו וכן במקרים נוספים, כגון: בוצעה מעילה חריגה; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי התאגיד; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות התאגיד.
- 24.1.6. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פלילים נגד הספק ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;
- 24.1.7. התברר, כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת התאגיד היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עמו;
- 24.2. הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, יהא התאגיד זכאי לבטל את ההתקשרות עם הספק וזאת, מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לו על פי חוזה זה או על פי כל דין.
- 24.3. לא יראו בשימוש התאגיד בזכויותיו על פי חוזה זה כביטול החוזה על ידו, אלא אם הודיע על כך לספק במפורש ובכתב. הספק יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, כל עוד לא נתנה לו הודעה על ביטול החוזה.
- 24.4. מוסכם בין הצדדים, כי איחור בתשלום לספק אשר לא יעלה על 35 יום, לא יהווה הפרה של חוזה זה והספק לא יהא זכאי לכל סעד כספי או אחר בגין איחור, כאמור.
- 24.5. אין באמור לעיל כדי למנוע מהתאגיד לבקש כל סעד משפטי אחר בגין אי ביצוע השירותים כנדרש מעבר לאמור בסעיפי חוזה זה.

25. קנסות

- 25.1. במידה והספק לא יעמוד בדרישות החוק, לרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011, יהא על הספק לשאת בעלויות ובתשלומים הקבועים כ"פיצויים" בכללים אלו, בתוספת 10% ללא כל תנאי, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום אשר יגיע לספק לפי מסמכי המכרז.
- 25.2. היה והוטל קנס/פיצוי על התאגיד בגין שירות לקוי שניתן ע"י הספק והיה כחלק מסך השירותים השונים להם מחויב הספק בהתאם למפרט

השירותים שבפרק ב', יישא הספק בתשלום הקנס באופן מיידי בהתאם לקנסות המפורטים בנספח ה'5 (הסכם רמת שירות SLA).

25.3. הספק יפעל בהתאם להוראות והנחיות רשות המים הנוגעות להקמת מוקד, כפי שיעודכנו מעת לעת. מבלי לפגוע ביתר הוראות הסכם זה וזכויות המזמין בהתאם לכל דין, כל קנס שיוטל על התאגיד עקב אי עמידת הספק בהוראות רשות המים, יחויב בו הספק והתאגיד יהיה רשאי לקזז ו/או להפחית ו/או לגבות את סכומו מהתמורה לספק, מבלי שיהיה חייב לנמק זאת או לתת הודעה מוקדמת.

25.4. במידה וחלה אי קריאת מד מים ע"י הספק, מכל סיבה שאינה מוצדקת לדעת הנהלת התאגיד, יוטל קנס על סך של 1,000 ₪ על כל מד מים.

26. ספקות/סתירות במסמכים

26.1. מובהר בזה, כי יש לראות את מסמכי המכרז, המפרטים, וכל מסמך אשר יימסר לקבלן בקשר לחוזה זה, כמשלימים זה את זה, והתיאור הכלול בכל אחד מהם בא כהשלמה או כתמצית לתיאורים הכלולים באחרים, לפי העניין.

26.2. על הקבלן לבדוק מיד עם קבלת החוזה, או כל אחד ממרכיביו, את כל הנתונים והמידע האחר הכלולים בהם.

26.3. גילה הספק, בכל עת, סתירה, אי התאמה, דו משמעות וכיוצא באלה, בין הוראה אחת מהוראות מסמכי המכרז להוראה אחרת מהם, או שהיה הספק מסופק בפירושו הנכון של מסמך או של כל חלק ממנו, יפנה הספק בכתב לתאגיד, והתאגיד ייתן הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו.

26.4. הספק חייב לבדוק ולהסב את תשומת לב התאגיד לכל סתירה בין מסמכי המכרז, ולקבל הוראות כאמור. לא עשה כן, ונהג לפי פירוש מסוים לחוזה, לא יהיה בכך, או בסתירה כאמור, כדי למנוע מן התאגיד להורות לספק לנהוג לפי פירוש אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של מנכ"ל התאגיד. הספק מתחייב לנהוג לפי הוראות התאגיד לעניין זה, על חשבונו של הספק, ולא יהיו לו כל תביעות או דרישות או טענות בשל כך שנהג לפי פירוש כאמור, או בגין הוראה כלשהי של התאגיד כאמור.

26.5. התאגיד רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט להמציא לספק מזמן לזמן, תוך כדי ביצוע העבודות, הבהרות והוראות הנוגעים לביצוע השירותים.

- 26.6. הוראות התאגיד שניתנו בהתאם לסעיף זה מחייבות את הספק אולם אין באמור לעיל בכדי לגרוע מאחריותו של הספק עפ"י חוזה זה.
- 26.7. לא מסר הספק הודעה לתאגיד בדבר סתירה ו/או אי הבנה ו/או פירוש בקשר להוראות החוזה כאמור לעיל, לא תהא לו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר לכך.

27. שמירת זכויות

- 27.1. הימנעות התאגיד מלעשות שימוש בזכויות המוקנות לו על פי החוזה במקרה מסוים או בכלל - אין בה ולא תפורש בשם אופן כויתור על אותה זכות באותו מקרה או בכלל, ואין ללמוד מהתנהגות זו ויתור כלשהו על זכויותיו לפי חוזה זה.
- 27.2. הסכמה מצד התאגיד לסטות מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.
- 27.3. כל ויתור וארכה לתנאי החוזה או להוראות שניתנו על פיו על ידי התאגיד או מטעמו לא יפגעו בזכויותיו של התאגיד ולא ישמשו לספק צידוק או הגנה בקשר עם הפרה או אי קיום מצד הקבלן, ולא ייחשבו כויתור מצד התאגיד על זכות מזכויותיו.
- 27.4. תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו. התאגיד לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה.

28. שינויים

כל שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והקבלן יהא מנוע מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.

29. שונות

- 29.1. התאגיד יהא זכאי לקזז מהכספים המגיעים לספק כל סכום המגיע לו ממנו, בין על פי מסמכי החוזה ובין מכל עילה אחרת שהיא.
- 29.2. מוסכם בין הצדדים, כי חוזה זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי התאגיד לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים

בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף, אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.

29.3. מוסכם בזה במפורש, כי הספק לא יוכל בשום מקרה ונסיבות לבקש ו/או לקבל בבית המשפט ו/או בבית דין כלשהו, ציווי ביצוע בעין ו/או ציווי עשה ו/או ציווי מניעה ו/או צעד הצהרתי, זמניים או קבועים, בקשר לחוזה זה ו/או לביצועו ו/או לאי ביצועו על ידו ו/או על ידי גורם אחר. הספק מסכים, כי הוא יוכל לתבוע את התאגיד ו/או כל צד ג' אחר בקשר לחוזה זה ו/או בקשר לשירות רק לסעד כספי. כן מצהיר ומסכים הספק, כי הוא לא יעכב בידיו בשום מקרה ונסיבות כל חלק מהשירות ו/או כל מסמך (כגון: שיקים, הוראות תשלום, מסמכי אשראי וכד') ו/או כל ציוד ו/או כל תוכנה ו/או כל קובץ נתונים שניתנו לו על ידי התאגיד ו/או שהגיעו לידי לצורך ביצוע חוזה זה והוא מוותר על כל זכות עכבון המוקנית לו על פי כל דין. הספק מתחייב שלא לבצע ולא לדרוש ביצוע עכבון כאמור, ומתחייב שלא לבקש כל צו שיפוטי בדבר עכבון כאמור.

29.4. הצדדים לחוזה זה מתחייבים לפעול בביצוע חוזה זה תוך שיתוף פעולה מלא.

29.5. לצורך התחלת ביצוע השירות, התאגיד יכין דו"חות מתאימים ויהיה אחראי להתאמות עד למועד העברת הגבייה לספק.

29.6. במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים בכל הנוגע לחוזה זה או הנובע ממנו, ינסו הצדדים להגיע להבנה באמצעות מנכ"ל התאגיד ונציג הספק. לא הגיעו הצדדים להבנה, יפעל הספק על פי הנחיות מנכ"ל התאגיד באופן מלא, מבלי לפגוע בזכותו לקבל סעד באמצעות הליך שיפוטי אשר יסיים את המחלוקת והכל בכפוף לכל יתר הוראות חוזה זה באשר לסעדים אשר הספק רשאי לבקשם. למען הסר ספק יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי בשום מקרה ונסיבות לבקש צו מניעה זמני ו/או קבוע ו/או לעכב בידו כל רכוש, ציוד, מידע וכל דבר אחר השייכים לתאגיד ויהא זכאי לתבוע סעד כספי בלבד.

29.7. מוסכם בזאת בין הצדדים, כי אם תינתן לתאגיד הוראה מאת רשות המים, משרד הפנים ו/או כל גורם סטטוטורי אחר ו/או תיווצר מניעה חוקית או

אחרת לביצוע חוזה זה, יבוא החוזה לידי סיום וגמר באופן מיידי, ויחולו הוראות סעיף 5.5 לעיל.

29.8. כל הסכמה ו/או ויתור של התאגיד על כל זכות מזכויותיו על פי חוזה זה, לא יהיה בהם כדי לגרוע מזכות התאגיד לשוב ולדרוש את מימוש זכותו כאמור בכל עת.

29.9. התאגיד יהיה רשאי לבדוק וליישם הצעות העשויות להביא לתוספת הכנסות לתאגיד או להקטנת הוצאותיו והספק יפעל ליישומן המהיר תוך שיתוף פעולה מלא עם התאגיד.

29.10. הספק מצהיר, כי ביצוע השירות על ידו כאמור בחוזה זה אינו מעמיד אותו בכל מצב של ניגוד אינטרסים או חשש כלשהו לניגוד אינטרסים וכי הוא ימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע עבודות שיש להם נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה זה ו/או חשש כלשהו לכך שיקלע למצב של ניגוד אינטרסים.

29.11. ככל שתחול חובת ביול חוזה ו/או מסמכים אחרים הקשורים או הנובעים ממנו, יישא הספק בהוצאות הביול.

29.12. כל הודעה שישלח צד אחד למשנהו לפי חוזה זה, תינתן במסירה אישית או במכתב רשום לפי הכתובת המצוינת במבוא לחוזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב שהתקבלה 72 שעות לאחר שיגורה מבית דואר בישראל.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

תאגיד מי אונו בע"מ

נספח ה'1 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים.

(הנוהל אינו מצורף אולם באחריות המציעים להתעדכן בנוהל ולהכירו)

נספח ה'2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע

תאריך _____

לכבוד

תאגיד מי אונו בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות ביצוע מס' 1/2022

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק") אנו ערבים

בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל – 200,000 (מאה אלף) ₪ בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד") בין המדד שהיה ידוע נכון למועד החתימה על הסכם ההתקשרות (_____) לבין המדד שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות (להלן: "סכום הערבות") ובלבד שסכום הערבות במועד החילוט לא יפחת מהסכום הנקוב לעיל (_____) וזאת בקשר לתפעול וביצוע מערך הגביה, שירות לקוחות ומוקד טלפוני עבור תאגיד מי אונו בע"מ ולהבטחת התחייבויות המבקש כלפי התאגיד ובהתאם לדרישות מכרז פומבי מס' 1/2022.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 7 יום 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 הספק בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לספק 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.

ערבותנו זו צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע האחרון כפי שפורסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה במועד חתימת ההסכם.

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ליום (שנה מתום תקופת ההתקשרות הראשונה)
_____ 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.

בנק _____ סניף _____

נספח ה'3 - אישור עריכת ביטוח

נספח ה'4 - התחייבות לשמירת סודיות

לכבוד

תאגיד מי אונו בע"מ

התחייבות לשמירת סודיות

בקשר עם חוזה למתן שירותי גביה במסגרת מכרז מס' 1/2022

אני החתום מטה _____ ח"פ/ת.ז. _____ (להלן: **"הספק"/"העובד"**)

מצהיר בזה כלפי מי אונו בע"מ (להלן: **"התאגיד"**) כדלקמן:

1. אני מתחייב לשמור בסודיות גמורה ומוחלטת, לא להעתיק ולא לעשות שימוש ושלא להעביר לאחרים ו/או להרשות לאחרים להעתיק, ובכלל זה צילום ו/או תדפיס ו/או כל צורת העתקה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע עסקי, מסחרי, מקצועי ו/או מכל סוג שהוא ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או רשומה ו/או חומר ו/או קבצי מחשב אשר אינם נחלת הרבים, שהגיעו לידי או קיבלתי מהתאגיד ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב, ו/או כתוצר לוואי של עבודתי ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם התאגיד ו/או עם מכרז זה (להלן: **"המידע"**)
2. המידע הנו בבעלותו הבלעדית של התאגיד והוא יהיה רשאי לעשות בו ו/או בכל חלק ממנו, כל שימוש לפי שיקול דעתו הבלעדי.
3. אני מתחייב לשמור על המידע בהקפדה, בסודיות ובמקום סגור ומאובטח ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו של המידע ו/או הגעתו לידי צד ג' כלשהו. למען הסר ספק, אפעל בהתאם להנחיות התאגיד כיצד לשמור ולאחסן את פרטי הוראות הקבע של כרטיסי האשראי וכל מידע אחר והכל בהתאם לדרישות התאגיד.
4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא לא אוכל לעשות כל שימוש במידע ולא אאפשר לצד ג' כלשהו לעשות בו שימוש ואני מוותר וויתור סופי ומוחלט על זכות העיכבון במידע ו/או במדיה כלשהי הכוללת את המידע ומתחייב לשמרו ולהעבירו לאלתר לתאגיד עם קבלת דרישה.
5. אני אשא באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו למידע ו/או לחלק ממנו ואני מתחייב לפצות ו/או לשפות את התאגיד, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לו כתוצאה מהפרת התחייבויותיי האמורות בכתב התחייבות זה, וזאת מבלי לגרוע ו/או לפגוע בכל תרופה ו/או סעד להם זכאי התאגיד מכוח כל דין ו/או החוזה.

6. ידוע לי כי התאגיד הינו הבעלים והמנהל הבלעדי של מאגר המידע, ואני לא אעשה שימוש בכל מידע שיועבר אליי, זולת לשם מילוי התחייבויותיי.
7. כמו כן, אני מתחייב לפעול בהתאם לסדרי הניהול של מאגר המידע, כפי שנקבעו ו/או ייקבעו מעת לעת על ידי מנהל מאגר המידע מטעם התאגיד, לרבות על ההוראות לאיסוף, סימון, אימות, עיבוד והפצה של המידע, הכל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.

חתימה

שם

נספח ה'5 - הסכם רמת שירות SLA

מנגנון קנסות

כנגד האירועים הבאים יקנוס המזמין את הספק כמפורט בטבלה להלן:

מספר סידורי	אירוע	קנס (לא כולל מע"מ)	הערות
1.	אי הגעה בזמן של עובדי הספק לעבודה ו/או יציאה לפני הזמן.	1,000 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
2.	היעדרות ראש צוות הגביה והאכיפה ו/או העובד מעל ימי החופשה, המחלה והמילואים המותרים על פי חוק.	מנהל – 350 ש"ח ליום עבודה עובד – 250 ש"ח ליום עבודה	
3.	אי הופעת עובדי הספק בתלבושת שהורה להם המזמין מראש.	200 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
4.	התנהגות לא הולמת של עובדי הספק.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
5.	ניקיון המשרדים ביהוד – מונוסון – במקרה שמנכ"ל התאגיד ו/או מי מטעמו סובר כי המשרדים אינם נקיים ומאורגנים וחסרים בהם פריטים וציוד.		
6.	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות המזמין לביצוע שלב בגבייה ו/או באכיפה עפ"י פקודת המיסים (גביה) או כל הוראה רלוונטית אחרת לגבי חייב או קבוצת חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה

מספר סידורי	אירוע	קנס (לא כולל מע"מ)	הערות
7.	אי משלוח ו/או משלוח באיחור של חיובים/חשבוניות/התראות ודרישות תשלום בגין חובות.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
8.	אי מילוי הוראה לאיתור כתובות/ חשבוניות בנק של חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
9.	אי העברת מידע תוך 72 שעות בדבר שינויי מחזיקים ו/או איתור חייבים בכתובות אחרות מאלה הרשומים בספרי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
10.	חיוב תושבים בהוצאות גביה שלא על פי דין.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
11.	אי רישום הוצאות גביה.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
12.	אי מסירת דוח מהדו"חות אותם נדרש לספק על פי המפרט ומסמכי המכרז.	250 ש"ח לכל דו"ח בגין כל יום איחור בהגשתו עפ"י המועדים שיקבע המזמין מפעם לפעם	לאחר 7 ימי איחור
13.	אי סריקת מסמכים נלווים לתיק למערכת הגבייה.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בשנה
14.	אי עמידה ביעדי המענה לפניות תושבים בכתב/במייל, כפי שיאותר בדו"חות החודשיים מהספק.	25 ש"ח לכל יום איחור לכל מכתב/מייל	מעל 3 אירועים בחודש

מספר סידורי	אירוע	קנס (לא כולל מע"מ)	הערות
15.	אי עמידה ביעדי המענה הטלפוני שנקבעו במכרז, כפי שיאותר במסגרת שיחת לקוח סמוי ע"י המזמין או בדו"חות החודשיים מהספק.	<p>חריגה של 5% עד 10% מיעדים שנקבעו – 500 ₪.</p> <p>חריגה של מעל 10% ועד 30% מיעדים שנקבעו – 1500 ₪.</p> <p>חריגה של מעל 30% מיעדים שנקבעו – 2500 ₪.</p>	ייבדק חודש בחודשו
16.	המתנה של לא יותר מ- 20 דקות - עבור פחות מ- 95% מימי קבלת קהל בחודש, כפי שיאותר בדו"חות החודשיים מהספק.	1,000 ש"ח לכל אחוז חריגה מ- 95%	