

תאגיד המים והביוב מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי 02/2019

מתן שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלומים

www.mei-ziona.co.il
כל השירותים בשיחת חינם
1-800-800-987

קריית עקרון
הרצל 44, קריית עקרון
פקס: 08-6436439
infomk@mei-ziona.co.il

מזכרת בתיה
שד' מנחם בגין 4, מזכרת בתיה, 7680400
פקס: 08-6436439
infomk@mei-ziona.co.il

נס ציונה - סניף ראשי
רח' האירוסים 53, נס ציונה, 7406602
פקס: 08-9302828
info@mei-ziona.co.il

תוכן עניינים**מסמכי המכרז:**

1. מסמך א': **תנאי המכרז והוראות למשתתפים**
- טופס 1: הצהרת משתתף למכרז
- טופס 2: נוסח כתב ערבות בנקאית להצעה למכרז
- טופס 3: אישור עו"ד
- טופס 4: תצהיר העדר הרשעות ושמירה על זכויות עובדים
- טופס 5: נוסח מוצע לאישור על מתן שירותים
- טופס 5א': תצהיר עמידה בתנאי סף
- טופס 6: ניקוד שיחות ממליצים בנושא שרותי מוקד ברורים ותשלומים

2. מסמך ב': **חוזה התקשרות**
- נספח א'** - נוסח ערבות בנקאית.
- נספח ב'** - אישור קיום ביטוחים.
- נספח ג'** - המפרט המיוחד למתן שירותי מוקד חיצוני/תכולת השירותים .
- נספח ד'** - הצעת המחיר
- נספח ה'** - כתב התחייבות לשמירת סודיות
- נספח ו'** - הצהרה על חיסול תביעות

3. כל המפרטים והתקנים המצוינים במסמכי המכרז, וכן כל מסמך אחר אשר נקבע בכל דין או בכל מסמך ממסמכי המכרז שהוא מהווה מסמך ממסמכי המכרז.

מסמך א'

מי-ציונה בע"מ

מכרז פומבי מס' 02/2019

למתן שירותי מוקד חיצוני

לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלומים

תנאי המכרז והוראות למשתתפים

1. מהות המכרז

- 1.1. מי-ציונה בע"מ (להלן: "החברה" או "התאגיד") מזמינה בזה הצעות למתן שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלומים, בהתאם לתנאי והוראות מסמכי המכרז (להלן: "העבודה" או "העבודות").
- 1.2. תקופת ההתקשרות הינה ל-24 חודשים ממועד מתן צו התחלת עבודה. תקופת ההתקשרות תוארך מאליה כל פעם ל-12 חודשים ועד ל-4 שנים נוספות ובסה"כ 6 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. תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז וחוזה ההתקשרות המצ"ב על נספחיו והמהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 1.4. העבודות, היקפן ותנאיהן, מפורטות במסמכי המכרז.

2. תיאור כללי של העבודה:

השירותים נשוא מכרז זה, כמפורט במכרז זה, לרבות:

התאגיד מספק שירותי מים וביוב לצרכנים בעיר נס ציונה ובמועצות המקומיות מזכרת בתיה וקריית עקרון. התאגיד משרת כ-85,000 תושבים. ישנם כ-24,000 צרכנים בתחום התאגיד. כמות הצרכנים צפויה לגדול בהתאם לגידול באוכלוסיית הישובים החברים בתאגיד. כמו כן יתכן ובעתיד יצורפו ישובים נוספים לתאגיד. הצרכנים מחויבים בהתאם לסוג השירותים הנצרכים על ידם והיקפם. אחת לחודשיים לפחות נשלחת לכתובת כל צרכן הודעת חיוב ו/או התראה על פיגור בתשלום/חוב.

בתאגיד קיימות מחלקות שרות לקוחות וגביה: מחלקה אחת במשרדי התאגיד בנס ציונה מחלקה אחת במשרדי התאגיד במזכרת בתיה המספקת שירותים לצרכנים במזכרת בתיה וקריית עקרון. כמו כן, מתקיימת קהל גם במשרדי המועצה המקומית קריית עקרון. במחלקות אלו הצרכנים מקבלים שירותים במסגרת שעות הפעילות של כל מחלקה, ובכלל זה יכולים, בין השאר, לשלם במחלקות את חשבונותיהם.

על מנת להרחיב את אפשרויות התשלום ואת זמני השירות ולאפשר לווסת לחצים בזמני שיא בפעילות מחלקת שירות הלקוחות והגביה, תאגיד מי ציונה בע"מ מבקש לקבל הצעות מחיר, מחברות שיש להן יכולת ארגונית, כלכלית וניסיון בהפעלת מוקד גביה וברורים בתחומים כמפורט במסמכי מכרז זה, למתן שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלום חיובים של לקוחות התאגיד.

על המציעים לקחת בחשבון כדלקמן:

- 2.1. מספר הלקוחות/בתי האב להם מעניק התאגיד שירותים עשוי לגדול או לקטון. התאגיד איננו מתחייב לכמות פניות מסוימת למוקד, מינימאלית או מקסימלית. היה ולתאגיד יצורפו רשויות מקומיות נוספות, ההתקשרות תחול גם בתחום רשויות אלו.
- 2.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ולידיעה בלבד כמות הפניות לחודש בו לא הופץ החשבון התקופתי של התאגיד עומדת על כ- 1,500 – 1,000 שיחות, ובחודש בו הופץ החשבון עומדת על 1,500-2,000. כאמור, הכמות יכולה לגדול או לקטון.
- 2.3. החשבונות לצרכנים נשלחים מדי חודשיים. התאגיד רשאי להחליט לחלק את צרכניו למספר אזורי גבייה, כך שהחשבונות יופקו כל חודש לחלק מהצרכנים. לא תשולם כל תוספת בגין כך. בנוסף נשלחות מפעם לפעם התראות בגין אי תשלום חוב, הודעות על חשד לנזילה וכד'.
- 2.4. נכון למועד פרסום מכרז זה, התאגיד עובד עם מערכת בילינג של חברת פריוריסטי. לתאגיד הזכות להחליף את המערכת. במקרה כזה, הזוכה מתחייב לעבור לעבוד במערכת אחרת בה יבחר התאגיד – ללא תוספת מחיר.
- 2.5. יובהר כי השירותים במסגרת מכרז זה אינם כוללים מוקד לדיווח תקלות הנדסיות. שירותי מוקד 106 לדיווח על תקלות לא יכללו בהצעה ו/או במסגרת מכרז זה.
- 2.6. התאגיד רשאי שלא להזמין מהספק שיבחר שירותי ביצוע עסקה (ביצוע תשלום) באמצעות מענה טלפוני ממוחשב (I.V.R) ו/או להזמין שירותי ביצוע עסקה כאמור רק ביחס לחלק מהצרכנים על פי שיקוליו וללא צורך במתן הסבר וללא כל תוספת מחיר/ פיצוי לספק.

3. תנאי סף להשתתפות במכרז

- רשאים להשתתף במכרז מציעים יחידים או תאגידי הרשומים כדין בישראל, העומדים במועד הגשת ההצעות במכרז בכל התנאים המפורטים להלן:
- 3.1. מציע בעל ניסיון קודם במתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים עבור שלושה תאגידי מים וביוב (כהגדרתם בחוק תאגידי מים וביוב) לפחות, אשר מספר הצרכנים של כל אחד מהתאגידי הנ"ל הינו 12,000 צרכנים לפחות וכי השירות שניתן לגבי כל אחד מהתאגידי הנ"ל היה לתקופה רצופה של 24 חודשים לפחות בין השנים 2016-2018.
- 3.2. מציע בעל ניסיון קודם בהפעלת מערכת הבילינג פריוריסטי לרבות: הכרת מסכי המערכת (כולל מסכי בן ונכד) – כרטיס מים, נכס, משלם, מצב חשבון לקוח, יומן משימות, רשימת נושאים לביצוע, קופה, תכולת קופה והפקדות מקופה, הפקת דוחות, מכתבים, ספחים וקבלות מהמערכת בכל סוגי השירות הנדרשים, תיעוד שוטף ביומן משימות עבור תאגיד מים וביוב אחד לפחות בתקופה רצופה של שנתיים לפחות בין השנים 2016-2018.
- 3.3. מציעים אשר צירפו להצעתם ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- הצעת משתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים או הנתונים הנדרשים במכרז, כולל, בין השאר, הניסיון והערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

4. מסמכי המכרז

- מסמכי המכרז הם המסמכים המפורטים להלן (בין אם צורפו ובין אם לא צורפו):
- 4.1. מסמך א' - תנאי המכרז והוראות למשתתפים, והטפסים המצורפים אליו.
- 4.2. מסמך ב' - נוסח חוזה ההתקשרות ונספחיו.
- 4.3. כל מסמך אחר אשר נקבע בכל דין או בכל אחד ממסמכי המכרז שהוא מהווה מסמך ממסמכי המכרז, לרבות כל המפרטים והתקנים המצוינים במסמכי המכרז.

5. קבלת מסמכי המכרז

את מסמכי המכרז ניתן להוריד החל מיום 21.8.2019

באתר מי ציונה www.mei-ziona.co.il

בלשונית מכרזים < מכרזים

בעמוד: www.mei-ziona.co.il/?CategoryID=295

6. על המציע לצרף להצעתו (בנוסף למסמכי המכרז שעליו להגישם חתומים בחתימתו):

- 6.1 להוכחת עמידה בתנאי סף 3.1 וסעיף 3.2 לעיל על המציע לצרף להצעתו תצהיר בנוסח **טופס 5א'** הכולל רשימת תאגידי מים וביוב בהם הוא נתן שירותים כמבוקש בתנאי סף 3.1+3.2. הרשימה תכלול בין היתר: שם תאגיד המים והביוב, פירוט השירות הניתן, מועד תחילת נתינת השירות ומועד סיום, שם איש קשר בתאגיד ופרטי התקשרות עמו.
- 6.2 בנוסף על המציע לצרף אישור מלפחות שלושה תאגידי מים וביוב. מצ"ב נוסח מוצע - **טופס 5** למסמך א'.
- 6.3 ערבות להצעה כמפורט בתנאי המכרז.
- 6.4 אישור על ניכוי מס הכנסה במקור.
- 6.5 אישור בתוקף ממנהל המכס והבלו לכך שהמציע רשום כעוסק מורשה.
- 6.6 אישור עו"ד בנוסח המצורף **כטופס 3** למסמכי המכרז.
- 6.7 תצהיר לפי **חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976**, על העדר הרשעה בעבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, בנוסח המצורף **כטופס 4**.
- 6.8 קו"ח של מנהל הפרויקט מטעם המציע המוצע על ידי המציע.
- 6.9 רשימה של נציגי שירות לקוחות במוקד הטלפוני ומנהל הצוות המיועדים לעבוד עם התאגיד (ככל שהצעת המציע תזכה) הכוללת שם פרטי ושם משפחה וותק הנציג במוקד.
- 6.9 כל ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים, ככל שיהיו, וכן פרוטוקול מפגש המציעים, חתומים על ידי המציע.

המסמכים ו/או הנתונים שיוגשו על ידי המציעים יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

7. הגשת ההצעה

- 7.1 על המציע להפקיד במסירה אישית את הצעתו, בהתאם לדרישות ותנאי המכרז, וכן את יתר מסמכי המכרז שנמסרו לו על ידי החברה, במעטפה סגורה, בתיבת המכרזים הממוקמת במשרדי החברה לא יאוחר מיום **26.9.2019 בשעה 12:00** על המעטפה יצוין: "**מכרז מס' 02/2019**".
- פתיחת הצעות המחיר תיערך במשרדי החברה ביום **26.9.2019 בשעה 12:15**.
- משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת שלא כאמור לעיל, אינו עונה על דרישות המכרז.

- 7.2. התחרות במכרז זה נסובה על "שיעור הנחה" (להלן "המחיר") ואיכות ההצעה, כמפורט להלן. המציעים המשתתפים במכרז יציעו שיעור הנחה לתמורה כמפורט בנספח ד' לחוזה - מסמך הצעת המחיר. שיעור הנחה לא יעלה על שיעור של 25%.
- 7.3. לא ישולמו הפרשי הצמדה למדד עד לסיום שנה שלישית מיום החתימה על החוזה. בתום 3 שנים מיום חתימה על ההסכם יעודכנו המחירים בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן הידוע ליום העדכון ביחס למדד הבסיסי המתפרסם ביום 15.2.2019 (מדד ינואר 2019) (להלן "מדד הבסיסי") וישארו בתקפם ל-3 שנים נוספות. המחירים במכרז כוללים את כל המיסים וההיטלים החלים, ועליהם יתווסף מס ערך מוסף.
- 7.4. על הצעת המציע לקחת בחשבון ולכלול ביצוע מלא, מושלם ועל פי כל דין, של כל הפעולות וההתחייבויות שיש לבצע על פי מסמכי המכרז, וכל ההוצאות הנלוות להן. האחריות המלאה לבצע, לרכוש ולספק, את כל שנדרש, לשם השגת התוצאות להן מחויב הזוכה על פי החוזה, הן של הזוכה, והמימון שיידרש לכל אלה יהיה מימון עצמי שלו אם לא נאמר במפורש אחרת.
- יצוין כי התאגיד יספק הרשאות של ספק תכנת הבילינג לשימוש בתכנה .**
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל, התמורה תהיה סופית עבור כלל שירותי המציע הזוכה בהתאם למסמכי המכרז ותכלול את כל ההוצאות המתחייבות לצורך קיום כל התחייבויות המציע על פי כלל מסמכי המכרז ואף תכלול את כל ההוצאות הנלוות .
- 7.5. החברה תהא רשאית לפסול על הסף הצעה שלא תוגש בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
- 7.6. על המציע לחתום בראשי תיבות וחותמת על כל דף ממסמכי המכרז ולחתום חתימה מלאה בכל מקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על טפסי ההצעה ונספחי החוזה המצורפים למכרז. על המציע לחתום בחתימה וחותמת ליד כל תיקון בהצעתו. על הקבלן למלא את כל הפרטים הטעונים מילוי בכל מסמכי המכרז, וזאת בדיו.
- 7.7. המציע יחתום על הצעת משתתף המצורפת כטופס 1 לתנאי המכרז, המאשרת כי ראה, בדק והבין את פרטי המכרז וכי יש לו את הידיעות, הכישורים והאמצעים הדרושים לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז.
- 7.8. הצעת המשתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, לרבות הערבות הבנקאית, הניסיון וההמלצות, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.
- 7.9. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות החברה 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 החברה תתעלם מהם והנוסח אשר יחייב הוא הנוסח אשר צורף על ידי החברה למסמכי המכרז.
- עוד יובהר כי אין דרישה שאישור קיום הביטוחים יוגש במועד הגשת ההצעה בחתימת המבטח אלא בחתימת וחותמת המציע המהווה אישור המציע כי בדק עם מבטחו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

8. ערבויות

- 8.1. כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית, אוטונומית, של בנק ישראלי, בנוסח המצורף כטופס 2 לתנאי המכרז לטובת החברה, בסך של 20,000 ₪ (עשרים אלף ₪) (להלן: "הערבות").
- 8.2. הערבות הבנקאית חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבעה החברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, תהיה החברה רשאית לפסול את אותה הצעה.
- 8.3. **תוקף הערבות יהיה עד ליום 26.1.2020.** החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 (ארבעה) חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.

8.4. החברה תהא רשאית להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.

8.5. הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין החברה לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ- 90 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.

9. תוקף ההצעה

9.1. ההצעה תהיה בתוקף עד ליום 26.1.2020. תוקף ההצעה יוארך ב-4 (ארבעה) חודשים נוספים עפ"י דרישת החברה.

10. מפגש מציעים

10.1. מפגש מציעים יתקיים ביום 5.9.2019 בשעה 10.00 במשרדי החברה בנס ציונה ברחוב האירוסים 53, נס ציונה. ההשתתפות במפגש מציעים אינה חובה.

11. הבהרות ושינויים

11.1. משתתפים רשאים להפנות שאלות הבהרה בכתב לחברה, לא יאוחר מיום 12.9.2019, בשעה 12:00 וזאת באמצעות שליחת קובץ word לכתובת דוא"ל: karenmk@Mei-Ziona.co.il.

11.2. החברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תענה עד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז לשאלות הבהרה של המשתתפים במכרז שיתקבלו במשרדיה בכתב כאמור לעיל. אי קבלת תשובות מצד החברה לא יהווה עילה להארכת מועד להגשת ההצעות.

11.3. החברה רשאית - עד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז - להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים.

11.4. תשובות והבהרות לשאלות שהופנו לחברה בכתב, המידע שיימסר במסגרת מפגש המציעים, וכן כל שינוי ו/או תיקון שתכניס החברה במסמכי המכרז, ישלחו בכתב בדוא"ל לכל מי שפנה בכתב או השתתף במפגש מציעים וכן יתפרסמו באתר האינטרנט. באחריות המשתתפים לעקוב אחר הפרסומים באתר.

11.5. אך ורק תשובות, הבהרות ועדכונים שניתנו בכתב ע"י החברה כאמור לעיל יחייבו את החברה, הם ייחשבו לכל דבר ועניין כחלק מתנאי המכרז והצעת המציע, והם יצורפו על ידי המציע להצעתו, כשהם חתומים וממולאים, ככל הנדרש.

12. בחירת ההצעות ואופן שקלולן

התאגיד יבחר בהצעה הזוכה בהתאם לתהליך המפורט להלן:

13.1. **שלב א'** – בחינת עמידת המציעים בתנאי הסף;

13.2. **שלב ב'** – משתתף שעמד בכל תנאי הסף כדרישות המכרז, תבחן הצעתו בהתאם לאמות המידה המפורטות להלן:

13.2.1. הציון המרבי הכולל הינו 100 נקודות.

13.2.2. לשיעור התמורה יינתן משקל של 50%; כמפורט לעיל.

ההנחה המרבית המותרת - 25% מהמחירון. מציע שייתן הנחה גדולה מ-25% הצעתו תפסל.

ההצעה הזולה ביותר תקבל ציון 50. ההצעות הבאות תקבלנה ציון בהתאם לפער לעומת ההצעה הזולה ביותר, ראו דוגמה מטה.

הנחת מציע א'	הנחת מציע ב'	הנחת מציע ג'	
25%	18%	10%	מחיר/ הנחה – מירבי 50
50	43	35	ציון מחיר- מירבי 50
	$50-(25-18)=43$	$50-(25-10)=35$	הסבר

13.2.3. לאיכות ורמת עבודת המציע יינתן משקל של 50% כמפורט להלן:

בדיקת איכות ההצעות תתבצע על ידי וועדה מקצועית של התאגיד כפי שתקבע ע"י וועדת מכרזים ותכלול 3 עובדי תאגיד מתוכם לפחות 2 עובדי מחלקת צרכנות. הוועדה המקצועית תעביר את המלצותיה לוועדת המכרזים.

להלן פירוט רכיבי האיכות ומשקולות:

לאיכות יינתנו לכל היותר 50 נקודות לפי החלוקה הבאה:

13.2.3.1. שביעות רצון של מזמיני עבודות קודמות **בתחום נשוא המכרז** (שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלום חשבונות המים והביוב) - ניקוד מרבי של **15 נקודות**.

התאגיד יצור קשר עם 3 מזמיני העבודות קודמות כהגדרתן לעיל (בין אם פורטו בהצעת המשתתף ובין אם לאו) להם ביצע המשתתף עבודות קודמות בתחום שירותי המכרז. מזמיני העבודות יישאלו שאלות וינוקדו בהתאם לטופס 6. **אין למלא שאלון זה באופן עצמאי.**

ממוצע הציונים של סה"כ סיכום עם שיחות עם מזמיני העבודות יהווה הציון בקטגוריה זו.

יובהר כי במקרה שבו לתאגיד יש ניסיון קודם עם המציע יהא רשאי התאגיד ליתן חוות דעת ולנקד את טופס 6 בהתאם לניסיונו הקודם עם המציע.

13.2.3.2. מספר תאגידי מים להם נתן המציע שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלום חשבונות המים והביוב במשך שנתיים רצופות לפחות - בשנים 2016-2018 – ניקוד מרבי של **10 נקודות** סה"כ ולפי הפירוט הבא:

ניקוד מירבי 10	מספר תאגידי מים להם נתן המציע שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלום חשבונות המים והביוב - בשנים 2016-2018 במשך שנתיים רצופות
5	4-5 תאגידי מים וביוב
5	6 תאגידי מים ומעלה

13.2.3.3. משך השנים

השנים הרצופות בהן נתן המציע שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלום חשבונות המים והביוב במשך השנים 2015 עד 2018 לתאגיד אחד – ניקוד מרבי של **10 נקודות** סה"כ ולפי הפירוט הבא:

ניקוד מירבי 10	משך השנים הרצופות בהן נתן המציע שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלום חשבונות המים והביוב במשך השנים 2015 עד 2018 לתאגיד אחד ולפי הפירוט הבא:
5	שלוש עד ארבע שנים
5	מעל ל-4 שנים

13.2.3.4. התרשמות בראיונות מקצועיים של מנהל המוקד, ראש הצוות ונציגי שירות לקוחות המיועדים לעבוד עם התאגיד - ניקוד מירבי של 15 נקודות סה"כ :

על המציעים להגיש רשימה של נציגי שירות לקוחות המיועדים לעבוד עם התאגיד. התאגיד יבחר באופן שרירותי עד 5 נציגים אשר יגיעו לראיון. מנהל המוקד וראש הצוות המיועד יגיעו גם כן.

בראיון יישאלו הנציגים בין היתר שאלות מקצועיות בנושא המים והביוב, שאלות בנושאי אמות מידה של רשות המים ושאלות נפוצות המגיעות למוקד הטלפוני.

13.3. להלן דוגמה לחישוב בחירת הזוכה :

הנחת מציע א'	הנחת מציע ב'	הנחת מציע ג'	
25%	18%	10%	מחיר/ הנחה – מירבי 50
50	43	35	ציון מחיר- מירבי 50
			הסבר
10	15	15	שביעות רצון – מירבי 15
5	10	10	מספר תאגידי מים – מירבי 10
5	10	10	משך השנים הרצופות – מירבי 10
10	10	15	התרשמות בראיונות – מירבי 15
30	45	50	ציון איכות – מירבי 50
80	88	85	סה"כ ציון סופי

במקרה של 2 הצעות או יותר אשר יקבלו את הציון הגבוה ביותר יהיו בעלות ניקוד זהה, יהיה התאגיד רשאי, אך לא חייב, לקיים תמחור נוסף בין שני המשתתפים שקיבלו ניקוד זהה, וזאת בהליך של פנייה למציעים להגיש הצעות משופרות, במועד שייקבע על ידי התאגיד.

במקרה של הצעה יחידה העומדת בתנאי הסף, נדרש ניקוד מינימום של 30 נקודות בפרק האיכות.

לחילופין או בנוסף, במקרה של הצעה יחידה ו/או שתי הצעות בעלות ניקוד זהה, יהא התאגיד רשאי לשקול כל שיקול רלבנטי נוסף בבחירת ההצעה הזוכה.

13.3.1. מובהר כי שיעור ההתאמה לאמות המשקל יהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים. בהתאם לדירוג רשימת ההצעות תבחר ועדת המכרזים את הזוכה.

13.3.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יהא רשאי התאגיד לפנות למזמיני עבודות קודמות (בין אלה שצוינו ע"י המציע ובין אחרים) לבירור פרטים בדבר המציע ומידת שביעות הרצון מקיום התחייבויותיו. לצורך כך, גם מכרז פומבי 02/2019 למתן שירותי מוקד חיצוני 14/08/2019

יהא רשאי התאגיד לבקש ולקבל מהמזיעים כל מידע, אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמזיעים מתחייבים לשתף פעולה עם התאגיד, ככל שיידרש. במקרה בו המזיע יסרב לשתף פעולה כאמור, רשאי התאגיד להסיק מסקנות לפי ראות עיניו ואף לפסול את ההצעה.

13.3.3. ככלל, יבחר התאגיד בהצעה שתהיה היעילה והמיטיבה ביותר עבורו.

13.3.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, התאגיד יהא רשאי להביא בחשבון שיקוליו בבחירת ההצעות את אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו ואיתנותו הפיננסיות של המזיע, ואת ניסיונו של התאגיד ושל גופים אחרים עם המזיע בעבר.

13.3.5. התאגיד רשאי לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל תנאיה או בשל חוסר התייחסות לדרישות או לנתונים שבמסמכי המכרז, באופן שלדעת התאגיד מונע הערכת ההצעה כנדרש.

13.3.6. מובהר בזאת כי התאגיד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא והוא רשאי לבטל את המכרז, על פי כל דין.

13.3.7. מובהר בזאת כי התאגיד יהא רשאי לנהל משא ומתן עם המזיע הזוכה / הזוכים וכן להכריז על יותר מזוכה אחד, בכפוף להוראות כל דין.

13.3.8. בנוסף לאמור לעיל, התאגיד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מזיע אשר עבד בעבר עמו ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנוכח לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו/השירותים הניתנים על ידו. במקרים אלה תינתן למזיע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית.

13.3.9. התאגיד רשאי לדרוש מהמזיעים פרטים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונו המלא גם לאחר פתיחת ההצעות. כמו כן, רשאי התאגיד ו/או מי מטעמו לערוך ביקורים במשרדי המזיעים לצורך בחינת ההצעות.

13.3.10. בוטל המכרז או הוקטן היקפו או הוגדל היקפו או נדחה ביצועו ו/או חלק ממנו או פוצלה הזכייה מכוחו או לא פוצלה הזכייה מכוחו, מכל סיבה שהיא, לא תהא למזיע ו/או לזוכה כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק כאמור, והמזיע ו/או הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי מכל מין וסוג.

13.3.11. אין בפרסום ו/או בהכרזה על זוכה מכרז זה, כדי לחייב את התאגיד לתת לזוכה במכרז עבודה כלשהי בהיקף כלשהו, והוא רשאי בכל עת בתקופת המכרז להזמין את העבודות או חלקן, כפי שייראה לו לנכון ובהתאם לצרכיו מעת לעת, בהתאם לתקציבים שיעמדו לרשותו באותה העת.

13.4. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה.

13.5. החברה רשאית לדרוש מהמשתתפים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המשתתף, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליה, כאמור. לא המציא הקבלן פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והחברה תהא רשאית לפסול את הצעתו.

בנוסף, החברה רשאית לערוך סיור במוקד לצורך התרשמות.

13.6. החברה רשאית לבחון במסגרת בחינת ההצעות את אמינותו וכשרו של המשתתף לבצע את החוזה המוצע ואת ניסיונו.

13.7. החברה רשאית לדרוש מן המשתתפים להציג את צוות העובדים וכיוב', כדי לוודא שאלה תואמים את דרישות מסמכי המכרז, קודם להחלטה במכרז, וכתנאי לזכייה בו.

13. הודעה על תוצאות המכרז

- 13.1. לזוכה במכרז תימסר הודעה במייל ו/או בפקסימיליה.
- 13.2. משתתף שהצעתו לא תתקבל יקבל על כך הודעה בכתב, בדוא"ל ו/או בפקס או בדואר רשום. הערבות שהומצאה על ידו עם הצעתו במכרז תוחזר לו לאחר חתימת חוזה בין החברה לבין הזוכה במכרז ולא יאוחר מ- 90 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.
- 13.3. בין הזוכה במכרז לבין החברה ייחתם חוזה, שהעתקו מצורף כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 13.4. הזוכה במכרז יחתום על החוזה תוך 14 ימים מיום שיידרש לכך. עד למועד חתימת החוזה יחליף הזוכה את הערבות שצורפה להצעתו בערבות להבטחת ביצוע החוזה, בנוסח כתב הערבות המצורף כנספח א' לנוסח החוזה המצ"ב.
- 13.5. עד למועד החתימה על החוזה ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם לתנאי המכרז, ובכלל זה, בין השאר, אישור על קיום הביטוחים הנדרשים על פי מסמכי המכרז, בנוסח הנדרש במסמכי המכרז, חתום על ידי חברת ביטוח (נוסח מקורי).
- 13.6. היה והמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז, תהא החברה רשאית לבטל את הזכייה במכרז בהודעה בכתב למשתתף, החל בתאריך שייקבע על ידי החברה בהודעה וזאת לאחר שניתנה למשתתף הודעה בה נדרש לתקן את המעוות והמשתתף לא תיקן המעוות בהתאם להודעה ותוך זמן שנקבע בהודעה. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות החברה על פי כל דין.
- 13.7. בנוסף לאמור לעיל, תהא החברה רשאית לבטל את הזכייה במכרז גם במקרים הבאים:
- 13.7.1. כשיש בידי החברה הוכחות, להנחת דעתה, כי המשתתף או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז.
- 13.7.2. התברר לחברה כי הצהרה כלשהי של המשתתף שניתנה במכרז אינה נכונה, או שהמשתתף לא גילה לחברה עובדה מהותית אשר, לדעת החברה, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.

14. ביטול זכיה

- 14.1. בוטלה הזכייה במכרז כאמור לעיל, רשאית החברה להגיש את הערבות הבנקאית שבידה לגבייה וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה והמשתתף יפצה את החברה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.

15. שמירת זכויות

- 15.1. אין החברה מתחייבת לקבל את ההצעה בעלת הציון הטוב ביותר או הצעה כל שהיא.
- 15.2. מבלי לפגוע באמור, החברה שומרת על זכותה לבטל את המכרז, מכל סיבה שהיא, בכל מועד שהוא, לרבות לאחר הגשת הצעות, ולמציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד החברה בשל כך.
- 15.3. החברה רשאית לדחות הצעות של מציעים, בין השאר, אם ביצעו עבודה בעבר עבודות שלא לשביעות רצונה, או שנוכחה לדעת שכישוריהם אינם מספיקים לפי שיקול דעתה.
- 15.4. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לחברה.
- 15.5. המשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה. מסמכי המכרז הם רכושה של החברה, הם ניתנים למציע בהשאלה לשם הכנת הצעתו והגשתה בלבד ועליו להחזירם לחברה עד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז, בין אם יגיש את ההצעה ובין אם לא יגיש. אין המציע רשאי, בין בעצמו ובין ע"י אחרים, להעתיקם או לצלמם או להעבירם לאחר או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

16. הסתייגות

16.1. אין להכניס כל שינוי, בין בדרך של הוספה, בין בדרך של מחיקה ובין בכל אופן אחר, במסמכי המכרז. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז, מכל מין וסוג, או כל הסתייגות לגביהם, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה, ולחילופין החברה תהא רשאית להתעלם מאותו שינוי או הסתייגות - הכל לפי שיקול דעתה המוחלט של החברה.

17. הוצאות

17.1. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, יחולו על המשתתף ולא יוחזרו לו מכל סיבה שהיא.

18. הגדלת כמות עבודות והרחבת שטחי פעילותה של החברה

מובהר בזאת, כי ישנה אפשרות כי שטחי פעילותה של החברה (אשר כוללים כיום את נס ציונה, מזכרת בתיה וקריית עקרון) יורחבו בעתיד לכלול רשויות מקומיות נוספות, בדרך של מיזוג של החברה עם תאגיד מים וביוב אחר ו/או בדרך של צירוף רשויות מקומיות נוספות לחברה ו/או בדרך של הקמת חברת בת ו/או בדרך אחרת כלשהי.

החברה תהא רשאית אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה המלא והמוחלט, לדרוש מן הקבלן לבצע את העבודות נשוא החוזה דנא, או חלקן, גם בשטחי הפעילות שיתווספו לחברה, כאמור לעיל, וזאת ללא תשלום נוסף, בתמורה למחירים שהוצעו על ידי הקבלן ובהתאם להוראות מסמכי המכרז, בשינויים המחויבים. הוראות ההסכם דנא יחולו בשינויים המחויבים.

בכבוד רב,

מי-ציונה בע"מ

טופס 1

הצהרת משתתף במכרז

לכבוד

מי-ציונה בע"מ

הנדון: הצעת משתתף למכרז מס' 02/2019

אנו הח"מ, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי מכרז מס' 02/2019 בין המצורפים ובין שאינם מצורפים אך מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. אנו מסכימים לתנאים המפורטים במסמכי המכרז, על כל נספחיו, לרבות עדכונים ו/או שינויים שנערכו בהם מעת לעת בכתב (הנקראים ביחד - "מסמכי ההצעה" או "מסמכי המכרז"), והעתידים כולם יחד להוות את החוזה לביצוע העבודות נשוא המכרז.
2. הננו מצהירים בזה כי קראנו את כל האמור במסמכי המכרז, כי סיירנו באתר, ראינו את מקום העבודה ותנאי הגישה לאתר העבודות וכן כי כל הגורמים האחרים המשפיעים על עלויות העבודה וביצועה ידועים ומוכרים לנו, ובהתאם לכך ביססנו את הצעתנו לביצוע העבודות נשוא המכרז (להלן: "העבודות"). כן אנו מצהירים כי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי הבנה או אי ידיעה של מסמכי המכרז ואנו מוותרים בזה מראש על טענות אלו.
3. אנו מצהירים בזה כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים במכרז, כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז, ברשותנו הידע, הניסיון והיכולת לביצוע העבודות נשוא המכרז באופן מקצועי וברמה גבוהה, וכן כי נמצאים ברשותנו כל הציוד, הכלים המתאימים לביצוע העבודה מבחינת האיכות, ההספק וכוח האדם הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובהתאם ללוח הזמנים שיידרש.
4. הננו מתחייבים למלא אחר הוראות מסמכי המכרז ולמלא אחר כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק. אנו מצהירים כי איננו רשאים להעביר כל מידע שברשותנו כתוצאה מהשתתפותנו במכרז זה לשום גורם אחר, או לעשות בו שימוש כלשהו שלא במסגרת מכרז זה.
5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הננו מתחייבים לבצע את העבודות המפורטות במסמכי המכרז, בסך כמפורט בהצעתנו למכרז, בהתאם להוראות מסמכי המכרז, כולל, בין השאר, חוזה ההתקשרות במסגרתו, והננו מקבלים על עצמנו לסיים את העבודות האמורות להנחת דעתכם הגמורה ובלוח הזמנים שיידרש.
6. אנו מתחייבים, ככל שהצעתנו תזכה, לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז ולהפקיד בידיכם לא יאוחר ממועד תחילת ביצוע העבודות וכתנאי לתחילתן, בנוסף לאישור עריכת הביטוחים ובכפוף לקבלת דרישה בכתב, גם את פוליסות הביטוח הנדרשות בנוסף ומבלי לגרוע, הננו מצהירים כי הבאנו לידיעת מבטחינו את הוראות הביטוח הנכללות במכרז ואת מהות העבודות לפי המכרז במלואן וקיבלנו ממבטחינו התחייבות לערוך עבורנו את כל הביטוחים הנדרשים על ידכם. במקרה בו תיבחר הצעתנו כהצעה הזוכה נעמוד במלוא דרישותיכם לעניין ביטוחים כמפורט במסמכי המכרז.
7. הננו מצהירים בזאת כי הובא לידיעתנו שאין באמור בהצעתנו זו או בהגשתה לכם כדי לחייב אתכם ו/או כדי להוות קיבול על ידכם בדרך כלשהי של הצעתנו. אנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לביניכם. ידוע לנו ואנו מסכימים כי אתם תהיו רשאים לנהל כל הליך שענינו הגשת הצעות מתוקנות. כן ידוע לנו שתהיו רשאים לבטל את המכרז בכל מועד שהוא, לרבות לאחר הגשת ההצעות ועד למועד מתן צו התחלת עבודה.
8. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ועומדת בתוקף ומחייבת אותנו לתקופה של 4 (ארבעה) חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעה. תוקף ההצעה יוארך לפרק זמן נוסף של 4 (ארבעה) חודשים, עפ"י דרישת החברה. במקרה זה תהיו רשאים לדרוש מאתנו את הארכת תוקף הערבות בהתאם.
9. מיד עם קבלת אשורכם בכתב כי הצעתנו נבחרה ונתקבלה, יהיו התנאים המפורטים בה, על כל נספחיה, חוזה המחייב אותנו.

- אם הצעתנו תתקבל, הננו מתחייבים לבוא למשרדכם, במועד שיקבע על ידכם לשם כך, ולהפקיד בידיכם ערבות בנקאית לביצוע החוזה, כנדרש במסמכי המכרז, את אשור המבטח בנוסח הנדרש במסמכי החוזה (עותק מקור) ואת כל המסמכים הנוספים הטעונים המצאה על פי מסמכי המכרז ועל פי דרישתכם, וכמו כן לחתום על מסמכי החוזה המהווה חלק ממסמכי המכרז.
10. אנו מתחייבים כי אם הצעתנו תתקבל, נתחיל בבצוע העבודות בתאריך שיקבע על ידכם בהתאם לצו התחלת עבודה שיינתן על ידכם, וכן הננו מודעים לכך כי צו התחלת העבודה עשוי להינתן בהתראה קצרה ביותר ומצהירים כי אנו נהיה ערוכים להתחיל בבצוע העבודות בהתאם ובמהירות המרבית.
11. מצורפת בזאת ערבות בנקאית ערוכה לפקודתכם כנדרש במסמכי המכרז (בנוסח שצורף כטופס 2 במסמכי המכרז).
12. אנו מצהירים כי ידוע לנו כי אם נפר התחייבות מהתחייבויותינו המפורטות לעיל או אם נחזור בנו בדרך כלשהי מהצעתנו, אתם תהיו זכאים, מבלי לפגוע ביתר זכויותיכם, לחלט את סכום הערבות הבנקאית כפיצוי קבוע ומוערך מראש על הנזקים, הטרחה וההוצאות שנגרמו לכם בשל הפרת התחייבויותינו ו/או בשל הפרת חוזה ו/או במהלך ניהול המכרז.
13. אנו מצהירים כי הצעה זו מוגשת ללא קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים ואנו מתחייבים לא לגלות ולמנוע את גלוי פרטי הצעתנו לאחרים עד למועד קבלת הודעת החברה על הזוכה במכרז.
14. אנו מצהירים כי הבנו את כל מסמכי המכרז על כל פרטיהם, וכל הגורמים האחרים המשפיעים על הוצאות העבודה ידועים ומוכרים לנו, וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו, ואנו מגישים בזאת את הצעתנו לביצוע העבודות נשוא המכרז, בתנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- 15. ציינו את שיעור ההנחה המוצע בנספח ד' - הצעת המחיר.**
16. להצעתנו זו מצורפים כל הנספחים ו/או הטפסים הדרושים, עפ"י מסמכי המכרז.
17. אנו מצהירים, כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד שבשמו מוגשת ההצעה, וכי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי אין כל מניעה עפ"י דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

תאריך	המציע (חתימת מורשי חתימה וחותמת המציע)
_____	שם הקבלן (באותיות דפוס)
_____	שמות מורשי החתימה
_____	אישיות משפטית (חברה/שותפות/אחר-נא לפרט)
_____	כתובת
_____	כתובת דואר אלקטרוני
_____	מס' טלפון
_____	מס' פקס
_____	מספר עוסק מורשה
_____	מס' רישום ברשם הקבלנים

אישור חתימה

טופס 1 הצהרת משתתף

אני הח"מ _____ עו"ד של _____

מס' מזהה _____ (להלן: "הקבלן") מאשר בזה כי חתימות ה"ה

_____ ו- _____,

אשר חתמו על הצעה זו, בצירוף חותמת הקבלן, מחייבות את הקבלן לכל דבר ועניין.

חתימת עו"ד

תאריך

(חתימה + חותמת + מס' רשיון)

טופס 2**נוסח ערבות בנקאית בהתאם לסעיף 8 לתנאי המכרז**

לכבוד

מי-ציונה בע"מ

רחוב האירוסים 53, נס ציונה

הנדון: ערבות בנקאית מספר _____.

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף ש"ח), זאת בקשר עם השתתפותם במכרז למתן שירותי מוקד חיצוני, מכרז מס' 02/2019, 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 ששך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד **26.1.2020** ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי **26.1.2020** לא תענה.

לאחר יום **26.1.2020** 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 _____

טופס 3**אישור עורך דין**

לכבוד

מי-ציונה בע"מ

רח' האירוסים 53

נס ציונה**הנדון: אישור עו"ד - (שם המשתתף במכרז)**

כעורך דינו של המציע (להלן: "המציע"), הנני לאשר בזאת כדלקמן:

1. שמו המלא של המציע (כפי שהוא רשום ברשם החברות/רשם השותפויות): _____
 2. מס' ההתאגדות של הקבלן/מס' עוסק מורשה:
 3. שמות האנשים אשר חתימתם מחייבת את המציע:
-
4. הרכב החתימות הנדרש על מנת לחייב את המציע:
-
5. הגשת הצעה למכרז מס' 02/2019, אשר פורסם על ידי מי-ציונה בע"מ, שעליה חתמו מורשי החתימה של המציע, וכן ביצוע העבודות נשוא המכרז וההתקשרות בחוזה לביצוען, הינן במסגרת סמכויות המציע, בהתאם למסמכי התאגד של המציע, להסכמים שהמציע הינו צד להם, ועל פי כל דין.

עו"ד,_____
תאריך

טופס 4

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, התשל"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 לתצהיר – טופס 4

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____,

במשרדי שברח' _____ מר _____ אשר זיהה עצמו ע"י

ת.ז. _____ /המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים

הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

עו"ד _____ חותמת _____

טופס 5

אישור על מתן שירותים

לכבוד

מי-ציונה בע"מ

האירוסים 53, נס ציונה

הנדון: אישור על מתן שירותים

לפי בקשת חב' _____ ח.פ.ח.צ. _____ (להלן: "החברה") להלן אישורנו:

1. החברה סיפקה לנו שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים וזאת בשנים _____ (ככל שלא מדובר בשנה מלאה יש לציין גם חודשים).
2. מספר הצרכנים בתאגיד הינו _____.

שם תאגיד מים וביוב: _____

שם ותפקיד ממלא הטופס

תאריך

חותמת התאגיד

מס' טלפון של איש הקשר אצל התאגיד

טופס 5א'**תצהיר עמידה בתנאי הסף 3.1+3.2**

לכבוד

מי-ציונה בע"מ

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:

אני נציג _____ (להלן: "המציע"), אני מכהן כ _____ במציע, ואני מוסמך להצהיר מטעם המציע, את המפורט להלן.

1. המציע עומד בתנאי הסף הנקובים בסעיף 3.1+3.2 והמצוטטים להלן:

3.1" מציע בעל ניסיון קודם במתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, אשר נתן שירותים אלו עבור שלושה תאגידי מים וביוב לפחות, אשר מספר הצרכנים של כל אחד מהתאגידי הנ"ל הינו 12,000 צרכנים לפחות וכי השירות שניתן לגבי כל אחד מהתאגידי הנ"ל היה לתקופה רצופה של שנתיים לפחות בין השנים 2016-2018.

3.2 מציע בעל ניסיון קודם בהפעלת מערכת הבילינג פריוריסיטי לרבות: הכרת מרבית מסכי המערכת, הפקת דוחות, מכתבים, ספחים וקבלות מהמערכת בכל סוגי השירות הנדרשים, תיעוד שוטף ביומן משימות עבור תאגיד מים וביוב אחד לפחות בתקופה רצופה של שנתיים לפחות בין השנים 2016-2018. "

ב. להלן פירוט תאגידי המים והביוב ונתונים נוספים נדרשים בהם המציע להוכחת עמידה בתנאי הסף 3.1+3.2:

שם תאגידי המים והביוב	פירוט השירות שניתן	מס' הצרכנים בתאגיד	מועד תחילת מתן השירות ומועד סיום	שם איש קשר + פרטי התקשרות

שם החותם _____ תפקיד _____ חתימה _____

אישור עו"ד לתצהיר – טופס 5א'

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. _____ /המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי 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 _____

טופס 6

ניקוד שיחות ממליצים בנושא שרותי מוקד ברורים ותשלומים

מובא לידיעת המשתתפים כי התאגיד יעשה שימוש בטופס זה לצורך ניקוד האיכות כמפורט במכרז.

אין למלא טופס זה במסגרת ההגשה למכרז והוא מובא לידיעת המשתתפים במכרז בלבד.

שם המשתתף במכרז : _____

מספר ח.פ. : _____

שם החברה הממליצה : _____

שם איש הקשר/ הממליץ : _____

תפקיד הממליץ : _____

שם מבצע השיחה : _____ תאריך: _____

1. רמת השירותים שניתנו באופן כללי מנציגי השירות (שביעות רצון מרמת השירות שסופק ע"י המציע)

0- נמוכה 0.5 -סבירה 1-טובה 2-טובה מאוד 3- מצוינת

2. רמת הבקאות, וידע והתעדכנות בכללים חדשים / הוראות חדשות של רשות המים

0 - נמוכה 0.5 -סבירה 1-טובה 2-טובה מאוד 3- מצוינת

3. מידת שיתוף הפעולה של המציע עם נציג התאגיד

0- נמוכה 0.5 -סבירה 1-טובה 1.5-טובה מאוד 2- מצוינת

4. כמות תלונות שהתקבלו על המוקד בתאגיד

0 - הרבה 0.5 - בינוני 1 -ממוצע 1.5 –מעט מאוד 2- נדיר

סה"כ סיכום הציונים : _____ (מקסימום – 10 נקודות)

מסמך ב**חוזה ההתקשרות**

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: תאגיד המים והביוב "מי-ציונה בע"מ"

מרח' האירוסים 53

נס ציונה

(להלן: "התאגיד" ו/או "החברה")

מצד אחד

לבין: חב' _____

רח' _____

טל: _____

(להלן: "הספק" ו/או "נותן השירות")

מצד שני

הואיל והתאגיד פרסם את מכרז פומבי מספר 02/2019 לקבלת שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלום חשבונות המים והביוב של לקוחות התאגיד - כמפורט להלן בחוזה זה ונספחיו וביתר מסמכי המכרז ("השירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה במכרז, וזכה;

והואיל והספק מצהיר ומתחייב כי יש לו את כל הכישורים, הידע, הניסיון וההכשרה הדרושים לביצוע העבודה, על פי חוזה זה, והוא בדק ובירר את כי מצויים בידו כל הנתונים העובדתיים, התכנוניים והאחרים המתאימים לחוזה ואשר דרושים לו לצורך ביצוע העבודה;

והואיל והספק לאחר שבדק את הנחיות ודרישות המזמינה מסכים לקבל על עצמו כקבלן עצמאי את ביצוע העבודות, בהתאם להוראות חוזה זה;

והואיל: והספק מצהיר, כי אין כל מניעה חוקית או חוזית שהוא ייתן לחברה את השירות, וזאת הן מבחינת התקשרויותיו הקודמות או הקיימות כיום, והן מבחינת היעדר ניגודי עניינים בין עיסוקיו האחרים הקיימים או העתידיים ובין מתן השירות;

אי לכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

מבוא, רקע ועקרונות**1. מבוא**

- א. המבוא לחוזה זה על ההצהרות הכלולות בו, והנספחים לחוזה מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה ויש לקראם יחד ובכפוף לכל סעיפי החוזה. (כל אלה ביחד ייקראו להלן: "החוזה").
- ב. כותרות הסעיפים מהוות מראי מקום בלבד ואין להשתמש בהן לצרכי פרשנות חוזה זה.
- ג. הספק מחויב ומתחייב לבצע את כל העבודות והמטלות הקשורות והנחוצות לאספקת השירותים - הכול כמפורט בחוזה ועל פי הוראות התאגיד - על אחריותו ועל חשבונו, וזאת בתמורה לתמורה כמפורט בהסכם זה להלן.
- ד. התאגיד יהא רשאי (אך לא חייב) למנות מטעמו גורם מפקח על אספקת השירותים על פי חוזה זה (להלן - "המפקח"). (ככל שלא ימונה מפקח, יש לקרוא את הוראות חוזה זה המתייחסות למפקח וסמכויותיו, כאילו מתייחסות למנכ"ל התאגיד).
- ה. הספק מצהיר כי הוא מכיר את כל התנאים, התקנות והחוקים הרלוונטיים לאספקת השירותים, וינהג בדיוק נמרץ בהתאם לכל אלו.
- ו. מוסכם כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם ביניהם במלואו, וכי התאגיד אינו קשור בכל הבטחה, פרסום, הצהרה, מצג, חוזה בכתב או בעל פה, שאינם כלולים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו.

תכולת השירותים ואספקתם - הצהרות הספק והתחייבויותיו

2. נותן השירות מצהיר בזאת כי הינו מכיר, בעל ניסיון ובקיא בכל ההיבטים המקצועיים, התפעוליים והמשפטיים הקשורים בביצוע השירותים נשוא הסכם זה וכי הוא מתחייב בזאת לבצע את השירותים הנכללים בהסכם זה בהתאם להוראות הסכם זה, הוראות כל דין, ולרבות, אך לא רק:

- 2.1. חוק המים, התשי"ט – 1959 ;
- 2.2. חוק מדידת מים – תשט"ו-1955 ;
- 2.3. חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001 ;
- 2.4. חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 ;
- 2.5. חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 ;
- 2.6. כללי המים (תעריפי מים המסופקים מאת מקורות), תשמ"ז – 1987 ;
- 2.7. כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע – 2009 ;
- 2.8. כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009 ;
- 2.9. תקנות מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח – 1988 ;
- 2.10. כללי תאגידי מים וביוב (קביעת תנאים ברישיון לעניין אמות מידה הנדסיות), תשע"ז – 2017 ;
- 2.11. כללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013 ;
- 2.12. כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011 ;
- 2.13. כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה – 2015 ;

- 2.14. כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015 ;
- 2.15. כללי המים (קביעת כמות מוכרת) התשע"ו – 2016 ;
- 2.16. תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד – 2014 ;
- 2.17. הנחיות משרד הפנים בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גביה";
- 2.18. פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גביה), תקנות המסים גביה (קביעת הוצאות מרביות);
- 2.19. כלל החוקים והתקנות העוסקים במוקדים טלפוניים ובשירות הניתן בהם, ולרבות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012, חוק הגנת הצרכן (תיקון מספר 57), התשע"ח - 2018 ;
- 2.20. כלל החוקים והתקנות העוסקים בהיבטי שירות לאוכלוסיות מוגבלות – ולרבות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג – 2013 ;
- 2.21. כלל החוקים, הכללים והתקנות והנחיות הרשויות המוסמכות העוסקים באבטחת המידע, השמירה על הפרטיות והשמירה על הסודיות ;
- 2.22. חוזרי והנחיות מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב, הנחיה מס' 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה ובכפוף לכל שינוי, תוספת או כללים אשר יבואו במקומם ובכפוף להוראות, חוזרי והנחיות הרשויות המוסמכות.
3. נותן השירות מצהיר כי יפעל בהתאם לאמור לעיל ללא סייג, וכי לא תהא לו כל טענה, השגה או דרישה בקשר לכך.
4. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו בעל הכלים, האמצעים, הידע והניסיון הנדרשים לצורך אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה בטיב וברמה הנדרשים כעולה מהסכם זה. בכלל זה מצהיר נותן השירות כי מחוי"ג החברה, מערכת ה Pricority מוכרת לו ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת כלל השירותים על פי הסכם זה וכן, כי הוא מתחייב, קודם לתחילת אספקת השירותים, להכשיר את עובדיו שיועסקו בביצוע השירותים בשימוש במחוי"ג החברה ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים לפי הסכם זה, הכל על חשבונו ועל אחריותו. כמו כן, נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שייטכן ובעתיד החברה תסב את המחוי"ג שבשימושה למערכת אחרת על פי שיקול דעתה, ובמקרה כאמור יהיה נותן השירות אחראי ללימודה המלא של התוכנה ולהפעלתה לצורך אספקת מכלול השירותים על פי חוזה זה.
5. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי כל עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו שיועסקו באספקת השירותים הנכללים בהסכם זה עברו את כלל ההכשרות הנדרשות וכי הם בעלי הכישורים, רמת הידע המקצועי העדכני, המיומנות והניסיון הנדרשים לצורך ביצוע אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה.
6. בכל הקשור למערכת היחסים בין החברה לבין נותן השירות ייחשב נותן השירות כקבלן עצמאי ולא כעובד. בכל מקרה בו ייקבע אחרת יפצה נותן השירות את החברה בכל סכום בו תחויב כתוצאה מתביעה, כאמור, וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עוה"ד.
7. נותן השירות מצהיר ומאשר בזה כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו על פי הסכם זה הינם עובדיו בלבד וכי הם נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים, הוא ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות

- בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד, לרבות תשלום שכר מינימום.
8. החברה תהא זכאית לקזז מהכספים המגיעים לנותן השירות כל סכום המגיע לה ממנו, בין על פי מסמכי ההסכם ובין מכל עילה אחרת שהיא.
9. לנותן השירות לא תהא זכות קיזוז כלשהי. כמו כן, למרות האמור בכל דין, לנותן השירות לא תהא זכות עיכובן כלשהי בקשר לשירותים ו/או הציוד ו/או הנתונים הקשורים לשירותים והוא מותר בזאת באופן בלתי חוזר על זכותו להוצאת צו מניעה.
10. מובהר, כי בשל חיוניות השירותים, נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי בשום מקרה לא יפסיק את מתן השירותים ולא יפנה לערכאות המוסמכות למתן צו מניעה בקשר להפסקת השירותים. גם אם תתעורר מחלוקת בין הצדדים, לא יהא רשאי נותן השירות להפסיק את מתן השירותים נשוא הסכם זה.
11. מוסכם בין הצדדים כי הסכם זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי החברה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בהסכם זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות הסכם זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים ונותן השירות יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.
12. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על פי מסמכי המכרז מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר ביצוע הוראות מסמכי המכרז ולמלא אחר כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט בכלל ובמיוחד חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו.
13. נותן השירות מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע העבודות על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות ותוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט והוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות הנוגעות לאבטחת המידע.
14. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי לא הוא ולא מנהליו בעליו או עובדיו לא הורשעו ולא הוגש נגדם כתב אישום בעבירות שיש עמן קלון והוא מתחייב שלא להעסיק עובד שהורשע כאמור או שהוגש נגדו כתב אישום.
15. נותן השירות מצהיר ומאשר כי:
16. ידוע לו כי ביצוע העבודות על ידו אינו כולל ביצוע פעולות שלטוניות ופעולות אלה תבוצענה רק על ידי הגורם המוסמך לכך בחוק או על ידי נותן השירות לאחר קבלת הסמכה מפורשת בכתב.
17. הוא יפעל בתום לב ובשקיפות מלאה כלפי החברה בעת מילוי כלל הוראות ההסכם.
18. הוא ישמע באופן מלא להוראות מנהלי ונציגי החברה לעניין כלל העבודות הנכללות בהסכם זה ובכלל זה למנכ"ל החברה או לממלא מקומו כנציג החברה.
19. מתן הנחיות או פיקוח על ידי נציג החברה כאמור לא יגרע מאחריותו המלאה של נותן השירות למתן השירותים, ולא יצור יחסי עובד-מעביד בינו או בין מי מעובדיו ו/או מטעמו לבין החברה.
20. נותן השירות מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהחברה רשאית מפעם לפעם לשנות ההוראות הנוגעות לביצוע העבודות נשוא החוזה, והוא מתחייב להישמע להוראות אלו, ולבצען על הצד הטוב ביותר.

21. נותן השירות מצהיר ומאשר כי הינו מתחייב לפעול על פי נהלי התאגיד ומצהיר בזאת כי ידוע לו שאלה יתעדכנו מזמן לזמן, לפעול בהתאם לאמנת השרות של התאגיד ובהתאם לסל השירותים של התאגיד בכל נקודת זמן.
22. נותן השירות מתחייב בזאת להיענות לפניית התושבים באופן יעיל, אדיב, מנומס ואפקטיבי בכל ערוצי התקשורת בהם ייעשה שימוש במסגרת אספקת השירותים נשואי הסכם זה.
23. הספק יספק לתאגיד, במשך כל תקופת החוזה כהגדרתה להלן, את השירותים כמפורט במסמך תכולת השירותים המצ"ב **כנספח ג' . מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יכללו שירותי המוקד הטלפוני את השירותים הבאים:**
- 23.1.1. קליטת תשלומים באשראי במענה אנושי ובמענה קולי ממוחשב.
- 23.1.2. בירור חשבונות המים, נתוני הצריכה, מצבי חשבון, יתרות החוב ונושאים שונים ולרבות לעניין פעולות האכיפה הננקטות כנגד הצרכן באמצעות מענה אנושי.
- 23.1.3. טיפול בבקשות למשלוח ספחים לתשלום, קבלות ואישורי תשלום, משלוחם של אלה אל הצרכנים מהמוקד בדוא"ל או בדואר ישראל וסיוע במילוי טפסים שונים באמצעות נציגי שירות טלפוני.
- 23.1.4. ביצוע פעולות שירות מלא כהנחיית הצרכן וליוויו הטלפוני במילוי טפסים מקוונים ושימוש ביישומון, לרבות לעניין מסירת קריאת צרכן, ביצוע החלפת צרכנים, עדכון מספר הנפשות המוכר תוך שימוש בדואר האלקטרוני, הנחיה להשלמת מסמכים וחזרה טלפונית לסגירת המשימה על ידי נציגי שירות טלפוני.
- 23.1.5. מענה לשאלות מידע כללי – שעות הפעילות, הגדרות והסברים כלליים אחידים לכלל צרכני המזמין או לחלק מהם בנושאים משתנים – באמצעות ניתוב קולי להודעות מוקלטות מראש - עדחמישה נושאים בהתאם להגדרות ולבקשות המזמין בכל נקודת זמן.
- 23.1.6. המוקד הטלפוני ייתן מענה כולל ומקיף לצרכני המזמין בכלל נושאי הטיפול של התאגיד ובפרט, בנושאי תשלומים שוטפים, בירורי חיובים ותשלומים, בירורים באשר לבסיס החיובים, פרוצדורות להגשת ערר על חיובים, הצהרה על מספר הנפשות המוכר, בקשות לבירור חיוב חריג, בקשות להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, חיובי המים והביוב ודרך קביעתם, רישום צרכן בפנקסי התאגיד הכל בהתאם למומחיותו בתחום זה ותוך ביצוע כלל הפעולות הכרוכות בכך והעולות ממצב העניינים בשטח, מדרישות כל דין ומאופי הפעילות ולכל הפחות בהתאם ובכפוף למפורט בהוראות **נספח ג'.**
- 23.1.7. שעות המענה לפניית בירורים ו/או תשלומים תהינה ימים א' עד ה' בין השעות 08:00 עד 20:00 וימי ו' וערב חג בין השעות 08:00-12:00.
- 23.2. תשלומים במענה קולי ממוחשב יבוצעו בכל שעות היממה 24/7 בכל ימות השבוע.
- 23.3. נותן השירות יספק את השירותים כאמור במסמכי ההסכם והמכרז בהתאם להיקפי הפעילות אשר ייקבעו על ידי המנהל, במועדים אשר יקבעו על ידו, וללא כל התחייבות מצד המנהל באשר להיקף השירותים או מספר הפעולות.
24. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת כל הדרישות לגבי תכולת השירותים, כפי שפורט במסגרת הצעת המחיר שנתן לתאגיד.
25. הספק מתחייב כי יתחיל באספקה שוטפת וסדירה של השירותים, לשביעות רצון התאגיד, בתוך 5 ימים קלנדאריים ממועד קבלת צו התחלת עבודה .
26. הספק מתחייב להחזיק בתוקף את כל הרישיונות והאישורים הנדרשים, על פי כל דין ו/או הסכם, על ידו ועל ידי כל צד ג' אחר, לצורך השימוש בכל ציוד, מערכת ו/או תוכנה, מכל מין או סוג שהוא, ו/או כל חלק מהם, במשך כל תקופת חוזה זה, על חשבון הספק.
27. הספק מתחייב כלפי התאגיד להבטחת הגנה וסודיות על הנתונים ופרטי המידע העסקי, התפעולי, המנהלי וכל מסמך ו/או נתון ו/או מידע אחר אשר יגיע אליו ו/או אליו ייחשף, בכל דרך או אמצעי, הוא ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו ו/או נותני שירות מטעמו, תוך כדי ו/או עקב ו/או במהלך אספקת השירותים עפ"י חוזה זה ("המידע"). הספק יחתום על התחייבות לשמירה על סודיות, וכן יחתים כל אחד מעובדיו ו/או נציגיו ו/או ממועסקיו שיפעלו מטעמו לביצוע חוזה זה, על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף **כנספח ה'** לחוזה זה. התחייבותו של הספק ו/או מי מטעמו בדבר השמירה על הסודיות לרבות כל האמור לעיל תהיה תקפה גם לאחר סיום ההתקשרות עם התאגיד עפ"י חוזה זה, מכל סיבה שהיא.

28. המידע וכל תוצרי אספקת השירותים, מכל מין וסוג, הינם קניינו הבלעדי של התאגיד וכל הזכויות בו שייכות ושמורות לתאגיד בלבד. הספק אינו רשאי להעביר את המידע לכל גורם כלשהו אלא רק באישור בכתב מהתאגיד. הספק מתחייב לשמור על המידע בצורה מאובטחת ולנקוט אמצעי בקרה נאותים כמתחייב מהסכם זה ובכפוף לתקנות הגנת הפרטיות בפרט ולדרישות רגולטוריות שונות.

29. הספק מחויב לספק את השירותים במומחיות, במיומנות ובקפידה מרבית, ובכפוף לכל דין ותוך שמירה על זכויות צדדים שלישיים, לרבות מבלי להגביל זכויות בקניין רוחני. "דינים", לעניין זה, פירושו: לרבות ומבלי לגרוע: חוק, תקנות – ובכלל זה, מבלי להגביל: חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנותיו - , תקנים, צווים והנחיות רשויות מוסמכות. אי עמידה בתנאים המפורטים לעיל, בכל עת, תיחשב כהפרה של תנאי מהותי בחוזה, אשר מקנה לתאגיד, בין היתר, את הזכות לביטול החוזה לאלתר.

30. הספק מצהיר כי לאחר בדיקה משפטית שביצע, יש בידו את כל הרישיונות המתאימים והדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים שהתחייב לספק על פי חוזה זה ולבצע, וכי הוא ממלא וימלא אחר כל תנאי הקבוע בכל דין המוטל על מי שמתקשר עם התאגיד בחוזה לאספקת שירותים מסוג השירותים נשוא חוזה זה.

31. **הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי, לעשות כל פעולה, להשתמש בכל כוח אדם נחוץ ובכל ציוד נחוץ ובכל חומר נחוץ, הכל על חשבונו ובאחריותו המלאה,** על מנת לספק את השירותים וכל התחייבויותיו על פי חוזה זה, במועד, באיכות, ובהתאם לחוזה, ובהתאמה להוראות המפקח, כפי שיימסרו לו מעת לעת. מובהר כי מוטלת על הספק החובה לתגבר את מערך הציוד וכוח האדם לפי הצורך, על חשבונו, על מנת לקיים את כל תנאי החוזה.

32. הספק אינו רשאי להסב או להעביר חוזה זה כולו או חלקו לכל אדם או תאגיד אחר.

33. נותן השירות לא יעסיק קבלני משנה לצורך ביצוע העבודות נשואות הסכם זה, כולן או חלקן, למעט אם קיבל את אישור המנהל לכך, בכתב ומראש.

אשר התאגיד את העסקתם של קבלני משנה, יהא התאגיד רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הדרישה, לדרוש את הפסקת עבודתם לאלתר ו/או את החלפתם לאלתר. הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

אשר התאגיד העסקתו של קבלן משנה, יחולו עליו כל התנאים והדרישות אשר חלים על נותן השירות ו/או על עובדיו, כפי שפורט לעיל ולהלן, ובכל מקרה לא יהיה בהעסקתו כדי לגרוע מחובות נותן השירות כלפי החברה על פי הסכם זה ומכרז זה.

34. העסקת עובדים מקצועיים. מבלי לגרוע מכלליות כל הוראה אחרת בחוזה זה:

34.1. **הספק מתחייב להעסיק עובדים, אשר יהוו צוות ניהול והפעלה מיומן ומקצועי ביותר,** על מנת למלא התחייבויותיו על פי החוזה, שיהיו כולם בעלי הרישיונות המתאימים, הכשרה מתאימה וניסיון מעשי קודם באספקת השירותים נשוא חוזה זה.

34.2. המפקח רשאי, בכל עת, לדרוש מהספק להחליף עובד, שרמת עבודתו אינה משביעת רצון ו/או מכל סיבה עניינית אחרת, זאת, מבלי שהדבר יהווה עילה לתביעה/טענה כלשהיא מצד הספק, וזאת מבלי שיהא התאגיד מחויב לנמק החלטתו. העובד יוחלף מיידית על ידי הספק בעובד חדש מתאים.

34.3. הספק חייב למלא בכל עת אחר כל הוראות החוק בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע כל התשלומים הסוציאליים המחויבים בתשלום ע"י המעביד.

34.4. כדי למנוע כל ספק, מצהירים הצדדים כי בין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ובין התאגיד לא נקשרו ולא יקשרו כל יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג מגיעים לעובד ממעביד. אם התאגיד יחויב בתשלום כלשהו לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו ו/או עקב קביעה כי התקיימו יחסי עבודה בין התאגיד ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו, ישפה הספק את התאגיד בכל סכום בו יחויב כאמור, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. הספק מתחייב לספק ולהעסיק על חשבונו הוא את העובדים הדרושים לביצוע העבודה, את ההשגחה עליהם ואמצעי התחבורה בשבילם וכל דבר אחר הכרוך בכך.

- 34.5. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה, לגבי כל שירות ו/או מטלה שלביצועם זקוק המבצע לרישוי ו/או להיתר עפ"י כל דין, מחויב הספק להעסיק רק מי שרשום ו/או בעל הרישיון האמור.
35. הספק מצהיר כי אין כל מניעה על פי דין או חוזה להתקשרותו עם התאגיד בחוזה זה.

פיקוח על הספק

36. התאגיד רשאי יהא לפקח על אספקת השירותים על ידי הספק בכל דרך שתיראה לו. לעניין זה מחויב הספק לבצע ביעילות, במקצועיות וללא דיחוי כל הוראה, הנחייה ודרישה של התאגיד בעניין זה.
37. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על אספקת השירותים השמורה לתאגיד אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים חוזה זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות, ואין ולא יהא בהוראות הסעיפים הנ"ל ו/או בטכניקת הפיקוח כדי להסיר אחריות או כדי לגרוע או להקטין מאחריות הספק לקיום החוזה.

אחריות ושיפוי בנזיקין

38. הספק אחראי כלפי התאגיד לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש אשר ייגרמו לתאגיד ו/או לעובדיו ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או לספק ו/או למי מטעמו בכל הנובע ו/או קשור להפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או השירותים ו/או מעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה ו/או העדר נאמנות של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו, תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לשירותים.
39. הספק יהיה אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לצידוד ו/או למערכות ו/או לצידוד מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של הספק ו/או שבאחריותו והוא פוטר את התאגיד ו/או עובדיו ו/או כל אדם בשירות התאגיד מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק לצידוד ורכוש כאמור.
40. הספק יהיה אחראי כלפי התאגיד לכל אובדן ו/או נזק מכל סוג, לגוף ו/או לרכוש שיגרם לו, לעובדיו, לקבלני משנה של הספק ועובדיהם ולכל מי שפועל בשמו ומטעמו תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לשירותים.
41. הספק פוטר את התאגיד ו/או עובדיו ו/או כל אדם הנמצא בשירותו מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את התאגיד ו/או כל הפועל מטעמו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. התאגיד יודיע לספק על תביעה שתוגש נגדו כנ"ל ויאפשר לו להתגונן מפניה על חשבוננו.

אחריות לעובדים ולשלוחים

42. נותן השירות יהיה אחראי לשלומם ולביטחונם של כל עובדיו ו/או המועסקים על ידו ו/או הנמצאים בשירותו והוא מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי דין או הסכם לעובד או לכל אדם אחר הנמצא בשירותו של נותן השירות כתוצאה מתאונה או נזק כלשהם תוך כדי ביצוע העבודות לרבות במהלך ביצוע התיקונים בתקופת הבדק, והוא פוטר בזאת את החברה מאחריות כלפי עובדים המועסקים על ידו, לרבות נזק שנגרם לאדם המספק שירותים, חומרים או מוצרים, קבלני משנה ועובדיהם, ספקים ועובדים עצמאיים הן של נותן השירות והן של קבלני משנה.
43. החברה תהא רשאית לעכב תשלומים לקבלן בגובה הסכומים אשר יהיו נושא לתביעה כנגד החברה בגין נזק או תאונה כאמור, עד אשר תיושבנה תביעות אלה באופן סופי ומוחלט לשביעות רצון החברה.
44. נותן השירות ישפה את החברה, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל תשלום שתחויב לשלם כתוצאה מאי קיום התחייבויותיו שבסעיף זה.

ביטוח

45. להבטחת אחריותו של הספק כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבוננו למשך כל תקופת ההסכם ולמשך כל תקופה נוספת בה ימצא אחראי על פי דין ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו כאמור ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, נספח ב' המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים"). הספק ימציא במעמד חתימת הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדן בידי מבטחי הספק המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי הספק למזמין במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה

- אשר הפרתו מזכה את התאגיד בתרופות בגין הפרת ההסכם. והספק, וישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלופתו של חוזה זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהתאגיד.
46. עריכת הביטוחים ו/או תיקונים 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 הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
47. הספק לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן ישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.
48. הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילולא מעשה או מחדל של הספק 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 הספק יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
49. הספק מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונו ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח.
50. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות התאגיד, יהיה הספק אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי התאגיד על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

עצמאות הספק

51. למען מנוע ספק, מצהירים בזה הצדדים כי בין הספק ו/או מועסקיו ובין התאגיד לא נקשרו ולא ייקשרו כל יחסי עובד ומעביד ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לכל תשלום מהתאגיד ו/או לכל זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעביד.
52. הספק מצהיר בזה כי הוא קבלן עצמאי והינו אחראי כמעביד לעובדיו ו/או מועסקיו, ובכלל זה לכל התשלומים החלים על מעביד עבור עובדיו ו/או מועסקיו, כולל משכורת, תשלום וניכויי מס הכנסה, בטוח לאומי, תשלום קרנות סוציאליות וכו' וביצוע וקיום כל דין הדין בחובות ובזכויות של עובד ועובד וכן קיום כל הוראות החוק לעניין ביטוח עובדים ע"י מעבידים. אין ולא תהא לתאגיד כל אחריות בקשר עם עובדי הספק, לרבות אחריות בגין כל תאונה ו/או נזק שיגרמו להם.
53. הספק מתחייב לשפות מיד עם דרישה את התאגיד בכל סכום שתפסוק ערכאה משפטית כנגד התאגיד בגין קיומם של יחסי עובד מעביד בין התאגיד ובין מי מעובדי הספק ו/או שלוחיו ו/או קבלני המשנה, ובתוספת הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

ערבות

54. להבטחת ביצוע תקין ומלא של כל התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה, יפקיד הספק בידי התאגיד, במעמד חתימתו של חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית – למימוש עם דרישה - ע"ס של 25,000 ₪ (במילים: עשרים וחמשה אלף ₪) עשויה לטובת התאגיד ובנוסף כמצורף להסכם – נספח א', וצמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד חתימת ההסכם. תוקף הערבות יהיה למשך כל תקופת ההסכם בתוספת חודשיים. (להלן: "ערבות הביצוע").
55. בסיום תקופת החוזה הבסיסית - כמוגדר בסעיף 43 להלן - ככל שתוארך תקופת ההתקשרות יוארך תוקפה של ערבות הביצוע בהתאמה לתקופת הארכה בתוספת חודשיים נוספים.
56. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לתאגיד על פי כל דין - התאגיד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט, לממש את ערבות הביצוע בכל מקרה בו יפר הספק את החוזה, הפרה שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר מתן התראה, זאת מבלי שיהיה עליו להוכיח כי נגרם נזק ו/או את שיעורו של נזק שנגרם. בעניין זה מוסכם על ידי הצדדים כי הסכום הנקוב בערבות הביצוע (בתוספת הפרשי הצמדה), הנו סכום פיצוי קבוע ומוסכם מראש אשר שיעורו הוגן וסביר לצורך זה. בנוסף, יהא התאגיד רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט, לממש את ערבות הביצוע כדי לגבות כל חוב שהספק יהיה חייב לתאגיד.
57. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק דלעיל ומכל הוראה אחרת ומכל זכות העומדת לתאגיד על פי כל דין, במקרה בו לא תומצא ערבות ביצוע במועד כנדרש ו/או לא תחודש ו/או לא יוארך תוקפה, יהיה התאגיד רשאי לעכב מתוך סכומים, אשר יגיעו לספק סכומים בשיעור הסכומים שאמורים להיות מובטחים ע"י ערבות הביצוע, זאת למשך כל תקופה שתידרש ועד להמצאת ערבות ביצוע כנדרש.

הפרת החוזה

58. הפר הספק כל תנאי מתנאי חוזה זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בחוזה זה, יפצה הספק את התאגיד בגין כל נזק שייגרם לו בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות התאגיד לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול החוזה והתקשרות עם ספק אחר לקבלת שירותים נשוא חוזה זה או חלק מהן.
59. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בחוזה זה, מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, איחור באספקת שירותים, אשר הסיבה הבלעדית והישירה לקיומו הינו מעשה או מחדל של התאגיד או כח עליון (force majeure), אשר מנע את ביצוע עבודה במועד, והוא אינו, כולו או מקצתו, בשליטת הספק ו/או באחריותו ו/או אשמתו ו/או קשור בו, לא ייחשב הפרת החוזה מצד הספק, ומועדי הביצוע יוארכו בהתאמה לתקופה בה הייתה קיימת מניעה לבצע את העבודה עקב הסיבה האמורה.
60. מבלי לגרוע מזכויות התאגיד על פי ס' 32-35 דלעיל או על פי כל סעיף אחר בחוזה זה או על פי כל דין, כל אימת שהספק לא יקיים הוראה מהוראות חוזה זה, לרבות אך מבלי להגביל, במקרים בהם הספק לא יספק שירות בהיקף או באיכות כפי שמורה החוזה ונספחיו, זאת מכל סיבה שהיא למעט במקרים המפורטים בסייפת סעיף 35 לעיל, יהיה התאגיד רשאי להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר ו/או לפעול בכוחות עצמו בסיוע ציוד וחומרים וכ"א שישכור או ירכוש לשם ביצוע בכל היקף שהוא, זאת על חשבוננו המלא של הספק.
61. במקרה כזה, יחויב הספק בתשלום הסכום שישלם התאגיד לצד ג' כלשהו לצורך ביצוע משימות אלה ו/או בתשלום העלויות בתוספת 15% במקרה בו התאגיד יבצע זאת בכוחות עצמו או בסיוע, כאמור, וכן בכל העלויות הנוספות, אשר תיגרמנה לתאגיד בהקשר זה. התאגיד יהיה רשאי לגבות סכומים אלה, בין אם מתוך ערבות הביצוע ובין אם מתוך כל סכום אחר שייגיע או הגיע לספק מאת התאגיד, לרבות, מתוך תמורה עבור שירותים מושא חוזה זה, המגיעה לספק. פירוט ההוצאות שיוצג ע"י נציג התאגיד לעניין העלויות כמפורט לעיל, יהווה ראיה מכרעת להוצאתן ולשיעורן. פירוט ההוצאות בצירוף אסמכתאות להוצאתן שיוצגו ע"י נציג התאגיד לעניין העלויות כמפורט לעיל, יהוו ראיה מכרעת להוצאתן ולשיעורן.
62. מוסכם כי הסעד היחיד שיעמוד לספק כנגד התאגיד – במקרה בו יסבור הספק כי ביטול החוזה על ידי התאגיד או ביצוע באמצעות גורם אחר ללא ביטול החוזה כאמור לעיל, אינו עולה בקנה אחד עם הוראות חוזה זה ו/או עם הוראות כל דין – יהיה סעד כספי והספק מוותר בזאת על כל סעד אחר, לרבות אכיפה או מניעה – זמנית או קבועה.
63. לתאגיד זכות קיזוז ו/או עיכובן על כספים שמגיעים ו/או יגיעו לספק בכל זמן שהוא, בגין הפרת תנאי מתנאי חוזה זה. מבלי לגרוע מכל זכות אחרת הנתונה לתאגיד על פי החוזה וכל דין, התאגיד רשאי לקזז מהתמורה כל סכום המגיע לה מן הספק או כל סכום בגין שירות שלא סופק ו/או לא בוצע כנדרש על פי החוזה.
64. מבלי לגרוע מכל זכות של התאגיד, שלא נאמר לגביה במפורש כי היא נגרעת או מצטמצמת, יהיה התאגיד רשאי לתבוע כל סעד, לפי חוזה זה ו/או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה ע"י הספק. קיימים מספר סעדים לתאגיד או קיימות לו מספר תרופות לפי חוזה זה או לפי כל דין, במקרה של הפרת החוזה, הוא יהיה רשאי לבחור את הסעדים ו/או התרופות המתאימים לו, לפי שיקול דעתו המוחלט. בעניין זה מובהר כי התאגיד רשאי לתבוע את כל הסעדים ו/או התרופות במצטבר ו/או רק חלק או חלקים מהם ובכפוף להוראות הדין.

הפרה יסודית של החוזה

65. מבלי לפגוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה זה, ייחשב הספק כמי שהפר את החוזה הפרה יסודית בקרות אחד מן האירועים הבאים:
- 65.1. מתן צו כינוס נכסים או פירוק או פשיטת רגל, נגד הספק, ובמקרה של שותפות נגד מי מהשותפים הכלליים, ובמקרה של חברה בע"מ שבעלי מניותיה ערבים להתחייבויותיה על פי חוזה זה, נגד מי מהערבים וככל שהצו האמור לא בוטל בתוך 30 יום.
- 65.2. כניסה להליך פירוק מרצון או לא מרצון וככל שהליך זה לא בוטל בתוך 30 יום.
- 65.3. הסבת החוזה, כולו או מקצתו, לאחר, או העסקת ספק משנה בביצוע העבודה ללא הסכמת התאגיד מראש בכתב.
- 65.4. הסתלקות חלקית או מלאה מביצוע החוזה.

- 65.5. הפרה חוזרת של החוזה.
- 65.6. הימנעות מהתחלת אספקת שירות/עבודה, או הפסקה חלקית או מלאה של הביצוע.
- 65.7. הספק או מי מעובדיו או קבלניו, הורשע בעבירה שיש עימה קלון.
- 65.8. הפרת אמונים ו/או מעילה באמון.

66. קנסות :

- 66.1. במקרה של אי עמידה בהוראות תקנות הגנת הצרכן, יחויב הספק בפיצוי מוסכם של 100 ש"ח לכל אירוע וזאת מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן.
- 66.2. **הספק יישא באופן מיידי בתשלום כל קנס ו/או פיצוי ו/או תשלום ו/או הוצאה אחרת מכל סוג שהוא שיוטלו ו/או יחולו על התאגיד בשל אי עמידה בהוראות הדין בעניין השירותים הניתנים במסגרת הסכם זה (לרבות הגנת הצרכן)**
- 66.3. במקרה של הפרה מסעיף ההסכם, לרבות הוראה מהוראות המפרט הטכני, יחויב הספק בפיצוי מוסכם של 100 ש"ח לכל אירוע.
- 66.4. במקרה של אי תיעוד פנית צרכן למוקד הטלפוני במערכת הבילינג של התאגיד, יחויב הספק בפיצוי מוסכם של 50 ₪ לכל אירוע.
- 66.5. במקרה של אי עדכון מספר טלפון נייד של צרכן אשר פנה למוקד, יחויב הספק בפיצוי מוסכם של 10 ₪ לאירוע.
- 66.6. הצדדים מסכימים כי שיעור הפיצויים המוסכמים הנקוב לעיל הוא סביר וראוי ומשקף את הנזקים שיגרמו לתאגיד עקב האיחור בביצוע שלבי העבודה, כפי שניתן לצפותם במועד עריכתו של הסכם זה.
- 66.7. התאגיד יהא רשאי לנכות את סכום הפיצויים האמורים לעיל מכל סכום שיגיע לספק, בכל זמן שהוא, לפי החוזה, לפי חוזה אחר או לפי דין, וכן יהא רשאי לגבותו מהספק בכל דרך אחרת. תשלום הפיצויים או ביצוע ניכויים אין בו כשלעצמו משום שחרור נותן השירותים מהתחייבותו להשלים את העבודה או מכל התחייבות אחרת לפי החוזה ולפי כל דין.

תקופת החוזה

67. **67.1.** תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל- 24 חודשים ממועד צו התחלת עבודה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 67.2. תקופת ההתקשרות תוארך מאליה כל פעם בתקופה של 12 חודשים (להלן: "שנות האופציה" או "תקופת האופציה"), עד 4 שנים נוספות. אלא אם התאגיד יודיע, בהודעה בכתב על הפסקת ההתקשרות וזאת בהודעה שתישלח לקבלן לפחות 30 יום מראש. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, התאגיד יהיה רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה קצרה מהאמור.
- 67.3. בתקופת האופציה יחולו כל הוראות ההסכם על נספחיו.
- 67.4. על אף האמור, התאגיד רשאי להביא את ההתקשרות על פי חוזה זה לידי סיום, בכל עת, ועוד קודם לאמור בסעיפים לעיל, מבלי לתת כל נימוק ומבלי שיחויב בתשלום פיצויים כלשהם בגין הביטול, בכל עת, על ידי מתן הודעה בכתב לספק 30 יום מראש. במקרה כזה יראו את החוזה כאילו נחתם מראש עד למועד הנקוב בהודעה, ולא תהיינה לספק טענות בקשר לכך מכל סוג, ולא יהא זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי למעט תמורה בגין השירותים שסופקו על ידו בפועל עד למועד סיום ההתקשרות כאמור.
- 67.5. מבלי לפגוע באמור לעיל, יהא התאגיד רשאי לסיים את ההתקשרות עם נותן השירות במקרה של מיזוגה של החברה לחברה אזורית, כאמור בכללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013, ובכפוף לכל שינוי בו ולהנחיות הרשויות המוסמכות, וזאת בהודעה מראש של עד 180 ימים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

- 67.6. במקרה של הפסקת ההתקשרות בחוזה זה, מכל סיבה שהיא, הספק מתחייב לבצע את המשימות הבאות באופן מסודר על פי דרישת התאגיד, וללא כל תמורה: הספק יבצע להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התיעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שתידרש (נייר, צילום, מדיה מגנטית וכד'). כמו כן יעביר הספק לתאגיד את כל מרכיבי השירות בנוסף לציוד ולנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידי לפני חתימת חוזה זה. למען הסר ספק הנתונים יועברו על גבי מדיה מגנטית לא יאוחר מחמישה ימי עבודה מתאריך ההודעה על הפסקת ההתקשרות.
- 67.7. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בחוזה זה ובפרט ס"ק ג לעיל- התאגיד יהיה רשאי להביא החוזה להפסקה זמנית /או לסיום מוקדם לפני תום תקופת החוזה, מכל סיבה שהיא, לא יהווה הפרה של החוזה ולא יקנה לספק זכות לתשלום/פיצוי כלשהו מאת התאגיד. הספק יהא זכאי לתשלום עבור שירותים שסיפק לתאגיד בפועל עד למועד הפסקת ההתקשרות על פי סעיף זה, בהתאם להוראות החוזה.

תמורה

68. עברו אספקת מלוא השירותים וקיום מלא ולשביעות רצון התאגיד, של כל התחייבותיו על פי חוזה זה, ישלם התאגיד לספק תמורה חודשית כוללת, אשר תחושב באופן כמפורט בנספח ד' לחוזה ההתקשרות לאחר הפחתת ההנחה אשר הוצעה על ידי הספק (להלן: "התמורה החודשית").
- 68.1. עברו אספקת מלוא השירותים וקיום מלא ולשביעות רצון התאגיד, של כל התחייבותיו על פי חוזה זה, ישלם התאגיד לספק תמורה חודשית כוללת, אשר תחושב באופן כמפורט בנספח ד' לחוזה ההתקשרות לאחר הפחתת ההנחה אשר הוצעה על ידי הספק (להלן: "התמורה החודשית").
- 68.2. מדי חודש, עד ל-5 לחודש, ימציא הספק חשבונית מס לתאגיד בגין השרות שנתן בחודש הקודם. לכל חשבונית יצורף דוח אקסל עם ריכוז השיחות החודשי. החשבון יובא לאישור התאגיד. תשלום יתבצע על ידי התאגיד בתנאי שוטף + 30, ממועד אישור החשבון על ידי התאגיד.
- 68.3. התמורה החודשית תחשב כתמורה מלאה וסופית עבור אספקת כל השירותים כמפורט בחוזה (למען הסר ספק, התמורה כוללת את כל הוצאות הספק עקב ו/או בקשר לביצוע החוזה ללא יוצא מן הכלל, לרבות מבלי להגביל, שכר עובדים, הוצאות רכב, רווח הספק וכיו"ב). לא ישולם כל תשלום נוסף ו/או אחר לספק בקשר עם חוזה זה.
- 68.4. לא ישולמו הפרשי הצמדה למדד עד לסיום שנה שלישית ל מיום החתימה על החוזה. בתום 3 שנים מיום חתימה על ההסכם יעודכנו המחירים בהתאם לעליית מדד המחירים לצרכן הידוע ליום העדכון ביחס למדד הבסיסי המתפרסם ביום 15.7.2019 (מדד יוני 2019) (להלן "מדד הבסיסי") וישארו בתקופה ל-3 שנים נוספות.

שונות

69. ארכה, ויתור, הימנעות מפעולה מצד התאגיד לא יחייבוהו ולא ישמש מניעות לנקיטת הליכים למימוש זכויותיו, אלא אם כן נעשו בכתב ובמפורש בחתימת יושב ראש דירקטוריון התאגיד.
70. מוסכם כי סמכות השיפוט ביחס לכל דבר ועניין הקשורים בחוזה זה ו/או ביצועו, תהא נתונה לערכאות המוסמכות במחוז מרכז בלבד.
71. כתובות והודעות
- 71.1. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה יהיו אלה המופיעות במבוא.
- 71.2. כל הודעה שתשלח ע"י מי מהצדדים למשנהו בדואר רשום תחשב כאילו נתקבלה תוך 72 שעות משעת מסירתה כדבר דואר רשום.

ולראיה באו הצדדים על החתום

הספק

מי ציונה בע"מ

נספח א' - לחוזה**נוסח ערבות בנקאית לביצוע****לכבוד****מי-ציונה בע"מ**הנדון: **ערבות בנקאית מספר**

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 25,000 ₪ (במילים: עשרים וחמישה אלף ₪) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), בקשר עם מכרז מס' 02/2019 למתן שרותי מוקד, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז וחוזה 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.

במכתבו זה:

"מדד" – 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 _____

נספח ב' - לחוזה

אישור על קיום ביטוחים

לכבוד

מי ציונה בע"מ

האירוסים 53, נס ציונה

(להלן: "החברה" או "המזמין" או "התאגיד")

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של _____ (להלן: "הספק") בגין שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה
לברורים ותשלומים ו/או מתן שירותים נלווים עבור המזמין כמפורט בהסכם מיום _____ (להלן:
"השירותים" ו/או "השירות")

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

1. אנו ערכנו ל-ספק פוליסות לביטוח בגין השירותים ו/או כללנו את השירותים בפוליסות קיימות של הספק, כמפורט להלן:

<p>לכיסוי אחריות על פי דין של הספק ו/או עובדיו בגין אבדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש שייגרמו לצד שלישי כלשהו לרבות למזמין, לעובדיו ולמי מטעמו, בגין ו/או בקשר עם ביצוע השירותים.</p> <p>סך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח שנתית.</p> <p>1. הביטוח מכסה את אחריות המזמין ועובדיו בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.</p> <p>2. הפוליסה כוללת סעיף אחריות צולבת.</p> <p>3. הביטוח מכסה תביעות תחלוף של המל"ל כלפי המזמינה.</p> <p>4. רכוש המזמין יחשב לרכוש צד שלישי</p> <p>סך _____ ₪ לכל מקרה ביטוח. (אינה עולה על 40,000 ₪)</p>	<p>ביטוח אחריות חוקית כלפי יבור ("ביטוח צד שלישי")</p> <p>פוליסה מספר _____</p> <p>גבולות אחריות:</p> <p>תנאים מיוחדים:</p> <p>השתתפות עצמית:</p>
<p>לכיסוי אחריות הספק על פי פקודת הנזיקין ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שייגרמו לעובדים המועסקים על ידו בביצוע השירותים.</p> <p>סך 6,000,000 ₪ למקרה ו- 20,000,000 ₪ ולתקופת ביטוח שנתית.</p> <p>הביטוח מורחב לכסות את אחריות המזמין ועובדיו היה ותוטל עליהם אחריות כמעביד לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שייגרמו לעובדי הספק בקשר עם ביצוע השירותים.</p> <p>סך _____ ₪ לכל מקרה ביטוח.</p>	<p>ב. ביטוח חבות מעבידים</p> <p>פוליסה מספר _____</p> <p>גבולות אחריות:</p> <p>תנאים מיוחדים:</p> <p>השתתפות עצמית:</p>
<p>לכיסוי אחריות על פי דין של הספק ו/או עובדיו בגין אבדן ו/או נזק כספי או אחר שייגרמו לצד שלישי כלשהו לרבות למזמין ולעובדיו ולמי מטעמו, בגין מעשה או מחדל טעות או השמטה המהווים הפרת חובה מקצועית במהלך ו/או בקשר עם</p>	<p>ג. ביטוח אחריות מקצועית</p> <p>פוליסה מספר _____</p>

<p>ביצוע השירותים.</p> <p>סך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח שנתית.</p> <p>1. הביטוח מורחב לכסות נזקים בגין: (א) אי יושר עובדים, (ב) חריגה בתום לב מסמכות (ג) אבדן מסמכים ומדיה מגנטית.</p> <p>2. הביטוח כולל תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים.</p> <p>3. הביטוח מכסה את אחריות המזמין ועובדיו בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.</p> <p>4. סעיף אחריות צולבת אולם הביטוח אינו מכסה את אחריות המזמין כלפי הספק.</p> <p>5. תאריך רטרואקטיבי _____ או מועד התחלת מתן שירותים מקצועיים למזמין המוקדם מבניהם.</p> <p>סך _____ ₪ לכל מקרה ביטוח. (אינה עולה על 60,000 ₪)</p>	<p>_____</p> <p>גבולות אחריות:</p> <p>תנאים מיוחדים:</p> <p>השתתפות עצמית:</p>
---	---

2. תקופת הביטוח היא החל מ- _____ ועד _____ (כולל).

3. בפוליסות הנ"ל שם "המבוטח" יהיה – הספק ו/או המזמין.

"המזמין" לעניין אישור זה: תאגיד המים מי ציונה בע"מ 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 התחלופ כלפי המזמין ו/או עובדיו, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
- ב. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת הספק ו/או ביזמתנו ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שנמסור לנותן השירות ולמזמין הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- ג. היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח (למעט ביטוח אחריות מקצועית) חריג רשלנות רבתי לא יחול בפוליסות.

5. הספק לבדו אחראי לתשלום דמי הבטוח 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 המזמין, ולגבי המזמין הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחיו מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המזמין להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי הנ"ל.

7. הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות ובכפוף לשינויים ההרחבות והתנאים המיוחדים המפורטים באישור זה ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

_____	_____	_____
חתימת חברת הביטוח	שמות החותמים	תאריך
פרטי סוכן הביטוח:		
שם _____ כתובת _____ טלפון _____		

נספח ג' - לחוזה**מפרט טכני/ תכולת השירותים**

בנספח זה יפורטו השירותים נשוא הבקשה לקבלת הצעת מחיר, הנדרשים באספקה, ודרישות עיקריות ביחס לאספקתם וטיבם.

א. טבלת פירוט השירותים והפעולות הנדרשים באספקה:

פעולה / שירות	תיאור
1. שירות מענה אנושי לפניות הציבור	<p>1.1. יינתן מענה אנושי לפניות צרכנים בימים א-ה בין השעות 08:00 – 20:00, ובימי ו ו ערבי חג בין השעות 08:00 – 12:00</p> <p>1.2. עובדי המציע עמו יתקשר תאגיד מי ציונה לקבלת שירותים נשוא פנייה זו (להלן: "הספק") יציגו את עצמם בפני הפונים, כנותני שירות מוקד השירות בתאגיד מי ציונה בע"מ.</p> <p>1.2. עובדי הספק יציגו את שמם לפונים.</p> <p>1.3. עובדי הספק יגלו נכונות לעזור לפונים.</p> <p>1.4. עובדי הספק יסווגו את הפניות בהתאם לאופיין:</p> <p>1.4.1. ברור מצב חשבון</p> <p>1.4.2. משלוח מסמכים</p> <p>1.4.3. ביצוע תשלומים</p> <p>1.4.4. עדכון מספר נפשות</p> <p>1.4.5. עדכון הוראת קבע</p> <p>1.4.6. ברור כללי</p> <p>1.4.7. נושאים לטיפול ע"י תאגיד מי ציונה בע"מ.</p> <p>1.5. לאחר סיום הטיפול בפונים יודו עובדי הספק לפונים על שבחרו להשתמש בשירות.</p> <p>1.6. נוהל הזיהוי של הפונים לקבלת שירותים מהמערכת, יוגדר ע"י תאגיד מי ציונה בע"מ ו/או הרגולטורים הקיימים בתחום הפעילות של התאגיד, ועשוי להשתנות מעת לעת.</p> <p>1.7. הספק יידרש על חשבונו לעדכן את עובדיו ולשנות את נוהלי העבודה שלו ו/או את התוכנות שלו בהתאם להחלטות תאגיד מי ציונה בע"מ ו/או הרגולטורים הקיימים בתחום הפעילות של התאגיד, בפרק זמן שלא יעלה על 14 ימי עבודה מהודעת התאגיד בנדון או תוך פרק זמן קצר יותר ככל שהדבר יתחייב על פי הוראות הדין ו/או הנחיות להן כפוף התאגיד</p> <p>1.8. עובדי הספק יענו על הפניות הבאות ו/או יתנו הסברים בנושאים הבאים:</p> <p>1.8.1. איתור משלם</p> <p>1.8.2. איתור נכס ו/או זיהוי מים ו/או מספר מד ו/או כל זיהוי פיזי בכל אוכלוסייה בטיפולם.</p> <p>1.8.3. בירור יתרה</p>

תיאור	פעולה / שירות
<p>1.8.4 ברור יתרה ברמת זיהוי פיזי</p> <p>1.8.5 ברור יתרה ברמת משלם.</p> <p>1.8.6 ברור יתרה ברמת משלם ופיזי.</p> <p>1.8.7 ברור תנועות ותשלומים במצב החשבון.</p> <p>1.8.8 מעקב אחר חיובים וזיכויים בחשבון הפונה.</p> <p>1.8.9 הסברים על מהות החיובים / זיכויים .</p> <p>1.8.10 הסברים על סוגי שימוש.</p> <p>1.8.10. הסברים על נהלי התאגיד (בקשה להכרה בנזילה / בקשה לברור חיוב חריג / בוררות / עדכון הוראות קבע / ביטול הוראות קבע / החלפת משלמים / העדר חובות / עדכון מספר נפשות / התקנת מד / אכלוס חדש/ העברת קריאה / עדכון נפשות / עדכון זכאות / הרשמה לחשבונית במייל ועוד).</p> <p>1.8.11. מידע שוטף בדבר מרכזי שירות הלקוחות (מספרי טלפון / מספרי פקס / כתובות מייל / שעות קבלת קהל וכתובת המרכז).</p> <p>1.8.12 הסברים בדבר תעריפי המים והביוב השונים.</p> <p>1.8.13 הסברים בדבר אפשרויות התשלום.</p> <p>1.8.14 איסוף מידע על פרטי מתגוררים בנכס. בדיקת שלמות המידע והפנייתו לקליטה בתאגיד. למען הסר ספק, בכל פניה יבקש הנציג מהצרכן את מס' הטלפון הנייד שלו ויעדכן במע' הבילינג של התאגיד את מס' הטלפון הנייד!</p> <p>1.8.15 כל סוג פנייה אחר יתועד ויועבר לנציג התאגיד להמשך טיפול.</p> <p>1.8.16 התאגיד יהיה רשאי להוסיף סוגי פניות לגביהן המוקד יידרש לתת מענה, וכן סוגי הסברים נספים שיש לתת, וזאת ללא תשלום נוסף.</p> <p>1.8.17 כל פניה למעט תשלומים בלבד, תתועד במערכת הבילינג של התאגיד.</p>	
<p>2.1. המערכת תנחה את הפונים לבצע את התשלום באופן ידידותי ונח לתפעול.</p> <p>2.2. לאחר כל פעולה יחזור המענה הממוחשב על המספרים שהוקלדו לצורך בקרה ע"י הפונה.</p> <p>2.3. המערכת תודה לפונה על שבחר להשתמש בה ותודיע לו באיזה אופן יקבל קבלה בגין ביצוע התשלום.</p>	<p>2. תשלום באמצעות מענה טלפוני ממוחשב (I.V.R) אופציונלי בכפוף לאמור בסעיף 3.4 לפנייה</p>
<p>3.1 כל הפניות יזוהו באמצעות מספר הטלפון של המתקשר.</p> <p>3.2 בפניה חוזרת תזהה המערכת את המתקשר.</p>	<p>3. גיהול פניות</p>

פעולה / שירות	תיאור
	<p>3.3 מענה קולי יודיע לפונים על מיקומם בתור וזמן ההמתנה המשוער.</p> <p>3.4 <u>זמני המתנה</u> :</p> <p>משך זמן ההמתנה למענה אנושי לא יעלה על שש דקות מתחילת ההתקשרות למרכזיית התאגיד, והצרכן לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם בחר בכך.</p> <p>כאשר זמן ההמתנה הצפוי לקבלת מענה אנושי במוקד עולה על שלוש דקות מתחילת ההתקשרות למרכזיית התאגיד, יודיע הספק לצרכן בהודעה מוקלטת לא יאוחר מדקה וחצי מתחילת הגעת השיחה למוקד של הקבלן, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי.</p> <p>בחר הצרכן לעבור לשירות השארת הודעה כאמור לעיל, ישאיר בהודעה מוקלטת את שמו ומספר טלפון להתקשרות עמו; הספק יחזור לצרכן במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה.</p> <p>בחר הצרכן להמתין למענה אנושי, יודיע הספק לצרכן בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לצרכן כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.</p> <p>השאיר הצרכן הודעה כאמור, יחזור אליו הספק במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה.</p> <p>השאיר צרכן הודעה כאמור לעיל פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, רשאי הספק לחזור לצרכן במענה אנושי ביום העבודה הבא, ולא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת יום העבודה; ביום שאינו יום עבודה של תאגיד מי ציונה, יודיע הספק לצרכן בהודעה מוקלטת את ימי ושעות פעילותו של תאגיד מי ציונה.</p> <p>חזר הספק לצרכן והצרכן לא ענה, יודיע הספק לצרכן בהודעה קולית או במסרון (SMS), את טווח השעות שבמהלכן יחזור שנית לצרכן, ובלבד שהמועד שבו יחזור לצרכן יהיה לא יאוחר משלוש שעות מהמועד שבו מסר הודעה או שלח מסרון כאמור;</p> <p>חזר הספק לצרכן בפעם השנייה כאמור והצרכן לא ענה, יודיע לו, בהודעה קולית או במסרון, כי מאחר שלא ענה, עליו לפנות אל תאגיד מי ציונה מחדש.</p> <p><u>כמו כן מתחייב הספק לפעול בהתאם לכל הוראת דין בעניין זה כפי שתתעדכנה מעת לעת, ללא תוספת תשלום.</u></p> <p>כמו כן מוסכם כי ככל שיכנסו לתוקף הוראות בקשר לפיצוי צרכנים עקב הפרה של עמידה בזמני המתנה וכל שירות אחר הניתן על ידי הספק במסגרת הסכם זה, ישפה הספק את תאגיד מי ציונה בכל סכום שבו יחויב לפי הכללים אשר יהיו בתוקף וכפי שיתעדכנו מעת לעת.</p> <p>יובהר כדלקמן: שירות העברת השיחה לשירותי ה callback לא יהיה אוטומטי, תינתן לצרכן האפשרות לפנות לשירות השארת הודעה. לגבי ניהול חזרת פניות ה callback תינתן עדיפות לשירות ממוחשב אוטומטי אך ניתן לנהל באופן ידני.</p> <p>3.5 את ההמתנה תלווה מוזיקה מתאימה או שידורי תחנת רדיו.</p> <p>3.6 מנהל מערכת המוקד מטעם המציע ("מנהל המערכת") ידע בכל רגע נתון כמה פניות ממתונות בתור ובמשך כמה זמן.</p> <p>3.7 פניות שטופלו ע"י המוקד ייסגרו בסיום הטיפול, אלא אם הטיפול בפניה לא הסתיים.</p> <p>3.8 מנהל המערכת יקבל מידע מצטבר ברמה חודשית, שבועית, יומית, משמרת, שעתית על</p>

תיאור	פעולה / שירות
<p>מצבת הפניות. המידע יוצג למנהל מטעם תאגיד מי ציונה בע"מ במקוון ובאצווה(דו"ח).</p> <p>3.9 מנהל המערכת יקבל מידע על רמת הטיפול של העובדים ואיכות הטיפול שלהם בפונים . המידע יוצג למפקח מטעם תאגיד מי ציונה בע"מ במקוון ובאצווה(דו"ח).</p> <p>3.10 המידע על ניהול הפניות , יוצג למפקחים שיוגדרו ע"י תאגיד מי ציונה בע"מ תחת מערכת הרשאות, במקוון מכל מקום שבו יבחר תאגיד מי ציונה בע"מ למקם את תחנות העבודה של המנהלים מטעם תאגיד מי ציונה בע"מ.</p>	
<p>4.1 ייאסף מידע ממוחשב על הפניות על ידי הספק.</p> <p>4.2 כל השיחות עם הפונים יוקלטו ויתועדו. כל הפניות יתועדו במערכת הממוחשבת של התאגיד . ההקלטות ישמרו לתקופה שלא תפחת משנה.</p> <p>4.3 ניתן יהיה להגיע להקלטות על פי מספר משלם, מספר נכס, זמן הפניה, מספר הטלפון ממנו בוצעה השיחה, העובד המטפל.</p> <p>4.4 המידע יהיה זמין לעובדי תאגיד מי ציונה בע"מ על פי הרשאות שיוגדרו על ידי תאגיד מי ציונה בע"מ.</p> <p>4.5 הספק מתחייב לפעול בהתאם לכל הוראות הדין בעניין אספקת השירותים והעבודות (לרבות, <u>בין היתר</u>, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011), כפי שתתעדכנה מעת לעת.</p>	<p>4. ניהול הקלטות ורישומים ממוחשבים</p>
<p>5.1 עובדי הספק יקבלו תשלומים באשראי.</p> <p>5.2 עובדי הספק ימסרו לפונים מספר אסמכתא.</p> <p>5.3 קבלת התשלום תהיה מותנית באישור שב"א.</p> <p>5.4 הספק ישלח קבלה למשלם .</p> <p>5.5 כל התשלומים יופקדו ישירות בחשבון התאגיד.</p> <p>5.6 הספק יספק לתאגיד, שרותי גביית ספחים בשיטת ON LINE. הווה אומר, התשלומים שיגבו על ידי נציגי המוקד, יסלקו באופן מיידי למערכות הגבייה של התאגיד וללא הגבלה בכמות העמדות.</p>	<p>5. טיפול בתשלומים</p>
<p>6.1 עובדי הספק יבצעו תיעוד הפניות.</p> <p>6.2 עובדי הספק יבקשו מהצרכן למסור הפרטים הבאים בכל שיחה : מספר טלפון, מספר נייד ויעדכנו את הפרטים במערכת הבילינג של התאגיד.</p> <p>6.3 פניות לטיפול עובדי התאגיד יעברו כמשימה במערכת הבילינג בתוך פרק זמן שלא יעלה על שעתיים מקבלתו.</p> <p>6.4 כל הפניות יתועדו במערכת הבילינג של התאגיד.</p>	<p>6. טיפול בפניות בנושאים שלא הוגדרו כנושאים בטיפול המציע</p>
<p>7.1 במקרה של חוסר יכולת לספק תשובה לפונה , יתחייבו עובדי המציע לחזור לפונים בהקדם האפשרי בתוך פרק זמן כמפורט מטה או כפי שיקבע על ידי התאגיד מעת לעת בהתאם לאופי הפניה.</p> <p>7.2 פרק הזמן לחזרה לפונה : לפי כללי אמות המידה כפי שתתעדכנה מעת לעת ואשר נכון להיום</p>	<p>7. מערכת תזכורות</p>

פעולה / שירות	תיאור
	<p>תוך 3 ימי עסקים יש לכלל הפחות לאשר קבלת הפנייה ותוך 14 ימי עסקים להשיב. במקרים שנדרש זמן נוסף יש להודיע לא יאוחר מתוך 14 ימי עסקים ממועד הפנייה על העיכוב במתן התשובה והסיבות לו ואז ניתן לתת התשובה תוך 28 ימי עסקים. המערכת תעקוב אחר החזרה לפונים ומילוי התחייבויות המוקדן.</p> <p>7.3 כל התזכורות יתועדו במערכת ה-בילינג של תאגיד מי ציונה</p>
8. מנהל מוקד	<p>8.1 הספק ימנה מנהל מטעמו שירכז את הטיפול בבעיות המיוחדות כפי שיוגדרו ע"י התאגיד.</p> <p>8.2 באחריותו של מנהל המוקד לוודא את השלמת הטיפול בפניות.</p>
9. אמנת שרות	<p>9.1 תאגיד מי ציונה בע"מ רשאי לנהל בין הצרכנים מעקב על שביעות רצון מהשירות.</p> <p>9.2 תאגיד מי ציונה בע"מ ינהל מעקב שביעות רצון אצל עובדי תאגיד מי ציונה בע"מ הנמצאים בקשר עם המוקד על איכות הקשר.</p> <p>הסקרים המפורטים לעיל ידרגו את איכות הטיפול בפניות באיכות שבין 1 ל 10. הציון המינימאלי הנדרש בסקרי שביעות הרצון יהיה מעל על 80.</p> <p>במקרה של שני סקרים רצופים מתחת לניקוד הנ"ל ידון תאגיד מי ציונה בע"מ בהמשך ההתקשרות עם המציע, וזאת מבלי לגרוע בכל זכות של התאגיד בהתאם למסמכי פנייה זו והחווה המצורף לה לסיים את ההתקשרות לפני תום תקופת ההתקשרות.</p>
10. עובדי המוקד	<p>10.1 עובדי הספק יוכשרו על ידי הספק להכיר את מערכות המחשוב ואת נהלי העבודה של תאגיד מי ציונה בע"מ.</p> <p>10.2 במקרה של החלפת מערכת המחשוב בתאגיד מי ציונה בע"מ או עדכון נהלי עבודה, יכשיר הספק על חשבונו את עובדי המוקד מטעמו תוך פרק זמן שלא יעלה על 10 ימים.</p> <p>התאגיד יודיע לספק על החלפת מערכת המחשוב בתאגיד, ככל שתוחלף, בהודעה מראש של לפחות 30 יום.</p> <p>10.3 מנהל המשמרת מטעם הספק במוקד יהיה בעל ניסיון של שנה לפחות בהכרת מערכות המחשוב של הספק ותאגיד מי ציונה בע"מ.</p> <p>10.4 מערכת המחשוב של מי ציונה מתבססת על המערכת של חברת פריוריטיטי. לתאגיד הזכות להחליף את המערכת. במקרה כזה, הזוכה מתחייב לעבור מיידית לעבוד עם המערכת האחרת בה יבחר התאגיד – ללא תוספת מחיר!</p>
11. הציוד במוקד	<p>11.1 עלויות מערכות המחשבים, הטלפונים, התקשורת למחשבי תאגיד מי ציונה בע"מ, לרבות התקנתם והפעלתם – יהיו על חשבון הספק ובאחריותו. הרישיון יהיה על שם מי ציונה.</p> <p>11.2 ציוד ההתקשרות למציעי צד ג' כגון שב"א, חשבונות מוגבלים, לרבות התקנתו והפעלתו, יהיה על חשבון הספק ובאחריותו.</p>
12. גיבויים	<p>12.1 הספק יהיה אחראי על הגיבויים במוקד.</p> <p>12.2 הגיבויים ישמרו ברמה, יומית, שבועית, חודשית ושנתית.</p> <p>12.3 הספק יכין אתר חלופי שיפעל במקרה אסון או של מניעה מכל סוג שהוא ביחס לאתר המקורי לאספקת השירותים.</p>

תיאור	פעולה / שירות
<p>13.1 הספק יהיה אחראי באופן מלא לאבטחת המידע הן ברמת המחשוב והן מפני שימוש בלתי מורשה על ידי עובדים או על ידי גורמי חוץ.</p> <p>על הספק להעביר לתאגיד אחת לשנה, בתחילת כל שנה קלנדרית, אישור על עמידה בתקני הגנת הפרטיות ואבטחת מידע!</p> <p>על הספק לדווח באופן מיידי בכתב על כל אירוע אבטחת מידע הקשור למידע של התאגיד וכן את הפעולות אשר נעשו לתיקון וצמצום הסיכונים.</p> <p>13.2 במשך תקופת ביצוע השירותים על ידי הספק ולאחריה, הספק מתחייב בזה לשמור בסודיות גמורה ומוחלטת, לא לגלות ו/או לא לעשות שימוש ו/או שלא להעביר לאחרים, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע עיסקי, מסחרי, מקצועי ו/או מכל מין סוג שהוא ו/או נתונים ו/או מסמכים, אשר אינם נחלת הרבים, שהגיעו לידי או שקיבל מהלקוח ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב ו/או כתוצר לוואי של עבודתו ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם הלקוח ו/או עם הסכם זה (להלן: "מידע").</p> <p>13.3 כמו כן מתחייב הספק שלא לפגוע בדרך כלשהי במוניטין הלקוח ושמו הטוב שלו ושל לקוחותיו, מנהליו, עובדיו ומטרויותיו.</p> <p>מובהר כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של מזמין השירות (קרי התאגיד), הוא יהיה רשאי לעשות בו ו/או בכל חלק ממנו כל שימוש לפי שיקול דעתו הבלעדי והספק יהיה אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ו/או אובדן שייגרמו למידע או לחלקים ממנו.</p> <p>13.4 במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא ספק השירות לא יוכל לעשות כל שימוש במידע ולא יאפשר לצד ג' כלשהו לעשות בו שימוש, וספק השירות מתחייב להעבירו לאלתר למזמין השירות עם דרישה.</p>	<p>13. אבטחת מידע, הגנה על פרטיות ושמירה על סודיות</p>
<p>14.1 הספק יספק לתאגיד מי ציונה בע"מ דוחות חודשיים ודוח שנתי של התפלגות הפניות ע"פ סוגי השירותים המתוארים בנספח זה, סעיפים 3-1 לעיל, ע"פ תתי נושאים כגון: חיובי מים וביוב ונושאים נוספים שיוגדרו ע"י תאגיד מי ציונה בע"מ מעת לעת ומהות הפניה.</p> <p>14.2 במסגרת הדוחות יוצגו הנתונים הבאים:</p> <p>א. זמן ההמתנה למענה לפי סוגי הפניות.</p> <p>ב. קבוצת הזמן הארוכה ביותר וכמות הפונים שהמתינו זמן זה בהפרשים של שתי דקות.</p> <p>ג. כמות הנטישות של הפונים למוקד ומשך הזמן עד הנטישה.</p> <p>ד. משך הזמן לטיפול בכל סוגי הפניות וכמות הפניות במדרגות של דקה.</p> <p>ה. כמות הפניות שנסגרו ע"י המוקד, כמות הפניות שהועברו לשיחת מנהל, כמות הפניות שנשארו פתוחות והועברו לטיפול בתאגיד מי ציונה בע"מ וכן כמות הפניות שנסגרו ע"י תאגיד מי ציונה בע"מ, בהתאם לסעיפים 3-1 לנספח זה.</p> <p>ו. מדדי שביעות הרצון של הפונים – המערכת תבקש מהפונה באופן אוטומטי לדרג את שביעות רצונו מדרך הטיפול בציון של 1-10 והדוח המבוקש ייתן תמונה פרטנית ומרוכזת של המידע.</p> <p>ז. כל הדוחות יינתנו לפילוח בהתאם לשעות פעילות המוקד.</p> <p>ח. כל הדוחות יינתנו לפילוח על פי שם נותן השירות.</p>	<p>14. דוחות ניהוליים</p>

פעולה / שירות	תיאור
15. שעות פעילות ורמת שרות	15.1 שעות פעילות של המוקד האנושי יהיו לכל הפחות בימים א-ה בין השעות 08:00 – 20:00 ובימי ו וערבי חג בין השעות 12:00 – 08:00
	15.2 על המציע לספק כמות עמדות מאוישות בהתאם לצרכים המשתנים של התאגיד. בתקופת תשלום החשבון, יש לתגבר את צוות העובדים על מנת לעמוד בלחץ הפניות.
	15.3 זמן ההמתנה המירבי לכל פניה לא יעלה על 2 דקות ל- 80% מהפניות לפחות וזמן המתנה ממוצע יומי לא יעלה על 2 דקות.
	15.4 אחוז הנטישה היומי של הפונים לא יעלה על 5%.
16. תקשורת והרשאות	16.1 הספק יתחבר בתקשורת ON LINE עם ספק תכנת הבילינג. קבלת הרשאות עבור הספק תהיה על חשבון התאגיד.
17. שונות	התאגיד יהא רשאי לבקש מהמוקד לקדם נושאים שונים כגון: הצעה להצטרפות להוראת קבע/ רישום לחשבונית במייל / עדכון פרטים ועוד וזאת ללא כל תוספת תשלום לתמורה.

נספח ד' - לחוזה**מסמך הצעת המחיר**

עבור: מי ציונה בע"מ

הצעת מחיר עבור: מכרז 02/2019

מתן שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לביורורים ותשלומים

הריני מציע לספק לתאגיד מי ציונה בע"מ שרותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לביורורים ותשלומים כמפורט במסמכי המכרז, ובטבלה להלן, וליתן הנחה על כל המחירים המפורטים בטבלה להלן בשיעור של _____ אחוזים (ניתן למלא עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית) ("ההנחה").

התמורה כפי שתחושב כמפורט להלן, כוללת ביצוע מלא של כל העבודות, השירותים, המערכות והתמיכה כפי שמפורטות במסמכי המכרז, לרבות הוראות חוזה ההתקשרות.

התמורה שתשולם למציע עבור אספקת השירותים, תחושב באופן הבא, לגבי כל חודש בו סופקו השירותים:

מחיר מרבי בש"ח*	הערות	שירות	סידורי
6.50	התשלום הוא עבור כל השירות, מתחילת הפניה ועד לסיום סופי של הטיפול בה. המחיר המירבי הוא עבור טיפול בפנייה אחת.	טיפול בפניה טלפונית למוקד, כולל ברור וביצוע תשלום	1
2.50	החייב יתבצע על פי זמן השירות בדקות בכל שיחה בנפרד. המחיר המירבי הינו עבור כל דקת שיחה טלפונית.	טיפול בפנייה באמצעות שיחה טלפונית כולל ברור וביצוע תשלום	2
2.00	החייב יתבצע על פי הכפלת מספר העסקאות שבוצעו במחיר לעסקה אחת. המחיר המירבי הינו עבור ביצוע עסקה אחת. <u>סעיף זה הינו אופציונלי להחלטת התאגיד.</u>	ביצוע עסקה (ביצוע תשלום) באמצעות מענה טלפוני ממוחשב (I.V.R)	3

* המחירים לא כוללים מע"מ. יתווסף מע"מ כחוק על המחירים הנקובים בטבלה.

- תוכפלנה כמות הפניות הטלפוניות שהתקבלו במוקד וטופלו על ידי המציע, במחיר המירבי הרלוונטי לטיפול בכל פנייה כאמור - כמפורט בסעיף 1 בטבלה לעיל - ותיוצר תוצאה א'.
- יוכפל סה"כ הדקות שהוקדשו על ידי המציע לטיפול בפניות באמצעות שיחות טלפון, במחיר המירבי לדקת שיחה - כמפורט בסעיף 2 בטבלה לעיל, ותיוצר תוצאה ב'.

הסכום שיובא בחשבון על ידי תאגיד מי ציונה בע"מ לצורך חישוב התמורה למציע, יהיה הנמוך מבין שתי התוצאות לעיל - תוצאה א' או תוצאה ב', בלבד.

- לסכום המובא בחשבון כאמור לעיל - תוצאה א' או תוצאה ב', לפי הנמוך - יתווסף הסכום המתקבל ממכפלה של כמות העסקאות שבוצעו באמצעות המענה הקולי הממוחשב במחיר המירבי עבור ביצוע כל עסקה כאמור - כמפורט בסעיף 3 בטבלה לעיל - להלן: "תוצאה ג'",

- על הסכום הכולל המחושב, היינו: (תוצאה א' או תוצאה ב' , לפי הנמוך בתוספת תוצאה ג' (ככל שבחר התאגיד לממש אופציה זו)), תחושב הנחה כוללת בשיעור המוצע על ידי המציע לעיל. הסכום שיתקבל יהווה את התמורה למציע (בתוספת מע"מ כחוק).

שם המציע: _____

חתימת המציע _____

תאריך _____

נספח ה' לחוזה

כתב התחייבות לשמירה על הסודיות ותקנות הגנת הפרטיות

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות לספק חיצוני של תאגיד מי ציונה בע"מ (להלן: "התאגיד")

אנו הח"מ להלן ("המתחייבת") מצהירים ומתחייבים בזאת כדלקמן:

1. לעמוד בדרישות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז 2017, המפרטות בין היתר את אופן יישומה של חובת אבטחת המידע המוטלת בחוק הגנת הפרטיות על כל גורם המנהל או מעבד מאגר של מידע אישי.
 2. להבטחת הגנה וסודיות על הנתונים ופרטי המידע העסקי, התפעולי, המנהלי וכל מסמך ו/או נתון ו/או מידע אחר אשר יגיע אליו ו/או אליו ייחשף, בכל דרך או אמצעי, הוא ו/או מי מעובדיו ו/או נציגיו ו/או נותני שירות מטעמו, תוך כדי ו/או עקב ו/או במהלך אספקת השירותים עפ"י חוזה זה ("המידע").
 3. לספק את השירותים במומחיות, במיומנות ובקפידה מרבית, ובכפוף לכל דין ותוך שמירה על זכויות צדדים שלישיים, לרבות מבלי להגביל זכויות בקניין רוחני. "דינים", לעניין זה, פירושו: לרבות ומבלי לגרוע: חוק, תקנות – ובכלל זה, מבלי להגביל: חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנותיו -, תקנים, צווים והנחיות רשויות מוסמכות. אי עמידה בתנאים המפורטים לעיל, בכל עת, תיחשב כהפרה של תנאי מהותי בחוזה, אשר מקנה לתאגיד, בין היתר, את הזכות לביטול החוזה לאלתר.
 4. לשמור בסודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת עובדי המתחייבת ו/או קבלני משנה שלה ועובדיהם הנוטלים חלק באספקת השירותים לתאגיד בהתאם לתנאי ההתקשרות שבין התאגיד והמתחייבת ("המטרה"), ("עובדים מורשים"), וגם בזאת במידה הנדרשת לצורך קיום המטרה, בלבד - כל מידע, רישום, תוכנית, תוכניות מחשב, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, רעיונות, חוזה, דו"ח, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, עסקיים, מסחריים, ארגוניים, מחזורי מכירות, תכניות עסקיות, מידע הקשור בלקוחות התאגיד, ספקים ושותפים עסקיים, תחומי פעילות ו/או כל מידע אחר, בין אם נחשף/נמסר בכתב ובין אם בעל פה, ובים אם בכל אמצעי אחר, שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" במישרין ו/או בעקיפין ו/או שנמסרו ל"מתחייבת" מתוקף תפקידה לגבי התאגיד ו/או בקשר עם ו/או כתוצאה מן ו/או במהלך ההתקשרות/הקשר העסקי עם התאגיד ו/או מידע שחל עליו חוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981.. כל הנ"ל יחד וכל אחד לחוד יקרא להלן: "מידע".
- "מידע" לא כולל: 1) מידע אשר יוכח לגביו על ידי הספק, באמצעות מסמך בכתב, כי היה בחזקתו של הספק קודם לגילוי ו/או חשיפתו ו/או קבלתו תוך כדי ו/או עקב ו/או במהלך ההתקשרות עם התאגיד, ללא חובת שמירה על סודיות ולא עקב הפרת חובת סודיות.
- 2) מידע אשר הינו נחלת הכלל שלא עקב הפרת חובת שמירה על סודיות. 3) ידע כללי - גנרי שיווצר על ידי הספק במסגרת ההתקשרות עם התאגיד ואינו קשור ו/או מבוסס על ו/או מכיל נתונים ו/או מידע הקשורים לתאגיד ו/או מערכות המים והביוב של התאגיד ו/או שנמסרו על ידי התאגיד או מי מטעמו ו/או אשר נחשפו תוך כדי ו/או עקב ו/או במהלך ההתקשרות עם התאגיד.
5. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:
 - א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שימוש כלשהו לרבות מבלי להגביל: שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע וקיום המטרה בלבד.
 - ב. לא למסור ו/או לחשוף מידע לכל צד שלישי, ולא לבצע כל שימוש במידע, אלא רק בהתאם לנדרש לצורך ביצוע וקיום המטרה, בלבד.
 - ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר ו/או עשיית שימוש שאינו מותר בו.
 - ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדים מורשים.

- ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת סודיות המידע, אשר בכל מקרה לא יפחתו מהאמצעים בהם נוקטת המתחייבת לשמירה על המידע הסודי והרגיש ביותר שלה.
- ו. להודיע באופן מיידי לתאגיד, בכל מקרה של אירוע אבטחת מידע כדוגמת אובדן מידע כלשהו ו/או חשש לשימוש שאינו מותר במידע.
- ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע להתקשרות עם התאגיד ו/או לתאגיד ו/או למידע אלא באישור מראש ובכתב מאת הנהלת התאגיד.
- ח. לא לפתח ולא לייצר באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים או כל תוצר ו/או פיתוח אחר, ("תוצר"), על בסיס או על סמך המידע. מבלי לגרוע מהתחייבותי זו, בכל מקרה, לא תהיינה לי כל זכויות בתוצר, והן תהיינה נתונות לתאגיד בלבד.
- ט. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי במקרה בו תוטל על המתחייבת חובה על פי דין לחשוף מידע, חשיפתו בתנאים אלה לא תחשב הפרת התחייבותה במסמך זה, ובלבד שתודיע על כך לתאגיד, בכתב ומראש, מיד עם היוודע חובת הגילוי כאמור ובטרם ביצוע הגילוי, ובכל מקרה לא יבוצע גילוי אלא באופן, במידה ובהיקף המתחייב על פי הדין בלבד.
6. ידוע וברור למתחייבת כי התחייבותיה כאמור במסמך זה מהוות תנאי לחשיפה/מסירת המידע על ידי התאגיד, וכי חשיפה/מסירה זו נעשית לצורך קיום המטרה, בלבד.
7. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום ההתקשרות ו/או היחסים העסקיים בין הצדדים, מכל סיבה שהיא.
8. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקיה.
9. ברור למתחייבת כי התאגיד אינו מחויב לכנות או לסמן מידע כלשהו כ"סודי", על מנת שתהא המתחייבת מחויבת בשמירה על סודיות לגביו כאמור במסמך זה.
10. המידע הינו קניינו הבלעדי של התאגיד. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום ההתקשרות עם התאגיד, או בכל עת לפי דרישת התאגיד - לפי המוקדם - כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או להתקשרות עם התאגיד ו/או לתאגיד.
11. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידי העובדים המורשים, ובכלל זה מבלי להגביל, תחתים על התחייבות לשמירה על סודיות במתכונת מסמך זה. על הספק יהא להמציא התחייבויות לשמירת סודיות כלפי התאגיד, מאת קבלני המשנה ועובדיהם (בנוסף לעובדי הספק) המעורבים בביצוע העבודות. מובהר כי אין באמור כדי לגרוע/לשנות מההוראות והתנאים במסמכי המכרז לגבי העסקת קבלני משנה על ידי הספק.
12. ידוע למתחייבת כי התאגיד מחויב על פי דין בשמירת סודיות לגבי מידע ונתונים שונים הנמצאים בשליטת התאגיד ו/או בחזקתו ו/או המופקים על ידו. כמו כן, ידוע לי כי התאגיד מחויב בשמירת סודיות כלפי צדדים שלישיים מכח הסכמים שונים.
13. ידוע ל"מתחייבת" כי חתימתה על מסמך התחייבות זה הינה תנאי להתקשרות התאגיד עימה, וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום לתאגיד נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחויב בפיצוי התאגיד בגינם. מבלי לגרוע מהאמור, מוסכם כי במקרה של חשש להפרה כאמור על ידי המתחייבת, יהא זכאי התאגיד להוצאת צו מניעה נגד המתחייבת וזאת ללא צורך בהוכחת נזק.
14. הריני מצהיר/ה ומאשר/ת כי נכון למועד חתימתי על כתב התחייבות זה לא הפרתי איזו מההתחייבויות המפורטות במסמך זה.
15. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של המתחייבת ומצורף רשימת העובדים המורשים של המתחייבת.

ולראיה באנו על החתום בתאריך: _____:

"המתחייבת": שם: _____ באמצעות מורשי החתימה: _____:

חתימה + חותמת: _____:

נספח התחייבות לשמירת סודיות ועמידה בתקנות הגנת הפרטיות לספק חיצוני

רשימת העובדים המורשים מטעם החברה המתחייבת.

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד	חתימה

נספח ו' – לחוזה
הצהרה על העדר תביעות

לכבוד:

מי-ציונה בע"מ (להלן: "החברה")

הנדון: **הצהרה על היעדר תביעות מכרז מס' 02/2019**

הואיל וביום _____ הוזמן מאתנו על ידי החברה, במסגרת המכרז שבנדון, למתן שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלומים (להלן: "החוזה").

והואיל וביום _____ הגשנו לכם את החשבון האחרון בגין העבודה האמורה (להלן: "החשבון הסופי").

לפיכך הננו מצהירים, מאשרים ומתחייבים בזאת כדלקמן:

הרינו מצהירים ומאשרים בזאת, כי החשבון הסופי שהוגש על ידנו ואושר על ידי כל הגורמים (החברה), הינו חשבון סופי לכל דבר ועניין ופרט לתשלום המבוקש בחשבון הסופי, אין לנו ולא תהיינה לנו כל תביעות, טענות או דרישות מכל מין וסוג שהוא כלפיכם ו/או כלפי הבאים מכוחכם או מטעמכם, בכל עניין הקשור בעבודה ו/או בסעיפי כתב הכמויות ו/או בחוזה ו/או הכרוך בהם ו/או הנובע מהם והכל במישרין או בעקיפין. אנו מוותרים בזה על כל תביעה, טענה או דרישה כאמור, בין שהיא ידועה לנו כיום ובין שתיוודע לנו בעתיד, ואנו פוטרם אתכם מכל חבות כלשהי כלפינו.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מחובה כלשהי המוטלת עלינו לפי החוזה בעניין אחריות, ותיקון פגמים וליקויים כמפורט בחוזה.

ולראיה באנו על החתום היום:
