



מכרז פומבי מספר 01/2024
לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום
צרכנות המים
עבור חברת מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ

ינואר 24

תוכן העניינים

מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז 3

מסמך ב' - מפרט השירותים הנדרשים 19

מסמך ג' - הסכם ההתקשרות לביצוע העבודות 27

מסמך ד' - נספחים 45

נספח 1 - תצהיר המציע במכרז 46

נספח 2 - רקע ופרטי הספק והוכחת ניסיון לצורך בחינת עמידה בתנאי הסף וניקוד ההצעה 48

נספח 3 - הצעת המחיר (תוכנס למעטפה סגורה נפרדת) 50

נספח 4 - טופס ערבות מכרז 52

נספח 5 - נספח ביטוח ואישור ביטוחי הספק 53

נספח 6 - אישור עו"ד/רו"ח בדבר פרטי המציע 57

נספח 7 - תצהיר בדבר קיום חובות בעניין זכויות עובדים 58

נספח 8 - תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום 60

נספח 9 - הצהרה על העדר תביעות 63

נספח 10 - תצהיר בדבר סיום ההתקשרות 64

נספח 11 - תצהיר לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים 65

נספח 12 - הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו 67

נספח 13 - תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקור 68

נספח 14 - טופס ערבות לקיום ההסכם (ערבות ביצוע) 70

נספח 15 - פרטיות ואבטחת מידע 71

מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז

(המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז/הסכם זה)

1. כללי

- 1.1. חברת מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "המזמין") הינה תאגיד הפועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א -2001 (להלן: "החוק"). לתאגיד הסמכות לטפל בין השאר ברשת המים והביוב העירוניים שבתחומי העיר הוד השרון
- 1.2. במסגרת מכרז זה מעוניין המזמין בקבלת הצעות לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים (להלן: "המכרז" ו"השירותים" בהתאמה).
- 1.3. השירותים מושא מכרז זה יכללו את כל השירותים הבאים:
- 1.3.1. אספקת שירותי מוקד הבירורים והתשלומים (גביה) טלפוני באופן ייעודי למזמין באמצעות צוות נציגי מוקד ייעודיים לטובת מוקד המזמין, אשר יועסקו ביחסי עובד-מעביד על ידי הזוכה. מובהר כי חל איסור מוחלט שנציגי המוקד יועסקו בפניות אחרות או כל עבודה שאינה קשורה למזמין.
- 1.3.2. צוות המוקד יכלול 2 נציגים ייעודיים, אשר יענו לצרכני התאגיד בכל זמני הפעילות כמוגדר במפרט הטכני (בהיקף של משרה מלאה כל אחד) [להלן: "צוות המוקד"].
- 1.3.3. צוות המוקד יספק למזמין (בלבד) שירותים נוספים בתחומי השירות (כגון שירותי "בק אופיס", ביצוע שיחות יזומות, סיוע לעובדי שירות הלקוחות של התאגיד וכד')
- 1.4. הצעת המחיר במסגרת מכרז זה תוגש במעטפה סגורה נפרדת מיתר מסמכי המכרז, ובה יוצע המחיר המבוקש לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים כמפורט בהצעת המחיר (נספח 3). מובהר בזאת, כי מציע שלא יגיש הצעת מחיר מלאה ו/או יגיש הצעת מחיר שיוצע בה אחוז הנחה גבוהה מ-15%, הצעתו תיפסל.
- 1.5. תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו על פי תנאי מכרז זה ונספחיו, לרבות כל המסמכים הנוספים אשר יהוו חלק ממסמכי הצעתו של המציע הזוכה.

2. לוחות זמנים

להלן לוחות הזמנים להליך המכרזים, ותחילת הפעילות, הנו כמפורט להלן:

מכרז 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים
עבור חברת מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ

לוח הזמנים (בימים קלנדריים)	העבודה
לא יאוחר מיום שני ה- <u>22/01/2023 בשעה 14:00</u>	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
ביום שלישי, ה- <u>30/01/2024 החל מהשעה 09:00 ועד השעה 12:00</u>	מועד אחרון להגשת הצעות
<u>24.05.2024</u>	תוקף ערבות ההצעה
14 ימים ממועד ההודעה לספק על זכייתו	המועד להמצאת כלל מסמכי הזוכה בהתאם לדרישות המכרז, לרבות ערבות ביצוע, אישור על קיום ביטוחים
7 ימים ממועד חתימת ההסכם על ידי התאגיד	תחילת עבודה שוטפת

המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. כמו כן, אין בלוחות הזמנים הנ"ל כדי להוות התחייבות כלפי המציעים כי ביום מסוים תינתן הכרזה על הזוכה. יודגש כי קבלת אחריות על המערכת הינה החל מיום חתימת הסכם ההתקשרות.

3. מסמכי המכרז

3.1. המסמכים הבאים, לרבות מסמך זה, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ויהוו את "ההסכם":

3.1.1. מסמך א' – מידע והוראות למשתתפים במכרז.

3.1.2. מסמך ב' – המפרט הטכני.

3.1.3. מסמך ג' – הסכם ההתקשרות.

3.1.4. מסמך ד' – נספחים.

וכל המסמכים הנוספים המהווים ו/או שיהוו חלק ממסמכי המכרז.

3.2. בחותמו על ההצעה ובהגשתה מצהיר המציע, כי ראה ובדק את כל המסמכים המהווים חלק ממסמכי המכרז.

3.3. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות למזמין, לרבות הקניין הרוחני בהם. מסמכים אלו מושאלים למציעים לשם הכנת הצעותיהם והגשתן, והמציעים לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכים הנ"ל ובמידע המפורט בהם, אלא לצורך הכנת והגשת הצעה מטעמם. אין המציעים רשאים להעתיק מסמכים אלה ו/או להעבירם לצד ג' כלשהו ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

3.4. למען הסר ספק, מודגש כי כותרות הסעיפים בכל מסמכי המכרז נועדו אך ורק לנוחיות ואין להן נפקות כלשהי בפרשנות מסמכי המכרז. כמו כן, לצורך פרשנות מסמכי המכרז, לא יובא בחשבון הכלל של "פרשנות כנגד המנסח", ולפיכך אין לראות בעובדה כי מסמכי המכרז הוכנו על ידי המזמין ככלי עזר כלשהו בפרשנותם.

4. הגשת הצעות למכרז

- 4.1. ההצעה, לרבות חוברת המכרז, המפרט הכללי ויתר האישורים והמסמכים, יוגשו בתוך מעטפה אחת, כאשר הצעת המחיר תוכנס למעטפה סגורה נפרדת (מעטפה שנייה), ושתי מעטפות אלה יוכנסו לתוך מעטפה אחת סגורה, במסירה ידנית לתיבת המכרזים שתוצב במשרדי המזמין.
- 4.2. את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים שבמשרדי המזמין, ברחוב הנגר 8 קומה א', הוד השרון ביום שלישי, ה- 30/01/2024 החל מהשעה 09:00 ועד השעה 12:00 (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות").
- 4.3. הצעה אשר תוגש לאחר המועד האחרון להגשת הצעות לא תתקבל. כמו כן מובהר, כי משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת יביא לפסילת ההצעה.
- 4.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות לתקופה נוספת, בהודעה שתישלח לכל המציעים.
- 4.5. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה ובהגשתה תחולנה על המציע בלבד.
- 4.6. יש להגיש את ההצעה ב-2 עותקים מודפסים ועותק סרוק נוסף של כל מסמכי ההצעה שיועתיק על גבי DISK ON KEY. ההצעה תוגש במעטפה סגורה ללא סימני זיהוי, על גביה ירשמו הפרטים הבאים בלבד: "הצעה למכרז פומבי מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים". לא יופיע כל סימן ו/או כיתוב נוסף על גבי המעטפה.
- 4.7. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת וכל המסמכים הנדרשים יהיו על שמה.
- יודגש כי, אספקת שירות באמצעות קבלני משנה תהא בכפוף לאישור מראש ובכתב של המזמין.** מתן אישור כאמור לא ישחרר את הספק מחיוביו עפ"י הסכם גם לגבי אותו חלק מהעבודה שיבוצע על ידי קבלן המשנה. כל הסכם בין הספק לקבלני משנה לא יסתור ויעמוד בכל דרישות המזמין כמפורט במכרז זה.

5. הבהרות ושינויים במסמכי המכרז

- 5.1. המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז הבהרות, שינויים ותיקונים, מידע נוסף, דרישות והוראות נוספות לאלו המפורטות במסמכי המכרז, מכל מין וסוג שהוא, (להלן: "הבהרות"), וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין בהתאם לדרישות הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות מציעים שיפנו אליו בכתב. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 5.2. יובהר כי בכל מקרה, באחריותם הבלעדית של המציעים להתעדכן באמצעות אתר האינטרנט לעיל בכל הבהרה כאמור, ויראו בכל המציעים ככאלה המודעים בפועל לכל הודעת הבהרה למציעים שפורסמה באתר כאמור.
- 5.3. אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות ו/או שגיאות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט, עליו להודיע על כך למייל: michrazim@mayawater.co.il לא יאוחר מיום

שני ה- 22/01/2023 בשעה 14:00 . בנושא המייל יש לציין "פניה לקבלת הבהרות למכרז פומבי מס' 01/2024". באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא כי שאלות הבהרה מטעמם התקבלו ע"י המזמין.

5.4. שאלות הבהרה תוגשנה בקובץ word בלבד במבנה הבא :

השאלה	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	מס' סידורי

5.5. המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יענה – עד למועד האחרון להגשת הצעות – לשאלות הבהרה של מציעים שיתקבלו במשרדיו בכתב כאמור לעיל. אי קבלת תשובות מצד המזמין לא תהווה עילה להארכת המועד להגשת הצעות.

5.6. לא התייחס המזמין לבקשה להבהרות עד למועד האחרון להגשת הצעות יראו בכך דחיית פניית המציע.

5.7. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל כל מציע לצרף את מסמכי הבהרות להצעה כשהם חתומים על ידו.

5.8. מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למציעים בעל פה, ורק מסמכי הבהרות שיפורסמו באתר האינטרנט של המזמין יחייבו אותו.

5.9. במקרה של סתירה בין האמור במסמכי הבהרות ובין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי הבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי הבהרות ובין עצמם, יגבר האמור במסמך הבהרה המאוחר יותר.

6. הסתייגויות

6.1. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות מצד המציע לגביהם, בכל דרך או צורה שהיא (להלן: "ההסתייגות"), רשאי המזמין:

6.1.1. לפסול את הצעת המציע.

6.1.2. לראות בהסתייגויות כאילו לא נרשמו כלל ולהתעלם מהן לחלוטין.

6.1.3. לראות בהסתייגויות פגם טכני בלבד.

6.1.4. לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגות, ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את מחיר ההצעה ו/או פרט מהותי בה.

6.2. ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. אם יחליט המזמין לנהוג באחת האלטרנטיבות המנויות בסעיף זה והמציע יסרב להסכים להחלטת המזמין, רשאי המזמין לפסול את הצעתו של המציע.

7. התנאים הכלליים

7.1. תקופת ההתקשרות הינה למשך שנה ממועד חתימת התאגיד על ההסכם. למזמין בלבד נתונה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות שאורך כל אחת מהן בת שנה או חלק ממנה, כך שההתקשרות לא תעלה על חמש שנים סך הכל (60 חודשים). במידה והמזמין יבקש לממש את האופציות האמורות לעיל, יישמרו מחירי היחידה המקוריים, כפי שהוצעו על ידי המציע, ללא שינוי למעט מנגנון ההצמדה למדד כמפורט במסמך זה.

8. ביטוחים

- 8.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות המזמין לקיום ביטוחים על ידי הספק שיזכה במכרז בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 19 "ביטוח" בהסכם ההתקשרות.
- 8.2. המציע הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור בסעיף 8 זה "ביטוחים", לעיל ולהלן.
- 8.3. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח ואת מהות העבודות והשירותים לפי מסמכי המכרז במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן, ככל שיזכה במכרז.
- 8.4. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז והמפורטים לעיל ולהלן ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר ממועד תחילת הקמת המערכת ו/או מתן השירותים וכתנאי לתחילתם, את **אישור ביטוחי הספק** כשהוא חתום כדן על ידי המבטח.
- 8.5. בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לדרישת המזמין בכתב ימציא לו העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 8.6. מובהר בזאת במפורש, כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פנייה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי ככל שייערכו שינויים החברה תתעלם מהם, והנוסח שיחייב הוא הנוסח שצורף למסמכי המכרז.
- 8.7. למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת **אישור ביטוחי הספק**, חתום כדן על ידי מבטחי הספק המזמין יהיה רשאי למנוע מהספק את מועד תחילת ביצוע עבודות ומתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש.
- 8.8. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 8.7 לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח אישור ביטוחי הספק כאמור בסעיף 8.7 לעיל, יהא המזמין רשאי לראות בספק כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו של הספק במכרז, ובתנאי שתינתן לספק התראה בכתב של 10 ימי עבודה מראש טרם יהיה המזמין רשאי לראות בספק כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו במכרז והספק לא המציא את האישור תוך 10 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת המזמין, כאמור.

9. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז ולהגיש הצעות אך ורק מציעים אשר נכון למועד הגשת ההצעות עומדים בעצמם ולא באמצעות אחרים **בכל תנאי הסף** להגשת הצעות, המפורטים להלן:

- 9.1. המציע הינו עוסק מורשה או תאגיד יהיה רשום כדין בישראל.
- 9.2. המציע מנהל ספרים כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 9.3. המציע בעל ניסיון מוכח באספקת שירותי מוקד טלפוני לביורורים ו/או תשלומים עבור 3 גופים ציבוריים, שכל אחד מהם משרת 15,000 צרכנים/לקוחות, זאת במהלך חמש השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.
- או לחילופין: המציע בעל ניסיון מוכח באספקת שירותי מוקד טלפוני לביורורים ו/או תשלומים, עבור גוף פרטי/ציבורי אחד לפחות, המשרת 100,000 צרכנים/לקוחות לפחות, זאת במהלך חמש השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.
- מובהר כי המונח "גוף ציבורי" משמעו רשויות מקומיות ו/או תאגיד עירוני ו/או חברה ממשלתית ו/או משרדי ממשלה ו/או תאגיד סטטוטורי ו/או קופת חולים ו/או תאגיד מים וביוב וכיוצ"ב.
- 9.4. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית ע"ס 20,000 ₪ (עשרים אלף ₪), בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

10. מסמכים נדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שעל המציע לצרף להצעתו

- 10.1. תצהיר חתום על ידי עו"ד בדבר עמידת המציע בתנאי המכרז, כמתואר בנספח 1 למכרז.
- 10.2. פירוט הניסיון והיכולות הנדרשים בתנאי הסף באישור עו"ד ועל פי הנוסח שבנספח 2.
- 10.3. ערבות בנקאית להצעה, כמפורט בסעיף 12 להלן ועל פי הנוסח שבנספח 4 למכרז זה.
- 10.4. קורות חיים של מנהל תיק הלקוח מטעם המציע לרבות פירוט ניסיונו הקודם.

11. מסמכים נוספים להגשה

- 11.1. אישור על רישום כעוסק מורשה.
- 11.2. מציע שהוא תאגיד או שותפות - יצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי.
- 11.3. אישור תקף בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס), תשל"ו-1976.
- 11.4. אישור תקף בדבר ניכוי מס במקור.
- 11.5. אישור עו"ד/רו"ח על גבי הטופס המצורף כנספח 6 למכרז בדבר פרטי המציע ועל היותם של החותמים בשם המציע על מסמכי המכרז מורשי החתימה של המציע, כך שחתימתם מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.
- 11.6. תצהירים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, בהתאם לנוסחים המצורפים כנספח 7 נספח א7 וכנספח 8 למכרז.
- 11.7. תצהיר לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים וכן הצהרת סודיות עבור כל אחד מעובדי המציע ו/או עובדי הקבלן מטעמו, הכל כמתואר בנספח 11 ובנספח 1 למכרז.
- 11.8. הצעת המחיר בנוסח המצורף כנספח 3 למכרז. הצעת המחיר תוכנס למעטפה סגורה נפרדת.

- 11.9. כל המסמכים המפורטים בטבלה בסעיף 13 להלן.
- 11.10. כל מסמכי המכרז, לרבות הנספחים, מסמכי התשובות וההבהרות שנשלחו למציעים, ככל שנשלחו, חתומים על ידי המציע בראשי תיבות ובחותמת הרשמית של המציע בתחתית כל עמוד ועמוד. כמו כן, יחתום המציע את חתימתו המלאה בצירוף החותמת הרשמית במקומות הייעודיים וידאג לאימות חתימות על ידי עו"ד ו/או רו"ח במקומות הנדרשים.

12. ערבויות

- 12.1. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית או ערבות מחברת ביטוח, מקורית, אוטונומית, ע"ש המציע ולבקשתו, חתומה כדין, לטובת התאגיד, בנוסח המצורף כנספח 4, על סך של 20,000 ₪ כולל מע"מ (להלן: "הערבות להצעה").

הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל - תיפסל.

- 12.2. תוקף הערבות יהיה עד ליום **24.05.2024** המזמין רשאי לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 חודשים מעבר לכך, והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.
- 12.3. הערבות להצעה חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבע המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, יהא התאגיד רשאי לפסול את אותה הצעה.
- 12.4. הערבות להצעה תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת הקבלן. התאגיד יהא רשאי להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.
- 12.5. החברה תהא רשאית לחלט את הערבות בכל מקרה בו המציע לא עמד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז, וזאת על ידי הצגת כתב הערבות בפני הבנק. החברה לא תצטרך לבסס דרישתה או לפנות קודם לכן למציע. וכן, אם לא ימצא ערבות ביצוע, ערבות החוזה תחולט בנוסף לזכותה של החברה לפסול את המציע. כמו כן, ככל שתחולט הערבות, החברה תהיה רשאית לשיקול זה בעתיד בעת השתתפות המציע במכרזים נוספים.
- 12.6. מבלי לפגוע בחובת המציע כאמור לעיל מובהר כי החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, לקבל הצעה, על אף פגם בנוסח הערבות, אם שוכנעה, לפי שיקול דעתה, כי התקיימו כל התנאים הבאים: א. לפגם אין משמעות כלכלית של ממש ב. הפגם אינו יוצר כל קושי ממשי בחילוט הערבות. ג. הפגם נגרם בשוגג ובתום לב. החברה תהא רשאית במקרה כזה, אם מצאה זאת לנחוץ, לאפשר קבלת הבהרה או השלמה או תיקון לרבות מהבנק הערב.
- 12.7. חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם מינימאלי המוערך ע"י הצדדים מראש עבור הנזקים שייגרמו לחברה עקב האמור, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה לפיצויים במקרה שתוכיח נזקים בסכום גבוה יותר, ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע הפרויקט על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.
- 12.8. המזמין ישיב את הערבות להצעה למציע אשר הצעתו התקבלה תוך 10 ימים מיום שהמציע יחתום על החוזה וימצא את ערבות הביצוע ויתר המסמכים הנדרשים בהתאם לתנאי החוזה. אם המציע

- שהצעתו תתקבל לא ימלא את ההתחייבויות המפורטות בהצעת המציע כאמור במלואן ובמועדן יהיה המזמין רשאי לחלט ערבותו וסכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש שיקבל המזמין, על נזקים שנגרמו לו בשל אי מילוי התחייבויות המציע ו/או במהלך ניהול המכרז. זאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת הנתונה למזמין.
- 12.9. הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין המזמין לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.
- 12.10. מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת התאגיד, על סך של 40,000 ש"ח כולל מע"מ כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף נספח 14 (להלן: "ערבות ביצוע").
- 12.11. ערבות הביצוע תהא לפקודת מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין ובלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט בפנייה חד צדדית של התאגיד, בכל תקופת תוקפו של המכרז או ההסכם, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או ההסכם.
- 12.12. היה ותקופת ההתקשרות תוארך לתקופת האופציה, תוארך הערבות על ידי המציע בהתאם אם וככל שיוארך ההסכם על ידי התאגיד וזאת במועד קבלת הודעת התאגיד בדבר הארכת תקופת ההסכם.
- 12.13. המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות.
- 12.14. מובהר כי בכל מקום בו כתוב ערבות יראוהו ככולל ערבות דיגיטאלית.
- 12.15. מובהר בזאת כי לא ניתן לחלק ו/או לפצל אף אחת מן הערבויות, בדרך של הגשת מספר ערבויות, גם אם סכומן המצטבר של הערבויות שתוגשנה, יהיה בגובה הערבות הנדרשת.

13. אופן הגשת ההצעות

לנוחות המציעים, להלן טבלת מבנה אופן הגשת ההצעה, בחלוקה לפרקים וחוצצים:

חוצצים	פרקים
תמצית מנהלים.	מידע על הספק, על השירותים והמערכת המוצעת
<ul style="list-style-type: none"> • מענה והסבר כולל על השירותים המוצעים. • פירוט נרחב של האמצעים (לרבות כלים, תהליכים ופונקציות תומכות) שהספק נוקט על מנת להבטיח עמידה מלאה בדרישות המפרט הטכני (מסמך ב'). 	
כלל המסמכים הנדרשים בסעיפים 10 ו-11 למסמך א' וכלל הנספחים המצורפים למסמך ד', לרבות הוכחת ניסיון המציע, תצהירים, אישורים וכיו"ב (למעט הצעת המחיר) כשהם חתומים כדין.	מסמכי המכרז והסכם
ההסכם ההתקשרות חתום כדין	

פרקים	חוצצים
ערבות הצעה	לפי הנוסח שבנספח 4
הצעת מחיר	נספח 3 - הצעת המחיר תוכנס למעטפה סגורה נפרדת

14. תוקף ההצעה

ההצעה תהא עד ליום 01.05.2024 המזמין יהא רשאי לדרוש מהמצעים להאריך את תוקף הצעתם למכרז לתקופה נוספת של ארבעה חודשים, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, וכל אחד מהמצעים מתחייב להאריך את תוקף ההצעה מיד עם קבלת דרישת המזמין לכך.

15. הצעות המחיר

- 15.1. הצעות המחיר תוגשנה על גבי טופס "הצעת המציע" המצורף כנספח 3 למסמכי המכרז (להלן: "הצעת המציע"), ותוכנס למעטפה סגורה נפרדת מיתר מסמכי המכרז.
- 15.2. בהגשת הצעתו זו מצהיר המציע, כי המחירים הקבועים בהצעתו, יכללו ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות וההתחייבויות שעליו לבצע על פי מסמכי המכרז, ובכלל זה כל העבודות, הציוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, עלויות בגין קבלת האישורים הדרושים לביצוע העבודות, וכל הדרוש על פי מסמכי המכרז.
- 15.3. בנוסף, למזמין שמורה הזכות לבטל, לצמצם, או לשנות סעיפים מסוימים בהצעת המציע, וכן להכניס שינויים בתכניות תוך כדי מהלך העבודה, מבלי שדבר זה יגרום לשינוי במחירים הנקובים על ידי המציע בהצעתו.
- 15.4. התגלתה בבחינת ההצעות שהוגשו במכרז טעות חשבונית בהצעת המחיר, הקובע יהא מחיר ליחידה ובהתאם לכך יחושב הסך הכולל של ההצעה.
- 15.5. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.
- 15.6. מובהר בזאת במפורש, כי מחירי היחידה ב"הצעת המציע", הינם סופיים ולא יתווספו אליהם הפרשי הצמדה ו/או ריבית מכל מין וסוג שהוא וזאת, אף אם התארכה תקופת ביצוע העבודות, מכל סיבה שהיא, מלבד הצמדה למדד המחירים לצרכן.
- 15.7. תנאי תשלום שוטף + 45 מיום הגשת החשבונית על ידי המציע. המציע רשאי להגיש חשבונית כאמור רק לאחר ביצוע העבודות לשביעות רצון המזמין.

16. בדיקת הצעות המציעים

- לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, המזמין יבחן את ההצעות שהוגשו לתיבת המכרזים בשלושה שלבים כמפורט להלן:
- 16.1. שלב א' – בחינת עמידת המציע בתנאים המקדמיים להגשת הצעות המפורטים בסעיף 9 לעיל. הצעותיהם של מציעים שלא תעמודנה בכל תנאי הסף תיפסלנה.
- 16.2. שלב ב' – בדיקת איכות (40 נקודות) והצעת המחיר (60 נקודות) על פי הפירוט שלהלן:

16.2.1. ראיין עם מנהל תיק לקוח מטעם המציע - 20 נקודות

16.2.1.1. הניקוד הנו עבור ראיין עם מנהל תיק במסגרתו ייבחנו 4 קריטריונים שכל אחד מהם ינוקד בין 1 ל-5: ניסיון וכישורים אישיים, כישורי ניהול, הכרת תחום מתן שירות וגבייה מלקוחות, והתרשמות כללית.

16.2.1.2. הריאיין יתבצע בנוכחות מנכ"ל התאגיד, סמנכ"לית מנהלת שירות לקוחות ו/או מי מטעמם.

16.2.1.3. הניקוד הסופי של סעיף זה יהיה ממוצע הניקוד, כפי שיינתן על ידי הצוות המראיין מטעם המזמין.

16.2.2. התרשמות מהמציע – 20 נקודות

16.2.2.1. הניקוד הנו עבור התרשמות המזמין מראיין שיתקיים עם מנהל בכיר במציע (מנכ"ל/סמנכ"ל), במסגרת זו ייבחנו 5 קריטריונים שכל אחד מהם ינוקד בין 1 ל-5: התרשמות מוותק וניסיון של המציע; חדשנות טכנולוגית בתחום המוקדים הטלפוניים; התרשמות מניסיון בעבודה עם גופים פרטיים ו/או ציבוריים והיכולת ללמוד את עולם התוכן של אותם גופים; התרשמות מיכולות גיוס העובדים ושימור העובדים; התרשמות כללית.

16.2.2.2. הניקוד הסופי של סעיף זה יהיה ממוצע הניקוד, כפי שיינתן על ידי הצוות המראיין מטעם המזמין.

16.2.3. שלב ג' - ניקוד הצעת המחיר – 60 נקודות

16.2.3.1. בשלב זה ייפתחו ההצעות הכספיות של המציעים.

16.2.3.2. על אף האמור, המזמין יהיה רשאי שלא לפתוח את הצעות המחיר של מציעים אשר נוקדו בסעיפים 16.2.1 – 16.2.3 בסך מצטבר של 28 נקודות לפחות, ולפסול אותם על הסף.

16.2.3.3. על המציעים להציע אחוז הנחה ממחיר שעתי העומד על 85 ₪ לפני מע"מ. לא ניתן להציע אחוז הנחה העולה על 15%, וכל הצעה מעבר לאחוז זה תיפסל על הסף.

16.2.3.4. המציע בעל הצעת המחיר הזולה ביותר **בשקלים חדשים** על פי רכיב ה"סה"כ, בש"ח לשנה ללא מע"מ" בנספח 3, ינוקד ב 50 נקודות יתר המציעים ינוקדו בהתאם אליו על פי הנוסחה הבאה:

$\frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר הנבחרת}} * 60 = \text{ניקוד מחיר}$

16.3. **שלב ד' – הכרזה על ההצעה הזוכה.** ההצעה הזוכה תהא ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר בסיכום הרכיבים שבסעיף 16.2 למעט במקרים שבהם החברה קבעה כי הצעת המציע הנה בלתי סבירה ו/או תכסיסנות ו/או פסולה מכל סיבה אחרת.

17. הצהרותיהם של המציעים

- 17.1. הגשת הצעתו של מציע והשתתפותו במכרז מהווה אישור והצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז, לרבות ההסכם לביצוע העבודות, תיאורי העבודה, לוחות המחירים והכמויות, הפרטים הטכניים והתנאים הכלליים, ידועים ונהירים למציע, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות הדרושות על מנת להשתתף במכרז וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא המכרז.
- 17.2. מציע המגיש הצעה למכרז נדרש לבסס את הצעתו על בדיקות ו/או תחזיות שנערכו על ידו וחלה עליו אחריותו ביחס לכל נתון רלבנטי להצעתו ועל המזמין לא תחול אחריות כלשהי בעניין זה.
- 17.3. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה כי המצגים, הנתונים והפרטים אשר נמסרו לו על ידי המזמין במסמכי המכרז אומתו ונבדקו על ידו וכי למזמין ו/או מי מטעמו לא תהיה כל אחריות ו/או חבות כלפי המציע בגין הנתונים ו/או הפרטים ו/או המצגים האלה.
- 17.4. בהמשך לאמור לעיל, מובהר בזאת כי כל טענה בדבר טעות, או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז – לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה.

18. הודעה לזוכה ההתקשרות

- 18.1. המזמין יודיע לזוכה בכתב על זכייתו במכרז, באמצעות המייל או הפקס שפרטיהם יימסרו על ידי המציע הזוכה.
- 18.2. תוך 14 (ארבע עשרה) ימים ממועד ההודעה כאמור לעיל, מתחייב הזוכה במכרז לחתום כדין על ההסכם, לרבות כל נספחיו ואישוריו, ולהחזירו למזמין. כמו כן, במעמד החזרת ההסכם כאמור, הזוכה יעביר למזמין את ערבות הביצוע, אשר תעמוד על סך של 40,000 ₪ כולל מע"מ (ארבעים אלף ש"ח), וכן אישור על קיום הביטוחים.
- 18.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו כאמור בסעיף 18.2 לעיל, והמזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכייה, יהא המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועד הנקוב בסעיף זה ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שישלם המזמין למציע.
- 18.4. מובהר בזאת, כי החלטת המזמין להתקשר עם המציע הזוכה לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז כולן ו/או חלקן, תעשה בכתב ותהא חתומה בידי הגורמים המוסמכים לכך מטעם המזמין. שום הודעה אחרת, בין בכתב ובין בעל פה, לא תחייב את המזמין.

19. ביטול המכרז

- 19.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על הסכם עם הזוכה במכרז, וזאת מכל סיבה שהיא ובהתאם לשיקול דעתו המלא, הסופי והמוחלט.

20. זכויות המזמין

- 20.1. המזמין רשאי, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתו או בתשובה לשאלות. השינויים והתיקונים, כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים וכל רוכשי מסמכי המכרז, בדואר רשום, דואר אלקטרוני ו/או בפקסימיליה לפי הכתובות שנמסרו על ידם.
- 20.2. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המזמין בשל כך.
- 20.3. המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מן המציעים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים נוספים לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת תיבת המכרזים, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, בין היתר על מנת לבחון את המציע, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליו, כאמור. לא שיתף הספק פעולה ו/או לא המציא פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והמזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו.
- 20.4. למזמין זכות לבצע סיור בבית העסק של המציע או בכמה מבתי העסק שלו לשם התרשמות וזאת בתיאום מראש עם המציע. כמו כן, למזמין זכות להזמין למשרדיו את המציע, לצורך היכרות עמו והתרשמות מניסיונו.
- 20.5. המזמין יהא רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי לפנות לממליצים או לקוחות של המציע, ולברר פרטים נוספים, והספק לא ימנע ולא תהיה טענה כלשהי למזמין.
- 20.6. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא להתקשר עם מציע שאין לו המלצות וניסיון קודם.
- 20.7. המזמין אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים. כמו כן, המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה.
- 20.8. בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עמו או עם רשות ו/או תאגיד ו/או גוף אחר כספק 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. או לחלופין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של המזמין ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 20.9. המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה, תנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, באופן שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי. מחירים בלתי סבירים עלולים לגרום לפסילת ההצעה.

- 20.10. המזמין רשאי לבחור זוכה ראשון, שני ושלישי. במידה ויתהוו בעיות מצד הזוכה הראשון או במידה והזוכה הראשון לא יוכל מכל סיבה שהיא להעמיד את השירותים הנדרשים כפי הנדרש, המזמין יוכל לפנות לזוכה הבא בתור לביצוע השירותים.
- 20.11. המזמין רשאי לא לבחור זוכה לחלק מהשירותים או לכלל השירותים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 20.12. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על המזמין חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.
- 20.13. המזמין יהיה רשאי, בכל עת לפני בחירת הזוכה, לנהל משא ומתן ו/או לבוא בדברים עם כל אחד מן המציעים אודות הצעתו, לרבות לגבי המחיר ולגבי יתר התנאים ו/או השלמת פרטים חסרים ו/או הבהרות לפרטים קיימים ו/או כל עניין אחר הדרוש לצורך בחירת הזוכה.
- 20.14. המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם הזוכה לאחר זכייתו וקודם לחתימת ההסכם.
- 20.15. המזמין יהא רשאי, אך לא חייב, במקרה של הצעות שוות, לקיים תמחור נוסף בין המשתתפים שהגישו הצעות שוות, וזאת בהליך של פנייה למציעים להגיש הצעות משופרות, במועד שייקבע על ידי המזמין. לחלופין או בנוסף, במקרה כזה יהא המזמין רשאי לשקול כל שיקול רלוונטי נוסף בבחירת ההצעה הזוכה.
- 20.16. למזמין שמורה הזכות לנהל הליך תחרותי נוסף ו/או התמחרות ו/או כל הליך אחר בין המציעים – כולם או חלקם.
- 20.17. ככל שאף אחת מההצעות לא תשביע את רצון המזמין מבחינת מחיר ההצעה, רשאי המזמין לאפשר הגשת הצעות מחיר חדשות לכל המציעים שעברו את כל התנאים המקדימים של המכרז בפרק זמן שתקבע ועדת המכרזים ובלבד שמדובר בהצעה המיטיבה עם המזמין ביחס להצעה המקורית. ככל שלא יממש מציע זכות זו תיבחן הצעתו בהתאם למתכונת שהוגשה במועד הגשת ההצעות במכרז.
- 20.18. אי הגשת הצעת מחיר, אי השלמת מקום הטעון מילוי וכן כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב נלווה, או במסמך שלא נתבקש או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחלופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, הכל לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.
- 20.19. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזה הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין.
- 20.20. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשכלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו, בין היתר, המצאת ערבות הביצוע ונספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5) (בנוסחו המקורי) חתום כדין על ידי מבטחי הספק, לרבות נספח 5 א' הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים (בנוסחה המקורי) חתומה כדין על ידי הספק כנדרש בהסכם וכן חתימת המזמין על ההסכם.

- 20.21. לא חתם הזוכה על ההסכם ו/או לא המציא את ערבות הביצוע ו/או נספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5) ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 14 ימים מיום שנמסר לו על זכייתו – רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את ערבותו/או לפעול בהתאם לאמור בסעיף 18.3 לעיל.
- 20.22. המזמין יהיה רשאי לבטל את זכייתו של מציע שלא יעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי מסמכי המכרז.
- 20.23. לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו כולן או מקצתן, יהא המזמין רשאי עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את זכייתו במכרז וכן למסור את ביצוע המכרז לכל גורם אחר, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והזוכה יפצה את המזמין על כל הפסד שיגרם לו בגין כך.
- 20.24. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבטל את הזכייה במכרז גם במקרים הבאים:
- 20.24.1. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הזוכה או אדם אחר מטעמו, נתן או הציע שוחד, מענק, שי, מתת, זיכוי, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם המכרז ו/או הזכייה במכרז ו/או בקשר להסכם נשוא מכרז זה או ביצועו.
- 20.24.2. התברר למזמין כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה במכרז אינה נכונה, או שהזוכה לא גילה למזמין עובדה מהותית אשר, לדעת המזמין, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.
- 20.24.3. הוטל עיקול, אחד או יותר, על נכסי הזוכה, כולם ו/או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים במסגרת המכרז, והעיקול האמור לא הוסר לחלוטין בתוך 7 (שבעה) ימים מיום ביצועו/ביצועם.
- 20.24.4. מונה לנכסי המציע הזוכה, כולם ו/או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע, או שמונה לזוכה מפרק זמני או קבוע, או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד המציע הזוכה.
- 20.24.5. אם נפתחה חקירה פלילית, או ננקטו הליכים פליליים כנגד המציע הזוכה ו/או כנגד מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים.
- 20.25. בוטלה הזכייה במכרז בנסיבות המפורטות בסעיפים 0, 20.22 ו- 20.24, רשאי המזמין למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או ההסכם עם המציע הזוכה, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למציע הבא לאחריו ו/או לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע העבודות נשוא המכרז.
- 20.26. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחלופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.
- 20.27. המזמין רשאי לדרוש החלפת עובד בעובד אחר מטעם הזוכה במכרז מבלי לנמק את סיבת הדרישה - והזוכה במכרז מתחייב להחליפו מיד לכשיידרש. מובהר בזאת, כי אין לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעביד, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה. הנהלת המזמין לא תהיה חייבת לפצות את הזוכה במכרז בדרך כלשהיא בגין הפסדים או נזקים

- העשויים להיגרם לו בשל דרישה להחלפת אחד מעובדיו כמפורט לעיל.
- 20.28. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך ולא יהא זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין הוצאות אלה.
- 20.29. הליך זה כפוף לדיני מדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת. ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכל דין.
- 20.30. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות למזמין.

21. תחום השיפוט

הסמכות הייחודית לדון בכל עניין הקשור בהליך המכרז ו/או הנובע ממנו ובכל סכסוך משפטי שעילתו במכרז זה, בין אם טרם נקבע זוכה ובין אם נקבע זוכה בו, תהא מסורה לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז בלבד.

מסמך ב' - מפרט השירותים הנדרשים

(המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז/הסכם זה)

1. כללי

- 1.1. המזמין הוא תאגיד מים וביוב המונה כ-65 אלף תושבים.
- 1.2. הספק נדרש להקים צוות מוקד ייעודי אשר יעניק שירותים אך ורק ללקוח היחידי שהינו המזמין - חברת מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ.
- 1.3. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמזמין כפוף להוראות רגולציה ואמות מידה מחייבות אשר מתעדכנות בהתאם להנחיות רשות המים ובהתאם לכל דין, וכי הצעתו כוללת עמידה בכל הוראות הרגולציה וכי הוא מכיר ויודע את כל הכללים וההנחיות הרגולטוריות כאמור. כן ידוע למציע כי במידה והמזמין יחויב בקנסות ו/או פיצויים ו/או שיפוי צרכנים ו/או כל תשלום או נזק בגין אי עמידה בכללים ובאמות מידה לפי כל דין הקשורים להתנהלות של המוקד הטלפוני, יהא על המציע הזוכה לשאת בעלויות ובתשלומים הללו ללא כל תנאי, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום אשר יגיע לספק לפי הוראות ההסכם.
- 1.4. מובהר ומודגש בזאת, כי הספק יבצע את השירותים בהתאם לכל דין ו/או הוראה שיהיו בתוקף במועד ביצוע השירותים בפועל, לרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011 (להלן: "כללי אמות המידה") וכל הוראה ו/או החלטה שפרסם ו/או שיפרסם הרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות בתי המשפט בנושאים רלוונטיים ובהתאם לכל נוהל של התאגיד שיהיה בתוקף באותה עת. **לא תישמע כל טענה מצד הספק, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות הספק ככוללים את כל דרישות הדין כפי שיהיו בכל עת בתקופת המכרז, לרבות כללי אמות המידה, כפי שיהיו בתקופת ההתקשרות וכל עדכון חדש בכללים שיתווספו בעתיד, פסיקות משפטיות וכיוצא בזה.**
- 1.5. הספק מתחייב לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו ואת עובדי המזמין באופן שוטף, כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של דרישות הדין, כללי אמות המידה, ההנחיות, הנהלים וההוראות כאמור.
- 1.6. המוקד הטלפוני יאויש ע"י נציגים מיומנים ומקצועיים, אשר עברו הדרכה והכנה לתפקיד על ידי הספק. המזמין רשאי, אך לא חייב, לתדרך את הנציגים בנוגע לשירות הניתן על ידם. מובהר כי הספק לא יהיה זכאי לתמורה עבור הכשרת הנציגים.
- 1.7. מובהר כי חל איסור מוחלט שהנציגים בעמדות המספקות שירות ל"מיה" יועסקו בפניות או כל עבודה שאינה קשורה למזמין והדבר יהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 1.8. הספק יעמיד מנהל תיק לקוח שיהיה בעל ניסיון ניהולי בתחום מושא השירותים, וישמש כאיש קשר מטעם הספק מול התאגיד ונציגיו. מנהל תיק הלקוח יהיה זמין לפניות של התאגיד ויעמוד בקשר ובזמינות מלאה מול התאגיד.
- 1.9. צוות נציגי המוקד יכלול 2 נציגים ייעודיים בכל זמני פעילות המוקד כמוגדר להלן. אחד מנציגי המוקד יהיה מוקדן בכיר.
- 1.10. שני נציגים נוספים לפחות (מעבר לשניים הנדרשים במכרז זה) יכירו גם הם את כללי אמות המידה ויהוו גיבוי לכוח האדם הנדרש.
- 1.11. צוות המוקד יספק למזמין (בלבד) שירותים נוספים בתחומי השרות והגביה (כגון שירותי בק אופיס, הוראות קבע, עדכון פרטים וכד')
- 1.12. צוות המוקד ישלח בהתאם לצורך טפסים ידניים ו/או דיגיטליים כגון: מצב חשבון, פרוט חיוב

וכדומה.

- 1.13. נציגי המוקד יענו באדיבות, וישיבו תשובה מלאה ומקצועית לפונים. ככל שתשובה דורשת בירור מול המסגרת הרלוונטית במזמין – ישיבו נציגי המוקד לפונה כי יחזרו אליו עם תשובה, וכל הביורורים יטופלו בין מנהל הלקוח מטעם הספק לבין המנהל מטעם המזמין. בכל מקרה סגירת פנייה תהיה באחריות הספק.
- 1.14. כל תחילת שיחה יעודכן מספר הטלפון של הלקוח וכל פרט נוסף שיידרש (במידה ואינו קיים במערכת).
- 1.15. הספק יפעל על פי ההנחיות להפעלת המוקד כפי שתתקבלנה ע"י נציגי המזמין, לרבות לעניין תסריטי שיחות וניהול הידע, וידאג להטמעת העדכונים השוטפים המתקבלים מהמזמין בקרב נציגי השירות במוקד.
- 1.16. עלות השיחה למוקד הטלפוני תהא שווה, לכל היותר, לעלות שיחה בין קווי טלפון נייחים.
- 1.17. הספק יקליט פתיח קולי שיושמע בתחילת כל פניה למוקד הטלפוני, בהתאם להנחיית ובקשת המזמין. המזמין יהיה רשאי מפעם לפעם, בהתאם להחלטתו, להורות לספק לשנות את הודעת הפתיח.
- 1.18. הספק מתחייב לפעול בהתאם לכל הוראת דין כפי שתתעדכן מעת לעת ובהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה), תיקון מס' 2 לכללי תאגידי מים וביוב אמות מידה, תקנות הגנת הצרכן ועקרונות מנחים במסגרת טרום שימוש שהפיצה רשות המים.
- 1.19. הספק יעמוד בכל כללי הנגישות ויתעדכן לגביהם באופן שוטף.
- 1.20. כל האמור מטה הינו בגדר מפרט ראשוני בלבד, מתודולוגית העבודה הסופית תקבע מול הספק הזוכה בתיאום מלא עם התאגיד.

2. זמני פעילות

- 2.1. הספק מתחייב להפעיל את צוות המוקד הטלפוני לקבלת מענה טלפוני אנושי לפניות הצרכנים בזמנים שלהלן באמצעות 2 מוקדנים ייעודיים, או יותר כפי שיוחלט על ידי המזמין:
 - 2.1.1. בימים א'-ה', בין השעות 8:30 עד 16:30.
 - 2.1.2. פעמיים בשבוע, בימים ב' ו-ד' (או בימים שיקבע התאגיד) יינתן בנוסף השירות בין השעות 16:30 וד 19:00 ע"י שני נציגים.
 - 2.1.3. בימי ו' לא יפעל המוקד
- ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח: בין השעות 08:30 ל-13:00, למעט ערב יום כיפור – עד השעה 11:00. להסרת ספק מובהר כי המוקד לא יפעל בשבתות ובחגי ישראל.
- 2.2. אופציה לשיקול המזמין: בין השעות 16:30 ועד 19:00 רשאי המזמין להורות כי שיחות שעניינם תשלומים בלבד יקבלו מענה על ידי נציגים כלליים, התמורה לכך תהא לפי מחיר קבוע לשיחה בהצעת המחיר. הכוונה לימים שאינם במניין הימים המופיעים בסעיף 2.1.2.

3. איכות השירות הטלפוני ויעדי השירות

- 3.1. הספק מתחייב כי אחוז הנטישה החודשי (של השיחות הננטשות מתוך כלל השיחות הנכנסות למוקד הטלפוני) לא יעלה על 5% באף אחד מחודשי ההתקשרות על פי ההסכם.
- 3.2. הספק מתחייב כי לפחות 80% מהפניות הטלפוניות תיענינה בתוך 90 שניות.
- 3.3. הספק מתחייב כי 90% מהפניות הטלפוניות תיענינה בתוך 120 שניות לכל היותר.
- 3.4. הספק מתחייב כי 100% מהפניות הטלפוניות תיענינה בתוך 360 שניות לכל היותר.

- 3.5. הספק מתחייב לתעד ולהקליט 100% מהפניות הטלפוניות, לרבות פניות באמצעות השארת הודעה מוקלטת, בין אם בטיפולו ובין אם לאו, ולשמור אותם במאגר למשך 365 ימים לפחות.
- 3.6. הספק מתחייב כי 100% מהפניות שאינן בטיפול הספק יועברו למזמין באופן מיידי, לא כולל ימי שבתון.
- 3.7. הספק מתחייב כי 100% מהפניות שמחייבות בירור נוסף, ייסגרו בתוך 24 שעות (יום עסקים) ממועד קבלת הפנייה, לא כולל ימי שבתון.
- 3.8. הספק מתחייב כי שיחות נכנסות לא ינותקו על ידו ללא מתן מענה מלא בהתאם לתנאי המפרט.
- 3.9. זמן ההמתנה הממוצע יעמוד על 90 שניות עד לקבלת מענה אנושי.
- 3.10. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, השירות הטלפוני אשר יסופק על-ידי הספק ייעשה בהתאם למפורט להלן:
- 3.10.1. ראה הספק כי זמן ההמתנה הצפוי יעלה על 3 דקות, יודיע לצרכן בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות, וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי או לעבור לביצוע פעולת תשלום במענה האוטומטי. על הספק לוודא כי קיימת אפשרות טכנית, במערכות המופעלות על ידו, להשארת הודעות מוקלטות בנפח התואם את ההיקף המשוער של הפניות למוקד.
- 3.10.2. בחר הצרכן לעבור לשירות השארת הודעה כאמור, יודיע הספק לצרכן כי עליו להשאיר בהודעה מוקלטת את שמו ומספר טלפון להתקשרות עמו, וכי הוא יחזור אליו בתוך שלוש שעות לכל היותר, ואם נותרו פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, יחזור אליו במענה אנושי ביום הפעילות הבא של המוקד על פי הסכם זה וכן יישלח לצרכן מסרון (SMS) בנדון.
- 3.10.3. במקרה בו הושארה הודעה כאמור מתחייב הספק לחזור לצרכן במענה אנושי בתוך פרקי הזמן הנ"ל. לצורך כך על הספק לוודא כי קיימת אפשרות טכנית לביצוע שיחות חוזרות (CALL BACK). חזר הספק לצרכן כאמור 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 יאחר משלוש שעות מהמועד שבו מסר הודעה או שלח מסרון כאמור; חזר הספק לצרכן בפעם השנייה כאמור והצרכן לא ענה, יודע לו, בהודעה קולית או במסרון, כי מאחר שלא ענה עליו לפנות למוקד הטלפוני מחדש.
- 3.10.4. 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 או לביצוע פעולות תשלום במענה האוטומטי; השאיר הצרכן הודעה כאמור, יחול האמור דלעיל.
- 3.10.5. בשעות ובימים שאינם ימי ושעות הפעילות של המוקד הטלפוני לפי הסכם זה, יודיע הספק לצרכן בהודעה מוקלטת את ימי ושעות פעילות המוקד הטלפוני ויאפשר מעבר לביצוע תשלום במענה האוטומטי.
- 3.11. הספק מתחייב כי השירותים יסופקו אך ורק על ידי כוח אדם שהוכשר באופן ייעודי למתן מענה לפעילות התאגיד וצרכניו. המזמין ייבחן את כוח האדם שהוכשר ויאשרו.
- 3.12. לא עמד הספק בזמנים המפורטים לעיל, יחויב הספק בקנסות כמפורט בהסכם.

3.13. המזמין יהיה רשאי לשנות הוראות אלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל, והספק יידרש לקיים את ההוראות החדשות בלא שיהא זכאי לתוספת תמורה בגין כך.

3.14. חזרה לשיחות ננטשות

3.14.1. החזרה ללקוחות תבוצע בתוך 3 שעות ממועד נטישת השיחה על ידי הלקוח, אלא אם השיחה ננטשה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.

3.14.2. ייעשו לכל הפחות 2 ניסיונות חזרה טלפוניים ליום לכל לקוח עד ליצירת קשר טלפוני עמו, כולל חובת תיעוד במערכת המוקד של ניסיונות החזרה ושל ביצוע השיחה.

3.14.3. בכל תחילת יום עבודה, בשעה 8:00, ינוהל ע"י מנהל המשמרת במוקד רישום מלא (על גבי טבלת מעקב וכן במערכת המוקד) של כל הלקוחות שנטשו שיחות.

3.14.4. נציגי השירות יפעלו מיידית מידי בוקר, עד השעה 11:00, ליצירת קשר עם הלקוחות שהשאירו בקשה כאמור, עד ליצירת קשר עם אחרון הפונים.

4. שירות צ'אט עם נציג שירות

4.1. בהתאם לדרישת המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, הספק יאפשר שיחה ישירה עם נציגי שירות באמצעות צ'אט בשעות פעילות המוקד, דרך מערכת השיחות המוטמעת במערכות בהן המזמין עושה שימוש, שם ניתן יהיה לבצע בירורים בדומה לשיחות במוקד הטלפוני.

4.2. נציגי השירות יפעל בשיחת הצ'אט בהתאם להנחיות הרלוונטיות למוקד הטלפוני כמפורט במפרט.

4.3. זמן המתנה לנציג בשיחת הצ'אט לא יעלה על דקה וחצי.

4.4. הספק יהיה זכאי לתמורה זהה לתמורה שנקבעה בהצעתו בגין שיחת בירור.

5. שליחת מסרונים

5.1. בהתאם לדרישת המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ישלח הספק מסרון חוזר בתום כל שיחה שבוצעה, או מסרון ייזום – לצורך מערכת סקר שביעות רצון סלולרית או לכל מטרה אחרת, על פי תוכן שייקבע ע"י המזמין.

6. שליחת שוברי תשלום בדוא"ל

6.1. בהתאם לדרישת המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, הספק יתפעל עבור המזמין את שירות שליחת שוברי התשלום באמצעות דואר אלקטרוני.

7. שיחות יזומות

7.1. הספק יהא אחראי על קיום מבצעים טלפוניים, במסגרתם ייעשה מאמץ מרוכז לעידוד לקוחות לביצוע פעולות שונות באמצעות שיחות יוצאות יזומות.

8. צירוף תושב להוראת קבע וחשבונית במייל

8.1. בסיום כל שיחה, תוצע לתושב האפשרות להצטרף להוראת קבע ו/או לשיחות חשבונית במייל או כל דרישה אחרת שתגיע מטעם המזמין.

9. שליטה ובקרה, תיעוד

- 9.1. הספק אחראי להקליט את כל השיחות המתקיימות במוקד במלואן, ולאפשר למזמין גישה מלאה, וכן לקיים מנגנון תיעוד אוטומטי המתעד את הגישה למידע, לנתונים ולמערכות, הכולל, בין היתר, את הנתונים הבאים:
- 9.1.1. מועד ושעת כניסת פנייה להמתנה בתור.
 - 9.1.2. מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציג שירות.
 - 9.1.3. מועד ושעת נטישת שיחה.
 - 9.1.4. מועד ושעת החזרה ללקוח שנשט שיחה.
 - 9.1.5. פרטי הלקוח (המחזיק/המשלם) - שם פרטי ושם משפחה, מספר המשלם, תעודת זהות, מספר מזהה, כתובת בית, כתובת עבודה, מספרי הטלפון והפקס, כתובת דואר אלקטרוני וכיו"ב.
 - 9.1.6. שם נציג השירות המטפל.
 - 9.1.7. ציון סוג/נושא הפנייה.
 - 9.1.8. ציון סוג השירות שנתבקש.
 - 9.1.9. פירוט הפנייה.
 - 9.1.10. סטאטוס הטיפול בפנייה.
 - 9.1.11. "פניות פתוחות" הדורשות המשך טיפול על ידי עובדי המזמין - סיווג הפנייה כ"פתוחה" בשדה ייעודי והעברתה לסטאטוס טיפול של אחראי המוקד, צירוף כלל הטפסים/המסמכים הרלוונטיים שנשלחו על ידי הלקוח, מועד ושעת העברת הפנייה לאחראית המוקד, מועד ושעת סגירת הפנייה על ידי אחראית המוקד, מועד ושעת ניסיונות יצירת הקשר הטלפוני עם הלקוח ותיעוד השיחה עמו.
 - 9.1.12. פירוט התשובה ללקוח.
 - 9.1.13. כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות.
 - 9.1.14. פירוט אופן המענה (טלפוני ו/או דואר ו/או דוא"ל ו/או פקס).
 - 9.1.15. נימוק מפורט בשדה הערות לסימון פניות שעודן בסטאטוס פתוח.
 - 9.1.16. נתונים נוספים שידרשו על ידי המזמין.
- מובהר כי מנגנון התיעוד לא יאפשר ביטול או שינוי של הפעלתו.

10. איכות השירות, דוחות ובקרה

- 10.1. **היקפי פעילות**
- 10.1.1. על המוקד הטלפוני להיות ערוך ומוכן להתמודדות עם מצבי עומס, הן בעת הוצאתם אל הפועל של מבצעי אכיפה וגביה והן בעת אירועים חריגים יוצאי דופן.
- 10.2. **בקרה ופיקוח**
- 10.2.1. הספק יידרש לספק לתאגיד דו"חות שוטפים בדחיפה, ב-On Line.
 - 10.2.2. הדו"חות הרלוונטיים יוגדרו על ידי התאגיד מעת לעת ויכללו לפחות את זמן ההמתנה הממוצע, מספר השיחות הננטשות ועוד.
 - 10.2.3. התאגיד יהיה רשאי לדרוש דו"חות נוספים.
 - 10.2.4. במערכת קשרי הלקוחות יבוצע רישום מפורט של הספק לפניות המטופלות במוקד, תוך ציון שם הפונה, מסי' משלם/ת.ז., טלפון דוא"ל וכתובת, מהות הפנייה, סוג וסטאטוס הפנייה.

- 10.2.5. סגירת פניות במערכת זו היא באחריות הספק בלבד.
- 10.2.6. הספק יעמיד אצל המזמין ממשק לאפשר צפייה בנתוני אמת של המוקד. הנתונים שיוצגו על גבי המסך אצל המזמין יוגדרו על ידי המזמין.
- 10.3. **בקרה – דוחות**
- 10.3.1. ניתוח היקפי הפעילות היומיים בחתכים שונים ועל פי: מספר השיחות הנכנסות; אחוז השיחות הנענות והננטשות; זמן דיבור בפועל; זמן ההמתנה המינימאלי וכד'.
- 10.3.2. ניתוח היקפי הפעילות על פי נושאים ברמה היומית, השבועית והחודשית.
- 10.3.3. דוח מצבת עובדים חודשי, או בכל עת שנדרש ע"י המנהל, הכולל: שם העובד, מועד תחילת העסקה במוקד הטלפוני של המזמין, מועד סיום הכשרה.
- 10.3.4. כל דוח אחר אשר ידרוש המנהל.

11. ממשק העבודה השוטף

- 11.1. מנהל המוקד הטלפוני ונציגי המוקד יהיו זמינים בכל שעות העבודה של המוקד הטלפוני לפניות טלפוניות של עובדי ומנהלי המזמין בכל נושא הקשור אל עבודת המוקד.
- 11.2. מתן ההרשאות לעבודה ברמת המשתמש במערכות המזמין לנציגי השירות של הספק במוקד הטלפוני תהא באחריות המזמין ועל פי שיקול דעתו.
- 11.3. הספק מתחייב להעביר מידי יום, בסוף היום ולא יאוחר מהבוקר שלמחרת קובץ בפורמט Excel אשר יכלול בקשות הדורשות את התערבות והמשך טיפול המזמין.
- 11.4. עדכונים שוטפים באשר לאירועים חריגים או שינויים הדורשים את עדכונם של נציגי השירות יועברו מהמזמין אל הנהלת המוקד באמצעות דואר אלקטרוני ויעודכנו באופן מיידי בתוכנת המוקד.
- 11.5. מענה לביורור שישלח על ידי המזמין יענה תוך 24 שעות מרגע דרישת הביורור, למעט במקרה של דרישת קבלת שיחה מוקלטת אשר תטופל תוך 6 שעות מרגע הדרישה.

12. כלים ותשתית טכנולוגית

- 12.1. המוקד ינוהל באמצעות מרכזייה חכמה שתנתב באופן אוטומטי שיחות משלוחה לשלוחה.
- 12.2. המערכת באמצעותה ינהל הספק את קשרי הלקוחות תהא אותה מערכת הקיימת (כיום או בעתיד) בתאגיד.
- 12.2.1. נכון להיום המערכת הינה – Priority.
- 12.2.2. עלות פיתוח הממשק ואפיונו יחולו על הספק הזוכה.
- 12.3. לצורך הפעלת המוקד, הספק יעשה שימוש במערכות בסיסיות מקובלות להפעלת מוקד טלפוני ברמת האיכות הנדרשת:
- 12.3.1. מערכת לחלוקת השיחות בין הנציגים, לרבות על פי שפות – Computer Telephony Integration (CTI).
- 12.3.2. מערכת לניהול כוח אדם – Work Force Management (WFM).
- 12.3.3. מערכת לניהול ידע.
- 12.3.4. תיבות קוליות להשארת הודעות קוליות לשלוחות הטלפון על מנת לחזור למשאריר ההודעה – Voice Mail (unified messaging).

12.4. המערכת תכלול הפניה למרכזיית ה Interactive Voice Respopnse (IVR) של מערכת הבילינג הקיימת בתאגיד.

מסמך ג' – הסכם ההתקשרות לביצוע העבודות

(המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז/הסכם זה)

הסכם התקשרות

שנערך בהוד השרון ביום _____ לחודש _____ שנת _____

-בין-

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ

מרחוב הנגר 8 קומה 1 הוד השרון

(להלן: "המזמין")

מצד אחד;

-לבין-

ח.פ. _____

מרחוב _____

טל: _____ פקס: _____

(להלן: "הספק")

מצד שני;

הואיל: והמזמין פרסם את מכרז פומבי מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים (להלן: "המכרז");

והואיל: והספק הגיש הצעה למכרז והסכים לקבל על עצמו את ביצוע העבודות נשוא המכרז אשר יפורטו להלן, בהתאם לתנאי המכרז על כל נספחיו, לרבות המסמכים שצורפו לו בהתאם לדרישות המזמין;

והואיל: והמזמין בחר בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז זה לאספקת שירותי מוקד בירורים ותשלומים טלפוני ייעודי בהתאם להחלטת ועדת מכרזים של המזמין;

והואיל: והצדדים מעוניינים להגדיר בהסכם זה את זכויותיהם, התחייבויותיהם ההדדיות, הכל כמפורט בהסכם זה ובנספחיו להלן;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים, כדלקמן:

1. כללי

1.1 המבוא והצהרות הצדדים להסכם זה, לרבות המסמכים המצורפים להסכם זה, מהווים חלק מהותי ובלתי נפרד הימנו.

1.2 מוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי המזמין לא יהיה קשור 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, והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.

1.3 כותרות סעיפי הסכם זה נועדו לצרכי נוחות בלבד ואין ליתן להם כל משמעות לצורך פירוש הסכם זה, או כל הוראה מהוראותיו.

2. הגדרות ונספחים

בהסכם זה, לביטויים והמונחים המוגדרים להלן תינתן המשמעות שלצדם, אלא אם בכתוב מחייב פירוש אחר:

- **"העבודות" או "העבודה"** - אספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות מים באמצעות צוות נציגים ייעודי לתאגיד ויתר השירותים המפורטים בהוראות המכרז, במפרט הטכני (מסמך ב') ובהסכם ההתקשרות (מסמך ג').
- **"המנהל"** - המנהל מטעם המזמין ו/או מי מטעמו, האחראי על פיקוח אחר עבודת הספק.
- **"מנהל הלקוח"** - איש הקשר הבלעדי מטעם הספק, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאספקת השירותים נשוא המכרז לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- **"מסמכי המכרז"** - כל המסמכים והוראות נשוא מכרז זה לרבות נספחיו, תשובות לשאלות מציעים שניתנו בכתב והוראות שניתנו בכתב הקשורים למכרז זה.

3. ההתקשרות

המזמין מוסר בזאת לספק והספק מקבל בזאת על עצמו, תמורת הסכום המפורט בסעיף 5 להלן, לבצע על חשבונו את כל העבודות המפורטות לעיל ולהלן, באופן מקצועי וטוב בהתאם להסכם זה, למסמכי המכרז ולנספחים המצורפים, ובהתאם להוראות המזמין, בין אם הוראות אלו תינתנה בתחילת ביצוע העבודות ובין אם תוך כדי ביצוען.

4. תקופת ההתקשרות

4.1 תקופת ההתקשרות הינה למשך שנה (12 חודשים) ממועד החתימה על ההסכם. למזמין בלבד נתונה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות שאורך כל אחת מהם שנה או חלק ממנה (להלן: "תקופות האופציה") כך שההתקשרות לא תעלה על חמש שנים סך הכל (60 חודשים). במידה והמזמין יבקש לממש את האופציה האמורה לעיל, יישמרו מחירי היחידה המקוריים, כפי שהוצעו על ידי המציע, ללא שינוי, למעט על פי מנגנון ההצמדה הקבוע בהסכם זה.

4.2 הסכם ההתקשרות יוארך באופן אוטומטי למעט אם הודיע המזמין לספק 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות על רצונו שלא להאריך את ההסכם.

4.3 למרות האמור לעיל, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו המוחלט וללא תשלום כל פיצוי מכל מין שהוא לספק, לבטל את ההסכם עם הספק בכל עת במשך ששת חודשי השירות הראשונים, מבלי שיצטרך לנמק החלטתו, ובלבד שייתן לספק הודעה מקודמת בכתב של 30 יום (להלן: "תקופת הניסיון"). לאחר תום תקופת הניסיון ולפני תום תקופת ההתקשרות או תקופות האופציה, למזמין הזכות לבטל את ההסכם בכל שלב משלביו, ככל שבוצעה הפרה של ההסכם

- או של הוראה מהוראותיו וההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שנקבע על-ידי המזמין, ובלבד שייתן לספק הודעה מוקדמת בכתב של 60 יום וזאת ללא צורך במתן פיצוי כלשהו לספק.
- 4.4 מובהר בזאת כי המזמין רשאי לבטל את ההסכם מיידית בהודעה בכתב, ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- 4.4.1 במקרה של הפרה יסודית של ההסכם.
- 4.4.2 הוגשה בקשה לפירוק של הספק, למנות לו נאמן, כונס נכסים, מפרק או מנהל, זמני או קבוע, ו/או ננקטו נגדו הליכי פשיטת רגל ו/או הקפאת הליכים ו/או הוטל עיקול על חלק מהותי מנכסיו של הספק, ואלו לא בוטלו תוך 30 ימים מהטלתם.
- 4.4.3 ניתן כנגד הספק צו כינוס נכסים ו/או שמונה לו כונס נכסים או מפרק או מנהל, זמני או קבוע, או אם הספק ביצע הסדר נושים עם נושיו, או במקרה של פירוקו של הספק (לרבות פירוקו מרצון).
- 4.4.4 איזה מהביטחונות שנמסרו על ידי הספק לפי חוזה זה, לא הוארכו מכל סיבה שהיא, או בוטלו או הוכרזו כבטלים וחסרי תוקף מכל סיבה שהיא, והספק לא המציא בטחונות לחברה כנדרש על פי חוזה זה תוך 7 ימים מדרישת החברה.
- 4.4.5 לא הוארכו או בוטלו הביטוחים בהתאם להוראות חוזה זה.
- 4.5 הספק יעביר לידי המזמין כל המידע, המסמכים, התכניות וכל חומר שהועבר אליו ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידו בקשר עם ביצוע הסכם זה, עד למועד גמר ההסכם ו/או ביטולו כאמור - תוך שבועיים ימים מיום סיום ההסכם. כמו כן יסייע הספק בהעברה מסודרת של תפקידו לספק חדש, או לגורם אחר, שלו נמסר המשך ביצוע העבודה כאמור, ככל שיידרש על ידי המזמין.
- 4.6 במידה והמזמין יחויב מכל טעם חוקי, להפסיק את ההתקשרות בשל צו של בית משפט ו/או חוות דעת משפטית לגבי חוקיות ההתקשרות, הרי שההתקשרות תופסק והספק מתחייב כי לא תהיה לו כל תביעה ו/או טענה כלפי המזמין בגין האמור, ולא יראו בהפסקת ההתקשרות הפרת ההסכם ע"י המזמין.

5. התמורה

- 5.1 תמורת ביצוע העבודות לפי הסכם זה על נספחיו, ישלם המזמין לספק, מדי חודש בהתאם לרכיבים או לשירותים שיבחר המזמין ושיוזמנו בפועל, על פי המחירים הנקובים בהצעת הספק המצורפת כנספח 3 להסכם. הספק יידרש למלא את אחוז ההנחה המוצע על ידו למחיר שעתיד.
- 5.1.1 תשלום שעתיד בגין אספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים באמצעות צוות נציגים ייעודי לתאגיד: 85 ₪ + מע"מ (בניכוי אחוז ההנחה של הספק).
- 5.1.2 תשלום בגין שיחות תשלום מחוץ לשעות הפעילות או כחלק מהגלשת השיחות לנציגים נוספים: 4 ₪ + מע"מ (מחיר קבוע). אין להגיש הצעת מחיר לרכיב זה.
- 5.1.3 תשלום בגין שליחת טופס לצרכן ומעטפה (בול על חשבון המזמין): 2 ₪ + מע"מ. אין להגיש הצעת מחיר לרכיב זה.
- 5.1.4 תשלום בגין שליחת SMS: 0.02 ₪ + מע"מ (אופציה לבחירת המזמין). אין להגיש הצעת מחיר לרכיב זה.
- 5.2 התמורה הנ"ל תתעדכן אחת לשנה בהתאם לשינויים שיחולו במדד המחירים לצרכן

המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד"). העדכון הראשון יתבצע 24 חודשים אחרי חתימת ההסכם (ולא יחול רטרואקטיבית), ולאחר מכן יתבצע העדכון פעם בשנה בתום 12 חודשים (להלן: "מועדי העדכון") שוב ללא תחולה רטרואקטיבית. מדד הבסיס יהיה המדד האחרון שפורסם לפני חתימת המזמין על ההסכם, והמדד הסופי בגין תשלומי כל השנה, יהיה המדד האחרון שפורסם לפני מועד העדכון שחל בתחילתה של אותה שנת התקשרות.

5.3 בסוף כל חודש במהלך תקופת ההתקשרות, יגיש הספק חשבון מפורט למנהל בתוספת דו"ח מפורט על כל פעולותיו באותו חודש. לאחר תיקונו ו/או אישורו של החשבון ע"י המנהל, ישלם המזמין להספק את התמורה המגיעה לו עפ"י החשבון המאושר, וזאת על בסיס שוטף + 45 יום מיום קבלת חשבונית מס בצרוף החשבון המאושר, ובכפוף להגשת החשבון למנהל עד 10 לחודש שלאחר החודש בגינו מוגש החשבון. לא הוגש החשבון עד למועד האמור, יידחה מועד התשלום למועד הקבוע לתשלום בגין החודש שלאחר מכן. למזמין שמורה הזכות לקזז את כל הסכומים שיגיעו למזמין מהספק עפ"י הסכם זה ו/או מכל מקום או סיבה אחרים.

5.4 התשלום המגיע לספק כאמור לעיל, יהיה קבוע סופי ומוחלט, והספק לא יהיה זכאי לכל תוספת בגינו, מכל סיבה שהיא, למעט העדכון שיתבצע אחת לשנת התקשרות בהתאם למנגנון המפורט לעיל.

הספק יגיש את החשבוניות ופירוט החיובים על מדיה דיגיטלי. כמו כן, הריכוזים החודשיים יוגשו בגיליונות אקסל ממוינים לפי נושאים, תתי נושאים, תיאור, כמות, תעריף, תאריכים, סכום וכ"ו כולל פירוט החיוב והערות. הריכוז יוגש גם בתבנית לקליטת פקודה בהנה"ח

6. תגמול חד פעמי לעובדים

6.1 המזמין רשאי להעביר דרך הספק תגמול חד פעמי ("בונוס ביצוע אישי") אשר יהיה מיועד באופן ישיר לטובת נציגי השירות, ללא תשלום עמלות מצד הספק.

7. הפחתה

7.1 יובהר כי ככל שתתקבל תלונת צרכן ו/או משלם בקשר לשירות הניתן במוקד הטלפוני או מסירת מידע שגוי למשלם, יערוך המנהל בדיקה, וככל שיימצא כי התלונה מוצדקת, יחויב הספק בפיצוי מוסכם בסך 100 ₪ לכל מקרה. מובהר כי החלטת המנהל לעניין חיוב הספק כאמור היא סופית.

7.2 בגין אי הפקת דוחות במועד/ על פי בקשת המנהל, כנדרש במפרט, יחויב הספק בסך של 300 ₪ עבור כל יום של פיגור.

7.3 יובהר כי ככל שיוטלו פיצויים מוסכמים על הספק כאמור בסעיף זה, יקוזזו סכומים אלו מהתמורה המגיעה לספק.

7.4 הצדדים מסכימים כי שיעור הפיצויים המוסכמים הוא הפיצוי המינימאלי שניתן לצפותו מראש בגין אי ביצוע העבודה כראוי.

8. הוצאות הספק

8.1 מוסכם בזאת כי מלבד הסכום המפורט בסעיף 5 לעיל לא ישלם המזמין בעבור קבלת השירות שום סכום נוסף, לא כשכר, לא כעמלה, לא כהשתתפות בהוצאות ובשום דרך אחרת, והספק יישא לבדו בכל ההוצאות הקשורות במתן השירות לרבות שכירת עובדים שיהיו דרושים לשם ביצוע השירות לרבות עובדים כמפורט בסעיף 11.4 להסכם, רכישת ציוד, קבלת כל האישורים ההיתרים והרישיונות הדרושים לצורך הסכם זה וכן בכל הוצאות או תשלומים אחרים. כן

מוסכם כי בקביעת המחיר הנ"ל לקח הספק בחשבון את כל הקשיים העלולים להיגרם במתן השירות.

8.2 הספק יישא בכל הוצאות התמיכה והתחזוקה במערכות המחשוב של המזמין, הדרכת עובדי המזמין המשתמשים במערכות ואירוח שרתי המזמין.

9. הצהרות והתחייבויות הספק (כללי)

הספק מצהיר ומתחייב כי:

9.1 הינו, ויהיה במשך כל תקופת ההתקשרות, בעל הידע, הניסיון, המומחיות, הכישורים והיכולת המקצועית והכלכלית, לרבות כוח האדם המקצועי והציוד הנדרש לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה במיומנות, ביעילות וברמה מקצועית מעולה.

9.2 קרא את הוראות הסכם זה, והן מובנות לו ומוסכמות עליו, ואין מניעה על פי הסכם זה, על פי דין או מניעה אחרת, להתקשרותו בהסכם זה ולביצוע התחייבויותיו על פיו, והוא לא יקבל על עצמו התחייבות שיש בה מניעה כאמור.

9.3 מתחייב לבצע על חשבונו ובאחריותו הבלעדית את כל הפעולות המפורטות בהסכם זה, מסמכי המכרז, המפרט הטכני (מסמך ב'), הסכם ההתקשרות ודרישות המזמין, מבחינה כמותית, איכותית ומועד הביצוע.

9.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור, כי לא ידוע לו על ניגוד עניינים שיש בו כדי להפריע לספק לקיים את התחייבויותיו על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

9.5 הוא מסכים, כי התמורה בגין העבודות הינה כמפורט בסעיף 5 לעיל ובנספח 3, וכי התמורה הינה התמורה המלאה והבלעדית לה יהיה זכאי הספק בגין ביצוע העבודות, ועל יסוד בדיקותיו שוכנע כי התמורה מהווה תמורה ראויה עבור עבודתו.

9.6 הוא מוסמך על פי מסמכי ההתאגדות ועל פי דין, להתקשר בהסכם זה ולבצע את התחייבויותיו על פיו, והחתומים על הסכם זה בשם הספק הוסמכו לכך כדין וחתומתם מחייבת את הספק.

9.7 ידוע לו שהמזמין התקשר עימו בהסכם זה על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו המפורטות בהסכם זה, וכי אי דיוק, אי נכונות או אי שלמות באישוריו ובהצהרותיו או אי קיום התחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי דין עלולים לגרום למזמין נזק חמור.

9.8 הוא מוותר וויתור גמור ומוחלט על כל טענת אי התאמה, פגם, הימנעות מהפעלה, הפחתת הכנסות, מכל סיבה שהיא ובין היתר, כתוצאה מאי הפעלת הסכם זה כולו או מקצתו על ידי המזמין.

9.9 הספק מתחייב ומצהיר, כי הוא בקיא בדין הקשור בביצוע העבודות, ובכלל זה בחוקים ובתקנות הקשורים בביצוע העבודה והוא ממלא וימלא במשך תקופת ההתקשרות אחר הוראות הדין החלות עליו כספק השירותים נשוא המכרז, לרבות הוראות הקשורות לזכויות עובדיו והוראות הקשורות לבטיחות בעבודה.

9.10 הספק מתחייב לציית לנוהלי העבודה ואבטחת מידע של המזמין, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי-וירוס והפצה פנימית וחיצונית בדואר אלקטרוני.

9.11 הספק מסכים כי המזמין רשאי לדרוש ממנו מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי, כל דיווח בקשר עם מתן השירותים והעבודות, והספק מתחייב למסור דיווחים אלה, תוך העמדת מלוא

- המידע שבידיו ללא שהדבר יזכה אותו בכל תמורה נוספת.
- 9.12 לספק לא תהא שום זכות ערעור על מהות מערכות המחשוב בהן יבחר המזמין לעשות שימוש, להחליף או לשדרג בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות. הספק מתחייב לספק את השירותים נשוא המכרז עבור כל מערכת מחשוב שתיבחר על ידי המזמין.
- 9.13 הספק מצהיר בזאת, כי המידע כולו או חלקו, הינו רכושו הבלעדי של המזמין, אשר יימסר לספק על פי רצונו של המזמין, אם יחליט לעשות כן. כמו כן, הספק מצהיר כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שיגיעו לספק בשל או עקב השימוש בשירותים הינם קניינו הבלעדי של המזמין, והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן. הספק מתחייב לשמור את הפרטים הנזכרים לעיל בסודיות ולא להעבירם לצד ג' כלשהו.
- 9.14 ידוע לו, כי ביצוע השירותים ואספקתם כרוך בשמירה על סודיות בכל הנוגע למידע מכל מין או סוג שיגיע לרשותו, ולשמור על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.
- 9.15 יפעל לכך שכל עובדיו ומי מטעמו, ישמרו אף הם על סודיות המידע הנמסר לטיפולם ו/או הגיע אליהם בכל דרך אחרת במסגרת ביצוע העבודות. עובדי הספק ו/או מי מטעמו יטפלו במידע ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.

10. לוחות זמנים

- 10.1 הספק מתחייב לבצע את השירות בצורה מקצועית ויעילה בהתאם להוראות הקבועות במפרט המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו וביתר מסמכי המכרז.
- 10.2 לצורך קיום התחייבויותיו לפי הסכם זה, הספק מתחייב להעסיק כמות מספיקה של עובדים וציוד, על מנת שהשירות יתבצע בתוך מגבלת לוחות הזמנים האמורה לעיל ובהתאם לשעות העבודה הנדרשות במסמך ב' – המפרט הטכני, זאת מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה ובמכרז.
- 10.3 בכל מחלוקת ו/או אי הבנה בקשר לכל עניין ודבר הנוגע ו/או הנובע לעניין השירות והכלול בו, לרבות לעניין טיב השירות, ומה כלול בו, החלטתו של המנהל תהיה המכרעת והסופית, ואין הספק רשאי לערער עליה.

11. השירותים

- 11.1 הספק מתחייב לבצע את השירותים נשוא המכרז בהתאם למסמכי המכרז ולדרישות המפרט הטכני (מסמך ב'), על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של המנהל ומוסכם כי דעתו של המנהל תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות, זאת מבלי לפגוע בזכותו של הספק לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו.
- 11.2 מבלי לפגוע בכל האמור בסעיף 9 להסכם זה, שומר לו המזמין את הזכות לשנות את סדרי השירות של הספק בכל פעם שימצא לנחוץ, הספק מתחייב לציית ולהישמע להוראות המנהל בכל הנוגע למתן השירות.
- 11.3 הספק יתפעל ויתחזק את השירותים המוצעים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 11.4 הספק מתחייב להחליף, ללא דיחוי, כל עובד או קבלן משנה המועסק על ידו במתן השירות על פי דרישת המזמין.
- 11.5 למען הסר ספק, שירותי התמיכה והתחזוקה יתקיימו בכל ימי העבודה של המזמין ובמשך

כל שעות העבודה כפי שיהיו מעת לעת. למען הסר ספק מובהר כי השירות יתקיים גם במועדים הבאים: אחד במאי, יום השואה והגבורה, פורים, תשעה באב, ימי חול המועד וכו' כל זה ללא כל תוספת תשלום.

11.6 ככל ויהיו שינויים בימים/שעות התמיכה הנדרשות על ידי המזמין, הספק מתחייב להתאים את שעות הפעילות של מוקד התמיכה לשעות המעודכנות. בנוסף, מתחייב הספק כי עובד התמיכה ישאר במשרדי המזמין מעבר לשעות הפעילות, ככל שהדבר יידרש לצורך השלמת משימות ועמידה ביעדי וצרכי המזמין.

11.7 הספק יקצה למזמין כלי לשליטה ובקרה על המערכת לניהול קריאות המתופעלת על ידי הספק במוקד השירות והתמיכה. כלי זה יכלול הרשאות לצפייה והפקת דוחות עצמאית מהמערכת.

12. סמכויות המנהל מטעם המזמין

12.1 מבלי לגרוע מיתר סמכויות המנהל המצוינות בהסכם זה ו/או מסמכי המכרז, המנהל רשאי לבדוק את העבודה ולהשגיח על ביצועה וכן לבדוק את טיב החומרים שמשמשים בהם וטיב המלאכה שנעשית על ידי הספק ואם הספק מבצע כהלכה את ההסכם ואת הוראותיו. הספק מתחייב למלא ולבצע אחר הוראות המנהל.

12.2 הספק ימציא למנהל על פי דרישתו, מעת לעת, את כל הפרטים והמידע בקשר לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.

12.3 אם בכל זמן שהוא, יהיה המנהל בדעה כי דרך ביצוע העבודה אינה עומדת בכללים, בתנאים ובציפיות המזמין, יודיע על כך המנהל לספק בכתב והספק ינקוט מיד את כל האמצעים הדרושים בכדי להבטיח את ביצוע העבודה בהתאם להוראות המנהל.

12.4 אין לראות בזכות הפיקוח שניתנה למנהל על ביצוע העבודה אלא אמצעי להבטיח, כי הספק יקיים את ההסכם בכל שלביו במלואו ואין בה כדי להטיל על המזמין אחריות כלשהי לכל נזק שייגרם על ידי הספק ו/או על ידי עובדיו ו/או על ידי שלוחיו למזמין, ו/או לצד שלישי כלשהו.

12.5 זכות הפיקוח הנ"ל לא משחררת את הספק מאיזו מהתחייבויותיו כלפי המזמין למילוי תנאי הסכם זה על כל נספחיו ו/או פוטרת אותו מאחריות כלשהי כלפי המזמין ו/או כלפי צד שלישי כלשהו.

12.6 לא מונה מנהל בפועל, לא יגרע הדבר מהתחייבויותיו של הספק, וכל הוראה של נציג המזמין, תחשב לצורך כל דבר ועניין כהוראת המנהל.

12.7 מוסכם בזה כי כל החלטות שיקבל המנהל עפ"י הסמכויות שהוענקו לו בהסכם זה, הן סופיות ומחייבות את הספק, אולם אין בכך כדי לפגוע בזכותו של הספק לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו.

13. מנהל הלקוח מטעם הספק

13.1 הספק ימנה מנהל הלקוח מטעם הספק והגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות. מנהל הלקוח יתחיל בעבודתו רק לאחר אישורו על ידי המזמין.

13.2 מנהל הלקוח יעבוד בשיתוף פעולה עם המנהל ו/או מי מטעמו לצורך ביצוע העבודות. מנהל הלקוח יעמוד לרשות המזמין בכל הנוגע לביצוע השרות כפי שמוגדר בהסכם זה ובמסמכי

- המכרז. בנוסף מנהל הלקוח יהיה נוכח במשרדי המזמין בהתאם לצורך.
- 13.3 במעמד חתימת הסכם זה, יעדכן הספק את המזמין בפרטיו של מנהל הלקוח, לרבות מספר טלפון נייד ישיר ודוא"ל ישיר שלו, אשר באמצעותו יוכל המזמין ו/או המנהל מטעמו ליצור עמו קשר.
- 13.4 מנהל הלקוח מטעם הספק ישמש כבא כוחו של הספק לכל עניין בקשר עם ביצוע העבודות, מבלי שהדבר ייגרע מהתחייבות ואחריות הספק על פי הסכם זה. פניה של הספק למזמין ו/או למנהל תעשה באמצעות מנהל הלקוח. פניה או הודעה של המזמין ו/או המנהל למנהל הלקוח תיחשב כפניה או הודעה לספק.
- 13.5 מנהל הלקוח יעבוד בשיתוף פעולה ובתיאום מלא עם המזמין ו/או המנהל ויהיה כפוף להוראות ולהנחיות שיינתנו לו על ידי המזמין ו/או המנהל.
- 13.6 מובהר בזאת, כי על פי דרישת המזמין, יחליף הספק את מנהל הלקוח מטעמו ללא דיחוי.

14. נהלי עבודה

- 14.1 מנהל הלקוח מטעם הספק ישתתף בישיבות אצל המזמין בתדירות ובמקום שיקבעו על-ידי המזמין.
- 14.2 מנהל המזמין ומנהל הלקוח מטעם הספק יקיימו פגישות עבודה שוטפות מעת לעת על פי דרישת המזמין, בהן יידונו כל הנושאים הקשורים לאספקת השירותים וביצוע הסכם זה. הפגישות תתקיימנה לפחות אחת לשבוע בשלב ההקמה ולפחות אחת לחודש בשלב התמיכה והתחזוקה השוטפת. פגישות העבודה תתועדנה, ומנהל הלקוח יהיה מחויב להגיע ולהציג כל חומר רלבנטי בנוגע להסכם זה.
- 14.3 הספק יגיש למזמין בתום כל חודש דו"ח פורמאלי ומובנה, שבו יפורטו כל הפעולות שננקטו על ידי הספק לשם אספקת השירותים נשוא הסכם זה, לרבות תמיכה ותחזוקה שוטפת, תקלות, נתונים על שינויים, החלפות או פעולות שביצע או שבוצעו בחודש החולף.
- 14.4 מבלי לגרוע מהתחייבותיו של הספק, מתחייב הספק ליידע את כל עובדיו, נציגיו ומיופי כוחו, לגבי כל הוראות ונהלי העבודה המתחייבים מכוח הסכם זה.

15. דוחות

- הספק מתחייב להמציא כל דו"ח/נתון שיתבקש לו על ידי המזמין, ולאפשר למזמין לראות על גבי מסכים את נתוני הביצוע של המוקד, בהתאם לדרישות המזמין, ב-On Line.

16. ערבות בנקאית לביצוע ההסכם (ערבות ביצוע)

- 16.1 להבטחת קיום התחייבותיו לפי הסכם זה, ימסור הספק למזמין, במעמד חתימת הסכם זה וכתנאי לתוקפו, ערבות בנקאית או ערבות מאת חברת ביטוח, כשהיא אוטונומית בלתי מותנית, בסך של 40,000 ₪ כולל מע"מ (במילים: ארבעים אלף ש"ח), צמודה למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס הינו המדד האחרון הידוע במועד החתימה על הסכם ההתקשרות (להלן: "**ערבות הביצוע**"). ערבות הביצוע תוגש על פי התנאים ובנוסח המצורף כנספח 14 להסכם זה. שם המבקש בערבות הביצוע יהיה שם הספק.

- 16.2 מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי המזמין מהווה תנאי מוקדם לכניסת ההסכם לתוקף.
- 16.3 ערבות הביצוע תעמוד בתוקף החל ממועד חתימת הסכם זה על ידי המזמין עד 6 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות, כמוגדר בסעיף 4.1.
- 16.4 הספק יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת הצורך, ובכל מקרה על פי דרישת המזמין, וזאת לא יאוחר מאשר 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה לפני פקיעתה. לא עשה כן, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות. היה ותמומש תקופת אופציה אחת או יותר, יוארך תוקף ערבות הביצוע למשך כל תקופת האופציה שתוגדר על ידי המזמין בתוספת 6 חודשים.
- 16.5 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תשמש הערבות בין היתר להבטחה ולכיסוי של:
- 16.5.1 כל נזק או הפסד העלול להיגרם למזמין עקב או בקשר עם כל הפרה או אי מילוי של כל תנאי כלשהו מתנאי הסכם זה על ידי הספק ו/או על ידי מי מעובדיו, או מי משלוחיו או מי ממיופי כוחו.
- 16.5.2 כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לספק, שהמזמין עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם הסכם זה.
- 16.5.3 לגביית פיצויים מוסכמים המגיעים מהספק ו/או לגביית כל אבדן, הפסד, נזק או הוצאות שייגרמו לחברה בגין הפרת החוזה, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד.
- 16.6 המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט ו/או לבקש את פירעון סכום הערבות, כולו או חלקו, בכל מקרה בו לא יעמוד הספק בתנאי ההסכם ויפר את ההסכם הפרה יסודית, ובכלל זה לא ימלא אחר התחייבויותיו ואחריות בגין נזיקין, פיצוי, שיפוי וביטוח, וכן בכל מקרה בו רשאי המזמין על פי הסכם זה לגבות תשלום, פיצוי או שיפוי מהספק, מבלי כל צורך להיזקק לפניה לערכאות, לבוררות, למו"מ משפטי כלשהו, או למתן הוכחה כלשהי.
- 16.7 מבלי לפגוע בכלליות היקף הערבות כאמור לעיל, הסתיימה תקופת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, והספק גרם למזמין נזק, בגין אי מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם - יהיה המזמין רשאי לחלט את ערבות הביצוע, או לדרוש הארכה נוספת של הערבות לתקופה שתיקבע על ידי המזמין. הסתיימה תקופת ההתקשרות והספק סיים לפצות את המזמין כאמור, יחזיר המזמין לספק את ערבות הביצוע.
- 16.8 חילט המזמין את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק למזמין ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 7 (שבעה) ימים מיום חילוטה של הערבות.
- 16.9 במתן ערבות הביצוע או בחילוטה אין כדי לגרוע מהתחייבויותיו של הספק או מזכויותיו של המזמין, או מסעדים אחרים הנתונים למזמין, על פי הסכם זה ועל פי דין. מובהר בזאת, כי אין בגובה ערבות הביצוע כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה.
- 16.10 כל ההוצאות הכרוכות בערבות הביצוע, יחולו על הספק.
- 16.11 הערבות תושב לספק בסיום תקופת ההתקשרות בכפוף לחתימת הספק על נספח 9 וקיום הוראות נספח 10, ובלבד שבמועד זה לא קיימות מחלוקות או תביעות או דרישות הנוגעות למתן השירותים על ידי הספק.

17. אחריות הספק

- 17.1 הספק יהיה האחראי לכל סידורי הבטיחות הדרושים בביצוע השירות לפי הסכם זה.
- 17.2 אם מערכת/הציוד/תכנה או חלק ממנו כפי שיופקו לפי הסכם זה יהוו נשוא של תביעה או הליך בגין הפרת זכויות של צד שלישי כלשהו, אשר בעקבותם יוטל איסור על השימוש בציוד/תכנה או בחלק ממנו, ינהג הספק באחת הדרכים הבאות ועל חשבונו:
- 17.2.1 הספק ישיג עבור המזמין את הזכות להוסיף ולהשתמש בציוד/תכנה או בחלק ממנו.
- 17.2.2 המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יבחר בין האפשרות כי הספק יחליף את הציוד/תכנה בציוד/תכנה שווה ערך אשר אין בו הפרה שכזאת, או לחלופין ישפה את המזמין בגין הוצאות החלפה כאמור שתעשה על-ידי המזמין, לרבות הוצאות רכישת הציוד/תכנה נשוא הסכם זה.

18. אחריות ושיפוי בניקין

- 18.1 הספק לבדו יהיה אחראי הבלעדי כלפי המזמין לכל נזק גוף ו/או נזק רכוש ו/או אובדן ו/או הפסד העלולים להיגרם למזמין ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או לספק ו/או לעובדי הספק ו/או לקבלני משנה מטעם הספק ו/או לעובדיהם ו/או למי מטעמם בכל הנובע ו/או קשור לעבודות ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו בקשר לעבודות.
- 18.2 הספק לבדו יהיה אחראי כלפי המזמין לאבדן, נזק או קלקול לציוד מכל סוג ותאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לצורך העבודות נשוא ההסכם.
- 18.3 הספק פוטר בזאת את המזמין ואת הפועלים מטעמו מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייב לשפותו ו/או לפצותו ו/או את הפועלים מטעמו תוך 7 ימים על כל סכום שיחויב לשלם עקב נזקים כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד. המזמין יודיע לספק על כל תביעה שתוגש נגדו כנ"ל ויאפשר לו להתגונן מפניה על חשבונו.
- 18.4 המזמין רשאי לקזז מן התשלומים אשר הספק זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהמזמין על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו למזמין מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של הספק כאמור לעיל.

19. ביטוח

- 19.1 להבטחת אחריותו של הספק כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מובהר כי על הספק יחולו הוראות נספח הביטוח המצ"ב להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו

20. איסור הסבת זכויות

- 20.1 הספק מתחייב לבצע את כל חיוביו על פי ההסכם בעצמו ו/או באמצעות עובדיו. עבודה באמצעות קבלני משנה תעשה אך ורק בכפוף לקבלת הסכמת המזמין מראש ובכתב. מתן אישור כאמור לא ישחרר את הספק מחיוביו עפ"י הסכם גם לגבי אותו חלק מהעבודה שיבוצע על ידי קבלן המשנה. כל הסכם בין הספק לקבלני משנה לא יסתור ויעמוד בכל דרישות המזמין כמפורט במכרז זה.
- 20.2 הספק מתחייב כי במידה וניתנה כאמור לעיל הסכמת המזמין לעבודה באמצעות קבלן משנה, ימנה הספק אחראי מטעמו, אשר ינהל ויפקח אחר קבלן המשנה, בכפוף לאישור האחראי על ידי המזמין. עוד מתחייב הספק להעביר למזמין פירוט מדויק של תפקידי קבלן המשנה אשר אושר, במידה ויאושר. הסכמתו של המזמין להעסקתו של קבלן משנה אין בה כדי לשחרר את הספק מהתחייבות או אחריות כלשהי כלפי המזמין ו/או צד שלישי כלשהו על פי כל דין ועל פי הסכם זה.
- 20.3 זכויותיו של הספק עפ"י הסכם זה והנובעות ממנו, אינן ניתנות להמחאה ו/או להעברה ו/או לשעבוד, אלא בהסכמת המזמין מראש ובכתב. המזמין יהיה רשאי תמיד לחזור ולבטל כל אישור שנתן להעסקת קבלן משנה או להמחאת זכויות הספק או לשעבודן.

21. עובדי הספק והעדר יחסי עובד מעביד

- 21.1 הספק מצהיר כי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בינו ו/או בין מי מטעמו, לרבות מקבלני המשנה שלו ו/או מי מעובדיהם, לבין המזמין ו/או מי מטעמו יחסי עובד ומעביד וכי כל העובדים שיועסקו על ידו ו/או מטעמו על פי הסכם זה, יהיו ויחשבו כעובדים של הספק בלבד. הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרה ולפיה ידוע היטב לעובד כי על אף שהוא ישהה ויהא נוכח במשרדי המזמין ובאתרים שבאחריותו ולמרות שיקבל הנחיות מהמזמין לא יתקיימו בינו ולבין המזמין בשום צורה או דרך שהיא מערכת יחסי עובד ומעביד.
- 21.2 הספק מצהיר כי לא תהיינה לו ו/או לעובדיו ו/או לשלוחיו ו/או למי מטעמו, כל זכויות של עובדי המזמין והוא ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו, לא יהיו זכאים לקבל מהמזמין כל תשלום, פיצוי ו/או טובת הנאה אחרת, בקשר לביצוע ההסכם או הוראה שניתנה על פיו או בקשר עם ביטול ההסכם או סיום כל התקשרות על פי ההסכם, מכל סיבה שהיא, מלבד התמורה שנקבעה בהסכם זה.
- 21.3 הצדדים מצהירים ומאשרים בזה כי העובדים שיבצעו מטעם הספק את התחייבויותיו על פי הסכם זה הינם עובדיו של הספק בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים של הספק, והוא יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, תשלום לביטוח לאומי וכל מס או היטל או מלווה וכל תשלום סוציאלי ואחר תשלומי מיסים וכל יתר ההוצאות וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע העבודות, בתשלום הניכויים והכול על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, וכי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין המזמין לבין הספק או מי שהוא מטעמו יחסי עובד מעביד.
- 21.4 הספק מתחייב כי יישא בכל התשלומים, ההוצאות והמיסים, בקשר עם העסקתם של עובדיו ו/או מי מטעמו וכל מס ו/או היטל ו/או מלווה ו/או תשלום סוציאלי אחר, הנובע מהוראות כל דין, לאורך כל תקופת תוקפו של ההסכם, כפי שיחולו בעת כריתת ההסכם וכן בשינויים

- שיחולו בהוראות כל דין בנוגע לזכויות העובדים, אם יחולו, וכי לא תהיינה לספק ו/או לעובדים מטעמו ו/או לכל מי מטעמו, כל זכויות של עובד המועסק על ידי המזמין והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים, פיצויים, או הטבות, או זכויות של עובד כלפי מעבידו מטעם המזמין.
- 21.5 הספק ישפה את המזמין בגין כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה שיוגשו, אם יוגשו, כנגד המזמין על ידו ו/או מי מעובדיו ו/או על ידי צד שלישי אחר כלשהו, שעניינן קיום יחסי עובד-מעביד בין המזמין לבין מי מעובדי הספק.
- 21.6 הצדדים מצהירים בזאת, כי כל זכות שניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או לנציגיה לפקח ולהתערב בכל צורה שהיא על אופן מתן השירותים, אינה אלא אמצעי להבטחת ביצוע ההסכם במלואו. הספק לבדו יהיה אחראי לביצוע השירותים ואין בפיקוח המזמין, אם וככל שיהא עליו, בכדי להפחית מאחריותו.
- 21.7 הספק יעסיק עובדים בעלי אזרחות ישראלית, או עובדים זרים בעלי רישיון עבודה ושהייה בתוקף, לצורך ביצוע העבודות לפי מכרז זה.
- 21.8 הספק ישלם לעובדיו תשלום שלא יהיה נמוך משכר מינימום במשק כפי שיהיה באותה עת. אי תשלום שכר בשיעור שכר המינימום לפחות כאמור לעיל יהווה הפרת הסכם.
- 21.9 המזמין יהא רשאי לבדוק מעת לעת את שיעור התשלום שישלם הספק כאמור לעיל ועל הספק להמציא למזמין, לפי בקשתו את המסמכים הדרושים לשם כך.
- 21.10 הספק ימלא אחר כל דרישות והוראות כל דין הקשור ליחסי עובד-מעביד ובין היתר יעמוד בחובות הדיווח לכל רשות ומוסד רלבנטי, כנדרש על פי כל דין והוראה מחייבת.
- 21.11 הספק יציג בפני המזמין, על-פי דרישתו, את כל המסמכים המוכיחים את קיום התחייבויותיו לפי כל דין ו/או כל הסכם לגבי העובדים שבאמצעותם הוא נותן לו שירותים.
- 21.12 במקרה, שעל אף האמור בהסכם זה ועל אף הצהרותיו המפורשות של הספק שאין בין המזמין ועובדי הספק יחסי עובד – מעביד, תקבע ערכאה שיפוטית מוסמכת שנוצרו יחסי עובד – מעביד בין המזמין לעובדי הספק ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו, אזי מתחייב הספק לפצות את המזמין בכל סכום שיהיה על המזמין לשלם בגין תביעה זו. יחולו ההוראות הבאות:
- 21.12.1 הספק ישפה ויפצה את המזמין בעד כל הוצאה ו/או תשלום שייגרמו לו עקב האמור, מיד עם דרישתו הראשונה.
- 21.12.2 המזמין יהיה רשאי לקזז מכל סכום לו יהיה זכאי הספק את החוב הנ"ל.
- 21.13 הספק מתחייב, לפי הוראת המנהל, להחליף ללא דרישת הסברים עובד/עובדים מהצוות.

22. קיזוז

- 22.1 מוסכם ומוצהר כי כל סכום ו/או פיצויים אשר יגיעו למזמין ו/או על המזמין יהיה לשאת בהם מחמת שנתבע על ידי צד ג' בגין מעשי ו/או מחדלי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו, יהיה המזמין זכאי לנכות מכל סכום שיגיע לספק, וכן יהא המזמין רשאי לקזז מסכומים שיהיה עליו לשלם לספק כל סכום שיהיה עשוי להגיע לו על פי הסכם זה ו/או בגין ההסכם מהספק.
- 22.2 מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק לדווח בסוף יום העבודה למזמין על כל נזק שיגרם על ידי עובדיו/או מועסקיו לכל צד ג' ו/או לרכוש כלשהו תוך כיד ביצוע עבודה על פי הסכם זה.

22.3 המזמין רשאי לקזז כנגד כל סכום המגיע ממנו על פי הסכם זה, כל חוב המגיע לו על פי הסכם זה או על פי כל הסכם אחר שבינו לבין הספק וכן כל חוב קצוב אחר המגיע מן הספק למזמין וזאת ללא כל הודעה מוקדמת. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המזמין לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת, לרבות באמצעות חילוט הערבות שהספק המציא להסכם זה או לכל הסכם אחר שבינו לבין המזמין. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות הקיזוז הקיימת למזמין על פי כל דין.

22.4 במידה ובזמן העבודה, ו/או עריכת החשבונות תיווצר אי הבנה בין המזמין לבין הספק ביחס להוראות הסעיפים במסמכי המכרז השונים, לרבות לגבי ביצוע העבודה ו/או מועדי הביצוע ו/או החשבונות, הביאור שיינתן על ידי המנהל יחייב את הצדדים והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

23. מידע וקניין

23.1 כל המידע והנתונים בבסיסי הנתונים הקיימים הינם קניינו הבלעדי של המזמין. הנתונים שיאוחסנו במערכות המחשוב, המחשבים, השרתים ובבסיסי הנתונים (database) של המזמין והספק כתוצאה ממתן השירותים על פי הסכם זה הם רכוש הבלעדי של המזמין. הספק מתחייב להעביר, בכל עת, את הנתונים בחלקם או בשלמותם לידי המזמין או לידי נציגו מיד עם קבלת הדרישה מהמזמין.

23.2 הספק לא יהיה רשאי לגבות כל תשלום נוסף עבור שליפת הנתונים, הפקת הנתונים למדיה, העברת הנתונים, הספקת תיעוד של מבנה הנתונים וכל שירות אחר הקשור להעברת הנתונים למזמין או לבא כוחו.

23.3 מוצהר ומוסכם בזאת כי כל מידע שיופק על ידי הספק ו/או יתקבל אצלו, כתוצאה ממתן השירותים על פי הסכם זה, הינו בבעלות המזמין בלבד. הספק אינו רשאי להשתמש או להרשות לאחר להשתמש, ללא קבלת אישור בכתב ומראש מהמזמין, בכל נתון ו/או מידע ו/או מסמך ו/או פלט של המזמין, או בכל חלק של המזמין, וזאת במישרין ו/או בעקיפין, בין לעצמו ובין לכל גורם אחר, בין מטעמו ובין אם לאו, בתמורה או שלא בתמורה. במקרה של סתירה בין סעיף זה לבין מסמכי המכרז יגבר סעיף זה.

23.4 מבלי לפגוע בכל זכות אחרת של המזמין, עובד של הספק ו/או של קבלן משנה, אשר יפר את ההוראה בסעיף 23.3 לעיל, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש למזמין בסך של 10,000 ₪, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו. הספק ידאג להחתים כל עובד שלו אשר יועסק במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה, וכל קבלן משנה שלו, על התחייבות כאמור. הספק יהיה אחראי כלפי המזמין על כל עובד ועל כל תשלום כאמור.

23.5 עובד אשר הפר את הוראת סעיף 23.3 לעיל יפסיק את עבודתו אצל המזמין, לאלתר, אלא אם כן יסכים המזמין בכתב להשאירו.

23.6 בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי הסכם זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות לידי נציג התאגיד או חברה אחרת שתבוא במקומו והכל לשביעות רצונו המלאה של התאגיד, כולל את כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת המחשוב. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל תשלום שהוא מהמזמין, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע

העברת השירות והנתונים למזמין ו/או לחברה אחרת.

23.7 אי מילוי ההוראות בסעיף זה יהווה הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מידית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות סעיף 16 להסכם זה, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

24. סודיות

24.1 הצדדים מתחייבים לשמור בסוד כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אליהם, אגב, בקשר או במהלך ביצוע הוראות הסכם זה. התחייבות זאת חלה על הספק ועל כל מי שפועל מטעמו לעניין הסכם זה, גם לאחר סיום ההתקשרות.

24.2 הספק מצהיר, כי ידוע לו שכל המידע המופק ע"י המערכת וכן כל תוצרי העבודות שעשה עבור המזמין, הינו ייחודי למזמין, ומהווה קניינו של המזמין.

24.3 הספק מתחייב שלא לתת ו/או לאפשר לקבל, לכל צד שלישי שהוא, לרבות הוא עצמו או מי מטעמו, מידע כלשהו בנוגע למערכת או לכל חלק ממנה, לרבות כל מידע העלול לגרום לחשיפה, ייצור ו/או העתקה של המערכת ו/או חלקה ו/או מידע המופק ממנה.

24.4 העסקת עובדים מטעם הספק או מטעם ספקי המשנה תהיה כפופה לבדיקת סיווג בטחוני, ככל שהדבר יידרש ועל פי שיקול דעתו של המזמין. הספק מתחייב להמציא לידי המזמין מסמכים אותם ידרוש המזמין, לצורך בדיקה זו.

24.5 הספק מתחייב להחזיר למזמין תוך שבועיים מיום סיום ההתקשרות, כל חומר, מסמך או מידע שהגיע לידי, או לידי מי מטעמו במהלך מתן השירותים לפי הסכם זה, או שנוצר על ידו או על ידי מי מטעמו במהלך מתן השירותים לפי הסכם זה. הספק ימסור למזמין את כל המידע האמור לעיל ולא ישמור אצלו חלק כלשהו מן המידע או עותק ממנו על גבי מדיה כלשהי.

24.6 מבלי לגרוע מהוראות סעיף זה, הספק לא יעשה שימוש במסמך מסוג כלשהו או במידע מסוג כלשהו שהגיעו לידי או נוצרו על ידו במהלך ובקשר להסכם זה, אלא למטרות הסכם זה ובמידה הנדרשת לביצועו של הסכם זה.

24.7 אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב בשמירתו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך למזמין באופן מיידי, על מנת לאפשר למזמין לנקוט בפעולות הדרושות לצורך מניעת גילוי המידע על-ידו. המזמין יוכל לפנות לערכאה המתאימה בבקשה לצו חיסיון ו/או צו מניעה לשימוש במידע.

24.8 רק אם לא יינתן צו כאמור לאחר הפניה לבית המשפט או אם המזמין יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, רק אז יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין, לאותו גוף אשר מוסמך לדרוש ולקבל מידע זה על פי דין, ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.

24.9 מוצהר ומוסכם כי ההתחייבויות המעוגנות בסעיף זה, הינן תנאים יסודיים בהסכם זה, ויעמדו בתוקפן אף במקרה של ביטול ההסכם ע"י מי מהצדדים מסיבה כלשהי.

24.10 הספק יחתום על ההתחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף כנספח 1 להסכם זה, והוא מתחייב לגרום לעובדי הספק ו/או לעובדי קבלן מטעמו שיבקרו באופן תדיר במשרדי המזמין לחתום על ההתחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף כנספח 1 להסכם זה. הספק מתחייב

שלא להעסיק במסגרת ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה, באופן ישיר או באמצעות אחר, אדם שלא חתם על ההתחייבות לשמירת סודיות האמורה.

24.11 הפרת התחייבויותיו של הספק ו/או עובדיו לשמירת סודיות כמפורט לעיל, תהווה הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מיידית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות סעיף 16 להסכם זה. בנוסף, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש כאמור בסעיף 23.4 לעיל, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

25. אבטחת מידע

25.1 הספק מתחייב כי המערכות תעמודנה בדרישות אבטחת המידע של המזמין, תקנות רשות המים וכן של כל גוף רגולטורי אחר הנוגע בעניין, ועשויות להשתנות מעת לעת. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מתחייב הספק לעשות כל הנדרש ממנו, לצורך אבטחת מערכת המידע, ולבצע את כל דרישות האבטחה והבטיחות שתידרשנה על ידי המזמין, לרבות קיום אישורים שונים וכל בדיקה לגבי עובדי הספק שידרוש המזמין.

25.2 הספק מתחייב שהוא וכל ספקי המשנה שלו וכל מי שפועל מטעמו בביצוע פעולות על פי הסכם זה, ישמרו במהלך פעולותיהם לפי הסכם זה על כל כללי ונוהלי הבטיחות וינקטו בכל אמצעי הבטיחות, הנדרשים על פי כל דין, נוהג, הנחיות של רשויות מוסמכות וגופים מקצועיים, ועל פי הנחיות המזמין וכמתחייב מנסיבות ביצוע השירותים, לפי המחמיר מבין אלה וזאת במטרה למנוע פגיעה או נזק למזמין, לעובדיו ו/או ספקיו או לצד ג' אחר כלשהו.

25.3 הפרת התחייבויותיו של הספק ו/או עובדיו לאבטחת מידע כמפורט לעיל, תהווה הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מיידית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות סעיף 16 להסכם זה. בנוסף, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש למזמין בסך של 10,000 ₪, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

26. הפרות ופיצוי מוסכם

26.1 מבלי לפגוע בזכותו של המזמין לבטל ההסכם עפ"י שיקול דעתו בששת חודשי השירות הראשונים, וכן בכל מועד בתקופת ההתקשרות או תקופת האופציה, כאמור בסעיפים 4.3 ו-4.4 לעיל, הרי שאם הספק לא ימלא איזו מהתחייבויותיו לפי הסכם זה, מכל סיבה שהיא, כולל כח עליון או מצב חירום, וזאת תוך זמן סביר (בהתחשב במהות ודחיפות המצב) ממועד קבלת התראה מהמזמין, ובכל מקרה לא יאוחר מ- 3 ימים ממועד קבלת התראה המנהל בכתב, רשאי המזמין, מבלי לפגוע בכל הזכויות האחרות שיש למזמין לפי הסכם זה, למסור את ביצוע השירות לאדם או לאנשים אחרים, אם בקבלנות או באופן אחר ובתנאים כאלה כפי שהוא יחליט עליהם לפי שיקול דעתו המוחלט. כל ההוצאות שייגרמו למזמין במקרה כזה יישא בהן הספק, והמזמין יהיה זכאי לקזז כל סכום כזה מכל סכום או סכומים שיגיעו לספק מאת המזמין לפי הסכם זה.

26.2 בכל מקרה שהספק יפר את ההסכם הפרה יסודית ו/או בכל מקרה שהספק יפר או לא יקיים איזו מהתחייבויותיו לפי הסכם זה והמזמין יבטל את ההסכם כאמור לעיל, יהיה המזמין זכאי לגבות ולחלט את הערבות הבנקאית הנזכרת בסעיף 16 לעיל, לסילוק כל או חלק מהמגיע

לו מהספק בגין כל נזק והפסד שייגרם לו כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור בסעיף זה, ואם מכל סיבה שהיא ביום ביטול ההסכם לא ייוותר בידי המזמין סכום פיקדון המספיק כדי לכסות את מלוא נזקיו, יהיה המזמין רשאי לתבוע את ההפרש מהספק ו/או לקזז המגיע לו כנגד כספים המגיעים לו מהספק.

26.3 בכל מקרה בו הספק ו/או עובדיו יפרו את התחייבויותיהם לשמירת סודיות ו/או אבטחת מידע, כמפורט בסעיפים 24 ו-25 לעיל, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מיידית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות סעיף 16 לעיל. בנוסף, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש למזמין בסך של 10,000 ₪, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

26.4 בכל מקרה בו עובד של הספק ו/או של קבלן משנה יפר את הוראת סעיף 23.3 לעיל לגבי זכויות המידע והקניין של המזמין - יהיה המזמין זכאי לפיצוי מוסכם מראש בסך של 10,000 ₪, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

26.5 הפר הספק תנאי או הוראה מתנאי הסכם זה והוראותיו ו/או לא קיים תנאי או הוראה מהוראותיו, יהיה חייב לשלם למזמין פיצויים מלאים בגין כל נזק והפסד שייגרם למזמין כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור, וזאת מבלי לפגוע בזכותו של המזמין לדרוש אכיפת ההסכם, צו מניעה, צו עשה, וכל צעד שימצא לנכון.

26.6 המזמין יהיה רשאי לקזז את הסכומים הנ"ל לפי שיקול דעתו וללא מתן הודעה מראש, מכל סכום שיגיע מהמזמין לספק, או לתבוע אותו מהספק.

27. ביטול ההסכם על ידי המזמין

27.1 הפר הספק הסכם זה הפרה יסודית, יהיה המזמין זכאי לבטל את ההסכם לאלתר בהודעה בכתב, בלי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין וללא תשלום פיצוי כלשהו לספק. סעיפים 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24 ו-25 הינם סעיפים שהפרתם תחשב כהפרה יסודית של הסכם זה.

27.2 הספק אינו רשאי בשום מקרה לבטל את ההסכם או להפסיק את אספקת העבודה על פי הסכם זה, למעט במקרה של הפרה יסודית מצד המזמין ולאחר הודעה בכתב 30 (שלושים) ימים מראש.

28. סמכות השיפוט

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הנוגע וקשור להסכם זה תוקנה לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז **בלבד**.

29. כללי

29.1 הספק מתחייב לא להמחות או להסב את זכויותיו וחובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, לאחר, מבלי שיקבל תחילה את הסכמת המזמין מראש ובכתב. הסכמת המזמין נתונה לשיקול דעתו הבלעדי, אשר ישקול כל מקרה ומקרה לגופו.

29.2 הסכמת הצדדים לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים, או הנחה או דחייה שניתנה לכל צד אחד לא יהווה תקדים למקרה אחר.

- 29.3 לא השתמשו הצדדים במקרה מסוים, בזכויות הנתונות בידם על פי הסכם זה, אין לראות בכך הקלה או ויתור על אותן הזכויות במקרה אחר ואין ללמוד מהתנהגות זו הקלה ו/או ויתור כלשהו על זכויות הצדדים וסמכויות המנהל כמופיע בהסכם זה.
- 29.4 כל שינוי בהסכם זה או בחלק ממנו ייעשה בכתב בלבד, ובחתימת הצדדים לו, וכל עוד לא נעשה כן, לא יהיה לו כל תוקף.
- 29.5 בכל מקרה של סתירה, אם תהיה כזו, בין תוכן הנספחים לתוכן הסכם זה, יגברו הוראות הסכם זה, והנספחים יפורשו בהתאם.

30. כתובות הצדדים :

לצורך הסכם זה יהיו כתובות הצדדים כמפורט להלן :

כתובת המזמין : הנגר 8 הוד השרון

כתובת הספק :

כל הודעות והתראות, שיש לשלחן על פי הסכם זה ו/או על פי הדין יישלחו לכתובות אלה במכתב רשום וייחשבו כאילו הגיעו לתעודתן 72 (שבעים ושתיים) שעות מעת שיגורן מכל בית דואר בארץ. כל הודעה שתימסר במסירה אישית תחשב ככזו שנתקבלה מיד מעת מסירתה, כאמור. הצדדים מתחייבים להודיע, האחד למשנהו, על כל שינוי בכתובתם, אם יהיה, והוראות סעיף זה יחולו על הכתובות החדשות.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

חתימת הספק

(חתימת מורשה/מורשי החתימה +
חותמת הספק)

חתימת המזמין

(חתימת מורשה/ מורשי
החתימה + חותמת המזמין)

מסמך ד' – נספחים

(המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז/הסכם זה)

נספח 1 - תצהיר המציע במכרז

לכבוד

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "המזמין")

הנדון: תצהיר המציע למכרז פומבי מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים

(להלן: "המכרז")

אנו הח"מ, לאחר שקראנו בעיון ובחננו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז ולאחר שהתייעצנו עם כל הגורמים המקצועיים הנוגעים בדבר, מתחייבים ומצהירים בזאת, כדלקמן:

- הצעתנו הוגשה לאחר הבנה ובחינה מעמיקה של מסמכי המכרז, אנו מסכימים לאמור בכל מסמכי המכרז שבנדון. אנו מתחייבים, כי לא נציג כל תביעות, או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה של מסמכי המכרז. אנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
- אנו מצהירים כי ידוע לנו שהמזמין כפוף להוראות רגולציה ואמות מידה ומחייבות אשר מתעדכנות בהתאם להנחיות רשות המים ובהתאם לכל דין, וכי הצעתנו כוללת עמידה בכל הוראות הרגולציה וכי אנו מכירים ויודעים את כל הכללים וההנחיות הרגולטוריות כאמור. כן ידוע לנו כי במידה והמזמין יחויב בקנסות ו/או פיצויים ו/או שיפוי צרכנים ו/או כל תשלום או נזק בגין אי עמידה בכללים ובאמות מידה לפי כל דין, יהא עלינו לשאת בעלויות ובתשלומים הללו ללא כל תנאי, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום אשר יגיע לנו.
- נבצע את השירותים בהתאם לכל דין ו/או הוראה שיהיו בתוקף במועד ביצוע השירותים בפועל, לרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א - 2011 (להלן: "כללי אמות המידה") וכל הוראה ו/או החלטה שפרסם ו/או שיפרסם הרגולטור או כל גוף מוסמך אחר לרבות בתי המשפט בנושאים רלוונטיים ובהתאם לכל נוהל של התאגיד שיהיה בתוקף באותה עת. לא תישמע כל טענה מצדנו, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות ככוללים את כל דרישות הדין כפי שיהיו בכל עת בתקופת המכרז, לרבות כללי אמות המידה, כפי שיהיו בתקופת ההתקשרות וכל עדכון חדש בכללים שיתווספו בעתיד, פסיקות משפטיות וכיוצא בזה.
- אנו מתחייבים לתדרך, ליידיע ולהנחות את עובדינו באופן שוטף, כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של דרישות הדין, כללי אמות המידה, ההנחיות, הנהלים וההוראות כאמור.
- אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מן המציעים המשתתפים במכרז, הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז, לרבות תנאי המכרז, המפרט הטכני וההסכם, ואנו מקבלים על עצמנו לבצע את העבודה שבנדון, בהתאם לתנאים המפורטים בהסכם ובמפרט הטכני המצורף אליו.
- הצעתנו מוגשת מבלי שנעשה כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים. למיטב ידיעתנו, לא נעברה על ידנו כל עבירה על חוקי מדינת ישראל ולא הושג כל יתרון בלתי הוגן באמצעים שאינם כשרים.
- הצעתנו זו הינה הצעה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, או שינוי ותהא תקפה למשך 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. אם תחליטו על כך, יוארך תקופה של ההצעה ושל הערבות הבנקאית שניתנה על ידנו בקשר עם הצעתנו למשך 4 חודשים נוספים.
- אנו מבינים, כי המזמין ונציגיו המוסמכים יהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם משום התקשרות מחייבת בינינו לבינכם.
- ידוע לנו כי אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.

10. ידוע לנו כי, המזמין יהא רשאי בכל שלב, שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת ההסכם ו/או בשל אי עמידה בתוכנית העבודה לפנות למציע הבא שהצעתו עמדה בתנאי המכרז והייתה השנייה בטיבה, וזאת מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתו הבלעדי ואנו מסכימים כי במקרה כזה לא תהא לנו כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותנו במכרז אנו מוותרים בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.
11. ידוע לנו כי, כל המידע, המסמכים וכל חומר שהועבר אליו ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידי הספק בקשר עם ביצוע הסכם זה, כאמור הינם רכושו הבלעדי של המזמין ואין למוסרו ו/או להפיצו בכל דרך לגורם אחר ללא אישור בכתב ע"י המזמין.
12. אם נזכה במכרז הנדון, הננו מתחייבים לבצע את התחייבויותינו עפ"י המכרז בהתאם לכל תנאיו, לשביעות רצון המזמין ו/או הממונה מטעמו, ועל פי הוראות ההסכם בכפוף לדין.
13. במידה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים, כי בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד ההודעה על הזכייה, נחתום על מסמכי ההסכם כדין ונפקיד בידיכם את ערבות הביצוע ואישור קיום ביטוחים חתום כדין על ידי מבטחינו, כנדרש בהסכם. כמו כן, אנו מתחייבים כי בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד הודעת המזמין, נתחיל בביצוע העבודות נשוא המכרז.
14. הננו מצהירים כי בהצעתנו התחשבנו בעובדה כי עלינו לשלם לעובדים שיבצעו את העבודות נשוא המכרז לפחות שכר בהתאם להוראות שכר מינימום התשמ"ז - 1987.
15. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז, והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.
16. הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי המציע ובשמו מוגשת הצעה, ואנו זכאים לחתום בשם המציע על הצעה זו, ואין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
17. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז.

תאריך	חתימת המציע (חתימת מורשה/מורשי החתימה מטעם המציע + חותמת הספק)
מספר טלפון	כתובת

כתובת דואר אלקטרוני

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____
ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/
הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא
יעשה/ יעשו כן, אישרו/ את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני.
אצל המציע נתקבלו כל החלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המציע
ועל פי כל דין לחתימת המציע על הצהרה זו, וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המציע.
עו"ד _____ (שם מלא, חתימה וחותמת)

**נספח 2 - רקע ופרטי הספק והוכחת ניסיון לצורך בחינת עמידה בתנאי הסף וניקוד
ההצעה**

1. כללי

- 1.1 בפרק זה יפרט המציע את פרטיו, רקע מקצועי, רקע עסקי וניסיון (מילוי כל הפרטים הינם בגדר חובה).
- 1.2 פרט לא רלוונטי לספק המציע יש לציין "אין" במקום המתאים.

2. פרטים כלליים

- 2.1 שם המציע: _____
- 2.2 כתובת: _____
- 2.3 כתובת המוקד: _____
- 2.4 טלפון: _____ דוא"ל: _____
- 2.5 סוג המציע (חברה פרטית/ציבורית וכד'): _____
- 2.6 חברת אם: _____
- 2.7 חברות בנות: א. _____
ב. _____

פרטי מנהלים בכירים:

תפקיד	שם	השכלה	ניסיון מקצועי
מנכ"ל			
מנהל הלקוח			

3. פרטי מנהל הלקוח - שישמש כמנהל הלקוח של המציע מול המזמין בכל הקשור להליך המכרז.

נציג המציע במכרז הינו -

שם: _____

תפקיד: _____

מס' טל' נייד: _____ מייל: _____

פניות נציג המציע למזמין מטעם המציע, ככל שתהיינה בנוגע למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי המזמין – תחייבנה את המציע.

4. ניסיון בשירותי מוקד טלפוני לבירורים ו/או תשלומים

בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המציע במתן אספקת שירותי מוקד, כנדרש בתנאי סף 9.3

מס'	שם הלקוח	תקופת מתן השירותים	מהות השירותים	כמות צרכנים / לקוחות	שם איש קשר אצל הלקוח ותפקידו	טלפון ישיר של מנהל הלקוח (נייח, נייד)
.1						
.2						
.3						
.4						
.5						
.6						
.7						
.8						
.9						
.10						

נספח 3 - הצעת המחיר (תוכנס למעטפה סגורה נפרדת)

- לאחר שעיינו ובחנו את מסמכי המכרז ותנאיו הננו מסכימים לבצע את העבודות לפי הפרוט הבא:
1. אנו מקבלים על עצמנו את ביצוע העבודות נשוא המכרז כפי שפורטו במסמכי המכרז, בהתאם לתנאי המכרז על כל נספחיו ובהתאם למחירים המוצעים בטבלאות שלהלן (להלן: "טבלת הצעת המחיר").
 2. עוד ידוע לנו, כי אמת המידה לבחירת ההצעה הזולה היא מחיר לשעת מתן שירותים שתוצע על ידינו להפעלת המוקד לאורך תקופת ההתקשרות.
 3. אין להציע מחיר גבוה מהמחיר המקסימלי.
 4. הננו מצהירים, כי המחירים המפורטים בטבלת הצעת המחיר, יכללו ביצוע מלא ומושלם של כל ההתחייבויות שיש לבצע על פי מסמכי המכרז, ובכלל זה כל העבודות, הציווד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, עלויות בגין קבלת האישורים הדרושים לביצוע העבודות וכל הדרוש לביצוע העבודות על פי מסמכי המכרז.
 5. כמו כן אנו מצהירים, כי כל העלויות לרבות התקנה, הפעלה ואחסון בלתי מוגבל של מידע, הפקת דוחות, הדרכה וכל עלות אחרת תהיינה מגולמות במחיר המוצע.
 6. כמו כן אנו מצהירים, כי המחירים המפורטים בטבלת הצעת המחיר הינם סופיים ולא יתווספו אליהם הפרשי הצמדה ו/או ריבית מכל מין וסוג שהוא וזאת, אף אם התארכה תקופת ביצוע העבודות, מכל סיבה שהיא, מלבד הצמדה למדד המחירים לצרכן.
 7. כל הסכומים בהצעת המחיר, אינם כוללים מע"מ.
 8. ידוע לנו, כי המזמין אינו מתחייב להזמין את כל השירותים או חלקם.
 9. ידוע לנו, כי תשלום לספק בגין כל שירות - יהיו אך ורק בכפוף להזמנת עבודה חתומה ומאושרת על ידי הגורמים המורשים לכך במזמין.
 10. ידוע לנו, כי הכמויות שלהלן הינם אומדן בלבד ואין בהן בכדי לחייב את המזמין בכל כמות שהיא.
 11. אנו מצהירים וידוע לנו כי ביצוע השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותנו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואנו מתחייבים למלא אחר הוראות ההסכם ולמלא את כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק.
 12. יודגש כי את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מוקלד. מחיקות ייעשו בצורה ברורה ובהירה.

13. הצעת המחיר:

הצעתנו לביצוע מכלול השירותים, כמפורט בהסכם, במכרז ובנספחים הינה כדלהלן :
% _____ ההנחה מתשלום חודשי בגין אספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים
באמצעות צוות נציגים ייעודי לתאגיד המתבסס על מחיר שעתי על סך 85 ₪ לפני מע"מ. **אחוז ההנחה לא יעלה על 15% !!**
תשלום בגין שיחות תשלום מחוץ לשעות הפעילות או כחלק מהגלשת השיחות לנציגים נוספים : 4 ₪ + מע"מ
(מחיר קבוע). אין להגיש הצעת מחיר לרכיב זה.
תשלום בגין שליחת טופס לצרכן ומעטפה (בול על חשבון המזמין) : 2 ₪ + מע"מ. אין להגיש הצעת מחיר לרכיב זה.
תשלום בגין שליחת SMS : 0.02 ₪ + מע"מ (אופציה לבחירת המזמין). אין להגיש הצעת מחיר לרכיב זה.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח 4 - טופס ערבות מכרז

תאריך _____

לכבוד

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות להצעה - מכרז מס' 01/2024

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל- 20,000 ₪ כולל מע"מ (עשרים אלף ש"ח) וזאת בקשר עם השתתפותכם במכרז פומבי מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך שבעה (7) יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו, או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המציע בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע 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. ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ל ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ל- 24.05.2024 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי 24.05.2024 לא תענה.

לאחר יום 24.05.2024 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

_____ תאריך

_____ בנק

_____ בנק

נספח 5 – נספח ביטוח ואישור ביטוחי הספק

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" - _____.

"מבקש האישור" – מי הוד השרון ו/או חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי סמך רשתיים ו/או נבחרים ו/או עובדיהם ומנהליהם.

"השירותים" – אספקת שירותי מוקד טלפוני חיצוני אנושי לבירורים וגביית תשלומים

1. מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות של המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוח אחריות מקצועית כל עוד קיימת לו אחריות לפי דין ולכל הפחות לתקופה נוספת של 7 שנים לאחר תום תקופת מתן השירותים נשוא הסכם זה את הביטוחים המפורטים באישור עריכת ביטוחי המבוטח המצ"ב לנספח זה (להלן: "אישור ביטוחי המבוטח" ו-"ביטוחי המבוטח").

כן מתחייב המבוטח לערוך ולקיים על חשבון המבוטח, למשך כל תקופת ההסכם, את שאר הביטוחים וההתחייבויות הדרושים או הנדרשים לשם ביצוע השירותים לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, תשלומים לביטוח לאומי וביטוח חובה לכל כלי הרכב המשמשים לצורך ביצוע השירותים או המובאים על ידי המבוטח לחצרי מבקש האישור וכן כל ביטוח אחר שחובה על המבוטח לערוך על פי כל דין.

מוסכם כי היה והמבוטח אינו מעסיק עובדים שכירים הוא רשאי שלא לערוך ביטוח חבות מעבידים כמפורט באישור ביטוחי המבוטח ובלבד שהעביר למבקש האישור הצהרה בכתב על אי העסקת עובדים.

2. ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים או ממועד החתימה על הסכם, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, את אישור ביטוחי המבוטח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, מבקש האישור שוק ההון, ביטוח וחיסכון 6-1-2019

לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את אישור ביטוחי המבוטח בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח המבוטח יודיע למבקש האישור כי מי מביטוחי המבוטח עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, על המבוטח לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, 30 יום לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה בביטוח.

מובהר כי אי המצאת אישור על קיום ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות סעיף ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויותיו גם אם תמנע מהמבוטח האפשרות לעשות כן בשל אי עמידתו בדרישות כמפורט לעיל. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר לו השירותים להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.

3. על המבוטח לקיים את כל תנאי ביטוחי המבוטח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, לדאוג ולוודא שביטוחי המבוטח יהיו בתוקף במשך כל תקופת התחייבויות המבוטח לקיימם ולשאת בהשתתפויות העצמיות הנקובות בביטוחי המבוטח. כן מתחייב המבוטח להודיע למבקש האישור מיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.

4. מבקש האישור רשאית לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח שיומצא כאמור לעיל, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוח בגין עריכת ביטוחים אלה ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי המבוטח למוסכם ואין בכך כדי להטיל אחריות כלשהי על מבקש האישור ו/או על מי מטעם מבקש האישור ו/או לצמצם את אחריות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין.

בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור ביטוחי המבוטח לבין האמור בסעיף ביטוח זה, על המבוטח לגרום לשינוי ביטוחי המבוטח על מנת להתאימם להוראות סעיף ביטוח זה.

5. מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור בסעיף ביטוח זה, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על המבוטח, שאינה פוטרת את המבוטח ממלוא החבות על-פי הסכם זה ו/או על-פי דין. למבוטח לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מהבאים מטעם מבקש האישור בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוח שהוצא על ידי המבוטח.

ככל שלדעת המבוטח קיים צורך להרחיב את היקף ביטוחי המבוטח ו/או לערוך ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחי המבוטח, יערוך המבוטח את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור, על חשבונו. בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים שייערך על-ידו, ייכלל סעיף מפורש בדבר ויתור על זכות המבוטח לתחלוף כלפי מבקש האישור ו/או כלפי מי מטעם מבקש האישור, למעט כלפי אדם שגרם לנזק בזדון. בכל ביטוח חבות נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח יורחב שם המבוטח לכלול את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

6. המבוטח פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעמו, את מבקש האישור ואת הבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שנעשה בו שימוש בקשר לשירותים (ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות כלי רכב וכל כלי עבודה אחר), וכן מאחריות לנזקים לכל הבאים מטעמו או בשמו בקשר עם השירותים. אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

7. בהתקשרות המבוטח עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, על המבוטח לדרוש כי יערכו על ידם ביטוחים הולמים ביחס להיקף וסוג פעילותם.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי המבוטח נושא באחריות כלפי מבקש האישור ביחס לשירותים, בין אם בוצעו באמצעותו ו/או באמצעות קבלני משנה מטעמו. המבוטח ישא באחריות לשפות ו/או לפצות את מבקש האישור בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם בשל השירותים שבוצעו על-ידי קבלן המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה בביטוחי המבוטח ו/או בביטוחי קבלני המשנה מטעם המבוטח ובין אם לאו.

אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהתחייבות המבוטח ו/או כדי להטיל על מבקש האישור אחריות כלשהי. מובהר, כי המבוטח יהיה אחראי באופן מלא לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית. כמו כן, מוסכם במפורש כי המבוטח יהא חייב בפיצוי ו/או בשיפוי מבקש האישור בגין כל נזק ו/או תשלום שהמבוטח יחוייב בו לרבות תשלום השתתפות עצמית, בגין נזקים שבאחריות המבוטח לפי דין או לפי הסכם זה מיד עם דרישתו הראשונה בכתב.

מוסכם בזאת כי התחייבויות המבוטח לעריכת ביטוחים הינן בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה, אף אם יחולו על הצדדים הוראות בדבר המצאת אישור קיום ביטוחים במתכונות תמציתית בהתאם להוראות המפקח על הביטוח או כל הוראה אחרת בעניין זה. לאור האמור, מוסכם כי נוסח אישורי הביטוח המצ"ב לנספח ביטוח זה הינם דוגמה בלבד ואינם מהווים נוסח מחייב ולא מהווים פגיעה בהתחייבויות החוזיות של המבוטח לעריכת ביטוחים בהתאם לאמור בהוראות נספח ביטוח זה. כן מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור יהא רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישורי הביטוח המצ"ב בנוסח אישורי ביטוח חלופיים, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה כאמור.

8. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

8.1. הנם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי מבקש האישור ו/או הבאים מטעמו וכי מבטח המבוטח מוותר על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי מבקש האישור והבאים מטעמו.

8.2. שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבוטח למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

8.3. הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או עובדיו ומנהליו, לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.

8.4. היה וקיים סעיף המפקיע ו/או מצמצם בדרך כלשהי את אחריות המבוטח, כאשר קיים ביטוח אחר ו/או בשל כל סיבה אחרת לרבות תנאים מוקדמים לכיסוי ו/או אמצעי מיגון ו/או ביטוח חסר ו/או מידע חיתומי שגוי ו/או מטעה הרי שסעיף זה לא יופעל כלפי מבקש האישור ו/או הבאים מטעמה.

8.5. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבוטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.

8.6. המבוטח מוותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

מכרז 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים
עבור חברת מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ

8.7. על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.

9. הפרה של איזה מהוראות נספח בטוח זה תהווה הפרה יסודית.

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה*	מעמד מבקש האישור*
שם: מיה תשתיות המים של הוד השרון בע"מ ו/או חברות ו/או עמותות בנות ו/או גופי סמך רשתיים ו/או נבחריהם ו/או עובדיהם ומנהליהם	שם: _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: אספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים לרבות גביית תשלומים	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח.פ.: _____	ת.ז.ח.פ.: _____		
מען: _____	מען: _____		

כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	
					מטבע	סכום
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח						
צד ג'					₪	2,000,000
אחריות מעבידים					₪	20,000,000
אחריות מקצועית					₪	2,000,000
נאמנות					₪	1,000,000
אחר						

מכרז 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים
עבור חברת מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *

ביטול/שינוי הפוליסה *

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

חתימת האישור

המבטח:

* באישור ביטוח כללי ניתן לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף.

נספח 6 - אישור עו"ד/רו"ח בדבר פרטי המציע

לכבוד

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "המזמין")
א.ג.נ.,

הנדון: _____ (שם המציע)

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

1.	שמו המלא של המציע:	
2.	מס' עוסק מורשה/ח.פ./שותפות של המציע (נא להקיף את המספר הרלוונטי):	
3.	שמות המנהלים של המציע:	
4.	שמות האנשים אשר הרכב חתימותיהם דרוש על מנת לחייב את המציע:	

אני הח"מ, עוה"ד/רו"ח של _____ מס' ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), מאשר את נכונות המידע המופיע במסמך זה וכי הגשת הצעה במסגרת מכרז מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים (להלן: "המכרז"), ביצוע העבודות נשוא המכרז והתקשרות המציע בהסכם לביצועה הינה במסגרת סמכויות המציע, בהתאם למסמכי הרישום של המציע, להסכמים שהמציע הינו צד להם, ועל פי כל דין.

תאריך

עו"ד/רו"ח

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 7 - תצהיר בדבר קיום חובות בעניין זכויות עובדים

אני/ אנו הח"מ, _____ נושאת ת.ז. מספר _____ נושאת ת.ז. מספר _____ ו- נושאת ת.ז. מספר _____ לאחר שהוזהרתי/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ים בזאת בכתב, כדלקמן:

1. הנני / הננו נותן/ים תצהיר זה בשם _____ מס' עוסק מורשה / ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), הנני / הננו מכהן/ים כ _____ במציע, ומוסמך/ים ליתן תצהיר זה מטעם המציע בקשר עם/ במסגרת מכרז פומבי מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים (להלן: "המכרז").

2. אני/אנו מצהיר/ים, כי המציע, בעלי השליטה במציע ו/או חברות אחרות בבעלות בעלי השליטה במציע מקיימים את חובותיהם בעניין זכויות עובדים על פי חוקי העבודה ועל פי צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לענף, לרבות חוקי העבודה להלן:

"בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א – 1981).

א. חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959.

ב. חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.

ג. חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976.

ד. חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1951.

ה. חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.

ו. חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו – 1996.

ז. חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.

ח. חוק החניכות, תשי"ג – 1953.

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

י. חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958.

יא. חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963.

יב. חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה – 1995.

יג. חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב – 2002.

3. זהו שמי/שמנו, וזו חתימתי/חתימתנו, ותוכן תצהירינו דלעיל הינו אמת.

שם פרטי ושם משפחה

תאריך

תפקיד אצל המציע

מספר תעודת זהות

חתימה

כתובת

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____
ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. _____ מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/
הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא
יעשה/ יעשו כן, אישרו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתמו עליה בפני.
מר/גב' _____ ומר/גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על
תצהיר זה בשם המציע וחתים/ חתימתם מחייבת את המציע.

_____, עו"ד

(שם מלא, חתימה וחותרמת)

נספח 8 - תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום

אני/ אנו הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ מספר _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ ו- נושא/ת ת.ז. מספר _____ לאחר שהוזהרתי/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מצהיר/ים בזאת בכתב, כדלקמן:

1. הנני / הננו נותן/ים תצהיר זה בשם _____ מס' עוסק מורשה / ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), הנני / הננו מכהן/ים כ _____ במציע, ומוסמך/ים ליתן תצהיר זה מטעם המציע בקשר עם/ במסגרת מכרז פומבי מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים (להלן: "המכרז").

2. ההגדרות והמונחים לעניין תצהיר זה הינן על פי המפורט בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, שחלקן מובאות להלן:

א. "אמצעי שליטה", "החזקה" ו"שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התמ"א – 1981;

ב. "בעל זיקה" – כל אחד מאלה:

(1) חבר בני אדם שנשלט על ידי הקבלן;

(2) אם המציע הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:

i. בעל השליטה בו;

ii. חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי הענין, דומה במהותו להרכב כאמור של הקבלן, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הקבלן;

iii. מי שאחראי מטעם הקבלן לתשלום שכר עבודה;

(3) אם הקבלן הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בקבלן;

ג. "הורשע" – בעבירה- הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשון תשס"ג (31 באוקטובר 2002);

ד. "חוק עובדים זרים" – חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991;

ה. "חוק שכר מינימום" – חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987;

ו. "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים, או לפי חוק שכר מינימום;

ז. "שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני אדם;

3. אני/אנו מצהיר/ים, כי המציע, בעל הזיקה במציע, מתקיימת אחת מבין האפשרויות המפורטות להלן בסעיף זה:

א. המציע ו/או בעל הזיקה במציע לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה של המציע לפי חוק עובדים זרים בשנה שקדמה למועד חתימת התצהיר.

ב. המציע ו/או בעל הזיקה במציע הורשעו בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר של המציע לפי חוק עובדים זרים, אך במועד חתימת התצהיר חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

[יש למחוק את המיותר].

4. אני/אנו מצהיר/ים, כי המציע, בעל הזיקה במציע, מתקיימת אחת מבין האפשרויות המפורטות להלן בסעיף זה:

א. המציע ו/או בעל הזיקה במציע לא הורשעו בעבירה של המציע לפי חוק שכר מינימום.

ב. המציע ו/או בעל הזיקה במציע הורשעו בעבירה אחת של המציע לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת תצהיר זה חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה.

ג. המציע ו/או בעל הזיקה במציע הורשעו בשתי עבירות או יותר של המציע לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת התצהיר חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

5.

א. נכון למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המשתתף;

לחילופין –

ב. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן;

1. במידה והמשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות, המשתתף מצהיר ומתחייב כי יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; לחילופין –

2. המשתתף מצהיר כי פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות בהתאם להוראות סעיף זה לעיל, ואם קיבל הנחיות בעניין, הוא גם פעל ליישומן.

* "מעסיק" – כהגדרתו בסעיף 9 לחוק שוויון זכויות.

6. זהו שמי/שמנו, וזו חתימתי/חתימתנו, ותוכן תצהירינו דלעיל הינו אמת.

חתימה

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת _____ ת.ז. _____ מספר _____
ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. _____ מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/
הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא
יעשה/ יעשו כן, אישרו/ו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתמו עליה בפני.
מר/גב' _____ ומר/ גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על
תצהיר זה בשם המציע וחתימתו/ חתימתם מחייבת את המציע.

עו"ד,

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 9 - הצהרה על העדר תביעות

לכבוד

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "המזמין")
א.ג.נ.,

**הנדון : מכרז פומבי מספר מכרז פומבי מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום
צרכנות המים**

1. הרינו מצהירים בזה שעם קבלת הסכום של _____ ש"ח בתוספת מע"מ, בהתאם לחשבון מספר _____ שהוגש לכם ביום _____ בסך _____ ש"ח קבלנו את מלוא התמורה וכל תשלום אחר המגיע לנו עבור ביצוע העבודות במסגרת מכרז פומבי מס' 01/2024 (להלן: "המכרז") ובקשר עם כל הקשור במכרז ו/או בהסכם למתן שירותים נשוא המכרז.
2. עם קבלת הסכום הנ"ל לא תהיה לי/לנו או למישהו אחר בשמנו תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל מין ו/או סוג שהוא בקשר לעבודות ולהסכם למתן שירותים כלפי המזמין ו/או כל אדם ו/או גוף בשמו ו/או מטעמו, והסכום הנ"ל מהווה סילוק סופי ומוחלט של כל תביעותינו, וכל המגיע לנו בגין ו/או בקשר עם העבודות ו/או ההסכם נשוא מכרז.

תאריך

חתימת המציע

(חתימת מורשה/מורשי
החתימה מטעם המציע +
חותמת הספק)

נספח 10 - תצהיר בדבר סיום ההתקשרות

המזמין רואה חשיבות רבה בהעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק למזמין. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כוללת את המקרה בו הסתיים פרק הזמן של ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי. בהתאם לכך, הספק מתחייב ומצהיר כי עם תום תקופת ההתקשרות:

1. יעביר לידי המזמין את כל המידע והידע ביחס למזמין שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו, זאת לא יאוחר מ- 7 ימי עבודה מתום תקופת ההתקשרות.
2. יעביר לבעלות המזמין את השרתים בבעלות המזמין המפעילים את היישומים נשוא מכרז זה, המאחסנים והמגבים את הנתונים, המגנים על המערכות וציוד אחר הדרוש להפעלת המערכות.
3. על הספק להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת מערכות המחשוב בתום ההתקשרות.
4. עותקים של כל התוכנות המותקנות בשרתים – מגובים נכון ליום הפסקת השירות.
5. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף עבור העברת הנתונים, מידע לגבי המזמין ותהליכי העבודה, הציוד אם יש כזה ו/או נוהל מסירת המערכת.
6. תקופת המעבר (להלן: "חפיפה") היא בתקופה בה המערכות של הספק (הזוכה במכרז זה) ממשיכות לפעול במקביל לכניסתן לשירות של המערכות של הספק החדש.
7. הספק (הזוכה במכרז זה) ימשיך להפעיל את המערכות גם בתקופת ה"חפיפה" עד לקבלת הוראה בכתב מהמזמין שעליו להפסיק את מתן השירותים נשוא מכרז זה. בתקופת ה"חפיפה" הספק ימשיך לספק את כל השירותים נשוא מכרז זה.
8. בתקופת ה"חפיפה" יהיה רשאי לקבל תמורה עבור הפעלת השירותים בהתאם למפורט בסעיף 5 להסכם ההתקשרות בין המזמין לספק.
9. הספק ימשיך להחזיק במשך שנתיים, מיום קבלת הוראה בכתב מהמזמין על הפסקת השירות, גיבוי של כל הנתונים והמידע המפורטים בסעיפים 4 ו-5 בנספח זה.
10. למען הסר ספק יצוין, כי על הספק לעמוד בהתחייבויותיו המפורטות במסמכי המכרז ובין היתר במסמך זה, בכל מקרה של סיום ההתקשרות, לרבות סיום ההתקשרות על ידי המזמין.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/ הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ יעשו כן, אישר/ו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני. מר/גב' _____ ומר/גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחתמתו/ חתימתם מחייבת את המציע.

עו"ד (שם מלא, חתימה וחותמת) _____

נספח 11 - תצהיר לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

לכבוד

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.,

הנדון: תצהיר לשמירה על סודיות ומניעת ניגוד עניינים בקשר עם מכרז פומבי מס' 01/2024

לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים

(להלן: "המכרז")

בהמשך לחתימת ההסכם בינינו מיום _____ (להלן: "ההסכם") לביצוע עבודות אספקה, התקנה, הטמעה ואחזקה של מערכות המחשוב במזמין ושירותים נוספים (להלן: "השירותים") אנו הח"מ, ח.פ. _____ מצהירים בזה על התחייבותנו כלפי המזמין, כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.

"מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תוכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.

2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למזמין או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.

3. לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שברשותנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.

4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.

5. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.

6. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.

7. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים כאמור לעיל.

8. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.

9. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז-1997 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

10. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבינכם.
11. מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 10,000 ש"ח.

תאריך

המציע/ הקבלן

(חתימת מורשה/מורשי החתימה
+ חותמת המציע/ הקבלן)

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____
ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתי/ו
הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא
יעשה/ יעשו כן, אישר/ו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני.
מר/גב' _____ ומר/ גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על
תצהיר זה בשם המציע וחתימתו/ חתימתם מחייבת את המציע.

עו"ד, _____

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 12 - הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו

תאריך: _____

לכבוד

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "המזמין")

א.ג.ג.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ואני אעסוק במסגרת תפקידי אצל _____ (להלן: "הספק") בביצוע ההתקשרות מיום _____ ביניכם לבין הספק לקבלת שירותי אספקה, שדרוג, תחזוקה, תמיכה וטיפול מערכות המחשוב שלכם, אני מתחייב כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

1 אני מתחייב לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלי אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.

"מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תוכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל מסמך האגור ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.

2 אני מתחייב לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידי לגבי המידע הסודי של הספק המצוי בידי, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.

3 מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי את המזמין בפיצוי מוסכם ומוערך מראש ממני, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 10,000 ש"ח.

בכבוד רב,

חתימה _____

שם: _____

ת.ז.: _____

נספח 13 - תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקור

תאריך: _____

לכבוד

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "המזמין")

הנדון: תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקור

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

- הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבוקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
- הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' _____ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המזמין.
- זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך

המציע/ הקבלן

(חתימת מורשה/מורשי החתימה
+ חותמת המציע/ הקבלן)

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ ולאחר שהזהרתי/וה כי עליו/ה לומר את האמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/ה עליה בפני מר/גב' _____ מוסמך/ת לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחתמתו/ה מחייבת את המציע.

עו"ד, _____

(שם מלא, חתימה וחותמת)

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת,
וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה
הנ"ל וחתם/ה עליה בפני. מר/גב' _____ מוסמך/ת לחתום על תצהיר זה בשם קבלן
המשנה וחתים/תו/ה מחייבת את קבלן המשנה.

נספח 14 - טופס ערבות לקיום ההסכם (ערבות ביצוע)

לכבוד

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "המזמין"),
א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מספר

על פי בקשת _____ מסי מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו
ערבים בזה כלפיכם לסיילוק כל סכום עד לסך 40,000 ₪ כולל מע"מ (ארבעים אלף שקלים חדשים) בתוספת
הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), בקשר עם
מכרז פומבי מס' 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים, להבטחת ביצוע כל
התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז וחווה ההתקשרות במסגרתו.

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

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן
מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי ששך 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.

בנק _____

נספח 15 - פרטיות ואבטחת מידע

בהמשך להסכם השירותים שנחתם ביום _____ בין מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ, ח.פ. 514384577 ("המזמין") לבין _____, ח.פ. ("הספק"), הספק יספק ללקוח (בלבד) שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות המים לרבות, אספקת שירותי מוקד הבריורים והתשלומים (גביה) הטלפוני באמצעות צוות נציגי מוקד ייעודיים לטובת מוקד המזמין ושירותים נוספים בתחומי השירות המפורטים במפרט השירותים הנדרשים (להלן: "מסמך ב") במכרז (להלן: "השירות" או "השירותים" בהתאמה), אשר עשויים לכלול איסוף, שימוש ועיבוד של מידע אישי לגבי לקוחות של המזמין (להלן: "המידע האישי" או "המידע") על ידי הספק, כמפורט בנספח זה להלן.

"מידע אישי" לצרכי נספח זה הינו מידע בו ניתן לעשות שימוש, לבדו או בשילוב עם מידע אחר, כדי לזהות אינדיבידואל באופן אישי, לרבות, בין היתר, שם פרטי ושם משפחה.

בהתאם לכך, ובהתאם להוראות סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז, 2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") הצדדים מעוניינים לקבוע את ההסדרים אשר יחולו ביחס לאיסוף, שימוש, העברה ושמירה על המידע האישי על ידי הספק, בהתאם להוראות נספח זה.

1. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב כלפי בעל מאגר המידע כדלקמן:

- הינו מתחייב למלא אחר הוראות כל דין העוסקות באיסוף, שימוש, העברה ושמירה של מידע אישי, לרבות, אך לא רק, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), התקנות שהותקנו מכוח החוק (לרבות תקנות אבטחת מידע) והנחיות רשם מאגרי המידע, כפי שיעודכנו מעת לעת (להלן ביחד: "חוקי הפרטיות").
- כי ידוע לו והינו מאשר כי מאגר המידע וכל הזכויות בו ו/או במידע, שייכות לבעל מאגר המידע בלבד.
- כי יהיה רשאי לעבד ולעשות שימוש במידע האישי הקבוע בנספח א' בלבד, וזאת למטרות ובאמצעים הקבועים בנספח א' בלבד, וכפי שייקבעו על ידי המזמין מעת לעת ועל פי הנחיותיו בכתב.
- הספק יישם אמצעי אבטחה סביבתיים, פיזיים ולוגיים ביחס למערכות הספק, אשר נדרשים על מנת למנוע חדירה ו/או גישה בלתי מורשית למידע האישי, זאת בשים לב לסוג המידע האישי ורמת הרגישות של המידע האישי. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מאשר כי יפעל בהתאם להוראות אבטחת המידע המפורטות בנספח ב' לנספח זה.
- כי יבטיח וינקוט באמצעים הדרושים על מנת להבטיח שהגישה למידע האישי תהא מוגבלת אך ורק לעובדיו אשר יש להם "צורך לדעת" או אשר נדרשים לגישה למידע האישי הרלוונטי לצורך מתן השירותים ללקוח. הספק יערוך רישום מעודכן של מורשי הגישה למאגר לפי הרשאות הגישה השונות, ויעבירה ללקוח על פי דרישתו.

6. כי ינקוט בכל הצעדים הנדרשים כדי להבטיח את האמינות של אלו אשר תינתן להם גישה למידע האישי כאמור בסעיף 5 לעיל ויוודא שכל אחד מהם (א) יודע על אופיו הסודי של המידע האישי; (ב) קיבל הכשרה/הדרכה מתאימה בקשר לשימוש במידע אישי; (ג) כפוף להתחייבות לשמירה על סודיות מוחלטת ביחס למידע האישי (ד) לא יעשה כל שימוש במידע למטרה שאינה קשורה במישרין לביצוע השירותים ו/או ההתקשרות נשוא נספח זה וכן (ה) יישם את אמצעי אבטחת המידע הקבועים בנספח זה. בנוסף, ככל שיידרש על פי דין (בשים לב לרמת האבטחה של המאגר), הספק יישם אמצעי פסי על מנת לוודא כי הגישה למידע ניתנת רק לבעלי ההרשאה המתאימה.
7. כי ככל שהמידע האישי נאסף ישירות על-ידי הספק ו/או מי מטעמו, איסוף המידע יתבצע בכפוף למסירת הודעה לנשואי המידע כנדרש על פי דין ("הודעה לנשואי המידע"), זאת בהתאם להנחיות המזמין ובהתאם לדרישות הדין החל. נוסח ההודעה לנשואי המידע ואופן מסירתה יקבעו על-ידי המזמין או יאושרו על-ידו מראש ובכתב.
8. כי הספק ו/או מי מטעמו לא יעשו שימוש במאגרי מידע בלתי חוקיים לצורך ו/או בקשר למתן השירותים.
9. כי יודיע לבעל מאגר המידע על כל מקרה בו יוודא לו על הפרת איזה מבין הוראות נספח זה או במקרה של הפרת הוראות הדין החל בקשר לשירותים על ידו ו/או על ידי מי שפועל מטעמו.
10. כי _____, טלפון _____, אימייל _____, ישמש כאיש קשר מטעם הספק אשר יעמוד בקשר עם המזמין בכל עניין הנוגע לשימוש במידע ומתן השירותים.

2. אירוע אבטחה

1. הספק ידווח ללקוח באופן מידי בכל מקרה בו אירע אירוע או שעולה חשש לקיומו של אירוע בו נעשה שימוש במידע מן המאגר בלא הרשאה או בחריגה מן הרשאה או שנעשתה פגיעה בשלמות המידע ("אירוע אבטחה") ויספק ללקוח את כל המידע הדרוש כדי לאפשר ללקוח לעמוד בהתחייבותיו לפי חוקי הפרטיות, לרבות חובת הדיווח לרשות להגנת הפרטיות (להלן: "הרשות") ולנשואי המידע, ככל שתחול.
2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המידע שיימסר ללקוח על ידי הספק כאמור בסעיף 1. לעיל יכלול, בין היתר: (א) תיאור אירוע האבטחה; (ב) הקטגוריות ומספר נשואי המידע לגביהם אירע אירוע האבטחה, וסוג המידע האישי לגביו אירע אירוע האבטחה (ג) שם ופרטי יצירת קשר של הספק וקבלן המשנה מטעמו (ככל שרלוונטי), הממונה על אבטחת המידע אצל הספק וכל גורם רלוונטי אחר אצל הספק; (ד) תיאור ההשלכות האפשריות של אירוע האבטחה; וכן (ה) תיאור הצעדים שנקטו או שהוצעו כדי לטפל באירוע האבטחה, כולל אמצעים למתן את ההשפעות השליליות האפשריות. הספק ישתף פעולה עם המזמין וינקוט באמצעים סבירים כדי למנוע, להקטין או לתקן את אירוע האבטחה וינקוט בכל האמצעים הנדרשים ואת הפעולות המתקנות הנדרשות על-ידי המזמין כדי לבחון ולתקן אירועי אבטחה. הספק יתעד את כל אירועי האבטחה (לרבות הנסיבות הנוגעות לאירוע האבטחה, השפעותיה והפעולות המתקנות שנקטו בעקבותיה) ויעביר תיעוד כאמור ללקוח על פי בקשתו.
3. מוסכם כי ככל שחלה חובה לדווח לרשות או לכל גורם אחר על אירוע האבטחה, דיווח כאמור יתבצע על ידי המזמין בלבד. בנוסף, למעט ככל שהחוק החל אינו מאפשר זאת, על הספק

לקבל את אישורו בכתב ומראש של המזמין לפני כל פרסום, הודעה או דיווח המתייחסים לאירוע האבטחה ו/או לכל נתון אשר מאזכר את המזמין או נשואי המידע.

3. דיווחים ובקרה

1. הספק יודיע ללקוח באופן מידי בכל מקרה בו הוא יקבל פנייה ו/או דרישה ו/או תלונה בקשר למידע האישי מהרשות ו/או רשות מוסמכת אחרת ו/או כל צד ג' שהוא, לרבות כל הליך בחינה ו/או פיקוח אשר ייערך ע"י הרשות ואשר עשוי לכלול גילוי של המידע האישי.
2. הספק ימסור ללקוח דיווח שנתי, בכתב, ביחס לעמידתו של הספק בחוקי הפרטיות במסגרת ביצוע השירותים.
3. הספק יעמיד לרשות המזמין את כל המידע אשר יידרש על-ידי המזמין לצורך בחינת קיום דרישות נספח זה ודרישות חוקי הפרטיות על ידי הספק, וכן יעביר ללקוח כל מידע אשר יידרש באופן סביר על ידי המזמין לצורך קיום החובות החלות על המזמין על פי חוקי הפרטיות, לרבות חובות תיעוד ודיווח.
4. הספק מאשר כי המזמין יהיה רשאי, מעת לעת, לבצע ביקורת על מערכות, מסמכי ונהלי הספק, לרבות במתקני הספק, על מנת לוודא את עמידתו של הספק עם הוראות נספח זה (לרבות, בשל דרישת רשות מוסמכת). ביקורת זו עשויה להתבצע על ידי המזמין או על ידי צד ג' מטעם המזמין, אשר יהיה כפוף להתחייבות לשמירה על סודיות. הספק ישתף פעולה עם הגורמים אשר יבצעו את הביקורת כאמור ויספק להם את המידע והסיוע הנחוצים באופן סביר לצורך עריכת הביקורת.

4. זכויות נשואי המידע

1. הספק מתחייב לעדכן את המזמין בכתב, בהקדם האפשרי ובכל מקרה לא יאוחר מ-7 ימים, על כל פנייה או דרישה אשר תקבל אצלו מנשוא מידע ביחס למידע האישי, לרבות בקשה לעיון, לתיקון או למחיקה של המידע האישי המתייחס אליו.
2. בכפוף לאישור המזמין ובהתאם להוראותיו, הספק יאפשר עיון (על ידי מסירת תדפיס של הנתונים המבוקשים או באמצעי אחר אשר אושר מראש על ידי המזמין), תיקון ו/או מחיקה של הנתונים המתייחסים לנשוא המידע, לפי העניין, בתוך לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת בקשת נשוא המידע, והספק יספק ללקוח אישור בכתב על ביצוע עיון, תיקון או מחיקה של מידע אישי כאמור.

5. קבלני משנה

1. הספק לא יהיה רשאי להעסיק קבלני משנה להם תינתן גישה ו/או להם יועבר המידע האישי ללא הסכמת המזמין מראש ובכתב.
2. ככל שניתנה הסכמת המזמין להעסקת קבלן משנה ספציפי, הסכמה זו תהיה כפופה לכך שההתקשרות בין הספק לבין קבלן המשנה המאושר תתבצע בכתב או בצורה אלקטרונית, ותכלול באופן משמעותי את אותם התנאים המפורטים בנספח זה.
3. מבלי לגרוע מן האמור, אף מקום בו ניתנה הסכמת המזמין ביחס לקבלן משנה מסוים, הספק יהיה אחראי כלפי המזמין לכל מעשה ו/או מחדל של קבלני משנה מטעמו.

4. בנוסף לאמור, מובהר כי ככל שקבלן משנה מאושר מצוי מחוץ לישראל, העברת המידע לקבלן המשנה תתבצע בהתאם ובכפוף להוראות תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע למאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001.

6. תקופת ההסכם

1. נספח זה יהיה בתוקף החל ממועד חתימתו ועד לסיום ההתקשרות למתן השירותים (להלן: "תקופת ההסכם").
2. עם סיום תקופת ההסכם או במועד מוקדם לכך, על פי בקשת המזמין, הספק יפסיק את השימוש במידע, ובהתאם להנחיות המזמין, יחזיר למזמין או ימחק את כל המידע האישי שמצוי אצלו ו/או בשליטתו, באופן שלאחר סיום ההסכם, לא יוותר עוד מידע אישי בידיו ו/או מי מטעמו. לבקשת המזמין, יעביר הספק אישור בכתב מטעם מנכ"ל הספק לקיום הדרישה לעיל.

7. שונות

1. נספח זה, ממצה את יחסי הצדדים בכל הנוגע לנושאו וכל הסכמה, התחייבות, הבטחה ומצג שנעשו בין הצדדים, לפני חתימת נספח זה, בין בעל פה ובין בכתב, ככל שנעשו, ביחס לנושא נספח זה, בטלים בזאת. כל שינוי או תיקון של נספח זה יחייב רק אם נערך בכתב ונחתם על ידי כל הצדדים.
2. כל שיהוי, ויתור, ארכה, איחור או הימנעות מצד המזמין למימוש זכויותיו ו/או בדרישת קיום תנאי מתנאי נספח זה ו/או הסכמתו לסטות מתנאי נספח זה לא יהוו תקדים, לא יחשבו לויתור ו/או הסכמה מצד המזמין ואין להסיק מהן גזירה שווה למקרה אחר. מובהר, כי שום דבר האמור בנספח זה לא יתפרש כמקנה זכות כלשהי לטובת צד שלישי. בכל מקרה לפיו הוראה כלשהי בנספח זה תהפוך לבלתי חוקית, בלתי תקפה או בלתי אכיפה, לא יהיה בכך כדי למנוע ו/או לגרוע מתקפות ו/או חוקיות ההוראות האחרות.
3. סעיפים 1, 2, 3, ו-4 לנספח זה יישארו בתוקף על אף סיום/ביטול נספח זה מכל סיבה.
4. הצדדים מאשרים ומצהירים כי קראו בעיון את הנספח דלעיל על כל סעיפיו, וכי הם חותמים עליה מתוך הבנה מלאה של תוכנם ומשמעותם.
5. על נספח זה פרשנותו ו/או ביצועו יחולו אך ורק דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט הבלעדית בכל הקשור ו/או הנובע ממנו תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בעיר תל אביב-יפו.
6. כתובות הצדדים לצורך נספח זה תהיינה כמופיע במבוא לנספח וכל הודעה לפי נספח זה תהא ברת תוקף אך ורק אם ניתנה בכתב לכתובת זו.

הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות ודרישות נספח זה לעיל:

שם הספק: _____

מורשה חתימה: _____

חתימה: _____

תאריך: _____

נספח 14 א'

1. המידע שהספק רשאי לעבד:

מועד ושעת כניסת פנייה להמתנה בתור, מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציג שירות, נטישת שיחה, חזרה ללקוח שנטש את השיחה, פרטי המזמין (המחזיק/המשלם) – שם פרטי ושם משפחה, מספר המשלם, תעודת זהות, מספר מזהה, כתובת בית, כתובת עבודה, מספרי הטלפון והפקס, כתובת דוא"ל, שם נציג השירות המטפל, סוג/נושא הפנייה, סוג השירות שנתבקש, פירוט הפנייה, סטאטוס הטיפול בפנייה, "פניות פתוחות" הדורשות המשך טיפול על ידי עובדי המזמין - סיווג הפנייה כ"פתוחה" בשדה ייעודי והעברתה לסטאטוס טיפול של אחראי המוקד, צירוף כלל הטפסים/המסמכים הרלוונטיים שנשלחו על ידי הלקוח, מועד ושעת העברת הפנייה לאחראית המוקד, מועד ושעת סגירת הפנייה על ידי אחראית המוקד, מועד ושעת ניסיונות יצירת הקשר הטלפוני עם הלקוח ותיעוד השיחה עמו, פירוט התשובה ללקוח, כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות, פירוט אופן המענה (טלפוני ו/או דואר ו/או דוא"ל ו/או פקס), נימוק מפורט בשה הערות לסימון פניות שעודן בסטאטוס פתוח.

2. מטרת השימוש המותרות במידע:

אספקת שירותי מוקד הבירורים והתשלומים (גביה) טלפוני באופן ייעודי למזמין באמצעות צוות נציגי מוקד ייעודיים לטובת מוקד המזמין, אשר יועסקו ביחסי עובד-מעביד על ידי הזוכה. מובהר כי חל איסור מוחלט שנציגי המוקד יועסקו בפניות אחרות או כל עבודה שאינה קשורה באופן ישיר לשירות לקוחות או למזמין. כמו כן, צוות המוקד יספק למזמין (בלבד) שירותים נוספים בתחומי השירות כגון שירותי "בק אופיס", ביצוע שיחות יזומות, וסיוע לעובדי שירות הלקוחות של התאגיד.

3. מערכות המאגר שהספק רשאי לגשת אליהן:

מערכת ה-CRM של המזמין.

מערכת לחלוקת השיחות בין הנציגים לרבות על פי שפות – /computer telephony Integration (CTI)

תיבות קוליות להשאר הודעות קוליות לשלוחות הטלפון על מנת לחזור למשאיר ההודעה (Voice Mail unified messaging).

מערכת תכלול הפניה למרכזיית ה-Interactive Voice Response (IVR) של מערכת הבילינג הקיימת בתאגיד.

4. פעולות העיבוד המותרות:

הקלטת השיחות, יצירת קשר וחזרה ללקוחות, יצירת ניתוחים ודוחות באמצעות סטטיסטיקות

נספח 14 ב' – אמצעי אבטחה

- 1. אבטחה פיסית**
 - 1.1.1 הספק מתחייב לדאוג לקיים הגנה פיסית על מערכת המידע בה ימצא המידע המועבר, לרבות מערכת עיבוד הנתונים, התשתית, אמצעי התקשורת, המסופים והמבנה של המאגר מפני סיכונים סביבתיים ופגיעות. כמו כן הספק מתחייב כי מערכות אלו ימוקמו במקום מוגן, אשר הכניסה אליו תתאפשר רק לעובדים בעלי הרשאה מתאימה.
 - 1.1.2 בנוסף, ככל שיידרש על פי דין, הספק יישם אמצעי פיסית על מנת לוודא כי הגישה למידע ניתנת רק לבעלי הרשאה המתאימה.
 - 1.1.3 כדי למנוע חדירה וכניסה ללא הרשאה, ינקוט הספק באמצעים לתיעוד הגישה למאגר, אשר יכללו תיעוד כניסות ויציאות של עובדים אל מתקני המאגר, וכן הכנסת ציוד למתקנים והוצאתו מהם.
- 2. אמצעי אבטחה.**
 - 2.1.1 הספק מתחייב על קיום אמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, אשר ימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין המזמין לספק.
 - 2.1.2 לצורך כך הספק יערוך רשימה של כל רכיבי מערכות המחשב המשמשות להפעלת מאגרי המידע, לרבות ציוד מחשב וציוד תקשורת (רכיבי החומרה), ולרבות תוכנות המחשב (רכיבי התוכנה). הרשימה כאמור תשמש את הספק לצורך מעקב מתמיד אחר רכיבי המערכת ותאפשר זיהוי נקודות תורפה וסיכונים לצורך נקיטת אמצעי אבטחה הולמים לטיפול בהם.
 - 2.1.3 הספק מתחייב ליישם מנגנון בקרה אוטומטי לצורך אימות הגישה למערכות בהן מאוחסן המידע האישי, שיכלול, בין היתר, את זהות המשתמש, תאריך ושעת ניסיון הגישה, רכיב המערכת אשר ניסו לגשת אליו, סוג והיקף הגישה ואם הגישה ניתנה או נדחתה. הספק יבחן מעת לעת את המידע אשר ייאסף ממנגנון הבקרה, על מנת לאתר סוגיות ואי סדרים, ויבצע צעדים נדרשים על מנת לטפל בהם. בנוסף יקבע הספק סדרי בקרה לגילוי פגיעות בשלימות המידע, למניעת גישה בלתי חוקית ו/או בלתי מורשית למידע ולתיקון ליקויים. רשומות הבקרה כאמור יישמרו למשך 24 חודשים לפחות. רשומות הספק וכל הדיווחים והאמצעים שיושמו על-ידי הספק כאמור לעיל יימסרו למזמין על פי בקשתו, ויגובו על ידי הספק.
- 3. נהלים**
 - 3.1.1 הספק יפעל בהתאם למדיניות אבטחת מידע ונהלי עבודה נאותים המתאימים לעמידה בדרישות האבטחה לפי נספח זה והדין החל לרבות לעניין נהלי גיבוי ושחזור. הספק יבדוק מעת לעת, ובכל מקרה אחת לשנה ו/או כאשר יבוצעו שינויים מהותיים במערכותיו, את מדיניות האבטחה ואת נהלי העבודה שלו, ויבצע תיקונים נדרשים בהם לפי הצורך.
- 4. מתן הרשאות גישה**
 - 4.1.1 הספק יקבע את אופן מתן הרשאות גישה למאגר מידע והטלת הגבלות על מורשי הגישה.
 - 4.1.2 הספק יערוך רישום מעודכן של מורשי גישה למאגר לפי הרשאות הכניסה השונות ובהתאם לאמור בהוראות הנספח.
 - 4.1.3 הספק יחתים את מורשי הגישה כאמור על התחייבות לשמירה על סודיות ועל ההוראות שנקבעו לפי נוהל האבטחה.
 - 4.1.4 הספק יקבע כללי הפרדת מערכות בין המערכות המקבלות גישה למידע לבין מערכות אחרות המשמשות את הספק במהלך עסקיו.
- 5. העברות מידע**
 - 5.1.1 הספק לא יעביר מידע ממאגר המידע באמצעות רשת תקשורת ציבורית או ברשת האינטרנט אלא באמצעות שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
 - 5.1.2 הספק לא יאפשר שימוש והעתקת מידע ממאגר המידע להתקנים ניידים.