

מכרז פומבי מס' 02/25

**למתן שירותי גבייה עבור תאגיד  
המים מי התנור**

2025

**תוכן עניינים**

<b>3</b>	<b>פרק א' - תנאי המכרז והוראות למציעים</b>
23	נספח אי'1 - ניסיון המציע
26	נספח אי'2 - תצהיר לפי סעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976
28	נספח אי'3 - נוסח ערבות מציע
29	נספח אי'4 - אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי
30	נספח אי'5 - מבוטל
31	נספח אי'6 - תצהיר בדבר העדר הרשעה ו/או חקירה בעבירות שיש עימן קלון ו/או בעבירות שנושאן פסקאלי
32	נספח אי'7 - אישור עו"ד/רו"ח בדבר פרטי המציע
33	נספח אי'8 - דף מידע ארגוני
<b>34</b>	<b>פרק ב' - מפרט השירותים</b>
<b>73</b>	<b>פרק ג' - הצהרת המציע</b>
<b>76</b>	<b>פרק ד' - הצעת המחיר</b>
<b>78</b>	<b>פרק ה' - חוזה</b>
108	נספח ה'1 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים
109	נספח ה'2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע
110	נספח ה'3 - אישור ביטוחי הספק
111	נספח ה'4 - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות
113	נספח ה'5 - הצהרת סודיות של עובדי הספק
115	נספח ה'6 - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד
116	נספח ה'7 - הצהרה על העדר תביעות
117	נספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA
125	נספח ה'9 - מפעל חיוני

**פרק א' - תנאי המכרז והוראות למציעים**

1. **כללי**
- 1.1 חברת מי התנור בע"מ (להלן: "התאגיד"/"המזמין") מזמין בזאת מציעים להגיש הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 02/25 למתן שירותי גבייה, הכל בהתאם ובכפוף לתנאים ולהוראות מסמכי המכרז.
- 1.2 תנאי ההתקשרות עם הזוכים במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז וחוזה ההתקשרות המצ"ב על נספחיו ופרקיו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 1.3 כל מסמכי המכרז, על נספחיהם, וכן כל פרק ו/או נספח שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים ייחשבו לכל דבר ועניין כמסמכי המכרז.
- 1.4 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 למזמין, והמזמין ייתן הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו.
- 1.5 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.
- 1.6 ההצעה תוגש ע"י ישות משפטית אחת וכל המסמכים הנדרשים יהיו על שמה.

## מי התנור בע"מ

### 2. הגדרות

- 2.1 "המכרז" – מכרז פומבי מס' 02/25 למתן שירותי גבייה.
- 2.2 "התאגיד" / "המזמין" – תאגיד המים מי התנור ו/או כל נציג אחר מטעמו, אשר יוסמך בכתב על ידי מנכ"ל התאגיד וכל מי שיוסמך על ידו לשם כך.
- 2.3 "תאגיד מים וביוב" – תאגיד מים וביוב שהוקם מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001.
- 2.4 "המציע הזוכה" / "הקבלן" / "הספק" – המציע הזוכה במכרז, לרבות נציגו של הספק, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.
- 2.5 "מנהל המזמין" – מנכ"ל התאגיד ו/או מיופה כוחו, האחראים על פיקוח אחר פעילות הספק.
- 2.6 "מנהל הגבייה" – אחראי מטעם הספק הזוכה לניהול וביצוע כולל של שירותי הגבייה, כמפורט במסמכי המכרז ובפרט בפרק ב' מפרט השירותים, לרבות ניהול צוות העובדים במשרדי התאגיד, מתן מענה מקצועי לצוות העובדים, דיווחי עבודה לתאגיד, ביצוע בקרה וכיו"ב.
- 2.7 "חייב" / "צרכן" / "לקוח" – מי שרשום בפנקסי החברה כמקבל מהחברה שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד בנכס מסוים;
- 2.8 "שירותי גבייה" / "השירותים" – ניהול וביצוע כולל של שירותי הגבייה, וכל מטלה או דרישה כמפורט במסמכי המכרז ובפרט בפרק ב' מפרט השירותים וכן כל מטלה או דרישה כנדרש לפי דין ו/או כפי שמקובל במחלקות גבייה בתאגידי מים או כפי שידרש על ידי התאגיד לצורך ניהול וביצוע שירותי הגבייה נשוא מכרז זה, הכל בהתאם להוראות הדין וההגולציה, כפי שיהיו בתוקף במהלך מתן השירותים.
- 2.9 "גבייה" – גבייה בפועל של כלל החיובים השוטפים והחובות בפיגור שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין, לרבות חיובי מים, אגרות (דמי הקמה, דיגומי ביוב וכד') וכיו"ב. חובות שייגבו בהמחאות עתידיות לא יחשבו כגבייה אלא לאחר שנפרעו בפועל.
- 2.10 "גבייה שוטפת" – גביית חיובים שוטפים שהופקו עבור השנה הקלנדרית השוטפת. במסגרת הגבייה השוטפת יכללו גם חיובים שוטפים שהפכו לחובות בשל אי-תשלום במועד ונגבו עד לסוף אותה שנה.
- 2.11 "גביית פיגורים ו/או אכיפה מנהלית ו/או אכיפה" – גביית כלל החובות בפיגור שנוצרו בגין שנים קודמות לשנה הקלנדרית השוטפת, בדרך של אכיפה מנהלית מכוח פקודת המיסים (גבייה).
- 2.12 "בסיס הגבייה" – סך התקבולים בפועל שייגבו על ידי הספק, כולל ריביות ומע"מ, בניכוי החזרי תשלום ו/או זיכויים שיבוצעו (למעט התקבולים המפורטים להלן), מהם תחושב התמורה לספק הזוכה על בסיס עמלת הגבייה. בסיס הגבייה יכלול גביית חיובים וחובות בגין חיובי מים וביוב, הרשומים במאזני הגבייה של התאגיד בסוגי השירות 3 ו-4 וכן בסוגי השירות של יתרות מים וביוב משנים קודמות.

## מי התנור בע"מ

יובהר, כי התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין. עוד יובהר, כי חישוב גביית התקבולים בפועל יתבצע על פי מאזן גבייה מצטבר לאחר תיקונים שיאושר על ידי המזמין.

**למען הסר ספק, במסגרת הגבייה, התקבולים הבאים לא יצטברו לבסיס הגבייה בכל הקשור לתשלום התמורה לספק הזוכה, כמפורט להלן:**

א. תקבולים בגין הוצאות אכיפה מנהלית לפי פקודת המסים (גבייה) שיקודדו ויסומנו במערכת על ידי המזמין והספק בסוג שירות ייעודי. בכל מקרה, המציע הזוכה יהיה זכאי לגבות מהחייבים תקבולים אלה בהתאם לכללי המכרז, בין היתר בסעיף 14.8 להלן.

ב. תקבולים בגין חובות שיועברו לטיפול אכיפה אחר (משפטי) של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר שאינו הספק, גם אם חובות אלה שולמו במחלקת הגבייה.

2.13. "אחוזי גבייה" - אחוז גבייה שוטף של החיובים השוטפים ואחוז גבייה מצטבר של החובות בפיגור

אחוז גבייה שוטף - מחושב עפ"י הנוסחה הבאה:

סך הגבייה בפועל עבור חיובי השנה השוטפת, כולל ריביות ומע"מ (בניכוי החזרי תשלום ו/או זיכויים)	*	100	=	אחוז גבייה שוטף
סך החיובים בשנה השוטפת, כולל ריביות ומע"מ				

אחוז גבייה מצטבר - יודגש כי אחוז הגבייה, יוגדר כיחס שבין סכום הגבייה בפועל, כולל ריבית פיגורים והצמדה מהצרכנים (לא כולל הוצאות אכיפה), לבין סכום החיוב המצטבר ברוטו (לא כולל הוצאות אכיפה) לאחר הפחתות שניתנו לצרכנים, אם יינתנו, באמצעות הקבלן (באישור החברה) ו/או באמצעות ועדת ערר של החברה.

יתרת חוב לסוף שנה שוטפת, כולל ריביות ומע"מ, מתוך החיובים לשנות החוב	*	100	=	אחוז גבייה מצטבר
חיובים לשנות החוב				

### 3. נתונים כלליים

תאגיד המים מי התנור פועל במבנה של תאגיד מים אזורי המספק שירותים למספר גדול של רשויות מקומיות שונות בגליל העליון ורמת הגולן, בסך הכל מעניק התאגיד שירות לכ- 60 אלף תושבים, התאגיד פועל ממספר סניפים מרוחקים זה מזה, כאשר בכל אזור פעילות יש מוקד שירות לצרכן נגיש ומענה מידי לצורכי התושבים – 7 סניפים: מטולה, קריית שמונה, קצרין, מגידל שמש, בוקעתא, עין קניה ומסעדה.

## מי התנור בע"מ

הנתונים והמידע המובאים להלן אינם 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.

בנוסף, נתוני הגבייה של המזמין **לרבות מאזני הגבייה** יימסרו אך ורק למציעים אשר יבקשו זאת בפניה יזומה לדוא"ל: office@hatanur.co.il

נושא	כמות – נכון למועד פרסום המכרז
מדי מים	23,226
הוראות קבע	10,294
חשבוניות בדוא"ל	5940

יחידות ביצוע בפועל לשנת 2023	
12,518	מספר שיחות נענות במוקד טלפוני אנושי לבירורים + תשלומים

#### 4. לוחות זמנים

- 4.1 המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות: 30.10.2025 שעה 12:00
- 4.2 המועד האחרון להגשת ההצעה: לא יאוחר מיום 16.11.25 שעה 12:00
- 4.3 התאגיד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים במכרז, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.

#### 5. תקופת ההתקשרות

- 5.1 ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד חתימת החוזה (לעיל ולהלן): **"תקופת ההתקשרות"**. ברם, ששת החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות יהוו תקופת ניסיון (לעיל ולהלן: **"תקופת הניסיון"**), אשר במהלכה יהא המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 45 ימים מראש, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות.
- 5.2 למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, כל אחת של שנה (12 חודשים), או חלק ממנה (להלן ולעיל: **"תקופת האופציה"** או **"תקופת האופציה"**) תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופת האופציה או תקופות האופציה, לא תעלה בסה"כ על 5 שנים (60 חודשים). הארכת תקופת ההתקשרות תחול באופן אוטומטי אלא אם הוחלט אחרת - למען הסר ספק, בהארכת

## מי התנור בע"מ

תקופת ההתקשרות לתקופת האופציה או לתקופת האופציה, תחולנה כל הוראות המכרז וההסכם בתקופת האופציה או בתקופת האופציה, או חלק מהן, בשינויים המחויבים.

5.3 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המזמין יהיה רשאי לסיים בכל עת את התקשרותו עם המציע הזוכה לפי הוראות החוזה ו/או מכח הנחיות ו/או הוראות חיקוק הנוגעות להתקשרות עם חברות הגבייה ברשויות מקומיות ובתאגידיים ו/או במידת הצורך לבצע שינויים בתנאי ההתקשרות, הכל על מנת לעמוד בדרישות החוק ו/או התקנות ו/או ההנחיות, ולקבלן לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.

### 6. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז מציעים, העומדים במועד הגשת ההצעות במכרז בכל התנאים המפורטים להלן. 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 מציע שהינו עוסק מורשה או מציע שהוא תאגיד רשום כדון בישראל.
- 6.2 המציע מנהל ספרים כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- 6.3 למציע ניסיון במתן שירותי גבייה שוטפת ואכיפה מנהלית של חיובי מים ו/או ביוב (להלן: "שירותי הגבייה"), העומד בכל התנאים הבאים במצטבר:

6.3.1 המציע סיפק את שירותי הגבייה עבור לפחות שלושה תאגידי מים וביוב (גביה שוטפת ואכיפה מנהלית עבור כל תאגיד), שבכל אחד מהם לפחות 20,000 מדי מים פעילים.

6.3.2 אחד משלושת התאגידיים הינו תאגיד מים אזורי המונה 3 רשויות מקומיות לפחות.

6.3.3 שירותי הגבייה ניתנו לכל אחד משלושת התאגידיים כאמור בסעיף 6.3.1, במשך לפחות שנתיים ברציפות (24 חודשים רצופים) במהלך השנים 2022-2024.

6.3.4 במסגרת שירותי הגבייה, המציע גבה בשנה אחת לפחות מתוך השנים 2022-2024, סך כולל של לפחות 30 מיליון ₪ (כולל מע"מ) במצטבר עבור לקוחותיו בגין חיובי מים ו/או ביוב בלבד או גבה בשנה אחת לפחות מתוך השנים 2022-2024 עבור שלושה מלקוחותיו סך כולל של לפחות 90 מיליון ₪ (כולל מע"מ) מכל אחד מלקוחותיו.

6.4 לא נכללה בדו"ח הכספי המבוקר האחרון של המציע הערת עסק חי.

6.5 למציע ת"י ISO 9001 על שמו.

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

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

## מי התנור בע"מ

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 התאגידים.
- 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' 2).
- 7.4 על המציע לפרט את תאגידי המים והביוב להם סיפק שירותי גביה ואת סכומי הגביה, כנדרש בתנאי סף 6.3 על תתי סעיפיו, באישור עו"ד ורו"ח ועל פי הנוסח שבנספח א' 1. הפירוט יכלול את שם התאגיד, מספר הצרכנים, תקופת מתן השירותים, תיאור השירותים, היקף הגבייה באלפי ש"ח בכל אחת מהשנים 2022-2024 ופרטי איש הקשר.
- 7.5 ערבות בנקאית להצעה, כמפורט בסעיף 9 להלן ועל פי הנוסח שבנספח א' 3 למכרז זה.
- 7.6 אישור רו"ח בדבר העדר הערת יעסק חי, על פי הנוסח שבנספח א' 4 למכרז זה.
- 7.7 ת"י ISO 9001 על שם המציע.
- 7.8 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 מבוטל.
- 8.2 תצהיר בדבר העדר הרשעה ו/או חקירה בעבירות שיש עימן קלון ו/או בעבירות שנושאן פיסקאלי בנוסח נספח א' 6 למכרז כשהוא חתום וממולא כנדרש.
- 8.3 אישור עו"ד/רו"ח בנוסח נספח א' 7 למכרז, לפיו המציע הינו עוסק מורשה או תאגיד פעיל וקיים ועל היותם של החותמים בשם המציע על מסמכי המכרז מורשי החתימה של המציע, כך שחתימתם מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.
- 8.4 כל ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים, ככל שיהיו, חתומים על ידי המציע.

**המסמכים בסעיפים 7 ו- 8 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 כדין, לטובת המזמין, בנוסח המצורף כנספח א'3, על סך של 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף ש"ח) (להלן: "הערבות להצעה"). יודגש כי שם "מבקש" ערבות ההצעה חייב להיות זהה לשם המציע.
- 9.2 תוקף הערבות להצעה יהיה עד ליום 16.3.26. ביטל המציע את הצעתו לפני התקופה האמורה, רשאי המזמין להגיש את הערבות שצירף המציע להצעתו, לגבייה.
- 9.3 **הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל ולהלן – עלולה להיפסל.**
- 9.4 הערבות להצעה תוגש בתוך מעטפת ההצעה. מובהר כי אין לכרוך, לשדך או להדביק את ערבות ההצעה, בכל דרך שהיא, ליתר מסמכי המכרז.
- 9.5 אם וככל שהליכי המכרז יתארכו מעבר לארבעה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות, והמציעים יידרשו להאריך את תוקף הערבות, ככל שהמציעים מעוניינים כי הצעותיהם תילקחנה בחשבון – יהיה עליהם להאריך את הערבות להצעה לתקופה שתידרש על ידי המזמין.
- 9.6 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.
- 9.7 הערבות להצעה תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת הקבלן. המזמין יהא רשאי להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.
- 9.8 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 התקבלה 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.
- 9.9 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.
- 9.10 מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת התאגיד, כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף כנספח ה'2, על סך של 250,000 ₪ (במילים: מאתיים וחמישים אלף ש"ח) (להלן: "ערבות ביצוע").
- 9.11 ערבות הביצוע תהא לפקודת תאגיד המים מי התנור, 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.

## מי התנור בע"מ

- 9.12. 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.
- 9.13. המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות והארכתן במידת הצורך.

### 10. קריטריונים לבדיקת הצעה

- 10.1. **שלב א' - בדיקת עמידה בתנאי הסף**
- בדיקת התנאים המוקדמים (תנאי סף) - כל הצעה תיבדק למול הדרישות הרלוונטיות המפורטות בסעיף 6 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.

### 10.2. **שלב ב' - בדיקת האיכות (40% מהציון הסופי):**

10.2.1. 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").

10.2.2. למרות האמור לעיל, במקרה שאף הצעה לא עברה את סף האיכות או לחלופין הצעה אחת בלבד עברה את סף האיכות, שתי ההצעות הגבוהות ביותר בניקוד האיכות יעברו לשלב ג' – בדיקת המחיר.

10.2.3. ציון האיכות יחושב על-פי הקריטריונים הבאים:

#### 10.2.4. **מספר תאגידי מים וביוב להם סיפק המציע שירותי גבייה - 10%**

הניקוד הנו עבור מספר תאגידי המים והביוב להם סיפק המציע שירותי גבייה, בין השנים 2022-2024 - עבור כל תאגיד מים וביוב לו סיפק המציע שירותי גבייה ינוקד המציע ב- 1 נקודות ועד ל- 10 נקודות סך הכל.

#### 10.2.5. **ראיון - 30%:**

10.2.5.1. הניקוד הנו עבור ראיון עם מנהל לקוח ו/או מנהל הגבייה מטעמו של המציע במסגרתו ייבחנו 4 קריטריונים שכל אחד ינוקד בין 1 ל-5: ניסיון וכישורים אישיים, כישורי ניהול, הכרת תחום פעילות התאגיד והתרשמות כללית מהמציע.

10.2.5.2. הניקוד הסופי של סעיף זה יהיה ממוצע סכומי הניקוד, כפי שיינתן על ידי הצוות המראיין מטעם המזמין, מנורמל ל- 100 ומוכפל במשקל הרכיב (30%).

#### 10.2.6. **סיכום הפרמטרים והנקודות לציון האיכות:**

## מי התנור בע"מ

משקל	קריטריון
10%	מספר תאגידי מים וביוב להם סיפק המציע שירותי גביה
30%	ראיון
40%	סה"כ

10.2.7. לאחר מתן הניקוד, יתבצע נרמול, ההצעה לה ציון האיכות הגבוה ביותר תקבל את הציון 40 והיא תהווה נקודת הייחוס לחישוב ציון האיכות ליתר ההצעות שהגיעו לשלב זה, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

$\text{ציון איכות} = 40 * \frac{\text{ציון האיכות של ההצעה הנבחרת}}{\text{ציון האיכות הגבוה ביותר}}$
--

### 10.3. בדיקת המחיר (60% מהציון הסופי)

10.3.1. תשוקלל הצעת המחיר (כעמלה) שהוגשה על ידי המציע בפרק ד'.

10.3.2. המחיר יקבע על פי הנוסחה הבאה:

$\text{ציון המחיר} = 60 * \frac{\text{העמלה הנמוכה ביותר באחוזים}}{\text{העמלה בהצעה הנבחרת באחוזים}}$
--

### 10.4. ציון סופי

10.4.1. הציון הסופי יקבע באופן הבא:

$\text{ציון סופי} = \text{ציון איכות} + \text{ציון המחיר}$
--

10.4.2. ההצעה הזוכה תהא בעלת הציון הסופי הגבוה ביותר.

## 11. הבהרות

11.1. המזמין רשאי, בכל עת, עד למועד האחרון הגשת ההצעות, 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.

11.2. יובהר כי בכל מקרה, באחריותם הבלעדית של המציעים להתעדכן באמצעות אתר האינטרנט לעיל בכל הבהרה ו/או שינוי ו/או תיקון כאמור, ויראו בכל המציעים ככאלה המודעים בפועל לכל הודעה כאמור למציעים שפורסמה באתר כאמור.

## מי התנור בע"מ

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 בדוא"ל לכתובת המייל הבאות: office@hatanur.co.il לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת שאלות. בנושא המייל יש לציין "פניה לקבלת הבהרות למכרז פומבי מס' 02/25. באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא כי שאלות ההבהרה מטעמם התקבלו ע"י המזמין בכתובת המייל שלעיל באמצעות קבלת אישור במייל חוזר מהמזמין המאשר קבלת המייל.

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 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. המועד האחרון להגשת שאלות: **30.10.25 שעה 12:00**

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

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

11.9. 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.

## 12. אופן הגשת הצעות

12.1. על המציע להפקיד במסירה אישית את הצעתו, בהתאם לדרישות ותנאי המכרז, בצירוף כל מסמכי המכרז ונספחיו כשהם חתומים וממולאים כדבעי, במעטפה סגורה, בתיבת המכרזים במזכירות התאגיד בכתובת **שד' תל חי 106 קריית שמונה** עד לא יאוחר מיום ההצעה תוגש ב-2 עותקים זהים (נוסח מקור ועותק) במעטפה סגורה עליה ירשם מכרז 02/25 ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא הוגשה עד המועד האמור.

**כמו כן, יש לצרף העתק דיגיטלי סרוק בפורמט PDF על התקן נייד (דיסק און קי).**

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

12.2. מבוטל

12.3. 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

## מי התנור בע"מ

- בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז תחולנה על המציע, והן לא יוחזרו לו מכל סיבה שהיא.
- 12.4. 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.
- 12.5. למען הסר ספק, הזוכה יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז להגשה וכל הדרוש בהתאם להוראות המכרז.
- 12.6. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 12.7. ליד כל תיקון מחיר בהצעת המחיר, על המציע לחתום בחתימה וחותמת.
- 12.8. 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.

### 13. תוקף ההצעה

ההצעה תהיה בתוקף במשך ארבעה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. אם וככל שהליכי המכרז יתארכו מעבר לתקופה כאמור, ויידרשו המציעים המעוניינים כי הצעותיהם תילקחנה בחשבון להאריך את תוקף הצעתם – יהיה עליהם להאריך את תוקף הצעתם לתקופה שתידרש על ידי המזמין, בהודעה מוקדמת של המזמין אל המציעים עד 10 ימים לפני פקיעת ההצעה.

### 14. התמורה לזוכה

- 14.1. בכפוף למתן שירותי הגבייה, נשוא המכרז והחוזה, על ידי המציע הזוכה ובכפוף לביצוע כל חובותיו הקבועות בחוזה, במסמכי המכרז ובדין, על המציע להציע בפרק ד' את **העמלה השנתית** בגין גבייה שוטפת וגביית פיגורים של חיובי מים הכלולים בבסיס הגבייה כאמור בסעיף 2.12 לעיל (להלן: "**התמורה**").
- 14.2. לתמורה המתקבלת בגין השירות יתווסף מע"מ כחוק.
- 14.3. מובהר, כי המזמין יישא בהוצאות הבאות:
- 14.3.1. עלות החיבור והשימוש במערכות המידע של המזמין.
- 14.3.2. כל מרכזי השירות (7) והעלויות הכרוכות בשימוש בהם (ארנונה, מים, חשמל, טלפון, אינטרנט, ריהוט ומיזוג).
- 14.3.3. ציוד המחשוב והציוד המשרדי לרבות תוכנות מחשב, IT, אופיס, אנטי וירוס, גיבוי בענן לעובדים אשר יושבים במשרדי התאגיד.

## מי התנור בע"מ

- 14.4 מעבר להוצאות כאמור בסעיף 14.3, יתר ההוצאות הנדרשות לביצוע מלא של כלל שירותי הגבייה נשוא מכרז זה תבואנה על חשבונו והוצאותיו של המציע הזוכה, לרבות (אך לא רק):
- 14.4.1 הוצאות שכר בגין מנהל גבייה ורכב.  
[הזוכה מתחייב לשלם למנהל הגבייה שכר שלא יפחת מ-15,000 ₪ ברוטו]
  - 14.4.2 הוצאות השכר בגין 8 עובדי גבייה מטעם הספק.  
[הזוכה מתחייב לשלם לעובדי הגבייה שכר הולם כך ששכר הבסיס לעובדי הגבייה יעמוד על הסך שלא יפחת מ-8,500 ₪ ברוטו, אחראי תחום גביה "צפון הגולן" (קרי אחראי תחום גבייה בקצרין והישובים הדרוזים ברמת הגולן אשר בתחום התאגיד) ואחראי תחום גבייה בערים קריית שמונה מטולה – זכאים כל אחד בנפרד לתוספת של 2000 ₪ ברוטו למשכורת]
  - 14.4.3 הוצאות שכר בגין איש שטח ורכב.  
[הזוכה מתחייב לשלם שכר הולם כך ששכר הבסיס של איש השטח יעמוד על הסך שלא יפחת מ-10,000 ₪ ברוטו]
  - 14.4.4 הוצאות ניקיון הסניפים לרבות חומרי ניקוי.
  - 14.4.5 השתתפות בעלויות ימי גיבוש לעובדים – 4,000 ₪ לשנה לכל עובד מטעם הספק.
  - 14.4.6 השתתפות במועדון לקוחות בסך שלא יפחת מ 500 ₪ לשנה לכל עובד מטעם הספק
  - 14.4.7 מימון מלא של השתתפות מנהל הגבייה בכנס תאגידי המים השנתי באילת.
  - 14.4.8 הוצאות הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבונות והטפסים + ארבעה צרופות שיקבעו על ידי המזמין.
  - 14.4.9 מוקד גבייה טלפוני הכולל מוקד בירורים ומוקד תשלומים אנושי.
  - 14.4.10 שירותי ה-IVR, אתר תשלומים ו-QR.
  - 14.4.11 תוכנות עזר לביצוע אכיפה מנהלית (ככל שתידרש על ידי המזמין) ולניהול מוקד הגבייה הטלפוני.
  - 14.4.12 מערכת לניהול תורים.
  - 14.4.13 ציוד משרדי מתכלה (לרבות: פינת קפה, ניירת דיו מדפסת, כלי כתיבה, קלסרים וכד').
  - 14.4.14 עלויות ביצוע אכיפה מנהלית לרבות: משלוח הודעות לחייבים ע"פ סרגל האכיפה.
  - 14.4.15 עדכונים שוטפים וצרופות בחשבונות עד 4 בשנה בחשבון.
  - 14.4.16 עמידה בכל אמות המידה לשירות.
  - 14.4.17 שליחת חשבוניות לציקים שנפרעים כל חודש.
- 14.5 התמורה השנתית תשולם בחלוקה שווה ל 12 חודשים כהערכה שנתית ובסוף שנה קלנדרית יבוצעו התאמות בהתאם לגביה בפועל.

- 14.6. במסגרת תשלום התמורה, תבוצע התחשבות בין היתר, אך לא רק, בגין הקנסות ו/או תוספות התשלום כמפורט בהסכם.
- 14.7. בנוסף, המזמין יערוך מידי שנה **התחשבות שנתית** לחישוב קנסות/סכומי יתר/הפרשים וכיו"ב עבור השנה הקלנדרית החולפת (ינואר-דצמבר). התחשבות זו תבוצע עד לתום הרבעון הראשון לאחר כל שנה קלנדרית, כאשר ההתחשבות השנתית האחרונה (עם סיום ההתקשרות) תבוצע עד לתום שלושה חודשים לאחר סיום ההתקשרות.
- 14.8. כלל הוצאות הכרוכות בפעולות האכיפה המנהלית וגביית יתרות החוב בהן ינקוט הספק לפי פקודת המסים (גביה) (להלן: "**הוצאות גבייה**") תבוצענה על ידי הספק, על חשבונו והוצאותיו בלבד, ולא תשולם לו כל תמורה נוספת בגינן, אולם הספק יהא זכאי לגבות מהחייבים, על פי דין, את הוצאות הגבייה שבוצעו על ידו בפועל, במסגרת מכרז זה בכפוף לתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011 (להלן: "**תקנות המסים גבייה**"), לרבות כל שינוי שיחול בתקנות המסים גביה וכל שינוי ו/או הנחיה מחייבת, שתיקבע בפסיקה במהלך תקופת ההתקשרות, ולא יהיה זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין שינויים אלה.
- הוצאות הגבייה תופקדנה בחשבון הבנק של המזמין ותועברנה לספק במועד תשלום התמורה. בשום מקרה, הספק לא יפקיד לחשבונו הוא את הוצאות הגבייה. עוד יובהר כי החזר הוצאות הגבייה לספק לא יכלול כל תוספת מע"מ מעבר לסכומים שייגבו מהחייבים ויופקדו לחשבון הבנק של המזמין.
- 14.9. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בגין כל עניין הקשור להתחייבויות הקבלן במכרז זה, לרבות בקשר לביצוע הליכי גבייה ו/או בהשבת הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית הוצאות גבייה לא בוצעה כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה.

#### 15. ביטוחי המציעים

- 15.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות המזמין לקיום ביטוחים על ידי הספק שיזכה במכרז (להלן: "**דרישות הביטוח**") ו/או "**הוראות הביטוח**" ו/או "**הביטוחים הנדרשים**", בהתאמה).
- 15.2. הספק הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור **בסעיף (13) זה "ביטוחי המציעים"** לעיל ולהלן, לרבות ובהתאם לתנאים המפורטים בפרק ה' "**החוזה**" (להלן: "**החוזה**"), סעיף **13 "ביטוח על ידי הספק"** ובנספח ה' (3) להסכם אישור קיום ביטוחים (להלן: "**אישור ביטוחי הספק**").
- 15.3. מגיש הצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות לעיל ולהלן ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז והחוזה במלואם ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו אישור כי ייערכו עבורו את הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.

## מי התנור בע"מ

15.4. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז ולהפקיד בידי התאגיד לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים וכתנאי לתחילתן, את **נספח ה' (3)** להסכם **"אישור ביטוחי הספק"** כשהוא חתום כדין על ידי מבטחי הספק

15.5. בנוסף להמצאת אישור ביטוחי הספק (נספח ה' (3)) החתום כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לקבלת דרישה בכתב מהמזמין (להלן: **"הדרישה"**), במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה על פי הפוליסות ו/או על מנת לאפשר למזמין לבחון את קיום תנאי הביטוח שבהסכם, ימציא הספק למזמין בתוך 14 ימים ממועד קבלת הדרישה העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות (להלן: **"מסמכי הביטוח"**). מוסכם בזה כי הספק ימציא למזמין את חלקי הפוליסות **המתייחסים להתקשרות נשוא מכרז זה בלבד** (להלן: **"מסמכי הביטוח"**) ומבלי שייחשפו נתונים מסחריים שאינם רלוונטיים לשירותים נשוא מכרז זה.

15.6. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך במסמכי המכרז. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות להוראות הביטוח ו/או לדרישות הביטוח.

15.7. מובהר בזאת במפורש כי ככל שייערכו שינויים ו/או תועלינה הסתייגויות ביחס לאילו מהוראות הביטוח ו/או דרישות הביטוח ו/או לאיזה ממסמכי הביטוח שנמסרו על ידי הספק, המזמין יתעלם מהן והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז, החוזה ונספחיהם.

15.8. למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת **נספח ה' (3)** לחוזה **"אישור ביטוחי הספק"** כשהוא חתום כדין על ידי מבטחי המציע (הספק), המזמין יהא רשאי למנוע ממנו את מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת המסמכים החתומים כנדרש.

15.9. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 15.8 לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת מסמכי הביטוח, כאמור בסעיף 15.8 לעיל, יהא המזמין רשאי לראות במציע (הספק) כמי שהפר את החוזה ו/או לבטל את זכייתו של המציע (הספק) במכרז.

15.10. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים אלא בחימה וחותרמת של המציע, המהווים אישור והצהרת המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם כל הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

15.11. **מובהר בזאת כי הפרת סעיף 15 זה, על כל תנאיו תהווה הפרה יסודית ומהותית של החוזה.**

## 16. הצהרות הנדרשות מהמציע והבנת תנאי המכרז:

16.1. 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.

16.2. 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.

- 16.3 המציע מצהיר כי ידוע לו שאין התאגיד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
- 16.4 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 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.
- 16.5 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.
- 16.6 המציע מצהיר כי ידוע לו שהתאגיד כפוף להוראות רגולציה ואמות מידה מחמירות ומחייבות אשר מתעדכנות בהתאם להנחיות רשות המיסים 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 המיסים 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. זאת, מבלי לגרוע מכל זכות ו/או טענה ו/או סעד הנתונים למזמין לפי הוראות מסמכי המכרז ו/או לפי הדין.
- 16.7 מובהר ומודגש בזאת, כי המציע יבצע את השירותים בהתאם לכל דין ו/או הוראה שיהיו בתוקף במועד ביצוע השירותים בפועל, לרבות כללי תאגידי מיס וביוב (אמות מידה לשירות), 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. המציע יבצע את כל ההתאמות הדרושות לצורך יישום מלוא הדרישות הרגולטוריות, לרבות שינויים רגולטוריים עתידיים, על אחריותו וחשבונו בלבד ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת. 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.
- 16.8 המציע מצהיר, כי ידוע לו כי היה ויחליט התאגיד כאמור שלא לבצע את העבודות ו/או חלקן 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.
- 16.9 המציע מצהיר כי עליו לעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיע התאגיד על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות שלהבטחת הצעתו.
- 16.10 על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.

## מי התנור בע"מ

16.11. בנוסף להצהרות אלו ולהצהרות אחרות במסמכי המכרז, יצרף המציע להצעתו, הצהרה חתומה, בנוסח המצורף בפרק ג' (להלן: "הצהרת המציע").

### 17. קבלני משנה

17.1. מובהר ומודגש בזאת כי כלל השירותים נשוא המכרז והחוזה יבוצעו במלואם על ידי הספק בעצמו, ללא הסתמכות על קבלני משנה, למעט פעולות שביצוען על ידי קבלני משנה יוצע על ידי הספק בטרם תחילת ההתקשרות והכל בכפוף לאישורו של כל קבלן משנה מראש ובכתב על ידי המזמין. כל החלפה של קבלן משנה במהלך ההתקשרות טעונה את אישורו מראש ובכתב של המזמין. מתן אישור כאמור לא יטיל תבות כלשהי על המזמינה ולא ישחרר את הספק מחיוביו עפ"י הסכם גם לגבי אותו חלק מהעבודה שיבוצע על ידי קבלן משנה. כל הסכם בין הספק לקבלני משנה לא יסתור ויעמוד בכל דרישות המזמין כמפורט במכרז זה. הקבלן הזוכה ישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של מבצעי העבודה, שלוחיהם ועובדיהם, ודינם של אלו יהיה כאילו נעשו ו/או נגרמו ע"י הקבלן.

17.2. 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.

### 18. התחייבויות הזוכה

18.1. מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה הזוכה במכרז (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, וכן להמציא לתאגיד במעמד החזרת ההסכם כאמור, ערבות בנקאית לביצוע החוזה (נספח ה'2) (להלן: "ערבות ביצוע") ואישור קיום ביטוחים (נספח ה'3), בהתאם לנדרש בחוזה על נספחיו.

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 מנהל המזמין תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה, וכל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על זכייתו.

**19. זכויות המזמין**

- 19.1. המזמין 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. למציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המזמין בשל כך.
- 19.2. המזמין יהא רשאי במהלך הבדיקה לדרוש מהמשתתפים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת ההצעות, לרבות בכל הקשור להוכחת תנאי הסף, 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, בין היתר על מנת לבחון את המשתתף, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליו, כאמור – אולם לא יהיה חייב לעשות כן. לא שיתף הקבלן פעולה ו/או לא המציא פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והמזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו.
- 19.3. המזמין יהא רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי לפנות לממליצים או לקוחות של המציע, ולברר פרטים נוספים, והספק לא ימנע ולא תהיה טענה כלשהי למזמין.
- 19.4. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 19.5. המזמין 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. כמו כן, המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה.
- 19.6. בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עמו או עם תאגיד ו/או רשות ו/או גוף אחר כספק ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנוכח לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגבי חוות דעת שכלילית בכתב על טיב עבודתו. או לחלופין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של המזמין ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 19.7. המזמין 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 המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 19.8. למזמין נשמרת הזכות לבחור יותר ממציע אחד לביצוע השירותים. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתקשר עם הזוכה לגבי חלק מהצעתו ו/או לפצל את מתן השירותים בין מספר זוכים.
- 19.9. המזמין רשאי לא לבחור זוכה לחלק מהשירותים או לכלל השירותים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 19.10. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על המזמין חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.
- 19.11. במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון סופי זהה, המזמין יהיה רשאי לפעול על פי

## מי התנור בע"מ

שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לאחת מהדרכים כדלקמן :

- 19.11.1. לקיים הליך תחרותי נוסף בו יתבקשו כלל המציעים שקיבלו ציון סופי זהה כאמור להגיש הצעות מחיר משופרות במעטפה סגורה, במועד שייקבע על ידי המזמין. לא הגיש מציע אשר המזמין פנה אליו הצעה סופית, תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית.
- 19.11.2. לערוך הגרלה בין כלל המציעים שקיבלו ציון סופי זהה כאמור.
- 19.11.3. לפעול בכל דרך חוקית אחרת העומדת לרשות המזמין.
- 19.12. המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם הזוכה לאחר זכייתו וקודם לחתימת ההסכם.
- 19.13. במקרה שהמזמין החליט לבטל את זכייתו של הזוכה במכרז (להלן: "הזוכה הראשי") במהלך תקופת הניסיון, כאמור לעיל, ולהעביר את הזכייה לספק החלופי ("כשיר שני"), הרי שהשירות יועבר מהזוכה הראשי לספק החלופי, ויבוצע באמצעותו.
- 19.13.1. מוסכם כי ביטול זכייתו של הזוכה הראשי, ככל שהמזמין יחליט על ביטול הזכייה, יתבצע ע"י מתן הודעה בכתב שישלח המזמין לזוכה הראשי בתוך תקופת הניסיון או בתוך 3 חודשים מתום תקופת הניסיון. נתן המזמין הודעה כאמור לזוכה הראשי, יחשב החוזה כמסתיים ביום שיקבע בהודעת המזמין, שיהיה לא פחות מ-30 יום מיום מסירת ההודעה, והמזמין יהא רשאי, אך לא חייב להעביר את ביצוע השירות לספק החלופי.
- 19.13.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי גם אם תבוטל זכייתו של הזוכה הראשי, המזמין לא יהיה חייב לפעול בהתאם לאמור לעיל, ולהעביר את ביצוע השירות לספק החלופי, והוא יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו, לפעול בעניין זה כפי שימצא לנכון, לרבות קבלת החלטה על ביטול המכרז ופרסום מכרז חדש.
- 19.14. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע במקומות שונים, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.
- 19.15. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזה הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין.
- 19.16. המזמין רשאי להחליט, כי אי התאמה לתנאי המכרז הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בהצעה, ולתקנה.
- 19.17. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשקלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו בין היתר, המצאת ערבות הביצוע ונספח אישור קיום ביטוחים (נספח ה' 3) בנוסחו המקורי, חתום כדן ע"י מבטחי הזוכה כנדרש במסמכי החוזה וכן חתימת הזוכה על חוזה ההתקשרות, והכל תוך 14 ימים מתאריך הודעת המזמין לזוכה בדבר זכייתו במכרז וכן חתימת המזמין על מסמכי ההתקשרות.
- 19.18. לא חתם הזוכה על חוזה ההתקשרות ו/או לא המציא את ערבות הביצוע ו/או נספח אישור

## מי התנור בע"מ

קיום הביטוחים (נספח ה' 3) כנדרש ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 14 ימים מיום שנמסר לו על זכייתו - רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע.

19.19. במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור בסעיף 19.18, וכל עוד המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכייה, יהא המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום 14 ימים מיום מסירת ההודעה לזוכה על זכייתו ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שישלם המזמין למציע הזוכה.

19.20. בנוסף לאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבטל את הזכייה/ההתקשרות עם הזוכה גם במקרים הבאים:

19.20.1. הוטל עיקול, אחד או יותר, זמני או קבוע, על נכסי הזוכה, כולם או חלקם, או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הזוכה, כולם או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים נשוא חוזה ההתקשרות, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 10 (עשרה) ימים ממועד ביצועם;

19.20.2. מונה לנכסי הזוכה, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד הזוכה;

19.20.3. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה בזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.

19.20.4. שונה מצבו העסקי או הכספי של הזוכה באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של המזמין עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של הזוכה לבצע כיאות את התחייבויותיו על פי ההסכם;

19.20.5. הוכח להנחת דעתו של המזמין, כי הזוכה הסתלק מביצוע השירותים נשוא מכרז זה;

19.20.6. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הזוכה או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז, חוזה זה או ביצועו וכן במקרים נוספים, כגון: בוצעה מעילה חריגה; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי המזמין; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות המזמין.

19.20.7. התברר, כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה בקשר עם הזכייה במכרז ו/או בחתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהזוכה לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת המזמין היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז ועל ההתקשרות עמו;

19.20.8. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פלילים נגד הזוכה ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;

19.20.9. אם בוצע פשע על ידי הזוכה ו/או מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי

## מי התנור בע"מ

מעובדיו הבכירים ;

19.20.10. החלפת מנהל הגבייה, טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות ;

19.20.11. הוסדר בחקיקה נושא התקשרויות חברות הגבייה עם רשויות מקומיות ותאגידים.

19.20.12. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי המשתתף או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז.

19.20.13. התברר למזמין כי הצהרה כלשהי של המשתתף שניתנה במכרז אינה נכונה, או שהמשתתף לא גילה לחברה עובדה מהותית אשר, לדעת המזמין, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.

19.21. בוטלה הזכייה במכרז מסיבה הקשורה במציע הזוכה, בין היתר מאחת או יותר מהנסיבות המפורטות בסעיפים 19.18 ו/או 19.20, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע של הזוכה וכן לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה באופן מיידי וללא מתן הודעה מוקדמת, לבצע במקום הזוכה את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את ביצוע השירותים לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.

19.22. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחילופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.

19.23. למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנה קלנדרית וכן בהתאם להוראות החוזה.

19.24. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך ולא יהא זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין הוצאות אלה.

19.25. הליך זה כפוף לדיני מדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת. ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכל דין.

בכבוד רב,  
אברהם בר-אל  
מנכ"ל חברת מי התנור בע"מ

מי התנור בע"מ

נספח א' 1 - ניסיון המציע

ניסיון המציע במתן שירותי גבייה

יש לפרט את ניסיונו של המציע במתן שירותי גבייה שוטפת ואכיפה מנהלית של חיובי מים ו/או ביוב (להלן: "שירותי הגבייה"), כנדרש בתנאי הסף 6.3 על תתי סעיפיו (ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה).

שם התאגיד/ מס' צרכנים	תקופת מתן שירותי הגבייה		תיאור שירותי הגבייה - לסמן ב V במידה ובוצע		היקף הגבייה בכל שנה (באלפי ש"ח)			איש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד
	מחודש ושנה	עד חודש ושנה	גבייה שוטפת	אכיפה מנהלית	2022	2023	2024	

מי התנור בע"מ

שם התאגיד/ מס' צרכנים	תקופת מתן שירותי הגבייה		תיאור שירותי הגבייה - לסמן ב V במידה ובוצע		היקף הגבייה בכל שנה (באלפי ש"ח)			איש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד
	מחודש ושנה	עד חודש ושנה	גבייה שוטפת	אכיפה מנהלית	2022	2023	2024	
	___/___	___/___						
	___/___	___/___						
	___/___	___/___						

1. פירוט כל תאגידי המים להם נתן המציע שירותים בין השנים 2022-2024 :

שם התאגיד	מס' צרכנים	תקופת מתן שירותי הגבייה		איש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד
		מחודש ושנה	עד חודש ושנה	
		___/___	___/___	
		___/___	___/___	
		___/___	___/___	
		___/___	___/___	

## מי התנור בע"מ

שם התאגיד	מס' צרכנים	תקופת מתן שירותי הגבייה		איש הקשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון נייד
		מחודש ושנה	עד חודש ושנה	

- יש להוסיף שורות במידת הצורך

חתימה וחותמת המציע

תאריך

### אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

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

## תצהיר

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976  
ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מרח' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

1. אני נציג \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה"), אני מכהן כ\_\_\_\_\_ בחברה, ואני מוסמך להצהיר מטעם החברה, את המפורט להלן.
2. החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים")) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").
3. לחילופין, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, אולם חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. כמו כן אני מצהיר, כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן – "חוק שוויון זכויות"), בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, לא חלות על החברה. לחילופין, ככל שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על החברה – הרי שהנני מצהיר כי היא מקיימת אותן, בין היתר כמפורט להלן:

- אם החברה מעסיקה 100 עובדים לפחות, החברה מתחייבת לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;
  - אם החברה התחייבה בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים כאמור לעיל, ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור לעיל, החברה מצהירה בזאת, כי פנתה כנדרש ממנה, ואם קיבלה הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, היא גם פעלה ליישומן;
  - החברה מתחייבת להעביר העתק מהתצהיר שמסרה לפי סעיף זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות, ככל שתהיה.
5. לא יועסקו על ידי החברה, לצורך ביצוע העבודות נשוא פנייה זו, עובדים זרים, למעט מומחי חוץ, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי החברה ובין באמצעות קבלן כוח אדם, קבלן משנה או כל גורם אחר עמו אתקשר.
  6. ידוע לי, כי העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה בתנאי הסכם ההתקשרות, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.
  7. בתצהיר זה:

7.1 עובדים זרים: עובדים זרים, למעט עובדים זרים שהם תושבי האוטונומיה ביהודה, שומרון וחבל עזה, שברשותם היתר תעסוקה תקף משירות התעסוקה לעבוד בישראל, ושעליהם חל פרק ו' לחוק יישום ההסכם בדבר רצועת עזה ואזור יריחו (הסדרים כלכליים והוראות שונות) (תיקוני חקיקה), תשנ"ה-1994.

7.2 מומחה חוץ: תושב חוץ שנתקיימו לגביו כל אלה:

- 7.2.1 הוזמן על ידי תושב ישראל שאינו קבלן כוח אדם או מתווך כוח אדם, כדי לתת שירות לאותו תושב ישראל בתחום שבו יש לתושב החוץ מומחיות ייחודית.
- 7.2.2 שוהה בישראל כדין.
- 7.2.3 בכל תקופת שהייתו בישראל הוא עסק בתחום מומחיותו הייחודית.
- 7.2.4 בעד עיסוקו בתחום מומחיותו תשולם לו הכנסה חודשית אשר איננה נופלת מפעמיים השכר הממוצע במשק למשרת שכיר, כמפורסם באתר הלשכה לסטטיסטיקה.

## מי התנור בע"מ

---

חתימה

### אישור עו"ד

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני, עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי שברח' \_\_\_\_\_ מר \_\_\_\_\_ אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. \_\_\_\_\_/המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

---

חתימה וחותמת עו"ד + מ.ר.

## מי התנור בע"מ

נספח א' 3 - נוסח ערבות מציע  
לכבוד

מי התנור בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מספר

על פי בקשת \_\_\_\_\_ מס' מזהה \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקשים")  
אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף ש"ח), זאת בקשר עם  
השתתפותם במכרז מס' 02/25 למתן שירותי גבייה, ולהבטחת ביצוע כל התחייבויותיהם על פי מסמכי  
המכרז.

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

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.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד **16.03.2026** ועד בכלל.  
דרישה שתגיע אלינו אחרי **16.03.2026** לא תענה.  
לאחר יום **16.03.2026** ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.  
בכבוד רב,

בנק \_\_\_\_\_

## מי התנור בע"מ

נספח א'4 - אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי

תאריך: \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

תאגיד מי התנור

א.ג.נ.,

### 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 570 של לשכת רו"ח בישראל.

ולראיה באתי על החתום:

רו"ח, \_\_\_\_\_

(שם מלא, חתימה וחותמת)

מי התנור בע"מ

נספח א'5 - מבוטל

## מי התנור בע"מ

נספח א' 6 - תצהיר בדבר העדר הרשעה ו/או חקירה בעבירות שיש עימן קלון ו/או בעבירות שנושאן פיסקאלי

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

מי התנור בע"מ

א.ג.נ

אנו הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרנו כי עלינו להצהיר את האמת וכי נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק באם לא נעשה כן, מצהירים בזאת כדלקמן:

1. הננו מצהירים ומתחייבים בזה כי המשתתף \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו לא הורשע ו/או לא מתנהלת לגביו חקירה בעבירות שיש עימן קלון ו/או בעבירות שנושאן פיסקאלי, כגון אי העברת ניכויים, אי דיווח לרשויות המס, אי מתן קבלות רשמיות וכד', זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות, לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981;

בתצהיר זה – "בעל שליטה" – מי שהוא בעל זכות הצבעה באסיפה הכללית או בעל הזכות מנות דירקטורים או את המנהל הכללי בתאגיד, ככל שהמשתתף הינו תאגיד.

2. הננו מצהירים כי זהו שמנו, זו חתימתנו ותוכן תצהירנו אמת.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

### אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד \_\_\_\_\_, מ.ר. \_\_\_\_\_, מאשר/ת בזאת, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ו- מר/גב' \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / נושא/ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתי/ו הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ יעשו כן, אישר/ו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני. מר/גב' \_\_\_\_\_ ומר/גב' \_\_\_\_\_ מוסמך/מוסמכים לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחתמתו / חתימתם מחייבת את המציע.

עו"ד (חתימה וחותמת)

מי התנור בע"מ

נספח א'7 - אישור עו"ד/רו"ח בדבר פרטי המציע  
לכבוד

מי התנור

א.ג.נ.

הנדון: \_\_\_\_\_ (שם המציע)  
כעו"ד/רו"ח של המציע שבנדון (להלן: "המציע"), הריני לאשר בזאת, כדלקמן:

		שמו המלא של המציע:
		מס' ע.מ / ח.פ. של המציע:
		שמות בעלי המניות של המציע:
		שמות המנהלים של המציע:
		שמות האנשים אשר חתימתם מחייבת את המציע:
		הרכב החתימות הדרוש על מנת לחייב את המציע ודוגמת חתימה:

אני הח"מ, עו"ד/רו"ח של \_\_\_\_\_ מס' ע.ר/ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), מאשר את נכונות המידע המופיע במסמך זה וכי הגשת הצעה במסגרת מכרז פומבי למתן שירותי גבייה מס' 02/25 (להלן: "המכרז"), ביצוע העבודות נשוא המכרז והתקשרות המציע בהסכם לביצועה הינה במסגרת סמכויות המציע, בהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע, להסכמים שהמציע הינו צד להם, ועל פי כל דין.

תאריך

עו"ד/רו"ח

(שם מלא, חתימה וחותמת)

**נספח א'8 - דף מידע ארגוני**

שם המציע : \_\_\_\_\_  
מספר רישום ברשם החברות : \_\_\_\_\_  
כתובת : \_\_\_\_\_  
כתובת משרד רשום : \_\_\_\_\_  
מספרי טלפון : \_\_\_\_\_ נייד : \_\_\_\_\_

**אנשי מפתח**

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

שם

איש הקשר במכרז מטעמו של המציע הינו - שם \_\_\_\_\_ תפקידו אצל המציע \_\_\_\_\_, מס' \_\_\_\_\_  
טל' נייד : \_\_\_\_\_, דוא"ל : \_\_\_\_\_ ופניותיו מטעמו, ככל

## פרק ב' מפרט השירותים שירות לקוחות וגביה

### 1. כפיפות, אחריות ופיקוח

- 1.1. בביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, הספק יהיה כפוף למנהל המזמין. לספק לא יהיה כל שיקול דעת עצמאי באשר לאופן ביצוע השירותים, וכל פעולה שתוגדר על ידי המזמין ככזאת הדורשת את אישור מנהל המזמין - לא תבוצע על ידי הספק אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב כאמור.
- 1.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמזמין 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 והמזמין 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.
- 1.3. מובהר ומודגש בזאת, כי הספק יבצע את השירותים בהתאם לכל דין ו/או הוראה שיהיו בתוקף במועד ביצוע השירותים בפועל, לרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), 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 הספק, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות הספק 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.**
- 1.4. הספק מתחייב לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו ואת עובדי המזמין באופן שוטף, כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של דרישות הדין, כללי אמות המידה, ההנחיות, הנהלים וההוראות כאמור.
- 1.5. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב להעביר לידי המזמין בטרם תחילת מתן השירות נהלי עבודה מוצעים בתחום הגביה.
- 1.6. הספק מתחייב לתקן, על חשבונו, כל פגם וליקוי הנובע מתפקודו ולבצע כל שינוי כנדרש על ידי מנהל המזמין.
- 1.7. מנהל המזמין יהיה רשאי לבדוק בכל עת את אופן אספקת השירותים מטעם הספק, וכן לפקח ולהשגיח כי הספק עומד בתנאי המכרז וההסכם. למען הסר ספק, אין באמור כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של הספק ליתן את השירותים נשוא המכרז וההסכם בהתאם לכל הוראות הדין החלות והמעודכנות.
- 1.8. הספק ימציא למנהל מטעם המזמין על פי דרישתו, מעת לעת, את כל הפרטים והמידע בקשר לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 1.9. הספק ידווח למנהל על כל פגם ו/או פיגור הקשורים לאספקת השירותים לרבות פיגור ו/או אי התאמה שאינם בתחום אחריותו, מיד עם התגלותו של הפגם האמור.
- 1.10. אם בכל זמן שהוא, יהיה מנהל המזמין בדעה כי דרך ביצוע השירותים אינה עומדת בכללים, בתנאים ובציפיות המזמין, יודיע על כך המנהל לספק בכתב. הספק נדרש להשיב ולהגיב אל מנהל המזמין,

## מי התנור בע"מ

- עפ"י בקשתו, תוך 24 שעות ובכתב מרגע שנעשתה אליו פנייה ע"י מנהל המזמין, לכל נושא שיתבקש לכך והקשור לפעילותו עפ"י מכרז זה.
- כמו כן, ינקוט הספק מיד בכל האמצעים הדרושים בכדי להבטיח את ביצוע השירותים בהתאם להוראות מנהל המזמין.
- 1.11. זכות הפיקוח שניתנה למנהל מטעם המזמין לא משחררת את הספק מאיזו מהתחייבויותיו כלפי המזמין למילוי תנאי ההסכם על כל נספחיו ו/או פוטרת אותו מאחריות כלשהי כלפי המזמין ו/או כלפי צד שלישי כלשהו.
- 1.12. הספק יהיה אחראי באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו למזמין ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות של הספק ו/או כל אחד מעובדיו ו/או אחד מהפקידים המצויים תחת אחריותו הניהולית ו/או מי מטעמו, ביחס לפעולות גבייה או אכיפה שלא בהתאם לדין ו/או שלא בהתאם להוראות מכרז זה.

## 2. כוח אדם - עובדים במשרדי המזמין

- 2.1. הספק יאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים לביצוע השירות בעצמו ועל חשבונו, כל זאת, על מנת לעמוד ביעדי הגבייה ובהתאם להוראות המפרט והחוזה המצורף למכרז זה.
- 2.2. בכל תקופת ההתקשרות נדרש מהספק להעמיד מנהל גבייה (1), איש שטח (1) ו-8 עובדי גבייה כאמור: 3 עובדי גבייה וקבלת קהל במשרדי התאגיד בקריית שמונה.  
עובד גבייה אחד (1) בסניף קצרין + סניף מטולה (חצי יום פעם בשבוע)  
2 עובדי גבייה בסניף מגידל שמש + סניף עין קינייה (פעמיים בשבוע) – אחד מתוך עובדי הגבייה יוגדר כאחראי תחום גבייה צפון הגולן.  
עובד גבייה אחד (1) בסניף מסעדה  
עובד גבייה אחד (1) בסניף בוקעתא .
- 2.3. למזמין שמורה האופציה לדרוש עובדי גבייה נוספים במשרה מלאה (או חלקית), בגין תוספת זו תשלום לספק תמורה חודשית בסך של 12,000 ₪ למשרה מלאה + מע"מ או כאמור בסעיף 18.10 להסכם.
- 2.4. הספק מתחייב כי יעסיק לצורך ביצוע השירותים צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, ותק מינימאלי של 6 חודשים בתחום השירותים, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.
- 2.5. **יובהר, כי המועמדים ייבחרו לתפקידים האמורים לעיל בכפוף לאישורם המקדים על ידי המזמין, לרבות מועמדים שעבדו בעבר אצל המזמין ככל שייכללו במסגרת הצעתו של המציע הזוכה, ויועסקו ע"י המציע הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב. החלפת מנהל/ת גבייה אצל הספק כפופה לאישור מראש ובכתב של המזמין. החלפה ללא קבלת הסכמה כאמור מהווה עילה לסיום ההתקשרות.**
- 2.6. **מבוטל**
- 2.7. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירות להלן הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד. במידה ומי מעובדי הספק יחליט בעתיד לתבוע את המזמין בעילת יחסי עובד מעביד ו/או בכל עילה אחרת הקשורה ליחסי עובד מעביד, מתחייב הספק לשפות את המזמין בגין כל תשלום (לרבות חבויות מס) ו/או הוצאה ו/או שכ"ט שיושתו

## מי התנור בע"מ

- על המזמין וזאת תוך 30 יום הדרישה של המזמין וזאת מבלי שהאמור בסעיף זה יהווה כהודאה כלשהי בקיומם של יחסי עובד מעביד.
- 2.8. הספק יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 2.9. המזמין יהא זכאי להודיע בכל עת על החלפה או הפסקת העבודה לאלתר של עובד כלשהו מטעם הספק על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבחני קבלה, בלוח זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, מתחייב הספק להחליף את העובד בעובד מתאים אחר מיד לכשיידרש. מובהר בזאת, כי אין לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעביד, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה. המזמין לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כלשהיא בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו בשל דרישה להחלפת אחד מעובדיו כמפורט לעיל.
- 2.10. ביקש הספק להחליף עובד, יחויב הוא במתן הודעה מוקדמת על כך למזמין, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת המזמין לכך בכתב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק לרמת העובדים ולרמת השירות.
- 2.11. העובדים יעבדו בהיקף של משרה מלאה ובהתאם לשעות העבודה המקובלות במשרדי המזמין, והכל בכפוף להוראות המזמין.
- 2.12. העובדים יחתימו שעון נוכחות של הספק בבואם וביציאתם ממשרדי המזמין. דוחות נוכחות יוגשו למנהל מטעם המזמין מידי חודש, כאשר במקביל – יגדיר הספק למזמין שם משתמש וסיסמה למערכת שעון הנוכחות שלו המותקנת במשרדי המזמין עם הרשאות לצפייה בזמן אמת ולהפקת דוחות נוכחות.
- 2.13. על הספק לדאוג לתלבושת ייצוגית ואחידה של העובדים, עם תג שם, אשר תיקבע ותיבחר ע"י המזמין.
- 2.14. על הספק לדאוג כי העובדים ינהגו על פי כללי ההתנהגות המקובלים והחלים על עובדי המזמין וכן ינהגו בנועם הליכות כלפי תושבי ועובדי המזמין. הפרה של סעיף זה תגרור פיצוי מוסכם בסך 2,500 ש"ח לכל מקרה.
- 2.15. על עובדי הספק לעמוד במטלות המוטלות עליהם ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך, וזאת ללא שתשולם עבור כך תמורה נוספת לספק.
- 2.16. על הספק לדאוג להדרכות והשתלמויות מקצועיות של מנהל הגבייה ועובדי הגבייה ועדכונם בהיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגבייה, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה, והכל על חשבון הספק. הספק יקיים לפחות שתי השתלמויות חיצוניות בנושא שיפור השירות מידי שנה לכלל העובדים, וכן ידאג להדרכות והשתלמויות פנימיות נוספות המתחייבות מכוח הוראות חוק ותקנות, לרבות בנושאי בטיחות וגיהות, נגישות וכיו"ב. הספק ידווח למזמין מראש (בתוכנית העבודה השנתית) על מועדי ההדרכות וההשתלמויות, נושאי ההדרכות וההשתלמויות והעובדים המוזמנים אליהם וכן יעביר למזמין דו"ח ביצוע הדרכות מפורט לאישורו. ההדרכות וההשתלמויות לא תתבצענה על חשבון ימי שעות קבלת קהל במחלקה.
- 2.17. על הספק לדאוג לרמת שליטה ומיומנות גבוהה של העובדים במערכת הבילינג הייעודית של המזמין.
- 2.18. הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמו עבור המזמין וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.

## מי התנור בע"מ

- 2.19. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית (תוך 48 שעות) של מי מהמננים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.
- 2.20. מבוטל.
- 2.21. בגין אי עמידת כוח האדם מטעם הספק בהנחיות המזמין השונות, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA המצורף למכרז זה.

### 3. תפקיד מנהל הגביה

- 3.1. ניהול שוטף של צוות גבייה.
- 3.2. קשר ישיר מול יצרן מוני המים של התאגיד – עבודה שוטפת (התקנות, תקלות וכד') עד לביצוע מושלם לרבות הטמעת קריאות במערכת הבילינג של המזמין.
- 3.3. ניהול חשבונות המים החודשיים/דו חודשיים של לקוחות גדולים (כגון: "מי עדן", "נביעות", "עמידר" תעשיה צבאית, משרד הביטחון ורשויות מקומיות) כלפי התאגיד.
- 3.4. פיקוח על הליכי גבייה שוטפת וגבייה מלקוחות חייבים.
- 3.5. פיתוח ויישום נהלי עבודה לשיפור תהליכי הגבייה.
- 3.6. מעקב אחר חובות והמלצות להמשך טיפול.
- 3.7. ניתוח דוחות חוב וגבייה, הצגת נתונים להנהלה.
- 3.8. טיפול בפניות ותלונות לקוחות בנושא חיובים וגבייה.
- 3.9. הגשת תוכנית עבודה והצגתה בנוסף לביצוע בקרות, תצפיות, משוברים חודשיים והצגתם לממונה בתאגיד.
- 3.10. הפקת דוח פעילות יומי בכל סוף יום, סידור עבודה, הצגת דוחות נוכחות בכל סוף חודש (החתמת כניסה ויציאה במערכת ממוחשבת ולא או מרחוק)
- 3.11. המנהל ישב במשרדי התאגיד בקרית שמונה בכל ימות השבוע לרבות שעות אחה"צ (יוגדר יום על פי שיקול דעת התאגיד בו יבקר המנהל בסניף נוסף).
- 3.12. תחקור סקר שביעות רצון.
- 3.13. כל פעולה אחרת שתוגדר על ידי המזמין

### 4. תפקיד עובדי הגביה

- 4.1. אחריות כוללת על ניהול ותפעול התהליכים נשוא מכרז זה.
- 4.2. פיקוח על תקינות הנתונים הרלוונטיים בטבלאות מערכת המידע של המזמין.
- 4.3. בקרה על סגירת קופות והפקדות באופן יומי.
- 4.4. עדכון טבלאות תעריפים, מדדים, ריבית, בנקים וכו'.
- 4.5. הרצת דוחות ביקורת לפי מועדים ובהתאם לדרישת המזמין.
- 4.6. אחריות לטיוב נתונים שוטף במערכת המידע של המזמין – לרבות טיוב נתונים מרשם האוכלוסין וטיוב מספר טלפון, כתובת דוא"ל וכתובת עדכני בכל מפגש עם צרכן.
- 4.7. המלצות מקצועיות לגבי סימון חובות כמסופקים/אבודים, ריכוז החובות כאמור והצגתם למזמין לפחות פעם ברבעון.

## מי התנור בע"מ

- 4.8. הדרכת כלל עובדי הגבייה של הספק ושל המזמין, בדגש על עדכון שוטף בשינויי רגולציה, נהלי העבודה והנחיות המזמין ומיומנות הפעלת מערכת המידע של המזמין.
- 4.9. על כל תקלה במערכת, מנהל הגבייה ידווח בדוא"ל לנציג המזמין ולחברה המספקת את מערכות המידע. כמו כן יעקוב מנהל הגבייה אחרי הטיפול בתקלה.
- 4.10. דוחות ניהוליים לפי דרישת המזמין.
- 4.11. דוחות לרשות המיס, כגון: דוחות על החזרי הנחות שניתנו (לדוגמא, החזר הנחה לנכים), דוחות על כמות מוכרת ודוחות תקבולים צריכה ואספקה (דאובר).  
הכמות מוכרת לשנת 2026:
- ספק שהגיש דיווח אספקה לשנת 2024 עד 30 ביוני 2025: יחולו עליו הוראות סעיף 14(ג)1(ב) בכללי המיס (קביעת כמות מוכרת), כאילו הגיש דיווח במועד.
  - ספק שהגיש דיווח לאחר 30 ביוני ועד 31 באוקטובר 2025: יופעל מקדם איחור 90%
  - ספק שהגיש דיווח לאחר 31 באוקטובר 2025: יחולו עליו ההוראות הרגילות, כלומר יופעל מקדם איחור 80%
  - ספק שלא הגיש דיווח כלל: יחולו עליו ההוראות הרגילות בכללים, כלומר 80% מהכמות המוכרת שנקבעה ברישיון האחרון.
- 4.12. ניהול מבצעי גביה בהתאם להנחיות המזמין.
- 4.13. בניית תוכנית גביה לעמידה ביעדי הגביה התקופתיים שייקבעו ביחד עם המזמין.
- 4.14. בדיקת נזילות ותקלות באופן יומיומי כנדרש על ידי המזמין.
- 4.15. כל פעולה אחרת שתיקבע על ידי המזמין.

## 5. תפקיד איש השטח

- 5.1. לצורך תפעול שוטף ויעיל של מערך הגבייה, נדרש איש שטח אשר יפעל בכל תחום הרשויות החברות בתאגיד באחריותו:
- 5.1.1. תפעול בשטח של מערך המיס בהתאם למדיניות ונהלי התאגיד.
  - 5.1.2. ביצוע ניתוקים וחיבורים של צרכנים בהתאם להנחיות.
  - 5.1.3. מתן מענה מקצועי וענייני לתושבים בשטח תוך שמירה על יחסי אנוש נאותים.
  - 5.1.4. ריכוז נתונים מהשטח ודיווח שוטף לממונה.
  - 5.1.5. פעולות נוספות שידרשו מעת לעת.

## 6. פעולות הגבייה

- 6.1. ציות לנהלי הגבייה של המזמין.
- 6.2. מובהר כי רישום תקבולים מהחייבים יהיה בשיטת "פיפו" כך שהתקבולים שיתקבלו ייזקפו לכיסוי החובות הישנים.
- 6.3. הפקת כלל החיובים והחובות המגיעים לתאגיד על פי דין ועדכוןם במערכות המידע של המזמין, ככל הנדרש, מיס, ביוב, אגרות שונות וכל חיוב אחר שידרש.
- 6.4. גבייה שוטפת של כלל החיובים המופקים על ידי המזמין.
- 6.5. הפעלת אמצעי אכיפה מנהלית לגביית כלל החובות בפיגור בהתאם לפקודת המסים (גביה) ו/או כל הליך אכיפה רלוונטי, והכל בכפוף להוראות המזמין.

## מי התנור בע"מ

- 6.6. קליטת צרכן חדש ועדכון פרטיו במערכות המידע של המזמין, מתן הסבר לתושב על זכויותיו וחובותיו.
- 6.7. שירות לקוחות וקבלת קהל.
- 6.8. הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבונות והטפסים עבור כלל מחלקות המזמין.
- 6.9. שירותי "מכתב בקליק".
- 6.10. רישום פקודות יומן, לפי מקום גבייה, מנה ותאריך.
- 6.11. בדיקת פקודות היומן, אישורן, קיבוען ואיזוןן במערכת המידע של המזמין, בהתאם להנחיות המזמין מעת לעת.
- 6.12. טיפול בסעיפים תקציביים, חיובים, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום חוב.
- 6.13. 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 וכיו"ב.
- 6.14. עדכון פרטים לנכס: החלפת מדים, חיבור מדים חדשים, פתיחת נכס, סגירת חשבון, החלפת מחזיקים ו/או בעלים וכו'.
- 6.15. הסברים לתושב בנושא תעריפי המים, חיובי מים ביוב וצריכה משותפת.
- 6.16. החתמת בנקים על הסכמי הוראות קבע בשם התושבים ככל שהבנקים ממוקמים בשטח השיפוט של המזמין. במידה ומדובר בבנקים מחוץ לשטח השיפוט של המזמין – הספק יעמיד לרשות התושבים אפשרות בחירה לביצוע ההחתמה על ידי הספק או על ידי התושב.
- 6.17. בקרה על סגירת קופות והפקדות.
- 6.18. ביצוע התאמות הכספים שנגבו מול המאזן ורישומי המזמין, נתוני הבנקים ונתוני חברות כרטיסי האשראי.
- 6.19. שיגור למס"ב - הוראות קבע (בנק, אשראי).
- 6.20. טיפול יומיומי מלא בהתראות קר"מ.
- 6.21. טיפול בחובות מסופקים ואבודים, לרבות המלצות מקצועיות בהתאם לאפקטיביות הליכי האכיפה והכנת תיקים לצורך מחיקת חובות על פי דרישת המזמין ובכפוף לכל דין.
- 6.22. קיזוז חובות של ספקים וקבלנים העובדים עם המזמין.
- 6.23. פעולות קיזוז בין מוסדות וגופים עירוניים.
- 6.24. טיפול בגביית שיקים שלא כובדו שנמסרו, לרבות סיוע והכנת כלל החומר והנתונים הדרושים לצורך גביית השיקים עבור המזמין ו/או יועצים משפטיים של המזמין ו/או כל גורם אחר מטעם המזמין שאינו הספק.
- 6.25. ביצוע מעקב ורישום של כלל פעולות הגבייה והאכיפה המנהלית שיבוצעו ע"י הספק והמזמין מכל מין וסוג במערכות המידע של המזמין ובמערכת הייעודית של הספק לניהול האכיפה המנהלית, לרבות:
- 6.25.1. מעקב רישום תיעוד וסריקה של כל המסמכים שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות וכלל האסמכתאות לפעולות שבוצעו, על פי מפתוח שיורה המזמין. מסמכים כאמור יתויקו גם בתיקי החייבים, והכל כפי שיורה המזמין.
- 6.25.2. רישום הערות באופן מפורט במערכות כאמור של כל פעולה רלוונטית, בין אם נעשתה בעל פה ובין אם נעשתה במסגרת פנייה רשמית.

## מי התנור בע"מ

- 6.26. שליחת קלסרים עפ"י הנחייה לארכיב וניהול רישום מסודר בנושא.
- 6.27. כל פעולה אחרת שתיקבע על ידי המזמין בקשר לשירותי הגבייה.
- 6.28. למען הסר ספק יובהר כי למזמין הסמכות הבלעדית לבצע תיקוני חיובים בגין הוראות החוק ו/או חיובים שגויים ו/או הנחות ו/או עפ"י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיו, בין לפני העברת החיובים לטיפול הספק ובין לאחר העברתם לטיפול הספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין כך ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.

## 7. שוברים, חשבונות וטפסים

- 7.1. כלל ההוצאות הכרוכות בגין הפקה, הדפסה, ביול ושליחת השוברים, החשבונות והטפסים תבואנה על חשבון הספק, לרבות ההוצאות בגין התראות/דרישות תשלום חוב לפי פקודת המיסים (גביה).
- 7.2. הכנת כלל השוברים, החשבונות והטפסים בהתאם לפורמטים שיוגדרו על ידי מנהל המזמין.
- 7.3. הפקה, הדפסה בדפוס דיגיטלי ובצבע מלא, שכפול, ביול, שליחה וגבייה של כלל החשבונות המופקים על ידי הספק, לרבות:
- 7.3.1. שוברי תשלום חודשיים / דו חודשיים וריכוז חיובים שנתי.
- 7.3.2. חשבונות תזכורת.
- 7.3.3. דרישות לתשלום חוב.
- 7.3.4. הודעת חוב לצרכן כמתחייב מחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.
- 7.3.5. שוברים יזומים עפ"י בקשת המזמין.
- 7.3.6. כל חשבון ו/או דרישת תשלום נוספת.
- הספק מתחייב כי כלל החשבונות יכללו תכנים שיווקיים שיועברו על ידי המזמין וכן יודפסו כשעליהם מוטבע QR Code.
- 7.4. הפקה, הדפסה, שכפול, ביול ושליחה של כלל הטפסים הנדרשים על ידי המזמין לביצוע פעולות הגבייה, לרבות:
- 7.4.1. דף מידע צבעוני בתחילת שנה או בכל עת אחרת המפרט את כל פעולות הגבייה, זכויות הצרכן, סוגי ההנחות, שעות פעילות, מספרי טלפון/דוא"ל. דף המידע יאושר לפני הפקתו על ידי מנהל המזמין.
- 7.4.2. דפי מידע שיוצבו במחלקת שירות לקוחות.
- 7.4.3. הוראות קבע.
- 7.4.4. כל טופס ו/או הודעה אחרת.
- 7.5. משלוח החשבונות והטפסים לתושבים:
- 7.5.1. חשבונות וטפסים.
- 7.5.2. חשבונות וטפסים בגין חובות בפיגור (דרישות תשלום חוב, התראות, הודעות חוב עפ"י חוק הגנת הצרכן וכיו"ב) - הספק יעביר לצרכנים במסירה אישית ו/או בדואר רשום, הכל לפי הוראות המזמין.
- 7.5.3. כל עלות שתגרם כתוצאה מטופס לא תקין תהא על חשבון הספק בלבד.
- 7.6. שירות "מכתב בקליק".
- 7.7. שירות חשבונית דיגיטלית אינטראקטיבית מותאמת לתושב – דרך אפליקציית המידע לצרכן.

## מי התנור בע"מ

- 7.8. העלאת היקף הפעולות המתבצעות באמצעות טפסים מקוונים באתר המזמין, כחלופה לשירות הפרונטאלי בשעות קבלת קהל ו/או לשירות המוקד הטלפוני. מטלה זה תתבצע בין היתר באמצעות שיחות נכנסות / יזומות לצרכנים דרך מוקד הגבייה הטלפוני.
- 7.9. טיפול בדואר חוזר (בשל שינוי בכתובת או בפרטי התושב וכיו"ב) ומשלוח חדש של החשבונות ו/או הטפסים לחייב.
- 7.10. בעת הפקת החשבונות דרך בית הדפוס (לרבות חשבונות במסגרת האכיפה המנהלית), הספק מתחייב לקבל מבית הדפוס קובץ pdf על גבי דיסק של כלל החשבונות שהופקו ולהעבירו למזמין.

## 8. גבייה בפועל

- 8.1. הספק יהיה אחראי לעשות את כלל הפעולות הנדרשות על פי דין לגבייה בפועל של כלל סוגי החיובים המופקים על ידי המזמין והחובות בפיגור.
- 8.2. הספק מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותו, לרבות תשלומים במזומן, כרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת המזמין בלבד ויופקדו לקופת המזמין ו/או חשבון הבנק של המזמין מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה, כולל סגירת קופה ועדכון במערכת, והכל כפי שייקבע ע"י מנהל המזמין. כל ההוצאות הקשורות בפעילות זו תהיינה על חשבון הספק. על ההמחאות יירשם/יוטבע בלי יוצא מהכלל "קרוס" וכן "לא סחיר" וכן "למוטב בלבד", ועל גב ההמחאה יירשמו מס' משלם ומס' עסקה מיד עם קבלתם ע"י עובדי הספק. בקבלת המחאת חברה בע"מ יש להחתים ערבות אישית של מנהל החברה ע"ג ההמחאה. במקרה של קבלת המחאות יפעל הספק מול חברת חיווי האשראי של המזמין.
- 8.3. בסניפי הגבייה יהיו מכשירי סליקת כרטיסי אשראי (על חשבון הספק).
- 8.4. הספק יהיה אחראי על עדכון שיקים חוזרים ועל עדכון החזר הוראות קבע במערכת וקליטת עמלה בגין כך, כולל הפקת דו"ח חודשי למזמין הכולל את החוזרים ורישומם במערכת הבילינג.
- 8.5. הספק יהיה חייב בהוצאת מכתב התראה לחייבים שהמחאותיהם או הוראות הקבע שלהם לא כובדו ע"י הבנקים ועפ"י אישור מראש, יפעל בכל אמצעי האכיפה המנהליים האפשריים לגביית יתרת החוב שנוצרה עקב אי כיבוד אמצעי התשלום, והכל בכפוף להנחיות ואישור מראש של מנהל המזמין.
- 8.6. עם גביית חוב מחייב בגין המחאה שחזרה יחד עם עמלת החזרה מהבנק, יבטל הספק את ההמחאה שחזרה וישגרה על חשבונו בדואר רשום לחייב.
- 8.7. למען הסר ספק יובהר כי למזמין הסמכות הבלעדית, לפי שיקול דעתו המלא והמוחלט וללא נימוק, לבצע תיקוני חיובים בגין הוראות החוק ו/או חיובים שגויים ו/או הנחות ו/או עפ"י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיו, בין לפני העברת החיובים לטיפול הספק ובין לאחר העברתם לטיפול הספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין כך ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
- 8.8. כחלק בלתי נפרד ממתן השירותים וללא עלות נוספת, יהיה על הספק לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל מסמכי הגבייה (לרבות שוברים) שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות בתיק המשלם/החייב במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב. כמו כן, באחריות הספק לבצע רישומים ידניים בגין כל פעולה/קבלת מידע/דיווח פקח שנעשו במערכת הבילינג ובמערכת לניהול האכיפה, בתזכורות לנכס ו/או משלם, בהתאמה.

**9. שירותים לצרכן**

- 9.1 ניהול מעקב שוטף אחרי תשלומים שוטפים של הצרכנים.
- 9.2 שליחת הודעות תשלום לתושבים שנתיות ודו חודשיות בדבר חובותיהם לתאגיד.
- 9.3 טיפול בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובת ופרטים אחרים.
- 9.4 בירור חשבונות עם אזרחים וגופים הנמצאים במסגרת תיק הגבייה.
- 9.5 קבלת קהל, ניהול משא ומתן עם צרכנים, מוסדות וחייבים אחרים, על מנת להגיע להסדר חובותיהם.
- 9.6 שירותי מוקד גבייה טלפוני, הכולל מוקד בירורים, מוקד תשלומים וכן שירותים של תשלום ב- IVR ו/או אינטרנט ו/או אפליקציית QR.
- 9.7 גיבוש הסדרי תשלום ומעקב אחר ביצועם.
- 9.8 הוצאות אישורים שונים לצרכנים.
- 9.9 שליחת הודעות SMS להתראת הפסקות מים, החלפת מדי מים והתראות על נזילות וצריכת יתר בהתאם לכללי אמות המידה של רשות המים (יבוצע תמחור נפרד בגין רכישת חבילת SMS מהספק).
- 9.10 שליחת מנשר צבעוני לתושבים או כל הודעת מידע אחרת.
- 9.11 הספק יאפשר משלוח שוברי מים במייל כחלופה לשובר בדאר, והכוללת לינק מותאם לתשלום בהתאם – חשבונית אינטראקטיבית.
- 9.12 כל מטלה נוספת בתחום השירות לצרכן.

**10. שירות לקוחות וקבלת קהל**

- 10.1 הספק ירכז את הטיפול בפניות התושבים המגיעות בדואר/בדוא"ל וכן במסגרת שעות קבלת קהל. הספק אחראי על הכנת טיוטת תשובות לתושבים, העברתם לאישור מנהל המזמין ושליחתם לתושבים, לרבות עדכון טלפוני יזום לתושבים בהתאם לתשובה שאושרה על ידי המזמין. **יודגש כי לספק אין כל סמכות להשיב בכתב לפניות תושבים על דעת עצמו, אלא לאחר אישור מראש ובכתב של מנהל המזמין.**
- 10.2 הספק אחראי על ריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות תושבים או עו"ד מטעמם, וכן להכנת תביעות חוב/תביעות משפטיות, והכנת מסמכי עמדה והסבר בכל הנוגע לנתונים העובדתיים, עפ"י מערכות המידע והמסמכים הקיימים.
- 10.3 מענה לפניות תושבים יבוצע בהתאם להוראות כללי אמות המידה או הוראות המזמין, לפי המחמיר ולפי הוראות הדין.
- 10.4 כלל הפניות תענינה בהתאם להוראות המזמין. הספק מתחייב שעובדיו יענו בנימוס ובאדיבות ויעבדו בהתאם להנחיות שייקבעו ע"י מנהל המזמין.
- 10.5 כל תשובה תישלח עם העתק למנהל מטעם המזמין ותתויק בתיק התושב.
- 10.6 מכתבים הממוענים לבעל תפקיד במזמין (מנכ"ל, סמנכ"ל כספים וכו') - מנהל המזמין יאשר מראש את תוכן התשובה, טרם שיגורה לתושב.
- 10.7 שעות קבלת קהל במרכזי השירות (ייתכנו שינויים מעת לעת ע"י המזמין):

## מי התנור בע"מ

<b>סניף בוקעתא</b> <b>בסמוך לבניין המועצה</b> ימים א-ב-ד-ה 14:00-8:30 יום ג 8:30-18:00	<b>סניף עין קיניה</b> <b>שכונת אל שלאלי מול המרכז הרפואי</b> יום ג 14:00-18:00 יום ה 9:00-13:00	<b>סניף מסעדה</b> <b>בצמוד לסניף הדואר</b> ימים א-ב-ד-ה 14:00-8:30 יום ג 8:30-18:00	<b>סניף מגדל שמש</b> <b>בצמוד לסניף הדואר</b> ימים א-ב-ד-ה 14:00-8:30 יום ג 8:30-18:00	<b>סניף מטולה</b> <b>רחוב הראשונים 8</b> טרם נפתח מחדש	<b>סניף קצרין</b> <b>מרכז איתן</b> ימים א-ב-ד-ה 14:00-8:30 יום ג 8:30-18:00	<b>סניף קריית שמונה</b> <b>שדרות תל חי 106</b> ימים א-ב-ד-ה 14:00-8:30 יום ג 8:30-18:00
---	--	--	---	--	--	--

- 10.8. חלה חובה לקבל צרכן רק אחרי משיכת מספר ממערכת התורים.
- 10.9. התאגיד שומר על זכותו להוסיף שעות קבלה נוספות בהתאם או בנוסף לאמות המידה, וזאת ללא תמורה נוספת, לפי שיקול דעתו המלא, הבלעדי והמוחלט ו/או לשנות אותן.
- 10.10. בימי קבלת קהל יורחבו שעות העבודה עד לקבלת אחרון הפונים.
- 10.11. הספק יערך מראש בהתאם לעומסים הצפויים והידועים מראש בקבלת הקהל, לתגבור כוח האדם במשרדים על מנת לעמוד ביעדי המזמין, והכל על חשבונו והוצאותיו.
- 10.12. **ב- 95% לפחות מימי קבלת קהל בשנה, לא יעלה הממוצע היומי של זמן ההמתנה על 20 דקות.**
- 10.13. הספק מתחייב למסור למזמין אחת לחודש דוח המפרט את הפניות שהתקבלו במסגרת שירות הלקוחות, לרבות מועד קבלת הפנייה, אופן הגעתה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל), עיקר הפנייה, עיקר התגובה, מועד שליחת התגובה ומועד סגירת הפנייה, והכל בכפוף לפורמט שיקבע המזמין.
- 10.14. בגין פניות תושבים שלא תתקיים לגביהן עמידה בזמני/יעדי שליחת המענה בכתב כאמור לעיל, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ה'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.
- 10.15. בגין זמני המתנה בתור במסגרת שעות קבלת קהל, שלא תתקיים לגביהם עמידה ביעדי ההמתנה כאמור לעיל, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ה'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

### 11. שירות מוקד גבייה טלפוני

- 11.1. שירותי המוקד הטלפוני ("שירותי המוקד") יופעלו ממרכז שירות חיצוני לחצרי המזמין, שהינו באחריותו הבלעדית של הספק ועל חשבונו (להלן: "משרדי הספק").
- 11.2. שירותי המוקד יכללו את ערוצי השירות העיקריים הבאים:
- 11.2.1. מוקד בירורים - מוקד טלפוני אנושי לבירורים הכולל מענה אנושי על ידי נציגי שירות, אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות ובירורים של לקוחות בנושאי גבייה של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין.
- 11.2.2. מוקד תשלומים - מוקד טלפוני אנושי לתשלומים הכולל מענה אנושי על ידי נציגי שירות, אשר יבצעו גבייה מלקוחות של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין. הגבייה תבצע באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע (כרטיסי אשראי ובנקים).
- 11.2.3. IVR - מענה קולי ממוחשב לתשלומים הפועל 24 שעות ביממה ומאפשר ביצוע תשלום של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין, באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציג שירות.
- 11.2.4. אתר תשלומים - אתר אינטרנט המאפשר ביצוע תשלום של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין.

## מי התנור בע"מ

- 11.2.5. QR - אפליקציית QR Code (Response Quick) לסריקת קוד המוצג על גבי החשבוניות התקופתיות ו/או הדרישות לתשלום חוב באמצעות מכשירי טלפון חכם, פעולה המאפשרת גבייה מיידית של כלל החיובים ו/או החובות שהתאגיד זכאי לגבותם על פי דין.
- 11.3. למען הסר ספק, שירותי המוקד יופעלו על ידי המציע הזוכה מחוץ לחצרי המזמין.
- 11.4. שעות פעילות המוקד:
- 11.4.1. מוקד הבירורים ומוקד התשלומים יפעלו בימים א'-ה': 08:00-19:00 וביום ו', ערבי חג, חול המועד סוכות ופסח: 08:00-12:00
- 11.4.2. שירותי ה-IVR, אתר התשלומים וה-QR יפעלו 24 שעות ביממה (למעט מועדי ביצוע תחזוקה שיתואמו מראש עם המזמין).
- 11.4.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות להרחיב את שעות פעילות המוקד בהודעה מראש של 30 ימים.
- 11.5. המזמין יעמיד לטובת ביצוע השירותים מספר טלפון קבוע השייך למזמין והספק יידרש לבצע ניתוב אוטומטי ממספר זה למוקד המוצע על ידו.
- 11.6. הפתיח של התאגיד יושמע בכל שיחה נכנסת ובמידת הצורך יעודכן על בסיס יומי בהתאם לעדכונים השוטפים הקשורים לצרכנות מים בתאגיד (לדוגמא: הפסקת מים יזומה וכד').
- 11.7. כלל השירותים יינתנו בשפות הבאות: עברית, רוסית, ערבית ואנגלית. הספק יהיה ערוך למתן השירותים בשפות נוספות, ככל שהמזמין יורה לו על כך.
- 11.8. המוקד יכלול נתב שיחות קולי אשר ינתב את השיחות בין השלוחות (תשלומים ובירורים, דיווחים ותקלות).
- 11.9. הספק יידרש להיערכות ארגונית, תפעולית וטכנולוגית בהתאמה לדרישות המכרז.
- 11.10. הספק ייערך במבנה ארגוני, אשר יתמוך בתפקוד מלא, איכותי ורציף של המוקד ויהיה מסוגל לספק את השירותים הנדרשים, לפי מכרז זה במלואו.
- 11.11. בכל קבלת שיחה, על המוקדן לבצע טיוב מספר טלפון, כתובת דוא"ל וכתובת עדכני.
- 11.12. הספק יעמוד במשימות וביעדי השירות המוגדרים במפרטים ובנספח ה' - הסכם רמת שירות SLA, ויידרש להעמיד את האמצעים הנדרשים לכך בכל זמן נתון, הן בעומסים חריגים והן במצבים של עומסים נמוכים.
- 11.13. לא תהיה כל טענה לספק אודות חוסר באמצעים, כוח אדם וכדומה - הנדרשים למתן השירותים.
- 11.14. הזוכה נדרש להתאים את משאביו לצורך מתן מענה לרמות השירות הנדרשות תוך גמישות מרבית והתאמת המענה לתהליכי העבודה.
- 11.15. מובהר כי השירותים יסופקו אך ורק על ידי כוח אדם שהוכשר באופן ייעודי למתן מענה לפעילות המזמין ולקוחותיו.
- 11.16. הספק יפעל בהתאם לדין וכן בהתאם להוראות, הנחיות ואמות המידה של רשות המים בעניין הקמת מוקד ובעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה, כפי שיעודכנו מעת לעת. בכלל זאת, המענה הטלפוני ינתן בהתאם להוראות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012 וכל דין שחל או יחול על שירות זה במהלך תקופת ההתקשרות. מבלי לפגוע ביתר הוראות הסכם זה וזכויות המזמין בהתאם לכל דין, כל קנס שיוטל על המזמין עקב אי עמידת הספק בהוראות רשות

## מי התנור בע"מ

המים או כל הוראה אחרת, יחויב בו הספק והמזמין יהיה רשאי לקזז ו/או להפחית ו/או לגבות את סכומו מהתמורה לספק, מבלי שיהיה חייב לנמק זאת או לתת הודעה מוקדמת

### 11.17. מוקד הבירורים

11.17.1. מוקד הבירורים יספק מידע לפניית ובירורים של לקוחות הפונים בנושאי גבייה ושומה שונים.

11.17.2. **מוקד הבירורים יאפשר גם ביצוע תשלומים ללקוחות שיהיו מעוניינים בכך. במקרה זה, נציגי השירות במוקד הבירורים מחויבים לספק מענה כולל ללקוח במעמד שיחת הבירורים, כולל גביית תשלום, ולא לנתבו למוקד התשלומים לצורך ביצוע התשלום.**

11.17.3. הספק יהיה אחראי על ניהול רישום ותיעוד מפורט של כלל הפניות המטופלות במוקד הבירורים בכרטיסי הלקוח, כמפורט בסעיף 11.17.7 להלן.

11.17.4. תחומי הבירורים והטיפול בלקוחות הפונים יכללו בין היתר:

11.17.4.1. בירורי מצבי חשבון ומתן הסבר לגבי כלל החיובים והחובות שהתאגיד זכאי

לגבותם על פי דין, לרבות חיובי מים וביוב, אגרות וכיו"ב. בין היתר, יכלול השירות מתן הסבר לגבי הנושאים הבאים:

11.17.4.1.1. מרכיבי החיוב - תעריפים, סיווגים, הקצבות, צריכה משותפת וכיו"ב.

11.17.4.1.2. מועד ואופן התשלום.

11.17.4.1.3. הסדרי תשלום.

11.17.4.1.4. הוראות קבע.

11.17.4.1.5. תיקוני חיוב.

11.17.4.1.6. חיובים חריגים.

11.17.4.1.7. זכאות להנחות הניתנות על ידי המזמין.

11.17.4.1.8. פרטי רישום הלקוח בספרי המזמין.

11.17.4.1.9. הליכי רישום מחזיק/משלם בנכס.

11.17.4.1.10. הליך הפנייה למזמין בנושאים שונים.

11.17.4.1.11. הליך מילוי טפסים, לרבות הטפסים המקוונים באתר המזמין, ואופן שליחתם למזמין.

11.17.4.1.12. הליך בקשה לבדיקת מד מים (בוררות).

11.17.4.1.13. הליך בירור חיוב חריג.

11.17.4.1.14. חובות הנמצאים במסלול אכיפה מנהלית ו/או משפטית.

11.17.4.2. קבלת ושליחת מסמכים ואסמכתאות בתחומי הגבייה השונים מ/אל לקוחות, לרבות בנושאים הבאים:

11.17.4.2.1. סגירת חשבון והחלפת מחזיקים.

11.17.4.2.2. החלפת משלמים.

11.17.4.2.3. הודעה על סיום שכירות.

11.17.4.2.4. הודעה על מכירת/קניית נכס.

## מי התנור בע"מ

- 11.17.4.2.5. הוראת קבע בנקים/כרטיסי אשראי - חידוש וביטול.
- 11.17.4.2.6. בקשה להחזר כסף בשל תשלום יתר/יתרת זכות.
- 11.17.4.2.7. תשלום המחאה חוזרת.
- 11.17.4.2.8. הפקה ושיגור של אישור למס הכנסה.
- 11.17.4.3. שליחת מסמכים ואסמכתאות ללקוחות, כאמור בסעיף 11.17.4.2, תבוצע באמצעות דוא"ל ו/או דואר, כפי שיורה מנהל המזמין, תוך עדיפות לשליחה בדוא"ל והכל בכפוף להסכמת הלקוח (ההוצאות בגין המעטפות המבוילות והמשלוח תבואנה על חשבון הספק).
- 11.17.4.4. ניתוב דוח פעילות יומי שיכלול "פניות פתוחות" מידי סוף יום עבודה למנהל המזמין, המפרט את כלל פניות הלקוחות שלא ניתן היה לטפל בהן במלואן במסגרת שירות המוקד. עובדי המוקד יבצעו מעקב אחר קבלת תשובות ואסמכתאות מעובדי הגבייה והעברתן המיידית ללקוחות באמצעי התקשורת שיורה עליהם מנהל המזמין (דוא"ל ו/או דואר ו/או טלפון), תוך עדיפות לשליחה בדוא"ל בכפוף להסכמת הלקוח, במקביל לעדכון טלפוני.
- 11.17.4.4.1. העברת הפניות הנ"ל להתייחסות עובדי הגבייה- תוך 24 שעות לכל היותר ממועד קבלתן.
- 11.17.4.4.2. עובדי הספק יהיו אחראים על שליחת תזכורות יומיות לעובדי הגבייה לצורך קבלת התייחסות לפניות שהועברו להתייחסותם.
- 11.17.4.4.3. העברת התשובות ללקוחות תתבצע לא יאוחר מ- 48 שעות ממועד קבלת המענה מעובדי הגבייה.
- 11.17.4.4.4. המענה הסופי ללקוח יהיה תוך פרק זמן של 5 ימי עבודה. כל עיכוב מעבר לכך יצריך אישור מראש ובכתב של מנהל המזמין, תוך פירוט הסיבה לעיכוב.
- 11.17.4.5. עדכון הלקוח לגבי נתוני החיוב הנוכחיים והשינויים שנעשו בהם.
- 11.17.4.6. איסוף מספרי תעודות זהות, טלפונים, כתובות למשלוח דואר, כתובות דוא"ל וכיו"ב והעברתם למזמין.
- 11.17.5. המזמין יגדיר לעובדי הספק המאיישים את מוקד הבירורים הרשאות מיוחדות "לצפייה בלבד" במערכת הבילינג של המזמין, באופן שיאפשר להם צפייה ועיון אך ורק במסמכים ובאסמכתאות המשויכים לכרטיס הלקוחות ודרושים לצורך בירור הפנייה ומתן מענה מלא לשאלות הלקוח.
- 11.17.6. השירות במוקד הבירורים יינתן בהלימה ליעדי השירות המוגדרים בנספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA, והכל בכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012, בין היתר:
- 11.17.6.1. זמן ההמתנה למענה - 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 180 שניות. 10% - בתוך 360 שניות.
- 11.17.6.2. שיחות ננטשות – שיעורן לא יעלה על 5% בכל זמן נתון.

## מי התנור בע"מ

11.17.6.3. לקוחות הנוטשים תור - תבוצע חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.

11.17.6.4. סגירת פניות בקו ראשון – בכל זמן נתון, 80% מהשיחות הנענות על ידי מוקד הברורים קיבלו מענה על ידי מוקד הברורים ונמצאות בסטאטוס "סגור", ללא קבלת סיוע מעובדי הגבייה.

11.17.6.5. פעם ביום ישלח למזמין דו"ח עמידה ביעדים בנושאים שלעיל.

### 11.17.7. ניהול הפניות בכרטיס הלקוח

11.17.7.1. ניהול הפניות במוקד הברורים יבוצע באחת מהאפשרויות להלן, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. הספק מתחייב להיות ערוך ליישום שתי האפשרויות, בהתאם להוראת המזמין.

11.17.7.1.1. ניהול הפניות במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין מול כל ספק מערכות מידע שיפעיל מערכות אלה עבור המזמין, על פי הרשאות מיוחדות שתינתנה על ידי ספק מערכות המידע בהתאם לדרישות המזמין. נכון למועד פרסום המכרז, מערכות ההכנסות וה-CRM של המזמין. למזמין הסמכות הבלעדית להחליף את ספק מערכות המידע שלו בכל עת שיבחר. עלות התחברות הספק למערכות המזמין – תבוא על חשבון המזמין.

11.17.7.1.2. ניהול הפניות במערכת ה-CRM של הספק.

11.17.7.2. נציגי השירות במוקד הברורים יבצעו בעת שיחת ברור רישום ותיעוד מפורט של הפנייה, והכל על פי הוראות המפרט ומנהל המזמין.

11.17.7.3. בעת דרישה, מתחייב הספק להעביר למזמין תיעוד שיחה, לרבות ההקלטה, תוך 24 שעות מרגע הדרישה.

11.17.7.4. הספק מתחייב להעביר למזמין קבצים חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני, בפורמט excel או כל פורמט אחר שיוגדר על ידי המזמין, הכולל תיעוד מלא ומפורט של פניות הברורים למוקד והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה בכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

11.17.7.5. רישום ותיעוד הפנייה יכלול, בין היתר, את כלל הפרטים הבאים:

11.17.7.5.1. מועד ושעת כניסת פנייה להמתנה בתור.

11.17.7.5.2. מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציג שירות.

11.17.7.5.3. מועד ושעת נטישת השיחה את התור, ככל שהייתה.

11.17.7.5.4. מועד ושעת השארת הבקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת, ככל שהייתה.

11.17.7.5.5. מועד ושעת החזרה ללקוח שנטש שיחה ו/או שאיר בקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת.

## מי התנור בע"מ

- 11.17.7.5.6 פרטי הלקוח (המחזיק/המשלם) - שם פרטי ושם משפחה, מספר המשלם, תעודת זהות, מספר הנכס, כתובת בית, כתובת עבודה, מספרי הטלפון, כתובת דוא"ל.
- 11.17.7.5.7 שם נציג השירות המטפל.
- 11.17.7.5.8 ציון סוג/נושא הפנייה.
- 11.17.7.5.9 ציון סוג השירות שנתבקש.
- 11.17.7.5.10 פירוט הפנייה.
- 11.17.7.5.11 סטאטוס הטיפול בפנייה.
- 11.17.7.5.12 ציון בשדה ייעודי האם הפנייה הועברה להתייחסות/טיפול עובדי הגבייה (ככל שמדובר בפנייה שנציגי השירות אינם מסוגלים לתת מענה מלא ללא קבלת מידע מעובדי הגבייה).
- 11.17.7.5.13 מועד ושעת העברת הפנייה להתייחסות/טיפול עובדי הגבייה, ככל שהייתה.
- 11.17.7.5.14 מועד ושעת קבלת התייחסות עובדי הגבייה לפנייה שהועברה לטיפול, ככל שהייתה.
- 11.17.7.5.15 פירוט התשובה ללקוח.
- 11.17.7.5.16 פירוט אופן המענה (טלפוני ו/או דואר ו/או דוא"ל).
- 11.17.7.5.17 כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.
- 11.17.7.5.18 סריקת כלל המסמכים הרלוונטיים לפנייה ושיוכם לפנייה הספציפית בכרטיס הלקוח במערכת.
- 11.17.7.5.19 נימוק מפורט בשדה הערות לסימון פניות בסטאטוס פתוח (שהטיפול בהן טרם הסתיים).
- 11.17.7.6 בשלבי ההיערכות להפעלת השירותים, מתחייב הספק להתאים את השדות ורשימות תיבות הסימון במערכת ה-CRM שלו בהתאם לערכים וקודים שיוגדרו מראש יחד עם המזמין.
- 11.17.7.7 בעת קבלת הפנייה/הבירור, יפתח נציג השירות בכרטיס הלקוח פנייה חדשה ו/או שורת המשך טיפול בפנייה פתוחה קיימת. נציג השירות נדרשים לקודד כל פנייה על פי הקודים שיוגדרו מראש יחד עם המזמין ולמלא את כלל שדות הפנייה.
- 11.17.7.8 מלבד קידוד הפנייה על פי קודים קבועים מראש, תאפשר מערכת ה-CRM של הספק הוספת מלל חופשי לכל פנייה. שדות מסוימים יחייבו הוספת מלל חופשי לפי סוגי הערכים שיוגדרו מראש לכל שדה יחד עם המזמין.
- 11.17.7.9 מערכת ה-CRM של הספק תאפשר טיפול במקביל במספר פניות של אותו לקוח.
- 11.17.7.10 מערכת ה-CRM של הספק תאפשר טיפול במספר סוגי פניות תוך מעבר מהיר בין סוג פניה אחד למשנהו.

## מי התנור בע"מ

- 11.17.7.11. הספק מתחייב כי נציגי השירות יבצעו מעקב יומי שוטף אחר פניות בסטאטוס פתוח (שהטיפול בהן טרם הסתיים) לצורך מתן מענה סופי לפניית הלקוח וסגירת הפנייה במערכת.
- 11.17.7.12. כל מסמך רלוונטי לפנייה, שיועבר על ידי הלקוח ו/או עובדי הגבייה, ייסרק וישמר וישוידך אל הפנייה הספציפית בכרטיס הלקוח.
- 11.17.7.13. לכל כרטיס לקוח ולכל פנייה ניתן יהיה לצרף מסמך אחד או יותר. ללקוח הפונה תינתן האפשרות לוודא מול המוקד את קבלת מסמכיו.
- 11.17.7.14. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר סיווג ואפיון של לקוחות על בסיס פניות קודמות באופן שיספק מידע מסייע לנציגי השירות שיטפלו בפניות עתידיות של אותו הלקוח (שאלות חוזרות ונשנות באותם הנושאים, תלונות חוזרות בנושא מסוים, אלימות מילולית, וכדומה).
- 11.17.7.15. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר הפקת דו"חות העוסקים בפניות הלקוחות על פי חתכים שונים והעברתם אל המזמין על פי דרישה.

### 11.18. ביצוע תשלומים במוקד התשלומים, IVR, אתר התשלומים ו- QR

- 11.18.1. למען הסר ספק, כל ההוראות להלן המתייחסות לביצוע תשלומים תהיינה תקפות גם למוקד הבירורים, המחויב לספק מענה כולל ללקוח במעמד שיחת הבירורים, כולל גביית תשלום, ולא לנתבו למוקד התשלומים לצורך ביצוע התשלום.
- 11.18.2. הספק יקלוט תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע (כרטיסי אשראי ובנקים). יאושרו תשלומים באמצעות כל סוגי כרטיסי האשראי הקיימים בישראל.
- 11.18.3. לאחר קבלת המידע מהלקוח, יבצע הספק התאמה בין נתוני המשלם, נתוני מסלקת המזמין, נתוני סכום הזיכוי ונתוני כרטיסי האשראי ומספרי ח-ן הבנק. ההתאמה האמורה תבוצע באופן מיידי על מנת שהמשלם יקבל בו בזמן אישור תשלום בפועל או הודעה על דחיית התשלום. במקביל, יעביר הספק למזמין קבצי תשלומים מידי יום לשם בדיקת הקבצים טרם העברתם לחברות האשראי והבנקים, ולאחר אישור סופי של הקבצים על ידי המזמין ישגרם לחברות האשראי והבנקים באופן מיידי.
- 11.18.4. הספק מתחייב לבדוק כל תשלום מול חברת שב"א, תשלום שלא יאושר לא יבוצע על ידי הספק.
- 11.18.5. במוקד התשלומים - הספק יבצע את זיכוי התשלומים בכרטיסי הלקוחות במערכת הבילינג של המזמין מיד עם קבלת התשלום, באמצעות "קופות" ייעודיות שתיפתחנה עבורו במערכת הבילינג של המזמין (להלן: "קופות"). נכון למועד פרסום המכרז, מערכת הבילינג של המזמין מסופקת על ידי חברת פרואיסיטי למזמין הסמכות הבלעדית להחליף את ספק מערכות המידע שלו בכל עת שיבחר.
- 11.18.6. ההתחברות לקופות תיעשה באמצעות הרשאות מיוחדות שתינתנה על ידי ספק מערכות המידע של המזמין, בכפוף לדרישת המזמין, לעובדי הספק המאיישים את מוקד התשלומים ומוקד הבירורים. באופן זה, יעודכן מצב החשבון של הלקוח במערכת הבילינג online במועד ביצוע הזיכוי על ידי הספק.

## מי התנור בע"מ

- 11.18.7. ככל שהספק יוכיח באופן שיניח את דעתו של המזמין כי אין ברשותו ממשק online בין ה-IVR, אתר התשלומים וה-QR לבין מערכת הבילינג של המזמין המאפשר עדכון online של מצב חשבון הלקוח, מתחייב הספק לקלוט את נתוני שוברי החיוב של המזמין במערכת המוקד הטלפוני ולהעביר לו קבצי תשלום יומיים וחודשיים עם פירוט הסכומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR, בפורמט המותאם לקליטה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 11.18.8. הספק מתחייב כי נציגי השירות מטעמו יפעלו ככל הניתן ליצירת הוראות קבע חדשות (כרטיסי אשראי ובנקים). הספק מתחייב לקודד במערכת הבילינג את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין.
- 11.18.9. הספק יפיק וישלח חשבונות, שוברי תשלום ממוגנטים, קבלות וטפסים שונים ללקוחות (ידיניים ומקוונים) באמצעות דוא"ל ו/או דואר, כפי שיורה מנהל המזמין, תוך עדיפות לשליחה בדוא"ל והכל בכפוף להסכמת הלקוח.
- 11.18.10. ככל שיורה מנהל המזמין על שליחה בדואר, הספק ידפיס קבלה ללקוח (לאחר תשלום) או שובר ממוגנט לתשלום (לשם תשלום בדואר או בבנקים לבקשת הלקוח) וישלח אותה בדוא"ל/בדואר ללקוח, עם העדפה לדוא"ל בכפוף להסכמת הלקוח (ההוצאות בגין מעטפות מבוללות, הדפסה ודיוור תבואנה על חשבון הספק).
- 11.18.11. בכל מקום בו יתעורר הצורך בהעברת הטיפול בלקוח ממוקד התשלומים למוקד הברורים, תתאפשר העברת השיחה למוקד הברורים, ללא המתנה בתור הפניות הקיים וללא כל צורך בביצוע חיוג נוסף מצד הלקוח.
- 11.18.12. **במקרה בו נציג שירות במוקד התשלומים מסוגל לתת מענה הולם לברורי הלקוח, עליו לספק מענה כולל ללקוח במעמד שיחת התשלומים, כולל מענה על הברורים, ולא לנתבו למוקד הברורים לשם כך.**
- 11.18.13. הספק יהיה אחראי על רישום ותיעוד פרטי כל פנייה למוקד התשלומים, לרבות הפרטים הבאים:
- 11.18.13.1. מועד ושעת כניסת פנייה להמתנה בתור.
  - 11.18.13.2. מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציג שירות.
  - 11.18.13.3. מועד ושעת נטישת השיחה את התור, ככל שהייתה.
  - 11.18.13.4. מועד ושעת השארת הבקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת, ככל שהייתה.
  - 11.18.13.5. מועד ושעת החזרה ללקוח שנטש שיחה ו/או השאיר בקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת.
- בעת דרישה, מתחייב הספק להעביר למזמין תיעוד שיחה, לרבות ההקלטה, תוך 24 שעות מרגע הדרישה.
- 11.18.14. השירות במוקד התשלומים יינתן בהלימה ליעדי השירות המוגדרים בנספח ה' - הסכם רמת שירות SLA, בין היתר:
- 11.18.14.1. זמן ההמתנה למענה - 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 120 שניות.
  - 11.18.14.2. 10% - בתוך 360 שניות.
  - 11.18.14.2. שיחות ננטשות – שיעורן לא יעלה על 5% בכל זמן נתון.

## מי התנור בע"מ

11.18.14.3. לקוחות הנוטשים תור ו/או משאירים בקשה בשירות ה-call back לשיחה חוזרת - תבוצע חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.

### 11.19. IVR

- 11.19.1. הספק יעמיד לרשות המזמין מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, ומאפשרת ביצוע תשלומים באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי הטלפון ללא נציג שירות.
- 11.19.2. המערכת תכלול שתי אפשרויות מובנות – תשלום שובר שוטף ותשלום חוב. המערכת תנחה את הלקוחות לבחור באחת משתי האפשרויות.
- 11.19.3. המערכת תנחה את הלקוחות לבצע את התשלום באופן ידידותי ונוח לתפעול. לאחר כל פעולה יחזור המענה הקולי על המספרים שהוקלדו לצורך בקרה על ידי הפונה.
- 11.19.4. המערכת תודה ללקוח על שבחר להשתמש בה ותודיע לו באיזה אופן יקבל קבלה.
- 11.19.5. הלקוח יוכל להתקשר למענה הקולי ולבדוק את התשלומים שביצע ובתמורה למה. במקרה זה יזוהה הפונה באמצעות 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי שבאמצעותו שילם ומספר המשלם. יינתנו לו פרטים על מהות התשלום, תאריך התשלום והאם התשלום זוכה במערכת הבילינג של המזמין.
- 11.19.6. הספק ישמיע בהודעת הפתיח בעת החיוג ל-IVR את האפשרות לבחור בשפה הרצויה מבין הנ"ל – עברית, ערבית ואנגלית. המשך התהליך יהיה בשפה בה יבחר הלקוח.
- 11.19.7. בסיום הפעולה תישלח קבלה לכתובת הדוא"ל ו/או הדואר של הלקוח.

### 11.20. אתר התשלומים – אפליקציית "MAST"

- 11.20.1. אתר התשלומים יאפשר ביצוע תשלומים מאובטח 24 שעות ביממה. שם האתר יוצג בפתיח הראשוני עם החיוג למוקד התשלומים ומוקד הבירורים.
- 11.20.2. הלקוח יוכל להיכנס לקישור לאתר התשלומים דרך אתר המזמין ולבצע את התשלום דרך אתר התשלומים בכפוף להקלדת שדות חובה אשר יצוין על גביהם כי ללא השלמתם לא יתבצע זיכוי.
- 11.20.3. האתר יכלול שתי אפשרויות מובנות – תשלום שובר שוטף ותשלום חוב.
- 11.20.4. בסיום הפעולה תופק אוטומטית קבלה שאותה יוכל הלקוח להדפיס ו/או להוריד כקובץ. בנוסף תישלח הקבלה אוטומטית לכתובת הדוא"ל אותה הזין הלקוח בתהליך התשלום ו/או במסרון לנייד.
- 11.20.5. אתר התשלומים יהיה מותאם למכשירי טלפון חכם (mobile applications) במגוון רחב של מערכות הפעלה ולפחות הפעלה בסביבת Android ו-iphone.
- 11.20.6. האתר יהיה מוגש באופן מלא על פי כל חוקי הנגישות הקיימים ויכלול את לוגו התאגיד, גלופת התאגיד על הנחיות התאגיד.

## מי התנור בע"מ

11.20.7. חל איסור מוחלט על הספק לבצע באמצעות המוקדנים תשלומי צרכנים דרך אתר האינטרנט, אלא אם יוחלט אחרת ויבוצע קיזוז תשלום מלא מול התאגיד.

### QR .11.21

11.21.1. אפליקציית ה-QR Code (Quick Response) תאפשר ביצוע תשלומים מאובטח 24 שעות ביממה באמצעות מכשירי טלפון חכם.

11.21.2. אפליקציית ה-QR תנתב את הלקוח לאתר התשלומים, הנדרש להיות מותאם למכשירי טלפון חכם, ותאפשר לו לבצע את התשלום בכפוף להקלדת שדות חובה אשר יצוין על גביהם כי ללא השלמתם לא יתבצע זיכוי.

11.21.3. האפליקציה תכלול שתי אפשרויות מובנות – תשלום שובר שוטף ותשלום חוב.

11.21.4. בסיום הפעולה תופק אוטומטית קבלה שאותה יוכל הלקוח להוריד כקובץ. בנוסף תישלח הקבלה אוטומטית לכתובת הדוא"ל אותה הזין הלקוח בתהליך התשלום.

### שירותי מוקד נוספים .11.22

#### שירות call back .11.22.1

11.22.1.1. במסגרת מוקד הבירורים ומוקד התשלומים יועמד שירות call back לרשות

לקוחות שיפנו בשעות בהן אין המוקדים פועלים ו/או לקוחות שזמן המענה הצפוי להם עולה על 60 שניות. במסגרת השירות תופעל מערכת הקלטה ממוחשבת לאחר 60 שניות המתנה, בה יוכלו הלקוחות להשאיר את פרטיהם כולל מספר טלפון ליצירת קשר באמצעות הקשה בטלפון או השארת הודעה קולית עפ"י הנחיות מדויקות שיושמעו בתחילת המענה המוקלט ללקוחות.

11.22.1.2. בהקלטה ללקוחות הפונים, תובטח חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב. נוסח ההודעה יאושר מראש ע"י מנהל המזמין.

11.22.1.3. בכל תחילת יום עבודה, בשעה 8:00, ינוהל ע"י מנהל המשמרת במוקד רישום מלא (על גבי טבלת מעקב וכן במערכת המוקד הטלפוני) של כל הלקוחות שפנו והשאירו את פרטיהם במערכת ההקלטה.

11.22.1.4. נציגי השירות של מוקד הבירורים ומוקד התשלומים יפעלו מיידית, באותו הבוקר, עד השעה 11:00, ליצירת קשר עם הלקוחות שהשאירו את פרטיהם בהקלטה כאמור, עד ליצירת קשר עם אחרון הפונים.

#### שירות צ'אט עם נציג שירות .11.22.2

11.22.2.1. הספק יאפשר שיחה ישירה עם נציגי שירות באמצעות צ'אט WhatsApp בשעות פעילות המוקד. במקומות אשר יוגדרו על ידי המזמין באתר כאמור, יופיע קישור עם דף נחיתה לשיחה עם נציג (צ'אט WhatsApp), במסגרתה ניתן יהיה לבצע בירורים בדומה לשירות במוקד הבירורים.

11.22.2.2. נציג השירות ימשיך את הטיפול בשיחת הצ'אט בדומה להליך מוקד הבירורים.

11.22.2.3. זמן המתנה לנציג בשיחת הצ'אט לא יעלה על דקה אחת.

## מי התנור בע"מ

### 11.22.3. זימון תורים

11.22.3.1. הספק יאפשר ללקוחות להזמין תור מראש במסגרת שעות קבלת קהל של המזמין בנושאי גבייה, בהתאם לסוגי הפניות על פי הנחיות המזמין.

11.22.3.2. לנציגי השירות תהיה הרשאה מיוחדת למערכת ניהול התורים של המזמין והם יוכלו לקבוע תורים ללקוחות המעוניינים בכך, בהתאם לשעות קבלת קהל שיעודכנו על ידי המזמין מעת לעת.

#### 11.22.4. טלקולקטינג –

- 11.22.4.1. הספק יבצע בהתאם לדרישת המזמין גבייה פרו-אקטיבית במסגרת מבצעי טלקולקטינג - שיחות טלפון יזומות ללקוחות לגבייה מיידית "כאן ועכשיו".
- 11.22.4.2. מבצעי הטלקולקטינג ייערכו במתכונת של ימי עבודה מרוכזים שיוקדשו לנושא.
- 11.22.4.3. הספק מתחייב לעבוד על פי תסריטי שיחה מוגדרים שיאושרו מראש על ידי המזמין, שיטות שכנוע מובנות ולפעול למינוף מבצעי הטלקולקטינג כמכשיר לטיפול קשרי לקוחות - בירור הסיבות לאי תשלום, מניעת פיגורי תשלום עתידיים וזיהוי הזדמנות להעמקת הגבייה.
- 11.22.4.4. ככל שתמומש האופציה ע"י מערך כוח האדם הקיים לרשות התאגיד, לא ישולם כל תוספת.
- 11.22.4.5. ככל שתמומש האופציה ע"י נציגים חיצוניים, התשלום יהיה לפי ביצוע בפועל, בעלות קבועה של 15 ₪ להצלחת פעולת גבייה ע"י נציג.

#### 11.22.5. מבצעי שיגור WhatsApp / SMS

- 11.22.5.1. הספק יבצע בהתאם לדרישת המזמין מבצעי העלאת מודעות לתשלום חובות באמצעות מבצעי שיגור המוני של הודעות רב ערוציות לכלל תפוצת הלקוחות, עם מתן אופציה לתשלום במוקד התשלומים/IVR/אתר התשלומים.
- 11.22.5.2. מבצעי השיגור כאמור יבוצעו במתכונת של ימי עבודה מרוכזים שיוקדשו לנושא.
- 11.22.5.3. ככל שתמומש האופציה התשלום יהיה לפי ביצוע בפועל, בעלות קבועה של 30 אג' להודעת WhatsApp / 15 אג' להודעת SMS.

#### 11.23. כוח אדם בכל מוקד

- 11.23.1. הספק יאייש כל אחד מהמוקדים, על חשבונו והוצאותיו בלבד, בעובדים בדרגים שונים - מנהלי מוקד, מנהלי משמרת, נציגי שירות למענה הטלפוני האנושי, עובדי BackOffice וכיו"ב.
- 11.23.2. הספק מתחייב כי העובדים אשר יועסקו או יופעלו על ידו לצורך ביצוע שירותי המוקד יהיו בעלי ותק, ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.
- 11.23.2.1. נציגי השירות יהיו בעלי ותק מינימאלי של 3 חודשים בתחום מתן השירותים.
- 11.23.2.2. אנשי הניהול של המערך הארגוני-מקצועי במוקד יהיו בעלי ותק מינימאלי של 12 חודשים כמנהלי מוקד טלפוני ו/או מנהלי משמרת במוקד טלפוני.
- 11.23.3. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירותים הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.
- 11.23.4. הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמו עבור המזמין וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.
- 11.23.5. נציגי השירות יהיו בעלי מיומנות מקצועית בתחום החיובים והחובות המטופלים במסגרת מכרז זה וכן בעלי מיומנות בהפעלת מערכת הבילינג ו-CRM בהן עושה המזמין שימוש.

## מי התנור בע"מ

- 11.23.6. נציגי השירות ימלאו את תפקידם תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות ללקוחות.
- 11.23.7. נציגי השירות יפגינו בקיאות ושליטה גבוהה בתסריטי השיחה שיוגדרו על ידי המזמין ויישמו אותם במלואם במסגרת מתן השירותים.
- 11.23.8. על הספק לדאוג להדרכות והשתלמויות מקצועיות של עובדיו הפועלים במסגרת מתן השירותים נשוא מכרז זה, לשם שמירת רמתם המקצועית וקידומה, והכל על חשבון הספק. ההדרכות יתייחסו בין היתר לעדכון בהיבטים החוקיים והנהלים של עבודת מוקד הגבייה, שיפור השירות, השגת רמת בקיאות ומיומנות גבוהה עם מערכת הבילינג וה-CRM בהן עושה שימוש המזמין וכן עם מערכת ה-CRM של הספק, הדרכות בנושאים המתחייבים מכוח הוראות חוק ותקנות, לרבות בנושאי בטיחות וגיהות, נגישות וכיו"ב. הספק יקיים לפחות שתי השתלמויות בנושא שיפור השירות מידי שנה לכלל עובדיו, וכן ידאג וכיו"ב. הספק ידווח למזמין מראש על מועדי ההדרכות וההשתלמויות, נושאי ההדרכות וההשתלמויות והעובדים המוזמנים אליהם. ההדרכות וההשתלמויות לא תתבצענה על חשבון שעות העבודה.
- 11.23.9. כלל נציגי השירות יהיו דוברי עברית שוטפת.
- 11.23.10. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.
- 11.23.11. מספר נציגי השירות אשר יאיישו בכל משמרת את מוקד הבירורים ומוקד התשלומים לא יפחת מהיקף הנציגים הנדרש מהספק לשם עמידה בשעות פעילות המוקד וביעדי ה-SLA המפורטים בנספח ה'8.
- 11.23.12. הספק מתחייב כי בתקופות שבהן יהיה עומס רב של לקוחות משלמים, יתגבר הספק את מוקד הבירורים ומוקד התשלומים בנציגי שירות ככל הנדרש לשם עמידה ביעדי ה-SLA המפורטים בנספח ה'8, וינקוט בכל צעד אחר המתבקש כדי לבצע את השירותים לשביעות רצון המזמין. תקופות העומס העיקריות תהיינה בעיקר בזמנים הבאים, אך לא רק:
- 11.23.12.1. חודש ינואר ודצמבר מידי שנה.
- 11.23.12.2. תקופות שיגור חשבונות שנתיים ו/או חשבונות דו חודשיים ו/או התראות חוב וכיו"ב. המזמין רשאי לשנות את תקופות השיגור על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.23.12.3. מבצעי גבייה שונים ככל שיוורה עליהם המזמין (טלקולקטינג, מבצע שיגור SMS הכולל אופציה לתשלום במוקד וכיו"ב).
- 11.23.13. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה, מכל מין וסוג, בגין תגבור נציגי השירות לשם עמידה ביעדי השירות כאמור.

## 12. אכיפה מנהלית

- 12.1 פעולות האכיפה יבוצעו מחוץ לתאגיד על ידי נציגים חיצוניים המוסמכים לביצוע פעולות אלו.
- 12.2 מובהר בזאת, כי פעולות אכיפה מנהלית בהתאם לפקודת המסים (גביה) הינן פעילויות רגישות ומהותיות, ולפיכך יש לנקוט במלוא הזהירות המתחייבת מהפעלתן. על הספק להקפיד כי פעולות האכיפה יבוצעו בהתאם לכל דין, ובכלל זה פקודת המסים (גביה) והתקנות הנלוות אליה, נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים, כל הנחייה רגולטורית וחקיקה בעניין זה אשר תהא בתוקף במהלך תקופת המכרז וכל נוהל עבודה שיימסר לספק על ידי מנהל המזמין, והכל בזהירות, בסבירות ובמיומנות. בכל קושי שיתעורר, על הספק לעדכן מיידית את מנהל המזמין.
- 12.3 **הספק ינקוט בפעולות אכיפה כלשהן בכפוף לצווי הרשאה ספציפיים לגובה המס, מאושרים על ידי מנהל המזמין, לכל פעולה ופעולה באופן פרטני. פרט להצטיידות בצווים מתאימים, ביצוע פעולות אכיפה כפוף לאישור מראש של מנהל המזמין, בסמוך לפני ביצועו. לפיכך, יעביר הספק רשימה של חייבים לביצוע פעולות אכיפה (לפי סוג הפעולה) - לצורך אישור. כמו כן, הספק יבצע עצירת/הקפאת פעולות אכיפה ו/או מתן תנאים חריגים ו/או החלת הסכמי פשרה לחייבים - בכפוף לאישור מראש ובכתב לכל הסדר והסדר באופן פרטני של מנהל המזמין ו/או היועץ המשפטי מטעם המזמין ו/מי מטעמם שהוסמך לכך, והכל בכפוף להוראות המזמין.**
- לספק לא יהיה כל שיקול דעת או סמכות בביצוע הפעולות לעיל ללא צווים ואישורים כאמור.**
- 12.4 כל צעדי האכיפה המנהליים ייעשו על ידי הספק באמצעות גובה מס שיאושר על ידי המזמין, בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים. גובה המס יוחלף על ידי הספק מיד עם דרישה ראשונה של המזמין.
- 12.5 באין הצלחה בביצוע פעולת אכיפה מסוימת, יביא הספק הצעות ע"פ מיטב שיקוליו המקצועיים לביצוע פעולות אכיפה מנהליות נוספות עד לגביית החוב מהחייב הסרבן, כל זאת בהתאמה מול מנהל המזמין.
- 12.6 הספק יהיה אחראי באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו למזמין ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות של הספק ו/או כל אחד מעובדיו ו/או אחד מהפקידים המצויים תחת אחריותו הניהולית ו/או מי מטעמו, ביחס לפעולות אכיפה שלא בהתאם לדין ו/או שלא בהתאם להוראות מכרז זה.
- 12.7 הספק יהיה אחראי על ריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות של צרכנים או עו"ד מטעמם באשר לפעולת אכיפה שנקטו על ידי מי מעובדי הספק או המזמין ו/או להכנת כתבי תשובה ו/או הגנה לעתירות מנהליות ו/או תביעות ו/או כל הליך משפטי אחר, בנושאים כאמור. כמו כן יהיה הספק אחראי על הכנת מסמכי עמדה והסבר בכל הנוגע לנתונים העובדתיים, עפ"י מערכות המידע והמסמכים הקיימים.
- מענה רשמי בשם המזמין לכל הפניות הקשורות בפעולות האכיפה אותן נקט הספק, כולל טענות לגבי התקפות החוקית והמשפטית - ינוסח ויאשר אך ורק ע"י מנהל המזמין (במקרה של פניית תושב) או המחלקה המשפטית של המזמין (במקרה של פניית עו"ד) ו/או מי מטעמם ויישלח לתושבים על ידי הספק בכפוף לאישור מראש ובכתב של הגורמים כאמור.**
- 12.8 כחלק בלתי נפרד ממתן השירותים וללא עלות נוספת, יהיה על הספק לבצע סריקה באמצעות סורק המזמין, תיעוד ושמירה של כל המסמכים הנוגעים להליכי האכיפה המנהלית שיתקבלו ו/או יופקו

## מי התנור בע"מ

במהלך תקופת ההתקשרות בתיק המשלם/החייב, כולל תיעוד שיחות, במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב המזמין. לשם כך, על הספק להצטייד באמצעי סריקת מסמכים ברמה ובאיכות גבוהים שתאפשר לכל עובד גבייה אפשרות לסרוק מסמכים ישירות אל תיק החייב הממוחשב.

- 12.9. באחריות הספק לבצע רישומים ידניים בגין כל פעולה/קבלת מידע/דיווח פקח שנעשו במערכות המידע, בתזכורות לנכס ו/או משלם, בהתאמה.
- 12.10. הספק יודיע לכל החייבים הנמצאים בטיפולו על כתובתו, מספרי הטלפון ותיבת הדוא"ל שלו במשרדי המזמין וכן על שעות קבלת הקהל במרכזי השירות, בנוסח שיוכתב ויאושר מראש על ידי מנהל המזמין.
- 12.11. הספק יידרש לבצע, על חשבונו בלבד, הפקה, הדפסה, שכפול, ביול ושליחה של כלל החשבונות, הטפסים, דרישות לתשלום ושוברים לתשלום הדרושים לביצוע פעולות אכיפת הגבייה (כולל דפים ומעטפות מבוללות הנושאים לוגו של המזמין), כולל שיגור דואר רשום וחלוקת דואר במסירה אישית ע"י עובדי הספק, והכול בכפוף להנחיות ואישור מראש של מנהל המזמין.
- 12.12. הספק ירכז מידע לגבי מקומות עבודה וחשבונות בנקים של צרכנים לצרכי עדכון מערכת המידע של המזמין וכן לצורך ביצוע עיקולים לסרבני תשלום בכפוף להוראות מנהל המזמין.
- 12.13. כלל ההוצאות הכרוכות בפעולות האכיפה המנהלית וגביית יתרות החוב בהן ינקוט הספק לפי פקודת המסים (גביה) (להלן: "הוצאות גבייה") תבוצענה על ידי הספק, על חשבונו והוצאותיו בלבד, ולא תשולם לו כל תמורה נוספת בגינן, אולם הספק יהא זכאי לגבות מהחייבים, על פי דין, את הוצאות הגבייה שבוצעו על ידו בפועל, במסגרת מכרז זה בכפוף לתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011 (להלן: "תקנות המסים גביה"), לרבות כל שינוי שיחול בתקנות המסים גביה וכל שינוי ו/או הנחיה מחייבת, שתיקבע בפסיקה במהלך תקופת ההתקשרות, ולא יהיה זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין שינויים אלה.
- 12.14. הוצאות הגבייה תופקדנה בחשבון הבנק של המזמין ותועברנה לספק במועד תשלום התמורה. בשום מקרה, הספק לא יפקיד לחשבונו הוא את הוצאות הגבייה. עוד יובהר כי החזר הוצאות הגבייה לספק לא יכלול כל תוספת מע"מ מעבר לסכומים שייגבו מהחייבים ויופקדו לחשבון הבנק של המזמין.
- 12.15. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בהשבת הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית הוצאות גבייה לא בוצעה כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה.
- 12.16. יובהר, כי ככל שלצרכנים חובות כלפי המזמין בגין חיובי מים ו/או ביוב וכן חובות בגין הוצאות גבייה, כל סכום שייגבה מהצרכנים יחולק לכיסוי החובות למזמין והחזר הוצאות הגבייה בכפוף לכך שמקור החובות בגין הוצאות הגבייה הינו בשנות היווצרות החובות למזמין או בשנים קודמות להן. למען הסר ספק, במידה וחובות הצרכן בגין הוצאות גבייה נוצרו בשנים שלאחר שנות היווצרות חובותיו למזמין, הספק לא יהיה זכאי לכל סכום שייגבה מהצרכן עד לכיסוי מלוא החובות למזמין. למשל, אם לצרכן חובות בגין מים וביוב משנת 2014 וחובות בגין הוצאות גבייה משנת 2015, כל סכום שייגבה ישמש תחילה לכיסוי מלוא החובות למזמין ורק לאחר מכן להחזר הוצאות הגבייה.

## מי התנור בע"מ

- 12.17. מנגנון חלוקת הגבייה בין המזמין לספק, בכפוף לקיום האמור לעיל, יבוצע כאמור להלן:
- 12.17.1. גבייה של עד 50% מסך החוב ברוטו (כולל הוצאות אכיפה) – הקבלן לא יהיה זכאי לקבל את הוצאות האכיפה. יחד עם זאת, במקרה שבו הסכום שנגבה עולה על סכום החוב (לא כולל הוצאות אכיפה) יהיה זכאי הקבלן לסכום שבין סכום החוב ובין הסכום שנגבה על ידו בפועל.
- 12.17.2. גבייה בשיעור שבין 50%-ל-100% (פחות מ-100%) מסך החוב ברוטו (כולל הוצאות אכיפה) – הקבלן יהיה זכאי ל-50% מהוצאות האכיפה. יחד עם זאת, במקרה שבו הסכום שנגבה עולה על סכום החוב (לא כולל הוצאות אכיפה) יהיה זכאי הקבלן לסכום שבין סכום החוב ובין הסכום שנגבה על ידו בפועל.
- 12.17.3. גבייה מלאה (100%) של סך החוב ברוטו – הקבלן יהיה זכאי לקבל 100% מהוצאות האכיפה.
- 12.17.4. מובהר כי הקבלן לא יהא רשאי, בכל שלב ובכל עת, להעלות כל טענה בדבר העדר כדאיות כלכלית לביצוע חלק מפעולות הגבייה.
- 12.18. חיוב התושבים החייבים בהוצאות גבייה יבוצע בכרטיס חייבים בספרי המזמין שיקודד בסוג שירות מיוחד, ייגבה על ידי הספק ויופקד על ידו לקופת המזמין ו/או חשבון הבנק של המזמין מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה, והכל כפי שיוורה לו מנהל המזמין.
- 12.19. המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק ביצוע חקירות, כלכליות או אחרות, בקשר עם חייבים עליהם יודיע לו. ביצוע חקירה יעשה לאחר קבלת 3 הצעות מחיר לפחות באמצעות הספק ו/או המזמין ורק לאחר מתן אישור מראש ובכתב על ידי מנהל המזמין להצעות המחיר שהתקבלו, להצעה הזוכה מביניהן ולדו"ח מטעם הספק המפרט את עלות החקירה, כולל מע"מ, של ההצעה הזוכה שאושרה על ידי המזמין.
- הספק מתחייב כי התקשרויות עם קבלני משנה לצורך החקירות וביצוע החקירות עצמן יהיו בהתאם להוראת הדין ותתבצעה בכפוף לאישור עלות החקירה מראש ובכתב ע"י מנהל המזמין. עלות החקירה כולל מע"מ (לא כולל הוצאות גבייה כאמור בהן יישא הספק במלואן) תתחלק באופן הבא: 50% על חשבון המזמין ו-50% על חשבון הספק, אך בכל מקרה הסכום בו יישא הספק לא יעלה על 25% מיתרת החוב בעת תחילת ביצוע החקירה. במקרה כזה, יישא המזמין בהפרש סכום עלות החקירה. למען הסר ספק, הספק אינו רשאי להשית הוצאות גבייה על הצרכן בגין ביצוע חקירה כאמור.
- 12.20. תאומים והתאמות כספיות מול מנהל המזמין יבוצעו בהתאם לדרישת מנהל המזמין. מודגש כי הספק יהא אחראי להתאמות הכספיים שגבה מול המאזן, הבנקים ורישומי המזמין.
- 12.21. למזמין הזכות ושיקול דעת מוחלט להעביר חובות כלשהם לטיפול אכיפה בלעדי (משפטי) של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק. חובות אלה יקודדו בסוג שירות מיוחד בספרי המזמין. הספק לא יהא זכאי לתמורה או עמלה בגין כספים שייגבו בעקבות פעולות שיעשו על ידי המזמין ו/או הגורמים האמורים לעיל מטעמו. ברם, הספק מחויב להעמיד לרשות המזמין ו/או מי מטעמו, ללא תשלום נוסף, כל מידע/חומר הדרושים לו לרבות נתונים מעודכנים על החייבים.

## מי התנור בע"מ

12.22. בגין אי ביצוע פעולות אכיפה מנהלית כנדרש על פי דין ו/או ביצוע פעולות שלא בהתאם להוראות הדין ו/או הוראות מנהל המזמין, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ה'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

### 12.23 הפקת ושליחת התראות

הספק יפיק וישגר בשוטף פעם בחודש (יתרות ושוטף בנפרד), התראות ממוחשבות וממוגנטות (הפקה בבית דפוס) לכלל החייבים המצויים בטיפולו, והכל בכפוף למועדים ולאמצעי שליחה שיוגדרו על ידי מנהל המזמין (התראה ראשונה – בדואר רגיל, היתר – בדואר רשום ו/או במסירה אישית, בהתאם להוראות המזמין). ההתראה תנוסח עפ"י חוק, בנוסח שיאושר מראש ובכתב ע"י מנהל המזמין.

12.23.1 כלל ההוצאות הכרוכות בגין הפקה, הדפסה, ביול ושליחת התראות/דרישות תשלום חוב לפי פקודת המיסים (גביה) - תבואנה במלואן על חשבון הספק.

12.23.2 ההתראות תאפשרנה תשלום בכל אמצעי הגבייה האפשריים (בנקים, דואר, מוקד הגבייה הטלפוני, אינטרנט, QR וכיו"ב).

12.23.3 הספק יבצע הפקה ושליחת התראות בשוטף, פעם בחודש.

12.23.4 מנהל הגבייה רשאי להורות על שיגור התראה כנ"ל במועדים נוספים (מעבר לפעמיים בשנה), והכל באישור מראש של מנהל המזמין.

12.23.5 מובהר בזאת כי התראות ראשונות תישלחנה לפני פעילות אכיפה מנהלית בגין חובות שנה שוטפת, רק בתום 15 ימים מהמועד שנקבע לשילומה של תקופת החיוב השוטפת (המועד האחרון לתשלום בהודעת התשלום) שבה חויב התושב, והכל בכפוף להוראות מנהל המזמין.

12.23.6 הספק יבצע פעולות אכיפה מנהליות לפי פקודת המיסים (גביה) בכפוף לאישור מנהל המזמין, ולא לפני מסירת דרישת תשלום שנייה לחייב בדואר רשום ו/או במסירה אישית ולאחר שוידא כי במשרדי המזמין קיים עותק של הודעת דרישה כנ"ל, חתומה ע"י החייב או מקבל חוקי אחר ו/או בעלת סימוכין כדבר דואר לא נדרש וכן חתימת מוסר ההודעה ופרטיו.

### 12.24 איתור חייבים

12.24.1 הספק יהיה אחראי על איתור חייבים שנעלמו בכל האמצעים הדרושים לכך, והכל על פי דין. לצורך כך, עובדי הספק יהיו בעלי ניסיון המכירים את הנושא היטב ובקיאים בביצוע איתורים.

12.24.2 מלבד עיון בפרטים הקיימים במערכת המידע של המזמין המתעדכנת בנתוני מרשם האוכלוסין ותועמד לרשות הספק, כל יתר העלויות הכרוכות בביצוע איתורים כנדרש, לרבות ביצוע שאילתות במערכות חיצוניות, הפעלת חוקרים וכל אמצעי אחר על פי דין הדרוש לאיתורים - תבואנה על חשבונו והוצאותיו של הספק. בכפוף להוראות הדין, רשאי הספק לגבות מהחייבים, על פי דין, רק את הוצאות הגבייה בגין איתורים בפועל, והכל בכפוף לאישור המזמין.

12.24.3 הספק ימציא למזמין את סוגי האיתורים הבאים:

## מי התנור בע"מ

- 12.24.3.1. איתור חייב פעיל אשר דואר ששוגר אליו הוחזר ע"י הדואר מהסיבות "לא נמצא" / "לא אותר" / "עזב" / "לא ידוע" וכן שיגור החשבון שחזר בדואר רשום או במסירה אישית לכתובת שאותרה (על חשבון הספק).
- 12.24.3.2. איתור חייב היסטורי אשר אינו פעיל וכן שיגור הודעת הדרישה בדואר רשום או במסירה אישית (על חשבון הספק).
- 12.24.4. איתורים ע"י חוקר יבוצעו ע"י הספק רק לאחר אישור מראש ובכתב של מנהל המזמין. ככל שיאתר הספק חייבים, ידווח על האיתור למנהל מטעם המזמין תוך 48 שעות לכל היותר.
- 12.24.5. עפ"י הוראת מנהל המזמין, יאתר הספק יורשי נפטרים ויפעל לגביית החוב המוטל על הנכס שירשו (יורשים טבעיים או יורשים עפ"י צו ירושה).
- 12.24.6. הספק יבצע מסירה אישית לכל חייב אשר אותר, ויחל כלפיו בפעילות אכיפה כנדרש על פי דין.
- 12.25. עיקולים**
- 12.25.1. הספק יפעל עפ"י נוהל עבודה שהוגש על ידו ואושר ע"י המזמין בנושא העיקולים השונים. נוהל העבודה המאושר יימסר לספק עם תחילת עבודתו.
- 12.25.2. הספק יבצע עיקולים בכפוף לפקודת המסים (גביה), תקנותיה וכל נוהל, פסק דין או הוראה מחייבת של הרגולציה ולהוראות מנהל המזמין, בכפוף לאישור מראש ובכתב מטעמו, לרבות עיקולי חשבונות בנקים, כרטיסי אשראי בנקאיים, כרטיסי אשראי לבנקים, עיקולי מיטלטלין ברישום ובפועל, שלטונות המס, רשם המקרקעין, עיקולי צד ג' שונים, רכבים, שכר וכיו"ב, והכול על פי הנדרש לביצוע מיטבי של השירותים נשוא מכרז זה.
- 12.25.3. לא תבוצע כל פעולה של רישום בעיקול או עיקול בפועל לפני שמוצה הליך של עיקול בנק במרכזי הבנקים. פעילות העיקולים במרכזי הבנקים תהא כפופה לנוהל והנחיות שייקבע מפעם לפעם על ידי מנהל המזמין ו/או מי מטעמו והספק יהא חייב לבצע הפעילות אך ורק עפ"י הוראות ונוהלי עבודה אלה.
- 12.25.4. הספק יפעל עפ"י צווי הרשאה ספציפיים לגובה המס לכל פעולת עיקול באופן פרטני.
- 12.25.5. הספק יידרש להכין טפסי עיקול כחוק עבור מורשי החתימה על העיקולים לפי פקודת המיסים (גביה) ובכפוף להוראות מנהל המזמין, ולצרף אליהם מסמכים שונים, לרבות:
- תדפיס מצב חשבון.
  - תדפיס היסטוריית פעולות אכיפה.
  - דוח חוקר במידה ומדובר בחייב שאותר.
  - העתק מפעולות הרישום בעיקול שבוצעה כלפי החייב במידה ומדובר בעיקול בפועל.
- 12.26. רישום עיקולי בנקים**
- 12.26.1. רישום עיקול עפ"י פקודת המיסים (גביה) על חשבונות בנק ייעשה באמצעות העברת קבצים במדיה מגנטית למרכזי הבנקים וביצוע עיקול בפועל בסניף (מימוש) לאחר ביצוע פעולת הרישום.

## מי התנור בע"מ

- 12.26.2. רישום עיקול בנק יבוצע על ידי פנייה לבנקים, אשר על פי רישומי הספק ו/או המזמין קיימים בהם חשבונות של החייבים.
- 12.26.3. סדר פעולות העיקול ומספר הבנקים שיעוקלו בכל מנה – יקבעו בהתאם להנחיות המזמין.
- 12.26.4. הספק יחייב בהוצאותיו את כרטיס החייבים בספרי המזמין שיקודד בסוג שירות מיוחד, בסך כולל בגין כל רישומי העיקול שבוצעו ובפועל על כל חשבונות החייב בגין כל נכסיו בכל מרכז בנק. יודגש כי חיוב כרטיסי החייבים בהוצאות גבייה בגין עיקולי בנקים וגביית ההוצאות בפועל, תיעשה בכפוף לביצוע שלב מקדים של התאמה שמית על ידי הספק בין נתוני החייבים ברישומי הספק לבין נתוני חשבונות הבנק עליהם הוטלו העיקולים בפועל כפי שמופיעים ברישומי הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי.
- 12.26.5. הספק יחייב בהוצאותיו את כרטיס החייבים בספרי המזמין שיקודד בסוג שירות מיוחד, בסך כולל בגין כל רישומי העיקול שבוצעו ובפועל על כל חשבונות החייב בגין כל נכסיו בכל מרכז בנק.
- 12.26.6. ביצוע עיקול חשבונות בנק נוספים לחייב בשנה קלנדרית אחת, יוכל להתבצע אחת לשלושה חודשים ממועד העיקול הקודם, אך לא יותר מ 4 פעמים בשנה (לרבות חיובו בהוצאות) וזאת רק אם התקבלה תשובה מהבנק כי לחייב חשבון/חשבונות המתנהלים בבנק ואין בהם יתרה לעיקול או שבמימוש לא התקבל כל סכום העיקול שנדרש.
- 12.26.7. בעת הסרת עיקול בנק על הספק להפיק אישור כתוב המאשר את ביצוע הפעולה וזאת מלבד שיגור ההסרה במדיה.
- 12.27. **עיקול מיטלטלין ברישום ובפועל בנכס החייב (נתון לשיקול דעת המזמין)**
- 12.27.1. רישום עיקול מיטלטלין יבוצע רק לאחר: א. ביצוע עיקול חשבון בנק ממוחשב לפחות ב- 8 מרכזי בנק מרכזיים ורק פעם אחת על כל נכסי המשלם ולא לכל נכס בנפרד. ב. ביצוע שאילתה במשרד התחבורה וביצוע עיקול רכב במידה ורשומים על החייב רכבים. ג. עיקולי צד ג' לרבות שכר.
- 12.27.2. רישום עיקול מיטלטלין לא יעשה בגין יתרות חוב של חיוב תקופתי אחד.
- 12.27.3. אם החייב לא יסדיר חובו לאחר רישום מיטלטלין אחד, תינקט כנגדו פעולות עיקול מיטלטלין בפועל במקביל לפעולות אכיפה נוספות כפי הנדרש והמותר עפ"י פקודת המיסים (גביה) ובכל מקרה - לא יבוצע רישום עיקול נוסף בגין אותו החוב, והכל בכפוף לאישור המזמין.
- 12.27.4. הספק יחייב בספרי המזמין את הוצאות הגבייה מהחייבים בכפוף לרישום מפורט של מלוא התכולה ע"ג טופס רישום העיקול, החתמתו על ידי החייב או הדבקתו על הדלת (בכפוף לסירוב החייב לחתום ו/או היעדרותו מהנכס) לאחר 3 ביקורים בנכס במועדים שונים, והכל בכפוף להוראות המזמין. ככל ותבוצע הדבקה של טופס העיקול לאחר פחות מ- 3 ביקורים כאמור, חיוב החייב בספרי המזמין יהיה בסך 40 ש"ח בלבד.
- 12.27.5. הספק יחייב בספרי המזמין את הוצאות הגבייה מהחייבים בכפוף לרישום מפורט של מלוא התכולה ע"ג טופס רישום העיקול, החתמתו על ידי החייב או הדבקתו על הדלת (בכפוף לסירוב החייב לחתום ו/או היעדרותו מהנכס). מקרה של הדבקה, חיוב בהוצאות גבייה יתבצע כדלהלן:

## מי התנור בע"מ

- 12.27.5.1. בעד הדבקה לאחר ביקור אחד או לאחר 2 ביקורים במועדים שונים – על פי הוראות החוק.
- 12.27.5.2. בעד הדבקה לאחר 3 ביקורים במועדים שונים – על פי הוראות החוק.
- 12.27.6. עיקול מיטלטלין בפועל - הספק יחייב בספרי המזמין את הוצאות הגבייה בגין עיקול מיטלטלין בפועל עפ"י תחשיב שהוגש לפני תחילת מתן השירותים וקיבל את אישור מנהל המזמין.
- 12.27.7. הספק מתחייב לבצע גרירת מיטלטלין למחסן מעוקלים, ככל שתאושר על ידי מנהל המזמין, על חשבונו והוצאותיו. ככל שהספק יבצע את עבודת הגרירה באמצעות קבלן משנה – מתחייב הספק כי הדבר יבוצע באמצעות התקשרות בהתאם לדין.
- 12.27.8. הספק מתחייב להעמיד לרשות המזמין, על חשבונו והוצאותיו, מחסן מעוקלים אשר יהיה מחסן של חברה שזכתה במכרזי רשויות האוצר והפועלת עפ"י חוק בכל הקשור לאחסנת מעוקלים, ביטוחים, תעריפים ומכירת המעוקלים. הספק מתחייב לבצע את ההתקשרות עם החברה מפעילת המחסן בהתאם לדין. במידה והספק יבקש להפעיל מחסן מעוקלים באופן עצמאי או להשתמש בשירותיו של מחסן מעוקלים אחר (שלא זכה במכרזי משרד האוצר) - עליו לקבל לכך אישור מראש ובכתב מהמזמין לאחר שיעביר למזמין את כל המידע והמסמכים הדרושים לו לצורך מתן החלטה. המחסן יהיה במרחק שלא יעלה על 20 ק"מ משטח השיפוט של המזמין.
- 12.27.9. ככל שיאוחסנו מעוקלים במחסן, יעביר הספק למזמין את החיובים בגין האחסנה כפי שיופקו על ידי החברה אשר בבעלותה המחסן. יובהר כי המזמין יישא בעלויות האחסנה, והספק יהיה אחראי על שליחת הודעות חיוב לחייבים בגין הוצאות האחסנה, בהתאם לתקנות המיסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011. ככל שייגבו כספים מחייבים בגין הוצאות האחסנה – המזמין יהא זכאי להם במלואם ולספק לא תהיינה כל טענות/תביעות כספיות או אחרות בשל כך.
- 12.28. **רישום עיקול על רכב החייב במשרד התחבורה (נתון לשיקול דעת המזמין)**
- 12.28.1. כל עלויות הביצוע מכול מין וסוג יהיו על חשבון הספק ויופחתו מהתמורה לספק אם המזמין ישלמן, מיד עם חיוב המזמין בהוצאות אלה.
- 12.29. **רישום עיקול/שעבוד/הערת אזהרה אצל רשם המקרקעין או בספרי רשות מקרקעי ישראל או בכל ספר רישום סטטוטורי אחר (נתון לשיקול דעת המזמין)**
- 12.29.1. עלויות אגרת הרישום של רשם המקרקעין יהיו על חשבון המזמין. הספק לא יגבה הוצאות אלה מהחייב. הספק ירשום הערת אזהרה ביחס לחוב על נכסו של החייב, שיתרת חובו מעל 10,000 ש"ח, אשר בוצעו כנגדו הליכי אכיפה הכוללים משלוח דרישות, עיקולי בנקים ועיקולי מיטלטלין ומאמצי הגבייה לא צלחו עד אותו מועד, זאת בכפוף לקבלת אישור המזמין ביחס לרישום ההערה כאמור.
- 12.30. **עיקול כספים שונים - בידי צד ג' (נתון לשיקול דעת המזמין)**
- 12.30.1. הספק יהיה חייב, בכפוף להוראת מנהל המזמין, בביצוע עיקולי צד ג' שונים, לרבות עיקולים בחברות כרטיסי אשראי, עיקולים בשלטונות המס למיניהם, עיקולי שכר, עיקולי שכירות וכיוצ"ב.

## מי התנור בע"מ

- 12.31. עזירת/הקפאת פעולות אכיפה
- 12.31.1. עזירה/הקפאה של פעולות אכיפה תיעשה בכפוף להוראות המזמין, משרד הפנים וכיו"ב.
- 12.31.2. מנהל המזמין יהיה רשאי בכל עת ליתן הוראות שונות או לחזור מהוראות שונות בדבר עזירת/הקפאת פעילות אכיפה או מתן תנאים חריגים בקשר עם חייב מסוים וכן בדבר עזירת/הקפאת פעילות אכיפה כנגד חייבים מסוימים או כלל החייבים בתקופות שונות, כולל תקופות חגים, חול המועד, ערבי חג ומועדים. הוראות אלה תינתנה בכתב. במקרים אלו לספק לא תהיינה כל טענות בגין דא או זכות לכל תשלום שהוא, למעט בגין החובות שנגבו על ידו בפועל, כאמור במכרז זה.
- 12.31.3. הספק אחראי לתעד במערכת המידע כל עזירה/הקפאה של פעולות אכיפה ע"י בעל תפקיד מורשה אצל המזמין או הספק, כולל שמו והסיבה להוראת העזירה/הקפאה. כל עזירה/הקפאה תבוצע לתקופה של עד 30 יום בלבד ועל הספק מוטלת החובה טרם חידוש פעולות האכיפה, לקבל אישור מנהל המזמין או מי שיוסמך על ידו בכתב להמשך הפעולות וזאת בתום 30 יום ממועד העזירה, אלא אם קיבל הוראת עזירה/הקפאה חדשה וזו תהא בתוקף 30 יום בלבד כאמור. הספק יפיק דו"ח עזירות/הקפאות כנ"ל אחת לחודש ויביאו לידיעת מנהל המזמין.
- 12.32. מיצוי הליכי אכיפה מנהלית
- 12.32.1. הספק יהיה אחראי על העברת דיווחים שוטפים למזמין לגבי חובות אשר להערכתו המקצועית הליכי האכיפה המנהלית אינם יעילים יותר לגביהם ולא יביאו לגבייתם ו/או חובות שלא ניתן לנקוט לגביהם הליכי אכיפה מנהלית מכוח הדין/פסק בית משפט וכיו"ב. הספק מתחייב לדווח מיידית בכתב על חובות מסוג זה למנהל מטעם המזמין ולצרף לדיווח אסמכתאות לביסוס הערכתו.
- 12.32.2. יודגש כי למזמין קיימת הסמכות הבלעדית להעביר כל חוב, לרבות חוב אשר מוצו לגביו הליכי האכיפה המנהלית, למסלול של אכיפה משפטית על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין חובות אלה ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
13. חובות מסופקים ואבודים
- 13.1. נהלי העבודה של המזמין, הנחיות ועדת מחיקת חובות של המזמין ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת, הנחיות היועץ המשפטי של המזמין, הנחיות רשות המיס וכל הוראות דין רלוונטיות אחרות, יהיו הנהלים הקובעים לגבי הכנת תיקים לצורך ביצוע מחיקת חובות.
- 13.2. הספק, באמצעות מנהל הגבייה מטעמו, יהיה אחראי על מתן המלצות מקצועיות למזמין לסימון חובות מסופקים ואבודים, לרבות אסמכתאות מנומקות להוכחת מיצוי הליכי הגבייה.
- 13.3. הספק יהא אחראי על ריכוז החובות המסופקים והאבודים והצגתם למזמין, לפחות פעם ברבעון, לרבות הצגה מפורטת של אופן הטיפול והמלצות המשך לגבי כל אחד מהחובות, לרבות: המשך ביצוע פעולות אכיפה, עזירת/הקפאת פעולות האכיפה, או הכנת תיקי מחיקת חובות.
- 13.4. הספק מתחייב כי בכפוף להוראת המזמין על פי כל דין יכין תיקי מחיקת חובות מושלמים הכוללים את כל האסמכתאות הנדרשות להגשה על שולחן ועדת מחיקת חובות ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת.

## מי התנור בע"מ

- כן יכלול הספק בתיקים חוות דעת מנומקת ומפורטת בקשר עם מחיקת החובות לרבות הוכחת מיצוי הליכי הגבייה.
- 13.5. הספק יהא אחראי על קידוד חובות מסופקים ואבודים בספרי המזמין.
- 13.6. הספק ישתף, במידה ויידרש לכך ע"י מנהל המזמין, בישיבות בנושאי חובות מסופקים ואבודים ומחיקת חובות.
- 13.7. יודגש כי למזמין קיימת הסמכות הבלעדית לבצע מחיקת חובות ו/או הקפאת הליכי גבייה ו/או הסדרים שונים לחייבים ביוזמתו ועל ידי עובדיו, בין לפני העברת החובות לטיפול הספק ובין לאחר העברת הטיפול בהם לספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין החובות שנמחקו בגין כך ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
- 13.8. אי הכנת תיקי מחיקת חובות כנ"ל לחובות שהספק יודיע כי אין אפשרות לגבותם מפאת היותם אבודים, תהווה הפרה של החוזה ע"י הספק. מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה של המזמין על פי חוזה זה ו/או על פי דין, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק בגין אי הכנת תיקי מחיקת חובות, כפי שיפורט בנספח ה' (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

## 14. ביצוע לוגית מים

- 14.1. הספק יבצע בדיקה חודשית לדוח "הלוגית". מבצע הלוגית יהיה עובד הבקיא בביצוע לוגית ובעל ניסיון של 3 שנים לפחות בתחום ובתפעול נכון של מערכת הבילינג (להלן: "מבצע הלוגית"). מבצע הלוגית ידאג לתיאום קריאות השעונים והמונים בשטח.
- 14.2. מבצע הלוגית ידאג לבצע את תהליך עיבוד קריאות המים הכולל יבוא ויצוא קבצים והפקת הדו"ח בלוח זמנים שיקבע ויאושר ע"י נציג התאגיד.
- 14.3. מודגש כי כל תהליך הבקרה הלוגית, מהמסד ועד הטפחות, יתבצע במערכת הבילינג של התאגיד, ללא מעורבות של מערכות חיצוניות נוספות של הספק.
- 14.4. 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, (אך בשום מקרה לא פחות או יותר ממספר הימים המותר על פי אמות המידה לשירות).
- 14.5. הפקת השובר תתבצע לא יאוחר מ-3 יום מסיום הקריאה.
- 14.6. מבצע הלוגית יבדוק את תוצאות הקריאות ויבצע תיקונים במערכת עפ"י ההנחיות שימסרו לו מנציג התאגיד ובהתאם למצבי המונה השונים.
- 14.7. לאחר בדיקה של דוחות הלוגית יכין מבצע הלוגית רשימה של כל המקרים הדורשים קריאה חוזרת. דיווח יימסר לנציג התאגיד.
- 14.8. תוצאות הקריאות ייבדקו בשנית ע"י מבצע הלוגית וכל מקרה ייבחן לגופו ובשיתוף התאגיד.
- 14.9. במהלך הבדיקה הלוגית יושם דגש לנושא הצריכה המשותפת. מבצע הלוגית יכין רשימה מרוכזת של כל המתחמים בעלי צריכה משותפת של למעלה מ-5 מ"ק או כל כמות אחרת בהתאם להנחיית התאגיד לכל צרכן ויוחלט על דרך הטיפול בשיתוף עם התאגיד.
- 14.10. דגש נוסף יושם על צריכות שאינן סבירות מבחינת כמות המים, בין אם כלפי מטה ו/או כלפי מעלה.

## מי התנור בע"מ

- 14.11. כמו כן, בעריכת הבדיקות הלוגיות יש לוודא קיום אמות המידה לשירות בעניין, קריאות חריגות, חיובים גדולים והערכות חוזרות לאותו צרכן.
- 14.12. 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.
- 14.13. למען הסר ספק, קריאת מוני המים תעשה על ידי המזמין למעט במקרה של מימוש האופציה שבסעיף 15.2 להלן.
- 14.14. הספק יהיה אחראי על משלוח מכתבים והודעות לצרכנים בהתאם לתוצאות הלוגית ובהתאם לאמות המידה (מד מים סגור, שער סגור, גזם, צריכה חריגה בהשוואה לתקופה המקבילה וכדומה).

## 15. מדי מים – קריאה, החלפה, ניתוק/חיבור

- 15.1. קריאה והחלפת מדי מים הינם שירותים אופציונאליים בלבד ומימושם יעשה בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, בהודעה של חודשיים מראש ובכתב לספק. יובהר כי המזמין אינו מתחייב להזמין את כל השירותים כאמור ו/או את חלקם ושומר לעצמו את הזכות לבצע שירותים אלה בעצמו ו/או ע"י ספקי משנה אחרים.
- 15.2. ככל שיחליט המזמין על מימוש האופציה לשירות קריאה ידנית של מדי מים, התמורה לספק בגין ביצוע שירות זה תהיה לפי 3 ש"ח + מע"מ לקריאה בפועל.
- (האופציה כאמור שמורה לתאגיד גם במקרה של תאגוד אזורי, צירוף רשות ו/או חברה מנהלת)
- 15.3. ככל שיחליט המזמין על מימוש האופציה להחלפת מדי מים, התמורה לספק בגין ביצוע שירות זה תהיה לפי מחיר השוק והצעות מחיר שיתקבלו.
- 15.4. 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.
- 15.5. על הספק לוודא כי מדי המים יוחלפו ע"י התאגיד בהתאם לכללים ולדרישות הטכניות של המדים, באמצעות יידוע והתרעה בכתב ומראש לפחות 6 חודשים לפני מועד ההחלפה. ההוראה כאמור מתייחסת הן לבלאי צפוי בהתאם לכללים ולדרישות הטכניות של המדים והן לצורך בהחלפת מדים המאוותר במסגרת העבודה השוטפת בטיפול בפניות צרכנים, קריאות מדים ככל שהדבר יידרש על ידי התאגיד וכיו"ב.
- 15.6. ניתוק וחיבור מדי מים יבוצעו ע"י הספק בהתאם להוראות התאגיד.
- 15.7. ניתוק ו/או חיבור מדי מים במסגרת בקשות צרכנים יבוצעו על ידי התאגיד.

## 16. עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים

- 16.1. בדיקה שוטפת במערכת הבילינג לגבי קריאות וחיובים בגין צריכת מים לנכסים חדשים, צריכת מים של מדי מים לבניה, מוני גינון, מוני מים למוסדות חינוך וצרכני מים גדולים אחרים כפי שיימסרו לספק.
- 16.2. עדכון קובץ התושבים ובעלי העסקים/חברות על פי תעודות זהות / ח.פ.

## מי התנור בע"מ

- 16.3. ריכוז מידע לגבי כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ועדכונם במערכות המידע.
- 16.4. ביצוע עדכונים, שינויים ותוספות בספרי התאגיד, כרטיסי אב ועדכון מערכת המידע.
- 16.5. תפעול מלא לצורך הוצאות חשבונות שונים, דוחות מצטברים ודוחות אחרים.
- 16.6. עדכון שוטף של תעריפים כתוצאה משינוי המדד בחוקי העזר למים וביוב, היטלים ואגרות שונות.
- 16.7. הכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור מנהל המזמין, התוכנית הראשונה לא יאוחר מתום 30 יום ממועד ההודעה בדבר זכיית הספק במכרז, יתר התוכניות - תוגשנה מידי תחילת חודש נובמבר לגבי השנה הקלנדרית הבאה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התכנית תיערך לפי חתכים שיקבע מנהל המזמין. מידי רבעון, יוגש למזמין דוח תכנון מול ביצוע.
- 16.8. **הספק יספק דו"חות רגולטוריים וכן דו"חות לפי דרישת מנהל המזמין, באופן מידי, לרבות:**
- 16.8.1. דו"ח תקבולים חודשי עפ"י הפורמט הנדרש ע"י מע"מ.
- 16.8.2. דו"חות רבעוניים בהתאם לדרישות רשות המים, רשות המיסים, הנהלת התאגיד.
- 16.8.3. דו"ח שנתי עפ"י הפורמט של רשות המים לגבי מהויות השימוש ו/או רשות המסים ו/או דרישת הנהלת התאגיד.
- 16.8.4. דו"ח הכנסות חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים.
- 16.8.5. דו"ח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדו"ח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויצג את התקבולים, יתרות החוב שנתיות ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.
- 16.8.6. דו"ח קופה יומי, חודשי ורבעוני.
- 16.8.7. דו"ח הפקדות יומי, חודשי ורבעוני לחשבון הבנק של המזמין.
- 16.8.8. התאמות ומאזנים - עדכוני קופה והתאמה להפקדה, התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכונם במערכת, התאמות ודוחות כרטיסי אשראי, התאמות שקים דחויים, התאמה בין תקבולי חובות לפי רישומי הספק לבין הנהלת החשבונות של המזמין.
- 16.8.9. דו"ח גיול חובות.
- 16.8.10. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את כלל החובות בפיגור עפ"י חתכים וסטטוסים שיוגדרו ע"י המזמין. הדו"ח 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.
- 16.8.11. דו"ח 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.
- 16.8.12. דו"ח חודשי הכולל פירוט על אופן המענה לפניות תושבים. הדו"ח יפרט את אופן הגעת הפניה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל), מועד הגעת הפניה, עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניה.
- 16.8.13. דו"ח חודשי הכולל פירוט של 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.

## מי התנור בע"מ

- 16.8.14. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הוראות הקבע לזכות המזמין שנוצרו על ידי הספק.
- 16.8.15. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר שוברי התשלום התקופתיים הנשלחים לצרכנים בדוא"ל.
- 16.8.16. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הפעולות המקוונות שבוצעו באתר האינטרנט של המזמין מתוך סך הפניות בכתב המגיעות לבק-אופיס ממקור חייוני.
- 16.8.17. דוח יתרות זכות חודשי הכולל את מספר הצרכנים והסכומים שנדרש לזכותם.
- 16.8.18. דוח הפרות לצרכן לפי סעיף 105 לכללי תאגידי המים.
- 16.8.19. אחת ל-6 חודשים דו"חות מסוקרים ואחת לשנה דו"חות מבוקרים, עד למועד אותו יקבע המזמין.
- 16.8.20. דוחות נוכחות חודשיים של עובדי הספק.
- 16.8.21. דוח מנהלים שנתי המציג באופן רחב את ביצועי הגבייה ועמידת הקבלן ביעדי החוזה שהוגדרו.
- 16.8.22. כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל המזמין- תוך 48 שעות מרגע קבלת הדרישה.
- 16.8.23. דו"חות פעילות מוקד הגבייה הטלפוני:
- 16.8.23.1. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של היקפי פעילות עפ"י שדות וחתכים שונים – כמות שיחות שנכנסו / נענו / נכנסו ולא נענו, ערוצי השירות, נושאי הפניות, סוג השירות שנתבקש, סטאטוס הפניות, מועד מדויק של כניסת שיחות לתור / מענה לשיחות / נטישת שיחות / השארת הודעה בשירות call back, משך זמן השיחות, אמצעי התקשורת בהם טופלה הפנייה (טלפון /או דואר /או דוא"ל) שפות וכיו"ב.
- 16.8.23.2. דו"ח גבייה יומי, חודשי, רבעוני ושנתי עפ"י חתכים שונים – ערוצי השירות, סוג התשלומים, גבייה שוטפת / חובות וכיו"ב.
- 16.8.23.3. דו"ח יומי של פניות פתוחות הדורשות את התייחסות/טיפול עובדי הגבייה.
- 16.8.23.4. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני המתנה למענה לשיחות נכנסות למוקד הברורים ולמוקד התשלומים.
- 16.8.23.5. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של שיחות ננטשות במוקד הברורים ומוקד התשלומים עפ"י כמויות ואחוזים בפילוח שיקבע עם תחילת העבודה.
- 16.8.23.6. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של משך זמני החזרה ללקוח שהשאיר בקשה בשירות call back לשיחה חוזרת או שנטש את התור.
- 16.8.23.7. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני העברת פניות מהמוקד לעובדי הגבייה עבור פניות שהמוקד לא יכול לטפל בהן לבדו.
- 16.8.23.8. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני חזרה ללקוחות עבור פניות שהועברו לטיפול עובדי הגבייה.
- 16.8.23.9. דו"ח חודשי של כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.
- 16.8.23.10. דו"ח יומי של תקלות במוקד במידה והיו (נפילת קווי טלפון ותקשורת).

## מי התנור בע"מ

- 16.8.23.11. דו"ח רבעוני ובו כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנוהל במערכת המוקד הטלפוני, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש, נכון לסוף אותו רבעון.
- 16.8.23.12. בנוסף, בהתאם לדרישת המזמין, מתחייב הספק להעביר בכל עת הקלטות שמע של שיחות שנענו.

## 17. סיוע לגורמים המוסמכים אצל המזמין

- 17.1. תאום מדיניות בנושאי גבייה.
- 17.2. תאומים והתאמות עם אגף כספים ואגף הנדסה
- 17.3. ייעוץ שוטף למזמין בנושאי הגבייה השונים, לרבות מתן ייעוץ על ידי עובדי המערך האחורי, המערך המשפטי וחברי ההנהלה הבכירה של הספק בהתאם לדרישת המזמין, וזאת ללא כל עלות נוספת.
- 17.4. הכנה, בדיקה, המלצה והגשת חומר ונתונים להנהלת המזמין, ליועצים המשפטיים של המזמין (פנימיים/חיצוניים) ו/או לכל גורם אחר שיוסמך מטעם המזמין, לרשות המים, גופים רגולטוריים, בתי המשפט, ועדות שונות וכל גורם אחר שיוגדר על ידי המזמין.
- 17.5. ריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או ליועצים משפטיים מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניו תושבים וכן להכנת תביעות חוב/תביעות משפטיות. כמו כן, הכנת מסמכי עמדה והסבר בכל הנוגע לנתונים העובדתיים, עפ"י מערכות הגבייה והאכיפה והמסמכים הקיימים.
- 17.6. טיפול בתביעות לרבות תביעות ייצוגיות והמצאת חוות דעת משפטית.
- 17.7. הכנת והגשת כל המידע והנתונים הדרושים למזמין ו/או ליועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק, לגבי חובות אשר יועברו לטיפול אכיפה בלעדי (מנהלי/משפטי) של המזמין ו/או כל גורם אחר מטעמו כאמור לעיל, לרבות בכל הכרוך בהכנת כתבי הגנה, תגובות בכתב וייצוג המזמין בכל הליך משפטי הנוגע לגביית החובות בכל הערכאות השיפוטיות וכל סיוע אחר שיידרש. לפי דרישת המזמין, יגיע נציג מנוסה מטעם הספק להופעות בבית המשפט ויהא נוכח בדיון ויהא מוכן להעיד ולסייע ככל הדרוש למזמין, והכל בהתאם להוראות היועץ המשפטי של המזמין ו/או מי מטעמו.
- 17.8. הגשת דוחות גבייה / מאזני גבייה בסוף כל חודש לפי קבוצת מהויות שיוגדרו מראש ע"י המזמין, וזאת לשם מעקב חודשי של אחוזי גבייה מצרכנים פרטיים, מעסקים, מבתי ספר, עמותות וכדומה לפי סימונם במהויות גבייה.
- 17.9. כל דו"ח או מידע רלוונטי כפי שייקבע על ידי התאגיד ולפי שיקול דעתו.

## 18. משרדים

- 18.1. לספק אין כל זכות במשרדי המזמין והוא בעל זכות להשתמש בהם לצורכי ביצוע הסכם זה בלבד ולתקופת תוקפו של הסכם זה בלבד.
- 18.2. עד ליום תחילת מתן השירותים על ידי הספק, תופק רשימה של כלל הציוד והאינוונטר הקיים במשרדי התאגיד, שתיחתם על ידי קניין המזמין ונציג הספק ותצורף כנספח לחוזה ההתקשרות (לעיל ולהלן: "נספח הציוד"). הספק מתחייב להשתמש בכל הציוד לסוגיו (לרבות, אך לא רק, מחשוב, ריהוט משרדי, ציוד וכיוצ"ב) שיעמוד לרשותו על ידי התאגיד, בהתאם לנספח הציוד, באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר.
- 18.3. הספק מתחייב לפנות את משרדי התאגיד ולהחזיר את כל הציוד לסוגיו השייך לתאגיד, מיד עם קבלת הודעה מהתאגיד בדבר תום ההתקשרות ו/או ביטול ההסכם ע"י התאגיד, כשמצבו של הציוד כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים.
- 18.4. על הספק לעשות שימוש זהיר במשרדי המזמין, לרבות הציוד, והוא יהיה אחראי לכל נזק שייגרם למשרדי התאגיד או לתכולתם כתוצאה משימוש בהם, למעט בלאי סביר.

**19. מחשוב ומשרדיות**

- 19.1. הספק יעשה שימוש במערכות הבילינג וה-CRM הייעודיות של המזמין המבצעות ניהול, מעקב ובקרה של כל תהליכי החיובים והגבייה ושירות הלקוחות הנדרשים. נכון למועד פרסום המכרז, מערכות הבילינג וב-CRM בהן עושה שימוש המזמין מסופקות על ידי החברה שתזכה במכרז המחשוב שיפורסם על ידי התאגיד. למזמין תעמוד הסמכות הבלעדית, בכל עת, להחליט על עבודה במערכות אחרות. עלות החיבור והשימוש במערכות המידע על ידי עובדי הספק במשרדי המזמין – תבוא על חשבון המזמין.
- 19.2. הספק יידרש לבצע חיבור מרחוק של עובדי המוקד הטלפוני מטעמו למערכות המידע של המזמין, כולל קופות במערכת הבילינג.
- 19.3. למזמין תעמוד הסמכות הבלעדית, בכל עת, להחליט על עבודה במערכות אחרות ובמקרה זה יידרש לעבוד במערכות אלו.
- 19.4. במסגרת עבודת האכיפה המנהלית, ככל שידרוש המזמין, יעמיד הספק לרשות המזמין את מערכת המידע הייעודית שברשותו לניהול האכיפה המנהלית, וכל זאת במסגרת התמורה הקבועה במכרז, ללא כל תוספת תשלום.
- 19.5. במסגרת שירותי מוקד הגבייה הטלפוני, יעמיד הספק לרשות המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, וכל זאת במסגרת התמורה הקבועה במכרז, ללא כל תוספת תשלום.
- 19.6. הספק יידרש לייצר ממשקי online בין מערכות המידע הייעודיות שברשותו (אכיפה מנהלית ומוקד טלפוני) לבין מערכות המידע של המזמין. מטרת הממשקים הינה עדכון online של כרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין בנתוני תשלומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR וכן במסגרת האכיפה המנהלית. המזמין יעשה כל שביכולתו בכל הקשור לשיתוף פעולה מצד ספק מערכות המידע של המזמין, אך האחריות הכוללת ליצירת הממשקים מוטלת על הספק ועל חשבוננו.
- 19.7. ככל שהספק יוכיח, באופן שיניח את דעתו של המזמין, כי אין ברשותו יכולת לקיים ממשק online כאמור בסעיף 19.6, מתחייב הספק כדלהלן:
- 19.7.1. להעביר למזמין קבצים יומיים וחודשיים בפורמט excel, או בכל פורמט אחר שייקבע על ידי המזמין, עם פירוט התשלומים וכלל ההיסטוריה והמידע השייכים למזמין ומנוהלים במערכת האכיפה המנהלית, וזאת על פי מפתוח ומבנה טבלאות שייקבע על ידי המזמין ובפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).
- 19.7.2. לקלוט את נתוני שוברי החיוב של המזמין במערכת המוקד הטלפוני ולהעביר לו קבצי תשלום יומיים וחודשיים עם פירוט הסכומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR, בפורמט המותאם לקליטה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן). והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 19.8. בנוסף, מתחייב הספק להעביר למזמין קבצים חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני, בפורמט excel או כל פורמט אחר שיוגדר על ידי המזמין, הכולל תיעוד מלא ומפורט של פניות הבירורים למוקד והטיפול

## מי התנור בע"מ

בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה בכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

19.9. במהלך תקופת החוזה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק התקנה של מערכות המידע הייעודיות שברשותו לניהול האכיפה המנהלית ולניהול מוקד הגבייה הטלפוני (לרבות מערכת ה-CRM) בעד 3 עמדות מחשב במשרדי המזמין, ללא כל עלות נוספת, כולל יכולות מלאות ובלתי מוגבלות של צפייה בנתונים וביצוע פעולות.

19.9.1. הספק מתחייב לשאת בכלל עלויות רישיונות השימוש של התוכנה בכלל עמדות המחשב בהן תותקנה מערכתיו (של עובדי הספק ושל עובדי המזמין) ולבצע התאמות במערכות כאמור בכל עת וככל הנדרש לאורך תקופת החוזה, לרבות הדרכה לעובדיו ולעובדי המזמין לצורך התאמות ושינויים כאמור.

19.9.2. בתום תקופת ביצוע החוזה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את המערכות כאמור פעילות, ללא כל שינוי ביחס לשירות שניתן במהלך תקופת ההתקשרות, במשך 3 חודשים מתום תקופת החוזה (להלן: "התקופה הראשונה"), כל זאת ללא כל עלות נוספת.

19.9.3. במהלך התקופה הראשונה תישמר גישה מלאה לנתוני המערכות כאמור לכלל משתמשי המערכת מטעם המזמין. בתום התקופה הראשונה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את הגישה למערכות כאמור עם הרשאות צפייה בלבד, ללא עלות נוספת, באופן שתישמר יכולת עיון מלאה בכלל נתוני המערכת.

19.9.4. הספק יגדיר שם משתמש וסיסמה עבור עמדות המחשבים בהן תותקנה מערכתיו כאמור. בכלל העמדות תינתנה הרשאות משתמש מלאות, לרבות יכולת צפייה בזמן אמת והפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת.

19.9.5. הספק יעביר הכשרה לעובדי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכתיו, לרבות תהליך הפקת דו"חות.

19.9.6. מערכת הדו"חות תאפשר לכלל משתמשי המערכות להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.

19.10. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי – וירוס והפצה פנימית וחיצונית בדואר האלקטרוני, הכל בתאם להוראות אבטחת המידע של המזמין וחוק הגנת הפרטיות. נוכחות חובה של כל עובדי הספק בהדרכות שנתיות לעניין זה.

## 20. כללי

20.1. הספק מתחייב לבצע כל פעולה אשר מקובל ונהוג לעשותה במחלקות גבייה בתאגיד מיס ואשר לא הוזכרה במפורש בסעיפי המשנה הנ"ל ו/או כל פעולה שהתאגיד יראה לנכון ליזום ולבצע במסגרת הליכי הגבייה.

20.2. 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.

## מי התנור בע"מ

20.3. הספק מתחייב בזה לפעול על-פי דין ועל 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 התנור

א.ג.נ.,

### הנדון: מכרז פומבי מס' 02/25 למתן שירותי גבייה

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. הערבות תהא בתוקף כנדרש במסמכי המכרז 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 ובכוחי להשיג את כל כוח האדם והציוד הדרוש על מנת לבצע את העבודות נשוא המכרז והנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות וההתחייבות על פי הוראות המכרז.
  - ד. ידוע לי שהאחריות המלאה לביצוע תוכנית העבודה חלה עלי וכי הציוד, כוח האדם והאמצעים המופיעים במכרז הם בבחינת הכרח מינימאלי וכי אני מתחייב לספק מידי יום את כל הציוד והאמצעים הנדרשים לביצוע העבודה בהתאם להוראות המכרז, המפרט הטכני והוראות הסכם זה, וכמות העובדים הדרושה בהתאם לצרכים ולעמידה מיטבית בדרישות העבודה.
  - ה. לתאגיד זכות ביטול השירותים ו/או חלקם, הכל בהתאם לתנאי החוזה.
- ו. מתחייב כי אעמוד בכל הדרישות הנדרשות עפ"י כלל מסמכי המכרז וכן עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, לרבות דרישות בטיחות וגהות בעבודה, ולרבות תשלום לעובדי עפ"י חוק שכר מינימום לפחות וכלל התשלומים הסוציאליים כפי הנדרש בחוק.
- 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, אלא אם כן צוין אחרת במפורש.
- ח. הצעתנו זו בתוקף ותחייב אותנו עד סיום תוקפה של הערבות לקיום ההצעה ועד בכלל.

## מי התנור בע"מ

- 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 ואישור על קיום ביטוחים (נספח ה' 3), הכול כמפורט וכנדרש בחוזה.
  - ב. עד למועד תחילת ההתקשרות כפי שיקבע בהודעה על הזכייה שתימסר לי בכתב, ככל שהצעתי תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, עליי להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא המכרז ולהגיש לאישור מנהל המזמין תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה, וכל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על הזכייה.
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 ובהתאם לכלל התשלומים הסוציאליים כפי הנדרש בחוק.

## מי התנור בע"מ

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 הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

\_\_\_\_\_

תאריך

\_\_\_\_\_

חתימות וחותמת המציע

### אישור מורשי חתימה

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד / רו"ח\*, המשמש כעו"ד / רו"ח\* של המציע:  
מספר תאגיד \_\_\_\_\_, מאשר בזה כי הי"ה \_\_\_\_\_,  
חתומים על ההצעה שאישורי זה מצורף לה וכי חתימת הי"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**  
**מכרז פומבי מס' 02/25**

לכבוד

מי התנור - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ

א.ג.ג.

**הנדון: הצעת מחיר במסגרת מכרז פומבי מס' 02/25 תאגיד מי התנור**

את הצעת המחיר יש למלא, 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 עבור מכרז פומבי מס' 02/25 למתן שירותי גבייה.
2. אנו מתחייבים לבצע את כל השירותים שנדרש לבצע, והכל בהתאם למפרטים, החוזה ומסמכי המכרז.
3. למען הסר ספק לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים בטבלאות בסעיף 3 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.
4. 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 ו/או המחירים הרשומים בה אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכם.
5. להלן הצעתנו לביצוע מכלול שירותי הגבייה בהתאם להוראות מפרטי העבודה, החוזה, מסמכי המכרז ומכלול הדרישות ובכלל זה, עבור הוצאות השכר בגין מנהל הגבייה, עובדי הגבייה, תוכנות עזר לשידור וקליטת קריאות מים ולביצוע אכיפה מנהלית וכיו"ב (ניתן להגדיר את אחוז עמלת הגבייה עד שתי נק' אחרי הנקודה העשרונית):

% \_\_\_\_\_, שיעור עמלת הגבייה המוצעת

כהגדרתה בסעיף 14.1 לפרק א'.

שיעור העמלה המקסימלית הינה 4.8%

שיעור העמלה המינימלית הינה 4.3%

אין לחרוג מגבולות העמלה.

6. 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.

7. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נהיה חייבים לבצע את פעולות האכיפה המנהלית בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

**פרטי המציע**

שם המציע \_\_\_\_\_

ע.מ/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

שנערך ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת 2025

בין:

תאגיד מי התנור ב בע"מ

ח.פ.

מרחוב \_\_\_\_\_

(להלן: "התאגיד")

מצד אחד

לבין:

ח.פ.

מרחוב \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק")

מצד שני

והספק עוסק במתן שירותי גבייה לתאגידי מים וביוב;	הואיל
והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, כוח אדם וכלל האמצעים לתת שירותי גבייה לתאגידי מים וביוב;	והואיל
והספק מכיר את נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים 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 לשירותים שיינתנו על ידו והוא מתחייב לפעול על פיהם לרבות השינויים שיחולו בהם מעת לעת;	והואיל
והתאגיד מעוניין בקבלת שירותי גבייה;	והואיל
והתאגיד פרסם מכרז פומבי מס' 02/25 למתן שירותי גבייה, הכל כמפורט במסמכי המכרז;	והואיל
והספק הגיש הצעתו למכרז הנ"ל לאחר שקרא והבין את מסמכי המכרז ואת מהות השירות;	והואיל
והספק זכה במכרז;	והואיל
וברצון הצדדים להסדיר את תנאי ההתקשרות שביניהם;	והואיל

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

## 1. כללי

- 1.1. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל מטעם המזמין.
- 1.2. המבוא לחוזה זה לרבות כל ההצהרות הכלולות בו והנספחים לחוזה זה לרבות מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
- 1.3. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד, והן לא תשמשנה לפרשנותו של חוזה זה.
- 1.4. ההגדרות שבפרק א' למסמכי המכרז יחולו על חוזה זה.
- 1.5. הספק מצהיר כי ידוע לו, שהשירותים נשוא מסמכי המכרז הינם מהותיים ביותר וחיוניים לפעילותו השוטפת של המזמין. בהתאם לכך הספק מצהיר ומתחייב, כי בשום שלב ובגין כל מחלוקת שהיא, לא יעכב ו/או לא ישהה את מתן השירותים ו/או לא יפסיק לתת את השירותים, אלא בכפוף ובהתאם להוראות סעיף 26 להלן. כמו כן, הספק מצהיר, כי לא יהיה רשאי לדרוש כל צו ביניים ו/או סעד זמני אשר ימנע מן המזמין לבצע את הפעולות נשוא הסכם זה, לרבות באמצעות צד ג' כלשהו.

## 2. סתירה בין מסמכים

2. 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

- 3.1. כלל מסמכי המכרז ונספחיו, לרבות פרק ב' מפרט השירותים ופרק ד' - הצעת המחיר.
- 3.2. נספח ה'1 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים
- 3.3. נספח ה'2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע
- 3.4. נספח ה'3 - הוראות הביטוח ואישור
- 3.5. נספח ה'5 - הצהרת סודיות של עובדי הספק
- 3.6. נספח ה'6 - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד
- 3.7. נספח ה'7 - הצהרה על העדר תביעות
- 3.8. נספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA
- 3.9. נספח ה'9 - מפעל חיוני

## 4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. ההתקשרות תהא לתקופה של שנה (24 חודשים) ממועד חתימת החוזה (לעיל ולהלן): **"תקופת ההתקשרות"**. ברם, ששת החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות יהוו תקופת ניסיון (לעיל ולהלן): **"תקופת הניסיון"**, אשר במהלכה יהא המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 45 ימים מראש, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות.
- 4.2. למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, כל אחת של שנה (12 חודשים), או חלק ממנה (להלן ולעיל): **"תקופת האופציה"** או **"תקופות האופציה"**. תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופת האופציה או תקופות האופציה, לא תעלה בסה"כ על 5 שנים (60 חודשים).

- 4.3. למען הסר ספק, באם ישתמש המזמין בזכותו להורות על הארכת תקופת ההתקשרות לתקופת האופציה או לתקופת האופציה, תחולנה כל הוראות הסכם זה בתקופת האופציה או בתקופת האופציה, או חלק מהן, בשינויים המחויבים, לרבות התמורה המפורטת להלן.
- 4.4. מבלי לגרוע מכל זכות הנתונה למזמין לפי הוראות הדין ו/או מסמכי המכרז, המזמין יהיה רשאי לסיים בכל עת את התקשרותו עם הספק בהתאם לאמור בחוזה זה ו/או מתוקף הסדרה בחקיקת עבודות חברות הגבייה ברשויות מקומיות ובתאגידים ו/או במידת הצורך לבצע שינויים בתנאי ההתקשרות, הכל על מנת לעמוד בדרישות החוק.

## 5. התחייבויות הספק

- 5.1. הספק מתחייב לעמוד בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), 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, על אחריותו וחשבונו. כל שינוי שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר, ייעשה על חשבון הספק בלבד ובאחריותו, למעט הוצאות שהוגדרו כבאות על חשבון המזמין, כאמור בסעיף 18 להלן.
- 5.2. הספק מתחייב לבצע את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של המנהל ומוסכם כי דעתו של המנהל תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות.
- 5.3. הספק מתחייב להופיע לכל הישיבות עם כל הגורמים המקצועיים אצל המזמין אשר להם קשר לשירותים הניתנים על ידו, כפי שייקבעו על ידי המנהל, וככל שיידרש ו/או עם כל גורם מקצועי שהוא כפי שיידרש על ידי המנהל מטעם המזמין.
- 5.4. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו ו/או לרשות מי מטעמו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר הוראות החוזה ולמלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט ולחתום על הצהרה לשמירת סודיות, נספח ה'4 לחוזה.
- 5.5. הספק אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט. כמו כן, הספק מתחייב להחתים על נספח שמירה סודיות את כל עובדיו ו/או מי מטעמו שיועסקו את השירותים נשוא חוזה זה, על פי נוסח נספח ה'5 לחוזה.
- 5.6. הספק מתחייב להשתמש בכל הציוד לסוגיו (לרבות, אך לא רק, מחשוב, ריהוט משרדי, ציוד וכיוצ"ב) שיעמוד לרשותו על ידי המזמין בהתאם לנספח הציוד באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר. הספק מתחייב להחזיר את הציוד בתום ההתקשרות, כשמצבו כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים.
- 5.7. הספק מתחייב לדאוג לביצוע השירותים ולמלא אחר דרישות ו/או הנחיות המזמין ו/או מי מטעמו, כפי שיינתנו מעת לעת, וכן לפעול בתיאום מלא עם המזמין לצורך מתן השירותים נשוא

- הסכם זה ובכלל זה בכל הנוגע לשימוש במערכות המידע, ציוד כלשהו השייך למזמין, בהתאם להוראות השימוש ו/או הנהלים הנהוגים במזמין; וכן, לבצע כל פעולה, לשם השלמת השירותים לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 5.8. הספק מתחייב להשלים את השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר קיבל מאת המזמין מעת לעת.
- 5.9. הספק מתחייב לפעול בתום לב כלפי המזמין בקשר עם מתן השירותים נשוא הסכם זה וכי כל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, לרבות מתן המלצה ו/או ייעוץ יינתנו משיקולי טובת המזמין בלבד ולא משיקולי רווח או שיקולים זרים אחרים.
- 5.10. הספק לא יהא רשאי להעביר זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה לאחר, כולן ומקצתן וכל העברה שכזו לא תחייב את המזמין כלל וכלל.
- 5.11. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל הנוגע למסירת נתונים, מידע (בכתב או בעל פה) ו/או מסמכים המצויים בידו ואשר נוגעים לעניין ביצוע ההסכם והוא ימסרם מיד עם דרישת המזמין.
- 5.12. הספק יעמיד לרשות המזמין ו/או היועץ המשפטי של המזמין ו/או מי מטעמם, ללא תשלום נוסף, את כל מידע הדרוש להם לרבות נתונים מעודכנים על החיבים.
- 5.13. הספק מתחייב כי למעט הוצאות שהוגדרו במסמכי המכרז כבאות על חשבון המזמין, הוא יישא בכל העלויות וההוצאות כפי שיידרשו לשם מתן השירותים וביצוע התחייבויות הספק כנדרש בהסכם זה על נספחו. בכל מקרה שבו יתעורר ספק האם הוצאה כלשהי באה על חשבון המזמין או על חשבון הספק, תבוא ההוצאה על חשבון הספק.
- 5.14. הספק מתחייב למסור לידי המזמין דו"חות בקשר עם מתן השירותים בהתאם לדרישות המזמין וככל שיידרש.
- 5.15. הספק מודע לעצם הכרזת התאגיד כמפעל חיוני ומתחייב לפעול על פי הנדרש בנספח ב'9.
- 5.16. התעוררה לדעת הספק בעיה כלשהי בקשר עם מתן השירות על ידו, יודיע על כך לאלתר למנהל, על מנת לתת לו את פרק הזמן המרבי להתארגנות. אין במתן הודעה כאמור כדי לגרוע מהתחייבויות הספק לפי הסכם זה או מכל סעד אחר שיהיה נתון למזמין אם אכן תתעורר מניעה כאמור.
- 5.17. יודגש, כי על הספק לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל מסמכי הגבייה שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות בתיק המשלם/החייב במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב המזמין. כמו כן, באחריות הספק לבצע רישומים ידניים בגין כל פעולה/קבלת מידע/דיווח פקח שנעשו במערכות הגבייה והאכיפה, בתזכורות לנכס ו/או משלם, בהתאמה. תשומת לב הספק מופנית להוראת סעיף 8(ז) לנוהל העסקת חברות גבייה (חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/03), בדבר החובה לשמור כל מסמך המתייחס לפעולות שבוצעו על-ידי חברת הגבייה, ולתקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיונים במוסדות המדינה וברשויות המקומיות), התשמ"ו - 1986 לפיהן, תיק בדבר מיסים ניתן לבער רק בחלוף שבע שנים. בהקשר זה יצוין, כי שמירת המסמכים ותיעודם תעשה במשרדי המזמין בלבד.
- 5.18. שירותי הגבייה

- 5.18.1. הספק מתחייב בזאת, כלפי המזמין, לבצע את שירותי הגבייה, לרבות כל האמור והמפורט במפרטי השירותים למכרז זה. השירותים יבוצעו במיומנות ובמקצועיות ובהיקפים הכלולים במסגרת השירותים, הכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 5.18.2. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל מטעם המזמין.
- 5.18.3. למען הסר ספק, אין ברשימה המפורטת במפרטי השירותים 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 מתן שירותי גבייה לתאגידי מים וכל נושא אחר הנוגע לשירות, שיוטל על ידי המזמין.

#### 5.19. כוח אדם

- 5.19.1. במהלך כל תקופת ההתקשרות, ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, יעסיק הספק צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, ותק, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים, והכל בהתאם לדרישות מפרטי השירותים. הספק יישא בכל התשלומים המגיעים ושיגיעו לעובדים, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים.
- 5.19.2. הספק יאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים מטעמו לביצוע השירות, בעצמו ועל חשבונו, לרבות ההוצאות הכרוכות בכלי הרכב הנדרשים, כל זאת בהתאם להוראות מפרטי השירותים והחוזה.
- 5.19.3. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירות להלן הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.
- 5.19.4. הספק יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 5.19.5. המזמין יהא זכאי להודיע בכל עת על החלפה או הפסקת העבודה לאתגר של עובד כלשהו מטעם הספק על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבחני קבלה, בלוח זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, מתחייב הספק להחליף את העובד בעובד מתאים אחר מיד לכשיידרש. מובהר בזאת, כי אין לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעביד, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה. המזמין לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כלשהיא בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו בשל דרישה להחלפת אחד מעובדיו כמפורט לעיל.
- 5.19.6. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית (תוך 24 שעות) של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.
- 5.19.7. על עובדי הספק לעמוד במטלות המוטלות עליהם ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך, וזאת ללא עלות נוספת.

5.19.8. בכל תקופת ההתקשרות נדרש מהספק להעמיד מנהל גבייה (1), איש שטח (1) ו-8 5.19.8. עובדי גבייה כאמור:

3 עובדי גבייה וקבלת קהל במשרדי התאגיד בקריית שמונה. 5.19.8.1.

- עובד גביה אחד (1) בסניף קצרין + סניף מטולה (חצי יום פעם בשבוע) 5.19.8.2.  
 2 עובדי גביה בסניף מגידל שמס + סניף עין קיניה (פעמיים בשבוע) – אחד מתוך 5.19.8.3.  
 עובדי הגביה יוגדר כאחראי תחום גביה צפון הגולן.  
 עובד גביה אחד (1) בסניף מסעדה 5.19.8.4.  
 5.19.8.5. עובד גביה אחד (1) בסניף בוקעתא

5.19.9. כמפורט בסעיף 2.2 לפרק ב'.

הספק מתחייב כי יעסיק לצורך ביצוע השירותים צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, ותק מינימאלי של 6 חודשים בתחום השירותים, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.

5.19.10. יובהר, כי המועמדים שייבחרו לתפקידים האמורים לעיל מטעם הספק יאושרו על ידי המזמין בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה של משרד הפנים (כפי שיעודכן מעת לעת), לרבות מועמדים שעבדו בעבר אצל המזמין ככל שייכללו במסגרת הצעתו של המציע הזוכה, ויועסקו ע"י המציע הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב.

## 6. זכויות במידע ובציוד

- 6.1. כל מסמך, מידע, קובץ מחשב, תכתובת מייל, תוצרי השירותים או כל חומר אחר שיימסר ו/או יגיע לידי הספק ו/או מי מטעמו במהלך ביצוע השירות והנוגע לשירות יהיו רכוש הבלעדי של המזמין ויימסרו לידי מיד עם דרישה ראשונה.
- 6.2. הספק לא יהיה רשאי לגבות כל תשלום נוסף עבור שליפת הנתונים, הפקת הנתונים למדיה, העברת הנתונים, אספקת תיעוד של מבנה הנתונים וכל שירות אחר הקשור להעברת הנתונים למזמין או לבא כוחו.
- 6.3. הספק יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לכל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אשר יגיעו לרשותו במסגרת הסכם זה. הספק מתחייב לשמור את כל החומרים כאמור על פי נוהלי אבטחת מידע תקינים כמקובל בענף ולא להעבירן לצד ג' כלשהו.
- 6.4. 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.
- 6.5. הספק מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת לגבי כל הנתונים ו/או המסמכים ו/או מידע אשר יגיעו לידיו במסגרת הסכם זה בין במישרין ובין בעקיפין בין על ידי המזמין ו/או מי מטעמו ובין על ידי גורם אחר אגב ביצוע השירותים כמפורט בחוזה זה.
- 6.6. הספק יחתום על תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות בנוסח המופיע בנספח ה'4\_ כמו כן, הספק מתחייב להחתים את כל העובדים או מי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים על הצהרה לשמירת סודיות בנוסח המופיע בנספח ה'5. ההצהרות החתומות תימסרנה למנהל מטעם המזמין בטרם תחילת מתן השירותים. הספק מתחייב שלא להתחיל בהעסקתו של כל עובד בטרם חתם אותו עובד על הצהרת הסודיות כאמור בנספח ה'5.
- 6.7. מבלי לפגוע בכל זכות אחרת של המזמין, עובד של הקבלן ו/או מי מטעמו, אשר יפר את הוראות סעיף 6, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש למזמין בסך של 30,000 ₪ לכל הפרה, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הקבלן בגין הפרת התחייבויותיו.

- 6.8. עובד אשר הפר את הוראת סעיף 6, יפסיק את עבודתו בכל הקשור למתן השירותים המזמין, לאלתר, אלא אם כן יסכים המזמין בכתב להשאירו.
- 6.9. חובתו של הספק ו/או מי מטעמו לשמירה על סודיות תמשיך לחול בכל עת גם לאחר סיומו של חוזה זה. הספק ישפה ו/או יפצה את המזמין בגין כל נזק שיגרם לו בשל הפרת חובותיו כאמור בסעיף זה וזאת מיד עם דרישתו הראשונה.
- 6.10. 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 המזמין.
- 6.11. למען הסר כל ספק מובהר בזאת, כי כל הנתונים והמסמכים אשר ישמשו את הספק לצורך ביצוע חוזה זה, יהיו רכושו של המזמין ולמזמין תהיה זכות לקבלם בכל עת, במהלך תקופת ביצוע חוזה זה ולאחריו. האמור לעיל יחול גם באשר לזכות השימוש אשר תהיה נתונה למזמין בכל תוכנת מחשב אשר ייעשה בה שימוש לצורך ביצוע חוזה זה.
- 6.12. הספק מתחייב לערוך גיבוי יומי ומלא של כל הפעולות שנעשו באותו יום ושל כל המידע, הנתונים והמסמכים אשר הצטברו בידיו במהלך ביצוע חוזה זה, והכל בהתאם להוראות המזמין. כלל הגיבויים יישמרו במשרדי המזמין הקבלן במקום בטוח, שמור וחסין מאש. מדי רבעון ימסור הספק למזמין עותק של קבצי הגיבוי של אותו רבעון. מדי רבעון או בכל עת שהמזמין ידרוש ייערך אחזור של הקבצים שגובו. היה ולא תהיה אפשרות לטעון את הקבצים מאמצעי הגיבוי יאחזר הספק את המידע על חשבונו בחברה מקצועית ויטפל בליקוי כך שלא יישנה. כלל הגיבויים אשר יבוצעו ע"י הספק יהיה רכוש המזמין והוא יוכל לעשות בהם 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 בגיבויים כאמור. מתחייב להעביר לידי המזמין את כלל הגיבויים שבוצעו כאמור לידי המזמין עם סיום ההתקשרות.
- 6.13. בהתאם לדרישת המזמין מתחייב הספק כדלקמן:
- 6.13.1. להעביר למזמין קבצים יומיים וחודשיים בפורמט excel, או בכל פורמט אחר שייקבע על ידי המזמין, עם פירוט התשלומים וכלל ההיסטוריה והמידע השייכים למזמין ומנוהלים במערכת האכיפה המנהלית, וזאת על פי מפתוח ומבנה טבלאות שייקבע על ידי המזמין ובפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).
- 6.13.2. לקלוט את נתוני שוברי החיוב של המזמין במערכת המוקד הטלפוני ולהעביר לו קבצי תשלום יומיים וחודשיים עם פירוט הסכומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR, בפורמט המותאם לקליטה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 6.13.3. להעביר למזמין קבצים חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני, בפורמט excel או כל פורמט אחר שיוגדר על ידי המזמין, הכולל תיעוד מלא ומפורט של פניות הביורורים למוקד והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה בכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

- 6.14 **העברת קבצים כאמור בסעיף 6.13 לעיל, מהווה תנאי מוקדם לתשלום התמורה לספק הקבועה בסעיף 18 להלן. על כן, אי המצאת קבצים למזמין במועד ו/או המצאתם שלא על פי המפתוח ומבנה הטבלאות שייקבע על ידי המזמין - תמנע מהספק את זכאותו לקבלת התמורה הקבועה בחוזה עבור החודש האחרון של הרבעון עבורו לא העביר את הקבצים כנדרש. בנוסף, רשאי המזמין, מבלי לגרוע מהזכויות העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה, לפעול על פי שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לאחת או יותר מהדרכים כדלקמן:**
- 6.14.1 ככל שאי העברת הקבצים כנדרש לא תוקנה על ידי הספק תוך 7 ימי עבודה לאחר קבלת הודעה על כך מאת המזמין, כל יום נוסף בו לא תוקנה ההפרה (מעבר ל- 7 ימי העבודה כאמור) ייחשב כהפרה יסודית, עליה חלות הוראות סעיף 24.2 להלן.
- 6.14.2 לקנוס את הספק בהתאם לסעיף 25 לנספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA.
- 6.15 במהלך תקופת החוזה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק התקנה של מערכות המידע הייעודיות שברשותו לניהול האכיפה המנהלית ולניהול מוקד הגבייה הטלפוני (לרבות מערכת ה-CRM) בעד 3 עמדות מחשב במשרדי המזמין, ללא כל עלות נוספת, כולל יכולות מלאות ובלתי מוגבלות של צפייה בנתונים וביצוע פעולות. הספק מתחייב לשאת בכלל עלויות רישיונות השימוש של התוכנה בכלל עמדות המחשב בהן תותקנה מערכתיו (של עובדי הספק ושל עובדי המזמין) ולבצע התאמות במערכות כאמור בכל עת וככל הנדרש לאורך תקופת החוזה, לרבות הדרכה לעובדיו ולעובדי המזמין לצורך התאמות ושינויים כאמור.
- 6.16 בתום תקופת ביצוע החוזה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את המערכות כאמור פעילות, ללא כל שינוי ביחס לשירות שניתן במהלך תקופת ההתקשרות, במשך 3 חודשים מתום תקופת החוזה (להלן: "התקופה הראשונה"), כל זאת ללא כל עלות נוספת.
- 6.17 במהלך התקופה הראשונה תישמר גישה מלאה לנתוני המערכות כאמור לכלל משתמשי המערכת מטעם המזמין. בתום התקופה הראשונה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את הגישה למערכות כאמור עם הרשאות צפייה בלבד, ללא עלות נוספת, באופן שתישמר יכולת עיון מלאה בכלל נתוני המערכת.
- 6.18 הספק יגדיר שם משתמש וסיסמה עבור עמדות המחשבים בהן תותקנה מערכתיו כאמור. בכלל העמדות תינתנה הרשאות משתמש מלאות, לרבות יכולת צפייה בזמן אמת והפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת.
- 6.19 הספק יעביר הכשרה לעובדי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכתיו, לרבות תהליך הפקת דו"חות.
- 6.20 מערכת הדו"חות תאפשר לכלל משתמשי המערכות להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.
- 6.21 הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי – וירוס והפצה פנימית וחינונית בדואר האלקטרוני.
- 6.22 עד ליום תחילת מתן השירותים על ידי הספק, תופק רשימה של כלל הציוד והאינוונטר השייך למזמין ונמצא במשרדים מהם יבוצעו השירותים נשוא מכרז זה. הרשימה כאמור תיחתם על ידי קניין המזמין ונציג הספק ותצורף כנספח לחוזה ההתקשרות.
- 6.23 הספק מתחייב כי יחזיר את הציוד הנמצא במשרדים ושייך למזמין מיד עם קבלת הודעה בדבר ביטול ההסכם ע"י המזמין ו/או בתום תוקפו של חוזה זה, כשמצבם כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים.
- 6.24 אי מילוי הוראות סעיף 6, יהווה הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מידית את ערבות הבנקאית שהופקדה על ידי הקבלן, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הקבלן בגין הפרת התחייבויותיו.

6.25. ככל שיסתבר, במהלך תקופת החוזה, כי המזמין נדרש לבטל התקשרותו עם הספק בשל פסיקה של בתי המשפט ו/או חקיקה ו/או הוראה רגולטורית, ובנסיבות אילו עליו לפעול לביצוע גבייה בעצמו, הספק מתחייב לאפשר למזמין לעשות שימוש במערכות המחשוב התומכות באכיפה מנהלית וביצוע תהליך הלוגית אשר בהן עשה שימוש הספק במהלך תקופת החוזה, וזאת לתקופה שלא תעלה על 12 חודשים. ככל שיידרש המזמין לעשות שימוש במערכות המחשוב, בנסיבות המתוארות לעיל, יבצע הספק הדרכה מתאימה לעובדי המזמין וכן יסייע בידם לבצע הסבת נתונים במהלך התקופה בת 12 החודשים הנזכרת לעיל.

## 7. אחריות

- 7.1. הספק יישא לבדו באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו או מי מטעמו, ו/או למזמין, לעובדיו, או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי ו/או למבנה המזמין ו/או לציווד המזמין בגין ו/או בקשר עם השירות, אחריותו של הספק תחול גם לגבי כל מקרה שיתגלה לאחר תום תקופת ההסכם.
- 7.2. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפי המזמין לאבדן, נזק או קלקול לציווד מכל סוג ותיאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו או הנמצא בשימוש או בשימוש מי מטעמו לצורך מתן השירות נשוא ההסכם ו/או לציווד שבבעלותו ו/או באחריותו ו/או למעוקלים.
- 7.3. מוסכם בין הצדדים כי המזמין לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו או מי מטעמו, ו/או למזמין, לעובדיו, או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי, כתוצאה ממחדל ו/או פעולה שביצע הספק מכח ההתקשרות עם המזמין ו/או הפעלתו של הסכם זה על ידי הספק וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.
- 7.4. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בהשבת הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית הוצאות גבייה לא בוצעה כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה. המזמין יודיע לספק על תביעה כאמור מראש ויאפשר לו להתגונן מפניה.
- 7.5. למען הסר כל ספק, הספק יהא אחראי כלפי המזמין גם לפגמים הנובעים מתכנון ו/או חומרים ו/או עבודה רשלנית של ספקי המשנה של הספק או של מי מעובדיהם.

## 8. שיפוי

הספק מתחייב בזאת לפצות ולשפות את המזמין על כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, שתוגש על ידי אדם כלשהו, כנגד המזמין ו/או כנגד מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו, בגין כל תאונה, חבלה או נזק לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, שיגרמו כתוצאה ממחדל ו/או פעולה שביצע הספק בעקבות ההתקשרות עם המזמין; בעקבות אי קיום הוראה מהוראות הסכם זה ו/או ביצוע רשלני ו/או שגוי של הוראות ההסכם ו/או על פי כל דין, לרבות כמפורט בסעיפי האחריות בהסכם זה, לרבות כלל ההוצאות המשפטיות שיגרמו לו, כולל עלויות הייצוג והעלויות הכרוכות ביישום תוצאות הפסיקה המשפטית, בקשר עם ביצוע השירותים נשוא הסכם זה על ידי הספק.

## 9. ביטוח על ידי הספק

הספק מתחייב לעמוד בכל דרישות והוראות הביטוח כמפורט בנספח ה'3, לרבות המצאת אישור הביטוחים בנוסח המופיע בנספח ה'3 כתנאי לתחילת ההתקשרות.

## 10. העברת מידע

- 10.1. הספק יספק לכל גורם מוסמך מהמזמין וללא כל דיחוי כל מידע ו/או נתונים לגבי הגבייה.
- 10.2. 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.

## 11. ערבות הביצוע

- 11.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות הספק על פי חוזה זה ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית למזמין על פי כל דין ו/או הסכם, ימציא הספק למזמין עם החתימה על חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת המזמין (להלן: "ערבות הביצוע") בנוסח המופיע בנספח ה'2, בסך של 250,000 ₪ (במילים: מאתיים וחמישים אלף ש"ח). הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הנו המדד הידוע האחרון במועד החתימה על הסכם ההתקשרות. מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי המזמין מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לספק בהתאם לחוזה זה.
- 11.2. ערבות הביצוע תהיה בתוקף לתקופה של שלוש שנים (24 חודשים + שנה) והיא תחודש על ידי הספק בהתאם למימוש האופציה הנתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין להאריך חוזה זה לתקופת האופציה או לתקופות האופציה, או לחלק מהן, כאמור בסעיף 4 לעיל.
- 11.3. מוסכם, כי המזמין יהיה רשאי לממש את ערבות הביצוע כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים וזאת, בכל פעם שהמזמין יהיה סבור, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט כי הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו על פי כל דין ו/או חוזה זה ו/או במקרה בו נגרמו למזמין נזקים אשר מחובת הספק לשפותו בגינם על פי הוראות חוזה זה וכל דין.

- 11.4. כדי למנוע כל ספק מוסכם בזאת בין הצדדים, כי המזמין יהיה רשאי לקזז את נזקיו והוצאותיו מכל תשלום אשר מגיע ו/או יגיע לספק ואין בכך כדי לגרוע מזכות המזמין למימוש הערבות כאמור לעיל.
- 11.5. כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ"ל יחולו על הספק בלבד.
- 11.6. הספק יאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי המזמין, לרבות בשל פיצול מתן השירותים והארכת משכם, לפי החלטת המזמין. סירב הספק להאריך את הערבות הבנקאית, יוכל המזמין לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה למזמין עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.
- 11.7. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לספק ע"י המזמין רק לאחר סיום החוזה, לאחר תשלום יתרת שכר החוזה לספק, לאחר שהספק ימציא למזמין הצהרה על העדר תביעות בנוסח נספח ה'7 המצורף לחוזה, וכן לאחר שהמציא למזמין את כל המסמכים וקיים את כל התנאים הקבועים במסמכי המכרז.
- 11.8. הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי המזמין בקשר לשירותים, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של הספק, יהא המזמין רשאי להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידיו באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה. סרב הבנק ו/או הספק להארכת הערבות, הערבות תחולט.

## **12. משרדי וציוד המזמין**

- 12.1. עובדי הספק עבור קבלת קהל ומנהל הגבייה יעבדו במרכזי השירות של התאגיד.
- 12.2. הספק מחויב לכך, שמשרדי הגבייה יעמדו בכל עת בהוראות הדין, ובהוראות אמות המידה לשירות כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 12.3. הספק ישמור על ניקיון המשרדים באופן שוטף, ניקיון יומיומי לאחר שעות הפעילות ותחזוקתם השוטפת.
- 12.4. הספק מתחייב לפנות את משרדי המזמין ולהחזיר את כל הציוד לסוגיו השייך למזמין, מיד עם קבלת הודעה מהמזמין בדבר תום ההתקשרות ו/או ביטול ההסכם ע"י המזמין, כשמצבו של הציוד כביום החתימה על חוזה זה למעט פחת ובלאי סבירים.
- 12.5. למזמין שיקול הדעת הבלעדי להורות לספק, בכל עת, לצאת ממשרדיו ולהעביר את הפעלת השירותים למשרדים אחרים בתחום השיפוט של המזמין שיאשרו על ידי המזמין. במקרה כאמור, איתור המשרדים החדשים ותשלום דמי השכירות בגינם יהיו באחריות המזמין.
- 12.6. למזמין שיקול הדעת הבלעדי להורות לספק, ובהתראה בת 3 חודשים לצאת ממשרדיו השכורים ולהעביר את הפעלת השירותים למשרדים אחרים שיושכרו על ידי המזמין, בתחום השיפוט של המזמין.
- 12.7. למען הסר כל ספק, ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר כי לספק לא תהיה כל זכות עיכובן בשום מקרה ונסיבות הן במשרדים, הן בציוד המזמין והן במידע אשר יימסר לרשותו במסגרת חוזה זה ובמסגרת השירותים נשוא חוזה זה.

12.8. במקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא ו/או הוראת המזמין בדבר העתקת המשרדים למקום אחר, יהא על הספק לפנות את משרדי המזמין תוך תקופה של חודש עד 3 חודשים, בהתאם להחלטת המנהל מטעם המזמין. הפרת סעיף זה על ידי הספק תזכה את המזמין בפיצוי מוסכם בסך של 5,000 ש"ח לכל יום של הפרה, וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה.

12.9. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של מחלוקת ו/או ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא ו/או הוראת המזמין בדבר העתקת המשרדים למקום אחר, לא יהא הספק רשאי לקבל כל צו ביניים אשר ימנע מהמזמין שימוש במשרדים או בציוד ו/או המשך פעולות הגבייה באמצעות צד ג' כלשהו, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של המזמין על פי חוזה זה ועל פי כל דין.

### 13. האצלת סמכויות

- 13.1. המזמין ייפה את כוחו של הספק לבצע את כל פעולות הגבייה הדרושות בהתאם לפקודת המסים (גבייה) ו/או כל הפעולות הכרוכות בהפעלת מוקד גבייה טלפוני בהתאם לאמות המידה והוראות רשות המיס, והכל בכפוף להוראות הדין הרלוונטיות לקבלת כל אישור הנדרש לשם כך. מוסכם בין הצדדים, כי ביצוע כל הליכי הגבייה, עיקולים ו/או כניסה למקרקעין לצרכי גבייה לא ייעשו אלא על פי הוראה בכתב ומראש של המנהל ו/או מי שהוסמך על ידו כדין.
- 13.2. למען הסר כל ספק יובהר, כי המזמין ממשך להחזיק בכל הסמכויות החוקיות המוענקות לו והספק יפעל אך ורק ובהתאם לסמכויות אשר יואצלו לו במפורש, ובהתאם להנחיות החוק, הנוהל ולהוראות המזמין.

### 14. פיקוח

- 14.1. יובהר, כי סמכות בענייני כספים, תמורה, תקציב, נהלי עבודה וכיו"ב, יהיו באישור מראש ובכתב של מנהל המזמין - מנכ"ל התאגיד ו/או מיופה כוח מטעמו.
- 14.2. הנחיות והוראות מנהל המזמין לספק אשר ימסרו במהלך מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהוו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הספק והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הספק במכרז.
- 14.3. הספק יהא עצמאי בביצוע התחייבויותיו לפי חוזה זה, אך יהיה כפוף להוראות מנהל המזמין, היועץ המשפטי של המזמין, או נציג אחר מטעמו, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לעניינים אשר מצויים באחריות המזמין.
- 14.4. המזמין רשאי להחליף את המנהל מטעמו, להוסיף עליו בעלי תפקידים נוספים, למנות לו עוזרים לצורך פיקוח על פי חוזה זה, הכל לפי ראות עיניו וכל אימת שימצא זאת לנכון.
- 14.5. למנהל המזמין או מי מטעמו שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים הניתנים על ידי הספק מבוצעים כראוי על פי תנאי חוזה זה ונספחיו.
- 14.6. המזמין באמצעות המנהל או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמש הספק לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתו בתנאי החוזה ומילוי אחר הוראות המזמין.
- 14.7. קבע מנהל המזמין או מי מטעמו כי השירותים לא בוצעו במומחיות ובמימנות ראויה או אינה תואמת את המכרז והחוזה על נספחיהם ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם ראויים לבצע את השירותים, תהא קביעתו סופית והספק מתחייב לפעול כפי שיוורה לו המנהל או מי מטעמו.
- 14.8. אם קצב ביצוע השירותים או כל חלק מהם הינו איטי מדי לדעת מנהל המזמין מכדי להבטיח את גמר מתן השירותים בזמן הנדרש, יודיע על כך המנהל לספק בכתב וזה ינקוט באמצעים מתאימים לשם החשת מתן השירותים - כפי שאישר המנהל - אך בתנאי ששום צעד מהצעדים שינקטו על ידי הספק והמאושרים על ידי המזמין ולרבות (אך לא אלה בלבד), עבודה בשעות נוספות, עבודה בלילה, או בימי שבתון, לא יזכו את הספק בכל תשלום נוסף עבור נקיטת צעדים אלה.
- 14.9. במקרה והתקדמות מתן השירותים לא תתקן תוך 7 ימים מיום הודעתו של המזמין לספק, וקיים חשש כי הספק לא יסיים את ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה בהתאם לסד הזמנים

אשר נקבע, יהא המזמין זכאי בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הספק או השירות הניתן על ידו ולהמשיך את השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הספק, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הספק.

14.10. בכל מקרה בו הספק לא יסיים את ביצוע השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר סופק לו על ידי המזמין ובהתאם להתחייבויותיו עפ"י חוזה זה, יהיה עליו לשלם פיצויים קבועים ומוערכים מראש כמפורט בסעיף 24 להלן.

14.11. הספק מצהיר כי ידוע לו כי מועד התחלת מתן השירותים וכן מועד סיום ביצוע השירותים וקבלתם על ידי מנהל המזמין, הנם תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. הספק יהיה אחראי לכל נזק או איחור שיגרמו בהשלמת ביצוע השירותים למעט מקרים של כח עליון כגון: אסון טבע או מלחמה בפלישת כוחות מזוינים של מדינת אויב.

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

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

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

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

#### **15. זכות עכבון וסעדי ביניים**

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

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

15.3. במהלך תקופת ההסכם לא יהא הקבלן רשאי להפסיק את ביצוע העבודות מכל סיבה שהיא.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל מוסכם בזה במפורש, כי הקבלן 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. כן מצהיר ומסכים הקבלן, כי הוא לא יעכב בידיו בשום מקרה ונסיבות כל חלק מהשירות ו/או כל מסמך ו/או כל ציוד שניתנו לו על ידי המזמין ו/או שהגיעו לידי לצורך ביצוע חוזה זה והוא מוותר על כל זכות עכבון המוקנית לו על פי כל דין. הקבלן מתחייב לא לבצע ולדרוש ביצוע עכבון כאמור, ומתחייב שלא לבקש כל צו שיפוטי בדבר עכבון כאמור.

#### **16. המחאת זכויות**

- 16.1. 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.
- 16.2. העברת 25% ויותר מהשליטה בספק, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור סעיף 16.1 לעיל.
- 16.3. הספק אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירות, כולו או חלקו, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע החוזה, אלא בהסכמת המזמין מראש ובכתב. יש לציין, כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע השירות לאחר.

#### **17. יחסי הצדדים**

- 17.1. 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 המזמין.
- 17.2. הספק מצהיר בזה, כי הודיע והבהיר לכל מי מהמועסקים על ידו בביצוע חוזה זה, כי בינם ובין המזמין לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד.
- 17.3. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו 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 וכלל התשלומים הסוציאליים.
- 17.4. חויב המזמין לשלם סכום כלשהו, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע חוזה זה, ישפה הספק את המזמין עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

#### **18. תמורה**

- 18.1. בכפוף למתן שירותי הגבייה, נשוא המכרז והחוזה, על ידי הספק ובכפוף לביצוע כל חובותיו הקבועות בחוזה, במסמכי המכרז ובדין – תשולם לספק עמלת גבייה אחידה בשיעור \_\_\_\_\_% בגין גבייה שוטפת וגביית פיגורים של חיובי מים וביוב הכלולים בבסיס הגבייה, כהגדרתו בסעיף 2.12 לפרק א', כל זאת בהתאם לפרק ד' - הצעת המחיר.
- 18.2. התמורה אשר תשולם למציע הזוכה תחושב כמכפלת עמלת הגבייה המוצעת בבסיס הגבייה, כהגדרתו בסעיף 2.12 לפרק א', בהתאם לגבייה שבוצעה על ידי המציע הזוכה בחודש החולף (לעיל ולהלן: "התמורה").

18.3. יובהר, כי התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין. עוד יובהר, כי חישוב גביית התקבולים בפועל יתבצע על פי מאזן גבייה מצטבר לאחר תיקונים שיאושר על ידי המזמין.

18.4. מובהר, כי המזמין יישא בהוצאות הבאות:

18.4.1 עלות החיבור והשימוש במערכות המידע של המזמין.

18.4.2 כל מרכזי השירות (7) והעלויות הכרוכות בשימוש בהם (ארנונה, מים, חשמל, טלפון, אינטרנט, ריהוט ומיזוג).

18.4.3 ציוד המחשוב והציוד המשרדי לרבות תוכנות מחשב, IT, אופיס, אנטי וירוס, גיבוי בענן לעובדים אשר יושבים במשרדי התאגיד.

18.5. מעבר להוצאות כאמור בסעיף 18.4, יתר ההוצאות הנדרשות לביצוע מלא של כלל שירותי הגבייה נשוא מכרז זה תבואנה על חשבונו והוצאותיו של המציע הזוכה, לרבות (אך לא רק):

18.5.1 הוצאות שכר בגין מנהל גבייה ורכב.

[הזוכה מתחייב לשלם למנהל הגבייה שכר שלא יפחת מ-15,000 ₪ ברוטו]

18.5.2 הוצאות השכר בגין 8 עובדי גבייה מטעם הספק.

[הזוכה מתחייב לשלם לעובדי הגבייה שכר הולם כך ששכר הבסיס לעובדי

הגבייה יעמוד על הסך שלא יפחת מ-8,500 ₪ ברוטו,

אחראי תחום גביה "צפון הגולן" ואחראי תחום הערים קריית שמונה מטולה

– זכאים לתוספת של 2000 ₪ ברוטו למשכורת]

18.5.3 הוצאות שכר בגין איש שטח ורכב.

[הזוכה מתחייב לשלם שכר הולם כך ששכר הבסיס של איש השטח יעמוד על

הסך שלא יפחת מ-10,000 ₪ ברוטו]

18.5.4 הוצאות ניקיון הסניפים לרבות חומרי ניקוי.

18.5.5 השתתפות בעלויות ימי גיבוש לעובדים – 4,000 ₪ לכל עובד מטעם ספק.

18.5.6 השתתפות במועדון לקוחות בסך שלא יפחת מ 500 ₪ לשנה לכל עובד מטעם הספק

18.5.7 מימון מלא של השתתפות מנהל הגבייה בכנס תאגידי המים השנתי באילת.

18.5.8 הוצאות הפקה, הדפסה, ביול ושליחת כלל השוברים, החשבונות והטפסים + ארבעה צרופות שיקבעו על ידי המזמין.

18.5.9 מוקד גבייה טלפוני הכולל מוקד בירורים ומוקד תשלומים אנושי.

18.5.10 שירותי ה-IVR, אתר תשלומים ו-QR.

18.5.11 תוכנות עזר לביצוע אכיפה מנהלית (ככל שתידרש על ידי המזמין) ולניהול מוקד הגבייה הטלפוני.

18.5.12 מערכת לניהול תורים.

18.5.13 ציוד משרדי מתכלה (לרבות: פינת קפה, ניירת דיו מדפסת, כלי כתיבה, קלסרים וכד').

18.5.14 עלויות ביצוע אכיפה מנהלית לרבות: משלוח הודעות לחייבים ע"פ סרגל

האכיפה.

18.5.15 עדכונים שוטפים וצרופות בחשבונות עד 4 בשנה בחשבון.

18.5.16 עמידה בכל אמות המידה לשירות.

18.5.17 שליחת חשבוניות לצ'קים שנפרעים כל חודש.

18.6. התמורה שתשולם למציע הזוכה תחושב בהתבסס על **הצעת המחיר השנתית בלבד**.

18.7. במסגרת תשלום התמורה, תבוצע התחשבות בין היתר, אך לא רק, בגין הקנסות ו/או תוספות

התשלום כמפורט להלן, כאשר המזמין רשאי בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לשנות את תעריפי

הקנסות ותוספות התשלום בסעיפים הבאים מידי שנה:

18.7.1 **קנסות בגין אי עמידה בדרישות נספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA.**

18.7.2 **קנסות ו/או תוספות תשלום בגין הוראות קבע:**

18.7.2.1 מידי חודש, יקבע המזמין יתרת פתיחה חודשית של מספר הוראות הקבע

לזכות המזמין (בנקאי + אשראי, לא כולל הורדה משכר עובדי המזמין).

יתרת הפתיחה תעודכן מידי חודש בהתאם ליתרת סוף החודש הקודם

(העדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד).

18.7.2.2 בגין כל חודש בו יחול גידול במספר הוראות הקבע ביחס ליתרת הפתיחה

החודשית – יהיה זכאי הספק לתוספת תשלום בסך 20 ש"ח + מע"מ לכל

הוראת קבע שנוספה, בגין כל חודש בו יחול קיטון ביחס ליתרת הפתיחה

החודשית – יושת על הספק קנס בסך 20 ש"ח + מע"מ לכל הוראת קבע

שנגרעה.

18.7.2.3 בנוסף, יתרת הפתיחה של הוראות הקבע בחודש הראשון להתקשרות,

ובהמשך יתרת הפתיחה מידי חודש ינואר, תהווה רף בסיס שאין לרדת ממנו

במהלך השנה. רף זה יעודכן מידי שנה בהתאם ליתרת סוף שנה קודמת

(העדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד). בגין כל חודש בו יחול קיטון ביחס לרף

הבסיס – יושת על הספק קנס בסך 30 ₪ + לכל הוראת קבע שנגרעה.

18.7.2.4 יובהר כי מימוש תוספות התשלום כאמור הינו בכפוף להתחייבות הספק

לקודד במערכת הגבייה של המזמין את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד

ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין.

18.7.3 **קנסות ו/או תוספות תשלום בגין צירוף לחשבוניות במייל:**

18.7.3.1 מידי חודש, יקבע המזמין יתרת פתיחה חודשית של מספר החשבוניות

במייל. יתרת הפתיחה תעודכן מידי חודש בהתאם ליתרת סוף החודש

הקודם (העדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד).

18.7.3.2 בגין כל חודש בו יחול גידול במספר החשבוניות במייל ביחס ליתרת הפתיחה

החודשית – יהיה זכאי הספק לתוספת תשלום בסך 5 ש"ח + מע"מ לכל

צרכן שנוסף לשירות, בגין כל חודש בו יחול קיטון ביחס ליתרת הפתיחה

החודשית – יושת על הספק קנס בסך 7 ש"ח + מע"מ לכל צרכן שנגרע.

18.8. בנוסף, המזמין יערוך מידי שנה **התחשבות שנתית** לחישוב קנסות/סכומי יתר/הפרשים וכיו"ב עבור השנה הקלנדרית החולפת (ינואר-דצמבר). התחשבות זו תבוצע עד לתום הרבעון הראשון לאחר כל שנה קלנדרית, כאשר ההתחשבות השנתית האחרונה (עם סיום ההתקשרות) תבוצע עד לתום שלושה חודשים לאחר סיום ההתקשרות.

18.9. המזמין יהיה רשאי להעביר דרך הספק בונוסים שנתיים לעובדים מצטיינים בהיקף שלא יעלה על 200,000 ₪ בשנה לא כולל מע"מ, לפי שיקול דעתו המלא, הבלעדי והמוחלט ובהתאם לקריטריונים שיקבע, אולם לא יהיה חייב כן. הספק יהיה מחויב להעביר את הבונוסים, ככל שהוחלט להעניקם, באופן מלא לעובדים.

18.10. המזמין יהא רשאי בהתאם לדרישתו לקבל עובד גבייה נוסף מטעם המציע הזוכה, בין לכל יתרת תקופת ההתקשרות ובין לחלק ו/או חלקים ממנה. במקרה זה, הספק יהיה זכאי לתוספת תשלום כמפורט במסמכי המכרז'.

18.11. כלל ההוצאות הכרוכות בפעולות האכיפה המנהלית וגביית יתרות החוב בהן ינקוט הספק לפי פקודת המסים (גבייה) (להלן: "**הוצאות גבייה**") תבוצענה על ידי הספק, על חשבונו והוצאותיו בלבד, ולא תשולם לו כל תמורה נוספת בגינן, אולם הספק יהא זכאי לגבות מהחייבים, על פי דין, את הוצאות הגבייה שבוצעו על ידו בפועל. בגביית הוצאות הגבייה יהיה הספק כפוף לתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, לרבות שינויים עתידיים ככל שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות על פי דין, ולא יהיה זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין שינויים אלה.

הוצאות הגבייה תופקדנה בחשבון הבנק של המזמין ותועברנה לספק במועד תשלום התמורה. בשום מקרה, הספק לא יפקיד לחשבונו הוא את הוצאות הגבייה. עוד יובהר כי החזר הוצאות הגבייה לספק לא יכלול כל תוספת מע"מ מעבר לסכומים שייגבו מהחייבים ויופקדו לחשבון הבנק של המזמין.

18.12. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בהשבת הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית הוצאות גבייה לא בוצעה כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה.

18.13. יובהר, כי ככל שלצרכנים חובות כלפי המזמין בגין חיובי מים ו/או ביוב וכן חובות בגין הוצאות גבייה, כל סכום שייגבה מהצרכנים יחולק לכיסוי החובות למזמין והחזר הוצאות הגבייה בכפוף לכך שמקור החובות בגין הוצאות הגבייה הינו בשנות היווצרות החובות למזמין או בשנים קודמות להן. **למען הסר ספק, במידה וחובות הצרכן בגין הוצאות גבייה נוצרו בשנים שלאחר שנות היווצרות חובותיו למזמין, הספק לא יהיה זכאי לכל סכום שייגבה מהצרכן עד לכיסוי מלוא החובות למזמין.** למשל, אם לצרכן חובות בגין מים וביוב משנת 2014 וחובות בגין הוצאות גבייה משנת 2014, כל סכום שייגבה ישמש תחילה לכיסוי מלוא החובות למזמין ורק לאחר מכן להחזר הוצאות הגבייה.

הקבלן יהיה זכאי לקבל את הוצאות האכיפה שחוייב בהם החייב על פי המפורט להלן:

18.13.1. גבייה של עד 50% מסך החוב ברוטו (כולל הוצאות אכיפה) – הקבלן לא יהיה זכאי לקבל את הוצאות האכיפה. יחד עם זאת, במקרה שבו הסכום שנגבה עולה על סכום החוב (לא כולל

הוצאות אכיפה) יהיה זכאי הקבלן לסכום שבין סכום החוב ובין הסכום שנגבה על ידו בפועל.

18.13.2. גביה בשיעור שבין 50% ל-100% (פחות מ-100%) מסך החוב ברוטו (כולל הוצאות אכיפה) – הקבלן יהיה זכאי ל-50% מהוצאות האכיפה. יחד עם זאת, במקרה שבו הסכום שנגבה עולה על סכום החוב (לא כולל הוצאות אכיפה) יהיה זכאי הקבלן לסכום שבין סכום החוב ובין הסכום שנגבה על ידו בפועל.

18.13.3. גביה מלאה (100%) של סך החוב ברוטו – הקבלן יהיה זכאי לקבל 100% מהוצאות האכיפה.

18.13.4. מובהר כי הקבלן לא יהא רשאי, בכל שלב ובכל עת, להעלות כל טענה בדבר העדר כדאיות כלכלית לביצוע חלק מפעולות הגביה.

18.14. למען הסר ספק, עם סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה, לא יהיה זכאי הספק לעמלות גביה בגין שיקים עתידיים שנגבו על ידו במהלך התקשרות ואשר תאריך פירעונם חל לאחר סיום ההתקשרות.

18.15. למען הסר ספק, עם סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה, לא יהיה זכאי הספק לכל החזר הוצאות גביה שייגבו לחשבון המזמין בגין פעולות אכיפה מנהלית שביצע עד לסיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה.

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

18.17. למזמין הזכות ושיקול הדעת המוחלט להעביר חובות כלשהם שבטיפול הספק לטיפול אכיפה בלעדי (מנהלי/משפטי) של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק. הספק לא יהא זכאי לתמורה או עמלה בגין כספים שייגבו בעקבות פעולות שביצע על ידי המזמין ו/או הגורמים האמורים לעיל מטעמו.

18.18. מובהר כי כל 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.

18.19. היה והמזמין יבטל את ההסכם או חלק ממנו מכל סיבה שהיא, לא ישולם לספק תשלום נוסף כלשהו לאחר מועד הביטול טרם יקבעו כל סכומי הנזקים, התשלומים וההוצאות המגיעים למזמין בגין ביטול כאמור על פי הוראות ההסכם ו/או על פי כל דין. סכומי הוצאות הביטול כאמור ינוכו על ידי המזמין מכל תשלום המגיע לספק. והיה אם סכום הוצאות הביטול של המזמין יעלה על הסכום המגיע לספק עם סיום ההתקשרות, ישלם הספק למזמין, מייד עם דרישתו הראשונה, את סכום היתרה.

18.20. כל דרישה ושינוי רגולטורי בתחום הגביה יחולו על הספק והוא יידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, ככל שישנן, על חשבונו בלבד (בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונו) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת.

## 19. סופיות התמורה

התמורה אותה יקבל הספק כתמורה עבור ביצוע השירות, תהווה תשלום מלא וסופי. הספק לא יהא רשאי לדרוש מהמזמין העלאות או שינויים, בגין ביצוע חיוביו על פי חוזה זה, מכל סיבה שהיא.

## 20. נוהל התשלום

- 20.1. התמורה שתשולם לספק תהא בהתאם להצעתו כאמור בסעיף 18.1 לעיל.
- 20.1.1. התמורה השנתית תחולק ל 12 תשלומים שווים.
- 20.1.2. תשלום התמורה יבוצע על ידי המזמין בשיטת "שוטף+45". התאריך הקובע לחישוב הנ"ל, יהיה מיום אישור מאזן הגבייה והדו"חות על ידי המנהל מטעם המזמין וכנגד המצאת חשבונית מס כדין על ידי הספק.
- 20.2. בנוסף לתמורה, כאמור בסעיף 20.1 לעיל, יערוך המזמין מידי שנה התחשבות שנתית לחישוב קנסות/סכומי יתר/הפרשים וכיו"ב עבור השנה הקלנדרית החולפת (ינואר-דצמבר).
- 20.3. יובהר כי תשלום התמורה וכן תשלום תוספות תשלום והפרשים ככל שיהיו במסגרת ההתחשבות השנתית, מותנים בהגשת מלוא הדו"חות, הדיווחים ויתר המסמכים על ידי הספק, כנדרש בחוזה זה על נספחיו ובפרט בסעיף 23 להלן, באופן ובמועדים המפורטים, וכן בקבלת אישור מנהל המזמין לדו"חות ודיווחים אלו.
- 20.4. יובהר, כי ההתחשבות השנתית לפי סעי' 20.2 לעיל, תיערך בנפרד מתשלום התמורה בגין שירותי הגבייה לפי סעיף 20.1 לעיל.
- 20.5. החלטתו של המנהל מטעם המזמין בכל מקרה של חילוקי דעות תהיה סופית ומחייבת.

## 21. תשלומי יתר

במועד ההתחשבות השנתית וכן בתום תקופת חוזה זה יבדקו הצדדים את התשלומים שביצע המזמין בשנה שחלפה או בכל תקופת החוזה (בהתאמה), לאור דו"חות וחשבונות הספק שאושרו. אם יתברר שהמזמין שילם סכומי יתר, יחזירם הספק למזמין 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 השנתית או ממועד סיום החוזה (בהתאמה) ועד ליום התשלום בפועל.

## 22. חשבון הגבייה

- 22.1. כל סכום, אשר ייגבה על ידי הספק במסגרת השירותים למשך הסכם זה בכל אמצעי תשלום שהוא, ייגבה ישירות לחשבון בנק על שם המזמין (להלן: "חשבון גבייה") ו/או יופקד על ידי הספק לחשבון הגבייה ככל והתשלום בוצע בקופת המזמין, הכל בהתאם להנחיות והוראות שייקבעו מעת לעת על ידי המנהל מטעם המזמין.
- 22.2. סכום גבייה, שייגבה בקופת המזמין לאחר שעות הקבלה בסניף הבנק בו מתנהל חשבון הגבייה, יופקד בחשבון הגבייה בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה.
- 22.3. הספק מתחייב להנפיק על חשבונו שוברי תשלום, בהם יצוין חשבון הגבייה, להמציא שובר כזה לכל החייבים, ולדרוש מהם לשלם את חובם באמצעות השובר.
- 22.4. בכל מכתבי הדרישה שישלחו לחייבים, יורה הספק לחייבים להפקיד את התשלום בחשבון הגבייה.

- 22.5. אם למרות האמור בסעיפים דלעיל, ישלמו החייבים את סכומי הגבייה באופן שהכספים יגיעו ישירות לידי הספק, כי אז מתחייב הספק להפקיד כל סכום גבייה שיגיע לידי בחשבון הגבייה תוך 2 ימי עסקים לכל היותר.
- 22.6. מובהר כי כל הכספים שיתקבלו בידי הספק ו/או מי מטעמו בקשר להסכם זה הינם רכוש המזמין בלבד, והספק ישמש כנאמן לצורך החזקתו עד להפקדתו.
- 22.7. פיגור בהפקדת הגבייה לחשבון הגבייה כאמור לעיל, יישא ריבית שיעור ריבית בשיעור הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961.

23. **עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים** הספק מתחייב לבצע את עדכוני הנתונים, הבדיקות והפקת הדוחות הבאים, ברמה יומית/ חודשית (יועבר עד ה- 5 בכל חודש)/רבעונית/שנתית, והכל בהתאם להוראות החוזה ודרישות המזמין:

- 23.1. בדיקה שוטפת במערכת הבילינג לגבי קריאות וחייבים בגין צריכת מים לנכסים חדשים, צריכת מים של מדי מים לבניה, מוני גינון, מוני מים למוסדות חינוך וצרכני מים גדולים אחרים כפי שיימסרו לספק.
- 23.2. עדכון קובץ התושבים ובעלי העסקים/חברות על פי תעודות זהות / ח.פ.
- 23.3. ריכוז מידע לגבי כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ועדכונם במערכות המידע.
- 23.4. ביצוע עדכונים, שינויים ותוספות בספרי התאגיד, כרטיסי אב ועדכון מערכת המידע.
- 23.5. תפעול מלא לצורך הוצאות חשבונות שונים, דוחות מצטברים ודוחות אחרים.
- 23.6. עדכון שוטף של תעריפים כתוצאה משינוי המדד בחוקי העזר למים וביוב, היטלים ואגרות שונות.
- 23.7. הכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור מנהל המזמין, התוכנית הראשונה לא יאוחר מתום 30 יום ממועד ההודעה בדבר זכיית הספק במכרז, יתר התוכניות - תוגשנה מידי תחילת חודש נובמבר לגבי השנה הקלנדרית הבאה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התכנית תיערך לפי חתכים שיקבע מנהל המזמין. מידי רבעון, יוגש למזמין דוח תכנון מול ביצוע.
- 23.8. הספק יספק דו"חות רגולטוריים וכן דו"חות לפי דרישת מנהל המזמין, באופן מידי, לרבות:
- 23.9. דו"ח תקבולים חודשי עפ"י הפורמט הנדרש ע"י מע"מ.
- 23.10. דו"חות רבעוניים בהתאם לדרישות רשות המים, רשות המיסים, הנהלת התאגיד.
- 23.11. דו"ח שנתי עפ"י הפורמט של רשות המים לגבי מהויות השימוש ו/או רשות המסים ו/או דרישת הנהלת התאגיד.
- 23.12. דו"ח הכנסות חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים.
- 23.13. דו"ח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדו"ח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויצג את התקבולים, יתרות החוב שנתרו ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.
- 23.14. דו"ח קופה יומי, חודשי ורבעוני.

- 23.15. דו"ח הפקדות יומי, חודשי ורבעוני לחשבון הבנק של המזמין.
- 23.16. 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.
- 23.17. דו"ח גיול חובות.
- 23.18. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את כלל החובות בפיגור עפ"י חתכים וסטאטוסים שיוגדרו ע"י המזמין. הדו"ח 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.
- 23.19. דו"ח 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.
- 23.20. דו"ח חודשי הכולל פירוט על אופן המענה לפניות תושבים. הדו"ח יפרט את אופן הגעת הפניה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל), מועד הגעת הפניה, עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניה.
- 23.21. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הוראות הקבע לזכות המזמין שנוצרו על ידי הספק.
- 23.22. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר שוברי התשלום התקופתיים הנשלחים לצרכנים בדוא"ל.
- 23.23. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הפעולות המקוונות שבוצעו באתר האינטרנט של המזמין מתוך סך הפניות בכתב המגיעות לבק-אופיס ממקור חיצוני.
- 23.24. אחת ל-6 חודשים דו"חות מסוקרים ואחת לשנה דו"חות מבוקרים, עד למועד אותו יקבע המזמין.
- 23.25. דוחות נוכחות חודשיים של עובדי הספק.
- 23.26. כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל המזמין - תוך 48 שעות מרגע קבלת הדרישה.
- 23.27. דו"חות פעילות מוקד הגבייה הטלפוני:
- 23.27.1. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של היקפי פעילות עפ"י שדות וחתכים שונים – כמות שיחות שנכנסו / נענו / נכנסו ולא נענו, ערוצי השירות, נושאי הפניות, סוג השירות שנתבקש, סטאטוס הפניות, מועד מדויק של כניסת שיחות לתור / מענה לשיחות / נטישת שיחות / השארת הודעה בשירות call back, משך זמן השיחות, אמצעי התקשורת בהם טופלה הפנייה (טלפון ו/או דואר ו/או דוא"ל) שפות וכיו"ב.
- 23.27.2. דו"ח גבייה יומי, חודשי, רבעוני ושנתי עפ"י חתכים שונים – ערוצי השירות, סוג התשלומים, גבייה שוטפת / חובות וכיו"ב.
- 23.27.3. דו"ח יומי של פניות פתוחות הדורשות את התייחסות/טיפול עובדי הגבייה.
- 23.27.4. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני המתנה למענה לשיחות נכנסות למוקד הברורים ולמוקד התשלומים.
- 23.27.5. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של שיחות ננטשות במוקד הברורים ומוקד התשלומים עפ"י כמויות ואחוזים בפילוח שיקבע עם תחילת העבודה.
- 23.27.6. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של משך זמני החזרה ללקוח שהשאיר בקשה בשיחות call back לשיחה חוזרת או שנטש את התור.
- 23.27.7. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני העברת פניות מהמוקד לעובדי הגבייה עבור פניות שהמוקד לא יכול לטפל בהן לבדו.
- 23.27.8. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני חזרה ללקוחות עבור פניות שהועברו לטיפול עובדי הגבייה.
- 23.27.9. דו"ח חודשי של כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.

- 23.27.10. דו"ח יומי של תקלות במוקד במידה והיו (נפילת קווי טלפון ותקשורת).
- 23.27.11. דו"ח רבעוני ובו כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנוהל במערכת המוקד הטלפוני, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש, נכון לסוף אותו רבעון.
- 23.27.12. בנוסף, בהתאם לדרישת המזמין, מתחייב הספק להעביר בכל עת הקלטות שמע של שיחות שנענו.

## 24. הפרות וסעדים

- 24.1. האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את המזמין בכל הזכויות המוקנות לו במקרה של הפרה יסודית:
- 24.1.1. מוסכם בין הצדדים כי כל סעיפי מפרטי השירותים וכל סעיפי החוזה הינם תנאים עיקריים ויסודיים של חוזה זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של החוזה ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי הספק תוך 7 ימי עבודה לאחר קבלת ההודעה הראשונה על כך מאת המזמין ו/או בלבד שלא חזרה ההפרה פעם נוספת לאחר קבלת ההודעה הראשונה על כך מאת המזמין.
- 24.1.2. הוטל עיקול, אחד או יותר, זמני או קבוע, על נכסי הספק, כולם או חלקם, או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הספק, כולם או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הספק לבצע את השירותים נשוא חוזה ההתקשרות, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 10 (עשרה) ימים ממועד ביצועם;
- 24.1.3. מונה לנכסי הספק, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד הספק;
- 24.1.4. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה בספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 24.1.5. שונה מצבו העסקי או הכספי של הספק באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של המזמין עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של הספק לבצע כיאות את התחייבויותיו על פי ההסכם;
- 24.1.6. הוכח להנחת דעתו של המזמין, כי הספק הסתלק מביצוע החוזה;
- 24.1.7. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הספק או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז, חוזה זה או ביצועו וכן במקרים נוספים, כגון: בוצעה מעילה חריגה; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי המזמין; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות המזמין.
- 24.1.8. התברר, כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת המזמין היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז ועל ההתקשרות עמו;

- 24.1.9. 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 ;
- 24.1.10. אם בוצע פשע על ידי הספק / בעלי מניותיו או מי ממנהליו או עובדיו הבכירים ;
- 24.1.11. החלפת מנהל הגבייה ו/או אחד מהעובדים שהוצעו בהצעת הספק לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות ;
- 24.2. הפרה יסודית תזכה את המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 30,000 ש"ח וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה. המזמין רשאי לקזז ולנכות מכל תמורה המגיעה לספק לפי מסמכי המכרז והסכם זה, את סכום הפיצויים המוסכמים מראש המפורטים לעיל, ו/או כל סכום שלדעת המנהל מגיע למזמין ו/או לכל צד ג', עפ"י החוזה או עפ"י דין. זאת מבלי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאי המזמין עפ"י חוזה או עפ"י דין.
- 24.3. הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, יהא המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את ערבות הביצוע של הספק ולבטל את חוזה ההתקשרות עם הספק באופן מיידי וללא מתן הודעה מוקדמת, לבצע במקום הספק את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את חובותיו וזכויותיו כלפי הספק על פי חוזה זה, לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והספק יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לו על פי חוזה זה או על פי כל דין.
- 24.4. יובהר, כי היה ויבוטל חוזה ההתקשרות עם הספק, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.
- 24.5. לא יראו בשימוש המזמין 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.
- 24.6. 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.
- 24.7. למען הסר ספק מובהר, כי קיזוז הפיצויים המוסכמים בגין הפרות יסודיות של חוזה זה הינו תרופה מיידית ואוטומטית העומדת לרשות המזמין, אולם השימוש בה איננו מקנה לספק כל זכות להמשיך ולהפר את ההסכם ואיננו מונע מהמזמין להשתמש באמצעים אחרים העומדים לרשותו במקרה של הפרת החוזה ו/או לבקש כל סעד משפטי אחר בגין אי ביצוע השירותים כנדרש מעבר לאמור בסעיפי חוזה זה.

## 25. קנסות

- 25.1. קנסות בגין הוראות קבע, משלוח שוברי תשלום בדוא"ל ופעולות מקוונות, כמפורט בסעיף 18.7.2 לעיל.
- 25.2. במידה והספק לא יעמוד בדרישות בנספח ה'8 המצורף למכרז זה (הסכם רמת שירות SLA), יהא על הספק לשאת בעלויות ובתשלומים הקבועים כ"קנסות" בנספח זה וזאת מבלי לגרוע מכל סעד או זכות אחרים הנתונים למזמין.

25.3. הספק יפעל בהתאם להוראות והנחיות רשות המים, לרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011) וכן בהתאם לכל הוראת דין או נוהל או הוראת רגולציה, כפי שיעודכנו מעת לעת.

25.3.1. במידה והספק לא יעמוד בהוראות/ההנחיות כאמור, 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 החוזה וזאת מבלי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים למזמין על פי מסמכי המכרז ו/או עפ"י דין.

25.3.2. מבלי לפגוע ביתר הוראות הסכם זה וזכויות המזמין בהתאם לכל דין, כל קנס שיוטל על המזמין עקב אי עמידת הספק בהוראות רשות המים או כל דין אחר, יחויב בו הספק והמזמין יהיה רשאי לקזז ו/או להפחית ו/או לגבות את סכומו מהתמורה לספק, מבלי שיהיה חייב לנמק זאת או לתת הודעה מוקדמת.

25.4. בגין אי הכנת תיקי מחיקת חובות מושלמים, עפ"י האמור בסעיף 13 לפרק ב', יוטל קנס על הספק ביחס של 1:100 (בש"ח) עבור היקף החובות עבורם נדרש על ידי המזמין להכין תיקים באותה שנה ולא הכין כאמור. במידה וחלה אי קריאת מד מים ע"י הספק, מכל סיבה שאינה מוצדקת לדעת המזמין, יוטל קנס על סך של 500 ₪ על כל מד מים.

25.5. סך הקנסות השנתי ככל שיושתו על הספק, למעט קנסות כאמור בסעיף 25.3 לעיל, לא יעלה על 10% מהכנסתו השנתית (לפני מע"מ) במסגרת מכרז זה הכנסה שנתית משמעה הכנסה לשנה קלנדרית.

25.6. המזמין יהיה רשאי לקזז את הקנסות המפורטים בסעיף 25 או בכל מקום אחר במסמכי המכרז וכן כל הוצאה ו/או הפסד שייגרמו לו, בין אם קצובים או שאינם קצובים, בכל עת ומכל תמורה או סכום אשר יגיעו לספק לפי הסכם זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי המזמין בגין כך.

## 26. סיום ההתקשרות

26.1. המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות בין הצדדים בכל עת, על פי שיקול דעתו הבלעדי וללא נימוק, וזאת באמצעות מסירת הודעה לספק 45 יום בטרם הפסקת ההתקשרות. במקרים כאמור לספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, גם אם נגרמו לו נזקים כלשהם בגין הפסקת ההתקשרות כאמור, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה.

26.2. למרות האמור לעיל, במקרה של הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות מצד הספק, על פי סעיף 24 לעיל, יהא המזמין רשאי לנקוט באחת או יותר מהסנקציות האמורות להלן:

26.2.1. לסיים את חוזה ההתקשרות מיידית, בכל עת, ללא מתן הודעה מוקדמת.

26.2.2. לחלט את ערבות הביצוע של הספק.

26.2.3. לבצע במקום הספק את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את חובותיו וזכויותיו כלפי הספק על פי חוזה זה, לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והספק יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך.

כמו כן, המזמין רשאי לקזז את ההוצאות שנגרמו לו, כאמור, מהתשלומים המגיעים לספק לפי חוזה זה.

26.2.4. לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז והחוזה.

26.3. למזמין שמורה הזכות, לשיקול דעתו הבלעדי, להקציב לספק זמן מוגדר לתיקון הפרה יסודית.

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

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

26.6. הספק יעביר למזמין, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית בפורמט שיוגדר על ידי המזמין וכן בהדפסה, את כל המידע ונתוני החיובים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור המזמין עפ"י הסכם זה במערכות המידע ובניירת, לרבות כלל גיבויי הנתונים בהתאם לסעיף 6.12 לעיל. 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, איתורי כתובות, חשבונות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתם וכן פירוט כל פעילות הגבייה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הספק עבור המזמין.

26.7. הספק מתחייב לשלם למזמין פיצוי קבוע ומסוכם בסך 1,000 ש"ח לכל יום איחור לעיכוב בביצוע האמור בסעיף 26.6 לעיל, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת הנתונה למזמין לפי חוזה זה ולפי דין.

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

## **27. ספקות/סתירות במסמכים**

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

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

27.3. 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 למזמין, והמזמין ייתן הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו.

27.4. הספק חייב לבדוק ולהסב את תשומת לב המזמין 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 המזמין להורות לספק לנהוג לפי פירוש אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל. הספק מתחייב לנהוג לפי הוראות המזמין 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 המזמין כאמור.

27.5. המזמין רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט להמציא לספק מזמן לזמן, תוך כדי ביצוע השירותים, הבהרות והוראות הנוגעים לביצוע השירותים.

27.6. הוראות המזמין שניתנו בהתאם לסעיף זה מחייבות את הספק. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מאחריותו של הספק עפ"י חוזה זה.

27.7. לא מסר הספק הודעה למזמין בדבר סתירה ו/או אי הבנה ו/או פירוש בקשר להוראות החוזה כאמור לעיל, תוך 3 ימים ממועד חתימתו, לא תהא לו כל טענה, תביעה ודרישה בקשר לכך.

## **28. שמירת זכויות**

28.1. הימנעות המזמין מלעשות שימוש בזכויות המוקנות להן 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 זכויותיה לפי חוזה זה.

28.2. הסכמה מצד המזמין לסטות מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.

28.3. כל ויתור וארכה לתנאי החוזה או להוראות שניתנו על פיו על ידי המזמין או מטעמו לא יפגעו בזכויותיו של המזמין ולא ישמשו לספק צידוק או הגנה בקשר עם הפרה או אי קיום מצד הספק, ולא ייחשבו כויתור מצדה על זכות מזכויותיהן.

28.4. תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו. המזמין לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה.

## **29. שינויים**

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

## **30. שונות**

30.1. המזמין יהא זכאי לקזז מהכספים המגיעים לספק כל סכום המגיע לו ממנו, בין על פי מסמכי החוזה ובין מכל עילה אחרת שהיא, בין אם קצוב או שאינו קצוב.

30.2. אין בסעדים האמורים בהסכם זה כדי למצות את כל זכויות ותרופות הצדדים בגין הפרת ההסכם, ואין בהסכם כדי לפגוע בכל סעד ותרופה המוקנים להם על פי דין.

- 30.3. מוסכם בין הצדדים, כי חוזה זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי המזמין 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.
- 30.4. 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 המזמין ו/או כל צד ג' אחר בקשר לחוזה זה ו/או בקשר לשירות רק לסעד כספי. כן מצהיר ומסכים הספק, כי הוא לא יעבד 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 המזמין ו/או שהגיעו לידי לצורך ביצוע חוזה זה והוא מוותר על כל זכות עכבון המוקנית לו על פי כל דין. הספק מתחייב לא לבצע ולדרוש ביצוע עכבון כאמור, ומתחייב שלא לבקש כל צו שיפוטי בדבר עכבון כאמור.
- 30.5. הצדדים לחוזה זה מתחייבים לפעול בביצוע חוזה זה תוך שיתוף פעולה מלא.
- 30.6. לצורך התחלת ביצוע השירות, המזמין יכין דו"חות מתאימים ויהיה אחראי להתאמות עד למועד העברת הגבייה לספק.
- 30.7. במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים בכל הנוגע לחוזה זה או הנובע ממנו, ינסו הצדדים להגיע להבנה באמצעות המנהל ונציג הספק. לא הגיעו הצדדים להבנה, יפעל הספק על פי הנחיות המנהל באופן מלא, מבלי לפגוע בזכותו לקבל סעד בהליך שיפוטי אשר יסיים 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 למזמין ויהא זכאי לתבוע סעד כספי בלבד.
- 30.8. מוסכם בזאת בין הצדדים, כי אם תינתן למזמין הוראה מאת 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 26 לעיל.
- 30.9. איחור על ידי צד בשימוש בזכויותיו על פי הדין ו/או על פי ההסכם לא ייחשב כויתור ו/או שיהוי מצידו לגבי אותה זכות.
- 30.10. כל הסכמה ו/או ויתור של המזמין על כל זכות מזכויותיו על פי חוזה זה, לא יהיה בהם כדי לגרוע מזכות המזמין לשוב ולדרוש את מימוש זכותו כאמור בכל עת.
- 30.11. המזמין יהיה רשאי לבדוק וליישם הצעות העשויות להביא לתוספת הכנסות למזמין או להקטנת הוצאותיו והספק יפעל ליישומן המהיר תוך שיתוף פעולה מלא עם המזמין.
- 30.12. 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 שירותים שיש להם נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה זה ו/או חשש כלשהו לכך שיקלע למצב של ניגוד אינטרסים.

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

30.14. 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 התנור

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

לכבוד

מי התנור בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: טופס ערבות לקיום חוזה – מכרז פומבי מס' 02/25

על פי בקשת \_\_\_\_\_ מספר תאגיד \_\_\_\_\_ (להלן – "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 250,000 ₪ (במילים: מאתיים וחמישים אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה") זאת בקשר עם מכרז פומבי מס' 02/25 למתן שירותי גבייה, להבטחת מילוי כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז ותנאי חוזה ההתקשרות במסגרתו.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה 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 המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים באשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאיתנו את תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי ששך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

במכתבנו זה: "מדד" – מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן: אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, על פי ערבות זו (להלן – "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש \_\_\_\_\_ שפורסם ביום \_\_\_\_\_ היינו \_\_\_\_\_ נקודות (להלן – "המדד היסודי") יהיו הפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי, בניכוי סכום הקרן.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד \_\_\_\_\_ 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 ו/או במברק לא תחשב כדרישה לענין כתב ערבות זה.

בכבוד רב,

---

תאריך

---

הבנק

(חתימת מורשה/מורשי החתימה

+ חותמת הבנק)

**נספח ה' 3 – הוראות הביטוח ואישור ביטוחי הספק**  
**מצורף בנפרד**

## נספח ה' 4 - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות

לכבוד

תאגיד מי התנור (להלן: "המזמין")

### תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות

בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה

במסגרת מכרז פומבי מס' 02/25

אני/אנו הח"מ, \_\_\_\_\_ נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ו- נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרת/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מתחייב/ים בזאת בכתב, בשם \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק"), כדלקמן:

1. לאחר שבדקתי/בדקנו את העניין למיטב יכולתי/יכולתנו, אני/אנו מצהיר/ים ומתחייב/ים כי אין לספק ו/או למי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם המכרז והשירותים נשוא המכרז הנ"ל, או ליצור חשש לניגוד עניינים כזה. אני/אנו מתחייב/ים עוד, כי אם במהלך עבודת הספק כאמור, יובא לידיעת/ידיעתנו ו/או לידיעת הספק ניגוד עניינים כאמור, או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, נודיע לכם עליו ללא דיחוי.

בתצהיר זה – "בעל שליטה" – מי שהוא בעל זכות הצבעה באסיפה הכללית או בעל הזכות מנות דירקטורים או את המנהל הכללי בתאגיד, ככל שהמשתתף הינו תאגיד.

2. אני/אנו מתחייב/ים כי הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו ישמרו בסודיות גמורה ומוחלטת, לא יעתיקו ולא יעשו שימוש ולא יעבירו לאחרים ו/או ירשו לאחרים להעתיק, ובכלל זה צילום ו/או תדפיס ו/או כל צורת העתקה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע כספי, עסקי, מסחרי, תפעולי, מקצועי, מנהלי 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 לידיהם או שקיבלו מהמזמין ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב, ו/או כתוצר לוואי של עבודתם ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם המזמין ו/או עם מכרז זה (להלן: "המידע")

3. המידע הנו בבעלותו הבלעדית של המזמין והוא יהיה רשאי לעשות בו ו/או בכל חלק ממנו, כל שימוש לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4. אני/אנו מתחייב/ים כי הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו ישמרו 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, הנ"ל יפעלו בהתאם להנחיות המזמין כיצד לשמור ולאחסן את פרטי הוראות הקבע של כרטיסי האשראי וכל מידע אחר והכל בהתאם לדרישות המזמין.

5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו לא יוכלו לעשות כל שימוש במידע ולא

- יאפשרו לצד ג' כלשהו לעשות בו שימוש והם מוותרים ויתור סופי ומוחלט על זכות העיכובן במידע ו/או במדיה כלשהי הכוללת את המידע ומתחייבים לשמרו ולהעבירו לאלתר למזמין עם דרישה.
6. הספק נושא באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו למידע ו/או לחלק ממנו והוא מתחייב לפצות ו/או לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לו כתוצאה מהפרת התחייבויות הספק האמורות בכתב התחייבות זה, וזאת מבלי לגרוע ו/או לפגוע בכל תרופה ו/או סעד להם זכאי המזמין מכוח כל דין ו/או החוזה.
7. ידוע לי כי המזמין הינו הבעלים והמנהל הבלעדי של מאגר המידע, והספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו לא יעשו שימוש בכל מידע שיועבר אליו, זולת לשם מילוי התחייבויותיו.
8. כמו כן, אני/אנו מתחייב/ים כי הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו יפעלו בהתאם לסדרי הניהול של מאגר המידע, כפי שנקבעו ו/או ייקבעו מעת לעת על ידי מנהל מאגר המידע מטעם המזמין, לרבות על ההוראות לאיסוף, סימון, אימות, עיבוד והפצה של המידע, הכל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.
9. מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 30,000 ש"ח.
10. זהו שמי/שמנו, וזו חתימתי/חתימתנו, ותוכן תצהירי/ינו דלעיל הינו אמת.

חתימת מורשי החתימה

וחותמת המציע

תאריך

#### אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

לכבוד  
מי התנור תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ  
(להלן: "התאגיד")

### הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

אנו הח"מ, חברת \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה  
המתחייבת") מצהירים ומתחייבים בזאת כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת עובדי המתחייבת ו/או קבלני משנה שלה ועובדיהם הנוטלים חלק באספקת השירותים לתאגיד (להלן: "עובדים מורשים") בהתאם ולצורך קיום תנאי ההתקשרות שבין התאגיד לבין המתחייבת (להלן: "המטרה"), וגם זאת במידה הנדרשת לצורך קיום המטרה בלבד - כל מידע, רישום, מסמך, חוזה, דו"ח, מידע הקשור בלקוחות התאגיד ו/או כל מידע אחר, בין אם נחשף/נמסר בכתב ובין אם בעל פה, ובין אם בכל אמצעי אחר, שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" במישרין ו/או בעקיפין ו/או שנמסרו ל"מתחייבת" מתוקף תפקידה לגבי התאגיד ו/או בקשר עם ו/או כתוצאה מן ו/או במהלך ההתקשרות/הקשר העסקי עם התאגיד. כל הנ"ל יחד וכל אחד לחוד יקרא להלן: "מידע".
- "מידע" לא כולל: (1) מידע אשר יוכח לגביו על ידי החברה המתחייבת, באמצעות מסמך בכתב, כי היה בחזקתה של החברה המתחייבת קודם לגילוי ו/או חשיפתו ו/או קבלתו תוך כדי ו/או עקב ו/או במהלך ההתקשרות עם התאגיד, ללא חובת שמירה על סודיות ולא עקב הפרת חובת סודיות. (2) מידע אשר הינו נחלת הכלל שלא עקב הפרת חובת שמירה על סודיות. (3) ידע כללי - גנרי שייווצר על ידי החברה המתחייבת במסגרת ההתקשרות עם התאגיד ואינו קשור ו/או מבוסס על ו/או מכיל נתונים ו/או מידע הקשורים לתאגיד ו/או מערכות המים והביוב של התאגיד ו/או שנמסרו על ידי התאגיד או מי מטעמו ו/או אשר נחשפו תוך כדי ו/או עקב ו/או במהלך ההתקשרות עם התאגיד.
2. החברה המתחייבת מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:
  - א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שימוש כלשהו לרבות מבלי להגביל: שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע וקיום המטרה בלבד.
  - ב. לא למסור ו/או לחשוף מידע לכל צד שלישי, ולא לבצע כל שימוש במידע, אלא רק בהתאם לנדרש לצורך ביצוע וקיום המטרה, בלבד.
  - ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר ו/או עשיית שימוש שאינו מותר בו.
  - ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדים מורשים.
  - ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת סודיות המידע, אשר בכל מקרה לא יפחתו מהאמצעים בהם נוקטת המתחייבת לשמירה על המידע הסודי והרגיש ביותר שלה.
  - ו. להודיע באופן מיידי לתאגיד, בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו ו/או חשש לשימוש שאינו מותר במידע.
  - ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע להתקשרות עם התאגיד ו/או לתאגיד ו/או למידע אלא באישור מראש ובכתב מאת הנהלת התאגיד.
  - ח. לנהוג בהתאם לכל הנהלים הנוגעים למאגרי מידע עפ"י כל דין ובהתאם לנהלי התאגיד.
  - ט. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי במקרה בו תוטל על החברה המתחייבת חובה על פי דין לחשוף מידע, חשיפתו בתנאים אלה לא תחשב הפרת התחייבותה במסמך זה, ובלבד שתודיע על כך לתאגיד, בכתב ומראש, מיד עם היוודע חובת הגילוי כאמור ובטרם ביצוע הגילוי ותאפשר לתאגיד להגיב, ובכל מקרה לא יבוצע גילוי אלא באופן, במידה ובהיקף המתחייב על פי הדין בלבד.
3. ידוע וברור לחברה מתחייבת כי התחייבותיה כאמור במסמך זה מהוות תנאי לחשיפה/מסירת המידע על ידי התאגיד, וכי חשיפה/מסירה זו נעשית לצורך קיום המטרה בלבד.
4. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום ההתקשרות ו/או היחסים העסקיים בין הצדדים, מכל סיבה שהיא.
5. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.
6. ברור לחברה המתחייבת כי התאגיד אינו מחויב לכנות או לסמן מידע כלשהו כ"סודי", על מנת שתהא החברה המתחייבת מחויבת בשמירה על סודיות לגביו כאמור במסמך זה.

7. המידע הינו קניינו הבלעדי של התאגיד. החברה המתחייבת תחזיר ותמסור, עם סיום ההתקשרות עם התאגיד, או בכל עת לפי דרישת התאגיד - לפי המוקדם - כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או להתקשרות עם התאגיד ו/או לתאגיד.
8. החברה המתחייבת תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידי העובדים המורשים, ובכלל זה מבלי להגביל, תחתימם על התחייבות לשמירה על סודיות במתכונת מסמך זה. על החברה המתחייבת יהא להמציא התחייבויות לשמירת סודיות כלפי התאגיד, מאת קבלני המשנה ועובדיהם (בנוסף לעובדי החברה המתחייבת) המעורבים בביצוע העבודות. מובהר כי אין באמור כדי לגרוע/לשנות מההוראות והתנאים במסמכי המכרז לגבי העסקת קבלני משנה על ידי החברה המתחייבת.
9. ידוע לחברה המתחייבת כי התאגיד מחויב על פי דין בשמירת סודיות לגבי מידע ונתונים שונים הנמצאים בשליטת התאגיד ו/או בחזקתו ו/או המופקים על ידו. כמו כן, ידוע לחברה המתחייבת כי התאגיד מחויב בשמירת סודיות כלפי צדדים שלישיים מכח הסכמים שונים ומכוח הדין.
10. ידוע לחברה המתחייבת כי חתימתה על מסמך התחייבות זה הינה תנאי להתקשרות התאגיד עמה, וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום לתאגיד נזקים כבדים והחברה המתחייבת תידרש לפצות את התאגיד בגינם. מבלי לגרוע מהאמור, מוסכם כי במקרה של חשש להפרה כאמור על ידי החברה המתחייבת, יהא זכאי התאגיד להוצאת צו מניעה נגד המתחייבת וזאת ללא צורך בהוכחת נזק.
11. הריני מצהיר/ה ומאשר/ת כי נכון למועד חתימתי על כתב התחייבות זה לא הפרתי איזו מההתחייבויות המפורטות במסמך זה.
12. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה המתחייבת ומצורפת רשימת העובדים המורשים של המתחייבת.

ולראיה באנו על החתום בתאריך: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ : שם: "המתחייבת"

\_\_\_\_\_ : באמצעות מורשי החתימה:

\_\_\_\_\_ : חתימה + חותמת:

רשימת "העובדים המורשים" מטעם החברה המתחייבת.

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד	

לכבוד

תאגיד מי התנור (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

הנדון: כתב שיפוי בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה

במסגרת מכרז פומבי מס' 02/25

אני/ אנו הח"מ, \_\_\_\_\_ נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ו- נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מתחייבים בזאת בכתב, בשם \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק") לשלם לכם כל סכום לפיו אם יתבע המזמין ע"י מי מעובדיו של הספק, בטענה של יחסי עובד מעביד בין אותו עובד למזמין, אנו מתחייבים לשפות את המזמין על מלוא נזקיו.

זהו שמי/שמנו, וזו חתימת/חתימתנו, ותוכן תצהירינו דלעיל הינו אמת.

חתימת מורשי החתימה

וחותמת

תאריך

**אישור עורך דין**

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

**נספח ה'7 - הצהרה על העדר תביעות**

לכבוד

תאגיד מי התנור (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

**הנדון: הצהרה על העדר תביעות בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה**

**במסגרת מכרז פומבי מס' 02/25**

1. הרינו מצהירים בזה שעם קבלת הסכום של \_\_\_\_\_ ש"ח בתוספת מע"מ, בהתאם לחשבון מספר \_\_\_\_\_ שהוגש לכם ביום \_\_\_\_\_ בסך \_\_\_\_\_ ש"ח קבלנו מיכם את מלוא התמורה וכל תשלום אחר המגיע לנו עבור ביצוע השירותים במסגרת מכרז פומבי מספר 02/25 למתן שירותי גבייה (להלן: "המכרז") ובקשר עם כל הקשור במכרז ו/או בחוזה ההתקשרות למתן השירותים נשוא המכרז.
2. עם קבלת הסכום הנ"ל לא תהיה לנו או למישהו אחר בשמנו תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל מין ו/או סוג שהוא בקשר לעבודות ולהסכם למתן שירותים כלפי המזמין ו/או כל אדם ו/או גוף בשמו ו/או מטעמו, והסכום הנ"ל מהווה סילוק סופי ומוחלט של כל תביעותינו, וכל המגיע לנו בגין ו/או בקשר עם השירותים ו/או החוזה נשוא מכרז.

---

**חתימת מורשי החתימה**

**וחותמת המציע**

---

**תאריך**

## נספח ה'8 - הסכם רמת שירות SLA

### מנגנון קנסות על הפרות

1. כנגד האירועים הבאים יקנוס המזמין את הספק כמפורט בטבלה להלן.
2. תועבר התראה רק בעת הפרה ראשונה, כאשר החל מהפרה שניה באותו נושא המזמין רשאי לקנוס ללא התראה בהתאם להוראות הנספח להלן.
3. סוג אירוע החוזר על עצמו מעבר ל- 10 פעמים בחציון (6 חודשים) - ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 24 להסכם, למעט אירועים שצוינה לגביהם שיטה שונה לקביעת הפרה יסודית ו/או אלא אם כן המזמין קבע, פי שיקול דעתו הבלעדי, כי המדובר בהפרה יסודית גם אם ארעה פעם אחת או יותר.
4. המזמין רשאי, אך אינו חייב, לאפשר למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה בדבר מימוש מנגנון הקנס, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
5. מובהר, כי אין בפיצויים/הקנסות המפורטים להלן כדי לגרוע מכל סעד ו/או זכות שיש למזמין עפ"י החוזה ו/או על פי הדין, אלא להוסיף עליהם והמזמין יהיה רשאי להיפרע מהקבלן בגין כל הוצאה ו/או הפסד ו/או נזק שייגרם לו, בנוסף לסכומים המפורטים להלן.

מספר סידורי	אירוע	קנס (לפני מע"מ)
1.	הפרת נהלי הגבייה של המזמין תגרור התראה בכתב לספק עם גובה הקנס הצפוי. ככל שההפרה לא תתוקן תוך 7 ימי עבודה, רשאי המזמין להוציא את ההתראה לפועל. המזמין שומר את הזכות להפעיל קנס גם ללא התראה, לפי שיקול דעתו.	עד 2,500 ₪ למקרה ובהתאם לשיקול דעתו של מנהל המזמין ו/או מי מטעמו.
2.	איוש המשרדים בשעות העבודה ובשעות קבלת קהל במתכונת מצומצמת מזו הנדרשת במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• אירוע של היעדרות עובד: מנהל הגבייה – 900 ש"ח ליום עבודה. יתר עובדי הספק – 450 ש"ח ליום עבודה.</li> <li>• אירוע של איחור עובד: מנהל הגבייה – 100 ש"ח לשעת עבודה. יתר עובדי הספק – 50 ש"ח לשעת עבודה.</li> </ul> <p>האירועים יימנו ברמה יומית של כל עובד בנפרד.</p> <p>לדוג': יום עבודה במסגרתו הגיעו באיחור שני עובדים - ייחשב כשני מקרים נפרדים. עובד שנעדר משלושה ימי עבודה - ייחשב כשלושה מקרים נפרדים.</p>
3.	היעדרות עובדי הספק מעל ימי החופשה, המחלה והמילואים המותרים על פי חוק.	מנהל הגבייה – 900 ש"ח ליום עבודה. יתר עובדי הספק – 450 ש"ח ליום עבודה.
4.	אי הקצאת מחליף תוך 24 שעות לעובד הנעדר מהעבודה.	מנהל הגבייה – 900 ש"ח ליום עבודה. יתר עובדי הספק – 450 ש"ח ליום עבודה.
5.	אי הקצאת עובד גבייה נוסף ככל שידרש על ידי המזמין בהתאם לסעיף 2.20 למפרט השירותים.	10,000 ש"ח לכל דרישה שלא מולאה
6.	אי הופעת עובדי הספק באופן שהורה להם המזמין מראש.	200 ש"ח לכל אירוע
7.	התנהגות לא הולמת של עובדי הספק.	2,500 ש"ח לכל אירוע
8.	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות המזמין לביצוע שלב כלשהו בשירותי הגבייה, לרבות באכיפת הגבייה עפ"י פקודת המיסים (גבייה).	500 ש"ח לכל אירוע

מספר סידורי	אירוע	קנס (לפני מע"מ)
9.	אי המצאת בירורי חוב/מצב חשבון בכתב/בע"פ תוך 14 ימים קלנדריים	500 ש"ח לכל אירוע
10.	אי משלוח התראות/דרישות תשלום בגין חובות הנמצאים בטיפול הספק או משלוח באיחור מהמועדים שהוגדרו על ידי המנהל מטעם המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
11.	הפקת ושליחת התראות במסגרת פעולות האכיפה המנהלית באמצעות ציוד משרדי / טפסים / מעטפות השייכים למזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
12.	התיישנות חוב עקב התרשלות של הספק באי מניעת ההתיישנות.	סכום החוב לרבות ריבית והצמדה.
13.	אי מילוי הוראה לאיתור כתובות/ חשבונות בנק של חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע
14.	אי העברת מידע תוך 48 שעות בדבר איתור חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע
15.	חיוב תושבים בהוצאות גבייה שלא על פי כל דין.	500 ש"ח לכל אירוע
16.	אי רישום הוצאות הגבייה בסוג השירות הייעודי בספרי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
17.	הפקת התראות שאינן כוללות את כל סוגי החובות של התושב כלפי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
18.	אי סריקת מסמכים נלווים למערכות המידע הייעודיות שיוגדרו על ידי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
19.	אי הכנת תיקי מחיקת חובות או הכנת תיקי מחיקת חובות בלתי מושלמים, והספק קיבל על כך התראה.	500 ש"ח לכל אירוע
20.	שליחת מענה סופי לפניות תושבים בדואר/דוא"ל לאחר 7 ימי עבודה, ללא אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין.  מענה טלפוני לפניות תושבים בנושאי צרכנות מים / בירורים תשלומים לא יאוחר מ 48 שעות, ללא אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין.	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית : 0-5 אירועים - 0 ₪ 5-10 אירועים - 250 ₪ לאירוע 10-15 אירועים - 500 ₪ לאירוע מעל 15 אירועים בחודש - הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה.
21.	שליחת מכתב תשובה לפניות/תלונות תושבים, לרבות כאלה המופנות לגורם ניהולי אצל המזמין, ללא אישור הנוסח מראש ובכתב ע"י המנהל והיועץ המשפטי מטעם המזמין ו/או מי מטעמם.	500 ש"ח לכל מכתב
22.	אי עמידה בזמני/יעדי המענה לפניות תושבים בדואר/דוא"ל כפי שנקבעו במפרט השירותים.	25 ש"ח לכל יום איחור לכל מכתב/דוא"ל
23.	אי עמידה בזמני/יעדי ההמתנה בתור במסגרת שעות קבלת קהל כפי שנקבעו במפרט השירותים.	500 ש"ח לכל אחוז חריגה מזמני/יעדי ההמתנה. החריגה תימדד ברמה חודשית.
24.	ליקויים בהעברת דוחות/ התאמות למזמין על פי הוראות החוזה.	<ul style="list-style-type: none"> <li>בגין כל ליקוי של העברת דוחות/ התאמות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור.</li> <li>בגין כל ליקוי של העברת דוחות/ התאמות באופן חסר, לא מדויק או</li> </ul>

קנס (לפני מע"מ)	אירוע	מספר סידורי
<p>שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• בגין כל ליקוי של אי העברת דוחות/ התאמות מתוקנים (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור.</li> <li>• מעבר לעשרה מקרים בחציון- ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 24 לחוזה.</li> </ul> <p>לעניין זה, "ליקוי" - לרבות דוחות/התאמות שהועברו באופן חסר ו/או לא מדויק ו/או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין ו/או שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין וכיו"ב.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• העברת הקבצים במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור.</li> <li>• העברת הקבצים באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪.</li> <li>• העברת קבצים מתוקנים (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור.</li> <li>• מעבר לעשרה מקרים בחציון- ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 24 לחוזה.</li> </ul>	<p>25. אי המצאת קבצים הכוללים את ההיסטוריה וכלל המידע השייך למזמין ומנוהל בתוכנה הייעודית של הספק לניהול האכיפה המנהלית בתדירות שתיקבע בהתאם למסמכי המכרז ו/או הוראות המזמין.</p> <p>ו/או המצאת הקבצים כאמור שלא על פי המפתוח ומבנה הטבלאות שייקבע על ידי המזמין.</p>	
<p>מספר התלונות יימדד ברמה חצינית</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• עד שלוש תלונות – הספק לא ייקנס.</li> <li>• בין שלוש לשבע תלונות – הספק ייקנס בגין כל תלונה בסכום של 150 ₪.</li> <li>• מעל לשבע תלונות הספק ייקנס בגין כל תלונה בסכום של 250 ₪.</li> <li>• מעבר לעשר תלונות ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 24 לחוזה.</li> </ul>	<p>26. תלונות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק</p>	

קנס (לפני מע"מ)	אירוע	מספר סידורי
<p>לעניין סעיף זה, "תלונה" – כל דיווח בכתב שהתקבל מצד אחד מנושאי המשרה אצל המזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים על ידי הספק לרבות חוסר מקצועיות של מי מעובדיו וכיו"ב.</p>		

מוקד הגבייה הטלפוני

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
1.	מענה לשיחות הנכנסות למוקד הברורים ולמוקד התשלומים	90% מהשיחות הנענות תיענינה בתוך 90 שניות. יתר השיחות הנענות - בתוך 10% מהשיחות הנענות תיענינה בתוך 180 שניות.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$75\% \leq x < 90\%$	1,000 ₪	X- אחוז השיחות הנכנסות שנענו בתוך 60 שניות
				$70\% \leq x < 75\%$	2,000 ₪	
				$x < 70\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
2.	שיחות ננטשות במוקד הברורים ובמוקד התשלומים	אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות לא יעלה על 5% בכל זמן נתון.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$5\% < x < 7\%$	1,000 ₪	X- אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות. שיחה ננטשת - שיחה שהסתיימה ביוזמת הלקוח בעת המתנתו לנציג שירות לאחר 60 שניות ומעלה מרגע השמעת צליל ההמתנה ובכפוף לכך שבחר שלא להשאיר לאחר 60 שניות הודעה בשירות ה-call back.
				$7\% \leq x < 9\%$	2,000 ₪	
				$9\% \leq x$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
3.	משך זמן החזרה ללקוח שפנה באמצעות שירות Call Back או שנטש את התור במוקד הברורים ובמוקד התשלומים	משך זמן החזרה לא יעלה על 3 שעות מרגע השארת הבקשה בשירות Call Back או מרגע נטישת התור, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$1\% < x \leq 3\%$	1,000 ₪	X- אחוז החוזרות לבקשות שיחות ננטשות, אשר חורגות מרמת השירות הנדרשת, מתוך סה"כ החוזרות
				$3\% < x \leq 5\%$	2,000 ₪	
				$5\% < x$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
4.	סגירת ברורים בקו ראשון - סך השיחות שקיבלו מענה מלא על ידי המוקד ללא	בכל זמן נתון, 80% משיחות הברורים הנענות על ידי המוקד קיבלו מענה מלא על ידי המוקד	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$75\% \leq x < 80\%$	1,000 ₪	X- השיחות הנענות ע"י מוקד הברורים שנסגרו ללא קבלת סיוע מעובדי
				$70\% \leq x < 75\%$	2,000 ₪	
				$x < 70\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
	העברה לעובדי הגבייה	ונמצאות בסטאטוס "סגור"		5-10 אירועים	250 ₪	הגבייה מתוך סך השיחות הנענות במוקד הבריורים (באחוזים)
				10-15 אירועים	500 ₪	
				מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
5.	סקרי שביעות רצון של לקוחות	ציון ממוצע של לפחות 85% עבור סה"כ הפניות ללקוחות שבוצעו במסגרת כל סקר.  *המזמין יהיה רשאי להעניק פרס בשווי של עד 4,000 ₪ בגין ציון ממוצע גבוהה מ-90%.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - סקר שביעות רצון בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%	$75\% \leq X < 85\%$ $70\% \leq X < 75\%$ $60\% \leq X < 70\%$ $X < 60\%$	250 ₪ 500 ₪ 1,000 ₪	כל סקר ידורג לפי ציון של 0-10 עבור פרמטרים שונים. X - ציון ממוצע של סקר (באחוזים)
6.	מבדקי "לקוח סמוי"	ציון ממוצע של לפחות 85% עבור סה"כ השיחות עם לקוחות להן האזין המזמין במסגרת כל מבדק.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - מבדק לקוח סמוי בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%.	$75\% \leq X < 85\%$ $70\% \leq X < 75\%$ $60\% \leq X < 70\%$ $X < 60\%$	250 ₪ 500 ₪ 1,000 ₪	כל מבדק ידורג לפי ציון של 0-10 עבור פרמטרים שונים. X - ציון ממוצע של מבדק (באחוזים)
7.	מבחני ידע לנציגי השירות	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ נציגי השירות שנבחנו במסגרת כל מבחן ידע.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - כל מבחן ידע בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%.	$75\% \leq X < 80\%$ $70\% \leq X < 75\%$ $60\% \leq X < 70\%$ $X < 60\%$	250 ₪ 500 ₪ 1,000 ₪	כל מבחן יקבל ציון של 0-10. X - ציון ממוצע של מבחן (באחוזים)
8.	דו"חות למזמין	העברת דו"חות למזמין על פי הוראות מפרט השירותים והחוזה	לעניין זה, "ליקוי" - דוחות שהועברו באופן חסר ו/או לא מדויק ו/או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין	העברת דו"חות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין	100 ₪ לכל ליקוי	מספר הליקויים יימדד ברמה חצי-שנתית
			העברת דו"חות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין		100 ₪ לכל יום איחור	

מס'	מזדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
			על ידי מנהל המזמין ו/או שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין וכיו"ב.	אי העברת דו"חות מתוקנים (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי מנהל המזמין	100 ש"ח לכל יום איחור	
				מעל ל-10 ליקויים בחציון	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
9.	תיעוד השיחות במוקד הבירורים	תיעוד של 100% מהשיחות	עד 5 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעבר ל-5 אירועים בחודש – ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" – תיעוד חסר או שגוי של פנייה למוקד הבירורים לרבות אי מילוי כלל השדות הנדרשים.	0-5 אירועים	0 ש"ח	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
				5-10 אירועים	250 ש"ח	
				10-15 אירועים	500 ש"ח	
				מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
10.	סריקת מסמכים	סריקת 100% מהמסמכים הנלווים לפניית למוקד הבירורים ושיוכם לכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין	עד 3 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעל ל-3 אירועים בחודש – ייקנס עבור כל אירוע. "אירוע" – אי סריקה ו/או סריקה לא מלאה של המסמכים האמורים.	0-5 אירועים	0 ש"ח	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
				5-10 אירועים	250 ש"ח	
				10-15 אירועים	500 ש"ח	
				מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
11.	תלונות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק	הספק ייקנס בגין כל תלונה.	"תלונה" – כל דיווח בכתב שהתקבל מצד אחד מנושאי המשרה ו/או מי מטעמם אצל המזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים ע"י הספק לרבות חוסר מקצועיות	0-3 תלונות	0 ש"ח	מספר התלונות יימדד ברמה חציונית
				4-7 תלונות	500 ש"ח	
				8-10 תלונות	1,000 ש"ח	
				מעל 10 תלונות	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	

הערות	קנס	סטייה מרמת השירות הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	יעדים - רמת השירות הנדרשת	מדדים	מס'
			של מי מעובדיו וכו'.			



## הודעה לעובדים

מקום העבודה בו הנכם מועסקים הוכרז כ- "מפעל חיוני / קיומי" לפי חוק שרות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.

ב"מצב מיוחד בעורף" רק חלק מהמפעלים החיוניים מגויס והגדרתם הופכת למפעלים "קיומיים". הכללים הנוכחים להלן תקפים גם לגבי עובדי המפעלים ה"קיומיים".

בהתאם לחוק האמור, יקבל המפעל צו גיוס עם הכרזת מצב חירום. במקרה זה חייב המפעל להמשיך לפעול בשעת חירום על פי הוראות הצו.

החוק האמור קובע כי על כל עובדי המפעל המופיעים ברשימה הצמודה לצו להתייצב לעבודה בשעת חירום ולבצע כל תפקיד אשר יוטל עליהם על ידי הנהלת המפעל, בשעות עבודה כנדרש.

במידת הצורך, יצוידו העובדים המגויסים באישורי מעבר אשר יקלו על ההגעה לעבודה. עובדים חייבי שירות ביטחון שנקראו לבצע שירות מילואים על ידי יחידותיהם הצבאיות, פטורים להופיע לעבודה בשעת חירום **כל עוד הינם בשרות פעיל**.

**אי התייצבות לעבודה בשעת חירום, מהווה עבירה לפי סעיף 35 לחוק האמור. בנוסף, עובד כאמור אשר יעדר מעבודה לא יחא זכאי לשכר בתקופת היעדרותו.**  
על עובדי המפעל לא יחולו הוראות חוקים אלה בעת הכרזת מצב חירום:

1. חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954.
2. חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951.
3. חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1953, אם המגוייס צעיר כשמשמעותו בחוק.
4. על אף האמור בחוק חופשה שנתית, התשי"א-1951, לא יהיה העובד זכאי לקחת בפועל חופשה שנתית, כל עוד צו הגיוס בתוקף.

הוראות אלו מחייבות על אף האמור בכל חוזה עבודה או הסכם קיבוצי.

רביב מלאכי

המפקח הכללי על כח אדם בשע"ח