



מכרז מספר 06-2025

**למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים
ותשלומים וכן שירותי אכיפה עבור חברת
קולחי בגולן בע"מ**

יולי 2025

קולחי הגולן בע"מ

מכרז מספר 06-2025 מסמך א'

תנאים כללים

1. כללי ותנאי סף

1.1. קולחי הגולן בע"מ (להלן: "המזמין" או "החברה") מזמין בזאת קבלת הצעות מגופים אשר עומדים בתנאי הסף שלהלן, למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט, וכן מתן שירותים לביצוע פעולות אכיפה עבור המזמין, הכל כמפורט במסמכי ההצעה ובהסכם ההתקשרות המצורף אליו (להלן: "השירותים").

1.2. תנאי ואופן מתן השירות, התמורה ותנאי תשלומה, וכן יתר תנאי ההתקשרות בין המזמין לבין הזוכה, מפורטים במסמכי ההצעה.

1.3. בחירת הזוכה בהצעה תעשה על הפרמטרים המפורטים במסמכי ההצעה, אולם בכל מקרה, אין החברה לקבל הצעה כל שהיא. אין בפרסום המכרז משום התחייבות של החברה להזמין את השירותים ו/או העבודות נשוא המכרז כולם או חלקם.

1.4. לא יתקיים מפגש מציעים.

1.5. המציע יקרא את כל מסמכי המכרז, יבדוק את כל הטעון בדיקה וינקוט באמצעים אחרים הנראים לו כנחוצים כדי לחקור את תנאי המכרז וטיב השירותים הדרושים.

1.6. על המציע למלא את טפסי ההצעה בכתב יד קריא וברור, לחתום עליהם ולהגיש אותו בצירוף כל המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי ההצעה. את ההצעה יש להגיש **לתיבת המכרזים של החברה אשר תמוקם במשרדי החברה שכתובתם חוצות הגולן א.ת. קצרין החל מהשעה 9.00 בבוקר ביום ה' 31/07/2025 עד השעה 14:00 בדיוק. לאחר השעה 14.00 לא ניתן יהיה להגיש הצעות כלשהן.**

1.7. בכל מקום במסמכי ההצעה בו מופיע לשון זכר, משמע גם לשון נקבה, ולהיפך.

1.8. רשאים להשתתף במכרז אך ורק מציעים העונים באופן מצטבר, במועד הגשת הצעתם, על התנאים הבאים:

1.8.1. למציע ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני לשירותים ובירורים בנושאי מים וביוב עבור לפחות שני תאגידי מים וביוב ו/או ספקים כפריים רב-ישוביים ו/או למועצות המספקות שירותי מים וביוב ו/או לחברות עירוניות המספקות שירותי מים וביוב הגובות את תעריפי המים והביוב ישירות מהצרכנים, כאשר לפחות אחד מהגופים הנ"ל להם ניתנו השירותים על ידי המציע יש 20,000 תושבים ומעלה, כאשר השירותים כאמור סופקו לכל גוף לפחות במהלך התקופה הנדרשת (כהגדרתה להלן)

1.8.2. המציע יציג מנהל מוקד בעל תואר מוכר על ידי המל"ג, בעל ותק חיובי מוכח שלא יפחת מהתקופה הנדרשת במתן שירותים במוקד העוסק גם בתחום המים והביוב לגוף ציבורי (כהגדרתו להלן) וכן בעל ותק חיובי מוכח שלא יפחת מהתקופה הנדרשת בניהול צוות עובדי מוקד הכולל מינימום 15 עובדים. גוף ציבורי לצרכי סעיף זה: תאגיד מים וביוב ו/או ספק כפרי רב ישובי ו/או מועצות המנהלות את תחום המים והביוב ו/או לחברה עירונית המספקת שירותי מים וביוב הגובה את תעריפי המים והביוב ישירות מהצרכנים.

1.8.3. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית כנדרש בסעיף 8 להלן.

התקופה הנדרשת - שנתיים ברציפות במהלך שלוש שנים האחרונות (שלוש השנים שהסתיימו במועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה).

על המציעים לצרף להצעתם מסמכים המעידים על עמידתם בתנאי הסף לעיל לרבות הסכמים וקורות חיים של מנהל המוקד המוצע.

כללי:

לא תתקבלנה הצעות שהוגשו במשותף על ידי שני גופים משפטים או יותר. המזמין מצהיר ומבהיר כי ועדת המכרזים מטעמו לא תדון בהצעת מציע אשר ממנה יעלה כי הוא מבקש להשתמש בהצעתו בקיום דרישות סף מקדמיות, חלקן, מקצתן, או כולן המתקיימות בגוף משפטי אחר (שאינם מנהל המוקד המוצע). על המציע לצרף להצעתו מסמכים המעידים על עמידתו בתנאי הסף לעיל לרבות קורות חיים מנהל המוקד המוצע העומד בתנאים המפורטים לעיל וכן הוכחות בדבר העסקתו על ידי המציע בהתאם לדרישה לעיל. מציע אשר לא יעמוד בעצמו ולא יעמיד מנהל מוקד העומד בעצמו בתנאי הסף כאמור לעיל - תפסל הצעתו. מציע אשר לא יצרף להצעתו אישורים המעידים כי הוא ומנהל המוקד מטעמו עומדים בתנאים דלעיל - רשאי המזמין לפסול את הצעתו.

המציע הזוכה(זוכים) מתחייב כי מנהל המוקד המוצע מטעמו יהיה בפועל אותו מנהל מוקד אשר הוצע על ידי המציע במסגרת תנאי הסף לעיל. החלפתו על ידי המציע תתאפשר בכפוף לאישור מראש ובכתב של המזמין ובמקרה כאמור יהיה על המציע להעמיד מנהל מוקד אשר עומד בעצמו בתנאי הסף הרלוונטיים לתפקידו המפורטים במכרז זה, כך שבכל עת ישמש מטעם המציע, מנהל מוקד העומד בתנאי הסף הנ"ל ובכל תנאי המכרז - שאם לא כן יהווה הדבר הפרה יסודית של המציע הזוכה (זוכים).

המציעים יצרפו להצעתם את כל מסמכים המעידים על עמידתם בתנאי הסף הנ"ל. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים, לאחר הגשת ההצעות למכרז, להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים דקלרטיביים, בכל הקשור לניסיונו ויכולתו של המציע ו/או של מנהל המוקד המוצע, וזאת לצורך הוכחת עמידת המציע ו/או מנהל המוקד המוצע בתנאי הסף שפורטו לעיל ובכל יתר תנאי המכרז ו/או להבהיר כל פרט אחר הרלוונטי להצעתו, לפי דרישת המזמין וכן בכל הקשור להצהרת המציע ומנהל המוקד המוצע בדבר ניגוד עניינים. עם קבלת פנייה כאמור על המציע להשיב למזמין ולספק למזמין כל נתון ו/או הבהרה ו/או מסמך שדרש המזמין וזאת בתוך פרק הזמן שקבע המזמין בפנייתו שאם לא כן עלולה הצעתו להיפסל. כמו כן, שומר לעצמו המזמין את הזכות לדרוש מידע נוסף אודות ניסיונם של מנהל המוקד המוצע לביצוע התחייבויותיו על פי מכרז/הסכם זה והמזמין יהיה רשאי, אך לא חייב, לערוך בדיקות משלו בדבר עמידת המציע בתנאי הסף ו/או ביחס למציע ו/או ביחס למנהל המוקד מטעם המציע. תוצאות הבדיקות הנ"ל, אם בכלל תעשנה, תכללנה במסגרת שיקולי המזמין לבחירת הזוכה/זוכים במכרז.

2. לוחות זמנים:

פעילות	מועד
מועד פרסום ההצעה	10/07/25
מועד אחרון לשליחת שאלות הבהרה	17/07/25
מועד אחרון למענה שאלות הבהרה	23/07/25
המועד להגשת הצעות	31/07/25

3. תכולת ההצעה:

שם מסמך	תכולת המסמך
מסמך א'	תנאים כללים
מסמך א(1)	פרטי המציע וניסיונו הקודם
מסמך א(2)	נוסח תצהיר בדבר קיום דיני עבודה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
מסמך א(3)	דרישות ערבות ההצעה
מסמך ב'	הצהרת המשתתף
מסמך ב(1)	הצעת המציע
מסמך ג'	הסכם
נספח א' להסכם	מפרט טכני
נספח ב' להסכם	אישור ביטוחי קבלן

נספח ג' להסכם	ערבות ביצוע
נספח ד' להסכם	תצהיר שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים
נספח ה' להסכם	מפרט אבטחת מידע ומחשוב

4. עיקרי ההתקשרות

הפרטים המובאים בסעיף זה להלן הינם כלליים בלבד והוראות הסעיף תחייבנה את הצדדים באופן משלים יחד עם כל התייחסות אחרת מפורטת ומפורשת באיזה ממסמכי ההצעה. הייתה סתירה בין הפרטים שלהלן לבין איזה ממסמכי ההצעה, תגבר ההוראה המחמירה עם הקבלן:

4.1. הזוכה בהצעה יספק שירותי מוקד שירות לקוחות טלפוני אנושי באופן מלא, ובכלל זה, יפעל עם מערכות הבילינג של החברה, יעניק שירות מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים בכל אמצעי טכנולוגי, יתעד את כל שיחותיו ופרטי הלקוח אתו התנהלה השיחה במערכת הבילינג, יעניק שירותים לביצוע פעולות אכיפה וכן כל פעולה אחרת הנזכרת בהסכם (נספח א' להסכם), על נספחיו, לרבות ניהול ותפעול של השירותים הללו, הכל בהתאם להוראות הדינים הנוגעים לשירותים כאמור ולחברה כפי שאלו חלים כיום ויהיו מעת לעת בתקופת ההסכם.

4.2. נכון למועד פרסומה של בקשה זו, שירותים נשוא הצעה זו מבוצעים (חלקית) על ידי החברה כאשר בכוונת החברה, היא להרחיב ולשפר את השירותים באמצעות העברת כלל הטיפול בשירותים הללו ישירות למציע הזוכה. המציע הזוכה יעבוד במערכות הבילינג הקיימות בחברה ובמערכות הבילינג החדשות, ככל שיוחלפו במהלך תקופת ההתקשרות עם המציע הזוכה. הוצאות ההדרכה והלימוד של מערכות הבילינג בקרב עובדי המציע הזוכה, ככל שיהיו, יחולו על המציע הזוכה ולא על החברה.

4.3. להלן נתוני השירות כיום בפועל (הנתונים בטבלה הינם ממוצע חודשי מחושב על פני השנים 2023, 2024):

פירוט השרות	ממוצע חודשי יחידות
תשלום שובר באינטרנט	1,380
תשלום במענה אנושי	420
בירורים	670
שליחת מסמכים	330
שיחות יזומות	150
הודעות יזומות באמצעות SMS ו/או WhatsApp	420

4.4. להסרת ספק אין בנתונים לעיל כדי להוות מצג כלשהו של החברה בקשר עם היקף השירותים הנדרש מהמציע לרבות בהינתן שלאחרונה קיבלה החברה מעמד של ספק כפרי רב יישובי מאת רשות המים ובכוונתה, בין היתר, להגדיל את היקף צרכניה באמצעות קליטת יישובים נוספים למערך השירותים של החברה. אי לכך המציע מנוע, באופן סופי ומוחלט, מלהעלות טענה כלשהי שיש בהיקף לעיל כדי להוות מצג כלשהו עליו הסתמך המציע בעת מתן הצעתו.

4.5. תנאי ההתקשרות עם הזוכה בבקשה להצעת המחיר יהיו עפ"י תנאי הבקשה וההסכם המצ"ב על נספחיו והמהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי הבקשה.

4.6. בתמורה לקיום כלל התחייבויותיו עפ"י מסמכי הבקשה וההסכם, ישלם המזמין לזוכה תמורה בהתאם להצעתו בהצעה ותנאי ההסכם (לרבות המפרט הטכני).

5. תקופת ההתקשרות

5.1. תקופת ההתקשרות הינה ל-12 חודשים ממועד חתימת החברה על ההסכם. תקופת ההתקשרות תתחדש מאליה, בכל פעם לשנה נוספת ו/או חלק ממנה, לפי שיקול דעתה של החברה, עד לתקופה של 3 שנים נוספת או חלק ממנה, דהיינו עד לתקופת התקשרות כוללת מקסימלית של ארבע שנים, הכל בהתאם למפורט בהסכם.

5.2. על אף האמור, החברה רשאית בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, ומבלי שתידרש לנמק, להפסיק את ההתקשרות על פי ההסכם (מסמך ג'), בהודעה מוקדמת של 30 יום בכתב למציע, ולנותן השירות לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות ו/או דרישות, כספיות או אחרות, למעט זכותו לקבלת התמורה היחסית המגיעה לו על פי מסמך זה בגין השירותים שניתנו על ידו בפועל, אם ניתנו, עד למועד היכנס הפסקת ההתקשרות לתוקף, וזאת בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הצדדים.

5.3. כמו כן, על אף האמור, אם המציע לא מילא אחת או יותר מהתחייבויותיו על פי מסמכי ההצעה ו/או ההסכם, החברה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות לאלתר, וללא הודעה מראש למציע. יובהר, כי לחברה שמורה הזכות, לשיקול דעתה הבלעדי, להקציב לזוכה זמן מוגדר לתיקון ההפרה.

6. תמורה

הזוכה יספק את השירותים עבור החברה ויבצע את השירותים שיידרשו ממנו ובנוסף יבצע ללא תמורה נוספת כל הדרוש לשם ביצוען המיטבי של כ השירותים המפורטים בהצעה על נספחיה.

6.1. כנגד ביצוע התחייבויותיו במלואן על פי תנאי ההתקשרות, יהא זכאי המציע לתמורה בשיעורים כפי שיופיעו במחירי מסמך ב(1), לאחר הנחה (וביחס לשירותים האופציונאליים – כפי המצוין במסמך ב(1) ללא הנחה), פרט לכך, הזוכה לא יקבל כל תמורה נוספת.

6.2. סכום התמורה ישולם ע"ח החברה למציע שייבחר בתנאים של שוטף +30 יום, ובכפוף להמצאת חשבונית מס לידי החברה ולאישורה על ידי הגורם המוסמך.

6.3. הגדלה או הקטנה של היקף השירותים, בכל שיעור שהוא (לרבות לאור המפורט בסעיף 4.4 לעיל), לא תקנה לזוכה עילה לתביעה להגדלת המחיר שהציע בהצעה או לכל תביעה אחרת והמציע במכרז מוותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד החברה במידה ולא יימסרו לו השירותים בכלל או שהיקף השירותים יהיה קטן או גדול מהצפוי.

7. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

תנאי סף להגשת הצעה ולדיון בה הינו המצאתה למזמין, במסגרת הגשת ההצעה, של ערבות בנקאית כנדרש בסעיף 8 להלו. הצעה שלא תצורף אליה ערבות בנקאית כנדרש תיפסל על הסף ולא תידון. בנוסף על המציע לצרף להצעתו מסמכים המעידים על עמידתו בתנאי הסף של המכרז.

בנוסף, על המציע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

7.1. אישור ר"ח / עו"ד בדבר זהות המורשים להתחייב בשמו.

7.2. כל האישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.

7.3. אישור תקף מפקיד השומה או רואה חשבון המעיד שהוא מנהל פנקסי חשבוניות ורשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף.

7.4. ערבות בנקאית אוטונומית (ערבות הצעה) בנוסח הנדרש במסמך א(3).

7.5. המציע נדרש לצרף למסמכי ההצעה המוגשים על ידו, דוגמא של דוחות מוקד בנושאים הבאים:

7.5.1. דו"ח זמן המתנה ממוצע (יומי, שבועי, חודשי);

7.5.2. דו"ח עומס יומי (שבועי, חודשי);

7.5.3. דו"ח שיחות ננטשות (שעתי, יומי, שבועי, חודשי);

7.5.4. דו"ח זמן טיפול ממוצע בלקוח (שעתי, יומי, שבועי, חודשי);

7.5.5. דו"ח תשלומי הצרכנים (חודשי) - במסגרתו יש לפרט את שם המשלם, הכרטיס באמצעותו בוצע התשלום, טלפון המשלם;

7.5.6. דו"ח זמן טיפול ממוצע בלקוח (שעתי, יומי, שבועי, חודשי);

7.5.7. דו"ח תשלומי הצרכנים (חודשי) - במסגרתו יש לפרט את שם המשלם, הכרטיס באמצעותו בוצע התשלום, טלפון המשלם.

7.6. מסמכים המעידים על עמידה בתקן PCI – לביצוע סליקת כרטיסי אשראי באינטרנט.

7.7. המציע נדרש לצרף להצעתו תוכנית המשכיות עסקית, המאפשרת הפעלה של השירותים בעת השבתה של אתר ראשי ו/או מערכות מידע ראשיות של המציע.

7.8. המציע מתבקש להגיש תוכנית הדרכה והכשרה מפורטת לעובדים חדשים במועד הגשת ההצעה. התוכנית תכלול הכשרה הן בהיבטי שירות, איכותי ומקצועי והן ביתר היבטים המקצועיים שבתומי הפעילות של החברה.

7.9. תצהיר בדבר "קיום דיני עבודה" ושוויון זכויות בנוסח מסמך א(2).

7.10. העתק תעודת עוסק מורשה או אישור משלטונות המס על היותו עוסק מורשה.

7.11. אישור על ניכוי מס הכנסה במקור, על שם המציע.

7.12. העתק תעודת התאגדות של המציע.

7.13. תדפיס נתונים מעודכן מאת רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף בדבר פרטי הרישום של התאגיד, מנהלי התאגיד והשעבודים הרובצים על נכסיו.

7.14. כאמור בתנאי הסף לעיל המציע הזוכה יידרש להעמיד מנהל המוקד טלפוני לצורך מתן השירותים למזמין. מנהל המוקד שיעמיד המצע הזוכה למזמין יעמוד בדרישות להלן: בעל ותק חיובי מוכח שלא יפחת משנתיים במתן שירותים בתחום המים והביוב וכן ותק חיובי מוכח שלא יפחת משנתיים בניהול צוות עובדים של מינימום 15 עובדים. לצורך אישור המזמין את זכות מנהל המוקד הטלפוני, וכל מחליפו, יעביר המציע למזמין את קורות החיים שלו, תעודות השכלה, הכשרות מקצועיות וקורסים, ניסיון קודם, ורשימת ממליצים. למזמין הזכות לבצע בדיקות בדבר עמידת מנהל המוקד בתנאים לעיל ולדרוש את החלפת מנהל המוקד המוצע/המכהן ובמקרה כאמור על המציע הזוכה להחליפו ולהמציא למזמין מנהל מוקד מוצע חלופי לאישור המזמין לרבות כל המסמכים והנתונים לעיל על מנת שמנהל המוקד שיכהן בתפקידו, בכל עת, יעמוד בתנאים לעיל לשביעות רצון המזמין. למציע הזוכה הזכות להחליף את מנהל המוקד מטעמו ביוזמתו בכפוף לעמידתו בתנאים לעיל לאישורו על ידי המזמין מראש ובכתב.

7.15. מסמכי הבהרה שיפורסמו על ידי החברה חתומים ע"י המציע.

7.16. כל מסמכי ההצעה על נספחיה כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד.

הצעה שתוגש ללא כל המסמכים הנדרשים לעיל כאמור, תהיה החברה רשאית, אך לא חייבת, לפסול אותה מטעם זה בלבד אף מבלי ליתן למציע את האפשרות להשלים את מסמכיו. בנוסף תעמוד לחברה הזכות לדרוש מהמציע את השלמת מסמכים או מתן הבהרות למסמכים או מסמכים/מידע נוספים לפי שיקול דעתה, והכל תוך פרק זמן מוגדר שתקבע החברה בדרישתה. מציע שלא יענה לדרישת החברה – תהיה החברה רשאית לראות בו כמציע שהפר את תנאי הזמנה זו ו/או כמציע שחזר בו מהצעתו ובהתאמה תהיה החברה זכאית לחלט את הערבות הבנקאית שמסר המציע ו/או לפסול את הצעתו ולמציע לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה בקשר לכך.

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.

8. ערבות בנקאית אוטונומית (ערבות הצעה)

8.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית של בנק ישראלי, לטובת קולחי הגולן בע"מ על סך 5,000 ש"ח (עשרת אלפים שקלים חדשים) חתומה כדין בהתאם לדרישות שבנספח א(3) (להלן: **"הערבות"** או **"ערבות ההצעה"**).

8.2. מציע שלא יצרף להצעתו ערבות כאמור - תיפסל הצעתו על הסף.

8.3. תוקפה של הערבות יהא עד ליום **31/10/2025**. החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף ההצעה והערבות למשך שלושה (3) חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.

8.4. החברה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות או כל חלק ממנו כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי ההצעה או אם התקיים בו אחד מאלה, וזאת לאחר שתינתן לו הזדמנות להשמיע את טענותיו:

8.4.1. הוא נהג במהלך תהליך ההצעה בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

8.4.2. הוא מסר לחברה מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.

8.4.3. הוא הפר את תנאי המכרז לרבות בכך שלא מילא אחר דרישות החברה להמציא או להשלים מסמכים או מידע שנדרשו במסגרת מכרז זה ו/או חזר בו מההצעה שהגיש.

8.4.4. אחרי שנבחר כזוכה הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות בהצעה שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של החברה עמו.

8.5. חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם מינימאלי המוערך ע"י הצדדים מראש עבור הנזקים שייגרמו לחברה עקב האמור, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ולמציע לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה בקשר עם חילוט הערבות וכל זאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה לפיצויים במקרה שתוכיח נזקים בסכום גבוה יותר, ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע השירותים על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את ההתקשרות ו/או לנקוט בכל צעד אחר.

8.6. אם הצעתו של המציע תתקבל, תשוחחרר הערבות תוך 3 ימים מיום שהמציע יחתום על ההסכם וימציא ערבות ביצוע להבטחת מילוי התחייבויותיו **בנוסף נספח ג' להסכם בגובה 15,000 ₪** (כולל מע"מ) (להלן: **"ערבות ביצוע"**).

8.7. מציע שהצעתו נתקבלה ולא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא ערבות ביצוע תוך 7 ימים מיום שיידרש לכך על ידי החברה ו/או לא ימציא אישור מבטח, תהא החברה רשאית לחלט את סכום הערבות לטובתה, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין הנזק אשר ייגרם לה עקב כך, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ולמציע לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה בקשר עם חילוט הערבות וכל זאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה לרבות הזכות לתבוע נזקים גדולים יותר ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע השירותים על המציע ו/א לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את ההצעה ו/או לנקוט בכל צעד אחר.

8.8. מובהר בזאת כי לא ניתן לחלק ו/או לפצל אף אחת מן הערבויות, בדרך של הגשת מספר ערבויות, גם אם סכומן המצטבר של הערבויות שתוגשנה, יהיה בגובה הערבות הנדרשת.

9. הוצאות

כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה ובהשתתפות בה, ובכלל זאת כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי ההצעה, תחולנה על המציע והוא לא יהיה זכאי להחזר כלשהי בגין בכל נסיבות שהן לרבות ביטול מכר זה.

10. סתירות ו/או אי התאמות

10.1. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי ההצעה או בין הוראה מהוראותיהם השונות, תגבר ההוראה המיטיבה עם החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.

10.2. ככל שלדעת המציע, קיימים במסמכי ההצעה סתירות או אי בהירויות יוכל המציע לפנות, במייל שכתובתו kg@megolan.org.il וזאת עד ליום 17/07/25 בשעה 14:00, תוך פרוט השאלות, הסתירות, השגיאות, אי ההתאמות או הספקות שימצא בקשר למובנו המדויק של כל סעיף או כל פרט שהוא בהצעה.

10.3. השאלות/ההבהרות יישלחו לדוא"ל kg@megolan.org.il במסמך וורד במבנה הבא:

מס"ד	עמוד	סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה

10.4. תשובות ו/או הבהרות ו/או כל שינוי או תיקון בתנאי ההצעה, ככל שיוחלט עליהם, ישלחו במייל.

10.5. לא התייחס המזמין לפניה 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.

11. אופן ומועד הגשת ההצעה

11.1. הצעות מפורטות בהתאם לדרישות ההצעה, יש להפקיד בתיבת המכרזים במשרדי החברה הנ"ל **וזאת ביום ה' 31/07/2025 ועד השעה 14:00 בדיוק.**

11.2. הצעת המציע תהא בתוקף לתקופה של 120 (מאה ועשרים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות בהצעה. המזמין רשאי לדרוש מהמשתתף את הארכת תוקף הצעתו לתקופות נוספות ועד לתקופה מצטברת של 360 ימים.

11.3. המזמין רשאי להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה בכתב שתשלח טרם המועד האחרון להגשה כאמור.

11.4. הגשת ההצעה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל מסמכי ההצעה, הוא הבין אותם ומסכים לתוכם.

11.5. ערך המציע שינוי, תיקון או הסתייגות מכל מין וסוג שהוא, במסמכי ההצעה (למעט השלמת הפרטים הנדרשים ממנו בהצעתו) תהיה וועדת המכרזים רשאית, מטעם זה בלבד, לפסול את ההצעה או, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבקש מהמציע לתקן את הצעתו ו/או להתעלם מן התיקון או ההסתייגות. בכל מקרה (גם אם החברה לא העירה לשינויים כאמור) יחייב את הצדדים הנוסח של מסמכי ההצעה, אשר הוכן ע"י החברה וכפי שנמסר למציעים ללא ההערה או ההסתייגות.

11.6. לא הגיש המציע את הצעתו בהתאם לאמור לעיל, יהא המזמין, מטעם זה בלבד, רשאי לפסול את ההצעה או, לחילופין ולפי שיקול דעתו לדרוש כי המציע יתקן, ישלים או יבהיר את הצעתו או, לחלופין, להתעלם מכל הסתייגות, שינוי או תיקון שצירף המציע ולראות את הצעתו כאילו הוגשה ללא הסתייגות כאמור.

12. אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה

12.1. מבין ההצעות הכשירות שיעמדו בכל תנאי הסף, תיבחר הצעתו של המציע אשר יקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי הנוסחה הבאה :

12.1.1. משקל ההצעה הכספית – 50% (חמישים אחוז).

12.1.2. משקל לאיכות ההצעה – 50% (חמישים אחוז).

12.2. שקלול רכיב האיכות יעשה לפי הקריטריונים הפנימיים הבאים :

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	הערות
1	התרשמות מדוחות המוקד המפורטים בסעיף 4.6 לעיל, אשר יוגשו כחלק בלתי נפרד ממסמכי ההצעה.	20%	המזמין רשאי לבקש דוחות נוספים לצורך התרשמות.
2	איכות ניסיונו של המציע בפרויקטים דומים : מוקד טלפוני בעל המלצות מלקוחות דומים על רמת המקצועיות, האדיבות, מהירות וטיב המענה. על המציע לצרף רשימת ממליצים דומים למציע ומספרי הטלפון של מנכ"ל החברה הממליצה על מנת שהמזמין יוכל לפנות אליהם בקשר למציע. המזמין אינו מתחייב לפנות לכלל הממליצים. המזמין יפנה לעד 3 ממליצים. ניסיונות המזמין להשיג את הממליצים יהיו ניסיונות סבירים. ככל שלא יעלה בידי המזמין לשוחח עם שלושה ממליצים ביחס למציע כלשהו בשל אי זמינותם לא תהינה למציע כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי המזמין.	30%	על פי בירורים ו/או נתונים ו/או הבהרות שיתקבלו מהממליצים שצרף הספק להצעתו, במסגרת מסמכים א' (1), ו/או מאחרים. הציון שיינתן לספק יושפע, בין היתר, משאלות שיופנו לגורמים הממליצים על הספק. השאלות הללו תהינה אחידות לכל הממליצים של המציעים. בגין כל ממליץ – עד 10% ציון.
3	רמת התאמתו של המנהל המיועד לנהל את פעילות המוקד של החברה מטעם המציע לרבות : - בחינת ניסיונו בפרויקטים דומים בעבר בתאגידי מים וביוב/חברות עירוניות שגובות תעריפי מים וביוב/רשויות מקומית הגובות תעריפי מים וביוב ;	40%	על המציע לצרף למסמכי ההצעה את כל המסמכים שנדרשו בסעיף 7.14 לעיל לרבות קורות חיים של מנהל המוקד הטלפוני מטעמו לרבות תעודות השכלה, הכשרות מקצועיות וקורסים, ניסיון קודם, קורות חיים ורשימת

ממליצים		- ביצוע ראיון למנהל המוקד המוצע, טרם קביעת הזוכה בהצעה; - בחינת ידע מנהל המוקד במערכת הפריוריטי אשר תבוצע במסגרת הראיון. - בדיקת בקיאות מנהל המוקד בכללי רשות המים החלים על ספק כפרי רב יישובי לרבות אמות המידה לשירות	
	10%	התרשמות כללית מהצעת המציע, אופן הגשתה, צירוף כלל המסמכים שנדרשו באופן שלא חייב את המזמין בדרישה למסמכים נוספים וכד'	4
	100.00%	סה"כ:	

12.3. דרישת איכות מינימאלית - הצעה אשר ציון האיכות שקיבלה יהא נמוך מ-70% לא תתקבל אף אם הציון המשוקלל הכולל של ההצעה יהא הגבוה יותר. על אף האמור, במקרים מיוחדים, תהא החברה רשאית, לפי שיקול דעתה המקצועי, לקבל הצעה שלא עמדה ברף האיכות האמור, וזאת בהתחשב בנתונים הבאים: גובה הציון של אותה הצעה, מספר המציעים שקיבלו את הניקוד המינימאלי הנדרש תחת אמת מידה זו, פער הציונים באותה אמת מידה ופער הציונים הכולל, יתרונות מיוחדים ויוצאי דופן של ההצעה.

12.4. להסרת ספק מובהר בזאת כי החברה תהיה רשאית לערוך בירורים ולקבל המלצות ו/או התייחסויות הן ביחס לממליצים אליהם הפנה המציע, והן ביחס לכל אדם או גוף אחר, ולא תהא מוטלת עליהם כל חובה, בכל שלב שהוא, לגלות את תוכן הבירורים או ההתייחסויות או ההמלצות, ו/או את זהות מוסרי המידע, למציע הרלוונטי, או לכל מציע אחר, וזאת, בין היתר, לאור הצורך לשמור על אמינות המידע המתקבל, ושמירת זכויות מוסרי המידע, והמציע מקבל על עצמו תנאים אלו בעצם הגשת הצעתו.

12.5. מבלי לפגוע באמור, ומבלי להטיל עליה את החובה לעשות כן, החברה רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל מציע - לאחר הגשת הצעה - כל הוכחה שתראה לנכון, בדבר ניסיונו, מומחיותו, מיומנותו, כישוריו והאמצעים העומדים לרשותו לבצע עבודות מהסוג ובהיקף של העבודות נשוא ההצעה, וכן תהא רשאית לדרוש ראיות בדבר הרמה המקצועית של המציע, והמציע יהיה חייב לספק לחברה את מלוא המידע להנחת דעתה. בדרישתה תנקוב החברה מועד להגשת האמור. מציע אשר לא יעמוד בדרישת החברה ייחשב כמציע אשר הפר את הוראות המכרז ו/או חזר בו מהצעתו על כל המשתמע מכך לרבות לעניין חילוט הערבות כאמור לעיל ו/או לעניין פסילת הצעתו.

12.6. החברה תהא רשאית שלא לבחור במציע במקרה בו תוצאות הבדיקות הנ"ל יעלו, כי הוא אינו עונה על איזה מהקריטריונים הנזכרים לעיל, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ולרבות אם החברה סברה כי המציע אינו משתף פעולה באופן מלא עימה ו/או אינו בעל יכולת מקצועית ו/או בעל ניסיון מספק.

12.7. החברה אינה חייבת לברר פרטים אודות המציע והיא רשאית לעשות כן, במידה שתראה לנחוץ, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

12.8. החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לבחור ו/או להתקשר עם מציע אשר היה לה ו/או למועצה האזורית קולחי הגולן בע"מ ניסיון שלילי עימו או עם גורם הקשור עימו, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי, וכן הצעתו של מציע אשר יתקבלו לגבי חוות דעת ו/או המלצות שליליות במיוחד.

12.9. רכיב ההצעה הכספית:

12.9.1. המציע ימלא בהצעתו את כל הנתונים הנדרשים בטופס הצעת המחיר.

12.9.2. בטבלה שנספח ב(1) - ההצעה, קבעה החברה מחיר מחירון עבור כל פריט ופריט וכן כמות לשקלול. הכמות לשקלול משמשת אך ורק לצורך קביעת הזוכה בלבד ולצרכי אומדנה בלבד והיא

אינה מחייבת את החברה ואינה מהווה מצג כלשהו. להסרת ספק, המציע מתחייב לבצע את העבודות בכל היקף, כפי שיידרש בפועל על ידי המזמין, ובהתאם להצעה שהגיש.

12.9.3. המציעים נדרשים ליתן אחוז הנחה לביצוע השירותים כאשר אחוז ההנחה יהיה אחד, יחיד ואחיד ויחול לגבי כל רכיבי המחירון.

12.9.4. במקרה ולא יוצג אחוז הנחה, אזי ייחשב הדבר כאילו הציע המשתתף בהצעה את המחיר הנקוב על ידי המזמין (0% הנחה).

12.9.5. תשומת לב המציע כי ההצעה שבה יוצע מחיר השירותים הנמוך ביותר (תהא בעלת ההנחה הגבוהה ביותר) תקבל את הציון המקסימאלי, ויתר ההצעות יחושבו באופן יחסי אליה (בהתאם למחיר השירותים).

12.9.6. בחתימת המציע על מסמכי ההצעה, מסכים המציע מראש, כי במידה שנפלו בהצעתו טעויות חשבוניות ו/או טעויות סופר, תהא החברה רשאית לתקן הטעויות, תהא ההשלכה הכספית לתיקון אשר תהא, וההצעה תכלול את תיקון הטעויות לאחר שבוצעו על ידי החברה.

12.9.7. היה ושני מציעים או יותר יקבלו את אותו ציון משוקלל (איכות וכספי) תהא רשאית החברה לפנות למציעים אלה על מנת לקבל מהם הצעת מחיר משופרת שתהא נמוכה או זהה להצעת המחיר שהגישו. לאחר קבלת הצעת המחיר המשופרת תחשב החברה את הציון המשוקלל של המציע על בסיס הצעת המחיר המשופרת בצירוף ניקוד האיכות של המציע, וזה יהא הניקוד המחייב שלו.

13. הודעה על הזכייה והתקשרות

13.1. עם קביעת הזוכה בהצעה, תודיע על כך החברה לזוכה, בכתב.

13.2. עד המועד שיהיה נקוב בהודעת החברה על הזכייה כאמור, ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי ההצעה לרבות הערבות הבנקאית לביצוע ואישור על עריכת ביטוחים.

13.3. לא מילא הזוכה אחר כל התחייבויותיו כמפורט בסעיף 13.2 לעיל, תוך התקופה האמורה שם ולרבות אם לא המציא אחד או יותר מהמסמכים, אשר עליו להמציא נוכח זכייתו יכולה החברה לראות בו כמי שהפר את תנאי המכרז ו/או כמי שחזר בו מהצעתו ו/או ככל שהמציע הודיע לחברה כי חזר בו מהצעתו אזי תהא רשאית החברה לבטל את זכייתו של הזוכה בהצעה, ולחלט את הערבות, אשר הוגשה ע"י המשתתף במצורף להצעתו וזאת כפיצוי קבוע ומוסכם מראש ללא צורך בהוכחת נזק מבלי שתהינה לזוכה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד נוספים העומדים לזכותו נוכח הפרה זו של התחייבויות הזוכה. כן תהא רשאית החברה במקרה זה להתקשר בנשוא ההצעה עם כל מציע אחר בכל התנאים שימצא לנכון, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית החברה על-פי ההצעה ו/או על-פי כל דין.

13.4. החברה תודיע בכתב ליתר המציעים בהצעה באשר לאי זכייתם ותחזיר להם את ערבות ההצעה (לאחר חתימת הסכם עם הזוכה בהצעה).

13.5. החברה לא תחזיר ולא תשפה ולא תשתתף בשום צורה בהוצאות כלשהן של המציעים או מי מטעמם, לרבות הוצאות הכרוכות בהכנת ההצעה ובהגשתה ו/או בהשתתפות בשלב ההצעה, לרבות בגין הבדיקות המוקדמות או כל הוצאות אחרות שהן לרבות במקרה של ביטול מכרז זה מכל סיבה. החברה רשאית לבטל את המכרז לפי שיקול דעתה ומכל סיבה ולמציעים לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה.

13.6. הצהרות והתחייבויות המציע בשלב ההצעה תחייבנה את המציע הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות, ותהווה חלק בלתי נפרד מההסכם שיחתם עימו.

13.7. הגשת ההצעה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי ההצעה וההסכם המצורף על נספחיו, הבין אותם והוא מסכים להם ללא כל סייג, והמציע יהא מנוע מכל תביעה עתירה או טענה בהקשר זה אלא אם כן הוגשה כדין לבית המשפט זמן סביר לפני תום המועד להגשת ההצעות.

13.8. מבלי לגרוע מזכותו 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 ההצעה ו/או שאינה תואמת את תנאי ההצעה ו/או שתהא בה הסתייגות ו/או למחול על פגמים וסטיית כאמור אשר על פי שיקול דעתו 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 העבודות או רק חלק מהם (תוך פיצול העבודות) לבעל ההצעה הנראה לו כדאי 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. הוראות נוספות

14.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את ההליך ו/או לא לחתום על החוזה מכל סיבה שהיא בהתאם לשיקול דעתו המלא והסופי. אם יחליט המזמין כאמור לבטל את ההליך ו/או לא לחתום על החוזה, לא תהיה למציעים כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא.

14.2. המזמין שומר לעצמו את הזכות לזמן את המציע ומנהל המוקד המוצע על ידו למתן השירות לחברה לראיון אישי והמציע ומנהל המוקד האמור יתייצבו לראיון כפי זימון המזמין.

14.3. דרישת הבהרות - המזמין יהא רשאי, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למציע בדרישה להמציא הבהרות ו/או הסברים ו/או השלמות ביחס להצעתו ו/או לאפשר למציע לעשות כן, לרבות בעניין המצאת כל מסמך אישור, היתר או רישיון כנדרש לפי תנאי ההצעה.

14.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא לקבל הצעה של מציע או לנקד בהתאם את איכותו של מציע אשר היה לחברה ניסיון שלילי עימו או עם גורם הקשור עימו, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי, וכן הצעתו של מציע אשר יתקבלו לגביו חוות דעת ו/או המלצות שליליות במיוחד.

14.5. להסרת ספק מובהר כי מחירי ההצעה כוללים את כל ההוצאות, המיסים, האגרות, ההיטלים וכל תשלום מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם ביצוע השירותים על פי תנאי ההצעה וכל אלו ייחשבו ככלולים במחירי היחידה/ות שבכתב הכמויות.

14.6. המזמין יהא רשאי, אך לא חייב, לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"זוכה חלופי" ולעכב את החזרת הערבות לאותו זוכה במשך 3 חודשים נוספים. המזמין יהא רשאי 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 החברה על בחירה בספק חלופי כספק הזוכה, יבוא הספק החלופי במקום הספק הזוכה. אם טרם הוחזרה הערבות לזוכה החלופי כאמור הזוכה החלופי יהא מחויב בביצוע יתרת השירות מושא ההצעה בהתאם להצעתה, ואם כבר הוחזרה לו הערבות תהא ההתקשרות עימו מותנית בהסכמתו.

14.7. תיאום הצעות: המציע לא יתאם בשום אופן את הצעתו עם אחרים ולא יהא בשום קשר שהוא עם מציעים או מציעים בכוח הצעה זו.

15. בעלות על ההצעה

15.1. כל מסמכי ההצעה הם רכוש של החברה, הם מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו ולהגשתה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

16. ביטוחי המציע:

16.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות החברה לקיום ביטוחים על ידי המציע שיזכה בהצעה (להלן: "דרישות הביטוח" או "הביטוחים הנדרשים" ו/או "הוראות הביטוח", בהתאמה).

16.2. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווים אישור המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

בכבוד רב,

קולחי הגולן בע"מ

מכרז 06-2025 – מסמך א' (1)
פרטי המציע וניסיונו הקודם

1. פרטים על המשתתף

- 1.1. שם המשתתף: _____
- 1.2. מס' הזיהוי: _____
- 1.3. מען המשתתף (כולל מיקוד): _____
- 1.4. שם איש הקשר אצל המשתתף: _____
- 1.5. תפקיד איש הקשר: _____
- 1.6. טלפונים: _____
- 1.7. דואר אלקטרוני: _____

2. ניסיון המציע – על המציע לצרף להצעתו פרטי ניסיון קודם במתן שירות מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים בכל אמצעי טכנולוגי ובמתן שירותים לביצוע פעולות אכיפה, לשלושה לקוחות לפחות, שהנם תאגידי מים וביוב ו/או חברות עירוניות המספקות שירותי מים וביוב ו/או רשויות המספקות שירותי מים וביוב.

2.1. תאגיד מים וביוב ו/או חברה עירונית המספקת שירותי מים וביוב ו/או רשויות המספקות שירותי מים וביוב מס' 1 :

שם התאגיד/חברה עירונית/רשות _____

שם איש קשר בגוף הציבורי _____ טלפון איש קשר _____

מספר צרכנים על פי התאגיד נכון למועד מתן השירותים: _____

תקופת מתן השירותים: _____

2.2. תאגיד מים וביוב ו/או חברה עירונית המספקת שירותי מים וביוב ו/או רשויות המספקות שירותי מים וביוב מס' 2 :

שם התאגיד/חברה עירונית/רשות _____

שם איש קשר בגוף הציבורי _____ טלפון איש קשר _____

מספר צרכנים על פי ספרי התאגיד נכון למועד מתן השירותים: _____

תקופת מתן השירותים: _____

וביוב מס' 3:

שם התאגיד/חברה עירונית/רשות _____

שם איש קשר בגוף הציבורי _____ טלפון איש קשר _____

מספר צרכנים על פי ספרי התאגיד נכון למועד מתן השירותים:

**** ניתן להצביע על תאגידים נוספים בפורמט שלעיל.**

3. ניסיון המשתתף בהפעלת מערכת בילינג על המציע לצרף להצעתו פרטי ניסיון קודם בהפעלת מערכת הבילינג המתמחה בשירותי מים וביוב עבור תאגיד מים וביוב ו/או חברות עירוניות המספקות שירותי מים וביוב ו/או עבור רשויות המספקות שירותי מים וביוב.

3.1. מס' 1:

שם התאגיד/חברה עירונית/רשות _____

שם איש קשר אצל התאגיד/רשות _____ טלפון איש קשר _____

תיאור השירותים שניתנו:

תקופת מתן השירותים: _____

3.2. מס' 2:

שם התאגיד/חברה עירונית/רשות _____

שם איש קשר אצל התאגיד/רשות _____ טלפון איש קשר _____

תיאור השירותים שניתנו:

תקופת מתן השירותים: _____

3.3. מס' 3:

שם התאגיד/רשות _____

שם איש קשר אצל התאגיד/חברה עירונית/רשות _____ טלפון איש קשר _____

תיאור השירותים שניתנו:

תקופת מתן השירותים: _____

שם המציע: _____

חתימת וחותמת המציע: _____

**** ניתן להצביע על תאגידים נוספים בפורמט שלעיל.**

אישור עו"ד:

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני בכתובת _____ מר/גב' _____ המוכר/ת לי אישית ו/או שזיהיתי על פי ת.ז. מס' _____ והמשמש _____ כ _____ אצל המשתתף בהצעה, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת כי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות ההצהרה הנ"ל וחתם/ה עליה בפניי.

חתימה וחותמת
עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

מכרז 06-2025 – מסמך א'(2)

נוסח תצהיר בדבר קיום דיני עבודה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ מספר זיהוי _____ (להלן – "הגוף" או "המשתתף") המבקש להגיש הצעה למכרז מספר 06-2025 של קולחי הגולן בע"מ. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

2. בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "בעל זיקה" ו- "עבירה" כהגדרתם בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 (להלן – "החוק"), תחת הכותרת "קיום דיני עבודה – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי". אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.

3. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2 לחוק) המשתתף לא הורשע בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה – עבירה עפ"י חוק עובדים זרים התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעבר לאחר יום 31.10.02) או, לחלופין, המשתתף או בעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2 לחוק), הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה – עבירה עפ"י חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעבר לאחר יום 31.10.02), אולם במועד האחרון להגשת הצעות בהצעה, חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור:

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני בכתובת _____ מר/גב' _____ המוכר/ת לי אישית ו/או שזיהיתי על פי ת.ז. מס' _____, ואשר מוסמך/ת לחתום על התצהיר הנ"ל בשם המשתתף, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת כי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות ההצהרה הנ"ל וחתם/ה עליה בפניי.

חתימה וחותמת
עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

מכרז 06-2025 – מסמך א'(3) דרישות ביחס לערבות הצעה

על המציע למסור למזמין ערבות בנקאית העומדת בדרישות להלן ביחד עם הגשת הצעתו. האמור מהווה תנאי סף.

הערבות תהא ערבות בנקאית אוטונומית בלתי תלויה בסך 5,000 ש"ח.

לטובת: קולחי הגולן בע"מ.

עניין: מכרז מס' 06-2025 למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים וכן שירותי אכיפה עבור חברת קולחי בגולן בע"מ. חובה לציין לפחות את מספר המכרז.

הנערב על פי הערבות יהיה המציע.

הערבות נועדה למילוי תנאי המכרז ולחתימת ההסכם והמצאת ערבות ביצוע ע"י המציע הזוכה תוך התקופה שנקבעה ע"י המזמין.

הערבות תינתן ע"י בנק מסחרי מורשה, ותהיה תקפה עד ליום 31/10/2025 למזמין הזכות לדרוש הארכתה בהתאם להוראות המכרז.

הערבות תהיה מוחלטת ולא תכלול אפשרות של הבנק לבטלה בתקופה הנ"ל.

הערבות תכלול התחייבות של הבנק לשלם את דמי הערבות למזמין על פי דרישתו בכתב, תוך מספר ימים נקוב שלא יעלה על 15 ימים מתאריך קבלת הדרישה, וזאת מבלי שהמזמין יהיה חייב לנמק ו/או להוכיח, בכל אופן שהוא, את זכותו לקבלת הסכום הנקוב בערבות שצוין בדרישה ו/או לפנות תחילה אל הנערב.

עצם דרישת המזמין תחייב את הבנק בתשלום הסכום הנקוב בדרישה.

ניתן לציין בערבות כי היא אינה ניתנת להסבה או להעברה. ניתן לציין בערבות כי רק דרישה שתגיע בפועל לסניף הבנק הרלוונטי תחייב וכי לא ניתן לממשה באמצעים אחרים כגון פקס וכד'.

צירוף הערבות האמורה על פי תנאים אלה הוא תנאי מהותי ויסודי לעצם השתתפות המציע במכרז.

ניתן להעביר למזמין – עד שלושה ימי עבודה לפני המועד להגשת הצעה – נוסח מוצע של הערבות לאישור על ידי המזמין.

הצהרת המשתתף

לכבוד
קולחי הגולן בע"מ (להלן: "**החברה**")

הצהרת המציע

אנו הח"מ לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את מסמכי ההצעה, הסכם ההתקשרות על נספחיו וכן במסמכים האחרים אשר צורפו (כולל שזורפו) למסמך ההצעה להציע הצעות והמהווים כולם יחד את מסמכי ההצעה, ניתנה לנו ההזדמנות לקבל מענה לשאלות והבהרות להצעה, מגישים את הצעתנו כמפורט במסמך ב'1 להלן וזאת מבלי לגרוע מאיזו מהתחייבויותינו כמפורט בשאר מסמכי ההצעה:

1. הננו מצהירים בזה כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי ההצעה על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, כי ערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו, אופן מתן השירותים וכל הגורמים האחרים המשפיעים על הוצאותינו וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
2. לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי החברה ו/או עובדי ו/או מי מטעמו, אלא על האמור במסמכי ההצעה בלבד. כן הננו מצהירים בזה, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי ההצעה ללא כל הסתייגות או שינוי וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי הבנה או אי ידיעה כלשהי של תנאי הסכם ההתקשרות (להלן: "**ההסכם**") או של יתר המסמכים ואנו מוותרים בזה מראש על טענות כאמור.
3. הננו מצהירים כי אנו בעלי הידע, האמצעים, המומחיות והניסיון הדרושים לביצוע השירותים נושא ההצעה זה, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים בהצעה, כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי ההצעה, ברשותנו הידע, הניסיון והיכולת לביצוע העבודות נושא ההצעה באופן מקצועי וברמה גבוהה, וכן כי נמצאים ברשותנו כל הצידוד, הכלים המתאימים לביצוע העבודות מבחינת האיכות, ההספק וכוח האדם הדרושים לביצוע העבודות נושא ההצעה, הכל כמפורט במסמכי ההצעה ובהתאם ללוח הזמנים שיידרש.
4. הננו מצהירים כי בידינו כל ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לביצוע כל התחייבויותינו על פי ההסכם.
5. הננו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים בהצעה, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי ההצעה. אנו מתחייבים לספק את כל הצידוד והאמצעים הנדרשים מאתנו, לרבות כלי הרכב, ולבצע את השירותים בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי ההצעה כולם יחד.
6. בהגשת הצעתנו זו, הננו מתחייבים כי היה ותתקשרו עמנו בהסכם, ננהג על פי מסמכי ההצעה, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על פי כל האמור בנספחים להסכם המהווים חלק בלתי נפרד הימנו, ואנו מקבלים על עצמנו את מלוא תנאיו, וכן כל חובה אחרת הנובעת ממנו.
7. בחתימתנו על מסמכי ההצעה, אנו מצהירים כי כל ההצהרות והמצגים שניתנו על ידינו לחברה במהלך ההצעה, הינם נכונים ומדויקים, לרבות במועד הגשת ההצעה, ויישארו כך בכל מועד עתידי והינם חלק בלתי נפרד מהצעתנו. אנו מצהירים כי ידוע לנו שההצהרה האמורה הינה ביסוד הסכמת החברה להשתתפותנו ו/או לזכייתנו בהצעה וכי החברה שומרת לעצמה את הזכות לבדוק את כל המצגים האמורים (לרבות לאחר שלב ההודעה על הזוכה). ידוע לנו כי במקרה של אי התאמה מכל מין וסוג, תהא החברה זכאית לפסול את הצעתנו ו/או לבטל את ההסכם שיחתם עמנו, אם נזכה בהצעה, ולא תהא לנו כל טענה לעניין זה.

8. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ותהא תקפה ומחייבת אותנו במשך תקופה של 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות, והיא תמשיך לחייב אותנו ואתם תוכלו לקבלה בכל עת לפני תום אותה תקופה. תוקף הצעתנו זו יוארך לפי דרישתכם.
9. הננו מצהירים כי הצעתנו זו מוגשת בתום לב וללא הסכם או קשר עם אנשים או גופים אחרים המגישים הצעות בהצעה.
10. הננו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי החברה בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם המציע על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
11. הננו מתחייבים למלא אחר הוראות מסמכי ההצעה ולמלא אחר כל התחייבויותינו על פי מסמכי ההצעה במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק. אנו מצהירים כי איננו רשאים להעביר כל מידע שברשותנו כתוצאה מהשתתפותנו בהצעה זו לשום גורם אחר, או לעשות בו שימוש כלשהו שלא במסגרת הצעה זו.

בכבוד רב,

תאריך

המציע

* (חתימת מורשי חתימה וחתימת המציע)

שם המציע (באותיות דפוס) _____
 שמות מורשי החתימה _____
 אישיות משפטית (חברה/שותפות/אחר-נא לפרט) _____
 כתובת _____
 מס' טלפון _____
 מס' פקס _____
 מספר עוסק מורשה _____

הנדון: אישור זכויות חתימה על מסמכי ההצעה

אני הח"מ, _____ עו"ד, המשמש כעו"ד של המציע: _____ מספר _____
 תאגיד _____, מאשר בזה כי ה"ה _____, _____ חתומים על
 ההצעה שאישורי זה מצורף לה וכי חתימת ה"ה _____ ביחד עם/או (יש למחוק את המיותר) חתימת
 _____, בתוספת חותמת מוטבעת הכוללת את שם המציע כאמור לעיל, מחייבת את המציע לכל דבר
 ועניין. כמו כן, מורשי החתימה הנ"ל מוסמכים לחייב את המציע ולחתום בשמו על כל מסמך נוסף או אחר שיידרש
 לצורכי הצעה זו והוצאתו אל הפועל.

תאריך: _____
 חתימת וחתימת עו"ד _____

מכרז 06-2025 – מסמך ב'(1)

הצעת המציע

הנחיות למילוי:

1. הצעת המציע הינה בבחינת "אחוז הנחה ממחיר מחירון" – אחוז ההנחה הינו אחד ויחיד וחל על כל סעיפי המחירון, כמפורט במסמך ב'(1)- הצעת המציע.
2. לא ניתן להציע הנחה שלילית, כלומר תוספת למחיר, ולכן כל סימן יפורש כהנחה בלבד.
3. הכמויות נתונות לשינויים בהתאם לדרישות המזמין, והכמויות המופיעות במחירון הנן ולצרכי השוואה בין הצעות בלבד ואינן אומדן כלשהו.
4. המזמין שומר לעצמו את הזכות להזמין רק את חלק מהרכיבים במחירון או כולם, או לפצל את הזכייה ולקבל את השירותים ממספר גופים, לפי שיקול דעתו וזאת מבלי שהיא בכך כדי לשנות את אחוז ההנחה ו/או את הצעת המחיר.
5. במידה ותינתנה הארכות – המחירים יישארו בתוקפם גם למשך כל תקופות הארכת החוזה, בכפוף לתנאי ההצמדה שבהסכם.
6. התמורה שתשולם לזוכה תוצמד למדד המחירים לצרכן כאמור בסעיף 7.7 להסכם. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה הינו המדד הידוע ביום חתימת ההסכם החוזי בין הצדדים בהתאם למנגנון ההצמדה כמפורט בתנאי ההסכם כנ"ל.
7. מלבד הצמדה חד שנתי, החל משנת ההתקשרות השניה ואילך כאמור בהסכם, לא תשולמנה לזוכה ("הקבלן" כהגדרתו בהסכם) התייקרויות או תוספות כלשהן.
8. התמורה הנ"ל כוללת את התמורה הסופית והמלאה עבור מילוי כלל התחייבויות המציע על פי מסמכי המכרז. לזוכה לא יהיו טענות או דרישות כספיות נוספות מעבר לתמורה שלאחר ההנחה שהוצעה על ידו שתהא סופית ומוחלטת עבור מילוי כלל התחייבויותיו לפי מסמכי המכרז לרבות החוזה.
9. כלל המחירים הנקובים – הינם בשקלים חדשים ואינם כוללים מס ערך מוסף (מע"מ).
10. הערה: יש להקפיד היטב על תאימות בין הכתוב בספרות במילים. במקרה של אי תאימות יחייב את המציע שיעור ההנחה הגבוה יותר/הסכום הנמוך יותר.

הצעת מחיר לפעילות השוטפת של מתן השירותים המוצעים ונלקחים בחשבון במסגרת שקלול המציע הזוכה:

פירוט השירות	ממוצע חודשי יחידות	מחיר ליחידה בש"ח בלא מע"מ
תשלום שובר באינטרנט	1,380	3
תשלום במענה אנושי	420	5
בירורים	670	7.5
שליחת מסמכים (שוברים, ספחים, הודעות וכו')	330	3.5

פירוט השירות	ממוצע חודשי יחידות	מחיר ליחידה בש"ח בלא מע"מ
סה"כ		

ביחס לסכומים הנ"ל אנו מציעים הנחה בשיעור של _____% (ובמילים: _____ אחוזים).

להלן מפורטים מחירי השירותים האופציונליים. החברה אינה מתחייבת להזמין מהמציע, החברה היא שתקבע אם, מתי ובאיזה היקף תשתמש בהם. ככל שהחברה תבחר להזמין מהמציע הזוכה את השירותים להלן יחייבו את הצדדים המחירים הנקובים להלן ללא תוספת או הפחתה:

פירוט השירות	ממוצע חודשי יחידות	עלות ליחידה בש"ח בלא מע"מ
שיחות יזומות	150	5.8 ש"ח
הודעות יזומות באמצעות סמס ו/או WhatsApp	420	0.2 ש"ח להודעה
סה"כ		

המחירים הנקובים הנם בשקל חדש ללא מע"מ

חתימת המציע:

תאריך פרטי החותם חתימה וחותמת המציע

מכרז 06-2025 – מסמך ג'

הסכם

שנערך ונחתם ב. _____ ביום _____ לחודש _____ שנת 2025

בין

קולחי הגולן בע"מ

מרח' דרך היין 1 קצרון

(להלן: "החברה")

מצד אחד

לבין

מרחוב _____

(להלן: "הקבלן")

מצד שני

- | | |
|--|---------------|
| - והחברה פרסמה מכרז מס' 06-2025 למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט, וכן מתן שירותים לביצוע פעולות אכיפה של החברה (להלן: "ההצעה"); | הואיל |
| - והקבלן הגיש את הצעתו בהצעה, ובעקבות הצעתו והצהרותיו של הקבלן בהצעה ובהסכם זה, קבעה וועדת המכרזים של החברה את הקבלן כזוכה בהצעה; | והואיל |
| - וכלל תנאי המכרז יהוו חלק בלתי נפרד מחוזה זה והוראה מהוראותיו (כאשר במקרה של סתירה או אי התאמה יכריע המזמין איזו הוראה עדיפה לטובתו); | והואיל |

אי לכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

- 1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו ובחזקת תנאיו.
- 1.2. חלוקת הוראות ההסכם לסעיפים ולכותרות נועדה להקלת הקריאה בלבד ולא תשמש לצורך פרשנותו.
- 1.3. הנספחים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם ויקראו יחד עימו:
 - 1.3.1. **נספח א'** – מפרט טכני.
 - 1.3.2. **נספח ב'** – טופס אישור על קיום ביטוחים.
 - 1.3.3. **נספח ג'** – נוסח ערבות ביצוע.
 - 1.3.4. **נספח ד'** – שמירה על סודיות והצהרה על ניגוד עניינים.
 - 1.3.5. **נספח ה'** – מפרט אבטחת מידע ומחשוב.

הקבלן מצהיר בזאת כדלקמן:

- 2.1. כי קרא את ההצעה ונספחיה לרבות חוזה זה ונספחיו, וכל תנאי החוזה והנספחים לו נהירים וברורים לו.
- 2.2. כי הוא קיבל את כל ההחלטות הדרושות על פי כל דין להתקשרותו בהסכם זה, וכי אין כל מניעה, על-פי דין או הסכם או אחרת, לחתימתו על הסכם זה וכי בחתימתו על חוזה זה ובביצוע התחייבויותיו על פיו לא יהיה משום פגיעה בזכויות של צדדים שלישיים כלשהם, על פי הסכם או על פי כל דין.
- 2.3. כי יש בידיו את הרישיונות, ההיתרים, הידע, המומחיות, הניסיון, הידע, היכולת הארגונית, הציוד, החומרים וכוח האדם הדרושים לביצוע העבודה מסוג וטיב העבודה נשוא ההסכם, בהתאם לתנאים המפורטים בהסכם זה, כי יש לו את הכישורים המקצועיים וכוח עבודה מיומן והציוד הדרוש לביצוע התחייבויותיו וכי ערך את כל הבדיקות הנחוצות לצורך ביצוע העבודות בהתאם להסכם זה.
- 2.4. הקבלן יהיה חייב לוודא בכל עת, כי הוא מספק את השירותים בהתאם לכל דין, כפי שיהיה בתוקף במועד מתן השירותים, בין היתר בהתאם לכללים שנקבעו ו/או יקבעו על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב, וכן בהתאם לדיני הגנת הצרכן, חוק הפרטיות וכל דין אחר החל ו/או שיחול על השירותים. בכל מקרה של אי בהירות באופן יישום הוראות הדין, מחויב הקבלן לפנות בכתב אל החברה על מנת לקבל הבהרה ו/או הוראה. לא פנה הקבלן כאמור לעיל, רואים אותו כמי שאחראי באופן מלא, בלעדי ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה ו/או אובדן אשר ייגרם כתוצאה מביצוע השירותים שלא בהתאם להוראות הדין ו/או באופן לקוי.
- 2.5. הוא בחן את כל התנאים, הנתונים והנסיבות הקשורים בביצוע העבודות ו/או הנובעים מהן וכי אין ולא תהיינה לו כל תביעות ו/או דרישות ו/או טענות בקשר עם האמור לעיל, והוא מוותר בזאת מראש על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, כאמור.
- 2.6. הקבלן מצהיר כי הוא אחראי באופן בלעדי לביצוע כל השירותים נשוא הסכם זה, והוא יהא אחראי לכל הנזקים, ההפסדים וההוצאות שייגרמו, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים באופן רשלני ו/או בניגוד להסכם ו/או עקב אי מתן השירותים, ו/או עקב אי מתן השירותים במועד.
- 2.7. הקבלן מצהיר כי הוא יישא בכל המיסים, ההיטלים, המלוות ותשלומי חובה אחרים בגין הסכומים שישולמו לו על פי הסכם זה.
- 2.8. הקבלן מתחייב לבצע את הפעולות ברמה מקצועית גבוהה, בנאמנות, בדיוקנות, במומחיות ומתחייב לכך שהצוות אשר יעסיק בביצוע האמור ו/או כל גורם אשר יעסוק בביצוע האמור על פי חוזה זה, יהיה בעל כל הכישורים, ההסמכות והתעודות המתאימים לביצועו.

3. השירותים והעבודות נשוא החוזה

- 3.1. הקבלן יעניק לחברה שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט, וכן מתן פעולות אכיפה, הכל בהתאם להוראות מסמכי ההצעה, על נספחיו ובפרט נספח א' (להלן: "השירותים" או "העבודות").
- 3.2. החברה תהיה רשאית בכל עת להורות לקבלן שלא לבצע את העבודות ו/או חלק מהן, הכל לפי שיקול דעתה. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת חוזה זה.

- 3.3. מוסכם בזאת כי אם החברה יורה לקבלן על ביטול ביצוע העבודות לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה הקבלן זכאי לתשלום כלשהו מצד החברה ולא תהינה לקבלן כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות כלפי החברה למעט התשלום המגיע לו עד הפסקת השירותים, אם וככל שניתנו עד לשלב זה.
- 3.4. הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, יראו את החוזה כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה העבודה והקבלן יהיה זכאי רק לתמורה בגין העבודות שביצע בפועל ו/או הפריטים שסיפק, אם בכלל, עד למועד הפסקת ההתקשרות.

4. התחייבויות הקבלן

- 4.1. הקבלן מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י חוזה זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא חוזה זה.
- 4.2. במשך תקופת ההתקשרות תהא רשאית החברה לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לגרוע או לצמצם את מספר השירותים, ו/או להקטין ו/או להגדיל את כמות הפניות למוקד האנושי של הקבלן ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך ו/או דרישה ו/או תביעה כלשהי בעניין זה.
- 4.3. שירותים נוספים, ככל שידרשו ע"י החברה, ואשר אינם מופיעים במסגרת הצעה זו, יינתנו לאחר הליך הגשת הצעות מחיר נוסף, כאשר המציע הזוכה זה יוכל להגיש הצעתו עבור השירותים הנדרשים ולהשתתף בהליך כאמור.
- 4.4. הקבלן מתחייב לעבוד עם מערכות המחשוב, כולל המערכת לאכיפת גביה, של זכיון מכרז מערכת המידע הארגונית של החברה. מובהר כי יתכן ובמהלך ההתקשרות יידרש הקבלן לעבוד עם מערכות המחשוב ו/או מערכת הגבייה חדשות אשר יוטמעו בחברה. הקבלן יבצע כל עבודה ו/או שירות שיידרש ו לצורך הטמעת העבודה עם המערכת החדשה לרבות כל הדרכה נוספת שתידרש לעובדיו ולקבלן לא תהא כל תביעה או טענה בכל הנוגע לעניין זה.
- 4.5. כל הפעולות המוזכרות בהסכם זה לרבות כל הוצאה הכרוכה בכך יבוצעו על חשבון הקבלן.
- 4.6. מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע הקשור במתן השירותים (להלן: "המידע") כולו או חלקו, הינו רכוש הבלעדי של החברה, אשר יימסר לקבלן על פי רצונה של החברה, אם תחליט לעשות כן.
- 4.7. כל המידע, לרבות הרשומות, המסמכים והנתונים שיגיעו לקבלן בשל או עקב השימוש בתוכנות ומאגרי המידע של החברה או בכל דרך אחרת הינם קניינה הבלעדי של החברה, והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת החוזה ולאחר סיומו לנהוג בכל אלו בהתאם להוראות כל דין והקבלן יהיה אחראי לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן או למזמין או לצדדים שלישיים כלשהם.
- 4.8. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותו לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת החברה בלבד וכי לא יעשה שימוש בנתונים הללו אלא לצרכי התשלומים לחברה בלבד.
- 4.9. הקבלן לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן מהחברה, בצו התחלת העבודה, עבור כל עבודה ושרות בנפרד.
- 4.10. הקבלן מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את העבודות והשירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
- 4.11. הקבלן מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות החברה כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע

4.12. הקבלן מתחייב כי לא יעשה שימוש במאגרי מידע שאינם חוקיים וכי בפעולותיו לא יפר הקבלן את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכן תיקון 13 לחוק.

4.13. הקבלן מתחייב להפעיל את המענה הטלפוני לבידורים ותשלומים תחת אמות מידה שיקבעו ע"י המחוקקים, הרגולטורים בתחום הפעילות של החברה. 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 המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצרכי בית במועצות אזוריות לתת לצרכניו), התשפ"א להלן: **"כללי אמות המידה"**, 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. הקבלן מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות הדין, את כללי אמות המידה וכל הנחיית רגולטור רלבנטית בקשר לשירותים נשוא ההצעה, והוא מתחייב לפעול 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 החברה ביחס לשירותים נשוא הסכם זה, והקבלן מתחייב לפעול בהתאם לכל נוהל שייקבע על ידי החברה ללא תמורה נוספת. כל האמור יחייב את הקבלן ואת עובדיו באופן שהקבלן אחראי לכך שעובדיו ו/או מי מטעמו יהיו מודעים לכל התחייבויותיו לפי הסכם זה וימלאו אחריהן. להסרת ספק, הקבלן יישא באחריות מלאה למילוי הוראות הסכם זה על ידי עובדיו ו/או מי מטעמו.

4.14. הקבלן מתחייב להעביר לחברה במידי על פי דרישת החברה דו"ח המפרט כל מידע שתידרש החברה להמציא/לפרסם בהתאם להוראות כל דין.

4.15. במעמד חתימת חוזה זה ימציא הקבלן לידי החברה 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 לתאגידי אישורים תקפים כל אימת שאישור יפקע.

4.16. הקבלן מצהיר כי הוא וכל מי שיבוא בשמו או מטעמו קרא ומכיר את הוראות הדין, וכללי הבטיחות המחייבים והנהוגים לגבי השירותים שהוא מבצע, והוא נותן כי הוא וכל מי שבא מטעמו ובשמו יקיים את כל הוראות הדין וכללי הבטיחות המחייבים כאמור. הקבלן יהא האחראי, באופן מלא, בלעדי ומוחלט, לקיום כל דיני ונהלי הבטיחות על ידו ועל ידי עובדיו ועל ידי מי מטעמו, והוא לבדו יהא האחראי לתוצאות הנובעות מהפרתן. הקבלן מתחייב למסור הודעה מידית לחברה ולכל גורם רלוונטי אחר על כל תאונה שאירעה לו או לכל אדם הבא בשמו או מטעמו לאתרי העבודה.

5. פיקוח

5.1. הפיקוח על העבודה ייעשה ע"י מנכ"ל החברה או מי שמונה על ידו/ה (לעיל ולהלן: **"מנהל החברה"** או **"המנהל"**).

5.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע השירותים השמורה לחברה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הקבלן יקיים חוזה זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות ואין בה

כדי להטיל אחריות כלשהי על המנהל ו/או לגרוע מאחריות הקבלן על פי הסכם זה.

- 5.3. על הקבלן לבצע השירותים בתיאום עם המנהל ולאחר קבלת צו התחלת עבודה ובכפוף לנהלים של החברה.
- 5.4. החברה תבצע ביקורות יזומות באמצעות המנהל או מי שימונה על ידו לבדיקת רמת הביצוע וטיב השירותים שניתנו.
- 5.5. הקבלן מתחייב למלא אחר כל הוראות המנהל, לשביעות רצונו המלאה.
- 5.6. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הקבלן לחברה, יכריע מנהל החברה והכרעתו תהיה סופית. במקרה והקבלן יערער על החלטת מנהל החברה יוכל הקבלן לפעול על פי כל דין. במקרה של מחלוקת כאמור לא יהא רשאי הקבלן לעכב ו/או להשהות ו/או להפסיק את מתן השירותים.
- 5.7. הקבלן מתחייב לשמור על קשר מידי ורצוף עם המנהל או מי שיקבע על ידו כאיש הקשר בחברה.
- 5.8. אין לראות בזכות הפיקוח שניתנה לחברה או למנהל, בין אם עשו בה שימוש ובין אם לאו, אלא אמצעי מעקב אחר ביצוע החוזה בכל שלביו על ידי החברה. הפיקוח לא ישחרר את הקבלן מהתחייבויותיו כלפי החברה למילוי תנאי החוזה.
- 5.9. המנהל רשאי להודיע לקבלן, בכל עת, על החלטתו לקבוע עדיפות לביצוע חלק מסוים מהשירותים, או שלב ביצוע כלשהו בעבודה או בחלק העבודה כאמור. מכל סיבה שהיא, והקבלן מתחייב לבצע את העבודה בהתאם לסדר העדיפויות שקבע המנהל.

6. תקופת ההתקשרות

- 6.1. תקופת ההתקשרות של חוזה זה הינה ל- 12 חודשים מיום חתימת החברה על חוזה זה (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").
- 6.2. לחברה זכות הבחירה, לפי שיקול דעתה המלא, הבלעדי והמוחלט, להאריך את תקופת ההתקשרות ל-3 תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת, או חלק מהן (להלן: "**תקופות ההארכה**"), ועד לתקופת ההתקשרות כוללת מקסימלית של 4 שנים בסה"כ.
- 6.3. מובהר, כי תקופת ההתקשרות תוארך כל פעם בשנה אחת נוספת כנ"ל, בכל עוד לא הודיעה החברה לקבלן בכתב אחרת.
- 6.4. למרות האמור לעיל, החברה תהיה רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י חוזה זה **בכל עת**, לפי שיקול דעתה המלא, הבלעדי והמוחלט, וזאת ע"י משלוח הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש, ללא נימוק, מבלי שיהיה חייב בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות, למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולקבלן לא תהיינה כל דרישות ו/או תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- 6.5. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הקבלן מתחייב לבצע את המשימות המפורטות במסמכי ההצעה בהקשר להפסקת ההתקשרות.
- 6.6. למען הסר ספק, על תקופות ההארכה, יחולו כל הוראות הסכם זה באופן שתקופת ההתקשרות תיחשב, לכל דבר ועניין, ככוללת גם את תקופת ההארכה שמומשה.

- 7.1. התמורה תשולם לקבלן בהתאם להצעתו בהצעה במסמך ב(1) ולמפורט במסגרת נספח א' לרבות כל המסמכים, האישורים והדוחות שנדרש הקבלן להציג שם. להסרת ספק, התמורה עבור השירותים כפופה להעמדתם בפועל כאשר ביחס לשירותים האופציונליים במסמך ב(1) מובהר כי אין החברה חייבת בהזמנתם והדבר נתון לשיקול דעתה הבלעדי בלבד.
- 7.2. הסכומים בגין שירותים אותן ביצע הקבלן (ואשר החברה הזמינה את ביצוען), יחושבו כך שכמות של כל עבודה ועבודה בנפרד אותה ביצע הקבלן מוכפלת בתעריף לכל סוג שירות ובניכוי הנחת הקבלן. התעריפים מפורטים בטבלה המצורפת כחלק מנספח ב'1 ומהם תנוכה הנחת הקבלן. הסכומים יחושבו אחת לחודש וייקחו בחשבון את השירותים שבוצעו בחודש שקדם למועד ביצוע ההתחשבות.
- 7.3. מלבד התמורה, כמפורט בסעיפים 7.1 ו-7.2 לעיל, לא ישולמו לקבלן סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה (למעט הצמדה למדד שתשולם בהתאם להוראות מכרז זה), במחירי החומרים במיסים והיטלים, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה הניתנת לקבלן.
- 7.4. כל הסכומים לעיל אינם כוללים מע"מ.
- 7.5. התמורה בסעיפים 7.1 ו-7.2 כוללת את כל ההוצאות ו/או העלויות מסוג כלשהו הכרוכות בביצוע השירות, לרבות מיסים ואגרות, תיאומים ואישורים וכיוצ"ב וכל הפעולות הנדרשות על פי מסמכי ההצעה.
- 7.6. למען הסר ספק, מובהר כי לסכום הנקוב בחשבון לא יתווספו הפרשים כלשהם ו/או ריבית ו/או הפרשי הצמדה מיום הגשת החשבון ועד למועד התשלום בפועל.
- 7.7. כעבור שנה, ובכל תחילת שנת התקשרות נוספת, תוצמד התמורה המפורטת לעיל למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס יהא המדד הידוע ביום חתימת ההסכם נשוא הצעה זה והמדד הידוע הינו המדד בתחילת אותה שנת התקשרות. מובהר כי ההצמדה תתבצע אך ורק בתחילת כל שנת התקשרות קלנדארית והמחירים יהיו בתוקף לכל אותה שנה קלנדארית כלומר – במהלך השנה לא תהיה הצמדה נוספת.
- 7.8. עד ליום 5 לכל חודש, מתחייב הקבלן להגיש לחברה חשבון בו יפורטו השירותים אשר ביצע והיקפם.
- 7.9. החשבון יוגש על גבי נייר לוגו של הקבלן, חתום על ידי הקבלן.
- 7.10. החשבון יעבור לאישורו של החברה. החברה תבדוק את החשבון בתוך 15 יום ממועד הגשתו, ויקבע את התשלום המגיע לקבלן עד למועד אליו מתייחס החשבון. לא אושר החשבון כולו או חלקו על ידי החברה יוחזר החשבון לקבלן וזה יתקנו לשביעות רצון החברה.
- 7.11. החשבוניות ישולמו לקבלן בתנאים של שוטף + 30 ממועד אישורם בכתב על ידי החברה. במידה וקיימים סכומים שנויים במחלוקת – ישולמו לקבלן הסכומים שאינם שנויים במחלוקת.
- 7.12. באחריות הקבלן להגיש חשבונית מס על הסכום המאושר על ידי החברה, לפחות שבועיים לפני מועד התשלום המתוכנן. ביצוע התשלומים מותנה בהמצאת כל האישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ובכל המסמכים/הנתונים הקבועים במסמכי ההצעה ביחס לשירותים.
- 7.13. לחשבון שיגיש הקבלן ויאשר לתשלום על פי החוזה, יתווסף מס ערך מוסף על פי דין בשיעור שיהיה בתוקף במועד ביצוע התשלום בפועל.
- 7.14. מהתשלומים הנ"ל יופחת כל סכום שיש לנכות ו/או לקזז מהקבלן על פי מסמכי ההתקשרות בגין פיצויים מוסכמים שהוגדרו ו/או לפי כל דין, לרבות כל סכום הנובע מנזקים שנגרמו לחברה על ידי הקבלן, במידה

וייגרמו. כמו כן, החברה תהא רשאית לקזז מן הסכומים המגיעים לקבלן כל נזק ו/או הוצאה שייגרם על ידי הקבלן, בסכומים קצובים או שאינם קצובים.

7.15. ככל שהקבלן לא ימציא אישור בגין פטור ממס הכנסה, תנכה ממנו החברה מס במקור בהתאם לחוק.

7.16. **פיצויים מוסכמים**: החברה תהא רשאית לנכות מן התמורה המגיעה לקבלן את סכומי הפיצויים המוסכמים אותם יחליט המנהל להטיל על הקבלן בכל מקרה של התרחשות אירוע, אחד או יותר, מן האירועים המנויים בסעיף 8.20 של המפרט הטכני. סכום הפיצוי המוסכם ינוכה מן התמורה ללא צורך בהוכחת נזק ו/או מתן התראה מראש לקבלן.

8. הציוד והעובדים

8.1. הקבלן מצהיר כי הוא בעל ידע, כישורים, ציוד וצוות עובדים מיומן וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא חוזה זה לשביעות רצון החברה.

8.2. הקבלן מצהיר כי לרשותו הציוד והמכשור הנדרשים לביצוע העבודות עפ"י חוזה זה.

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

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

8.5. הקבלן מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תשמר רמתם המקצועית של העובדים המועסקים וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.

8.6. הקבלן מתחייב, כי כל עובד שיועסק במתן השירות יעבור הדרכה שתיתן על ידי הקבלן ותתייחס להיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגביה ובכללם שירות הלקוחות ועמידה באמות המידה. כמו כן, הקבלן מתחייב להענקת תמיכה, לוויה וגייבוי מקצועי לנציגי שירות המוקד הטלפוני.

8.7. העובדים שיופעלו על ידי הקבלן יהיו עובדיו לכל דבר ולא יחולו ולא יתקיימו כל יחסי עובד ומעביד בין עובדי הקבלן ו/או מי מטעמו ו/או מורשיו ובין החברה.

8.8. עובדים מקצועיים ומנהלי הקבלן יועמדו לרשות החברה גם מעבר לשעות העבודה הרגילות בהתאם לדרישות המנהל, כפי שיהיו מעת לעת.

8.9. הקבלן יעסיק את כוח האדם ו/או כל גורם אחר מטעמו בהתאם לכל דין.

8.10. הקבלן מתחייב כי ככל שהמנהל שאושר מראש על ידי החברה יוחלף ו/או לא יוצב בתפקידו טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו, ולחברה זכות בקבלת פיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך 25,000 ש"ח, וזאת מבלי לגרוע מזכויות החברה העומדות לה לפי כל דין ו/או חוזה.

8.11. הקבלן מתחייב, כי העובדים אשר יועסקו על ידו במתן השירות יתחשבו ברגשותיהם של הצרכנים (לרבות, לשון נקייה, דיבור אדיב, הקשבה, יחס נאות לתושבים וכד').

8.12. הקבלן מתחייב כי עובדיו יעברו הדרכה הן על כל הוראות הכללים הנוגעות למים וביוב הרלוונטיות לשירותים, הן על השירות והן על מערכות השירות לסוגיהן כפי שתקבע החברה כאמור לעיל, על חשבונו של הקבלן. יצוין כי במידה ויחולו שינויים בחוק ובתקנות, על הקבלן להעביר הדרכה מעודכנת לעובדיו על חשבונו של הקבלן.

8.13. לביצוע העבודות יעסיק הקבלן עובדים אך ורק בהתאם להוראות חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959, ובשום מקרה לא יהיה הקבלן רשאי להעסיק עובדים שאינם בעלי אזרחות ישראלית, אלא אם יש בידיהם אישור עבודה כחוק בישראל.

8.14. הקבלן חייב למלא בכל עת אחר הוראות כל דין בקשר להעסקת העובדים ו/או מועסקים. הקבלן ישלם בעד כל עובדיו, את כל התשלומים הסוציאליים המשתלמים ע"י המעביד, כל התשלומים שמעביד חייב בניכויים משכר עובדיו וכן תשלומים אחרים בהם חייב המעביד על פי חוק וביטוח סוציאלי בשיעורים המקובלים על ידי ארגון העובדים המייצג את המספר הגדול ביותר של העובדים במדינה באותו ענף.

9. אי קיום יחסי עובד ומעביד

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

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

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

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

10. אחריות לנזק

10.1. מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה וההצעה, הקבלן מתחייב לשאת בכל הוצאה ו/או נזק אשר ייגרמו כתוצאה מאי ביצוע השירותים בהתאם להוראות הדין ו/או כמתחייב מהוראות הסכם זה, בפרט מתחייב הקבלן לשאת באופן מידי עם קבלת הדרישה מהחברה, בסכומי הפיצויים אשר נקבע כללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצרכי בית במועצות איזוריות לתת לצרכניו), התשפ"א להלן: "**כללי אמות המידה**", ובסכומי הפיצויים הנוספים/אחרים כפי שיקבעו/ישונו ע"י המחוקק ו/או רגולטור אחר, מעת לעת.

10.2. הקבלן בלבד יהיה אחראי לכל נזק ו/או פגיעה שייגרמו לאדם ו/או לרכוש בין שאותו אדם נמנה על עובדי החברה ובין שאינו נמנה על עובדיה ובכלל אף עובדיו ורכושו הוא, ובין שאותו רכוש שייך לחברה או לצד ג' כלשהו וזאת מחמת כל מעשה ו/או מחדל ו/או עילה כל שהיא שמקורם בקבלן ו/או בעובדיו ו/או בשלוחיו ו/או באופן ביצוע העבודות ו/או במהלך ביצועו של חוזה זה במישרין או בעקיפין, בין שנעשה כהלכתו או ברשלנות.

10.3. הקבלן יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה ו/או מחלה ו/או נכות ו/או חבלה ו/או נזק ו/או אובדן, מכל מין וסוג שהוא, בלי יוצא מן הכלל, שייגרמו לחברה ו/או למי מטעמו ו/או למי מעובדי

הקבלן ו/או למי מטעמו ו/או לאדם אחר כלשהו, לגוף ו/או לרכוש בשל מעשה או מחדל, מכל מין וסוג שהוא, של הקבלן ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו בקשר ובכל הנובע, במישרין או בעקיפין, מביצוע העבודות ו/או מילוי איזו מהתחייבויותיו על פי הסכם זה.

10.4. הקבלן משחרר לחלוטין ומראש את החברה ואת מי שבה מטעמה של החברה מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה ו/או מחלה ו/או נכות ו/או חבלה ו/או נזק כספי ו/או נזק כנ"ל שאירעו כתוצאה מרישא סעיף זה, לכל אדם ו/או גוף ו/או לרכוש, בכל עילה שהיא.

10.5. הקבלן מתחייב בזה לפצות ו/או לשפות בשלמות את החברה על כל נזק וכנגד כל תביעה ו/או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי כל אדם ו/או גוף כלשהו, נגד החברה ו/או מי שבא מטעמו, בגין כל תאונה, חבלה ו/או נזק לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, לרבות ההוצאות המשפטיות שיגרמו לה. אם תתבע החברה ו/או מי מטעמו על נזק, שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הקבלן לסלק את התביעה כנגד החברה או לשלם כל סכום שיפסק לחובתו ו/או לחובת מי מטעמה על ידי בית משפט.

10.6. הקבלן יהיה אחראי וישפה את החברה בגין כל נזק שיגרם לה עקב שגיאה מקצועית של הקבלן ו/או מחדל ו/או הזנחה במילוי איזו מחובותיו המקצועיות ו/או אי קיום איזה מהתחייבויותיו לפי הסכם זה. להסרת ספק, אחריותו של הקבלן תחול גם לגבי מקרים של שגיאות ורשלנות כאמור לעיל אשר יתגלו לאחר תום תקופת ההסכם.

10.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הקבלן מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם לחברה ו/או לצד ג' במהלך ו/או בקשר עם עבודתו.

10.8. הקבלן מתחייב לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את החברה ו/או את עובדיה ו/או שלוחיה, בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא שתוגש, אם ומיד כאשר תוגש, על ידי כל אדם, בלי יוצא מן הכלל, נגדן ו/או נגד כל מי מעובדיו, ושלוחיו, בגין כל מעשה ו/או מחדל של הקבלן ו/או מי מטעמו ו/או לו אחראי הקבלן על פי חוזה זה ו/או על פי הדין, לרבות שכ"ט עו"ד וההוצאות המשפטיות שייגרמו לחברה במלואם ו/או בכל סכום אשר ייפסק בפסק דין לחובת החברה בקשר לנזקים, אשר הקבלן אחראי להם על פי חוזה זה ו/או על פי הדין ובתנאי, שהחברה תודיע לקבלן, בסמוך לקבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, ויתן לקבלן הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

10.9. החברה תהא רשאית לעכב תשלומים לקבלן בגובה הסכומים אשר יידרשו מהחברה על ידי צד ג' בקשר עם שירותי הקבלן ו/או אשר יהיו נושא לתביעה בבית משפט ו/או בבוררות כנגד הקבלן ו/או החברה בגין נזק או אבדן כאמור, עד אשר ייושבו דרישות ו/או תביעות אלה באופן סופי ומוחלט לשביעות רצון החברה ו/או עד שתופקד ערבות בנקאית בגובה הסכום הנתבע ו/או עד קבלת תצהיר בכתב מחברת הביטוח של הקבלן כי האירוע מכוסה על ידה.

11. ביטוח

11.1. מבלי לגרוע מהתחייבויות הקבלן על פי מסמכי החוזה ומאחריותו לנזקים להם הוא אחראי בהתאם לסעיף לעיל, ומבלי לגרוע מהוראות כל דין, מתחייב הקבלן לפני מועד החתימה על הסכם זה ו/או לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (המוקדם משניהם), לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת מתן השירותים נשוא הסכם זה בהתאם לתנאים המפורטים בנספח ב' למסמכי הסכם זה (להלן: "**אישור ביטוחי הקבלן**") המהווים ביחד ולחוד חלק בלתי נפרד ממנו, אצל חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל (להלן: "**ביטוחי הקבלן**").

- 12.1. להבטחת מילוי התחייבויותיו על פי חוזה זה, ימציא הקבלן הזוכה לחברה במועד חתימת חוזה זה, ערבות בנקאית בלתי מותנית בגובה 15,000 ש"ח (להלן בסעיף זה – "הערבות" או "ערבות הביצוע") בנוסח הערבות שבנספח ג'.
- 12.2. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע ביום פרסום הצעה זו, בנוסח נספח ג' להסכם זה ותוקפה יהיה החל ממועד החתימה על חוזה זה ועד לתום 3 חודשים ממועד סיום ההסכם. הערבות תוארך, מעת לעת, לפי דרישת החברה ועד להשלמת מלוא התחייבויותיו של הקבלן עפ"י הסכם זה.
- 12.3. הודיעה החברה לקבלן על הארכת ההסכם, יאריך הקבלן את תוקפה של הערבות עד לסיום תקופת ההארכה בתוספת 3 חודשים.
- 12.4. הערבות תשמש כבטחון לקיום ולמילוי מדויק של כל הוראות החוזה.
- 12.5. לא עדכן הקבלן את סכום הערבות ו/או לא האריך את תוקפה בהתאם להוראות הסכם זה, יהווה הדבר, כשלעצמו, עילה לחילוט הערבות.
- 12.6. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל תשמש הערבות להבטחה ולכיסוי של כל ההוצאות והתשלומים הקשורים במישרין ובעקיפין לקבלן שהחברה עלולה להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, וכל נזק והפסד העלול להיגרם לחברה או למי מטעמה עקב עבודת הקבלן.
- 12.7. בכל מקרה כאמור תהא החברה רשאית לגבות את סכום הערבות, כולו או מקצתו, בפעם אחת או במספר פעמים, ולהיפרע מתוכו לגבי הנזקים, ההפסדים, ההוצאות והתשלומים כאמור.
- 12.8. חולטה ערבות, ימציא הקבלן לאלתר, ערבות בנקאית חדשה, באופן שבכל עת תהיה בידי החברה ערבות במלוא הסכום הנקוב בסעיף זה.
- 12.9. החברה תהיה מוסמך לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שיסבור כי הופר תנאי מתנאי החוזה ומבלי שיהא עליו להוכיח זאת.
- 12.10. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות החברה עקב ובגין ההפרה.
- 12.11. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לקבלן ע"י החברה רק לאחר תשלום יתרת שכר החוזה לקבלן, לאחר שהקבלן ימציא לחברה הצהרה על חיסול כל תביעותיו, וכן לאחר שהמציא לחברה את כל המסמכים וקיים את כל התנאים הקבועים במסמכי ההצעה.
- 12.12. 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.

13. הפרה ובטלות החוזה

13.1. הפר הקבלן כל תנאי מתנאי חוזה זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בחוזה זה, יפצה הקבלן את החברה בגין כל נזק שייגרם לו בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות החברה לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול החוזה והתקשרות עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא חוזה זה או חלק מהן.

13.2. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בחוזה זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

13.3. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של החברה לפי חוזה זה ולפי כל דין, תהא החברה רשאית לבטל חוזה זה באופן מידי במידה והקבלן יפר הפרה יסודית של חוזה זה. הפרה יסודית של הסכם זה משמעה הפרה של אחד או יותר מן הסעיפים הבאים: 2, 4, 9, 10, 11, 18 ו-19.

13.4. הפר הקבלן חוזה זה או הוראה מהוראותיו, תהא החברה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:

13.4.1. לבטל את החוזה לאלתר לאחר שהחברה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י החברה, והקבלן לא עשה כן.

13.4.2. לקבל מהקבלן פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לו בגין ההפרה.

13.4.3. לעכב כל תשלום המגיע לקבלן ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של החוזה.

13.4.4. להעסיק על חשבון הקבלן עובדים ו/או קבלן אחר לצורך ביצוע העבודות.

13.5. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה ייחשב הקבלן כמי שהפר את החוזה הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים:

13.5.1. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לקבלן מן החברה והעיקול לא יוסר תוך 30 יום מיום הטלתו.

13.5.2. אם הקבלן הוא שותפות ויינתן נגדו או נגד אחד מיחידיה של השותפות צו לקבלת נכסים.

13.5.3. אם הקבלן הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.

13.5.4. בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הקבלן.

13.5.5. במקרה בו הוטלו על הקבלן פיצויים מוסכמים בהיקף חריג (שנתי או חודשי) לדעת המנהל.

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

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

14. בעלות במידע ובמסמכים וסיום התקשרות

14.1. הבעלות במידע ובמסמכים אשר יגיעו לידי הקבלן בקשר עם החברה ו/או במסמכים או בתוצרים שייוצרו על ידי הקבלן בקשר עם החברה (כגון דוחות, מסמכי הדרכה ו/או כמפורט בסעיף 14.2 להלן וכד') הינה של החברה בלבד לרבות ביחס לזכויות היוצרים בהם, לשימוש בהם לפי שיקול דעתה של החברה בלבד ללא תמורה נוספת כלשהי לקבלן מעבר לתמורה המגיעה לקבלן בהתאם ובכפוף להוראות הסכם זה.

14.2. בסיום ההתקשרות על פי חוזה זה יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר,

צילום, מדיה מגנטית וכד'). כמו כן יעביר הקבלן לחברה את כל מרכיבי השירות בנוסף לנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הקבלן שום פרט אשר לא היה בידיו לפני חוזה זה והכל על חשבון הקבלן ללא כל תמורה נוספת (למען הסר ספק כל נתון שהוא ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועבר ע"י הקבלן ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).

14.3. הקבלן יהיה אחראי לפגמים בתוכנם של הרשומות אם בוצעו או קרו בתקופת החוזה וההארכות גם לאחר תום חוזה זה.

14.4. במקרה של סיום החוזה, מכל סיבה שהיא, יבצע הקבלן חפיפה מלאה לנותן השירותים אשר נבחר במקומו, בהתאם להנחיות החברה. במסגרת זאת, יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל השירותים שניתנו על ידו במהלך תקופת עבודתו לנציגי החברה או לקבלן אחר שיבוא במקומו לרבות מסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת הצעה זה יועברו על ידי הקבלן למנהל ו/או למי שיוורה ולשביעות רצונו. הקבלן יעביר לחברה, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע והנתונים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור החברה עפ"י הסכם זה. העברת הנתונים והשירותים תבוצע בתוך 14 ימי עבודה ממתן ההודעה. חפיפה תבוצע בפרק זמן שיוגדר על ידי החברה ולא תשולם בגינה תמורה נוספת כלשהי.

15. ביצוע ע"י החברה

15.1. כל התחייבות, לרבות נשיאה בהוצאות, אשר היה על הקבלן לבצע על פי חוזה זה והוא נמנע מלבצעה, לרבות הוראות אשר קיבל מאת המנהל, או החברה ואשר נמנע מלציית להן, תהא החברה רשאית לבצען, בעצמה או באמצעות כל צד שלישי, כפי שתמצא לנכון.

15.2. החברה תהיה רשאית לחייב את הקבלן במקרים כאמור לעיל בהוצאות אשר נגרמו לו בביצוע כל אותן התחייבויות או הוראות, בתוספת 18% הוצאות משרדיות ותקורה וזאת מבלי לגרוע מהזכויות העומדות לחברה עקב הפרה זו של ההסכם ע"י הקבלן.

15.3. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהתחייבויות הקבלן על פי החוזה או מזכות החברה לגבות את הסכומים האמורים מהקבלן בכל דרך אחרת.

16. קיוז

16.1. החברה זכאית לקזז מכל סכום שעשוי להגיע לקבלן מאת החברה בהתאם לחוזה זה, כל סכום שיגיע לו מאת הקבלן, בין אם קצוב או שאינו קצוב, אם בגלל ביצועו של החוזה, הפרתו או נזקים ו/או פיצויים שנדרשה החברה לשלם בגלל מחדליו או פעולותיו של הקבלן. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותה של החברה לגבות כל סכום כאמור בכל דרך אחרת, לרבות בדרך של חילוט ערבויות.

16.2. הקבלן לא יבצע ניכוי או קיוז של תקבולים בעד כל סכום אחר שחבה החברה לקבלן.

17. שלילת זכות עיכוב

מוסכם בזה כי אין ולא תהיה לקבלן זכות חזקה כלשהי במסמכים ו/או ציוד המשמשים לביצוע השירותים לפי חוזה זה. הוא מוותר בזה במפורש על כל זכות עיכוב המוקנית לו עפ"י כל דין, אם מוקנית לו זכות כזו.

18. סודיות, אבטחת מידע והעדר ניגוד עניינים

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

18.2. הקבלן מתחייב לשמור על הרשומות ועל כל מידע שהועבר אליו ע"י החברה או הגיע לידי כתוצאה מחוזה זה ו/או ביצוע עבודות על פי חוזה זה, בסודיות וכן בהתאם להוראות כל דין לרבות כאלה החלים על מאגרי מידע ולא להעבירם לצד ג' כלשהו. הקבלן ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע חוזה זה יחתמו על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף לחוזה זה כחלק בלתי נפרד ממנו **כנספח ד'**.

18.3. הקבלן יהיה מחויב לציית לנוהלי מערכות המידע, לרבות לעניין אבטחת מידע הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, גיבויים, גישה מרחוק, דרישות אנטי-וירוס, עדכוני תוכנה וכל נוהל אחר הקיים בחברה או שימסר לו ע"י החברה מעת לעת, על אחריותו וחשבונו.

18.4. הקבלן מתחייב שלא לפעול ולא לסייע לצד שלישי כלשהו בעניינים שיש בהם משום ניגוד אינטרסים לענייני החברה בנושאי חוזה זה. הקבלן מתחייב להימנע מניגוד עניינים בכל הקשור למתן השירותים, ולהודיע באופן מיידי לחברה ככל שמתעורר חשש לניגוד עניינים כלשהו.

18.5. הקבלן מצהיר ומתחייב בזה כי לא יקבל מצד שלישי כלשהו הקשור בביצוע השירותים תמורה כלשהי, בין בכסף ובין בשווה כסף, וכי ככל שתתקבל בידו תמורה, כאמור, היא תהא שייכת לחברה.

18.6. הקבלן מתחייב שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים בין מתן השירותים על פי הסכם זה לבין יתר עיסוקיו ו/או ענייניו האישיים, וכי בכל מצב של חשש לניגוד עניינים הוא יביא את הסוגיה להכרעת החברה והכרעתה תהא סופית.

19. **העברת זכויות וחובות**

19.1. מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לקבלן להעביר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי חוזה זה כולן או מקצתן בכל דרך שהיא לקבלן משנה או לאחרים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קיבל את הסכמת החברה לכך בכתב ומראש. "העברת זכויות וחובות" - לרבות העברת 25% ומעלה מהון מניות החברה ממי שהחזיק בו במועד חתימת הקבלן על החוזה, לאחר או לאחרים.

19.2. החברה תהא רשאית לסרב, על פי שיקול דעתה המוחלט, להעסקת קבלן משנה אשר יוצע על ידי הקבלן, ואולם מובהר כי בכל מקרה יציע הקבלן אך ורק נותן קבלן בעל היכולת, הניסיון והרישיונות המתאימים לביצוע העבודות כשם שנדרש ממנו עצמו.

19.3. נתנה החברה את הסכמתה בהתאם לאמור לעיל בסעיף זה, אין ההסכמה האמורה מטילה חבות כלשהי על החברה ואין היא פוטרת את הקבלן מאחריותו והתחייבויותיו לפי החוזה ולפי כל דין והקבלן ישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של מבצעי העבודה, שלוחיהם ועובדיהם, ודינם של אלו יהיה כאילו נעשו ו/או נגרמו ע"י הקבלן.

20. **סתירות במסמכים**

20.1. מובהר בזאת, כי הוראות כל אחד ממסמכי ההצעה הינן **משלימות**. גילה הקבלן סתירה, אי התאמה, דו משמעות וכיוצא באלה בין הוראת אחת מההוראות החוזה להוראה אחרת ממנו, או שהיא הקבלן מסופק בפירושו הנכון של מסמך או של כל חלק ממנו, יפנה הקבלן בכתב למנהל החברה ומנהל החברה ייתן לו

הוראות בכתב בדבר. במקרה כזה הוראת מנהל החברה היא הקובעת וזכותו של המנהל להעדיף את החברה על פני הקבלן ולקבלן לא תהינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות בקשר לכך כלפי המנהל ו/או החברה.

20.2. האמור בחוזה זה ובמסמכי ההצעה אינו בא לגרוע מהוראות הדין. ככל שהוראות הדין קובעת אחרת מהאמור בחוזה זה ו/או במסמכי ההצעה על הקבלן לפנות בעניין זה למנהל החברה ולעדכן בכך. במקרה כזה על הקבלן לפעול בהתאם להוראות הדין.

21. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד החברה לא ייחשבו כוויתור החברה על זכויותיה אלא אם כן ויתרה על כך בכתב ומראש.

22. שינוי החוזה

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

23. סמכות שיפוט

הצדדים מסכימים ביניהם כי כל מחלוקת הנוגעת לביצועו של חוזה זה, פרשנותו וכל ענין הנובע ממנו תתברר אך ורק בבתי המשפט המוסמכים במחוז נצרת.

24. כתובות והודעות

24.1. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא לחוזה זה.

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

החברה

מפרט טכני הצעה שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים וביצוע פעולות אכיפה

1. רקע

- 1.1. קולחי הגולן בע"מ (להלן: "החברה") נוסדה בשנת 2004. משנת 2024 ועד כה גבתה החברה תשלומי מים וביוב באמצעות מערכת גבייה של חברת EPR.
- 1.2. החברה מספקת שירות לכ – 5,000 אלף בתי אב ובנוסף לצרכנים שאינם ביתיים (משרדים, מפעלים וכו') ובשטח השיפוט של החברה כ- 5,500 אלף צרכנים.
- 1.3. מתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים לחברה – על פי הכללים ובכפוף להנחיות מנהל החברה. המוקד יפעל ב one stop shop ויעשה ככל שביכולתו לסיים פנייה במעמד השיחה הנכנסת.
- 1.4. המוקד נדרש להיות מוקד ייעודי ונציגיו יהיו נציגים ייעודיים רק לטובת החברה ולא ישמשו כנציגים ללקוחות נוספים של המציע.
- 1.5. שירות הלקוחות, הגביה והאכיפה של החברה מתבצע על ידי עובדי החברה כמו חלק מהמענה הטלפוני לצרכנים. שירותי המוקד המבוקש הינם השלמה לשירותים אלו.

2. תכולת שירותים:

- 2.1. **מוקד טלפוני אנושי לבירורים** – מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות ובירורים של צרכנים בנושאי גבייה, בירורים ותשלומים ללקוחות החברה הפונים טלפונית וזאת לרבות הפקת שוברים, מכתבים ודברי דואר נוספים, הדפסתם, משלוחם, ביולם ודיוורם ללקוחות החברה הפונים לשירות הטלפוני.
- 2.2. **מוקד טלפוני אנושי לתשלומים** – מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יבצעו גבייה של תשלומים ללקוחות החברה, באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.
- 2.3. **מענה קולי ממוחשב לתשלומים IVR** – מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, המאפשרת ביצוע תשלומים באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציגי שירות אנושי.
- 2.4. **מענה באמצעות מערכת ווטס-אפ** – השירות יפעל כמוקד דיגיטלי מתקדם המעניק מענה לפניות התושבים באמצעות אפליקציית ווטס-אפ. השירות יינתן במוקד על ידי נציגי יעודי המטפל בפניות המגיעות מווטס-אפ. השירות מאפשר תקשורת ישירה, נוחה ומיידית עם נציגי השירות, באמצעות הודעות טקסט, קבצים ותמונות. הפניות המתקבלות יתועדו במערכת ניהול פניות ייעודית, ומנותבות לטיפול יעיל בהתאם לנושאים השונים. במסגרת הפעילות, המוקד יספק מענה ראשוני מהיר, עדכון הלקוחות במהלך הטיפול, ומתן תשובות סופיות תוך עמידה ביעדי זמני תגובה. מעבר לכך, המוקד יפעיל מנגנון אוטומטי לקבלת פניות מחוץ לשעות הפעילות, תוך שליחת הודעת אישור והתחייבות לטיפול בהן עם חידוש הפעילות. השירות יכלול גם אפשרות לשליחת תשובות מובנות מראש, סקרים אוטומטיים לאחר סיום הטיפול, ודיווחים תקופתיים ללקוח לצורך מעקב ובקרה.

3.

תמצית דרישות מהקבלן:

3.1. הפעלת המענה הטלפוני לבירורים ותשלומים תחת אמות מידה שיקבעו ע"י המחוקקים, הרגולטורים בתחום הפעילות של החברה והכל בהתאם להוראות ההסכם והוראות 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 המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצרכי בית במועצות איזוריות לתת לצרכניו), התשפ"א להלן: "כללי אמות המידה", 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.

3.2. איוש מתאים של המוקד הטלפוני בשעות השירות, בהתאם לכללי אמות המידה וכל הוראות הדין.

3.3. הפקת כלל החומר המודפס לפונים למוקד הטלפוני ובכלל זה: שוברים לתשלום, קבלות בגין תשלומים, סטטוס מצב חשבון, טפסים לנוחיות הצרכן לרבות הצהרה על נזילה, ספח לתשלום, החלפת דייר וכד'. למען הסר ספק: הקבלן ידוור את כלל דברי הדואר במעטפה אשר תסופק על ידי החברה (ולא במעטפית) הנושאת את לוגו החברה ואת מספר ה - P.P. הפקת דברי הדואר, כולל נייר בגין הפקה כאמור, יהיו על חשבון הקבלן.

3.4. התמקצעות בתפעול של מערכות הבילינג לרבות לימוד והדרכות תקופתיות של עובדיו במערכת הבילינג (גם הקיימת וגם החדשה שתיבחר) על חשבון הקבלן הזוכה.

3.5. יובהר כי, הקבלן מתחייב לספק את השירותים גם ביחס חובות המועברים על ידי החברה לטיפול עורכי דין (פנימיים ו/או חיצוניים) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה. לקבלן לא יהיו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.

כל שירות ו/או פעולה אחרת המפורטים במסמכי ההצעה, אלא אם כן נקבע אחרת במפורש במסמכי ההצעה.

שירותים משולבים – אחריות משותפת של הקבלן והחברה:

3.6. המזמין יעמיד לטובת ביצוע השירותים מספר טלפון קבוע השייך למזמין והקבלן יידרש לבצע ניתוב אוטומטי ממספר זה למוקד המוצע על ידו. על הקבלן להתנהל מול חברת התקשורת (בהרשאה של החברה).

3.7. המוקד יכלול נתב שיחות קולי אשר יינתב את השיחות ויסופק על ידי הקבלן. באחריות הקבלן לתחזק את נתב השיחות ולחבר את מרכזיית הטלפונים למוקד השירות הטלפוני (בירורים ותשלומים) של הקבלן.

כמו כן, באחריות הקבלן לפעול לפי כל דין ביחס למענה הטלפוני, לרבות בהתאם לדיני הגנת הצרכן החלים על מענה טלפוני, על חשבון הקבלן.

3.8. הקבלן יהיה אחראי על פרסום מספר הטלפון של המוקד כפי שהוגדר על ידי המזמין באמצעות אתר האינטרנט של החברה ושליחת דוא"ל ללקוחות.

3.9. קווי תקשורת לתפעול מערכת הבילינג ורישום פניות במוקד השירות הטלפוני של הקבלן הזוכה וכן הזנת הפניות בתוכנת הבילינג של המזמין על ידי הקבלן – באחריות ועל חשבון הקבלן הזוכה; החברה תפעל מול ספק מערכת הבילינג ו/או ספק שירותי המחשוב לסיוע בחיבור והגדרת הקווים בין שרתי מערכת הבילינג למוקדי השירות הטלפוני של הקבלן הזוכה.

3.10. החברה תספק תיבת דוא"ל והקבלן יידרש לפעול רק על גבי תיבה זו בכל הקשור לתפעול הנושאים השוטפים נשוא ההצעה והיא תשמשו את הקבלן לצורך התכתבות עם החברה בלבד, ואין הוא רשאי להתכתב עם כל גורם אחר, אלא אם נדרש לעשות כן ע"י החברה.

4. הגדרות

4.1. "החברה" – קולחי הגולן בע"מ

4.2. "הקבלן" – הקבלן הזוכה שייבחר למתן שירותי המוקד על פי הדרישות של ההצעה דנא.

4.3. "מנהל החברה" – מנכ"ל החברה ו/או מי שהוסמכו פורמאלית על ידו לניהול ופיקוח על קבלן המוקד.

4.4. "שירותי המוקד הטלפוני" או "השירותים" – מכלול השירותים הנדרשים בהצעה זה לביצוע ויישום על ידי קבלן המוקד הטלפוני; שירות טלפוני ללקוחות על פי התקנות, אמות המידה והכללים; סליקת אשראי; שירותי; call back; ביצוע תשלומים באמצעות האינטרנט; מתן מענה לפניות ווטסאפ, אימות הנתונים במערכת הבילינג של החברה לרבות, אך לא רק, רישום ותיקון כתובות ומספרי טלפון נייד, שימושים, סוגי חיוב ופרטי לקוחות, והעברת נתונים לא מעודכנים לידיעת החברה באמצעות יומן המשימות.

4.5. "מערכת הבילינג" – מערכות המחשוב של החברה לניהול הכנסות לרבות גבייה, אכיפה ושירות לקוחות, הקיימות ברשות החברה ו/או מערכת שתיבחר על ידי החברה. החברה תדרוש מקבלן המוקד הטלפוני לפעול על מערכות אלו, כולן או חלקן ו/או במסכים ו/או תהליכים שונים ולהפיק דוחות מעת לעת, על פי החלטת מנהל החברה, על כלל המודולים הראשיים והמשניים הקיימים בהן. המערכת כוללת מערכות משנה / מודולים הבאים:

4.5.1. "מודול גבייה" - מערכת מידע בעלת בסיס נתונים לניהול כלל הפעולות הנדרשות לניהול פעולת החיובים והתקבולים ממם וביוב, דמי הקמה, שפכי תעשייה וכל חיוב אחר שהחברה מחויבת בגבייתה, כולל ביצוע חיוב בהפרשי ריבית פיגורים והצמדה ולרבות ניהול קבצי אב, נתוני צרכנים ובעלי נכסים, ניהול נתוני מדי המים, ניהול פעולת קריאת המונים, חישובי צריכה משותפת ותיקוני קריאה, תהליך הפקת שוברים, קליטת חיובים, קליטת אמצעי תשלום והתאמות כרטיסי משלמים וכל פעולה נדרשת לניהול המיטבי והחוקי של כלל פעילויות החברה על פי כל דין.

4.5.2. "מודול אכיפה" - מערכת המנהלת את כלל פעילות אכיפת הגבייה מחייבים שלא שלמו את חיוביהם במועד החוקי. לרבות: התראות, ניהול תהליכי אכיפה על פי סרגל אכיפה מותאם לסוג החוב והחייב וכל פעילות אכיפה חוקית אחרת המותרת לחברה על פי חוק.

4.5.3. **"מודול שרות לקוחות (CRM)"** - מערכת הנשענת על בסיס הנתונים של מערכת הבילינג לניהול ותיעוד פניות לקוחות החברה, תהליכי הפעילויות מול הלקוח לרבות: ניהול משימות, ניהול פניות, ניהול משתמשים בהתאם ליעדי השירות שנקבעו בנהלי החברה.

מובהר בזאת, כי גם אם מערכת הבילינג ו/או מערכת האכיפה ומודול CRM המסופקים על ידי החברה, הרי שבאחריותו המלאה של הקבלן הזוכה בהצעה זו בעצמו, לוודא כי פעולות המוקד הטלפוני מבוצעות לפי כל דין. באחריותו של הקבלן להתריע מיידית בפני החברה בכתב בכל עת שמערכת הבילינג ו/או מערכת האכיפה או כל מערכת אחרת, שבאחריותו של קבלן אחר, אינה פועלת בצורה תקינה ולקבל התייחסות מפורשת לכך מן החברה. לא תישמע כל טענה מצד הקבלן, כי מעשה ו/או מחדל הקשור בשירותים נשוא הצעה זה נבעו ממערכת שאינה בשליטתו, אם לא התריע על כך ודאג לקבל את התייחסות החברה כאמור לעיל. באם מדובר בתקלה במערכות שבאחריותו של הקבלן הזוכה (כגון: מערכת הטלפוניה, call-back), הקבלן יעדכן בכך את החברה אשר יערך לקבלת מענה טלפוני, וכן יעריך הקבלן את משך הזמן לפתרון התקלה.

4.6. **"מערכת לניהול פניות ווטס-אפ"** - מערכת ייעודית למענה לפניות שהגיעו באמצעות הווטס-אפ. בעלת חיבור ל - WhatsApp Business API, הגדרת חשבון עסקי ואימותו, אינטגרציה עם מערכות חיצוניות, CRM, ERP, אתר אינטרנט ועוד. המערכת תספק תמיכה בתשובות חכמות ותכלול אפשרות לשימוש בבינה מלאכותית / למידת מכונה. למערכת תהיה אפשרות לניהול משתמשים ופילוח לקוחות, יכולת זיהוי משתמשים חוזרים והתאמת תגובות בהתאם, אפשרות להעברת שיחות לנציג אנושי – במקרה של צורך בהתערבות אנושית, יכולת תמיכה בריבוי שפות ומערכת ניהול ובקרה וממשק לניהול שיחות, צפייה בסטטיסטיקות ודוחות.

4.7. **"נתוני אב"** – טבלאות, רשומות ו/או ישויות מידעיות הכוללות כולן או חלקן פרטי ונתוני הלקוחות, הצרכנים, משלמים, מדי המים, חיובים ותקבולים, העברות כספיות, העברות שאינן כספיות וכל ישות מידע הקשורה למערכת הבילינג. **חובה על הקבלן לאמת את נתוני האב באופן שוטף, בכל הקשור ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני וליידע את החברה אודות נתונים שאינם מעודכנים.** על קבלן המוקד הטלפוני חלים הגבלות שימוש ושמירת סודיות ב"מידע רגיש" על פי חוקי מדינת ישראל (ובפרט חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981) והתיקון 13 לחוק, הוראות וכללים וכן נהלי החברה.

4.8. **"דברי דואר"** – כלל דברי הדפוס הנדרשים למשלוח ללקוחות החברה הפונים למוקד הטלפוני ואשר מופקים בו ממערכת הבילינג או מכל מקור מידע אחר. בכלל זה יוגדרו שוברים, שוברי pre-printed, קבלות בגין תשלומים, סטטוס מצב חשבון, טפסים לנוחיות צרכן לרבות הצהרה על נזילה, ספח לתשלום, החלפת דייר וכד', וכל דברי דפוס אחר שנתבקשו על ידי לקוחות החברה. משלוח כלל דברי הדואר ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני יהיו באחריות קבלן המוקד הטלפוני ועל חשבונו, למעט הוצאות הביול והדיוור. כל משלוח "דבר דואר" ללקוח, יתועד מידית על ידי הקבלן ביומן המשימות.

4.9. **"לקוחות"** – לקוחות החברה, בין אם מופיעים כמשלמים, צרכנים, מוטבים, זכאים או מקבלי שירות (לאו דווקא כצרכנים). הקבלן הזוכה יחויב לספק את השירותים ללקוחות החברה על פי הכללים ואמות המידה, על פי הוראות מנהל החברה ועל פי כל דין.

4.10. **"מסמכי ההצעה"** – כל המסמכים והוראות נשוא הצעה זו לרבות נספחים, תשובות לשאלות משתתפים שניתנו בכתב והוראות שניתנו בכתב הקשורים להצעה זו.

- 4.11. **"הכללים"** – כלל החוקים, התקנות שפורסמו ושיפורסמו ברשומות, הכללים ואמות המידה ברשומות ו/או על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב ו/או משרד האוצר ו/או רשות המסים ו/או משרד הפנים; וכן נהלים ודרישות של החברה החלות על החברה ו/או כל מי שעניינו בגבייה ואכיפה של השירותים נשוא ההצעה דנא. חובת הקבלן הזוכה לפעול על פי הוראות אלו ו/או על פי הוראות החברה.
- 4.12. **"הוראות החברה"** – כל נוהל, הוראה, דרישה או בקשה המועברים בכתב (מכתב או דוא"ל) מאת מנהל החברה והעומדת בכללים. חובת הקבלן הזוכה לעמוד בהוראות החברה בכל עת.
- 4.13. **"התמורה"** – התקבולים להם זכאי קבלן בהתאם להנחה שהציע במסגרת הצעה זו כמפורט במסמך ב'1)- הצעת המציע ובניכוי פיצויים מוסכמים כפי שמופיע בסעיף 8.20 להלן. ככל והקבלן יתבקש לבצע עבוד החברה עיקולים בבנקים אזי אגרות ביצוע העיקולים שיוזמנו כאמור אשר תשולמנה על ידי הקבלן תתווספנה לתמורה.
- 4.14. **"סליקת אשראי"** – סליקת תשלומים / תקבולים המתקבלים באמצעות כרטיסי אשראי על ידי נציגי השירות של קבלן המוקד הטלפוני במערכת הבילינג, באמצעות הטלפון עם נציג שרות, אתר תשלומים (המופעל על ידי ספק מערכת הבילינג). הקבלן לא יזכה וכן לא יחייב את החברה מעבר לתמורה הכוללת אשר תשולם לו, בגין תשלומים ו/או הוצאות שלו או של צדדים שלישיים בגין ביצוע הסליקה (עמלה זו אינה כוללת עמלת סליקה המשולמת לחברות האשראי על ידי החברה באופן ישיר).
- 4.15. **"שעות השירות"** שעות השירות נקבעו על פי אמות המידה והכללים, ככל שיהיו מועדים אלו יאושרו מראש על ידי מנהל החברה ואינם ניתנים לשינוי, אלא על ידי מנהל החברה ולקבלן המוקד הטלפוני לא תהיה כל טענה או דרישה לפיצוי.
- 4.16. **"רמת השירות"** – רמת השירות הנדרשת מקבלן המוקד הטלפוני והמפורטת להלן בפרק 3 למפרט הטכני.
- 4.17. **"סל השירותים"** – סל השירותים הניתן ללקוחות על פי כללי המים המפורסמים בתקנות (רשות המים) ואלו אשר יפורסמו בעתיד. סל השירותים יסופק במלואו על ידי קבלן המוקד הטלפוני כחלק מהשירות ללקוחות החברה הפונים למוקד הטלפוני.

5. כללי

- 5.1. החברה מבקשת בזאת לקבל הצעות לשירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים וכן מתן שירותי פעולות אכיפה, וכל זאת על פי אמות המידה וסל השירותים שייקבע ושיעודכן מעת לעת על ידי משרד הפנים, רשות המים, ורגולציה קיימת / עתידית.
- 5.2. על מתן שירותי המוקד להיות באיכות גבוהה ולעמוד ביעדי השירות של החברה כלפי לקוחותיו וכלפי רשות המים.
- 5.3. ניהול כלל התקבולים והתשלומים יהיו מחשבון העו"ש של החברה. לא תתאפשר ניהול פעילות תקבולים מחשבון עו"ש שונה מזה שנקבע או ניהול הפעילות בחשבונות עו"ש נוספים.
- 5.4. קבלן המוקד הטלפוני יידרש לדווח באופן מיידי ובכתב לחברה על כל ליקוי ו/או בעיה במערכת הבילינג, אשר אינה מאפשרת לו לפעול לפי דרישות הדין, וזאת על מנת שלחברה תינתן האפשרות לטפל בכך ישירות מול קבלן הבילינג, ככל הדרוש. לא עשה כן קבלן המוקד הטלפוני, יראו בו אחראי באופן מלא ומוחלט לכל ליקוי ו/או הוצאה ו/או אובדן שייגרם בשל אי עמידה בדרישות הדין.
- 5.5. קבלן המוקד הטלפוני יידרש לספק דוחות נוספים על פי דרישה מטעם החברה במהלך כל תקופת ההתקשרות. החברה תפעיל מערך בקרה לבדיקה ופיקוח על טיב השירות הניתן על ידי קבלן המוקד הטלפוני ויקנוס אותו במידה ויחרוג מאמות המידה והשירות.

- 5.6. זמני הפעילות במוקד יהיו בהתאם ל"מועדי השירות".
- 5.7. ההנחיות לעובדים במוקד ישתנו מעת לעת ולא תהיה לקבלן המוקד הטלפוני זכות ערעור על כך.
- 5.8. הקבלן יהיה אחראי לאבטחת המידע במערכות המוקד וינחה את עובדיו לזהות את הפונים בהתאם לחוק, להוראות החברה באשר הם נאמנות לרוח החוק ולכל סטנדרט מחמיר שיקבע בתחום הפעלת מוקדים ומסירת מידע לפונים אליהם.
- 5.9. ניהול ותיעוד הפניות במוקד הברורים יבוצע במערכת ה - CRM של החברה. נציגי המוקד יתעדו את הפנייה באופן מפורט והכל על פי מפרט ותצורה שתקבע על ידי החברה. רישום ותיעוד הפנייה יכלול, בין היתר, את כלל הפרטים הבאים :
- 5.9.1. מועד ושעת כניסת הפנייה והמתנה בתור.
- 5.9.2. מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציגי השירות.
- 5.9.3. מועד ושעת הנטישה של השיחה בתור , כלל הייתה.
- 5.9.4. מועד ושעת הבקשה בשירות Call Back לשיחה חוזרת, ככל והייתה.
- 5.9.5. מועד ושעת החזרה ללקוח שנטש שיחה ו/או השאיר בקשה בשירות Call Back לשיחה חוזרת.
- 5.9.6. פרטי הלקוח- שם פרטי, שם משפחה, מספר משלם, ת"ז, מספר נכס, כתובת, מספר טלפון/פלפון, כתובת דוא"ל.
- 5.9.7. שם נציג השירות המטפל.
- 5.9.8. סוג הפניה
- 5.9.9. נושא הפנייה
- 5.9.10. סטטוס טיפול בפנייה.
- 5.9.11. ציון האם הפנייה הועברה לטיפול גורם אחר.
- 5.9.12. מועד ושעת העברה של הפנייה לגורם אחר.
- 5.9.13. פירוט המענה ללקוח.
- 5.9.14. פירוט אופן המענה (טלפוני ו/או דואר ו/או דוא"ל).
- 5.9.15. כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות.
- 5.9.16. סריקת כלל המסמכים הרלוונטים לפנייה ושייכותם לפנייה הספציפית בכרטיס לקוח.
- 5.10. כבר בשלבי ההערכות להפעלת השירותים, מתחייב הקבלן להתאים את השדות ורשימת תיבות הסימון במערכת ה-CRM בהתאם ערכים וקודים שיוגדרו מראש יחד עם המזמין.
- 5.11. בעת קבלת פנייה יפתח נציג השירות בכרטיס הצרכן פנייה או יעדכן המשך טיפול בפנייה פתוחה קיימת. נציגי השירות נדרשים לקודד כל פנייה על פי הקודים שיוגדרו מראש יחד עם המזמין ולמלא את כלל שדות הפנייה.
- 5.12. כל מסמך רלוונטי לפנייה, שיועבר על ידי הלקוח ו/או עובדי החברה, ייסרק, יישמר וישוייך אל הפנייה הספציפית בכרטיס הצרכן במערכת ה-CRM.

- 5.13. על קבלן המוקד הטלפוני לספק לחברה גישה למערכת המוקד לרבות אך לא רק, לצורך צפייה בפניות היסטוריות, הפקת דוחות רמת שירות וכיו"ב.
- 5.14. הקבלן מתבקש לצרף למסמכי ההצעה המוגשים על ידו, דוחות מוקד בנושאים הבאים:
- 5.14.1. דו"ח זמן המתנה ממוצע (יומי, שבועי, חודשי);
 - 5.14.2. דו"ח עומס יומי (שבועי, חודשי);
 - 5.14.3. דו"ח שיחות ננטשות (שעתי, יומי, שבועי, חודשי);
 - 5.14.4. דו"ח זמן טיפול ממוצע בלקוח (שעתי, יומי, שבועי, חודשי);
 - 5.14.5. דו"ח תשלומי הצרכנים (חודשי) - במסגרתו יש לפרט את שם המשלם, הכרטיס באמצעותו בוצע התשלום, טלפון המשלם.
 - 5.14.6. דו"ח זמן טיפול ממוצע בלקוח (שעתי, יומי, שבועי, חודשי);
 - 5.14.7. דו"ח תשלומי הצרכנים (חודשי) - במסגרתו יש לפרט את שם המשלם, הכרטיס באמצעותו בוצע התשלום, טלפון המשלם.

6. מבוטל

7. התמורה בגין שירותי המוקד הטלפוני, שירותי תשלומים באינטרנט ופעולות האכיפה

- 7.1. התמורה לקבלן תהא בצורת מכפלת השירותים שיינתנו לחברה מידי חודש בחודשו ולהיקפם במחירי המחירון ובניכוי הנחת הקבלן בהצעה. התמורה תשולם לקבלן בהתאם להוראות ההסכם.

8. פונקציונאליות נדרשת:

8.1. פירוט דרישות כלליות:

להלן פירוט הדרישות, שיטות עבודה ודרכי הביצוע מהקבלן, הכל באחריות ועל חשבון הקבלן. **אין בדרישות אלה כדי למצות את כלל הדרישות, שיטות העבודה ודרכי הביצוע על פי הכללים המפורסמים וכפי שיפורסמו בעתיד ו/או שיוגדרו בכתב על ידי מנהל החברה.** הקבלן מתחייב, בנוסף לכל הדרישות שלהלן, לספק את השירותים בהתאם לכל דין, הוראת רגולטור ותקן החלים על השירותים, כפי שיהיו בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, וכן בהתאם לכל נוהל של החברה, על אחריותו המלאה ועל חשבונו. מובהר בזאת, כי ככל שאיזה מן הדרישות שלהלן ו/או כל נוהל או הוראה שתינתן על ידי החברה סותרים, לדעתו של הקבלן, את הוראות הדין ו/או הנחיית הרגולטור, עליו להודיע על כך למנהל החברה ללא דיחוי. לא הודיע כך הקבלן, יישא במלוא האחריות בגין ביצוע כל פעולה. כן מובהר, כי החברה תהיה רשאית, בכל עת, להורות לקבלן לפעול לפי **נהלים המחמירים** ביחס להוראות כללי אמות המידה ו/או כל דין רלבנטי אחר ו/או הוראות הרגולטור, וזאת ללא תמורה נוספת.

8.2. לימוד אפיון והצגת תכנית עבודה:

בתוך 14 ימים ממועד הזכייה על הקבלן לקדם את הנושאים הבאים:

- 8.2.1. הקצאת צוות ניהול בכיר לשם ניהול, פיקוח וליווי מלא של השירותים.
- 8.2.2. הגדרת מנהל לקוח מטעם הקבלן, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות כוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 8.2.3. לימוד עולם התוכן של החברה.

8.2.4. ניתוח משימות השירות, התמיכה והגבייה, הגדרת יעדים וממדים להצלחה לאישורה של החברה.

8.2.5. הכרת מערכות המידע הרלוונטיות של המזמין.

8.2.6. אפיון תהליכי עבודה ואימוץ תסריטי שיחה.

8.2.7. מתן המלצות אופרטיביות והצעות ייעול למזמין לצורך שיפור תהליכי עבודה, יעדי השירות ותסריטי השיחה שהוגדרו במסמכי המכרז.

8.2.8. הקצאת ממונה אבטחת מידע מקרב עובדי הקבלן.

8.3. הקמת מערך אנושי:

8.3.1. בתוך 30 ימים ממועד ההודעה על הזכייה על הקבלן לסיים את הקמת המערך האנושי והצוותים, להכין לאישור החברה הגדרת פרופילי נציגי השירות, גיוס צוות המנהלים ופיתוח ויישום מערכי ההדרכה.

8.4. הקמת המערך הפיזי והציוד:

8.4.1. בתוך 30 ימים ממועד ההודעה על הזכייה, על הקבלן לבצע התאמת מערכת המוקד וסיים התחברות למערכות המידע וחיבור VPN, הקמת קישור טלפוני ואבטחת המידע והנתונים.

8.4.2. העבודה תבצע על מערכת הבילינג ומסכי העבודה במוקד יהיו בדיוק כפי שתרשה החברה ורמת ההרשאות תגיע לרמה של פקיד קבלת קהל בחברה.

8.4.3. המוקד הטלפוני יכיל מערכת הקלטת שיחות המאפשרת שליפה של הקלטות על פי מספר טלפון ממנו בוצע חיג, על פי שלוחה של נציג שירות ועל פי מועד הקלטת השיחה. מערכת ההקלטות תקליט את כל השיחות המתקבלות במוקד הטלפוני באופן שוטף ותאחסן נתונים לפחות לתקופה בת שנה אחת של כלל ערוצי / צירי הטלפוניה במוקד הטלפוני. על המערכת להקליט את כלל השיחות המבוצעות, כולל שיחות מנהל.

8.5. שירות לקוחות לבירורים ותשלומים (טלפוני ובאמצעות WhatsApp):

8.5.1. הקבלן יעמיד לרשות הלקוחות מענה לכל נושא גבייה, בירורים, נושאים צרכניים, לרבות אך לא רק: שירות טלפוני, בירורים, צרכנות מים, דמי הקמה, ניטור שפכי תעשייה, תשלומים והסדרים, בירורי אכיפה.

8.5.2. הקבלן יפעל על פי זמני התקן הנדרשים באמות המידה, המפורטים בסעיף 8.20 להלן ויספק דוחות המעידים על עמידה בזמני תקן, לרבות אך לא רק, בנושאי מענה טלפוני, דוחות Call Back (חזרה לפונה) בפילוח לפי דרישת החברה ו/או כללי רשות המים.

8.5.3. דוחות מוקדים טלפוניים – לרבות דוחות Call Back.

8.5.4. יופקו מעת לעת על פי דרישות החברה ו/או רשות המים, ובהתאם לתוכן, פורמט ומבנה שיוגדרו ע"י החברה.

8.5.5. הקבלן יעמיד נציגי שירות טלפוני למתן שירות. הנציגים יצוידו בעמדות מחשב, מערכת טלפוניה וגישה למערכת הבילינג של החברה. נציגי השירות יספקו את כלל השירותים הניתנים

בשירות פרונטאלי לרבות קבלת תשלומים, יפנו לחברה באמצעות יומן משימות ויתנו שם של הפונה וטלפון של התושב בכל מקרה של הסדרי חובות וכיו"ב וכן יפיקו דברי דואר ומשלוחם ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני, בכפוף לאישור מנהל החברה את תכולות העבודה הנדרשות.

8.5.6. שעות פעילות- מוקד הבירורים ותשלומים יפעל בימים א'-ה' בין השעות 08:00-22:00 ובימי ו', ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח בין השעות 08:00-13:00. שעות פעילות שירותי ה-IVR והתשלומים באמצעות האתר יפעלו 24 שעות ביממה (למעט מועדי ביצוע תחזוקה שיתואמו מראש עם המזמין). שעות אלו נקבעו על פי אמות המידה והכללים, ככל שיהיו מועדים אלו יאושרו מראש על ידי מנהל החברה ואינם ניתנים לשינוי, אלא על ידי מנהל החברה ולקבלן המוקד הטלפוני לא תהיה כל טענה או דרישה לפיצוי.

8.6. שירותי צ'אט WhatsApp באמצעות נציג:

- 8.6.1. קבלן המוקד יעמיד נציג אנושי למענה לטיפול בפניות ווטס-אפ.
- 8.6.2. הנציג יעבוד עם מערכת ייעודית למענה לפניות שהגיעו באמצעות הווטס-אפ.
 - 8.6.2.1. הקבלן ייספק חיבור ל – WhatsApp Business API-הגדרת חשבון עסקי ואימותו, אינטגרציה עם מערכות חיצוניות, CRM, ERP, אתר אינטרנט ועוד.
 - 8.6.2.2. המערכת תספק תמיכה בתשובות חכמות – כולל אפשרות לשימוש בבינה מלאכותית/למידת מכונה.
 - 8.6.2.3. למערכת תהיה אפשרות לניהול משתמשים ופילוח לקוחות.
 - 8.6.2.4. למערכת יכולת זיהוי משתמשים חוזרים והתאמת תגובות בהתאם.
 - 8.6.2.5. למערכת אפשרות להעברת שיחות לנציג אנוש – במקרה של צורך בהתערבות אנושית.
 - 8.6.2.6. למערכת תמיכה בריבוי שפות ומערכת ניהול ובקרה.
 - 8.6.2.7. למערכת ממשק לניהול שיחות, צפייה בסטטיסטיקות ודוחות.
- 8.6.3. הקבלן יאפשר שיחה ישירה עם נציג שירות באמצעות צ'אט WhatsApp בשעות פעילות המוקד, באמצעות אתר האינטרנט של החברה, כך שבעמוד הבית של האתר ובעמוד מחלקת הגביה יופיע קישור עם דף נחיתה לשיחה עם נציג שם ניתן יהיה לבצע בירורים בדומה למוקד בירורים.
- 8.6.4. בלחיצה על הקישור לשיחת צ'אט עם נציג, יופיעו מספר פרטים שעל הלקוח למלא בטרם המעבר לשיחה, ומשם נציג השירות ימשיך את הטיפול בשיחת צ'אט בדומה לתהליך מוקד הבירורים.
- 8.6.5. זמן ההמתנה לנציג בשיחת צ'אט לא יעלה על דקה וחצי.

8.7. מוקד תשלומים, IVR ו-QR

- 8.7.1. הקבלן יקלוט תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי. יאושרו תשלומים באמצעות כל סוגי כרטיסי האשראי הקיימים בישראל ולהם יש לחברה הסכם התקשרות.

- 8.7.2. הקבלן יבצע התאמה בין נתוני המשלם, נתוני מסלקת המזמין, נתוני סכום החיוב ונתוני כרטיס האשראי או חשבון הבנק. ההתאמה האמורה תתבצע באופן מיידי על מנת שהמשלם יקבל בו בזמן אישור תשלום בפועל או הודעה על דחיית התשלום. במקביל, יעביר הקבלן לחברה קבצי תשלומים מידי יום לשם בדיקת הקבצים טרם העברתם לחברות האשראי, ולאחר אישור סופי של הקבצים ע לידי הקבלן ישגרם לחברות האשראי באופן מיידי.
- 8.7.3. הקבלן מתחייב לבדוק כל תשלום מול חברת ש"א, תשלום שלא יאושר לא יבוצע על ידי הקבלן.
- 8.7.4. הקבלן יבצע את הזיכוי של התשלומים שבוצעו בכרטיסי הלקוחות במערכות המזמין מיד עם קבלת התשלום, באמצעות קופות ייעודיות שנפתחו על ידי החברה.
- 8.7.5. במידה והתשלומים מבוצעים על ידי מערכת IVR או QR, על הקבלן לדאוג כי במועד ביצוע הזיכוי, יעודכן on-line מצב החשבון של הלקוח במערכת הבילינג של המזמין.
- 8.7.6. הקבלן מתחייב כי נציגי השירות מטעמו יפעלו ככל הניתן ליצירת הוראות קבע חדשות בכרטיסי אשראי בגין חיובים שוטפים ולקודד אותם בקוד ייעודי לצורך בקרה על ידי החברה.
- 8.7.7. הקבלן יפיק וישלח שוברי תשלום ממוגנטים, חשבונות, קבלות וטפסים שונים ללקוחות (ידניים ומקוונים) באמצעות דוא"ל ו/או דואר, תוך מתן עדיפות לשליחה בדוא"ל.
- 8.7.8. ככל ויורה מנהל החברה על שליחה בדואר, ההוצאות בגין המעטפות המבוילות והדפסת שוברי התשלום הממוגנטים תבואנה על חשבון החברה וההוצאות בגין הדפסת חשבונות שאינם ממוגנטים, טפסים יהיו על חשבון הקבלן.
- 8.7.9. בכל מקום בו יתעורר הצורך בהעברת הטיפול בלקוח ממוקד התשלומים ולמוקד הבירורים, תתאפשר העברת השיחה למוקד הבירורים, ללא המתנה בתור הפניות הקיים וללא כל צורך בביצוע חיוג נוסף מצד הלקוח.

8.8. שירותי Call Back

- 8.8.1. הקבלן יעמיד שירותי Call Back לרשות הלקוחות שיפנו בשעות בו המוקדים פועלים או במקרים בהם זמני המענה הצפויים עולים על דקה. במסגרת השירות תופעל מערכת הקלטה ממוחשבת, אשר בה יוכלו הלקוחות להשאיר את פרטיהם כולל מספר הטלפון שלהם לטובת יצירת קשר או השארת הודעה קולית. המערכת תספק הנחיות שיושמעו בזמן ההמתנה המוקלט ללקוחות בנוגע לשירות.
- 8.8.2. הקבלן מתחייב לחזור ללקוח בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפניה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואז תבוצע חזרה עד השעה 10:00 ביום העבודה העוקב. נוסח ההודעה המוקלטת יאושר מראש על ידי החברה.
- 8.8.3. בסוף כל משמרת ישלח דוח לחברה ואל מוקד הבירורים על השיחות שטרם חזרו אליהם והשאירו את פרטיהם במערכת ההקלטה. מוקד הבירורים יחזור אל כל לקוחות אלו עד השעה 10:00 בבוקר ויקבלו עדיפות.
- 8.8.4. יובהר כי בגין שיחות חוזרות תשולם תמורה לקבלן לפני המחיר שהוצע למוקד תשלומים.

8.9. מוקד בק-אופיס לשיחות יזומות:

8.9.1. רק במידה והועברה בקשה חתומה על ידי החברה, יבצע הקבלן גביה פרו-אקטיבית או יצירת קשר אקטיבית.

8.9.2. ידוע לקבלן כי מדובר בפרוייקטים יעודיים שיעבדו במתכונת ימי עבודה מרוכזים ייעודיים לנושאים ספציפים.

8.9.3. תסריט שיחה לכל פרוייקט כזה יוכן ויאושר מראש על ידי החברה.

8.10. שיגור הודעות WhatsApp ו/או סמס:

8.10.1. בהתאם לדרישת החברה, הקבלן יקדם שליחה של הודעות ללקוחות מסוגים שונים.

8.10.2. תסריט ההודעה יאושר תחילה על ידי החברה.

8.11. טיפול בעיקול חשבונות בנק – ככל ויתאפשר לחברה לבצע עיקולים לפי פקודת המיסים גביה:

8.11.1. מתן מידע אודות עיקולי חשבונות בנקים לפונים למוקד הטלפוני. כמו כן, החברה תעביר לקבלן הזוכה קבצי אקסל חתומים בחתימה אלקטרונית, אודות צרכנים שיש לבצע עיקול בחשבונום וכן אודות כאלו שיש לבטל את עיקולם בחשבון הבנק, וזה יעביר לטיפול מרכז הבנקים. טיפול כאמור יכלול את כלל תהליך עיקול הבנק, לרבות פניה ממוחשבת באמצעות מערכת ייעודית ושליחת דרישה לעיקול, קבלת מידע אודות קיום חשבונות עו"ש של החייב בבנקים ואודות עיקול סכום החוב של החייב בחשבון העו"ש, או סיבת אי העיקול.

8.12. קבלת תשלומים והסדרי תשלום:

8.12.1. בעת פניית לקוח למוקד הטלפוני בבקשה לקביעת הסדר תשלום, על הנציג הטלפוני להעביר בקשה כאמור לחברה באמצעות יומן המשימות, תוך ציון שם הפונה ומספר הטלפון.

8.12.2. פעולות לגבייתם של החובות באמצעות הסדר תשלומים יבוצעו ע"י המוקד הטלפוני כפי שתקבע ע"י החברה ובהתאם להנחיותיו.

8.13. דוחות:

8.13.1. הקבלן ינהל מערך דיווחים תומכים בכלל הפעילות של המוקד ותוצאותיו.

8.13.2. יוגדרו דוחות נדרשים, בהתאם לפרמטרים והיעדים שקבעה החברה ומערכת ניהול המוקד תתמוך בכל אחד מהדוחות הנדרשים.

8.13.3. המערכת תאפשר שליפת דוחות באופן שקוף ומלא לכלל הפעילות המבוצעת על ידי הקבלן במסגרת ההתקשרות וכן תאפשר שליפת נתונים נוספים במסגרת הפעילות ללא הגבלה.

8.13.4. כבר בתקופת ההערכות ובטרם התחלת עבודת המוקד בפועל, יוגדרו כל הדוחות הנדרשים לעיל, וכן יתאפשר לאפיין דוחות נוספים ו/או שינויים בדוח קיימים.

8.13.5. מערכת המוקד תתוקן במערכת מנהל החברה.

8.13.6. ניתן יהיה להפיק את הדוחות לכל מדיה אלקטרונית קיימת ולאחסן כקבצים כן בחומר גולמי שניתן לניתוח והן בקבצי PDF.

8.13.7. החברה תקבל אפשרות גישה לצפייה למערכת המוקד ב- on-line והקבלן לא יגביל את החברה בקבלת מלא המידע שהמערכת מפיקה. המערכת תאפשר הפקת נתונים והצגתם בדש-בורד ניהולי שיותאם לצרכי החברה.

8.13.8. מערכת המוקד תאפשר קבלת מידע היסטורי ואחזור מידע של לקוח והכל בהתאם לדרישה של החברה.

8.13.9. הכנה והפקת הדו"חות התקופתיים תתבצע ללא הפרעה לתפעול השוטף של המערכת במוקד.

8.13.10. המערכת תדע להפיק את הדו"חות להלן, לכל הפחות:

8.13.10.1. אפשרות לסינון לפני שנים וחתכים שונים המציגים כמות שיחות נכנסות/נענות/ננטשות, סוגי פניות, אמצעי התקשורת, נושא הפניה, סטטוס הפניה, זמני המתנה בטרם מענה לפי חלוקה ל-30/60/90/120/180 שניות, השארת שיחה במערכת call-back, משך זמן שיחה ועוד.

8.13.10.2. דו"חות יומי סטטוס פניות פתוחות.

8.13.10.3. דו"חות גביה יומיים, חודשיים, רבעוניים ושנתיים תוך סיווג לסוג החיוב, אמצעי התשלום, גביה שוטפת או גביה עבר.

8.13.10.4. דו"חות חודשי, רבעוני ושנתי של שיחות ננטשות.

8.13.10.5. דו"חות חודשי, רבעוני ושנתי של זמני המתנה.

8.13.10.6. דו"חות חודשי, רבעוני ושנתי של זמני המתנה לקוח שהשאיר בקשה לחזרת שיחה באמצעות call-back.

8.13.10.7. דוח יומי, חודשי, רבעוני ושנתי של כמות וסוגי טפסים ידניים ומקוונים שנשלחו ללקוחות בדוא"ל ובדואר.

8.13.10.8. דו"חות חודשי, רבעוני ושנתי לפי פילוח של סוגי הפניות.

8.13.10.9. כל דוח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל החברה תוך 2 ימי עסקים מרגע קבלת הדרישה.

8.13.11. מידי סוף יום עבודה יישלח למנהל החברה דוח המפרט את כל הפניות הפתוחות.

8.13.12. הקבלן יכין דוחות הקשורים בפעילות המוקד הטלפוני, ככל שיידרש על ידי מנהל החברה. בגין הכנת דוחות אלו, הקבלן לא יהיה זכאי לתמורה נפרדת מעבר לתמורה המתקבלת בגין הצעה זו.

8.14. כוח אדם:

8.14.1. בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות קבלן המוקד הטלפוני מתחייב להעמיד צוות עובדים, ככל הדרוש על מנת לבצע את כלל התחייבויותיו על פי מסמכי ההצעה ועל פי כל דין החל על השירותים נשוא הצעה זו.

8.14.2. הקבלן יאש את המוקד על חשבונו בלבד.

8.14.3. העובדים במוקד יזדהו כעובדי החברה.

- 8.14.4. הקבלן מתחייב כי העובדים אשר יועסקו או יופעלו על ידו לצורך ביצוע השירותים יהיו בעלי ותק, מקצועיות וניסיון, מיומנות וכישורים הולמים.
- 8.14.5. נציגי המוקד יהיו בעלי ותק שלא יפחת משנה במתן שירותים בתחום המים והביוב.
- 8.14.6. מנהל המוקד יהיה בעל ותק חיובי מוכח שלא יפחת משנתיים במתן שירותים בתחום המים והביוב וכן ותק חיובי מוכח שלא יפחת משנתיים בניהול צוות עובדים של מינימום 5 עובדים.
- 8.14.7. מנהל הקבלן ישמש כמנהל לקוח, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 8.14.8. על כלל העובדים המוצעים ע"י הקבלן הזוכה להתראיין ע"י החברה ולקבל את אישורו. המועמד שיוקצה לתפקיד מנהל הלקוח יועסק על ידי הקבלן לאורך כל תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלף בהסכמת החברה בכתב בלבד ו/או לבקשת החברה בכתב.
- 8.14.9. יובהר כי, ככל שהמנהל שאושר מראש על ידי החברה יוחלף ו/או לא יוצב בתפקידו טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו, ויחול עליו האמור בסעיף 8.20 לחוזה ההתקשרות, לרבות זכאותו של החברה בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך 25,000 ש"ח, וזאת מבלי לגרוע מזכויות החברה העומדות לה לפי כל דין ו/או חוזה.
- 8.14.10. בתום כל מועד האחרון לתשלום ייפתחו תיקי אכיפה ויישלחו מכתבי חוב. בתקופה שלאחר שליחת המכתבים פעילות המוקד הטלפוני לבירורים ותשלומים תהא מוגברת. על הקבלן להיערך בהתאם בתקופה האמורה מבחינת איוש כוח אדם, כאשר החברה תודיע לקבלן מראש על שליחת מכתבים כאמור.
- 8.14.11. הקבלן יחזיק עתודות כוח אדם ברמה מקצועית מתאימה לטובת תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מעובדיו אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת, כך שרמת השירותים שתסופק על ידו לא תיפגע ומצבת העובדים תהיה מלאה בכל זמן נתון.
- 8.14.12. על הקבלן למסור לחברה הערכה של כמות העובדים הנדרשת לצורך ביצוע כלל התחייבויותיו, וכן קורות חיים של עובדים בולטים.
- 8.14.13. הקבלן מתחייב שלא להעסיק קבלני משנה מטעמו לביצוע שירותים נשוא חוזה זה, אלא אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מאת מנהל החברה.
- 8.14.14. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הקבלן במתן השירותים הם עובדיו של הקבלן בלבד, או של קבלן המשנה איתו התקשר, וכי לא יהיו בינם לבין החברה על יחסי עובד-מעביד.
- 8.14.15. הקבלן יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 8.14.16. לחברה שמורה הזכות לדרוש מהקבלן המוקד הטלפוני, בכל עת, להחליף מי מעובדיו אשר אינו מספק שירות ללקוח בהתאם לאמות המידה ובמקצועיות הנדרשת ו/או אשר התנהגותו כלפי לקוחות הפונים טלפונית למוקד אינה הולמת וכן בכל מקום אשר החברה מצאה כי אינו

מתאים וזאת ללא צורך במתן נימוקים. דרשה החברה מהקבלן לפעול כאמור, חייב הקבלן לעשות כן באופן מיידי.

8.14.17. ביקש הקבלן להחליף עובד, יחויב הוא במתן הודעה מוקדמת על כך לחברה, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת החברה לכך בכתב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הקבלן לרמת העובדים ולרמת השירותים.

8.14.18. לקבלן לא תהיה זכות ערעור על החלטת החברה שלא לאשר עובד או להחליף עובד.

8.14.19. העובדים של הקבלן יפעלו מהמוקד החיצוני של הקבלן (להלן: **"משרדי הקבלן"**).

8.14.20. הקבלן מתחייב כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תשמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמו עבור המזמין וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.

8.14.21. נציגי המוקד ימלאו תפקידם תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות, ואדיבות ללקוחות.

8.14.22. נציגי השירות יפגינו בקיאות ושליטה גבוהה בתסריטי השיחה שיוגדרו על ידי המזמין ויישמו אותם במלואם במסגרת מתן השירותים.

8.14.23. נציגי השירות יהיו דוברי עברית רהוטה ושוטפת. בנוסף יכלול מערך נציגי השירות דוברי אנגלית ורוסית (לפחות אחד במשמרת) לטובת הלקוחות שאינם דוברי עברית.

8.14.24. בתוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת הזכייה בהצעה, קבלן המוקד הטלפוני ימציא למנהל החברה תכנית עבודה המתארת את פעילות המוקד הטלפוני שברשותו לרבות מערכות מחשב וטלפוניה קיימות וקורות חיים של עובדי המוקד, למעט קורות חייו של מנהל המוקד אשר יומצאו לחברה כחלק ממסמכי ההצעה, כמפורט בהצעה זו.

8.14.25. הקבלן מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה המקצועית המתאימה לשם תגבור עובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.

8.14.26. מספר נציגי השירות אשר יאוישו בכל משמרת את המוקדים לא יפחת מ – 2 היקף הנציגים הנדרש מהקבלן לשם עמידה בשעות הפעילות וצורך עמידה ביעדים בסעיף 8.20 להלן.

8.14.27. הקבלן מתחייב כי בתקופות שבהן יהיה עומס רב של לקוחות משלמים, יתגבר הקבלן את מוקד הברורים ומוקד התשלומים בנציגי שירות לשם עמידה ביעדים המפורטים בסעיף 8.20 להלן, וינקוט בכל צעד אחר המתבקש כדי לבצע את השירותים לשביעות רצון החברה.

8.14.28. העובדים במוקד יהיו כפופים לכל אמנת שרות או אמות מידה שיקבעו ע"י כל רגולטור בתחום.

8.14.29. מנהל החברה רשאי להורות לקבלן המוקד הטלפוני לספק הקלטות שיחות כפי שבוצעו על ידי נציגי השירות הטלפוניים וזאת לצרכי בירור, בקרה, תלונה או ניטור הפעילות ורמת השירות המסופקת ללקוחות החברה. העברת ההקלטות תתבצע בתוך ועד 2 ימי עבודה, על ידי קבלן המוקד הטלפוני מיום קבלת הדרישה בכתב.

8.14.30. תקופות העומס העיקריות :

- 8.14.30.1 תקופות שיגור חשבונות דו-חודשיים ו/או שוברי חוב.
- 8.14.30.2 מבצעי גביה או עידוד תושבים לקידום נושאים שונים.
- 8.14.31 הקבלן לא יהיה זכאי לכל תמורה, מכל מין וסוג, בגין תגבור נציגי השירות לשם עמידה ביעדי השירות המפורטים בסעיף 8.20 להלן.
- 8.15 בקיאות עובדי המוקד הטלפוני במערכות הבילינג:
- 8.15.1 הקבלן מתחייב כי כלל העובדים לעיל יהיו בעלי ניסיון קודם בהפעלת מערכת הבילינג הקיימת – מסוג **EPR**. החברה תערוך בחינה על מערכת **EPR** לכלל העובדים לצורך בחינת עמידתם בתנאי זה, הודעה על מועד הבחינה תימסר לקבלן הזוכה. כאמור במסמכי ההצעה, מנהל המוקד הטלפוני המוצע יבחן עוד קודם להכרזת הזוכה, במסגרת הראיון אשר יתקיים עמו.
- 8.15.2 באחריות הקבלן להכשיר את כלל עובדיו לתפעול המערכת המנויה בסעיף 4.5 לעיל.
- 8.15.3 באחריות כלל עובדי קבלן המוקד הטלפוני להיות בעלי ניסיון בתחומים הבאים ללא יוצא מהכלל:
- 8.15.3.1 הכרת כלל מסכי מערכת הבילינג על בוריים.
- 8.15.3.2 הפקת דוחות, מכתבים ושוברים ממערכת הבילינג בכל סוגי השירות הנדרשים.
- 8.15.3.3 הפעלת מודול ה **CRM** במערכת הבילינג ללא יוצא מהכלל לכל תהליכי השירות הטלפונים.
- 8.15.3.4 הפעלת מערכת לניהול פניות באמצעות ווטס-אפ.
- 8.15.4 הקבלן מתחייב כי ידאג למלא את מקומם של העובדים במקרה של מחלה, חופשה, מילואים באופן מיידי.
- 8.15.5 הקבלן מתחייב כי המטלות לעיל יהיו זמינות לביצוע בכל עת על פי הנחיות מנכ"ל החברה או מי מטעמו.
- 8.15.6 הקבלן מודע לעובדה כי חלק מהעבודות המתוארות לעיל מבוצעות ע"י עובדי החברה ולפיכך יתכן כי עובדיו ידרשו לגבות את עובדי החברה החסרים וזאת על פי הנחיות מנהל החברה.
- 8.15.7 בכל שיחה יבצעו נציגי המוקד זיהוי לקוח: בעת קבלת שיחה מלקוח החברה במוקד הטלפוני של הקבלן (בירורים ותשלומים), על הנציג הטלפוני לזהות את הלקוח לפי הפרמטרים להלן, טרם מסירת מידע: שם הלקוח, ת.ז, טלפון, פרמטרים נוספים, בהתאם להנחיות החברה.
- 8.15.8 מטלות עדכון מידע שוטף: במסגרת פניות הלקוחות למוקד הטלפוני, יעדכן הקבלן נתוני טלפון נייד, מייל שם ושם משפחה של הלקוח המתקשר (גם אם אינו הצרכן הרשום בנכס) ביומן המשימות וכן יברר האם הלקוח מעוניין לקבל את החשבון במייל.
- 8.15.9 עובדי הקבלן ידרשו לתת מענה בנושאים לגביהם פונה לקוח למוקד הטלפוני, ובכללם:
- 8.15.9.1 ברור מצב חשבון, מתן הסבר על היתרה בחשבון. הפקת חשבון לתשלום וקליטת התשלומים, כולל מתן קבלה וחשבונית.

- 8.15.9.2. מתן הסבר על מהות החיוב בחשבון, דרך יצירת החיוב, הקשר שבין צריכת המים לחיוב וכן אודות הפרמטרים השונים המופיעים בחשבון המים.
- 8.15.9.3. מתן הסבר לצרכן על דרכים לחסכון במים.
- 8.15.9.4. מתן הדרכה לצרכן על איתור נזילות ודרך ההתנהלות במקרה של נזילה.
- 8.15.9.5. מתן הסבר על דרך חישוב זיכוי בגין נזילה.
- 8.15.9.6. מתן הסבר על חיובי הריבית.
- 8.15.9.7. מתן הסבר על עדכון מספר נפשות לפי אוכלוסין, על אופן קבלת אישורי אי הקצאה מהרשות בכתובת הרשומה ו/או מקולחי הגולן.
- 8.15.9.8. מתן הסבר על אוכלוסיות מיוחדות ותהליך ההכרה בהם.
- 8.15.9.9. מתן הסבר על איך רואים את הזיכוי בחשבון.
- 8.15.9.10. מתן הסבר על החלפת משלמים בנכס והפנייה לטפסים רלבנטיים/משלוח טופס רלבנטי.
- 8.15.9.11. מתן הסבר על החלפת בעלים בנכס והפנייה לטפסים רלבנטיים/משלוח טופס רלבנטי.
- 8.15.9.12. מתן הסבר על עדכון נפשות המתגוררות בנכס והפנייה לטפסים רלבנטיים/משלוח טופס רלבנטי.
- 8.15.9.13. עידוד וקליטת הוראת קבע.
- 8.15.9.14. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו במסגרת פעולות שיבוצעו על-ידו, לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, יתקבלו לפקודת ההחברה בלבד על-פי חשבון בנק ייעודי שיפתח למטרה זו.

8.16. הכשרת עובדים והדרכות:

- 8.16.1. הקבלן מתחייב להגיש תכנית הדרכה והכשרה מפורטות לעובדים חדשים במועד הגשת ההצעה. התכנית תכלול הכשרה בן בהבטי שירות, איכותי ומקצועי והן ביתר היבטים המקצועיים שבתומי הפעילות של החברה. תכנית ההדרכה וההכשרה תאושר לאחר זכיית הקבלן על ידי מנהל החברה. במידת הצורך הקבלן יבצע תיקונים והתאמות לתכנית בהתאם להנחיות החברה. אישור התכנית מהווה תנאי לחתימה על ההסכם.
- 8.16.2. הקבלן מתחייב כי תקופת ההכשרה של נציג שירות לא תפחת מ – 59 שעות הדרכה (8 ימי הדרכה), וכי ההכשרה וכל הדרכה שתתקיים לאחריה, תבוצע על חשבונו בהתאם לתכנית ההדרכה שתאושר כאמור.
- 8.16.3. תנאי לסיום מוצלח של ההכשרה ולהעסקת הנציג במסגרת החוזה הינו מעבר מבחן מקצועי בכתב בנושאי פעילות המוקד בתחומים המפורטים להלן. המבחן ייכתב על ידי החברה ונציגי השירות ייבחנו ויבדקו על ידי מנהל החברה. מובהר כי נציג יהיה רשאי לגשת למבחן המקצועי רק בתום ההשתלמות כאמור לעיל.

- 8.16.4. הקבלן מתחייב להכשיר את עובדיו בטרם התחילו לעבוד בחברה, ולא יאוחר משבועיים לאחר מועד חתימת ההסכם ותסתיים לא יאוחר מחודש לאחר מועד החתימה על החוזה.
- 8.16.5. הקבלן מתחייב להכשיר ולעדכן מקצועית את עובדיו מעת לעת ומתחייב להוציא כל אחד מהעובדים להשתלמויות מקצועיות של כ-59 שעות הדרכה לפחות בשנה לפחות בתחומי עיסוקם.
- 8.16.6. קבלן המוקד הטלפוני מתחייב לדאוג כי מנהל המוקד הטלפוני ואחראים אחרים, יעברו השתלמות של לפחות 59 שעות הדרכה בשנה בתחומי עיסוקם. על הקבלן לעדכן את החברה במועדי ההשתלמויות וכן בתכנים המועברים.
- 8.16.7. ההדרכה המקצועית תכלול לכל הפחות את הנושאים הבאים: הוראות חוק רלוונטיות, אמות מידה לשירות, החלפות משלמים בנכס, זכאים להטבות, מצבי מונה וסיבות להערכות צריכה, אכיפה לכל סוגייה ושלביה, הצמדות וריביות, היבטי איכות שירות ויעדים, הכרת המערכות שבשימוש החברה לביצוע כל הפעולות המפורטות כאמור, אופן תיעוד פניות ומערכת CRM, סימולציות לנושאים שונים ודרכי תיעוד הולם ומקיף.
- 8.16.8. קבלן המוקד הטלפוני מתחייב להכשיר את עובדיו על חשבוננו, במידה ומערכת הבילינג של החברה תשתנה במהלך תקופת ההתקשרות.
- 8.16.9. החברה שומרת לעצמה את הזכות לפסול נציג שירות בשל רמה מקצועית נמוכה, רמה שירותית נמוכה או כושר ביטוי נמוך בעברית.
- 8.16.10. כל העובדים יוחלפו על ידי עובדים מתאימים ברמה זהה בתקופות ההשתלמות.
- 8.16.11. הקבלן מתחייב כי עובדי החברה יוכלו להשתתף בהשתלמויות שעורך קבלן המוקד הטלפוני לעובדיו. במקרה שהשתלמויות נערכות בבתי מלון או במקומות שבהן יש לקבלן המוקד הטלפוני הוצאות צד ג'. תממן החברה את הוצאות צד ג' של עובדי החברה המשתתפים בהשתלמויות הקבלן.
- 8.16.12. הקבלן הזוכה ימנה אחד מעובדי מוקד השירות הטלפוני כאחראי הדרכות, כאשר אחראי כאמור יזמן מעת לעת להדרכות ועדכונים שוטפים המבוצעים ע"י החברה, כאשר על האחראי יהיה להעביר את התכנים ו/או העדכונים שהועברו לו לשאר עובדי הקבלן.
- 8.16.13. הקבלן יבצע הדרכות שוטפות נציגי השירות אחת לשלושה חודשים לטובת רענון ועדכונים שוטפים בנושא פעילות החברה.

8.17. נהלים:

- 8.17.1. עובדי קבלן המוקד הטלפוני מחויבים לעבוד בהתאם לנהלי החברה. החברה רשאית לשנות מעת לעת את נהליו ולקבלן המוקד הטלפוני לא תהיה זכות ערעור על כך. כמו כן, עובדי קבלן יתעדו באופן שוטף את כל הפעולות שהם מבצעים, לרבות מתן שירות לצרכן, משלוח מכתבים וכו' בתיק הלקוח הרלבנטי ויסרקו אל תיק הלקוח את כל המסמכים המשויכים אליו.

8.18. עמידה בכללים ובאמות המידה:

- להלן פירוט של חלק מן החוקים, הכללים, התקנות ואמות המידה הידועות בשלב עריכת הצעה זו והחלות על אופי מתן השירותים על ידי קבלן המוקד הטלפוני. קבלן המוקד הטלפוני מתחייב לעמוד

בכל הדרישות המפורטות בכללים אלו ובכל תקנה, כלל, או אמות מידה נוספים אשר קיימים וחלים על השירותים נכון למועד פרסום הצעה זו ו/או שיפורסמו בעתיד והמחייבות אותו ו/או ההחברה :

- 8.18.1. כללי המים והביוב (תשלומים בעד שירותי מים וביוב במועצות אזוריות), תשע"ח-2017
- 8.18.2. חוק המים, התשי"ט-1959
- 8.18.3. חוק מדידת מים, תשט"ו-1955
- 8.18.4. חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001
- 8.18.5. חוק הרשויות המקומיות (ביוב), התשכ"ב-1962
- 8.18.6. כללי המים (קביעת תנאים ברישיון), תשע"ד-2014
- 8.18.7. כללי המים (תשלום מופחת בעד שאיבה נוספת), תשע"ה-2014
- 8.18.8. כללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (מקורות), תשע"ה-2014
- 8.18.9. כללי אמות מידה תיקון בעניין חובת פיצוי לצרכן
- 8.18.10. כללי אמות המידה – תיקון סעיף 8, הוראת שעה, ביוביות – 1.1.2013
- 8.18.11. כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה-2015
- 8.18.12. כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה-2015
- 8.18.13. כללי תאגידי מים וביוב (ביצוע עבודות למניעת זיהום), תשע"ה-2014
- 8.18.14. כללי תאגידי מים וביוב (התקשרות חברה עם רשות מקומית לביצוע גבייה), תשע"ד-2014
- 8.18.15. כללי תאגידי מים וביוב (ייעוד רווחים), תשע"ד-2014
- 8.18.16. כללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד-2013
- 8.18.17. כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
- 8.18.18. כללי המים (הסדר מפורט למים שפירים באזור המערכת הארצית) (הוראת שעה), תשע"ד-2013
- 8.18.19. כללי המים (הסדר מפורט לאזור קיצוב) (מי קולחים, מים שוליים והפקה באזור מעלה כנרת ובאזורים מנותקים) (הוראת שעה), תשע"ה-2015
- 8.18.20. כללי המים (הסדר מפורט לאזור קיצוב) (הוראת שעה), תשע"ג-2013
- 8.18.21. כללי המים (השימוש במים באזור קיצוב) (הוראת שעה), תשע"ג-2013
- 8.18.22. כללי המים (השימוש במים באזור קיצוב), תשל"ו-1976
- 8.18.23. כללי המים (תעריפי מים המסופקים מאת מקורות), תשמ"ז-1987
- 8.18.24. כללי המים (תעריפי מים שמספקים ספקים מקומיים), תשנ"ד-1994
- 8.18.25. כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח-1988

- 8.18.26. כללי המים (תעריפים למתן שירות תשתית ברמת הגולן), התשס"ז-2007
- 8.18.27. כללי תאגידי מים וביו (חישוב עלות שירותי מים וביו והקמת מערכת מים או ביו) תש"ע-2009
- 8.18.28. כללי תאגידי מים וביו (תעריפים לשירותי מים וביו והקמת מערכת מים או ביו), תש"ע-2009
- 8.18.29. כללי תאגידי מים וביו (דוחות תקופתיים ומיידים), התש"ע-2010
- 8.18.30. כללי המים (אביזרים חוסכי מים) התשע"א-2011
- 8.18.31. כללי המים (חישוב עלויות והכנסות, הכרה בפיתוח מפעלי מים וחובות דיווח החלות על מקורות) תשס"א-2011
- 8.18.32. כללי המים (תעריפים למתן שירותי תשתית) (הוראת שעה), תשע"א-2011
- 8.18.33. כללי תאגידי מים וביו (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביו), תשע"ד-2014
- 8.18.34. כללי שפכי מפעלים 2014 – הבהרות
- 8.18.35. תקנות תאגידי מים וביו (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד-2014
- 8.18.36. כללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (אמות מידה לשירות שעל בעל רישיון להספקת מים לצרכי בית במועצות איזוריות לתת לצרכניו), התשפ"א להלן : "כללי אמות המידה".
- 8.18.37. תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א-2011
- 8.18.38. תקנות המים (רישום בפנקס המים), תשכ"ב-1962
- 8.18.39. תקנות המים (רישיון להקמת מכון מים ורישומם), תשכ"ו-1965
- 8.18.40. תקנות המים (תשלום מיוחד), תשל"ט-1978
- 8.18.41. תקנות המים (סדרי הדין לפני בית הדין לענייני מים ובערעורים על החלטותיו), תשכ"ו-1966
- 8.18.42. תקנות העבירות המנהליות (קנס מנהלי – עבירות לפי חוק המים), תשס"ג-2002
- 8.18.43. תקנות בריאות העם (מים מינרליים ומי מעין), תשמ"ז-1986
- 8.18.44. תקנות בריאות העם (תקני איכות מי קולחין וכללים לטיהור שפכים), התש"ע-2010
- 8.18.45. תקנות שירותי הכבאות (אספקת מים וברזי כיבוי), תשל"א-1971.
- 8.18.46. הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכן תיקון 13 לחוק איכות השירות :
- 8.19. איכות ויעדי השירות :
- 8.19.1. הקבלן ידאג לבצע את השירותים תוך שמירה ושיפור איכות השירות, תוך עמידה ביעדים המשקפים את טיב השירות ויעדים לשמירת רמת איכות גבוהה.
- 8.19.2. השירות במוקד יינתן בהלימה ליעדי השירות שנקבעו על ידי החברה והמפורטים להלן :

8.19.2.1. זמן המתנה למענה- 90% מהפניות הנענות תענינה בתוך 60 שניות והשאר בתוך 120 שניות.

8.19.2.2. שיעור השיחות הננטשות לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.

8.19.2.3. משך זמן החברה לא יעלה על 3 שעות מרגע השארת הבקשה לשירות **Call Back** או מרגע נטישת התור- תבוצע אליו חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עסקים. אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו היום, אזי תבוצע חזרה ביום העוקב עד השעה 10 בבוקר.

8.19.2.4. סגירת פניות בקו ראשון – בכל זמן נתון, 80% מהשיחות הנענות על ידי המוקד קיבלו מענה מלא על ידי מוקד הבירורים וימצאו בסטטוס "סגור".

8.19.2.5. סקר למדידת שביעות רצון לקוחות- בעת ביצוע סקר שביעות רצון, ציון הממוצע יעמוד על לפחות 80% עבור סה"כ השיחות עם הלקוחות להן האזינה או סקרה החברה במסגרת כל מבדק.

8.19.2.6. מבדק לקוח סמוי- בעת ביצוע מבדק של לקוח סמוי, ציון הממוצע יעמוד על לפחות 80% עבור סה"כ המבדקים שבוצעו לנציגי השירות במסגרת כל מבדק.

8.19.3. הבסיס לקביעת המדדים והיעדים הינו כללי אמות המידה לשירות והם מהווים בסיס למדידה ובקרה על רמת השירות שניתנה בפועל על ידי הקבלן ובקרה מול היעדים להם התחייב, לרבות שימוש במנגנון פיצויים מוסכמים המפורט בסעיף 8.20 להלן.

8.19.4. אחת לחודש, ועד ה-5 לכל חודש, הקבלן יעביר דוחות המפרטים את תוצאות השירות שניתן בהתאם לכל אחד ממדדי ויעדי השירות שנקבעו על ידי החברה וכן נתונים נוספים שיידרשו על ידי החברה .

8.19.5. הגשת החשבון החודשי ילווה תמיד בדוחות מקור שיופקו ישירות ממערכת ניהול המוקד של הקבלן וממערכות הבילינג של החברה. חשבון אשר יוגש ללא דוחות אלו, לא ייבדק ולא ייחשב כחשבון שהוגש.

8.19.6. הדוחות יהוו בסיס להתחשבות בין החברה לקבלן.

8.19.7. הקבלן יבצע באופן מתמיד הליכי בקרה, שיפור וייעול ביצועים תוך התייחסות לכל המדדים ויעדי השירות וניתוח הגורמים שהביאו לרמת השירות הפועל.

8.19.8. החברה תבצע מעקב רציף לאורך כל תקופת ההתקשרות.

8.19.9. הקבלן והחברה יקיימו ישיבות שוטפות קבועות לבחינת תוצאות וביצועי המוקד ולצורך זיהוי הזדמנויות לשיפור מדדי ההצלחה, קביעת תכניות עבודה ולוחות זמנים לביצוע.

8.19.10. החברה רשאית לבצע פעולות בקרה, גלויות וסמויות, בנוסף לאלו שבמוצעות על ידי הקבלן, לשם בחינת ביצועי הקבלן ועמידתו בקריטריונים שהוגדרו.

8.19.11. החברה תבצע סקרי שביעות רצון ישירות מול לקוחות החברה והאזנות תקופתיות לשיחות מול לקוחות.

8.19.12. הקבלן יעמיד לרשות החברה, בכל זמן נתון ולכל שיחה שתתבקש, הקלטות של שיחות שבוצעו.

8.19.13. על הקבלן לדווח לחברה באופן מיידי ובכתב על כל אירוע חריג שהתרחש במסגרת פעילותו, הן מול הלקוחות, העובדים ומול עובדי החברה.

8.19.14. כל אירוע לקוי שיתגלה במהלך מתן השירותים ילווה בפעולה מתקנת של הספק והפקת דוח אירוע הכולל ניתוח האירוע והפקת לקחים. דוחות אלו יישלחו למנהל החברה.
8.19.15. מנהל לקוח-

8.19.15.1. הקבלן יעמיד מטעמו מנהל לקוח, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך בכל הקשור לאחריות כוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

8.19.15.2. מנהל הלקוח יהיה בזמינות טלפונית מלאה במהלך כל שעות פעילות המוקד לצורך פתרון תקלות, בעיות, ביצוע בירורים דחופים וכל הדרוש לשם ביצוע השירותים לשביעות רצונו של המזמין.

8.19.16. תתקיימנה פגישות עבודה חודשיות שוטפות ובה יידרשו להשתתף מנהל המוקד וכן כל גורם מקצועי רלוונטי במטעם הקבלן. בישיבה זו יועלו סוגיות פתוחות, יתקיים דיון על ביצועי חודש קודם ועמידה ביעדים, דיון באתגרים ובעיות, ויתקבלו החלטות אופרטיביות להמשך. בתום כל ישיבה יופץ סיכום לכלל הגורמים הרלוונטים ולנוכחים.

8.20. מנגנון פיצויים מוסכמים במקרים של חריגת קבלן המוקד מרמת שירות:

8.20.1. מנהל החברה רשאי להטיל חיובים על קבלן המוקד הטלפוני כתוצאה מאי עמידה ביעדי השירות שהוצבו לחברה על ידי רשות המים ו/או מופיעים בכללים ו/או שהציב החברה לקבלן המוקד במסגרת הצעה זה, וזאת בבחינת פיצויים מוסכמים. במידה וסכומי הפיצויים המוסכמים המצטברים לאותה שנה יעלו על 15% מסך התקבולים השנתיים לקבלן, רשאי מנהל החברה לזמן את קבלן המוקד הטלפוני לשימוע לפני הרחקה, ו/או להורות לקבלן המוקד הטלפוני על הפסקת הפעילות במועד בו ייקבע מנהל החברה ולהחלפתו באחר. מובהר, כי אין בכך כדי לגרוע מזכותו של החברה לסיים את ההסכם בהתאם ליתר הוראות מסמכי ההצעה או לנקוט בכל סעד או אמצעי אחר הנתון לו לפי מסמכי ההצעה או לפי דין.

מדדים	הגדרת האירוע מושא הפיצוי	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם
פתיחה או סגירה במועד של המוקד הטלפוני לבירורים ותשלומים	אי פתיחה במועד או סגירה לפני מועד הסגירה הקובע של מוקד התשלומים והבירורים	1,000 ש"ח לכל אירוע.	-
מענה לשיחות נכנסות למוקד בירורים ותשלומים	90% מהשיחות תיעננה בתוך 60 שניות.	90% < 85% מענה = 1,000 לחודש	לחברה הזכות להחליט האם לפעול לביטול החוזה בקרות מקרה של הפרה יסודית
		85% < 80% מענה = 2,000 ש"ח לחודש	
		80% < 70% מענה	

מדדים	הגדרת האירוע מושא הפיצוי	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם
		2,500 = ש"ח לחודש מתחת ל- 70% - הפרה יסודית של החוזה	
	יתר השיחות תיעננה בתוך 120 שניות.	מענה שיחות בין 120 שניות ל-160 שניות = פיצוי מוסכם 200 ש"ח לשיחה מענה שיחות בין 160 שניות ל-180 שניות = פיצוי מוסכם 250 ש"ח לשיחה מענה שיחות בין 180 שניות ל-210 שניות = פיצוי מוסכם 300 ש"ח לשיחה מעל 210 שניות הפרה יסודית של החוזה	לחברה הזכות להחליט האם לפעול לביטול החוזה בקרות מקרה של הפרה יסודית.
שיחות ננטשות במוקד הברורים והתשלומים	אחוז השיחות הננטשות לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.	3% < 5% = 1,000 ש"ח לחודש 5% < 8% = 2,000 ש"ח לחודש מעל 8% שיחות ננטשות הפרה יסודית של החוזה	לחברה הזכות להחליט האם לפעול לביטול החוזה בקרות מקרה של הפרה יסודית
משך זמן חזרה לשיחה שהועברה לcall back	משך זמן החזרה לא יעלה על 3 שעות מרגע השארת הבקשה לשירות call back	0% < 1% לבקשות שיחת call back = ללא פיצוי מוסכם	לחברה הזכות להחליט האם לפעול לביטול

מדדים	הגדרת האירוע מושא הפיצוי	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם
	או מרגע נטישת התור אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השירות באותו יום ואז תבוצע החזרה עד השעה 10:00 ביום העסקים העוקב.	1% < 3% לבקשות שיחת call back = 1,000 ש"ח לחודש	החזרה בקרות מקרה של הפרה יסודית
		3% < 5% לבקשות שיחת call back = 2,000 ש"ח לחודש	
		מעל 5% לבקשות שיחת call back = הפרה יסודית של החוזה	
סגירת פניות בקו ראשון	סגירת פניות בקו ראשון – בכל זמן נתון, 80% מהשיחות הנענות על ידי המוקד קיבלו מענה מלא על ידי מוקד הבירורים וימצאו בסטטוס "סגור".	76% < 80% מהמקרים = 1,000 ש"ח לחודש	לחברה הזכות להחליט האם לפעול לביטול החוזה בקרות מקרה של הפרה יסודית
		72% < 76% מהמקרים = 1,500 ש"ח לחודש	
		68% < 72% מהמקרים = 2,000 ש"ח לחודש	
		מתחת ל-68% מהמקרים = הפרה יסודית של החוזה	
מענה לנציג WhatsApp	זמן ההמתנה לנציג בשיחת צ'אט לא יעלה על 90 שניות.	עד 10 מקרים של מענה עד 90 שניות בחודש לא יחוייב בפיצוי מוסכם	לחברה הזכות להחליט האם לפעול לביטול החוזה בקרות מקרה של הפרה יסודית
		מעל 11 מקרים ועד 25 מקרים בחודש יחוייב בפיצוי מוסכם של 50 ש"ח למקרה.	
		מ-26 מקרים ומעלה לחודש = הפרה	

מדדים	הגדרת האירוע מושא הפיצוי	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם
		יסודית של החוזה.	
סקרי שביעות רצון	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ השיחות עם הלקוחות להן האזינה או סקרה החברה במסגרת כל מבדק	76% < 80% מהמקרים = 250 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע	לחברה הזכות להחליט האם לפעול לביטול החוזה בקרות מקרה של הפרה יסודית
		72% < 76% מהמקרים = 500 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע	
		68% < 72% מהמקרים = 1,000 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע	
		מתחת ל-68% מהמקרים = הפרה יסודית של החוזה	
מבדק "לקוח סמוי"	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור כל מקרה בהם בוצע מבדק לקוח סמוי	76% < 80% מהמקרים = 250 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע	לחברה הזכות להחליט האם לפעול לביטול החוזה בקרות מקרה של הפרה יסודית
		72% < 76% מהמקרים = 500 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע	
		68% < 72% מהמקרים = 1,000 ש"ח למקרה בסקר מתחת לממוצע	
		מתחת ל-68% מהמקרים = הפרה	

מדדים	הגדרת האירוע מושא הפיצוי	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם
		יסודית של החוזה	
תלונות בנוגע לאיכות השירות המסופק	הקבלן יחוייב בפיצוי מוסכם בגין כל תלונה – ההחלטה הסופית בנוגע לתלונות ניתנת אך ורק למנהל החברה.	ב- 500 ש"ח לכל אירוע	-
אי משלוח דברי דואר על ידי המוקד	אי משלוח דברי דואר על ידי המוקד והעברה לנציגי החברה למשלוח דואר	ב- 50 ש"ח לכל אירוע	-
תיעוד במערכת CRM ו/או סריקת מסמכים	אי תיעוד פעולות עובד קבלן במערכת הבילינג מודול ה CRM ו/או אי סריקת מסמכים באופן שוטף ולא יאוחר מסיום יום עבודה	ב- 200 ש"ח לכל אירוע	-
התנהגות לא הולמת	התנהגות לא הולמת של עובדים כלפי לקוחות הפונים טלפונית למוקד.	תחייב החברה את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל אירוע.	-
דו"חות לחברה	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות הצעה זו ובלוחות הזמנים שקבע מנהל החברה או מסירת דוחות חלקיים ו/או לא מדויקים ו/או בפורמט שונה מהמוגדר בהצעה זו	תחייב החברה את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל יום אחור בו לא הועבר דוח או במקרה של איחור של עד יום עסקים בהעברת דוח מתוקן לדוח שגוי שהוגש.	-
הנחיות הרגולטור	אי עמידה בהנחיות הרגולטור בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך יחויב	תחייב החברה את קבלן המוקד הטלפוני בגובה הפיצוי	-

מדדים	הגדרת האירוע מושא הפיצוי	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם
	החברה בתשלום פיצוי לצרכן או לכל גורם אחר, או יחויב לבצע הפחתה של החיוב.	ההפחתה.	
הדרכות	אי ביצוע הדרכה בהתאם לתכנית ההדרכות שהוגשה ואושרה על ידי החברה	חיוב בפיצוי מוסכם של 1,000 ש"ח על כל הדרכה שלא בוצעה בהתאם לתכנית.	-

- 1.1.1. חיוב בפיצויים מוסכמים כמפורט לעיל הינו ללא צורך בהוכחת נזק.
- 1.1.2. בהגשת הצעתו מצהיר המציע כי סכומי הפיצוי המוסכם הינם סבירים והמציע/הקבלן יהיה מנוע, באופן סופי ומוחלט, מלהעלות טענה כלשהי בקשר עם סבירותם.
- 1.1.3. אין בפיצויים שלעיל כדי לגרוע מיתר הסעדים הנתונים לחברה עפ"י מסמכי ההצעה ולפי כל דין והחברה תהיה רשאית לנקוט בכל אמצעי או סעד הנתון לו כאמור, בנוסף לפיצויים הללו.
- 1.1.4. ככל שהחברה תחליט שלא להטיל פיצוי מוסכם בגין אירוע ו/או הפרה כלשהם, לא יהיה בכך למנוע מן החברה להטיל פיצויים מוסכמים בגין אירועים ו/או הפרות, באותם מקרים או במקרים אחרים, לפי שיקול דעתה המלא, הבלעדי והמוחלט.

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" - _____.

"מבקש האישור" – מועצה אזורית גולן ו/או קולחי גולן ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשותיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחרים ו/או מנהלים ו/או עובדיהם

"השירותים" – שירותי מוקד טלפוני.

1. מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבויות המבוטח על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, על המבוטח לערוך ולקיים, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל במשך כל תקופת מתן השירותים, ולעניין ביטוח חבות המוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית למשך תקופה נוספת של 3 שנים לאחר תום תקופת מתן השירותים, את הביטוחים המפורטים בסעיף 8 להלן (להלן: **"ביטוחי המבוטח"**).

2. ללא כל דרישה מצד מבקש האישור, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור 7 ימים לפני מועד תחילת השירותים/ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים לתחילת מתן השירותים, אישור קיום ביטוח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון 6-1-2019 (להלן: **"אישור ביטוחי המבוטח"**).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. המבוטח פוטר, בשמו ובשם הבאים מטעם המבוטח, את מבקש האישור ואת הבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי המבוטח ו/או על-ידי מי מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים, במפורש לרבות אבדן תוצאתי עקב נזק לרכוש כאמור, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

7. בהתקשרות המבוטח עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, על המבוטח לכלול בהסכמי ההתקשרות עמם סעיפי ביטוח הולמים ביחס לסוג והיקף פעילותם ו/או לכלול את קבלני המשנה בביטוחי המבוטח בהתאמה כאמור.

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

מוסכם בזאת כי היה ותועלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצד הקבלנים ו/או קבלני משנה ו/או מי מטעמם, באחריות המבוטח לשפות את מבקש האישור ו/או מי מטעם מבקש האישור בכל תשלום ו/או הוצאה שיישאו בהם, לרבות ההוצאות המשפטיות.

8. ביטוחי המבוטח:

a. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

המבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל פגיעה ו/או נזק העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם ו/או גוף כלשהו בקשר עם השירותים.

הביטוח לא יהיה כפוף לכל הגבלה בדבר חבות בגין וכלפי קבלנים קבלני משנה ועובדיהם וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי. סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף. למען הסר ספק, מבקש האישור, עובדי מבקש האישור ורכוש מבקש האישור ייחשבו במפורש לצד שלישי.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח ו/או הבאים מטעם המבוטח, בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

גבול אחריות: 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

b. ביטוח אחריות מעבידים

המבטח את חבות המבוטח על-פי פקודת הנויקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ס - 1980, בשל פגיעה גופנית ו/או מחלה העלולה להיגרם למי מעובדי המבוטח תוך כדי ו/או עקב השירותים.

הביטוח לא יכלול מגבלה בדבר עבודות בגובה ובעומק, שעות עבודה ומנוחה וכן בדבר העסקת נוער.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור היה ויקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה כלשהי כי מבקש האישור נושא בחובות מעביד כלשהו כלפי מי מעובדי המבוטח.

גבול אחריות: 20,000,000 ₪ לתובע, לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

c. ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב)

המבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין (1) 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 (להלן: "המוצרים") (2) טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי מהפועלים מטעם המבוטח.

הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת מתן השירותים.

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור (1) בכל הקשור במוצרים ו/או פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש עקב השירותים (2) עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח

ו/או הבאים מטעם המבוטח, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח, אך לא תביעת מבקש האישור כנגד המבוטח.

הביטוח לא יכלול כל הגבלה בדבר אי יושר או מעילה באמון מצד עובדי המבוטח, אבדן מסמכים, הוצאת דיבה ו/או לשון הרע, השמצה וחריגה מסמכות ונזק כספי או פיננסי.

הביטוח יכלול תקופת גילוי של 12 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח בתנאי כי לא נערך על ידי המבוטח ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל כמתחייב מסעיף זה, ובמידה והביטוח או השינוי בתנאי הביטוח לא נבע מאי תשלום או מרמה של המבוטח.

גבול אחריות משולב: 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

9. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

- a. הנם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי מבקש האישור וכי מבטח המבוטח מוותר על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי מבקש האישור.
- b. שינוי לרעה או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבטח למבקש האישור בדבר השינוי לרעה או הביטול.
- c. הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או מי מטעם המבוטח לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.
- d. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.
- e. המבטח מוותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.
- f. על המבוטח מוטלת האחריות לשאת בתשלום דמי הביטוח ולנשיאה בהשתתפויות העצמיות החלות על פיהן.

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

נספח 1'X - אישור ביטוחי המבוטח

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור:	
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
שם: מועצה אזורית גולן	שם: קולחי גולן ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשמיים ו/או עמותות ו/או מנהלים ו/או עובדים	שם: _____	☐ נדל"ן ☒ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☒ אחר: _____
ת.ז./פ.ז.:	ת.ז./פ.ז.:	ת.ז./פ.ז.:	העיסוק המבוטח: שירותי מוקד טלפוני עבור גביה.
מלך: _____	מלך: _____	מלך: _____	
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 ו/או מזמין השירותים.			
מעמד מבקש האישור			
☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכייך ☐ קבלני משנה ☒ מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____			

כיסויים							
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		מטבע
					לתקופה	למקרה	
צד ג'		ביט			2,000,000	2,000,000	₪
309, 307, 304, 302, 328, 322, 321, 315, 329							
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	20,000,000	₪
350, 328, 319, 309							
אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר		ביט			2,000,000	2,000,000	₪
303, 301, 309, 321, 325, 326, 327, 347, 328, 332,							

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): 043

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

חתימת האישור
המבוטח:

מכרז 06-2025 – נספח ג'

נוסח ערבות ביצוע

לכבוד:

קולחי הגולן בע"מ

הנדון: ערבות בנקאית מספר

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 15,000 ש"ח (במילים: חמישה עשר אלף שקלים חדשים), בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), בקשר עם מכרז מס' 06-2025 למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים וכן מתן שירותים במסגרת פעולות אכיפה, להבטחת ביצוע כל התחייבויות המבקשים במסגרת חוזה ההתקשרות.

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

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

"מדד" – משמעו מדד המחירים לצרכן כללי, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי בחודש _____ 2025 המהווה את מדד הבסיס.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

בכבוד רב,

בנק _____

תצהיר שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים

אנו הח"מ _____ (להלן – "המתחייבת") מתחייבים :

1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" ונמסרו לה ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעת ה"מתחייבת" בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן: "מידע".
2. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:
 - א. כל התנהלות בקשר עם המידע, שמירתו והשימוש בו תתבצע בהתאם להורות כל דין.
 - ב. להשתמש במידע רק לצורך מתן השירותים לחברה.
 - ג. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.
 - ד. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.
 - ה. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
 - ו. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.
 - ז. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.
 - ח. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.
 - ט. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.
 - י. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.
3. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.
4. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.
5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של ה"מתחייבת" ועל כל המועסק מטעמה, או ביחד איתה בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.
6. ידוע ל"מתחייבת" כי בין היתר על מסמך התחייבות זה נמסרה לה העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחוייב בפיצויים.

7. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה המתחייבת ומצורף רשימת העובדים מטעם המתחייבת אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל והמתחייבת מצהירה כי החתימה את כלל העובדים הללו על התחייבות כנ"ל וכי תחתים כל עובד חדש שיעסוק בענייניה של החברה על כתב התחייבות כאמור. לדרישת החברה יועברו אליה כתבי ההתחייבויות הללו בחתימת העובדים הנוכחיים והחדשים.

ולראיה באנו על החתום ביום _____ לחודש _____

_____ : "המתחייבת"

אנו מסכימים להתחייבות הנ"ל

שם: _____ חתימה: _____

שם נציג: _____ חתימה: _____

רשימת מורשים מטעם החברה המתחייבת

מכרז 06-2025 – נספח ה'

מפרט אבטחת מידע ומחשוב

הקבלן יהיה בעל היכולות הטכנולוגיות הבאות לשם הגשת הצעתו ולאורך כל ביצוע השירותים כמפורט להלן:

א. רכיבי מערכת מוקד טלפוני-

1. **מרכזייה-** המרכזייה תאפשר קבלת שיחות בנפחים ובעומסים הנדרשים על פי כמות השיחות שתבוצע ע"י הלקוחות מעת לעת. שימוש במכשירי טלפון יכללו יציאות הן לאוזניות ראש, הן לשפופרת והן לחיבור מאזין/מפקח. המרכזייה תאפשר לבחור בין היתר, פנייה למוקד בירורים, תשלומים, IVR וכן תאפשר של לעבור למערכת **call back**.
2. **מערכת call back** - המערכת תאפשר, עפ"י בחירת הלקוח, מעבר ללא המתנה לאחר 30 שניות, ללחוץ על מקש המאפשר חזרת נציג בשיחה חוזרת כאשר נציג שירות הלקוחות מתפנה והגיע תורו של הלקוח להענות. המערכת תאפשר מידע בגין מיקומו בתור והאפשרות להשארת הודעה בתא קולי. **מודגש כי לעניין סעיפים 1 ו-2 לעיל, עלות השיחה ממרכזיית החברה למרכזיית הקבלן תהא על חשבון הקבלו והוצאותיו וכן עלות הגלישה למרכזיית הקבלן למרכזיית החברה תחול על הקבלן.**
3. **מערכת נתב שיחות-** מערכת מענה אוטומטית המאפשרת ניתוב שיחות עפ"י פרמטרים שיוגדרו מראש ע"י המזמין. המערכת תאפשר ניתוב שיחות לערוצי שירות שונים (מוקד בירורים/תשלומים/IVR). הקבלן יציג יכולות מוכחת למערכות שיאפשרו ממשק מול מערכות המידע של המזמין וישמשו לניהול דוחות ותצוגות זמן אמת לכלל משתמשי המערכת.
4. **מערכת הקלטת שיחות** – המערכת תאפשר הקלטת שיחות לצורכי ביקורת ובקרת איכות. הקבלן ישמור על ההקלטות למשך שנה שלמה לפחות. הקלטת השיחות יהיו על 100% מהשיחות ומהנציגים של החברה.
5. **מערכת הקלטת מסרים** – המערכת תאפשר הקלטות מידעים או מסרים ללקוחות שיושמו במהלך ההמתנה לנציג שירות. נוסח המסרים יוחלט ויאושר על ידי מנהל החברה. המערכת לא תגביל את כמות שהמסרים ו/או השינויים שיבוצעו במהלך תקופת ההתקשרות.
6. **דואר קולי** – המערכת תאפשר לפחות 250 שעות הקלטות בדואר הקלטות.

ב. התחברות למערכות מידע של המזמין-

1. הקבלן נדרש לבצע קישור בין מערכת המוקד הטלפוני לבין מערכת המידע של המזמין באמצעות קו תקשורת או חיבור VPN למערכת הבילינג.
2. הקישור יבוצע ישירות לרשת החברה ו/או ספק מערכות המידע של החברה וישמש אך ורק לתעבודה בין אתר המוקד הטלפוני והחברה או ספק מערכות המידע של החברה.
3. ככל שהתחברות תבוצע באמצעות קו תקשורת, נדרש קישור קו נתונים סימטרי ברוחב פס של 2 MB לפחות. במידה ובמהלך הפעילות יתברר שרוחב הפס אינו מספיק, הוא יורחב בהתאם לדרישות על חשבון הקבלן.
4. נכון למועד פרסום הצעת מחיר זו, חברת EPR מספקת לחברה את מערכת הבילינג ומערכת CRM. לחברה סמכות בלעדית להחלטה על הסבת מערכת אשר בשימושה אל כל מערכת אחרת תחליט בעתיד לעבור.
5. בכל מקרה בו החברה תחליט לבצע הסבה של מערכות הבילינג וה CRM למערכת אחרת, תחול על הקבלן האחריות לביצוע כל ההתאמות הנדרשות למערכות החדשות על פי מפרטי ההצעה, לרבות ההתקשרות

אליהן, הדרכות עובדיו וכיו"ב. מובהר בזאת כי קבלן יישא לבדו בעל העלויות הכרוכות בביצוע ההתאמות כאמור, ולא תהיינה לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.

יודגש כי עלות ההתחברות למערכת המידע של המזמין תבוא על חשבון הקבלן בלבד, לרבות עלויות אחזקת קו התקשורת/חיבור VPN, רישיונות, פיתוח ממשקים ככל שידרשו וכיו"ב. החברה תעשה ככל שביכולתה לקדם שיתוף פעולה מצד ספק מערכות המידע, אך האחריות הכוללת לביצוע ההתחברות מוטלת על הקבלן.

ג. הפעלת מערכת המוקד

1. הקבלן יישא בעלויות השיחות היוצאות והנכנסות וכן בעלויות של המרכזיה.
2. העלויות יכללו גם את העלויות השוטפות וגם את העלויות החד-פעמיות הכרוכות בשיחות אלה, לרבות עלויות התחברות לשרתים, התחברויות למערכות אחרות וכן פעימות המונה.
3. קו התקשורת של הקבלן יותקן ויתוחזק על חשבון הקבלן. הקבלן מתחייב להגדיל את קיבולת הקו בהתאם לעומס השיחות, כך שלא יהיה מצב שלקוח מתקשר ויקבל צליל תפוס או שאיכות השיחה תהיה נמוכה.
4. אחריות הקבלן לוודא איכות שיחה טלפונית טובה עם הלקוחות. מנהל החברה הוא ההגורם הקובע בנוגע לאיכות השיחה והחלטתו בנושא תהיה מחייבת וסופית.

ד. אבטחת מידע

1. הקבלן יהיה אחראי כלפי החברה על כל מידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דו"חות, טפסים, מדיה מגנטית, נתונים אישיים ומערכות מידע של המזמין. כל אמצעי ההגנה שיופעלו לצורך אבטחת המידע כאמור ינקטו בתיאום ובאישור הגורמים המקצועיים של המזמין.
2. הקבלן ידאג לאבטחת כל המידע שמגיע אליו במסגרת התחייבויותיו עפ"י הצעה זו.
3. הקבלן אינו רשאי לעשות שימוש שלא לעניין מילוי מחויבותו במידע בכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו.
4. עם סיום ההתקשרות יחזיר הקבלן למזמין את החומרים והמידע האמור, או ישמידו, בהתאם להוראות החברה.
5. השירותים שייתנו על ידי הקבלן יפעלו בהתאם למדיניות אבטחת המידע ולהנחיות הרגולציה בתחום אבטחת המידע ובדגש על אבטחת מידע בעניין כרטיסי אשראי – על הקבלן להוכיח עמידה בתקן PCI.
6. קו התקשורת בין המזמין למוקד הטלפוני ייקשר בין ה FIRE WALL של החברה (או של ספק מערכות המידע של החברה) לבין זה של הקבלן.
7. רשת מחשבי המוקד תופרד ממערכות ורשתות נוספות של הקבלן ומרשת החברה באמצעות FIRE WALL ואמצעי אבטחה נוספים.
8. על הקבלן לבצע הפרדה בין מסדי הנתונים של לקוחות החברה ובין מסדי הנתונים של לקוחות אחרים של הקבלן ולספק גישה למסדי הנתונים של החברה רק לבעלי הרשאה מתאימה.
9. ספק מערכות המידע של החברה יורשה לבצע ניתור ובקרה על הגישה למסדי הנתונים.
10. המערכת תאפשר פיקוח וניטור באמצעות לוג של כניסות ויציאות של הפעילות מול מסד הנתונים.
11. בכל תחנות העבודה של הקבלן יותקן אנטי וירוס בעל רישיון ויכולת עדכון חתימות. האנטי וירוס יתעדכן מידי יום ובכל עת שיעלה צורך מידי בעדכון.
12. כל משתמש יאומת באופן חד ערכי באמצעות מפתח חכם OTP.
13. המערכת תתריע על כל ניסיון גישה/שימוש חורג מההגבלות וההרשאות שניתנו באמצעות שליחת התרעות

14. תתאפשר גישה מרחוק למערכת באמצעות קו מאובטח בין החברה לבין מערכת המוקד.
15. הקבלן ינהל הרשאות משתמשות תוך ביצוע רישום מעודכן של מורשים ויפעיל מדיניות הזדהות קשיחה בנפרד ממערך ההרשאות של הקבלן.
16. הכניסה למערכת המוקד הטלפוני תעשה באמצעות הרשאות אישיות והזדהות קשיחה.
17. ניתן להשתמש באמצעי זיהוי כדוגמת כרטיס חכם עבור כל נציג שירות או עובד קבלן.
18. תחנות העבודה יינעלו באופן אוטומטי לאחר כ-5 דקות ללא פעילות.
19. הקבלן ינהל רשימה מעודכנת של כל מורשי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם.
20. בקורות מקרה של אירוע אבטחת מידע הקבלן מחוייב לשתף פעולה עם נציגי החברה לרבות באירועים בהם מעורבים עובדי הקבלן, מקרי הפרה או חשד להפרה או חריגות אבטחה.

ה. מאגרי מידע

1. מאגרי מידע המכילים מידע אישי כגון הקלטות שיחות במרכזייה, תמיכה מרחוק, יאוחסנו בנפרד (פיזית ולוגית) ממערכות הספק.
2. הקבלן ידאג לבצע הפרדה בין מערכי הגיבוי של הקבלן לבין מערכי הגיבוי של המוקד המכילים מידע אישי/פרטי ברמה הלוגית.
3. יש להתקין רכיב GW בכניסה/יציאה מהרשת. יכולות הרכיב ה-GW יכללו WAF, AV, FW.
4. יותקן רכיב AV ברמת תחנות הקצה והשרתים.
5. גישה לממשקי WEB תבצע באמצעות SSL.

ו. ממונה אבטחת מידע

1. הקבלן ימנה עובד מטעמו שיהיה ממונה על אבטחת המידע וישמש איש קשר מול החברה בכל הקשור לקבלת הנחיות אבטחת מידע, לרבות פיקוח אחר ומימוש הוראות.
2. הממונה יהיה בעל ניסיון של שנתיים לפחות, באבטחת מידע של מערכות ממוחשבות, יהיה אחראי על קיום כל דרישות אבטחת המידע או הנגזרות מרגישות המידע ואופי השימוש בו, ויפעל בכפוף להוראות והנחיות מנמ"ר החברה.
3. הממונה יהיה אחראי להדרכה והטעמה של עובדי הקבלן בנוגע לכלל ההנחיות והרגישויות שנובעות מפעילות הקבלן במידע.
4. הממונה יהיה אחראי לדווח מיידית על כל מקרה או אירוע של אבטחת מידע או התקפה אחרת באופן מידי למנהל החברה. אין הדבר מוריד מאחריותו של הקבלן לדיווח על מקרה או אירוע של אבטחת המידע.
5. הממונה יהיה אחראי לדווח מיידית על כל ליקוי מהותי במערכות המוקד (ישיר או עקיף).

ז. אבטחה פיזית

1. יוקצו חדרי שרתים ותקשורת ייעודיים ונפרדים נעולים שאליהם יחוברו כלל קווי התקשורת מחוץ לארגון וכן כל כבילה פנימית של הטלפוניה והמחשבים.
2. תחנות העבודה של נציגי המוקד יהיה ללא כונן דיסקים נשלף או אמצעי אכסון נתיקים אחרים.

ח. גיבויים

1. על הקבלן לגבות את כלל המידע שנאסף במסגרת עבודתו ברמה היומית.

2. אמצעי הגיבוי יישמרו בתוך ארון ייעודי נעול ועמיד לאש.

3. יבוצע גיבוי שבועי בשרתים מחוץ למשרדי הספק.

4. למערכת המוקד והמחשבים גיבוי חשמל UPS.

ט. חוקים, תקנות ונהלים

1. הקבלן מתחייב למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים, התשנ"ה-1995 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981

וכן תיקון 13 לחוק וכל חיקוק עתידי לניהול מאגרי מידע ולשמירתם.

2. הקבלן מתחייב למלא אחר נהלי אבטחת המידע שיוכתבו על ידי החברה.

3. הקבלן יודא וידריך את עובדיו, במסגרת הדרכות תקופתיות על נהלי אבטחת מידע ויפעל לאכיפתם במסגרת מתן השירותים לחברה.