



מכרז פומבי דו שלבי מס' 04/2025
למיקור חוץ לשירותי אכיפה, שירותי הנהלת
חשבונות, גבייה ופניות ציבור (משרד אחורי)

נובמבר 2025

תוכן עניינים

- מסמך א' - הוראות למשתתפים במכרז פומבי דו שלבי מס' 04/2025 למיקור חוץ לשירותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות, גבייה ופניות ציבור (משרד אחורי) עבור מיה תשתיות המים של הוד השרון תאגיד מים וביוב בע"מ..... - 3 -
- נספח א'1 - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים..... - 15 -
- נספח א'2 - הצהרת המשתתף בדבר אי המצאות בניגוד עניינים..... - 16 -
- נספח א'3 - הצהרה על כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, תשנ"ו-1996..... - 17 -
- נספח א'4 - הצהרת המשתתף לעמידה בתנאי סף 3.2-3.3 ולטובת ניקוד האיכות..... - 18 -
- נספח א'5 - פירוט בעלי התפקידים אשר עונים על דרישות תנאי סף 3.4 ולטובת ניקוד האיכות..... - 19 -
- מסמך ב' – טופס הצעת המחיר..... - 21 -
- מסמך ג' - חוזה התקשרות..... - 23 -
- נספח ג'1 – נוסח ערבות ביצוע..... - 41 -
- נספח ג'2 - שירות הפעלת מחלקת הגבייה וקריאת מדי מים וביוב..... - 42 -
- נספח ג'3 – ביטוחי המבוטח..... - 43 -
- נספח ג'4 - כח אדם, ציוד ושירות לתושב..... - 47 -
- נספח ג'5 – אכיפה מנהלית..... - 48 -
- נספח ג'6 – נוהל גביית כספים התאמות בנקים וניהול קופה..... - 49 -
- נספח ג'7 – תשלומי הוצאות בגין אכיפת גביה מינהלית..... - 53 -
- נספח ג'8 – הצהרת מחויבות לאבטחת מידע..... - 54 -

המסמכים שלעיל וכל מסמך אחר הנכלל במסמכי המכרז לרבות נספחים למסמכים, ייקראו יחדיו: "מסמכי המכרז" או "מסמכי ההתקשרות".

מסמך א' - הוראות למשתתפים במכרז פומבי דו שלבי מס' 04/2025 למיקור חוץ לשירותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות, גבייה ופניות ציבור (משרד אחורי) עבור מיה תשתיות המים של הוד השרון תאגיד מים וביוב בע"מ

1. מיה תשתיות המים של הוד השרון תאגיד מים וביוב בע"מ (להלן: "התאגיד" או "המזמין" או "החברה"), הינו תאגיד מים וביוב הפועל בתחומי הרשות המקומית הוד השרון הפועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001 (להלן: "החוק"). התאגיד מזמין בזאת מציעים להגיש הצעות למתן מיקור חוץ לשירותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות, גבייה ופניות ציבור (משרד אחורי) (להלן: "שירותי הגבייה") הכל כמפורט במסמכי המכרז. בכל מקום במסמך זה בו מופיע לשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך.

2. עיקרי ההתקשרות

התאגיד מבקש להתקשר עם זוכה אחד אשר יעניק לו שירותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות, גבייה ופניות ציבור (משרד אחורי), ובין היתר, יעמוד וימלא אחר כל ההוראות והתנאים שלהלן:

2.1. הזוכה אחראי על העסקת ארבעת העובדים אשר הוצגו על ידו בהצעתו למכרז, ואושרו על ידי

החברה, והוא מתחייב להעניק באמצעותם את השירותים לחברה, ואלה הם:

2.1.1. מנהל האכיפה ומנהל החשבונות גבייה - יוצבו על ידי הזוכה במשרדי מיה.

2.1.2. אחראי פניות ציבור ונציג שירותי משרד אחורי - יופעלו על ידי הזוכה בעבודה מרחוק.

ארבעת העובדים האמורים ייקראו להלן: "צוות המציע".

2.2. הזוכה יהיה אחראי להעסקת כוח האדם מטעמו, ובכלל זה: הדרכתו, הטמעת נהלי עבודה

בתחומי אכיפה מקצועיים, וניהול משרד אחורי בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים

לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), תש"ע-2009 ולפי כל דין אחר ביחס לתשלומים

המגיעים לתאגיד לרבות כל שינוי שיעשה בעקבות שינויי חקיקה, צווים או תקנות או נהלי רשות

המים ו/או הממונה על תאגידי המים והביוב.

2.3. העסקתם ותשלום שכר עבודתם של כוח האדם מטעם הקבלן תהא בהתאם להוראות כל דין.

2.4. הזוכה לא יהא רשאי להחליף את צוות המציע, אלא מטעמים מיוחדים בלבד, וזאת באישור

מראש ובכתב מאת התאגיד הן לגבי עצם ההחלפה, והן לגבי זהות המחליפים.

2.5. התאגיד ישא בהוצאות הנלוות למתן השירותים באמצעות עובדי צוות המציע אשר יוצבו

במשרדי התאגיד, ובכלל זה: דמי שימוש בתוכנה, טלפוניה, ריהוט, חשמל, ארנונה, ניקיון, הפקת

והדפסת חשבונות המים.

2.6. השירותים אשר יינתנו על-ידי הזוכה, יבוצעו באופן מקצועי וברמה גבוהה תוך שמירה על כללי

זהירות ועפ"י הוראות כל דין.

2.7. המשתתף מתחייב בזאת כי בכפוף לזכייתו במכרז הוא ועובדיו ישמרו ויקפידו במשרדי התאגיד

הקפדה יתרה על אדיבות, סגנון לבוש, שפה תואמת לקוח ודיבור התואמים את צביון המשרד

ובהתאם להנחיות התאגיד ולא יסטו מהם.

2.8. שאר תנאי ההתקשרות וההוראות אשר יחולו בתקופה זו, הנם כמפורט וכקבוע בהסכם המצורף

למסמכי מכרז זה.

2.9. מובהר בזאת כי התאגיד משתמש בשירותי תוכנה לניהול הגבייה של פריוריטיסופט בע"מ. על

המציע שייבחר במסגרת מכרז זה להפעיל את תוכנת הגבייה הקיימת כיום בתאגיד. המציע

מתחייב בהגשת הצעתו להפעיל כל תוכנה שהתאגיד יבחר בעתיד במידה ויחליט על הליך כזה. על המציע להשתתף בפועל בביצוע הסבת הנתונים לתוכנה חדשה במידה ותיבחר ולדאוג להכשרת עובדיו במעבר לתוכנה אחרת אם תיבחר, להגדיר ולהפעיל תהליכי עבודה חדשים כתוצאה מהמעבר לתוכנה חדשה אם יידרש לכך על ידי התאגיד. המציע מתחייב בהגשת הצעתו לקחת חלק במעבר זה ללא סייג וללא כל תביעות כספיות מהתאגיד.

2.10. כמו כן מובהר כי התאגיד מפעיל תוכנות ואפליקציות שונות למתן שירות ועל העובדים המוצבים בתאגיד מטעם הזוכה לתפעל תוכנה זאת ולהקליד את כל הנתונים הדרושים לשם תפעולה המלא ולצורך בקרה ומעקב אחר שירות הלקוחות ונושאים אחרים. התאגיד יהיה רשאי להחליף תוכנות ואפליקציות זאת בתוכנה אחרת והזוכה במכרז מתחייב לסייע בהחלפה ולהפעיל כל תוכנה אחרת שיבחר התאגיד.

2.11. מובהר בזאת, כי אין **בסעיף זה כדי למצות את התחייבויות הקבלן על פי מסמכי המכרז. עובדי הזוכה יבצעו כל מטלה ו/או פעולה בקשר לכל השירותים הכלולים במסמכי המכרז, כפי שינחה התאגיד מעת לעת וללא כל תמורה נוספת.** תמורה נוספת תגיע לקבלן אך ורק אם יידרש ע"י התאגיד להעמיד עובדים נוספים, וזאת כמפורט **בנספח ג' 4** להסכם.

2.12. **תקופת ההתקשרות** עם הקבלן הזוכה הינה ל- 36 חודשים מן המועד בו יחתום התאגיד על הסכם ההתקשרות, ולתאגיד אופציה להארכה לשתי תקופות נוספות בנות שלוש כל אחת, על פי שיקול דעתו, כאשר מימוש תקופת האופציה יתבצע באופן אוטומטי. מובהר כי מדובר על זכות בלעדית הנתונה לשיקול דעת החברה בלבד, ואין בה כדי לגרוע מזכותה של החברה שלא להאריך את תקופת השירותים ו/או לקצרה, והכל בהתאם להוראות ההסכם ועל פי כל דין.

3. **תנאי סף להשתתפות במכרז**

רשאי להשתתף במכרז זה מי שעומד, במועד הגשת ההצעות במכרז, בכל התנאים המצטברים שלהלן:

- 3.1. המשתתף הינו תאגיד הרשום כדין בישראל.
- 3.2. המשתתף הינו בעל ניסיון החל מיום 01.01.2020 ואילך במתן שירותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות גבייה ופניות ציבור לשלושה (3) תאגידי מים וביוב לפחות, שהוקמו לפי חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, שכל אחד מהם בעל 20,000 מדי מים לפחות, ושכל אחד מהם ניתנו שירותים לתקופה של שנתיים במצטבר.
- 3.3. המשתתף מעסיק ביחסי עובד-מעסיק לפחות 20 עובדים קבועים במשרה מלאה, העוסקים במתן שירותי גבייה לתאגידי מים וביוב ו/או לרשויות מקומיות.
- 3.4. המציע מעסיק ביחסי עובד-מעביד את בעלי התפקידים הבאים אשר יוצבו מטעמו למתן השירותים בחברה:
 - 3.4.1. **מנהל אכיפה** שהינו בעל ניסיון של לפחות חמש שנים בתחום האכיפה המנהלית והמשפטית עבור תאגידי מים וביוב.
 - 3.4.2. **אחראי התאמת גבייה והנהלת חשבונות** שהינו בעל ניסיון של לפחות חמש שנים בתחום הנהלת חשבונות גבייה עבור תאגידי מים וביוב.
 - 3.4.3. **אחראי פניות ציבור** שהינו בעל תואר ראשון במשפטים (LLB או LLM) ובעל ניסיון של לפחות ארבע שנים במתן מענה לפניות הציבור בהתאם לאמות המידה של רשות המים.
 - 3.4.4. **נציג שירותי משרד אחורי** שהינו בעל ניסיון עבודה בתוכנת פריוריטיסיטי של שנתיים לפחות, ובעל ידע באמות מידה של רשות המים.

- 3.5. המשתתף הינו בעל תקן ISO 9001 בתוקף.
- 3.6. המשתתף הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומנהל ספרי חשבונות כחוק.
- 3.7. המשתתף אינו קבלן כוח אדם עפ"י חוק העסקת עובדים באמצעות קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996.

להסרת ספק מובהר כי על המציע עצמו לעמוד לבדו, ולא בשיתוף עם אחרים, בכל תנאי הסף, ובכל שאר תנאי המכרז, ולא יתאפשר למציע להסתמך לעניין זה על כל גוף או אדם אחר, לרבות חברות שלובות, חברות בנות, חברות אם, קבלני משנה, אורגנים של המציע, שותפויות וכיוצ"ב, למעט אם צוין במפורש אחרת בתנאי הסף.

4. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

על המציע לצרף להצעתו את ההוכחות לעמידתו בכל תנאי הסף בלא יוצא מן הכלל, ומבלי לגרוע מכלליות הדרישה האמורה גם את כל המסמכים הבאים שיהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז:

- 4.1. תעודת התאגדות כדין בישראל.
- 4.2. הצהרת המשתתף המעידה על ניסיונו של המשתתף כנדרש בסעיף 3.2 לעיל, הכוללת את הגורם שעבורו בוצעה העבודה, שם הממליץ אצל אותו גורם, תפקידו ומספר הטלפון שלו, וכן פירוט של סוגי עבודות שבוצעו עבור כל אחד מהגורמים הממליצים וכן הצהרה לגבי ניסיון המשתתף בנוסח הרצ"ב **כנספח א'4**.
- 4.3. הצהרת המשתתף המעידה על עמידתו בדרישות סעיף 3.3 בנוסח הרצ"ב **כנספח א'4**.
- 4.4. קורות חיים ותעודות השכלה של מנהל אכיפה, מנהל חשבונות גבייה, האחראי לפניות הציבור ונציג שירותי משרד אחורי המוצעים על ידי המציע ואשר עומדים בתנאי הסף שבסעיף 3.4 לעיל, ופרטים אודותם בהתאם ל**נספח א'5**.
- 4.5. אישור בתוקף בעת הגשת ההצעה למכרז מאת גוף התעדה מוסמך המעיד על היותו של המשתתף בעל תקן ISO 9001, כנדרש בסעיף 3.5 לעיל.
- 4.6. העתק תעודת עוסק מורשה של המשתתף מאת רשויות מע"מ.
- 4.7. אישור התקף במועד הגשת ההצעות למכרז בדבר שיעור ניכוי מס במקור של המשתתף.
- 4.8. העתק תעודה של המשתתף על ניהול ספרים, התקפה במועד הגשת ההצעות למכרז עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, וכן תצהיר לפי חוק גופים ציבוריים בנוסח **נספח א'1**.
- 4.9. הצהרה לגבי העדר ניגוד עניינים בנוסח **נספח א'2**.
- 4.10. תצהיר המשתתף כי אינו קבלן כוח אדם עפ"י חוק העסקת עובדים באמצעות קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996 וכי הוא מתחייב להעסיק את עובדיו ולשלם להם את מלוא שכרם וזכויותיהם עפ"י כל דין בנוסח הרצ"ב **כנספח א'3**.
- 4.11. ההצעה הכספית של המציע - **מסמך ב' (במעטפה סגורה נפרדת)**.
- 4.12. כל מסמכי המכרז, על נספחיו, לרבות מסמכי הבהרות, אם וככל שיופצו על ידי התאגיד, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד על ידי המשתתף.

הצעה שתוגש ללא כל המסמכים כאמור, תהיה החברה רשאית, אך לא חייבת, לפסול אותה מטעם זה בלבד. על המציע לוודא, כי המספר המזהה בכל המסמכים המוגשים, לרבות רישום במע"מ (תעודת עוסק מורשה) ובמס הכנסה (אישור על ניהול ספרים), יהיה זהה. אם וככל שאין התאמה במספר המזהה, יצרף אישור/הסבר מהרשויות המוסמכות לכך.

5. עיון והורדת מסמכי המכרז

- 5.1 המציעים יוכלו לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של החברה בכתובת <https://www.mayawater.co.il> תחת הכפתור "פרסומים ומכרזים".
- 5.2 מציע אשר יהיה מעוניין להשתתף במכרז ולהגיש הצעתו יידרש להדפיס את מסמכי המכרז שהועלו לאתר החברה, ולהגיש את הצעתו על גביהם.
- 5.3 באחריות המציעים להתעדכן באתר החברה עד המועד האחרון להגשת ההצעות על מנת לוודא כי בידיהם הנוסח המעודכן ביותר של מסמכי המכרז. בכל מקרה, הנוסח המחייב יהא הנוסח האחרון שיועלה לאתר החברה.

6. סתירות אי התאמות והבהרות

- 6.1 בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז או בין הוראה מהוראותיהם, תגבר ההוראה המיטיבה עם התאגיד, לפי פירושו של התאגיד ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של התאגיד.
- 6.2 ככל שלדעת המציע, קיימות במסמכי המכרז סתירות או אי בהירויות יוכל המציע לפנות בכתב לתאגיד לאמייל: michrazim@mayawater.co.il וזאת **עד ליום 08.12.2025 בשעה 14:00**, תוך פירוט השאלות, הסתירות, השגיאות, אי ההתאמות או הספקות שימצא בקשר למובנו המדויק של כל סעיף או כל פרט שהוא במכרז. על המשתתף לוודא טלפונית קבלת המייל.
- 6.3 קובץ שאלות ההבהרה יערך באופן הבא בלבד:

| מס"ד | מס' עמ' | מס' סעיף | פירוט השאלה/ההבהרה | תשובת התאגיד |
|------|---------|----------|--------------------|--------------|
| | | | | |

- 6.4 תשובות ו/או הבהרות ו/או כל שינוי או תיקון בתנאי המכרז, ככל שיוחלט עליהם, יפורסמו באתר האינטרנט של התאגיד. באחריות המציעים להתעדכן באתר האינטרנט באופן שוטף עד למועד הגשת ההצעות, והמציעים יהיו מנועים ומושתקים מהעלאת כל טענה לגבי אי-ידיעתם אודות כל עדכון ו/או הבהרה ו/או תשובה שיפורסמו באתר האינטרנט כאמור. התאגיד יהא רשאי להעביר במקביל גם תשובות באמצעות אימייל למציעים, ואולם אין באמור כדי לגרוע מחובתם של המציעים להתעדכן באתר האינטרנט של התאגיד.
- 6.5 לא התייחס התאגיד לפנייה ו/או השגה עד למועד שנקבע לצורך הגשת ההצעות יראו בכך דחיית פניית המציע. מציע שלא יפנה כאמור, יהיה מנוע מלטעון טענות בדבר אי סבירות ו/או אי בהירות, שגיאות, אי התאמות, טעות וכיו"ב.

7. אופן מילוי ההצעה והגשתה

- 7.1 על המציע לקרוא בעיון את כל מסמכי המכרז ורואים אותו כמי שקרא ולמד את כל המידע והפרטים הכלולים בו. הגשת ההצעה ע"י המציע מהווה אישור לכך כי המציע בחן את כל הפרטים וקיבל את כל המידע והנתונים הדרושים לצורך הגשתה.
- 7.2 הצעת המציע תהיה בתוקף לתקופה של 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. התאגיד יהא רשאי לדרוש מהמשתתפים להאריך את תוקפה של ההצעה ב- 90 ימים נוספים והמשתתפים מתחייבים להאריך בהתאמה את תוקף הצעתם, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של התאגיד.
- 7.3 ההצעה תוגש על ידי המציע בהתאם לדרישות המכרז וב-3 מעטפות סגורות בדרך הבאה:

- 7.3.1 **מעטפה א'** (כלל מסמכי המכרז ומענה המציע למעט טופס הצעת המחיר): המסמכים לבחינת עמידה בתנאי הסף, בחינת ציון האיכות, מסמכי המכרז ונספחיו, וכל מסמך אחר כנדרש במסמכי המכרז, מלבד הצעת המחיר – מסמך ב' (להלן: "**ההצעה המקצועית**"). בנוסף, יש להכניס למעטפה זו התקן נייד (דיסק.און.קי) שעליו יישמרו כל המסמכים האמורים, **מלבד** הצעת המחיר.
- 7.3.2 **מעטפה ב'**: הצעת המחיר המצורפת כמסמך ב' למסמכי המכרז עליה יש לכתוב את המילים "הצעת מחיר". יודגש, שאין לחשוף את הצעת המחיר בכל חלק של ההצעה המקצועית או בכל מקום אחר, למעט בתוך מעטפה זו.
- 7.3.3 **מעטפה ג'**: מעטפה בה מצויות מעטפות א'+ ב' כאמור לעיל, כשהיא סגורה ועליה מצוין שם ומספר המכרז בלבד.
- 7.4 במקרה בו לא תופרד הצעת המחיר מיתר מסמכי ההצעה, תהא החברה רשאית לפסול את ההצעה או לקבלה בתנאים, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. באחריות המציעים לוודא כי טופס הצעת המחיר מופרד ומוגש במעטפה נפרדת!
- 7.5 על המציע להגיש את הצעתו, **במסירה ידנית לתיבת המכרזים שתוצב במשרדי התאגיד, בכתובת: הנגר 8, קומה 1 הוד השרון וזאת ביום 18.12.2025 בין השעות 09:00 ועד 12:00.**
- 7.6 כל הצעה שתוגש לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל, תיפסל ולא תיכלל במניין ההצעות למכרז.
- 7.7 משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת אינו עונה על דרישות המכרז ויוביל לפסילת ההצעה.
- 7.8 מובהר כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המציע בלבד.
- 7.9 הצעת משתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל, בין השאר הניסיון, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.
- 7.10 אין להגיש מידע נוסף או מסמכים נוספים מעבר למה שקובעים מסמכי המכרז. במידה ויוגשו מסמכים כאלה שלא נדרשו התאגיד לא יתחשב בתוכם.

8. ההצעה ואמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה

- לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, המזמין יבחן את ההצעות שהוגשו לתיבת המכרזים בשלבים כמפורט להלן:
- 8.1 שלב ראשון – בחינת עמידת המציע בתנאים המקדמיים להגשת הצעות המפורטים בסעיף 3 לעיל. הצעותיהם של מציעים שלא תעמודנה בכל תנאי הסף תיפסלנה.
- 8.2 שלב שני - בחינת הרכיב האיכותי (70%)
- 8.2.1 לשם בדיקת שקלול רכיב האיכות במכרז, התאגיד יפעיל ועדה מקצועית לבחינת ההצעות (להלן "**הוועדה המקצועית**"). התאגיד יהא רשאי לשנות את הרכב חברי הוועדה המקצועית ו/או את זהות חברי הוועדה על פי שיקול דעתו, וכן יהא רשאי לזמן משקיפים לדיוני הוועדה, לרבות את יועמ"שית התאגיד.
- 8.2.2 הוועדה המקצועית תבדוק ותדרג את ההצעות בהתאם לקריטריוני המשנה הבאים:

| הניקוד המרבי | פירוט | אמות המידה |
|--------------|--|--|
| 10 | עבור כל תאגיד מים וביוב נוסף מעבר לשלושה (3) הנדרשים בתנאי הסף 3.2, שלו המציע סיפק שירותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות גבייה ופניות, בהתאם לדרישות המפורטות בתנאי סף 3.2, יוענקו למציע 5 נקודות לכל פרויקט, ועד למקסימום של 10 נקודות. | ניסיון קודם של המציע מעבר לנדרש בתנאי הסף 3.2 |
| 10 | עבור כל 5 עובדים קבועים במשרה מלאה, העוסקים במתן שירותי גבייה לתאגידי מים וביוב ו/או לרשויות מקומיות נוספים, יוענקו למציע 2 נקודות לכל פרויקט, ועד למקסימום של 10 נקודות. | מספר עובדים מעבר לנדרש בתנאי סף 3.3 |
| 10 | מספר שנות ניסיון גבוה יותר מהנדרש בתנאי של בעלי התפקידים הבאים: א. מנהל אכיפה - מספר שנות ניסיון מעבר ל- 5 שנים כנדרש בתנאי סף 3.4.1 - עבור כל שנה 1 נקודות ועד 3 נקודות מקסימאליות. ב. אחראי התאמת גבייה והנהלת חשבונות - מספר שנות ניסיון מעבר ל- 5 שנים כנדרש בתנאי סף 3.4.2 - עבור כל שנה 1 נקודות ועד 3 נקודות מקסימאליות. ג. אחראי פניות ציבור - מספר שנות ניסיון מעבר ל- 4 שנים כנדרש בתנאי סף 3.4.3 - עבור כל שנה 1 נקודות ועד 2 נקודות מקסימאליות. ד. נציג שירותי משרד אחורי - מספר שנות ניסיון מעבר לשנתיים כנדרש בתנאי סף 3.4.4 - עבור כל שנה 1 נקודות ועד 2 נקודות מקסימאליות. | מספר שנות ניסיון מעבר לנדרש בתנאי סף 3.4 |
| 40 | החברה תזמן את המציעים ואת מנהל האכיפה, מנהל החשבונות גבייה, האחראי לפניות הציבור ונציג שירותי משרד אחורי אשר הוצגו על ידי המציע בהצעתו לראיון בפניה, ותתרשם מכישוריהם, ומהתאמתם לתפקיד. נציגי החברה ינקדו את התרשמותם על פי קריטריוני המשנה הבאים: א. התרשמות מנהל אכיפה – התאמתו לביצוע תפקידו, מקצועיותו, הניסיון של מנהל האכיפה המינהלית בתחום הגבייה והאכיפה המינהלית בגבייה בכלל ובתאגידי מים בפרט (עד 10 נק'); ב. התרשמות מנהל החשבונות גבייה - הניסיון הניהולי שלו בניהול ביצוע התאמות כספיות בין הגבייה לבין הנהלת החשבונות בתאגידי מים, הניסיון שלו בניהול והנעת צוות עובדים למשימתיות ולעמידה ביעדים, היכרותו עם התאמות כספיות בין גבייה לבין הנהלת חשבונות בתאגידי מים (עד 10 נק'); ג. התרשמות מהאחראי לפניות הציבור - הניסיון הניהולי שלו ביצוע תפקיד דומה בתאגידי מים, הניסיון וההכרות שלו בגבייה בכלל ובתאגידי מים בפרט ועם נהלי גבייה ואכיפה בתאגידי מים (עד 10 נק'); ד. התרשמות מנציג שירותי משרד אחורי - מהמקצועיות, זמינות ושירותיות של המציע (עד 5 נק'); ה. התרשמות כללית מהמציע (עד 5 נק'). | ראיון |
| 70 | | סך הכל |

8.2.3. מובהר כי הראיונות יתקיימו במשרדי התאגיד או באופן מקוון בהתאם לשיקול דעת התאגיד.

8.2.4. מציע אשר לא יתייצב לראיון או לא יתייצב מטעמו אחד מחברי הצוות המוצע על ידו יהא רשאי התאגיד שלא להתחשב בהצעתו ולא לדון בה כלל.

8.2.5. הצעה שציון האיכות הכללי שקיבלה יהיה נמוך מ- 45 נקודות תיפסל (להלן: "סף האיכות"). על אף האמור, במקרים מיוחדים, תהא החברה רשאית, לפי שיקול דעתה המקצועי, לקבל הצעה שציון האיכות שלה נמוך מסף האיכות בהתחשב, בין היתר, בנתונים הבאים: גובה הציון, מספר המציעים שעברו את רף האיכות וגובה הציון שקיבלו, ההפרש בין ההצעות הכספיות וההפרש בין ההצעות המשוקללות ונתונים מיוחדים של המציע או ההצעה שאינם באים לידי ביטוי בקביעת הציון. מובהר כי אין מדובר ברשימה סגורה.

8.3. שלב שלישי - בחינת הצעת המחיר (30%)

8.3.1. בשלב זה ייפתחו ההצעות הכספיות של המציעים.

8.3.2. מרכיב זה ייבדק אך ורק לגבי הצעות שעמדו בתנאי הסף ועברו את ציון סף האיכות כמפורט לעיל.

8.3.3. על המשתתף במכרז ליתן הצעת מחיר ("תשלום חודשי") על גבי טופס הצעת משתתף, **מסמך ב'** למסמכי המכרז עבור ביצוע עבודות המכרז. הצעת המחיר הינה עבור מכלול העבודות והשירותים המוגדרים במסמכי המכרז, באופן שהמחיר הינו סופי וכולל, המגלם בתוכו את כל מרכיבי העבודה והשירותים לשם ביצועה, לרבות (אך לא רק) תקורות, עלויות כ"א, תוכנות עזר לביצוע אכיפת גביה וכו'. תוכנות החיובים, הגביה והאכיפה תסופקנה לזוכה על ידי התאגיד, והזוכה מתחייב בזאת להפעיל את התוכנות הקיימות או כל תוכנה אחרת עליה יחליט התאגיד וינחה את הזוכה לעבוד איתה.

8.3.4. על המציע לנקוב בהצעתו את התשלום ההחודשי המוצע (להלן: "תשלום חודשי") הכול כפי שמפורט בחוזה לביצוע השירותים ובמסמכי המכרז. מובהר בזאת כי התשלום החודשי המינימאלי שניתן להציע הינו 55,000 ₪ בתוספת מע"מ כחוק, והתשלום החודשי המקסימאלי שניתן להציע הינו 60,000 ₪ בתוספת מע"מ כחוק. הצעה שתחרוג מהטווח המוגדר בסעיף זה תיפסל ולא תובא לדיון.

8.3.5. הצעה אשר יוצע בה המחיר הנמוך ביותר למתן השירותים (בכפוף לרף המינימאלי והמקסימאלי המפורט לעיל) תקבל את מלוא הניקוד – 30 נקודות, וכל יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי אליה מבחינת המחיר בש"ח.

8.3.6. על התשלום החודשי יתווסף מע"מ כשיעורו עפ"י דין, וזאת כנגד חשבונית מס שינפיק הזוכה לתאגיד.

8.3.7. יובהר למען הסר ספק, כי המחירים הנקובים בהצעת המשתתף יישארו בעינם עד לחתימת חוזה עם הזוכה ו/או מסירת הודעה על תוצאות המכרז למשתתפים שלא זכו במכרז ולמשך כל תקופת ההתקשרות, ולא תתווסף למחירים אלה כל תוספת שהיא לרבות לא בגין שינוי במדד בתקופת ההתקשרות הראשונה (36 חודשים), אלא על פי הוראות ההסכם.

8.3.8. הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המשתתף, פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות וכן

הסברים וניתוחי מחיר, וכן לזמן אותו לשיבות לצורך הסבר ו/או ברור ו/או הצגה בפני התאגיד ו/או איזו מבין ועדותיו. המשתתף מתחייב למסור את כל ההסברים והניתוחים הנדרשים ולהתייצב בפני כל פורום ו/או גורם שיידרש לשם כך.

8.4 שלב רביעי - בחירת ההצעה הזוכה

- 8.4.1 המציע אשר יקבל את הציון המצטבר הגבוה ביותר (איכות + מחיר) יוכרז כמציע הזוכה, וזאת למעט במקרה בו תחליט ועדת המכרזים שלא לבחור במציע זה בנסיבות מיוחדות.
- 8.4.2 הוועדה רשאית, אך לא חייבת, לפתוח בהליך תחרותי נוסף במקרה בו לשני מציעים או יותר ציון משוקלל זהה או בפער המצדיק לדעת הוועדה הליך תחרותי נוסף.
- 8.4.3 על אף האמור לעיל, במקרה בו הצעה אחת בלבד תעמוד בתנאי הסף, תהא רשאית החברה (אך לא חייבת) שלא לבצע בדיקת איכות, אלא לבחון את ההצעה על פי אמת מידה יחידה של מחיר בלבד (100%) ו/או לבטל את המכרז, והכל בהתאם לשיקול דעתה.
- 8.4.4 יובהר כי התאגיד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר ו/או את ההצעה שתקבל את הציון הגבוה ביותר או לבחור באף אחת מן ההצעות, לרבות ההצעה שדורגה על ידו ראשונה, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של התאגיד, ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה ו/או שימוע. כן רשאי התאגיד להתנות את הזכייה בתנאים, וכן לדרג מציע או מציעים נוספים מלבד בחירת זוכה, ולקבוע, כי במקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי כלשהו או לא יתקשר מאיזו סיבה שהיא עם התאגיד, יבוא במקומו המציע שידורג אחריו.
- 8.4.5 התאגיד יהא רשאי לבחון במסגרת בחינת ההצעות גם את אמינותו של המציע ואת כושרו לבצע את השירותים, את הניסיון הקודם של התאגיד עימו ואת ניסיונו של המציע אצל גופים אחרים וכן יהא רשאי לדחות הצעות של מציעים אשר לא ביצעו בעבר עבודתם לשביעות רצונו ו/או של גוף אחר, או שנוכח לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו בכפוף לקיום שימוע, כנדרש עפ"י דין.

9 הודעה על זכייה וחתירת ההסכם

- 9.1 הודעת הזכייה תהיה בכתב.
- 9.2 משתתף אשר יבחר כזוכה במכרז יתבקש לחתום על ההסכם המצורף למסמכי המכרז ולהמציא את כל המסמכים שנדרש להמציאם עד למועד החתימה, בתוך 7 ימים מיום קבלת הודעה על זכייתו במכרז.
- 9.3 מובהר כי רק לאחר חתימת מורשי החתימה מטעם התאגיד על ההסכם (לאחר מילוי כל התחייבויות הזוכה כאמור לעיל) ייחשב חוזה ההתקשרות על כל תנאיו ונספחיו כנכרת בין הצדדים.
- 9.4 למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת אישור ביטוחי המציע, חתום כדין על ידי מבטחי המציע המזמין יהיה רשאי למנוע מהמציע את מועד תחילת ביצוע עבודות ומתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח אישור ביטוחי המציע כאמור בסעיף 12 להלן, יהא המזמין רשאי לראות במציע כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו של המציע במכרז, ובתנאי שתינתן למציע 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.

10. ביטול הזכייה במכרז

- 10.1. משתתף שלא יעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז, התאגיד יהיה רשאי לבטל את זכייתו, כאמור לעיל. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויותיו של התאגיד על פי כל דין ועל פי מסמכי המכרז.
- 10.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, התאגיד יהיה רשאי לבטל את זכיית הזוכה במכרז בכל אחד מבין המקרים הבאים, כדלקמן:
- 10.2.1. בידי התאגיד קיימות הוכחות, להנחת דעתו, כי הזוכה ו/או אדם מטעמו נתן ו/או הציע שוחד ו/או מענק ו/או שי ו/או מתת ו/או זיכוי ו/או טובת הנאה כלשהי בקשר עם המכרז ו/או הזכייה במכרז ו/או בקשר להסכם נשוא מכרז זה או ביצועו.
- 10.2.2. לתאגיד התברר, כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה במסגרת המכרז אינה נכונה, או הזוכה לא גילה לתאגיד עובדה מהותית אשר, לדעת המזמין, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.
- 10.2.3. הוטל עיקול, אחד או יותר, על נכסי הזוכה, כולם ו/או חלקם, אשר לדעת התאגיד היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים במסגרת המכרז, והעיקול האמור לא הוסר לחלוטין בתוך 7 (שבעה) ימים מיום ביצוע/ביצועים.
- 10.2.4. 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.
- 10.2.5. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה במציע הזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 10.2.6. 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.
- 10.3. בוטלה הזכייה במכרז בנסיבות המפורטות בסעיף זה, רשאי התאגיד למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את התאגיד על כל הפסד ישיר או עקיף שיגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או החוזה עם המציע הזוכה, יהא התאגיד רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למשתתף הבא לאחרי ו/או לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע העבודות נשוא המכרז.

11. ביטול המכרז

- 11.1. התאגיד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על חוזה עם הזוכה במכרז, וזאת מכל סיבה שהיא ובהתאם לשיקול דעתו המלא, הסופי והמוחלט.
- 11.2. ביטול המכרז לא יזכה את המשתתפים בפיצוי כלשהו.

12. ביטוחי המשתתף

- 12.1. המשתתף אשר יזכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח בהתאם לתנאים המפורטים בנספח ג'3 החוזה, סעיף 13 "אחריות וביטוח", לרבות האמור בנספח ג'3(1) לחוזה (להלן: "אישור ביטוחי הקבלן"), להלן "הביטוחים הנדרשים".
- 12.2. מגיש הצעה (המשתתף) מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח בקשר עם הביטוחים הנדרשים, כאמור לעיל ואת מהות העבודות לפי מסמכי המכרז במלואן ומצהיר

- בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- 12.3. מגיש ההצעה (המשתתף) מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים כאמור לעיל ולהלן במסמכי המכרז והחוזה ולהפקיד בידי החברה לא יאוחר ממועד חתימת החוזה או תחילת ביצוע העבודות וכתנאי לתחילתן, לפי המוקדם, את נספח ג'3+ג'3(1) אישור ביטוחים (נוסח מקורי) כשהוא חתום כדין על ידי המבטח.
- 12.4. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח.
- 12.5. מובהר בזאת, כי שינויים ביחס לאישור על קיום הביטוחים עלולים לגרום לפסילת ההצעה. לחילופין, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, ככל שייערכו שינויים ו/או הסתייגויות ביחס לאישור ביטוחי הקבלן החברה תהא רשאית להתעלם מהם ו/או לבקש את תיקונם והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז והחוזה.
- 12.6. **עוד יובהר, כי בשלב הגשת ההצעות, אין דרישה שאישור קיום הביטוחים (נספח ג'3+ג'3(1)) יוגש במועד הגשת ההצעה בחתימת המבטח, אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווה הצהרת המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.**
- 12.7. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות התאגיד לקיום ביטוחים על ידי המציע שיזכה במכרז. על המציעים לוודא מראש עם מבטחיהם את יכולתם לרכוש את הביטוחים הנדרשים. כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח.

13. הצהרותיהם של המשתתפים

- 13.1. הגשת הצעתו של משתתף והשתתפותו במכרז מהווה אישור והצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז, ידועים ונהירים למשתתף, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות הדרושות על מנת להשתתף במכרז וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא המכרז.
- 13.2. משתתף המגיש הצעה למכרז נדרש לבסס את הצעתו על בדיקות שנערכו על ידו וחלה עליו אחריותו ביחס לכל נתון רלבנטי להצעתו ועל התאגיד לא תחול אחריות כלשהי בעניין זה. באחריותו של המשתתף לברר כל פרט נוסף הדרוש לו לצורך ביצוע השירותים ולפנות אל התאגיד לקבלת כל הבהרה הדרושה לו, והכל בטרם הגשת ההצעות למכרז. לאחר הגשת ההצעות לא תישמע כל טענה בדבר פרטים שאינם מלאים ו/או חסרים.
- 13.3. לתאגיד שמורה הזכות לדרוש מהמשתתף להציג כל מסמך נוסף שיידרש להוכחת כשירותו, ניסיונו וכיו"ב.
- 13.4. הגשת הצעתו של המשתתף למכרז כמוה כאישור וכהצהרה כי המצגים, הנתונים והפרטים אשר נמסרו לו על ידי התאגיד במסמכי המכרז אומתו ונבדקו על ידו וכי לתאגיד ו/או מי מטעמו לא תהיה כל אחריות ו/או חבות כלפי המשתתף בגין הנתונים ו/או הפרטים ו/או המצגים האלה.
- 13.5. 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.

14. כללי

- 14.1. מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" בגוף המסמך אין בו כדי להכשיר, בשום דרך, את המסמכים שיוגשו על ידי המשתתף לכדי הצעה על פי דיני המכרזים.
- 14.2. מבלי לגרוע מזכותה על פי כל דין, מובהר בזאת כי החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, לדחות כל הצעה שאיננה שלמה, או ברורה, או שאינה ערוכה עפ"י מסמכי המכרז ו/או שאינה תואמת את תנאי המכרז ו/או שתהא בה הסתייגות ו/או למחול על פגמים וסטיות כאמור אשר על פי שיקול דעתה יימצאו כפגמים שאינם מהותיים, ו/או לבקש מן המציע לתקנם בין בדרך הבהרה ו/או השלמה ו/או בדרך אחרת, ו/או לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, ו/או למסור את כל השירותים או רק חלק מהם לבעל ההצעה הנראית לה כדאית ביותר ואפילו אם איננה ההצעה הנמוכה ביותר, ו/או לפסול כל הצעה בלתי סבירה, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי. החליטה החברה להתעלם מפגם ו/או שינוי ו/או הסתייגות ו/או סטייה כאמור, תחייב ההצעה את המציע כאילו לא נכתבו הפגם ו/או השינוי ו/או ההסתייגות ו/או הסטייה, אלא אם כן החליטה החברה אחרת.
- 14.3. החברה רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל מציע - לאחר הגשת הצעה – כל הוכחה שתראה לנכון, בדבר ניסיונו, מומחיותו, מיומנותו וכישוריו ליתן שירותים מהסוג ובהיקף של השירותים נשוא המכרז, וכן תהא רשאית לדרוש ראיות בדבר כושר המימון והרמה המקצועית של המציע, ותהא רשאית שלא לקבל הצעה אם המציע לא יספק לחברה את מלוא המידע להנחת דעתה.
- 14.4. נוסף על האמור, לוועדת המכרזים שמורה הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למציע להוכיח את עמידתו בתנאי הסף באמצעות נתונים ו/או פרויקטים אשר לא הוצגו על ידו בהצעה ו/או הוצגו לצורך אחר ו/או שהינם בידיעת החברה, ובלבד שאלו אכן בוצעו על ידו עובר להגשת ההצעה, ובמקרה זה תהא רשאית הוועדה לפנות אל המציע בבקשה לקבלת מידע נוסף ו/או מסמכים נוספים.
- 14.5. החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, לערוך כל בירור מול ממליצי המציע ו/או מול הלקוחות להם ניתן שירות על ידי המציע ו/או כל צד שלישי כלשהו, וכן תהא רשאית לדרוש מן המציע ראיות בדבר ניסיונו הקודם בתחום נשוא מכרז זה, ותהא רשאית שלא לקבל הצעה אם המציע לא יספק לחברה את מלוא המידע להנחת דעתה. החברה לא תהא חייבת למסור את תוצאות הבדיקות לכל משתתף והיא תבטיח סודיות בעניין זה על מנת לאפשר לממליצים למסור את חוות דעתם האמיתית והכנה.
- 14.6. התאגיד לא יחזיר ולא ישפה ולא ישתתף בשום צורה בהוצאות כלשהן של המשתתפים או מי מטעמם, לרבות הוצאות הכרוכות בהכנת ההצעה ובהגשתה ו/או בהשתתפות בשלב המכרז, לרבות בגין הבדיקות המוקדמות או כל הוצאות אחרות שהן.
- 14.7. החברה תהא רשאית להתקשר עם הזוכה לביצוע חלק מהשירותים. במקרה כזה, ייחתם בין החברה לבין הזוכה חוזה בקשר עם אותם שירותים אותם החברה לבצע באמצעות הזוכה. אין בהתקשרות החברה עם המציע לגבי חלק מן העבודות בלבד כדי לשנות את המחירים אותם הציע המציע.
- 14.8. על המציע להביא בחשבון, על פי הערכתו, את האמצעים שיידרשו ואת התנאים הבלתי צפויים העלולים לעלות בהקשר לשירותים. לשם כך ירכז המציע על אחריותו הבלעדית את כל המידע העשוי להיות לו למועיל או חיוני או שיוכל להשפיע בצורה כלשהי על הכנת הצעתו והתקשרות

- בחוזה.
- 14.9. כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהגשת ההצעה למכרז, יחולו על המציע ולא יוחזרו לו בשום מקרה.
- 14.10. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי המחיר שיוצע על ידי המציע יכלול את כל ההוצאות, המיסים, האגרות, ההיטלים וכל תשלום מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם ביצוע השירותים על פי תנאי המכרז, ועל המציע לשקלל בהצעת המחיר את כל הרכיבים הכרוכים במתן השירותים כך שהתמורה המוצעת תשקף את כל העלויות וההוצאות.
- 14.11. אין לראות בהזמנה זו משום התחייבות כלשהי של המזמין לביצוע ההתקשרות.
- 14.12. החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לקבל הצעה של מציע אשר היה לה ניסיון שלילי עימו או עם גורם הקשור עימו, או שקיבלה חוות דעת שליליות אודותיו.
- 14.13. המציע לא יגיש ולא יהיה מעורב באופן כלשהו, במישרין ו/או בעקיפין, ביותר מהצעה אחת.
- 14.14. החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"זוכה חלופי". החברה תהא רשאית להתקשר עם המציע שדורג במקום השני, בכל מקרה שבו ההצעה הזוכה תיפסל או שלא ייחתם הסכם עם המציע הזוכה, או אם ההסכם עימו יבוטל, וזאת אם טרם עברו 12 חודשים מיום ההודעה על הכרזת הזוכה. היה והחליטה ועדת המכרזים על בחירה בספק חלופי כזוכה, יבוא הספק החלופי במקום הספק הזוכה.
- 14.15. ככל שלדעת מציע קיימים בהצעתו חלקים הכוללים סודות מסחריים או עסקיים (להלן – "מידע סודי"), שלדעתו אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בהם, עליו לצרף להצעתו נספח המפרט את המידע הסודי האמור ואת הנימוקים שבגללם אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בו. מציע שלא יצרף להצעתו נספח כאמור יחשב כמי שנתן את הסכמתו לכך שמציעים אחרים יהיו זכאים לעיין בהצעתו במלואה – הכל מבלי לגרוע מן המפורט לעיל.
- 14.16. צרף המציע להצעתו נספח כאמור לעיל, ייחשב הדבר כהסכמה מפורשת מצידו לכך שסוג המידע הסודי שפורט בנספח ייחשב כמידע סודי גם בהצעות של המשתתפים האחרים במכרז ולכן הוא מוותר מראש על זכותו לעיין באותו מידע בהצעותיהם.
- 14.17. מובהר בזאת כי עצם הגשת מסמכים המסומנים כ"סודיים" אינה מחייבת את ועדת המכרזים או את המזמין לשמור על סודיותם, וכי ההחלטה הסופית בעניין סיווג המידע כסודי ומידת הגילוי שלו נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים, בהתאם לכל דין.
- 14.18. המפרטים המקצועיים הינם קניין רוחני של מניב הכנסות בע"מ והם נמסרים למשתתפים בהשאלה למטרת הגשת הצעות לתאגיד, כאמור במכרז זה, ולא לשום מטרה אחרת.
- 14.19. לא תישמע כל טענה מצד הקבלן, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות הקבלן ככוללים מכללא את כל דרישות הדין, לרבות כללי אמות המידה, כפי שיהיו במועד מתן השירותים.

15. 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 בתל אביב.

בברכה,

מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ

נספח א'1 - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ _____ מרח' _____ ת.ז. _____ לאחר _____
שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:
1. אני נציג _____ (להלן: "החברה"), אני מכהן כ- _____ בחברה, ואני מוסמך להצהיר מטעם החברה, את המפורט להלן.

3. כמו כן, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, החברה ובעל זיקה אליה לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

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

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

- אם המשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות, המשתתף מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;
 - אם המשתתף התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים כאמור לעיל, ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור לעיל, המשתתף מצהיר בזאת, כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן;
 - המשתתף מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי סעיף זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות, ככל שתהיה.
5. לא יועסקו על ידי המשתתף, לצורך ביצוע העבודות נשוא פנייה זו, עובדים זרים, למעט מומחי חוץ, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי המשתתף ובין באמצעות קבלן כוח אדם, קבלן משנה או כל גורם אחר עמו אתקשר.
6. ידוע למשתתף, כי העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה בתנאי הסכם ההתקשרות, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.
7. בתצהיר זה:

- 7.1 עובדים זרים: עובדים זרים, למעט עובדים זרים שהם תושבי האוטונומיה ביהודה, שומרון וחבל עזה, שברשותם היתר תעסוקה תקף משירות התעסוקה לעבוד בישראל, ושעליהם חל פרק ו' לחוק יישום ההסכם בדבר רצועת עזה ואזור יריחו (הסדרים כלכליים והוראות שונות) (תיקוני חקיקה), תשנ"ה-1994.
- 7.2 מומחה חוץ: תושב חוץ שנתקיימו לגביו כל אלה:
- 7.2.1 הוזמן על ידי תושב ישראל שאינו קבלן כוח אדם או מתווך כוח אדם, כדי לתת שירות לאותו תושב ישראל בתחום שבו יש לתושב החוץ מומחיות ייחודית.
- 7.2.2 שוהה בישראל כדין.
- 7.2.3 בכל תקופת שהייתו בישראל הוא עסק בתחום מומחיותו הייחודית.
- 7.2.4 בעד עיסוקו בתחום מומחיותו תשולם לו הכנסה חודשית אשר איננה נופלת מפעמיים השכר הממוצע במשק למשרת שכיר, כמפורסם באתר הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

חתימה

אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפני מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי / אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. שמספרה _____, והמוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

חותמת המציע

חתימות המציע

נספח א'2 - הצהרת המשתתף בדבר אי המצאות בניגוד עניינים

הנני מצהיר ומתחייב בזה כי אני ומי מבעלי השליטה בי ומי ממנהלי _____ מס' זיהוי/ח.פ.ח.צ./ע.ר. _____ (להלן: "המשתתף") אינו נמצא, ומתחייב שלא להימצא, במצב של ניגוד עניינים בין התקשרותי עם מיה תשתיות המים של הוד השרון וביצוע חיובי לפי ההסכם שיחתם לבין ענייני האחרים (ובכלל זה, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, בין בפעולה, בין ההסכם ובין בהתקשרות חד צדדית, שאני, מי מבעלי השליטה בי ו/או מי ממנהלי הינם צד להם ו/או כפופים להם, בין לבד ובין ביחד עם אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין).

הריני מתחייב לגרום לכך שבעלי השליטה בי ומנהלי יצהירו כי אינם נמצאים ויתחייבו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור.

בנספח זה – "בעל שליטה" – מי שהוא בעל זכות הצבעה באסיפה הכללית או בעל הזכות למנות דירקטורים או את המנהל הכללי בתאגיד.

חותמת המשתתף

חתימת המשתתף

תאריך

אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפני מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי / אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. שמספרה _____, והמוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

נספח א'3 - הצהרה על כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם,

תשנ"ו-1996

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

1. הנני מצהיר כי המשתתף _____ מס' זיהוי / ח.פ. / ח.צ. / ע.ר. _____ (להלן: "המשתתף") איננו קבלן כח אדם כמשמעותו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.
2. הינני מתחייב להעסיק את עובדי ולשלם להם את מלוא שכרם וזכויותיהם עפ"י כל דין
3. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפני מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי / אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. שמספרה _____, והמוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

נספח א' 4 - הצהרת המשתתף לעמידה בתנאי סף 3.2-3.3 ולטובת ניקוד האיכות

אני _____ הח"מ _____ ת.ז. _____ מכהן כ _____
מס' _____ זיהוי/ח.פ./ח.צ./ע.ר. _____
(להלן: "המשתתף"), מאשר בזאת כי:

1. המשתתף הינו בעל ניסיון החל מיום 01.01.2020 ואילך, במתן שירותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות, גבייה ופניות ציבור לשלושה (3) תאגידי מים וביוב לפחות, שהוקמו לפי חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, שכל אחד מהם בעל 20,000 מדי מים לפחות ושכל אחד מהם ניתנו שירותים לתקופה של שנתיים במצטבר.

המשתתף יפרט את כל תאגידי המים והביוב להם מספק את השירותים העונים על דרישות תנאי הסף:

| מספר מדי מים | מתן שירותים לתאגיד | | | | תקופת עבודה | | שם התאגיד | מס"ד |
|--------------|--------------------|--------------|-------|------|-------------|------|-----------|------|
| | קריאת מוני מים | שירות לקוחות | אכיפה | גביה | עד שנה | משנה | | |
| | | | | | | | | 1 |
| | | | | | | | | 2 |
| | | | | | | | | 3 |
| | | | | | | | | 4 |
| | | | | | | | | 5 |
| | | | | | | | | 6 |
| | | | | | | | | 7 |
| | | | | | | | | 8 |
| | | | | | | | | 9 |
| | | | | | | | | 10 |

2. מעסיק _____ עובדים קבועים במשרה מלאה, העוסקים בשירותי גביה לתאגידי מים וביוב ואו לרשויות מקומיות: [יש להשלים את מספר העובדים לטובת הוכחת עמידה בתנאי סף ועבור ניקוד האיכות].

3. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפני מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי / אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. שמספרה _____, והמוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

_____ חותמת + חתימת עוה"ד

_____ תאריך

נספח א'5 - פירוט בעלי התפקידים אשר עונים על דרישות תנאי סף 3.4 ולטובת ניקוד האיכות

אני _____ הח"מ _____ ת.ז. _____ מכהן כ _____
_____ מס' _____ זיהוי/ח.פ./ח.צ./ע.ר. _____
(להלן: "המשתתף"), מאשר בזאת כי:

1. המשתתף יעמיד לטובת מתן השירותים מנהל אכיפה, מנהל חשבונות גבייה, אחראי פניות ציבור ונציג שירותי משרד אזורי אשר עונים על דרישות תנאי הסף 3.4 כדלקמן:

מנהל אכיפה

שם פרטי ומשפחה: _____
כתובת: _____
השכלה: _____
מועד תחילת עבודתו אצל המשתתף: _____
שנות ניסיון: _____
פירוט ניסיון קודם על פי דרישות תנאי הסף: _____

מנהל חשבונות גבייה

שם פרטי ומשפחה: _____
כתובת: _____
השכלה: _____
מועד תחילת עבודתו אצל המשתתף: _____
שנות ניסיון: _____
פירוט ניסיון קודם על פי דרישות תנאי הסף: _____

אחראי פניות ציבור

שם פרטי ומשפחה : _____

כתובת : _____

השכלה : _____

מועד תחילת עבודתו אצל המשתתף : _____

שנות ניסיון : _____

פירוט ניסיון קודם על פי דרישות תנאי הסף :

נציג שירותי משרד אחורי

שם פרטי ומשפחה : _____

כתובת : _____

השכלה : _____

מועד תחילת עבודתו אצל המשתתף : _____

שנות ניסיון : _____

פירוט ניסיון קודם על פי דרישות תנאי הסף :

2. זהו שמי זו חתימתני ותוכן תצהירי אמת.

אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפני מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי / אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. שמספרה _____, והמוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

מסמך ב' - הצהרת המשתתף והצעת מחיר במכרז פומבי דו שלבי מס' 04/2025

(להגשה במעטפה נפרדת)

לכבוד

מיה תשתיות המים של הוד השרון בע"מ

א.ג.נ,

הנדון: הצהרת המשתתף והצעת מחיר במכרז פומבי דו שלבי מס' 04/2025

- אנו הח"מ לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה, כדלקמן:
- אנו מצהירים בזה כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
 - אנו מצהירים בזה כי ערכנו את כל הבדיקות והועברו אלינו כל הנתונים הנדרשים למתן מענה למכרז, וכי התאגיד לא יהיה אחראי בכל צורה או אופן לנכונותם, דיוקם, וכי' ואנו מתחייבים שלא להעלות כל טענה מכל מין וסוג בקשר לכך.
 - הצהרתנו זו הינה תנאי יסודי ומהותי לעצם השתתפותנו במכרז.
 - אנו מצהירים, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו עונה על הדרישות שבמסמכי המכרז, וכי אנו מקבלים על עצמנו לספק שירותי גבייה בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
 - אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
 - הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה לתקופה של 90 (תשעים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. אני מתחייב להאריך את תוקפה של ההצעה ב- 90 ימים נוספים לבקשת התאגיד.
 - היה והצעתנו תתקבל אנו מתחייבים כי תוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה המפורט בהצעתנו להלן ונמציא את כל המסמכים הדרושים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
 - אנו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי החברה בשמה מוגשת ההצעה כי אנו זכאים לחתום בשם החברה על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
 - אנו מצהירים בזה, כי הצעתנו כוללת את כל הדרוש לביצוע השירותים נשוא המכרז בשלמותם וכי באפשרותנו לבצע את השירותים לפי לוח הזמנים, ולא נבוא בתביעות כלשהן להפרשים איזה שהם בקשר עם מחירי המכרז.
 - ידוע לנו, כי אינכם חייבים לקבל את ההצעה הזולה ביותר ו/או הצעה כלשהי.

הצעת מחיר:

תמורת ביצוע כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז, אנו מציעים בזה:

תשלום חודשי _____ ש"ח בתוספת מע"מ כחוק.

מובהר ומודגש בזאת:

התשלום החודשי לא יפחת מסך של 55,000 ₪ בתוספת מע"מ ולא יעלה על תשלום חודשי מרבי של 60,000 ₪ בתוספת מע"מ. הצעה שתחרוג מן הטווח האמור תיפסל על הסף, ולא תובא לדין.

=====

הצעתנו זו מבוססת על התנאים שבמסמכי המכרז וכוללת את כל הדרוש לביצוע מלא ומושלם של כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז.

שם המשתתף _____ כתובת _____

טלפון _____ מייל _____

חתימה וחותמת _____ תאריך _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ מאשר בזאת, כי חתימת ה"ה
_____ ת.ז. _____ ו- _____ ת.ז. _____ בצרוף חותמת המשתתף
מחייבים אותו לכל דבר ועניין, עפ"י מסמכי הייסוד שלו.

עו"ד

מסמך ג' - חוזה התקשרות

נערך ונחתם במשרדי מיה תשתיות המים של הוד השרון תאגיד מים וביוב בע"מ
ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: מיה תשתיות המים של הוד השרון בע"מ
ח.פ. 514384577

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

מצד אחד

לבין: _____
ת.ז.ח.פ. _____
כתובת: _____
טל: _____ פקס _____

(להלן: "הקבלן")

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם מכרז פומבי מס' 04/2025 מיקור חוץ לשרותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות גבייה ופניות ציבור (משרד אחורי) (להלן בהתאמה: "המכרז", "השירותים" או "שירותי הגבייה").

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

והואיל: והמזמין בחר בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז זה לאספקת השירותים 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. דין המבוא וההצהרות הכלולות בו ושאר מסמכי המכרז כדין הוראות החוזה.
 - 1.2. בחוזה זה תהא למונחים הבאים המשמעות כמוגדר להלן:
 - 1.2.1. "ישוּבֵי התאגיד" העיר הוד השרון ו/או כל רשות אחרת שתצטרף בעתיד לתאגיד.
 - 1.2.2. "הקבלן" הינו הגוף הנזכר במבוא להסכם לרבות נציגיו, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.
 - 1.2.3. "משרד/י גביה" או "משרד הגביה" הינם משרדי שרות הלקוחות בהם יקבל הקבלן הזוכה קהל, יפעיל את פקידי שרות הלקוחות ויגבה כספים בכל רשות מקומית החברה בתאגיד ו/או בכל מקום אחר עליו יורה התאגיד.
 - 1.2.4. "המכרז" הינו המכרז שהתפרסם על ידי התאגיד למתן שירותי גביה מכרז פומבי דו

שלבי מס' 04/2025 - למתן שירותי חיובים, קריאות מדי מים, גבייה, אכיפה ושירות לקוחות

- 1.2.5. "המנהל" הינו מנכ"ל התאגיד ו/או בא כוחו שימנה בכתב.
- 1.2.6. "חובות"/"חיובים" הינם כלל הכספים שמגיעים לתאגיד מאת תושבי ישובי התאגיד ו/או מוסדות וגופים בתחומי הרשויות המקומיות החברות בתאגיד בגין שירותי מים וביוב, עפ"י כל דין, בצרוף הפרשי ריבית והצמדה אשר נצברו על החובות, הוצאות גבייה, עיקול וכו', מלוות, הלוואות, קיזוזים ישירים מול הרשויות והכנסות כלשהן המגיעות לתאגיד שאינן תולדה של חיובים שהפיק הקבלן
- 1.2.7. "חובות שבפיגור" הינם חובות נכון ליום תחילת עבודת הקבלן וכן חובות שיצברו עד ליום 31 בדצמבר בכל שנה במהלך תקופת תוקפו של החוזה ואשר מיועדים לגביה בשנה/ים שלאחר מכן, דהיינו חובות שאינם חיובים שוטפים.
- 1.2.8. "המדד" הינו מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו.
- 1.2.9. "רבעון" בהסכם זה משמעותו. כל אחת מהתקופות המפורטות להלן בכל שנה: 1.1 עד 31.3, 1.4 עד 30.6, 1.7 עד 30.9 ו- 1.10 עד 31.12.

1.3. להלן רשימת הנספחים לחוזה המהווים חלק בלתי נפרד ממנו, ויקראו בכפיפה אחת עימו:

- 1.3.1. נספח ג'1 - נוסח ערבות ביצוע
- 1.3.2. נספח ג'2 - שירות הפעלת מחלקת הגבייה וקריאת מדי מים וביוב.
- 1.3.3. נספח ג'3 - ביטוחי המבוטח
- 1.3.4. נספח ג'4 - כח אדם, ציוד ושירות לאזרח.
- 1.3.5. נספח ג'5 - אכיפה מנהלית.
- 1.3.6. נספח ג'6 - נוהל גביית כספים, התאמות בנקים וניהול קופה.
- 1.3.7. נספח ג'7 - תשלומי הוצאות בגין אכיפת גביה מינהלית
- 1.3.8. נספח ג'8 - הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

אישור על קיום ביטוחים בנוסח המצ"ב והמסומן כנספח ג'3(1) יומצא ע"י הקבלן במעמד החתימה על ההסכם כשהוא חתום כדין על ידי מבטחי הקבלן (נוסח מקורי) ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

כל המסמכים המפורטים לעיל, לרבות התנאים הכלליים של המכרז, הצעת המחיר, חוזה זה והנספחים להם, יכוננו לעיל ולהלן "מסמכי המכרז או מסמכי ההתקשרות".

1.4. מובהר, כי מסמכי המכרז משלימים זה את זה, ועל הקבלן לפעול בהתאם לכלל ההתחייבויות וההוראות המפורטות בכל המסמכים. גילה הקבלן סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים יפנה הקבלן, בכתב, לתאגיד כדי לקבל הוראות בכתב כיצד עליו לנהוג. במקרה כזה, החלטת התאגיד תהא מכרעת. לא פנה הקבלן אל התאגיד כאמור, ישא בכל ההוצאות ו/או ההשלכות שינבעו מכך.

2. הצהרות והתחייבויות הקבלן

2.1. הקבלן מצהיר כי קרא את מסמכי המכרז, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבמסמכי המכרז וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש למתן שירותי הגביה על פי הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועדים שנקבעו.

- 2.2. הקבלן מצהיר בזאת כי הינו מכיר, בעל ניסיון ובקיא בכל ההיבטים המקצועיים, התפעוליים והמשפטיים הקשורים בביצוע כלל השירותים וההתחייבויות נשוא מכרז זה, לרבות גביה שוטפת, גביית פיגורים, חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001 והתקנות או הכללים מכח החוק הנ"ל וכללי מנהל רשות המים והממונה על תאגידי מים וביוב, כל נוהל ו/או הוראה החלים על השירותים נשוא המכרז וכל שאר הנושאים המפורטים במסמכי המכרז. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הקבלן מצהיר בזאת ומתחייב כי יבצע את השירותים הנכללים בהסכם זה בהתאם להוראות הסכם זה, הוראות כל דין, בין השאר - הוראות חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א - 2001, כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע - 2009, כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע - 2009, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א - 2011, הוראות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012, חוק מדידת מים, תשט"ו-1955, כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע - 2009, הנחיות משרד הפנים בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גביה", פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גביה), הנחיות משרד הפנים בנושא נוהל הפעלת הסמכות לנתק מים, חוזרי והנחיות מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב, הנחיה מס' 7.1002 של היועץ המשפטי וכן הוראה, תקן או דין אחר החל על השירותים ובכפוף לכל שינוי, תוספת או כללים אשר יבואו במקומם ובכפוף להוראות הרשויות המוסמכות ולהוראות כל דין רלוונטי נוסף/אחר.
- 2.3. הקבלן מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות הדין, את כללי אמות המידה וכל הנחיית רגולטור רלבנטית בקשר לשירותים נשוא המכרז, והוא מתחייב להדריך את עובדיו, לפקח עליהם ולוודא שהינם עומדים ביעדים שסוכמו עם התאגיד ובאמות המידה של הרשות הממשלתית למים ולביוב ולפעול בהתאם להוראות והנחיות אלו למשך כל תקופת ההתקשרות. כמו כן, הקבלן מודע לעובדה, כי הוראות המחוקקים והרגולטורים עשויים להשתנות מעת לעת והוא מתחייב לפעול על פיהן, ללא כל תמורה כספית נוספת. בנוסף לכך, עשויים לחול שינויים מעת לעת בנהלי התאגיד ביחס לשירותים נשוא הסכם זה, והקבלן מתחייב לפעול בהתאם לכל נוהל שייקבע על ידי החברה ללא תמורה נוספת.
- 2.4. הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על פי מסמכי המכרז מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר ביצוע הוראות מסמכי המכרז ולמלא אחר כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט בכלל ובמיוחד חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 תיקוני, עידכוניו והתקנות שחוקקו בגינו. וזאת לרבות ובהתאם להתחייבותי **בנספח ג'8**.
- 2.5. הקבלן מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע העבודות על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות ותוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט
- 2.6. הקבלן מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על ידו אינו כולל ביצוע פעולות שלטוניות ופעולות אלה תבוצענה רק על ידי הגורם המוסמך לכך בחוק או על ידי הקבלן לאחר קבלת הסמכה מפורשת בכתב.
- 2.7. הקבלן מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהתאגיד רשאי מפעם לפעם לשנות ההוראות הנוגעות לביצוע

- העבודות נשוא החוזה, והוא מתחייב להישמע להוראות אלו, ולבצען על הצד הטוב ביותר. הקבלן לא יבוא בכל טענה ו/או דרישה כלפי התאגיד בשל עדכון ו/או שינוי ההוראות כאמור.
- 2.8. הקבלן מצהיר ומאשר כי הינו מתחייב לפעול בשיתוף פעולה מלא עם התאגיד, מנהל התאגיד ונציגי התאגיד, לפעול על פי נהלי התאגיד שישתנו מזמן לזמן, לפעול בהתאם לאמנת השרות של התאגיד ובהתאם לסל השירותים של התאגיד.
- 2.9. הקבלן מתחייב בזאת להיענות לפניות התושבים באופן יעיל, אדיב, מנומס ואפקטיבי בכל ערוצי התקשורת: פניות בכתב, בעל פה, טלפוניות, בפקס, בדואר אלקטרוני או בכל אמצעי אחר.
- 2.10. הקבלן מתחייב בזאת כי הוא ועובדיו ישמרו ויקפידו במשרדי הגביה הקפדה יתרה על וסגנון הלבוש והדיבור התואמים את צביון העיר ובהתאם להנחיות התאגיד ולא יסטה מהם.
- 2.11. במעמד חתימת חוזה זה ימציא הקבלן לידי התאגיד אישורים תקפים על ניכוי מס במקור ועל ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) תשל"ו – 1976 של הקבלן, והם יהוו חלק בלתי נפרד מחוזה זה. הקבלן מתחייב להמציא לתאגיד אישורים תקפים כל אימת שאישור יפקע.
- 2.12. הקבלן מצהיר כי הוא וכל מי מטעמו קרא ומכיר את הוראות הדין, וכללי הבטיחות המחייבים והנהוגים לגבי עבודות מסוג העבודה שהוא מבצע, והוא מתחייב כי הוא וכל מי שבא מטעמו ובשמו יקיים את כל הוראות הבטיחות המחייבים כאמור. הקבלן יהא האחראי, באופן מלא, בלעדי ומוחלט, לקיום כל דיני ונהלי הבטיחות על ידו ועל ידי עובדיו ועל ידי מי מטעמו, בפרט לנושא עבודות שטח, והוא לבדו יהא האחראי לתוצאות הנובעות מהפרתן. הקבלן מתחייב למסור הודעה מידית לתאגיד ולכל גורם רלוונטי אחר על כל תאונה שאירעה לו או לכל אדם הבא בשמו או מטעמו לאתרי העבודה.

3. שרותי הלקוחות והגביה

- 3.1. התאגיד מוסר בזאת לקבלן והקבלן מתחייב ליתן לתאגיד שירותי גביה כמפורט במסמכי המכרז ובהוראות הסכם זה.
- 3.2. מודגש בזה כי לקבלן ימסרו נתוני החיובים השוטפים הרשומים בספרי התאגיד.
- 3.3. הקבלן יהיה זכאי לקבל כל נתון ו/או מסמך המצויים בידי התאגיד והנוגעים לעבודות נשוא המכרז.
- 3.4. בגין מילוי מלוא התחייבויותיו יהיה הקבלן זכאי לתמורה עפ"י המפורט להלן, בחוזה זה.
- 3.5. התאגיד התקשר עם החברה פריוריסיטי בע"מ לשימוש בתוכנת הגביה מבית היוצר שלהם להפקת ולגביית חיובי מים, ביוב וכיוצא בזה (להלן "התוכנה"). הקבלן מצהיר כי הוא מכיר ובעל מיומנות בשימוש בתוכנה זו ומתחייב בזה להפעיל את התוכנה הנ"ל או כל תוכנה אחרת שיבחר התאגיד בעתיד כולל כל המודולים שבה.
- 3.6. מובהר בזאת כי כל הנתונים הנאספים על ידי הקבלן ועובדיו הינם רכוש התאגיד. אין הקבלן רשאי לעשות בהם שימוש כלשהו, למחוק אותם, לשבשם או להעבירם ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמנהל. אין הקבלן רשאי להפעיל תוכנות ואמצעי עזר אחרים ונוספים מכל סוג ולשמור בהן נתונים הקשורים לתאגיד, ללא קבלת אישור בכתב מראש מהמנהל.

4. משרדים, ציוד וכוח אדם

- 4.1. התאגיד יקצה לקבלן "משרד/י הגבייה" בסניפים/בבניין בו ממוקם התאגיד או בכל מקום אחר

שיקבע.

- 4.2. הקבלן מתחייב לתת מענה טלפוני ופרונטאלי יעיל ומהיר לתושבים שיפנו אליו במשרדי הגבייה בקשר עם המטלות נשוא המכרז, הבהרות וכו'.
- 4.3. במקרה של הפסקת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, יחזיר הקבלן את משרד/י הגבייה במצבם המקורי על כל ציודם, באופן מיידי לידי התאגיד. הקבלן ידאג להוצאת עובדיו ואנשיו מהמשרדים באופן מיידי, ללא כל תנאי וללא דיחוי, עם הודעת התאגיד על הפסקת ההתקשרות, בכפוף להוראות הסכם זה.

5. כח אדם

5.1. הקבלן מתחייב להעמיד לטובת ביצוע השירותים ולכל אורך תקופת ההסכם את מנהל האכיפה, מנהל החשבונות גבייה, אחראי המשרד האחורי ואחראי פניות הציבור שהוצגו על ידו בהצעתו. הקבלן לא יהא רשאי להחליף מי מבעלי תפקידים אלה אלא מטעמים מיוחדים ובאישור מראש ובכתב מאת התאגיד הן לגבי עצם ההחלפה והן לגבי זהות המחליף.

5.2. מבלי לגרוע מן האמור, הקבלן יעמיד כח אדם מתאים, מיומן ויספק שירות עפ"י המפורט בנספח ג'4.

5.3. מבלי לגרוע מהאמור מתחייב הקבלן כדלקמן:

5.3.1. המוציאים לפועל שיועסקו ע"י הקבלן בפעולות אכיפה לרבות עיקולי מיטלטלין וכד' יהיו מורשים לכך על פי כל דין – באחריות הקבלן וכן יועסקו בהתאם להנחיות משרד הפנים בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גבייה" וכל נוהל או הוראה תקפה אחרת החלה על שירותי האכיפה.

5.3.2. חלה חובת נוכחות קבועה במשרד הגבייה של מנהל האכיפה ומנהל חשבונות גבייה בכל שעות קבלת הקהל של "משרדי הגבייה". במידה ונמנע מאחד או משני המנהלים באופן זמני להיות נוכח מסיבה כלשהי, על הקבלן להעמיד אדם בעל כישורים זהים שקיבל אישור התאגיד מראש וזאת תוך הודעה מראש בדבר ההחלפה למנהל. החלפה זאת הינה זמנית למשך תקופה של לא יותר מ 14 ימים קלנדריים. להחלפה לתקופה ארוכה יותר יש לקבל אישור בכתב מהמנהל. הקבלן לא יחליף את שני המנהלים ללא אישור מנכ"ל מיה תשתיות המים של הוד השרון ולא יציב מנהל ללא הסכמה מראש ובכתב של מנכ"ל מי הוד השרון וזאת אך ורק לאחר ראיון והתרשמות מהמנהל וקבלת קורות חיים מפורטים של המנהל וכל בדיקה ו/או בקרה אחרת שתדרש על ידי מנכ"ל מי הוד השרון.

5.3.3. מוסכם ומוצהר בזה כי הקבלן הינו במעמד של קבלן עצמאי וכי העובדים שיופעלו/יועסקו על ידיו יהיו עובדי הקבלן בלבד ולא יחולו כל יחסי עובד מעביד בין הקבלן ו/או מי מעובדיו לתאגיד.

5.3.4. עובדי הקבלן יצאו לחופשות על פי לוח החופשות הנהוג שיתואם מראש ויקבל אישור בכתב מהתאגיד. המנהל יהיה רשאי להנחות את הקבלן להפעיל את מחלקת הגבייה או שלא להפעילה בחופשות מרוכזות עליהן יכריז התאגיד.

5.3.5. הקבלן יחתיים את עובדיו על טופסי שמירת סודיות בנוסח שיועבר לעיון ולאישור המנהל מראש. בטופס תוגדר התחייבות העובד לפיה כל מידע שהגיע אליו במהלך מתן השרות לתאגיד ישמש אך ורק לצורך ביצוע השירותים לתאגיד בלבד והעובד לא יעשה במידע

- זה כל שימוש אחר ולא ימסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו.
- 5.3.6. הקבלן מתחייב להחזיק עתודות כח אדם, העומדות ברמה מקצועית מתאימה לכל הפחות לנדרש בנספח ג' כח אדם, ציוד ושירות לאזרח, לשם החלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו, אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת.
- 5.3.7. הקבלן יפעיל בתאגיד אך ורק צוות בעל ניסיון והכשרה מקצועית מתאימה לתפקיד המיועד להם בתאגיד. הקבלן לא ישבץ לעבודה בתאגיד עובד שאינו בקי בעבודתו על בוריה. הקבלן יקיים הכשרות עובדים במשרדי התאגיד ובמשרדי הקבלן, וזאת בנוסף להדרכה שוטפת לעדכון ולריענון. כל עובד קבלן יתחיל לעבוד בתאגיד רק לאחר ראיון קבלה עם מנהל התאגיד ורק לאחר שהקבלן קיבל אישור בכתב להעסקתו חתום על ידי המנהל או בא כוחו.
- 5.3.8. המנהל יהיה רשאי לדרוש מהקבלן, בכל עת, וללא צורך במתן נימוקים כלשהם, להחליף כל עובד ו/או בעל תפקיד המועסק מטעמו בתאגיד והקבלן מתחייב להקצות מיד בעל תפקיד ברמה מקצועית מתאימה לכל הפחות לנדרש בנספח ג' כח אדם, ציוד ושירות לאזרח ללא שיהוי לאחר קבלת אישור מראש מהמנהל להעסקת העובד החדש, ותוך לא יאוחר מ-10 ימים ממועד הודעת התאגיד בכתב.
- 5.3.9. הקבלן מתחייב שלא לנייד עובדים שיעבדו עבור התאגיד אלא בכפוף לאישור מוקדם בכתב ומראש של המנהל.
- 5.3.10. על הקבלן לקבל מראש אישור בכתב החתימה מהמנהל לכל תחלופת כח אדם שהקבלן מבקש לבצע. תחלופת כח אדם מוגדרת כהעברת / השמת כח אדם שהופעל עבור התאגיד ללקוח אחר של הקבלן או למשרדי הקבלן או לחברות אחרות של הקבלן כדוגמת חברות בנות או חברות אם או חברות אחיות או החלפת עובדים מכל סיבה אחרת שהיא.
- 5.3.11. לא יועסקו על ידי הקבלן, לצורך ביצוע העבודות נשוא מכרז זה, עובדים זרים, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין. העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה בתנאי ההסכם ההתקשרות/המכרז, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות. לסעיף זה "עובדים זרים": עובדים זרים, למעט עובדים זרים שהם תושבי האוטונומיה ביהודה, שומרון וחבל עזה, שברשותם היתר תעסוקה תקף משירות התעסוקה לעבוד בישראל, ושעליהם חל פרק ו' לחוק יישום ההסכם בדבר רצועת עזה ואזור יריחו (הסדרים כלכליים והוראות שונות) (תיקוני חקיקה), תשנ"ה-1994.
- 5.3.12. הקבלן מתחייב להעמיד את העובדים שיועסקו על ידו במתן השירותים באופן בלעדי לרשות התאגיד ועובדים אלה לא יעסקו בכל עיסוק אחר אלא באישור מראש ובכתב מאת התאגיד.

6. אופן מתן שרותי גבייה

- הקבלן יבצע את כל פעולות הגבייה בהתאם לעניין. והן יכללו, בין היתר, את הפעולות הבאות:
- 6.1. הכנה, הדפסה, שכפול, הפקה ושיגור של כל המכתבים, הטפסים, הדרושים לביצוע פעולות אכיפת הגבייה, במועדים המתאימים וכל זאת לפי הנחיה ולאחר אישור המנהל.
- 6.2. סריקת כל המסמכים המגיעים למשרדי הגבייה, סריקתם ותיוקם, לרבות אישורים, מכתבים שונים, טפסים, אסמכתאות וכיו"ב ושמירתם במערכת ארכיב, המאפשרת אחזור מסמכים מארכיון ממוחשב. הקבלן ידאג לאחסן ולשמור את המסמכים, כולל גיבוי הנתונים ונתוני ה-

CRM באופן שיאושר ע"י המנהל.

- 6.3. כל המסמכים, החשבונות, ההודעות, ההתראות – יהיו לפי הנדרש בכל דין, לפי הנחיות שיינתנו על ידי הרגולטור והתאגיד ולפי נהלי התאגיד כפי שיהיו בתוקף בעת ביצוע השירות.
- 6.4. משלוח מכתבי תזכורת, התראות מכתבי דרישה הכל על פי כל הוראת דין רלוונטית אך ורק באישור התאגיד מראש.
- 6.5. השלמת נתונים חסרים ועדכון שוטף של קובץ המשלמים (על כל הפרטים הנדרשים כגון: כתובת, כתובת דואר אלקטרוני, מס' טלפון, מיקוד, מס' נפשות המתגוררות בנכס וכו'), כולל מספרי זהות/ח.פ./מספר עמותה של כל החייבים, והסבת כל מספרי המשלם של כל הנכסים בתאגיד למספר תעודת זהות/ח.פ./מספר עמותה של המחזיק בנכס.
- 6.6. השלמת ועדכון שוטף של נתוני מספר הנפשות לכל בתי האב בתחום התאגיד כולל צילומי ספח ת.ז של כל הבוגרים בנכס שבו כתוב שהם תושבי תחום התאגיד באופן שוטף. סריקת כל טפסי הרישום הללו לכרטיס התושב במערכת הגבייה ושמירתם במקביל פיזית בתיקיות הניתנות לאיתור בקלות ועדכון המערכת במספר התושבים המעודכן.
- 6.7. איתור הכתובות הנכונות של החייבים כולל השלמת פרטים של החייבים כגון טלפונים, ת.ז. של בני הזוג בנכס וכו' באופן שוטף, טיפול בדואר חוזר עקב כתובת שגויה/לא נדרש ומשלוח התראות חדשות לחייבים. איסוף ושמירה בקבצי הנתונים של התאגיד את כתובות הדוא"ל של כל המשלמים בתאגיד בפרק זמן סביר שיסוכם עם המנהל. סריקה ותיוק של כל המסמכים המתאימים.
- 6.8. ביצוע הסדרי תשלום, מעקב אחר ביצועם, הכל כמפורט בהנחיות המנהל שיינתנו, בכתב, מפעם לפעם, ובכפוף לכל דין.
- 6.9. ניהול מעקב אחר תשלומים של החייבים, עיקולים של רכוש החייב לרבות עיקולי צד ג' ועיקולי הכנסות שונות ועיקולים בביתו של החייב, על חשבונות הבנק ועל רכבים. כמו כן ינקטו פעולות אכיפה אחרות, והכול לפי הוראות כל דין (ובכלל זה הוראות רשות המיס) והנחיות והוראות המנהל. על הקבלן לדאוג לכל האמצעים הנלווים הנדרשים לביצוע כלל פעולות האכיפה (אחסון, שינוע, ביטוח הנכסים המעוקלים וכו').
- 6.10. העברת החובות לגבייתם כחוב אזרחי באמצעות עורכי דין שהתאגיד ייפה את כוחם לשם כך ו/או לפעול לגבייה ע"פ החוקים והתקנות וההוראות המתאימות והכל בהתאם להנחיות המנהל שיינתנו בכתב, מעת לעת. התאגיד יישא בעלות הפעלת עורכי הדין העוסקים בגבייה זאת.
- 6.11. ביצוע מסירות כדין ועל פי נוהלי התאגיד כפי שייקבע מפעם לפעם קודם לניתוק מונה מים ו/או העברת חובות לטיפול משפטי.
- 6.12. ביצוע תיאומים והתאמות כספיות מול הנהלת חשבונות ומול כל גורם אחר ברמה יומית, שבועית, חודשית, רבעונית ושנתית בהתאם לדרישות המנהל.
- 6.13. בירור טיפול ותיקון לפי הצורך בחשבונות החייבים במקרים הדורשים זאת ודיווח למנהל כולל העובדות שנצטברו בעקבות הבירור לצורך קבלת אישור ל
- 6.14. החלטה על תיקון, כולל סריקת כל החומר הנלווה להחלטה לחשבון החייב בתוכנת הגבייה.
- 6.15. חקירה וריכוז מידע לגבי מקומות עבודה, חשבונות בנקים ופרטי רכוש של חייבים לצורך ביצוע עיקולים של סרבני תשלום על ידי מי שהוסמך לכך על ידי המנהל, ועדכון הנתונים בתוכנת הגבייה. חקירות אלה יבוצעו אך ורק על ידי גורם מוסמך לכך על פי כל דין המתייחס לשירות חקירה, הנחיות הרגולטור והתאגיד. את עלויות החקירה ישלם התאגיד ישירות למבצע החקירה

- וזאת אך ורק לאחר התקשרות מוסמכת של התאגיד עם מבצע החקירה.
- 6.16. משלוח תשובות מפורטות בכתב ישירות לפונים בנושא בירור חובות ובירורים אחרים בכפוף לאישור המנהל וכל זאת בהתאם להנחיות הרגולציה (אמות מידה לשירות או כל הוראה אחרת) ובהתאם להנחיות התאגיד ותוך העברת העתק התכתובת למנהל וסריקת ההתכתובות והצמדתה לחשבונו של החייב בתוכנת הגבייה.
- 6.17. טיפול בגביית שיקים חוזרים שנמסרו לתאגיד על ידי חייבים באמצעות הקבלן, כולל שיקים חוזרים שנתקבלו בתאגיד לפני תחילת ההסכם עם הקבלן. הכל בדרכים המפורטות לעיל, ובהתאם להנחיות המנהל.
- 6.18. טיפול, לפי דרישת המנהל בכתב, בגביית החיובים השוטפים יחד עם הטיפול בגביית החובות שבפיגור לגבי אותם/ חייבים.
- 6.19. טיפול מלא, לרבות סריקתו ותיוקו בתוכנת הגבייה בצמוד לכרטיס החייב, של כל מסמך שיימסר לקבלן בקשר עם מי מהחייבים שבטיפולו או בכל עניין אחר הנוגע להתקשרות זו או לביצועו של חוזה זה וזאת במקביל להעברתו על ידי הקבלן מיידית לטיפול בתאום עם המנהל. וזאת ביחד עם חו"ד של הקבלן לגבי אופן הטיפול.
- 6.20. מתן חו"ד בע"פ או בכתב עפ"י דרישת התאגיד בקשר עם מחיקת "חובות אבודים" ככל שיידרש, לרבות הכנת תיק פרטני מתאים לכל חייב הכולל הנתונים הרלוונטיים לצורך המחיקה.
- 6.21. הקבלן יהיה רשאי לחייב את הצרכנים בהוצאות אכיפה מנהלית שלא יעלו על הוראות הדין הרלבנטיות (בין היתר תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א-2011) או אלה שיפרסם הרגולטור מפעם לפעם, לפי הנמוך. בטרם יבצע הקבלן חיובים עליו לקבל אישור מנכ"ל התאגיד הן לגובה החיוב והן לסרגל האכיפה (שירשור שלבי נקיטת פעולות האכיפה).
- 6.22. כל תשלומי החיובים בגין הוצאות אכיפה יופקדו ישירות מהצרכן לחשבון הבנק של התאגיד ויהיו שייכות לתאגיד.
- 6.23. מובהר, כי הקבלן יקבל תמורה בגין אכיפה מינהלית בהתאם להנחיות הרגולציה. הפעלת אכיפה מנהלית תבוצע על ידי הקבלן אך ורק על פי אישור מראש של המנהל בכתב. ככל שלצורך ביצוע עיקול בשטח שלא על ידי עובדיו הנותנים שירות באופן קבוע לתאגיד, נדרשת הוצאה נוספת כלשהיא, הקבלן יפנה מראש ובכתב לקבלת אישור התאגיד לאותה הוצאה בצירוף אסמכתא. הקבלן יגיש מידי חודש בחודשו לתאגיד חשבון מפורט לכל תשלום שבוצע בגין חיוב הוצאות אכיפה מינהלית והתאגיד ישלם לקבלן את ההוצאות לאחר ובכפוף לבדיקתם ובקרתם על ידי חשב התאגיד ומנכ"ל התאגיד. למען הסר ספק, הקבלן יהא זכאי לתשלום בגין הוצאות אכיפה רק בגין סכומים שנפרעו בפועל ואשר הופקדו לחשבון התאגיד.
- 6.24. על הקבלן ונציגיו להופיע בכל דיון בבית משפט/בוררות או בכל הליך אליו יוזמן ו/או שהתאגיד יורה לו להופיע, במהלך כל תקופת החוזה ולאחר סיומה באשר למקרים הקשורים בתקופת עבודתו עם התאגיד, לרבות מתן עדות, בין בע"פ ובין בתצהיר, לטובת התאגיד ו/או מתן חוות דעת – והכול כפי שיידרש הוא ו/או מי מטעמו.
- 6.25. אחת לחודשיים לפחות ישלח הקבלן תזכורות בגין חובות שבפיגור לחייבים השונים. פעולות אלו יהיו חלק מפעולות אכיפה שוטפות שיבוצעו על ידי הקבלן על פי המפורט בהסכם זה, וייעשו על בסיס "סרגל אכיפה" שיוצע על ידי הקבלן בכתב ויאושר בכתב על ידי המנהל.
- 6.26. הקבלן יעביר למנהל רשימה מפורטת של כל החייבים הנמצאים בטיפול משפטי, לא יאוחר מ-3 ימים מסיום כל חודש זוגי.

- 6.27. הקבלן יפעיל מערכת אכיפה ממוחשבת בהתאם למוגדר במסמכי המכרז.
- 6.28. הקבלן יסייע בייעוץ מקצועי לתאגיד, בתביעות שיוגשו נגד התאגיד או מי מטעמו, בגין חובות שבטיפולו של הקבלן ו/או בגין מחדלים בטיפול בחובות אלו.
- 6.29. השתתפות בישיבות שונות בתאגיד, הכנת נתונים ומסמכים ומתן הסברים וחוות דעת לגורמים שונים כפי שינחה המנהל.

7. מחיקת חובות מסופקים / אבודים

- 7.1. הקבלן יעביר למנהל כל רבעון (שמסתיים בסוף חודש מרץ, יוני, ספטמבר ודצמבר בכל שנה) ועד לשבועיים מתום הרבעון רשימת חובות מומלצת למחיקה בצירוף חוות דעת מנומקת לרבות תיעוד ההמלצות בצירוף תוצאות חקירת יכולת כלכלית וח"ד משפטית, תוך פירוט פעולות האכיפה שבוצעו, אשר יהיו בסיס להמלצה בדבר מחיקה חוב. הקבלן ימליץ לתאגיד היכן ועבור מי לבצע חקירת יכולת.
- 7.2. אישור העברת החובות למחיקה יהא בסמכותו הבלעדית של התאגיד ובהתאם להוראות הדין.
- 7.3. לאחר קבלת אישור כמפורט בס' קטן 7.2 - הפעולות המנהליות למחיקת החובות, יהיו באחריותו ועל חשבונו של הקבלן.
- 7.4. מודגש ומוסכם בזאת כי ללא אישור מראש ובכתב מאת המנהל אין הקבלן רשאי לנקוט בכל פעולה למחיקת חובות.

8. דוחות

- הקבלן מתחייב למסור למנהל ולמפקח דו"חות בכתב כדלקמן:
- 8.1. אחת לרבעון יוגש דו"ח למנהל הכולל פירוט חובות כולל שמות החייבים ומצב הטיפול בחוב.
- 8.2. אחת לחודש דו"ח אפיון חובות והסבר מפורט על אי גבייה ו/או המלצה על דרכי טיפול נוספות/חלופיות.
- 8.3. אחת לחודש דו"ח זיכויים אשר יכלול הסבר לגבי מהות וסיבת הזיכוי. לא יתבצע זיכוי ללא אישור התאגיד.
- 8.4. הקבלן מתחייב למסור למנהל דו"חות נוספים לפי דרישתו. הדו"חות שיוגשו יותאמו לספרי התאגיד ורישומי הבנקים בתאגיד.
- 8.5. **הקבלן מתחייב לבצע בקרה שוטפת ולעדכן המנהל בדבר קבלת השתתפויות מביטוח לאומי או כל מוסד אחר שנקבע.**

9. אכיפה מנהלית

- 9.1. גבייה באמצעות אכיפה מנהלית תהיה עפ"י **הנספח ג'5** ובכפוף לכל דין ו/או נוהל ו/או הוראה שיהיו בתוקף באותה עת. נוהלי עבודה מפורטים, יקבעו ע"י התאגיד ויועברו לקבלן הזוכה. הקבלן הזוכה יגבה מהחייב הוצאות על פי המוגדר ב**נספח ג'6** או בהתאם לכל הנחיה שתתקבל מהרגולטור ו/או מהתאגיד, וכמפורט בסעיף 5.2.6 לעיל. התשלום שיתקבל מהחייב יופקד בקופת התאגיד. התשלום בגין האכיפה המנהלית יבוצע בהתאם למוגדר במסמכי המכרז.
- 9.2. פעולות אכיפה יבוצעו, בין היתר, בכפוף להוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים בקשר להעסקת חברות גבייה וכל נוהל ו/או דין שיהיה בתוקף במועד מתן השירותים.

10. טיפול משפטי בחייבים

- 10.1. בכפוף לאמור בהסכם זה, יהיה התאגיד רשאי להעביר את הטיפול בגביית חובות מחייבים, אשר לא נענו לדרישות ו/או מכתבי התראה ו/או ניתוקי מים ו/או אכיפה מנהלית לטיפול משפטי.
- 10.2. הטיפול של עוה"ד יהיה עפ"י כל הוראה או נוהל מעודכנים שיקבע התאגיד.
- 10.3. מובהר לקבלן, כי הבחירה בין נקיטה בהליכי אכיפה מנהלית לבין נקיטה בהליכים משפטיים תינתן לתאגיד באופן בלעדי. כפועל יוצא מכך, רשאי יהיה המנהל להורות לקבלן לנקוט בהליכים מסוימים באופן מינהלי ובהליכים אחרים באמצעות גבייה משפטית, או שניהם גם יחד – והכול על פי שיקול דעתו המוחלט של המנהל.
- 10.4. ככל שהתאגיד יחליט לנקוט בהליך משפטי נגד חייב, הוא יהיה רשאי לקבל הצעת מחיר מן הקבלן ביחס לשירות זה. לחילופין – התאגיד יהיה רשאי לקבל שירותים אלו מכל גורם אחר כלשהו, לפי בחירתו.

11. שונות

- 11.1. הקבלן מתחייב כי כל הסדר חוב/הסכם פשרה יעשה בכתב, ובו יובהר - בין היתר – מהי תקופה שבגינה נעשה ההסדר, וכן הבהרה כי אין בהסדר זה כדי לפגוע או לגרוע בכל חוב ו/או תביעה ו/או דרישת תשלום אחרת ו/או תקופה אחרת שלא מצאו ביטויים המפורש בהסדר. כל הסכם פשרה יהיה כפוף לאישור מראש ובכתב של התאגיד.
- 11.2. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותו לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, המחאות, סלולר, המחאות דחיות ומזומן, או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת התאגיד בלבד, ירשמו באמצעות קופת המערכת הממוחשבת של התאגיד בלבד, מיד עם קבלתם ויופקדו ביום בו נגבו לחשבון הבנק של התאגיד בבנק שיקבע על ידי התאגיד. חובת הפקדת הכספים תהיה בשעות הפתיחה של התאגיד או הבנקים. סכומים שיגבו לאחר שעות אלה ישמרו בכספת שתותקן ב"משרד גבייה" ויופקדו למחרת או ביום הראשון בו יהיה פתוח הבנק. האחריות המלאה בדבר שמירת הכספים עד וכולל הפקדתם בחשבון הבנק של התאגיד מופקדת בידי של הקבלן והקבלן לא יוכל לבוא בטענה כלשהיא באשר לחוסר/גניבה/אבדן/שוד או כל סיבה אחרת לאי הפקדת כל הכספים בחשבון הבנק של התאגיד.
- 11.3. המנהל יהיה רשאי לבדוק בכל זמן שהוא את ביצוע הגבייה על ידי הקבלן, לפקח ולהשגיח כי הקבלן עומד בתנאי מסמכי המכרז. כל הוראה של המנהל, בכפוף לאמור בחוזה זה, תחייב את הקבלן.
- 11.4. המנהל יהיה רשאים בכל שלב להורות על הפסקת טיפול בחייב, או מתן תנאים חריגים וכו' ולקבלן לא תהיה דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך.
- 11.5. הקבלן יפסיק את מתן השירותים, כולם או מקצתם, לזמן מסוים או לצמיתות, לפי הוראה בכתב מאת התאגיד בהתאם לתנאים ולתקופה שצוינו בהוראה, ולא יחדש את העבודה אלא אם ניתנה לו הודעה על כך בכתב מאת התאגיד. התאגיד לא ישתמש בסמכות זו, אלא מטעמים ו/או נסיבות מיוחדות ע"פ שיקול דעתו של התאגיד.
- 11.6. הקבלן מתחייב לשמור ולקיים הוראות כל דין וכל הנחייה והוראה של המנהל במהלך מתן וביצוע שירותי הגבייה, לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו כך שיבצעו תפקידם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של הוראות כל דין וכל הנחיה והוראה כאמור הרלוונטיים למתן שירותיו ופעולותיו של הקבלן על פי חוזה זה.

12. התמורה לקבלן ואופן תשלומה

12.1. עבור מתן כלל השירותים ישלם התאגיד לקבלן תשלום חודשי של _____ ₪ (להלן: "התשלום החודשי").

12.2. התאגיד יהיה רשאי לנכות מאת הקבלן את הפיצויים המוסכמים הבאים:

12.2.1. מעל 15 תלונות על שירות לקוי בתקופת חיוב אחת (חודשיים) פיצוי מוסכם בסך 10,000 ₪.

12.2.2. אי עמידה בכללי אמות המידה שיביא לצורך לפצות צרכן מים באשמת הקבלן 5000 ₪ פיצוי מוסכם בתוספת עלות הפיצוי.

12.2.3. חריגה ללא אישור ממצבת כח האדם על פי הסכם זה – פיצוי מוסכם של 5000 ₪ לחודש.

12.3. מובהר, כי הפיצויים המוסכמים שלעיל הינם בנוסף לכל זכות ו/או סעד הנתונים לתאגיד לפי כל דין ולא יגרעו מכל טענה ו/או זכות של התאגיד בקשר לשירותים נשוא מכרז זה. כמו כן, ככל שהקבלן יגרום לתאגיד נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה כלשהי, יהיה רשאי התאגיד לקזז את סכום הנזק ו/או ההפסד ו/או ההוצאה מן התשלום המגיע לקבלן, וזאת בנוסף לכל סכום ו/או קנס אחר לפי כל דין או לפי חוזה זה.

12.4. בנוסף לאמור לעיל ישלם התאגיד לקבלן עבור הוצאות אכיפה בהתאם למוגדר בסעיפי חוזה זה ונספחיו. מובהר ומודגש כי הפעלת אמצעי אכיפה מינהלית תבוצע אך ורק באישור מראש ובכתב של המנהל ובהתאם להוראות הרגולציה.

12.5. לכל התשלומים הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק.

12.6. מובהר ומודגש בזאת כי מלבד התשלום החודשי הנזכר לעיל ותשלום בגין הוצאות אכיפה כמוגדר במסמכי המכרז, לא ישלם התאגיד לקבלן הזוכה כל סכום נוסף כלשהוא מכל סיבה שהיא, אלא אם כן צוין כך במפורש במסמכי המכרז. עוד מובהר, כי לא תתווסף לתמורה עפ"י חוזה זה כל תוספת שהיא לרבות לא בגין שינוי במדדים, בשערי מטבעות, במחירי הדלק, תקורות, שינוי במחירי סחורות, מסים, היטלים ואגרות חדשים שיוטלו ע"י גורם כלשהו וכל שינוי אחר כיו"ב. וזאת למעט הצמדה כמפורט בסעיף 12.7.5 להלן.

12.7. אופן תשלום התמורה והגשת חשבונות חלקיים

12.7.1. לא יאוחר מאשר 15 ימים מתום כל חודש, יגיש הקבלן לתאגיד חשבון חודשי, בצירוף דו"ח מפורט בשלושה עותקים בגין שירותי הגבייה שניתנו על ידו בחודש החולף. סכום החשבון החודשי: _____ ₪ בתוספת מע"מ כחוק.

12.7.2. הדו"ח החודשי יכלול, "חוב בפיגור", עם פירוט כמה נגבה מחוב הפיגורים יחסית לתקופה בה נערך החשבון וכן יחסית לכלל החוב בפיגור. ו"חובות שנמחקו" ויפרט את רשימת החייבים ואת הכספים שנגבו על ידו בחודש החולף.

12.7.3. התאגיד ישלם לקבלן את התמורה תוך 45 יום מיום הגשת החשבון החודשי ובכפוף לאישורו על ידי הגורם המוסמך בתאגיד.

12.7.4. בתום כל שנה, ולא יאוחר מה- 15 בינואר יגיש הקבלן דו"ח שנתי, לשנה החולפת, שיכלול "חוב בפיגור", "חובות שנמחקו" ויפרט את רשימת החייבים ואת הכספים שנגבו על ידו בשנה החולפת. לדו"ח יצורף גם פירוט פעולות אכיפת הגבייה מרוכזות לפי סוג הפעולה שנעשתה על ידי הקבלן בשנה החולפת ובנוסף יצרף הקבלן מסמכי מקור בנושא אכיפת הגבייה של כל ספקי המשנה שעבדו עבורו בנושא אכיפת הגבייה.

12.7.5. גובה החשבון החודשי שיוגש לתאגיד לא יוצמד בשלוש שנות ההתקשרות הראשונות

אלא רק החל מהשנה הרביעית להתקשרות (אם וככל שתמומש). החל מתחילת שנת ההתקשרות הרביעית תוצמד התמורה פעם אחת בשנה, בראשית כל שנה, וזאת למדד המחירים לצרכן. ההצמדה תעודכן כל חודש ינואר בכל שנה (החל משנת ההתקשרות השלישית) באשר לשנה הקלנדרית התקפה החל מחודש ינואר אותה שנה ועד לחודש דצמבר באותה שנה. העדכון לא יהיה רטרואקטיבי. מדד הבסיס הראשון יהיה מדד חודש דצמבר 2025 שיפורסם ב 15 לינואר 2026 או בסמוך לכך.

13. איסור המחאת/הסבת זכויות

- 13.1. הקבלן אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד את זכויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן ללא קבלת אישורו המוקדם ובכתב של המנהל.
- 13.2. במידה והקבלן הינו חברה או שותפות רשומה או בלתי רשומה (הכל ביחד להלן: "**חברה**"), יראו בהעברה מעל 49% מהשליטה בחברה, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, כהעברה המנוגדת לאמור בסעיף 12.1. לעיל.
- 13.3. הקבלן אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע שירותי הגבייה, כולם או חלקם, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע שירותי הגבייה, יש לציין כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע שירותי הגבייה לאחר.

14. אחריות וביטוח

מבלי לגרוע מאחריות הקבלן על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הקבלן לערוך ולקיים, על חשבון הקבלן, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל, במשך כל תקופת השירותים, ובקשר עם ביטוחים שהינם על בסיס מועד הגשת התביעה, למשך תקופה נוספת של 7 שנים לאחר מכן, ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילות הקבלן (לפי העניין: ביטוח אש מורחב, ביטוח אבדן תוצאתי, ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופי והיקף הסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל הפחות את הביטוחים המפורטים בנספח המצ"ב להסכם זה והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו (בהתאמה להלן נספח ג'3: "ביטוחי הקבלן" ונספח ג'3(1) - "אישור ביטוחי הקבלן").

15. ערבות

- 15.1. להבטחת קיום כל התחייבויותיו נשוא הסכם זה, ימציא הקבלן לתאגיד ערבות ביצוע בנקאית אוטונומית בסך 100,000 ש"ח (מאה אלף ₪) ערוכה על פי הנוסח המצורף להסכם זה **כנספח ג'1** (לעיל ולהלן: "**ערבות הביצוע**"). ערבות הביצוע תהיה בתוקף לאורך כל תקופת החוזה ועד 60 (שישים) יום לאחר סיומו.
- 15.2. הערבות תהא, בין השאר, להבטחת תשלום ההוצאות והנזקים כמפורט להלן:
- 15.2.1. כל נזק או הפסד העלול להיגרם לחברה עקב או בקשר עם כל הפרה או אי מילוי תנאי כלשהו מתנאי החוזה.
- 15.2.2. כל ההוצאות והתשלומים שהחברה עלולה להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, או בקשר עם כל תביעת צד ג' שהחברה תתבע בה והקשורה בדרך כלל שהיא

לביצוע העבודות או למעשה או למחדל של הקבלן.

- 15.3. בכל מקרה כאמור תהיה החברה רשאית לגבות את סכום הערבות כולו או מקצתו, בפעם אחת או במספר פעמים. השתמשה החברה בזכותה לגבות מהערבות סכום כלשהו, חייב הקבלן להשלים מיד את סכום הערבות לסכום המקורי. לא עשה הקבלן כן, ניתנת בזאת הוראה בלתי חוזרת לחברה לגבות ו/או לנכות מתוך התשלומים המגיעים לקבלן בהתאם לחוזה זה ו/או מסיבה אחרת כלשהי סכום השווה לסכום שגבתה מהערבות ולהחזיקו כפיקדון בידה. דין סכום זה יהא כדין הערבות כנזכר לעיל.
- 15.4. כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ"ל יחולו על הקבלן בלבד.
- 15.5. הקבלן יאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי החברה, לרבות בשל פיצול העבודות והארכת משכן, לפי החלטת החברה. סירב הקבלן להאריך את הערבות הבנקאית, תוכל החברה להאריך את הערבות בעצמה ו/או לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה לחברה עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.
- 15.6. הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי החברה בקשר לעבודות, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של הקבלן, תהא החברה רשאית להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידה באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה.
- 15.7. ערבות הביצוע תוחזר לקבלן בתום תקופת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, כאשר יומצא לחשבות התאגיד חשבון סופי מאושר על ידי המנהל וחשבוניות מס כדין על כל התמורה ששולמה לקבלן.
- 15.8. המנהל יחליט עפ"י שיקול דעתו הבלעדי באם יש מקום לממש הערבויות, כולן או מקצתן, אם וככל שיופר הסכם זה ע"י הקבלן ומבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה לעיל ולהלן.
- 15.9. במידה והוארכה תקופת הסכם זה, או הוגדל היקף ההתקשרות, רשאי יהיה התאגיד לדרוש מן הקבלן לעדכן את גובה הערבות הביצוע ו/או להאריך את תוקפה, לפי העניין ולפי שיקול דעתו הבלעדי. קיבל הקבלן דרישה כאמור, ימסור לידי התאגיד תוספת לערבות ו/או ערבות חדשה, בהתאם לערבות המעודכנת ולפי דרישת התאגיד. לא נמסרה התוספת לערבות ו/או הערבות החדשה, לפי העניין, על ידי הקבלן, רשאי יהא התאגיד לחלט את ערבות הביצוע הקודמת אשר בידיו, וזאת מבלי לגרוע מסמכותו הכללית לחילוט הערבות ומבלי לגרוע מכל סעד או תרופה הקיימים לתאגיד מכח כל דין או הסכם.

16. שמירת זכויות

- 16.1. לתאגיד תהיה הזכות הסופית להחליט בדבר מחיקת חובות בכפוף להוראות הדין בעניין לחייבים שונים והוא יהא רשאי לטפל במחיקת חובות הן לפני העברת החובות לטיפול הקבלן ובין לאחר העברת הטיפול בגבייתם לקבלן.
- 16.2. להסרת ספק מובהר ומודגש בזה כי כל המסמכים ו/או הנתונים מכל מין וסוג הקיימים ו/או שיתווספו בעתיד הינם רכושו הבלעדי של התאגיד והזכויות המלאות בהן נתונות לתאגיד. ובמהלך תקופת ההתקשרות יחזיק בהם הקבלן בנאמנות ולצורך קיום החוזה בלבד, ועם תום תקופת ההתקשרות יחזיר הקבלן לתאגיד את כל המסמכים/נתונים באופן שלא יישאר בידיו כל מסמך ו/או נתון. הקבלן מוותר מראש על זכות העיכבון באשר למסמכים ונתונים ומתחייב לא להשתמש בטענת העיכבון.

17. הפרת חוזה ביטולו ופיצויים

- 17.1. מוסכם בין הצדדים כי סעיפים 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11-14 על כל סעיפי המשנה שלהם הינם תנאים עיקריים ויסודיים של חוזה זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של החוזה, ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי הקבלן תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך מאת התאגיד. הפרת מי מבין סעיפים אלה תזכה בפיצוי מוסכם מראש בסך של 30,000 (שלושים אלף) ש"ח (להלן: "הפיצוי המוסכם"), וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או זכות הנתונים לתאגיד לפי הסכם זה ו/או לפי כל דין.
- 17.2. כמו כן, ככל שהתאגיד חויב לשלם פיצוי כלשהו לצרכן, לפי כל דין שיהיה בתוקף במועד ביצוע השירותים, יקוזז סכום הפיצוי הנ"ל מן התמורה המגיעה לקבלן.
- 17.3. מבלי לפגוע באמור לעיל מובהר, מודגש ומוסכם בזאת כי התאגיד יהא רשאי לקזז מהתשלום החודשי המגיע לקבלן כל הוצאה ו/או נזק שייגרמו לתאגיד בשל מעשה ו/או מחדל של הקבלן מראש, כאשר הקבלן איננו מקיים אחת ו/או יותר מהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז ובתנאי שלא תוקנה ההפרה על ידי הקבלן תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך בכתב מאת התאגיד. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ובנוסף לכל סעד או זכות המגיעים לתאגיד עפ"י החוזה או עפ"י דין, התאגיד יהיה רשאי לקזז מהתשלום החודשי המגיע לקבלן בכל מקרה מהמפורטים להלן, פיצוי מוסכם מראש בסך 20,000 ש"ח לכל הפרה:
- 17.3.1. אי משלוח ו/או משלוח באיחור של תזכורת בגין חובות לתאגיד.
- 17.3.2. אי הגשת דו"ח חובות רבעוני, במתכונת שנקבעה.
- 17.3.3. היעדרות המנהלים בשעות קבלת הקהל של "משרדי הגביה".
- 17.3.4. אי עמידה באמות המידה המפורסמות מפעם לפעם על ידי הרגולטור.
- 17.3.5. כח אדם חסר או ניווד מנהלים ללא אישור מוקדם ובכתב של מנהל התאגיד.
- 17.3.6. אי הגשת דוחות או הגשת דוחות חלקיים שלא בהתאם לסעיף 8 בחוזה זה ואי הגשת דו"ח המלצות רבעוני.
- 17.3.7. העדר ביצוע התאמות בין מערכת הגביה הממוחשבת לבין ספרי הבנק וספרי התאגיד.
- 17.3.8. אי עמידה באחד הסעיפים הנמנים בסעיף 4 לחוזה.
- 17.3.9. אי עדכון קובץ המשלמים עפ"י מספרי זהות/חברה/עמותה.
- 17.4. התאגיד יהא זכאי לחלט את סכום הפיצויים המוסכמים הנקובים לעיל מהערבות הבנקאית או לנכותם מכל תשלום שיגיע לקבלן או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 17.5. חילוט הפיצויים המוסכמים מהערבות הבנקאית או ניכויים מתשלומים המגיעים לקבלן לא ישחררו את הקבלן מהתחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 17.6. מוסכם על הצדדים כי בגין כל פיצוי של צרכן או כל גורם אחר שיושת על התאגיד הנובע מאי עמידה באמות המידה ישא הקבלן על חשבונו והתאגיד יהיה רשאי לקזז סכומים אלה מהתמורה המגיעה לקבלן בכפוף לכך שהקבלן לא עמד בכללי אמות המידה או לא התריע בפני התאגיד על אי עמידה באמות המידה בנושאים הקשורים ברכיבים המטופלים על ידי התאגיד ואינם בתחום טיפולו של הקבלן.
- 17.7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מוסכם בין הצדדים כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את התאגיד בכל הזכויות המוקנות לו במקרה של הפרה יסודית:

- 17.7.1. הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הקבלן, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 7 יום ממועד ביצועם.
- 17.7.2. הוגשה נגד הקבלן התראת פשיטת רגל או ניתן צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקם, או הוגשה נגדו בקשת פשיטת רגל ובמקרה של מציע שהוא תאגיד נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון, או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק, או ניתן נגדו צו פירוק, או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם, או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר איתם על פי סעיף 233 לפקודת החברות (נוסח חדש) תשמ"ג-1983.
- 17.7.3. הוכח להנחת דעתו של התאגיד כי הקבלן הסתלק מביצוע החוזה ו/או כי אין ביכולתו לעמוד במחויבויותיו באופן הפוגע בשרות הציבור ו/או בטובת התאגיד.
- 17.7.4. כשיש בידי התאגיד הוכחות, להנחת דעתו, כי הקבלן או אדם אחר מטעמו נתן או הציע טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז ו/או בקשר לחוזה זה או ביצועו.
- 17.7.5. אם הוגש כתב אישום או ננקטו הליכים פלילים נגד הקבלן ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים, למעט עבירות תנועה.
- 17.7.6. התברר כי הצהרה כלשהי של הקבלן שניתנה במכרז או בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהקבלן לא גילה לתאגיד עובדה מהותית אשר, לדעת התאגיד, היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עימו.
- 17.8. מוסכם עוד, כי אין במקרים המפורטים לעיל משום רשימה סגורה.
- 17.9. הפר הקבלן חוזה זה הפרה יסודית, יהא התאגיד זכאי, מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לו על פי חוזה זה או על פי כל דין, גם לבטל את ההסכם.
- 17.10. ספרי התאגיד וחשבונותיו ישמשו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים ששולמו לקבלן ומועדיהם, לשיעור הוצאות ששולמו ומועדי הוצאתן.
- 17.11. לא יראו בשימוש התאגיד בזכויותיו על פי מסמכי החוזה כביטול החוזה על ידי התאגיד אלא אם התאגיד הודיע על כך במפורש ובכתב, והקבלן יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, כל עוד לא ניתנה לו הודעה על ביטול החוזה.
- 17.12. מוסכם בין הצדדים כי איחור בתשלום שעל התאגיד לבצע ואשר לא יעלה על 21 יום לא יהווה הפרה של חוזה זה והקבלן לא יהא זכאי לכל סעד כספי או אחר בגין איחור כאמור.
- 17.13. בכל מקרה של איחור בתשלום מצד הקבלן יישאו הסכומים ריבית החל מיום האיחור עפ"י חוק פסיקת ריבית והצמדה התשכ"א – 1961.
- 17.14. מוסכם בין הצדדים כי התרופות ו/או הסעדים הנ"ל בהסכם זה הינם מצטברים לכל תרופה ו/או סעד עפ"י ההסכם ו/או עפ"י כל דין.

18. תקופת החוזה וסיימו

- 18.1. בכפוף לאמור להלן יהא חוזה זה בתוקף 36 חודשים החל מיום _____ ועד ליום _____ (ימולא אחרי שהקבלן הזוכה יקבע), וכן תקופה נוספת לפי אופציות להארכה של התאגיד כפי שיפורט להלן (לעיל ולהלן: "תקופת החוזה").
- 18.2. לתאגיד אופציה להארכה לשתי תקופות נוספות בנות שלוש כל אחת, על פי שיקול דעתו, כאשר מימוש תקופות האופציה יתבצע באופן אוטומטי. מובהר כי מדובר על זכות בלעדית הנתונה

- לשיקול דעת החברה בלבד, ואין בה כדי לגרוע מזכותה של החברה שלא להאריך את תקופת השירותים ו/או לקצרה, והכל בהתאם להוראות ההסכם ועל פי כל דין. מובהר בזאת, כי בתקופת האופציה התמורה ותנאי תשלום התמורה יהיו כמפורט בסעיף 12 לחוזה זה.
- 18.3. למרות האמור בסעיף זה לחוזה זה על פסקאות המשנה שלו רשאי התאגיד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל עת ומכל סיבה שהיא, להביא את החוזה לסיומו ע"י מתן הודעה בכתב שתשוגר ע"י התאגיד לקבלן לפחות 6 חודשים מראש ומשעשה כן התאגיד, יהא החוזה בטל במועד שייקבע בהודעה. סיום התקשרות ע"י התאגיד במקרה של הפרה מצד הקבלן יהיה לפי שיקול דעתו של התאגיד ובמועד שייקבע על ידי התאגיד.
- 18.4. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה יפעל הקבלן להעברה מסודרת של השירותים שניתנו על ידו כולל הנתונים והמסמכים לנציגי התאגיד או לקבלן אחר שיבוא במקומו, כל המסמכים ההצעות, ההמלצות וכיו"ב מסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת מתן השירותים לתאגיד יועברו על ידו לנציגי התאגיד ו/או למי שהתאגיד יורה עליו והכל בהתאם לנהלים והוראות שיימסרו לו על ידי התאגיד.
- 18.5. להסרת ספק מודגש ומובהר בזה כי הקבלן לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש מכל מין וסוג בכל מידע שהגיע ו/או יגיע לידי עקב ביצועו של מכרז זה, אלא לצורך קיומו של חוזה זה.
- 18.6. מובהר ומודגש בזה כי התאגיד יהיה רשאי להביא את החוזה לסיומו באופן מיידי במידה ואחוז הגביה בפועל יעמוד על שיעור נמוך מ 90% ואחוז גביה פיגורים יעמוד על שיעור נמוך מ 65%
- 18.7. הקבלן מתחייב כי בעת סיום תקופת ההתקשרות, או מכל סיבה אחרת במסגרתה יפסיק להעניק את השירותים לחברה, הוא ישתף פעולה, יסייע ויבצע העברה מסודרת לנותן השירותים החדש, לרבות כל המידע שנצבר אצל עובדיו ובמשרדיו לרבות נתונים ומסמכים השייכים לתאגיד. כמו כן מתחייב הקבלן להעביר לתאגיד לא יאוחר מ 30 יום מסיום עבודתו: דו"ח התאמת קופה להנהלת חשבונות, דו"ח התאמת קופה לחשבונות הבנק של התאגיד, מאזן גביה נכון ליום עבודתו האחרון המציג התאמה מלאה בין ספרי הנהלת החשבונות ונתוני הקופה. לא פעל הקבלן בהתאם להתחייבותו זאת רשאי התאגיד לנקוט נגד המשתתף אמצעי אכיפה כגון חילוט הערבות ו/או הימנעות מהתשלום החודשי המגיע לו בתוקף הסכם קיים עד שישלים את ההתחייבויות שלקח על עצמו.
- 18.8. כמו כן הקבלן מתחייב כי בעת סיום תקופת ההתקשרות, או מכל סיבה אחרת במסגרתה יפסיק להעניק את השירותים לחברה, הוא ישתף פעולה, יסייע ויבצע הורדת נתונים ממערכת אכיפת הגביה או מכל מערכת ממוחשבת אחרת שהפעיל לטובת התאגיד, בפורמט סטנדרטי, לאחר קבלת אישור בכתב מלקוחותיו (לרבות התאגיד), תוך 10 ימים מקבלת פניית הלקוח (לרבות התאגיד) בכתב, ללא תשלום נוסף על התמורה השוטפת שמשלם לו התאגיד. על הנתונים לכלול את כל הנתונים השוטפים, ההיסטוריים, המסמכים, גרסאות הנתונים, הטבלאות וכל נתון אחר הנשמר במערכות המשתתף לרבות פרוש מבנה הנתונים. לא פעל הקבלן בהתאם להתחייבותו זאת רשאי התאגיד לנקוט נגד הקבלן אמצעי אכיפה כגון חילוט הערבות ו/או הימנעות מביצוע התשלום החודשי המגיע לו בתוקף הסכם קיים עד שישלים את ההתחייבויות שלקח על עצמו.

19. הגדלת/הקטנת היקף החוזה

- 19.1. התאגיד רשאי בכל עת, ועפ"י שיקול דעתו הבלעדי, ולפרקי זמן שיקבעו על ידו, להגדיל/להקטין את היקף כ"א הנזכרים במכרז זה לרבות מוקד טלפוני.

- 19.2. מימש התאגיד את זכותו הנ"ל, התמורה תעודכן בהתאם ובאופן יחסי למבנה כוח האדם המוגדר בנספח ג'4 להסכם זה. האמור בסעיף זה אמור גם באשר להתווספות ישובים נוספים לתאגיד.
- 19.3. בנוסף לאמור לעיל, התאגיד יהיה רשאי להגדיל או להקטין בכל עת את היקף השירותים. מובהר בזאת, כי ככל שהגדלת היקף השירותים לא תהיה כרוכה בהגדלת היקף כוח האדם הנדרש מן הקבלן לפי נספח ג'4 ומסמכי המכרז, לא יהיה הקבלן זכאי לכל תמורה נוספת. ככל שיתווספו יישובים נוספים לתאגיד, יחולו הוראות הסכם זה על מתן השירותים ביישובים אלו בהתאמה, ללא כל תמורה נוספת ככל שלצורך מתן השירותים ביישובים הנוספים ידרש כח אדם נוסף יחול האמור במסמכי המכרז. שיקול הדעת בכל הקשור לצורך בכוח אדם נוסף יהיה נתון באופן מלא, בלעדי ומוחלט לתאגיד והכרעתו תחייב את הקבלן.

20. העדר יחסי עובד מעביד

- 20.1. נקבע בזאת ומוצהר במפורש, כי שירותיו של הקבלן, לפי הסכם זה, ניתנים על ידו כקבלן עצמאי וזאת מהיותו מבצע את עבודתה כבעל עסק עצמאי והן מהכוונה המפורשת של הצדדים שלא יהיה משולב בעבודתו של התאגיד, וכי בשום נסיבות שהן לא ייווצרו יחסים של עובד ומעביד בין התאגיד לקבלן ו/או בין התאגיד לבין מי מעובדי הקבלן. מטעם זה, לא יהיה הקבלן ולא יהיו עובדיו זכאים לקבל מן התאגיד כל תשלום ו/או תמורה ו/או זכויות כלשהן המגיעות לעובד ממעבידו על-פי כל דין ו/או נוהג.
- 20.2. במקרה בו יתבע התאגיד, על ידי הקבלן ו/או עובדיו ו/או גורם כלשהו בגין אחריות מעביד לעובדיו הנובעת מהסכם זה, הקבלן יפצה ו/או ישפה את התאגיד תוך 30 (שלושים) יום, בגין כל סכום בו יחויב התאגיד כתוצאה מתביעה כאמור וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עוה"ד, ריביות, קנסות וכיו"ב. הקבלן פוטר מראש את התאגיד מכל אחריות לכל תביעה ו/או דרישה בכל הקשור לאמור לעיל.
- 20.3. הקבלן מצהיר ומאשר בזה כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו על פי מסמכי החוזה הינם עובדיו בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים. הקבלן ידאג לשלם עבור עצמו ו/או להפריש עבור עובדיו את כל התשלומים ו/או ההוצאות המחוייבים על פי דין וכרוכים בהעסקתם ולקיים הוראות כל דין החלות על מעביד, לרבות תשלום שכר מינימום מס הכנסה, מע"מ, ביטוח לאומי, ביטוח מנהלים ו/או פנסיה, קרן השתלמות, דמי הבראה וכיוצא בזה וכל מס או תשלום החלים על קבלן עצמאי ו/או מעביד עקב ביצוע הסכם זה ועקב כל דין.

21. איסור ניגוד עניינים

- 21.1. הקבלן והמבצעים מטעמו מתחייבים בזאת שבמשך כל תקופת מתן השירותים על ידם לתאגיד, לא ייווצר מצב של ניגוד עניינים בינם לבין התאגיד בגין פעולות ו/או עבודות המתבצעות על ידו במסגרת עבודתם עם התאגיד.
- 21.2. הקבלן והמבצעים מטעמו מתחייבים שלא להשתמש במידע ו/או בידע שהגיע אליהם תוך כדי מתן שירותים למזמין, בעבודתם עם גורמים אחרים, ולמנוע מצב של אפשרות לניגוד עניינים כאמור לעיל, גם לאחר הפסקת מתן השירותים.
- 21.3. הקבלן מתחייב לכלול בינו לבין עובדיו ו/או המבצעים מטעמו סעיפים שימנעו ניגוד עניינים בין העבודה המבוצעת עבור התאגיד לבין עבודה ללקוחות אחרים.
- 21.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל בכל מקרה של חשש לקיום ניגוד אינטרסים תוך כדי מתן השירותים

ו/או לאחר הפסקת מתן השירותים לתאגיד על הקבלן להודיע על כך מיד ובכתב.

21.5. הקבלן יחתום על הצהרה להימנע מניגוד עניינים בנוסח המצורף **כנספח א' 2 למכרז**.

22. כללי

22.1. התאגיד יהא זכאי לקזז מהכספים המגיעים לקבלן, כל סכום המגיע לו ממנו, בין על פי מסמכי

החווזה ובין מכל עילה אחרת שהיא, בין אם המדובר בסכום קצוב או שאינו קצוב.

22.2. לקבלן לא תהא זכות לקיזוז כלפי החברה. כמו כן, לקבלן לא תהא זכות עכבון כלשהי כלפי

החברה, בין היתר על ציוד ו/או מסמכים וכיוצ"ב.

22.3. מוסכם בין הצדדים כי מסמכי החווזה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי

התאגיד לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב

או בעל פה, שאינם נכללים בחווזה זה ואשר נעשו אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה

או שינוי מהוראות חווזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים

והקבלן יהיה מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.

22.4. כל הודעה שצד אחד צריך ליתן למשנהו לפי חווזה זה תישלח במכתב רשום לפי כתובת המצוינת

במבוא לחווזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב שהתקבלה 72 שעות לאחר מסירתה בבית

דואר בישראל.

22.5. במידת הצורך וכמתחייב על פי דין - התאגיד יוודא קבלת אישור/ים להסכם זה.

22.6. הסמכות הייחודית לדון בכל עניין הקשור בהסכם ו/או הנובע ממנו ובכל סכסוך משפטי שעילתו

בהסכם זה תהא מסורה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

התאגיד

חותמת הקבלן

חותמת התאגיד

תאריך

נספח ג'1 – נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

מיה תשתיות המים של הוד השרון בע"מ

א.ג.נ,

הנדון: ערבות בנקאית

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 100,000 ש"ח (במילים: מאה אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם זכייתם במכרז פומבי דו שלבי מס' 04/2025 למתן שירותי לקוחות וגבייה שפורסם על ידי מיה תשתיות המים של הוד השרון תאגיד מים וביוב בע"מ ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו וזאת מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתפים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים 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.

במכתבנו זה :

"המדד" - משמעו מדד המהירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן :

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

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה בכל צורה שהיא,

_____ בנק

_____ תאריך

נספח ג'2 - שירות הפעלת מחלקת הגבייה וקריאת מדי מים וביו

1. אכיפה - פעולות אכיפה תתבצענה רק בהתאם לסרגל האכיפה שיאושר מראש על ידי המנהל.

- 1.1. עבודת האכיפה תתבצע ע"י שימוש בתוכנת הגבייה ומודול האכיפה המופעלת בתאגיד. במידה ויעלה צורך לעבוד עם תוכנה אחרת יש לקבל לכך אישור בכתב מראש מהמנהל.
- 1.2. הקבלן יבצע הוצאת דרישות חוב ומסירות אישיות לפי הצורך.
- 1.3. עיקול צד ג': עיקולי בנק, משכורות וכיוב'.
- 1.4. עיקול ברישום.
- 1.5. עיקול בפועל על כלל העלויות הנלוות לכך.
- 1.6. רישום הערת אזהרה בטאבו.
- 1.7. איתור חייבים.
- 1.8. טיפול בחובות אבודים.
- 1.9. הפקת דוחות בדבר אפקטיביות הגבייה.
- 1.10. עיקולי רכבים.
- 1.11. בנושאי אכיפה משפטית הקבלן יבצע, הכנת המלצות לשיבות אכיפה משפטית, הכנת מידע לשיבות אלה, רישום פרוטוקול השיבות, בקרה, יעוץ, מעקב, טיפול משרדי בתיקים, והכנה לתשלום / הסדר חוב בשיתוף פעולה של התאגיד ומשרד עורכי הדין של התאגיד שיטפל בתיקים אלה.

מובהר בזאת, כי אין באמור לעיל כדי למצות את עבודת הקבלן ביחס לשירות לקוחות ו/או גבייה ו/או אכיפה ו/או קריאות מדי מים, וכי עבודת הקבלן תכלול את כל הנדרש ביחס לשירותים בהתאם לכללי אמות המידה וכל דין ו/או הנחיה ו/או נוהל שיהיה בתוקף במועד מתן השירותים, ללא תמורה נוספת.

2. לא תישמע כל טענה מצד הקבלן כאילו מסמכי המכרז לא התייחסו להיבט כלשהו של השירותים, השירותים שישפק הקבלן יבוצעו בהתאם להוראות והסטנדרטים הקבועים בכללי אמות המידה ו/או כל דין אחר שיהיה בתוקף ו/או בהתאם לנהלי התאגיד, בין היתר ביחס ללוחות הזמנים, הכל לפי המחמיר.

נספח ג'3 – ביטוחי המבוטח

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה :

"המבוטח" - _____ (הספק הזוכה).

"מבקש האישור" - מיה - תשתיות המים של הוד השרון בע"מ ו/או עיריית הוד השרון ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשותיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם .

"השירותים" – שירותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות גבייה ופניות ציבור.

1. מבלי לגרוע מאחריות המבוטח על פי הסכם זה או על פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, על חשבון המבוטח, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל, במשך כל תקופת השירותים, **ובקשר עם ביטוחים שהינם על בסיס מועד הגשת התביעה, למשך תקופה נוספת של 7 שנים לאחר מכן**, ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילות המבוטח, בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופי והיקף הסכם זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, **לכל הפחות** את הביטוחים המפורטים להלן ו**בנספח ג'3(1)** המצ"ב להסכם זה והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו (בהתאמה להלן: "**ביטוחי המבוטח**" ו-"**אישור ביטוחי המבוטח**").

2. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם :

2.1. **ביטוח אחריות מקצועית** - יבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שהוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי בגין מהפועלים מטעם המבוטח בכל הקשור לשירותים. לרבות הוצאות משפט פלילי. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

2.2. **ביטוח חבות המוצר** - יבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שהוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש שנגרם עקב מוצרים שיוצרו ו/או סופקו ו/או טופלו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או הותאמו על ידי המבוטח. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

2.3. **ביטוח סייבר** - המבטח אבדן או נזק שיגרם לצד שלישי כלשהו עקב אירוע סייבר במערכות המידע ו/או הוצאות הנדרשות לצורך שחזור נתונים הנמצאים ברשת של או שבשימוש של המבוטח, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, אבדן או נזק למבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור, עקב הפרת הסודיות, פגיעה בפרטיות, השמצה, הוצאת לשון הרע, הוצאת דיבה, גניבת מידע, מרמה ואי יושר עובדים ומנהלים, פגיעה במוניטין של צד שלישי, הפרת זכויות קניין רוחני, גניבה אובדן או גילוי בלתי מורשה של מידע של צד שלישי או מידע אישי של אדם כלשהו. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

***לחילופין, תתווסף הרחבת סייבר בביטוח אחריות כלפי צד שלישי ו/או בביטוח אחריות מקצועית (קוד 339).

2.4. **ביטוח רכוש מסוג "אש מורחב" או "כל הסיכונים"** - יבטח במלוא ערך כינון את הציוד, מתקנים, תכולה, מלאי וכו' המשמש אותו לצורך מתן השירותים, וכן יבטח במלוא ערך כינון את הרכוש הנתפס ו/או מוחזק ו/או המאוחסן ו/או המובל ע"י המבוטח מפני הסיכונים המקובלים בביטוחים אלה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות אש, התפוצצות, רעידת אדמה, סערה וסופה, שיטפון, נזקי נוזלים והתבקעות צינורות, פגיעה ע"י כלי טיס, פגיעה תאונתית, פרעות, שביתות ונזק בזדון, נזקי פריצה וגניבה. (ככל ורלבנטי).

2.5. **ביטוח צד שלישי** – יכלול גם כיסוי לנזקים הנגרמים למטלטלין ולכל רכוש אחר של צד ג' בעת הוצאתם ושמירתם (ככל ורלבנטי).

2.6. **ביטוח כל הסיכונים נספים** – יבטח על בסיס "נזק ראשון", לרבות מזומנים, המחאות וכספים בהעברה. מבקש האישור יקבע כמוטב הבלעדי בפוליסה זו.

2.7. **ביטוח נאמנות** – בפוליסה זו יקבע מבקש האישור כמוטב הבלעדי. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

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

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

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

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

2.12. המבוטח מתחייב לעדכן את סכומי הביטוח בגין ביטוחי הרכוש הנערכים בביטוחי המבוטח, מעת לעת, כדי שישקפו תמיד את מלא שוויו של נשוא הביטוח המבוטח על-פיהם.

3. על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור, 7 ימים ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים למתן השירותים, את אישור ביטוחי המבוטח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות

- המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, וכך למשך כל תקופת השירותים וכל עוד מוטלת על המבוטח החובה לערוך ביטוחים כמפורט בנספח ביטוח זה.
- 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, לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה כאמור.
- מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישור ביטוחי המבוטח בנוסח אישור ביטוח חלופי, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה ובאישור ביטוחי המבוטח.
4. מובהר כי אי המצאת אישור ביטוחי המבוטח במועד או בהתאם להוראות נספח ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות המבוטח על פי הסכם זה, ועל המבוטח לקיים את כל התחייבויות המבוטח על פי הסכם זה גם אם ימנע מהמבוטח מתן השירותים בשל אי הצגת אישור ביטוחי המבוטח במועד. מוסכם כי המבוטח יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי מבקש האישור ו/או כלפי הבאים מטעם מבקש האישור עקב כך שלא יתאפשר למבוטח להתחיל בשירותים טרם הומצא אישור ביטוחי המבוטח כנדרש.
5. מבקש האישור רשאי לבדוק את אישור ביטוחי המבוטח, ועל המבוטח לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויות המבוטח כאמור בנספח ביטוח זה ובכפוף להנחיות המפקח על הביטוח בדבר אישור ביטוח אחיד. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי המבוטח, בהמצאת אישור ביטוחי המבוטח 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.
6. היה ולדעת המבוטח יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחי המבוטח, מתחייב המבוטח לערוך ולקיים את הביטוח המשלים ו/או הביטוח הנוסף כאמור. בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים, ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף לטובת מבקש האישור והבאים מטעם מבקש האישור אולם הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון. מוסכם כי האמור בנספח ביטוח זה יחול במלואו גם ביחס לביטוחים המשלימים ו/או הנוספים כאמור בסעיף זה לעיל.
7. מוסכם בזאת, כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת קביעת גבולות האחריות כאמור באישור ביטוחי המבוטח, 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 הביטוחי שהוצא על ידי המבוטח.
8. המבוטח פוטר את מבקש האישור ו/או את מי מהבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי ו/או מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים (ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות משאיות, כלי רכב, נגררים וכלי שינוע כלשהם), אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- ***בכפוף לפטור המפורט בסעיף זה לעיל, רשאי המבוטח שלא לערוך ביטוחי רכוש, במלואם או בחלקם, ואולם הפטור המפורט בסעיף זה לעיל יחול כאילו נערכו הביטוחים כאמור במלואם.
9. ככל שיועסקו על ידי המבוטח קבלני משנה בקשר עם השירותים, על המבוטח לוודא כי הינם מקיימים ביטוחים מתאימים, בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עימם, או לחילופין לכלול אותם בביטוחי המבוטח, וזאת למשך כל תקופת התקשרותם עם המבוטח או לתקופה מאוחרת יותר על פי המוגדר בנספח ביטוח זה.
- באחריות המבוטח לדאוג כי סעיפי הביטוח שיכללו בהסכמים השונים שייחתמו בין המבוטח לבין קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, יכללו סעיפים לפיהם כל הזכויות בביטוחיהם, כגון וויתור על זכות התחלוף, הרחבות שיפוי, ראשוניות ופטור בגין נזק לרכושם, יוקנו גם לטובת מבקש האישור.
10. מבקש האישור לעניין ביטוחי המבוטח יכלול גם חברות אם ו/או חברות בנות ו/או חברות אחרות ו/או חברות קשורות ו/או את מזמין השירותים.
11. הפרה של איזה מהוראות נספח ביטוח זה תהווה הפרה יסודית. על אף האמור, מוסכם כי איחור של עד 7 ימי עבודה בהמצאת אישורי ביטוחי המבוטח ו/או עד 7 ימי עבודה ממועד דרישת מבקש האישור בכתב, לא יחשב כהפרה יסודית **ובתנאי כי** המבוטח ערך את הביטוחים הנדרשים כמפורט בנספח ביטוח זה על נספחיו.

נספח ג' (1) - אישור ביטוחי המבוטח

| תאריך הנפקת האישור : | | 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 הראשי | גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור | המבוטח/המועמד לביטוח | אופי העסקה והעיסוק המבוטח | מעמד מבקש האישור |
| שם : מיה - תשתיות המים של הוד השרון בע"מ | שם : תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשותיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם | שם : _____ - (הספק הזוכה) | <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר : העיסוק המבוטח : שרותי אכיפה, שירותי הנהלת חשבונות גבייה ופניות ציבור. | <input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____ |
| ת.ז./ח.פ. : <u>00514384577</u> | ת.ז./ח.פ. : _____ | ת.ז./ח.פ. : _____ | | |
| מען : <u>דרך מגדאל 1</u> | מען : _____ | מען : _____ | | |
| | תיאור הקשר למבקש האישור הראשי : חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה. | | | |

| כיסויים | | | | | | | |
|--|--------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------------|--|-------|--|
| סוג הביטוח | מספר הפוליסה | נוסח ומהדורת פוליסה | ת. תחילה | ת. סיום | גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח | מטב ע | כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים |
| חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח | | | ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי (י) | ניתן להזין תאריך רטרואקט (יב) | למקרה לתקופה | | |
| צד ג' | | ביט | | | 4,000,000 | ש | 302, 304, 307, 309, 315, 322, 328, 329, 343, 339 |
| אחריות מעבידים | | ביט | | | 20,000,000 | ש | 309, 319, 328, 344, 350 |
| אחריות מקצועית | | | ת. רטר | | 4,000,000 | ש | 301, 302, 303, 304, 309, 321, 325, 326, 327, 328, 332 (06 חודשים), 339 |
| חבות המוצר | | ביט | ת. רטר | | 2,000,000 | ש | 302, 304, 309, 347, 328, 332 (12 חודשים), 347 |

| | | | | | | | | | |
|---|----|-----------|-----------|--|---------|--|--|--|--------------------------------------|
| 328, 324, 309 (06 חודשים) 332 | נח | 1,000,000 | 1,000,000 | | | | | | נאמנות |
| 324, 314, 309 328 | נח | 1,00,000 | 1,000,000 | | | | | | כספים |
| 314, 313, 309 338, 329, 319 | נח | | | | | | | | רכוש (לרבות הרכוש המעוקל) |
| 303, 302, 301 321, 309, 304 327, 326, 325 328 (12 חודשים) 332 | נח | 1,000,000 | 1,000,000 | | ת. רטרו | | | | אחר: סייבר |

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

097,092,084,082,081,068,016

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור

המבטח:

נספח ג'4 - כח אדם, ציוד ושירות לתושב

1. כח אדם ושעות קבלת קהל

כח האדם של הקבלן יהא לאחר הדרכה ובמיומנות מקצועית ראויה, לרבות הכשרה לעבודה עם קהל, הכל באחריות ועל חשבון הקבלן. כח האדם יהיה מיומן בעבודה עם תוכנות מחשב לרבות בהפעלת תוכנת הגביה המופעלת בתאגיד כיום התוכנה הינה של פריוריסיטי. מיומנות בתוכנות של Microsoft Office כולל ידע מושלם ב- Word, Excel, Outlook ובדואר אלקטרוני. להלן פרוט העובדים שעל הקבלן להעמיד לטובת הפרויקט במשרה מלאה ותמצית הגדרת תפקידם:

| משרה | כמות עובדים | תיאור תפקיד |
|-------------------|-------------|---|
| מנהלי תחומים | 3 | מנהל אכיפה, מנהל התאמות כספים ומנהל פניות הציבור, כל אחד בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בתחום הגביה בתאגיד מים וביוב בישראל. מנהלים אלה יפעלו ממשרדי התאגיד בהודו השרון |
| פקיד המשרד האחורי | 0.5 | אחריות: החלפת משלמים, עידכון נפשות, סגירת לשבון מים ועוד פעולות משרד אחורי תוך מענה במאור פנים ובסבלנות לכל פונה, וכל עבודה שוטפת במשרדי הגביה המשרתים את התאגיד. פקיד זה יפעל מחוץ למשרדי התאגיד במשרד אשר יקצה להם הקבלן. |
| סה"כ | 3.5 | עובדים |

מובהר בזאת כי התאגיד יהיה רשאי לפנות לקבלן לכלול עובדים נוספים בצוות המופעל בתאגיד.

מובהר בזאת כי על סמך ניסיון מצטבר יהיה רשאי התאגיד לפנות לקבלן לצורך שינויים במספר העובדים ובתפקידיהם. התאגיד ישלם עבור עובדים נוספים אלה שיהיו מיומנים בעבודה לפי עלות מעביד + 15%. תשלום נוסף זה יכלול עובדים שתגבורם או הוספתם ימשך 15 ימים ומעלה לפחות. עבור תגבור לתקופה פחותה מכך לא תשולם לקבלן תוספת.

לכל העובדים יפריש הקבלן והעובד זכויות ותנאים כחוק. למנהל התחומים לפחות ישולם ביטוח מנהלים, קרן השתלמות, תשלום עבור ביגוד והבראה ויוקצה עבור המנהלים רכב צמוד על חשבון הקבלן.

שעות וימי פעילות המנהלים:

שעות פעילות:

א, ב, ד, ה – 08:00-16:00

ג' - 08:00-16:00

מובהר בזאת כי התאגיד יהיה רשאי להגדיל את הייקף שעות קבלת הקהל והשרות הטלפוני במסגרת כ"א המוקצה.

נספח ג' 5 – אכיפה מנהלית

גביה בגין אכיפה מנהלית - רישומי מיטלטלין, עיקולי מיטלטלין.

1. כל התשלומים הנובעים מהני"ל, אשר יגיעו לתאגיד מצרכני המים שבתחומו, יהיו כפופים לכל דין רלוונטי.
2. מוסכם כי, בכל מקרה, התשלומים בהם יחויבו תושבים עבור הטיפול בהם בדרך של גביה מנהלית לא יעלו על תקנות המסים (גבייה) קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011 (להלן: "התקנות") או כל הנחייה אחרת תקפה מהרגולטור. גובה ההוצאות יהיה לפי ההוצאות הישירות בפועל ביחס לכל צרכן ולא יותר מהקבוע בתקנות. הקבלן יקבל אישור מראש בכתב מהמנהל באשר לגובה ההוצאות.

עיקול מיטלטלין הכרוך בהוצאות חריגות מנוף/משאית התעריף יסוכם ויתואם עם המנהל ועפ"י חוק. ניתן להסדיר חוב עד יום ביצוע האכיפה הקבלן יעשה ככל יכולתו לעצירת פעולות האכיפה גם במקרה של הסדרת חוב לאחר יציאה של עובדיו לשטח. הקבלן יבטיח כי טרם ביצוע פעולות אכיפה, תבוצע בדיקה אם לא בוצע תשלום ע"י החייב, עד לביצוע האכיפה, כאמור. לצורך האמור לעיל, תבוצע קליטה ועדכון של קובץ החייבים לכל הפחות אחת לשבועיים, לאחר עדכון וקיבוע תשלומים מבנק הדואר ותשלומים ממקורות נוספים. עדכונים אלו (בנק הדואר וכד'), יבוצעו אחת לשבוע.

2.1. במידה והחייב לא הסדיר תשלום חובו ואינו נמצא בביתו ו/או בעסק בהליך של רישום מיטלטלין, תודבק הודעה מתאימה על מפתן ביתו/עסקו, תוך ציון סימנים מזהים בטופס העיקול של מקום הדבקת הטופס. וציון ברור של מס' טלפון להתקשרות לברור בנושא, מיקום משרד הגבייה ושעות קבלת קהל לצרכי הסדרת תשלום בגין החוב. מבנה הטופס יאושר ע"י התאגיד. החיוב במקרה כזה יהיה בגובה 50% מהתעריף המאושר בחוק.

2.2. עיקול בנק מתייחס לחיוב בנק אחד. אשר ישולם עם הסדרת העיקול. העיקול ממוחשב אך החיוב הוא פר בנק וזה תקין

3. לצורך ביצוע פעולות אכיפה על הקבלן לקבל אישור מראש מנציג התאגיד.

4. מובהר, כי בכל הקשור לפעולות אכיפה מנהלית, ינהג הקבלן בזהירות, בסבירות ובמימונות ובהתאם לכל חוזר ו/או דין ו/או נוהל שיהיה בתוקף בעת ביצוע הפעולה.

5. גרם הקבלן לנזק ו/או הוצאה כלשהם לתאגיד בשל מעשה או מחדל מצדו, יפצה ו/או ישפה את הקבלן בגין כל הוצאה כאמור.

נספח ג' 6 – נוהל גביית כספים התאמות בנקים וניהול קופה

נוהל גביית כספים

בנספח זה "כספים" שווה - מזומנים, המחאות אישיות ובנקאיות, הוראות קבע וכרטיסי אשראי וכל סוג תשלום אחר.

1. גביית כספים

- 1.1. על כל תקבול מכל סוג שהוא המתקבל בתאגיד תופק קבלה מיד במערכת הממוחשבת.
- 1.2. בסוף כל יום או בשעה שתיקבע בנוהל כתוב ע"י המנהל תיסגר הקופה של מערכת הגביה הממוחשבת תיבדק התאמת הסכום הרשום בקופה לסכום שקיים בפועל אצל הקופאי הראשי ותיערך הפקדת הכספים והמחאות בבנק.
- 1.3. העברת הכספים מהקופה לבנק (ההפקדה). ההעברה לבנק תעשה לא יאוחר מיום העסקות הראשון לאחר יום התקבול. הקופה משמשת כקופת תקבולים בלבד, אין לשלם מהקופה כל תשלום שהוא.
- 1.4. אין לבצע גביית כספים במקום אחר פרט לקופת התאגיד.

2. נוהל קבלה ורישום של שיקים

- 2.1. הקופאית/קבל מכל משלם שיק בתנאי שהוא משוך על שם התאגיד בלבד. על גבי השיק תוטבע על ידי הקופאית/החותמת "אינו סחיר" ואו "למוטב בלבד" ו/או "אינו עביר".
- 2.2. אין לקבל שיקים מכל גורם שהוא בתמורה למזומנים.
- 2.3. אין להסב שיקים שהתקבלו לאחרים.
- 2.4. עם קבלת המחאה יש להקפיד על הפרטים הבאים:
 - 2.4.1. פרטי הזיהוי של המשלם יופיעו על גבי המחאה.
 - 2.4.2. השוואת הסכום בספרות לסכום המילים קיום תאריך פירעון נכון וחתימת המשלם.

3. נוהל הפקת קבלה

- 3.1. הפקת קבלה למשלם.
- 3.2. בקבלה יצוינו הפרטים הבאים:
 - 3.2.1. תאריך הגבייה, שעת הגביה, שם המשלם, סוג השרות שבגינו בוצע התשלום, פרטים נוספים אם קיימים עבור הגביה, הסכום, מקום הגביה, אופן התשלום (מזומן, המחאה), שם הקופאי וחתימת הקופאית.
 - 3.2.2. בקבלה ירשם סוג התקבול, כולל המחאות דחיות, כרטיסי אשראי והוראות קבע.
- 3.3. כאשר התקבול דחוי יש לציין כי הקבלה מהווה אסמכתא לתשלום רק עם פירעון התקבול.
- 3.4. החזרת כספים למשלם תלווה בהחזרת הקבלה המקורית לתאגיד ובהצהרת המבקש בכתב בחתימתו לכך שקיבל החזר לכספים ששילם.
- 3.5. החזר כספים למשלם מותנה באישור בכתב מאת המנהל.

4. הפקדת כספים בבנק

- 4.1. הכספים שנגבו יופקדו בסיום כל יום בבנק לזכות חשבון הבנק של התאגיד.
- 4.2. במידה ומתקבלת המחאה לפירעון מידי תופקד עם המזומן בחשבון הבנק של התאגיד.
- 4.3. במידה ומתקבלת המחאה דחוייה יש להפקידה בחשבון הבנק של התאגיד למשמרת.

5. שיקים חוזרים

- 5.1. בתוכנת הגבייה יש לחייב את החשבון של בעל השיק שחזר.
- 5.2. יש לערוך מעקב בגיליון אקסל המצורף לתיק בו נשמרים השיקים החוזרים למעקב מהיר.
- 5.3. יש לשלוח בתוך 48 שעות מהודעת הבנק על השיק שחזר מכתב לבעל השיק שחזר לבוא ולשלמו במזומן וכן לבצע מעקב אחר התפתחות פירעונם של השיקים החוזרים.
- 5.4. בגין שיק שחזר יחויב בעל השיק בעמלה שחויבה ע"י הבנק ובהוצאות אשר יוגדרו מראש ובכתב עם המנהל.
- 5.5. אחת לחודש יועבר לתאגיד דיווח על השיקים שחזרו וסטטוס הטיפול בהם.

6. אישורי תשלום

- 6.1. יש לידע את כל מחלקות התאגיד, כי אישור לתשלום הינו מסמך מקורי חתום על ידי התאגיד בלבד.
- 6.2. כל אישור אחר אינו מהווה אסמכתא לתשלום.

7. נוהל התאמות - הנהח"ש - בנקים

- 7.1. הקבלן הזוכה יבצע את ההפקדות ויעביר את כל ההכנסות דרך חשבונות הבנקים שימסרו לו (כולל הוראות קבע וביצוע החזרי שיקים והוראות קבע פיגורים).

8. דו"ח קופה יומי

- 8.1. כל נציג שרות לקוחות המשמש כקופאי "ייסגור" בתום כל משמרת או במועד אחר שיקבע מראש את מערכת הקופה הממוחשבת שבאחריותו ויעביר את הכספים שגבה לקופאי הראשי. מי שהתאגיד הסמיך לשמש כקופה ראשית ואחראי לסגירתה ולהעברת הכספים לבנק ודוחות ריכוז מדי יום לתאגיד.
- 8.2. דו"ח קופה יומי יופק כל יום (ריכוז כללי של סה"כ הגביה מכל הקופות במשרד ויועבר להנהח"ש התאגיד).
- 8.3. דו"ח זה יפרט את סה"כ ההכנסות עפ"י סוגי השרות ובהתאם למאפיינים הבאים:
 - 8.3.1. מזומן.
 - 8.3.2. המחאות במזומן (כמות ו).
 - 8.3.3. המחאות מעותדות (כמות ופירוט).
 - 8.3.4. כרטיסי אשראי.
 - 8.3.5. אל הדו"ח היומי יצורפו אחרי ההפקדה בבנק טפסי ההפקדה של הבנק.
- 8.4. כל התקבולים שהתקבלו ביום הערך שאליו מתייחס דו"ח הקופה היומי יופקדו בבנק ללא כל הפחתה או החסרה מהסכומים שהתקבלו!
- 8.5. בקופה הראשית בכל משרד גביה תוקצב קופת עודפים (קופת פריטה בסדר גודל של כ-50 ₪).

9. הפקדה בבנק

- 9.1. קופה תיסגר בסופו של יום העבודה וההפקדה בבנק תבצע למחרת, או ביום העסקים הבא בו פתוח הבנק.
- 9.2. במידה וקופת יום מסוים לא הופקדה במועד, אלא באיחור, תבצע ההפקדה בנפרד בטפסי הפקדה נפרדים, שיצורפו לאחר מכן לדו"ח הקופה היומי המתאים.

10. חוסר / עודף בקופה

- 10.1. לא תיסגר הקופה ולא יופקדו התקבולים בבנק במידה ויתגלה חוסר התאמה בין האיזונים היומיים לתקבולים. במידה ולא תמצא הסיבה להפרש יופקד הסכום המתאים לאיזונים היומיים.
- 10.2. בכל מקרה של חוסר או עודף בקופה ירשם פרוטוקול וימסור דו"ח למנהלת הגבייה ושרות הלקוחות.
- 10.3. במקרה של עודף בקופה, יופקד סכום העודף בחשבון מעבר (חשבון התאמות שיפתח במיוחד לצורך מיקרים דומים ואחרים) עם סימנו "סכומים לבירור" ותאריך הגבייה ויום הערך יהיו זהים לתאריך שבו יתגלה העודף בקופה.
- 10.4. במידה וימצא במדויק למי שייכים הכספים המיותרים שנתגלו ושהוכנסו לחשבון המעבר, הם יועברו לחשבון הנכון. (חשבון מעבר יחויב במזומן וחשבון התושב יזכה במזומן).

11. מקומות גבייה

- 11.1. יפתחו מקומות גבייה מתאימים לכל הבנקים דרכם נכנסים תקבולים לתאגיד. (כגון בנק, בנק הדאר, ויזה, ישראלכרט, מזומן, דחוי וכו'...).
- 11.2. יש להקפיד כי גם תקבולים המוחזרים למשלמים (המחאות חוזרות, הוראות קבע חוזרות וכו'). יוחזרו מאותו מקום גבייה שבו נקלטו במערכת.

12. חיוב של הוראות קבע שלא לרבות הוראות קבע בכרטיסי אשראי

- 12.1. חיובים של הוראות קבע והמחאות שלא כובדו יש לרשום בתוכנת הגבייה בתוך 48 שעות, מיום הגעת ההודעה מן הבנק.
- 12.2. במקרה של הוראת קבע או המחאה שלא כובדה. ישלח מכתב למשלם על ביצוע החזרת תוך 48 שעות מביצוע החזר במערכת הגבייה.
- 12.3. יקבעו פרמטרים קבועים לביצוע החוזרים ויוגדרו בכתב מול המנהל כולל העמלה שתיגבה מהחייב עבור הפעולה.
- 12.4. ביצוע פניות טלפוניות יזומות לצרכנים שהוראת הקבע שלה חזרה לא מאושרת מהבנק.

13. נוהלי בדיקת אמינות הנתונים ושלמותם.

בסוף כל חודש יש לבצע התאמת קופה של מערכת הגבייה, עם דוחות הגבייה, עם דוחות הנהח"ש ועם דוחי הבנקים, לדווח למנהל בכתב על ביצוע ההתאמה ועל תוכנה. לא יאוחר מהיום העשירי לחודש הבא.

14. מקומות גבייה חיצוניים – דרך האינטרנט

מדי יום או עפ"י הנחיה אחרת מהמנהל, יכנס מנהל המשרד האחורי לאתר האינטרנט של מקומות הגבייה החיצוניים כגון בנק הדואר וכו' ויעביר לתוכנת הגבייה את כל הנתונים שנקלטו במקום זה. במקרה ויגיעו כספים ללא זיהוי ירשמו בח"ן לבירור עד שיגיעו הספחים הפיזיים ואז יועברו לח"ן המשלם תוך חיוב החשבון לבירור.

15. תיוק

יש לתייק את כל החומר המצטבר מהבנקים וממקומות הגבייה השונים באופן מסודר, כאשר כל מקום גבייה יתויק בנפרד עם חוצצים יומיים כולל כל הניירת הקשורה להפקדות.

16. התאמה יומית וחודשית מול הנהלת חשבונות

- 16.1. הסעיפים התקציביים ומקומות הגביה יתואמו מראש בין הנהח"ש לקבלן.
- 16.2. מדי יום יועבר ממשק בין הגביה להנהל"ח עם הסכומים שהופקדו בבנקים השונים ובחברות האשראי ותיבדק ההתאמה בין הסכומים באחריות מנהל המשרד האחורי.
- 16.3. מדי חודש יש להנפיק מאזני גביה לפי דרישת התאגיד, לאחר ביצוע קיבוע של כל פקודות היומן והשלמת כל הפעולות הדרושות להפקת דוח חודשי.
- 16.4. באחריות מנהל המשרד האחורי מדי חודש תבוצע התאמה בין הגביה להנהח"ש.
- 16.5. באחריות מנהל המשרד האחורי להנפיק מדי חודש מאזן גביה מצטבר מתחילת השנה.

17. נוהל דו"ח גביה יומי / לבנק

- 17.1. מילוי דו"ח קופה יומי יעשה ע"י הקופאית ראשי.
- 17.2. הדו"ח יפרט סה"כ ההכנסות ממזומן, אשראי (ויזה/ישראכרט) שיקים מזומן שיקים דחויים אשראי ותשלומים ממזומן עפ"י סוגי השרות.
- 17.3. אל הדו"ח הנ"ל יצורפו ריכוזים של ההכנסות הללו.
- 17.4. כל נציג שרות לקוחות יקבל המחאות מזומן, המחאות דחיות וריכוזים במשך יום העבודה. כל השקים שיתקבלו במשרדי הגביה יוחתמו בחותמת "למוטב בלבד" – התאגיד יעביר לקבלן נוהל לקבלת תשלומים בשקים דחויים.
- 17.5. בסוף כל יום, יסכם כל נציג שרות לקוחות את סה"כ קבלות המזומנים, קבלות השיקים הדחויים שנמצאות אצלו וישווה אותן לסה"כ השיקים והמזומנים שנמצאים אצלו בפועל וכנ"ל בנושא שוברי אשראי. יעביר הסכומים לקופאי הראשי ויטייק אותם לצורך התאמות.
- 17.6. סה"כ השיקים והמזומנים חייב להיות זהה לריכוז במערכת המחשוב.
- 17.7. הפקדת המחאות, המחאות דחיות ומזומן יתבצעו בבנק כאשר להפקדה מצורף מסמך המפרט את המזומנים לפי מס' שטרות ומטבעות עבור כל ערך כספי וסה"כ מזומן, פירוט מספר ופרטי השקים המזומנים כולל סה"כ כמות שקים מזומנים וסכום השקים. פירוט מספר ופרטי השקים הדחויים כולל סה"כ כמות שקים דחויים וסכום השקים.
- 17.8. הפקדת המזומן וההמחאות המזומן והדחיות תעשה ביום למחרת בבוקר. או אחה"צ באותו היום במידה והבנק פתוח אחה"צ. במידה והדבר יתאפשר יופקדו הכספים בכל יום עד השעה 12:30.
- 17.9. העתקי ההפקדות שיחזרו מהבנק יתויקו עם דו"ח הגביה היומי השייך לאותה ההפקדה לצורך התאמה. יש לבדוק התאמת ההפקדות עם סה"כ הדיווח שנמצא בדו"ח הגביה היומי.

18. לפני ביצוע עיסקה בכרטיס אשראי יש לוודא

- 18.1. תוקף כרטיס האשראי.
- 18.2. יש לבדוק אם הכרטיס אינו מופיע ברשימת המבוטלים.
- 18.3. באחריות פקיד שרות לקוחות לוודא קליטת פרטי הכרטיס ואישורם במערכת הגביה הממוחשבת.
- 18.4. **הכרטיס הוא אישי ואינו ניתן להעברה בכל מקרה של ספק יש לבקש ת.ז. מהלקוח.**

נספח ג'7 – תשלומי הוצאות בגין אכיפת גביה מינהלית

תעריפי החיוב יהיו בהתאם להנחיות הרגולטור התקפות נכון למועד ביצוע פעולת האכיפה ובאישור מראש בכתב של המנהל. מובהר בזאת כי נכון למועד פרסום מכרז זה תעריפי הוצאות המירביות התקפות הינן אלה שנקבעו ב-תקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011 או כל תיקון מעודכן להוראות אלה. התשלומים בגין הוצאות האכיפה יופקדו ישירות בחשבון הבנק של מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ. הקבלן לא יהיה זכאי לקבל את כולם או חלקם.

נספח ג'8 – הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

הואיל: ואני החתומה מטה _____ (להלן: "החברה" ו/או הספק ו/או הקבלן) מציעה למיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ (להלן: "תאגיד") שירותים, המתבססים על מידע של העירייה ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים:
הואיל: וקבלת המידע כאמור מותנת בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של התאגיד ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי התאגיד, כדלקמן:

1. לא אמסור לאף צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מהתאגיד, בין מידע מהתאגיד או מידע מצד ג'.
 2. מונה אצלי בעל תפקיד "ממונה אבטחת מידע" בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנות אבטחת המידע ששמו _____ והעובד מועסק באופן קבוע כשכיר אצלי. על האחראי לאבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה אצלי ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
 3. קבצי המידע של התאגיד יוחזקו ברשת תקשורת מאובטחת המחברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות (בנלי"ן מאובטח).
 4. קיימת אצלנו הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
 5. במקרה בו התרחש אירוע אבטחת מידע או חשד לאירוע כאמור הנוגע לשלמות המידע האישי, שימוש בלתי מורשה בו, או חריגה מהרשאות ("אירוע האבטחה"), החברה מתחייבת:
 - 5.1. להודיע לתאגיד על אודות אירוע האבטחה באופן מיידי; וכן
 - 5.2. לספק לתאגיד את כל המידע הדרוש לו לשם עמידה בהתחייבויותיו על פי חוקי הפרטיות החלים, לרבות חובות דיווח לרשות.
 - 5.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המידע שיועבר לתאגיד על ידי החברה יכלול, בין היתר:
 - 5.3.1. תיאור של אירוע האבטחה;
 - 5.3.2. הקטגוריות של המידע האישי ומספרי נושאי המידע המעורבים;
 - 5.3.3. תיאור של ההשלכות הסבירות של אירוע האבטחה; וכן
 - 5.3.4. פירוט האמצעים שנקטו או מתוכננים להינקט לטיפול באירוע האבטחה, לרבות לצמצום השפעותיו השליליות.
 - 5.4. החברה מתחייבת לשתף פעולה עם התאגיד במטרה להביא לכדי סיום את אירוע האבטחה, להקטין את השפעותיו ו/או לתקן את נזקיו. בנוסף, תנקוט החברה באופן מיידי בכל הצעדים הנדרשים על ידי התאגיד לצורך חקירת האירוע וטיפול בהשפעותיו על המידע האישי.
 - 5.5. החברה תתעד באופן מלא כל אירוע אבטחה המשפיע על המידע האישי של התאגיד, לרבות פירוט ההשפעות והפעולות המתקנות שנקטו, באופן שיאפשר לתאגיד להוכיח עמידה בדרישות חוקי הפרטיות.
 - 5.6. ככל שקיימת חובה לדווח על אירוע האבטחה, אלא אם התאגיד הורה אחרת ואלא אם נדרש על פי דין, החברה לא תפרסם מידע על אודות האירוע בכל אמצעי שהוא ללא קבלת הסכמתו הכתובה מראש של התאגיד. ככל שהחברה נדרשת לבצע דיווח כאמור, החברה תעדכן את התאגיד מראש בדבר כוונתה לבצע דיווח כאמור, ותאשר מראש את תוכן הודעת הדיווח.
6. שימוש בספקי משנה:
- 6.1. החברה תהיה רשאית להעסיק צדדים שלישיים המספקים שירותי עיבוד מידע (כל אחד, "מעבד משנה") לצורך עיבוד המידע של התאגיד ובלבד ש:
 - 6.1.1. החברה תעדכן את התאגיד מראש בדבר זהות מעבדי המשנה מטעמה;
 - 6.1.2. החברה תספק לתאגיד פרטים על עיבוד המידע שיבוצע על ידי כל מעבד משנה, לרבות מיקומו הפיזי;
 - 6.1.3. טרם ההתקשרות עם מעבד משנה החברה תבצע בדיקה על מנת לוודא שמעבד המשנה מסוגל לספק רמת הגנה על המידע הנדרשת לפי מסמך זה;

- 6.1.4. ההסכם בין החברה למעבד המשנה יכלול תנאים הדומים במהותם לאלה המפורטים במסמך זה; וכן
- 6.1.5. החברה תישאר אחראית באופן מלא לכל מעשה או מחדל של מעבד המשנה בקשר עם עיבוד המידע של התאגיד.
- 6.2. מעבדי המשנה המפורטים בנספח ג' (ככל שקיים) ייחשבו כמעבדי משנה מאושרים ("מעבדי משנה מאושרים"). בכל מקרה בו החברה מעוניינת להוסיף מעבד משנה מטעמה, יהיה עליה להודיע לתאגיד מראש על מעבד המשנה החדש ותספק לתאגיד מידע נדרש כגון היקף המידע אשר יועבד ע"י מעבד המשנה. התאגיד יהיה רשאי להודיע לחברה בתוך 14 יום ממועד ההודעה בדבר מעבד המשנה החדש, על התנגדותו למעבד משנה כאמור ובמקרה זה הצדדים ידונו בתום לב.
- 6.3. עוד מוסכם כי ככל שמעבד משנה ממוקם מחוץ לישראל, בנוסף להוראות סעיף 6.1 לעיל, העברת המידע למעבד משנה זה תתבצע בכפוף לתנאים הבאים:
- 6.3.1. התקבלה הסכמה בכתב של התאגיד להעברת המידע לחו"ל;
- 6.3.2. המידע מועבר למדינה באיחוד האירופי או למדינה אחרת שאושרה על ידי הנציבות האירופית כבעלת רמת הגנה נאותה, או למעבד משנה שהתחייב בכתב לעמוד בדרישות חוקי הפרטיות; וכן
- 6.3.3. מעבד המשנה המאושר מתחייב לנקוט צעדים מספקים להבטחת פרטיות נושאי המידע.
7. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של התאגיד, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהינה ידועות רק למשתמשים ותוחלף סיסמא לפחות בתדירות של אחת ל 3 חדשים וכל זאת על ידי כל משתמש בנפרד.
8. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
9. מופעלת מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלים לעובדים אחרים.
10. תיושם מדיניות מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של התאגיד. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם מחייבים זאת.
11. עובדי ומנהלי יתודרכו יתורגלו ויוטמעו בהתגוננות בפני נזקות מכל סוג שהוא לרבות לוחמת סייבר.
12. לא יוצאו דיסקים או מדיות מגנטיות אחרות כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של התאגיד, לכל מטרה, ללא אישור מורשה חתימה של התאגיד בכתב.
13. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם התאגיד במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
14. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
- לא יישמרו קבצים של התאגיד על הדיסק הקשיח של התחנה.
 - בכל תחנה יופעל נועל מסך עם סיסמא.
 - הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
 - לא ניתן יהיה להוריד קבצים של התאגיד מהשרת באמצעות התחנה אלא באישור בכתב כאמור
15. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול מחוץ לחוות השרתים עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
16. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים ללא אישור חתום מראש על ידי מורשי החתימה של התאגיד.
17. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לתאגיד או שהם תוצרי עיבוד מנתוני התאגיד, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
18. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם התאגיד.
19. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע תיקוניהן ותקנותיהן.

20. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללת, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של התאגיד .
21. החברה מתחייבת לאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
22. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותיי התאגיד ניאותר למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע.
23. בגין הפרת התחייבויות אפצה את התאגיד בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
24. אני אשפה את התאגיד בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לו בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

ולראייה באנו על החתום

תאריך

שם המציע

אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפני מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי / אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. שמספרה _____, והמוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך