

מסמך א

עיריית בת ים

מכרז פומבי מס' 3/17

להפעלת מוקד גבי'ה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עיריית בת-ים

את מסמכי המכרז לרבות תנאי המכרז, המסמכים הנלווים וכן נוסח ההסכם, שהזוכה יידרש לחתום עליו, ניתן לרכוש במשרדי העירייה רחוב נורדאו 17 חדר 308 בת-ים בימים א-ה בשעות 9:00 – 14:00, תמורת סך של 3,000 ש"ח בתוספת מע"מ שלא יוחזרו.

על מגיש ההצעה לצרף, בנוסח המצורף למכרז, ערבות בנקאית בלתי מותנית לטובת העירייה, בסכום של 30,000 ש"ח (שלושים אלף ש"ח) שתעמוד בתוקפה עד ליום 16.4.17;

את ההצעות ואת כל מסמכי המכרז (בשני עותקים) חתומים ע"י המציע, יש להכניס לתיבת המכרזים הנמצאת בבנין העירייה (חדר 203) ברח' נורדאו 17 בת-ים עד ליום 16.2.17 לא יאוחר מהשעה 13:00.

כנס מציעים ייערך בבניין העירייה רח' נורדאו 17 (חדר ישיבות) ביום 6.2.17 שעה 13:30.
הוראות מפורטות נוספות מצויות בתנאי המכרז.

יוסי בכר
ראש העירייה

מסמך ב**תנאי המכרז והוראות למשתתפים**

עיריית בת ים (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עיריית בת-ים .
 במסגרת שירותי המוקד תתאפשר אף גבייה באמצעות כרטיסי אשראי במענה טלפוני אוטומטי או באמצעות אתר האינטרנט והכל בהתאם לתנאי המכרז וההסכם לכל נספחיו ומסמכיו.

נשוא המכרז

1. עיקרי השירותים המבוקשים על ידי העירייה מאת המציע הזוכה (להלן "הזוכה") הינם כדלקמן:

1.1. 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 .

הזוכה יפעיל עבור עיריית בת ים אתר אינטרנט לצורך גביית תשלומי ארנונה ותשלומים אחרים באמצעות כרטיסי אשראי.

1.2. הזוכה יפעיל עבור עיריית בת ים מענה טלפוני ממוחשב לצורך גביית תשלומי ארנונה ותשלומים אחרים באמצעות כרטיס אשראי.

1.3. הזוכה יתן מענה טלפוני לבירורי חשבונות ארנונה ותשלומים אחרים .

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.

1.4. הזוכה יחל בהפעלת המוקד הטלפוני על פי כל דרישות הסכם ונספחיו בתוך חודש ימים מיום הודעת העירייה על זכייתו במכרז. מיד בסמוך לקבלת הודעת הזכייה ובמועד עליו יורה המנהל, הזוכה יגיש תרשים גאנט המתאר את המשימות ולוחות הזמנים להפעלת המוקד הטלפוני.

1.5. תקופת ההסכם הינה ל-12 חודשים ממועד תחילת הפעלת מוקד הגבייה הטלפוני (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").

העירייה תהא רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדני, להאריך את תקופת ההסכם בתקופות נוספות של עד 12 חודשים כל אחת, ובלבד שהתקופה הכוללת של ההסכם, לרבות תקופת ההתקשרות הראשונה, לא תעלה על 60 חודשים.

החליטה העירייה להאריך את תקופת ההסכם, תודיע על כך בכתב לזוכה עד 14 יום טרם סיום תקופת ההסכם/הארכה והצדדים יחתמו על הסכם הארכה.

בתקופת ההארכה ימשיכו לחול על הצדדים כל הוראות ההסכם, למעט שינויים המחויבים עפ"י דין.

1.6. ששת החודשים הראשונים להתקשרות יהוו תקופת ניסיון לזוכה, והעירייה תהיה רשאית להודיע לזוכה על הפסקת ההתקשרות בהתראה של 14 ימי עבודה, באם על פי שיקול דעתה של העירייה לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו עפ"י ההסכם לשביעות רצונה.

1.7. יתרת תנאי ההתקשרות הינם כמפורט בנוסח ההסכם ובנספחיו.

מסמכי המכרז

2. המסמכים המפורטים מטה, מהווים חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקראו להלן יחד ולחוד, מסמכי המכרז:

- א. מסמך א' – הזמנה להצעות הצעות;
- ב. מסמך ב' – תנאי המכרז והוראות למשתתפים.
- ג. מסמך ג' – הצעת המציע.
- ד. מסמך ד' – הסכם.
- ה. מסמך ה' – (1) נוסח הערבות הבנקאית לצורך השתתפות במכרז (2) נוסח הערבות הבנקאית להבטחת ביצוע ההסכם.
- ו. מסמך ו' – נספח ביטוח.
- ז. מסמך ז' – תצהיר בדבר תשלום שכר מינימום
- ח. מסמך ח' – פירוט ניסיון המשתתף לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף
- ט. מסמך ט - תצהיר פירוט דרישות מוקד טלפוני לצורך עמידה בתנאי הסף
- י. מסמך י - מפרט השירותים
- י"א. מסמך י"א - מערכת הטלפונים ושירות call back
- י"ב. מסמך י"ב - דו"חות פעילות נדרשים
- י"ג. מסמך י"ג - S.L.A
- י"ד. מסמך י"ד - מערכת C.R.M
- ט"ו. מסמך ט"ו - נספח פיצויים מוסכמים ותגמולים
- ט"ז. מסמך ט"ז - כתב התחייבות עובד החברה לשמירת סודיות ואבטחת מידע
- י"ז. מסמך י"ז – תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

3. רשאי להשתתף במכרז מציע שהינו אדם פרטי או חברה בעל כל הכישורים כמפורט להלן :

- א. המשתתף הינו תושב ישראל.
- ב. המשתתף הנו בעל ניסיון של לפחות שלוש שנים קלנדריות רצופות משנת 2014-2016 בהפעלת מוקד לבירורים ולגביית תשלומי ארנונה ותשלומים אחרים ברשויות מקומיות (להלן : "המוקד הטלפוני").
- ג. המשתתף הנו בעל ניסיון של לפחות שלוש שנים קלנדריות רצופות משנת 2014 ואילך בהפעלת אתר אינטרנט לגביית תשלומים (להלן : "אתר האינטרנט"), אשר גבה באמצעות האתר לפחות 50,000 תשלומים שונים בכל אחת משלוש השנים הקלנדריות 2014-2016
- ד. בכל אחת משלוש השנים הקלנדריות שבסעיף ב' לעיל סיפק המציע שירותי מוקד גביה לפחות לחמשה לקוחות שונים במקביל, כאשר לפחות אחד מהלקוחות הינה רשות מקומית המונה מעל 100,000 תושבים.
- ה. המציע יהיה בעל ניסיון בהפעלת מוקד גביה טלפוני שגבה לפחות 300,000 תשלומים טלפוניים שונים וכ- 100,000 פניות לבירורים בנושא התשלומים במצטבר במהלך השנים הקלנדריות 2014-2016.
- ו. למציע ניסיון בהפעלת שירות "המענה הממוחשב" אשר גבה לפחות 30,000 תשלומים טלפוניים שונים בכל אחת משלוש השנים הקלנדריות 2014-2016.
- ז. נכון למועד הגשת ההצעות במכרז, למנהל/ת הפעילות במוקד הטלפוני (להלן : נציג החברה) ניסיון קודם של לפחות שנתיים רצופות בניהול מוקדי תשלומים ומוקדי בירור חשבונות ארנונה ותשלומים אחרים..
- ח. נכון למועד הגשת ההצעות במכרז, לפחות חמשה מנציגי השירות המועסקים בקביעות במוקד הטלפוני הינם בעלי ניסיון של למעלה משנה ויתנו שירות לעיריית בת-ים בנושא בירורי חשבונות ארנונה ותשלומים אחרים.
- ט. המציע מפעיל מוקד טלפוני אשר עונה לכל הדרישות המפורטות במסמכים י' – י"ד ולכל הדרישות והוראות המכרז לכל נספחיו ומסמכיו.
- י. התנאים המפורטים בסעיפים 3(א) – (ט) הינם תנאי סף.

מסמכים

4. כל מציע יצרף להצעתו (בנוסף למסמכים הכלולים בחוברת המכרז) את המסמכים הבאים :

4.1 פירוט ניסיונו של המציע והמלצות על פי האמור בסעיף 3 לעיל מגוף/ים עבורם ביצע המציע שירותים כאמור במכרז זה, ורשימת אנשי קשר. על ההמלצות הנ"ל לכלול לפחות את: פרטי הממליץ (כולל כתובת וטלפון להתקשרות), תפקידו בארגון, פרטים על העבודות אותם מבצע ו/או

ביצע המציע, משך התקופה בה הוענק השירות כולל פרוט תאריכים ומידת שביעות הרצון. אין המציע יכול להעיד על עצמו. פירוט הנסיון יצורף על גבי הטופס המצ"ב כמסמך ח' להוראות המכרז.

4.2 צילום ת.ז. / אישור על רישום השותפות/ העתק תעודת התאגדות – לפי העניין.

4.3 אישור רו"ח/עו"ד על זהות מורשי החתימה מטעם המציע .

4.4 תעודת עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975.

4.5 אישור על ניהול פנקסים ועל דיווח הכנסות לרשויות המס כחוק בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.

4.6 תצהיר מטעם המציע בהתאם לסעיף 2ב(ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.

4.7 פרטי מנהל/ת הפעילות במוקד הטלפוני אשר באמצעותו/ה עומד המציע בתנאי הסף שבסעיף 3 / לעיל .

פרטי נציגי המוקד הטלפוני שבאמצעותם עומד המציע בתנאי הסף שבסעיף 3 ח' לעיל .

4.8 תצהיר מטעם המציע אשר מעיד על התאמת המוקד הטלפוני לתנאי המפרט הנדרשים במסמכים המצורפים למכרז, כאמור בתנאי הסף שבסעיף 3 ט' לעיל (על גבי הנוסח המצ"ב כמסמך ט' למכרז).

4.9 ערבות לביצוע המכרז בנוסח מסמך ה (1) המצ"ב בנספח כמפורט במסמך ב' תנאי בהוראות למשתתפים סעיף 5 להלן.

4.10 כל הפרוטוקולים, מסמכי הבהרה שאלות ותשובות וההסברים שנמסרו למציע, ככל שנמסרו, כשהם חתומים על ידי המציע.

4.11 ההסכם המצורף למסמכי המכרז - על המציע למלא את פרטיו כנדרש בדף הראשון להסכם, לחתום בתחתית כל עמוד בצרוף חותמת וכן חתימה מלאה (שם + חתימה וחותרמת) בדף החתימות בתוספת אישור חתימה ע"י עוד/רו"ח.

4.12 יתרת כל מסמכי המכרז כשכל דף מהם חתום ע"י המציע בשוליו, בצרוף חותמת.

4.13 קבלה בדבר רכישת מסמכי המכרז.

ערבות וחתימה על ההסכם

5

- א. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית בלתי מותנית, בנוסח המפורט בנספח ה' 1 בסך של 30,000 ₪ (שלושים אלף ש"ח) שתעמוד בתוקפה עד ליום 16.4.17 ;
- ב. סכום הערבות להצעה יהא צמוד למדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כשהמדד הבסיסי יהיה בהתאם לנוסח המפורט בנספח ה' 1 המצורף בזאת.
- ג. העירייה רשאית לבקש את הארכת הערבות הבנקאית לתקופה של עד 90 יום נוספים והמציע יהיה חייב לעשות כן, העלויות להארכת תוקף הערבות תחולנה על המציע.
- ד. הערבות חייבת להיות ע"פ תנאיה, אוטונומית, בלתי מותנית וניתנת לגביה לפי פנייה חד צדדית של ראש העיר ו/או גזבר העירייה. הערבות תהא חתומה .
- ה. הצעה שלא תצורף אליה ערבות כנדרש לא תידון כלל.
- ו. סכום הערבות ישמש פיצויים קבועים ומוסכמים מראש בגין אי מילוי תנאי ההצעה.
- חילוט הערבות לא יפגע בזכות העירייה לתבוע פיצויים מהמציע, בגין הנזקים הממשיים שיגרמו על ידו, עקב אי קיום ההצעה או כל סעד אחר.

6 זכה המציע במכרז (להלן-"הזוכה") יהא עליו לחתום על ההסכם המצורף למכרז ולהחזירו לעירייה תוך 7 ימים מיום שיידרש לכך בכתב.

7

- א. במועד חתימת החוזה ימסור הזוכה לעירייה ערבות בנקאית להבטחת ביצוע ההסכם כמפורט בחוזה בסכום של 50,000 ₪ (חמישים אלף ₪) בנוסח מסמך ה (2) המצורף למסמכי המכרז וזאת להבטחת ביצוע העבודות נשוא המכרז (להלן : "הערבות לביצוע").
- ב. כמו כן ימסור הזוכה לעירייה במעמד חתימת החוזה פוליסות ביטוח תקפות כמפורט בחוזה ובמסמך ו' למסמכי המכרז.

8 החתימה על הצעת המציע תהיה באופן הבא :

- א. היה המציע יחיד, יחתום הוא תוך ציון שמו המלא וכתובתו ויצרף את חותמתו.
- ב. היה המציע שותפות רשומה, יחתמו מספר השותפים המיינמאלי הדרוש כדי לחייב את השותפות, תוך ציון שמו/ם המלא, וכתובתו/ם ויצרפו/ו חותמת השותפות.
- ג. היה המציע חברה רשומה יחתמו מנהלי החברה כדי לחייב את החברה תוך ציון שמו/ם המלא, וכתובת החברה ויצרפו חותמת החברה.
- ד. זוכה שנדרש לחתום על ההסכם, ולא החזירו כשהוא חתום כחוק ובצרוף הערבות לביצוע ההסכם, תוך 7 ימים מיום הדרישה כאמור לעיל, תחולט הערבות שצורפה לצורך השתתפות במכרז, ומבלי לפגוע בכל סעד אחר, ישמש סכום הערבות כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין אי קיום ההתחייבויות שנוטל על עצמו המציע בהגשת הצעתו למכרז.
- ה. כמו כן, תהא העירייה רשאית, מבלי לתת כל הודעה או התראה להתקשר בהסכם עם מציע אחר וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- ו. הערבות תוחזר למציע שהצעתו לא תתקבל במכרז, לאחר שיחתם הסכם לביצוע העבודות נשוא המכרז עם מי שיקבע ע"י העירייה כזוכה.

שינויים ותיקונים

9

- א. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שיועברו אליו או תנאי כלשהוא מתנאי המכרז.
- ב. העירייה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו.

שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

10

- 10.1 ועדת המכרזים אינה מתחייבת למסור את העבודה למשתתף שהצעתו תהא הזולה ביותר או לקבל כל הצעה שהיא.
- 10.2 לשם בחירת ההצעה הזוכה במכרז, ועדת המכרזים רשאית לשקול את הנתונים הבאים :

10.2.1 גובה ההצעה הכספית שהגיש המציע.

10.2.2 אמינותו, ניסיונו המקצועי, כישוריו, רמת עבודתו וטיב הצעתו של המציע.

10.2.3 ניסיון עבר של המציע בהתקשרויות קודמות עם העירייה ו/או עם חברות עירוניות
 בבעלות העירייה ו/או עם רשויות מקומיות אחרות מועצות מקומיות ואזוריות
 תאגידים ומוסדות ציבוריים אחרים.

10.2.4 חוסנו הכלכלי ומצבו הכספי של המשתתף.

אין העירייה חייבת לבחור בהצעה הכספית הטובה ביותר ורשאית היא להפעיל שיקולים
 נוספים בבואה לקבל החלטה על ההצעה הזוכה במכרז.

10.3 ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המציע בעת הדיון בהצעתו, הסברים
 וניתוחי מחיר, והמציע מתחייב למסור לוועדה את כל ההסברים והניתוחים והמסמכים
 הנדרשים.

הוועדה מתחייבת לשמור על סודיות בכל הנוגע להסברים וניתוח מחירים שנמסרו לה לפי
 דרישתה ע"י המציע ואשר לגביהם ביקש המציע לשמור על סודיות.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, יובהר כי ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת
 המציע הבהרות ביחס להצעתו ו/או פרטים נוספים לרבות השלמת ו/או מסירת מסמכים לפי
 דרישת ועדת המכרזים ו/או מי מטעמה.

אם יסרב המציע לשתף פעולה עם ועדת המכרזים כנדרש לפי האמור לעיל, רשאית הוועדה
 להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.

10.4 ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שהוגשה בתאום עם מציעים/משתתפים אחרים אם
 יוכח עפ"י דעתה, לכאורה, קשר כזה ו/או אם מצאה כי קיים קשר מוקדם בין המציעים,
 ובכלל זה קשרי בעלות בין המציעים, קשרים בין חברות אחיות, קשרים בין חברות בנות
 וכיוצ"ב ו/או אם קיים חשש כי ההצעה תכסיסנית ו/או הצעה בלתי סבירה בין אם ביחס
 לפריטים מסוימים ובין אם ביחס להצעה בכללותה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל
 דרישות המכרז.

10.5 העירייה רשאית לבטל את המכרז או להחליט על ביצוע חלק מהעבודה בהתאם לשיקול
 דעתה הבלעדי של העירייה, או בהתחשב בתקציב שיעמוד לרשות העירייה.

10.6 בוטל המכרז או הוקטן היקפו מכל סיבה שהיא, לרבות האמור לעיל, לא תהא למציע כל
 תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי או סעד כלשהו עפ"י כל דין אף אם יגרם לו נזק
 כאמור.

10.7 עיריית בת-ים אינה מתחייבת לקבל הצעה כלשהיא;

הגשת הצעות ומועדים

11

- א. על המציע למלא הצעתו על גבי טופס ההצעה הרצ"ב כמסמך ג' ולהגיש את כל מסמכי המכרז בשני עותקים, ולחתום עליה ועל כל מסמכי המכרז ע"י מורשי החתימה בעט דיו ;
- ב. כמו כן, על המציע לחתום חתימה מקורית מלאה על כל מסמכי המכרז. על המציע להכניס הצעתו בשני עותקים בצרוף כל מסמכי המכרז והאישורים הנדרשים למעטפה המצורפת למכרז זה.
- ג. כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה, נספחיה וצרופותיה למשך 90 יום מהמועד הקבוע להגשת ההצעות. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהמציע להאריך את הערבות למשך 90 יום נוספים על חשבונו והצעת המציע תעמוד בתוקפה בהתאם ;

הצעת המשתתף ואופן הגשתה

12

- א. המשתתף ימלא את טופס הצעת המציע המצורף כמסמך ג' למסמכי המכרז וינקוב במקום המיועד לכך באחוז ההנחה אחיד על כל מחירי הפעולות המכסימליים הנקובים בטבלה (ללא מע"מ).
- ב. המחירים הנקובים בטבלה והצעת המציע המצורף כמסמך ג' למסמכי המכרז יהיו כוללים ויגלמו את כל החומרים, ההוצאות והעלויות הכרוכים בביצוע העבודות ובמתן השירותים, ומילוי כל התחייבויות המציע לפי המכרז, ההסכם וכל מסמך או נספח המצורפים אליהם. המחירים אינם כוללים מ.ע.מ כחוק.

הבהרות

13

- א. סתירה, שגיאה, אי התאמה ו/או שאלות הבהרה במסמכי המכרז וכל הסתייגות תשלח בכתב למנהל אגף הכנסות, מר גבי ולדובר, לא יאוחר מ- 5 ימים לפני מועד ההגשה האחרון לפקס מס' 03-5558440,
- ב. תשובות בכתב תשלחנה לכל המציעים שקנו את מסמכי המכרז ותשובות אלה תהיינה סופיות.
- ג. כל פירושים, הבהרות או הסברים שניתנו בע"פ לא יחייבו את העירייה. לא תותרנה שאלות נוספות לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות ;

- ד. מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסמך מנהל אגף הכנסות ליתן מיוזמתו הבהרות לאמור במכרז ו/או לתקן טעויות שנפלו בו עד 24 שעות לפני מועד ההגשה, והודעה בכתב באמצעות מכשיר הפקסימיליה ו/או מייל, תשלח על ידו לכל מי שרכש את המכרז.
- ה. תשובות, הבהרות, תיקונים שניתנו כאמור בסעיף זה, יהוו חלק ממסמכי המכרז ויצורפו למסמכיו כשהם חתומים כדין ע"י המציע.
- ו. הגשת ההצעה פירושה כי המציע הבין את מהות ההתקשרות, הסכים לכל תנאיה, וכי בטרם הגישה קיבל את מלוא המידע, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות. לפיכך, הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- ז. הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על נספחיו ומסמכיו, לרבות ההסכם, והכול בלא שינוי ו/או תוספת.

14

- א. את ההצעות יש למסור באופן אישי (ידיני) ולהכניס לתיבת המכרזים שבחדר מס' 203 בבנין העירייה ברח' נורדאו 17 בת-ים קומה ב' במעטפה סגורה המיועדת לכך, בציון "מכרז פומבי מס' 3/17" בלבד.
- אין לשלוח ההצעות בדואר.
- ב. המועד האחרון להגשת ההצעות הינו עד ליום 16.2.17 לא יאוחר מהשעה 13:00.
- ג. לא תתקבל ולא תידון הצעה שנתקבלה לאחר המועד הנ"ל.

כנס מציעים

15 כנס מציעים יערך ביום 6.2.17 שעה 13:30 בבניין העירייה רח' נורדאו 17 (חדר ישיבות).

מסמכי המכרז – רכוש העירייה

16 מסמכי המכרז הינם רכוש של העירייה וקניינה הבלעדי, והם נמסרים למציעים למטרת הצעת המכרז לעירייה כאמור במכרז זה ולא לשום מטרה אחרת. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו, ויחזירם לעירייה לא יאוחר מאשר המועד האחרון להגשת ההצעות ;

בס"ד

מסמך ג

עיריית בת-ים
מכרז פומבי 3/17
הצהרת המציע והצעת מחיר

אני/ו הח"מ _____ מאשרים בזאת כדלקמן:

1. קראתי/נו בעיון את כל מסמכי המכרז, ברורות לי/נו כל דרישות העירייה המופיעות בהם, ואני/ו מסכים/מים לכל התנאים הכלולים בהם, ובכלל זה לכל תנאי הסכם ההתקשרות המהווה חלק מהם.
2. בדקתי/נו ושקלתי/נו היטב, ולרבות באמצעות מומחים ויועצים, את תנאי המכרז

3. ואני/ו מוותר/ים בזאת על כל טענה בדבר אי ידיעה של תנאי כלשהו מתנאי המכרז ו/או ההסכם ו/או הוראות כל דין, או השלכותיהם של תנאים כאמור, או בדבר אי ידיעה או אי הכרת תנאי או נסיבה כלשהם הקשורים בביצוע התחייבויותינו על פי ההסכם למתן השירותים.
4. הצעתי/נו נערכה בהתאם ועל סמך בדיקות עצמאיות שנערכו על ידי/נו. לא הסתמכתי/נו בשום צורה על מצגים או התחייבויות כלשהן מצד העירייה (או מי מטעמה) ולא נהיה רשאים להעלות כל טענה, דרישה או תביעה בהסתמך על מצגים או התחייבויות, אם וככל שניתנו לי/נו, אשר אינם מפורטים במסמכי המכרז.
5. יש בידי/נו את ההיתרים, הרישיונות, האישורים, הידע המקצועי, הניסיון והיכולת המקצועיים והיכולת הפיננסית לחברה את השירותים ולקיים את כל התחייבויותינו עפ"י מסמכי ההצעה, ויש ברשותינו כל הכלים, הציוד, האמצעים וכוח האדם המקצועי הדרושים לצורך מילוי כל התחייבויותינו במלואן, ולרבות אספקת השירותים באיכות הנדרשת, ובהתאם ללוח הזמנים הנקוב במסמכי המכרז.
6. אני/ו ער/ים לעובדה כי יהיה עלינו לקיים את כל התחייבויותינו באיכות גבוהה ביותר הדורשת תכנון, מיומנות, מקצועיות ודיוק רב ויש ביכולתי/נו לעמוד בדרישות אלו ואנו מודעים לכך שקבלתי/נו על עצמי/נו לספק את השירותים בהתאם לדרישות העירייה, ללא זכות לטענת עיכוב או שההיות כלשהם בגין תנאי שוק מכל סוג שהוא. אנו מוותרים מראש על כל טענה הנוגעת, בין היתר, למחסור בכוח אדם, ציוד, כלים וכיוצ"ב.
7. אנו מאשרים כי הצעתנו כוללת את כל הדרישות לשם ביצוע כל התחייבויות המוטלות על החברה הזוכה במכרז.
8. אין כל מניעה חוקית ו/או אחרת המונעת את התקשרותינו בחוזה זה ומילוי כל התחייבויותינו על פיו. הגשת הצעתי/נו, וקיום כל התחייבויותינו בהתאם אליה ובהתאם למסמכי המכרז (אם נבחר כמציע זוכה) אינם עומדים בניגוד לדין או הסכם כלשהו החלים עלינו או המחייבים אותנו.
9. הנני/ו מצהיר/ים שאין לנו כל הסתייגויות או אי הבנות ביחס לכל המופיע בהצעתי/נו זו או במסמכי המכרז, וכל טענה או שאלה בקשר אליהם הובאו לידיעת נציגי המזמינה וקיבלתי/נו עליה תשובה מספקת.
10. הצעתי/נו הנה "הצעה בלתי חוזרת" הניתנת לקיבול על ידי העירייה בכל עת, בכפוף לתנאי המכרז.
11. ידוע לי/נו שכל שינוי שיעשה על ידי/נו במסמכי המכרז, וכל הסתייגות מהאמור בהם, לא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעתי/נו והם אף עלולים להביא לפסילת הצעתנו, ואנו מסכימים לכך.
12. ידוע לי/נו ואני/ו מסכים/מים כי העירייה אינה חייבת למסור פרטים ו/או נימוקים כלשהם בנוגע לאי קבלת הצעה כלשהי ו/או בנוגע להצעה/הצעות שתתקבל/נה.

13. אני/ו מתחייב/ים כי לא נפעל לתאום הצעת/ינו במסגרת המכרז עם מי מבין המשתתפים (המציעים) האחרים במכרז.
14. ידוע לי/נו, ואני/ו מסכים/מים, כי לא אהיה/נהיה זכאי/ם לכל שיפוי ו/או חוזר כספי שהוא בקשר עם המכרז ו/או תוצאותיו, על כל הכרוך, הנובע והקשור בכך.
15. אני/ו מתחייב/ים כי במסגרת המכרז לא תוגש הצעה שאינה תואמת את יכולות/נו או הצעות שקריות או מניפולטיביות שאינן תואמות את כוונות/נו האמיתיות.
16. אנו מתחייבים לפעול בהתאם להוראות הקבועות במסמכי המכרז, ואנו מוותרים על כל טענה, דרישה או תביעה בקשר עמם, ונהיה מושתקים ומנועים מהעלאת כל טענה כאמור.
17. הצעת/ינו מוגשת לאחר שהתקבלו במוסדות/ינו הפנימיים כל ההחלטות הנדרשות לשם כך, והיא חתומה על ידי מורשי חתימה הרשאים לחתום עליה בשמי/נו, ולחייבנו.
18. הצעת המחיר, יחד עם מסמכי המכרז שנחתמו על-ידי/נו על נספחיה, מהווה "הצעה בלתי חוזרת", המחייבת אות/נו וניתנת לקיבול על-ידי העירייה. לעניין התחייבות/נו זו, אם הוגש טופס הצעת מחיר, או מסמכים אחרים שיש לצרף אל מסמכי המכרז כשהם מסויגים, מותנים, לוקים בחסר או כוללים שינוי, תוספת או השמטה כלשהם, תהיו רשאים לראות את הצעת המחיר, מסמכי המכרז שבנדון ויתר המסמכים שהוגשו, כאילו הוגשו ללא השינויים, ההסתייגויות או ההתניות האמורים לעיל, או לפסול את הצעת/נו, לפי שיקול דעתכם הבלעדי ובלי שתהיו חייבים לנמק זאת.
19. אני/ו מצהיר/ים, כי אני/ו מקבל/ים על עצמי/נו את כל ההתחייבויות וההתניות המפורטות במסמכי המכרז, על נספחיהם וצרופותיהם והם יהוו חלק בלתי נפרד מהצעת/נו הבלתי חוזרת ומהתחייבויות/נו כלפיכם אם הצעת/נו תתקבל על-ידיכם.
20. להלן הצעתי:

20.1 הנני מציע לספק את כל השירותים והעבודות ולבצע את כל ההתחייבויות נשוא מכרז זה במחירים הנקובים בטבלה שלהלן בניכוי אחוז ההפחתה הנקוב על ידי :

<u>מחיר</u> <u>מכסימאלי</u> <u>בש"ח</u>	<u>סוג השירות</u>	
<u>4</u>	לכל שיחה אחת של תשלום "מאושר"	<u>1</u>
<u>1.7</u>	לכל קבלת "תשלום מאושר" אחד ע"י מענה טלפוני ממוחשב	<u>2</u>

<u>3</u>	לכל קבלת "תשלום מאושר" אחד באינטרנט –	<u>1.3</u>
<u>4</u>	לכל הפקת העתק יתרת חשבון אחד או העתק שובר תשלום אחד או טופס מודפס אחר למשלוח בדואר ע"י המוקד הטלפוני-	<u>3</u>
<u>5</u>	לכל שליחת העתק יתרת חשבון ו/ או העתק שובר תשלום ו/או טפסים לכל תושב באמצעות כתובת מייל של התושב**.	<u>1.0</u>

** סעיף 5 הינו ישים באם לתושב קיימת כתובת מייל במערכת והסכמה לקבל דיוור באמצעות מייל. היה ולתושב אין כתובת מייל במערכת, על כל עדכון כתובת מייל ושליחת טופס הסכמה באמצעות המייל על הסכמת התושב לקבל מידע באמצעות המייל תקבל החברה/הספק 1.5 שו מחיר קבוע על כל עדכון לא כולל מע"מ. על מחיר זה לא תחול הנחה/הפחתה, מחיר פריט זה הינו קבוע ואינו חלק מהצעת המחיר של החברה/הספק.

"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 .

לעניין פריט 4 בטבלה- התשלום הנ"ל כולל:

- (1) עלות הדפסה;
- (2) עיטוף במעטפת העירייה;
- (3) העברה למשלוח באמצעות סניף הדואר בתוך 24 שעות מפניית התושב. יובהר כי העירייה תספק לזוכה נייר מכתבים וטפסים.

ניתנת על ידי/ינו הפחתה/הנחה בשיעור של	%	(במילים :
הנחה/הפחתה בשיעור	אחוז)	מהמחירים המכסימאליים
המצויינים לעיל (להלן "התמורה").		

על המציע לנקוב באחוז הנחה אחיד לכל המחירים המכסימאליים בטבלה. אחוז ההנחה

שיירשם יהיה מספר עשרוני עם 2 מקומות לאחר הנקודה, דהיינו %X.YZ .

כאשר המקום השני לאחר הנקודה לא יהיה 0 או 5.

20.2 המחירים המוצעים ע"י המציע והמחירים הנקובים לעיל יהיו מחירים כוללים המגלמים את כל החומרים, ההוצאות והעלויות הכרוכים בביצוע העבודות ובמתן השירותים, ומילוי כל התחייבויות המציע לפי תנאי המכרז לכל נספחיו ולכל מסמכיו. המחירים אינם כוללים מ.ע.מ כחוק.

תאריך	שם	חתימה וחותמת
חותמת המציע + חתימות: _____		
שם החותם: _____ תפקידו: _____		
שם החותם: _____ תפקידו: _____		

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזה, כי המציע רשאי ומוסמך להגיש הצעה למכרז, כי התקיימו כל התנאים והדרישות שצריכים היו להתקיים על פי כל דין ועל פי מסמכי ההתאגדות שלו לצורך הגשת הצעתו, וכי מסמך זה נחתם ע"י ה"ה _____ ו- _____, הרשאים ומוסמכים לחתום עליו בשם המציע, וחתימתם מחייבת אותו.

עו"ד

מסמך ז

בס"ד

הסכם התקשרות

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ לשנת 2017

בין: _____
ח.פ. _____
מר' _____
באמצעות מורשי החתימה ה"ה:

שם _____ ת.ז. _____ תפקיד _____
 שם _____ ת.ז. _____ תפקיד _____
 (להלן: "החברה" או "הספק")

מצד אחד ;

לבין : עיריית בת-ים
 מרח' נורדאו 17 בת-ים
 באמצעות ה"ה :

שם _____ ת.ז. _____ תפקיד _____
 שם _____ ת.ז. _____ תפקיד _____
 (להלן: "העירייה")

מצד שני ;

הואיל: והעירייה פרסמה מכרז מס' 3/17 להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עיריית בת-ים במסגרתו יינתנו שירותי תשלומים ובירורים טלפוניים והכל כמפורט במסמכי המכרז ;
 והואיל: והחברה (להלן אף הספק) הגישה הצעה במסגרת המכרז, בהתאם לתנאי המכרז על נספחיו ובהתאם לכל יתר ההתחייבויות הכלולות במסמכי המכרז ובנספחיו לרבות הסכם זה, וזכתה במכרז.
 והואיל: והחברה מצהירה כי יש לה את כל היכולות והאמצעים והניסיון הדרושים לביצוע השירותים, העבודות וההתחייבויות נשוא מכרז זה לכל מסמכיו ונספחיו לרבות הסכם זה.
 והואיל: והצדדים מעוניינים להסדיר את מערכת היחסים ביניהם כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם זה על נספחיהם ;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא, נספחים, פרשנות והגדרות

- א. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- ב. כותרות הסעיפים הוספו לשם נוחות הקריאה בלבד, ולא תהיה להם משמעות לצורך פרשנות ההסכם זה.
- ג. חלוקת ההסכם למסמכים, לפרקים, לסעיפים ולסעיפי-משנה, נעשתה אך ורק לנוחות המעיין, ולא יהיה לחלוקה זו ערך פרשני כלשהו.
- ד. הוראות הסכם זה ייחשבו כמשלימות זה את זה וכבאות להוסיף אלו על אלו.

ה. מסמכי המכרז ופרטי ההצעה (לרבות כל שיפור שלהם במסגרת שלבי המכרז השונים) (להלן בס"ק זה: "המסמכים המשלימים") מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה. עניינים, תנאים והתחייבויות המופיעים במסמכים המשלימים, גם אם לא נכללו בגוף ההסכם, הנם חלק בלתי נפרד ומחייב מן ההסכם. כל נושא או עניין הנזכר בהסכם זה, וכן נזכר במסמכים המשלימים (או איזה מהם), ואשר מוסדר בהסכם זה באופן שונה מהאופן בו הוא מוסדר במסמכים המשלימים, יפורש בהתאם להסדר העדיף מבחינת העירייה. במקרה של מחלוקת בשאלה מהו ההסדר העדיף תכריע העירייה, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, והחלטה תהיה סופית ובלתי ניתנת לערעור.

ו. במקרה של סתירה בהסכם זה, תהיה החברה מחויבת להוראה המחמירה מביניהן, לפי קביעת העירייה, אלא אם תקבע העירייה אחרת.

ז. במקרה של סתירה בין ההסכם לבין הוראות כל דין תהיה החברה מחויבת להוראה המחמירה מביניהן, אלא אם תקבע העירייה אחרת.

ח. מובהר בזאת, כי בכל מקום שמצוינת בהסכם זה ונספחיו התחייבות כלשהי מצדו של החברה, גם אם הדבר לא נאמר במפורש (למעט, אם נכתב בהסכם ו/או בנספחיו במפורש אחרת), ייראו את אותה התחייבות, כאילו נאמר בה, שאותה התחייבות תבוצע על-ידי החברה במימונה ו/או על-חשבונה בלבד.

ט. אלא אם נאמר במפורש אחרת, בהסכם זה ובכל נספחיו:

(1) הפניה לדין או להוראה בדין הינה הפניה לאותו דין או הוראה בדין

כפי שתוקנו או הוחלפו מעת לעת.

(2) הפניה ל"לרבות" משמעה "לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות

האמור...".

(3) שימוש במלים ובהגדרות בלשון יחיד/זכר יפורש ככולל גם לשון

רבים/נקבה וההפך, לפי העניין.

2. מהות ההסכם, התחייבויות והצהרות החברה

א. החברה תפעיל עבור העירייה מוקד טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עירייה באמצעות נציגי שירות שהוכשרו לצורך הפעילות כמו כן יפעיל מערך לגבייה טלפונית באמצעות כרטיס אשראי, ע"י מענה אנושי, מענה קולי ממוחשב, ואתר אינטרנט.

ב. מתן השירותים יתבצע בהתאם להוראות הדינים החלים על עיריות ועל מתן השירותים מהסוג נשוא ההסכם, ובהתאם לכל דין, תקנות, הכללים והצווים המתעדכנים מעת לעת.

היה ויחולו שינויים כאמור לעיל תפעיל החברה עבור העירייה מוקד למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עירייה בהתאם לשינויים הנדרשים וזאת ללא כל תוספת תשלום או תמורה ו/או שינוי בתמורה בגין כך.

- ג. הפעלת המוקד הטלפוני ומתן כלל השירותים יתבצעו בהתאם להוראות הסכם זה לכל מסמכיו ונספחיו השונים.
- ד. החברה מצהירה, כי קראה והבינה את כל תנאי המכרז, ההסכם והוראותיהם, וכי היא תמלא את כל ההתחייבויות הנדרשות ממנה, ותספק את השירותים בהתאם לאמור במכרז ובהסכם זה, ביעילות במומחיות ובמימונות, הכל בהתאם להוראות המכרז והסכם זה.
- ה. החברה מצהירה ומאשרת כי ההצעה שהוגשה על ידה במסגרת המכרז היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. בכל מקרה, החברה תיחשב לקבלן הראשי, ותהא אחראית לכל הפעילויות והתוצרים של ובדיה/מועסקיה, סוכנים, או של כל צד שלישי שישולב במימוש ההצעה ובמתן השירותים ותשא באחריות מלאה כלפי העירייה בגין המעשים והמחדלים של כל הגורמים כאמור לעיל.
- ו. החברה מצהירה, כי אין עליה כל הגבלה בין בהסכם ובין על פי דין ובין בכל אופן אחר, המונעת ממנה או מגבילה אותה מלהתקשר בהסכם זה ולמלא הוראותיו.
- ז. החברה מצהירה, כי כל הפרטים שמסרה בהצעה והצהרותיה בהסכם זה הינם מלאים ונכונים, וכי בידיה הידע המקצועי, הניסיון, המיומנות והיכולת הפיננסית למתן השירותים באיכות הנדרשת, ובמסגרת לוח הזמנים הנקוב בהסכם והכל באיכות וטיב מעולים, ולשביעות רצונה המלא של העירייה.
- ח. החברה מצהירה כי קיימים ברשותה, ויוסיפו להתקיים במשך כל תקופת הסכם זה כל האישורים, ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין ועל ידי כל רשות מוסמכת לשם ניהול עסקה, לשם מתן השירותים ולשם קיום כל התחייבויותיו לפי הסכם זה.
- ט. החברה מצהירה כי לא תהא לה עילת תביעה כלשהי כלפי העירייה ו/או זכות לפיצוי או תשלום כלשהו, בנוגע להשלכות של כל שינוי בהוראות כל דין שיחול ויתחולל במהלך תקופת הסכם זה (לרבות שינוי בהלכה פסוקה או במצב המשפטי).
- י. החברה מצהירה כי היא תשלם לעובדיה ו/או למועסקיה נותני שירותים לעירייה על פי הסכם זה את מלוא שכרם ואת כל הזכויות הסוציאליות המגיעות להם על-פי דין לרבות, אך מבלי לגרוע, חופשה שנתית, דמי הבראה, דמי מחלה, דמי חגים, שי לחג, ביטוח לאומי, גמול בגין שעות עבודה נוספות, גמול בגין שעות עבודה ביום המנוחה השבועית, הוצאות נסיעה, הפרשות לביטוח פנסיוני, ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אובדן כושר עבודה, וכן כל זכות אחרת המגיעה להם על פי דין לרבות הסכם קיבוצי או צו הרחבה כלשהו החל על החברה.
- יא. החברה תשתף פעולה עם העירייה בכל הקשור למילוי התחייבויותיה על פי הסכם זה, לרבות התחייבות לשפר ולתקן את כל הטעון תיקון, מיד עם קבלת הודעה מהעירייה בדבר הצורך בכך.

יב. החברה מתחייבת שכל הסכם אשר ייחתם על ידה בקשר עם ביצוע התחייבויותיה עפ"י הסכם זה יכלול אישור של הצדדים האחרים להסכם לפיו הם מודעים ומסכימים לכל הוראות הסכם זה.

יג. החברה מצהירה כי היא לא תהא רשאית לתבוע או לדרוש כל פיצוי או כל סעד שהוא עקב אי-ידיעה של תנאי כלשהו מתנאי המכרז ו/או ההסכם ו/או הוראות כל דין, או השלכותיהם של תנאים כאמור, או על אי ידיעה או אי הכרת תנאי או נסיבה כלשהם הקשורים בביצוע התחייבויותיה על-פי ההסכם.

יד. לצורך מתן השירותים לעירייה, החברה מתחייבת להעסיק, על חשבונה, מכסה מלאה ומספיקה של עובדים מוסמכים, בעלי ידע, כישורים, ניסיון, יכולת מקצועית גבוהה ומיומנות למתן השירותים, הכל בהתאם להוראות מסמכי המכרז והסכם זה ולהנחיות העירייה, כפי שיעודכנו מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי ובהתאם לצרכיה. כמו כן, החברה מאשרת ומצהירה כי תעניק לנותני השירותים את הגיבוי והסיוע המקצועי הדרוש להפעלת המוקד באופן סדיר ושוטף וברמה ואיכות מעולות.

טו. החברה מצהירה ומאשרת כי ידוע לה והיא מסכימה שאין באמור בהסכם זה, או בשאינו אמור בו, משום התחייבות כלשהי של העירייה, מכל מין וסוג שהוא, לענין המספר המינימאלי או מספר כלשהו של נותני השירותים אשר יועסקו לצורך מתן השירותים ו/או של מספר שעות העבודה של כל נותן שירות.

טז. החברה מצהירה ומאשרת כי ידוע לה שמתן השירותים כולל לצד כל העבודות המפורטות בהסכם זה, גם כל עבודה אחרת גם אם לא פורטה במפורש, הקשורה באופן ישיר או עקיף להפעלת מוקד השירות באופן סדיר ושוטף וברמה ואיכות מעולות, ובכלל זה כל הוצאה, עלות, תשלום, היטל, אגרה או מס הקשורים בכך.

יז. החברה מצהירה ומאשרת כי ידוע לה שעמידה בלוח הזמנים מהווה תנאי יסודי בהסכם זה וכי המזמין בהסכמתו להתקשר עימה, מסתמך על התחייבותה של החברה לעמוד בלוח הזמנים. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייבת החברה לבצע את הפרויקט בהתאם לתוכנית הביצוע (כהגדרת מונח זה להלן) אשר תקבע, ללא כל זכות לטענת עיכוב או שהיות כלשהם בגין תנאי שוק מכל סוג שהוא, והוא מוותר מראש על כל טענה הנוגעת, בין היתר, למחסור בכוח אדם, ציוד, כלים וכיוצא"ב.

יח. החברה מצהירה ומאשרת כי תשתף פעולה באופן מלא, יעיל ומקצועי עם העירייה ועם כל גורם אחר מטעמה, בקשר למתן השירותים ויישום כל הוראות ההסכם, וכן כי תשמע להוראות העירייה ו/או מי מטעמה תפעל בהתאם להוראות כל דין ו/או רשות מוסמכת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החברה מצהירה ומתחייבת לספק לעירייה, מיד עם דרישתה, ותוך לא יאוחר מ-3 ימי עבודה, כל תיעוד, מסמך, נתון, או מידע תבקש בקשר עם מתן השירותים.

א. 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. כמו כן, חלק מנציגי השירות יהיו בעלי שליטה בשפה הרוסית/ האמהרית, וזאת בהתאם להנחיות והוראות העירייה, כפי שישתנו מעת לעת.

ב. 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 תוכניות 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.

ג. מספר נציגי השירות ושעות פעילות מוקד השירות יקבע מעת לעת על ידי העירייה ובהתאם לצרכיה.

ד. 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.

ה. למען הסר ספק, יובהר, כי אין בהוראות הסכם זה 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.

ו. 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).

ז. החברה תיידע את נותני השירותים בדבר האפשרות כי במסגרת הפיקוח והבקרה על פעילות מוקד השירות יכול ויערכו האזנות לשיחות הטלפון.

4. נציג החברה - מנהל פרויקט

א. עם חתימת הסכם זה תמנה החברה נציג שימש כמנהל הפרויקט אשר לו תהיה הסמכות המלאה לפעול בשם החברה ולייצגה בכל פעולה הקשורה לביצוע התחייבויות החברה עפ"י הסכם זה (להלן: "נציג החברה").

- ב. נציג החברה יהא בעל ניסיון כפי שנדרש של מינימום שנתיים בניהול מוקד שירות טלפוני ובעל יכולת שליטה במערכות מחשוביות מורכבות ומתקדמות.
- ג. החברה מתחייבת כי הפעלת מוקד השירות ועבודתם של נותני השירותים תפוקה באופן אישי על ידי נציג החברה וינהל מעקב ובקרה אחר התנהלות נותני השירותים .
- ד. 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.

5. לוח זמנים

- א. העירייה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט לדחות את תחילת הביצוע ו/או להאריך את משך הביצוע של כל שלב, וכן תהיה רשאית להאריך את משך הביצוע הכולל. החברה מוותרת בזאת על כל טענה ו/או דרישה כלפי העירייה בעניין זה.
- ג. במהלך תקופת ההתקשרות סברה החברה כי עלול להיגרם פיגור לעומת הקבוע בתוכנית הביצוע - תודיע על כך ללא שיהוי לעירייה, ותנקוט בצעדים הנדרשים על מנת למנוע זאת. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד אשר יעמדו לרשות העירייה במקרה של פיגור בהתאם להוראות כל דין או הסכם.
- ד. אם לא תעמוד החברה בהתחייבותה לעניין משך הביצוע הכולל שלא בשל מניעה הנובעת מאת העירייה (לרבות, אך מבלי לגרוע, בכל מקרה בו לא יגייס מכסה מלאה ומספיקה של כוח אדם מתאים ומיומן), תשלם החברה לעירייה (ככל שהעירייה תבחר שלא לממש את זכותה ולבטל את ההסכם), פיצוי מוסכם בסך של 500 (חמש מאות) ש"ח בגין כל יום איחור או חלק מהיום. אין בקביעת הפיצוי המוסכם כדי לגרוע מכל זכות או סעד אחר המוקנים לעירייה מכוח הסכם זה או על פי כל דין. מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי אי-מתן אישור עמידה במבחן הקמה לא ייחשב כמניעה הנובעת מאת העירייה .
- ה. מובהר כי הפיצוי האמור הינו פיצוי מוסכם ומוערך מראש, לאחר שנשקלו הנזקים הצפויים לעירייה עקב כל יום איחור במתן השירותים. החברה מתחייבת כי לא יעלה כל טענה לפיה נקבע הסכום האמור כקנס. אין באמור לעיל כדי להעניק לחברה זכות לאחר במתן השירותים ומובן כי אין בפיצוי המוסכם האמור כדי לגרוע מכל זכות אחרת השמורה למזמין מכוח הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.

תקופת ההסכם

6. תקופת ההתקשרות ע"פ הסכם זה הינה ל- 12 (שניים עשר) חודשים שתחילתם מיום שניתנה הודעה בכתב לחברה על זכייתה במכרז אולם לא לפני מועד חתימת הסכם זה על ידי העירייה לפי

המאוחר מבין השניים, אלא אם בוטל קודם לכן על ידי העירייה בהתאם להוראות הסכם זה או על פי כל דין (להלן: "תקופת ההסכם היסודית").

7. בתום תקופת ההסכם היסודית תוארך תקופת ההתקשרות, באותם תנאים ובשינויים המחויבים, לתקופות נוספות של 12 חודשים או כל חלק מהם בכל פעם, עד ל- 48 חודשים נוספים סה"כ מעבר לתקופת ההסכם היסודית (להלן: "האופציה"). העירייה בלבד תהא רשאית להודיע לחברה על אי מימוש האופציה, ובלבד שניתנה לחברה, על ידי העירייה, הודעה בכתב על כך לפחות 30 יום קודם לתום תקופת ההסכם היסודית או כל אחת מתקופות האופציה, בהתאמה. (תקופת ההסכם היסודית ביחד עם תקופות האופציה, אם ובמידה ותמומשה, תיקרא לעיל ולהלן: "תקופת ההסכם").

8. למען הסר ספק, תנאי הסכם זה יחולו במשך כל תקופת ההסכם, בשינויים המחויבים.

9. נמשכה בפועל ההתקשרות בין הצדדים מעבר לתקופת ההסכם היסודית או תקופת האופציה, לפי העניין, מסיבה כלשהי, בלא מתן הודעת הארכה בהתאם לנוהל המפורט לעיל, תהיה העירייה רשאית בכל עת להפסיק את ההתקשרות בהודעה מראש של 7 (שבעה) ימים, והחברה מוותרת על כל טענה, דרישה או תביעה בעניין זה.

10. למרות האמור לעיל, העירייה רשאית בכל עת לבטל הסכם זה ו/או להשעות את ההסכם לפי שיקול דעתו הבלעדי, במתן הודעה לחברה 90 (תשעים) יום מראש ובכתב, מבלי שיהיה בכך משום הפרת הסכם זה ומבלי שהמזמין יהיה חייב לנמק את עילת ההפסקה ו/או ההשעיה כאמור, והחברה מוותרת על כל טענה, דרישה או תביעה בקשר לכך. בנוסף, העירייה תהיה רשאית להביא את ההסכם לידי סיום מיידי לאחר מתן הודעה לחברה, במקרה בו תהיה חייבת לעשות כן בהתאם להוראת כל דין.

11. בסיום ההסכם מכל סיבה שהיא, לא יגיע לחברה ו/או לכל עובד אחר מטעם החברה כל תשלום ו/או פיצוי שהוא בגין עצם ההתקשרות ו/או סיום ההתקשרות, והחברה תחזיר לעירייה כל מסמך, ציוד וכיו"ב השייך לעירייה, ותסיים את מתן השירותים בצורה מסודרת ונאותה. כל מסמך שיגיע לידי החברה ו/או מי מטעמה עקב מתן השירותים - הינו ויישאר רכושה הבלעדי של העירייה, והחברה מתחייבת להחזיר כל מסמך כאמור אשר יידרש על ידי העירייה בין אם נערך על-ידה ו/או מי מטעמה או על ידי אחר, למעט מסמכים הקשורים לעצם ההתקשרות בין החברה לעירייה, אשר החברה תהא רשאית להותיר בידה העתק מהם.

12. התמורה

א. בכפוף לביצוע התחייבות החברה כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם זה, ובכפוף לאישור ביצוע של העירייה, תשלם העירייה לחברה את התמורה הנקובה בהצעת המחיר (מסמך ג'), הכל בהתאם ובכפוף לתנאים התשלום המפורטים בהצעת המחיר.

ב. תמורת ביצוע כל העבודות עפ"י המכרז (להלן – "התמורה") תשלם העירייה לחברה את המחירים כמפורט בטבלה בהצעת המחיר מסמך "ההצעה" קרי :

מחיר לא כולל מע"מ לאחר הנחה (בש"ח)	סוג השירות	
	לכל שיחה אחת של תשלום "מאושר"	1
	לכל קבלת "תשלום מאושר" אחד ע"י מענה טלפוני ממוחשב	2
	לכל קבלת "תשלום מאושר" אחד באינטרנט –	3
	לכל הפקת העתק יתרת חשבון אחד או העתק שובר תשלום אחד או טופס מודפס אחר למשלוח בדואר ע"י המוקד הטלפוני-	4
	לכל שליחת העתק יתרת חשבון ו/ או העתק שובר תשלום ו/או טפסים לכל תושב באמצעות כתובת מייל של התושב**.	5

ג. על כל עדכון כתובת מייל ושליחת טופס הסכמה באמצעות המייל על הסכמת התושב לקבל מידע באמצעות המייל תקבל החברה/הספק 1.5 ש"ח מחיר קבוע על כל עדכון לא כולל מע"מ. עדכון כתובת מייל של התושב ע"י החברה/הספק תתבצע רק לאחר הסכמת העירייה ובהתאם להוראות המנהל בעירייה.

ד. התמורה - תהא מכפלת כמות השירות מכל סוג שבוצעו בפועל בכל חודש במחיר שלהלן (לא כולל מע"מ) ובהתאם ליתר תנאי ההסכם ומסמכי המכרז. אופן ביצוע התשלומים יהא כנקוב להלן.

13. סכום התמורה יוצמד למדד המחירים לצרכן אחת ל- 12 חודשים בעת מימוש האופציה להארכה ע"י העירייה ככל שתמומש. המחיר שיחול בזמן הארכת ההסכם יהיה קבוע ולא תשולם כל תוספת ו/או הצמדה עד מועד מימוש האופציה הבאה (באם תמומש).

המחירים הנקובים בטבלה לעיל יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בשיעור השינוי בין המדד הידוע כפי שהיה ידוע במועד האחרון להגשת הצעות למכרז לבין המדד הידוע בסוף החודש האחרון בסיום כל שנת התקשרות ותקופות הארכה באם תמומש האופציה להארכה.

14. החברה תגיש לעירייה חשבונית לתשלום חודש בחודשו מ- 1 לחודש ועד ל- 15 לחודש בחודש שלאחר מתן השירות או ביצוע העבודה, בהתאם להצעתו בכפוף להסכם ו/או הזמנות תקציביות מאושרות כדין.

התשלום ישולם לחברה בתוך 90 מיום העברת החשבון המאושר ע"י כל הגורמים בעירייה לגזברות העירייה.

15. חשבונית לא מאושרת תעוכב עד לבירור ללא כל חבות נוספת מצד העירייה.

16. למען הסר ספק, התמורה המצויינת בסעיפים לעיל כוללת את כל עלויות החברה לרבות שכר עובדים, לרבות רכישת ציוד, אחזקת ציוד, רכישת חומרים, נסיעות, שכר עבודה וכיוצ"ב, רווחי חברה וכל ההוצאות הקשורות או נובעות מביצוע כל התחייבויותיה נשוא הסכם זה. כמו כן לא ישולמו כל תשלומים נוספים פרט לתמורה האמורה לעיל וכן לא תשולמנה כל התייקרויות הצמדות למדד זה או אחר או לשער חליפין זה או אחר אלא פרט לנאמר לעיל.

17. נותני השירותים – עובדי החברה

א. החברה מתחייבת לקיים כל הוראות דין ו/או חוזה בינה לבין עובדיה, אשר יספקו בפועל את השירותים לעירייה.

ב. החברה מצהירה, כי היא המעסיקה הבלעדית של נותני השירותים במשך כל תקופת מתן השירותים לעירייה, וכי היא הנושאת הבלעדית כלפי נותני השירותים בכל המחויבויות בגין העסקתם ו/או סיום העסקתם על פי דין ו/או הסכם. בכלל זה מצהירה החברה, כי היא שומרת על קשר רצוף ושוטף עם כל אחד מנותני השירותים בכל הכרוך לעבודתם, הפיקוח על עבודתם, ענייניהם האישיים, הכשרתם, תמיכה מקצועית וכיו"ב.

ג. מקום שאחד מעובדי החברה לא יספק את השירותים לשביעות רצון העירייה, רשאית העירייה לדרוש מהחברה כי נותן שירות זה יפסיק לתת לה שירותים. מובהר, כי אין דרישת העירייה כאמור מחייבת את סיום העסקתו של נותן השירות, וכי החברה רשאית להמשיך להעסיק את נותן השירותים כאמור שלא במסגרת מתן השירותים לעירייה.

ד. החברה מצהירה, כי היא האחראית המקצועית על נותני השירותים, והיא זו אשר תדריך אותם ותייעץ להם מקצועית – לפני מתן השירותים לעירייה ובמהלך מתן השירותים וזאת על חשבונה.

ה. החברה מצהירה כי היא תשלם לעובדיה ו/או למועסקיה נותני שירותים לעירייה על פי הסכם זה את מלוא שכרם ואת כל הזכויות הסוציאליות המגיעות להם על-פי דין לרבות, אך מבלי לגרוע, חופשה שנתית, דמי הבראה, דמי מחלה, דמי חגים, שי לחג, ביטוח לאומי, גמול בגין שעות עבודה נוספות, גמול בגין שעות עבודה ביום המנוחה השבועית, הוצאות נסיעה, הפרשות לביטוח פנסיוני, ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אובדן כושר עבודה, וכן כל זכות אחרת המגיעה להם על פי דין לרבות הסכם קיבוצי או צו הרחבה כלשהו החל על החברה ובהתאם לשינויים המחוייבים אשר יחולו בהם מעת לעת..

18. ביטוח, שיפוי ופיצוי בגין מתן השירותים על ידי נותני השירותים

א. החברה מתחייבת לבטח באחריות מעבידים את נותני השירותים, אשר יועסקו במתן השירותים לעירייה, ולוודא כי הביטוח יהיה שריר ותקף במשך כל זמן מתן השירותים לעירייה וכן במהלך 7 שנים לאחר תום מתן השירותים (להלן: "הביטוח"). העירייה תהיה רשאית לעיין, בכל עת בהתאם לדרישתה, בתנאי הביטוח, ובמידת הצורך לדרוש מהחברה שינויים / הרחבות ככל שתמצא לנכון, לרבות לעניין סכומי האחריות הביטוחית וכיוצ"ב.

- ב. החברה תשא באחריות, באופן בלעדי, לכל נזק רכוש או גוף, הפסד, הוצאה או אובדן, בין ישירים ובין עקיפים, שיגרמו לעירייה, למי מעובדיה, למבוטחי העירייה או לצד שלישי כלשהו, לרבות כל עובדי החברה וכל מי מטעמה, כתוצאה ישירה או עקיפה ממעשה ו/או מחדל של החברה מי מעובדיה, מנהלי עבודה מטעמה, קבלני המשנה המועסקים על ידה, ו/או כל גורם אחר מטעמו בקשר לביצוע חיובי החברה עפ"י הסכם זה או הנובעים ממנו.
- ג. מבלי לגרוע מהתחייבויות החברה המפורטות לעיל, מתחייבת החברה לשפות ו/או לפצות את העירייה בגין כל נזק ו/או הוצאה שתיגרם למי מעובדיה במסגרת מתן השירותים לעירייה ו/או בגינם, ובכלל זה עלות ההשתתפות העצמית לחברת הביטוח, וזאת מיד עם דרישתה הראשונה של העירייה.
- ד. כמו כן, תבטח החברה בהיקף ביטוחי המתאים והסביר את עצמה ואת נותני השירותים, לפי העניין, בביטוח אחריות כלפי צד ג', ביטוח חבות מעבידים וביטוח אחריות מקצועית, וזאת במשך כל תקופת ההסכם. לדרישת העירייה תעביר החברה לעירייה העתקי פוליסות הביטוח המתאימות, ובמידת הצורך תהא העירייה רשאית לדרוש מהחברה שינויים / הרחבות ככל שתמצא לנכון, לרבות לעניין סכומי האחריות הביטוחית וכיוצ"ב.
- ה. למען הסר ספק, החברה, כמומחית בתחום המקצועי, תהא אחראית כלפי העירייה לטיב ומקצועיות השירותים אשר יסופקו לעירייה על ידי כל אחד מנותני השירותים.

19. איש הקשר

- א. העירייה תמנה את מנהל אגף הכנסות כנציג מטעמה, אשר יהיה בקשר ישיר עם נציגי החברה, הכל לשם ו/או בקשר לקיום התחייבויות החברה על פי הסכם זה (להלן: "איש הקשר"). איש הקשר יהיה נציג העירייה לכל דבר ועניין הנובע ו/או הקשור בהסכם זה.
- ב. החברה מתחייבת לשתף פעולה באופן מלא עם איש הקשר, על מנת ליתן השירותים בהתאם לצרכי העירייה שייקבעו ע"י איש הקשר. בתוך כך, תספק החברה לאיש הקשר כל הסבר ו/או מסמך ו/או מידע הנדרשים על ידי איש הקשר בתוך זמן סביר.
- ג. מצא איש הקשר ליקויים כלשהם בשירותי החברה, תפעל החברה מיידית על מנת לתקנם וזאת על חשבונה ובאחריותה. מובהר ומוסכם בזה, כי העירייה תהא רשאית לקזז מהתשלום עבור מתן השירותים כל סכום בשל ליקויים בביצוע השירות או באיכותו. במקרה של קיזוז כאמור תודיע העירייה לחברה על גובה הקיזוז ועל הסיבה לביצועו.
- ד. למען הסר ספק מובהר, כי שום הערה, דרישה או הנחיה של העירייה או של איש הקשר, לא יהיה בה כדי לשחרר או לפטור את החברה מהתחייבויותיה על פי הסכם זה ולרבות בקשר עם ביצוע שירותי החברה על פי הסכם זה, ו/או להצמיח חבות כלשהי לאיש הקשר ו/או לעירייה.
- ה. החברה מתחייבת, כי אם תידרש לכך, תשתף פעולה עם העירייה לצרכי כל הליך שיפוטי ובכלל זה תמסור תצהירים, תתייצב לחקירה בערכאות וכיוצ"ב. התחייבות זו תחול גם לאחר שיסתיים הסכם זה מכל סיבה שהיא.

1. מוסכם ומובהר, כי אין במינויו של איש הקשר על מנת לגרוע ו/או לפגוע בזכותה של העירייה לפעול על פי הסכם זה על ידי נציגיה המוסמכים האחרים שאינם איש הקשר. לפיכך, החברה לא תישמע בטענה, כי בפנייה אליה בעניין מסוים לא נעשה הדבר מטעם החברה משום שאיש הקשר לא ביצע פנייה כאמור.

20. יחסי הצדדים

א. מוסכם בזאת, כי החברה תפעל כנותן שירותים עצמאי למתן שירותים לעירייה, ותבצע את השירותים על פי שיקול דעתה המקצועי, בכפוף להוראות הסכם זה.

ב. החברה הינה מעבידתם היחידה והבלעדית של נותני השירותים שיספקו שירותים לעירייה, ובינם לבין העירייה לא יתקיימו יחסי עובד – מעביד.

ג. החברה מתחייבת בזאת, כי לא תטען ולא תעלה בפרום ובמועד כלשהם כל טענה שיהא בה כדי לפגוע במעמדה כנותן שירותים כלפי העירייה ובהיעדר יחסי עובד – מעביד בינה לבין העירייה ו/או מי מעובדיה לבין העירייה.

ד. לצורך כך, מתחייבת החברה להתקשר בהסכם עבודה בכתב עם כל אחד מעובדיה, אשר יספקו את השירותים לעירייה, ולכלול בהסכם עבודה זה הוראות והצהרות, לפיהן החברה הינה מעסיקתם הבלעדית של נותני השירותים, וכי לא יהיו יחסי עובד ומעביד בין העובד לבין העירייה. עוד מתחייבת החברה, לכלול בהסכמי העבודה כאמור הוראות לפיהן העובד מצהיר, כי אינו זכאי לזכות ו/או לתשלום כלשהם מהעירייה, וכי למען הסר ספק הינו מוותר על כל זכות ו/או תשלום אם וככל שעשוי להיות מגיע לו מהעירייה.

ה. החברה מתחייבת להציג לעירייה את הסכמי העבודה, אם ומיד כשתבקש לכך על ידי העירייה או מי מטעמה.

ו. החברה תהיה אחראית באופן בלעדי לתשלום מלוא שכרם של עובדיה, נותני השירותים, ותישא באופן בלעדי בכל עלויות העסקתם ובכלל זה תשלומי מס מכל סוג שהוא, תשלומי חובה סוציאליים, ובכל החובות בגין הוראות הדין ו/או הסכמים קיבוציים ו/או צווי הרחבה כלשהם החלים עליהם.

ז. החברה מתחייבת כי תישא בכל ההפרשות בגין עובדיה ונותני השירותים מטעמה, לקופת פנסיה, ביטוח מנהלים, לקרן השתלמות ולהפרשות נהוגות אחרות (להלן: "ההפרשות"). כמו כן מתחייבת החברה להמציא לעירייה אישורי רואה חשבון על ההפקדות בהתאם לבקשתה.

ח. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החברה תעמוד ביחס לכל אחד מעובדיה המועסקים על ידה לצורך מתן השירותים לעירייה בכל דרישות חוקי העבודה כפי שיהיו בתוקף מעת לעת במהלך תקופת ההסכם, ובכלל זה ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בכל החוקים המפורטים להלן:

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט 1959.

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א 1951.

חוק דמי מחלה ומנוחה, תשי"א-1976.

חוק חופשה שנתית, תשי"א-1950.

חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.

חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשכ"ד-1964.

חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.

חוק החניכות, תשי"ג-1953.

חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949.

חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958.

חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963.

חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) תשנ"ה-1995.

חוק שכר מינימום תשמ"ז-1987.

צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק, תשס"ח-2008.

ט. החברה מתחייבת להעסיק את עובדיו על פי כל הכללים שנקבעו בהסכמי העבודה המקובלים בענף אליו משתייכים עובדים, ולמלא אחר הוראת כל דין ו/או הסכם קיבוצי החלות על מעביד בגין עובדיו והיא רלבנטית לסוג השירותים נשוא ההסכם.

י. החברה איננה רשאית למסור ביצוע התחייבויותיו עפ"י הסכם זה, כולם או מקצתן, לצד שלישי כלשהו, כולל קבלני משנה אלא אם כן קיבל את הסכמת העירייה לכך מראש ובכתב. נתנה העירייה את הסכמתה בכתב כאמור לעיל, לא יהיה בכך כדי לפטור את החברה מאחריותה על פי ההסכם, והחברה תישא באחריות מלאה לכל מעשה ו/או מחדל של מי מטעמה כאמור.

יא. החברה מתחייבת לסיים את פעילותו של כל עובד הנותן שירות לעירייה, ושל אדם אחר המוצב לצורך מתן השירותים מושא הסכם זה לעירייה, מיד לכשיידרש לעשות כן ע"י העירייה או איש הקשר (להלן המפקח) ולמצוא לו מחליף לאלתר, ככל שיידרש על ידי העירייה למצוא מחליף. העירייה או המפקח לא יהיו חייבים לנמק את דרישתם, והחברה מתחייבת למלא אחריה ללא כל ערעור.

יב. אחת לחצי שנה או בהתאם לדרישת העירייה תמציא החברה לעירייה אישורים מרואי החשבון של החברה, המאשרים כי החברה עמדה בכל התחייבויותיה וביצעה את כל התשלומים החלים עליו לפי כל דין, על האישור להיות חתום בידי מורשה חתימה מטעם החברה והן על ידי רואה חשבון.

יג. החברה מתחייבת לשתף פעולה באופן מלא עם ביקורות שייערכו מטעם העירייה וכל גורם מקצועי אשר ימונה על ידי העירייה/או בהתאם להוראות כל דין לעניין שמירת זכויות עובדים. במסגרת הביקורת תידרש החברה להמציא, בין היתר, אישורים על תשלומים למס

הכנסה, למוסד לביטוח לאומי, לקרנות פנסיה ולקופות גמל, תלושי שכר, דוחות נוכחות של העובדים המועסקים במסגרת הסכם זה וכן כל מסמך אחר הרלוונטי לביקורת.

יד. במקרים שבהם נמצאה בביקורת הפרה של זכויות עובדים, יועברו כל הממצאים בכתב לחברה ולכל גורם אחר לפי בחירת העירייה. החברה מתחייבת להמציא בתוך 30 ימים תצהיר בכתב בחתימת רואה חשבון המפרט תיקון מלא של הליקויים, כולל תשלום רטרואקטיבי לעובדים שזכויותיהם הופרו. העירייה רשאית להשהות את התשלום הבא לחברה עד למילוי תנאי זה. מובהר בזאת כי בהפסקת ההתקשרות לא יהיה משום ויתור כלשהו על טענה או על תביעה למיזוי מלוא זכויות העירייה על פי תנאי ההתקשרות וכל דין.

טו. החברה מתחייבת להשיב בכתב בתוך 30 ימים על כל תלונה שתועבר אליה בדבר פגיעה בזכויות העובדים המועסקים על ידו במסגרת הסכם זה. בתשובתה תפרט החברה את הליך בדיקת התלונה ואת האופן שבו טופלה.

טז. למרות האמור לעיל, אם ייקבע אחרת על ידי רשות מוסמכת, מתחייבת החברה לשפות את העירייה בגין כל חיוב בו תחוב העירייה ו/או הוצאה ו/או עלות (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד) כתוצאה מדרישה ו/או תביעה שתוגש נגד העירייה (לרבות ובמפורש על ידי מי מנותני השירותים), בקשר לטענה, כי מי מעובדי החברה הינו עובד העירייה/או זכאי לזכויות של עובד העירייה.

יז. כמו כן, במקרה זה, תהיה העירייה רשאית להביא את ההסכם לסיומו המוקדם לאלתר ללא כל הודעה מוקדמת לחברה, וזאת מבלי שלחברה תהיה כל טענה, דרישה או תביעה בגין כך כלפי העירייה.

בחתימתה על הסכם זה, נותנת החברה לעירייה הרשאה לקזז מהתשלומים המגיעים לחברה כל סכום המגיע לעירייה על פי סעיף זה וכל סעיפי המשנה שבו.

יח. מבלי לגרוע מזכויות העירייה, תהא זכאית העירייה לעכב ו/או לקזז כל חיוב ו/או תשלום אותו חבה על פי הסכם זה לחברה, אם וכאשר תתקבל דרישה מצד החברה ו/או עובדיה כנגד העירייה, הסותרת הצהרות החברה ו/או התחייבויותיה שבסעיף זה.

יט. יודגש, כי העירייה רואה את התחייבות החברה לפי פרק זה, כי העסקת עובדים על ידה ומטעמה תעשה בהתאם להוראות הדין וההסכמים הקיבוציים, כתנאי מהותי בהסכם. ככל שישתבר לעירייה כי החברה אינה עומדת בהתחייבותה, תפעל העירייה לתיקון המצב הקיים בכל האמצעים העומדים לרשותה, לרבות הפסקת ההתקשרות עם החברה. החברה מתחייבת כי תפעל בשיתוף פעולה מלא עם העירייה ותמסור לה כל מידע או מסמך הדרוש לה לצורך פיקוח על ביצוע התחייבויותיה של החברה לפי הסכם זה.

כ. העירייה תהא רשאית מדי פעם לערוך בדיקה של כל הרישומים וכל המסמכים של החברה המתייחסים לתשלומים לעובדים נותני השירותים ויתר העובדים של החברה וכן התשלומים ע"י החברה לשלטונות המס, המוסד לביטוח לאומי, קרנות הפנסיה וההשתלמות וכיוצא באלה וכן ההסכמים הקיבוציים שנחתמו ע"י החברה. הבדיקות הנ"ל יבוצעו ע"י נציגים מאושרים של העירייה ובמידת הצורך תמציא החברה לעירייה בסמוך לאחר דרישתה את המסמכים הנדרשים ו/או צילומים מהם.

כא. החברה בלבד תהיה אחראית לכל תשלום לשיפוי בגין נזק או פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנה על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידה, או לכל אדם אחר, בשל פעולות ו/או מחדלים שביצעה. חויבה העירייה או מי מטעמה לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל בגין מי מהמועסקים על ידי החברה ו/או מי מטעמה בביצוע הסכם זה, לרבות קבלן משנה, תשפה החברה את העירייה ם דרישתה הראשונה בגין כל סכום שחויבה לשלם כאמור. החברה מוותרת על כל טענה ו/או דרישה כל שהיא מהעירייה בנוגע לסכומים כאמור לעיל.

כב. למען הסר ספק יובהר כי החברה תישא באחריות הבלעדית לשלומם וביטחונם של כל עובדיה ו/או המועסקים על ידה ו/או הנמצאים בשרותה במסגרת ומכח הסכם זה ומתחייבת לשלם כל נזק או פיצוי המגיעים ו/או שיגיעו על פי כל דין לכל עובד ו/או לכל אדם אחר עקב כל נזק ו/או אובדן ו/או תאונה ו/או חבלה כלשהם כל תקופת הסכם זה. החברה תשפה את העירייה, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל סכום בו תחויב העירייה בגין הפרת אחריותה של החברה לפי סעיף זה.

21. ביטול ההסכם עקב הפרה

א. בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן העירייה תהא רשאית לבטל את ההסכם לאלתר, ללא מתן הודעה כלשהי לחברה ולבצע את התחייבויות החברה, על פי הסכם זה, בין בעצמו ובין בכל דרך אחרת כפי שימצא לנכון, לרבות בידי חברה אחרת והחברה מוותרת על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כספית ו/או אחרת כלפי העירייה בשל כך:

- (1) החברה הוכרזה כפושטת רגל או שניתן נגדה צו כינוס נכסים או קבלת נכסים או צו פירוק, בין באופן זמני ובין באופן קבוע, או הוטל עיקול על חלק מהונו מנכסי החברה באופן שיש בו, לדעת העירייה, חשש לפגיעה בהמשך יכולתה של החברה לבצע התחייבויותיה על פי הסכם זה.
- (2) החברה הסבה, או התיימרה להסב, את ההסכם כולו או מקצתו באופן ישיר ו/או עקיף, לרבות בדרך של העברת שליטה בחברה לאחרים מבלי לקבל את הסכמת העירייה לכך מראש ובכתב. בפועל אין החברה מבצעת את ההסכם.
- (3) החברה הפרה את ההסכם הפרה יסודית.
- (4) מוסכם בזאת כי כל הפרה אשר לא תוקנה תוך פרק זמן של 7 (שבעה) ימים ממועד קבלת הודעה בכתב על כך אצל החברה (או אשר שבה והתרחשה פעם נוספת בתוך 3 (שלושה) חודשים ממועד התרחשות ההפרה הראשונה), תחשב כהפרה יסודית.

ב) במקרה של הפרה כאמור, החברה תשלם לעירייה כפיצוי מוסכם ומוערך מראש סכום של 100,000 (מאה אלף) ₪ (להלן: "פיצויים מוסכמים"). סכום זה יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן מיום הודעת העירייה לחברה בכתב על זכייתו במכרז ועד לתשלום בפועל, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד אחר המוקנה לעירייה מכח הסכם זה ו/או כל דין.

ג) הצדדים מצהירים כי גובה הפיצויים המוסכמים נקבע על ידם בהתחשב במהותו והיקפו של ההסכם וכי הוא סביר בנסיבות העניין. החברה מתחייבת כי לא יעלה כל טענה לפיה נקבע הסכום האמור כקנס.

בעלות על תוצר עבודתם של נותני השירותים

22. כל השירותים, המידע, המסמכים, קבצי הנתונים, התוכניות, הנספחים הטיוטות, התרשימים, המפרטים וכל מידע אחר או מידע הגלום בתוצרים שהכינה החברה לשם ביצוע השירותים או כתוצאה מהם, וכן כל דבר אחר אשר יוכן על ידי החברה לצורך ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה, לרבות על ידי כל מי מטעמה ובכלל זה נותני השירותים (להלן: "תוצרי העבודות"), ללא יוצא מן הכלל, במסגרת ביצוע השירותים לפי הסכם זה, ייחשבו כקניינה הבלעדי של העירייה, ונותני השירותים והחברה לא ישתמשו בתוצאתם שלא לצרכי העירייה, ללא אישור מראש ובכתב של העירייה.

23. כל זכויות הקניין הרוחני בכל תוצרי העבודות, לרבות כל תוצרי הביניים, למן ראשית פיתוחם, יהיו בבעלותה הבלעדית והמלאה של העירייה.

24. החברה מתחייבת בזאת, החל מתחילת תקופת ההסכם ועד לסיומה מכל סיבה שהיא, לסווג, לקטלג ולשמור את כל תוצרי העבודות באופן שיבטיח את שלמותו וזמינותו של הידע ויאפשר את איתורו במהירות וביעילות בכל עת.

25. עם סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, וכתנאי להשבת ערבות הביצוע, וכן בכל מועד בתקופת ההסכם בו תורה העירייה, תעביר החברה לעירייה, או למי שתורה, את כל תוצרי העבודות, הקבצים והמידע שנצברו בחברה ואצל נותני השירותים במהלך ביצוע השירותים, ללא כל תמורה נוספת. כמו כן, ידאגו נותן השירותים והחברה למחוק כל מידע או נתון השייכים לעירייה, שאינם ניתנים להחזרה כגון נתונים במדיה דיגיטאלית.

דיווחים ודו"חות

26. החברה תספק לעירייה, על פי דרישה, כל תיעוד, נתונים, חתכים ואינפורמציה סטטיסטית בקשר עם השירותים.

27. מבלי לגרוע מיתר התחייבויות החברה על פי הסכם זה, מתחייבת החברה להעמיד לעירייה כל מידע אשר יתבקש על ידו באופן סביר, הדרוש על מנת להבטיח שהחברה פועלת בהתאם להתחייבויותיה על פי הסכם זה.

28. החברה מתחייבת להמציא לעירייה דיווח בכתב על כל אחד מן האירועים הבאים, מיד בסמוך לאחר מועד התרחשותם: כל עניין שעלול להשפיע על תוקף הסכם זה או כל מעשה שלכאורה מהווה הפרה יסודית שלו, לרבות, אך לא רק, כל אירוע אשר בגינו ניתן לסיים הסכם זה ותאור נסיבותיו והתוצאות האפשריות שלו; כל אירוע שאיננו במהלך העסקים הרגיל של החברה.

29. איסור המחאה

א. החברה אינה רשאית להמחות את זכויותיה ו/או חובותיה על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, לכל גורם שהוא בכל דרך שהיא, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות התקשרות עם קבלני משנה מבלי

לקבל את הסכמת העירייה לכך מראש ובכתב.

- ב. ניסתה החברה להמחות את זכויותיה ו/או חובותיה עפ"י ההסכם כאמור לעיל ללא קבלת אישור העירייה לכך, לא יהיה להמחאה כאמור כל תוקף, ולא יהיה בכך כדי לפטור את החברה מאחריותה למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה. למען הסר ספק, העירייה רשאית לסרב לבקשת החברה להמחות זכויותיה ו/או חובותיה עפ"י הסכם זה כאמור לעיל ללא צורך בנימוק כלשהו ולא יהיה בכך כדי לפטור את החברה מביצוע איזו מהתחייבויותיה עפ"י ההסכם.
- ג. מבלי לפגוע באמור לעיל, העירייה תהא רשאית בכל עת להמחות את זכויותיה ו/או חובותיה עפ"י ההסכם כולן או חלקן הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך בקבלת אישור החברה לכך.

ערבות בנקאית

30. להבטחת מילוי כל התחייבויות החברה על פי הסכם זה, תמציא החברה לעירייה לא יאוחר מ-7 (שבעה) ימי עסקים מיום שבו הוזמנו על ידי העירייה לראשונה שירותים מכח הסכם זה, וכתנאי לביצוע בפועל של ההזמנה, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית בסכום של 50,000 ₪ ובמילים: __חמישים אלף ₪) צמודה למדד המחירים לצרכן, ערוכה לטובת העירייה בנוסח כמפורט כנספח ה 2.

31. היה והחברה תפר ו/או לא תקיים איזו מהתחייבויותיה על פי הסכם, תהא העירייה רשאית לממש את הערבות בחלקה ו/או במלואה ולגבות באמצעותה כל נזק, הפסד ו/או הוצאה שנגרמו לה, במישרין ו/או בעקיפין, עקב ההפרה ו/או אי קיום התחייבויות החברה. ואולם, חילוט הערבות לא ישחרר את החברה מהתחייבויותיה על פי הסכם זה ואין באמור כדי לשחרר את החברה ממילוי מלא ומדויק של מלוא התחייבויותיה על פי הסכם זה, לרבות המצאת ערבות מספקת להשלמת הסכום שחולט התואמת לתנאים כאמור.

הערבות תפקע בתום 30 (שלושים) יום ממועד סיום תקופת ההסכם.

סודיות ואבטחת מידע

32. החברה מתחייבת לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור, או להביא לידיעת אדם כלשהו, כל מסמך או מידע (כהגדרתו להלן) הנוגעים לעירייה ו/או לעסקיה ו/או לעסקי מי מטעמה ותאגידיים קשורים, אשר אינו נחלת כלל הציבור, ולהימנע מלהשתמש בכל מידע או ידיעה כאמור, זולת לצורך קיומו של ההסכם ולטובת העירייה, הכול במשך תקופת ההסכם וגם לאחר סיומה.

33. החברה מתחייבת לשמור בסוד ולא להעביר, "מידע" בהסכם זה - האמור בהגדרת "סוד מסחרי" בסעיף 5 לחוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, ומבלי לפגוע בכלליות האמור בחוק ובנוסף על האמור בו: כל מידע אודות העירייה, מבוטחיה, עובדיה, שיטות עבודתה וכל נתון אחר של העירייה אשר יגיעו לידיעתה תוך ו/או עקב ביצוע הסכם זה, לרבות כל מידע הנוגע לשיטות ותהליכים הנוהגים בעירייה וכן נתונים טכניים, טכנולוגיים, מסחריים, עסקיים, כלכליים, משפטיים חוזיים, מחירים, תנאי תשלום, תנאי הסכמים, שמות התושבים, העסקים טלפונים כתובות, סכומים כספיים, ספקים, לקוחות בכל בתקופת ההתקשרות ואחריה, כולל משא ומתן בקשר עם פעילות העירייה, הנחות ועוד.

34. החברה מצהירה, כי ידוע לה שיכול ויגיעו לידיעתה תוך ועקב ביצוע ההסכם פרטי מידע רפואי רגיש המוגן על ידי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.
35. החברה תחתים את כל אחד מנותני השירותים והמועסקים מטעמה לצורך ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה על התחייבות לשמירת סודיות העירייה, בנוסח המצורף כמסמך ט"ז.
36. החברה מצהירה בזאת כי ידוע לה, כי אי מילוי התחייבויותיה לשמירת סודיות מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.
37. החברה מתחייבת לקיים באופן מלא את דרישות אבטחת המידע הנהוגות בעירייה על פי מדיניות והנחיות הממונה על אבטחת המידע בעירייה.
38. החברה מתחייבת שלא להעביר מידע ו/או חלק ממנו אשר הועבר אליו או נוצר אצלו עבור העירייה במסגרת הסכם זה, לצד ג' בלא קבלת הסכמה מראש ובכתב מאת הממונה על אבטחת מידע בעירייה
39. החברה מתחייבת שלא להעביר מידע של העירייה או מידע שנוצר אצלו עבור העירייה על פי הסכם זה, ברשת תקשורת אלחוטית ללא אישור מיוחד מהממונה על אבטחת מידע בעירייה
40. החברה מצהירה, כי היא מודעת לסנקציות הפליליות והאזרחיות להן היא עלולה להיות צפויה (בנוסף לצעדים בשל הפרת ההסכם), אם תפר את הוראות נהלי אבטחת המידע הקיימים בכללית, וזאת מכוח דיני הגנת הפרטיות, דיני שמירת הסודיות הרפואית, חוק עוולות מסחריות וכיו"ב.
41. החברה מתחייבת להודיע לעירייה מייד לכשיוודע לו על אובדן, גניבה, או כל נזק אחר במדיה המגנטית ו/או במידע של העירייה.
42. החברה מתחייבת כי עם סיום ההסכם מכל סיבה שהיא, היא תעביר לרשות העירייה את כל הקבצים, המידע והנתונים אשר נותרו ברשותה, על גבי כל מדיה שהיא. החברה מתחייבת כי לאחר קבלת אישור העירייה בדבר קבלת המידע במצב תקין, שלם וקריא, היא תשמיד את נתוני המקור ולא תשאיר בחזקתה מידע כלשהו הקשור לעירייה.

43. קיצוץ

העירייה תהא רשאית, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לקזז ו/או לעכב ו/או לנכות כל סכום המגיע ממנה על פי הסכם זה, כל חוב המגיע לחברה על פי הסכם זה או על פי כל הסכם אחר שבינה לבין החברה, וכן כל חוב קצוב אחר המגיע מהחברה לעירייה. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של העירייה לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת, לרבות באמצעות חילוט הערבויות שהחברה תמציא להסכם זה או לכל הסכם אחר שבינו לבין העירייה.

44. אחריות ושיפוי

א. החברה תהא האחראית הבלעדית על פי הדין ועל פי הוראות הסכם זה לכל נזק ו/או הפסד מכל מין ו/או סוג שהוא, ישיר או עקיף, לרבות כל נזק גוף או רכוש אשר יגרמו, לכל אדם ו/או תאגיד, לרבות לעירייה ו/או לכל צד ג' אחר ו/או לרכושם של כל אחד מאלה ו/או מי מטעמם, אשר יגרם, במישרין או בעקיפין, בגין או בקשר עם מעשה ו/או מחדל ו/או רשלנות ו/או ביצוע עוולה ו/או הפרת חובה ו/או התחייבות של החברה, עובדיה, קבלני המשנה ו/או

מי מהפועלים מטעמה ו/או בקשר עם ביצוע הפרויקט על ידה ו/או ע"י עובדיה ו/או קבלני המשנה ו/או מי מטעמה. אחריות זו תעמוד לחברה במשך כל תקופת הסכם זה.

ב. בכל מקרה בו העירייה ו/או כל מי מטעמה תקבל דרישה או תביעה לפיצויים או כל עניין הנוגע לאחריות החברה על פי הסכם זה, והעירייה תטען כי היא זכאית לשיפוי בגינו על פי הסכם זה, העירייה תהא זכאית להעסיק או לשכור שירותי עריכת דין מטעמה ועל חשבון החברה, בכפוף למסירת הודעה מראש ובכתב לחברה. החברה (אם תהיה אף היא צד להליך), תתאם הגנתה עם העירייה.

ג. החברה מתחייבת בזאת לשפות ולפצות באופן מלא את העירייה ו/או מי מטעמה מיד עם דרישתם הראשונה בגין כל תביעה ו/או דרישה של כל צד שלישי כנגד העירייה ו/או הבאים מטעמה, ו/או בגין כל סכום אשר ייפסק לחובתה של העירייה ו/או הבאים מטעמה בקשר לנזקים ו/או הפסדים שבאחריותה של החברה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, ובגין כל הוצאה ונזק אשר יגרמו לעירייה כתוצאה מהנזקים דלעיל, והוא פוטר את העירייה ו/או מי מן הבאים מטעמה מאחריות בגין כל נזק ו/או הפסד כאמור

ד. בכפוף לאמור בסעיף זה לעיל, שילמה העירייה תשלום כלשהו על פי פסק דין של בית משפט בין בעילת נזיקין ובין בעילה אחרת שהאחריות עליה מוטלת על פי הדין ו/או על פי הסכם זה על החברה, מתחייבת החברה להחזירה לעירייה תוך 14 יום מתאריך קבלת דרישתה של העירייה.

ה. אין באמור בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מאחריותה של החברה על פי כל דין ו/או על פי הסכם.

45. שיתוף פעולה ושמירה על רציפות במתן השירותים

א. החברה תשתף פעולה בצורה טובה ויעילה עם כל קבלן/ספק אחר של שירותים דומים ו/או זהים ו/או נלווים לשירותים נשוא הסכם זה שהעירייה עובדת עימו או תבחר לעבוד עימו בעתיד ויעבוד עימו באופן אינטגרטיבי ויעיל, לרבות הקבלן/ספק שיבחר על ידי העירייה להפעלת מוקד השירות בתום תקופת ההתקשרות.

ב. החברה מצהירה כי ידוע לו כי שיתוף הפעולה האמור (אשר ייתכן וידרוש הקצאה של כוח אדם מתאים ומשאבים נדרשים אחרים) הינו משמעותי לעירייה, כי הוא לא יהא זכאי לקבלת כל תמורה נוספת בגינו וכי ההתקשרות עימו בהסכם זה נעשית תוך הסתמכות על הצהרתו זו. כמו כן, כחלק מעמידה בדרישות סעיף זה תמנה החברה גורם אחראי לשיתוף הפעולה האמור. בכל מקרה שתתגלע מחלוקת בין החברה לבין צד שלישי אשר עימו, עפ"י הנחיות העירייה, עליו לשתף פעולה, מסכימה החברה לקבל את החלטתה הסופית והמחייבת של העירייה בעניין.

46. מנגנון יישוב סכסוכים ומחלוקות

א. כל מחלוקת הכרוכה בהסכם זה או הנובעת ממנו תובא תחילה לבירור בפני העירייה במגמה ליישבה בהקדם האפשרי.

ב. נציגי הצדדים ידונו במחלוקת בתום לב ותוך מאמץ לסיימה בדרכי נועם ובלי להזיק להליכים שיפוטיים או מעין שיפוטיים.

ג. סבר מי מהצדדים כי אין עוד סיכוי סביר ליישב את המחלוקת בדרך של משא ומתן ובירור ענייני, יודיע על כך למשנהו בכתב, ולא יפתח בהליכים שיפוטיים או מעיין שיפוטיים אלא בתום לפחות 96 שעות ממועד הודעתו הנ"ל.

שונות

47. נותני השירותים יקיימו וישמרו את כל הנהלים והכללים המקובלים בעירייה ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הוראות בטחון, והוראות בטיחות.

48. הצדדים מצהירים בזאת כי קראו הסכם זה בעיון, קיבלו את כל ההבהרות וההסברים שדרשו במלואם, הבינו היטב את תוכנו ואת התחייבויותיהם על פי ההסכם, ואת מלוא הנפקויות והמשמעויות של כל האמור בהסכם, והם מקבלים על עצמם ללא סייג את כל התחייבויותיהם המפורטות בהסכם.

49. כל שינוי ו/או תוספת ו/או השמטה בהסכם זה ייעשו בכתב ויחייבו רק אם נחתמו על-ידי שני הצדדים להסכם זה.

50. החברה אינה רשאית להעביר, להסב או להמחות בכל דרך שהיא את חיוביה ו/או זכויותיה על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, אלא באישור מראש ובכתב של העירייה.

51. הסכם זה ממצה ומבטא את כל המוסכם בין הצדדים בקשר לרכישת שירותים מקצועיים והוא מבטל ומחליף כל מסמך, הסכם ומצג קודמים בנושא, בין בכתב ובין בעל פה.

52. כתובות הצדדים הינן כמצוין במבוא להסכם זה.

53. כל הודעה שתשלח על ידי צד למשנהו בדואר רשום או שתימסר ביד לפי הכתובת כמפורט במבוא להסכם זה, תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך 72 שעות מעת מסירת בדואר רשום, ואם נמסרה ביד - עם מסירתה בפועל.

54. מוסכם, כי בכל מחלוקת הנוגעת להסכם זה ו/או לכל הקשור אליו, במישרין ו/או בעקיפין, תהיה סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית נתונה לבתי המשפט בתל-אביב בלבד.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

העירייה

החברה (להלן "הספק")

שם החותם: _____

תפקידו: _____

שם החותם: _____

תפקידו: _____

תאריך: _____

שם החותם: _____

תפקידו: _____

שם החותם: _____

תפקידו: _____

תאריך: _____

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר בזאת כי מסמך זה נחתם ע"י ה"ה _____ ו-
 _____, הרשאים ומוסמכים לחתום עליו בשם הספק, וחתמתם מחייבת אותו.

 עו"ד

מסמך ה 1נוסח ערבות למכרז

לכבוד

עיריית בת-ים

בת-ים

הנדון: ערבות בנקאית מס'

על פי בקשת _____ (להלן "המבקש") בקשר למכרז מס' 3/17 - להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עירייה אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום שהוא עד לסכום כולל של 30,000 ₪ (במילים: שלושים אלף שקלים חדשים) בלבד (להלן – "סכום הערבות"), בתוספת הפרש הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד") בין המדד שהיה ידוע ביום הגשת ההצעות למכרז לבין המדד שיהיה ידוע במועד חלוט הערבות (להלן: "סכום הערבות").

סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 7 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י ראש העיר ו/או גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.

לדרישתכם כנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.

תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום 16.4.17 וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק _____, סניף _____.

מסמך ה-2

ערבות בנקאית להבטחת ביצוע

לכבוד

עיריית בת-ים

בת-ים

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

על פי בקשת _____ (להלן- "המבקש") בקשר לביצוע הסכם בין המבקש לבניכם בדבר מכרז מס' 3/17 להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עירייה ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי העירייה עפ"י ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם על כל סכום עד לסכום כולל של 50,000 שקל חדש (במילים: חמישים אלף ש"ח) בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן – "המדד") בין המדד שהיה ידוע במועד האחרון ביום חתימת החוזה לבין המדד שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות (להלן – "סכום הערבות").

סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 7 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י ראש העיר ו/או גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.

תוקף ערבותנו זו יהיה עד ליום _____ (שנה מיום הוצאתה) וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידנו.

ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק _____

סניף _____

מסמך ו'

אישור על קיום ביטוחים

להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עירייה

תאריך: _____

אל: עיריית בת-ים

(להלן: "הרשות")

הנדון: הסכם מיום (להלן: "ההסכם") ביניכם לבין (להלן: "המפעיל")

אנו הח"מ, _____ חברה לביטוח בע"מ, מאשרים בזאת כי הפקנו עבור _____ (להלן: "הספק") ביטוח כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים וביטוח אחריות מקצועית אשר כוללים את הסעיפים והתנאים המפורטים להלן במלואם ואנו מתחייבים בזאת להמציא לכם, מיד עם הפקתם ולא יאוחר מאשר תוך 15 יום מתאריך חידושם, את עותקי הפוליסות הנאמנים למקור וכן עותקים נאמנים למקור של כל פוליסה אחרת המוצאת על ידינו לחברה והמתייחסת לנשוא החוזה. הכיסוי לא יפחת מתנאי ביט הרלוונטיים ליום תחילת העבודות.

הביטוח כולל פרקי ביטוח כדלקמן:

1. ביטוח צד שלישי:

ביטוח אחריות חוקית כלפי הציבור. גבול האחריות לתובע הוא לא פחות מסכום של-4,000,000 ש"ח לאירוע ולתקופה (12 חודשים).

על פרק זה חלות ההוראות הבאות:

- 1.1 בפוליסה מצויין במפורש שכל מי שאינו מופיע ברשימת מקבלי השכר אצל הספק ייחשב כצד שלישי.
- 1.2 מצוין במפורש בפוליסה כי הרשות, כל הבאים מכוחה, נבחריה ועובדיה ייחשבו לצורך פוליסה זו כצד שלישי.
- 1.3 הפוליסה מכסה, בין היתר, נזקי פגיעה באיכות הסביבה ו/או זיהום סביבתי ו/או הרעלה.
- 1.4 הפוליסה מכסה, בין היתר, נזקים שיגרמו לרכוש עקב פעילות של הספק.
- 1.5 הפוליסה תכלול כיסוי לתביעות שיבוב של המוסד לביטוח לאומי כנגד הרשות.
- 1.6 הפוליסה תכלול סעיף חבות צולבת וכן סעיף ויתור על זכות השיבוב כנגד הרשות, ולמעט כלפי מי שגרם לנזק בכוונת זדון.
- 1.7 הפוליסה תכלול סעיף האומר כי פוליסה זו תהווה פוליסה ראשונית לכל פוליסה אחרת המבטחת את הרשות כנגד אותה חבות.
- 1.8 סייג אחריות מקצועית בפוליסה לא יחול בגין נזקי גוף.

2. ביטוח חבות מעבידים

ביטוח חבות מעבידים עבור כל העובדים של הספק המועסקים בביצוע העבודות, בגבולות אחריות של 6,000,000 ש"ח לתובע, ו 20,000,000 ₪ לתקופת ביטוח של 12 (שנים עשר) חודשים.

על פרק זה חלות ההוראות הבאות:

- 2.1 לא תחול כל מגבלה בקשר עם העסקת נוער כחוק.
- 2.2 הביטוח חל על כל עובד של הספק, קבלן משנה שלו ועובדיו של קבלן משנה כאמור, בין אם קיבל שכר מהספק ובין אם לאו.
- 2.3 כל נזק שלא יושפה בפועל ע"י פוליסת ביטוח חבות מעבידים ייחשב כנזק לצד ג' .

2.4 הפוליסה תכלול סעיף חבות צולבת וכן סעיף ויתור על זכות השיבוב כנגד המזמין, ולמעט כלפי מי שגרם לנזק בכוונת זדון.

3. ביטוח אחריות מקצועית:

ביטוח אחריות מקצועית בשל חבותם החוקית עפ"י כל דין של בעלי המקצוע השונים המועסקים ע"י הספק/או הפועלים מטעמו, בגבולות אחריות של 2,000,000 ש"ח לתובע, ולתקופת ביטוח של 12 (שנים עשר) חודשים.

היקף הכיסוי:

אחריות מקצועית – בהתאם לנוסח פוליסת כלל לביטוח אחריות מקצועית מהדורת 2/2000 כפוף לשינויים המפורטים להלן.

3.1 חריג " הוצאת דיבה או לשון הרע או פגיעה בפרטיות " מבוטל.

3.2 חריג " אי יושר" תקף רק לפעולות שנעשו בידיעת הקבלן ורק לגבי אותו אדם שעשה אותו מעשה.

3.3 חריג "אובדן מסמכים" – מבוטל.

3.4 הפוליסה כוללת " תקופת גילוי" של 12 חודשים.

3.5 הפוליסה מכסה הוצאות הגנה משפטית בהליכים פליליים .

4. הוראות כלליות החלות על כל פוליסות הביטוח:

4.1 כל הכיסויים הביטוחיים נרכשו ע"י הספק אצל מבטח אחד בלבד (הח"מ).

4.2 המבוטח בכל הביטוחים שערך הספק בהתאם להוראות החוזה, הורחב כך שהוא כולל גם את הרשות.

4.3 המוטב לתגמולי הביטוח בסעיף 1 הוא הרשות.

4.4 במקרה של הארכת תקופת החוזה תוארך תקופת הביטוחים בהתאם ובאופן אוטומטי,

ע"פ הודעת המבוטח וגם או הרשות, אלא אם כן נודיע לרשות על כוונתנו שלא לחדש את הביטוחים במכתב רשום, לפחות 60 (שישים) יום לפני כניסת הביטול או אי החידוש לתוקף.

4.5 הביטוחים שערך הספק כוללים תנאי מפורש לפיו אין המבטח רשאי לבטלם ו/או לצמצם היקפם ו/או שלא לחדשם, אלא אם כן מסר המבטח לרשות הודעה, במכתב בדואר רשום, על כוונתו לעשות כן, לפחות 60 (שישים) יום מראש.

4.6 בכל הביטוחים שערך הספק בהתאם לחוזה זה בטלים ומבוטלים: כל חריג או הוראה בפוליסה – למעט תביעות המוגשות נגד הספק לבדו – המפקיעים או המגבילים את הכיסוי, כאשר התביעה מעוגנת בנזק ליסודות, בניינים, דרכים, כל חריג המתייחס למנופים, מעליות, מכשירי הרמה, טעינה ופריקה מכלי רכב, חפירות, אש, התפוצצות, אדים, גז, שיטפון, בהלה, חומרים רעילים או מזיקים, מכשירים סניטריים פגומים, זיהום תאונתי מכל סוג ותאור, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, עבודות נוער, בעלי חיים, אופניים או רכוש של הרשות, תושביה, יישוביה או בעלי העסקים שבתחום שיפוטה שבו פועל הקבלן.

4.7 כל הביטוחים שערך הספק בהתאם להוראות החוזה כוללים סעיף מפורש בדבר ויתור של המבטח על זכותו לתחלוף (SUBROGATION) נגד כל יחיד מיחידי המבוטח וכל אדם או גוף שלמבוטח זיקה אליו או שהמבוטח התחייב בכתב לשפותו, או הקשור לעבודות ולמעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

4.8 כל הביטוחים שערך הספק בהתאם להוראות החוזה כוללים הוראה לפיה לא ייפגעו זכויות העיריה מחמת אי מסירת הודעה על נזק, איחור בהגשת תביעה, וכיוצ"ב, אלא אם המקרה היה ידוע לרשות, שלעניין זה מוגדר כראש הרשות או גזבר הרשות או הממונה על הביטוחים ברשות והודעה על כך נמסרה למבטחים תוך זמן סביר מעת שנודע לה על כך.

4.9 כל הוראה בביטוחים שערך הספק בהתאם להוראות החוזה, המפקיעה ו/או מקטינה ו/או מגבילה בדרך כלשהי את אחריותו של המבטח כאשר קיים ביטוח אחר

לא תחול ולא תופעל כלפי העירייה. כל הביטוחים האמורים כוללים הוראה לפיה הביטוח ביחס לרשות הינו "ביטוח ראשוני", המזכה את העירייה במלוא הפיצוי ו/או השיפוי המגיעים לפי תנאיו, מבלי שמבטחי הרשות האחרים יחויבו להשתתף בכיסוי הנזק או החבות המכוסים בפוליסה הנערכת לפי החוזה.

4.10 לא נכלל בפוליסות חריג לפרעות או מהומות אזרחיות, שביתות או השבתות.

4.11 הספק התחייב לשלם במועד את כל הפרמיות לצורך שמירת הביטוחים בתוקפם

וכן השתתפויות עצמיות במידה ותדרשנה. כ"כ חובות ה"מבוטח" ע"פ תנאי

והתניות הפוליסות תחולנה על המפעיל בלבד.

4.12 המבטח מצהיר בזאת כי ידוע לו כי חתימתו ע"ג אישור קיום ביטוחים זה הינו תנאי

מוקדם לקיום ההתקשרות בין המפעיל לרשות, ובהיעדר חתימתו ע"ג אישור

ביטוחים הרשות לא היתה מתקשרת עם הספק, אף במחירים אחרים.

4.13 הפוליסות כפופות לתנאי אישור קיום ביטוחים זה.

ולראייה באנו על החתום:

_____	_____	_____	_____
שם המבטח	שם החותם	תאריך	חתימה וחותמת

מסמך ז'תצהיר בעניין תשלום שכר מינימום

אני הח"מ,, בעל/ת.ת.ז מס' לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת בכתב כדלקמן:
 הנני עושה תצהיר זה כחלק ממסמכי מכרז מס' 3/17 עבור: להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עירייה.
 בתצהיר זה:
 "בעל זיקה" – כל אחד מאלה:

א. חבר בני אדם שנשלט על ידי המציע;

ב. אם המציע הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:

(1) בעל השליטה בו;

(2) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב

כאמור של המציע, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של המציע;

(3) מי שאחראי מטעם המציע על תשלום שכר העבודה;

ג. אם המציע הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה ; מהותית בידי מי ששולט במציע;

"שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם; "אמצעי שליטה", "החזקה" ו"שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981

2. הנני מצהיר/ה בזאת כי אנוכי וכל בעל זיקה אלי: (סמך ב-X את המשבצת המתאימה)

לא הורשענו בפסק-דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן - "חוק שכר מינימום") עד המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

הורשענו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, בפסקי דין חלוטים, אך במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז תחלוף שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

אישור

הריני לאשר בזאת כי ביום..... הופיע בפני....., עו"ד, מר/גב'.....
 ת.ז....., ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי ת/יהיה צפויה לעונשים
 הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, אישר/ה נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/מה עליו בפני.

									10
									סה"כ

תשלומים אינטרנט ומענה ממוחשב					
סה"כ	כמות תשלומים 2016	כמות תשלומים 2015	כמות תשלומים 2014	סוג	מס"ד
				מענה ממוחשב	1
				אינטרנט	2

2. עובדים (נציגי שירות) ונציגי החברה

נציגי שירות				
מס"ד	שם הנציג/ה	ת.ז.	תקופת עבודה במוקד תשלומים ובירורים	פירוט לקוחות בטיפולו של הנציג
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

3. פרטי לקוחות ממליצים

מס"ד	שם הלקוח	פרטי איש קשר אצל הממליץ	תפקיד איש הקשר בממליץ	טלפון/טלפון נייד	כתובת מייל
1					
2					
3					
4					
5					

קורות חיים מנהל/ת הפעילות- מצ"ב קורות חיים של מנהל/ת הפעילות כולל ניסיון של לפחות שנתיים במוקדי תשלומים ובירורי גביית ארנונה בהתאם לתנאי 3 ח' במסמך ב' למסמכי המכרז.

מסמך ט

תצהיר פירוט דרישות מוקד טלפוני לצורך עמידה בתנאי הסף

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

1. הנני משמש כ _____ ב _____ (להלן "המשתתף")
תפקיד _____ שם המשתתף _____

והנני מוסמך לתת תצהיר זה מטעם המשתתף.

2. אני מצהיר כי במוקד הטלפוני המופעל ע"י _____ (שם המציע להלן המשתתף) מתקיימים כל התנאים המפורטים להלן:

א. מוקד השירות הטלפוני הינו מרכז טלפוני עצמאי הממוקם במשרדי החברה או במשרדים הנשכרים על ידה, וכולל לפחות 10 עמדות נציגי שירות, מנהל משמרת ו/או מנהל מוקד.

ב. המוקד כולל קווי תקשורת, מרכזייה, מערכת C.T.I לניהול תורים שיחות, כל עמדות הנציגים ממוחשבות ובעלות תוכנות לניהול השיחות הנכנסות.

ג. המשתתף מפעיל ומנהל מערכת לניהול בקשות ל- call back כמתואר בנספח א'2(א) להסכם, כולל ניהול החזרה ללקוח ומשלוח מסרונים על פי הגדרות משתנות.

ד. המשתתף מפעיל מערכת טכנולוגית המאפשרת הפקת דו"חות המודדים את כמות השיחות הנכנסות למוקד, זמני ההמתנה והנטישה של השיחות, אורך השיחה, ופרמטרים אחרים כפי שמופיעים בנספח א'2(ג) להסכם.

ה. המשתתף מפעיל מערכת הקלטת שיחות, שמירת ההקלטות איתור שיחה רלוונטית על פי פרמטר של תאריך שעה, או מס' טלפון מזוהה והפקת קובץ קול דיגיטלי המכיל את ההקלטה המבוקשת.

ו. המשתתף מפעיל במוקד תוכנת C.r.m (customer relationship management) המתאימה או בעלת יכולת התאמה לדרישות העירייה המתוארות בנספח א'2(ד) להסכם.

ז. המשתתף הינו בעל ניסיון ומיומנות בהתחברות לחברות האשראי השונות על מנת לבצע עיסקאות בכרטיס אשראי תוך קבלת אישור עסקה מחברת האשראי באופן מיידי.

ה. המשתתף הוא בעל יכולת לתחזק אתר אינטרנט ובעל יכולת לקבלת תשלומים בכרטיסי אשראי כפי המתואר בנספח אי' 2 (ה')

ט. המשתתף הוא בעל מערכת למענה טלפוני קולי ממוחשב בעל יכולת לקבלת תשלומים בכרטיסי אשראי כפי המתואר בנספח אי' 2 (ו')

3. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אימות חתימה באמצעות עו"ד

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

עו"ד

מפרט השירותים

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 ומיידי לפניות הטלפוניות של התושבים.

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 חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, וכל התקנות, הכללים והצווים לפי החוקים הללו, כנוסחם העדכני מעת לעת.
- 2.3. הקטנת מספר התושבים המחויבים להגיע למשרדי מחלקת הגבייה 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. עמידה באמות המידה בנושא זמן ההמתנה למענה כפי שהוגדר בנספח א'2 (ב') להסכם.
- 3.2. עמידה באמות המידה בנושא ה- call back כפי שהוגדר בנספח א'2 (ב') להסכם.
- 3.3. זמן שיחה- ביצוע יעיל וענייני של השיחות עמידה ביעדים כפי שהוגדר בנספח א'2 (ב') להסכם.
- 3.4. איכות המענה- מתן מענה איכותי מקצועי ואדיב העומד בסטנדרט השירות של העירייה.
- 3.5. אחוז סגירת הפניות – מיקסום מספר הפניות הנפתרות במהלך השיחה בין הנציג לתושב כפי שהוגדר בנספח א'2 (ב') להסכם

- 3.6. אחוז תיעוד פניות – תיעוד מדויק ואמיתי של כל פרטי הלקוח, מהות הפנייה ופירוט המענה כולל נתוני טלפוניה (זמן המתנה, זמן שיחה וכיוב').
- 3.7. סגירת תשלום/חוב – מיקסום מספר התושבים המשלמים במהלך השיחה את התשלום/חוב שבגינו התקשרו למוקד.

4. שעות הפעילות

המוקד יפעל בימים ושעות כדלקמן:

- 4.1. בימים א-ה בין השעות 08:00 ל- 19:00 ברציפות.
- 4.2. בימי ו' וערבי חג בין השעות 08:30 ועד 12:00 ברציפות.
- 4.3. המוקד יפעל בחול המועד סוכות ופסח במתכונת מצומצמת בין השעה 08:00 עד השעה 15:00.

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 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 כרטיס אשראי חלופי או יפנה את התושב לחברת האשראי.
- 5.11. הנציג ימסור לתושב את מספר האישור שהתקבל עבור התשלום.
- 5.12. הספק יהיה בעל יכולת לשלוח ללקוח מהמערכת באופן ממוחשב מסרון ובו אישור תשלום הכולל מספר שובר, תקופת שובר ומספר אישור חברת האשראי (רק בתשלומים המבוצעים ע"י תוכנת

- התשלומים) וזאת באם העירייה תדרוש מהספק ביצוע שירות זה. למען הסר ספק, התמורה לביצוע שירות זה כלולה במחירי התמורה.
- 5.13. שם הנציג מקבל התשלום יתועד במערכת באופן אוטומטי ע"י התוכנה..
- 5.14. הספק יעביר האופן 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 למיקום שיוגדר בשרתי העירייה.
- 5.15. 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.
- 5.16. העירייה לא תחוייב עבור שיחת תשלום באם התשלום לא בוצע בפועל.
- 5.17. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להעברת פרטי שוברים שנוצרים בין ההפקות התקופתיות ושאינם נכללים בקבצים כאמור בסעיף 5.1 בשירות Web Services ו/או אחר. הקמת השירות בצד הספק לא תהייה כרוכה בעלויות נוספות לעירייה.
- 5.18. 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.
- 5.19. 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 אתר אינטרנט

הספק יפעיל אתר אינטרנט המיועד לקליטת תשלומים עבור עיריית בת-ים

6.1. כללי

- 6.1.1. האתר יציג ממשק משתמש קל וידידותי
- 6.1.2. האתר יעמוד לפחות בתקן אבטחת מידע PCI level 1
- 6.1.3. העמוד יכלול לוגו ופרטים נוספים של העירייה בראש העמוד
- 6.1.4. הספק יספק לעירייה קישור (כתובת אינטרנט) להפניה ישירה מאתר העירייה לאתר התשלומים
- 6.1.5. האתר יתבסס על בסיס הנתונים של תשלומי העירייה המשמש את הספק לצרכי המוקד והמענה הקולי הממוחשב
- 6.1.6. האתר יציג דוגמת חשבון תשלום של העירייה כולל הדגשת הנתונים הרלוונטיים לתשלום.
- 6.1.7. על מנת לשלם יקיש התושב את מספר חשבון הלקוח בעירייה ומספר השובר שאותו הוא מעוניין לשלם
- 6.1.8. המערכת תאתר את השובר בבסיס הנתונים במידה והשובר לא אותר או במידה והשובר שולם בעבר או שסכום התשלום אינו תואם את הסכום המבוקש לתשלום, תציג המערכת הודעות מתאימות ללקוח.

- 6.1.9. המערכת תציג בפני המשלם את הסכום לתשלום.
- 6.1.10. המערכת תקלוט את פרטי אמצעי התשלום ופרטי המשלם כולל טלפונים וכתובת דואר אלקטרוני כשדות חובה .
- כל עדכון של כתובת מייל והסכמת התושב לקבל דיוור באמצעות המייל באמצעות טופס הסכמה שתשלח החברה לתושב באמצעות המייל שיימסר והחזרתו חתום או מוסכם ע"י המייל של התושב תקבל החברה 1.5 ש. עדכוני המייל שיעשו ע"י נציגי השירות יועברו למנהל בעירייה בכל סוף חודש עם פרטי נציגי השירות וכן פרטי התושב שעברו עדכנו את כתובת המייל בכרטיס תושב.
- 6.1.11. המערכת תבקש בזמן אמת אישור עסקה מחברת האשראי
- 6.1.12. במידה ולא התקבל אישור תציג המערכת הודעה מתאימה למשלם
- 6.1.13. במידה והתקבל אישור תציג המערכת מספר אישור למשלם וכמו כן תשלח אישור עסקה כולל פרטי העסקה לכתובת הדואר האלקטרוני של המשלם.
- 6.1.14. האתר יציג הודעה למשלם המבקשת את אישורו לקבלת דואר אלקטרוני מהעירייה

6.2. תמיכה ושירות

- 6.2.1. הספק יקדיש מקום בולט באתר האינטרנט להסברים, שאלות נפוצות, עזרה בתהליך התשלום כולל סרטון הדגמה בעברית, רוסית ואמהרית.
- 6.2.2. הספק יפרסם באופן ברור ובולט מספר טלפון, וכתובת מייל של מוקד תמיכת לקוחות האתר
- 6.2.3. מוקד התמיכה יפעל בין השעות 09:00-17:00 מידי יום לא כולל סופי שבוע וחגי ישראל
- 6.2.4. מוקד התמיכה יעמוד ב-S.L.A המוגדר לגבי מוקד התשלומים
- 6.2.5. מענה למייל שנשלח ע"י הלקוח יעשה תוך עד שעתיים ממשלוח המייל בתוך מסגרת שעות הפעילות שהוגדרו לעיל.

6.3. שירותים נוספים-

בהתאם לדרישת העירייה לספק תהיה יכולת לערוך במערכת רישום משתמשים לפי הפירוט הבא :

- 6.3.1. רישום משתמשים
- 6.3.1.1. האתר יאפשר רישום לשירותי האתר :
- 6.3.1.2. אספקת שם משתמש וסיסמא לשירותי האתר
- 6.3.1.3. קליטה ראשונית של כל פרטי הלקוח ואמצעי התשלום
- 6.3.1.4. האתר יאפשר למשתמש רשום לבצע תשלומים ללא צורך בהקלדת פרטים נוספים כולל פרטי אשראי תוך הסתמכות על נתוני הרישום הראשוני

- 6.3.1.5. אפשרות לשינוי נתוני הלקוח
- 6.3.1.6. הצגת היסטוריית תשלומים באתר
- 6.3.1.7. הצגת תשלומים שעדיין לא שולמו
- 6.3.1.8. קבלת התראות באמצעות המייל
- 6.3.1.9. אופציה לפי דרישה - האתר יציע למשלמים אפשרות לקבלת שובר תשלום במייל

6.3.2. תאימות למכשירי סמארט פון

- 6.3.2.1. האתר יותאם לצפייה ותשלום באמצעות מכשירי סמארט פון ומכשירי טאבלט לכל סוגיהם ולכל מערכות ההפעלה - אפל, אנדרואיד ואחרות כולל התאמה לגרסאות ומכשירים חדשים לפי הצורך.
- 6.3.2.2. ההתאמה תהיה באמצעות אתר מותאם ו/או באמצעות אפליקציה ייעודית
- 6.3.2.3. הגישה לאתר תהיה באמצעות גלישה אינטרנטית ממכשיר הסמארט פון
- 6.3.2.4. כמו כן תתאפשר כניסה לתשלום ע"י סריקת קוד QR ע"י הלקוח מתוך שובר התשלום
- 6.3.2.5. במקרה זה יוטמעו בקוד ה-QR מספר המשלם ומספר השובר עמוד האינטרנט שיפתח באתר יכלול את הנתונים הנ"ל ללא צורך בהקשתם ע"י המשלם.

השירותים הנוספים יינתנו ע"י החברה בהתאם לדרישות העירייה. היה והעירייה תדרוש מהחברה/ הספק את מתן השירותים הנוספים באמצעות האתר תדרש החברה לספק שירותים אלו ללא כל תוספת לתמורה. החברה אמורה להיערך לביצוע מתן השירותים הנוספים בכל עת בה תועבר הדרישה מהעירייה לחברה.

7. קבלת תשלומים באמצעות מענה קולי ממוחשב IVR

- 7.1.1. המערכת הטלפונית תכיל לפחות 100 קווים נכנסים.
- 7.1.2. זמן ההמתנה למענה המערכת לא יעלה על 5 שניות.
- 7.1.3. הקלטות- הספק יספק הקלטות מתאימות הכוללות את כל תהליך ביצוע התשלום- ההקלטות יוקלטו על חשבון הספק
- 7.1.4. תהליך ביצוע התשלום- הלקוח יקיש נתוני שובר תשלום כנדרש ונתוני אמצעי תשלום.
- 7.1.5. המערכת תציג בפני הלקוח את הנתונים שנקלטו לאישור הלקוח
- 7.1.6. המערכת תדרוש מהלקוח מספר טלפון עדיפות לנייד.
- 7.1.7. המערכת תבצע אישור עסקה מול חברת האשראי
- 7.1.8. המערכת תקריא ללקוח אישור עסקה
- 7.1.9. אופציה- המערכת תשלח באופן מיידי ללקוח מסרון הכולל מספר אישור, סכום תשלום, ומספר שובר ששולם.

7.1.10. המערכת תציע ללקוח לעבור למוקד אנושי בכל שלב משלבי התשלום ע"י הקשה על מקש שיוקצה לצורך ההעברה

7.1.11. במידה והמערכת מזהה בעיה תפעולית של הלקוח במהלך התשלום המערכת תעביר את הלקוח אוטומטית למוקד תשלומים אנושי.

8. מוקד טלפוני למתן מידע ובירורים בתחום הגבייה

מוקד הבירורים יספק מענה טלפוני לפניית 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.

8.1. כללי

8.1.1. הנציגים יזדהו כנציגי העירייה - מוקד שירות הלקוחות תוך ציון שם הנציג.

8.1.2. 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')

8.1.3. הנציגים יעבדו ע"ג תוכנת ה-CRM שתסופק ע"י הספק.

8.1.4. הנציגים יעבדו ע"ג תוכנת הגבייה של העירייה.

8.1.5. מערכת ה-CTI תזהה את התושב על פי טלפון ממנו הוא מתקשר ו/או על ידי בקשה מוקלטת להקשת מספר מזהה ע"י התושב.

8.1.6. 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.

8.1.7. המערכת תאפשר איתור של תושבים על בסיס פניות קודמות באופן שיספק מידע מסייע לנציגי השירות אודות סטאטוס הטיפול בפניה ושאלות חוזרות בנושא הפניה.

8.1.8. למען הסר ספק יצוין כי העירייה שומרת לעצמה את הזכות להחליף את מערכת הגבייה שבשימושה. במידה ותבחר העירייה לעשות כן יובהר בזאת כי האחריות ועלות הדרכת נציגי השירות הטלפוני בשימוש במערכת התוכנה החדשה תושבת על הספק ועליו בלבד.

8.2. 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 שצויינה במכרז לכל מסמכיו ונספחיו. לספק לא תהיה כל תביעה, דרישה לפיצוי או לכל סעד אחר עפ"י כל דין בגין הנאמר בסעיף זה.

8.3. ניהול הפניות באמצעות כרטיסי תושב

- 8.3.1. כל פניית תושב תתועד 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.
- 8.3.2. 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.
- 8.3.3. בעת קבלת הפניה יפתח נציג השירות פניה חדשה ו/או יאתר פניה קודמת למערכת. נציג השירות יקודד את הפניה באמצעות סיווג הפניה לסוג פנייה ב-3 רמות שיוגדרו ע"י העירייה עם תחילת העבודה (נושא פנייה, סוג פנייה, תת סוג פנייה).
- 8.3.4. מעבר לסיווג הפניה תאפשר המערכת הוספת מלל חופשי לכל פניה. סטאטוסים מסוימים יחייבו הוספת מלל חופשי לפי ההגדרות המוקדמות.
- 8.3.5. 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.
- 8.3.6. בסיום הפניה יגדיר הנציג את הטיפול שניתן לתושב ואת המשך טיפול במידת הצורך.
- 8.3.7. בכל שיחה שאורכה עולה על 300 שניות, יתעד הנציג את הסיבה להתארכות השיחה.
- 8.3.8. התוכנה תתעד בשדה המיועד לכך, את זמן הטיפול בפנייה (זמן בשניות).

8.4. Back office

- 8.4.1. נציגי השירות יטפלו בבקשות תושבים לקבלת העתקי שובר, חשבוניות, דפי יתרה וטפסים שונים לפי הצורך. הנציג יתעד את הבקשה וסוג הטופס הנדרש.

- 8.4.2 טופס אישי - במידה והטופס הינו טופס המכיל פרטים אישיים רלוונטיים לתושב (ריכוז יתרות, העתק חשבון וכיוב') ישלח הנציג להדפסה את הטופס ע"ג מדפסת הנמצאת בתחומי המוקד.
- 8.4.3 טופס סטנדרטי - במידה והטופס הינו טופס מוכן, יפיק הספק בכל יום רשימה של בקשות לטפסים.
- 8.4.4 כל הטפסים המופיעים בסעיפים לעיל יעטפו בסוף יום העבודה ע"י הספק במעטפות העירייה וישלחו בדואר לא יאוחר מ- 36 שעות מקבלת הבקשה.
- באם לתושב דואר אלקטרוני שפרטיו ידועים ישלח החומר באמצעות דואר אלקטרוני לא יאוחר מ- 4 שעות מקבלת הבקשה.
- 8.4.5 העירייה תעביר לספק את דמי הביול, מעטפות וטפסים שונים על פי הצורך.

8.5. תיעוד שיחות

- 8.5.1 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 מחק מחשוב בעירייה ועל הספק לערוך את ההתאמות בהתאם לדרישות והנחיות מח' מחשוב וזאת על חשבוננו.
- 8.5.2 אחוז התיעוד לא יפחת מ- 90% מהשיחות המטופלות במוקד הבירורים.
- 8.5.3 תיעוד "מלא" משמעו, מילוי כל השדות הנדרשים בתוכנת ה-crm על פי סוג הפנייה.

8.6. פעולות תשלום המבוצעות ע"י נציג השירותים יבוצעו על גבי תוכנת העירייה בלבד

א. נציגי השירות

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.

1. כללי – נציגי בירורים

- 1.1. הספק יחזיק מאגר נציגים מתמחים מספיק המיועדים לפעילות העירייה ולביצוע כל התחייבויות החברה (הספק).
- 1.2. רק נציגים שעברו את מסלול ההכשרה ויקבלו את אישור העירייה יורשו לקבל ולענות לשיחות של עיריית בת ים.
- 1.3. 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.
- 1.4. החברה(הספק) תשבץ את הנציגים למשמרות על פי שיקולה המקצועי ותוך הקפדה לעמידה ב-SLA המוצג בנספח א'2 (ב') להסכם.
- 1.5. כמו כן יכולה העירייה לדרוש להחליף נציג שירות מטעמים מקצועיים או שירותיים על פי שיקולה הבלעדי וללא זכות ערעור מצד החברה.
- 1.6. החברה תידרש לגייס נציג חדש ולהכשירו תוך 10 ימי עבודה.
- 1.7. כל הנציגים יוחתמו על כתב סודיות שיועבר לספק ע"י העירייה או בנוסח מסמך ט"ז המצ"ב. העירייה .

2. הכשרה מקצועית – נציגי מוקד הבידורים

- 2.1. סדנאות שירות - מענה טלפוני, שירותיות, כללי המענה, טיפול בהתנגדויות וכיוב'
- 2.2. תוכנת ה-crm - לימוד התוכנה על פי צרכי העירייה.
- 2.3. חקיקה הקשורה למיסי עירייה – חוקים תקנות, צווי ארנונה, חיובים, זיכויים וכל הכרוך בעולם התוכן של חיובי עירייה, צרכנות המים ועולם הגבייה העירוני
- 2.4. תוכנת הגבייה של העירייה
- 2.5. הדרכות תלת חודשיות- הנציגים יעברו הדרכת רענון מידי שלושה חודשי עבודה תכני ההדרכה יקבעו בשיתוף העירייה ובאישורה – עד שלוש שעות להדרכה
- 2.6. תדריך משמרת- הנציגים יעברו תדריך קצר הכולל עדכונים והפקת לקחים במהלך המשמרת.

3. תוכנית ההכשרה – נציגי מוקד הבידורים

- הספק יגיש סילבוס תוכנית הדרכה לנציגי מוקד הבידורים הכולל הדרכת שירות, הדרכה מקצועית עולם הגבייה מסים מקומיים הדרכת תוכנת CRM ותוכנת הגבייה של העירייה הדרכת תוכנות לפעילות.
- 3.1. ראשי פרקים, תוכן ההדרכה שעות ההדרכה, שם המדריך.
 - 3.2. הגשה בטבלה על פי נושאים ושעות.
 - 3.3. הספק רשאי לפצל את מערך ההדרכות על פי ניסיון נציגי השירות:
 - 3.3.1. נציגים בעלי שלושה חודשי ניסיון ויותר בתחום הארנונה, והגבייה.
 - 3.3.2. נציגי שירות ללא ניסיון ו/או בעלי פחות משלושה חודשי ניסיון בתחום הארנונה, והגבייה.

3.4. 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).

ב. שירותים טכנולוגיים נדרשים

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

1.1. צירי PRI המסופקים על ידי החברה יכללו לפחות שני ספקי מפ"א שונים. ניתן להשתמש גם במרכזיה על

בסיס טכנולוגיית SIP

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

1.3. יכולת ניהול תורים

1.4. הודעות מוקלטות וקליטת מידע מהמתקשר בעת המתנה

1.5. ניהול תסריט המתנה

1.6. הפניית שיחות לנציג על פי כישור נדרש

1.7. ניהול פעילות נציגים.

1.8. העברת מידע שנאסף בתחילת השיחה במענה הקולי לתוכנת ה-crm – הקפצת מסך נציג.

1.9. 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.

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

1.11. הפקת דוחות על פי חתכים שונים.

2. ניהול שירות callback מוקד תשלומים ומוקד בירורים

2.1. 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.

2.2. ההודעה לתושב הרלוונטי על פי סעיף 2.1 תתבצע לא יאוחר מ-180 שניות המתנה למענה.

2.3. במידה והתושב בחר בשירות callback תנועד הבקשה במערכת ה-crm ויחולו עלייה כל הכללים המפורטים במסמך זה לגבי טיפול בפניות callback בנספחים א'2 (א') ו- א'2 (ב') להסכם.

2.4. הנציג החוזר לתושב יהיה נציג בירורים שהוכשר לפעילות על תוכנת ה-crm ויתעד את החזרה ללקוח בתיעוד מלא כנדרש משיחת בירורים.

2.5. למען הסר ספק העירייה לא תחויב בשום מקרה בחיוב כפול בגין תשלום ובגין דקות שיחה במסגרת שירות זה.

3. מערכת להקלטת שיחות טלפונית

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

4. קווי תקשורת וחיבור אינטרנט

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

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

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

- 5.9. מערכת ניהול קשרי הלקוחות תאפשר הפקת דוחות העוסקים בפניות התושבים על פי חתכים שונים לצורך ניהול ובקרה. כמפורט בנספח א' 2 (ג') להסכם
- 5.10. המערכת תאפשר כניסה אך ורק מכתובות IP להן ניתנה הרשאה (כתובת הספק, כתובת משרדי העירייה, וכתובות אחרות לפי הצורך).
- 5.11. תקלות משביתות במערכת יטופלו תוך 12 שעות לכל המאוחר.

6. גיבוי ומצבי חירום

- 6.1. הספק יציב וגנראטור (מחולל מתח) עצמאי ומערכות גיבוי אחרות על מנת להבטיח את המשך הפעילות בעת תקלות ברשת החשמל/ טלפוניה
- 6.2. באחריות הספק לדאוג באופן שוטף לתקינות האמצעים המפורטים בסעיף 6.1 לעיל
- 6.3. הספק יציג מסמך (Disaster Recovery Plan) DRP (רלוונטי לפעילות המוקד

7. מוקד חלופי

- 7.1. הספק יתחייב להפעלת מוקד חלופי תוך 72 שעות מרגע הודעה על כל תקלה או אירוע אחר המשבית את פעילות המוקד הקיים.
- 7.2. 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.
- 7.3. במידה וימשיך המוקד החלופי לפעול לאחר חודש ימים יחזור ה-S.L.A לרמה המקורית המבוקשת במכרז.

8. אבטחת מידע

8.1. אישור עמידה בתקן - PCI DSS

החברה "הספק" מתחייב שיהיה בידי אישור תקן אבטחה PCI מגורם מוסמך, וזאת מיד, דהיינו מהיום הראשון בו החל במתן השירות לעיריית בת-ים.

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.

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."

- 8.2. הפעלת מערך גיבוי שוטף של שרתי הספק הרלוונטיים לפעילות. כולל גיבוי נתונים ופונקציות בשרת מרוחק.

מסמך י"א

מערכת הטלפונים ושירות call back

1. ניהול שיחות נכנסות - הספק יפעיל מערכת ממוחשבת לטיפול וניהול השיחות הטלפוניות הנכנסות

1.1. ניתוב השיחות ל"נציג עיריית בת ים" על פי זמינות

1.2. ניהול תורים וזמני המתנה.

1.3. תיעוד נתוני שיחות – זמני המתנה, זמני מענה, זמני נטישה, כמות שיחות מכל סוג כמבוקש בנספח א' 2 (ג') להסכם

1.4. נתב שיחות- הספק יפעיל נתב שיחות כדלקמן :

1.4.1 הפנייה למוקד בירורים

1.4.2 הפנייה למוקד בירורי תשלומים

1.5. זיהוי ותיעוד מספר טלפון מתקשר/ת (שיחה מזוהה) במידה והמספר זמין

1.6. המערכת תזהה את הלקוח ע"י פרמטרים שיוקשו ע"י הלקוח במהלך ההמתנה, אחד מהנ"ל או חלקם.

1.6.1 ת.ז.

1.6.2 מספר משלם

1.6.3 טלפון

1.7. "הקפצת מסך" תוכנת crm בעת מענה- שיחות בירורים בלבד

1.7.1. 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.

1.8. המערכת תודיע ללקוח את מיקומו בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.

1.9. 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.

1.10. חיוג שיחת call back תתבצע לא יאוחר מ- 4 שעות מרגע קליטת השיחה במערכת.

2. הגדרות שירות call back

2.1 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

2.1.1 המערכת תתעד את הנתונים, ותיזום שיחה טלפונית אוטומטית לתושב על פי טווח השעות שנמסר ע"י התושב או על פי הגדרות הבאות :

2.1.1.1 הספק יבצע ניסיון שיחה ראשונה חוזרת לתושב לא יאוחר מ-4 שעות מהשארית הבקשה ע"י הלקוח .

2.1.1.2 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 שלאחרי .

2.1.1.3 הספק יבצע ניסיון שיחה שני לתושב לא יאוחר מ- 3 שעות מהשארית ההודעה/מסרון לתושב.

2.1.1.4 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 .

2.1.2 המערכת תתעד את כל נתוני התושבים שביקשו את השירות וכל ניסיון חיוג לתושב כולל תוצאות החיוג :

2.1.2.1 תאריך/שעה ניסיון חיוג

2.1.2.2 מספר ניסיון חיוג (כמה ניסיונות בוצעו כולל בניסיון האחרון)

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

2.1.2.4 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.

2.1.3 המערכת תפיק דו"ח מפורט אודות לקוחות Call back והטיפול בהם כמפורט בנספח א'2 (ג') להסכם.

בס"ד

מסמך י"ג

1. Call back

שירות call back		
פריט	זמן לביצוע	הערות

<p>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.</p>	<p>עד ארבע שעות מזמן השארת הבקשה</p>	<p>ביצוע ניסיון ראשון ליצירת קשר עם תושב שביקש שירות call back</p>
<p>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.</p>	<p>עד שלוש שעות לכל היותר מרגע השארת הודעה/משלוח מסרון לתושב</p>	<p>ביצוע ניסיון שני ליצירת קשר עם התושב שביקש שירות call back</p>

2. 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

8. דוח הכנסות- חודשי כללי ומופרד

מוקד בירורים			מוקד תשלומים			סוג מוקד
ממוצע לתשלום	סה"כ הכנסות	סה"כ שיחות	ממוצע לתשלום	סה"כ הכנסות	סה"כ שיחות	חודש
						ינו-13
						פבר-13
						מרץ-13
						אפר-13
						מאי-13
						יוני-13
						סה"כ

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

דקות טיפול	סוג פנייה	טלפון 2	טלפון 1	מספר משלם	שם לקוח	שם נציג	תאריך/שעה
4.31	בירור חשבון	052-9020321	03-9423345	57477499	ישראל זוהר	רוית כהן	01/01/2013
3.58	בירור יתרה	052-9020322	03-9423346	33214678	רבקה חן	חיים כץ	01/01/2013

10. דוח נתוני משלמים- חודשי כללי ומופרד

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

הערות:

1. הדוחות השבועיים יועברו מידי שבוע למנהל בעירייה ביום ראשון בשבוע למעט חגים וימי שבתון בו יועברו יום לאחר סיום החג/שבתון.
2. דוחות אלה הינם דוחות בסיסיים בלבד, העירייה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהספק כל דו"ח אחר הקשור לפעילות הנערכת עבורה, הדוח יסופק תוך שלושה ימי עבודה (למעט חריגים בהסכמת העירייה).
3. חלק מהדוחות הנ"ל יוגדרו גם על מערכת ה-CRM למעט דוחות הקשורים במוקד התשלומים.
4. דוחות שהוגדרו בתוכנת ה-crm יופקו ע"י העירייה והספק פטור מהעברתם.
5. הקנס בגין אי אספקת דוח במועד יעמוד על 300 ₪ למקרה.

מערכת C.R.M

א. הקמה ותפעול שוטף

1. בסיס הנתונים

1.1. קליטת נתונים ראשונית - קליטת מידע מנתוני העירייה

- 8.2.1. העירייה תעביר לספק קובץ אקסל, או אחר כפי שיסוכם בין הספק לעירייה, הכולל נתוני צרכנים על פי המופיע בטבלאות המצורפות לנספח זה.
- 8.2.2. הספק יבצע קליטה של הנתונים למערכת ה-crm
- 8.2.3. הספק יבצע בדיקות תקינות למידע שנקלט

2. עדכון נתונים שוטף

- 8.2.4. העירייה תעביר לספק מידי 30 יום קובץ נתונים מעודכן – כל נתוני הצרכנים.
- 8.2.5. הספק יפתח על חשבונו ממשק לקליטת הנתונים על פי כללי עדכון מובנים.
- 8.2.6. 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

3.2. הצגת פנייה אחרונה במידה וקיימת

3.3. שדות נתונים :

- 3.3.1. סיווג פנייה - על פי שדות בחירה בשלוש רמות- נושא פנייה, תתי נושא פנייה (2 דרגות נוספות)
- 3.3.2. תיאור מילולי של הפנייה במידת הצורך
- 3.3.3. אופן הטיפול בפנייה.
- 3.3.4. סטאטוס טיפול בפנייה- נסגרה במוקד, הועברה למחלקה וכיוב'
- 3.3.5. במידה ודרוש המשך טיפול – פירוט המשך טיפול
- 3.3.6. נתוני לקוח- שם, שם משפחה, מספר משלם, ת.ז, טלפון נייד, טלפון בית, כתובת מלאה, כתובת דואר אלקטרוני ראה : טבלאות מצורפות לנספח זה

3.3.7. נתוני נציג ושיחה- שם נציג, מספר נציג, זמן מענה (dd:mm:yyyy hh:mm:ss), אורך טיפול בפנייה ()

mm:ss

3.3.8. כל נתון אחר הרלוונטי לקשרי עירייה - תושב

4. שונות

4.1. משלוח אוטומטי של מסרונים שונים בהתאם לסטאטוס הפנייה, משלוח טופס, קליטת מסמך טופס סרוק ו/או כל שדה אחר שנדרש

4.2. קליטה ואחזקת מאגר טפסים סרוקים או ממוחשבים של העירייה או הפנייה ל שימוש בהפניות לטפסים מאתר האינטרנט העירוני.

4.3. משלוח טופס נדרש ע"י נציג ישירות לכתובת המייל או הפאקס של התושב

4.4. משלוח טפסים יתועד בכרטיס התושב כדלקמן

4.4.1. סוג טופס: הוראת קבע, מצב חשבון, העתק שובר, קבלה וחשבונית וכולי

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, 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 חיוג ללקוח 1	מתוך רשימה
שעת משלוח מסרון /הודעה קולית	dd/mm/yyyy hh:ss
1	
תוצאת ניסיון חיוג ללקוח 2	מתוך רשימה
תאריך ושעת ניסיון חזרה 2	dd/mm/yyyy hh:ss
שעת משלוח מסרון /הודעה קולית	dd/mm/yyyy hh:ss
2	
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	
ישוב	
מיקוד	
רחוב למשלוח	
מספר בית למשלוח	
מספר דירה למשלוח	
קומה למשלוח	
ישוב למשלוח	
מיקוד למשלוח	

שדה	תיאור
תיאור פנייה	מתוך בחירה
סוג פנייה	מתוך בחירה
תת סוג פנייה	מתוך בחירה
פירוט פנייה	טקסט
פנייה חוזרת	מספר פניות דומות בחודשיים האחרונים
השירות שניתן	מתוך בחירה
שירות שניתן	פירוט
בוצע תשלום	כן/לא
סכום תשלום	מספר
מספר אישור תשלום	מספר
סוג מכתב/ טופס 1	מתוך רשימה
תקופה 1	מתאריך לתאריך
אופן משלוח 1	מתוך רשימה
סוג מכתב/ טופס 2	מתוך רשימה
תקופה 2	מתאריך לתאריך
אופן משלוח 2	מתוך רשימה
סוג מכתב/ טופס 3	מתוך רשימה
תקופה 3	מתאריך לתאריך
אופן משלוח 3	מתוך רשימה
המשך טיפול במחלקת הגבייה	מתוך רשימה
למי הועבר במחלקה ?	רשימה
סיבת העברה למחלקה	טקסט

מסמך ט"ונספח פיצויים מוסכמים ותגמולים

א. כללי

פיצויים מוסכמים			
הערות	קנס	פריט	מס"ד
לכל מקרה	200 ₪	פיגור בהגשת דו"ח על פי המוגדר במכרז	1

2. חריגה ברמה יומית מ-SLA זמני המתנה
 על כל חריגה מה-SLA ישלם הספק קנסות כדלקמן:

פיצויים מוסכמים			
הערות	קנס	פריט	מס"ד
על כל חריגה.	200	חריגה מהזמנים שנקבעו	3

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

מסמך ט"זכתב התחייבות עובד הספק לשמירת סודיות ואבטחת מידע

1. הנני מועסק כעובד על ידי _____ (להלן: "החברה", "הספק"), אשר במסגרת עבודתי בחברה נותן שירותים לעיריית בת-ים (להלן: "העירייה") וזאת על-פי הסכם שבין החברה לבין העירייה בדבר ניהול מוקד טלפוני לתשלומים ולבירורים של מיסי עירייה.
2. ידוע לי ואני מסכים כי החברה הינה מעבידתי הבלעדית וכי היא בלבד חייבת בתשלום שכרי ובמתן תנאי עבודתי האחרים. בהתאם, הנני מתחייב כי אין לי ולא תהא לי כל טענה, תביעה או דרישה כנגד העירייה בדבר קיום יחסי עובד – מעביד ביני ובין העירייה בגין או בקשר עם הצבתי על ידי החברה במוקד העירייה ומאשר כי לא אהיה זכאי לזכות ו/או לתשלום כלשהם מהעירייה, וכי למען הסר ספק הנני מוותר על כל זכות ו/או תשלום אם וככל שעשוי להיות מגיע לי מהעירייה.
3. למרות האמור לעיל, הנני מתחייב בזאת לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע, לרבות תוכנית, חומר בין בכתב ובין בעל פה, מסמך עיוני, מדעי או ממשי, שיגיע ו/או שהגיע אלי במהלך הצבתי במוקד הטלפוני ולא לגלותו ו/או להעבירו לאחר, אלא ככל שיידרש ובמידה ויידרש במסגרת הצבתי בעירייה ולצורך ביצוע תפקידי ולמעט לצורך ביצוע ישיר של השירותים עבור העירייה ו/או כמתחייב מכל דין.
4. לעניין מסמך זה "מידע" פירושו כל המפורט לעיל, אשר מעצם טבעו או על פי הדין הינו חסוי, לרבות:
 - א. כל מידע הנוגע לפרטיו האישיים ומצבו הכלכלי ו/או הסוציאלי של הנישום בעירייה.
 - ב. כל מידע הנוגע לעניינים הכספיים, לשיטות העבודה, לתהליכי המחשוב, להתקשרויות ולנישומים של העירייה ופרטיהם.
5. הנני מתחייב שלא לעשות שימוש כלשהו בכל מידע שהוא, לרבות עיון בו, העתקתו צילומו או הדפסתו, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, אלא בהיקף הנדרש במסגרת תפקידי ולצורך ביצוע ישיר של השירותים עפ"י הסכם זה ו/או כמתחייב מכל דין.
6. התחייבותי כמפורט לעיל תחול גם לגבי העברת המידע אל צד שלישי כלשהו אשר יבקש לעשות שימוש במידע כלשהו, לרבות עיון בו, העתקתו, צילומו או הדפסתו, אלא אם הוא מורשה לעשות כן מתוקף תפקידו בעירייה או על פי דין, וגם זאת רק במידה הנדרשת לצורך מילוי תפקידו כאמור, ולצורך ביצוע ישיר של השירותים עפ"י הסכם זה ו/או כמתחייב מכל דין.
7. הנני מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע אפשרות כי מידע כאמור יצא מרשותי ויגיע למי שאינו מוסמך לקבלו.
8. התחייבותי כאמור לעיל יחולו ביחס לכל מידע כמפורט בסעיף 3 לעיל, שיבוא לידי ביטוי בכל אופן וצורה שהם, לרבות כתוב, מודפס, ממוחשב, ו/או על גבי טפסים, מידע על מדיה מגנטית, ו/או אלקטרונית, קודי הרשאות שימוש, סיסמאות וכיו"ב, שיגיע לידיעתי ו/או להחזקתי תוך כדי ו/או עקב העסקתי בכללית.

9. הנני מצהיר כי ידועה לי הרגישות הרבה של המידע וכי חשיפתו לצד שלישי שלא על פי הרשאה כדין, עלולה לגרום לעירייה ו/או למבוטחיה ו/או לצד ג' כלשהו נזקים חמורים. הנני מצהיר כי ידוע לי כי הפרת התחייבויותיי כמפורט לעיל ולהלן תיחשב כהפרת חובת נאמנות כלפי העירייה ועלולה אף להוות עבירה פלילית.
10. ידוע לי כי הפרת התחייבויותיי תאפשר לעירייה/או לצד ג' כלשהו שנפגע כתוצאה מהפרת התחייבויותיי כאמור במסמך זה, לנקוט כלפי בכל הצעדים על פי כל דין, לרבות הפסקת הצבתי בעירייה ותביעתי ע"י העירייה ו/או צד ג' כלשהו כאמור לעיל, לפיצוי בגין כל הנזקים שנגרמו להם.
11. הנני מתחייב לא לשנות הנחיות ו/או הגדרות אבטחת מידע שנקבעו ע"י העירייה אלא באישור ממונה אבטחת מידע בעירייה.
12. הנני מתחייב לדווח לממונים עלי ולממונה אבטחת מידע בעירייה על כל פגיעה באבטחת מידע הקשורה בעבודתי מול העירייה
13. התחייבויותיי כמפורט לעיל יעמדו בתוקפן במשך כל תקופת ההתקשרות ולרבות לתקופה בלתי מוגבלת לאחר מכן.
14. ידוע לי כי העירייה תוכל להסתמך על הצהרה זו וגם תוכל לתבוע את מימושה ישירות ממני.
15. הנני מאשר חתימתי על מסמך זה לאחר שקראתי את תוכנו והבנתי את האמור בו.

ולראיה באתי על החתום :

שם: _____

ת.ז.: _____

שם הספק: _____

תפקיד: _____

חתימה: _____

תאריך: _____

מסמך י"ז

תצהיר בדבר אי תאום מכרז

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מוסמך כדין לחתום על תצהיר זה בקשר עם הצעת _____ (להלן: "המשתתף"), למכרז _____, מכרז פומבי מס' _____ (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 בנסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעה למכרז.
6. לא הייתי מעורב בנסיון לגרום למשתתף אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעת המשתתף למכרז.
7. לא הייתי מעורב בנסיון 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 אישור	שם המשתתף	שם המצהיר ותפקידו	חתימת המצהיר
-------------	-----------	-------------------	--------------

אני החתום מטה, עו"ד _____ 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.

שם מלא + חתימה + חותמת	תאריך
------------------------	-------