

מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 10/2017

למתן שרותי נציג שירות לקוחות

- 1. כללי**
- 1.1 מי-ציונה בע"מ (להלן: "החברה") מזמינה בזה הצעות למתן שרותי נציג שירות לקוחות בהתאם לתנאי והוראות מסמכי המכרז (להלן: "השירותים").
- 1.2 תקופת ההתקשרות הינה ל-12 חודשים ממועד חתימת החברה על חוזה ההתקשרות. תקופת ההתקשרות תוארך מאליה כל פעם ל-12 חודשים ועד ל-6 שנים נוספות ובסה"כ 7 שנים. החברה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, שלא להאריך את תקופת ההתקשרות או להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה הקצרה מהאמור לעיל, הכל בהתאם להוראות חוזה ההתקשרות.
- 1.3 השירותים, היקפם ותנאייהם, מפורטות במסמכי המכרז.
- 2. תנאי סף להשתתפות במכרז**
- רשאים להשתתף במכרז זה, מציעים העומדים במועד הגשת ההצעות במכרז בכל התנאים המצטברים המפורטים להלן:
- א. מציעים בעלי ניסיון של שנתיים לפחות בין השנים 2013 - 2016 במתן שירותי תפעול גביה, בלפחות שני תאגידי מים וביוב (כהגדרתם בחוק תאגידי מים וביוב) שמשפקים שירותים ל-20,000 בתי אב לפחות כל אחד/ת.
- ב. מציעים שצירפו להצעתם קורות חיים של עובד/ת שיו/תוצב במשרדי התאגיד במקרה של זכייה, בעלת ניסיון של שנתיים לפחות בין השנים 2013-2016 כנציג/ה שירות לקוחות וגביה בתאגידי מים ו/או ברשויות מקומיות (מתוך תקופת הניסיון לפחות שנה בתאגידי מים).
- ג. מציעים אשר צירפו להצעתם ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- הצעת המשתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד (למעט אם נכתב מפורשות אחרת).
- 3. מסמכי המכרז**
- את מסמכי המכרז יש להדפיס מאתר האינטרנט של החברה בכתובת:
www.mei-ziona.co.il
- 4. ערבות**
- המציע יצרף להצעה ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית (אוטונומית) בסך 10,000 ₪ (עשרת אלפים ₪) בנוסח הנדרש במסמכי המכרז, לטובת החברה, להבטחת קיום תנאי המכרז, ההצעה, חתימה על החוזה וקיום הוראותיו.

5. מפגש מציעים

מפגש מציעים יתקיים ביום 29.10.2017 בשעה 12:00 במשרדי החברה. ההשתפות במפגש אינה תנאי סף.

המועד האחרון להגשת הצעות הינו 19.11.2017 בשעה 12:00.

ההצעות יופקדו ידנית בתיבת המכרזים שבמשרדי הנהלת החברה שברחוב האירוסים 53 נס ציונה.

אין החברה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

במקרה של סתירה בין הוראות מודעה זו לבין הוראות מסמכי המכרז תגברנה הוראות מסמכי המכרז.

רינה קטיף, מנכ"ל

מי ציונה בע"מ

מסמך א' – הוראות למשתתפים במכרז

תאגיד מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 10/2017

למתן שרותי נציג שירות לקוחות הוראות למשתתפים במכרז

1. נשוא המכרז

- א. תאגיד מי-ציונה בע"מ (להלן - "התאגיד") מבקש בזה לקבל הצעות למתן שרותי נציג שירות לקוחות (להלן: "השירותים ו/או העבודות") הכל כמפורט במסמכי המכרז המצורפים למכרז זה ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- ב. התאגיד מספק שרותי מים וביוב ל- 3 רשויות מקומיות : נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון. בעתיד יתכן שיצורפו לתאגיד רשויות מקומיות נוספות. השירותים המבוקשים יינתנו בסניפי מזכרת בתיה או קריית עקרון. התאגיד יהיה רשאי להציב את הנציג/ה גם בסניף נס ציונה לפי הצורך.
- ג. התאגיד מבקש ע"י מכרז זה לקבל שירותי עובד/ת במחלקות שירות לקוחות וגביה בתאגיד. הקבלן הזוכה יציב עובד/ת במחלקת שירות לקוחות בתאגיד אשר יתבצע את כל הפעולות הכרוכות במתן שירות לקוחות וגביה בתאגיד על פי הנחיות התאגיד ובהתאם להוראות הדין.
- ד. התאגיד מפרט באמצעות מסמכי המכרז את השירותים, העבודות, הנהלים, רמת השרות ומרכיבי כח האדם אותם נדרש הקבלן להעמיד ותמורתם.
- ה. הקבלן הזוכה מתחייב להציב במשרדי התאגיד עובד/ת שרות לקוחות וגביה בעלות הכשרה מתאימה, להדריכו/ה באופן שוטף, להטמיע נהלי עבודה מקצועיים בתחומי שירות לקוחות וגביה.
- ו. מקום הצבת/ה של העובד/ת יהיה באחד מסניפי מזכרת בתיה ו/או קריית עקרון לפי שיקול דעתו של התאגיד. במקרה הצורך, התאגיד יהי רשאי להציבו/ה בסניף נס ציונה או רשות אחרת ככל שתצורף לתאגיד.
- ז. התמודדות במכרז היא על פי המפורט בנספח ב'1 למסמכי המכרז.
- ח. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל- 12 חודשים מיום חתימת התאגיד על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- ט. התקופה תוארך מאליה כל פעם בתקופה של עד שנה נוספת (להלן: "שנות האופציה"), עד 6 פעמים (סה"כ 7 שנים) אלא אם התאגיד יודיע, בהודעה בכתב על הפסקת ההתקשרות וזאת בהודעה שתישלח לקבלן לפחות 30 יום מראש.
- י. התאגיד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה לפי שיקול דעתו הבלעדי ע"י משלוח הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש מבלי שיהיה חייב בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולקבלן לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או

טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.

יא. מבלי לגרוע מהאמור, מוזג המזמין עם תאגידי מיס נוסף/ים במסגרת הקמתה של חברה אזורית, כמשמעותה בכללי תאגידי מיס וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013 יהא התאגיד רשאי לבטל את ההסכם לפני סיומו בהודעה מראש של עד 90 ימים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של החברה האזורית.

יב. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הקבלן מתחייב לבצע את כל המשימות המפורטות במסמכי המכרז בהקשר להפסקת ההתקשרות.

יג. **בשנות האופציה יחולו כל הוראות ההסכם על נספחיו.**

2. **התמורה**

א. התמורה תשולם לקבלן כמפורט :

תמורת שירותי נציג שרות הלקוחות כמפורט במסמכי מכרז זה ישולם תשלום חודשי קבוע על סך של 9,000 ₪ בתוספת מע"מ.

במידה ומספר ימי ההיעדרות בשנה עלה על 18 ימים – יקוזזו ימי ההיעדרות באופן יחסי מהתשלום החודשי. האמור הינו מבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז ובפרט סעיף 7 לחוזה ההתקשרות.

בתמורה זו נכללות כל עלויות הקבלן לרבות כל עלויות העסקת העובד על ידי הקבלן, ביטוחים וכו'.

ב. מלבד התמורה המפורטת בסעיף א. לעיל לא ישולמו לקבלן סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסיס והיטלים, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את המחיר.

ג. בנוסף תשולם הצמדה למחירים לצרכן החל משנת ההתקשרות השנייה. ההצמדה תהיה ביחס למדד חודש יוני 2017 המתפרסם ב-15.7.2017. ההצמדה תתעדכן אחת לשנה.

ד. התשלום לקבלן יהיה כנגד חשבונית מס שיגיש לתאגיד. חשבונית תשולם בתנאי תשלום שוטף +30 (חודש שוטף = חודש קבלת החשבונית). חשבונית לא מאושרת תעוכב עד לבירור ללא כל חבות נוספת מצד התאגיד.

ה. התאגיד יהיה רשאי להקדים התשלומים לפי בקשת הקבלן. בגין הקדמת התשלום, תינתן הנחת קבלן מהתשלום של 0.02% לכל יום הקדמה. (ריבית שנתית של 7.3%).

3. **תנאי הסף**

רשאים להשתתף במכרז זה, מציעים העומדים במועד הגשת ההצעות במכרז בכל התנאים המצטברים המפורטים להלן :

א. מציעים בעלי ניסיון של שנתיים לפחות בין השנים 2013 - 2016 במתן שירותי תפעול גביה, בלפחות שני תאגידי מיס וביוב (כהגדרתם בחוק תאגידי מיס וביוב) שמספקים שירותים ל - 20,000 בתי אב לפחות כל אחד/ת.

ב. מציעים שצירפו להצעתם קורות חיים של עובד/ת שיו/תוצב במשרדי התאגיד במקרה של זכייה, בעלת ניסיון של שנתיים לפחות בין השנים 2013 - 2016 כנציג/ה שירות לקוחות וגביה בתאגידי מים ו/או ברשויות מקומיות (מתוך תקופת הניסיון לפחות שנה בתאגידי מים).

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

הצעת המשתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד (למעט אם נכתב מפורשות אחרת).

4. מסמכי המכרז

- מסמך א' – הוראות למשתתפים במכרז
- מסמך ב' – הצעת המציע
- מסמך ג' – הסכם
- מסמך ד' – נוסח הצהרת קבלן בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום
- מסמך ה' – נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז
- מסמך ו' – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע
- מסמך ח' – אישור על קיום ביטוחים
- נספח א' 1 – מסמך תיאור השירותים והעבודות נשוא המכרז.
- נספח א' 2 – הסכם שמירת סודיות
- נספח ב' 1 – אופן קביעת המציע הזוכה
- נספח ב' 2 – אישור התקשרות

5. מסמכי המכרז - רכוש התאגיד

- א. מסמכי המכרז הנם רכוש של התאגיד וקנינו הבלעדי והם נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות לתאגיד עפ"י מכרז זה ולא לשום מטרה אחרת.
- ב. את מסמכי המכרז יש להדפיס מאתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.mei-ziona.co.il
- ג. מדפיס מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.

6. הבהרת מסמכי המכרז

- א. כל המסמכים המפורטים בסעיף 4 לעיל, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וקיום כל ההוראות המפורטות בהם מהווה תנאי להשתתפות בו.
- ב. על המציע לקרוא בעיון רב את ההסכם ואת כל מסמכי המכרז.
- ג. המציע רשאי לפנות בכתב לתאגיד בשאלות ו/או בקשות להבהרה בכל סתירות, שגיאות, אי התאמות או חוסר בהירות שמצא, אם מצא, במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לפרט כלשהו במפרט המכרז וזאת לא יאוחר מתאריך **02.11.2017 שעה 12.00**.
- ד. את הפניות הנ"ל יש לשלוח בדוא"ל karenmk@Mei-Ziona.co.il כמסמך word ובציון שם הפונה, שם החברה, כתובת, דוא"ל ומספר הטלפון של הפונה.

ה. התשובות והשאלות יופצו בדוא"ל לכל מי שפנה לתאגיד כאמור לעיל וכל מי שישלח בקשה להיכלל בדיוור בכל הקשור למכרז זה וכן יועלו לאתר האינטרנט של התאגיד. על המציעים לצרפן כחלק אינטגרלי ממסמכי המכרז כשהם חתומים על ידם כשאר מסמכי המכרז.

7. הצהרות המציע

- א. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוהם כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם המצורף למכרז על נספחיו ידועים ונהירים לו, וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.
- ב. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם על נספחיו, לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- ג. למען הסר ספק יצוין כי כל שינוי, מחיקה, תוספת או הסתייגות אשר יוכנסו על ידי המציע למסמכי המכרז, בין שנעשו על גוף המכרז ובין שנעשו באמצעות צירוף מסמכים נלווים לא יחייבו את המזמין ועשויים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, להביא לפסילת ההצעה ולחילופין המזמין יהא רשאי להתעלם מאותו שינוי או הסתייגות - הכל לפי שיקול דעתו המוחלט של המזמין.

8. צרוף מסמכים

כל מציע יצרף להצעתו את המסמכים המפורטים להלן בשני העתקים:

- א. כל מסמכי המכרז חתומים בחתימת המציע ובחותמתו.
- ב. אישור על היותו עוסק מורשה מאת שלטונות מס ערך מוסף, אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976 וכן אישור מאת פקיד שומה על שיעור ניכוי מס במקור.
- ג. מסמכים המעידים על עמידתו בתנאי הסף.
 - ג.1. טפסי המלצות מתאגדי מים בהתאם למופיע בסעיף 3א' ו- 3 ב', למסמך זה. (ראה נוסח מוצע בנספח ב'2 למסמכי המכרז, אישור על התקשרות לצורך מתן שירותי גביה. ההמלצות יכללו, בין היתר:
 - ג.1.א. מקום ביצוע העבודה ומועדה כולל מספר בתי האב נכון למועד הגשת ההצעה;
 - ג.1.ב. משך זמן ביצוע העבודה;
 - ג.1.ג. שם הגורם הממליץ, תפקידו ומספר טלפון להתקשרות.
- ד. התאגיד יהיה רשאי לפנות אל לקוחות המציע, להן נותן או נתן המציע שירותי גבייה ולברר את היקף ומהות השירותים שנתן המציע ואת שביעות רצון הלקוחות משירותי הגבייה שניתנו על-ידו בכללותם.
- ד. להצעה המוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף תעודת רישום התאגיד, מספרו ואישור עו"ד/רו"ח לגבי האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם.

ה. קורות חיים כמפורט בסעיף 3 ב' – לא יהיה ניתן לצרף ו/או להחליף קורות חיים לאחר הגשת המכרז. מציע שלא צרף קו"ח להצעתו, הצעתו תפסל.

9. מפגש מציעים

כנס מציעים יתקיים בתאריך 29.10.2017 בשעה 12.00 במשרדי מי ציונה, רחוב האירוסיים 53, נס ציונה, קומה 4. ההשתתפות בכנס אינה חובה.

10. הצעת המציע

א. על המציע להגיש הצעתו בשני העתקים זהים וזאת על גבי סעיף 17 לטופס "הצעת המציע" הרצ"ב **כמסמך ב'** למסמכי המכרז.

על המציע למלא את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, ולחתום עליהם ועל כל שאר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהצעתו. שני העותקים ייחתמו ע"י המציע בחתימת ידו וחותמת התאגיד.

ב. על המציע לצרף להצעתו את שאלות ההבהרה והתשובות שניתנו בהתאם לאמור בסעיף 6 לעיל.

ד. ההצעה תוגש על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.

ו. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות התאגיד לקיום ביטוחים על ידי הקבלן שיזכה במכרז. על המציעים לוודא מראש עם מבטחיהם את יכולתם לרכוש את הביטוחים הנדרשים. כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. יובהר כי ככל שיערכו שינויים ו/או הסתייגויות כלשהם התאגיד יתעלם מהם והנוסח אשר יחייב הוא הנוסח אשר צורף על ידי התאגיד למסמכי המכרז.

ז. עוד יובהר כי אין דרישה שאישור קיום הביטוחים יוגש במועד הגשת ההצעה בחתימת המבטח אלא בחתימת וחותמת המציע המהווה אישור המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

ח. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.

11. תוקף ההצעה

כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה וצרופותיה עד ליום **19.03.2018**. התאגיד רשאי לבקש להאריכה עד ל- 4 (ארבעה) חודשים נוספים והמציע חייב לעשות כן.

12. ערבות בנקאית

א. כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית, אוטונומית, של בנק ישראלי, בנוסח המצורף כמסמך ה' לתנאי המכרז לטובת התאגיד, בסך של **10,000 ₪** (עשרת אלפים ₪) (להלן: "**הערבות**").

- ב. הערבות הבנקאית חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבע התאגיד, על פי שיקול דעתו הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, יהיה התאגיד רשאי לפסול את אותה הצעה.
- ג. תוקף הערבות יהיה עד ליום **19.03.2018**. התאגיד רשאי לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך עד 4 (ארבעה) חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.
- ד. התאגיד יהא רשאי להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.
- ה. הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין התאגיד לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ- 90 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.

13. דרישת פרטים מהמציע

- א. התאגיד יהיה רשאי לפנות בהתאם לשיקול דעתו ללקוחות המציע לקבלת מידע והמלצות אודותיו.
- ב. התאגיד יהיה רשאי לדרוש מהמציע פרטים, לרבות בדבר אפשרויותיו הכספיות, והמקצועיות כתנאי להתקשרות עמו, והמציע יהא חייב לספק לתאגיד את הפרטים וכן לאפשר לתאגיד לפנות ללקוחותיו לצורך בחינת ניסיונו. התאגיד יהא רשאי להיות אחד מהממליצים למציעים שעבדו עמו בעבר ו/או עובדים עמו בהווה.
- ג. מבלי לפגוע באף דרישה מדרישות מכרז זה יהא התאגיד רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובהתאם להוראות הדין, לדרוש מכל אחד מהמציעים בנפרד, מחלקם או מכולם יחד, להשלים כל מידע נוסף, מסמך, אישור, הצהרה או הבהרה בקשר לדרישות הניסיון, הידע, היכולות, וכן כל מידע אחר הקשור באספקת השירותים במסגרת מכרז זה והנחוץ לדעת המזמין לצורך הערכת כשירותו של המציע ו/או עמידתו בתנאי המכרז.

14. החלטות התאגיד

- א. התאגיד רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידו. החליט התאגיד כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהיה למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק והמחירים בהצעתו יחייבו אותו.
- ב. הרשות בידי התאגיד לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם ולראיין עובדים המוצעים על ידי המציעים.

15. שקלול ההצעות

- א. **מכרז זה מבוצע במתכונת של מכרז "איכות"**.
- ב. **שלב ראשון** של בדיקת ההצעות הינו - בדיקת עמידת המציעים בתנאי הסף.

ג. **שלב שני** – יתבצע רק לגבי מציעים אשר עמדו בתנאי הסף – תיערך בדיקה של איכות על ידי הוועדה המקצועית שתקבע על ידי וועדת המכרזים של התאגיד בת שלושה חברים מתוך עובדי התאגיד, וזאת בהתאם למפורט בנספח ב'1 למסמכי המכרז וינתן ניקוד בהתאם למפורט בנספח הנ"ל.

16. חובת הזוכה במכרז

א. זכה המציע במכרז יהא עליו לחתום על ההסכם - מסמך ג' למסמכי המכרז, ולהחזירו לתאגיד כשהוא חתום כדן, בצירוף כל מסמכי המכרז חתומים, וכן אישור ביטוח כמפורט במסמך ח' – אישור על קיום ביטוחים, כשהוא חתום ע"י חברת ביטוח מטעמו, וזאת תוך 14 ימים מתאריך הודעת התאגיד לזוכה בדבר זכייתו במכרז.

ב. המציע יהיה חייב להמציא לתאגיד במעמד חתימת ההסכם ערבות בנקאית לביצוע בנוסח מסמך ו' למסמכי המכרז.

ג. לא ימלא הזוכה אחר התנאים האמורים בסעיפים א' ו- ב' לעיל יחשב כמי שהפר הפרה יסודית התחייבויותיו והתאגיד יהיה רשאי לחלט את הערבות המצורפת להצעתו, ולהתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות שהזוכה היה אמור לבצע, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי. סכום הערבות במלואו ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש.

ד. אין באמור בסעיף ג' לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות התאגיד כנגד הזוכה עקב הפרות ההתחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.

ה. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותו של התאגיד עם מציע אחר במקומו.

17. הגשת ההצעות ומועדים

א. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע בשני העתקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצוין "**מכרז פומבי מס' 10/2017**". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי התאגיד בכתובת, רח' האירוסים 53 נס ציונה, קומה 4, במזכירות התאגיד עד ליום **19.11.2017 בשעה 12:00**.

ב. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.

ג. לא תתקבל ולא תידון הצעה שנתקבלה לאחר המועד הנ"ל.

ד. תיבת המכרזים תיפתח בתאריך הנ"ל **19.11.2017 בשעה 12:10**, והמציעים במכרז מוזמנים בזאת להיות נוכחים בפתיחת ההצעות, שתיערך במשרדי החברה.

מסמך ב' – הצעת המציע

תאגיד מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 10/2017

למתן שרותי נציג שירות לקוחות

הצעת המציע

לכבוד
תאגיד מי-ציונה בע"מ

א.ג.נ.,

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי העבודה וכל הנתונים האחרים המשפיעים על העבודה, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית בנוסח מסמך ה' למסמכי המכרז. ידוע לי ואני מסכים כי התאגיד יהיה רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
4. אני מצהיר בזאת כי:
 - א. הנני בעל הידע, הניסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז.
 - ב. ברשותי, או יש בכוחי להעמיד לצורך ביצוע התחייבויותי את כל כח האדם, המשרד, המתקנים והציוד שיידרש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במסמכי המכרז.
 - ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - ד. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.
 - ה. הסכומים שישולמו לי כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
 - ו. ידוע לי כי כל השירותים צריכים להינתן על ידי על פי כל דין.
5. ידוע לי, כי ביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, מחייב שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותי כאמור ב**נספח א' 2** – הסכם שמירת סודיות, במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.
6. ידוע לי, כי בביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, אני מתחייב למלא אחר כל הנהלים הקיימים בתאגיד לרבות לגבי פעילות מתן שירותים ללקוחות והגביה.

7. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 7 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
- א. לחתום על **מסמך ג'** – הסכם למסמכי המכרז ונספחיו, ולהחזירו לתאגיד כשהוא חתום בצירוף כל מסמכי המכרז הנלווים.
- ב. להמציא לכם ערבות בנקאית חתומה ומבוללת כדין, להבטחת קיום תנאי ההסכם בנוסח **מסמך ו'** – **נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע** למסמכי המכרז.
- ג. להמציא לכם אישור קיום ביטוחים על פי נוסח **מסמך ח'** – **אישור על קיום ביטוחים** כשהוא חתום ע"י חברת הביטוח מטעמי.
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל, כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לבצע השירותים נשוא המכרז והתאגיד יהיה רשאי לחלט את הערבות הבנקאית שמצורפת להצעתי זו, ולהתקשר עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי והכל כמפורט במכרז.
9. כן ידוע לי שבחילוט הערבות כאמור לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות התאגיד עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
10. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את השירותים והעבודות נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז לשביעות רצונו המלאה של התאגיד.
11. הנני מתחייב להציב עובד/ת במשרדי התאגיד תוך 14 ימים ממועד מתן צו התחלת עבודה.
12. ידוע לי כי:
- א. על ההצעה להיות מוגשת על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.
- ב. בכפוף לאמור לעיל, הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים והעבודות במכרז, ע"י קבלן משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.
- ג. בהצעה ייכללו כל העבודות, השירותים המערכות והתמיכה כפי שמפורטות ב**נספח א'1** – (מסמך תיאור השירותים והעבודות נשוא המכרז).
- ד. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.
13. ידוע לי כי:
- א. התאגיד רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידו. החליט התאגיד כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהיה למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק והמחירים בהצעתו יחייבו אותו.

ב. הרשות בידי התאגיד לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם, לראיין את עובדי ומנהלי המציעים, המיועדים לעבוד בתאגיד מי-ציונה ולקבוע חלק מציון האיכות על סמך התרשמות התאגיד.

14. ידוע לי כי: ועדה מקצועית מטעם התאגיד תיתן ציוני איכות בהתאם למפורט **בנספח ב1.**

16. הנני מקבל על עצמי לבצע את העבודות והשירותים, בהתאם למפורט במסמכי המכרז וידוע לי כי התמורה תשולם לקבלן בהתאם למפורט **בסעיף 2 למסמך א'.**

17. **הנני מציע לתאגיד לבצע את כל העבודות והשירותים נשוא המכרז ובהתאם לתמורה המפורטת במסמכי המכרז כמפורט בסעיף התמורה .**

18. הצעתי זו תהיה בתוקף ותחייב אותי עד ליום 20.11.2017 ולתקופה של עד ארבעה חודשים נוספים, ככל שאתבקש על ידי התאגיד, ובמקרה כזה הריני מתחייב להאריך את תוקף הערבות בהתאמה.

ולראיה באתי על החתום:

שם המציע: _____

ת.ז. או מס' ח.פ.: _____

כתובת: _____

טלפון: _____

פקסימיליה: _____

תאריך: _____

חתימה + חותמת: _____

אשור עו"ד/רו"ח

אני הח"מ עו"ד/רו"ח, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם על ידי:

ה"ה ת.ז. (ימולא כשהמציע הוא תאגיד)

ה"ה ת.ז.

וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד.

עו"ד

תאריך

מסמך ג' - הסכם

תאגיד מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 10/2017
למתן שרותי נציג שירות לקוחות

הסכם

שנערך ונחתם בנס ציונה ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: תאגיד מי-ציונה בע"מ
מרחוב האירוסים 53
נס ציונה
(להלן: "התאגיד")

מצד אחד

לבין: שם: _____
מס' ת.ז. או ח.פ.: _____
כתובת: _____
טלפון: _____
פקס: _____
(להלן: "הקבלן")

מצד שני

הואיל והתאגיד פרסם מכרז פומבי מספר 10/2017 למתן שרותי נציג שירות לקוחות.
והואיל והקבלן השתתף במכרז וזכה בו.
והואיל והתאגיד החליט למסור לקבלן את ביצוע העבודות המפורטות בהסכם זה.
והואיל וברצון הצדדים לקבוע את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

1. כללי

- א. הקבלן מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
- ב. המבוא להסכם זה ונספחיו וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- ג. הקבלן מתחייב בזאת ליתן לתאגיד את השירותים והעבודות כמפורט בכל מסמכי המכרז, בהסכם זה ובנספחיו והתאגיד מתחייב בזאת לרכוש מהקבלן את השירותים והעבודות כמפורט בכל מסמכי המכרז ובהסכם זה.
- ד. במשך תקופת ההתקשרות יהא רשאי התאגיד לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לגרוע או לצמצם ו / או להגדיל את מספר השירותים בהם הקבלן יבצע גביית חובות שבפיגור ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך.
- ה. הקבלן מתחייב לעבוד עם מערכות המחשוב של זכ"ן מכרז המחשוב של התאגיד.

2. השירותים והעבודות נשוא הסכם

- א. השירותים אותם יספק הקבלן לתאגיד מפורטים **בנספח א' 1** – מסמך תיאור השירותים והעבודות נשוא המכרז (להלן – "העבודות והשירותים").
- ב. התאגיד יהיה רשאי בכל עת להורות לקבלן שלא לבצע את העבודות ו/או חלק מהן, הכל לפי שיקול דעתו. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת הסכם זה או עילה לתשלום פיצויים כלשהם.
- ג. מוסכם בזאת כי אם התאגיד יורה לקבלן על ביטול ביצוע העבודות לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה לקבלן זכאי לתשלום כלשהו מצד התאגיד.
- ד. הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, יראו את ההסכם כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה העבודה והקבלן יהיה זכאי רק לתמורה בגין העבודות שביצע בפועל ו/או הפריטים שסיפק, אם בכלל, עד למועד הפסקת ההתקשרות.

3. פיקוח

- א. הפיקוח על העבודה ייעשה ע"י מנהלת סניפי מזכרת בתיה וקריית עקרון או מי שמונה על ידו/ה (להלן: "הממונה/מנהל").
- ב. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לתאגיד אינה אלא אמצעי להבטיח כי הקבלן יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.
- ג. על הקבלן לבצע העבודות בתיאום עם הממונה ולאחר קבלת צו התחלת עבודה ובכפוף לנהלים של התאגיד.
- ד. התאגיד יבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות באמצעות הממונה לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.
- ה. הקבלן מתחייב למלא אחר כל הוראות הממונה לשביעות רצונו המלאה.
- ו. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הקבלן לתאגיד, יכריע מנכ"ל התאגיד והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

4. התחייבות הקבלן

- א. הקבלן מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את העבודות והשירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
- ב. הקבלן מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות התאגיד כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו ובין עובדיו לבין התאגיד.
- ג. הקבלן יהיה מחויב לציית לנוהלי מערכות המידע, לרבות לעניין אבטחת מידע הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, גיבויים, גישה מרחוק, דרישות אנטטי-וירוס, עדכוני תוכנה וכל נוהל אחר הקיים בתאגיד.
- ד. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים הנזכרים לעיל בסודיות ולא להעבירם לצד ג' כלשהו. הקבלן ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע הסכם זה יחתמו על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו **כנספח א' 2 – הסכם שמירת סודיות**.
- ה. הקבלן מתחייב כי השירותים והעבודות שיינתנו על ידו הן לפחות כפי שמפורטים **כנספח א' 1**.
- ו. הקבלן מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

5. תקופת ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל- 12 חודשים מיום חתימת התאגיד על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- ב. התקופה תוארך מאלה כל פעם בתקופה של שנה נוספת (להלן: "שנות האופציה"), עד 6 פעמים (סה"כ 7 שנים) אלא אם התאגיד יודיע, בהודעה בכתב על הפסקת ההתקשרות וזאת בהודעה שתשלח לקבלן לפחות 30 יום מראש.
- ג. התאגיד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה לפי שיקול דעתו הבלעדי ע"י משלוח הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש מבלי שיהיה חייב בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולקבלן לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- ד. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הקבלן מתחייב לבצע את המשימות המפורטות במסמכי המכרז בהקשר להפסקת ההתקשרות. בשנות האופציה יחולו כל הוראות ההסכם על נספחיו.

6. התמורה

- א. התמורה תשולם לקבלן בהתאם למפורט להלן:
תמורת שירותי נציג שרות הלקוחות כמפורט במסמכי מכרז זה ישולם תשלום חודשי קבוע על סך של 9,000 ₪ בתוספת מע"מ.

במידה ומספר ימי ההיעדרות בשנה עלה על 18 ימים – יקוזזו ימי ההיעדרות באופן יחסי מהתשלום החודשי. האמור הינו מבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז ובפרט סעיף 7 להלן.

בתמורה זו נכללות כל עלויות הקבלן לרבות כל עלויות העסקת העובד על ידי הקבלן, ביטוחים וכו'.

ב. מלבד התמורה המפורטת בסעיף א. לעיל לא ישולמו לקבלן סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים, קשיים או עיכובים בעבודה, מספר הפעולות וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את המחירים בנספח העמלות, מלבד האמור בסעיף ג להלן.

ג. התמורה תשולם בתוספת הצמדה למחירים לצרכן החל משנת ההתקשרות השנייה. ההצמדה תהיה ביחס למדד חודש יוני 2017 המתפרסם ב-15.7.2017. ההצמדה תתעדכן אחת לשנה.

ד. התשלום לקבלן יהיה כנגד חשבונית מס שיגיש לתאגיד. חשבונית תשולם בתנאי תשלום שוטף +30 (חודש שוטף = חודש קבלת החשבונית). חשבונית לא מאושרת תעוכב עד לבירור ללא כל חבות נוספת מצד התאגיד.

ה. התאגיד יהיה רשאי להקדים התשלומים לפי בקשת הקבלן. בגין הקדמת התשלום, תינתן הנחת קבלן מהתשלום של 0.02% לכל יום הקדמה (ריבית שנתית של 7.3%).

7. הציוד והעובדים

א. הקבלן מצהיר כי הוא בעל ידע, כישורים, ציוד וצוות עובדים מיומן וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא הסכם זה לשביעות רצון התאגיד.

ב. הקבלן מתחייב בזאת להעסיק מספר מספיק של עובדים מקצועיים ומיומנים לתפקידם ובעלי כל הרישיונות הדרושים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.

ג. במידה והממונה לא יהיה מרוצה מתפקודם או התנהגותם, או מרמת הביצוע של העובדים של הקבלן, הקבלן יחליף, לבקשת הממונה, את העובדים בעובדים אחרים בתוך שבוע לכל היותר, לשביעות רצונו המלאה של הממונה.

ד. בגין אי החלפת העובד/ת בהתאם להוראת הממונה בתוך 14 ימי עבודה, יחויב הקבלן בקנס של 200 ש"ח כנגד כל יום איחור.

ה. במקרה של היעדרות עובד מעל ל- 3 ימי עבודה רצופים, יחויב הקבלן להציב עובד מקצועי ובעל ידע וניסיון דומה במקומו של העובד הנעדר וזאת מהיום הרביעי להיעדרות ואילך עד לשובו לעבודה של העובד. ככל שלא הוצב עובד מחליף כאמור יחויב הקבלן בקנס של 200 ₪ כנגד כל יום שלא הוצב בו עובד מחליף ועד לשובו של העובד לעבודה ולא תשולם תמורה בגין ימי היעדרות מיום רביעי והלאה

ו. מבלי לגרוע מהאמור בס"ק ו' שלעיל במקרה של היעדרות עובד מעל ל- 14 ימי עבודה רצופים, אזי העובד המחליף המוצב הינו כפוף לאישור התאגיד בכתב. מבלי לגרוע מהאמור, לתאגיד יש זכות להורות על הקפאת ההתקשרות עד לחזרה מלאה של אותו עובד שנעדר. בתקופת ההקפאה לא תשולם תמורה כלשהי לקבלן.

8. אי קיום יחסי עובד ומעביד

א. מוסכם ומוצהר בין הצדדים מפורשות כי הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו הינם לגבי התאגיד בגדר קבלן עצמאי, ואין נקשרים בין התאגיד לביןם יחסי עובד ומעביד, ואין הקבלן ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לקבל מהתאגיד כל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעבידו.

ב. מוסכם בזאת מפורשות כי הקבלן בלבד יישא בכל התשלומים וההטבות הסוציאליות המגיעות על פי כל דין ונוהג לעובדיו ופועליו, והתאגיד לא יישא בכל תשלום או הטבה כאמור.

ג. יחויב התאגיד בתשלום כל שהוא לקבלן ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, יודיע על כך התאגיד לקבלן, בתוך 21 יום יפצה הקבלן את התאגיד בכל סכום בו יחויב כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.

ד. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הקבלן מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים, לרבות הוראות חוק שכר מינימום.

9. אחריות ושיפוי בנזיקין

א. הקבלן לבדו יהיה אחראי כלפי התאגיד לכל נזק גוף ו/או נזק רכוש ו/או אובדן ו/או הפסד העלולים להיגרם לתאגיד ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי ו/או לקבלן ו/או לעובדי הקבלן ו/או למי מטעמו בכל הקשור ו/או נובע לשירותים ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל ו/או כתוצאה מטעות ו/או השמטה ו/או העדר נאמנות של הקבלן ו/או מי מטעמו הנוטלים חלק בביצוע השירותים ו/או בקשר לשירותים נשוא הסכם זה.

ב. הקבלן לבדו יהיה אחראי כלפי התאגיד לאבדן, נזק או קלקול לציוד מכל סוג ותאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לצורך השירותים נשוא ההסכם.

ג. הקבלן פוטר בזאת את התאגיד ואת הפועלים מטעמו מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייב לשפותו ו/או לפצותו ו/או את הפועלים מטעמו תוך 7 ימים על כל סכום שיחויב לשלם עקב נזקים כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד. התאגיד יודיע לקבלן על כל תביעה שתוגש נגדו כני"ל ויאפשר לו להתגונן מפניה על חשבונו.

ד. התאגיד רשאי לקזז מן התשלומים אשר הקבלן זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהתאגיד על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הקבלן כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו לתאגיד מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הקבלן כאמור לעיל.

10. ביטוח

א. להבטחת אחריותו של הקבלן כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב הקבלן לערוך ולקיים על חשבונו למשך כל תקופת ההסכם ולמשך כל תקופה נוספת בה ימצא אחראי על פי דין ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו כאמור לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, מסמך ח' המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").

ב. הקבלן ימציא במעמד חתימת הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדין בידי מבטחי הקבלן המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי הקבלן לתאגיד במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה אשר הפרתו מזכה את התאגיד בתרופות בגין הפרת ההסכם. הקבלן ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהתאגיד.

ג. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לתאגיד לא יהוו אישור כלשהו מהתאגיד על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליו אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של הקבלן על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.

ד. הקבלן לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן ישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.

ה. הקבלן לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילו לא מעשה או מחדל של הקבלן ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי עבודות, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי הקבלן יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

ו. הקבלן מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח.

ז. הפר הקבלן את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות התאגיד, יהיה קבלן אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי התאגיד על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

ח. על הקבלן לשאת בתשלומים המוטלים עליו כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הדן בביטוח עובדים על ידי מעבידים.

11. ערבות

- ט. להבטחת קיום התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה מתחייב הקבלן להמציא לתאגיד עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת התאגיד, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 10,000 ש"ח לפי הנוסח במסמך ו' למסמכי המכרז.
- י. הערבות תעמוד בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.
- יא. התאגיד יהיה מוסמך לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שיסבור כי הופר תנאי מתנאי ההסכם ומבלי שיהא עליו להוכיח זאת.
- יב. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות התאגיד עקב ובגין ההפרה.

12. הפרה ובטלות ההסכם

- א. הפר הקבלן כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הקבלן את התאגיד בגין כל נזק שייגרם לו בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות התאגיד לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.
- ב. מבלי לפגוע ביתר זכויותיו של התאגיד לפי הסכם זה ולפי כל דין, יהיה התאגיד רשאי לבטל הסכם זה באופן מידי במידה והקבלן יפר הפרה יסודית של הסכם זה.
- ג. הפר הקבלן הסכם זה או הוראה מהוראותיו, יהיה התאגיד רשאי לבצע אחת או יותר מאלה:
1. לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהתאגיד דרש הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י התאגיד, והקבלן לא עשה כן.
 2. לקבל מהקבלן פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לו בגין ההפרה.
 3. לעכב כל תשלום המגיע לקבלן ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.
 4. להעסיק על חשבון הקבלן עובדים ו/או קבלן אחר לצורך ביצוע העבודות.
- ד. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם ייחשב הקבלן כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים:
1. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לקבלן מן התאגיד והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.
 2. אם הקבלן הוא אדם או שותפות ויינתן נגדו או נגד אחד מיחידיה של השותפות צו לקבלת נכסים.
 3. אם הקבלן הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.
 4. בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הקבלן.
 5. אם הקבלן או נושא משרה בחברתו הורשע בעבירה פלילית.

ה. הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הקבלן זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הקבלן יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הקבלן עד להפסקת תוקפו כאמור.

ו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו לתאגיד על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

13. סיום התקשרות

א. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה יפעל הקבלן לחפיפת המחלף של נציג השירות במשך 5 ימי עבודה לפחות וכן להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות ככל שיידרש והכל על חשבון הקבלן ללא כל תמורה נוספת.

חשבון סופי של הקבלן ישולם רק לאחר סיום החפיפה קבלת כל הנתונים בתאגיד לשביעות רצונו.

ב. מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שיגיעו לקבלן בשל או עקב מתן השירותים (להלן: "הרשומות") הינן קניינו הבלעדי של התאגיד והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות במקום סדור ולא להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של התאגיד.

14. קיזוז

התאגיד זכאי לקזז מכל סכום שעשוי להגיע לקבלן מאת התאגיד בהתאם להסכם זה, כל סכום שיגיע לו מאת הקבלן, אם בגלל ביצועו של ההסכם, הפרתו או נזקים שנדרש התאגיד לשלם בגלל רשלנות הקבלן מחדליו או פעולותיו.

15. העברת זכויות וחובות

מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לקבלן להעביר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או מקצתן בכל דרך שהיא לקבלן משנה או לאחרים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קבל את הסכמת התאגיד לכך בכתב ומראש. היה ספק תאגיד תחשב "העברת זכויות וחובות" - לרבות העברת 25% ומעלה מהון מניות תאגיד ממי שהחזיק בו במועד חתימת ספק על ההסכם לאחר או לאחרים.

16. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד התאגיד לא ייחשבו כויתור התאגיד על זכויותיו אלא אם כן ויתר התאגיד על כך בכתב ומראש.

17. שינוי ההסכם

אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בכתב, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה.

18. כתובות והודעות

1. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא להסכם זה.

2. כל הודעה, מסמך או מכתב שישלח על ידי הצדדים על פי הכתובות דלעיל יחשב כאילו נמסר לתעודתו תוך 72 שעות ממועד מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אם נמסרה ביד - במועד מסירתה, ואם נשלחה בפקסימיליה במועד שיגורה בפקסימיליה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

התאגיד

הקבלן

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי

ה"ה

1.
2.

אשר חתמו בנוכחותי, מורשים לחתום בשם הקבלן על הסכם זה, ולחייבו בחתימתם.

תאריך

עו"ד/רו"ח

מסמך ד' – נוסח הצהרת קבלן לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

תאגיד מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 10/2017 למתן שירותי נציג שירות לקוחות

תצהיר

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

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

1. אני נציג _____ (להלן: "המשתתף"), אני מכהן כ- _____ במשתתף, ואני מוסמך להצהיר מטעם המשתתף, את המפורט להלן.

2. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, המשתתף ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים")) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

3. לחילופין, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, המשתתף ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, אולם חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

4. כמו כן אני מצהיר, כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן – "חוק שוויון זכויות"), בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, לא חלות על המשתתף. לחילופין, ככל שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המשתתף – הרי שהנני מצהיר כי הוא מקיים אותן, בין היתר כמפורט להלן:

- אם המשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות, המשתתף מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;
- אם המשתתף התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים כאמור לעיל, ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור לעיל, המשתתף מצהיר בזאת, כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן;
- המשתתף מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי סעיף זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות, ככל שתהיה.

5. לא יועסקו על ידי החברה, לצורך ביצוע העבודות נשוא פנייה זו, עובדים זרים, למעט מומחי חוץ, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי החברה ובין באמצעות קבלן כוח אדם, קבלן משנה או כל גורם אחר עמו אתקשר.

6. ידוע לי, כי העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה בתנאי הסכם ההתקשרות, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

7. בתצהיר זה:

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

7.2 מומחה חוץ: תושב חוץ שנתקיימו לגביו כל אלה:

7.2.1 הוזמן על ידי תושב ישראל שאינו קבלן כוח אדם או מתווך כוח אדם, כדי לתת שירות לאותו תושב ישראל בתחום שבו יש לתושב החוץ מומחיות ייחודית.

7.2.2 שוהה בישראל כדין.

7.2.3 בכל תקופת שהייתו בישראל הוא עסק בתחום מומחיותו הייחודית.

7.2.4 בעד עיסוקו בתחום מומחיותו תשולם לו הכנסה חודשית אשר איננה נופלת מפעמיים השכר הממוצע במשק למשרת שכיר, כמפורסם באתר הלשכה לסטטיסטיקה.

חתימה

אישור עו"ד

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

עו"ד _____ חותמת _____

מסמך ה' נוסח ערבות בנקאית להצעה

תאגיד מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 10/2017

למתן שרותי נציג שירות לקוחות

נוסח ערבות בנקאית להצעה

לכבוד

מי-ציונה בע"מ

רח' האירוסים 53

נס ציונה

ג.א.ג.,

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____ .

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 10,000 ₪ (במילים: עשרת אלפים ש"ח), זאת בקשר עם השתתפותם במכרז למתן שרותי נציג שירות לקוחות, מכרז מס' 10/2017, ולהבטחת ביצוע כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז, כולל, בין השאר, חוזה ההתקשרות במסגרתו.

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

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד **19.03.2018** ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי **19.03.2018** לא תענה.

לאחר יום **19.03.2018** ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

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

בכבוד רב,

מסמך ו' נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע

תאגיד מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 10/2017

למתן שרותי נציג שירות לקוחות

נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע

לכבוד:

מי-ציונה בע"מ (להלן: "החברה")

נס-ציונה

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____.

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 10,000 ₪ (במילים: עשרת אלפים ₪) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), בקשר עם מכרז מס' 10/2017 - למתן שרותי נציג שירות לקוחות, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז וחווה ההתקשרות במסגרתו.

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

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל. במכתבנו זה:

"מזדד" – משמעו מדד המחירים לצרכן כללי, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי. הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא. דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בכבוד רב,

_____ בנק

מסמך ח'

מכרז פומבי מס' 10/2017 למתן שירותי נציג שירות לקוחות

לכבוד
מי ציונה בע"מ
(להלן - "התאגיד")

א.ג.ג.,

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של _____ (להלן: "הקבלן" ו/או "החברה") בגין מתן שירותי שירות לקוחות וגביה (להלן: "השירותים") על פי הסכם מיום _____ (להלן: "ההסכם")

אנו הח"מ _____ חברה לביטוח בע"מ מצהירים בזאת כדלהלן:

1. אנו ערכנו לקבלן פוליסות לביטוח בגין ביצוע השירותים/או כללנו את השירותים בפוליסות קיימות של הקבלן, כמפורט להלן:

א. **ביטוח אחריות חוקית כלפי הצבור ("בטוח צד שלישי")** (מס' פוליסה _____), על פי דין, המכסה אחריות בגין מעשה או מחדל של הקבלן ו/או של עובדיו לרבות קבלני משנה ועובדיהם וכל הפועל בשמו ומטעמו של הקבלן, כתוצאה מהשירותים ו/או בקשר עם השירותים,

בגבולות אחריות בסך: לתובע, למקרה ולתקופה. 2,000,000 ₪

1. נזק לתאגיד ייחשב כנזק לצד שלישי.
2. הביטוח כולל תביעות שיבוב של המוסד לביטוח לאומי.
3. הביטוח כולל את התאגיד כמבוטח נוסף והוא מורחב לשפות את התאגיד בגין ו/או בקשר למעשי ו/או מחדלי הקבלן ו/או מי מטעמו.

ב. **ביטוח אחריות מקצועית (מס' פוליסה _____) על פי דין, בגין מעשה ו/או מחדל טעות ו/או השמטה בביצוע השירותים,**

בגבולות אחריות בסך: 500,000 ₪ לתובע, למקרה ולתקופה שנתית.

הפוליסה אינה מחריגה אי יושר וחריגה מסמכות של הקבלן ועובדיו.

הפוליסה כוללת תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים.

ג. **ביטוח חבות מעבידים** (מס' פוליסה _____) עבור כל העובדים, המועסקים על ידי הקבלן, לרבות קבלני משנה ועובדיהם

בגבולות אחריות בסך: לתובע 6,000,000 ₪ ו- למקרה ולתקופה 20,000,000 ₪.

הביטוח מורחב לכלול את התאגיד היה ותוטל עליו אחריות כמעביד לנזקי גוף הנגרמים לעובדי הקבלן.

2. תקופת הביטוח היא החל מ- _____ ועד _____ (כולל).
3. למטרות הפוליסות הנ"ל "המבוטח" בפוליסות יהיה – הקבלן ו/או התאגיד.
- "התאגיד" לעניין אישור זה - מי ציונה - ו/או עיריית נס ציונה ו/או מועצה מקומית מזכרת בתיה ו/או מועצה מקומית קרית עקרון ו/או הרשויות השונות המקבלות את שירותים ממי ציונה לרבות חברות בנות עובדים ומנהלים של הנ"ל.
4. בכל הפוליסות הנזכרות נכללים הסעיפים הבאים:
- א. ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי התאגיד ועובדיו, למעט כלפי מי שגרם לנזק במתכוון.
- ב. סעיף אחריות צולבת, אולם ביטוח אחריות מקצועית אינו מכסה את אחריות התאגיד כלפי הקבלן.
- ג. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת הקבלן ו/או ביזמתנו ו/או לשנוי תנאיהן לרעה, אלא לאחר שנמסור לקבלן ולעירייה הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- ד. היקף הכיסוי בפוליסות (למעט פוליסת אחריות מקצועית) לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח – חריג רשלנות רבתי לא יחול ככול וקיים.
- ה. ההשתתפות העצמית של הקבלן בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת הינה _____ אולם, אינה עולה על 60,000 ₪.
5. הקבלן לבדו אחראי לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולתשלום ההשתתפויות העצמיות הקבועות בהן.
6. כל סעיף בפוליסות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי התאגיד וכלפי מבטחיו, ולגבי התאגיד הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את התאגיד במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי התאגיד מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי התאגיד להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א - 1981.
7. הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו באישור זה ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

חתימת חברת הביטוח

תאריך

פרטי סוכן הביטוח:

שם _____ כתובת _____ טלפון _____

נספחים

נספח א' 1 מסמך תיאור השירותים והעבודות נשוא המכרז (כולל מחירון)

תאגיד מי-ציונה בע"מ מכרז פומבי מס' 10/2017 למתן שרותי נציג שירות לקוחות

רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה:

מסמך זה מפרט את העבודות והשירותים הנכללים במסגרת המכרז ואת התחייבויות הקבלן במסגרת מכרז זה.

א. מבוא תמצית התחייבויות הקבלן.

1. הקבלן מתחייב כי הוא ועובדיו יפעלו במסגרת החוק, הנחיות המחוקק, הנחיות הרגולטורים בתחום הפעילות של תאגיד מי-ציונה, הנחיות/אמות המידה של רשות המים, הנחיות תאגיד מי-ציונה בתנאי שאינן סותרות את הוראות כל דין ואת הנחיות הרגולטורים בתחום.
2. הקבלן מודע לעובדה כי הוראות המחוקקים והרגולטורים עשויים להשתנות מעת לעת והוא מתחייב לפעול על פיהן ללא כל תמורה כספית נוספת.
3. 12. הקבלן ימנה מטעמו עובד / ת לביצוע פעולות מתן שירות לקוחות וגביה בעל/יות ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה במערך גבייה בתאגידי מים ו/או ברשויות מקומיות (ומתוכן לפחות שנה בתאגידי מים). הקבלן יקיים הדרכות לעובד במשרדי התאגיד ובמשרדי הקבלן, וזאת בנוסף להדרכות שוטפות לעדכון ולריענון נהלים. זהות של העובד/ת /תאוושר תחילה על ידי התאגיד בטרם מינוי/יה לתפקיד.
4. הקבלן מתחייב להדריך באופן צמוד את העובד מטעמו, ולעדכנו בהתאם לעדכוני חקיקה.
5. הקבלן מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומדות ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של הנציג/ה על עובדיו אשר נעדר בשל מחלה, חופשה, מילואים או מכל סיבה אחרת, כך שרמת השירותים שיינתנו על-ידי הקבלן לא תיפגע. **הקבלן יציב עובד חלופי, אם ההיעדרות עולה על 3 ימי עבודה רצופים.**

6. להלן תפקידי הנציג/ה:

- 6.1. לקבל קהל לביורורים ותשלומים.
- 6.2. לטפל במיילים / פקסים / מכתבים בנושא שירות לקוחות.
- 6.3. לתעד כל פעולה במערכת המחשוב של התאגיד (פריוריטי) לרבות לסרוק המסמכים.
- 6.4. לבצע הפקדות כספים לבנק
- 6.5. לערוך בדיקה השוואתית (לוגית) מדי תקופת חיוב (חשבון).
- 6.6. לבצע כל הפעולות המוטלות עליו/ה ע"י המנהל הישיר במסגרת תפקידו/ה.

7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הקבלן מצהיר בזאת ומתחייב כי נציגו יבצע את השירותים הנכללים בהסכם זה בהתאם להוראות הסכם זה, הוראות כל דין, בין השאר - הוראות חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001, כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע – 2009, כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א – 2011, כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009, ובכפוף לכל שינוי, תוספת או כללים אשר יבואו במקומם ובכפוף להוראות הרשויות המוסמכות.

הקבלן מצהיר בזאת כי ידוע לו שיהא כפוף לכל חוות דעת משפטית שישפק היועץ המשפטי של התאגיד בכל עניין הקשור במישרין או בעקיפין לאספקת השירותים הנכללים בהסכם זה, וכי התאגיד יורה לקבלן לפעול בהתאם לחוות הדעת של היועץ המשפטי של התאגיד ובהתאם למצב המשפטי הרלוונטי.

מבלי לגרוע מיתר הוראות המכרז, הקבלן מתחייב לשאת בכל הוצאה ו/או נזק אשר ייגרמו כתוצאה מאי ביצוע השירותים בהתאם להוראות הדין, כמפורט לעיל, בפרט מתחייב הקבלן לשאת באופן מיידית עם קבלת הדרישה מהתאגיד, בסכומי הפיצויים אשר ייקבעו ככל שיקבעו (וככל שיהיו רלוונטיים להתקשרות נשוא הסכם זה) בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א – 2011

התאגיד רשאי לקזז מהחשבון אשר יוגש לו על ידי הקבלן כל חוב אותו חב הקבלן למזמין ולרבות תשלום פיצויים בין היתר, כאמור לעיל. קיזוז כאמור ילווה בפירוט תמציתי של דרך חישוב הסכומים המקווזזים וסיבתם.

8. הקבלן יפסיק את מתן השירותים, כולם או מקצתם, לזמן מסוים או לצמיתות, לפי הוראה בכתב מאת התאגיד, בהתאם לתנאים ולתקופה שצוינו בהוראה, ולא יהא הקבלן מוסמך לחדש את השירותים כאמור, אלא אם ניתנה לו הודעה על כך בכתב מאת הממונה.
9. הקבלן מתחייב כי הנציג יאושר בכתב ומראש על-ידי התאגיד. כן מתחייב הקבלן, כי כל עובד מטעמו יתחייב לשמור ולקיים הוראות כל דין וכל הנחיה והוראה של הממונה במהלך מתן וביצוע השירותים. התאגיד יהיה רשאי לדרוש החלפת העובד, וזאת ללא צורך לנמק והקבלן יהיה חייב להחליפו תוך 7 ימי עבודה מדרישת התאגיד.
10. הקבלן מתחייב שלא להעסיק קבלני משנה מטעמו לביצוע השירותים על-פי הסכם זה, אלא אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מאת התאגיד.
11. הקבלן מצהיר, כי ידוע לו כי כל הנתונים, הרשומות, המסמכים וכל מידע נוסף אחר שיגיעו לידיו בשל או עקב ביצוע השירותים, בין באמצעים אלקטרוניים ובין בכל אמצעי אחר (להלן: "הרשומות") הינם קניינו הבלעדי של התאגיד והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות במקום סגור ומאובטח כך שלא יהיה אליו גישה ישירה ולא להעבירן לצד ג' כלשהו.
12. הקבלן מתחייב כי מועדי העבודה של נציג השירות מטעמו המוצב בתאגיד יהיו כדלקמן:
 4 ימים בשבוע (לא כולל ימי ו') 8.30 שעות ביום בין השעות 08:00 עד 16:30 ובנוסף פעם בשבוע בימי ג' או ד' לפי החלטת התאגיד באופן מפורזל בין השעות 08.00-13.00 ובנוסף בין השעות 19:00 – 15:30.
מקום העבודה לעניין זה יהיה "משרדי התאגיד" שמשמעם סניפי התאגיד בכל הרשויות בהן פועל התאגיד.
 ההוראות באשר לימים בהם יינתנו השירותים באמצעות עובד הקבלן בסניף במזכרת בתיה וביתר סניפי התאגיד, יינתנו ע"י התאגיד ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של התאגיד.
 התאגיד יהיה רשאי לשנות מפעם לפעם את היום המפוצל בשבוע ליום אחר.
13. התאגיד יהיה רשאי להורות לקבלן בהתראה של 30 יום על שינוי מועדי העבודה והקבלן מתחייב לבצע את הוראת הממונה וזאת בתנאי שכמות שעות העבודה במשרדי התאגיד לא תעלה על 45 שעות שבועית וזאת ללא תמורה נוספת לקבלן.

ב. הצבת עובד/ת במחלקת שרות לקוחות

1. הקבלן מתחייב להעמיד עובד/ת שרות לקוחות וגביה במשרה מלאה כפי שמפורט בטבלה לעיל:
 (בכל מקום שמוזכר בו עובד בלשון זכר הכוונה היא גם לעובדת ולהפך)

סידורי	תאור התפקיד	כמות עובדים	השכלה	נסיון מקצועי
1	נציג שרות לקוחות וגביה	1	תעודת בגרות מלאה	העובד/ת יהיו בעלי ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה במחלקת גביה בתאגיד מים ו/או ברשויות מקומיות בארץ. (מתוכה תקופת הניסיון של שנה לפחות בתאגידי מים)

ג. הכשרת עובדים

הקבלן מתחייב להכשיר את עובדיו בטרם התחילו לעבוד בתאגיד ולדאוג להכשירם ולעדכנם מעת לעת. הקבלן מתחייב להוציא כל אחד מעובדיו העובדים בתאגיד, להשתלמויות מקצועיות של שלושה ימי עבודה בשנה לפחות בתחומי עיסוקם. כל העובדים יוחלפו על ידי עובדים אלטרנטיביים בתקופות ההשתלמות.

ד. הופעת העובדים

הקבלן מתחייב כי העובדים יגיעו לעבודתם לבושים על פי החלטות התאגיד, בתלבושת אחידה או בתלבושת אחרת בהתאם להנחיות מנכ"ל התאגיד או מי מטעמו. הקבלן מתחייב להכשירם בתחום מתן השירותים, הליכות שרות ומנהגי התושבים במקום וינחה את העובדים לפעול בהתאם.

ה. אישור עובדים והחלפתם

1. הקבלן מתחייב לשבץ עובדים שיקבלו מראש את אישור מנכ"ל/ית התאגיד או מי מטעמו/ה.

2. הקבלן מתחייב להחליף כל עובד בתוך שבעה ימי עבודה מהרגע שבו יורה לו מנכ"ל/ית התאגיד או מי מטעמו/ה לעשות כך. לקבלן לא תהיה זכות ערעור על החלטת התאגיד.

1. ביצוע שירותי שרות לקוחות וגביה .

1. הקבלן מתחייב בזה כלפי התאגיד כי הוא ערוך ומוכן להתחיל בביצוע השירותים במועד שיקבע ע"י הממונה או מי מטעמו.
2. על הקבלן להעמיד לצורך מתן השירותים עובדים בהתאם לטבלה המצורפת לעיל ובכמות שיחליט עליה התאגיד.

2. סיום עבודת הקבלן

1. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל השירותים שניתנו על ידו במהלך תקופת עבודתו לנציגי התאגיד או לקבלן אחר שיבוא במקומו ויעבירם על ידו לממונה ו/או למי שיורה ולשביעות רצונו.
2. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על הקבלן להשלים טיפול מלא בכל המשימות שהוטלו עליו לבצע חפיפה מלאה בתקופה של 30 ימים לפחות ולהעביר את כל החומר שבאחריותו באופן מסודר למי שיורה התאגיד. ככל שלא תבוצע חפיפה כנדרש בסעיף זה אזי הקבלן ייקנס בסך של 6,000 ₪.
3. יובהר כי הנתונים שנאספו ו/או נוצרו אצל הקבלן במהלך תקופת החוזה הינם רכוש הבלעדי של התאגיד.
4. בסיום עבודת הקבלן לא יהיה זכאי לקבל כל תמורה נוספת למעט התמורה שמגיעה לו בגין העבודות שביצע בתקופת החוזה והארכות.
5. בתום 3 שנים מתחילת מתן השירותים לפי חוזה זה, היה והתאגיד יחליט להפסיק את ההתקשרות עם הקבלן, התאגיד יהי רשאי בהסכמת עובד הקבלן להעסיק את העובד כעובד התאגיד, והקבלן לא יסרב ויאפשר לעובד להתפטר ללא "קנס", תביעה וכו' כנגד העובד או התאגיד. במקרה והתאגיד יפעל כאמור לעיל, ישולם פיצוי מוסכם לקבלן בגובה 2 תשלומים חודשיים . הקבלן ישלם את מלוא הזכויות המגיעות לעובד במועד עזיבתו .

נספח א' 2
תאגיד מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 10/2017

מתן שרותי נציג שירות לקוחות
הסכם שמירת סודיות

אנו הח"מ מתחייבים

1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/ או תאגיד ו/ או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" ונמסרו לה ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעת ה"מתחייבת" בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן: "מידע".

2. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:

- א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.
- ב. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.
- ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
- ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.
- ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.
- ו. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.
- ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.
- ח. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.

3. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.

4. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.

5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של ה"מתחייבת" ועל כל המועסק מטעמה, או ביחד איתה בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.

6. ידוע ל"מתחייבת" כי בין היתר על מסמך התחייבות זה נמסרה לה העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחוייב בפיצויים.

7. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה ומצורף רשימת העובדים מתאמה אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל

ולראיה באנו על החתום ביום _____ לחודש _____

_____ : "המתחייבת"

אנו מסכימים להתחייבות הנ"ל

שם: _____ חתימה: _____

שם נציג: _____ חתימה: _____

4.2. אופן מתן ניקוד בראיון אישי – (ציון מירבי 50 נקודות – נכלל בסעיף הקודם)

תיאור ההתרשמות – ראיון אישי	ציון בנקודות מתוך 50
הופעה כוללת (נעימה וייצוגית)	5
בטחון עצמי ושפת גוף	5
התרשמות מניסיונו של המועמד/ת(ותק, רשויות/תאגידים שבהן שירת, תפקידים שמילא)	10
ידע מקצועי	15
רהיטות, שפה ויכולת ביטוי ויכולת הסברה של נושאים בתפעולו ואחריותו של העובד/ת	5
יכולת להסביר חוק ותקנה	5
מתודולגיה של פתרון בעיות שוטפות בעבודת הגביה והאכיפה	5
סה"כ – מהווה 50 נקודות מהציון.	50

הציון יקבע לפי ממוצע של ציוני הבודקים.

להלן דוגמה לחישוב ציון עבור ראיון אישי:

ספק א'	ספק ב'	ספק ג'	ספק ד'	
40	33	28	24	ניקוד מתוך 50 נקודות

6. הציון הכולל:

הציון הכולל מתקבל מסכום הציונים בסעיף 4.1. הועדה המקצועית תעביר את ממצאיה וסקלול איכות ההצעה לוועדת המכרזים, לצורך קבלת החלטה. המציע בעל הציון הגבוה ביותר יומלץ כזוכה.

יובהר כי אף במקרה ובו תוגש הצעה יחידה היא תעבור לשלב בדיקת איכות ההצעה. וועדת המכרזים רשאית לפסול את ההצעה היחידה הניקוד בראיון עם עובד שלה הינו נמוך מ 30 ולבטל את המכרז.

מובהר בזאת, כי היה וייווצר שוויון ("תיקו") בין מספר הצעות בעלות ציון הכולל הגבוה ביותר, שומרת לעצמה וועדת המכרזים את הזכות להורות על קיומו של הליך תחרותי נוסף בין כל ההצעות בעלות ציון הכולל הגבוה ביותר או בין חלקן או בכלל לא, בהתאם להוראות **סעיף 17** לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 בין המציעים הרלבנטיים, ע"פ תנאים שיפורסמו ו/או להורות על קיומו של הליך הגרלה בין המציעים בעלות ציון הכולל הגבוה ביותר ו/או להורות על התמחרות כספית ו/או כל הוראה אחרת בהתאם ליתר ההוראות למשתתפים במכרז.

נספח ב' 2

נוסח מוצע לאישור על התקשרות לצורך מתן שרותי נציג שירות לקוחות

תאריך: _____

לכבוד

תאגיד מי-ציונה בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: אישור על התקשרות

לפי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "הקבלן")

מ _____ (כתובת מלאה כולל מיקוד)

להלן אישור תאגיד מיס וביוב _____:

העבודות אותן ביצע הקבלן בתאגיד הן:

ניהול ותפעול מלא של מחלקת גביה לרבות אכיפת גביה - בשנים: 2013, 2014, 2015, 2016 (מחק את המיותר)

ביצוע שירותי אכיפת הגבייה באמצעות תוכנת אכיפת הגביה בשנים: 2013, 2014, 2015, 2016 (מחק את המיותר)

מספר בתי האב בתאגיד נכון למועד זה: _____ (לפחות 20,000 בתי אב).

שביעות רצוני מהשרות שקיבלנו הייתה (חלקית / מלאה / אי שביעות רצון) מחק את המיותר.

הערות: _____

אני מוכן למסור מידע נוסף בשיחה טלפונית לנציגי תאגיד מי-ציונה בע"מ.

מספרי טלפון להתקשרות: _____.

בכבוד רב,

שם מלא, תפקיד, חתימה ברורה וחותמת)