

---

עיריית בת-ים, החברה לתרבות פנאי וספורט בת ים וחברת חוף בת ים ליזמות ולפיתוח בע"מ

מכרז פומבי מס' 43.25

**להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים  
ובירורים עיריית בת-ים**

**אוקטובר 2025**

---

---

**מסמך א'  
הודעה בדבר פרסום מכרז**

---

עיריית בת-ים, החברה לתרבות פנאי וספורט בת ים וחברת חוף בת ים ליזמות ולפיתוח בע"מ (יכוננו להלן: "העירייה"). מזמינות בזאת הצעות לקבלת שירותי גבייה באמצעות מוקד טלפוני למתן תשלומים ובירורים של מיסי עיריית בת-ים כמפורט במסמכי המכרז ונספחיו, אשר יקראו להלן – "השירותים".

מובהר כי אין העירייה מתחייבת להעביר עבודות בהיקף כלשהוא לספק שייבחר. העברת עבודות לספק שייבחר טעונה אישור תקציבי והזמנת עבודה חתומה כדין על ידי מורשי חתימה בעירייה.

**רכישת המכרז:**

את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באמצעות אתר העירייה בקישור [yam.muni.il](http://yam.muni.il), תמורת סך של 1,000 ש"ח שלא יוחזרו. מובהר בזאת כי התשלום בגין מסמכי המכרז לא יושב למשתתף בשום מקרה לרבות במקרה של ביטול המכרז מכל סיבה שהיא.

**עיון במסמכי המכרז:**

ניתן לעיין (ללא תשלום) בתנאי המכרז קודם לרכישתו, באתר האינטרנט העירוני שכתובתו: [www.bat-yam.muni.il](http://www.bat-yam.muni.il)

**ערבות המכרז:**

על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית, להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו, בסך של 20,000 אשר תהא ניתנת למימוש מיידי בכל עת עם דרישתה הראשונה של העירייה. הערבות תעמוד בתוקף עד ליום 25.2.26\_הערבות תוארך לפי דרישת העירייה, אם תבוא כזו, עקב התמשכות הליכי המכרז, על פי תנאי המכרז.

**הגשת ההצעות:**

את ההצעות בהתאם לתנאי המכרז יש למסור בעותק אחד כרוך ובעותק אחד על דיסק און. קי, במעטפה סגורה עליה יירשם: "מכרז פומבי מס' 43.25 במסירה ידנית עד ליום 25.11.25- בשעה 13:00 לתיבת המכרזים, באגף המוניציפלי של העירייה חדר 214 רחוב נורדאו 17, בת-ים. מסמכים שימסרו לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל יפסלו.

**שאלות הבהרה:**

ניתן להעביר שאלות ואו בקשות הבהרה בקשר למכרז, בכתב בלבד בקובץ וורד עד ליום 5.11.25 בשעה 13:00, באמצעות מייל שכתובתו: [Michrazim@bat-yam.muni.il](mailto:Michrazim@bat-yam.muni.il).

**הבהרות:**

אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא והיא רשאית להוציא אל הפועל רק חלק מההצעה וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.

הצעת המציע תכלול ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות וההתחייבויות שיש לבצע עפ"י מסמכי המכרז.

מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" בגוף הפרסום, אינו בא להכשיר את מסמכי המכרז שיוגשו ע"י המשתתף לכדי הצעה ע"פ דיני המכרזים.

**מסמכי המכרז מנוסחים לצרכי נוחות בלשון זכר, אך מתייחסים ל-2 המינים כאחד.**

מר צביקה ברוט  
ראש העיר

**מסמך ב'**  
**הוראות ותנאים כלליים למשתתפים במכרז**

- 1. כללי**
- 1.1 עיריית בת-ים, החברה לתרבות פנאי וספורט בת ים וחברת חוף בת ים לזימות ולפיתוח בע"מ (יכוננו להלן: "**העירייה**"), מזמינות בזאת הצעות לקבלת שירותי גבייה באמצעות מוקד טלפוני למתן תשלומים ובירורים של מיסי עיריית בת-ים כמפורט במסמכי המכרז ונספחיו, אשר יקראו להלן – "**השירותים**" ממציעים שעומדים בתנאי המכרז, על פי כל תנאיו ונספחיו לרבות חוזה ההתקשרות. השירותים שיסופקו יהיו כמפורט בהסכם ובנספחיו.
- 1.2 העירייה תבחר **זוכה אחד** (להלן: "**הספק**" / "**הזוכה**") למתן השירותים לעירייה לצורך ביצוע שירותים שונים במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם לשיטת הזכייה המפורטת בהמשך.
- 1.3 השירותים יינתנו ויעשו בהתאם להנחיות הממונה על הגבייה בעיריית בת-ים (להלן: "**הממונה**"/ "**המנהל**"), ו/או על ידי מי מטעמו אשר ימונה לשם כך, אשר גם יפקח על הספק.
- 1.4 הזוכה יקצה מנהל תיק לקוח אשר יעמוד בקשר רציף עם המנהל בעיריית בת ים ובמקרה של חוסר שביעות רצון של העירייה, היא תהיה רשאית לבקש החלפה של מנהל תיק לקוח.
- 1.5 עיקרי השירותים המבוקשים על ידי העירייה מאת הזוכה:
- 1.5.1 הזוכה יפעיל עבור עיריית בת ים מוקד טלפוני לגביית מיסי עירייה כפי שיידרשו באמצעות כרטיס אשראי או כל אמצעי תשלום שיידרש, ע"י מענה אנושי טלפוני באמצעות נציגי שירות שהוכשרו לצורך הפעילות.
- 1.5.2 במסגרת שירותי מענה במוקד הטלפוני תתאפשר גבייה גם במענה טלפוני אוטומטי לתשלום באמצעות כרטיסי אשראי וגם באמצעות הרשאה לחיוב הבנק.
- 1.5.3 כמו כן הזוכה יידרש לספק אפשרות לתשלום באמצעות אתר אינטרנט בעל תקן PCI הכולל אפשרות לביצוע תשלום באמצעות כרטיס אשראי או ארנקים דיגיטליים כדוגמת Google Pay ו/או ביישומי העברת תשלומים כדוגמת BIT והכל בהתאם לתנאי המכרז וההסכם לכל נספחיו ומסמכיו.
- 1.5.4 הזוכה ייתן מענה טלפוני לבירורי חשבונות ארנונה ותשלומים אחרים.
- 1.5.5 על פי נתוני עבר, מבוצעות כ-80,000 שיחות למוקד אשר מתוכן כ-24,000 תשלומים מבוצעים בעזרת מענה אנושי בשנה. יובהר כי נתונים אלו הינם לצרכי מידע כללי בלבד, שאין בו כדי להטיל על העירייה חבות מסוג כלשהו.
- 1.5.6 מתן השירותים יתבצע בהתאם להוראות הדינים החלים על עיריות ועל מתן השירותים מהסוג נשוא ההסכם, ובפרט בהתאם לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, וכל התקנות, הכללים והצווים לפי החוקים הללו, כנוסחם העדכני מעת לעת.
- 1.5.7 הזוכה יידרש להקצות, ע"פ דרישה העירייה, נציג שירות Back office לביצוע שירותים נוספים במחיר קבוע-בתעריף הנקוב בטופס הצעת המחיר (**מסמך ג**), לביצוע פעולות גבייה ופעולות שומה כגון ביצוע שינויי מחזיקים.
- 1.5.8 על המציע לעמוד בכל הדרישות כמפורט במפרט לביצוע השירותים המצ"ב **כנספח ה'**.
- 1.6 הספק יהיה בקיא ומיומן במתן השירותים ובכל הדינים והחוקים למיניהם הקשורים לו. השירותים יכללו בין השאר, הפעלת מוקד גבייה, כמפורט במסמכי המכרז ובהתאם לצורך

ולמשימות הנדרשות.

- 1.7 העירייה ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות לכל הוצאה או נזק, מכל מין וסוג שהוא שייגרמו למציע ו/או למי מטעמו, בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי קבלת הצעתו.
- 1.8 המציע יספק לעצמו ועל חשבונו את שירותי המשרד וכלל האמצעים, הכלים, כוח האדם, ויישא בכל העלויות הכרוכות בביצוע עבודתו, לרבות נסיעות וכל הוצאה אחרת הקשורה במתן השירותים.
- 1.9 העירייה רשאית שלא לפסול הצעות ולבקש מהמציעים הבהרות, השלמת נתונים ו/או מסמכים.
- 1.10 האחריות ללימוד והבנת תנאי השירותים, תנאי המכרז ותנאי החוזה, חלים על המציע במלואם. לא תעמוד למציע טענת אי הבנת דרישות השירותים המבוקשים, החוזה ותנאי התשלום וטענה זו לא תשמש בסיס לתביעות ולעדכון ההצעה.
- 1.11 אין לבצע כל שינוי או תוספת במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביהם, בין ע"י תוספת בגוף המסמכים, בין במכתב ו/או הודעה ו/או כל דרך אחרת, אלא אם הדבר נדרש במפורש בתנאי המכרז.

## 2. מסמכי המכרז

- מסמך א' - הודעה בדבר פרסום המכרז ;  
מסמך ב' - הוראות ותנאים כלליים למשתתפים במכרז ;  
מסמך ב' 1 – נוסח ערבות להשתתפות במכרז ;  
מסמך ב' 2 – נוסח תצהיר היעדר הרשעות בעניין שכר מינימום ;  
מסמך ב' 3 - נוסח תצהיר היעדר הרשעות בעניין עובדים זרים ;  
מסמך ב' 4 – הצהרה בדבר אי תיאום מכרז ;  
מסמך ב' 5 – אישור בדבר מורשי החתימה של המציע ;  
מסמך ב' 6 – הצהרה על היעדר קירבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה ;  
מסמך ב' 7 – אישורים מגופים ממליצים ;  
מסמך ב' 8 – דף מידע על המציע ;  
מסמך ב' 9 – הוכחת תנאי הסף ;  
מסמך ג' – הצעת מחיר והצהרת המשתתף ;  
מסמך ד' - נוסח הסכם, אשר נספחיו הינם :  
נספח א' - נוסח ערבות ביצוע ;  
נספח ב' – נספח ביטוחים ;  
נספח ג' – התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע ;  
נספח ד' – כתב התחייבות לעבודה בחירום ;  
מסמך ה' – מפרט טכני לביצוע השירותים ונספחיו ;

וכן כל מסמך אחר שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים.

העירייה תראה במשתתף במכרז כמי שהצהיר שברשותו נמצאים כל מסמכי המכרז המנויים לעיל וכל יתר המסמכים אשר נמסרו לו עם חוברת המכרז והוא קראם, הבין את תוכנם, קיבל את כל ההסברים אשר ביקש ומתחייב לבצע את עבודתו על-פי תנאי ההסכם המצורף להם, אם הצעתו תיבחר כזוכה במכרז.

2.1. טבלת ריכוז המועדים למכרז:

אירוע	המועד
המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה מטעם המציעים	5.11.25 בשעה 13:00
המועד האחרון להגשת הצעות במענה למכרז	25.11.25 בשעה 13:00

במקרה של סתירה בין תאריך שמצוין בטבלה ובין תאריך שמצוין בכל מקום אחר במכרז, יגבר התאריך שבטבלה, אלא אם כן התאריך שונה בהבהרה או הודעה בכתב של העירייה שניתנה במועד מאוחר יותר ממועד פרסום המכרז.

3. תנאי סף להשתתפות במכרז:

רשאים להשתתף במכרז זה תאגידיים הרשומים כדין בישראל העומדים במועד האחרון להגשת הצעות, בכל התנאים הבאים במצטבר (להלן: "המציעים" / "המשתתפים"):

- 3.1. המציע הוא תאגיד רשום כחוק בישראל.
  - 3.2. למציע כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובת מס), התשל"ו-1976.
  - 3.3. המשתתף בעל ניסיון של לפחות 5 שנים קלנדריות רצופות משנת 2020-2024 בהפעלת מוקד לבירורים ולגביית תשלומי ארנונה ותשלומים.
  - 3.4. המשתתף בעל ניסיון של לפחות 5 קלנדריות רצופות משנת 2020 ואילך בהפעלת אתר אינטרנט לגביית תשלומים, אשר גבה באמצעות האתר לפחות 50,000 תשלומים שונים בכל אחת מחמש השנים הקלנדריות 2020-2024.
  - 3.5. בכל אחת מחמש הקלנדריות 2020-2024 לעיל סיפק המציע שירותי מוקד גביה לפחות חמישה לקוחות שונים במקביל, כאשר לפחות שלושה מהלקוחות הן רשויות מקומיות, שכל אחת מהן מונה מעל 100,000 תושבים.
  - 3.6. המציע בעל ניסיון בהפעלת מוקד גביה טלפוני שגבה לפחות 300,000 תשלומים טלפוניים שונים וכ- 900,000 פניות לבירורים בנושא התשלומים במצטבר במהלך השנים הקלנדריות 2020-2024.
  - 3.7. המציע מפעיל מוקד שירות טלפוני עצמאי הממוקם במשרדי המציע, או במשרדים הנשכרים על ידו, וכולל לפחות 100 עמדות נציגי שירות (פעילות) ומנהל משמרת ו/או מנהל מוקד.
- עמדות "פעילות" לצורך סעיף זה, עמדות מענה פעילות בשעות פעילות המוקד, ע"פ הדרישות במפרט הטכני לביצוע השירותים – מסמך ה.

4. הצעת המשתתף ואופן הגשתה:

- 4.1. הצעה תוגש אך ורק על הטפסים הכלולים בכרך זה.
- 4.2. על המציע למלא את הצעתו ואת כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, לחתום בעט על החוזה ועל כל עמוד ועמוד ממסמכי המכרז ולצרף את כל המסמכים והאסמכתאות הנדרשים בהתאם לדרישות המכרז.
- 4.3. על המציע להגיש הצעתו **בעותק אחד מלא וכרוך ובעותק אחד על דיסק און. קי**. שני עותקי

ההצעה חייבים להיות זהים. כל העותקים יוכנסו לתוך מעטפה.

4.4. הגדלה או הקטנה של היקף הזמנת השירותים, בכל שיעור שהוא, לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה לתוספת מחיר ממה שהציע במכרז, או לכל תביעה אחרת והמשתתף במכרז מותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה ולא יימסרו לו עבודות בכלל או מספר העבודות יהיה קטן או גדול מהצפוי.

4.5. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות ו/או להעיר הערות על המסמכים הכלולים במכרז או תנאי כלשהו מתנאי המכרז. העירייה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה, תיקון או תוספת כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו.

4.6. כל הצעה תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה, נספחיה וצרופותיה למשך 90 יום מהמועד הקבוע להגשת ההצעות. העירייה תהיה רשאית להאריכה למשך 90 יום נוספים ו/או עד לבחירתו הסופית של זוכה במכרז ועד שהזוכה יחתום על ההסכם והמציע חייב יהיה לעשות כן וכן להאריך את ערבות ההשתתפות במכרז על חשבונו

## 5. על המציע לצרף את המסמכים הבאים:

- 5.1. יש להגיש את כל מסמכי המכרז על נספחיו, כשהם מלאים חתומים בעט ומאומתים כדין.
- 5.2. לצורך הוכחת דרישות הניסיון בתנאי הסף 3.5, המציע ימלא אישורים בנוסח המצ"ב כנספת ב' 7, עבור שלושה גופים לפחות.
- 5.3. לצורך הוכחת תנאי הסף 3.3-3.7 המציע ימלא את מסמך הוכחת תנאי הסף המצ"ב כנספת ב' 9.
- 5.4. אם המציע הינו תאגיד –
  - 5.4.1. נסח חברה עדכני מרשות התאגידים.
  - 5.4.2. תעודת התאגדות.
  - 5.4.3. אישור עו"ד כי ההתקשרות נשוא המכרז הינה במסגרת סמכויות התאגיד; שמות המנהלים של התאגיד; שמות האנשים שחתימתם מחייבת את התאגיד (אישור מורשי חתימה).
- 5.5. אישור תקף על ניכוי מס במקור או פטור מכך.
- 5.6. אישור תקף על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), תשל"ו-1976; תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 (מסמך ב' 3) ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 (מסמך ב' 2).
- 5.8. הצהרה של המציע כי אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים והתחייבות שמירת סודיות והצהרה על העדר קרבה לעובד הרשות ו/או חבר עירייה (מסמך ב' 6) והצהרה בדבר אי תיאום מכרז (מסמך ב' 4).
- 5.9. שאלות ותשובות הבהרה חתומים על ידי המציע.
- 5.10. ערבות בנקאית בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
- 5.11. אישור בדבר רכישת מסמכי המכרז.

**העירייה רשאית שלא לדון כלל בהצעה שלא יצורפו אליה המסמכים המפורטים בסעיף זה או לדרוש השלמת פרטים ומסמכים.**

**6. ערבות בנקאית להשתתפות במכרז:**

- 6.1 המציע יצרף להצעתו ערבות בסך **20,000** ₪ שתעמוד בתוקפה עד ליום **25.2.26** נוסח הערבות יהיה בדיוק בנוסח המצורף **כמסמך ב'1** למסמכי המכרז.
- 6.2 הערבות תהא מקורית ותופק ע"י גוף מוכר בישראל.
- 6.3 לפי דרישת העירייה טרם מועד פקיעת הערבות, תוארך הערבות על ידי המציע ועל חשבונו למשך 90 ימים נוספים ("מועד תוקף הערבות המוארכת"). מציע שיסרב להארכת הערבות עד למועד תוקף הערבות המוארכת ייחשב כמציע שחזר בו מהצעתו והרשות תהא רשאית לחלט את ערבותו.
- 6.4 הרשות תהא רשאית, בהודעה שתימסר למציע טרם חלוף מועד תוקף הערבות המוארכת, להאריך את תוקף ההצעה ואת תוקף הערבות, עקב התמשכות הליכי המכרז, מעבר למועד תוקף הערבות המוארכת, עד לקבלת החלטה סופית בדבר הזכייה במכרז והמציע חייב לעשות כן על חשבונו. מציע שיסרב להאריך את הצעתו ו/או את ערבותו מעבר למועד תוקף הערבות המוארכת, תיפסל הצעתו והרשות תהא רשאית להמשיך בהליך המכרז ולבחור לאחר מכן בהצעת מציע אחר אשר הסכים לבקשתה להארכת תוקף הערבות מעבר למועד תוקף הערבות המוארכת, וזאת אף אם ההצעה שערבותה לא הוארכה כאמור, הייתה הצעה עדיפה.
- 6.5 הארכת תוקף הערבות משמעה הארכת תוקף ההצעה.
- 6.6 על הערבות להיות חתומה כדין.
- 6.7 הערבות תהא אוטונומית, בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט, תוך 7 ימים, על פי פנייה חד-צדדית של ראש העירייה או הגזבר או מי מטעמם.
- 6.8 סכום הערבות ישמש פיצויים קבועים ומוסכמים מראש בגין אי מילוי תנאי ההצעה. חילוט הערבות לא יפגע בזכות העירייה לתבוע פיצויים מהמציע, בגין הנזקים שיגרמו על ידו, עקב אי קיום ההצעה.
- 6.9 בעת החתימה על ההסכם יחליף הזוכה את הערבות, בערבות קבועה להבטחת ביצוע העבודות נשוא מכרז זה לפי תנאי ההסכם בנוסח **נספח א'** למסמכי המכרז ("**ערבות ביצוע**").

**7. שאלות מציעים והבהרות:**

- 7.1 ניתן להעביר שאלות ו/או בקשות הבהרה בקשר למכרז, בכתב בלבד ובקובץ וורד עד ליום כמפורט בסעיף 2.1 לעיל, בשעה 13:00, באמצעות מייל: [Michrazim@bat-yam.muni.il](mailto:Michrazim@bat-yam.muni.il), ועל פי הפורמט הבא:

שאלת הבהרה	סעיף	מסמך + מס' עמוד	מס'ד
פרוט השאלה המתבקשת להבהרה	מספר הסעיף הנדרש להבהרה (לדוגמא: 1.1)	המסמך אליו מתייחסת השאלה, עמוד (לדוגמא: נספח א', עמוד 15)	מספר סידורי של השאלה (לדוגמא: 2,1)

- 7.2 העירייה תעביר תשובות בכתב לשאלות הבהרה באמצעות פרסומן באתר האינטרנט של העירייה. רק תשובות / הבהרות שיינתנו בכתב יחייבו את העירייה. מציע לא יהא רשאי לטעון כי בהצעתו הסתמך על תשובות או מידע שניתנו על ידי העירייה או מי מטעמה, אלא אם ניתנו בכתב. על המציעים לצרף להצעתם את מסמך התשובות. על המשתתפים לעקוב אחר קבלת

התשובות, שיופצו ע"י העירייה באמצעות מייל שיימסרו בהרשמה למכרז או באמצעות אתר העירייה.

7.3. **משתתף שלא יעביר את הסתייגויותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם לאמור לעיל, יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצ"ב.**

## 8. הצעת המחיר

8.1. **הצעת מחיר למתן שירותים** - המציע נדרש להציע תעריפים עבור ביצוע השירותים בטופס הצעת המחיר המצ"ב **כנספח ג'**.

8.2. הצעת המציע תכלול מחיר עבור כל השירותים המבוקשים במכרז זה.

8.3. הצעת המחיר של המציע תהא הצעה הכוללת את כל האמצעים הנדרשים לביצוע העבודות באופן מלא ומושלם, כמפורט במכרז ומסמכיו. המציע לא יהא זכאי לתשלום ו/או מימון נוסף מאת העירייה, מעבר למחירי המכרז.

8.4. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי העירייה אינה מתחייבת לבצע שיעור מסוים או כל שיעור של סוג עבודה ו/או שירותים וכי ההחלטה בעניין זה, מסורה לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה, וכן כפוף למגבלות תקציביות ותזרימיות הקיימות בעירייה ועל פי הצורך.

8.5. העירייה רשאית לבטל או להרחיב או לצמצם את היקף העבודות ו/או השירות הנדרש במכרז, בשל נסיבות תקציביות ו/או מנהליות ו/או תזרימיות ו/או בנסיבות אחרות והכול בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. יודגש, לזוכה לא תהא כל עילה ו/או טענה בעניין היקפי העבודות אשר בוצעו על ידי העירייה.

## 9. אופן בחירת הזוכה

9.1. ההצעות המקיימות את תנאי הסף ישוקללו וידורגו בהתאם לציון המשוקלל למציע כמפורט מטה, כך שציון זה מורכב מ-40 נקודות ניקוד איכות ו-60 נקודות עבור הצעת מחיר, המציע בעל הציון המשוקלל המיטבי - יוגדר כזוכה.

### שלבי הבדיקה:

9.2. בשלב הראשון, תיבדק עמידת ההצעות בתנאי הסף כאמור בסעיף לעיל, לרבות הצהרת המציע. הצעות שלא תעמודנה בכל תנאי הסף, תיפסלנה.

9.3. בשלב השני, תיבדק איכות ההצעות שעמדו בתנאי הסף בהתאם למשקולות המפורטות להלן. לצורך חישוב ציון האיכות, תמנה ועדת המכרזים צוות בדיקה אשר רשאי בין היתר, לבקר / ליצור קשר עם לקוחות להם סיפק / יספק המציע שירותים נשוא מכרז זה, ו/או לבקש לבחון את איכות השירותים בכל דרך שימצא לנכון.

9.4. משקל טבלת ציון האיכות הינו 40% מהציון המשוקלל והניקוד יינתן בהתאם למסמכים שהוגשו, והוא יחושב כסך הנקודות בהתאם לטבלה המפורטת להלן:

ניקוד מקסימלי	מדד לבחינת איכות ההצעה	המדד	#
עד 8 נקודות	<p><b>ניסיון מעבר לנדרש בתנאי הסף</b></p> <p>2 נקודות לכל רשות מקומית המונה מעל 100,000 תושבים, מעבר לנדרש בתנאי הסף 3.5, כמפורט להלן:</p> <p>עד 3 רשויות – 0 נקודות עד 4 רשויות – 2 נקודות עד 5 רשויות – 4 נקודות עד 6 רשויות – 6 נקודות עד 7 רשויות ומעלה – 8 נקודות</p>	ניסיון המציע	1
עד 8 נקודות	<p>על המציע לצרף דוח בקרה של מענה לשיחות טלפוניות נכנסות, לבחינת אחוז מענה במוקד, עבור לפחות 2 רשויות שכל אחת מהן מונה מעל 100,000 תושבים, עבור החודשיים שקדמו למועד הגשת הצעות במכרז זה</p> <p>מעל 90% מענה ישיר – 8 נקודות מעל 80% מענה ישיר – 4 נקודות מעל 70% מענה ישיר – 4 נקודות</p>	בחינת דוחות בקרה של אחוז מענה לשיחות במענה ישיר (אנושי)	2
עד 8 נקודות	<p>המציע נדרש להציג מסמך ובו פרטי הדרכות שעברו הנציגים במוקד בשנת 2024</p> <p>הניקוד יינתן על סמך כמות ואיכות ההדרכות, העירייה תהיה רשאית להגיע לסיור במוקד המציע כדי להתרשם מהדרכה לדוגמה ולבחון את איכות ההדרכה.</p> <p>על המציע יהיה להציג בזמן אמת את אופן ההדרכה לעובדים, את התכנים והמסמכים המועברים לעובדים, בהירות ההדרכה, הנקודות המוסברות, הדגשים אשר יינתנו על ידי המדריכים, מענה לשאלות הנציגים והידע המקצועי של המדריכים.</p>	איכות המוקד והתרשמות מהדרכות לנציגים	3
עד 16 נקודות	<p><b>ראיון של מהמציע או הנציג המוצע:</b></p> <p>על המציע להציג במסגרת הצעתו את מי שעתיד לנהל את המוקד של המציע עבור העירייה.</p> <p>על המציע לצרף קורות חיים של מנהל המוקד, לרבות וותק אצל המציע, וותק וניסיון קודמים, ניהול כמות עובדים, המלצות מרשויות מקומיות.</p> <p>למציע יערך ראיון אישי בו יתרשמו נציגי הוועדה המקצועית של העירייה מהמציע, מהמוקד, וממנהל המוקד אשר מיועד לנהל את המוקד ואת הצוות לביצוע השירותים כמפורט בתנאי המכרז. במסגרת הראיון ייבחנו המרכיבים הבאים: הצגת שיטות עבודה וניסיון, הטמעה ותפעול של מערכות מידע, דרכי עבודה לביצוע גבייה, הצגת מערכות המציע, מתן שירותים לציבור הכולל מענה לפניות וכיוצא.</p> <p>בסעיף זה יינתן ציון גם למנהל המוקד על פי שנות הניסיון של המנהל המיועד, ותק עבודה אצל המציע הנוכחי, על תפקוד והתרשמות מניסיון וזמינות.</p> <p>העירייה רשאית לערוך את הראיון באופן דיגיטלי במערכות כגון זום, טימס ודומיהן.</p>	ראיון אישי למציע ולמנהל המוקד	4
40 נקודות	<b>סה"כ ניקוד</b>		

9.5 בשלב שלישי, תיבחנה הצעות המחיר של המציעים שעמדו בדרישות השלב השני. הצעות המחיר ינוקדו בין 0 ל-60, כאשר ההצעה הזולה ביותר תקבל 60 נקודות ויתר ההצעות תקבלה ניקוד ביחס להצעת המחיר הנמוכה ביותר (ההנחה הגבוהה ביותר).

ההצעות ותדורגנה בהתאמה. על פי הנוסחה שלהלן:

$$\frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר הנבדקת}} \times 60 = \text{ציון הצעת המחיר}$$

9.6 בשלב האחרון, סיכום ציון האיכות מהשלב השני (הניקוד אשר קיבל כל מציע על פי טבלת האיכות) בתוספת ציון הצעת המחיר בשלב השלישי יהווה את "הציון המשוקלל". יובהר כי הציון יחושב על פי המשקולות הבאות:

$$\text{הציון המשוקלל} = \text{ציון האיכות} + \text{ציון הצעת המחיר}$$

9.7 ההצעה עם הציון המשוקלל הגבוה ביותר תהיה ההצעה הזוכה.

9.8 למען הסר ספק מובהר, כי אין העירייה מתחייבת לבחור בהצעה כלשהי. מובהר בזאת, כי לעירייה שיקול דעת בלעדי ומוחלט בהחלטה על מספר המציעים הזוכים.

9.9 ככל שתוגשנה הצעות שיקבלו ציון משוקלל סופי זהה, כך שלא ניתן יהיו לקבוע מי המציע הזוכה, המציע בעל ציון האיכות הגבוה יותר מבין ההצעות עם ציון המשוקלל הסופי הזהה יוגדר כזוכה.

9.10 מובהר, במסגרת שיקולי ועדת המכרזים מטעם העירייה לבחירת הזוכה (להלן "ועדת המכרזים" או "הועדה") רשאית הועדה לשקול, במקרים חריגים, פרמטרים נוספים כגון: המוניטין והניסיון של המשתתף בקשר לביצוע עבודות דומות, חוסנו הכלכלי והפיננסי של המציע ויכולתו לעמוד בהתחייבויותיו, בלוחות הזמנים ובהוצאות הכרוכות בביצוע ההסכם; ניסיון קודם של העירייה עם המשתתף (ככל שקיים), לרבות ניסיון רע עם המציע וכל פרמטר אחר אשר קשור ו/או עשוי להשפיע על ביצוע מעולה של העבודות נשוא המכרז במסגרת לוח הזמנים ובהתאם לתנאי המכרז. על בסיס שיקולים אלו רשאית הועדה, בין היתר, שלא להמליץ על הצעה כלשהי, מבין ההצעות שיובאו בפניה.

9.11 העירייה רשאית בנסיבות מיוחדות ומנימוקים מיוחדים, לדחות הצעות של מציעים אשר לא ביצעו בעבר עבודתם לשביעות רצונה, או שנוכחה לדעת שכישוריו אינם מספקים לפי שיקול דעתה, לאחר שתינתן לו הזדמנות לטעון את טענותיו בפני ועדת המכרזים.

9.12 ועדת המכרזים תפסול כל הצעה שהוגשה בתאום עם משתתפים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז.

9.13 הועדה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מכל אחד מהמציעים מידע נוסף אודות הצעתו, לרבות מסמכים, הסברים וניתוחי מחיר, מידע נוסף על ניסיונו ויכולתו של המציע ו/או מי מטעמו, לביצוע התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז והמשתתף מתחייב למסור את כל ההסברים והניתוחים הנדרשים בתוך 3 ימים מיום הדרישה. כמו כן תהא הועדה רשאית, אך לא חייבת, לערוך בדיקות וחקירות אודות ניסיונו של המציע ו/או מי מטעמו. הועדה תהא רשאית, אך לא חייבת, להשתמש בתוצאות הבדיקות (אם נעשו) לצורך הערכת ההצעות. הועדה מתחייבת לשמור בסוד את כל ההסברים וניתוחי המחירים של המשתתף, אשר ימסרו לה לפי דרישתה.

9.14 אם המשתתף יסרב למסור הסבר ו/או ניתוח כאמור, או שההסבר שיספק לא יניח את דעתה, רשאית הועדה להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

9.15 העירייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת העירייה מונע הערכת ההצעה כדבעי.

## 10. תקופת ההתקשרות

10.1 תקופת ההתקשרות עם הזוכה תהא לתקופה של 12 חודשים מיום חתימת החוזה עם הזוכה. לעירייה תהא שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות מעת לעת, באמצעות הודעה בכתב חתומה ע"י מורשי החתימה של העירייה, בתקופות נוספות, ובלבד שסך ההתקשרות הכולל, לא יעלה על 60 חודשים מיום תחילת ההתקשרות. (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").

10.2 המציע הזוכה יהיה בתקופת ניסיון של 6 חודשים בהם תיבדק איכות מתן השירותים. במהלך תקופת הניסיון, תהא העירייה רשאית בכל שלב להודיע בכתב/בדוא"ל או פקס שהשירותים אינם לשביעות רצונה ושהעירייה מסיימת את ההתקשרות. יובהר כי העירייה רשאית לסיים את ההתקשרות מבלי צורך לנמק ועל פי שיקול דעתה הבלעדי וכי לא תהא לזוכה כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותו במכרז הוא מוותר בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.

10.3 העירייה רשאית בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז, בהודעה מוקדמת של 60 יום בכתב לזוכה, כמפורט בהסכם ולזוכה לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירותים שניתנו על ידו בפועל, אם ניתנו, עד למועד היכנס הפסקת ההתקשרות לתוקף וזאת בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הצדדים.

10.4 למרות האמור לעיל, אם הזוכה לא מילא אחת או יותר מהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז / ההסכם, העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות לאלתר, וללא הודעה מראש לזוכה. יובהר, כי לעירייה שמורה הזכות, לשיקול דעתה הבלעדי, להקציב לזוכה זמן מוגדר לתיקון ההפרה.

10.5 הזוכה במכרז יתחיל בביצוע השירותים רק לאחר חתימת חוזה ע"י מורשי החתימה של העירייה ולאחר שתוצא לו הזמנת עבודה חתומה לגבי פרויקט ספציפי אף היא ע"י מורשי החתימה של העירייה.

10.6 מסגרת השירותים תהא בכפוף לתקציב מאושר וחתימה על הזמנת עבודה מטעם הגורמים המוסמכים בעירייה. במועד פרסום המכרז לעירייה אין את מלוא התקציבים הנדרשים לקבלת השירותים נשוא מכרז זה. לפיכך, חתימת הסכם עם הזוכה ו/או הוצאת הזמנת עבודה בפועל לזוכה במכרז, ו/או ביצוע בפועל והיקפם של השירותים בכל עת, יהיה כפוף לקיומם של אישורים תקציביים. לזוכה לא תהיה כל טענה כלפי העירייה אם ההתקשרות עימו לא תצא אל הפועל, ו/או או אם היקף השירותים שיוזמן ממנו בפועל ו/או משך ההתקשרות עימו יהיה קצר מההיקף המשוער לעיל.

10.7 העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בהודעה של 60 יום מראש, בכל עת ומכל סיבה שהיא, לרבות משיקולים תקציביים ולזוכה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי העירייה בגין כך.

**11. ביטוחים:**

11.1. מבלי לגרוע מאחריות חוקית של המציע שהצעתו תוכרז כזוכה, ו/או על פי דין או הסכם, מתחייב הזוכה להחזיק בכל עת ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות העירייה – מצורף כנספת ב' לחוזה המכרז.

**12. חובת הזוכה/ים במכרז:**

12.1. משתתף אשר יבחר כזוכה במכרז יידרש לחתום על נוסח החוזה ולהמציא ערבות ביצוע ואישור קיום הביטוחים הנדרש ויתר האישורים והמסמכים הדרושים, בתוך 7 ימים מיום קבלת הודעה על זכייתו במכרז ;

12.2. לא מילא הזוכה את התחייבותו לעיל או חלק ממנה, תהא העירייה רשאית על פי שיקול דעתה לחלט את הערבות הבנקאית שצירף המשתתף למסמכי המכרז מטעמו, והמשתתף יהא מנוע מלהשמיע כל טענה כנגד החילוט. כמו כן העירייה רשאית במקרה זה למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה, והזוכה שלא מילא אחר התחייבויותיו כלפי העירייה, יפצה את העירייה על כל הפסד אשר ייגרם לה בגין כך.

**13. השבת ערבות המכרז:**

13.1. משתתף במכרז יהיה זכאי להשבת ערבות המכרז שצורפה למסמכי המכרז וזאת באופן כדלקמן:

13.1.1. ערבות בנקאית אשר לא נדרש פירעונה ואשר נמסרה ע"י מציע שלא זכה במכרז או שמסמכי המכרז שלו נפסלו, תוחזר למציע לאחר חתימת ההסכם עם הזוכה במכרז, מציע אשר יעתור ו/או יערער על תוצאות הזכייה תעוכב ערבותו עד לתום ההליכים.

13.1.2. למשתתף שנבחר לבצע את העבודות - עם חתימתו על נוסח ההסכם, המצאת ערבות ביצוע לעבודות נשוא ההסכם, והמצאת אישור על קיום ביטוחים המצורף למכרז ויתר המסמכים הדרושים לפי המכרז ו/או הדין.

**14. שינויים במסמכי המכרז:**

14.1. אין לערוך שינויים במסמכי המכרז. מציע שיערוך שינויים במכרז, העירייה רשאית לפסול את הצעתו.

14.2. כל שינוי או תוספת שיערוך המשתתף במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין אם על ידי שינוי או תוספת בגוף מסמכי המכרז ובין אם במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יחייבו את העירייה ולא יהיה להם כל תוקף מחייב כלפי העירייה.

14.3. העירייה רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, להכניס שינויים ו/או תיקונים ו/או תנאים ו/או דרישות במכרז ומסמכיו, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים ואלה יובאו בכתב לידיעתם של כל המשתתפים. התשובות / ההבהרות יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המציעים לצרפם למכרז כשהם חתומים על ידם.

**15. הצהרות המציע:**

- 15.1. המציע מצהיר כי הגשת הצעתו כמוה כהודעה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים לו ונהירים לו והוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות בהצעה ובהסכם.
- 15.2. 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.
- 15.3. המציע מצהיר שכל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז יחולו עליו.
- 15.4. המציע מצהיר כי ידוע לו שאין העירייה מתחייבת לקבל כל הצעה שהיא והיא רשאית להוציא אל הפועל רק חלק מההצעה וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 15.5. ידוע למציע כי השימוש בלשון "הצעה" בגוף המסמך אין בו כדי להכשיר, בשום דרך, את המסמכים שיוגשו על ידי המשתתף לכדי הצעה על פי דיני המכרזים.
- 15.6. המציע מצהיר כי ידוע לו שמעמדו הינו כמעמד של נותן שירותים לעירייה והוא לא יוכל לטעון בשום שלב כי יש לו מעמד וזכויות של עובד מן המניין.
- 15.7. המציע ישלם בעצמו את כל המיסים שיחולו על הכנסתו ולעירייה אין שום חובה לתשלום נוסף מעבר לסכום שהוסכם עליו.

**16. הגשת הצעות:**

את מסמכי המכרז, בצירוף כל המסמכים, הערבות והאסמכתאות הנדרשות, יש למסור על פי כל דרישות המכרז, במעטפה סגורה נושאת ציון "מכרז מס' 43.25 יש למסור עד ליום 25.11.25 שעה 13:00 לחדר 214 אגף מוניציפלי בעירייה רחוב נורדאו 17 בת ים.

---

**מסמך ב' 1**  
**נוסח ערבות להשתתפות במכרז**

---

לכבוד  
עיריית בת-ים

**הנדון: ערבות בנקאית**

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקש") במכרז מס' **43.25** \_\_\_\_\_, אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (להלן: "סכום הערבות") וזאת בקשר עם מכרז פומבי למתן שירותי הפעלת מוקד גבייה, אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוך 7 ימים 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 המבקש בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקש 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 תעלנה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.  
ערבות זו תישאר בתוקפה עד **ליום 25.2.26** (כולל) אלא אם כן תודיעו לנו על הארכתה.  
ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

כל פניה לפי ערבות זו תעשה בכתב לסניף \_\_\_\_\_ בכתובת \_\_\_\_\_.  
דרישה בפקסימיליה או במברק או באמצעי אלקטרוני אחר לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בכבוד רב,  
בנק \_\_\_\_\_

---

מסמך ב' 2  
נוסח תצהיר שכר מינימום

---

**תצהיר**

**בתצהיר זה :**

- "תושב ישראל": כמשמעותו בפקודת מס הכנסה (נוסח חדש).  
"בעל שליטה": כמשמעו בסעיף 268 לחוק החברות התשנ"ט – 1999 (להלן: "חוק החברות").  
"נושא משרה": כמשמעותו בחוק החברות.  
"בעל עניין": כמשמעו בחוק החברות.  
"שליטה": כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח 1968.  
"חוק שכר מינימום": חוק שכר מינימום, התשמ"ז 1987.

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. \_\_\_\_\_, נושא במשרת \_\_\_\_\_ במציע במכרז פומבי מס' 43.25 \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן :

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעתי במכרז פומבי מס' 43.25 \_\_\_\_\_
2. אני הח"מ ו/או כל בעל שליטה ו/או כל בעל עניין ו/או כל נושא משרה במציע, לא הורשענו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק שכר מינימום בשנתיים שקדמו למועד הגשת הצעה זו עבור העירייה.
3. הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת .

\_\_\_\_\_  
חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_  
תאריך

**אישור**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה .

\_\_\_\_\_  
עורך דין

---

מסמך ב' 3  
נוסח תצהיר עובדים זרים

---

תצהיר

בתצהיר זה :

"תושב ישראל": כמשמעותו בפקודת מס הכנסה (נוסח חדש).  
"בעל שליטה": כמשמעו בסעיף 268 לחוק החברות התשנ"ט – 1999 (להלן: "חוק החברות").  
"נושא משרה": כמשמעותו בחוק החברות.  
"בעל עניין": כמשמעו בחוק החברות.  
"שליטה": כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח 1968.  
"חוק עובדים זרים": חוק עובדים זרים ואסור העסקה שלא כדין (אבטחת תנאים הוגנים) התשנ"א 1991.

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. \_\_\_\_\_, נושא במשרת \_\_\_\_\_ במציע במכרז פומבי מס' 43.25 \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן :

1. אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעתי במכרז פומבי מס' 43.25 \_\_\_\_\_
2. אני הח"מ ו/או כל בעל שליטה ו/או כל בעל עניין ו/או כל נושא משרה במציע, לא הורשענו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים בשנתיים שקדמו למועד הגשת הצעה זו עבור העירייה.
3. הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

---

חתימת המצהיר

---

תאריך

אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה .

---

עורך דין

**מסמך ב' 4**  
**הצהרה לעניין אי תיאום מכרז**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מוסמך כדין לחתום על תצהיר זה בקשר עם הצעת \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף"), למכרז פומבי מס' **43.25** של עיריית בת-ים (להלן: "המכרז"), מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המשתתף ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי במשתתף להצעה המוגשת מטעם המשתתף למכרז.
3. המחירים המופיעים בהצעת המשתתף למכרז הוחלטו על ידי המשתתף באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם משתתף אחר או עם משתתף פוטנציאלי אחר.
4. המחירים בהצעת המשתתף למכרז לא הוצגו בפני כל גורם אשר מציע הצעות למכרז או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות למכרז.
5. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעה למכרז.
6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למשתתף אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעת המשתתף למכרז.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
8. הצעת המשתתף למכרז מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז.
9. המשתתף לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז – נכון / לא נכון **(יש לסמן בעיגול את התשובה)**.  
אם לא נכון, נא פרט: \_\_\_\_\_
10. המשתתף לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים, לרבות עבירות של תיאומי מכרזים – נכון / לא נכון **(יש לסמן בעיגול את התשובה)**. אם לא נכון, נא פרט: \_\_\_\_\_
11. אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך \_\_\_\_\_ שם המשתתף \_\_\_\_\_ שם המצהיר ותפקידו \_\_\_\_\_ חתימת המצהיר \_\_\_\_\_

**אישור**

אני החתום מטה, עו"ד \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_ מאשר, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני \_\_\_\_\_ הנושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ והמוסמך להתחייב בשם המשתתף ולאחר שהזרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

חתימת עו"ד \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

**מסמך ב' 5**  
**אישור מורשי חתימה**

יצורף בידי מציע שהוא תאגיד / שותפות רשומה

לכבוד  
עיריית בת-ים  
נורדאו 17 בת ים

א.ג.נ.,

**הנדון: אישור מורשי חתימה**

הנני עו"ד / רו"ח של \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן - "המציע") במכרז פומבי מס' **43.25** של עיריית בת-ים (להלן - "המכרז").

כעו"ד / רו"ח של המציע הנני מאשר בכתב, כדלקמן:

1. מורשי החתימה של המציע במכרז הינם אלה:

גב' / מר \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

גב' / מר \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

החתימה על גבי הצעת המציע למכרז והמסמכים המצורפים להצעת המציע למכרז, הינה חתימתו המחייבת של המציע שנחתמה באמצעות מורשי החתימה שלו כאמור לעיל.

2. להלן דוגמה/אות של החתימה המחייבת של המציע לצורך התחייבויותיו הצהרותיו ומצגיו במסמכי המכרז:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. התקבלה במציע החלטה מחייבת להגשת ההצעה למכרז מס' **43.25** של עיריית בת-ים, לפי כל דין ולפי מסמכי ההתאגדות שלו.

שם עו"ד/רו"ח, מס' רשיון,  
חתימה וחותמת

תאריך

**מסמך ב' 6**

**הצהרה בדבר העדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה**

לכבוד

עיריית בת-ים

א.ג.נ.,

1. הנני המציע במכרז מס' 43.25
2. הנני מצהיר בזאת כי עיריית בת-ים הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
  - 2.1 סעיף 122 א' (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם העירייה, לעניין זה, "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
  - 2.2 כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחר הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית: לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו-2 (1) (ב))."
  - 2.3 סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי:

"פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה".
3. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
  - 3.1 בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
  - 3.2 אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
  - 3.3 אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
4. ידוע לי כי העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
6. אין כאמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א' (3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א' (א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

חתימת המציע:

שם המציע:

**מסמך ב' 7**

**אישורים מגופים ממליצים**

\*יש למלא אישור נפרד לכל גוף.

\*ניתן לצרף אישורים מגופים להם סיפק המציע שירותים כאמור, שלא ע"ג מסמך זה, ובלבד שכל הפרטים הכלולים במסמך זה יכללו באישור.

לכבוד

עיריית בת-ים

ג.א.ג,

אנו החתומים מטה \_\_\_\_\_ (שם מקבל השירות), מאשרים בזה כי \_\_\_\_\_ (להלן: "השירותים") כדלקמן:

- א. פרטי מקבל השירות לו ניתנו השירותים ע"י המציע: \_\_\_\_\_
- ב. תקופת מתן השירותים: מתאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ עד תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
- ג. פרטים נוספים על השירות שניתן ע"י המציע: \_\_\_\_\_
- ד. חו"ד על ביצוע השירותים: \_\_\_\_\_

**פרטי הנציג המאשר את האמור לעיל:**

\_\_\_\_\_ פרטי ממלא האישור      \_\_\_\_\_ תפקיד ממלא האישור      \_\_\_\_\_ טלפון נייד

\_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

חתימה + חותמת

**מסמך ב' 8**  
**דף מידע על המציע**

לכבוד  
עיריית בת-ים

ג.א.נ,

			שם המציע:	1.
			ת.ז./ח.פ.:	2.
			כתובת:	3.
			טלפון קווי:	4.
			אתר אינטרנט:	5.
			נייד:	6.
			מייל:	7.
			שם איש הקשר:	8.
			טלפון איש הקשר:	9.
			תחומי עיסוק של המציע:	10.
			פירוט תחומי עיסוק קודמים, ככל שישנם:	
			מס' שנות וותק של המציע במתן שירותים נשוא מכרז זה	11.
שם:	פירוט התפקיד הנוכחי:	ותק:	בעלי תפקיד אצל המציע הרלוונטיים לביצוע השירותים:	12.

חתימת המציע

תאריך

**מסמך ב' 9**  
**הוכחות תנאי הסף**

לכבוד  
עיריית בת - ים

ג.א.ג,

**1. הצהרה על עמידה בתנאי הסף:**

הריני להצהיר כי אני עומד בכל התנאים כדלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

- המשתתף בעל ניסיון של לפחות 5 שנים קלנדריות רצופות משנת 2020-2024 בהפעלת מוקד לבירורים ולגביית תשלומי ארנונה ותשלומים.
- המשתתף בעל ניסיון של לפחות 5 קלנדריות רצופות משנת 2020 ואילך בהפעלת אתר אינטרנט לגביית תשלומים, אשר גבה באמצעות האתר לפחות 50,000 תשלומים שונים בכל אחת מחמש השנים הקלנדריות 2020-2024.
- בכל אחת מחמש הקלנדריות 2020-2024 לעיל סיפק המציע שירותי מוקד גביה לפחות חמישה לקוחות שונים במקביל, כאשר לפחות שלושה מהלקוחות הן רשויות מקומיות, שכל אחת מהן מונה מעל 100,000 תושבים.
- המציע בעל ניסיון בהפעלת מוקד גביה טלפוני שגבה לפחות 300,000 תשלומים טלפוניים שונים וכ- 900,000 פניות לבירורים בנושא התשלומים במצטבר במהלך השנים הקלנדריות 2020-2024.
- המציע מפעיל מוקד שירות טלפוני עצמאי הממוקם במשרדי המציע, או במשרדים הנשכרים על ידו, וכולל לפחות 100 עמדות נציגי שירות (פעילות) ומנהל משמרת ו/או מנהל מוקד.

**לצורך הוכחת הניסיון, המציע נדרש למלא את הטבלה להלן:**

#	שנות פעילות (ברצף) משנה עד שנה (לרבות חודש)	שם מקבל השירות / גוף או רשות (ככל ומדובר ברשות יש לציין האם מספר תושבים עולה על 100,000)	היקף גבייה שנתי מוערך וכן אופן ביצוע הגבייה (טלפוני/אתר)	שם ופרטי איש קשר אצל מקבל השירות
1				
2				
3				

				4
				5
				6
				7
				8

- על סמך המידע שירשום המציע במסמך זה, העירייה רשאית לפנות למקבלי השירות השונים, לקבלת חוות דעתם על המציע.
- הניסיון שיפרט המציע במסמך זה ישמש את העירייה לקביעת מספר המקומות להן סיפק המציע שירותים למשך התקופה והזמן הקבועים בתנאי הסף וכן לצורך ניקוד מעבר לתנאי הסף, ע"פ הטבלה של פרק איכות בסעיף 9.4 להוראות המכרז.
- באחריות המציעים לציין פרטים ברורים של הנציגים וטלפון זמין ליצירת קשר עימם.

\_\_\_\_\_ חתימת המציע

\_\_\_\_\_ תאריך

### אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד מ.ר. \_\_\_\_\_, בכתובת: \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני: שם \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המציע במכרז מס' 43.25 של עיריית בת-ים, ולאחר שהזהרתיו שעליו להצהיר את האמת, חתם על מסמך זה בפני.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_ תאריך

**מסמך ג'  
הצעת מחיר והצהרת המשתתף**

לכבוד  
עיריית בת-ים

**הנדון: הצעת המחיר והצהרת המשתתף  
למכרז פומבי מס' 43.25 להפעלת מוקד גבייה לעיריית בת ים**

לאחר שעיינתי ובדקתי את מסמכי מכרז פומבי מס' 43.25 על כל תנאיו ונספחיו ולאחר שבדקתי את העבודות הנדרשות ואת התנאים להשתתפות במכרז ולהתקשרות עם העירייה, הנני מאשר לספק לעיריית בת-ים, את השירותים המפורטים במסמכי המכרז והחוזה במלואם, על פי כל תנאי המכרז והחוזה ועל פי כל דין, כדלקמן:

**1. הצהרות המציע:**

- 1.1. ידוע לי כי העירייה איננה מחויבת להזמין כמות מינימאלית של שירותים, אם בכלל, ולא תהינה לי טענות ו/או דרישות ו/או תביעות עקב כך.
- 1.2. ידוע לי כי הצעת המחיר תכלול מענה לכל מרכיבי ביצוע השירותים והדרישות, כפי שצורף במפרט לביצוע העבודות למכרז, נספח ה'.
- 1.3. ידוע ומוסכם כי לא אתחיל בביצוע העבודה, אלא בכפוף לחתימת חוזה ע"י מורשי החתימה של העירייה ולאחר שתוצא לזוכה הזמנת עבודה חתומה אף היא ע"י מורשי החתימה של העירייה.
- 1.4. ידוע ומוסכם, כי לעירייה אין את מלוא התקציבים הנדרשים לקבלת השירותים נשוא מכרז זה, לפיכך הוצאת הזמנת ביצוע בפועל של השירותים ו/או העבודות בכל עת יהיו כפופים לקיומם של אישורים תקציביים. אנו מאשרים כי לא תהיה לי כל טענה אם היקף השירותים שיוזמן בפועל ו/או משך ההתקשרות יהיה נמוך, בכל שיעור שהוא, מההיקף המשווער במכרז.
- 1.5. ידוע ומוסכם כי העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בהודעה של 60 יום מראש, בכל עת ומכל סיבה שהיא, לרבות משיקולים תקציביים ולזוכה לא תהיה על טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי העירייה בגין כך.
- 1.6. המציע מצהיר כי ידוע לו שמעמדו ומעמד כל גורם מטעמו הינו כמעמד של נותן שירותים לעירייה והוא לא יוכל לטעון בשום שלב כי יש לו מעמד וזכויות של עובד מן המניין.
- 1.7. המציע ישלם בעצמו את כל המיסים שיחולו על הכנסתו ולעירייה אין שום חובה לתשלום נוסף מעבר לסכום שהוסכם עליו.
- 1.8. אני מצהיר כי קראתי את כל דרישות העירייה במכרז, בחוזה ובכל נספחיהם, מסכים להם ומתחייב לפעול על פיהם.

## הצעת המציע במכרז להפעלת מוקד גבייה:

###	רכיב	תעריף	הצעת מחיר לביצוע השירות (המחירים ללא מע"מ)
1.	לכל שיחה אחת של תשלום "מאושר" כמפורט בסעיף 1.9 להצעה (ביצוע גבייה בפועל)	תעריף קבוע לכל שיחה הכוללת גבייה	₪ ללא מע"מ (A) המחיר לא יעלה על מחיר מקסימום של 28.5 ₪ המחיר לא יפחת ממחיר מינימום של 25 ₪
2.	לכל קבלת תשלום "מאושר" כמפורט בסעיף 2.9 ע"י מענה טלפוני ממוחשב	תעריף קבוע לביצוע גבייה ע"י מערכת טלפונית אוטו	₪ ללא מע"מ (B) המחיר לא יעלה על מחיר מקסימום של 2.75 ₪ המחיר לא יפחת ממחיר מינימום של 2 ₪
<p>סה"כ הצעת המחיר לביצוע השירותים הינה (A+B): _____, ללא מע"מ ובמילים: _____</p> <p>ההצעה שתירשם תהיה מספר עשרוני עם 2 מקומות לאחר הנקודה דהיינו X.YZ כאשר המקום השני לאחר הנקודה לא יהיה 0 או 5. הצעת המחיר על ידי, עבור השירותים, ניתנה ע"פ דרישות המכרז, ולרבות במסמך מפרט לביצוע השירותים (מסמך ה')</p>			

1.9. "תשלום מאושר" - תשלום חשבון באופן מלא, הכולל מסירת פרטי כרטיס אשראי מלאים וכשרים, פרטי בעל הכרטיס, פרטי החשבון קבלת אישור בעת התשלום מחברת האשראי ו/או ממערכת הגבייה של העירייה.

1.10. מובהר בזאת כי בכל מקרה בו העירייה תורה לזכיון על הפחתת שעות מוקד תקוזה מהתמורה המגיעה לזכיון סך של 2% בגין כל שעת עבודת מוקד שהופחתה.

1.11. על המציע לנקוב בהצעת מחיר לביצוע השירותים בכפוף לכך שהצעתו לא תעבור את המחירים המקסימליים בטבלה. הזוכה יקצה ע"פ דרישת העירייה, נציג שירות Back office לביצוע שירותים נוספים במחיר קבוע - בתעריף של 80 ₪ לשעה ללא מע"מ, לביצוע פעולות גבייה ופעולות שומה כגון ביצוע שינויי מחזיקים.

1.12. המחירים המוצעים ע"י המציע והמחירים הנקובים לעיל יהיו מחירים כוללים המגלמים את כל החומרים, ההוצאות והעלויות הכרוכים בביצוע העבודות ובמתן השירותים לרבות מענה לבירורים, מענה טלפוני אנושי, תשלומים באמצעות אתר האינטרנט, ומילוי כל התחייבויות המציע לפי תנאי המכרז לכל נספחיו ולכל מסמכיו. המחירים אינם כוללים מ.ע.מ כחוק.

ועל כך באתי על החתום:

שם המציע: \_\_\_\_\_  
דוא"ל: \_\_\_\_\_  
נייד: \_\_\_\_\_

חתימת המציע \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

שנערך ונחתם בעיריית בת-ים ביום \_\_\_\_\_ חודש \_\_\_\_\_ שנת 2025

בין:

עיריית בת-ים

מרחוב נורדאו 17 בת ים  
(אשר תיקרא להלן: "העירייה")

מצד אחד

לבין:

שם: \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_ מייל: \_\_\_\_\_

(אשר יקרא להלן: "הספק", "המבצע")

מצד שני

**הואיל:** והעירייה פרסמה "מכרז מס' 43.25 לקבלת שירותי הפעלת מוקד גבייה לעיריית בת-ים המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "המכרז");

**והואיל:** והספק הגיש את הצעתו למכרז האמור;

**והואיל:** וועדת המכרזים בישיבתה מיום \_\_\_\_\_ המליצה בפני ראש העיר להכריז על הצעת הספק כזוכה במכרז, וראש העיר אישר את ההמלצה הנ"ל;

**והואיל:** וברצון הצדדים להסדיר את יחסיהם ההדדיים בהסכם זה;

**לפיכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלהלן:**

**1. מבוא**

- 1.1 המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מימנו.
- 1.2 במקרה של סתירה בין הוראות החוזה להוראות מסמך אחר של מסמכי המכרז, תגבר ההוראה המחמירה עם הספק, לפי החלטת העירייה.
- 1.3 הגדרות:  
"העירייה": עיריית בת-ים באמצעות מורשי החתימה מטעמה שהינם ראש העיר, גזבר העירייה.  
"המבצע"/"הספק": הזוכה שנבחר לבצע את העבודות נשוא מכרז זה ו/או כל עובד מטעמו.  
"העבודות" / "השירותים": הפעלת מוקד גבייה לעיריית בת-ים.  
"המנהל": מנהל מחלקת היסעים ו/או כל גורם אחר שייקבע לכך ע"י העירייה. מובהר כי סמכויות המנהל הינן לתחומים המקצועיים של העבודה בלבד, ואינן חלות על החלטות שיש להן השלכה כלכלית על העירייה ו/או הגדלת הוצאת העירייה, המסורות למורשי החתימה של העירייה בלבד.

## 2. הצהרות הספק :

הספק מצהיר, מאשר ומתחייב כדלקמן :

- 2.1 העירייה אינה מתחייבת להעביר לספק עבודות בהיקף מינימלי בכל שנה. העברת העבודות טעונה אישור תקציבי ואישור הגורמים המוסמכים בעירייה בהתאם לסעיף 203 לפקודת העיריות.
- 2.2 מתחייב לבצע את העבודות נשוא החוזה באמצעות עובדים קבועים מטעמו, על פי כל דרישות המכרז, חוזה זה והמפרט הטכני שהינם חלק בלתי נפרד מימנו.
- 2.3 מתחייב לקיים את כל הוראות החוק והדין הנוגעות להעסקת העובדים מטעמו. כמו כן מתחייב להחליף כל עובד מטעמו שיועסק על ידו בעבודות נשוא חוזה זה, אם וכאשר יידרש לכך על ידי העירייה בכתב בתוך תקופה מקסימאלית של 30 יום או בתוך תקופה אחרת שתידרש ע"י העירייה.
- 2.4 כי אין כל מניעה חוקית או אחרת המונעת ממנו מלהתקשר בהסכם זה ו/או למלא אחר הוראותיו ואינו בניגוד עניינים מכל סוג שהוא.
- 2.5 כי ברשותו האמצעים, הכישורים והיכולות, לרבות הניסיון והידע הנדרשים לשם מילוי כל התחייבויותיו לפי ההסכם.
- 2.6 הספק מצהיר כי הוא מבצע את העבודות כספק עצמאי לכל דבר וענין ומחויב להמציא אישורים בדבר ניכוי ממס הכנסה ואישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
- 2.7 הספק מתחייב להתייצב במשרדי העירייה ואתרי העירייה השונים, ככל שיידרש ע"י המנהל, במהלך תקופת ההתקשרות.
- 2.8 הספק לרבות העובדים מטעמו מצהירים כי ידוע להם שמעמדם הינו כמעמד של נותן שירותים לעירייה ואינם יכולים לטעון בשום שלב כי יש להם מעמד וזכויות של עובד מן המניין.
- 2.9 הספק ישלם בעצמו את כל המיסים שיחולו על הכנסתו ולעירייה אין שום חובה לתשלום נוסף מעבר לסכום שהוסכם עליו.
- 2.10 בביצוע העבודות והשירותים, המבצע מתחייב לפעול באופן מקצועי ומיומן, לעמוד בלוחות הזמנים שנקבעו, ולמלא אחר הנחיות העירייה ונציגיה.
- 2.11 כל עבודה ו/או שירות שיבוצעו ו/או ייווצרו ו/או יגובשו על ידי הספק, לרבות תוצרים ותפוקות העבודה, על פי ההסכם זה, הם קניינה של העירייה שרשאית לעשות בהם כרצונה.
- 2.12 העירייה תהא רשאית לדרוש כל חומר ו/או תוצרים ותפוקות כאמור, והמבצע מחויב להמציאם לעירייה באופן שהעירייה תדרוש, לרבות במדיה מגנטית, קבצי מחשב הניתנים לשינויים (קבצי אופיס ו/או קבצי אדובי וכיו"ב), כחומר מודפס וכ"י.
- 2.13 הספק וכל העובדים מטעמו מחוייבים לשמור על סדויות כל מידע שיגיע לידם עקב ביצוע עבודתם ולא להעבירם לגורם אחר בכל צורה שהיא, גם לאחר סיום עבודתם בעבודות נשוא המכרז.

## 3. תקופת השירות :

- 3.1 תקופת ההתקשרות עם הספק, תהא לתקופה של 12 חודשים (והכל בתאם ובכפוף לתנאי המכרז) מיום חתימת ההסכם ע"י אחרון מורשי החתימה של הצדדים דהיינו מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_. לעירייה תהא שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות מעת לעת, באמצעות הודעה בכתב חתומה ע"י מורשי החתימה של העירייה בתקופות נוספות, ובלבד שסך ההתקשרות הכולל, לא יעלה על 60 חודשים מיום תחילת ההתקשרות (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 3.2 עבודה תבוצע אך ורק בכפוף להוצאת צו התחלת עבודה / הזמנת עבודה חתומים ע"י מורשי החתימה של העירייה שהינם ראש העיר וגזבר העירייה (להלן: "הזמנה/ות עבודה").
- 3.3 הספק יהיה בתקופת ניסיון של 6 חודשים בהם תיבדק איכות העבודות. במהלך תקופת הניסיון, תהא העירייה רשאית בכל שלב להודיע בכתב/בדוא"ל או פקס שהעבודה המתבצעת אינה לשביעות רצונה ושהעירייה מסיימת את ההתקשרות. יובהר כי העירייה

רשאית לסיים את ההתקשרות מבלי צורך לנמק ועל פי שיקול דעתה הבלעדי וכי לא תהא לספק כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותו במכרז הוא מוותר בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.

3.4 העירייה רשאית בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על פי הסכם זה, בהודעה מוקדמת של 60 יום בכתב לזוכה, כמפורט בהסכם ולזוכה לא תהייה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירותים שניתנו על ידו בפועל, אם ניתנו, עד למועד היכנס הפסקת ההתקשרות לתוקף וזאת בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הצדדים.

3.5 למרות האמור לעיל, אם הספק לא מילא אחת או יותר מהתחייבויותיו על פי דרישות המכרז ו/או ההסכם, העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עימו לאלתר, וללא הודעה מראש. יובהר, כי לעירייה שמורה הזכות, לשיקול דעתה הבלעדי, להקציב לספק זמן מוגדר לתיקון ההפרה.

#### 4. התמורה:

4.1 בתמורה לביצוע העבודות על ידי הספק באופן מלא ומושלם, תשלם העירייה לספק התמורה על פי הצעת המציע **במסמך ג'** המצורף למסמכי המכרז.

4.2 מובהר כי לא תשולם תמורה נוספת בגין השירותים והעבודות נשוא המכרז, על כל הכרוך בכך, מעבר למחיר התמורה. בכלל כך המחירים לא ישאו הפרשים והצמדות מכל סוג שהוא, למעט מע"מ על פי דין והצמדה למדד כמפורט להלן.  
(להלן – "התמורה")

4.3 התמורה לעיל, מהווה מחיר סופי ומוחלט וכולל את כל ההוצאות בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע העבודה, לרבות נסיעות, ביטול זמן וכ"י.

4.4 הגדלה או הקטנה של היקף העבודה, בכל שיעור שהוא, לא תקנה לספק עילה לתביעה להגדלת התמורה לעיל או לכל תביעה אחרת למעט השינוי היחסי בתמורה, והוא מוותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה ולא יימסרו לו עבודות בכלל ו/או במקרה שמספר העבודות ו/או היקף ההתקשרות יהיה קטן או גדול מהצפוי.

4.5 בכל חודש יגיש הספק חשבונית מס לתשלום, אליה יצרף דו"ח פעילות לחודש הקודם המפרט מספר שעות שבוצעו על ידו ונושאים בהם טיפל ומאושר על ידי המנהל. המנהל יקבע את אופן יצירת הדו"ח ואת סוג הנתונים שיכללו בו, למילוי ע"י הספק. המנהל יהיה רשאי להעביר מעת לעת לספק הוראות לגבי אופן יצירת הדו"ח ו/או לדרוש לבצע בו שינויים. הגשת הדו"ח ואישורו ע"י המנהל הינה תנאי לאישור התשלום לספק.

4.6 התמורה תשולם בהתאם לחוק מוסר תשלומים לספקים תשע"ז 2017.

4.7 מובהר בזאת כי תשלום יבוצע כנגד מסירת חשבונית מס כדין ודו"ח חודשי מפורט ומאושר ע"י המנהל, מאת הספק לעירייה. בכל מקרה של הנפקת חשבונית מס לתשלום מעל ל- 20,000 ש"ח לפני מע"מ, הספק יידרש לציין מס' הקצאה בחשבונית לצורך תשלום של העירייה.

#### 5. אופן ביצוע השירותים:

5.1 המבצע יבצע עבור העירייה את השירותים בנאמנות, מקצועיות ובמסירות תוך הקפדה מלאה על כל הוראות הדין ותנאי הסכם זה, כפוף להוצאת הזמנות עבודה חתומות כדין ע"י מורשי החתימה של העירייה.

5.2 המבצע מתחייב כי השירותים יינתנו על ידו לשביעות רצונה של העירייה.

5.3 העירייה רשאית להודיע לספק על הקטנת היקף העבודה, בכל שיעור שתראה לנכון, בהתראה מראש של 30 ימים, והתמורה לספק תחשוב בהתאם לחלק היחסי של ההקטנה.

5.4 אין לספק ולעובדים מטעמו כל זכות במידע, מסמכים, קבצים וכ"י שיגיע לידיהם על פי חוזה זה לצורך ביצועו והם מחוייבים לשמירה על סודיות המידע שיגיע לידם.

- 5.5 הספק מתחייב לבצע את השירות הניתן על ידו במהימנות וברמה מקצועית נאותה והוא יהיה אחראי ללא סייג כלפי העירייה לטיב השירות שיינתן על ידו על פי הסכם זה.
- 5.6 הספק מאשר ומצהיר, כי יש לו הידע, הניסיון ומיומנות בדרגה כזו הדרושה למתן השרות על פי הסכם זה לעירייה.

#### 6. אחריות ושיפוי בנזיקין וביטוח:

- 6.1 העירייה לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם לספק ו/או למי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי מטעמו ו/או בשירותיו, כתוצאה מתאונה או נזק שייגרמו תוך כדי ועקב מתן השירותים לעירייה.
- 6.2 הספק אחראי כלפי כל צד שלישי, במידה שאחריות כזו מוטלת עליו לפי כל דין, לנזקים שייגרמו תוך כדי מתן השירותים ובקשר לכך. אם תידרש העירייה לשלם לצד שלישי פיצויים כלשהם, מתחייב הספק להחזיר לעירייה ו/או לשפותה בסכום שישולם על ידה בצירוף כל הוצאה אשר הוצאה על ידי העירייה לרבות הוצאות משפטיות, ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע לעירייה מהספק לפי הסכם זה.
- 6.3 הספק ישפה את העירייה בגין כל נזק שיגרם לה עקב שגיאה מקצועית של הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, עקב הזנחה במילוי חובתו המקצועית ו/או עקב רשלנות ו/או עקב מסירת נתונים ו/או דו"חות לא מדויקים ו/או עקב שימוש בחומרים או אביזרים לקויים. אחריותו של הספק וכל גורם מטעמו, תחול גם לגבי כל מקרה של רשלנות שיתגלה גם לאחר תום תקופת החוזה.
- 6.4 הפר המבצע את הוראות פוליסות הביטוח באופן המפקיע את זכויות העירייה, הוא אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי העירייה על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

#### 7. ביטוח:

- 7.1 מבלי לגרוע מאחריות המבצע בהתאם להסכם ו/או לדין, הוראות הביטוח שיחולו על המבצע הינן בהתאם לנספח הביטוח המצ"ב להסכם **בנספח ב'**. מובהר כי המצאת אישור קיום ביטוחים תקף על ידי הספק הינה תנאי מוקדם לחוזה זה ותנאי מאוחר לזכייה. המצאת האישור היא תנאי יסודי לתקפותו של הסכם זה ולהתקשרותו של המזמין בו ובלעדיו אין תוקף להתקשרות עמו, מבלי שיש בכך כדי לגרוע מזכויות המזמין כלפי הספק בהתאם לחוזה זה או כל דין.

#### 8. ביטול ההסכם:

- על אף האמור לעיל, העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק לאלתר ומבלי צורך במתן הודעה מוקדמת, זאת על אף האמור לעיל, בכל אחד מהמקרים דלהלן:
- 8.1 הספק הפר את הסכם ההתקשרות הפרה יסודית, וזו לא תוקנה בתוך 21 ימים ממועד בו הודיעה על כך העירייה לספק.
- 8.2 הספק הפר אמונים לעירייה.
- 8.3 הספק נכנס להליכי פשיטת רגל.
- 8.4 הספק נפטר ו/או איבד את כושרו המשפטי ו/או איבד את כושר עבודתו לתקופה העולה על 30 יום.

השתמשה העירייה בסמכות כלשהי מהסמכויות, או בזכות כלשהי מהזכויות שהוקנו לה בהסכם זה וביטלה את ההסכם, כולו או מקצתו, או הפסיקה את ביצועו, כולו או מקצתו, לא תהיה לספק עילת תביעה כלשהי נגד העירייה בגלל ביטול ההסכם, הפסקת ביצועו או סיבה אחרת והספק לא יהיה זכאי לתבוע פיצוי או תשלום כלשהו בעד נזק, פגיעה במוניטין או הפסד העלולים להיגרם לו מסיבת הביטול או ההפסקה, פרט לשכר יחסי בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה שאושרו ע"י מנכ"ל העירייה, והכול לפי המקרה.

הופסקה עבודת הספק כאמור בהסכם זה, רשאית העירייה להמשיך את קבלת השירותים המפורטים בהסכם זה באמצעות כל ספק אחר ולצורך זה להשתמש במסמכים ובחומרים שהוכנו

ע"י הספק ולהכניס בהם את השינויים וההשלמות כפי שייראו לה ועצם חתימתו של הספק על הסכם זה מהווה הסכמה לכך.

על אף האמור לעיל, במידה והעירייה שילמה סכום כלשהו לספק, אך מסיבה כלשהי שתלויה בספק לא יצא המיזם אל הפועל, מתחייב הספק להשיב את הסכום שקיבל תוך 10 ימים מהיום שקיבל דרישה להחזר, זאת מבלי לפגוע בזכותה של העירייה לקבלת פיצויים כדין.

#### 9. ערבות ביצוע לקיום החוזה:

9.1 להבטחת מילוי כל התחייבויות המבצע עפ"י החוזה ימציא המבצע לעירייה, ערבות בנקאית אוטונומית הניתנת למימוש תוך 7 ימים מדרישת העירייה, בסך של 5% מגובה ההתקשרות השנתית המוערכת ע"י עיריית בת ים, הערבות תעמוד בתוקף עד לתום 60 יום ממועד תום ההתקשרות.

9.2 העירייה רשאית, מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת לפי חוזה זה, לחלט את סכום הערבות כולו או חלקו, לפי שיקול דעתה הבלעדי לכיסוי כל נזק ו/או בגין הפיצוי המוסכם.

#### 10. הפרות וסעדים:

10.1 מבלי לגרוע מזכויות העירייה לבטל הסכם זה כאמור לעיל, הפר הספק ו/או מי מטעמו הסכם זה הפרה יסודית, וזו לא תוקנה בתוך 21 ימים ממועד בו הודיעה על כך העירייה לספק, רשאית העירייה לבטל את ההסכם לאלתר ומבלי צורך במתן הודעה מוקדמת, והספק יהיה חייב לפצות את העירייה בגין כל נזק שייגרם לה עקב ביטול ההסכם, לרבות עלות השלמת השירותים נשוא ההסכם שיבוצעו ע"י העירייה ו/או כל גוף אחר. אין באמור לעיל לגרוע מזכויות העירייה בגין הפרת ההסכם עפ"י כל דין.

10.2 סעיפים 2,5,6,15, להסכם זה הינן התניות יסודיות שהפרת כל אחד מהן תקנה לצד הנפגע הזכות לבטל הסכם זה לאלתר. זאת מבלי לפגוע בזכותו של הצד הנפגע לקבלת פיצויים כדין.

10.3 תשלום הפיצויים או הניכויים אין ולא יהיה בהם כדי לשחרר את המבצע מהתחייבויותיו לסיים את העבודה במועד או מכל התחייבות אחרת על פי חוזה.

10.4 מבלי לגרוע מהוראות ההסכם ומהוראות כל דין, ייחשבו האירועים הבאים כהפרה יסודית של ההסכם:

א. הספק הסב את ביצוע ההסכם ו/או חלקו לאחר ללא הסכמת העירייה מראש ובכתב.

ב. הספק הסתלק מביצוע ההסכם או הפסיק ביצועו שלא בהתאם להוראות הסכם זה.

ג. הספק ו/או מי מטעמו עשו שימוש במידע אשר הועבר אליהם מתוקף הסכם זה לצרכיהם הפרטיים ו/או לכל צורך שאינו קשור למתן השירותים נשוא הסכם זה.

10.5 על אף האמור בהסכם זה, מקום שהספק לא התחיל בביצוע עבודתו או לא סיים אותה, או את השלב שהיה עליו לבצע באותה עת, או שקצב התקדמותו של הספק לא הניח את דעת המנהל ויהיה חשש שאורח התקדמות מעין זה יפגום במיזם, יתרה המנהל לספק בכתב, ואם תוך תקופה של 10 ימים או תקופה קצרה מזו ובהתאם לנסיבות וכפי שיקבע המנהל לא יחול שינוי בקצב התקדמותו של הספק ו/או באורח ביצוע העבודה, תהיה העירייה רשאית למסור את העבודה לאחר, והספק מתחייב לחדול מיד עם קבלת ההודעה מביצוע העבודה. העירייה תשלם לספק תמורה יחסית בעד אותם השירותים שבוצעו ו/או ההוצאות שהוצאו על ידו עד לתאריך הביטול או ההפסקה ושאושרו ע"י מנכ"ל העירייה, בניכוי הנזקים וההוצאות שנגרמו לעירייה עקב הפסקת עבודתו של הספק.

10.6 למען הסר ספק, מובהר ומוצהר כי כל התוכניות, הרעיונות, המסמכים והתוצרים הקשורים לשירותי הספק הינם רכושה של העירייה, והיא זכאית לעשות בהם כל שימוש לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות העברתם לשימושו של אחר, ולספק לא תהא כל זכות בהם, אלא אם קיבל את אישורה והסכמתה המפורשת של העירייה מראש ובכתב.

#### 11. כתובת הצדדים:

11.1 כתובת הצדדים לצורכי הסכם זה לרבות המצאת כתבי בית דין הם כמפורט לעיל, כל הודעה שתשלח ע"י אחד הצדדים תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בתום 72 שעות מעת המסירה למשלוח בדואר רשום ו/או בתום 24 שעות ממועד שיגורה בפקסימיליה / מייל ואם נמסרה ביד עם המסירה בפועל.

## 12. איסור המחאת זכויות:

12.1 המבצע אינו רשאי להמחות לאחר את זכויותיו או חובותיו לפי הסכם זה, כולן או חלק מהן, וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מההסכם, לרבות המחאת הזכות לקבלת סכומי התמורה ממנו לגורם אחר.

12.2 היה המבצע תאגיד תיחשב "המחאה" לרבות העברה של 25% ומעלה מהון המניות המונפק של התאגיד ממי שהחזיק בהם במועד חתימת המבצע על הסכם זה, לאחר או לאחרים.

12.3 המחאה המבצע זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, או מסר את ביצוע העבודות לאחר, כולן או מקצתן, יישאר הוא אחראי להתחייבויותיו המוטלות עליו על פי ההסכם על אף ההמחאה האמורה ועל אף אם נעשתה בהסכמת/בידיעת העירייה ומבלי שיהיה בכך כדי לפגוע בזכויותיה של העירייה כלפי הגורם הנמחה.

## 13. קיוזו:

13.1 כל סכום שהספק חייב לעירייה מכל סיבה שהיא, תהא העירייה רשאית לקזז מכל סכום שיהיה עליה לשלם לו על פי הסכם זה או על פי הסכמים אחרים לרבות קיוזו ו/או ניכוי קנסות ו/או פיצויים מוסכמים הנקובים במפרט הטכני. לעומת זאת, מוסכם כי על הספק חל איסור מוחלט לבצע קיוזו מול העירייה בכל דרך שהיא. כמו כן, המבצע מוותר מראש על זכות קיוזו, עיכבון וכיוצ"ב. מובהר כי הקנסות שהעירייה תקזז לספק, הינם בנוסף לכל סעד אחר ו/או נוסף העומד לעירייה על פי תנאי החוזה ו/או על פי כל דין.

## 14. שונות:

14.1 לא יהיה תוקף לכל התחייבות, מצג, הבטחה, ויתור, ארכה, שינוי או תוספת להסכם ו/או בקשר אליו מצד העירייה אלא אם יינתנו בכתב בחתימת ראש העירייה וגזבר העירייה גם יחד וכן וקיבלו את אישור היועץ המשפטי לעירייה מראש ובכתב.

## 15. אי קיומם של יחסי עובד-מעביד:

15.1 הספק מצהיר כי הוא מנהל עסק עצמאי וכי עבודתו עבור העירייה אינה היחידה.

15.2 מובהר כי לצורך ביצוע השירותים באופן מלא ומושלם, הספק חייב לספק בעצמו ועל חשבונו את כל הציוד, כ"א, כלים, רכבים, חומרים לרבות חומרים מתכלים וכיוצ"ב הנדרשים לביצוע העבודה באופן מלא ומושלם. למרות האמור לעיל,

15.3 למען הסר ספק מוצהר בזאת, כי הספק וכל מבצע עבודה מטעמו לא יחשבו כעובדי העירייה, ובשום מקרה לא ייווצרו בין הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו לבין העירייה כל יחסי עובד ומעביד. הספק יחתים במעמד חתימת חוזה זה, את כל העובדים שיועסק על ידו בעבודות נשוא חוזה זה, על טופס הצהרה כי אינו מועסק ע"י העירייה, בנוסח המצורף כנספח ה' לחוזה.

15.4 מבלי לגרוע בכלליות האמור בסעיף זה לעיל, הספק מצהיר ומתחייב, כי לא יחול עליו כל הסכם ו/או הסדר החל על עובדי העירייה באשר הם, ובכלל זאת הוראות חוקת העבודה לעובדי הרשויות המקומיות והוא מוותר מראש על כל טענה או תביעה בהתבסס על חוקת העבודה, ובכלל זאת על כל טענה בדבר קביעות בעבודה על כל הנובע מכך לפי הוראות חוקת העבודה הן לעניין פיטורין והן לכל עניין אחר.

15.5 מובהר, כי הספק ישלם את שכרם המלא של כל עובדיו ויבצע את כל התשלומים הנלווים לרבות ביטוח לאומי, קופת פנסיה, קרן השתלמות וכל תשלום אחר על חשבונו ובאחריותו. חובה זו מוטלת על הספק על מנת להסיר כל ספק בעניין אי קיום יחסי עובד מעביד בינו ובין העירייה. הספק ימציא לעירייה מדי חודש אישור על ביצוע התשלום לביטוח לאומי.

- 15.6 הספק וכל עובד ו/או גורם מטעמו, מתחייב שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים בעבודתו מול העירייה. הוא מתחייב להודיע על כל ניגוד עניינים שיהיה לו בעבודתו עם העירייה מיד עם היוודע לו דבר ניגוד העניינים.
- 15.7 העובדים שיועסקו ע"י הספק, בעבודות נשוא החוזה, יחשבו כעובדים של הספק בלבד. בכל מקרה בו יקבע אחרת לגבי הספק ו/או מי מעובדיו או בכל מהקרה בו תחויב הרשות המזמינה בתשלום כלשהו למי מעובדי הספק, יפצה וישפה הספק את העירייה בכל סכום בו היא תחויב כתוצאה מתביעה כאמור וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עו"ד.
- 15.8 הספק מצהיר ומאשר בזה כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים והוא יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי התנאים המפורטים במכרז ולפי כל דין, הכרוכים בהעסקתם
- 15.9 הספק מתחייב למלא, כלפי כל עובדיו את כלל הוראות חוקי העבודה והתקנות על פיהם, הוראות החוק הקיימות כיום וכל הוראת חוק שתחוקק, לרבות חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, חוק שעות עבודה ומנוחה התשי"א – 1951, חוק דמי מחלה תשל"ו – 1976, חוק חופשה שנתית התשי"א – 1950, חוק עבודת נשים התשי"ד – 1954, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד תשכ"ד – 1964, חוק הגנת השכר תשי"ח – 1958, חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג – 1983, חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) וחוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד – 1994.
- 15.10 מובהר, מוסכם ומוצהר, כי סעיף 15 ותתי סעיפיו לעיל הינם יסודיים ומהותיים, ועומדים בבסיס הסכם זה.

#### 16. העדר קירבה לעובד הרשות ו/או לחבר המועצה :

- 16.1 המבצע וכל עובד שיבצע את העבודה מטעמו עבור העירייה, מצהיר בזאת כי :
- בין חברי מועצת העירייה אין לו בן זוג, הורה, בן או בת, ואף לא סוכן או שותף.
  - אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
  - אין לו בן – זוג, שותף או סוכן העובד ברשות.
  - המבצע יחתום על תצהיר המהווה מסמך ב'6 למכרז וחלק בלתי נפרד מהסכם זה.

#### 17. העירייה כמפעל חיוני :

- 17.1 המבצע מצהיר כי ידוע לו שהעירייה מוכרת כ"מפעל חיוני" ו/או כ"מפעל למתן שירותים קיומים" והוא מתחייב בזאת כי במידה ויכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מחוקים הבאים :
- הכרזה על מצב חירום על-ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973.
  - הכרזה מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
  - הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.
  - הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.
- אזי, תחולנה הוראות החוקים הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי המבצע המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

17.2 המבצע יחתום על כתב התחייבות לאספקת שירותים בזמן חירום, בנוסח המצ"ב כנספח ד' לחוזה ההתקשרות.

18. כללי:

18.1 מובהר בזאת כי חתימת מורשי החתימה על הסכם זה נעשית מתוקף תפקידם ואין חתימתם על ההסכם מטילה עליהם כל חיוב אישי או אחריות אישית ליישום הסכם זה.

18.2 הסכם זה יכנס לתוקפו במועד חתימתו ע"י אחרון מורשי החתימה של שני הצדדים ובכפוף לצירוף כל האישורים הנדרשים כפי שפורטו בהסכם זה.

19. סכסוך הקשור בהסכם זה הנה של בתי המשפט או בתי הדין המוסמכים באזור תל אביב ושל אלה בלבד.

**כתובות הצדדים לצרכי הסכם זה הן:**

העירייה: רחוב נורדאו 17 בת ים

הספק: \_\_\_\_\_

**ולראיה באו על החתום:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הספק

העירייה

**אישור עו"ד מטעם הספק:**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד מ.ר. \_\_\_\_\_, בכתובת: \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי ביום

\_\_\_\_\_ התייצב בפני \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ וחתם על הסכם זה

בפני.

תאריך \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

(ערבות זו תוגש ע"י הזוכה לאחר ההודעה על הזכייה)

לכבוד  
עיריית בת-ים

א.ג.נ.,

על-פי בקשת \_\_\_\_\_ ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן – "המבצע") אנו ערבים בזאת כלפי עיריית בת ים לסילוק כל סכום עד לסך של \_\_\_\_\_ ₪ (להלן – "סכום הקרן") וזאת בקשר עם הסכם שנחתם בין עיריית –בת ים (להלן: "העירייה") לבין המבצע בעקבות ביצוע החוזה לקבלת שירותי הפעלת מוקד גבייה לעיריית בת ים (להלן – "ההסכם") ולהבטחת מילוי שלם ומלא, ע"י הזוכה של כל תנאי ההסכם.

אנו מתחייבים בזאת לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסכום הקרן תוך 7 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הכספים כאמור, או איזה מהם, תחילה מאת המבצע, בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכן טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע בקשר לחיוב כלשהו כלפיכן. אתן ביחד או מי מכן תהיו רשאיות לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך כל דרישותיכן ביחד או לחוד לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

התחייבותנו עפ"י כתב זה הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ואינה ניתנת לביטול.

כתב התחייבותנו זה אינו ניתן להעברה וגם/או להסבה.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד \_\_\_\_\_ (60 יום לאחר תום ההסכם) ועד בכלל. על פי דרישתכן בכתב אנו נאריך את תוקף הערבות מעת לעת ובלבד שהדרישה תגיע אלינו לפני תום תקופת הערבות או תום תקופת הארכתה, לפי העניין.

\_\_\_\_\_ **בנק:**

\_\_\_\_\_ **תאריך:**

**נספח ב' לחוזה - אישור ביטוח**

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים		
<p><b>באישור קיום ביטוחים תבוא הפיקסה הבאה:</b> אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מטיב עם מבקש האישור.</p>				
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור ויחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/ה	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם עיריית בת ים	שם חברות בנות ועובדים שלהן	שם	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> * שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> * מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	העיסוק המבוטח: _____	
מען	מען	מען		
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: מבקש אישור נוסף				

כיסויים							
סוג הביטוח חסוקה לציג גמולת אחריות או סכום ביטוח	מספר הפוליסה	ניסח ומהדורת הפוליסה*	תחילה תחילת שנת תאריך השמירה/הפיקסה	תאריך סיום ?	גבול אחריות לכלל פוליסת המבוטח/ סכום ביטוח	השתתפות עצמית (אם חובה) סכום נטול זה	מסמך
רכוש							
צד ג'		ביט או ניסח מקביל			2,000,000		נח
אחריות מעבידים		ביט או ניסח מקביל			20,000,000		נח
אחריות המוצר							
אחריות מקצועית		אחריות מקצועית כלל מהדורה 2018 או ניסח			2,000,000		נח

כיסויים									
תחלוף לטובת מבקש האישור							דיומה לו.		
321 מבקש האישור מבוטח									
נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח									
328 ראשוניות									
332 תקופת גילוי (12 חודשים)									
									אחד פוליסה אחרת

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):									
									084
									016

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

חתימת האישור המבטח:

\* באישור ביטוח כללי לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף. \*\*\*\* יש לציין קוד כיסוי בהתאם לרשימה הסגורה המנויה בנספח ד' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסון. במקרה של קודי כיסוי הכוללים נתון הנדרש למלא, יש להציג בנוסף את המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה.

הערה חשובה: ספק/יועץ/איש מקצוע שאינו מעסיק עובדים שכירים – פטור מביטוח חבות מעבידים.

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
עיריית בת-ים

**התחייבות ספק/יועץ לאבטחת מידע ולשמירת סודיות ופרטיות**

אנו החתומים מטה ..... נושא ח.פ.ת.ז. מס' ..... כתובת  
מזהיר ומאשר בזאת כדלהלן:

**הואיל** ואני מבצע עבור העירייה במסגרת הסכם לשירותים מקצועיים או פעילות של מיקור חוץ עבור  
**עיריית בת - ים.**

**והואיל** ואני עשוי להיחשף למידע ומסמכים שאינם נחלת הכלל והשייכים לכם ו/או הקשורים ו/או  
הכרוכים בעירייה ו/או בתחום שיפוטה ו/או בתושביה.

**והואיל** וקיבלתי ו/או אקבל מכם מידע ומסמכים כהגדרתם להלן לצורך ביצוע העבודה.

**והואיל** והמידע והמסמכים נמסרים לי על ידכם אך ורק בכפוף לקיום התחייבותי שבכתב זה להלן.

**לפיכך הריני מתחייב בזה לפניכם כדלקמן:**

מזהירים בזה כלפי **עיריית בת - ים** (להלן: "העירייה") כדלקמן:

1. כל מידע וקובץ מידע, בסיס נתונים וכל מצע נושא מידע, מכל מין וסוג שהוא אשר יימסר לידינו על ידי "העירייה" או ע"י מי מטעמה או לפי הוראותיה בכל הקשור והכרוך בשירותים שיינתנו על ידינו או בקשרים וזיקות שיש לנו עם העירייה, או כל מידע שיווצר על ידינו במסגרת הפעילות שלנו עבור העירייה, יהיה מוגן וישמר על ידינו בסודיות מוחלטת ולא יעשה בו כל שימוש אלא אך ורק לצורך ביצוע הפעילות ועל פי המטרות שלשמן נמסר המידע.

להלן פירוט הפעילות והמטרות של ההתקשרות-

.....  
.....  
.....

2. השירותים יהיו מוגנים באופן שהמידע האמור, לא ייחשף לכל גורם אחר, אלא אך ורק לעובדים המורשים. העירייה תוכל לבקר את אופן ביצוע התחייבות זו. החברה מתחייבת לטייב את האבטחה על פי דרישות ובתאום עם ממונה אבטחת המידע של העירייה.

3. המידע לא ייחשף, כולו או מקצתו, לעובד מטעמכם או לגורם/ים הקשור/ים עמנו מבלי שאלה יהיו מחויבים על פי הסכם סודיות זה. כל עובד כנ"ל יהיה חתום כלפינו בהתחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות.

## אנו מתחייבים

4. לשמור בסודיות מוחלטת ולהגן על פי חזית הידע כל מידע, חומר, בסיס וקובץ נתונים, מצע נושא מידע, שנמסר לנו או מופעל אצלנו ובאחריותנו. לקיים גישה למידע הממוחשב של העירייה על פי כללי האבטחה והמידור המתחייבים מהסכם זה מול העירייה. לבצע תפעול ועיבוד נתונים עבור העירייה על פי כללי האבטחה שיקבעו. נא למלא השאלון בנספח א' להלן להערכת עמידת הספק בהיבטי אבטחת מידע לצורך הערכת הסיכונים שבמימוש התקשרות זו.
5. לא להעתיק / להשתמש ו/או לא להרשות לאחרים להעתיק כל מידע, ובכלל זה, קובצי מידע, העתקת מחשב או כל צורת העתקה אחרת וכן לשמור בהקפדה ולנקוט בכל אמצעי זהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו או הגעתו של מידע השייך לעיריית בת - ים לידי גורם אחר, וכן למנוע שינוי בלתי מורשה או בלתי מוסמך - של המידע.
6. להחזיר לידי הגורם המוסמך בעירייה כל חומר וכל מצע נושא מידע אחר, שנמסר לנו או שנוצר אצלנו במסגרת הפעילות, על כל העתקיו, וזאת מיד עם דרישתה של העירייה או בסיום ביצוע הפעילות על פי הסכם ההתקשרות. לבער לחלוטין את המידע שברשותנו ולתת הצהרה חתומה ע"י גורם מוסמך מטעמנו על ביעור כל המידע.
7. לא לעשות כל שימוש חורג במידע ולא להרשות פעילות כנ"ל, בין בעצמנו ובין באמצעות אחרים. המידע יהיה מוגן מפני גישה של כל גורם שאיננו מורשה למידע. גישה למידע מרשת האינטרנט תהייה מוגבלת למסכים ולשדות מוגדרים ולא תתאפשר כל חריגה מכך. לא תתאפשר גישה למערכת ההפעלה של השרתים - מרשת האינטרנט. עובדי עיריית בת - ים שיהיו מורשים למידע יפעלו באמצעות הרשת הציבורית שתהייה מוגנת ב- טכנולוגיית VPN - רשת וירטואלית פרטית. במקרים של פירוק החברה, מכירתה או מיזוגה עם חברה אחרת, יטופל המידע בתאום ובהסכמה מפורשת של העירייה מראש ובכתב.
8. להביא תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מהעובדים שלנו וספקי המשנה, ולהחתימם על התחייבות לשמירת סודיות, על פי כתב התחייבות זה. התחייבויות העובדים יועברו לידי ממונה אבטחת המידע **בעיריית בת - ים**.
9. סדרי האבטחה הלוגית והאחרים יהיו על פי המפורט בתקן הישראלי 27001 והתקנים האחרים המפורטים בהקדמה לתקן הנ"ל. גיבויים למידע יעשו על פי הכללים בתקינה הישראלית שבתוקף. שמירת הגיבויים - כנ"ל.
10. החברה תישא באחריות לכל הפרה של התחייבות מקיום סעיפי התחייבות זו, גם במקרים שלא תהייה חשיפת מידע, פעילות בלתי מורשית במידע או כל תקלת אבטחה אחרת, ותהא כל הפרה, גגיעה מהותית בביצוע ההסכם.

## חוק הגנת הפרטיות

11. אנו מתחייבים לעמוד בכל הדרישות החוקיות כולל אילו הנובעות מחוק הגנת הפרטיות והתקנות ע"פ  
כל דין וככל שהן חלות על המידע. ההתחייבות כוללת גם פעילות כ"מחזיק" וגם פעילות כ-"מיקור חוץ" על פי האסדרה ( רגולציה ) המחייבת בחוק הגנת הפרטיות.
12. בסיום הפעילות:
  - א. יוחזר כל החומר השייך לעיריית בת - ים.
  - ב. יבוער כל החומר, כולל חומר ממוחשב, שלא ניתן להחזירו.
  - ג. תימסר הצהרה בכתב, מאושרת ע"י עו"ד, שכל החומר שהיה ברשות החברה הוחזר או בוער ואין בידי החברה כל חומר השייך לפרויקט שבוצע.

## ולראייה באנו על החתום :

תאריך	שם	תפקיד	חתימה
-------	----	-------	-------

## נספח א' לאבטחת מידע

### שאלון בדיקה - היבטי אבטחת המידע של הספק

1. האם יש לספק קובץ נהלי אבטחת מידע מעודכן?  
\_\_\_\_\_
2. האם הספק מחזיק בתו תקן תקף בנושא אבטחת מידע בנוסף לעמידתו בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017? אם כן, נא לציין תוקף התקן.  
\_\_\_\_\_
3. האם הספק מחזיק בתיעוד מסודר של מערך השרתים והאפליקציות בשימוש הלקוחות?  
\_\_\_\_\_
4. האם ברשת של הספק קיימת חלוקה לפי ייעוד סגמנטציה?  
\_\_\_\_\_
5. האם כל העובדים והספקים מורשי הגישה למערכות הארגון חתמו על מסמכי שמירת הסודיות?  
\_\_\_\_\_
6. האם מיישמים כללי פיתוח מאובטח, האם הוגדר נוהל פיתוח מאובטח, האם הקוד נסרק לפגיעויות והאם הצוות עובר הדרכת פיתוח מאובטח? פרט:  
\_\_\_\_\_
7. האם הספק מקיים הדרכות לעובדיו בתחום אבטחת מידע והעלאת מודעות לאופן השימוש במאגרי מידע?  
\_\_\_\_\_
8. האם מיושם נוהל במסגרתו מתבצע דיווח ללקוח על שינויים במצבת כוח אדם אשר מספקים שרותי תמיכה מרחוק ללקוח?  
\_\_\_\_\_
9. האם מיושם ניטור רציף בעזרת SIEM SOC אחר אירועי אבטחת מידע בשרתי ומערכות הארגון ובמקרה של אירוע סייבר מופעל צוות תגובה לפי נוהל תגובה מסודר?  
\_\_\_\_\_
10. האם הספק שומר לוגים (היסטוריה של פעילות במערכת המחשוב) או מנגנוני תיעוד אחרים עבור כל הפלטפורמות שיש ברשותו, כולל מערכות ההגנה והאפליקציות?  
\_\_\_\_\_
11. האם נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה והלוגים הנ"ל נשמרים לפרק זמן של לפחות 24 חודשים?  
\_\_\_\_\_
12. האם בוצע תרגול התמודדות עם אירוע סייבר בשנה האחרונה? מתי?  
\_\_\_\_\_
13. האם יש לספק נוהל טיפול באירועי סייבר? והאם קיים נוהל או תכנית עבודה להתאוששות מאירוע סייבר?  
\_\_\_\_\_

14. האם הספק שומר עותק גיבוי למידע של הלקוחות שלו? במידה וכן, האם יש נוהל מסודר לאופן ביצוע הגיבויים, ובפרט האם המידע המגובה נשמר באופן מוצפן?

---

15. האם מערכות ההפעלה של תחנות הקצה ומערכות ההפעלה של הספק מאובטחות כראוי, לדוגמה: על ידי מערכת EDR, גרסאות מעודכנות של התוכנה וכד'?

---

16. האם מיושמים אמצעים טכנולוגיים למניעה ובקרה על העברה לא מורשית של מידע השייך ללקוח מחוץ לארגון DLP? פרט (בהתייחס ל USB, דוא"ל ואינטרנט). פרט:

---

17. האם הספק משתמש באמצעי אבטחה (למשל: זיהוי דו שלבי) לצורך מתן גישה מרחוק למאגרי המידע של לקוחותיו? פרט:

---

18. האם לצורך גישה למידע של הלקוח בארגון מתבצע תהליך זיהוי המבוסס על הרשאות גישה ספציפיות לכל משתמש תוך זיהוי ייחודי שלו, ומדיניות סיסמאות חזקה? פרט:

---

19. האם ננקטים אמצעי אבטחה פיזית נאותים בארגון כדי למנוע גישה של גורמים לא מורשים, פגיעה או זליגה בנוגע למידע ומערכות של הלקוח כולל בגישה מרחוק? פרט:

---

20. האם הספק עושה שימוש במערכות אבטחה / ההגנה? אם כן, נא לפרט:

---

21. האם הספק מבצע בדיקות תקופתיות, על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי, בנושא ניהול סיכונים אבטחת המידע? (כולל מבדקי חדירות ומחויבות לטיפול בממצאים ברמה גבוהה/קריטית). פרט:

---

22. האם התקיים אצל הספק בשלוש השנים האחרונות אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה (אירוע אבטחה כמשמעותו בסעיף 11 א לתקנות האבטחה) או אירוע סייבר שפגע בתפקוד או בהמשכיות הפעילות העסקית שלו? אם כן, נא לפרט:

---

23. האם התקיים אצל הספק בשלוש שנים האחרונות אירוע אבטחה חמור המחייב דיווח לרשות להגנת הפרטיות? אם כן, נא לפרט:

---

24. ככל שהמענה לשאלה הקודמת חיובי, האם כל הממצאים ברמת סיכון גבוהה תוקנו? נא פרט בהתייחס למערכות הכוללות מידע של הלקוח או מאפשרות גישה מרחוק למידע ומערכות של הלקוח:

---

25. האם הספק מנהל יומן תיעוד מסודר לאירועי האבטחה ?

---

26. האם התנהל נגד הספק הליך פיקוח או אכיפה של הרשות להגנת הפרטיות ב- 5 השנים האחרונות ?  
אם כן נא לפרט את טיבם ותוצאותיהם :

---

27. האם הוגשו נגד הספק תביעות אזרחיות בנושא פרטיות או אבטחת מידע ? אם כן נא לפרט :

---

28. האם מתבצע תהליך מבוקר של מחיקת והשמדת מידע של הלקוח המוחזק בארגון שכבר אינו בשימוש? האם במקרה בו תועבר דרישה למחיקה של כלל הנתונים כולל גיבויים בסיום ההתקשרות – האם קיים מנגנון התומך בכך? פרט :

---

29. ככל שהספק משתמש בשרת דואר מקומי, למשל Exchange, נא לציין את גרסת השרת והאם נעשה שימוש בתהליך הזדהות דו שלבי בגישת המשתמש לדואר. פרט :

---

**הערה :** ככל שאין מספיק מקום למענה בצמוד לשאלה, נא לצרף מסמכים נלווים עם המידע הנדרש.

## נספח ב' לאבטחת מידע

### שאלון בקרה תקופתית ע"י הרשות (לשימוש הספק הזוכה)

מדי שנה ממועד ביצוע ההתקשרות, וכן דיווחים מידיים על פי הנסיבות :

1. האם בוצעו שינויים משמעותיים בתשתיות המחשוב? במידה וכן, האם בוצעה בדיקה על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי לבחינת תקינת תשתיות המחשוב?

---

2. האם בוצעה לעובדים הדרכה בתחום אבטחת מידע והעלאת מודעות בנוגע לאופן השימוש במאגרי מידע? אם כן, מתי?

---

3. האם הספק ביצע בדיקות לצורך תיקוף או הארכת תוקף תו התקן שיש ברשותו, ככל שיש ברשותו תו תקן תקף? אם כן, מה תאריך תוקף התקן העדכני?

---

4. האם הספק חווה אירוע אבטחת מידע או אירוע סייבר?

---

5. דיווח מידי לעיריית בת ים / ממונה אבטחת מידע על כל פתיחה של הליך פיקוח או פניה מצד הרשות להגנת הפרטיות או של רגולטור אחר בנושאים הקשורים לפרטיות, אבטחת מידע או הגנת סייבר.

---

6. דיווח מידי לעיריית בת ים/ ממונה אבטחת מידע על קבלת מכתבי תלונה, התראה לפני תביעה, או הגשת תביעה אזרחית בנושאים של פרטיות או אבטחת מידע.

---

7. האם הספק החתים את כל בעלי ההרשאות שלו להתחייבות לשמור על סודיות המידע, ועמידה בהסכם שנקבע בינו לבין עיריית בת ים?

---

8. ככל שהספק נדרש לשירותי גורם נוסף לצורך מתן השירות לבעל המאגר, האם נכלל בהסכם הספק לבין הגורם הנוסף כל הנושאים המפורטים בהסכם שיש בינו לבין עיריית בת ים?

---

**הערה:** ככל שאין מספיק מקום למענה בצמוד לשאלה, נא לצרף מסמכים נלווים עם המידע הנדרש.

\*\*\*\* סוף המסמך \*\*\*\*

הוראות לביצוע שירותים – שירותי הפעלת מוקד גבייה לעיריית בת - ים

נספחים:

- נספח א' למפרט - מערכת הטלפונים
- נספח ב' למפרט - דו"חות פעילות נדרשים
- נספח ג' למפרט - זמני שיחה וזמנים לביצוע Call back
- נספח ד' למפרט - מערכת C.R.M
- נספח ה' למפרט - נספח פיצויים מוסכמים ותגמולים

א. המוקד הטלפוני

1. כללי

- 1.1. עיריית בת ים, מבקשת להפעיל מוקד שירות טלפוני, המיועד להעניק מענה טלפוני לתושבים בנושאי ארנונה ותשלומי מיסים שונים.
- 1.2. מתן השירותים יתבצע בהתאם להוראות הדינים החלים על עיריות ועל מתן השירותים מהסוג נשוא ההסכם, בפרט חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, וכל התקנות, הכללים והצווים לפי החוקים הללו, כנוסחם העדכני מעת לעת.
- 1.3. עיריית בת-ים, רואה במוקד השירות כלי מהמדרגה הראשונה לשיפור השרות והקשר מול התושבים.
- 1.4. מוקד השירות הטלפוני יפעל בשיטת "ONE STOP SHOP" תוך חתירה מתמדת להענקת פתרון מקצועי, אדיב, מהיר, מלא ומידי לפניות הטלפוניות של התושבים.
- 1.5. כל נותני השירותים אשר יועסקו על ידי החברה לצורך הפעלת מוקד השירות יהיו דוברי השפה העברית, בעלי ניסיון מוכח במתן שירות טלפוני, תודעת שירות גבוהה ויכולת שליטה במערכות מחשוביות מורכבות ומתקדמות.
- 1.6. כמו כן, חלק מנציגי השירות יהיו בעלי שליטה בשפה הרוסית/ האמהרית, וזאת בהתאם להנחיות והוראות העירייה, כפי שישתנו מעת לעת.
- 1.7. במסגרת השירותים תפעיל החברה את מוקד השירות, על כל הכרוך והמשתמע מכך, לרבות, אך מבלי לגרוע, גיוס, מיון והעסקת כח אדם מתאים ומיומן בהתאם להנחיות העירייה ולפרופיל הגיוס שיקבע על ידו; סיוע במיפוי, אפיון והגדרת צרכי העירייה ביחס למוקד השירות, ככל שיידרש, בתחום הטכנולוגי, בתחום הארגוני (גיוס, מיון ושימור כח אדם, בניית תכניות ומערכי הדרכה, הקמת עולמות ידע שונים), ובתחום התפעולי (אפיון תהליכי העבודה, שגרות ניהול ותפעול המוקד, יצירת דו"חות וכלים נוספים לפיקוח ובקרה); וכן כל עבודה או מטלה אחרת הנדרשת על פי דעת העירייה לצורך הפעלת מוקד השירות והבטחת שיפור מתמיד ועקבי ברמת השירות וקיצור תהליכים עבור המשתמשים תוך מתן שירות זמין, מקצועי, מתקדם, יעיל ואיכותי, הכל בהתאם לדרישות והנחיות העירייה.
- 1.8. מספר נציגי השירות ושעות פעילות מוקד השירות יקבע מעת לעת על ידי העירייה ובהתאם לצרכיה.

- 1.9. העירייה תהא רשאית לדרוש בכל עת את הרחקתו של כל נותן שירות, אם לדעת המזמין התנהג אותו נותן שירות באופן בלתי הולם או שהוא אינו מוכשר למלא תפקידיו או שהוא נוהג ברשלנות בביצוע תפקידיו והחברה מתחייבת למלא אחר דרישתו של המזמין לאלתר. נותן שירות שהורחק כאמור לא יוצב בשנית לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה, אלא באישורה של העירייה מראש ובכתב.
- 1.10. למען הסר ספק, יובהר, כי אין בהוראות אלה על מנת להקנות לחברה בלעדיות מכל מין וסוג שהוא, והעירייה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לצרוך את השירותים מצדדים שלישיים ו/או על ידי מי מעובדיה, אם וככל שתחליט על כך העירייה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. החברה מוותרת על כל זכות התנגדות, טענה, דרישה ו/או תביעה בשל כך.
- 1.11. החברה תמשיך ותפעיל את מוקד השירות גם בשעת חירום (ותפעל בשקידה סבירה לצורך השגת כל ההיתרים, האישורים וההיתרים הנדרשים לצורך כך), והכל בכפוף להוראות כל דין ורשות מוסמכת. (שעת חירום בהתאם לתקנות שעת חירום וההגנה).
- 1.12. החברה תיידע את נותני השירותים בדבר האפשרות כי במסגרת הפיקוח והבקרה על פעילות מוקד השירות יוכלו ויערכו האזנות לשיחות הטלפון.
- 1.13. נציג החברה - מנהל פרויקט - עם חתימת הסכם זה תמנה החברה נציג שישימש כמנהל הפרויקט אשר לו תהיה הסמכות המלאה לפעול בשם החברה ולייצגה בכל פעולה הקשורה לביצוע התחייבויות החברה עפ"י הסכם זה (להלן: "נציג החברה").
- נציג החברה יהא בעל ניסיון כפי שנדרש של מינימום שנתיים בניהול מוקד שירות טלפוני ובעל יכולת שליטה במערכות מחשוביות מורכבות ומתקדמות.
- 1.14. החברה מתחייבת כי הפעלת מוקד השירות ועבודתם של נותני השירותים תפוקח באופן אישי על ידי נציג החברה וינהל מעקב ובקרה אחר התנהלות נותני השירותים.
- 1.15. בכל מקרה, זהותו של נציג החברה מותנית בקבלת אישור מראש ובכתב מאת העירייה כי אכן הינו בעל ניסיון. באם למהלך ההתקשרות לדעת העירייה ו/או מי מטעמה נציג החברה המוצע מטעם החברה אינו מתאים לתפקידו, מכל סיבה סבירה שהיא, או שהוא אינו מתנהג כראוי, מתחייבת החברה למנות ללא דיחוי, ובתוך לא יותר מ-7 ימים מיום פניית העירייה, נציג חלופי במקומו, בכפוף לאישור העירייה ו/או מי מטעמה בדבר זהותו של נציג החברה החלופי. אין בסמכויות כאמור לעיל המסורות בידי העירייה על מנת להטיל עליו מחויבות או אחריות מכל מין וסוג שהוא לרבות יחסי עובד מעביד בינה לבין נציג החברה.

## 2. מטרות המוקד

- 2.1. הענקת שרות טלפוני תוך מתן מענה מהיר, זמין, מלא, יעיל ואדיב.
- 2.2. הענקת השירותים יתבצע בהתאם להוראות הדינים החלים על עיריות ועל מתן השירותים מהסוג נשוא ההסכם, ובפרט וחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, וכל התקנות, הכללים והצווים לפי החוקים הללו, כנוסחם העדכני מעת לעת.
- 2.3. הקטנת מספר התושבים המחויבים להגיע למשרדי אגף ההכנסות לצורך פתרון בעייתם.
- 2.4. הסרת כשלי שירות ושיפור התקשורת עם התושבים וזאת ע"י מעקב וניתוח הפניות המתקבלות.
- 2.5. טיפול מהיר ויעיל בפניות חוזרות.
- 2.6. טיוב נתונים בכרטיס התושב כמו: טלפון, כתובת שמות מלאים, מייל וכו'.

### 3. מדדי שירות

- 3.1. זמן שיחה יהיה יעיל וענייני של השיחות עמידה ביעדים כפי שיוגדרו במפרט זה.
- 3.2. מענה יהיה איכותי מקצועי ואדיב העומד בסטנדרט השירות של העירייה, כפי שיידרש על ידי העירייה מעת לעת.
- 3.3. מיקסום מספר הפניות הנפתרות במהלך השיחה בין הנציג לתושב.
- 3.4. תיעוד מדויק ואמיתי של כל פרטי הלקוח, מהות הפנייה ופירוט המענה כולל נתוני טלפוניה (זמן המתנה, זמן שיחה וכיוב').
- 3.5. מיקסום מספר התושבים המשלמים במהלך השיחה את התשלום/חוב שבגינו התקשרו למוקד.

### 4. שעות הפעילות

המוקד האנושי יפעל בימים ושעות כדלקמן:

- 4.1. בימים א-ה בין השעות 08:00 ל- 22:00 ברציפות כאשר בין 08:00 ל-20:00 מענה לתשלומים ובירורים, ובין השעות 20:00 – 22:00 מענה לצורך תשלומים בלבד.
- 4.2. בימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 ועד 12:00 ברציפות.
- 4.3. המוקד יפעל בחול המועד סוכות ופסח במתכונת מצומצמת בין השעה 08:00 עד השעה 15:00.
- 4.4. במקרים של מלחמה או מגיפה וכו' שעות עבודת המוקד יקבעו על ידי המנהל בהודעה בכתב לרבות אפשרות להקפיא את החוזה בהתאם לשיקול דעתה של העירייה לתקופה שתקבע.

### 5. קבלת תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי.

- 5.1. העירייה תעביר לחברה מידי תקופה קובץ משלמים המכיל פרטי דרישות תשלום הקובץ יכלול מספר משלם, מספר שובר/תשלום/סכום לתשלום/פרטי המשלם/תאריך אחרון לתשלום/פרטים נוספים על פי הצורך. העברת הקבצים תבוצע ב-FTP ו/או בדרך אחרת שתוגדר ע"י העירייה למיקום שיתואם בין הספק לעירייה במערכת התשלומים של הספק.
- 5.2. הספק יקלוט נתונים אלה תוך לא יותר מ-12 שעות עבודה מרגע קבלתם לתוך מערכת התשלומים של הספק.
- 5.3. באחריות הספק לבדוק את תקינות הנתונים שנקלטו
- 5.4. נציגי המוקד יקבלו תשלומי ארנונה ותשלומי עירייה אחרים שוטפים באמצעות שוברי תשלום הנמצאים בידי התושב.
- 5.5. הנציגים יזדהו כמוקד התשלומים של העירייה על פי הצורך תוך ציון שם הנציג.
- 5.6. זיהוי התושב יתבצע באמצעות: מספר השובר, ומספר המשלם.
- 5.7. הנציגים יעבדו מול תוכנה לקבלת תשלומים שתסופק ע"י הספק.
- 5.8. הנציג יאסוף מהתושב ויקליד את כל פרטי המשלם ואמצעי התשלום. היה והתושב זוהה והתקשר בעבר, יעשה הספק במידע שנאסף בהתקשרויות קודמות להשלמת פרטי הפניה הנוכחית.
- 5.9. תוכנת התשלומים של הספק, תערוך בדיקה בזמן אמת של אמצעי התשלום ובמידה ואושר ע"י חברת האשראי תנפיק מספר אישור ללקוח.
- 5.10. במידה ולא התקבל אישור על התשלום בגין חוסר תקינות של כרטיס האשראי, יודיע הנציג על כך לתושב ויבקש
- 5.11. כרטיס אשראי חלופי או יפנה את התושב לחברת האשראי.
- 5.12. הנציג ימסור לתושב את מספר האישור שהתקבל עבור התשלום.

### **עמוד 45 מתוך 64**

- 5.13. הספק יהיה בעל יכולת לשלוח ללקוח הודעות באופן מיידי מהמערכת באופן ממוחשב במסרון ובמייל הכוללים מסמך אישור תשלום (או קישור למסמך אישור תשלום), הכולל מספר שובר, תקופת שובר ומספר אישור חברת האשראי (רק בתשלומים המבוצעים ע"י תוכנת התשלומים), תיאור מפורט וברור של השירות שעבורו בוצע התשלום, וזאת באם העירייה תדרוש מהספק ביצוע שירות זה ובהתאם לפורמט ההודעה שיוגדר על ידי העירייה. למען הסר ספק, התמורה לביצוע שירות זה כלולה במחירי התמורה.
- 5.14. שם הנציג מקבל התשלום יתועד במערכת באופן אוטומטי ע"י התוכנה.
- 5.15. הספק יעביר באופן מאובטח מידי 24 שעות קובץ ובו פרטי תשלומים שנעשו ב-24 השעות האחרונות. העברת פרטי התשלומים, במבנה שייקבע ויתואם בין הספק לעירייה, תבוצע ב-FTP ו/או בדרך אחרת שתוגדר ע"י העירייה למיקום שיוגדר בשרתי העירייה.
- 5.16. במידה והשובר אינו מופיע באתר ו/או הלקוח הציג שאלות בנוגע לתשלום ו/או כל סיבה אחרת בגינה לא ניתן לתת מענה או לבצע את פעולת התשלום (למעט כרטיס אשראי בלתי תקין /לא מאושר) יעביר הנציג את השיחה ישירות לנציג מוקד הבירורים של העירייה על מנת להשלים את הטיפול בלקוח.
- 5.17. יובהר כי הפניה תועבר בדואר אלקטרוני (בין אם בשעות הפעילות של העירייה ובין מחוץ לשעות הפעילות) עם כלל הפרטים הנדרשים לטיפול בבקשה, כמפורט להלן: מספר פניה; תאריך ושעה של הפניה; מספר חשבון לקוח; מספר הנכס; שם הלקוח, כתובת הלקוח; מספר טלפון של הלקוח; כתובת דואר אלקטרוני של הלקוח; נושא ראשי של הפניה; נושא משני של הפניה; תיאור הפניה.
- 5.18. הפניות שיועברו לעירייה יוצגו גם באתר ניהול פניות אשר יהיה נגיש לנציגי העירייה שירשו לכך על ידה. הנתונים שיוצגו באתר יהיו זהים לנתונים שיוצגו בפניה שתועבר בדואר אלקטרוני.
- 5.19. נציגי העירייה שהורשו לכך על ידה יוכלו לצפות בנתוני הפניות, לעדכן מצב הטיפול בפניות ולסגור פניות שטופלו. סגירת הפניות תוכל להיות באופן פרטני או באופן גורף. ככל שהסגירה תהיה באופן גורף, העירייה תוכל להגדיר לספק נוסח אחיד לתיאור סיבת הסגירה.
- 5.20. נתוני מספר חשבון לקוח, מספר הנכס, נושא ראשי ונושא משני יועברו למוקד על ידי העירייה והמוקד יטמיע הנתונים בפניות שיועברו לעירייה ובאתר ניהול הפניות. ההטמעה תבוצע על ידי המוקד בכל מועד שהעירייה תעביר נתונים אלה למוקד.
- 5.21. העירייה לא תחויב עבור שיחת תשלום באם התשלום לא בוצע בפועל.
- 5.22. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להעברת פרטי שוברים שנוצרים בין ההפקות התקופתיות ושאינם נכללים.
- 5.23. בקבצים כאמור בסעיף 5.1 בשירות Web Services ו/או אחר. הקמת השירות בצד הספק לא תהייה כרוכה בעלויות נוספות לעירייה.
- 5.24. כ"כ העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבל פרטי תשלומים שיבוצעו אצל הספק, בכל שיטת תשלום שתועמד עבור העירייה אצל הספק, בשירותי Web Services ו/או אחר, מיד לאחר ביצוע התשלום אצל הספק. הקמת השירות בצד הספק לא תהייה כרוכה בעלויות נוספות לעירייה.
- 5.25. מבנה הקבצים של פרטי השוברים, תשלומים ומשלמים יוגדרו ע"י העירייה והספק יתאים את מערכות המחשוב שלו בהתאמה ללא עלות נוספת לעירייה.

## 6. קבלת תשלומים באמצעות מענה קולי ממוחשב IVR

6.1. המענה הטלפוני יעבוד במשך כל שעות היממה 24/7

עמוד 46 מתוך 64

- 6.2. המערכת הטלפונית תכיל לפחות 100 קווים נכנסים.
- 6.3. זמן ההמתנה למענה המערכת לא יעלה על 5 שניות.
- 6.4. הקלטות - הספק יספק הקלטות מתאימות הכוללות את כל תהליך ביצוע התשלום. ההקלטות יוקלטו על חשבון הספק ויישמרו לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 6.5. תהליך ביצוע התשלום- הלקוח יקיש נתוני שובר תשלום כנדרש ונתוני אמצעי תשלום.
- 6.6. המערכת תציג בפני הלקוח את הנתונים שנקלטו לאישור הלקוח
- 6.7. המערכת תדרוש מהלקוח מספר טלפון עדיפות לנייד.
- 6.8. המערכת תבצע אישור עסקה מול חברת האשראי.
- 6.9. המערכת תקריא ללקוח אישור עסקה.
- 6.10. המערכת תשלח באופן מידי ללקוח מסרון הכולל קבלה למשלם שנוצרה ממערכת הגביה של העירייה.
- 6.11. המערכת תציע ללקוח לעבור למוקד אנושי בכל שלב משלבי התשלום ע"י הקשה על מקש שיוקצה לצורך ההעברה.
- 6.12. במידה והמערכת מזהה בעיה תפעולית של הלקוח במהלך התשלום המערכת תעביר את הלקוח אוטומטית למוקד תשלומים אנושי.
- 6.13. התוכנה תתעד בשדה המיועד לכך, את זמן ההמתנה למענה לפנייה (זמן בשניות).

## 7. מוקד טלפוני למתן מידע ובירורים בתחום הגבייה

- מוקד הבירורים יספק מענה טלפוני לפנייות תושבי בת ים בנושאים הבאים: בירורי חיוב ותשלום, תעריפים, מהות החיוב ואופן חישובו, הגשת ערר על חיוב, הקלות והנחות, יתרות חוב, מילוי טפסים שונים, אגרות שונות, קנסות, רישום והחלפת מחזיקים, וכל נושא אחר הקשור לאגף הגבייה של העירייה.
- 7.1. הנציגים יזדהו כנציגי העירייה -מוקד שירות הלקוחות תוך ציון שם הנציג.
  - 7.1.1. הנציג יערוך שימוש יעיל, מושכל ואדיב בכל הידע המקצועי והשירותי הקיים בידו תוך שימוש בכל הכלים הטכנולוגיים העומדים לרשותו (תוכנת CRM, תוכנת הגבייה, מערכת ידע וכיוב')
    - 7.1.2. הנציגים יעבדו ע"ג תוכנת ה-CRM שתסופק ע"י הספק, או ע"ג תוכנת ה-crm שתסופק ע"י העירייה, או בשתי התוכנות גם יחד. ההחלטה לגבי התוכנות שנציגי הספק יעבדו עמן תהיה של העירייה.
    - 7.1.3. הנציגים יעבדו ע"ג תוכנת הגבייה של העירייה.
    - 7.1.4. מערכת ה-CTI תזהה את התושב על פי טלפון ממנו הוא מתקשר ו/או על ידי בקשה מוקלטת להקשת מספר מזהה ע"י התושב.
    - 7.1.5. במידה והתושב לא זוהה ע"י מערכת ה-cti יאתר הנציג את כרטיס התושב על פי מספר משלם, ת.ז./ח.פ שם ומשפחה ו/או על ידי כל פריט מידע אחר לפי הנחיות העירייה.
    - 7.1.6. המערכת תאפשר איתור של תושבים על בסיס פניות קודמות באופן שיספק מידע מסייע לנציגי השירות אודות סטאטוס הטיפול בפניה ושאלות חוזרות בנושא הפניה.
    - 7.1.7. למען הסר ספק יצוין כי העירייה שומרת לעצמה את הזכות להחליף את מערכת הגביה שבשימושה. במידה ותבחר העירייה לעשות כן יובהר בזאת כי האחריות ועלות הדרכת נציגי השירות הטלפוני בשימוש במערכת התוכנה החדשה תושפת על הספק ועליו בלבד.

7.1.8. על הספק להתאים את התוכנה שבשימושו לדרישות העירייה ולשינויים שיידרש לערוך מעת לעת בהתאם להנחיות מנהל מחלקת מחשוב בעירייה ו/או בא כוחו וזאת ללא כל תמורה נוספת לתמורה שצוינה במכרז לכל מסמכיו ונספחיו. לספק לא תהיה כל תביעה, דרישה לפיצוי או לכל סעד אחר עפ"י כל דין בגין הנאמר בסעיף זה.

#### 8. ניהול הפניות באמצעות כרטיסי תושב

- 8.1. כל פניית תושב שתועד במערכת קשרי לקוחות של הספק, תוך ציון סוג הפניה אופן הטיפול שניתן לפנייה ע"י הנציג וסטאטוס הפניה שהינו קוד מוסכם המאפיין את מצב הטיפול בה.
- 8.2. לכל תושב יהיה כרטיס במערכת ניהול הלקוחות של הספק. הכרטיס יכלול, לכל הפחות את הפרטים הבאים: שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., מספר משלם, כתובת המשלם, טלפון המשלם מספר משלם, כתובת דואר אלקטרוני ופרטים אחרים לפי הצורך, נתונים אלה יוגדרו מראש עם תחילת העבודה.
- 8.3. בעת קבלת הפניה יפתח נציג השירות פניה חדשה ו/או יאתר פניה קודמת למערכת. נציג השירות יקודד את הפניה באמצעות סיווג הפניה לסוג פניה ב-3 רמות שיוגדרו ע"י העירייה עם תחילת העבודה (נושא פנייה, סוג פנייה, תת סוג פנייה).
- 8.4. מעבר לסיווג הפניה תאפשר המערכת הוספת מלל חופשי לכל פניה. סטאטוסים מסוימים יחייבו הוספת מלל חופשי לפי ההגדרות המוקדמות.
- 8.5. במידת הצורך, יפתח נציג השירות את כרטיס התושב במערכת הגבייה של העירייה, וזאת על מנת לטפל באופן מעמיק יותר בפנייה ובנתוני ארנונה או כל תשלום אחר המופיעים במערכת הגבייה.
- 8.6. בסיום הפניה יגדיר הנציג את הטיפול שניתן לתושב ואת המשך טיפול במידת הצורך.
- 8.7. בכל שיחה שאורכה עולה על 300 שניות, יתעד הנציג את הסיבה להתארכות השיחה.
- 8.8. התוכנה תתעד בשדה המיועד לכך, את זמן הטיפול בפנייה (זמן בשניות).

#### 9. נציג שירות Back office

- 9.1. הזוכה יקצה ע"פ דרישת העירייה, נציגי שירות לביצוע שירותים נוספים בתעריף הנקוב בהצעת המחיר, לצורך ביצוע פעולות גבייה ופעולות שומה כגון ביצוע שינויי מחזיקים.
- 9.2. בנוסף, נציגי השירות יטפלו בבקשות תושבים לקבלת העתקי שובר, חשבוניות, דפי יתרה וטפסים שונים לפי הצורך.
- 9.3. בקשות לטפסים - אם הבקשה היא לקבלת טופס פנייה כלשהוא הבקשה תטופל באופן הבא:
  - א. אם קיים טופס מקוון – מתן סיוע למילוי הטופס המקוון;
  - ב. אם לא קיים טופס מקוון אך קיים טופס ידני – מתן סיוע בהורדת הטופס המבוקש מאתר האינטרנט של העירייה.
- 9.4. בקשות לקבלת אישורי תשלום, שוברים לתשלום, דפי מצב חשבון וכדומה – המסמכים המבוקשים יופקו ממערכת הגבייה של העירייה וישלחו בדואר אלקטרוני למבקש. הדואר האלקטרוני שישלח יישא חותמת דיגיטלית של העירייה.
- 9.5. הזוכה יקצה ע"פ דרישת העירייה, נציג שירות לביצוע שירותים נוספים בתעריף הנקוב בהצעת המחיר, לצורך ביצוע פעולות גבייה ופעולות שומה כגון ביצוע שינויי מחזיקים.

#### 10. תיעוד שיחות

עמוד 48 מתוך 64

- 10.1. הקלטת כל השיחות הטלפוניות באופן מלא ושמירתן לתקופה של 5 שנים לפחות.
- 10.2. נציגי הספק יתעדו את הפניות ואופן הטיפול בהן במערכת האירועים של העירייה ו/או במערכת ה-CRM שתסופק ע"י העירייה, ו/או במערכת ה-CRM שתסופק ע"י הספק. ההחלטה לאופן התיעוד תהיה של העירייה. ככל שהדבר יתבקש מהחלטת העירייה, הספק ידאג לשלוח קובץ מתיעוד הפניות שייקלט למערכת העירייה באופן ישיר. הקבצים ואופן שליחתם יוגדרו ע"י מחלקת מחשוב בעירייה ועל הספק לערוך את ההתאמות בהתאם לדרישות והנחיות מח' מחשוב וזאת על חשבוננו.
- 10.3. נציגי הספק יתעדו את השיחה על פי הנדרש במערכת ה-CRM, הספק ידאג לשלוח קובץ מתיעוד השיחות שייקלט למערכת העירייה באופן ישיר. הקבצים ואופן שליחתם יוגדרו ע"י מח' מחשוב בעירייה ועל הספק לערוך את ההתאמות בהתאם לדרישות והנחיות מח' מחשוב וזאת על חשבוננו.
- 10.4. אחוז התיעוד לא יפחת מ- 90% מהשיחות המטופלות במוקד הבירורים.
- 10.5. תיעוד "מלא" משמעו, מילוי כל השדות הנדרשים בתוכנת ה-CRM על פי סוג הפנייה ובהתאם להנחיות העירייה.

### 11. פעולות תשלום המבוצעות ע"י נציגי השירותים יבוצעו על גבי תוכנת העירייה בלבד

- 11.1. נציגי שירות הבירורים ירכשו ידע מקצועי בתחומי תשלומי מיסים עירוניים לרבות היכרות יסודית עם מערכת הגביה של העירייה על כל המסכים הנדרשים לצורך מתן מידע כולל מקיף ומקצועי ללקוח.

#### 11.2. כללי – נציגי בירורים

- 11.2.1. הספק יחזיק מאגר נציגים מתמחים בכמות מספיקה המיועדים לפעילות העירייה ולביצוע כל התחייבויות החברה (להלן הספק).
- 11.2.2. רק נציגים שעברו את מסלול ההכשרה ויקבלו את אישור העירייה יורשו לקבל ולענות לשיחות של עיריית בת ים.
- 11.2.3. למען הסר ספק, רשאים נציגים אלה בשעות עבודתם לענות לשיחות טלפוניות אחרות שיפנה אליהם הספק, על פי שיקול דעתו, ובלבד שהספק יעמוד בכל התנאים המופיעים במכרז.
- 11.2.4. החברה (הספק) תשבץ את הנציגים למשמרות על פי שיקולה המקצועי ותוך הקפדה לעמידה ב-SLA כנדרש ע"פ העירייה.
- 11.2.5. כמו כן יכולה העירייה לדרוש להחליף נציג שירות מטעמים מקצועיים או שירותיים על פי שיקולה הבלעדי וללא זכות ערעור מצד החברה.
- 11.2.6. החברה תידרש לגייס נציג חדש ולהכשירו תוך 10 ימי עבודה.
- 11.2.7. ע"פ דרישת העירייה, הנציגים יחתמו על כתב סודיות שיועבר לספק ע"י העירייה.

#### 11.3. הכשרה מקצועית – נציגי מוקד הבירורים

- 11.3.1. סדנאות שירות - מענה טלפוני, שירותיות, כללי המענה, טיפול בהתנגדויות וכיוב' תוכנת ה-CRM - לימוד התוכנה על פי צרכי העירייה.
- 11.3.2. חקיקה הקשורה למיסי עירייה – חוקים תקנות, צווי ארנונה, חיובים, זיכויים וכל הכרוך בעולם התוכן של חיובי עירייה, צרכנות המים ועולם הגבייה העירוני
- 11.3.3. תוכנת הגבייה של העירייה לרבות: המערכת התפעולית, מערכת CRM, מערכת ניהול אירועים ומערכת ניהול מסמכים. להלן – "תוכנת הגבייה"
- 11.3.4. הדרכות תלת חודשיות- הנציגים יעברו הדרכת ריענון מידי שלושה חודשי עבודה תכני ההדרכה יקבעו בשיתוף העירייה ובאישורה – עד שלוש שעות להדרכה

11.3.6. תדריך משמרת - הנציגים יעברו תדריך קצר הכולל עדכונים והפקת לקחים במהלך המשמרת.

#### 11.4. תוכנית ההכשרה - נציגי מוקד הבירורים

11.4.1. הספק יגיש סילבוס תוכנית הדרכה לנציגי מוקד הבירורים הכולל הדרכת שירות, הדרכה

מקצועית עולם הגבייה מסים מקומיים הדרכת תוכנת CRM ותוכנת הגבייה של העירייה

11.4.2. הדרכת תוכנות לפעילות.

11.4.3. ראשי פרקים, תוכן ההדרכה שעות ההדרכה, שם המדריך.

11.4.4. הגשה בטבלה על פי נושאים ושעות.

11.4.5. הספק ראשי לפצל את מערך ההדרכות על פי ניסיון נציגי השירות:

11.4.6. נציגים בעלי שנים עשר חודשי ניסיון ויותר בתחום הארנונה, והגבייה.

11.4.7. נציגי שירות ללא ניסיון ו/או בעלי פחות משנים עשר חודשי ניסיון בתחום הארנונה, והגבייה.

11.4.8. הספק יעביר את כל תכני ההדרכה המקצועית לאישור מוקדם של מנהל מחלקת הגבייה של העירייה ו/או מי שימונה על ידו. הנתונים יועברו באמצעות דוח הדרכה תקופתי שיכלול כאמור את תכני ההדרכה ורשימת המשתתפים בהדרכה (המדריכים והמודרכים).

#### 12. שירותים טכנולוגיים נדרשים

12.1. מרכזייה, קווי תקשורת, מערכת ממוחשבת לניהול מוקד טלפוני (Computer telephony integration)

12.2. צירי PRI המסופקים על ידי החברה יכללו לפחות שני ספקי מפ"א שונים. ניתן להשתמש גם במרכזיה על בסיס טכנולוגיית SIP

12.3. יכולת לקליטת לפחות של 50 שיחות טלפוניות בו זמנית עבור עיריית בת-ים בלבד.

12.4. יכולת ניהול תורים

12.5. הודעות מוקלטות וקליטת מידע מהמתקשר בעת המתנה

12.6. ניהול תסריט המתנה. ניהול תסריט המתנה יהיה בהתאם לנוסח התסריט שיועבר על ידי העירייה.

12.7. הפניית שיחות לנציג על פי כישור נדרש

12.8. ניהול פעילות נציגים.

12.9. העברת מידע שנאסף בתחילת השיחה במענה הקולי לתוכנת ה-CRM – הקפצת מסך נציג.

12.10. אספקת נתוני זמן אמת לעירייה (מסך שליטה ובקרה) על פעילות המוקד- כמות "נציגי בת ים" מחוברים למערכת, סטטוס נציגים (שיחה, הפסקה, סטטוס אחר), זמן המתנה ממוצע, מספר ממתנינים.

12.11. איסוף נתונים היסטוריים לצורך חיזוי עומס השיחות, שיבוץ נציגי שרות, חישוב עלויות ואפקטיביות המוקדנים.

12.12. הפקת דוחות על פי חתכים שונים.

12.13. ניהול שירות callback מוקד תשלומים ומוקד בירורים

12.14. לכל מתקשר אשר צפוי להמתין יותר מ-180 שניות תודיע מערכת ניהול השיחות הממוחשבת של הספק, באמצעות הקלטה, על אפשרות להשאיר, מספר טלפון וזאת על מנת לאפשר לנציג שירות לחזור אליו במועד מאוחר יותר.

12.15. ההודעה לתושב הרלוונטי תתבצע לא יאוחר מ-180 שניות המתנה למענה.

#### עמוד 50 מתוך 64

- 12.16. במידה והתושב בחר בשירות callback תתועד הבקשה במערכת ה-crm ויחולו עלייה כל הכללים המפורטים במסמך ג' למפרט - callback.
- 12.17. הנציג החוזר לתושב יהיה נציג בירורים שהוכשר לפעילות על תוכנת ה-crm ויתעד את החזרה ללקוח בתיעוד מלא כנדרש משיחת בירורים.
- 12.18. למען הסר ספק העירייה לא תחויב בשום מקרה בחיוב כפול בגין תשלום ובגין דקות שיחה במסגרת שירות זה.

### 13. מערכת להקלטת שיחות טלפונית

- 13.1. הספק יפעיל מערכת להקלטת כל השיחות המגיעות למוקד העירייה (תשלומים+ בירורים)
- 13.2. המערכת תקליט את כל השיחות הנכנסות והיוצאות מהמוקד
- 13.3. המערכת תאפשר איתור ושליפת הקלטה על פי תאריך ושעת השיחה ו/או על פי נתונים שהתקבלו במהלך ההמתנה (מספר משלם, ת.ז., טלפון מזהה).
- 13.4. על פי דרישה יסופקו לעירייה ההקלטות הרלוונטיות וזאת לא יאוחר מ- 24 שעות לאחר קבלת הדרישה.
- 13.5. הקלטות שידרשו ע"י העירייה יועברו בפורמט wav או mp3
- 13.6. ההקלטות יישמרו בשרתי הספק לתקופה של שנה מיום השיחה.

### 14. קווי תקשורת וחיבור אינטרנט

- 14.1. הספק יתקין על חשבונו חיבור אינטרנט מהיר לכל עמדות נציגי מוקד הבירורים חיבור לתוכנות הדורשות תקשורת רשת אינטרנט.
- 14.2. במידת הצורך, יתקין הספק על חשבונו קו תקשורת אל שרתי תוכנת הגבייה של העירייה.

### 15. תוכנה לניהול קשרי לקוחות – C.R.M – ללקוחות בירורים בלבד

- 15.1. הספק יספק ויפעיל במוקד הבירורים תוכנה לניהול קשרי לקוחות C.R.M לצורך תיעוד הטיפול בפניות תושבים וטיפול במסמכים למחלקת שירות הלקוחות של העירייה.
- 15.2. כל פנייה לצורך בירור תתועד על פי הנחיות העירייה בתוכנת ה-CRM.
- 15.3. המערכת תופעל ב"ענן" תוך מתן גישה אינטרנטית לכל משתמש בעל סיסמא תקפה.
- 15.4. המערכת תכלול הרשאות ברמה שונה לפי סוגי משתמש.
- 15.5. המערכת תותאם לדרישות העירייה, בכל האמור לסיווג השיחה, קליטה ותיעוד נתוני תושב ופנייה וניהול ממוחשב של תהליכי עבודה ארגוניים הכרוכים בטיפול בפנייה.
- 15.6. המערכת תהיה ערוכה לביצוע שינויים ברמת התצוגה ברמת ניהול התסריטים ברמת יצירת כללים וברמת בסיס הנתונים.
- 15.7. המערכת תהיה מאובטחת ברמת אבטחה גבוהה ותנהל רישום של כל כניסת משתמש כולל שעת כניסה, שעת יציאה שם משתמש וכיוב'.
- 15.8. דו"ח כניסות משתמשים יהיה זמין למנהל הגבייה של העירייה ו/או כל מי שהעירייה תסמך לצורך העניין
- 15.9. מערכת ניהול קשרי הלקוחות תאפשר הפקת דוחות העוסקים בפניות התושבים על פי חתכים שונים לצורך ניהול ובקרה.

- 15.10. המערכת תאפשר כניסה אך ורק מכתובות IP להן ניתנה הרשאה (כתובת הספק, כתובת משרדי העירייה, וכתובות אחרות לפי הצורך).
- 15.11. תקלות משביות במערכת יטופלו תוך 12 שעות לכל המאוחר. על כל תקלה במערכת יש להודיע באופן מידי לעירייה.

#### 16. גיבוי ומצבי חירום

- 16.1. הספק יציב וגראטור (מחולל מתח) עצמאי ומערכות גיבוי אחרות על מנת להבטיח את המשך הפעילות בעת תקלות ברשת החשמל/ טלפוניה
- 16.2. באחריות הספק לדאוג באופן שוטף לתקינות האמצעים המפורטים במפרט זה.
- 16.3. הספק יציג מסמך (Disaster Recovery Plan) DRP רלוונטי לפעילות המוקד

#### 17. מוקד חלופי

- 17.1. הספק יתחייב להפעלת מוקד חלופי תוך 72 שעות מרגע הודעה על כל תקלה או אירוע אחר המשבית את פעילות המוקד הקיים.
- 17.2. המוקד החלופי יספק את השירותים הנדרשים מהמוקד המקורי במלואם למעט הקלה בת 20% בזמני ההמתנה על פי ה-S.L.A הנדרש במכרז וזאת לתקופה של חודש מהפעלת המוקד החלופי.
- 17.3. במידה וימשיך המוקד החלופי לפעול לאחר חודש ימים יחזור ה-S.L.A לרמה המקורית המבוקשת במכרז.

#### 18. אבטחת מידע

- 18.1. הספק מתחייב שיהיה בידיו בכל זמן ההתקשות, אישור תקן אבטחה PCI מגורם מוסמך טרם תחילת פעולות גבייה שיבוצעו בפועל, ולפני מתן השירות לעיריית בת-ים.
- 18.2. ראה הספק כי בשל נסיבות שאינן תלויות בו נדרש לו פרק זמן נוסף, נדרש הוא לפנות למנהל בכתב מיד בהיוודע העיכוב הצפוי, לנמק את סיבת העיכוב ולבקש את הסכמת המנהל לארכה קצובה. לפי שיקול דעתו הבלעדי, המנהל רשאי לקבל את הבקשה, לקבלה בתנאים או לדחותה מכל סיבה שהוא מוצא לנכון.
- 18.3. לא עמד הספק במועד הנדרש לקבלת אישור תקן PCI, תהינה הנסיבות אשר תהינה, יראה הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ומניב תהא רשאית להפסיק את ההסכם תוך חילוט מלוא סכום הערבות שהפקיד הספק, והכל מבלי שלספק תהיה טענה או דרישה בשל כך."
- 18.4. מובהר העירייה תהיה רשאית לדרוש מהמציע להציג אישור בתוקף של תקן אבטחה PCI מגורם מוסמך ועם קבלת הדרישה, המציע יציג את האישור כאמור באופן מיידי.
- 18.5. הפעלת מערך גיבוי שוטף של שרתי הספק הרלוונטיים לפעילות, כולל גיבוי נתונים ופונקציות וכל מה הנדרש לעמוד בתקנים הרלוונטיים.

## 19. נספח א' למפרט - מערכת הטלפונים ושירות call back

- 19.1. ניהול שיחות נכנסות - הספק יפעיל מערכת ממוחשבת לטיפול וניהול השיחות הטלפוניות הנכנסות
- 19.2. ניתוב השיחות ל"נציג עיריית בת ים" על פי זמינות
- 19.3. ניהול תורים וזמני המתנה.
- 19.4. תיעוד נתוני שיחות - זמני המתנה, זמני מענה, זמני נטישה, כמות שיחות מכל סוג
- 19.5. נתב שיחות- הספק יפעיל נתב שיחות כדלקמן:
- הפנייה למוקד בירורים
  - הפנייה למוקד בירורי תשלומים
- 19.6. זיהוי ותיעוד מספר טלפון מתקשר/ת (שיחה מזוהה) במידה והמספר זמין
- 19.7. המערכת תזהה את הלקוח ע"י פרמטרים שיוקשו ע"י הלקוח במהלך ההמתנה, אחד מהנ"ל או חלקם.
- א. ת.ז
  - ב. מספר משלם
  - ג. טלפון
- 19.8. "הקפצת מסך" תוכנת crm בעת מענה- שיחות בירורים בלבד
- 19.9. עם העברת השיחה ל"נציג העירייה" תפתח המערכת על גבי צג המחשב של הנציג את כרטיסי הלקוח הרלוונטיים לפרטים שהוקשו ו/או זוהו ע"י מערכת הטלפוניה.
- 19.10. המערכת תודיע ללקוח את מיקומו בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.
- 19.11. Call back - המערכת תציע לתושבים שזמן ההמתנה המשוער שלהם הוא למעלה מ- 180 שניות להשאיר מספר טלפון ליצירת קשר על שנציג שירות יוכל לבצע שיחה טלפונית חוזרת.
- 19.12. חיוב שיחת call back תבצע לא יאוחר מ- 4 שעות מרגע קליטת השיחה במערכת.
- 19.13. הגדרות שירות call back
- 19.14. המערכת תאפשר שירות Call back וזאת על פי הגדרות זמן ההמתנה משוער למענה (ההגדרה גמישה ויכולה להשתנות מעת לעת) המערכת תאפשר קליטת פרטי התושב (טלפון לקוח ושעה רצויה ליצירת קשר- אופציה) באופן ממוחשב
- 19.15. המערכת תתעד את הנתונים, ותיזום שיחה טלפונית אוטומטית לתושב על פי טווח השעות שנמסר ע"י התושב או על פי הגדרות הבאות:
- 19.15.1. הספק יבצע ניסיון שיחה ראשונה חוזרת לתושב לא יאוחר מ- 4 שעות מהשארית הבקשה ע"י הלקוח .
- 19.15.2. במידה ובקשת התושב הושארה בטווח זמן של שלוש שעות או פחות לסיום יום העבודה יחזור הספק אל התושב ביום העבודה הבא תוך לא יותר משלוש שעות מתחילת היום שלאחר.
- 19.15.3. הספק יבצע ניסיון שיחה שני לתושב לא יאוחר מ- 3 שעות מהשארית ההודעה/מסרון לתושב.
- 19.15.4. במידה וההודעה הושארה בטווח זמן של שלוש שעות או פחות לסיום יום העבודה יחזור נציג הספק אל התושב ביום העבודה הבא תוך לא יותר משלוש שעות מתחילת היום.
- 19.16. המערכת תתעד את כל נתוני התושבים שביקשו את השירות וכל ניסיון חיוב לתושב כולל תוצאות החיוב:

19.16.1. תאריך/שעה ניסיון חיוג

19.16.2. מספר ניסיון חיוג (כמה ניסיונות בוצעו כולל בניסיון האחרון)

19.16.3. סטאטוס חיוג – אין תשובה, תפוס, נוצר קשר, אורך שיחה, טלפון לא תקין

19.17. במידה ולא נוצר קשר עם התושב ישלח הספק מסרון או הודעה קולית מוקלטת ללקוח .

ניסיון ראשון - הודעה על טווח השעות שבמהלכן יחזור שנית לתושב ובלבד שהמועד בו יחזור שנית לתושב לא יהיה מאוחר משלוש שעות ממועד המסרון או ההודעה המוקלטת (במידה וההודעה נמסרה לתושב שעתיים או פחות מסיום פעילות המוקד, רשאי הספק למסור לתושב זמן חזרה ביום העבודה הבא, אך לא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת פעילות המוקד).

ניסיון שני- הודעה המסבירה לתושב כי מכיוון שלא ענה ל-2 ניסיונות עליו לפנות למוקד השירות שנית.

19.18. המערכת תפיק דו"ח מפורט אודות לקוחות Call back

**נספח ב' למפרט - דו"חות פעילות**

כללי

- כל הנתונים יהיו זמינים ברמת השיחה הבודדת
- הנתונים יופרדו על פי סוג המוקד – בירורים תשלומים
- הנתונים יהיו זמינים לכל פרק זמן שיידרש (מתאריך לתאריך)
- מובהר כי ניתן להגיש את הנתונים באמצעות דוחות תוכנה, בכפוף לאישור מראש של העירייה.

1. דוח ביצועים כללי (נפרד לגבי בירורים ותשלומים) – יומי כללי ומופרד ארנונה

סוג	נכנסות	נענות נציג		ננטשות		call back		חזרה ל call back		יירוטים		חזרה ליירוטים	
		כמות	אחוז	כמות	אחוז	כמות	אחוז	כמות	אחוז	כמות	אחוז	כמות	אחוז
תאריך													
מצטבר חודשי													

2. דוח זמני המתנה (יש להגיש דו"ח נפרד לגבי בירורים ותשלומים) – יומי כללי ומופרד בין סוגי

התשלומים השונים

זמן מענה	עד 60 שניות		עד 120 שניות		עד 270 שניות		עד 360 שניות		מעל ל360 שניות		סה"כ
	כמות	אחוז	כמות	אחוז	כמות	אחוז	כמות	אחוז	כמות	אחוז	
נתונים											
מצטבר חודשי											

3. דו"ח שיחות ננטשות- יומי - כללי ומופרד

עמוד 55 מתוך 64

חתימת המציע:



					סה"כ לתקופה
--	--	--	--	--	-------------

7. דוח תשלומים- יומי כללי ומופרד לפי סוגי התשלומים

תאריך	כמות שיחות שנענו	כמות תשלומים שבוצעו	אחוז ביצוע	סכום ששולם
סה"כ חודשי				

8. דוח "סגירת טיפול" (מוקד בירורים בלבד) – שבועי כללי ומופרד

סוג פנייה	נושא פנייה	תת נושא פנייה	סה"כ פניות	סה"כ סטטוס "סיום טיפול"	אחוז סיום טיפול	סה"כ "הועבר לטיפול מח' גבייה"	אחוז "הועבר לטיפול מח' גבייה"
סה"כ							

9. דוח הכנסות- חודשי כללי ומופרד

סוג מוקד	מוקד תשלומים			מוקד בירורים	
	סה"כ שיחות	סה"כ הכנסות	סה"כ ממוצע לתשלום	סה"כ שיחות	סה"כ הכנסות
חודש					

10. דו"ח דקות שיחה (מוקד בירורים בלבד)- שבועי כללי ומופרד ארנונה

תאריך/שעה	שם נציג	שם לקוח	מספר משלם	טלפון 1	טלפון 2	סוג פנייה	דקות
-----------	---------	---------	-----------	---------	---------	-----------	------

עמוד 57 מתוך 64

חתימת המציע:

טיפול							

מוקד תשלומים דו"ח חודשי							
תאריך תשלום	שם המשלם	מספר משלם	סכום ששולם	ת.ז	טלפון 1	טלפון 2	כתובת דואר אלקטרוני
סה"כ							

11. דוח נתוני משלמים - חודשי כללי ומופרד

הערות:

- 11.1. הדוחות השבועיים יועברו הדו"חות יועברו לעירייה בדואר אלקטרוני ו/או בכל אמצעי אחר שיקבע ע"י העירייה, במועדים ולרשימת תפוצה כפי שיקבעו ע"י העירייה.
- 11.2. דוחות אלה הינם דוחות בסיסיים בלבד, העירייה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהספק כל דו"ח אחר הקשור לפעילות הנערכת עבודה, הדוח יסופק תוך שלושה ימי עבודה (למעט חריגים בהסכמת העירייה).
- 11.3. חלק מהדוחות הנ"ל יוגדרו גם על מערכת ה-CRM למעט דוחות הקשורים במוקד התשלומים.
- 11.4. דוחות שהוגדרו בתוכנת ה-crm יופקו ע"י העירייה והספק פטור מהעברתם.

**נספח ג' למפרט – זמני שיחה וזמנים לביצוע Call back**

שירות call back		
פריט	זמן לביצוע	הערות
ביצוע ניסיון ראשון ליצירת קשר עם תושב שביקש שירות back call	עד ארבע שעות מזמן השארת הבקשה	במידה ובקשת התושב הושארה בטווח זמן של שעתיים או פחות לסיום יום העבודה יוכל הספק לחזור אל התושב ביום העבודה הבא תוך לא יותר משלוש שעות מתחילת היום.
ביצוע ניסיון שני ליצירת קשר עם התושב שביקש שירות call back	עד שלוש שעות לכל היותר מרגע השארת הודעה/משלוח מסרון לתושב	במידה וההודעה/מסרון לתושב הושארה בטווח זמן של שעתיים או פחות לסיום יום העבודה יוכל הספק לחזור אל התושב ביום העבודה הבא תוך לא יותר משלוש שעות מתחילת היום.

**שונות**

שונות		
פריט	רמה מבוקשת	הערות
אחוז תיעוד מלא מסך הפניות שהתקבלו ברמה חודשית	90%	"תיעוד מלא" משמעו מילוי כל שדות החובה שהוגדרו בתוכנת ה-crm
אורך שיחה ממוצע בשניות	240	זמן תקן ממוצע רצוי
אורך שיחה מקסימאלי בשניות	420	
אחוז פניות שנסגרו במהלך השיחה הטלפונית	90%	פניות בהם סיים הנציג את הטיפול בפנייה והפנייה לא הועברה להמשך טיפול במחלקת שירות הלקוחות

## נספח ד' למפרט – מערכת C.R.M

### א. הקמה ותפעול שוטף

1. בסיס הנתונים:
  - 1.1 קליטת נתונים ראשונית – קליטת מידע מנתוני העירייה
    - 1.1.1 העירייה תעביר לספק קובץ אקסל, או אחר כפי שיסוכם בין הספק לעירייה, הכולל נתוני צרכנים על פי המופיע בטבלאות המצורפות לנספח זה.
    - 1.1.2 הספק יבצע קליטה של הנתונים למערכת ה-crm
    - 1.1.3 הספק יבצע בדיקות תקינות למידע שנקלט
  2. עדכון נתונים שוטף:
    - 2.1 העירייה תעביר לספק מידי 30 יום קובץ נתונים מעודכן – כל נתוני הצרכנים.
    - 2.2 הספק יפתח על חשבונו ממשק לקליטת הנתונים על פי כללי עדכון מובנים.
    - 2.3 העירייה שומרת לעצמה את הזכות להפעלת שירות WebServices לביצוע עדכון שוטף של המידע והספק מתחייב להתאים את מערכות המחשוב שלו בהתאמה ללא עלות נוספת לעירייה.
  3. מסכים ושדות נתונים:
    - 3.1 בניית מסך קליטת פנייה ע"י נציג כולל הצגת כל נתוני הלקוח על פי נתוני הזיהוי הנדרשים
      - 3.1.1 הצגת פנייה אחרונה במידה וקיימת
      - 3.2 שדות נתונים:
        - 3.2.1 סיווג פנייה -על פי שדות בחירה בשלוש רמות- נושא פנייה, תתי נושא פנייה (2 דרגות נוספות)
        - 3.2.2 תיאור מילולי של הפנייה במידת הצורך
        - 3.2.3 אופן הטיפול בפנייה.
        - 3.2.4 סטאטוס טיפול בפנייה- נסגרה במוקד, הועברה למחלקה וכיוב'
        - 3.2.5 במידה ודרוש המשך טיפול – פירוט המשך טיפול
        - 3.2.6 נתוני לקוח- שם, שם משפחה, מספר משלם, ת.ז, טלפון נייד, טלפון בית, כתובת מלאה, כתובת דואר אלקטרוני ראה : טבלאות מצורפות לנספח זה
        - 3.2.7 נתוני נציג ושיחה- שם נציג, מספר נציג, זמן מענה (dd:mm:ss), אורך טיפול בפנייה ( mm:ss )
        - 3.2.8 כל נתון אחר הרלוונטי לקשרי עירייה – תושב
        - 3.2.9 בכל מקרה שבו יש לעדכן את שדות הנתונים מתוך טבלה מוגדרת – כמו נושא בירור, סוג הבירור, אופן טיפול, סטטוס טיפול וכדומה – העדכון יעשה על סמך טבלה שתוגדר על ידי העירייה.
  4. שונות:
    - 4.1 משלוח מסרונים על טיפול בפניה
      - 4.1.1 משלוח אוטומטי של מסרונים שונים לכל פניה בהתאם לסטאטוס הפנייה, משלוח טופס, קליטת מסמך טופס סרוק ו/או כל שדה אחר שנדרש. נוסח המסרונים יקבע על ידי העירייה.
      - 4.1.2 משלוח המסרונים יתועד בכרטיס התושב כולל תיעוד של : מועד המשלוח, מספר הטלפון שאליו נשלח המסרון, ספק מפעיל מספר הטלפון, נוסח המסרון.
      - 4.1.3 סטטוס משלוח המסרונים יתועד בכרטיס התושב כמפורט :

- 4.1.3.1. כאשר המשלוח נכשל: סיבת הכישלון במשלוח מסרון בהתאם לפירוט הבא: מנוי כשר; מנוי מנותק; מנוי לא קיים; מנוי לא זמין; תקלה במכשיר המנוי; תקלה בצד המפעיל; מנוי חסום.
- 4.1.3.2. כאשר המשלוח הצליח: ההודעה הגיעה למכשיר המנוי.
- 4.2. קליטה ואחזקת מאגר טפסים סרוקים או ממוחשבים של העירייה או הפנייה לשימוש בהפניות לטפסים מאתר האינטרנט העירוני.
- 4.3. משלוח טופס נדרש ע"י נציג ישירות לכתובת המייל או הפקס של התושב
- 4.4. משלוח טפסים יתועד בכרטיס התושב כדלקמן:
- 4.4.1. סוג טופס: הוראת קבע, מצב חשבון, העתק שובר, קבלה וחשבונית וכיוצא.
- 4.4.2. תקופת טופס נדרשת (לגבי שוברי תשלום קבלה וחשבונית) מתאריך ועד תאריך.
- 4.4.3. אופן המשלוח: מייל, פקס, דואר.
- 4.4.4. נתוני משלוח- מספר פקס, כתובת למשלוח (במידה והכתובת שונה מכתובת רשומה), כתובת דואר אלקטרוני (במידה ואין כתובת מעודכנת).
- 4.4.5. ניתן לתעד עד שלושה טפסים בפנייה.
- 4.4.6. תיעוד טפסים ומכתבים שהתקבלו מהלקוח/ה לכרטיס התושב – קליטת מכתבים וטפסים שהגיעו מהתושב לתוך כרטיס הלקוח כולל תיעוד שם טופס/מכתב תיאור טופס/מכתב ותאריך קליטה.
- 4.5. מערכת ידע לנציג – הספק בשיתוף העירייה יפתח מערכת ידע לנציג בתוכנת ה-CRM שתכלול את כל המידע הרלוונטי לעבודת הנציג.
5. ניהול תהליכים ארגוניים
- 5.1. ניהול תהליכי טיפול בפנייה על פי סיווג הפנייה- העברה לטיפול גורם ארגוני אחר, הפקת מסמכים, הדפסת מכתב רלוונטי, משלוח מסרון, וכיוב'.
- 5.2. כל התהליכים יהיו גמישים וניתנים לעדכון/שינוי בהתאם לצרכי העירייה.
6. קבצי הנתונים
- 6.1. למען הסר ספק, הנתונים המועברים והנצברים במהלך פעילות הספק, לכל תקופות ההתקשרות ואחריהן הינם קניינה הבלעדי של עיריית בת ים.
- 6.2. עם סיום תוקף הסכם ו/או סיום ההסכם בשל אי עמידת הספק בתנאי ההסכם ההתקשרות יעביר הספק לעירייה את כל הנתונים שהצטברו אצלו בליווי תיעוד לגבי מבנה הנתונים והקשרים בין הקבצים השונים והכל ללא עלות ולכל היותר תוך 30 יום ממועד סיום ההתקשרות.
- 6.3. כמו כן, שמורה לעירייה לדרוש אחת לחודשיים את כל הנתונים הנצברים או את חלקם בקובץ שיוגדר מול הספק.
- 6.4. על הספק חל איסור גורף ומוחלט, לעשות כל שימוש במידע שלא למטרה שלשמה הוקם ונאסף המידע ויישום הסכם זה, איסור העברת המידע לאחר וכל שימוש כנ"ל יהיה רק באישור העירייה בכתב ומראש.

ב. בסיס הנתונים - דוגמא בלבד

1. נתוני שיחה

שדה	תיאור
תאריך ושעת מענה נציג	dd/mm/yyyy hh: ss
זמן טיפול נציג	hh: ss
טלפון מזהה	מספר טלפון
call back	כן/לא
תאריך ושעת ניסיון חזרה 1	dd/mm/yyyy hh: ss
תוצאת ניסיון חיג ללקוח 1	מתוך רשימה
שעת משלוח מסרון /הודעה קולית 1	dd/mm/yyyy hh: ss
תוצאת ניסיון חיג ללקוח 2	מתוך רשימה
תאריך ושעת ניסיון חזרה 2	dd/mm/yyyy hh: ss
שעת משלוח מסרון /הודעה קולית 2	dd/mm/yyyy hh: ss
שם נציג	שם ומשפחה
מספר נציג	מספר מזהה

2. נתוני לקוח

שדה	תיאור
שם פרטי לקוח	
שם משפחה לקוח	
שם בית עסק	
ת.ז.	
ח.פ./ מספר עוסק	
מספר משלם	
טלפון נייד	
טלפון ניח	
טלפון נייד (חיצוני)	
טלפון ניח (חיצוני)	
כתובת דו"אל	
כתובת דו"אל (חיצוני)	
פקס	
רחוב	
מספר בית	
כניסה	
קומה	

עמוד 62 מתוך 64

	ישוב
	מיקוד
	רחוב למשלוח
	מספר בית למשלוח
	מספר דירה למשלוח
	קומה למשלוח
	ישוב למשלוח
	מיקוד למשלוח

עמוד 63 מתוך 64

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

**נספח ה' - נספח פיצויים מוסכמים ותגמולים**

1. כללי

פיצויים מוסכמים			מס"ד
הערות	קנס	פריט	
לכל מקרה	300 ₪	פיגור בהגשת דו"ח על פי המוגדר במפרט לביצוע טכני לביצוע השירותים	1
חריגה של כל אחוז מזמני שיחות כנדרש	500 ₪	אי עמידה בלו"ז, כמפורט בנספח ג', זמני שיחה וזמנים לביצוע	2
בעבור כל אחוז מתחת 99%	750 ₪	אחוז מענה אנושי של לפחות 99% מהשיחות ברמת ממוצע חודשי	3
בעבור כל פרק זמן של 30 שניות מעבר לממוצע חודשי של 3:00 דק'	1,000 ₪	זמן המתנה למענה אנושי של עד 3:00 דק' ברמת ממוצע חודשי	4
הפרה יסודית ע"פ הסכם ההתקשרות	100,000 ₪	בטול הסכם עקב הפרה	5

- הקנסות על פריטים מספר 3 ו-4 בנושא אחוז מענה אנושי וזמן המתנה למענה אנושי בטבלה לעיל לא יחולו ב"שעת חירום" (בהתאם לתקנות שעת חירום וההגנה) ובכפוף לאישור הממונה מטעם העירייה ושיקול דעתה של העירייה.

**2. חריגה ברמה יומית מ-SLA זמני המתנה**

על כל חריגה מה-SLA ישלם הספק קנסות כדלקמן:

פיצויים מוסכמים			מס"ד
הערות	קנס	פריט	
על כל חריגה	200 ₪	חריגה מהזמנים שנקבעו	1

**הבהרה:**

איחור בהפעלת המוקד מעבר ללוח הזמנים כפי שנקבע במכרז-500 ₪ לכל יום איחור.