



עיריית בת-ים

מכרז פומבי מס' 45.26

למתן שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית בת-ים

עמוד 1 מתוך 57

חתימת המציע: _____



מסמך א' הודעה בדבר פרסום מכרז

עיריית בת-ים (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות למתן שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית בת-ים, כמפורט במסמכי המכרז ונספחיו, אשר יקראו להלן – "השירותים".

מובהר, כי מדובר במכרז מסגרת והעברת עבודות למי מהספקים שייבחרו 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, תמורת סך של 500 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

ערבות המכרז:

על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית דיגיטלית אוטונומית, להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו, בסך של 10,000 אשר תהא ניתנת למימוש מיידי בכל עת עם דרישתה הראשונה של העירייה. הערבות תעמוד בתוקף עד ליום 2.2.27 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' 45.26" במסירה ידנית עד ליום 4.10.26- 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 ו/או בקשות הבהרה בקשר למכרז, בכתב בלבד בקובץ וורד עד ליום 24.8.26 בשעה 13:00, באמצעות מייל שכתובתו: 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.

צביקה ברוט
ראש העיר



מסמך ב' הוראות ותנאים כלליים למשתתפים במכרז

1. כללי

- 1.1 עיריית בת-ים ("העירייה") מזמינה בזאת הצעות למתן שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית בת-ים ("השירותים") ממציעים שעומדים בתנאי המכרז, על פי כל תנאיו ונספחיו לרבות חוזה ההתקשרות. השירותים שיסופקו יהיו כמפורט בהסכם ובנספחיו.
- 1.2 העירייה תבחר עד 5 ספקים (להלן: "הזוכה") למתן השירותים לעירייה במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם לשיטת הזכייה המפורטת בהמשך.
- 1.3 הקצאת הפרויקטים תתבצע, בין היתר, בהתמחרות, בהתאם למפורט במסמכי המכרז וכן על פי חוות דעת המנהל מביצוע העבודות מטעם המציע ושביעות הרצון מביצוע העבודות.
- 1.4 מדובר במכרז מסגרת והעירייה תזמין מעת לעת ככל שיהא בידה תקציב מאושר כדין עבודות מאת הזכיינים שיבחרו הכל בהתאם לשיקול דעתה ויכולותיה הכלכליות.
- 1.5 העירייה אינה מתחייבת לכמות מינימלית של הזמנות עבודה בשנה וכל פניה הזוכה טעונה אישור תקציבי והזמנת עבודה חתומה על ידי הגורמים המוסמכים בעירייה.
- 1.6 השירותים יינתנו ויעשו בהתאם להנחיות סמנכ"ל שירות עירוני או מי מטעמו בעיריית (להלן: "הממונה/ המנהל"), ו/ אשר גם יפקח על הספק.
- 1.7 העירייה תתקשר עם הזוכים בהסכם התקשרות שצורף למסמכי המכרז, ותזמין מעת לעת על פי צרכיה את השירותים נשואי מכרז זה במהלך תקופת ההתקשרות.
- 1.8 הספק יהיה בקיא ומיומן במתן השירותים ובכל הדינים והחוקים למיניהם הקשורים להפקת אירועים ציבוריים ברשויות מקומיות.
- 1.9 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.
- 1.10 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.
- 1.11 העירייה רשאית שלא לפסול הצעות ולבקש מהמציעים הבהרות, השלמת נתונים ו/או מסמכים.
- 1.12 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.
- 1.13 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.



- 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 על העסקה ;
 מסמך ב' 8 – דף מידע על המציע ;
 מסמך ב' 9 – בוטל ;
 מסמך ב' 10 – הוכחת תנאי הסף ;
 מסמך ב' 11 – אישור מחזור רו"ח ;
 מסמך ג' – הצעת מחיר והצהרת המשתתף ;
 מסמך ד' - נוסח החוזה, אשר נספחיו הינם :
 נספח א' - נוסח ערבות ביצוע (ערבות דיגיטלית) ;
 נספח ב' – אישור עריכת ביטוח ;
 נספח ג' - התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע ;
 מסמך ה' – מפרט טכני לביצוע העבודות ;

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.



טבלת ריכוז המועדים למכרז:

המועד	אירוע
24.8.26 בשעה 13:00	המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה מטעם המציעים
4.10.26 בשעה 13:00	המועד האחרון להגשת הצעות במענה למכרז

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 תאגידים הרשומים כדין בישראל העומדים במועד האחרון להגשת הצעות, בכל התנאים הבאים במצטבר (להלן: "המציע/ים" / "המשתתף/ים"):

- 3.1. המציע הוא תאגיד רשום כחוק בישראל או עוסק מורשה או עוסק פטור.
- 3.2. למציע כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובת מס), התשל"ו-1976.

3.3. ניסיון מקצועי

א. המשתתף בעל ניסיון מוכח של שלוש שנים לפחות, בין השנים 2020-2025 בכלל התחומים המפורטים להלן:

- (1) בביצוע שירותי סקרי שביעות רצון
 - (2) בביצוע שירותי לקוח סמוי ומחקרי שוק
 - (3) במדידה ובהערכת שירות
 - (4) במדידה של מגוון ערוצים: פרונטליים, טלפונים ודיגיטליים, לרבות שביעות רצון משירות בוטים, וואצאפ וככלל תקשורת כתובה
 - (5) ביצוע מגוון של סוגי מדידה: סקרים טלפונים ודיגיטליים, קבוצות מיקוד
 - (6) בביצוע סקר תושבים לעיר (כ- 165,00 תושבים בעיר)
 - (7) באיסוף ועיבוד נתוני הסקר והצגתם לרבות מתן המלצות לשיפור/שימור עבור לפחות 2 רשויות מקומיות ו/או משרדי ממשלה ו/או תאגידים עירוניים.
- ב. המשתתף ביצע בין השנים 2023-2025 לפחות 2 פרויקטים של לקוח סמוי בהיקף של לפחות 100 בדיקות שירות בכל פרויקט או 2 סקרי שביעות רצון בהיקף של לפחות 300 נשאלים בכל סקר עבור רשויות מקומיות ו/או משרדי ממשלה ו/או תאגידים עירוניים.

3.4. צוות מקצועי

- א. המציע מעסיק באופן ישיר צוות מקצועי הכולל לפחות:
- (1) **מנהל פרויקט** אשר בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בין השנים 2023-2025 בניהול סקרים או פרויקטי לקוח סמוי.
 - (2) **איש מחקר/סטטיסטיקה או ניתוח נתונים** אשר בעל ניסיון של שנתיים לפחות בין השנים 2024-2025 בניתוח תוצאות סקרים.



3.5. מערכת לביצוע סקרים

- א. המציע מפעיל מערכת טכנולוגית לביצוע סקרים הכוללת:
- (1) מערכת סקרים דיגיטלית (אינטרנט / SMS / טאבלט).
 - (2) מערכת סקרים טלפוניים.
 - (3) מערכת לניהול והפקת דוחות וניתוח נתונים.

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 מוותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה והיקף העבודה 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 ב-2 עותקים- בעותק אחד כרוך ובעותק אחד על דיסק און. קי, כשהם מלאים חתומים בעט ומאומתים כדין.
- 5.2. לצורך הוכחת דרישות הניסיון בתנאי הסף 3.3, המציע ימלא אישורי העסקה בנוסח המצ"ב כנספת ב'7.
- 5.3. לצורך הוכחת תנאי הסף 3.4, על המציע לצרף קורות חיים של הצוות המקצועי מטעמו.
- 5.4. בנוסף, המציע ימלא את מסמך פרטי המציע המצ"ב כנספת ב'8 ואת מסמך הוכחת תנאי הסף המצ"ב כנספת ב'10.
- 5.5. המציע יצרף קו"ח מטעמו ומטעם מי מטעמו העומד בתנאי הסף 3.5 שלעיל.
- 5.6. אם המציע הינו תאגיד –



- 5.4.1 נסח חברה/שותפות 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).
- 5.4.4 פרופיל חברה מעודכן.
- 5.7 אישור תקף על ניכוי מס במקור או פטור מכך.
- 5.8 אישור תקף על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), תשל"ו-1976 ;
- 5.9 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).
- 5.10 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).
- 5.11 שאלות ותשובות הבהרה חתומים על ידי המציע.
- 5.12 ערבות בנקאית דיגיטלית בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
- 5.13 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 דיגיטלית להשתתפות במכרז:**
- 6.1 המציע יצרף להצעתו ערבות דיגיטלית בסך **10,000** ₪ שתעמוד בתוקפה עד ליום **2.2.27** 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 הווארכה 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.

עמוד 7 מתוך 57



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**").

שאלות מציעים והבהרות:

7.

7.1. ניתן להעביר שאלות ו/או בקשות הבהרה בקשר למכרז, בכתב בלבד ובקובץ וורד עד ליום **24.8.26** בשעה 13:00, באמצעות מייל: 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 ההבהרה 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.**

הצעת המחיר

8.

8.1. לפני כל הוצאת עבודה העירייה תערוך תהליך התמחרות בין הזוכים במכרז עבור התמורה אותו הפרויקט.

8.2. תהליך זה יתקיים בהתאם להחלטת העירייה, על פי שיקול דעתה הבלעדי ועל פי צרכיה. ההתמחרות תתבצע על התמורה הסופית עבור ביצוע אותו הפרויקט ו/או כל שיטה אחרת שתקבע ע"י העירייה לצורך התקשרות זו. לצורך ביצוע התמחרות, יינתן המידע הבא וזאת ככל הניתן ובהתאם לסוג הפרויקט:

א. תיאור הפרויקט;

ב. תכולת העבודה לנותן השירות;

ג. לוחות זמנים ואבני דרך לביצוע;

ד. אומדן הפרויקט;

ה. ניסיון ו/או תנאי סף לפרויקט.

8.3. הצעת המציע בכל התמחרות תהיה עבור כל השירותים המבוקשים באותו הפרויקט.

עמוד 8 מתוך 57



- 8.4. הצעת המחיר של המציע בכל התמחרות תהא הצעה הכוללת את כל האמצעים הנדרשים לביצוע העבודות באופן מלא ומושלם, כמפורט בהצעת העבודה ובמכרז על כל מסמכיו. המציע לא יהא זכאי לתשלום ו/או מימון נוסף מאת העירייה, מעבר למחיר אשר יוצע בהתמחרות.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.

9. אופן בחירת הזוכה

ההצעות המקיימות את תנאי הסף ישוקללו וידורגו בהתאם לציון המשוקלל למציע כמפורט מטה, כך שציון זה מורכב מ- 100 נקודות ניקוד איכות. **עד 5 (חמש) הצעות** בעלות ציון האיכות המיטבי ביותר יוגדרו כהצעות הזוכות.

שלבי הבדיקה:

9.1 **בשלב הראשון**, תיבדק עמידת ההצעות בתנאי הסף כאמור בסעיף לעיל, לרבות הצהרת המציע לקבלתו את סעיף הצעת המחיר. הצעות שלא תעמודנה בכל תנאי הסף, תיפסלנה.

9.2 **בשלב השני**, תיבדק איכות ההצעות שעמדו בתנאי הסף בהתאם למשקולות המפורטות להלן. לצורך חישוב ציון האיכות, תמנה ועדת המכרזים צוות בדיקה שיכלול את מנהל מחלקת קליטה דוברת העירייה וגזבר העירייה או מי מטעמו אשר רשאי בין היתר, לבקר/ליצור קשר עם לקוחות להם סיפק/יספק המציע/המועמד מטעמו שירותים נשוא מכרז זה, ו/או לבקש לבחון את איכות השירותים בכל דרך שימצא לנכון.

הניקוד יינתן בהתאם למסמכים שהוגשו, והוא יחושב כסך הנקודות בהתאם לטבלה המפורטת להלן:

משקל	תיאור	אמת מידה
עד 40 נקודות	נציגי העירייה יעניקו להצעה ניקוד בהתחשב בטיב ההמלצה שתתקבל, לרבות חוות דעת הממליץ ביחס המתייחסות לשירותים שנתן נשוא מכרז זה. ניקוד מקסימאלי להמלצה הינו 20 נק' וסה"כ עד 40 נקודות עבור 2 המלצות.	איכות ההמלצות
עד 60 נק' לפי התרשמות הוועדה	חלק זה יכלול ראיון מקצועי ואישי שיערך על ידי נציגי העירייה למציע ולצוות מטעמו.	



	הניקוד יינתן על פי התרשמות של צוות מקצועי מטעם העירייה בהתאם : • למקצועיות והיסודיות שיפגין המציע ; • ניסיון המציע ; • להצגת המערכת מטעם המציע אשר איתה מתבצעים הסקרים ; • הצגת דו"ח סקר שבוצע לדוגמה ; • הצגת מתודולוגיית הסקר והלקוח הסמוי ; • הצגת נתונים על גבי דשבורד ; • התרשמות אישית. ניקוד מקסימאלי לראיון- סה"כ עד 60 נקודות.	ראיון אישי
100 נק'		סה"כ נקודות

9.3 **בשלב השלישי**, על פי סיכום ציון האיכות מהשלב השני (הניקוד אשר קיבל כל מציע על פי טבלת האיכות) ידורגו ההצעות מהציון לנמוך.

9.4 **בשלה האחרון**, יוכרזו הזוכים. **עד 5 (חמש) הצעות** בעלות ציון האיכות המיטבי ביותר יוגדרו כהצעות הזוכות.

במידה וימצא מציעים בעלי ציון זהה במקום החמישי, העירייה רשאית להגדיל את המאגר עד 7 נותני שירות.

9.5 למען הסר ספק מובהר, כי אין העירייה מתחייבת לבחור בהצעה כלשהי.

9.6 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.

9.7 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.

עמוד 10 מתוך 57



9.8 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.

9.9 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.

9.10 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.

10. תקופת ההתקשרות

10.1 תקופת ההתקשרות עם הזוכה תהא לתקופה של 24 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 בנות 12 חודשים, 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 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. 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 אם



היקף השירותים שיוזמן ממנו בפועל ו/או משך ההתקשרות עימו יהיה קצר מההיקף המשווער 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:

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 התחייבותיו כלפי העירייה, יפצה את העירייה על כל הפסד אשר ייגרם לה בגין כך.

13. השבת ערבות המכרז:

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

13.1. ערבות בנקאית דיגיטלית 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

13.2. 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

עמוד 12 מתוך 57



ואלה יובאו בכתב לידיעתם של כל המשתתפים. התשובות / ההבהרות יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המציעים לצרפם למכרז כשהם חתומים על ידם.

הצהרות המציע:

15.

- 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.

הגשת ההצעות:

16.

את מסמכי המכרז, בצירוף כל המסמכים, הערבות והאסמכתאות הנדרשות, יש למסור על פי כל דרישות המכרז, במעטפה סגורה נושאת ציון "**מכרז מס' 45.26**" **יש למסור עד ליום 4.10.26 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 מכרז (בנקאית דיגיטלית)

על פי בקשת _____ (להלן: "המבקש") ח.פ. _____ במכרז למתן שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית בת ים או ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 10,000 ₪ (להלן: "סכום הערבות") וזאת בקשר עם מכרז פומבי מספר 45.26.

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 תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא תעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
ערבות זו תישאר בתוקפה עד **ליום 2.2.27** (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 _____



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' 45.26 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 מהצעתני במכרז פומבי מס' 45.26
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 שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה .

עורך דין



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' 45.26 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' 45.26.
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' 45.26 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 שהזהרתיו 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.

תאריך	חתימת עו"ד
-------	------------



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' 45.26 של עיריית בת-ים (להלן - "המכרז").

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

1. מורשי החתימה של המציע במכרז הינם אלה:

גבי / מר _____ ת.ז. _____

גבי / 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' 34.26 של עיריית בת-ים, לפי כל דין ולפי מסמכי ההתאגדות שלו.

שם המבצע/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 45.26
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 נבחרי 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 על העסקה

*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: המציע), סיפק לנו שירותי _____ (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:

_____	_____	_____
טלפון נייד	תפקיד ממלא האישור	פרטי ממלא האישור
_____		_____
חתימה + חותמת		תאריך:



מסמך ב' 8
דף מידע על המציע

לכבוד
עיריית בת-ים

ג.א.נ,

1.	שם המציע :		
2.	ת.ז.:		
3.	כתובת:		
4.	טלפון קווי:		
5.	פקס:		
6.	נייד:		
7.	מייל:		
8.	שם איש הקשר:		
9.	טלפון איש הקשר:		
10.	תחומי עיסוק של המציע:		
	פירוט תחומי עיסוק קודמים, ככל שישנם:		
11.	מס' שנות וותק של המציע במתן שירותים נשוא מכרז זה		
12.	שם:	פירוט התפקיד הנוכחי:	ותק:

חתימת המציע

תאריך

עמוד 21 מתוך 57

חתימת המציע:



אישור

אני הח"מ _____ עו"ד מ.ר. _____, בכתובת: _____, מאשר בזאת כי
ביום _____ התייצב בפני: שם _____ ת.ז. _____ המציע במכרז 34.26
של עיריית בת-ים, ולאחר שהזהרתיו שעליו להצהיר את האמת, חתם על מסמך זה בפני.

_____ תאריך

_____ חתימת עו"ד



מסמך ב'9
בוטל

עמוד 23 מתוך 57

חתימת המציע: _____



מסמך ב' 10
הוכחות תנאי הסף

לכבוד
עיריית בת - ים

ג.א.ג,

להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.3, המציע בעל ניסיון כמפורט להלן :

א. המשתתף בעל ניסיון מוכח של שלוש שנים לפחות, בין השנים 2020-2025 :

- (1) בביצוע שירותי סקרי שביעות רצון
- (2) בביצוע שירותי לקוח סמוי ומחקרי שוק
- (3) במדידה ובהערכת שירות
- (4) במדידה של מגוון ערוצים : פרונטליים, טלפונים ודיגיטליים, לרבות שביעות רצון משירות בוטים, וואצאפ וככלל תקשורת כתובה
- (5) ביצוע מגוון של סוגי מדידה : סקרים טלפונים ודיגיטליים, קבוצות מיקוד
- (6) בביצוע סקר תושבים לעיר (כ- 165,00 תושבים בעיר)
- (7) באיסוף ועיבוד נתוני הסקר והצגתם לרבות מתן המלצות לשיפור/שימור עבור לפחות 2 רשויות מקומיות ו/או משרדי ממשלה ו/או תאגידים עירוניים.

שנים	שם מקבל השירות	פירוט השירות שניתן	שם ופרטי איש קשר אצל מקבל השירות כולל מס' טלפון אישי ליצירת קשר



המשתתף ביצע בין השנים 2023-2025 לפחות 2 פרויקטים של לקוח סמוי בהיקף של לפחות 100 בדיקות שירות בכל פרויקט או 2 סקרי שביעות רצון בהיקף של לפחות 300 נשאלים בכל סקר עבור רשויות מקומיות ו/או משרדי ממשלה ו/או תאגידים עירוניים.

שנים	שם מקבל השירות	פירוט הפרויקט או סקר שביעות הרצון שבוצע	שם ופרטי איש קשר אצל מקבל השירות כולל מס' טלפון אישי ליצירת קשר



להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.4 :

- א. המציע מעסיק באופן ישיר צוות מקצועי הכולל לפחות :
- (1) **מנהל פרויקט** אשר בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בין השנים 2023-2025 בניהול סקרים או פרויקטי לקוח סמוי.
- (2) **איש מחקר/סטטיסטיקה או ניתוח נתונים** אשר בעל ניסיון של שנתיים לפחות בין השנים 2024-2025 בניתוח תוצאות סקרים.

שם העובד	פירוט התפקיד	פירוט הניסיון

* יש לצרף קו"ח של כל העובדים המצוינים בטבלה לעיל.

להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.5 :

- א. המציע מפעיל מערכת טכנולוגית לביצוע סקרים הכוללת :
- (1) מערכת סקרים דיגיטלית (אינטרנט / SMS / טאבלט).
- (2) מערכת סקרים טלפוניים.
- (3) מערכת לניהול והפקת דוחות וניתוח נתונים.

אנא פרט אודות המערכת שרשותך :



- 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.
- 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' 34.26 של עיריית בת-ים, ולאחר שהזהרתיו שעליו להצהיר את האמת, חתם על מסמך זה בפני.

חתימת עו"ד

תאריך



מסמך ב' 11
בוטל

עמוד 28 מתוך 57

חתימת המציע:



**הנדון: הצהרת המשתתף
למכרז פומבי מס' 45.26 למתן שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית בת-ים**

לאחר שעיינתי ובדקתי את מסמכי מכרז פומבי מס' 45.26 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. ידוע לי כי הצעת המחיר עבור שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית בת-ים תתבצע בשיטה שלהלן:

מובהר, כי מכרז זה הינו איכותי, לכן בשלב זה, ההצעה אינה כוללת מחיר מוצע. רק לאחר כניסה למאגר הזכיינים, העירייה תפנה על פי שיקוליה וצרכיה בלבד, עבור כל עבודה, לכל הזכיינים שיכנסו למאגר לקבלת הצעת המחיר כמפורט להלן.

1.1. לפני כל הוצאת עבודה העירייה תערוך תהליך התמחרות בין הזוכים במכרז עבור התמורה אותו הפרויקט.

1.2. התהליך זה יתקיים בהתאם להחלטת העירייה, על פי שיקול דעתה הבלעדי ועל פי צרכיה. ההתמחרות תתבצע על התמורה הסופית עבור ביצוע אותו הפרויקט ו/או כל שיטה אחרת שתקבע ע"י העירייה לצורך התקשרות זו. לצורך ביצוע התמחרות, יינתן המידע הבא וזאת ככל הניתן ובהתאם לסוג הפרויקט:

1.2.1. תיאור הפרויקט;

1.2.2. תכולת העבודה לנותן השירות;

1.2.3. לוחות זמנים ואבני דרך לביצוע;

1.2.4. אומדן הפרויקט;

1.2.5. ניסיון ו/או תנאי סף לפרויקט.

1.3. הצעת המציע בכל התמחרות תהיה עבור כל השירותים המבוקשים באותו הפרויקט.

1.4. הצעת המחיר של המציע בכל התמחרות תהא הצעה הכוללת את כל האמצעים הנדרשים לביצוע העבודות באופן מלא ומושלם, כמפורט בהצעת העבודה ובמכרז על כל מסמכיו. המציע לא יהא זכאי לתשלום ו/או מימון נוסף מאת העירייה, מעבר למחיר אשר יוצע בהתמחרות.

1.5. 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.



1.6. 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.

2. הצהרות המציע:

- 2.1 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.
- 2.2 ידוע ומוסכם, כי 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 המשוער במכרז.
- 2.3 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.
- 2.4 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.
- 2.5 המציע ישלם בעצמו את כל המיסים שיחולו על הכנסתו ולעירייה אין שום חובה לתשלום נוסף מעבר לסכום שהוסכם עליו.
- 2.6 אני מצהיר כי קראתי את כל דרישות העירייה במכרז, בחוזה ובכל נספחיהם, מסכים להם ומתחייב לפעול על פיהם.

ועל כך באתי על החתום:

שם המציע: _____ טל': _____
 כתובת: _____ פקס': _____
 תאריך: _____ נייד: _____

תאריך _____ חתימת המציע _____

אישור

אני הח"מ _____ עו"ד מ.ר. _____, בכתובת: _____, מאשר בזאת כי ביום _____ התייצב בפני: שם _____ ת.ז. _____ וחתם על הצהרה והצעה זו בפני.

תאריך _____ חתימת עו"ד _____

עמוד 30 מתוך 57

חתימת המציע: _____



מסמך ד'
חוזה

שנערך ונחתם בעריית בת-ים ביום _____ חודש _____ שנת _____

בין:

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

מצד אחד
לבין:

שם: _____
ת.ז. _____
כתובת: _____
טלפון: _____ פקס: _____
(אשר יקרא להלן: "יועץ" / "נותן השירות")

מצד שני

הואיל: והעירייה פרסמה מכרז מס' 45.26 -למתן שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית בת-ים המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "המכרז");

והואיל: ונותן השירות הגיש את הצעתו למכרז האמור;

והואיל: וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ המליצה בפני ראש העיר להכריז על הצעת נותן השירות 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 נותן השירות, לפי החלטת העירייה.

עמוד 31 מתוך 57

חתימת המציע: _____



1.3 הגדרות:

"העירייה" – עיריית בת- ים באמצעות מורשי החתימה מטעמה שהינם ראש העיר וגזבר

העירייה

"היועץ"/"נותן השירות" – הזוכה שנבחר לבצע את העבודות נשוא מכרז 45.26.

"העבודות" / "השירותים" – מתן שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית בת-ים.

"המנהל" - סמנכ"ל שירות עירוני או מי מטעמו. 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 נותן השירות:

נותן השירות מצהיר, מאשר ומתחייב כדלקמן:

- 2.1 ידוע ליועץ כי 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 נותן השירות מצהיר כי הוא מבצע את העבודות כקבלן עצמאי לכל דבר וענין ומחויב להמציא אישורים בדבר ניכוי ממס הכנסה ואישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
- 2.7 נותן השירותים מתחייב להתייצב במשרדי העירייה ואתרי העירייה השונים, ככל שיידרש ע"י המנהל, במהלך תקופת ההתקשרות.
- 2.8 נותן השירות 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 נותן השירות 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 נותן השירות, לרבות תוצרים ותפוקות העבודה, על פי הסכם זה, הם קניינה של העירייה שרשאית לעשות בהם כרצונה.



- 2.12 העירייה תהא רשאית לדרוש כל חומר ו/או תוצרים ותפוקות כאמור, והמבצע מחוייב להמציאם לעירייה באופן שהעירייה תדרוש, לרבות במדיה מגנטית, קבצי מחשב הניתנים לשינויים (קבצי אופיס ו/או קבצי אדובי וכיו"ב), כחומר מודפס וכו'.
- 2.13 נותן השירות 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.

תקופת השירות:

3.

- 3.1 תקופת ההתקשרות עם נותן השירות, תהא לתקופה של 24 חודשים (והכל בתאם ובכפוף לתנאי המכרז) מיום חתימת ההסכם ע"י אחרון מורשי החתימה של הצדדים דהינו מיום _____ ועד ליום _____. לעירייה תהא שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות מעת לעת בתקופות של 12 חודשים כל פעם, 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/ עבודה").
- 3.3 נותן השירות 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 לנותן השירות 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 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.
- 3.5 למרות האמור לעיל, אם נותן השירות 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 לנותן השירות זמן מוגדר לתיקון ההפרה.

התמורה:

4.

- 4.1 בתמורה לביצוע העבודות על ידי נותן השירות באופן מלא ומושלם, תשלם העירייה לנותן השירות סך של _____ ₪ לכל חודש + מע"מ.

עמוד 33 מתוך 57



- 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.
(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 וכו'.
- 4.4 הגדלה או הקטנה של היקף העבודה, בכל שיעור שהוא, לא תקנה לנותן השירות 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 תום חודש יגיש נותן השירות חשבונית מס לתשלום ו/או חשבונית עסקה, אליה יצרף דו"ח פעילות לאותה לאותו חודש ומאושר על ידי המנהל. המנהל יקבע את אופן יצירת הדו"ח ואת סוג הנתונים שיכללו בו, למילוי ע"י נותן השירות. המנהל יהיה רשאי להעביר מעת לעת לנותן השירות הוראות לגבי אופן יצירת הדו"ח ו/או לדרוש לבצע בו שינויים. הגשת הדו"ח ואישורו ע"י המנהל הינה תנאי לאישור התשלום לנותן השירות.
- 4.6 התמורה תשולם בהתאם לחוק מוסר תשלומים.
- 4.7 תשלום יבוצע כנגד מסירת חשבונית מס כדין ודו"ח חודשי מפורט ומאושר ע"י המנהל, מאת נותן השירות לעירייה.

5. אופן ביצוע השירותים:

- 5.1 נותן שירות 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 נותן השירות מתחייב כי השירותים יינתנו על ידו לשביעות רצונה של העירייה.
- 5.3 כמו כן, העירייה רשאית להודיע לנותן השירות על הקטנת היקף העבודה, בכל שיעור שתראה לנכון, בהתראה מראש של 45 ימים, והתמורה לנותן השירות תחשוב בהתאם לחלק היחסי של ההקטנה.
- 5.4 אין לנותן השירות ולעובדים מטעמו כל זכות במידע, מסמכים, קבצים וכו' שיגיע לידיהם על פי חוזה זה לצורך ביצועו והם מחויבים לשמירה על סודיות המידע שיגיע לידם.
- 5.5 נותן השירותים 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 נותן השירותים מאשר ומצהיר, כי יש לו הידע, הניסיון ומיומנות בדרגה כזו הדרושה למתן השרות על פי הסכם זה לעירייה.



אחריות ושיפוי בנזיקין וביטוח :

6.

- 6.1 העירייה לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם לנותן השירותים 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 נותן השירותים 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 נותן השירותים 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 מנותן השירותים לפי הסכם זה.
- 6.3 נותן השירותים ישפה את העירייה בגין כל נזק שיגרם לה עקב שגיאה מקצועית של נותן השירותים 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 אחריותו של נותן השירותים וכל גורם מטעמו, תחול גם לגבי כל מקרה של רשלנות שיתגלה גם לאחר תום תקופת החוזה.

ביטוח :

7.

- 7.1 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל באשר לאחריותו של היועץ, היועץ מתחייב לקיים פוליסות ביטוח ברות תוקף על חשבונם אצל חברת ביטוח מורשית בישראל, למשך כל תקופת ההתקשרות בתנאים כמפורט באישור קיום ביטוחים ("האישור") המצורף כחלק בלתי נפרד מהסכם זה. מובהר כי המצאת אישור קיום ביטוחים תקף על ידי היועץ הינה תנאי מוקדם לחוזה זה ותנאי מאוחר לזכייה. המצאת האישור היא תנאי יסודי לתקפותו של הסכם זה ולהתקשרותה של הרשות ובלעדיו אין תוקף להתקשרות עמה, מבלי שיש בכך כדי לגרוע מזכויות הרשות כלפי היועץ בהתאם לחוזה זה או כל דין.
- 7.2 הפר נותן השירותים 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.

ביטול ההסכם

8.

- על אף האמור לעיל, העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם היועץ לאלתר ומבלי צורך במתן הודעה מוקדמת, זאת על אף האמור לעיל, בכל אחד מהמקרים דלהלן :
- 1.1 היועץ הפר את הסכם ההתקשרות הפרה יסודית, וזו לא תוקנה בתוך 21 ימים ממועד בו הודיעה על כך העירייה ליועץ.
 - 1.2 היועץ הפר אמונים לעירייה .
 - 1.3 היועץ נכנס להליכי פשיטת רגל.



1.4. היועץ 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 ליועץ עילת תביעה כלשהי נגד העירייה בגלל ביטול ההסכם, הפסקת ביצועו או סיבה אחרת והיועץ 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 היועץ כאמור בהסכם זה, רשאית העירייה להמשיך את קבלת השירותים המפורטים בהסכם זה באמצעות כל יועץ אחר ולצורך זה להשתמש במסמכים ובחומרים שהוכנו ע"י היועץ ולהכניס בהם את השינויים וההשלמות כפי שייראו לה ועצם חתימתו של היועץ על הסכם זה מהווה הסכמה לכך.

על אף האמור לעיל, במידה והעירייה שילמה סכום כלשהו ליועץ, אך מסיבה כלשהי שתלויה ביועץ לא יצא המיזם אל הפועל, מתחייב היועץ 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 נותן השירות לעירייה, ערבות בנקאית דיגיטלית אוטונומית הניתנת למימוש תוך 7 ימים מדרישת העירייה בסך 30,000 ₪, 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:

א. מבלי לגרוע מזכויות העירייה לבטל הסכם זה כאמור לעיל, הפר היועץ ו/או מי מטעמו הסכם זה הפרה יסודית, וזו לא תוקנה בתוך 21 ימים ממועד בו הודיעה על כך העירייה ליועץ, רשאית העירייה לבטל את ההסכם לאלתר ומבלי צורך במתן הודעה מוקדמת, והיועץ 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.

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

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



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

- 10.1 היועץ הסב את ביצוע ההסכם ו/או חלקו לאחר ללא הסכמת העירייה מראש ובכתב.
- 10.2 היועץ הסתלק מביצוע ההסכם או הפסיק ביצועו שלא בהתאם להוראות ההסכם זה.
- 10.3 היועץ ו/או מי מטעמו עשו שימוש במידע אשר הועבר אליהם מתוקף ההסכם זה לצרכיהם הפרטיים ו/או לכל צורך שאינו קשור למתן השירותים נשוא ההסכם זה.

ד. על אף האמור בהסכם זה, מקום שהיועץ לא התחיל בביצוע עבודתו או לא סיים אותה, או את השלב שהיה עליו לבצע באותה עת, או שקצב התקדמותו של היועץ לא הניח את דעת המנהל ויהיה חשש שאורח התקדמות מעין זה יפגום במיזם, יתרה המנהל ביועץ בכתב, ואם תוך תקופה של 10 ימים או תקופה קצרה מזו ובהתאם לנסיבות וכפי שיקבע המנהל לא יחול שינוי בקצב התקדמותו של היועץ ו/או באורח ביצוע העבודה, תהיה העירייה רשאית למסור את העבודה לאחר, והיועץ מתחייב לחדול מיד עם קבלת ההודעה מביצוע העבודה. העירייה תשלם ליועץ 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 היועץ.

ה. למען הסר ספק, מובהר ומוצהר כי כל התוכניות, הרעיונות, המסמכים והתוצרים הקשורים לשירותי היועץ הינם רכוש של העירייה, והיא זכאית לעשות בהם כל שימוש לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות העברתם לשימושו של אחר, והיועץ 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 היועץ אינו רשאי להמחות לאחר את זכויותיו או חובותיו לפי ההסכם 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 היועץ תאגיד תיחשב "המחאה" לרבות העברה של 25% ומעלה מהון המניות המונפק של התאגיד ממי שהחזיק בהם במועד חתימת היועץ על ההסכם זה, לאחר או לאחרים.
- 12.3 המחאה היועץ זכויותיו או חובותיו על פי ההסכם 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 שנותן השירות 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 נותן השירות 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 לנותן השירות, 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 נותן השירות מצהיר כי הוא מנהל עסק עצמאי וכי עבודתו עבור העירייה אינה היחידה.
- 15.2 מובהר כי לצורך ביצוע השירותים באופן מלא ומושלם, נותן השירות 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 נותן השירות וכל מבצע עבודה מטעמו לא יחשבו כעובדי העירייה, ובשום מקרה לא ייווצרו בין נותן השירות ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו לבין העירייה כל יחסי עובד ומעביד. נותן השירות 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 מהאמור לעיל מוצהר ומוסכם בזה, כי היה וייקבע על ידי ערכאה מוסמכת, כי על אף האמור לעיל התקיימו יחסי עובד-מעביד בין העירייה לבין נותן השירות ו/או מי מטעמו, יראו את הצדדים כאילו הסכימו מלכתחילה על תמורה כוללת בשיעור של 55% מסכום התמורה החודשית (להלן: "**התמורה המופחתת**"), ונותן השירות מצהיר בזה כי התמורה המופחתת הנה תמורה / שכר מלא והוגן עבור ביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה, אם וככל שייקבע כי התקיימו יחסי עובד-מעביד כאמור.
- 15.5 במקרה כזה, נותן השירות יחויב להשיב לעירייה את מלוא הסכומים שקיבל בקשר עם הסכם זה מעבר לתמורה המופחתת (להלן: "**סכום ההשבה**"), ממועד תשלומם ועד למועד



ההשבה בפועל, והעירייה תהא זכאית לקזז את סכום ההשבה מכל סכום שתחוב ליועץ על פי הסכם זה ו/או כל דין, לרבות כל סכום לו יהיה זכאי היועץ עקב הקביעה על קיומם של יחסי עובד מעביד על פי פסיקת ערכאה מוסמכת כאמור.

- 15.6 מבלי לגרוע בכלליות האמור בסעיף זה לעיל, נותן השירות 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.
- 15.7 מובהר, כי נותן השירות ישלם את שכרם המלא של כל עובדיו ויבצע את כל התשלומים הנלווים לרבות ביטוח לאומי, קופת פנסיה, קרן השתלמות וכל תשלום אחר על חשבונם ובאחריותו. חובה זו מוטלת על נותן השירות על מנת להסיר כל ספק בעניין אי קיום יחסי עובד מעביד בינו ובין העירייה. נותן השירות ימציא לעירייה מדי חודש אישור על ביצוע התשלום לביטוח לאומי.
- 15.8 נותן השירות 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.
- 15.9 העובדים שיועסקו ע"י נותן השירות, בעבודות נשוא החוזה, יחשבו כעובדים של נותן השירות בלבד. בכל מקרה בו יקבע אחרת לגבי נותן השירות ו/או מי מעובדיו או בכל מהקרה בו תחויב הרשות המזמינה בתשלום כלשהו למי מעובדי נותן השירות, יפצה וישפה נותן השירות את העירייה בכל סכום בו היא תחויב כתוצאה מתביעה כאמור וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עו"ד.
- 15.10 נותן השירות 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.
- 15.11 נותן השירות 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.
- 15.12 מובהר, מוסכם ומוצהר, כי סעיף 14 ותתי סעיפיו לעיל הינם יסודיים ומהותיים, ועומדים בבסיס הסכם זה.



16.

זכויות יוצרים

16.1 עם סיומו של הסכם זה בכל דרך שהיא, לרבות ביטולו, ימסור היועץ לעירייה את האוריגנליים של כל התכניות, המפרטים, קבצי המדיה הדיגיטליים והמסמכים האחרים שהוכנו על ידו ו/או על ידי עובדיו ו/או על ידי מי מטעמו, כשהם ערוכים, מסודרים וממוינים באופן המאפשר התמצאות של כל אדם אשר יבקש לעיין בהם.

16.2 מוצהר ומודגש בזה שכל התכניות, הרעיונות, המסמכים והתוצרים הקשורים לשירותי היועץ הינם רכוש של העירייה והיועץ ו/או מי מטעמו לא יהיו זכאים לעכבם תחת ידם אף אם יגיעו ליועץ, לטענתו, כספים מאת העירייה.

17.

העדר קירבה לעובד הרשות ו/או לחבר המועצה:

- 17.1 היועץ וכל עובד שיבצע את העבודה מטעמו עבור העירייה, מצהיר בזאת כי :
- א. בין חברי מועצת העירייה אין לו בן זוג, הורה, בן או בת, ואף לא סוכן או שותף.
 - ב. 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.
 - ג. אין לו בן – זוג, שותף או סוכן העובד ברשות.
 - ד. המבצע יחתום על תצהיר המהווה מסמך ב'6 למכרז וחלק בלתי נפרד מהסכם זה.

18.

- א. בוטל.
- ב. הכרזה מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
- ג. הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.
- ד. 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.

19.

כללי:

- 19.1 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.
- 19.2 הסכם זה יכנס לתוקפו במועד חתימתו ע"י אחרון מורשי החתימה של שני הצדדים ובכפוף לצירוף כל האישורים הנדרשים כפי שפורטו בהסכם זה.



20. 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

נותן השירות: _____

ולראיה באו על החתום:

נותן השירות

העירייה

חתימה וחותמת

עמוד 41 מתוך 57

חתימת המציע: _____



נספח א' לחוזה

נוסח ערבות ביצוע (ערבות דיגיטלית)

(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 30,000 ₪ (להלן – "סכום הקרן") וזאת בקשר עם הסכם שנחתם בין עיריית –בת ים (להלן: "העירייה") לבין המבצע בעקבות מכרז 45.26 לביצוע החוזה למתן שירותי סקרים ומדידות שירות עירוני עבור עיריית 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 תשלומן 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.

תאריך: _____ בנק _____



נספח ב- אישור עריכת ביטוח

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	
באישור קיום ביטוחים תבוא הפיסקה הבאה: 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 מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור ויחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/ת	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*
שם עיריית בת ים	שם חברות בנות ועובדים שלהן	שם	אופי העסקה: ☐ נדל"ן ☐ * שירותים ☐ אספקת מוצרים ☐ 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			
מעמד מבקש האישור*		מעמד מבקש האישור*	
☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☐ * מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____		☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☐ * מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____	

כיסויים								
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה*	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****
רכוש								
צד ג'		ביט או נוסח מקביל			1,000,000		₪	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 321 מבקש האישור מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח



כיסויים								
328 ראשוניות רכוש 329 מבקש האישור יחשב כצד ג								
304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח 328 ראשוניות	נח		20,000,000			ביט או נוסח מקביל		אחריות מעבידים
								אחריות המוצר
302 אחריות צולבת 303 דיבה , השמצה ולשון הרע 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 321 מבקש האישור מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי (12 חודשים)	נח		2,000,000			אחריות מקצועית כלל מהדורה 2018 או נוסח דומה לו .		אחריות מקצועית
								<u>פוליסה אחרת</u>



פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):
042

ביטול/שינוי הפוליסה *
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 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 וחיסכון.
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.



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 שייווצר 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, ולהחתים 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 בתקנה 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, פגיעה 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'

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'

שאלון בקרה תקופתית ע"י הרשות (לא למענה הספק)

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.



מסמך ה' **מפרט טכני לביצוע העבודות**

מפרט שירותים

1. כללי

- א. עיריית בת ים מבקשת להתקשר עם ספק מקצועי לביצוע **סקרי שביעות רצון לקוחות/תושבים ושירותי לקוח סמוי**, לצורך מדידה, בקרה ושיפור איכות השירות הניתן לתושבים ביחידות העירייה וערוצי השירות השונים.
- ב. השירותים יכללו תכנון מתודולוגי, ביצוע הסקרים, איסוף הנתונים, ניתוח התוצאות והצגת המלצות לשיפור השירות.

2. מטרת השירות

- א. מדידת שביעות רצון התושבים מהשירותים העירוניים בערוצי הקשר השונים.
- ב. בחינת איכות השירות הניתן ביחידות העירייה.
- ג. איתור פערים ונקודות לשיפור בתהליכי השירות.
- ד. מתן כלי מדידה להשוואה לאורך זמן.
- ה. הפקת תובנות והמלצות לשיפור השירות.

3. סוגי השירותים הנדרשים

א. סקרי שביעות רצון תושבים

i. כללי

הספק יבצע סקרים בנושאים כגון:

- שביעות רצון משירותי העירייה.
- איכות השירות במוקד העירוני.
- שביעות רצון משירותים מקוונים.
- שביעות רצון משירותי חינוך, רווחה, תרבות וספורט.
- שביעות רצון מניקיון העיר, תחזוקה ותשתיות.
- סקר עמדות.

ii. שיטות ביצוע הסקר

הסקר יכול להתבצע באמצעות:

- סקרים טלפוניים: יבוצעו באמצעות מוקד סקרים מקצועי, תוך שימוש במדגמים מייצגים ברשות.
- סקרים דיגיטליים: באמצעות הודעות, וואטסאפ, דיוור ישיר או קישורים באתר הרשות או ברשתות חברתיות..
- סקרים פרונטליים: במידת הצורך, הצבת עמדות משוב דיגיטליות במוקדי השירות או תשאול אקטיבי בשטח.



- סקר זמן אמת : סקרים אוטומטיים הנשלחים עד 24 שעות לאחר קבלת השירות במוקד או בקבלת קהל. הספק מחוייב לספק את הממשק הטכנולוגי שמתחבר למערכות העירייה כך שהשליחה תהיה אוטומטית ולא ידנית.

iii. דרישות מתודולוגיות

הספק יהיה אחראי ל :

- בניית כלי המדידה : כתיבת שאלון הסקר ואישורו מול מנהלת השירות ברשות.
- קביעת שיטת הדגימה.
- בקרת איכות נתונים : קידוד וניתוח של תשובות פתוחות/מלל חופשי לכדי קטגוריות ותובנות ניהוליות..
- ניתוח סטטיסטי של הממצאים.
- מתן המלצות והצפת תובנות
- השוואתיות : הצגת נתוני הרשות ביחס לרשויות דומות או ממוצעים ארציים

ב. שירותי לקוח סמוי

i. מטרת השירות

בדיקה אובייקטיבית של איכות השירות הניתן לתושבים ביחידות העירייה.

ii. תחומי בדיקה

הלקוח הסמוי יבדוק בין היתר :

- זמני המתנה.
- אדיבות נותני השירות.
- מקצועיות המענה.
- מתן מידע מלא ומדויק.
- נגישות השירות.
- איכות הטיפול בפנייה.

iii. ערוצי הבדיקה

הבדיקות יכולות להתבצע באמצעות :

- פנייה טלפונית.
- פנייה פרונטלית.
- פנייה בדיגיטל (טופס אתר / מייל/וואצאפ/בוט).
- סקר זמן אמת.

4. דוחות ותוצרים

- א. בעלות על נתונים ותוצרים : בעלות בלעדית על כל בסיסי הנתונים הגולמיים, שאלוני סקרים, הקלטות, דוחות, מסכמים הם רכוש הבלעדי של הרשות.



- ב. העברת בסיס נתונים: בכל רבעון ועם סיום תקופת ההתקשרות, הספק יעביר לרשות את כלל הנתונים שנאספו בפורמט פתוח המאפשר עיבוד עצמאי של הרשות.
- ג. זכות הערעור: לרשות תישמר הזכות לפסול שאלוני סקר או בקורות לקוח סמוי שנמצאו בהם סתירות או חוסר מקצועיות והספק יבצע מחדש ללא עלות נוספת.
- ד. דו"ח אירוע חריג: דיווח מידי תוך 12-4 שעות על אירוע שירותי חמור שזוהה בלקוח סמוי או סקר.
- ה. מצגת סיכום תקופתית: הצגת הממצאים כולל השוואה ליעדים שנקבעו מראש.
- ו. המלצות לפעולה: כל דו"ח יכלול פרק המלצות לשיפור ותובנות ולא רק ציונים יבשים.

ז. הספק יספק לעירייה:

▪ דוח מסכם לכל סקר / בדיקה

(דו"ח מסכם לכל סקר):

פילוחים דמוגרפיים/גיאוגרפיים: "ניתוח הממצאים יבוצע גם ברמה רוחבית וגם בפילוח לפי קבוצות אוכלוסייה, מגזרים, או שכונות (בהתאם לצורך המקצועי שיקבע)". זה יעזור לך לדעת אם יש שכונה ספציפית שמרגישה פחות שביעות רצון.

ניתוח מלל חופשי (Verbatim): "הדו"ח יכלול נספח של תשובות פתוחות של התושבים, מקודדות לפי נושאים (חיובי/שלילי/נושא)".

הדוח יכלול:

- מתודולוגיית הסקר.
- פרופיל הנשאלים.
- ניתוח ממצאים.
- השוואה לסקרים קודמים (ככל שקיימים).
- זיהוי נקודות לשיפור ולשיפור.
- השוואה וניתוח מגמות
- המלצות אופרטיביות.

▪ דוח לקוח סמוי

לסעיף ב' (דו"ח לקוח סמוי):

צירוף מדיה (אסמכתאות): "לכל דו"ח יצורפו הקלטות השמע (בבקורות טלפוניות) או צילומי שטח/מסמכים (בבקורות פרונטליות) כחלק בלתי נפרד מהממצאים."

השוואה ליעדי אמנת השירות: "הדו"ח יציג את הפער בין הביצוע בפועל לבין הסטנדרטים המוגדרים באמנת השירות של הרשות."

הדוח יכלול:



- פירוט הבדיקות שבוצעו.
- ציונים לכל קריטריון שירות.
- פירוט ממצאים לכל יחידה.
- המלצות לשימור ולשיפור השירות.
- השוואת נתונים והתפלגויות.

ח. הצגת ממצאים

הספק יציג את הממצאים בפני מי שיידרש מטעם העירייה.

5. העמדת צוות סוקרים - בהתאם לסוג ודרישות הפרויקט ולפי הנחיות העירייה

- א. גיוון דמוגרפי : הספק יקצה צוות המייצג את פילוח האוכלוסייה ברשות (גילאים, שפות, מגזרים).
- ב. ניסיון קודם : הסוקרים שיוקצו לטובת המדידה יהיו בעלי ניסיון של לפחות 10 בקורות בשנה האחרונה בתהליכי מדידה ובקרה בתחום השירות .
- ג. הכשרה ייעודית : התחייבות של הספק כי כל חברי הצוות יעברו הכשרה ספציפית על "אמנת השירות" של עיריית בת ים ועל תרחישים ותסריטי שיחה מותאמים .
- ד. איזון ותחלופת סוקרים : דרישה למנוע "חשיפת לקוחות סמויים" וגיוון לצורך הסוואת תהליך המדידה .
- ה. דרישות איכות 1. תיעוד אובייקטיבי : צירוף הקלטות, אסמכתאות לבקורות, צילומים, פרוטוקולים, תיעודים וכל חומר נוסף. תיעוד החומרים יבוצע לכל היותר עד 24 שעות מרגע האינטראקציה. העברת החומרים לעיריית בת ים תעשה עד 72 שעות לכל היותר .
- ו. הספק יבצע בקרה על התוכן של צוות הסוקרים, יוודא שאין סתירות נתונים ויבדוק את טיב האיכות טרם העברת הממצאים לעיריית בת ים.

6. מערכת לניהול נתונים

ניהול הרשאות : המערכת תאפשר הגדרת הרשאות צפייה שונות למנהלי אגפים/מחלקות, כך שכל מנהל יוכל לראות את נתוני היחידה שלו בלבד, בעוד הנהלת הרשות תראה תמונה רוחבית

התראות בזמן אמת : המערכת תכלול מנגנון התראות אוטומטי למייל SMS/במקרה של קבלת ציון נמוך במיוחד (למשל 1 מתוך 5) או זיהוי כשל קריטי בלקוח סמוי."

ייצוא נתונים עצמאי : המערכת תאפשר ייצוא של הנתונים הגולמיים והגרפים המעובדים לפורמטים נפוצים (Excel, PDF, PPT) לשימוש עצמאי של הרשות.

ספק יעמיד לרשות העירייה מערכת או כלי להצגת נתונים הכוללים :

- לוחות מחוונים (Dashboard).
- פילוח נתונים לפי יחידות עירייה.
- הצגת מגמות לאורך זמן.
- אפשרות להפקת דוחות לרבות הפקתם לעירייה בהתאם לצורך.



- תמיכה במערכת
- גישה עצמאית והדרכה על תפעול המערכת.

7. לוחות זמנים

ביצוע סקר – עד 30 יום ממועד אישור השאלון.

מסירת דוח מסכם – עד 14 יום מסיום איסוף הנתונים.

ביצוע בדיקות לקוח סמוי – לפי תוכנית עבודה שתאושר מראש.

זכות ערעור לרשות – עד 5 ימי עבודה, הרשות יכולה לערער על תוצאות הבקרה במידה ונמצאו סתירות

8. פיקוח ובקרה

העירייה תהיה רשאית לבצע בקרה על:

העירייה (או מי מטעמה) תקיים פיקוח שוטף על פעילות הספק ואיכות תוצריו. להלן פירוט מנגנוני הפיקוח והבקרה:

8.1. בקרה על איכות ואמינות הנתונים:

אימות שטח ודיווח: הספק יבצע הליכי בקרה פנימיים על לפחות 15% מהבקורות והסקרים (באמצעות חיוג חוזר לנשאלים או הצלבת נתוני GPS של בקרים בשטח). (ממצאי בקרה זו יועברו לעירייה לפי דרישה).

תיעוד אובייקטיבי: כל בקרת לקוח סמוי תגובה באסמכתא (הקלטה מלאה של שיחה בבקורות טלפוניות, או צילום מסמך/שובר תור/חזית מבנה בבקורות פרונטליות). בקורות ללא תיעוד לא יאושרו לתשלום.

טיב נתונים: (Logic Checks) הספק יפעיל מנגנון עריכה לכל שאלון לבדיקת עקביות לוגית (לדוגמה: מניעת סתירה בין התיאור המילולי לציון הכמות).

8.2. בקרת צל: (Shadow Monitoring)

נציגי העירייה יהיו רשאים להצטרף לביצוע בקורות שטח כצופים, ללא הודעה מוקדמת לספק, או להאזין לשיחות סקר בזמן אמת.

העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבצע סקרי בקרת איכות עצמאיים בקרב התושבים שהשתתפו במדידה, לוודא שהסקר אכן בוצע בהתאם למתודולוגיה.

8.3. בעלות על הנתונים והתוצרים:

בעלות בלעדית: כל בסיסי הנתונים הגולמיים (Raw Data) שאלוני הסקרים, הקלטות השמע והדו"חות המעובדים הם רכוש הבלעדי של העירייה.

העברת נתונים: הספק יעביר לעירייה את בסיס הנתונים הגולמי בפורמט פתוח (Excel/CSV) בכל רבעון ובסיום ההתקשרות. הנתונים יועברו בצורה מאורגנת הכוללת מפתח פענוח לשדות.

נגישות היסטורית: המערכת הדיגיטלית של הספק תאפשר השוואת נתונים לאורך כל תקופת ההתקשרות (Time-series) מבלי למחוק נתוני עבר.

עמוד 56 מתוך 57



8.4. זכות הערעור והשלמת בקרות:

למרכז המכרז מטעם העירייה תישמר הזכות לפסול בקרות או סקרים שנמצאו בהם ליקויים מקצועיים או חוסר אמינות.

הספק יחויב להשלים בקרות/סקרים פסולים על חשבונו תוך 7 ימי עבודה מרגע הדרישה.

- איכות איסוף הנתונים.
- מתודולוגיית הסקר.
- אמינות תוצאות הסקר.
- הנציגים הטלפונים שמבצעים את הסקרים (הקשבות לצורך שיפור ודיוק)

9. קנסות

על כל יום איחוד מלוחות הזמנים אשר מצוינים לעיל ו/או מתוכנית העבודה שתאושר מראש – הספק ייקנס ב- 250 ₪.