



מכרז פומבי מס' 07/2026

למתן שירותי גבייה



אוגוסט 2026



תוכן עניינים

פרק א' - תנאי המכרז והוראות למציעים	3
נספח א'1 - דף מידע ארגוני	22
נספח א'2 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	25
נספח א'3 - נוסח ערבות מציע	26
נספח א'4 - אישור רו"ח בדבר היעדר הערת עסק חי	27
נספח א'5 - תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים	28
נספח א'6 - מאזן גבייה 2025	29
נספח א'7 - נוהל הגרלה לבחירת זוכה במכרז	30
פרק ב' - הצהרת המציע	31
פרק ג' - הצעת המחיר	34
פרק ד' - חוזה ההתקשרות	36
נספח ד'1 - מפרט השירותים	63
נספח ד'2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע	81
נספח ד'3 - אישור קיום ביטוחים	82
נספח ד'4 - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות	83
נספח ד'5 - הצהרת סודיות של עובדי הספק	85
נספח ד'6 - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד	86
נספח ד'7 - הצהרה על היעדר תביעות	87
נספח ד'8 - הסכם רמת שירות SLA	88
נספח ד'9 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים וגם סעיפים 330א'-330כח'	
לפקודת העיריות (נוסח חדש).	96



פרק א' - תנאי המכרז והוראות למציעים

1. הגדרות

- 1.1. **"גובה ממונה"** – לעירייה מונה גובה ממונה מטעם משרד הפנים – החשב המלווה.
 - 1.2. **"העירייה"/"המזמין"** – עיריית קלנסווה באמצעות החשב המלווה/הגובה הממונה ו/או כל נציג אחר מטעמה, אשר יוסמך על ידי החשב המלווה/הגובה הממונה לעניין מכרז זה.
 - 1.3. **"הקבלן"/"הספק"/"המציע הזוכה"** – המציע הזוכה במכרז לרבות נציגיו, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.
 - 1.4. **"המנהל"/"המנהל מטעם המזמין"** – החשב המלווה/הגובה הממונה ו/או מיופה כוחו, האחראים על פיקוח אחר פעילות הספק.
 - 1.5. **"מנהל צוות הגבייה"** – איש הקשר מול המזמין מטעם הספק הזוכה במכרז, האחראי על ביצוע כלל שירותי הגבייה אצל המזמין, לרבות אחריות על צוות עובדי הספק, מתן הדרכה ומענה מקצועי לצוות תוך מתן דגש על עדכון שוטף בשינויים בהוראות הדין והפסיקה, דיווחי עבודה ופגישות עבודה אצל המזמין, הפקת דו"חות וביצוע בקרה.
עוד יודגש כי מנהל צוות הגבייה מחויב לבצע את תפקידו במשרה מלאה במשרדי מחלקת הגבייה בעיר.
 - 1.6. **"חייב"/"תושב"** – בר חיוב בתחום השיפוט של העירייה וכל החשבונות הפעילים המקבלים חיובים (שומות) (תקופתיים/תקופתיות/ שנתיים/ חד פעמיים וכו')
 - 1.7. **"גבייה שוטפת"** – גבייה במהלך השנה השוטפת של כלל החיובים העירוניים שהופקו עבור אותה שנה (ארנונה, מים וביוב, היטלים, אגרות, תשלומי שכר לימוד, אגרת שירותים בחינוך, חיובי רווחה, אגרת שוק עירוני וכיו"ב), למעט חיובים בגין דוחות חניה וחיובים המטופלים במסגרת גבייה משפטית.
במסגרת הגבייה השוטפת יכללו גם חיובים בגין השנה השוטפת שהפכו בתוך אותה שנה לחובות בשל אי – תשלום במועד ונגבו עד לסוף השנה.
 - 1.8. **"גביית פיגורים" / "אכיפה מנהלית"** – גביית כלל החובות העירוניים בפיגור, שנוצרו בגין שנה שוטפת ושנים קודמות לשנה השוטפת (ארנונה, מים, ביוב, היטלים, אגרות, תשלומי שכר לימוד, אגרת שירותים בחינוך, חיובי רווחה, אגרת שוק עירוני וכיו"ב), בדרך של אכיפה מנהלית מכוח פקודת המיסים (גבייה), למעט חובות בגין דוחות חניה וחובות המטופלים במסגרת גבייה משפטית.
 - 1.9. **"שירותי גבייה" או "השירותים"** – **ניהול כולל** של שירותי הגבייה השוטפת וגביית הפיגורים, כמוגדר במסמכי המכרז ובפרט במפרט השירותים **בנספח ד'1** למכרז וכן כל מטלה או דרישה כפי שמקובל בתחום הגבייה במחלקות גבייה ברשויות מקומיות או כפי שיידרש על ידי המזמין לצורך ניהול והפעלת שירותי הגבייה נשוא מכרז זה.
 - 1.10. **"בסיס הגבייה"** – סך התקבולים בפועל, כמפורט בסעיף 1.10.1, שייגבו מידי שנה, בניכוי החזרי תשלום ו/או זיכויים שיבוצעו במהלך השנה. בסיס הגבייה יהווה בסיס לביצוע ההתחשבנות השנתית לחישוב התמורה לספק הזוכה בהתאם לעמלת הגבייה וכן לחישוב בונוסים/קנסות, ככל שיהיו.
- התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין, למעט תשלומים בכרטיס אשראי שהתאריך הקובע כאמור לגביהם הינו מועד ביצוע העסקה. עוד יובהר, כי חישוב גביית התקבולים בפועל יתבצע על פי מאזן גבייה מצטבר של המזמין לאחר תיקונים שיופק על ידי המזמין.**



1.10.1. בסיס הגבייה יכלול את סוגי התקבולים הבאים בלבד:

1.10.1.1. **ארנונה, מים וביוב** - תקבולים בגין חיובים שוטפים וחובות עבר.

1.10.1.2. תקבולים בגין תחומי גבייה בהם יפעל הספק בפועל לביצוע פעולות הגבייה עבור המזמינה, לרבות: מים וביוב, היטלים, אגרות, תשלומי שכר לימוד, אגרת שירותים בחינוך, חיובי רווחה וכיוצא באלה.

1.10.1.3. **מובהר כי נכון למועד פרסום המכרז קיים צפי להעברת מערך גביית המים והביוב לתאגיד מים אזורי במהלך שנת 2026. ככל שהעברה כאמור תצא אל הפועל, והספק לא יידרש לבצע את שירותי הגבייה בתחום המים והביוב, ייגרעו התקבולים בגין רכיב זה מבסיס הגבייה לצורך חישוב התמורה, ולא תהיה לספק כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך.**

1.10.2. **התקבולים הבאים אינם נכללים בבסיס הגבייה** בכל הקשור לתשלום התמורה לספק הזוכה, כמפורט להלן:

1.10.2.1. תקבולים בגין הוצאות אכיפה מנהלית לפי פקודת המסים (גבייה) ו/או פקודת העיריות שיקודדו ויסומנו במערכת על ידי המזמין בסוג שירות ייעודי. בכל מקרה, המציע הזוכה יהיה זכאי לגבות מהחייבים תקבולים אלה בהתאם לכללי המכרז, בין היתר בסעיף 24.14 להלן.

1.10.2.2. תקבולים בגין חובות שיועברו לטיפול בלעדי של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר שאינו הספק, לרבות תקבולים שגבייתם אפשרית במסגרת הליך משפטי בלבד, גם אם תהליך התשלום של תקבולים אלה טופל בשלב כלשהו על ידי הספק או מי מעובדיו.

2. נתונים כלליים

להלן נתונים באשר לפעילות הגבייה אצל המזמין. יובהר כי נתונים אלה אינם כוללים תקבולים שאינם בבסיס הגבייה, כאמור בסעיף 1.10 לעיל.

הנתונים והמידע המובאים להלן אינם מחייבים את המזמין ויש לראות בהם משום מתן אינדיקציה כללית בלבד, אשר אין להסתמך עליה בשום דרך שהיא בעת הגשת ההצעות למכרז והיא אינה מחייבת את המזמין בשום אופן. באחריותו המלאה של המציע לערוך את כל הבירורים ו/או הבדיקות הדרושות לו לצורך הגשת הצעתו למכרז.

3. למאזן גבייה 2025 - ראו בנספח א' 6.

4. תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז וחוזיהם ההתקשרות המצ"ב על נספחיו ופרקיו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

5. כל מסמכי המכרז, על נספחיהם, וכן כל פרק ו/או נספח שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים ייחשבו לכל דבר ועניין כמסמכי המכרז.

6. **את מסמכי המכרז ניתן לרכוש** - בין השעות 08:00-14:00 במחלקת הגבייה בטלפון מס' 09-8780388 זאת תמורת תשלום בסך של 2,000 ₪ (אלפיים ₪ בלבד), שלא יוחזרו בשום מקרה, את מסמכי המכרז יש להוריד מאתר העירייה, בכתובת qalanmun.com

7. אי השתתפות המציע במכרז לאחר ששילם עבור מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא, לרבות איחור במועד מסירת ההצעה, וכן ביטולו של המכרז על ידי המזמין, לא יהוו עילה להחזרת התשלום. תנאי להגשה הינו רכישת מסמכי המכרז.

8. כל המחזיק במסמכי המכרז, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם כל שימוש, זולת למטרת הגשת הצעתו במכרז זה, בלא אישור מראש ובכתב ממחבר ועורך המכרז.

9. **קבלני משנה**: מובהר ומודגש בזאת כי כלל השירותים נשוא המכרז והחוזיהם יבוצעו במלואם על ידי הספק



בעצמו, ללא הסתמכות על קבלני משנה, למעט פעולות שביצוען על ידי קבלני משנה יוצע על ידי הספק בטרם תחילת ההתקשרות והכל בכפוף לאישורו של כל קבלן משנה מראש ובכתב על ידי המזמין. המזמין יהא רשאי לפסול, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כל קבלן משנה שיוצע ע"י הספק, וכן יהא רשאי לדרוש ממנו לסלק מהאתר את ידו של כל קבלן משנה, גם אם אושר מלכתחילה, והספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות המזמין כאמור.

10. נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים והחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151) התשפ"ב-2022 או תיקונים אחרים יגברו על כל הרשום במכרז זה ויחייבו את הספק הזוכה.

11. העירייה רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו, שהשירותים נשוא המכרז והחוזה כפופים לכל שינוי רגולטורי אשר חל על גבייה ואכיפה ברשויות מקומיות. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות יתקבל שינוי רגולטורי, לרבות שינויי חקיקה וכל הוראה מחייבת אחרת בעניין זה, תהא רשאית העירייה לנקוט בכל דרך שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז והחוזה, לרבות הפסקת ההתקשרות עם הזוכה, שינוי ו/או הרחבת ו/או צמצום חוזה ההתקשרות והיקף השירותים, יציאה למכרז חדש וכיו"ב. לזוכה לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, בשל כך. הגדלת היקף ההתקשרות ו/או רכישת שירותים נוספים תהא כפופה לאישור מראש ובכתב של כלל מורשי החתימה בעירייה.

12. מודגש, כי לעירייה מונה חשב מלווה מטעם משרד הפנים מכח סעיף 142 ב לפקודת העיריות. לפיכך, כל התחייבות כספית, שאינה חתומה ומאושרת מראש ובכתב על-ידי החשב המלווה, בנוסף לחתימות מורשי החתימה בעירייה (ראש עירייה וגזבר) ובצירוף חותמת הרשות המקומית, הינה בניגוד לדרישות הדין, ואין לה תוקף חוקי מחייב כלפי קופת העירייה.

13. מובהר ומודגש, כי החשב המלווה בעיריית קלנסווה הינו בעל סמכויות של גובה ממונה בהתאם לסעיף 142 לפקודת העיריות.

14. החברה ו/או גורם כלשהוא אחר (בין מטעמה ובין שלא מטעמה) שיבחר לבצע עבודה או לתת שירותים לעירייה ו/או מי מטעמה, ללא שבידו התחייבות חתומה ומאושרת כדין ע"י החשב המלווה כאמור לעיל גילה דעתו בכך שהוא נוטל על עצמו סיכון מודע לבצע עבודה ללא קבלת תמורה.

15. לוח זמנים

תיאור	תאריך
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	23/08/2026 עד השעה 15:00
מועד אחרון להגשת הצעות תיבת מכרזים, עיריית קלנסווה	31/08/2026, עד השעה 13:00
תוקף ערבות הגשה למכרז	30/11/2026

המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תפורסם באתר האינטרנט של המזמינה וכן תימסר לכל מי שרכש את מסמכי המכרז או נרשם על-ידי נציג המזמין.



16. תנאי סף להשתתפות במכרז

תנאי הסף הרשומים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, הם מצטברים ויש לראותם כמשלימים זה את זה. הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף - תיפסל ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.

על המציע לעמוד בעצמו בתנאי הסף, ולא יתאפשר למציע להסתמך לעניין זה על כל גוף או אדם אחר.

16.1. המציע הינו עוסק מורשה. מציע שהוא תאגיד יהיה רשום כדין בישראל.

16.2. המציע מנהל ספרים כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

16.3. לא נכללה בדו"ח הכספי המבוקר האחרון של המציע 'הערת עסק חי'.

16.4. למציע ניסיון מעשי מוכח במתן שירותי גבייה לרשויות מקומיות של חיובים וחובות עירוניים, לרבות ארנונה ותשלומים עירוניים אחרים, הכוללים במצטבר, בכל רשות מקומית, שירותי גבייה שוטפת של כל הרכיבים המצויים בסעיף 1.10.1 בסיס הגבייה, כהגדרתם לעיל, ושירותי אכיפה מנהלית של ארנונה (להלן ולצורך תנאי סף זה 16.4: "שירותי הגבייה").

שירותי הגבייה יעמדו בכל התנאים הבאים, במצטבר :

16.4.1. המציע סיפק שירותי גבייה עבור לפחות שלוש רשויות מקומיות, כאשר לפחות אחת מהן מונה 23,000 תושבים ומעלה. השירותים ניתנו בכל אחת מן הרשויות לתקופה רצופה של 36 חודשים לפחות, במהלך חמש השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.

16.4.2. במסגרת מתן שירותי הגבייה, גבה המציע סכום מצטבר של לפחות 75,000,000 ₪, בשלוש הרשויות המקומיות שיוצגו על פי תנאי סף 16.4.1 בכל אחת מהשנים בשלוש השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.

לצורך עמידה בהגדרת "שירותי הגבייה", כאמור בתנאי סף 16.4, על ניסיון המציע לכלול, בכל רשות מקומית, את ביצוע השירותים הבאים לכל הפחות:

- גביית חיובים שהופקו עבור השנה השוטפת.
- גביית פיגורים ואכיפה מנהלית.
- שירות לקוחות – לרבות קבלת קהל, מענה טלפוני, טיפול בפניות תושבים בכתב, הכנת כלל החומר והנתונים הדרושים לצורך מתן מענה מקצועי לפניות תושבים על ידי הרשות המקומית.
- הכנת תיקים למחיקת חובות ולוועדות ערר ארנונה, החלת מחיקות, הנחות והסכמי פשרה, הקפאת הליכי גבייה - לפי פקודת העיריות/צו המועצות המקומיות/צו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות) ובהתאם להנחיות נוספות של משרד הפנים, היועמ"ש לממשלה, חוזרי מנכ"ל וכיו"ב לעניינים אלו.
- הכנת החומר והנתונים הדרושים להגשת תביעות חוב/תביעות משפטיות על ידי הרשות המקומית.
- ביצוע התאמות גבייה מול הרשות המקומית.

16.5. על המציע להציג בהצעתו מנהל צוות גבייה שיעמוד בכל התנאים הבאים :

16.5.1. בעל תואר אקדמי שנרכש במוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שקיבל הכרה מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים בחוץ לארץ, באחד מהתחומים הבאים : כלכלה, מנהל עסקים, חשבונאות, משפטים, סטטיסטיקה או כל תואר רלוונטי אחר לתחום גביית כספים.

16.5.2. בעל ניסיון של חמש שנים לפחות, בניהול מערך גבייה שוטפת ואכיפה מנהלית של ארנונה, עבור רשות מקומית, אחת או יותר, בהיקף של 15,000 תושבים ומעלה.

16.5.3. מובהר ומודגש, כי מועמד של המציע לתפקיד מנהל הגבייה הוא זה שישמש כמנהל



הגבייה בפועל בעירייה ויהא בכפיפות מלאה לחשב המלווה/גובה הממונה או מי שיוסמך על ידו.

למען הסר ספק, המועמד שיוצג לצורך עמידה בתנאי סף 16.5, יהיה אחראי על ביצוע השירותים נשוא המכרז מטעם הספק הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלף בהסכמת המזמין בכתב בלבד.

16.6. המציע הינו בעל אישור בר תוקף לתפקיד חברת גבייה מטעם ועדת האישורים הארצית בהתאם לסעיף 330 י"א (א) לחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב – 2022.

16.7. המציע רכש את מסמכי המכרז.

16.8. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

16.9. ההצעה תוגש ע"י ישות משפטית אחת וכל המסמכים הנדרשים יהיו על שמה.

מובהר כי, תנאי הסף שנקבעו נדרשים מפאת מורכבות השירותים ועל מנת לוודא כי למשתתפים ניסיון ומומחיות מספקים לצורך מתן השירותים.

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

כל מציע ימלא ויחתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע, ויגיש למזמין נוסח של הצעתו שיכלול את המסמכים והמידע שלהלן להוכחת תנאי הסף הרשומים לעיל:

17.1. אישור על רישום המציע כעוסק מורשה.

17.2. העתק תעודת התאגדות של המציע.

17.3. לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף 16.4 לעיל על תתי סעיפיו, על המציע לפרט את הרשויות המקומיות להן סיפק שירותי גבייה כנדרש, על פי הנוסח שב**נספח א'1** (הפירוט יכלול את שם הרשות המקומית, מס' התושבים, תקופת מתן השירותים, תיאור השירותים, היקף הגבייה באפלי ש"ח בכל אחת מהשנים ופרטי איש הקשר). פירוט זה יאושר על ידי עו"ד ורו"ח.

לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי סף 16.4.2 על המציע לצרף מאזן גביה בגין כל שנה משלושת השנים הרצופות עבור כל רשות מוצעת והעומדת בתנאי הסף 16.4.1 כאשר הוא חתום על ידי ממונה הגביה/גזבר הרשות.

17.4. יש לצרף את האישורים שלהלן לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים, תשל"ו- 1976:

17.4.1. אישור מפקיד שומה מורשה, מרואה חשבון או מיועץ מס, המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו- 1976.

17.4.2. תצהיר מטעם המציע בנושא בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום, באישור עו"ד ועל פי הנוסח שב**נספח א'2**.

17.5. לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי סף 16.5 לעיל, ביחס למועמד לתפקיד מנהל צוות הגבייה מטעם המציע, על המציע לצרף את המסמכים שלהלן:

17.5.1. קורות חיים של המועמד, המפרטים את כישוריו, הכשרתו, השכלתו וניסיונו של המועמד לרבות בכל הקשור לניסיונו הניהולי בתחום הגבייה והאכיפה המנהלית של חובות ארנונה ברשויות מקומיות.

17.5.2. פירוט הרשויות המקומיות בהן שימש המועמד בתפקידים האמורים על פי הנוסח שב**נספח א'1** (הפירוט יכלול את שם הרשות, מספר התושבים, תקופת העבודה ותיאור העבודה). פירוט זה יאושר על ידי עו"ד.

17.6. להוכחת האמור בסעיף 16.6, יצרף המציע את האישור האמור מאת ועדת האישורים הארצית.

17.7. קבלה על רכישת מסמכי המכרז ע"ש המציע. יודגש, כי הקבלה ו/או מסמכי המכרז אינם ניתנים להעברה למציע אחר (למזמין זכות לקיים נוהל זיהוי של רוכש מסמכי המכרז והתאמתו לזהות המציע).



- 17.8. ערבות בנקאית להצעה, כמפורט בסעיף 19 להלן ועל פי הנוסח שבנספח א'3.
- 17.9. אישור רו"ח בדבר העדר הערת 'עסק חי', על פי הנוסח שבנספח א'4 למכרז זה. יצוין כי ניתן להמציא אישור רו"ח הממוען למציע ולא למזמין, ובלבד שיישמר נוסחו של הנספח.
- 17.10. המציע יצרף את כלל הנספחים למכרז זה כשהם מלאים, חתומים על ידי רו"ח ו/או עו"ד (בהתאם לדרישה) ומעידים על מלוא הניסיון הנדרש מהמציע בהתאם לדרישות הסף.
- 18. מסמכים נוספים**
- 18.1. לשם דירוג ניקוד האיות של המציע יש להרחיב ולפרט בנספח א'1 את ניסיון המציע בהתאם לסעיף 27.2.3 להלן.
- 18.2. תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים בנוסח נספח א'5 למכרז כשהוא חתום ומלא כנדרש.
- 18.3. כל מסמכי ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים במסגרת המכרז, ככל שיהיו כאלה, חתומים על ידי המציע.
- המסמכים בסעיפים 17 ו-18 לעיל יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וחווה ההתקשרות במסגרתו.**
- 19. ערבויות**
- 19.1. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית, אוטונומית, ע"ש המציע ולבקשתו, חתומה כדין, לטובת המזמין, בנוסח המצורף כנספח א'3 למסמכי המכרז, על סך של 100,000 ₪ (להלן: "הערבות להצעה"). הערבות להצעה תעמוד בתוקף ארבעה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- 19.2. הצעה שלא תצורף אליה ערבות, בנוסח המצורף כנספח א'4 למסמכי המכרז העונה על כל הדרישות המפורטות בסעיף 19- תיפסל.
- 19.3. ביטל המציע את הצעתו לפני התקופה האמורה בסעיף 19.1, רשאי המזמין להגיש את הערבות שצירף המציע להצעתו, לגביה.
- 19.4. הערבות להצעה תוגש בתוך מעטפת ההצעה. מובהר כי אין לכרוך, לשדך או להדביק את ערבות ההצעה, בכל דרך שהיא, ליתר מסמכי המכרז.
- 19.5. אם וככל שהליכי המכרז יתארכו מעבר לארבעה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות, ויידרשו המציעים המעוניינים כי הצעותיהם תילקחנה בחשבון להאריך את תוקף הערבות – יהיה עליהם להאריך את הערבות להצעה לתקופה שתידרש על ידי המזמין.
- 19.6. המזמין רשאי לדרוש ממציעים שנבחרו ככשיר שני או שלישי, ככל שייבחרו, עם מתן ההודעה על בחירתם ככשיר שני או שלישי, להאריך את תוקף הערבות להצעה למשך תקופה שלא תעלה במצטבר על תקופת הניסיון (6 החודשים הראשונים להתקשרות), כאמור בסעיף 29.13 להלן, והמציעים יהיו חייבים במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות, אלא אם הודיעו על ויתור על זכיהם וזאת, בחלוף 60 ימים מיום ההכרזה על הזוכה במכרז, לכל המוקדם, ולא יאוחר מ-120 ימים לאחר יום ההכרזה. בחלוף המועד הנ"ל, אי ויתור על הזכיה, ייחשב כהצהרת המציע על תוקף הצעתו עד לתום תקופת הניסיון. ובמידת הצורך, יהא על המציע להאריך את תוקף ערבותו.
- 19.7. אי-הארכת הערבות כנדרש תהווה, כשלעצמה, עילה לחילוט הערבות. הערבות תהא בלתי מותנית, בלתי מוגבלת וניתנת למימוש במשך כל תוקפה **בתוך 14 ימים קלנדריים** מיום קבלת דרישת המזמין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו לפי תנאי מכרז זה. הערבות לא תוחזר במידה והמציע יחזור בו מהצעתו.
- 19.8. הערבות להצעה חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבע המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לפסול את אותה הצעה.
- 19.9. הערבות להצעה תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת המציע. המזמין יהא רשאי להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.



- 19.10. המזמין ישיב את הערבות להצעה למציע אשר הצעתו התקבלה תוך 10 ימים מיום שהמציע יחתום על החוזה וימציא את ערבות הביצוע ויתר המסמכים הנדרשים בהתאם לתנאי החוזה. אם המציע שהצעתו תתקבל לא ימלא את ההתחייבויות המפורטות בהצעת המציע כאמור במלואן ובמועדן יהיה המזמין רשאי לחלט ערבותו וסכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש שיקבל המזמין, על נזקים שנגרמו לו בשל אי מילוי התחייבויות המציע ו/או במהלך ניהול המכרז. זאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת הנתונה למזמין.
- 19.11. הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין המזמין לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר חתימה על חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה ולמעט ערבויותיהם של מציעים שהוכרזו ככשיר שני ושלישי.
- 19.12. מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המזמין, על סך של 150,000 ₪ כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף **בנספח ד'2** למסמכי המכרז (להלן: "**ערבות הביצוע**").
- 19.13. ערבות הביצוע תהא לפקודת המזמין, צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין ובלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט **תוך 14 ימים קלנדריים** מפנייה חד צדדית של המזמין, בכל תקופת תוקפו של המכרז או ההסכם, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או ההסכם.
- 19.14. היה ותקופת ההתקשרות תוארך לתקופת האופציה, תוארך ערבות הביצוע בהתאם על ידי המציע וזאת במועד קבלת הודעת המזמין בדבר הארכת תקופת ההסכם.
- 19.15. המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות והארכתן ככל שיידרש.

20. עמידה בדרישות הביטוח

- 20.1. מבלי לגרוע מאחריות חוקית של המציע שהצעתו תוכרז כזוכה ו/או על פי דין או הסכם, מתחייב המציע הזוכה להחזיק ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות המכרז, בהיקף שלא יהיה מצומצם מהמפורט בדרישות כפי שמופיעות בחוזה ההתקשרות וכמופיע **בנספח ד'3** (להלן: "**הביטוחים הנדרשים**" ו/או "**דרישות הביטוח**").
- 20.2. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחי את הביטוחים הנדרשים, את דרישות והוראות הביטוח ואת מהות העבודות לפי מסמכי המכרז והחוזה במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחי התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- 20.3. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר ממועד תחילת ביצוע העבודות וכתנאי לתחילתן, או ממועד חתימת החוזה (לפי המוקדם), את **נספח ד'3** (בנוסחו המקורי) כשהוא חתום כדין על ידי המבטח.
- 20.4. בנוסף להמצאת אישור קיום ביטוחים כאמור, מתחייב המציע כי בכפוף לדרישת המזמין בכתב ימציא לו העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 20.5. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי שינויים ביחס **בנספח ד'3** עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 20.6. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה שאישור קיום ביטוחים (**נספח ד'3**) יוגש במועד הגשת ההצעה בחתימת המבטח, אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווה אישור המציע כי בדק עם מבטחו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

21. הבהרות

- 21.1. המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז הבהרות, שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא, ו/או לשלוח למציעים מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו המפורטות במסמכי המכרז (להלן: "**הבהרות**"), וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין בהתאם לדרישות הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות הבהרה של מציעים שיופנו אליו בכתב.

מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.



21.2. מציעים המעוניינים לקבל עדכונים לגבי המכרז, לרבות תשובות לשאלות הבהרה, ככל שיהיו, נדרשים להעביר בקשה באמצעות דוא"ל: mankal@qalansawe.muni.il בנושא המייל יש לציין "בקשה לקבלת עדכונים למכרז פומבי מס' 07/2026". באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא קבלת בקשתם.

21.3. שאלות הבהרה בקשר עם מסמכי המכרז ניתן יהיה להעביר באמצעות דוא"ל: בנושא המייל יש לציין "פניה לקבלת הבהרות למכרז פומבי מס' 00/2026". באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא קבלת שאלותיהם.

21.4. שאלות ההבהרה תוגשנה בקובץ word בלבד במבנה הבא:

מס' סידורי	עמוד בחוברת המכרז	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה

21.5. המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יענה - עד למועד האחרון להגשת הצעות - לשאלות הבהרה של מציעים אשר יישלחו אליו בדוא"ל כאמור לעיל. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יישלחו למציעים לכתובות הדוא"ל מהן תתקבלנה בקשות לקבלת עדכונים ושאלות הבהרה.

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

21.7. מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למציעים בעל פה, ורק מסמכי הבהרות שיישלחו למציעים יחייבו אותם.

21.8. במקרה של סתירה בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי ההבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות ובין עצמם, יגבר האמור במסמך ההבהרה המאוחר יותר.

22. תוקף ההצעה

ההצעה תהיה בתוקף במשך ארבעה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. אם וככל שהליכי המכרז יתארכו מעבר לתקופה כאמור, ויידרשו המציעים המעוניינים כי הצעותיהם תילקחנה בחשבון להאריך את תוקף הצעתם - יהיה עליהם להאריך את תוקף הצעתם לתקופה שתידרש על ידי המזמין, בהודעה מוקדמת של המזמין אל המציעים עד 10 ימים לפני פקיעת ההצעה.

המזמין רשאי לדרוש ממציעים שנבחרו ככשיר שני או שלישי, ככל שייבחרו, עם מתן ההודעה על בחירתם ככשיר שני או שלישי, להאריך את תוקף הצעותיהם למשך תקופה שלא תעלה במצטבר על תקופת הניסיון (6 החודשים הראשונים להתקשרות), כאמור בסעיף 29.13 להלן, והמציעים יהיו חייבים במקרה כזה להאריך את תוקף הצעותיהם, אלא אם הודיעו על ויתור כאמור בסעיף 15.6 לעיל.

23. הצהרות הנדרשות מהמציע ומובנות מהשתתפות

23.1. המציע מצהיר כי בהגשת הצעתו והשתתפותו במכרז, כמוה כהודעה ואישור, שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.

23.2. המציע מצהיר כי ידוע לו שכל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

23.3. המציע מצהיר כי ידוע לו שאין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.

23.4. המציע מצהיר כי ידוע לו כי אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. כל שינוי ו/או תוספת ו/או מחיקה ו/או תיקון שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס



אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת לא יחייבו את העירייה והם עלולים להביא לפסילת ההצעה.

23.5. המציע מצהיר כי המחיר המוצע על ידו במכרז, כולל את כל העלויות הכרוכות, בייצור, אספקה, הובלה, הקמה, התקנה, אחריות, ביטוח, אחזקה, רישוי, אגרות, היתרים, תקנים, כ"א, ציוד, אמצעים וכל הוצאה אחרת הכרוכה ביישום תוצאות המכרז.

23.6. המציע מצהיר, כי ידוע לו כי היה ויחליט המזמין כאמור שלא לבצע את השירותים ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ואו טענה מכל סוג שהוא, למעט הוצאות בגין רכישת טפסי המכרז שתוחזר לזוכה במכרז.

23.7. המציע מצהיר כי ידוע לו כי הוא יעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיע המזמין על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות להבטחת הצעתו.

23.8. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.

23.9. בנוסף להצהרות במסמכי המכרז, יצרף המציע להצעתו, הצהרה חתומה, בנוסח המצורף בפרק ב' (להלן: "הצהרת המציע").

24. הצעת המחיר והתמורה לזוכה

24.1. בכפוף למתן השירותים, נשוא המכרז והחוזה, על ידי המציע הזוכה ובכפוף לביצוע כל חובותיו הקבועות בחוזה, במסמכי המכרז ובדין, נקבעו **עמלות מרביות** העומדות על 6% בגין התקבולים הכלולים **בבסיס הגבייה השוטפת והפיגורים**, כהגדרתו בסעיף 1.7, 1.8 ו- 1.10 לעיל.

24.2. **על המציע במכרז להציע שיעור הנחה אחד באחוזים מהעמלה המרבית שלא יעלה על 15%, כל זאת כמפורט בפרק ג'.**

24.3. **את הצעת המחיר יש לצרף במעטפה סגורה.**

24.4. עמלות הגבייה הכוללות את מלוא התמורה למציע הזוכה, יקבעו לפי העמלות המירביות **בקיצו** **שיעור ההנחה האחיד** שיוצע על ידי המציע הזוכה, כל זאת כמפורט בהצעת המחיר בפרק ג' (לעיל ולהלן: "עמלת הגבייה").

24.5. **הצעה אשר תכלול שיעור הנחה העולה על 15% – תיפסל ולא תובא לדין.**

24.6. ההצעות שתוגשנה תיבחנה בהתאם לאומדן שיעור ההנחה שיוכן על ידי המזמין (להלן – "האומדן") אשר ישקף תמורה הוגנת וסבירה לדעת המזמין. האומדן יוכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות. האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים.

24.7. אחת לחודש, תשולם לספק תמורה בכפוף להגשת חשבון ואישורו על ידי המזמין.

24.8. **לתמורה המשולמת לספק יתווסף מע"מ כחוק.**

24.9. מובהר, כי כל ההוצאות הכרוכות בביצוע מלא של כלל השירותים נשוא המכרז תבואנה במלואן על חשבון והוצאותיו של המציע הזוכה, ובכלל זה:

24.9.1. הוצאות השכר בגין מנהל צוות הגבייה, 3 (שלושה) עובדי גבייה ו- 2 (שני) עובדי גבייה בכירים מטעם המציע הזוכה.

24.9.2. הוצאות רכב למנהל צוות הגבייה.

24.9.3. השכר ברוטו לכלל עובדי הגבייה לא יפחת מ 7,500 ₪.

24.9.4. ציוד מחשב ו- IT מלא.

24.9.5. תקשורת (טלפון ואינטרנט), ריהוט, מיזוג, ניקיון, תחזוקה וכיו"ב.

24.9.6. הפעלת מוקד טלפוני גבייה ובירורים (לרבות IVR).

24.9.7. הדפסת ושליחת התראות ודרישות במסגרת האכיפה המנהלית. מובהר כי המזמין



רשאי לדרוש שההתראות יהיו ממוגנטות.

24.9.8. ציוד לסריקת שיקים.

24.9.9. הדפסת ושליחת שוברים (לרבות QR).

24.9.10. שליחת SMS-ים לחייבים.

24.9.11. תלבושות אחידות לנציגים - באישור המזמין.

24.10. יודגש כי ההוצאות בגין שימוש וחיבור מרחוק למערכת הגבייה השוטפת של ספק מערכות המידע של המזמין תבואנה על חשבון המזמין.

24.11. התמורה שתשולם למציע הזוכה תחושב בהתבסס על חשבון חודשי מצטבר לכל חודש, כאמור בסעיף 24.7 לעיל. בנוסף, יערוך המזמין התחשבות שנתית מידי שנה, עד לתום הרבעון הראשון לאחר כל שנה קלנדרית (ובהתחשבות השנתית האחרונה - עד לתום שלושה חודשים לאחר סיום ההתקשרות), לחישוב סכומי יתר/הפרשים/בנוסים/קנסות וכיו"ב, ככל שיהיו, עבור התקופה שמהראשון לחודש ינואר ועד סוף חודש דצמבר של השנה הקודמת. למען הסר ספק, יובהר כי קנסות בגין אי עמידה בדרישות בנספח ד'8 (הסכם רמת שירות SLA) לא יכללו במסגרת ההתחשבות השנתית, והספק יישא בתשלומם באופן מיידי.

24.11.1. בשלב הראשון של ההתחשבות השנתית, יבוצע איזון שנתי בין התמורה ששולמה למציע הזוכה על פי המקדמה החודשית הקבועה לבין התמורה המגיעה לו על פי הגבייה השנתית בפועל, אשר תחושב כמכפלת עמלת הגבייה בבסיס הגבייה, כהגדרתו בסעיף 1.10 לפרק א', בתוספת מכפלת העמלה הנוספת בתקבולים שיגבה הספק עבור חיובים נוספים.

24.11.2. בשלב השני של ההתחשבות השנתית, יבוצע תחשיב בנוסים/קנסות כמפורט בסעיף להלן. יישום תחשיב זה יהיה כפוף לשינויים עתידיים ככל שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות על פי דין. יובהר כי ככל ששינויים כאמור יורו על ביטול התחשבות בגין בנוסים/קנסות, התחשבות זו תבוטל.

מקדם עמלות הגבייה	אחוזי הגבייה (מיים) השנתיים בפועל על ידי הספק	אחוזי הגבייה (ארנונה) השנתיים בפועל על ידי הספק	בנוס בגין גבייה בעודף
	ממוצע גבייה - שנה שוטפת ושנה קודמת (על בסיס מזומן בלבד)	ממוצע גבייה - שנה שוטפת ושנה קודמת (על בסיס מזומן בלבד)	
2	מעל 35%	מעל 55%	
1.5	בין 26% ל 35%	בין 48% ל 55%	



מקדם עמלות הגבייה	אחוזי הגבייה (מים) השנתיים בפועל על ידי הספק	אחוזי הגבייה (ארנונה) השנתיים בפועל על ידי הספק	תחום האדישות
	ממוצע גבייה - שנה שוטפת ושנה קודמת (על בסיס מזומן בלבד)	ממוצע גבייה - שנה שוטפת ושנה קודמת (על בסיס מזומן בלבד)	
1	בין 24% ל 26%	בין 47% ל 48%	
1	24%	48% (אחוז הגבייה הבסיסי)	
0.8	מתחת ל 24%	מתחת ל- 45%	קנס בגין גבייה בחוסר

24.11.2.1. ככל שיתברר כי המציע הזוכה הגיע לאחוזי גבייה שנתיים מעל לאחוזי הגבייה הבסיסיים (לעיל ולהלן: "גבייה בעודף"), או מתחת לאחוזי הגבייה הבסיסיים כאמור (לעיל ולהלן: "גבייה בחוסר"), אחת לשנה יתווסף בונוס או ייגרע קנס מעמלות הגבייה תחשיב הבונוס/קנס בגין עמידה או אי-עמידה באחוזים

בסוף שנת 2026 (על בסיס מאזן הגבייה) יבוצע חישוב מחדש של אחוז הגבייה הבסיסי, בהתאם אליו יחושב הבונוס והקנס על פי אותו היחס הקבוע בטבלה.

24.11.2.2. תחשיב הבונוס/קנס בגין עמידה או אי-עמידה באחוזי הגבייה השנתיים יבוצע על פי הנוסחה הבאה:

עמלות הגבייה	מקדם עמלות הגבייה	סכומי הגבייה הנגזרים מההפרש שבין אחוז הגבייה בעודף / בחוסר לבין תחום האדישות
X	X	X

24.11.2.3. נתוני הגבייה הסופיים והנכונים הם אלה המחושבים על פי מאזן גבייה שנתי מצטבר של המזמין נכון ל- 31.12 בכל שנה שיופק ויאושר על ידי המזמין.

24.11.2.4. מקדם עמלות הגבייה ייקבע על פי אחוזי הגבייה בפועל, כפי שיבוצעו על ידי הספק, בהתאם לטבלה להלן.

24.11.2.5. יודגש, כי מקדם עמלות הגבייה יחול על סכומי הגבייה הנגזרים מההפרש שבין אחוז הגבייה בעודף/בחוסר לבין תחום האדישות בלבד, קרי, אך ורק על הסכומים שנגבו מעל/ מתחת לתחום האדישות, כמפורט בטבלה להלן.

24.11.2.6. יודגש כי ההתחשבות בגין עמידה באחוזי הגבייה השנתיים תבוצע רק החל מתום השנה הקלנדרית הראשונה המלאה להתקשרות.

24.11.2.7. עם סיום ההתקשרות, תבוצע התחשבות בגין עמידה באחוזי הגבייה השנתיים עבור החלק היחסי של השנה הקלנדרית (מינואר ועד למועד סיום ההתקשרות). "אחוזי הגבייה השנתיים" לעניין סעיף זה בלבד, יחושבו לפי אחוזי הגבייה הממוצעים בפועל של שלוש השנים האחרונות עבור אותו חלק יחסי של השנה הקלנדרית (שוטף ומצטבר). למשל, אם ההתקשרות תסתיים בסוף חודש מרץ, יחושבו אחוזי הגבייה הממוצעים של שלוש השנים האחרונות עבור התקופה ינואר-מרץ. ככל שהספק לא יעמוד באחד או יותר מאחוזי הגבייה השנתיים כאמור – יחול עליו סעיף לעיל.



24.11.3. קנסות ו/או תוספות תשלום בגין הוראות קבע:

24.11.3.1. מידי חודש, יקבע המזמין יתרת פתיחה חודשית של מספר הוראות הקבע לזכות המזמין (בנקאי + אשראי, לא כולל הורדה משכר עובדי המזמין). יתרת הפתיחה תעודכן מידי חודש בהתאם ליתרת סוף החודש הקודם (העדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד).

24.11.3.2. בגין כל שנה קלנדרית בו יחול גידול במספר הוראות הקבע ביחס ליתרת הפתיחה בתחילת שנה – יהיה זכאי הספק לתוספת תשלום חד פעמית בסך 25 ש"ח + מע"מ לכל הוראת קבע שנוספה, בגין כל קיטון ביחס ליתרת הפתיחה השנתית – יושת על הספק קנס חד פעמי בסך 75 ש"ח + מע"מ לכל הוראת קבע שנגרעה.

24.11.3.3. יובהר כי מימוש תוספות התשלום כאמור הינו בכפוף להתחייבות הספק לקודד במערכת הגבייה של המזמין את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד ייעודי שיאשר לשם כך על ידי המזמין.

24.12. המזמין יהא רשאי בהתאם לדרישתו לקבל עובד גבייה נוסף מטעם המציע הזוכה תמורת תוספת תשלום שתיגזר מעלות קבועה וכוללת של 12,000 ₪ בתוספת מע"מ לחודש בגין משרה מלאה, והכל בהתאם לסעיף 2.28 למפרט השירותים בנספח ד' למכרז.

24.13. המזמין יהיה רשאי בהתאם לשיקול דעתו לצמצם את מצבת כוח האדם ובהתאם לכך להפחית 10,000 ₪ לחודש בגין כל עובד גביה.

24.14. כלל ההוצאות הכרוכות בפעולות האכיפה המנהלית וגביית יתרות החוב בהן ינקוט הספק לפי פקודת המסים (גביה) ו/או פקודת העיריות (להלן: "הוצאות גבייה") תבוצענה על ידי הספק, על חשבונו והוצאותיו בלבד, ולא תשולם לו כל תמורה נוספת בגין, אולם הספק יהא זכאי לגבות מהחייבים, על פי דין, את הוצאות הגבייה ששולמו על ידו בפועל. בגביית הוצאות הגבייה יהיה הספק כפוף לתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, לרבות שינויים עתידיים ככל שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות על פי דין, ולא יהיה זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין שינויים אלה. הוצאות הגבייה תופקדנה בחשבון הבנק של המזמין ותועברנה לספק במועד ההתחשבות החודשי השוטף. בשום מקרה, הספק לא יפקיד לחשבונו הוא את הוצאות הגבייה.

24.15. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בהשבת תקבולים שנגבו בגין חיובים ו/או חובות עירוניים ו/או הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית תקבולים בגין חיובים ו/או חובות עירוניים ו/או הוצאות גבייה לא בוצעה כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה.

24.16. ככל שלתושב חובות כלפי המזמין בגין חיובים ו/או חובות עירוניים והן חובות בגין הוצאות גבייה, הסכום שיגבה ישמש לסילוק החוב, הקרן והריבית ביחס שווה בין מרכיבי החוב.

24.17. המציע יהא זכאי לעמלה בגין שיקים עתידיים שיתקבלו על ידו בתקופת ההתקשרות ואשר תאריך פירעונם חל עד 12 חודשים לאחר סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה (לעיל ולהלן: "שיקים לפירעון").

24.18. עם סיום תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה, יהיה זכאי הספק לתמורה בגין החזר הוצאות גבייה שייגבו לחשבון המזמין בגין חובות שלא גבה עד ל 6 חודשים מסיום תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה.

24.19. כל דרישה ושינוי רגולטורי בתחום הגבייה יחולו על המציע הזוכה והוא יידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, ככל שישנן, על חשבונו בלבד (בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונו) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת.

25. תקופת ההתקשרות והיקפה

25.1. ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד חתימת החוזה (להלן ולעיל:



"תקופת ההתקשרות". ברם, ששת החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות יהיו תקופת ניסיון (לעיל ולהלן: "תקופת הניסיון"), אשר במהלכה יהא המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות. המזמין רשאי להחליט על הארכת תקופת הניסיון של הספק בתקופה נוספת שתמשך עד שישה חודשים נוספים (לעיל ולהלן: "תקופת הניסיון המוארכת"), עליה תחול ההוראה האמורה לעיל.

25.2. למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות, כל אחת של שנה (12 חודשים), או חלק ממנה (להלן ולעיל: "תקופת האופציה" או "תקופות האופציה"). תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופת האופציה או תקופות האופציה, לא תעלה בסה"כ על 5 שנים (60 חודשים). ככל שלא תתקבל הודעה אחרת אצל המציע הזוכה מאת המזמין, תוארך ההתקשרות באופן אוטומטי לתקופת האופציה או תקופות האופציה או חלק מהן.

26. אופן הגשת ההצעות

26.1. על המציע להפקיד במסירה אישית את הצעתו, בהתאם לדרישות ותנאי המכרז, בצירוף כל מסמכי המכרז ונספחיו כשהם חתומים ומלאים כדבעי, בתיבת המכרזים שנמצאת בבניין העירייה, **בחדר הישיבות**.

הצעה שלא תימסר אישית לתיבת המכרזים עד למועד ולשעה האמורים תיחשב כאילו לא הגיעה במועד ולא תתקבל.

26.2. המציע יגיש את הצעתו בתוך מעטפה ראשית סגורה עליה ירשם "מכרז פומבי מס' 07/2026" המעטפה תכיל את כל מסמכי המכרז ונספחיו, מהודקים, אשר יוכנסו חתומים בידי המציע ב- 2 עותקים זהים כאשר עותק אחד הינו המקור ויסומן "מקור" ועותק שני הינו העתק של העותק המקורי ויסומן "העתק" וכן עותק על גבי דיסק און קיי (DOK) המסמכים לא יכללו את נספח הצעת המחיר.

26.3. את מעטפת המחיר, כמעטפה סגורה ונפרדת יש לצרף בתוך המעטפה הראשית כך שבמעמד פתיחת המעטפה הראשית לא תיחשף הצעת המחיר של המציע בפני ועדת המכרזים והיא תפתח רק לאחר בחינת האיכות.

26.4. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, לרבות מסמכי ההבהרות והשינויים, באמצעות מורשי החתימה מטעמו, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם. כמו כן, על המציע לדאוג לאימות חתימות על ידי עו"ד ו/או רו"ח במקומות הנדרשים.

26.5. לנוחות המציעים להלן טבלה מוצעת ביחס למבנה אופן הגשת ההצעה, בחלוקה לפרקים וחוצצים:

פרקים	חוצצים
מידע על הספק על השירותים	תמצית מנהלים
	מענה והסבר כולל של השירותים המוצעים
מסמכי המכרז וחווה ההתקשרות	כל נספחי פרק א' - הוכחת ניסיון המציע ויתר הנספחים לרבות תצהירים, המלצות ואישורים, בהתאם לדרישות המכרז.
	כל מסמכי המכרז, פרק ד' (חווה ההתקשרות), הנספחים להסכם, מסמכי הבהרות ושינויים שפורסמו ע"י המזמינה.
ערבות להצעה	נספח א'3
הצעת מחיר (מעטפה נפרדת)	פרק ג'



- 26.6. כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז ובכלל זה אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המציע, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז תחולנה על המציע, והן לא יוחזרו לו מכל סיבה שהיא.
- 26.7. הצעת המחיר בפרק ג' תכלול את מלוא התמורה אותה מבקש לעצמו המציע ובכלל זה גם בגין השירותים, הפעולות, ההוצאות וכוח האדם הדרוש לביצוע השירותים, כמפורט במסמכי המכרז.
- 26.8. למען הסר ספק, המציע הזוכה יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז להגשה וכל הדרוש בהתאם להוראות המכרז.
- 26.9. ליד כל תיקון מחיר בהצעת המחיר, על המציע לחתום בחתימה וחותמת.
- 26.10. ככל שלדעת המציע קיימים בהצעתו חלקים הכוללים סודות מסחריים או עסקיים (להלן: "מידע סודי"), שלדעתו אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בהם, עליו לצרף להצעתו נספח המפרט את המידע הסודי האמור ואת הנימוקים שבגללם אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בו. מציע שלא יצרף להצעתו נספח כאמור יחשב כמי שנתן את הסכמתו לכך שמציעים אחרים יהיו זכאים לעיין בהצעתו במלואה. צרף המציע להצעתו נספח כאמור לעיל, ייחשב הדבר כהסכמה מפורשת מצידו לכך שסוג המידע הסודי שפורט בנספח ייחשב כמידע סודי גם בהצעות של המשתתפים האחרים במכרז ולכן הוא מוותר מראש על זכותו לעיין באותו מידע בהצעותיהם. מובהר בזה כי ההחלטה האם יש במסמכי ההצעה "מידע סודי" כאמור הינה בכל מקרה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.
- 26.11. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע באחת משתי חוברות המכרז, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.

27. קריטריונים לבדיקת ההצעה

- 27.1. **שלב א' - בדיקת עמידה בתנאי הסף**
בדיקת התנאים המוקדמים (תנאי סף) - כל הצעה תיבדק מול הדרישות המפורטות בסעיפים "תנאי סף להשתתפות במכרז" ו- "מסמכים נדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שעל המציע לצרף להצעתו". במידה וימצא כי חסרים פרטים או מסמכים ביחס לתנאי הסף, וועדת המכרזים תהא רשאית לשקול את האפשרות לבקש השלמת הפרטים, בכפוף להוראות הדין ביחס לפגמים טכניים ו/או מהותיים ולהוראות מסמכי המכרז. הצעה שבסופו של דבר יימצא, כי אינה עומדת בתנאי הסף, תיפסל ולא תידון כלל בשלבים הבאים.
- 27.2. **שלב ב' - בדיקת איכות (30% מהציון הסופי)**
27.2.1. למען הספר ספק על המציעים לשים לב כי ההיקפים המינימאליים שהוגדרו בדרישות הסף די בהם לבדיקת "שלב א' - עמידת ההצעה בתנאי הסף", אך אין די בהם לבדיקת "שלב ב'", "איכות ההצעה". לכן, על המציע, במקרים הרלוונטיים, לפרט היקפים ופעילות מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף, על פי הנדרש במכרז ובנספח א'1 שצורף למכרז. זאת, מאחר שבסעיפים הרלוונטיים יינתן ציון בהתאם להיקף ו/או לגודל.
27.2.2. ציון האיכות יחושב על-פי הקריטריונים הבאים כאשר הניקוד הבסיסי בכל אחד מהקריטריונים הנו 0 נק':
27.2.3. **מספר רשויות מקומיות להן סיפק המציע שירותי גבייה - 30 נקודות:**
הניקוד הנו עבור מספר הרשויות המקומיות מעבר לנדרש בתנאי סף 16.4:
עבור כל רשות מעבר לנדרש בתנאי הסף יקבל המציע 5 נק'.
הניקוד המקסימאלי אליו ניתן להגיע בסעיף זה – 30 נק'.



27.2.4. ראיון גורם בכיר במציע ומנהל צוות הגבייה - 40 נקודות:

הניקוד הנו עבור ראיון עם גורם בכיר במציע ומנהל צוות הגבייה מטעמו שעמד בתנאי סף 16.5, במסגרתו ייבחנו 4 קריטריונים שכל אחד מהם ינוקד בין 1 ל-5: ניסיון וכישורים אישיים, כישורי ניהול, הצלחות מוכחות, והתרשמות כללית מהמציע.

הניקוד הסופי של סעיף זה יהיה ממוצע הניקוד, כפי שיינתן על ידי הצוות המראיין מטעם המזמין, משוקלל ל-100 ומוכפל במשקל הרכיב (40 נק').

27.2.5. תכנית מתודולוגית - 30 נקודות:

המציע יגיש יחד עם הצעתו למכרז, תכנית מתודולוגית מוצעת לתפעול מחלקת הגבייה בעיר בעלת מאפיינים דומים, ייעול ושיפור מערך הגבייה, הגדלת שיעור הגבייה ו/או שיעור המשלמים בהוראות קבע.

התכנית תכלול לכל הפחות:

- תמצית התכנית.
 - חזון ויעדים.
 - תיאור אופן ביצוע.
 - תפעול מחלקת הגבייה ומערך הגבייה בפועל באופן שוטף.
 - התממשקות ותפקידי מנהל הגבייה
 - התייחסות להגדלת שיעור משלמי הוראת הקבע.
- התכנית המתודולוגית המוצעת תהא התחייבות לכל דבר ועניין של המשתתף ככל שיוכרז כזוכה במכרז.

27.2.6. סיכום הפרמטרים והנקודות לציון האיכות:

נקודות	קריטריון
30	מספר הרשויות המקומיות להן סיפק המציע שירותי גבייה
40	ראיון גורם במציע ומנהל צוות הגבייה
30	תכנית מתודולוגית
100	סה"כ

27.2.7. לאחר מתן הניקוד, יתבצע נרמול, ההצעה לה ציון האיכות הגבוה ביותר תקבל את הציון 100 והיא תהווה נקודת הייחוס לחישוב ציון האיכות ליתר ההצעות שהגיעו לשלב זה, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

$\text{ציון איכות} = 100 * \frac{\text{ציון האיכות של ההצעה הנבחרת}}{\text{ציון האיכות הגבוה ביותר}}$

27.3. שלב ג' - הצעת המחיר (70% מהציון הסופי)

27.3.1. בשלב זה יפתחו הצעות המחיר של המציעים

27.3.2. ישוקלל ציון המחיר בהתאם לשיעור ההנחה שהוגש על ידי המציע (פרק ג') על פי הנוסחה הבאה:



$$\text{ציון מחיר} = \frac{\text{שיעור ההנחה הגבוה ביותר} - 1}{\text{שיעור ההנחה בהצעה הנבחרת} - 1} * 100$$

27.4. שלב ד' - ציון סופי

הציון הסופי יקבע באופן הבא:

$$\text{ציון סופי} = 30\% * \text{ציון איכות} + 70\% * \text{ציון המחיר}$$

28. התחייבויות הזוכה

28.1. מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה זוכה (להלן: "הזוכה") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, יהא עליו לחתום על ההסכם על כל נספחיו ולהחזירו למזמין, כשהוא חתום כדין, תוך 14 ימים מתאריך הודעת המזמין לזוכה בדבר זכייתו במכרז, וכן להמציא למזמין במעמד החזרת ההסכם החתום כאמור, ערבות בנקאית לביצוע החוזה (נספח ד'2) (להלן: "ערבות הביצוע") ואישור קיום ביטוחים (נספח ד'3) בהתאם לחוזה. למציעים אשר לא זכו במכרז תישלח הודעה בכתב באשר לאי זכייתם.

28.2. בהודעה בכתב שתימסר לזוכה על זכייתו, יקבע מועד תחילת ההתקשרות ועד למועד זה על הזוכה להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא מכרז זה ולהגיש לאישור המנהל מטעם המזמין תכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה, וכל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על זכייתו.

29. זכויות המזמין

29.1. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. למציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המזמין בשל כך.

29.2. המזמין יהא רשאי במהלך הבדיקה לדרוש מהמשתתפים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת ההצעות, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי, בין היתר על מנת לבחון את המשתתף, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליו, כאמור. לא שיתף הקבלן פעולה ו/או לא המציא פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והמזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו.

29.3. למזמין זכות לבצע סיור בבית העסק של המציע או בכמה מבתי העסק שלו לשם התרשמות וזאת בתיאום מראש עם המציע. כמו כן, למזמין זכות להזמין למשרדיו את המציע, לצורך היכרות עמו והתרשמות מניסיונו.

29.4. המזמין יהא רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי לפנות לממליצים או לקוחות של המציע, ולברר פרטים נוספים, והספק לא ימנע ולא תהיה טענה כלשהי למזמין.

29.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא להתקשר עם מציע שאין לו המלצות וניסיון קודם.

29.6. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא והכל על פי דין.

29.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.

29.8. בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עמו או עם רשות ו/או תאגיד ו/או גוף אחר כספק ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנוכח לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו. או לחלופין מציע אשר הגיש הצעה

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם. חתימות מורשי החתימה של הספק וחותרתו:



למכרז קודם של המזמין ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

29.9. המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי.

29.10. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על המזמין חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.

29.11. במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון סופי זהה (שקלול איכות ומחיר) שיהא הציון המשוקלל הגבוה ביותר, המזמין יהיה רשאי לפעול על פי שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לאחת מהדרכים כדלקמן:

29.11.1. לקיים הליך תחרותי נוסף בו יתבקשו כלל המציעים שקיבלו ציון סופי זהה כאמור להגיש הצעות מחיר משופרות במעטפה סגורה, במועד שייקבע על ידי המזמין. לא הגיש מציע אשר המזמין פנה אליו הצעה סופית, תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית. ההצעות הסופיות (הצעות משופרות או מקוריות) תשוקללנה עם ציון האיכות של כל הצעה לציון סופי קובע, בהתאם לסעיף 27.4 לעיל.

29.11.2. לקבוע כי המציע הזוכה יהיה זה שקיבל את ציון האיכות הגבוה ביותר.

29.11.3. לערוך הגרלה בין כלל המציעים שקיבלו ציון סופי זהה כאמור, עפ"י נוהל הגרלה המפורט בנספח א'7.

29.11.4. לבטל את המכרז.

29.11.5. לפעול בכל דרך חוקית אחרת העומדת לרשות המזמין.

29.12. מציע שייקבע כזוכה במכרז יהיה "הזוכה הראשי במכרז" והוא זה שיבצע את השירותים הכלולים במכרז זה. ברם, המזמין רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לבחור בנוסף לזוכה הראשי במכרז גם "כשיר שני" וב- "כשיר שלישי", שהצעותיהם זכו לניקוד הסופי השני או השלישי בטיבו (בהתאמה) לאחר הזוכה הראשי במכרז.

29.13. במהלך תקופת מחצית השנה הראשונה מיום תחילת מתן השירותים (לעיל ולהלן: "**תקופת הניסיון**"), הרי שמבלי לפגוע בכל זכות אחרת שיש לעירייה עפ"י הסכם זה ועפ"י כל דין, תהיה העירייה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את זכייתו של הזוכה הראשי במכרז, ולהעביר את הזכייה לכשיר הבא בתור (להלן: "**הספק החלופי**"), מבלי שתצטרך לנמק את החלטתה, ועל הספק החלופי יחולו כל תנאי מכרז זה והחוזה המצורף לו.

29.13.1. החליטה העירייה לבטל את זכייתו של הזוכה הראשי במכרז, כאמור לעיל, ולהעביר את הזכייה לספק החלופי, הרי שהשירות יועבר מהזוכה הראשי לספק החלופי, ויבוצע באמצעותו.

29.13.2. מוסכם כי ביטול זכייתו של הזוכה הראשי במכרז, ככל שהעירייה תחליט על ביטול הזכייה, יתבצע ע"י מתן הודעה בכתב שתישלח העירייה לזוכה הראשי בתוך תקופת הניסיון או בתוך 3 חודשים מתום תקופת הניסיון. נתנה העירייה הודעה כאמור לזוכה הראשי, יחשב החוזה כמסתיים ביום שיקבע בהודעת העירייה, שיהיה לא פחות מ- 30 יום מיום מסירת ההודעה, והעירייה תהיה רשאית, אך לא חייבת להעביר את ביצוע השירות לספק החלופי.

29.13.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי גם אם תבוטל זכייתו של הזוכה הראשי במכרז, העירייה לא תהיה חייבת לפעול בהתאם לאמור לעיל, ולהעביר את ביצוע השירות לספק החלופי, והיא תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, לפעול בעניין זה כפי שתמצא לנכון, לרבות קבלת החלטה על פרסום מכרז חדש או הרשות להחליט על הארכת תקופת הניסיון של הזוכה הראשי בתקופה נוספת שתמשך עד 6 חודשים נוספים.



(לעיל ולהלן: **"תקופת הניסיון המוארכת"**). הארכת תקופת הניסיון תיעשה ע"י מתן הודעה בכתב מהעירייה לזוכה הראשי ולספק החלופי, והודעה זו תחייב את הזוכה הראשי וכן את הספק החלופי. בתקופת הניסיון המוארכת יחולו כל ההוראות האמורות לגבי תקופת הניסיון המקורית, בשינויים המחויבים.

29.13.4. מובהר כי הוראות סעיף 29.13 גוברות על כל הוראה אחרת הקיימת במסמכי המכרז לרבות חוזה ההתקשרות שיחתם עם הזוכה במכרז, והוראות סעיף זה יחשבו כחלק מתנאי חוזה זה.

29.14. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע באחת משתי חוברות המכרז, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.

29.15. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזה הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין.

29.16. המזמין רשאי להחליט, כי אי התאמה לתנאי המכרז הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בהצעה, ולתקנה.

29.17. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשקלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו, בין היתר, המצאת ערבות הביצוע ונספח אישור קיום ביטוחים כנדרש בהסכם וכן חתימת הזוכה על חוזה ההתקשרות, והכל תוך 14 ימים מתאריך הודעת המזמין לזוכה בדבר זכייתו במכרז.

29.18. לא חתם הזוכה על חוזה ההתקשרות ו/או לא המציא את ערבות הביצוע ו/או נספח אישור קיום ביטוחים ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 14 ימים מיום שנמסר לו על זכייתו - רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע.

29.19. במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור בסעיף לעיל והמזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכייה, יהא המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום 14 ימים מיום מסירת ההודעה לזוכה על זכייתו ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שישלם המזמין למציע הזוכה.

29.20. בנוסף לאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבטל את הזכייה במכרז גם במקרים הבאים:

29.20.1. הוטל עיקול, אחד או יותר, זמני או קבוע, על נכסי הזוכה, כולם או חלקם, או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הזוכה, כולם או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים נשוא חוזה ההתקשרות, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 10 (עשרה) ימים ממועד ביצועם;

29.20.2. מונה לנכסי הזוכה, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד הזוכה;

29.20.3. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה בזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.

29.20.4. שונה מצבו העסקי או הכספי של הזוכה באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של המזמין עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של הזוכה לבצע כיאות את התחייבויותיו על פי ההסכם;

29.20.5. הוכח להנחת דעתו של המזמין, כי הזוכה הסתלק מביצוע השירותים נשוא מכרז זה;

29.20.6. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הזוכה או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז, חוזה זה או



ביצועו וכן במקרים נוספים, כגון: בוצעה מעילה חריגה; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי המזמין; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות המזמין.

29.20.7. התברר, כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה בקשר עם הזכייה במכרז ו/או בחתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהזוכה לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת המזמין היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז ועל ההתקשרות עמו;

29.20.8. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פלילים נגד הזוכה ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;

29.20.9. אם בוצע פשע על ידי הזוכה ו/או מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;

29.20.10. החלטת מנהל צוות הגבייה ו/או אחד מהעובדים שיאושרו על ידי המזמין לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות;

29.21. בוטלה הזכייה במכרז בנסיבות המפורטות בסעיפים 29.18 ו/או 29.20, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע של הזוכה וכן לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה באופן מיידי וללא מתן הודעה מוקדמת, לבצע במקום הזוכה את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את ביצוע המכרז לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.

29.22. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחילופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.

29.23. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך ולא יהא זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין הוצאות אלה.

29.24. הליך זה כפוף לדיני מדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת. ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכל דין.

30. מסמכי המכרז

30.1. מסמכי המכרז הינם רכושו של המזמין וקניינו הבלעדי, והם נמסרים למשתתפים למטרת הצעת הצעות למזמין כאמור במכרז זה ולא לשום מטרה אחרת.

30.2. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו, ויחזירם למזמין לא יאוחר מאשר המועד האחרון להגשת ההצעות.

30.3. יש לראות את נספחי המכרז והוראות המכרז כמשלימים זה את זה. אם תתגלה סתירה בין האמור בהוראות המכרז זה לבין האמור בנספחיו, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על האמור בנספח, הסותר אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת.

בכבוד רב,

עלי קשקוש, ראש העירייה



נספח א'1 - דף מידע ארגוני

נספח זה ימולא על ידי המציע ויצורף להצעתו

1. שם המציע: _____
- מספר רישום ברשם החברות: _____
- כתובת: _____
- כתובת משרד רשום: _____
- מספרי טלפון: _____ נייד: _____
- מספרי פקסימיליה: _____
- דוא"ל: _____
- עיסוק המציע: _____

2. אנשי מפתח

פרטי המנהלים בעלי זכות חתימה (במידה והמציע הנו שותפות יש לציין את שמות השותפים):

שם	תחום התמחות / תפקיד	שנות ותק במציע

3. יכולת פיננסית של המציע

המזמין רשאי לבדוק את יכולתו הכספית של המציע והמציע מתחייב לספק כל מידע במידה ויידרש לכך על ידי המזמין.

4. איש הקשר במכרז מטעמו של המציע הינו - שם _____ תפקידו אצל המציע _____, מס' טל' נייד: _____, דוא"ל _____, ופניותיו מטעמו, ככל שתהיינה, בכל הנוגע למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי המזמין תחייבנה אותו.

5. ניסיון המציע במתן שירותי גבייה

בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המציע במתן שירותי גבייה, כנדרש בתנאי סף 16.4 על תתי סעיפיו וכן לצורך מתן ציון האיכות לפי סעיף 27.2.3.



מכרז פומבי 00/2026
למתן שירותי גבייה עבור עיריית קלנסווה

שם הרשות	מס' תושבים	תקופת מתן שירותי הגבייה		לסמן ב V במידה ובוצע			היקף הגבייה בכל שנה (באלפי ש"ח)			איש קשר מטעם הרשות, תפקידו ומס' טלפון ישיר (נייד, נייד)
		מחודש ושנה	עד חודש ושנה	גבייה שוטפת של ארנונה ואחוז הגבייה על פי נוסחת מענק מותנה	אכיפה מנהלית של ארנונה	גביית שירותים עירוניים נוספים (יש לפרט)	2023	2024	2025	
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							
		___/___	___/___							

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.
חתימות מורשי החתימה של הספק וחתימתו :



6. מנהל צוות הגבייה

בהתאם לתנאי סף 16.5, יש לצרף את המסמכים הבאים ביחס למועמד לתפקיד מנהל צוות הגבייה מטעם המציע:

א. קורות חיים של המועמד, המפרטים את כישוריו, הכשרתו, השכלתו וניסיונו, לרבות בכל הקשור לניסיונו בשני התפקידים, כמפורט בסעיף 16.5.1

ב. בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המועמד כמפורט בסעיף 16.5.1.

ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה, במידת הצורך.

שם הרשות המקומית	מס' תושבים	לציין אחוז שיעור עמידת הגבייה בתנאי מענק מותנה	סוג התפקיד - לסמן ב-V את התפקיד הרלוונטי		תקופת העבודה בתפקיד האמור	
			מנהל צוות גבייה שוטפת ואכיפה מנהלית של ארנונה	פקיד גבייה שוטפת ו/או אכיפה מנהלית של ארנונה	מחודש ושנה	עד חודש ושנה
					___/___	___/___
					___/___	___/___
					___/___	___/___
					___/___	___/___
					___/___	___/___

תאריך

חתימה וחותמת המציע

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמה/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך

מספר רישיון

חתימה וחותמת

אישור רו"ח

רו"ח _____,

(שם מלא, חתימה וחותמת)



נספח א'2 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

לכבוד

עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם המזמין בקשר עם מס' 07/2026 למתן שירותי גבייה.

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן – "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

(סמן X במשבצת המתאימה)

☐ המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע במכרז.

☐ הגוף או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

☐ הגוף או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך



נספח א' 3 - נוסח ערבות מציע

תאריך _____

לכבוד
עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")
א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

על פי בקשת עיריית _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 100,000 ₪ (מאה אלף ש"ח) וזאת בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה עבור המזמין, מכרז פומבי מס' 07/2026.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 ימים קלנדריים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענה 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.

דרישה לתשלום על פי ערבות זו ניתן להפנות באמצעות פקסימיליה או בדוא"ל לסניף הבנק מספר _____ שכתובתו _____

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 30/11/2026 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי תאריך התוקף לא תיענה.

לאחר תאריך התוקף ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

תאריך _____ בנק _____



נספח א'4 - אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי

תאריך: _____

לכבוד

עיריית קלנסווה

א.ג.ג.

הנדון: אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי

לבקשתכם וכרואי החשבון של המציע הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____
2. הדוח הכספי המבוקר האחרון של המציע לשנת _____ וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי" (*) או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים כ"עסק חי".
3. ממועד החתימה על הדוח הכספי הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי".

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

ולראיה באתי על החתום:

_____, רו"ח

(שם מלא, חתימה וחתימת)



נספח א'5 - תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים

תאריך: ____/____/____

עיריית קלנסווה

א.ג.נ.

הנדון: תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים

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

- הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם עיריית קלנסווה במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ- _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
- הריני להצהיר כי המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה שכר לכל עובדיו כמתחייב מדיני העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום ותשלומים סוציאליים כחוק וכי אם יזכה במכרז, המציע מתחייב לקיים את כל דיני העבודה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם העירייה.
- זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת _____



נספח א'6 - מאזן גבייה 2025



נספח א'7 - נוהל הגרלה לבחירת זוכה במכרז

1. ועדת הגרלה

חברי ועדת המכרזים של המזמין יהיו חברי ועדת ההגרלה.

2. נוהל עבודה

- א. עם קבלת החלטת ועדת המכרזים של המזמין אודות הצורך בקיום הגרלה, תשלח למציעים שאמורים לקחת חלק בהגרלה, הודעה על מועד עריכת ההגרלה ועל האפשרות לשלוח נציגים מטעמם להגרלה. מציע אשר לא ישלח נציג מטעמו, תיערך ההגרלה שלא בנוכחות נציגו.
- ב. ועדת ההגרלה תרשום פרוטוקול אשר יתעד את מהלך ההגרלה ותוצאותיה. הפרוטוקול ייחתם על ידי כל חברי הוועדה.
- ג. ועדת ההגרלה תיידע את המציעים בדבר תוצאות ההגרלה.
- ד. שמות המציעים אשר השתתפו בהגרלה יהיו פתוחים לעיון.

3. שיטת ההגרלה

- א. הוועדה תכין רשימה של המציעים המשתתפים בהגרלה ופתק השתתפות זהה לכל מציע עליו יירשם שמו ומספרו הסידורי.
- ב. כל פתק השתתפות ייחתם בידי חברי הוועדה.
- ג. פתקי ההשתתפות יקופלו ויוכנסו לתוך קופסה.
- ד. יו"ר הוועדה ישלף פתק השתתפות אחד מן הקופסה.
- ה. המציע אשר שמו ומספרו יופיעו על הפתק שהוצא – יוכרז כזוכה בהגרלה לצורך מתן השירות, ולאף אחד מהמציעים האחרים לא תהיינה כל טענות או השגות על כך.



פרק ב' - הצהרת המציע

לכבוד
עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")
א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 07/2026 למתן שירותי גבייה עבור המזמין

אני הח"מ, לאחר שקראתי בעיון ובחנתי בחינה זהירה ויסודית את כל מסמכי המכרז, בין הכלולים בתיק המכרז ובין שאינם כלולים בו אך מהווים חלק בלתי נפרד הימנו, ולאחר שבדקתי ו/או ידועים לי כל הנתונים העובדתיים והמשפטיים הנחוצים לצורך הגשת הצעתי זו, מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. הבנתי והנני מסכים מודע ומכיר את מהותה המקצועית של השירותים נשוא המכרז כולל נספחיו והנני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז והצעתי זו מוגשת בהתאם ולא אציג כל תביעות ו/או דרישות ו/או טענות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה והנני מוותר בזאת על טענות כאמור.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז כולל נספחיו וכי תנאי המכרז וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע השירותים נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי. כמו כן הבנתי את שיטת ביצוע השירותים, ביקרתי ובחנתי את האתרים והמקומות להם יינתנו השירותים נשוא המכרז, התנאים והיקף העבודה לפיהם אצטרך לבצע את השירותים, ולקבל שכרי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. בדקתי, לפני הגשת הצעתי, את הנתונים העובדתיים והמשפטיים המתייחסים לביצוע השירותים, בהתאם לתנאי המכרז וההסכם על נספחיהם, וכן את כל הגורמים אשר יש ו/או עשויה להיות להם השפעה על הצעתי ו/או התחייבותי, לרבות בדיקת המשרדים, כח האדם וכיוצ"ב, ואין ולא תהיינה לי כל תביעות ו/או דרישות ו/או טענות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה והנני מוותר בזאת מראש על טענות כאמור.
4. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית ללא תנאי לטובת המזמין בנוסח המצורף למסמכי המכרז צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע האחרון במועד הגשת ההצעות למכרז, בסך 100,000 ש"ח. הערבות תהא בתוקף בהתאם לרשום במסמכי המכרז ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו.
5. אני מצהיר בזאת כי:
 - א. הנני בעל הידע והמומחיות הדרושים למתן השירותים נשוא המכרז וההסכם על נספחיהם והנני מסוגל, מכל בחינה שהיא, לבצע את כל השירותים בהתאם לכל הדרישות ו/או התחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - ב. ברשותי, או יש בכוחי להשיג את כל כוח האדם והציוד הדרוש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז.
 - ג. ידוע לי שהאחריות המלאה לביצוע מלוא השירותים נשוא מכרז והסכם זה, לרבות אספקת כוח האדם הציוד והאמצעים המופיעים במכרז על נספחיו, הם בבחינת הכרח מינימאלי וכי אני מתחייב לספק מידי יום את כל הציוד והאמצעים הדרושים לביצוע השירותים בהתאם להוראות המכרז, דרישות מפרט השירותים והסכם זה על נספחיו, ואת כמות העובדים הדרושה בהתאם לצרכים ולעמידה מיטבית בדרישות המזמין והשירותים המבוקשים.
 - ד. למזמין זכות ביטול שירותי הגבייה, הכל בהתאם לתנאי החוזה.



ה. הנני מתחייב כי אעמוד בכל הדרישות הנדרשות עפ"י כל דין ו/או תקן ו/או נוהל לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, לרבות דרישות בטיחות וגהות בעבודה, ולרבות תשלום לעובדי עפ"י חוק שכר מינימום לפחות וכלל התשלומים הסוציאליים כפי הנדרש בחוק.

ו. המחירים, כפי שנרשמו על ידי בהצעתי, כוללים את כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירותים על פי תנאי המכרז החוזה ומפרט השירותים לרבות עלויות שכר ותשלום לעובדי הספק, כלל העלויות הכרוכות בגין שימוש במשרדים (ארנונה, תקשורת (טלפון ואינטרנט), ריהוט, מיזוג, ניקיון, תחזוקה וכיו"ב), ציוד משרדי, רווח וכיוצ"ב לא כולל מע"מ.

ז. הצעתנו זו בתוקף ותחייב אותנו עד סיום תוקפה של הערבות לקיום ההצעה ועד בכלל.

ח. הצעתי זו מוגשת ללא תיאום עם משתתפים אחרים.

ט. במידה ויוכח קשר ו/או תיאום ביני לבין משתתפים אחרים, תהא העירייה רשאית לפסול את הצעתי ולחלט את הערבות הבנקאית ו/או לבטל את המכרז ללא כל תביעות מצדי, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לעירייה.

י. הצעתי זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, והכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

יא. ידוע לי כי אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.

יב. ידוע לי כי, המזמין יהא רשאי בכל שלב, שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת ההסכם ו/או בשל שיקוליו הבלעדיים של המזמין, לפנות למציע הבא שהצעתו עמדה בתנאי המכרז והייתה השנייה בטיבה, וזאת מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתו הבלעדי ואני מסכים כי במקרה כזה לא תהא לנו כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותנו במכרז אנו מוותרים בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.

יג. ידוע לי כי, כל המידע, המסמכים, התכניות, וכל חומר שהועבר אליי ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידי המציע בקשר עם ביצוע חוזה זה, כאמור - הינו רכוש הבלעדי של המזמין ואין למוסרו ו/או להפיצו בכל דרך לגורם אחר ללא אישור בכתב מהמזמין.

6. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את התחייבויותי עפ"י המכרז וההסכם בהתאם לכל תנאיהם, לשביעות רצון המזמין ו/או המנהל מטעמו, ועל פי הוראות ההסכם בכפוף לדין.

7. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות להלן:

א. תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:

(1) לחתום על ההסכם ולהחזירו למזמין כשהוא חתום כדין.

(2) להמציא לכם ערבות בנקאית ואישור קיום ביטוחים, הכול כמפורט בחוזה.

ב. תוך 30 ימים מיום הודעתכם בדבר זכייתי במכרז, להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא מכרז זה ולהגיש תוכנית עבודה מומלצת לביצוע השירותים נשוא המכרז הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה.

8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל כולן או מקצתן המזמין יהא רשאי לבטל את זכייתי במכרז וכן יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי.

9. כן ידוע לי ואני מסכים ששכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, עקב אי קיום ההתחייבויות שנטלתי על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.



10. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המזמין ו/או מי מטעמו עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
11. לא הוגש נגדי ו/או נגד מנהל ממנהלי ו/או נגד עובד מעובדי כתב אישום בשל עבירה פלילית בגין מתן שוחד ו/או גניבה ו/או עבירה שיש עמה קלון.
12. הנני מנהל פנקסי חשבונות ורשומות כנדרש על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו – 1976.
13. העירייה רשאית לפנות לממליצים ולקבל מידע על עובדי ועל רמת עבודתי והצלחותי בתחום נשוא המכרז.
14. אני מסכים שהעירייה או מי מטעמה יקבל אצל הרשויות הממליצות מידע לגבינו ולגבי יכולתנו בתחום נשוא המכרז, ואנו מוותרים בזאת על תביעות לשון הרע ו/או כל תביעה אחרת נגד הממליצים או מי מהם בגין כל דבר הקשור ו/או הנובע מהמידע שימסרו לנציגי העירייה כאמור.
15. אם הצעתי זו תזכה במכרז הנני מתחייב לבצע את השירותים בהתאם לתנאי המכרז ובהתאם לתנאי ההסכם ונספחיו.
16. הנני מצהיר ומתחייב כי הצעתי זו הוכנה והוגשה על ידי לאחר שבדקתי היטב את ההיקף, המהות והתנאים לביצוע השירותים וההתחייבויות האחרות שיהיה עלי לבצע אם אזכה במכרז והעירייה תתקשר עמי בחוזה ההתקשרות וכי לא אהיה זכאי לכל תשלום מכל מין וסוג שהוא מעבור להצעתי ולאמור בהסכם על נספחיו. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז וההסכם על נספחיהם, והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



פרק ג' - הצעת המחיר **יש להגיש במעטפה סגורה!!**

לכבוד
עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")
א.ג.נ.

הנדון: הצעת מחיר לאספקת שירותי גבייה עבור המזמין – מכרז פומבי מס' 07/2026

את הצעת המחיר וההנחה יש למלא בעט, בצורה ברורה, ובמקרה של מחיקה יש למחוק בעט (לא בטיפקס) ולחתום ליד התיקון.

1. הריני מתכבד להגיש בזאת, בשם _____ (שם המציע), את הצעת המחיר למתן שירותי גבייה עבור המזמין ואנו מתחייבים לבצע את כל השירותים שנדרש לבצע והמתוארות במפרט, במסמכי המכרז והחוזה על נספחיהם.
2. בכפוף למתן השירותים, נשוא המכרז והחוזה, על ידי המציע הזוכה ובכפוף לביצוע כל חובותיו הקבועות בחוזה, במסמכי המכרז ובדין, נקבעה **עמלה מירבית** העומדת על 6% בגין התקבולים הכלולים **בבסיס הגבייה השוטפת והפיגורים**, כהגדרתם בסעיף 1.7, 1.8 ו- 1.10 לעיל לפרק א' למכרז.
3. עמלות הגבייה הכוללות את מלוא התמורה למציע הזוכה, יקבעו לפי העמלות המרביות **בקיזוז שיעור ההנחה האחיד** (באחוזים) שיוצע על ידי המציע הזוכה.
4. על המציע במכרז להציע שיעור הנחה אחיד באחוזים מהעמלות המרביות שלא יעלה על 15%.
5. **הצעה אשר תכלול שיעור הנחה העולה על 15% – תיפסל ולא תובא לדיון.**
6. מובהר לנו כי שיעור ההנחה המוצע על ידינו אינו משקלל את חובתנו בתשלום מע"מ.
7. למען הסר ספק לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים במסמכי המכרז לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים במכרז, הרי שההתאמות הדרושות תהיינה באחריות המציע ועל חשבון.
8. הצעתנו למתן שירותי גבייה בהתאם להוראות מסמכי המכרז, מפרט השירותים ומכלול הדרישות, הינה כדלהלן: **(ניתן להגדיר את האחוז הנדרש עד שתי נק' אחרי הנקודה העשרונית)**

%, _____, **שיעור הנחה מהעמלה המירבית (6%) בתוספת מע"מ כדין**
(כמוגדר בסעיף 24.1 פרק א').

9. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נדרשים לכל האמצעים והתשומות הנדרשות למתן כל השירותים, שקבע המזמין, כמו גם את מכלול העלויות הכספיות וההוצאות הכרוכות במתן השירותים כמפורט במסמכי המכרז והחוזה על נספחיהם. פרטי המציע



שם המציע _____ ח.פ. _____

פרטי החותם/מים מטעם המציע:

1. שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____

תפקיד במציע _____ חתימה + חותמת: _____

2. שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____

תפקיד במציע _____ חתימה + חותמת: _____

תאריך: _____



פרק ד' - חוזה ההתקשרות

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת 2026

בין: עיריית קלנסווה

כתובת: _____
באמצעות מורשי החתימה מטעמה
(להלן: "העירייה" / "המזמין")

(להלן "העירייה" מצד אחד)

לבין:	_____	מס' טלפון:	_____
ח.פ.:	_____	טלפון נייד:	_____
כתובת:	_____	מס' פקס:	_____
	_____	דוא"ל:	_____

(להלן: "הספק" מצד שני)

הואיל	והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 07/2026 "למתן שירותי גבייה עבור עיריית קלנסווה" (להלן: "המכרז"), אשר במסגרתו נקבעה הצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז;
והואיל	והספק עוסק במתן שירותי גבייה;
והואיל	והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, כוח אדם וכלל האמצעים לתת שירותי גבייה לרשויות מקומיות;
והואיל	והספק מכיר את נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים והמצורף לחוזה זה כנספח ה'1 (להלן: "הנוהל") והוראות סעיפים 330א-330כח לפקודת העיריות (נוסח חדש) והוא מתחייב לפעול על פיהם לרבות על פי השינויים שיחולו בהם מעת לעת;
והואיל	והספק מכיר את כל הדינים המתייחסים לשירות שניתן והוא מתחייב לפעול על פיהם לרבות השינויים שיחולו בהם מעת לעת;
והואיל	והצדדים מעוניינים להגדיר זכויותיהם, התחייבויותיהם ההדדיות, ההוראות שיחייבו אותם ודרך שיתוף הפעולה ביניהם בקשר עם ביצוע הוראות הסכם זה.

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. הגדרות

- 1.1. "העירייה"/"המזמין" - עיריית קלנסווה ו/או כל נציג אחר מטעמה, אשר יוסמך על ידי החשב המלווה/הגובה הממונה לעניין מכרז זה.
 - 1.2. "הקבלן"/"הספק"/"המציע הזוכה" - המציע הזוכה במכרז לרבות נציגיו, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.
 - 1.3. "המנהל"/"המנהל מטעם המזמין" – החשב המלווה/הגובה הממונה ו/או מיופה כוחו, האחראים על פיקוח אחר פעילות הספק.
 - 1.4. "מנהל צוות הגבייה" - איש הקשר מול המזמין מטעם הספק הזוכה במכרז, האחראי על ביצוע כלל שירותי הגבייה אצל המזמין, לרבות אחריות על צוות עובדי הספק, מתן הדרכה ומענה מקצועי לצוות תוך מתן דגש על עדכון שוטף בשינויים בהוראות הדין והפסיקה, דיווחי עבודה ופגישות עבודה אצל המזמין, הפקת דו"חות וביצוע בקרה.
- יודגש כי הניהול השוטף של מחלקת הגבייה והשומה בעירייה מבוצע על ידי מנהל הארנונה ומנהל מחלקת הגבייה בעירייה כאשר מנהל צוות הגבייה ועובדי צוות הגבייה מטעם הספק יהיו כפופים לו ולמנהל המזמין. ברם, הדבר אינו גורע כהוא זה מאחריותו של הספק, בין היתר באמצעות מנהל צוות הגבייה, לפקח על כלל העובדים מטעמו ולספק למזמין את שירותי הגבייה במלואם ולשביעות רצונו של המזמין, כמפורט במסמכי המכרז ובהתאם לכל הוראות הדין החלות והמעודכנות וזאת, גם בהעדרו של מנהל מחלקת גבייה בעירייה.
- עוד יודגש כי מנהל צוות הגבייה מחויב לבצע את תפקידו מהמשרדים שהספק ישכור לצורך ביצוע השירותים.



1.5. **"חייב"/"תושב"** - בר חיוב בתחום השיפוט של העירייה וכל החשבונות הפעילים המקבלים חיובים (שומות) תקופתיים/תקופתיות.

1.6. **"גבייה שוטפת"** - גבייה במהלך השנה השוטפת של כלל החיובים העירוניים שהופקו עבור אותה שנה (ארנונה, מים וביו, היטלים, אגרות, תשלומי שכר לימוד, אגרת שירותים בחינוך, חיובי רווחה, אגרת שוק עירוני וכיו"ב), למעט חיובים בגין דוחות חניה וחיובים המטופלים במסגרת גבייה משפטית.

במסגרת הגבייה השוטפת יכללו גם חיובים בגין השנה השוטפת שהפכו בתוך אותה שנה לחובות בשל אי – תשלום במועד ונגבו עד לסוף השנה.

1.7. **"גביית פיגורים" / "אכיפה מנהלית"** - גביית כלל החובות העירוניים בפיגור, שנוצרו בגין שנים קודמות לשנה השוטפת (ארנונה, מים, ביו, היטלים, אגרות, תשלומי שכר לימוד, אגרת שירותים בחינוך, חיובי רווחה, אגרת שוק עירוני וכיו"ב), בדרך של אכיפה מנהלית מכוח פקודת המיסים (גבייה), למעט חובות בגין דוחות חניה וחובות המטופלים במסגרת גבייה משפטית.

1.8. **"שירותי גבייה" או "השירותים"** - **ניהול מולל** של שירותי הגבייה השוטפת וגביית הפיגורים, כמוגדר במסמכי המכרז ובפרט במפרט השירותים **בנספח ד'1** למכרז וכן כל מטלה או דרישה כפי שמקובל בתחום הגבייה במחלקות גבייה ברשויות מקומיות או כפי שידרש על ידי המזמין לצורך ניהול והפעלת שירותי הגבייה נשוא מכרז זה.

1.9. **"בסיס הגבייה"** - סך התקבולים בפועל, כמפורט בסעיף 1.9.1 להלן, שייגבו מידי שנה, בניכוי החזרי תשלום ו/או זיכויים שיבוצעו במהלך השנה. בסיס הגבייה יהווה בסיס לביצוע ההתחשבנות השנתית לחישוב התמורה לספק הזוכה בהתאם לעמלת הגבייה וכן לחישוב בונוסים/קנסות, ככל שיהיו.

עוד יובהר, כי התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין, למעט תשלומים בכרטיס אשראי שהתאריך הקובע כאמור לגביהם הינו מועד ביצוע העסקה. עוד יובהר, כי חישוב גביית התקבולים בפועל יתבצע על פי מאזן גבייה מצטבר של המזמין לאחר תיקונים שיופק על ידי המזמין.

1.9.1. בסיס הגבייה יכלול את סוגי התקבולים הבאים בלבד:

1.9.1.1. **ארנונה, מים וביו** - תקבולים בגין חיובים שוטפים וחובות עבר.

1.9.1.2. תקבולים בגין תחומי גבייה בהם יפעל הספק בפועל לביצוע פעולות הגבייה עבור המזמינה, לרבות: מים וביו, היטלים, אגרות, תשלומי שכר לימוד, אגרת שירותים בחינוך, חיובי רווחה וכיוצא באלה.

מובהר כי נכון למועד פרסום המכרז קיים צפי להעברת מערך גביית המים והביו לתאגיד מים אזורי במהלך שנת 2026. ככל שהעברה כאמור תצא אל הפועל, והספק לא יידרש לבצע את שירותי הגבייה בתחום המים והביו, ייגרעו התקבולים בגין רכיב זה מבסיס הגבייה לצורך חישוב התמורה, ולא תהיה לספק כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך.

1.9.2. **התקבולים הבאים אינם נכללים בבסיס הגבייה** בכל הקשור לתשלום התמורה לספק הזוכה, כמפורט להלן:

1.9.2.1. תקבולים בגין הוצאות אכיפה מנהלית לפי פקודת המסים (גבייה) ו/או פקודת העיריות שיקודדו ויסומנו במערכת על ידי המזמין בסוג שירות ייעודי. בכל מקרה, המציע הזוכה יהיה זכאי לגבות מהחייבים תקבולים אלה בהתאם לכללי המכרז, בין היתר בסעיף 24.14 להלן.

1.9.2.2. תקבולים בגין חובות שיועברו לטיפול בלעדי של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר שאינו הספק, לרבות תקבולים שגבייתם אפשרית במסגרת הליך משפטי בלבד, גם אם תהליך התשלום של תקבולים אלה טופל בשלב כלשהו על ידי הספק או מי מעובדיו.



2. כללי

- 2.1 הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף ללגובה הממונה או מיוסמך לכך על ידו.
- 2.2 המבוא לחוזה זה לרבות כל ההצהרות הכלולות בו והנספחים לחוזה זה לרבות מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
- 2.3 כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד, והן לא תשמשנה לפרשנותו של חוזה זה.
- 2.4 הספק מצהיר כי ידוע לו, שהשירותים נשוא מסמכי המכרז הינם מהותיים ביותר וחיוניים לפעילותו השוטפת של המזמין. בהתאם לכך הספק מצהיר ומתחייב, כי בשום שלב ובגין כל מחלוקת שהיא, לא יעכב ו/או לא ישהה את מתן השירותים ו/או לא יפסיק לתת את השירותים, אלא בכפוף ובהתאם להוראות סעיף 27 להלן. כמו כן, הספק מצהיר, כי לא יהיה רשאי לדרוש כל צו ביניים ו/או סעד זמני אשר ימנע מן המזמין לבצע את הפעולות נשוא הסכם זה, לרבות באמצעות צד ג' כלשהו.
- 2.5 הספק מצהיר כי ידוע לו, שהשירותים נשוא המכרז והחוזה כפופים לכל שינוי רגולטורי או לכל הנחיה מחייבת אחרת מכל משרד ממשלתי או גוף מוסמך אחר, אשר חלים על גבייה ואכיפה ברשויות המקומיות. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות יתקבלו שינויים או הנחיות כאמור, לרבות שינויי חקיקה וכל הוראה מחייבת אחרת בעניין זה, יהיה רשאי המזמין לנקוט בכל דרך שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז והחוזה, לרבות הפסקת ההתקשרות עם הספק בהתאם לסעיף 27.6 להלן, שינוי ו/או הרחבת ו/או צמצום חוזה ההתקשרות והיקף השירותים, יציאה למכרז חדש וכיו"ב. לספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, בשל כך.

3. סתירה בין מסמכים

מוסכם במפורש, כי הנוהל על שינויי ועדכוני מחייב את הצדדים ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות החוזה להוראות הנוהל - יגברו הוראות הנוהל.

4. הנספחים לחוזה

- 4.1 המכרז על כלל מסמכיו ונספחיו
- 4.2 נספח ד'1 - מפרט השירותים
- 4.3 נספח ד'2 - נוסח ערבות הביצוע.
- 4.4 נספח ד'3 - אישור קיום ביטוחים.
- 4.5 נספח ד'4 - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות.
- 4.6 נספח ד'5 - הצהרת סודיות של עובדי הספק
- 4.7 נספח ד'6 - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד.
- 4.8 נספח ד'7 - הצהרה על העדר תביעות.
- 4.9 נספח ד'8 - הסכם רמת שירות SLA.
- 4.10 נספח ד'9 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים וראו גם פרק 15א' לפקודת העיריות (גבייה) - סעיפים 330א'-330כח'.
- 4.11 פרק ג' - הצעת המחיר.

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1 ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד חתימת החוזה (להלן ולעיל: **"תקופת ההתקשרות"**). ברם, ששת החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות יהוו תקופת ניסיון (לעיל ולהלן: **"תקופת הניסיון"**), אשר במהלכה יהא המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות. המזמין רשאי להחליט על הארכת תקופת הניסיון של הספק בתקופה נוספת שתמשך עד שישה



- חודשים נוספים (לעיל ולהלן: **"תקופת הניסיון המוארכת"**), עליה תחול ההוראה האמורה לעיל.
- 5.2. למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות, כל אחת של שנה (12 חודשים), או חלק ממנה (להלן ולעיל: **"תקופת האופציה"** או **"תקופות האופציה"**). תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופת האופציה או תקופות האופציה, לא תעלה בסה"כ על 5 שנים (60 חודשים). ככל שלא תתקבל הודעה אחרת אצל המציע הזוכה מאת המזמין, תוארך ההתקשרות באופן אוטומטי לתקופת האופציה או תקופות האופציה או חלק מהן.
- 5.3. למען הסר ספק, באם ישתמש המזמין בזכותו להורות על הארכת תקופת ההתקשרות לתקופת האופציה או לתקופות האופציה, תחולנה כל הוראות הסכם זה בתקופת האופציה או בתקופות האופציה, או חלק מהן, בשינויים המחויבים, לרבות התמורה המפורטת להלן.



6. התחייבויות הספק

- 6.1. הספק מתחייב לקיים בכל עת כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על גבייה ואכיפה ברשויות המקומיות. כל שינוי שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר ו/או פסיקת בית משפט, ייעשה על חשבון הספק בלבד ובאחריותו, למעט הוצאות שהוגדרו כבאות על חשבון המזמין, כאמור בסעיף 19.5 להלן.
- 6.2. הספק מתחייב לבצע את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של המנהל ומוסכם כי דעתו של המנהל מטעם המזמין תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות.
- 6.3. הספק מתחייב להופיע לכל הישיבות עם כל הגורמים המקצועיים אצל המזמין אשר להם קשר לשירותים הניתנים על ידו, כפי שייקבעו על ידי המנהל, ו/או עם כל גורם מקצועי שהוא מטעם הספק כפי שיידרש על ידי המנהל. ישיבות המזמין עם מי ממנהלי הספק, כפי שיידרש על ידי המזמין, תיערכנה לפחות אחת לחודש, תתועדנה, והספק ו/או מי ממנהליו יהיה מחויב להגיע ולהציג כל חומר רלוונטי בנוגע לחוזה זה, והכל בהתאם לדרישת המזמין.
- 6.4. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו ו/או לרשות מי מטעמו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר הוראות החוזה ולמלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט ולחתום על הצהרה לשמירת סודיות, **נספח ד'4** לחוזה ועל הצהרה על ניגוד עניינים.
- 6.5. הספק אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט. כמו כן, הספק מתחייב להחתים על נספח שמירה סודיות את כל עובדיו ו/או מי מטעמו שישפיק את השירותים נשוא חוזה זה, על פי נוסח **נספח ד'5** לחוזה ועל הצהרה על ניגוד עניינים.
- 6.6. הספק מתחייב לדאוג לביצוע השירותים ולמלא אחר דרישות ו/או הנחיות המזמין ו/או מי מטעמו, כפי שיינתנו מעת לעת, וכן לפעול בתיאום מלא עם המזמין לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה ובכלל זה בכל הנוגע לשימוש במערכות המידע, ציוד כלשהו השייך למזמין, בהתאם להוראות השימוש ו/או הנהלים הנהוגים במזמין; וכן, לבצע כל פעולה, לשם השלמת השירותים לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 6.7. הספק מתחייב להשלים את השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר קיבל מאת המזמין מעת לעת.
- 6.8. הספק מתחייב לפעול בתום לב כלפי המזמין בקשר עם מתן השירותים נשוא הסכם זה וכי כל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, לרבות מתן המלצה ו/או ייעוץ יינתנו משיקולי טובת המזמין בלבד ולא משיקולי רווח או שיקולים זרים אחרים.
- 6.9. הספק לא יהא רשאי להעביר זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה לאחר, כולן ומקצתן וכל העברה שכזו לא תחייב את המזמין כלל וכלל.
- 6.10. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל הנוגע למסירת נתונים, מידע (בכתב או בעל פה) ו/או מסמכים המצויים בידו ואשר נוגעים לעניין ביצוע ההסכם והוא ימסרם מיד עם דרישת המזמין.
- 6.11. הספק מתחייב לשאת בכל העלויות הכרוכות בביצוע התחייבויותיו לשם מתן השירותים כנדרש בהסכם זה על נספחיו, מלבד הוצאות אשר עפ"י הכלול בחוזה ובמפרט השירותים הוגדרו כבאות על חשבון המזמין.
- 6.12. הספק מתחייב למסור לידי המזמין דו"חות בקשר עם מתן השירותים בהתאם לדרישות המזמין וככל שיידרש.
- 6.13. התעוררה לדעת הספק בעיה כלשהי בקשר עם מתן השירות על ידו, יודיע על כך לאלתר למנהל, על מנת לתת לו את פרק הזמן המרבי להתארגנות. אין במתן הודעה כאמור כדי לגרוע מהתחייבויות הספק לפי הסכם זה או מכל סעד אחר שיהיה נתון למזמין אם אכן תתעורר מניעה כאמור.
- 6.14. יודגש, כי על הספק לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל מסמכי הגבייה בתיק המשלם/החייב במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין, לרבות תיעוד שיחות, ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב המזמין.

תשומת לב הספק מופנית להוראת סעיף 8(ז) לנוהל העסקת חברות גבייה (חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/03), בדבר החובה לשמור כל מסמך המתייחס לפעולות שבוצעו על-ידי חברת הגבייה, בשרות הרשות המקומית ולתקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיונים במוסדות המדינה וברשויות המקומיות), התשמ"ו - 1986 לפיהן, תיק רשות מקומית בדבר מסים, ניתן לבער רק בחלוף שבע



שנים. בהקשר זה יצוין, כי שמירת המסמכים ותיעודם תעשה במשרדי המזמין בלבד.

יובהר, כי אין לבער חומר ללא קבלת אישור בכתב ממנהל המזמין.

6.15. היתרים ורישיונות

6.15.1. הספק מתחייב לקבל רישיון ו/או היתר טרם ביצוע פעולה כלשהי הדרוש לה רישיון ו/או היתר, לצורך מתן השירות נשוא חוזה זה על ידו ו/או על ידי עובדיו ו/או מועסקיו ו/או מי מטעמו, וזאת בכפוף לכל דין.

6.15.2. עבודה ו/או פעולה שלצורך ביצועה יש צורך ברישום, רישיון או היתר על פי כל דין, חייב הספק להעסיק רק מי שרשום כבעל רישיון כאמור.

6.15.3. הספק מתחייב למלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה על פי הוראות כל דין.

6.16. שירותי הגבייה

6.16.1. הספק מתחייב בזאת, כלפי המזמין, לבצע את שירותי הגבייה הכוללים, לרבות כל האמור והמפורט במפרט השירותים **בנספח ד'1** לחוזה, ובכלל זה את הפעולות הבאות:

6.16.1.1. גביית חיובי שנה שוטפת וחובות בגין שנים קודמות לשנה השוטפת.

6.16.1.2. הפעלת אמצעי אכיפה מנהלית לגביית כלל החובות בפיגור.

6.16.1.3. שירות לקוחות, קבלת קהל ומענה טלפוני.

6.16.1.4. רישום פקודות יומן, לפי מקום גבייה, מנה ותאריך.

6.16.1.5. בדיקת פקודות היומן, אישורו, קיבוען ואיזוןן במערכת המידע של המזמין.

6.16.1.6. טיפול בסעיפים תקציביים, חיובים, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום חוב.

6.16.1.7. בירורי מצב חשבון, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום חוב, הוראות קבע.

6.16.1.8. עדכון המזמין לגבי איתור נכס ו/או עדכון פרטים לנכס.

6.16.1.9. טיפול בחובות מסופקים ואבודים, לרבות הכנת תיקים לצורך מחיקת חובות על פי דרישת המזמין ובכפוף לכל דין.

6.16.1.10. הכנת ניירות עמדה עפ"י בקשת המזמין לקראת כל פגישה ודיון בפניות לבירורים והסכמי פשרה.

6.16.1.11. הכנת תיקים לוועדת נזקק והחלת הנחה.

6.16.1.12. הכנת תיקים למחיקת חובות, להסדרי פשרה ולוועדות ערר ארנונה.

6.16.1.13. קיזוז חובות ארנונה וכל חוב אחר של ספקים וקבלנים העובדים עם המזמין.

6.16.1.14. טיפול בגביית שיקים שלא כובדו ו/או בהוראות קבע שחזרו שנמסרו למזמין, בהתאם לשיקול דעת המזמין.

6.16.1.15. סיוע בריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות או תביעות של תושבים או עו"ד מטעמם בנושאי אכיפת הגבייה.

יודגש כי לספק אין כל סמכות לנסח מכתבי תשובה רשמיים בשם העירייה לפניות או תביעות ולהעבירם על דעת עצמו לתושבים. ככל שישלח מכתב תשובה מסוג זה לתושבים על ידי הספק, יבוצע הדבר בכפוף לניסוח ואישור התשובה מראש ובכתב על ידי המנהל (במקרה של פניית תושב) או המחלקה המשפטית של המזמין (במקרה של פניית עו"ד) ו/או מי מטעמו.

6.16.1.16. תיעוד כלל פעולות הגבייה והאכיפה המנהלית שיבוצעו ע"י הספק מכל מין וסוג במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין, לרבות סריקת כלל האסמכתאות לפעולות אלה על פי מפתוח שיורה המזמין. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שיורה המזמין.

6.16.1.17. למען הסר ספק יובהר כי למזמין הסמכות הבלעדית ליתן הנחות עפ"י חוק ו/או לבצע תיקוני שומה וחיובים אחרים בגין חיובים שגויים ו/או הנחות ו/או עפ"י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיו, בין לפני העברת החיובים לטיפול הספק ובין לאחר העברתם לטיפול הספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין כך ולא יהיו לו טענות מכל מין וסוג בגין כך.

השירותים יבוצעו במיומנות ובמקצועיות ובהיקפים הכלולים במסגרת השירותים, הכל



כמפורט במסמכי המכרז.

- 6.16.2. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל מטעם המזמין.
- 6.16.3. למען הסר ספק, אין במפרט השירותים **בנספח ד'1** לחוזה כדי למצות את כל מטלות הספק, אשר יידרש לבצע את כל הפעולות המפורטות בפרק זה ובכללן את כל הפעולות הנדרשות למתן שירותי הגבייה נשוא החוזה והפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע במחלקות גבייה ברשויות מקומיות. הספק מתחייב לבצע כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש לצורך מתן שירותי הגבייה נשוא החוזה ברשויות מקומיות וכל נושא אחר הנוגע לשירות, שיוטל על ידי המזמין.

6.17. כוח אדם

- 6.17.1. הספק מתחייב כי יעסיק לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים, בהתאם לדרישות המכרז על נספחיו. הספק יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 6.17.2. הספק יקצה מטעמו כוח האדם בהיקף הנדרש לביצוע מלא ושלם של השירותים, בעצמו ועל חשבונו, כל זאת בהתאם להוראות מפרט השירותים **בנספח ד'1** לחוזה ולהוראות החוזה.
- 6.17.3. יובהר כי הספק לא יהיה רשאי במהלך תקופת ההתקשרות וכן עד תום שנה מסיום תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות אופציה ככל שתהינה, להשאיל את עובדי הגבייה של המזמין לצורך עמידה במספר העובדים שעליו להעמיד מטעמו לטובת ביצוע השירותים.
- 6.17.4. במהלך תקופת ההתקשרות, **מספר עובדי הספק יעמוד על 6 עובדים לפחות**, כמפורט להלן:
- 6.17.4.1. מנהל צוות הגבייה – כולל כלי רכב.
- מנהל הצוות יהווה איש הקשר מול המזמין מטעם הספק, האחראי על ביצוע כלל שירותי הגבייה אצל המזמין, לרבות אחריות על צוות עובדי הספק, מתן הדרכה ומענה מקצועי לצוות תוך מתן דגש על עדכון שוטף בשינויים בהוראות הדין והפסיקה, דיווחי עבודה ופגישות עבודה אצל המזמין, הפקת דו"חות וביצוע בקרה.
- 6.17.4.2. צוות גבייה שיכלול 5 עובדי גבייה במשרה מלאה –
- 6.17.4.2.1. שניים מהעובדים יוגדרו כעובדי גביה בכירים ויהיו בעלי ותק של שנתיים לפחות בעבודת גבייה ואכיפה מנהלית של ארנונה ברשויות מקומיות, אחד יוגדר כמנהל תחום מים וביוב והשני כמנהל האכיפה.
- 6.17.4.2.2. יתר העובדים יהיו בעלי ותק של שנה לפחות בעבודת גבייה ואכיפה מנהלית של ארנונה ברשויות מקומיות.
- השכר ברוטו לכל עובד גביה לא יפחת מ 7,500 ₪ ויוצמד לעלייה בשכר המינימום.

- 6.17.5. עובדי הספק ילבשו תלבושת אחידה וייצוגית כולל תג שם.
- 6.17.6. הספק מודע לעובדה כי במקביל לעובדי הספק, במחלקת הגבייה והשומה של המזמין מועסקים עובדים נוספים. שכרם משולם וישולם על ידי המזמין.
- 6.17.7. כמו כן, הספק מודע לעובדה כי הניהול השוטף של מחלקת הגבייה בעירייה מבוצע על ידי הגובה הממונה, כאשר מנהל צוות הגבייה ועובדי צוות הגבייה מטעם הספק יהיו כפופים לה. ברם, הדבר אינו גורע כהוא זה מאחריותו של הספק, בין היתר באמצעות מנהל צוות הגבייה, לפקח על כלל העובדים מטעמו ולספק למזמין את שירותי הגבייה במלואם ולשביעות רצונו של המזמין, כמפורט במסמכי המכרז ובהתאם לכל הוראות הדין והמעודכנות.
- 6.17.8. יובהר, כי המועמדים שייבחרו לתפקידים האמורים לעיל יאושרו על ידי המזמין בהתאם לדרישות הותק המפורטות לעיל ובהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה של משרד הפנים (כפי שיעודכן מעת לעת) ויועסקו ע"י הספק לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב. למען הסר ספק, אישור העובדים על ידי המזמין מהווה תנאי לחתימה על חוזה ההתקשרות.
- 6.17.9. על המציע להתחייב ולדאוג כי כלל המועמדים שהוצעו בהצעתו הם אלה אשר יבצעו באופן אישי את השירותים נשוא המכרז אצל המזמין.
- 6.17.10. יובהר, כי ככל שמנהל צוות הגבייה ו/או אחד מהעובדים שיאושרו על ידי המזמין לצורך ביצוע השירותים, יוחלפו במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו, ויחול עליו האמור בסעיף 25 לחוזה ההתקשרות (פרק ד'),



לרבות זכאותו של המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 50,000 ₪ בגין עובד צוות ו 100,000 ₪ בגין מנהל הגבייה, וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ואו חוזה.

ככל שהמזמין יממש את זכאותו לפיצויים המוסכמים האמורים בסעיף זה, לא יוטלו במקביל הפיצויים המוסכמים האמורים בסעיף 25 לחוזה.

ככל שיוכח על ידי הספק כי מנהל צוות הגבייה ואו העובד התפטרו מעבודתם אצל הספק במהלך 12 החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות, לא יגבה המזמין את הפיצויים המוסכמים בסך 50,000 ש"ח, אך יהא רשאי להביא את ההתקשרות לסיום.

6.17.11. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במסגרת מתן השירותים נשוא מכרז זה הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.

6.17.12. העובדים יעבדו בהיקף של משרה מלאה ובהתאם לשעות העבודה המקובלות במשרדי המזמין, והכל בכפוף להוראות המזמין.

6.17.13. על עובדי הספק לעמוד במטלות המוטלות עליהם ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך, וזאת ללא כל עלות נוספת.

6.17.14. המזמין רשאי לדרוש החלפת עובד בעובד אחר מטעם הספק מבלי לנמק את סיבת הדרישה - והספק מתחייב להחליפו מיד לכשיידרש. מובהר בזאת, כי אין לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעביד, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה. המזמין לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כלשהיא בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו בשל דרישה להחלפת אחד מעובדיו כמפורט לעיל.

6.17.15. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית (תוך 24 שעות) של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.

6.17.16. המזמין יהא רשאי בהתאם לדרישתו לקבל עובד גבייה נוסף, אחד או יותר (בין לכל יתרת תקופת ההתקשרות ובין לחלק ואו חלקים ממנה) מטעם המציע הזוכה. במקרה זה הספק יהיה זכאי לתוספת תשלום בהתאם להיקף המשרה שתיקבע על ידי המזמין ולביצועה בפועל על ידי עובד הספק הנוסף. יודגש, כי המזמין רשאי לדרוש העסקת עובד גבייה נוסף בחלקיות משרה משתנה מחודש לחודש. תוספת התשלום תיגזר מעלות קבועה וכוללת של 12,000 ₪ בתוספת מע"מ לחודש בגין משרה מלאה.

7. זכויות במידע ובציוד

7.1. כל מסמך, מידע, קובץ מחשב, תכתובת מייל, תוצרי השירותים או כל חומר אחר שיימסר ואו יגיע לידי הספק ואו מי מטעמו במהלך ביצוע השירות והנוגע לשירות יהיו רכושו הבלעדי של המזמין ויימסרו לידיו בכל עת, מיד עם דרישה ראשונה של המזמין, במהלך תקופת ביצוע חוזה זה ולאחריו. האמור לעיל יחול גם באשר לזכות השימוש אשר תהיה נתונה למזמין בכל מערכת מידע או תוכנת מחשב אשר ייעשה בה שימוש על ידי הספק לצורך ביצוע חוזה זה.

7.2. הספק יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לכל מסמך ואו מידע ואו חומר ואו ציוד אשר יגיעו לרשותו במסגרת הסכם זה. הספק מתחייב לשמור את כל החומרים כאמור על פי נוהלי אבטחת מידע תקינים כמקובל בענף ולא להעבירן לצד ג' כלשהו.

7.3. הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש מכל סוג שהוא ולא להעביר לכל גורם שהוא כל מסמך ואו מידע ואו חומר אחר אשר יגיע לרשותו ואו לרשות מי מטעמו בגין ביצוע השירות.

7.4. הספק מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת לגבי כל הנתונים ואו המסמכים ואו מידע אשר יגיעו לידיו במסגרת הסכם זה בין במישרין ובין בעקיפין בין על ידי המזמין ואו מי מטעמו ובין על ידי גורם אחר אגב ביצוע השירותים כמפורט בחוזה זה.

7.5. הספק יחתום על תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות בנוסח המופיע בנספח ד'4. כמו כן, הספק מתחייב להחתים את כל העובדים או מי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים על הצהרה לשמירת סודיות בנוסח המופיע בנספח ד'5 ועל תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים. ההצהרות החתומות תימסרנה למנהל מטעם המזמין בטרם תחילת מתן השירותים. הספק מתחייב שלא להתחיל בהעסקתו של כל עובד בטרם חתם אותו עובד על הצהרת הסודיות כאמור בנספח ד'5 ותצהיר לאי קיום ניגוד עניינים.

7.6. חובתו של הספק ואו מי מטעמו לשמירה על סודיות תמשיך לחול בכל עת גם לאחר סיומו של חוזה



זה. הספק ישפה ו/או יפצה את המזמין בגין כל נזק שיגרם לה בשל הפרת חובותיו כאמור בסעיף זה וזאת מיד עם דרישתו הראשונה.

7.7. הספק מתחייב לערוך גיבוי יומי ומלא של כל הפעולות שנעשו באותו יום ושל כל המידע, הנתונים והמסמכים אשר הצטברו בידיו במהלך ביצוע חוזה זה, והכל בהתאם להוראות המזמין. כלל הגיבויים יישמרו במשרדי הקבלן במקום בטוח, שמור וחסין מאש. מדי חודש ימסור הספק למזמין עותק של קבצי הגיבוי של אותו חודש. מדי שלושה חודשים או בכל עת שהמזמין ידרוש ייערך אחזור של הקבצים שגובו. היה ולא תהיה אפשרות לטעון את הקבצים מאמצעי הגיבוי יאחזר הספק את המידע על חשבונו בחברה מקצועית ויטפל בליקוי כך שלא יישנה. כלל הגיבויים אשר יבוצעו ע"י הספק יהיה רכוש המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש בכל עת ולכל מטרה, וזאת ללא כל תשלום נוסף וללא צורך בהסכמת הספק ו/או כל גורם אחר שהוא. הספק לא יהא רשאי בשום מקרה ונסיבות, לעשות כל שימוש בגיבויים כאמור. מתחייב להעביר לידי המזמין את כלל הגיבויים שבוצעו כאמור לידי המזמין עם סיום ההתקשרות.

7.8. בהתאם לדרישת המזמין מתחייב הספק כדלקמן:

7.8.1. להעביר למזמין קבצים יומיים וחודשיים בפורמט excel, או בכל פורמט אחר שייקבע על ידי המזמין, עם פירוט התשלומים וכלל ההיסטוריה והמידע השייכים למזמין ומנוהלים במערכת האכיפה המנהלית, וזאת על פי מפתוח ומבנה טבלאות שייקבע על ידי המזמין ובפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

7.8.2. לקלוט את נתוני שוברי החיוב של המזמין במערכת המוקד הטלפוני ולהעביר לו קבצי תשלום יומיים וחודשיים עם פירוט הסכומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR, בפורמט המותאם לקליטה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

7.8.3. להעביר למזמין קבצים חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני של הספק, בפורמט excel או כל פורמט אחר שיוגדר על ידי המזמין, הכולל תיעוד מלא ומפורט של פניות הבירורים למוקד והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה בכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

7.9. **העברת קבצים, כאמור בסעיף 7.8, מהווה תנאי מוקדם לתשלום התמורה לספק כאמור בסעיף 19 להלן. על כן, אי המצאת קבצים למזמין במועד ו/או המצאתם שלא על פי המפתוח ומבנה הטבלאות שייקבע על ידי המזמין - תמנע מהספק את זכאותו לקבלת התמורה הקבועה בחוזה עבור אותו חודש בו לא העביר את הקבצים כנדרש. בנוסף, רשאי המזמין, מבלי לגרוע מהזכויות העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה, לפעול על פי שיקול דעתו הבלעדי בהתאם לאחת או יותר מהדרכים כדלקמן:**

7.9.1. ככל שאי העברת הקבצים כנדרש לא תוקנה על ידי הספק תוך 7 ימי עבודה לאחר קבלת הודעה על כך מאת המזמין, כל יום נוסף בו לא תוקנה ההפרה (מעבר ל- 7 ימי העבודה כאמור) ייחשב כהפרה יסודית, עליה חלות הוראות סעיף 25.7.

7.9.2. לקנוס את הספק בהתאם לסעיף 26 לנספח ד' - הסכם רמת שירות SLA.

7.10. במהלך תקופת החוזה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק התקנה של מערכת המידע שברשותו לניהול האכיפה המנהלית, ככל שתידרש, ולמערכת המידע הייעודית לניהול המוקד הטלפוני, בעד 3 עמדות מחשב במשרדי המזמין, ללא כל עלות נוספת, כולל יכולות מלאות ובלתי מוגבלות של צפייה בנתונים וביצוע פעולות ולכל שאר עמדות המחשב לצפייה בלבד.

7.11. הספק מתחייב לשאת בכלל עלויות רישיונות השימוש של התוכנה בכלל עמדות המחשב בהן תותקנה מערכתו (של עובדי הספק ושל עובדי המזמין) ולבצע התאמות במערכות כאמור בכל עת וככל הנדרש לאורך תקופת החוזה, לרבות הדרכה לעובדי המזמין לצורך התאמות ושינויים כאמור ולא פחות מפעם בחודש. לעניין ההדרכה, המזמין רשאי לדרוש מדריך מסוים והוא זה בלבד שיבצע את ההדרכות.



7.11.1. בתום תקופת ביצוע החוזה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את המערכות כאמור פעילות, ללא כל שינוי ביחס לשירות שניתן במהלך תקופת ההתקשרות, במשך 3 חודשים מתום תקופת החוזה (להלן: "התקופה הראשונה"), כל זאת ללא כל עלות נוספת.

7.11.2. במהלך התקופה הראשונה תישמר גישה מלאה לנתוני המערכות כאמור לכלל משתמשי המערכת מטעם המזמין. בתום התקופה הראשונה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את הגישה למערכות כאמור עם הרשאות צפייה בלבד, ללא עלות נוספת, באופן שתישמר יכולת עיון מלאה בכלל נתוני המערכת.

7.11.3. הספק יגדיר שם משתמש וסיסמה עבור עמדות המחשבים בהן תותקנה מערכתיו כאמור. בכלל העמדות תינתנה הרשאות משתמש מלאות, לרבות יכולת צפייה בזמן אמת והפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת.

7.11.4. אחת לשנה, הספק יעביר הכשרה מקיפה (לא תפחת מ 2 ימי עבודה) לעובדי המזמין לצורך

שימוש מיטבי במערכותיו, לרבות תהליך הפקת דו"חות ואכיפה מנהלית על תוכנת האג"מ.

7.11.5. מערכת הדו"חות תאפשר לכלל משתמשי המערכות להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.

7.12. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי – וירוס והפצה פנימית וחיצונית בדואר האלקטרוני.

7.13. למען הסר ספק, ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר כי לא תהיה לספק בשום מקרה ונסיבות כל זכות עיכובן על כל חומר, מידע, נתונים, ציוד ו/או כל דבר אחר אשר יימסר לו ו/או יגיע לרשותו בקשר עם ביצועו של חוזה זה ויהיה עליו להחזירם בשלמותם מיד עם דרישה ראשונה של המזמין, במהלך תקופת ביצוע חוזה זה ולאחריה.

8. אחריות

8.1. הספק יישא לבדו באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו או מי מטעמו, ו/או למזמין, לעובדיו, או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי ו/או למבנה המזמין ו/או לציוד המזמין בגין ו/או בקשר עם השירות, אחריותו של הספק תחול גם לגבי כל מקרה שיתגלה לאחר תום תקופת ההסכם.

8.2. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפי המזמין לאבדן, נזק או קלקול לציוד מכל סוג ותיאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו או הנמצא בשימושו או בשימוש מי מטעמו לצורך מתן השירות נשוא ההסכם ו/או לציוד שבבעלותו ו/או באחריותו ו/או למעוקלים.

8.3. מוסכם בין הצדדים כי המזמין לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו או מי מטעמו, ו/או למזמין, לעובדיו, או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי, כתוצאה ממחדל ו/או פעולה שביצע הספק מכח ההתקשרות עם המזמין; הפעלתו של הסכם זה על ידי הספק; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.

8.4. הספק פוטר את המזמין ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי מטעמו מאחריות לכל נזק ו/או תאונה ו/או חבלה לגוף ו/או לרכוש שהם באחריותו של הספק על-פי הסכם זה, למעט כלפי מי מטעם המזמין שגרם לנזק בכוונת זדון, ומתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגבי מוטלת על הספק כאמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול, המזמין יודיע לספק על תביעה כאמור מראש ויאפשר לו להתגונן מפניה.

8.5. למען הסר כל ספק, הספק יהא אחראי כלפי המזמין גם לפגמים הנובעים מתכנון ו/או חומרים ו/או עבודה רשלנית של ספקי המשנה של הספק או של מי מעובדיהם.

9. שיפוי

הספק מתחייב בזאת לפצות ולשפות את המזמין על כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, שתוגש על ידי אדם כלשהו, כנגד המזמין ו/או כנגד מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו, בגין כל תאונה, חבלה או נזק לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, שיגרמו כתוצאה ממחדל ו/או פעולה שביצע



הספק בעקבות ההתקשרות עם המזמין; בעקבות אי קיום הוראה מהוראות הסכם זה ו/או ביצוע רשלני ו/או שגוי של הוראות ההסכם ו/או על פי כל דין, לרבות כמפורט בסעיפי האחריות בהסכם זה, לרבות כלל ההוצאות המשפטיות שיגרמו לו, כולל עלויות הייצוג והעלויות הכרוכות ביישום תוצאות הפסיקה המשפטית, בקשר עם ביצוע השירותים נשוא הסכם זה על ידי הספק.

10. ביטוח

- 10.1. מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי הסכם זה, יערוך הספק ויחזיק בידיו במשך כל תקופת חלותו של הסכם זה וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיו, את הביטוחים לפי שיקול דעתו ובלבד, שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, המצורף כנספח ד'3 המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").
- 10.2. במעמד חתימתו על הסכם זה וכתנאי מוקדם לתחילת עבודתו ולתשלום שכרו, ימציא הספק למזמין את טופס האישור על קיום ביטוחים, כשהוא חתום על-ידי חברת הביטוח מטעמו ולשביעות רצון המזמין. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים מהווה תנאי מהותי בהסכם. הספק ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהמזמין.
- 10.3. הספק לבדו אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לגבול ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
- 10.4. הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילו לא מעשה או מחדל של הספק ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי עבודות ו/או שירותים, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי הספק יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות ובלבד שהינם בתחום חבותו החוקית.
- 10.5. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים למזמין לא יהוו אישור כלשהו מהמזמין על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליו אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של הספק על-פי הסכם זה או על-פי דין.
- 10.6. הביטוחים הנזכרים בנספח ד'3 (אישור קיום ביטוחים) הינם דרישות מינימום בלבד והספק רשאי לבצע ביטוחים נוספים כראות עיניו, על מנת לכסות את מלוא אחריותו, כנזכר לעיל.
- 10.7. הספק מתחייב למלא בקפדנות את כל דרישות והתנאות הפוליסות וכן בקורות מקרה ביטוח לפעול למימושן של הפוליסות.
- 10.8. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות המזמין, יהיה הספק אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי המזמין על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.
- 10.9. הספק לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים ודמי ההשתתפות העצמית הקבועים בפוליסות הביטוח.
- 10.10. על הספק לשאת בתשלומים המוטלים עליו כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הדרוש בבטוח עובדים על ידי מעבידים.
- 10.11. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב הקבלן לכלול את התנאים הבאים:
 - 10.11.1 שם "המבוטח" בפוליסות הינו – הספק ו/או המזמין.
 - 10.11.2 "המזמין" לעניין הכיסוי הביטוחי: לרבות חברות בת ו/או עובדים של הנ"ל.
 - 10.11.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את המזמין בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.
 - 10.11.4 ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את המזמין היה ותוטל עליו אחריות כמעבידה לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שיגרמו לעובדי הספק בקשר עם ביצוע השירותים.
 - 10.11.5 ביטוח אחריות מקצועית מורחב לשפות את המזמין בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו בביצוע השירותים.
 - 10.11.6 ביטוח אחריות מקצועית יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת מתן השירותים.
 - 10.11.7 חריג רשלנות רבתי לא יחול בפוליסות, אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבוטח על פי חוק.
 - 10.11.8 חריג רשלנות רבתי לא יחול בפוליסות.



- 10.11.9 הביטוח יכסה את אחריותו של הספק על פי דין ואחריותו בגין כל הפועל בשמו ומטעמו של הספק ולרבות אחריותו בגין קבלני משנה מטעמו.
- 10.11.10 סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪.

11. העברת מידע

- 11.1. הספק יספק לכל גורם מוסמך מהמזמין וללא כל דיחוי כל מידע ו/או נתונים לגבי הגבייה.
- 11.2. הספק מתחייב, כי כל מידע שיגיע אגב ביצוע החוזה, לספק או לעובדים המועסקים על ידו במתן השירות ישמש לצורך ביצוע השירות בלבד. לא יעשה במידע כל שימוש לצורך אחר ולא יימסר מידע לאדם שאינו מוסמך לקבלו.

12. ערבות הביצוע

- 12.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות הספק על פי חוזה זה ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית למזמין על פי כל דין ו/או הסכם, ימציא הספק למזמין עם החתימה על חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת המזמין (להלן: "**ערבות הביצוע**") בנוסח המופיע בנספח ד'2, בסך של 150,000 ₪. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הנו המדד הידוע האחרון במועד החתימה על חוזה ההתקשרות. מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי המזמין מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לספק בהתאם לחוזה זה.
- 12.2. ערבות הביצוע תהיה בתוקף לתקופה של שנה מתום תקופת ההתקשרות של חוזה זה והיא תחודש על ידי הספק בהתאם למימוש האופציה הנתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין להאריך חוזה זה לתקופת האופציה או לתקופות האופציה, או חלק מהן, כאמור בסעיף 5 לעיל.
- 12.3. מוסכם, כי המזמין יהיה רשאי לממש את ערבות הביצוע כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים וזאת, בכל פעם שהמזמין יהיה סבור, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט כי הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו על פי כל דין ו/או חוזה זה ו/או במקרה בו נגרמו למזמין נזקים אשר מחובת הספק לשפותו בגינם על פי הוראות חוזה זה וכל דין.
- 12.4. כדי למנוע כל ספק מוסכם בזאת בין הצדדים, כי המזמין יהיה רשאי לקזז את נזקיו והוצאותיו מכל תשלום אשר מגיע ו/או יגיע לספק ואין בכך כדי לגרוע מזכות המזמין למימוש הערבות כאמור לעיל.
- 12.5. כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ"ל יחולו על הספק בלבד.
- 12.6. הספק יאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי המזמין, לרבות בשל פיצול מתן השירותים והארכת משכס, לפי החלטת המזמין. סירב הספק להאריך את הערבות הבנקאית, יוכל המזמין לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה למזמין עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.
- 12.7. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לספק ע"י המזמין רק לאחר סיום החוזה, לאחר תשלום יתרת שכר החוזה לספק, לאחר שהספק ימציא למזמין הצהרה על העדר תביעות בנוסח **נספח ד'7** המצורף לחוזה, וכן לאחר שהמציא למזמין את כל המסמכים וקיים את כל התנאים הקבועים במסמכי המכרז לרבות העברת כלל הנתונים והקבצים אשר על פי חוק שייכים למזמין.
- 12.8. הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי המזמין בקשר לשירותים, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של הספק, יהא המזמין רשאי להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידיו באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה. סרב הבנק ו/או הספק להארכת הערבות, הערבות תחולט.

13. משרדים

- 13.1. הספק מתחייב לעבוד ממשרדי המזמין הצמודים לעיריית קלנסווה, מהם יבוצעו השירותים נשוא מכרז זה על ידי עובדי הספק.
- 13.2. הספק בעל זכות להשתמש במשרדים לצורכי ביצוע הסכם זה בלבד ולתקופת תוקפו של הסכם זה בלבד, והכל בכפוף להוראות המזמין.
- 13.3. למזמין שיקול הדעת הבלעדי להורות לספק, בכל עת, להעביר את הפעלת השירותים למשרדים אחרים שיאושרו על ידי המזמין, בכפוף להוראות סעיף 13.1 לעיל, והכל על חשבון הוצאותיו של



הספק.

14. האצלת סמכויות

- 14.1. המזמין ייפה את כוחו של הספק לבצע את כל פעולות הגבייה הדרושות בהתאם לפקודת העיריות, פקודת המסים (גבייה), חוקי העזר של המזמין וכל הוראות הדין הרלוונטיות והכל בכפוף לקבלת כל אישור הנדרש לשם כך ולהוראות החוק והנוהל. מוסכם בין הצדדים, כי ביצוע כל הליכי הגבייה, עיקולים ו/או כניסה למקרקעין לצרכי גבייה לא ייעשו אלא על פי הוראה בכתב ומראש של המנהל ו/או מי שהוסמך על ידה כדין.
- 14.2. למען הסר כל ספק יובהר, כי המזמין ממשיך להחזיק בכל הסמכויות החוקיות המוענקות לו והספק יפעל אך ורק ובהתאם לסמכויות אשר יואצלו לו במפורש, ובהתאם להנחיות החוק, הנוהל ולהוראות המזמין.



15. פיקוח

- 15.1. יובהר, כי סמכות בענייני כספים, תמורה, תקציב, נהלי עבודה וכיו"ב, יהיו באישור מראש ובכתב של החשב מלווה/הגובה הממונה או מי שיוסמך על ידו מטעם המזמין בלבד.
- 15.2. הנחיות והוראות המנהל מטעם המזמין לספק אשר ימסרו במהלך מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהיו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הספק והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הספק במכרז.
- 15.3. הספק יהא עצמאי בביצוע התחייבויותיו לפי חוזה זה, אך יהיה כפוף להוראות המנהל מטעם המזמין, היועץ המשפטי של המזמין, או נציג אחר מטעמם, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לעניינים אשר מצויים באחריות המזמין.
- 15.4. המזמין רשאי להחליף את המנהל מטעמו, להוסיף עליו בעלי תפקידים נוספים, למנות לו עוזרים לצורך פיקוח על פי חוזה זה, הכל לפי ראות עיניו וכל אימת שימצא זאת לנכון.
- 15.5. למנהל מטעם המזמין או מי מטעמו שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים הניתנים על ידי הספק מבוצעים כראוי על פי תנאי חוזה זה ונספחיו.
- 15.6. המזמין באמצעות המנהל או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמש הספק לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתו בתנאי החוזה ומילוי אחר הוראות המזמין.
- 15.7. קבע המנהל מטעם המזמין או מי מטעמו כי השירותים לא בוצעו במומחיות ובמימון ראוי או אינה תואמת את המכרז והחוזה על נספחיהם ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם ראויים לבצע את השירותים, תהא קביעתו סופית והספק מתחייב לפעול כפי שורה לו המנהל או מי מטעמו.
- 15.8. אם קצב ביצוע השירותים או כל חלק מהם הינו איטי מדי לדעת המנהל מטעם המזמין מכדי להבטיח את גמר מתן השירותים בזמן הנדרש, יודיע על כך המנהל לספק בכתב וזה ינקוט באמצעים מתאימים לשם החשת מתן השירותים - כפי שאישר המנהל - אך בתנאי ששום צעד מהצעדים שנקטו על ידי הספק והמאשרים על ידי המזמין ולרבות (אך לא אלה בלבד), עבודה בשעות נוספות, עבודה בלילה, או בימי שבתון, לא יזכו את הספק בכל תשלום נוסף עבור נקיטת צעדים אלה.
- 15.9. במקרה והתקדמות מתן השירותים לא תתוקן תוך 7 ימים מיום הודעתו של המזמין לספק, וקיים חשש כי הספק לא יסיים את ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה בהתאם לסד הזמנים אשר נקבע, יהא המזמין זכאי בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הספק או השירות הניתן על ידו ולהמשיך את השירות באמצעות גורם אחר על חשבונו של הספק, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הספק.
- 15.10. בכל מקרה בו הספק לא יסיים את ביצוע השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר סופק לו על ידי המזמין ובהתאם להתחייבויותיו עפ"י חוזה זה, יהיה עליו לשלם פיצויים קבועים ומוערכים מראש כמפורט בסעיף 25 להלן.
- 15.11. הספק מצהיר כי ידוע לו כי מועד התחלת מתן השירותים וכן מועד סיום ביצוע השירותים על ידי המנהל מטעם המזמין, הנם תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. הספק יהיה אחראי לכל נזק או איחור שיגרמו בהשלמת ביצוע השירותים למעט מקרים של כח עליון כגון: אסון טבע או מלחמה בפלישת כוחות מזוינים של מדינת אויב.
- 15.12. נפסלו השירותים או חלק מהם או נתקבלו הוראות מצד המנהל מטעם המזמין כאמור, יהיה חייב הספק למלא את הוראותיו של המנהל הן ביחס לשינויים, תיקונים, תוספות או הפחתות, בעצמו או על ידי אחרים על חשבון הספק. הספק יהיה חייב לשלם למזמין את מלוא ההוצאות והנזקים שנגרמו או שיגרמו לו כתוצאה מן השירותים שנפסלו.
- 15.13. אם לדעת המנהל מטעם המזמין אין הספק מקיים הוראותיה כנדרש, יהא המזמין זכאי - נוסף לכל סעד אחר - למסור את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לידי אחרים על חשבון הספק והספק יאפשר למזמין לבצע את שהוטל עליו, על פי הוראות המנהל, באמצעות אחרים.
- 15.14. מובהר כי אף על פי שקיימת זכות למזמין לפקח על מהלך ביצוע השירותים, לא יפורש חוזה ההתקשרות או סעיף אחר מסעיפיו באופן אשר משחרר את הספק מאחריות לטיב השירותים בהתאם למפרט השירותים ולתנאי החוזה.
- 15.15. מובהר בזה, כי הפיקוח מכוון להבטחת קיום התחייבויותיו של הספק על פי החוזה בכל תקופת ההתקשרות, והשגחת המזמין אינה מקטינה את אחריות הספק לביצוע לפי פרטי מסמכי המכרז, המפרט והחוזה. הקביעה של המזמין באמצעות המנהל ו/או מי שמונה לצורך כך



מטעמו, בדבר אם הספק ביצע את השירותים לפי הנדרש ו/או לפי לוח הזמנים, תהא סופית ומכרעת.

16. זכות עכבון וסעדי ביניים

- 16.1. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר, כי לספק לא תהיה כל זכות עיכבון בשום מקרה ונסיבותיו, הן בכספים שיתקבלו אצלו, הן במשרדים והן במידע אשר יימסר לרשותו במסגרת השירות.
- 16.2. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, לא יהא הספק רשאי לדרוש כל צו ביניים אשר ימנע מהמזמין שימוש במשרדים ו/או המשך פעולות הגבייה באמצעות צד ג' כלשהו וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של המזמין על פי חוזה זה ועל פי כל דין.

17. המחאת זכויות

- 17.1. הספק אינו רשאי להמחות, להסב, ו/או לשעבד לאחר, או לאחרים את זכויותיו או חובותיו, לפי חוזה זה, כולן או חלקן, או כל טובת הנאה על פי החוזה, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.
- 17.2. העברת 25% ויותר מהשליטה בספק, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור בסעיף 17.1 לעיל.
- 17.3. הספק אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירות, כולו או חלקו, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע החוזה, אלא בהסכמת המזמין מראש ובכתב. יש לציין, כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע השירות לאחר.

18. יחסי הצדדים

- 18.1. הספק מצהיר בזה, כי הוא קבלן עצמאי וכי הוא מבצע את חיוביו על פי חוזה זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בינו, או בין מי המועסק מטעמו בביצוע חוזה זה ובין המזמין.
- 18.2. הספק מצהיר בזה, כי הודיע והבהיר לכל מי מהמועסקים על ידו בביצוע חוזה זה, כי בינם ובין המזמין לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד.
- 18.3. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו על פי חוזה זה הנם עובדיו בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים. הוא יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד.
- 18.4. חויב המזמין לשלם סכום כלשהו, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע חוזה זה, ישפה הספק את המזמין עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

19. תמורה

- 19.1. בכפוף למתן השירותים, נשוא החוזה והמכרז, על ידי הספק ובכפוף לביצוע כל חובותיו הקבועות בחוזה, במסמכי המכרז ובדין, תשולם לספק עמלת גבייה בשיעור _____% בגין התקבולים הכלולים בבסיס הגבייה השוטפת וגביית הפיגורים.
- 19.2. אחת לחודש, תשלום לספק תמורה חודשית בהתאם לנתוני הגבייה, כאשר מידי שנה יערוך המזמין התחשבות שנתית כמפורט בסעיף 24.10 להלן. סך התשלומים שיועברו לספק לאחר ביצוע ההתחשבות השנתית יקראו לעיל ולהלן "התמורה".
- 19.3. התמורה תשולם במתכונת של שוטף +45 מרגע המצאת החשבון.
- 19.4. לתמורה המשולמת לספק יתווסף מע"מ כחוק.
- 19.5. מובהר, כי למעט ההוצאות בגין שכר עובדי המזמין, ציוד המחשוב, ציוד משרדי, מערכת לניהול תורים, שימוש וחיבור מרחוק של עובדי הגבייה למערכת הגבייה של ספק מערכות המידע של המזמין, שימוש וחיבור מרחוק של עובדי המוקד הטלפוני מטעמו למערכות הגבייה והאכיפה של ספק מערכות המידע של המזמין, המזמין לא יישא בכל הוצאה מכל סוג שהוא בגין השירותים נשוא המכרז, כאשר יתר ההוצאות הכרוכות בביצוע מלא של כלל השירותים נשוא המכרז תבואנה במלואן על חשבונו והוצאותיו של המציע הזוכה, ובכלל זה:

- 19.5.1. הוצאות השכר בגין מנהל צוות הגבייה, 3 (שלושה) עובדי גבייה ו- 2 (שני) עובדי גבייה בכירים מטעם המציע הזוכה.



- 19.5.2. הוצאות רכב למנהל צוות הגבייה.
- 19.5.3. השכר ברוטו לעובדי הגבייה לא יפחת מ 7,500 ₪.
- 19.5.4. ציוד מחשב ו-IT מלא.
- 19.5.5. תקשורת (טלפון ואינטרנט), ריהוט, מיזוג, ניקיון, תחזוקה וכיו"ב.
- 19.5.6. הפעלת מוקד טלפוני גביה ובירורים.
- 19.5.7. הדפסת ושליחת התראות ודרישות במסגרת האכיפה המנהלית. מובהר כי המזמין רשאי לדרוש שההתראות יהיו ממוגנטות.
- 19.5.8. ציוד לסריקת שיקים.
- 19.5.9. הדפסת ושליחת שוברים.
- 19.5.10. שליחת SMS-ים לחייבים.
- 19.5.11. תלבושות אחידות לנציגים - באישור המזמין.
- 19.6. התמורה שתשולם למציע הזוכה תחושב בהתבסס על נתוני הגבייה החודשיים, כאמור בסעיף 19.2 לעיל. בנוסף, יערוך המזמין **התחשבות שנתית** מידי שנה, עד לתום הרבעון הראשון לאחר כל שנה קלנדרית (ובהתחשבות השנתית האחרונה - עד לתום שלושה חודשים לאחר סיום ההתקשרות), לחישוב סכומי יתר/הפרשים/בונוסים/קנסות וכיו"ב, ככל שיהיו, עבור התקופה שמהראשון לחודש ינואר ועד סוף חודש דצמבר של השנה הקודמת. למען הסר ספק, יובהר כי קנסות בגין אי עמידה בדרישות בנספח ד'8 (הסכם רמת שירות SLA) לא יכללו במסגרת ההתחשבות השנתית, והספק יישא בתשלומם באופן מיידי.
- 19.6.1. בשלב הראשון של ההתחשבות השנתית, יבוצע איזון שנתי בין התמורה ששולמה למציע הזוכה על פי התמורה החודשית לבין התמורה המגיעה לו על פי הגבייה השנתית בפועל, אשר תחושב כמכפלת עמלת הגבייה בבסיס הגבייה, כהגדרתו בסעיף 1.10 לפרק א', בתוספת מכפלת העמלה הנוספת בתקבולים שיגבה הספק עבור חיובים נוספים, כאמור בסעיף לעיל.
- 19.6.2. בשלב השני של ההתחשבות השנתית, יבוצע תחשיב בונוסים/קנסות כמפורט בסעיף 0 להלן. יישום תחשיב זה יהיה כפוף לשינויים עתידיים ככל שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות על פי דין. יובהר כי ככל ששינויים כאמור יורו על ביטול התחשבות בגין בונוסים/קנסות, התחשבות זו תבוטל.
- 19.6.3. ככל שיתברר כי המציע הזוכה הגיע לאחוזי גבייה שנתיים מעל לאחוזי הגבייה הבסיסיים או מתחת לאחוזי הגבייה הבסיסיים כאמור (לעיל ולהלן): "גבייה בחוסר", אחת לשנה יתווסף בונוס או ייגרע קנס מעמלות הגבייה בגין גביית שנה קודמת ו/או גביית שנים עברו.
- 19.6.3.1. תחשיב הבונוס/קנס בגין עמידה או אי-עמידה באחוזי הגבייה השנתיים יבוצע על פי הנוסחה הבאה:

עמלות הגבייה	X	מקדם עמלות הגבייה	X	סכומי הגבייה הנגזרים מהפרש שבין אחוז הגבייה בעודף / בחוסר לבין תחום האדישות
-----------------	---	-------------------------	---	--

- 19.6.3.2. מקדם עמלות הגבייה ייקבע על פי אחוזי הגבייה בפועל, כפי שיבוצעו על ידי הספק, בהתאם לטבלה להלן.
- 19.6.3.3. יודגש, כי מקדם עמלות הגבייה יחול על סכומי הגבייה הנגזרים מההפרש שבין אחוזי הגבייה בעודף/בחוסר לבין תחום האדישות בלבד, קרי, אך ורק



על הסכומים שנגבו מעל/ מתחת לתחום האדישות, כמפורט בטבלה להלן.

19.6.3.4. יודגש כי ההתחשבנות בגין עמידה באחוזי הגבייה השנתיים תבוצע רק החל מתום השנה הקלנדרית הראשונה המלאה להתקשרות.

מקדם עמלות הגבייה	אחוזי הגבייה (מים) השנתיים בפועל על ידי הספק	אחוזי הגבייה (ארנונה) השנתיים בפועל על ידי הספק	
	ממוצע גבייה - שנה שוטפת ושנה קודמת (על בסיס מזומן בלבד)	ממוצע גבייה - שנה שוטפת ושנה קודמת (על בסיס מזומן בלבד)	
2	מעל 35%	מעל 55%	בנוס בגין גבייה בעודף
1.5	בין 26% ל 35%	בין 48% ל 55%	
1	בין 24% ל 26%	בין 47% ל 48%	תחום האדישות
1	24%	48% (אחוז הגבייה הבסיסי)	
0.8	מתחת ל 24%	מתחת ל- 45%	קנס בגין גבייה בחוסר

בסוף שנת 2026 (על בסיס מאזן הגבייה) יבוצע חישוב מחדש של אחוז הגבייה הבסיסי, בהתאם אליו יחושב הבונוס והקנס על פי אותו היחס הקבוע בטבלה.

19.6.3.5. עם סיום ההתקשרות, תבוצע התחשבנות בגין עמידה באחוזי הגבייה השנתיים עבור החלק היחסי של השנה הקלנדרית (מינואר ועד למועד סיום ההתקשרות). "אחוזי הגבייה השנתיים" לעניין סעיף זה בלבד, יחושבו לפי אחוזי הגבייה הממוצעים בפועל של שלוש השנים האחרונות עבור אותו חלק יחסי של השנה הקלנדרית (שוטף ומצטבר). למשל, אם ההתקשרות תסתיים בסוף חודש מרץ, יחושבו אחוזי הגבייה הממוצעים של שלוש השנים האחרונות עבור התקופה ינואר-מרץ. ככל שהספק לא יעמוד באחד או יותר מאחוזי הגבייה השנתיים כאמור – יחול עליו סעיף 0 לעיל.

19.6.4. קנסות ו/או תוספות תשלום בגין הוראות קבע:

19.6.4.1. מידי חודש, יקבע המזמין יתרת פתיחה חודשית של מספר הוראות הקבע לזכות המזמין (בנקאי + אשראי, לא כולל הורדה משכר עובדי המזמין). יתרת הפתיחה תעודכן מידי חודש בהתאם ליתרת סוף החודש הקודם (העדכון יבוצע כלפי מעלה בלבד).

19.6.4.2. בגין כל שנה קלנדרית בו יחול גידול במספר הוראות הקבע ביחס ליתרת הפתיחה בתחילת שנה – יהיה זכאי הספק לתוספת תשלום חד פעמית בסך 25 ש"ח + מע"מ לכל הוראת קבע שנוספה, בגין כל קיטון ביחס ליתרת



הפתיחה השנתית – יושת על הספק קנס חד פעמי בסך 75 ש"ח + מע"מ לכל
הוראת קבע שנגרעה.

19.6.4.3. יובהר כי מימוש תוספות התשלום כאמור הינו בכפוף להתחייבות הספק
לקודד במערכת הגבייה של המזמין את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד
ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין.

19.6.5. המזמין יהא רשאי בהתאם לדרישתו לקבל עובד גבייה נוסף מטעם המציע הזוכה
תמורת תוספת תשלום שתיגזר מעלות קבועה וכוללת של 12,000 ₪ בתוספת מע"מ
לחודש בגין משרה מלאה, והכל בהתאם לסעיף 2.28 למפרט השירותים **בנספח ד'1**
למכרז.

19.6.6. המזמין יהיה רשאי בהתאם לשיקול דעתו לצמצם את; מצבת כוח האדם ובהתאם
לכך להפחית 10,000 ₪ לחודש בגין כל עובד גביה.

19.6.7. כלל ההוצאות הכרוכות בפעולות האכיפה המנהלית וגביית יתרות החוב בהן ינקוט
הספק לפי פקודת המסים (גביה) ו/או פקודת העיריות (להלן: "הוצאות גבייה")
תבוצענה על ידי הספק, על חשבונו והוצאותיו בלבד, ולא תשולם לו כל תמורה נוספת
בגין, אולם הספק יהא זכאי לגבות מהחייבים, על פי דין, את הוצאות הגבייה
ששולמו על ידו בפועל. בגביית הוצאות הגבייה יהיה הספק כפוף לתקנות המסים
(גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, לרבות שינויים עתידיים ככל
שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות על פי דין, ולא יהיה זכאי לכל שיפוי מהמזמין
בגין שינויים אלה. הוצאות הגבייה תופקדנה בחשבון הבנק של המזמין ותועברנה
לספק במועד ההתחשבות החודשי השוטף. בשום מקרה, הספק לא יפקיד לחשבונו
הוא את הוצאות הגבייה.

19.6.8. יובהר, כי בכל מקרה בו יחויב המזמין בהשבת תקבולים שנגבו בגין חיובים ו/או
חובות עירוניים ו/או הוצאות גבייה או אם ייקבע שגביית תקבולים בגין חיובים ו/או
חובות עירוניים ו/או הוצאות גבייה לא בוצעה כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או
לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו
לשלם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה
ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה.

19.6.9. יובהר, כי ככל שלתושבים חובות כלפי המזמין בגין חיובים ו/או חובות עירוניים והן
חובות בגין הוצאות גבייה, הספק לא יהיה זכאי לכל סכום שייגבה מהתושב עד
לכיסוי מלוא החובות למזמין ככל שחובותיו. **דהיינו, כי כל סכום שייגבה מהחייבים
ישמש תחילה לסילוק קרן החוב, הריביות ויתר התשלומים המגיעים למזמין על
פיו, ורק היתרה תשמש להחזר הוצאות הגבייה של המציע הזוכה.**

19.6.10. המציע יהא זכאי לעמלה בגין שיקים עתידיים שיתקבלו על ידו בתקופת ההתקשרות
ואשר תאריך פירעונם חל עד 12 חודשים לאחר סיום תקופת ההתקשרות ו/או
האופציה (לעיל ולהלן: "**שיקים לפירעון**").

19.6.11. עם סיום תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה, יהיה זכאי הספק לתמורה בגין
החזר הוצאות גבייה שייגבו לחשבון המזמין בגין חובות שלא גבה עד ל 6 חודשים
מסיום תקופת ההתקשרות ו/או תקופת האופציה.

19.6.12. כל דרישה ושינוי רגולטורי בתחום הגבייה יחולו על המציע הזוכה והוא יידרש לעמוד
במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, ככל שישנן, על חשבונו בלבד
(בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונו) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת.

19.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפי משנה של סעיף זה, למזמין נתונה זכות לקזז מהתמורה
אשר תשולם לספק כל סכום אשר לדעת המזמין על הספק לשלם לו ו/או לכל גורם אחר במסגרת
ביצוע חוזה זה.

19.8. למזמין הזכות ושיקול הדעת המוחלט להעביר חיובים ו/או חובות כלשהם לטיפול בלעדי של
המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר שאינו הספק. הספק לא יהא זכאי
לתמורה או עמלה בגין כספים שיגבו בעקבות פעולות שיעשו על ידי המזמין ו/או הגורמים
האמורים לעיל מטעמו.

19.9. מובהר כי כל שירות ו/או ציוד אשר לא נזכרו במפורש בסעיף זה ו/או הסכם זה ו/או במסמכי
המכרז, ואשר דרושים לצורך ביצוע ומתן השירותים בהתאם לחוזה זה, יבוצעו במלואם על ידי



הספק ללא תמורה נוספת והתמורה לספק כמפורט בחוזה זה כוללת את מלוא התמורה המגיעה לספק בגין שירותים אלה.

19.10. היה והמזמין יבטל את ההסכם או חלק ממנו מכל סיבה שהיא, לא ישולם לספק תשלום נוסף כלשהו לאחר מועד הביטול טרם יקבעו כל סכומי הנזקים, התשלומים וההוצאות המגיעים למזמין בגין ביטול כאמור על פי הוראות ההסכם ו/או על פי כל דין. סכומי הוצאות הביטול כאמור ינוכו על ידי המזמין מכל תשלום המגיע לספק. והיה אם סכום הוצאות הביטול של המזמין יעלה על הסכום המגיע לספק עם סיום ההתקשרות, ישלם הספק למזמין, מייד עם דרישתו הראשונה, את סכום היתרה.

20. סופיות התמורה

התמורה אותה יקבל הספק כתמורה עבור ביצוע השירות, תהווה תשלום מלא וסופי. הספק לא יחויב לדרוש מהמזמין העלאות או שינויים, בגין ביצוע חיוביו על פי חוזה זה, מכל סיבה שהיא.

21. נוהל התשלום

21.6. התמורה תשולם לספק תהא בהתאם להתחשבויות חודשיות כאמור בסעיף 19.2 לעיל. יודגש, כי קיזוז קנסות לפי סעיף 26 להלן - יבוצע גם הוא במועד תשלום התמורה החודשית לפי סעיף 21.6.

21.7. בנוסף לתמורה כאמור בסעיף 21.6 לעיל, יערוך המזמין התחשבויות שנתיות מידי שנה, עד לתום הרבעון הראשון לאחר כל שנה קלנדרית (ובהתחשבויות השנתיות האחרונה - עד לתום שלושה חודשים לאחר סיום ההתקשרות), לחישוב סכומי יתר אשר שולמו לספק ו/או הפרשים אותם על המזמין לשלם לספק ו/או בונוסים ו/או קנסות, ככל שיהיו, עבור התקופה שמהראשון לחודש ינואר ועד סוף חודש דצמבר של השנה הקודמת.

21.7.5. ההתחשבויות הסופיות השנתיות תיקבע על סמך מאזן גבייה שנתי מצטבר של המזמין לאחר תיקונים עבור ה- 31.12 שיופק ויאושר על ידי המזמין ועל פיו ייקבעו אחוזי הגבייה הסופיים והנכונים וכן דו"חות נוספים שיופקו על ידי הספק בהתאם לדרישת המזמין ויאושרו על ידי המזמין.

21.7.6. התאריך הקובע לחישוב גביית התקבולים בפועל הינו תאריך הפירעון בחשבון הבנק של המזמין, למעט תשלומים בכרטיס אשראי שהתאריך הקובע כאמור לגביהם הינו מועד ביצוע העסקה.

21.7.7. לאחר אישור מאזן הגבייה והדו"חות על ידי המנהל מטעם המזמין, יפיק הספק למזמין חשבונית מס מפורטת כדין.

21.8. יובהר כי תשלום התמורה וכן תשלום בונוסים או הפרשים ככל שיהיו במסגרת ההתחשבויות השנתיות, מותנים בהגשת מלוא הדו"חות, הדיווחים ויתר המסמכים על ידי הספק, כנדרש בחוזה זה על נספחיו ובפרט בסעיף 24 להלן, באופן ובמועדים המפורטים, וכן בקבלת אישור מנהל המזמין לדו"חות ודיווחים אלו.

21.9. יובהר, כי ההתחשבויות הסופיות השנתיות לפי סעיף 21.7 לעיל, תיערך בנפרד מתשלום התמורה לפי סעיף 21.6 לעיל.

21.10. החלטתו של המנהל מטעם המזמין בכל מקרה של חילוקי דעות תהיה סופית ומחייבת.

22. תשלומי יתר

בתום תקופת חוזה זה יבדקו הצדדים את התשלומים שביצע המזמין, לאור דו"חות וחשבוניות הספק שאושרו. אם יתברר שהמזמין שילם סכומי יתר, יחזירם הספק למזמין בתוך חודשיים כשהם צמודים, למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה, לתקופה שממועד ההתחשבויות ועד ליום התשלום בפועל.

23. חשבון הגבייה

23.6. כל סכום, אשר ייגבה על ידי הספק במסגרת השירותים למשך הסכם זה בכל אמצעי תשלום שהוא, ייגבה ישירות לחשבון בנק על שם המזמין (להלן: "חשבון גבייה") ו/או יופקד על ידי הספק לחשבון הגבייה ככל והתשלום בוצע בקופת המזמין, הכל בהתאם להנחיות והוראות שייקבעו מעת לעת על ידי המנהל מטעם המזמין.

23.7. סכום גבייה, שייגבה בקופת המזמין לאחר שעות הקבלה בסניף הבנק בו מתנהל חשבון הגבייה,



- יופקד בחשבון הגבייה בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה.
- 23.8. הספק מתחייב להנפיק על חשבונו שוברי תשלום, בהם יצוין חשבון הגבייה, להמציא שובר כזה לכל החייבים, ולדרוש מהם לשלם את חובם באמצעות השובר.
- 23.9. בכל מכתבי הדרישה שיישלחו לחייבים, יורה הספק לחייבים להפקיד את התשלום בחשבון הגבייה.
- 23.10. אם למרות האמור בסעיפים דלעיל, ישלמו החייבים את סכומי הגבייה באופן שהכספים יגיעו ישירות לידי הספק, כי אז מתחייב הספק להפקיד כל סכום גבייה שיגיע לידי חשבון הגבייה תוך 2 ימי עסקים לכל היותר.
- 23.11. מובהר כי כל הכספים שיתקבלו בידי הספק ו/או מי מטעמו בקשר להסכם זה הינם רכוש המזמין בלבד, והספק ישמש כנאמן לצורך החזקתו עד להפקדתו.
- 23.12. פיגור בהפקדת הגביה לחשבון הגבייה כאמור לעיל, יישא ריבית שיעור ריבית בשיעור הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961.

24. עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים

- הספק מתחייב לבצע את עדכוני הנתונים, הבדיקות והפקת הדוחות הבאים:
- 24.6. הכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור המנהל מטעם המזמין לראשונה בתום 30 יום ממועד ההודעה בדבר זכיית הספק במכרז ועד לסיום השנה הקלנדרית הראשונה ובכל חודש נובמבר של כל שנת עבודה לגבי שנת העבודה הקלנדרית הבאה אחריה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התכנית תיערך לפי חתכים שיקבע המנהל מטעם המזמין. מידי רבעון, יוגש למזמין דוח תכנון מול ביצוע.
- 24.7. עדכון קובץ התושבים ובעלי העסקים/חברות על פי תעודות זהות / ח.פ.
- 24.8. ריכוז מידע לגבי **טלפונים, כתובות** מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ובעלי העסקים/החברות ועדכונם במערכות המידע של המזמין.
- 24.9. ביצוע עדכונים, **שינויים, תוספות ותיקוני שומה ו/או חיובים אחרים בכרטיסי הנכס במערכות המידע של המזמין.**
- 24.10. הפקת דוחות ניהוליים וסטטיסטיים ו/או כל דוח ביצוע אחר שיועברו על פי תדירות, מועדים, חתכים ופורמטים **שיקבעו על ידי המנהל מטעם המזמין. דוחות אלה יכללו לכל הפחות את סוגי הדוחות הבאים:**
- 24.11. דוח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדוח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויציג את התקבולים, יתרות החוב שנותרו ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.
- 24.11.5. דוח הפקדות יומי לחשבון הבנק של המזמין וכן דוח קופה מרכזת וזאת בתום 24 שעות ממועד ההפקדה שבוצעה.
- 24.11.6. התאמות ומאזנים - עדכוני קופה והתאמה להפקדה, התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכונם במערכת, התאמות כרטיסי אשראי, התאמות שקים דחויים, התאמה בין תקבולי חובות לפי רישומי הספק לבין הנהלת החשבונות של המזמין.
- 24.11.7. דוח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את החובות שבוצע לגביהם הליך של מחיקת חובות.



- 24.11.8. דוח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את החובות שנחזים להיות בשיהוי/ התיישנות/ שאינם ניתנים לגבייה/ חובות מסופקים, בחתכים שונים כפי שיקבעו ע"י המזמין, תוך ציון פעולות האכיפה שבוצעו ושלא בוצעו (יוגדרו ע"י המזמין), לרבות הסיבה לכך שלא בוצעו (לא אותר במרשם האוכלוסין, לא אותר ע"י חוקר וכיוצ"ב) והמלצה על המשך הטיפול.
- 24.11.9. דוח המפרט את כלל החייבים עפ"י חתכים וסטאטוסים שונים שיוגדרו ע"י המזמין. הדוח יכלול פירוט של פעולות האכיפה שנעשו לגבי החייבים לפי קודי פעולה שייבחרו ע"י המזמין, תאריכי ביצוע, מספר הימים שעברו בין פעולה לפעולה, המלצה על דרכי טיפול וכיוצ"ב. דוח זה יפרט גם חובות שהועברו לטיפול הספק וטרם ננקטו פעולות אכיפה לגביהם ומשך הזמן בו הם נמצאים בידי הספק.
- 24.11.10. דוח המפרט את פעולות העיקולים שבוצעו בפועל, כולל פירוט של מבצעי האכיפה, סוג העיקול שבוצע, תוצאות מפורטות של העיקולים לרבות גביית הוצאות אכיפה וחובות למזמין, פירוט המיטלטלין כולל רכבים שעוקלו ואוחסנו, העתקי אסמכתאות (כגון חשבוניות והעתקי טפסי העיקולים) וכיוצ"ב.
- 24.11.11. דוח המרכז את כלל העצירות של פעולות האכיפה המנהלית, כולל שם נותן ההוראה, תאריך מתן ההוראה, תקופת עצירת פעולות האכיפה, סיבת העצירה וכיוצ"ב.
- 24.11.12. דוח סטטיסטי כולל (לא פרטני) המציג את היקפי פעולות האכיפה שבוצעו בחתכים מצטברים, לרבות:
- 24.11.13. הצגת סוגי פעולות האכיפה העיקריות (שייבחרו ע"י המזמין) - כמות ביצוע מול תוכנית העבודה שאושרה.
- 24.11.14. הצגת פעולות אכיפה שבוצעו למועדים מסוימים שיוגדרו על ידי המזמין (ברמה יומית ו/או ברמה שבועית ו/או ברמה חודשית).
- 24.11.15. הצגת פעולות האכיפה ברמה מצטברת מתחילת השנה ועד לתאריך שיקבע.
- 24.11.16. הצגת פעולות האכיפה בפילוח לפי סוגי הפעולות.
- 24.11.17. הצגת כמות תיקי חוב שהסתיימו הטיפול בהם (החייב הסדיר את חובו במלואו ו/או במסגרת הסדרי פשרה, וכיוצ"ב).
- 24.11.18. דוח חודשי המפרט את פניות התושבים שהתקבלו אצל עובדי הספק, לרבות אופן קבלת הפנייה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל/פקס), מועד הגעת הפנייה, עיקר הפנייה, עיקר התגובה, מועד התגובה ומועד סגירת הפנייה.
- 24.11.19. דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הוראות הקבע לזכות המזמין שנוצרו על ידי הספק.
- 24.11.20. דוחות רבעוניים ושנתיים ומילוי הנספחים בהתאם לדרישות משרד הפנים.
- 24.11.21. דוחות נוכחות חודשיים של עובדי הספק.
- 24.11.21.1. דו"חות פעילות המוקד הטלפוני:
- 24.11.22. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של היקפי פעילות עפ"י שדות וחתכים שונים – כמות שיחות שנכנסו / נענו / נכנסו ולא נענו, ערוצי השירות, זמני המתנה מרגע הכניסה לתור ועד למענה, משך זמן השיחות, שיחות ננטשות, השארת בקשות בשירות call back, נושאי הפניות, סוג השירות שנתבקש, סטאטוס הפניות, אמצעי התקשורת בהם טופלה הפנייה (טלפון ו/או דואר ו/או דוא"ל), שפות וכיו"ב.
- 24.11.23. דו"ח גבייה יומי, חודשי, רבעוני ושנתי עפ"י חתכים שונים – ערוצי השירות, סוג התשלומים, גבייה שוטפת / חובות וכיו"ב.
- 24.11.24. דו"ח יומי של פניות פתוחות הדורשות את התייחסות/טיפול עובדי הגבייה.
- 24.11.25. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של משך זמני החזרה לשיחות ננטשות ולבקשות בשירות call back.
- 24.11.26. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של מועדי שליחת מענה לפניות תושבים למוקד.
- 24.11.26.1. דו"ח יומי של תקלות במוקד במידה והיו (נפילת קווי טלפון ותקשורת).
- 24.11.26.2. דו"ח רבעוני ובו כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנהל במערכת המוקד הטלפוני, נכון לסוף אותו רבעון.



24.11.26.3. בהתאם לדרישת המזמין, מתחייב הספק להעביר בכל עת הקלטות

שמע של שיחות שנענו.

24.11.27. כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל המזמין- תוך 48 שעות מרגע קבלת הדרישה.

25. הפרות וסעיפים

25.6. האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את המזמין בכל הזכויות המוקנות לו במקרה של הפרה יסודית:

25.6.5. מוסכם בין הצדדים כי כל סעיפי מפרט השירותים **בנספח ד'1** לחוזה וכל סעיפי החוזה הינם תנאים עיקריים ויסודיים של חוזה זה והפרת כל אחד מהם תיחשב כהפרה יסודית של החוזה ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי הספק תוך 7 ימי עבודה לאחר קבלת הודעה על כך מאת המזמין.

25.6.6. הוטל עיקול, אחד או יותר, זמני או קבוע, על נכסי הספק, כולם או חלקם, או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הספק, כולם או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הספק לבצע את השירותים שהוא חוזה ההתקשרות, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 10 (עשרה) ימים ממועד ביצועם;

25.6.7. מונה לנכסי הספק, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד הספק;

25.6.8. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה בספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.

25.6.9. שונה מצבו העסקי או הכספי של הספק באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של המזמין עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של הספק לבצע כיאות את התחייבויותיו על פי ההסכם;

25.6.10. הוכח להנחת דעתו של המזמין, כי הספק הסתלק מביצוע החוזה;

25.6.11. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הספק או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז, חוזה זה או ביצועו וכן במקרים נוספים, כגון: בוצעה מעילה חריגה; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי המזמין; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות המזמין.

25.6.12. התברר, כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת המזמין היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז ועל ההתקשרות עמו;

25.6.13. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פלילים נגד הספק ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;

25.6.14. אם בוצע פשע על ידי הספק ו/או מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;

25.6.15. החלטת מנהל צוות הגבייה ו/או אחד מהעובדים שיאשרו על ידי המזמין לצורך ביצוע השירותים שהוא מכרז זה, טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות;

25.6.16. אי העברת מלוא הנתונים, המסמכים והמידע שנצבר במערכות הספק בקשר לשירותי הגבייה והאכיפה לפי סעיף 9 להלן ולפי דרישת העירייה ובפורמט שיידרש על ידה וזאת, בתום תקופת ההתקשרות.

25.7. כל הפרה יסודית תזכה את המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 30,000 ש"ח וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה. המזמין רשאי לקזז ולנכות מכל תמורה המגיעה לספק לפי מסמכי המכרז והסכם זה, את סכום הפיצויים המוסכמים מראש המפורטים לעיל, ו/או כל סכום שלדעת המנהל מגיע למזמין ו/או לכל צד ג', עפ"י החוזה או עפ"י דין. זאת מבלי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאי המזמין עפ"י חוזה או עפ"י דין.

25.8. הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, יהא המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע של הספק, לבטל את חוזה ההתקשרות עם הספק באופן



- מיידי וללא מתן הודעה מוקדמת, לבצע במקום הספק את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את חובותיו וזכויותיו כלפי הספק על פי חוזה זה, לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והספק יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לו על פי חוזה זה או על פי כל דין.
- 25.9 יובהר, כי היה ויבוטל חוזה ההתקשרות עם הספק, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.
- 25.10 לא יראו בשימוש המזמין בזכויותיו על פי חוזה זה כביטול החוזה על ידו, אלא אם הודיע על כך לספק במפורש ובכתב. הספק יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, כל עוד לא נתנה לו הודעה על ביטול החוזה.
- 25.11 מוסכם בין הצדדים, כי איחור בתשלום לספק אשר לא יעלה על 35 יום, לא יהווה הפרה של חוזה זה והספק לא יהא זכאי לכל סעד כספי או אחר בגין איחור, כאמור.
- 25.12 למען הסר ספק מובהר, כי קיזוז הפיצויים המוסכמים בגין הפרות יסודיות של חוזה זה הינו תרופה מיידיית ואוטומטית העומדת לרשות המזמין, אולם השימוש בה איננו מקנה לספק כל זכות להמשיך ולהפר את ההסכם ואיננו מונע מהמזמין להשתמש באמצעים אחרים העומדים לרשותו במקרה של הפרת החוזה ו/או לבקש כל סעד משפטי אחר בגין אי ביצוע השירותים כנדרש מעבר לאמור בסעיפי חוזה זה.

26. קנסות

- 26.6 קנסות בגין אי עמידה באחוזי הגבייה הבסיסיים, כמפורט בסעיף 19.6 לעיל.
- 26.7 במידה והספק לא יעמוד בדרישות בנספח ד'8 המצורף למכרז זה (הסכם רמת שירות SLA), יהא על הספק לשאת בעלויות ובתשלומים הקבועים כ"קנסות" בנספח זה באופן מיידי. המזמין יהיה רשאי לקזז קנסות אלה מכל תמורה אשר תגיע לספק לפי מסמכי המכרז והסכם זה.
- 26.8 סך הקנסות השנתי ככל שיושגו על הספק לא יעלה על 10% מהכנסתו השנתית (לפני מע"מ).
- 26.9 המזמין יהיה רשאי לקזז את הקנסות המפורטים בסעיף 26 בכל עת ומכל תמורה או סכום אשר יגיעו לספק לפי הסכם זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי המזמין בגין כך.

27. סיום ההתקשרות

- 27.6 המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות בין הצדדים בכל עת, על פי שיקול דעתו הבלעדי, וללא צורך בהנמקת החלטתו, וזאת באמצעות מסירת הודעה לספק 30 יום בטרם הפסקת ההתקשרות. במקרים כאמור לספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, גם אם נגרמו לו נזקים כלשהם בגין הפסקת ההתקשרות כאמור, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה.
- 27.7 למרות האמור לעיל, במקרה של הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות מצד הספק, על פי סעיף 25 לעיל, יהא המזמין רשאי לנקוט בכל אחת מהסנקציות האמורות להלן:
- 27.7.5 לסיים את חוזה ההתקשרות מיידיית, בכל עת, ללא מתן הודעה מוקדמת.
- 27.7.6 לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע של הספק.
- 27.7.7 לבצע במקום הספק את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את חובותיו וזכויותיו כלפי הספק על פי חוזה זה, לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והספק יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. כמו כן, המזמין רשאי לקזז את ההוצאות שנגרמו לו, כאמור, מהתשלומים המגיעים לספק לפי חוזה זה.
- 27.7.8 לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז והחוזה.
- 27.8 יובהר, כי למזמין שמורה הזכות, לשיקול דעתו הבלעדי, להקציב לספק זמן מוגדר לתיקון הפרה יסודית.
- 27.9 כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אומן מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערערו יחסי האומן יהא רשאי המזמין להודיע לספק על ביטולו המיידי של חוזה זה ללא כל הודעה מוקדמת, ובמקרה כזה ידאג הספק לפעול כאמור בסעיפי המשנה של סעיף זה, והוא



- לא יהיה זכאי לכל פיצוי מכל מין וסוג שהוא.
- 27.10. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות ליד נציג המזמין או חברה אחרת שתבוא במקומו, לרבות כלל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכות הממוחשבות וכיו"ב. השירות כאמור יועבר על ידי הספק ליד נציג המזמין או למי שהוא יורה ולשביעות רצונו המלא של המזמין. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל תשלום שהוא מהמזמין, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירות והנתונים למזמין ו/או לחברה אחרת.
- 27.11. הספק יעביר למזמין, עם סיום תקופת ביצוע חוזה זה, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע ונתוני החיובים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור המזמין עפ"י הסכם זה, לרבות כלל גיבויי הנתונים בהתאם לסעיף 7.7 לעיל. המידע שיועבר ליד המזמין יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל שבוצעו במהלך עבודתו השוטפת של הספק בתקופת ההסכם, איתורי כתובות, חשבוניות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתם וכן פירוט כל פעילות הגבייה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הספק עבור המזמין. למען הסר ספק, כל המידע שפורט לעיל הינו רכוש הבלעדי של המזמין.
- 27.12. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יאפשר הספק, בכפוף להסכמתו של העובד וכל צד שלישי רלבנטי, מעבר של לפחות שני עובדי גבייה מטעמו לרשות המזמין ו/או הספק החדש שייבחר.

28. ספקות/סתירות במסמכים

- 28.6. מובהר בזה, כי יש לראות את מסמכי המכרז, המפרטים, וכל מסמך אשר יימסר לקבלן בקשר לחוזה זה, כמשלימים זה את זה, והתיאור הכלול בכל אחד מהם בא כהשלמה או כתמצית לתיאורים הכלולים באחרים, לפי העניין.
- 28.7. על הקבלן לבדוק מיד עם קבלת החוזה, או כל אחד ממרכיביו, את כל הנתונים והמידע האחר הכלולים בהם.
- 28.8. גילה הקבלן, בכל עת, סתירה, אי התאמה, דו משמעות וכיוצא באלה, בין הוראה אחת מהוראות מסמכי המכרז להוראה אחרת מהם, או שהיה הקבלן מסופק בפירושו הנכון של מסמך או של כל חלק ממנו, יפנה הקבלן בכתב למזמין, והמזמין ייתן הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו.
- 28.9. הקבלן חייב לבדוק ולהסב את תשומת לב המזמין לכל סתירה בין מסמכי המכרז, ולקבל הוראות כאמור. לא עשה כן, ונהג לפי פירוש מסוים לחוזה, לא יהיה בכך, או בסתירה כאמור, כדי למנוע מן המזמין להורות לקבלן לנהוג לפי פירוש אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל. הקבלן מתחייב לנהוג לפי הוראות המזמין לעניין זה, על חשבונו של הקבלן, ולא יהיו לו כל תביעות או דרישות או טענות בשל כך שנהג לפי פירוש כאמור, או בגין הוראה כלשהי של המזמין כאמור.
- 28.10. המזמין רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט להמציא לקבלן מזמן לזמן, תוך כדי ביצוע השירותים, הבהרות והוראות הנוגעים לביצוע השירותים.
- 28.11. הוראות המזמין שניתנו בהתאם לסעיף זה מחייבות את הקבלן אולם אין באמור לעיל בכדי לגרוע מאחריותו של הקבלן עפ"י חוזה זה.
- 28.12. לא מסר הקבלן הודעה למזמין בדבר סתירה ו/או אי הבנה ו/או פירוש בקשר להוראות החוזה כאמור לעיל, לא תהא לו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר לכך.

29. שמירת זכויות

- 29.6. הימנעות המזמין מלעשות שימוש בזכויות המוקנות להן על פי החוזה במקרה מסוים או בכלל - אין בה ולא תפורש בשם אופן כיתור על אותה זכות באותו מקרה או בכלל, ואין ללמוד מהתנהגות זו ויתור כלשהו על זכויותיה לפי חוזה זה.
- 29.7. הסכמה מצד המזמין לסטות מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.
- 29.8. כל ויתור וארכה לתנאי החוזה או להוראות שניתנו על פיו על ידי המזמין או מטעמו לא יפגעו בזכויותיו של המזמין ולא יישמשו לקבלן צידוק או הגנה בקשר עם הפרה או אי קיום מצד הקבלן, ולא ייחשבו כויתור מצדה על זכות מזכויותיהן.



29.9. תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו. המזמין לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה.

30. שינויים

כל שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה מראש ובכתב ובחתימת כלל מורשי החתימה של שני הצדדים והקבלן יהא מנוע מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.

31. שונות

- 31.6. המזמין יהא זכאי לקזז מהכספים המגיעים לספק כל סכום המגיע לו ממנו, בין על פי מסמכי החוזה ובין מכל עילה אחרת שהיא.
- 31.7. אין בסעדים האמורים בהסכם זה כדי למצות את כל זכויות ותורפות הצדדים בגין הפרת ההסכם, ואין בהסכם כדי לפגוע בכל סעד ותורפה המוקנים להם על פי דין.
- 31.8. מוסכם בין הצדדים, כי חוזה זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי המזמין לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף, אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.
- 31.9. מוסכם בזה במפורש, כי הספק לא יוכל בשום מקרה ונסיבות לבקש ו/או לקבל בבית המשפט ו/או בבית דין כלשהו, ציווי ביצוע בעין ו/או ציווי עשה ו/או ציווי מניעה ו/או צעד הצהרתי, זמניים או קבועים, בקשר לחוזה זה ו/או לביצועו ו/או לאי ביצועו על ידו ו/או על ידי גורם אחר. הספק מסכים, כי הוא יוכל לתבוע את המזמין ו/או כל צד ג' אחר בקשר לחוזה זה ו/או בקשר לשירות רק לסעד כספי. כן מצהיר ומסכים הספק, כי הוא לא יעבד בידיו בשום מקרה ונסיבות כל חלק מהשירות ו/או כל מסמך (כגון: שיקים, הוראות תשלום, מסמכי אשראי וכד') ו/או כל ציוד ו/או כל תוכנה ו/או כל קובץ נתונים שניתנו לו על ידי המזמין ו/או שהגיעו לידי לצורך ביצוע חוזה זה והוא מוותר על כל זכות עכבון המוקנית לו על פי כל דין. הספק מתחייב שלא לבצע ולא לדרוש ביצוע עכבון כאמור, ומתחייב שלא לבקש כל צו שיפוטי בדבר עכבון כאמור.
- 31.10. הצדדים לחוזה זה מתחייבים לפעול בביצוע חוזה זה תוך שיתוף פעולה מלא.
- 31.11. לצורך התחלת ביצוע השירות, המזמין יכין דו"חות מתאימים ויהיה אחראי להתאמות עד למועד העברת הגבייה לספק.
- 31.12. במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים בכל הנוגע לחוזה זה או הנובע ממנו, ינסו הצדדים להגיע להבנה באמצעות המנהל מטעם המזמין ונציג הספק. לא הגיעו הצדדים להבנה, יפעל הספק על פי הנחיות המנהל באופן מלא, מבלי לפגוע בזכותו לקבל סעד באמצעות הליך שיפוטי אשר יסיים את המחלוקת והכל בכפוף לכל יתר הוראות חוזה זה באשר לסעדים אשר הספק רשאי לבקשם. למען הסר ספק יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי בשום מקרה ונסיבות לבקש צו מניעה זמני ו/או קבוע ו/או לעכב בידו כל רכוש, ציוד, מידע וכל דבר אחר השייכים למזמין ויהא זכאי לתבוע סעד כספי בלבד.
- 31.13. מוסכם בזאת בין הצדדים, כי אם תינתן למזמין הוראה מאת משרד הפנים ו/או כל גורם סטטוטורי אחר ו/או תיווצר מניעה חוקית או אחרת לביצוע חוזה זה, יבוא החוזה לידי סיום וגמר באופן מיידי, ויחולו הוראות סעיף 27 לעיל.
- 31.14. איחור על ידי צד בשימוש בזכויותיו על פי הדין ו/או על פי ההסכם לא ייחשב כויתור ו/או שיהוי מצידו לגבי אותה זכות.
- 31.15. כל הסכמה ו/או ויתור של המזמין על כל זכות מזכויותיו על פי חוזה זה, לא יהיה בהם כדי לגרוע מזכות המזמין לשוב ולדרוש את מימוש זכותו כאמור בכל עת.
- 31.16. המזמין יהיה רשאי לבדוק וליישם הצעות העשויות להביא לתוספת הכנסות למזמין או להקטנת הוצאותיו והספק יפעל ליישומן המהיר תוך שיתוף פעולה מלא עם המזמין.
- 31.17. הספק מצהיר, כי ביצוע השירות על ידו כאמור בחוזה זה אינו מעמיד אותו בכל מצב של ניגוד אינטרסים או חשש כלשהו לניגוד אינטרסים וכי הוא ימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע שירותים שיש להם נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה זה ו/או חשש כלשהו לכך שיקלע למצב של ניגוד אינטרסים.
- 31.18. ככל שתחול חובת ביול חוזה ו/או מסמכים אחרים הקשורים או הנובעים ממנו, יישא הספק



בהוצאות הביול.

31.19. כל הודעה שישלח צד אחד למשנהו לפי חוזה זה, תינתן במסירה אישית או במכתב רשום לפי הכתובת המצוינת במבוא לחוזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב שהתקבלה 72 שעות לאחר שיגורה מבית דואר בישראל.

31.20. תניית שיפוט ייחודית - כל עניין הנוגע למכרז זה ו/או לחוזה הנכרת מכוחו, יידון אך ורק בבית המשפט המוסמך מבחינה עניינית לדון בתובענה ואשר מקום מושבו מצוי בעיר נתניה.

ולראיה באו הצדדים על החתום

העירייה:

_____	_____	_____	_____
ראש העירייה	גזבר העירייה	חשב מלווה	תאריך
		_____	חותמת העירייה

הספק:

_____	_____	שם בעל זכות החתימה:
חתימה:		
_____	_____	שם בעל זכות החתימה:
חתימה:		

_____	_____
חתימת הספק	תאריך



אישור עורך דין

אני החתום מטה, _____, עו"ד של _____,

(להלן: "הספק"), הרשום לעיל, מאשר כי ביום _____ הופיעו בפני ה"ה

1. _____ ת.ז. _____

2. _____ ת.ז. _____,

המשמשים כבעלים ו/או מנהלי הספק, המורשים והמוסמכים על פי מסמכי היסוד של הספק ועל פי כל דין, לחתום ולחייב בחתימתם את הספק לכל דבר ועניין, וחתמו בפני על הסכם זה, במסגרת מכרז פומבי 00/2026 למתן שירותי גבייה עבור עיריית קלנסווה, ומאשר כי נתקבלו אצל הספק כל ההחלטות והאישורים הדרושים על פי כל דין לחתימות הנ"ל על הסכם זה.

חתימה וחותמת

מס' רישיון

שם ומשפחה - עו"ד

תאריך



נספח ד'1 - מפרט השירותים

מובהר כי כל השירותים הרשומים במפרט זה כלולים בעלות התמורה הנגזרת מעמלת המספק ולא תשלום כל תמורה נוספת, אלא אם רשום זאת במפורש.

1. כפיפות, אחריות ופיקוח

1.1. בביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, הספק יהיה כפוף למנהלת האכיפה ובקרה וכן ולמנהל האגף מטעם העירייה.

לספק לא יהיה כל שיקול דעת עצמאי באשר לאופן ביצוע השירותים, וכל פעולה שתוגדר על ידי המזמין ככזאת הדורשת את אישור המנהל מטעמו - לא תבוצע על ידי הספק אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב כאמור, לרבות שליחת מכתבי תשובה לפניית או תביעות של נישומים או עו"ד מטעמם, הפעלת אמצעי אכיפה, הקפאת הליכי גבייה, ולרבות בהתאם להנחיות נוספות של משרד הפנים, היועמ"ש לממשלה, חוזרי מנכ"ל וכיו"ב לעניינים אלו וכיו"ב.

1.2. הספק מתחייב לקיים בכל עת כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על גבייה ברשויות מקומיות.

באחריות הספק להתעדכן באופן שוטף בכלל דרישות הדין, לרבות עדכונים ושינויים שיחולו מעת לעת בפסיקת בית המשפט הרלוונטית. דרישות, עדכונים או שינויים כאמור יחולו על הספק והוא יידרש לעמוד במלואם ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת. כמו כן, הספק מתחייב לקיים כל הנחייה, נוהל עבודה והוראה של המזמין בקשר עם אספקת השירותים.

1.3. הספק מתחייב לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו ואת עובדי המזמין באופן שוטף, כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של דרישות הדין, ההנחיות, הנהלים וההוראות כאמור.

1.4. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, לא תישמע כל טענה מצד הספק, לפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות הקבלן ככוללים מכללא את כל דרישות הדין, כפי שיהיו במועד מתן השירותים.

1.5. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב להעביר לידי המזמין בטרם תחילת מתן השירות נהלי עבודה מוצעים בתחום הגבייה.

1.6. הספק מתחייב לתקן, על חשבונו, כל פגם וליקוי הנובע מתפקודו ולבצע כל שינוי כנדרש על ידי המנהל מטעם המזמין.

1.7. המנהל מטעם המזמין יהיה רשאי לבדוק בכל עת את אופן אספקת השירותים מטעם הספק, וכן לפקח ולהשגיח כי הספק עומד בתנאי המכרז וההסכם. למען הסר ספק, אין באמור כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של הספק ליתן את השירותים נשוא המכרז וההסכם בהתאם לכל הוראות הדין החלות והמעודכנות.

1.8. הספק ימציא למנהל מטעם המזמין על פי דרישתו, מעת לעת, את כל הפרטים והמידע בקשר לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה.

1.9. הספק ידווח למנהל על כל פגם ו/או פיגור הקשורים לאספקת השירותים לרבות פיגור ו/או אי התאמה שאינם בתחום אחריותו, מיד עם התגלותו של הפגם האמור.

1.10. אם בכל זמן שהוא, יהיה המנהל מטעם המזמין בדעה כי דרך ביצוע השירותים אינה עומדת בכללים, בתנאים ובציפיות המזמין, יודיע על כך המנהל לספק בכתב. הספק נדרש להשיב ולהגיב אל המנהל מטעם המזמין, עפ"י בקשתו, תוך 24 שעות ובכתב מרגע שנעשתה אליו פנייה ע"י המנהל מטעם המזמין, לכל נושא שיתבקש לכך והקשור לפעילותו עפ"י מכרז זה.

כמו כן, ינקוט הספק מיד בכל האמצעים הדרושים בכדי להבטיח את ביצוע השירותים בהתאם להוראות המנהל מטעם המזמין.

1.11. זכות הפיקוח שניתנה למנהל מטעם המזמין לא משחררת את הספק מאיזו מהתחייבויותיו כלפי המזמין למילוי תנאי ההסכם על כל נספחיו ו/או פוסטת אותו מאחריות כלשהי כלפי המזמין ו/או



כלפי צד שלישי כלשהו.

1.12. הספק יהיה אחראי באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו למזמין ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות של הספק ו/או כל אחד מעובדיו ו/או אחד מהפקידים המצויים תחת אחריותו הניהולית ו/או מי מטעמו, ביחס לפעולות גבייה או אכיפה שלא בהתאם לדין ו/או שלא בהתאם להוראות מכרז זה.

2. כוח אדם

2.1. **הספק יקצה מטעמו כוח האדם בהיקף הנדרש לביצוע מלא ושלם של השירותים, בעצמו ועל חשבונו, כל זאת בהתאם להוראות מפרט זה והחוזה המצורף למכרז זה.**

2.2. למען הסר ספק יובהר כי היקף המשרות ומספר העובדים אשר יועסקו או יופעלו ע"י הספק לצורך מתן שירותי הגבייה יהיה כפי שיידרש ע"י המזמין בסעיף 2.4 להלן.

2.3. יובהר כי הספק לא יהיה רשאי במהלך תקופת ההתקשרות וכן עד תום שנה מסיום תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות אופציה ככל שתהיינה, להשאיל את עובדי הגבייה של המזמין לצורך עמידה במספר העובדים שעליו להעמיד מטעמו לטובת ביצוע השירותים.

2.4. במהלך תקופת ההתקשרות, מספר עובדי הספק **יעמוד על 6 עובדים לפחות**, כמפורט להלן:

2.4.1. 1 מנהל צוות הגבייה – כולל כלי רכב.

מנהל הצוות יהווה איש הקשר מול המזמין מטעם הספק, האחראי על ביצוע כלל שירותי הגבייה אצל המזמין, לרבות אחריות על צוות עובדי הספק, מתן הדרכה ומענה מקצועי לצוות תוך מתן דגש על עדכון שוטף בשינויים בהוראות הדין והפסיקה, דיווחי עבודה ופגישות עבודה אצל המזמין, הפקת דו"חות וביצוע בקרה.

2.4.2. צוות גבייה שיכלול 5 עובדי גבייה במשרה מלאה –

שניים מהעובדים יוגדרו כעובדי גביה בכירים ויהיו בעלי ותק של שנתיים לפחות בעבודת גבייה ואכיפה מנהלית של ארנונה ברשויות מקומיות, אחד יוגדר כמנהל תחום מים וביוב (כל עוד נדרש) והשני כמנהל האכיפה.

יתר העובדים יהיו בעלי ותק של שנה לפחות בעבודת גבייה ואכיפה מנהלית של ארנונה ברשויות מקומיות ותפקידם יקבע על פי צרכי הרשות.

2.5. הספק מודע לעובדה כי במקביל לעובדי הספק, במחלקת הגבייה והשומה של המזמין מועסקים עובדים נוספים. שכרם משולם וישולם על ידי המזמין.

2.6. כמו כן, הספק מודע לעובדה כי הניהול השוטף של מחלקת הגבייה בעירייה מבוצע על ידי הגובה הממונה, כאשר מנהל צוות הגבייה ועובדי צוות הגבייה מטעם הספק יהיו כפופים לה ולמנהל המזמין. ברם, הדבר אינו גורע כהוא זה מאחריותו של הספק, בין היתר באמצעות מנהל צוות הגבייה, לפקח על כלל העובדים מטעמו ולספק למזמין את שירותי הגבייה במלואם ולשביעות רצונו של המזמין, כמפורט במסמכי המכרז ובהתאם לכל הוראות הדין החלות והמעודכנות.

2.7. הספק מתחייב כי יעסיק לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז צוות עובדים בעלי ניסיון מוכת, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.

2.8. הספק יגיש למזמין במסגרת הצעתו את רשימת העובדים, שיוקצו על ידו לביצוע חיוביו על פי חוזה זה.

2.9. **יובהר, כי המועמדים שייבחרו לתפקידים האמורים לעיל יאושרו על ידי המזמין בהתאם לדרישות הותק המפורטות לעיל ובהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה של משרד הפנים (כפי שיעודכן מעת לעת) ויועסקו ע"י הספק לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב. למען הסר ספק, אישור העובדים על ידי המזמין מהווה תנאי לחתימה על חוזה ההתקשרות.**

2.10. **יובהר, כי אין באישורם של המועמדים מטעם הספק לתפקידים האמורים להפחית ו/או לגרוע**



מאחריות הספק כלפי המזמין, עבודתו, רמת ביצועיו או כל אחריות אחרת בה הוא נושא מתוקף המכרז והחזרה על נספחיהם.

2.11. **על המציע להתחייב לדאוג כי כלל המועמדים שהוצעו בהצעתו הם אלה אשר יבצעו באופן אישי את השירותים נושא המכרז.**

2.12. **יובהר, כי ככל שמנהל צוות הגבייה ו/או אחד מהעובדים שיאושרו על ידי המזמין לצורך ביצוע השירותים, יוחלפו במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו, ויחול עליו האמור בסעיף 25 לחוזה ההתקשרות (פרק ד'), לרבות זכאותו של המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 50,000 ₪ בגין עובד צוות ו 100,000 ₪ בגין מנהל הגבייה, וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או חוזה.**

2.13. **ככל שהמזמין יממש את זכאותו לפיצויים המוסכמים האמורים בסעיף זה, לא יוטלו במקביל הפיצויים המוסכמים האמורים בסעיף 25 לחוזה.**

2.14. **ככל שיוכח על ידי הספק כי מנהל צוות הגבייה ו/או העובד התפטרו מעבודתם אצל הספק במהלך 12 החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות, לא יגבה המזמין את הפיצויים המוסכמים בסך 50,000 ש"ח, אך יהא רשאי להביא את ההתקשרות לסיום.**

2.15. **למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירות להלן הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.**

2.16. **הספק יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.**

2.17. **המזמין יהא זכאי להודיע בכל עת על החלפת עובד או הפסקת העבודה של עובד כלשהו על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבחני קבלה, או בלוח זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, מתחייב הספק להחליף את העובד בעובד מתאים אחר, אשר יאושר ע"י המזמין תוך 15 יום מתאריך הדרישה.**

2.18. **מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין רשאי לדרוש מהספק להעביר מתפקידו כל עובד המועסק על ידו ו/או מטעמו במתן השירות ו/או לדרוש את הפסקת עבודתו לאלתר וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, חייב הספק לעשות כן באופן מיידי.**

2.19. **ביקש הספק להחליף עובד, יחויב הוא במתן הודעה מוקדמת על כך למזמין, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת המזמין לכך בכתב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק לרמת העובדים ולרמת השירות.**

2.20. **העובדים יעבדו בהיקף של משרה מלאה ובהתאם לשעות העבודה המקובלות במשרדי המזמין, והכל בכפוף להוראות המזמין.**

2.21. **על עובדי הספק לעמוד במטלות המוטלות עליהם ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך, וזאת ללא כל עלות נוספת.**

2.22. **העובדים יחתימו שעון נוכחות של הספק בבואם וביציאתם ממשרדי מחלקת הגבייה. דוחות נוכחות יוגשו למנהל מטעם המזמין מידי חודש, כאשר במקביל – יגדיר הספק למזמין (גזבר) שם משתמש וסיסמה למערכת שעון הנוכחות שלו עם הרשאות לצפייה ולהפקת דוחות נוכחות עבור העובדים שהוקצו לטובת מתן השירותים בלבד.**

2.23. **על הספק לדאוג כי העובדים ינהגו על פי כללי ההתנהגות המקובלים והחלים על עובדי המזמין וכן ינהגו בנועם הליכות כלפי תושבי ועובדי המזמין.**

2.24. **על הספק לדאוג להשתלמויות של מנהל צוות הגבייה ועובדי הצוות ועדכונם בהיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגבייה, לרבות השתלמות בנושא שיפור השירות מידי שנה, והכל על חשבון הספק. הספק ידווח למזמין מראש על המועדים של ההשתלמויות, נושאי ההשתלמות (סילבוס) והעובדים המוזמנים להשתלמות.**

2.25. **על הספק לדאוג לרמת שליטה ומיומנות גבוהה של העובדים במערכות המידע הייעודיות של המזמין לניהול הגבייה.**

2.26. **הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר**



יוקצו מטעמו עבור המזמין וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.

2.27. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית (בתוך 24 שעות) של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.

2.28. המזמין יהא רשאי בהתאם לדרישתו לקבל עובד גבייה נוסף, אחד או יותר (בין לכל יתרת תקופת ההתקשרות ובין לחלק ו/או חלקים ממנה) מטעם המציע הזוכה. במקרה זה הספק יהיה זכאי לתוספת תשלום בהתאם להיקף המשרה שתיקבע על ידי המזמין ולביצועה בפועל על ידי עובד הספק הנוסף. יודגש, כי המזמין רשאי לדרוש העסקת עובד גבייה נוסף בחלקיות משרה משתנה מחודש לחודש. תוספת התשלום תיגזר מעלות קבועה וכוללת של 12,000 ₪ בתוספת מע"מ לחודש בגין משרה מלאה.

2.29. בגין אי עמידת כוח האדם מטעם הספק בהנחיות המזמין השונות, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ד' 8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

3. תפקידי מנהל צוות הגבייה

3.1. אחריות כוללת מטעם הקבלן על מתן שירותי הגבייה נשוא מכרז זה, כמפורט בפרק זה, ובכללן כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע במחלקות גבייה ברשויות מקומיות.

3.2. אחריות כוללת על ניהול צוות עובדי הגבייה (מטעם הספק ומטעם העירייה), לרבות הדרכתם בדגש על: יישום נהלי המזמין, עדכון שוטף בדרישות הדין והפסיקה, רמת השירות לתושב, ידע ומיומנות מקצועית רב-תחומית ופיתוח הון אנושי המסוגל לבצע את כלל פעולות הגבייה הנדרשות, ושמירה על רמת שליטה ומיומנות גבוהה במערכות המידע הייעודיות של המזמין לניהול הגבייה.

3.3. פיקוח על תקינות הנתונים הרלוונטיים בטבלאות מערכת המידע של המזמין.

3.4. עדכון טבלאות תעריפים, מדדים, ריבית, בנקים וכו'.

3.5. הרצת דוחות ביקורת לפי מועדים ובהתאם לדרישת המזמין.

3.6. אחריות לטיוב נתונים שוטף במערכת המידע של המזמין.

3.7. ריכוז חובות מסופקים ואבודים והצגתם למזמין לפחות פעם ברבעון ו/או על פי דרישה מעת לעת.

3.8. ידע מעמיק בהפעלת מערכת המידע של המזמין.

3.9. על כל תקלה במערכת המידע של המזמין, מנהל הצוות ידווח בדוא"ל למנהל מטעם המזמין ולמנהל המזמין. כמו כן, מנהל הצוות יעקוב אחרי הטיפול בתקלה.

4. פעולות הגבייה

4.1. גביית חיובי שנה שוטפת וחובות בגין שנים קודמות לשנה השוטפת.

4.2. הפעלת אמצעי אכיפה מנהלית לגביית כלל החובות בפיגור.

4.3. שירות לקוחות, קבלת קהל ומענה טלפוני.

4.4. בירורי מצב חשבון.

4.5. עדכון המזמין לגבי איתור נכס ו/או עדכון פרטים לנכס.

4.6. טיפול בחובות מסופקים ואבודים, לרבות הכנת תיקים לצורך מחיקת חובות על פי דרישת המזמין ובכפוף לכל דין.

4.7. טיפול בגביית שיקים שלא כובדו ו/או בהוראות קבע שחזרו שנמסרו למזמין.

4.8. סיוע בריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי



תשובה לפניות או תביעות של נישומים או עו"ד מטעמים בנושאי אכיפת הגבייה.

יודגש כי לספק אין כל סמכות לנסח מכתבי תשובה רשמיים בשם העירייה לפניות או תביעות ולהעבירם על דעת עצמו לתושבים. ככל שישלח מכתב תשובה מסוג זה לתושבים על ידי הספק, יבוצע הדבר בכפוף לניסוח ואישור התשובה מראש ובכתב על ידי המנהל (במקרה של פניית תושב) או המחלקה המשפטית של המזמין (במקרה של פניית עו"ד) ו/או מי מטעמים.

4.9. תיעוד כלל פעולות הגבייה והאכיפה המנהלית שיבוצעו ע"י הספק מכל מין וסוג במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין, לרבות סריקת כלל האסמכתאות לפעולות אלה על פי מפתוח שורה המזמין. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שורה המזמין.

4.10. למען הסר ספק יובהר כי למזמין הסמכות הבלעדית ליתן הנחות עפ"י חוק ו/או לבצע תיקוני שומה וחייבים אחרים בגין חייבים שגויים ו/או הנחות ו/או עפ"י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיו, בין לפני העברת החיובים לטיפול הספק ובין לאחר העברתם לטיפול הספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין כך ולא יהיו לו טענות מכל מין וסוג בגין כך.

5. סיוע משפטי

5.1. סיוע בריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות או תביעות של נישומים או עו"ד מטעמים בנושאי אכיפת הגבייה.

יודגש כי לספק אין כל סמכות לנסח מכתבי תשובה רשמיים בשם העירייה לפניות או תביעות ולהעבירם על דעת עצמו לתושבים. ככל שישלח מכתב תשובה מסוג זה לתושבים על ידי הספק, יבוצע הדבר בכפוף לניסוח ואישור התשובה מראש ובכתב על ידי המנהל (במקרה של פניית נישום) ו/או המחלקה המשפטית של המזמין (במקרה של פניית עו"ד) ו/או מי מטעמים.

6. חשבונות וטפסים

6.1. הדפסה, שכפול, שליחה וגבייה של כלל החשבונות והטפסים הרלוונטיים לגביית חיובי שנה שוטפת וחובות בגין שנים קודמות לשנה, לרבות:

6.1.1. חשבונות תזכורת.

6.1.2. התראות/דרישות לתשלום חוב (ראשונה, שניה).

6.1.3. כל חשבון ו/או דרישת תשלום נוספת.

הספק מתחייב כי כלל החשבונות לתשלום יודפסו כשעליהם מוטבע QR Code ובהתאם לדרישות המזמין כגון סוג הגלופות (גלופה משתנה ודיגיטלית) , תכנים מוטמעים וכד'

6.2. שליחת החשבונות והטפסים במעטפות מסודרות - במסירה אישית ו/או בדואר רשום, הכל לפי הוראות המזמין.

6.3. טיפול בדואר חוזר (בשל שינוי בכתובת או בפרטי התושב וכיו"ב) ומשלוח חדש של החשבונות ו/או הטפסים לחייב.

6.4. בעת הפקת החשבונות ו/או התראות/דרישות לתשלום חוב דרך בית הדפוס, הקבלן מתחייב לקבל מבית הדפוס קובץ pdf על גבי דיסק של כלל החשבונות שהופקו ולהעבירו למזמין **וקליטתם במערכת הגבייה בכל נכס ונכס.**

6.5. **כלל ההוצאות הכרוכות בגין הפקת ושליחת יתר החשבונות והטפסים תבואנה על חשבון הספק.**

7. גבייה בפועל

7.1. הספק יהיה אחראי לעשות את כלל הפעולות הנדרשות על פי דין לגבייה בפועל של כלל סוגי החייבים השוטפים והחובות בפיגור של המזמין, בהתאם למפורט בסעיף 1.7 ו- 1.8 לפרק א'.

7.2. הספק מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותו, לרבות תשלומים במזומן, כרטיסי



אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת המזמין בלבד ויופקדו לקופת המזמין ו/או חשבון הבנק של המזמין מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה, כולל סגירת קופה ועדכון במערכת, והכל כפי שייקבע ע"י המנהל מטעם המזמין. כל ההוצאות הקשורות בפעילות זו תהיינה על חשבון הספק. על ההמחאות יירשם/יוטבע בלי יוצא מהכלל "קרוס" וכן "לא סחיר" וכן "למוטב בלבד", ועל גב ההמחאה יירשמו מס' משלם ומס' עסקה מיד עם קבלתם ע"י עובדי הספק. בקבלת המחאות חברה בע"מ יש להחתים ערבות אישית של מנהל החברה ע"ג ההמחאה.

7.3. הספק יהיה אחראי על עדכון שיקים חוזרים ועל עדכון החזר הוראות קבע במערכת וקליטת עמלה בגין כך.

7.4. אם ידרוש זאת המזמין, הספק יהיה חייב בהוצאת מכתב התראה לחייבים שהמחאותיהם או הוראות הקבע שלהם לא כובדו ע"י הבנקים ועפ"י אישור מראש, יפעל בכל אמצעי האכיפה המנהליים האפשריים לגביית יתרת החוב שנוצרה עקב אי כיבוד אמצעי התשלום, והכל בכפוף להנחיות ואישור מראש של המנהל מטעם המזמין.

7.5. עם גביית חוב מחייב בגין המחאה שחזרה יחד עם עמלת החזרה מהבנק, יבטל הספק את ההמחאה שחזרה וישגרה על חשבונו בדואר רשום לחייב.

7.6. למען הסר ספק, יובהר כי למזמין הסמכות הבלעדית ליתן הנחות עפ"י חוק ו/או לבצע תיקוני שומה וחייבים אחרים בגין חיובים שגויים ו/או הנחות ו/או עפ"י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיו, בין לפני העברת החיובים לטיפול הספק ובין לאחר העברתם לטיפול הספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין כך ולא יהיו לו טענות מכל מין וסוג בגין כך.

7.7. כחלק בלתי נפרד ממתן השירותים וללא עלות נוספת, יהיה על הספק לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל מסמכי הגבייה, בתיק המשלם/החייב במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין, לרבות תיעוד שיחות, ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב המזמין. לשם כך, על הספק להצטייד באמצעי סריקת מסמכים ברמה ובאיכות גבוהים שתאפשר לכל עובד גבייה אפשרות לסרוק מסמכים ישירות אל תיק החייב הממוחשב. העירייה תהא אחראית על אספקת ציוד מחשב.

8. שירותים לתושב

8.1. שעות קבלת קהל - במסגרתן יעמיד הספק לרשות התושבים אפשרות גבייה פרונטלית ויטפל בפניות, בירורים ובקשות.

8.2. שירותי מוקד טלפוני.

8.3. טיפול בפניות ובירורים המגיעים בדואר/בדוא"ל.

8.4. הנפקת אישורים שונים לתושבים.

8.5. טיפול בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובת ופרטים אחרים.

8.6. גיבוש הסדרי תשלום ומעקב אחר ביצועם.

8.7. בירור חשבונות עם תושבים וגופים הנמצאים במסגרת תיקי אכיפה.

8.8. שליחת SMS-ים לחייבים בעלי חוב, טרם נקיטת הליכי אכיפה.

8.9. יובהר בזאת, כי המזמין הינו הגורם היחיד המוסמך להגיע להסדרי פשרה עם תושבים, מוסדות וחייבים אחרים בנוגע לחובותיהם. לספק לא תהיה כל מעורבות בניהול המשא ומתן מול החייבים ובקביעת מתווה ההסדרים. ברם, הספק מתחייב להעביר למזמין ו/או למי מטעמו את כלל החומר והנתונים הדרושים במסגרת הכנת הסדרי הפשרה לרבות הכנת ניירות עמדה עפ"י בקשת המזמין לקראת כל פגישה ודיון בפניות לבירורים והסכמי פשרה.

9. שירות לקוחות וקבלת קהל



9.1. הספק ירכז את הטיפול בפניות התושבים המגיעות בדואר, בדוא"ל ובפקס וכן במסגרת שעות קבלת קהל והמענה הטלפוני. הספק אחראי על הכנת טיוטת תשובות לתושבים, העברתם לאישור המנהל מטעם המזמין ושליחתם לתושבים לרבות עדכון טלפוני יזום לתושבים בהתאם לתשובה שאושרה על ידי המזמין.

יודגש כי לספק אין כל סמכות להשיב בכתב לפניות תושבים על דעת עצמו, אלא לאחר אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין.

9.2. הספק אחראי על סיוע בריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות או תביעות של נישומים או עו"ד מטעמים לפניות בנושאי אכיפת הגבייה.

יודגש כי לספק אין כל סמכות לנסח מכתבי תשובה רשמיים בשם העירייה לפניות או תביעות ולהעבירם על דעת עצמו לתושבים. ככל שישלח מכתב תשובה מסוג זה לתושבים על ידי הספק, יבוצע הדבר בכפוף לניסוח ואישור התשובה מראש ובכתב על ידי המנהל (במקרה של פניית נישום) ו/או המחלקה המשפטית של המזמין (במקרה של פניית עו"ד) ו/או מי מטעמים.

9.3. כלל הפניות תענינה בהתאם להוראות המזמין. הספק מתחייב שעובדיו יענו בנימוס ובאדיבות ויעבדו בהתאם להנחיות שייקבעו ע"י המנהל מטעם המזמין.

9.4. נכון להיום המענה לפניות תושבים המגיעות בדואר, בדוא"ל או בפקס יהיה תוך פרק זמן של **5 ימי עבודה.**

9.5. כל תשובה תישלח עם העתק למנהל מטעם המזמין ותתויק בתיק התושב.

9.6. במידה והספק סבור כי לא יעמוד ביעד למענה שנקבע לעיל, ישלח לתושב מכתב/דוא"ל ביניים על כך שהפנייה הגיעה ומטופלת ויחול עיכוב במענה ענייני לפנייתו, והכל בכפוף לאישור מראש של המנהל מטעם המזמין. מכתב/דוא"ל כאמור ישלח לתושב בתוך **2 ימי עבודה.**

9.7. בכל מקרה - זמן מקסימאלי למשלוח תשובה סופית לתושב - **עד ל- 10 ימי עבודה.** כל עיכוב מעבר לכך יצריך אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין, תוך פירוט הסיבה לעיכוב.

9.8. מכתבים הממוענים לבעל תפקיד במזמין (יועץ משפטי, גזבר וכו') - המנהל מטעם המזמין יאשר מראש את תוכן התשובה, טרם שיגורה לתושב.

9.9. שעות קבלת קהל במשרדים (ייתכנו שינויים מעת לעת ע"י המזמין):

ימים א', ב, ד' בשעות 15:00 – 8:30

יום ג' בשעות 8:30 – 13:00 ו- 16:00 – 18:00

ימים ה', ש' (שבת) בשעות 8:30 – 13:00

9.10. בימי קבלת קהל יורחבו שעות העבודה עד לקבלת אחרון הפונים.

9.11. הספק ייערך מראש בהתאם לעומסים הצפויים והידועים מראש בקבלת הקהל, לתגבור כוח האדם במשרדים על מנת לעמוד ביעדי המזמין, והכל על חשבונו והוצאותיו.

9.12. הספק מתחייב למסור למזמין אחת לחודש דוח המפרט את הפניות שהתקבלו במסגרת שירות הלקוחות, לרבות מועד קבלת הפנייה, אופן הגעתה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל/פקס), עיקר הפנייה, עיקר התגובה, מועד שליחת התגובה ומועד סגירת הפנייה, והכל בכפוף לפורמט שיקבע המזמין.

9.13. בגין פניות שלא תתקיימנה לגביהן עמידה בזמני/יעדי שליחת המענה בכתב כאמור לעיל, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ד'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

9.14. הספק מתחייב לדאוג, על חשבונו והוצאותיו, להנגשת עמדות לשירות עצמי לציבור לביצוע תשלום עצמי (למעט במזומן/פעולות שונות/קבלת מידע בתחום הגבייה במקומות אותם יגדיר המזמין, והכל על פי דרישות הדין הקיימות ואשר תיקבענה בעתיד ועל פי דרישות המזמין. נכון למועד פרסום המכרז, מחויב הספק בהקמת לפחות עמדה אחת כאמור.

10. שירות מוקד טלפוני



- 10.1. השירות יכלול מוקד טלפוני חיצוני אנושי לבירורים ותשלומים שיתופעל ע"י נציגי הספק שישבו במרכז שירות של הספק בימים א'-ה' בשעות 8:00-20:00 ו' וערבי חג בשעות 8:00 – 12:00.
- 10.2. הספק מתחייב שנציגיו יענו בנימוס ובאדיבות לתושבים ויטפלו בפניותיהם בהתאם לזמני/יעדי המענה הטלפוני, כמפורט בנספח ד'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.
- 10.3. הספק מתחייב כי בסוף כל יום עבודה יועבר מהמוקד דוח "פניות פתוחות" לעובדי צוות הגבייה, הכולל את כלל הפניות שלא ניתן היה לטפל בהן במלואן במסגרת שירות המוקד ודורשות התייחסות ובדיקה נוספת של עובדי הצוות ו/או עובדי המזמין.
- 10.3.1. הספק מתחייב כי יוחזר למוקד מענה על כלל הפניות הפתוחות לצורך השלמת הטיפול בהן מול התושב, כך שהמענה הסופי לתושב יהיה תוך פרק זמן של **5 ימי עבודה**.
- 10.3.2. במידה והספק סבור כי לא יעמוד ביעד למענה שנקבע לעיל, ישלח לתושב מכתב/דוא"ל ביניים על כך שהפנייה הגיעה ומטופלת ויחול עיכוב במענה ענייני לפנייתו, והכל בכפוף לאישור מראש של המנהל מטעם המזמין. מכתב/דוא"ל כאמור ישלח לתושב בתוך **2 ימי עבודה**.
- 10.3.3. בכל מקרה - זמן מקסימאלי למשלוח תשובה סופית לתושב - **עד ל- 10 ימי עבודה**. כל עיכוב מעבר לכך יצריך אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין, תוך פירוט הסיבה לעיכוב.
- 10.4. הספק יעביר למזמין דוחות חודשיים מפורטים שיופקו ממערכת המוקד הטלפוני לגבי הטיפול בשיחות נכנסות, לרבות מועד קבלת השיחה, עיקר הפנייה, עיקר התגובה, מועד התגובה, מועד סגירת הפנייה וזמני המתנה לנציג שירות כולל שיחות ננטשות, והכל בכפוף לפורמט שיקבע המזמין. כמו כן, יגדיר הספק למזמין **שם משתמש וסיסמה** למערכת המוקד הטלפוני שלו עם הרשאות לצפייה בזמן אמת ולהפקת דוחות לגבי נתוני הפניות של המזמין.
- 10.5. בנוסף לדוחות כאמור לעיל, המזמין יבצע מידי פעם בדיקות לקוח סמוי כדי לוודא את עמידת הספק ביעדי המענה הטלפוני.
- 10.6. בגין שיחות שלא תתקיים לגביהן עמידה בזמני/יעדי המענה הטלפוני כאמור לעיל, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כמפורט בנספח ד'8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.
- 10.7. הספק יעמיד לרשות התושבים את שירותי המוקד הטלפוני :
- 10.7.1. IVR לביצוע תשלומים, לרבות קליטה ONLINE במערכות המידע של המזמין, 24 שעות ביממה
- 10.7.2. גבייה באמצעות האינטרנט, לרבות קליטה ONLINE במערכות המידע של המזמין, 24 שעות ביממה
- 10.7.3. גבייה באמצעות אפליקציית QR Code המפנה לתשלום באתר האינטרנט, לרבות קליטה ONLINE במערכות המידע של המזמין, 24 שעות ביממה.

11. **אכיפה מנהלית**

- 11.1. מובהר בזאת, כי פעולות אכיפה מנהלית בהתאם לפקודת המסים (גביה) ו/או פקודת העיריות, הינן פעילויות רגישות ומהותיות, ולפיכך יש לנקוט במלוא הזהירות המתחייבת מהפעלתן. על הספק להקפיד כי פעולות האכיפה יבוצעו בהתאם לכל דין, ובכלל זה פקודת המסים (גביה) והתקנות הנלוות אליה ו/או פקודת העיריות, נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים, הנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המסים (גביה)", נוהל מחיקת חובות שפרסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 5/2012, כל הנחייה רגולטורית וחקיקה בעניין זה אשר תהא בתוקף במהלך תקופת המכרז, לרבות הנחיות נוספות של משרד הפנים, היועץ המשפטי לממשלה, חוזרי מנכ"ל וכיו"ב לעניינים אלו, וכל נוהל עבודה שיימסר לו על ידי המנהל מטעם המזמין, והכל בזהירות, בסבירות ובמימונות. בכל קושי שיתעורר, על הספק לעדכן מיידית את המנהל מטעם המזמין.



11.2. **הספק ינקוט בפעולות אכיפה כלשהן בכפוף לצווי הרשאה ספציפיים לגובה המס, מאושרים על ידי המנהל מטעם המזמין, לכל פעולה ופעולה באופן פרטני. פרט להצטיידות בצווים מתאימים, ביצוע פעולות אכיפה כפוף לאישור מראש של המנהל מטעם המזמין, בסמוך לפני ביצוע. לפיכך, יעביר הספק רשימה של חייבים לביצוע פעולות אכיפה (לפי סוג הפעולה) - לצורך אישור. כמו כן, הספק יבצע עצירת/הקפאת פעולות אכיפה ו/או מתן תנאים חריגים ו/או החלת הסכמי פשרה לחייבים - בכפוף לאישור מראש ובכתב לכל הסדר והסדר באופן פרטני של המנהל ו/או היועץ המשפטי מטעם המזמין ו/מי מטעם שהוסמך לכך, והכל בכפוף להוראות המזמין.**

לספק לא יהיה כל שיקול דעת או סמכות בביצוע הפעולות לעיל ללא צווים ואישורים בכתב. כאמור.

11.3. כל צעדי האכיפה המנהליים ייעשו על ידי הספק באמצעות גובה מס שיאושר על ידי המזמין, בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים. גובה המס יוחלף על ידי הספק מיד עם דרישה ראשונה של המזמין.

11.4. באין הצלחה בביצוע פעולת אכיפה מסוימת, יביא הספק הצעות ע"פ מיטב שיקולו המקצועיים לביצוע פעולות אכיפה מנהליות נוספות עד לגביית החוב מהחייב הסרבן, כל זאת בהתאמה מול המנהל מטעם המזמין.

11.5. הספק יהיה אחראי באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו למזמין ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות של הספק ו/או כל אחד מעובדיו ו/או אחד מהפקידים המצויים תחת אחריותו הניהולית ו/או מי מטעמו, ביחס לפעולות אכיפה שלא בהתאם לדין ו/או שלא בהתאם להוראות מכרז זה.

11.6. הספק יהיה אחראי על ריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או מי מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניית/תלונות/ערעורים של תושבים או עו"ד מטעםם באשר לפעולות אכיפה שננקטו על ידי מי מעובדי הספק או המזמין ו/או להכנת כתבי תשובה ו/או הגנה לעתירות מנהליות ו/או תביעות ו/או כל הליך משפטי אחר, בנושאים כאמור. כמו כן יהיה הספק אחראי על הכנת מסמכי עמדה והסבר בכל הנוגע לנתונים העובדתיים, עפ"י מערכות הגבייה והאכיפה והמסמכים הקיימים.

מענה רשמי בשם העירייה לכל הפניות הקשורות בפעולות האכיפה אותן נקט הספק, כולל טענות לגבי התקפות החוקית והמשפטית - ינוסח ויאושר אך ורק ע"י המנהל (במקרה של פניית נישום) או המחלקה המשפטית של המזמין (במקרה של פניית עו"ד) ו/או מי מטעםם ויישלח לתושבים על ידי הספק בכפוף לאישור מראש ובכתב של הגורמים כאמור.

11.7. כחלק בלתי נפרד ממתן השירותים וללא עלות נוספת, יהיה על הספק לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל המסמכים הנוגעים להליכי האכיפה המנהלית שיתקבלו/יופקו במהלך תקופת מתן השירותים, בתיק המשלם/החייב במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין, כולל תיעוד שיחות, ובמידת הצורך, עפ"י שיקול דעת המזמין, לבצע תיוק פיזי של מסמכים בתיק המשלם/החייב השמור בארכיב המזמין. לשם כך, על הספק להצטייד באמצעי סריקת מסמכים ברמה ובאיכות גבוהים שתאפשר לכל עובד גבייה אפשרות לסרוק מסמכים ישירות אל תיק החייב הממוחשב.

11.8. באחריות הספק לבצע רישומים ידניים בגין כל פעולה/קבלת מידע/דיווח פקח שנעשו במערכות הגבייה והאכיפה, בתזכורות לנכס ו/או משלם, בהתאמה.

11.9. הספק יודיע לכל החייבים הנמצאים בטיפולו על כתובתו, מספרי הטלפון והפקס ותיבת הדוא"ל שלו וכן על שעות קבלת הקהל במשרדים מהם יבוצעו השירותים, בנוסח שיוכתב ויאושר מראש על ידי המנהל מטעם המזמין.

11.10. הספק יידרש לבצע על חשבונו הפקה, הדפסה, שכפול, ביול ושליחה של כל החשבונות, הטפסים, דרישות לתשלום ושוברים לתשלום הדרושים לביצוע פעולות אכיפת הגבייה (כולל דפים ומעטפות מבוילות הנושאים לוגו של המזמין), כולל שיגור דואר רשום וחלוקת דואר במסירה אישית ע"י עובדי הספק, והכול בכפוף להנחיות ואישור מראש של המנהל מטעם המזמין.

11.11. הספק ירכז מידע לגבי טלפונים, מקומות עבודה וחשבונות בנקים של צרכנים לצרכי עדכון



מערכת המידע של המזמין וכן לצורך ביצוע עיקולים לסרבני תשלום בכפוף להוראות המנהל מטעם המזמין.

11.12. כלל ההוצאות הכרוכות בפעולות האכיפה המנהלית וגביית יתרות החוב בהן ינקוט הספק לפי פקודת המסים (גביה) ו/או פקודת העיריות (להלן: "**הוצאות גבייה**") תבוצענה על ידי הספק, על חשבונו והוצאותיו בלבד, ולא תשולם לו כל תמורה נוספת בגין, אולם הספק יהא זכאי לגבות מהחייבים, על פי דין, את הוצאות הגבייה ששולמו על ידו בפועל. בגביית הוצאות הגבייה יהיה הספק כפוף לתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, לרבות שינויים עתידיים ככל שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות על פי דין, ולא יהיה זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין שינויים אלה. הוצאות הגבייה תופקדנה בחשבון הבנק של המזמין ותועברנה לספק במועד ההתחשבות החודשי השוטף. בשום מקרה, הספק לא יפקיד לחשבונו הוא את הוצאות הגבייה.

11.13. יובהר, כי כל סכום שייגבה מהחייבים ישמש תחילה לסילוק קרן החוב, הריביות ויתר התשלומים המגיעים למזמין על פיו, ורק היתרה תשמש להחזר הוצאות הגבייה של הקבלן.

11.14. חיוב התושבים החייבים בהוצאות גבייה יבוצע בכרטיס חייבים בספרי המזמין שיקודד בסוג שירות מיוחד, ייגבה על ידי הספק ויופקד על ידו לקופת המזמין ו/או חשבון הבנק של המזמין מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בבוקר יום העסקים הראשון שלאחר יום הגבייה, והכל כפי שיורה לו המנהל מטעם המזמין.

11.15.

11.16. המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק ביצוע חקירות, כלכליות או אחרות, בקשר עם חייבים עליהם יודיע לו. ביצוע חקירה יעשה רק לאחר מתן אישור מראש ובכתב על ידי המנהל מטעם המזמין ותוך 14 יום לפחות מרגע הדרישה. הספק מתחייב כי התקשרויות עם קבלני משנה לצורך החקירות וביצוע החקירות עצמן יהיו בהתאם להוראות הדין. מובהר בזאת כי הספק יישא בעלות החקירה, כולל מע"מ. למען הסר ספק, הספק אינו רשאי להשית הוצאות גבייה על התושב בגין ביצוע חקירה כאמור, חברת החקירות תאושר על ידי המזמין מראש.

11.17. תאומים והתאמות כספיות מול המנהל מטעם המזמין יבוצעו בהתאם לדרישת המנהל מטעם המזמין. מודגש כי הספק יהא אחראי להתאמות הכספים שגבה מול המאזן, הבנקים ורישומי המזמין. במקרה של אי התאמות, רשאי המזמין שלא לשלם לספק חשבוניות בגין עמלת הגבייה והוצאות הגבייה שבגינם קיימת אי התאמה.

11.18. למזמין הזכות ושיקול דעת מוחלט להעביר חיובים ו/או חובות כלשהם לטיפול בלעדי של המזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר שאינו הספק. חיובים ו/או חובות אלה יקודדו בסוג שירות מיוחד בספרי המזמין. הספק לא יהא זכאי לתמורה או עמלה בגין כספים שיגבו בעקבות פעולות שיעשו על ידי המזמין ו/או הגורמים האמורים לעיל מטעמו.

11.19. בגין אי ביצוע פעולות אכיפה מנהלית כנדרש על פי דין ו/או ביצוע פעולות שלא בהתאם להוראות הדין ו/או הוראות המנהל מטעם המזמין, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק כפי שיפורט בנספח ד' (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

11.20. הפקת ושליחת התראות

11.20.1. הספק יפיק וישגר בדואר רגיל ו/או רשום, לפחות פעמיים בשנה (יתרות ושוטף בנפרד), התראות ראשונות ממוחשבות וממוגנטות (הפקה בבית דפוס) לכלל החייבים המצויים בטיפולו, והכל בכפוף למועדים ולאמצעי שליחה שיוגדרו על ידי המנהל מטעם המזמין. ההתראה תנוסח עפ"י חוק, בנוסח שיאושר מראש ובכתב ע"י המנהל מטעם המזמין.

11.20.2. כלל ההוצאות הכרוכות בגין הפקה, הדפסה, ביול ושליחת התראות/דרישות תשלום חוב לפי פקודת המסים (גביה) - תבואנה במלואן על חשבון הספק.

11.20.3. כל התראה שתישלח לתושב תכלול פירוט של כל סוגי חובות התושב כלפי המזמין ושל הוצאות הגבייה בהן הוא חייב.

11.20.4. ההתראות תאפשרנה תשלום בכל אמצעי הגבייה האפשריים (בנקים, דואר, אינטרנט,



QR, המוקד הטלפוני וכיו"ב).

- 11.20.5. הספק יבצע פעולה זו של הפקה ושליחת התראות לפחות פעמיים בשנה, במועדים שיגדיר המנהל מטעם המזמין מידי שנת עבודה.
- 11.20.6. המנהל מטעם המזמין רשאי להורות על שיגור התראה כנ"ל במועדים נוספים (מעבר לפעמיים בשנה).
- 11.20.7. מובהר בזאת כי התראות ראשונות תישלחנה לפני פעילות אכיפה מנהלית בגין חובות שנה שוטפת, רק בתום 30 יום מהמועד שנקבע לשילומה של תקופת החיוב השוטפת (המועד האחרון לתשלום בהודעת התשלום) שבה חויב התושב, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המזמין.
- 11.20.8. הספק יבצע פעולות אכיפה מנהליות לפי פקודת המיסים (גביה) ו/או פקודת העיריות בכפוף לאישור המנהל מטעם המזמין, ולא לפני מסירת דרישת תשלום שנייה לחייב בדואר רשום או במסירה אישית עפ"י פקודת המיסים (גביה) ולאחר שוודא כי במשרדי המזמין קיים עותק של הודעת דרישה כנ"ל, חתומה ע"י החייב או מקבל חוקי אחר ו/או בעלת סימוכין כדבר דואר לא נדרש וכן חתימת מוסר ההודעה ופרטיו.

11.21. איתור חייבים

- 11.21.1. הספק יהיה אחראי על איתור חייבים שנעלמו בכל האמצעים הדרושים לכך, והכל על פי דין. לצורך כך, עובדי הספק יהיו בעלי ניסיון מכירים את הנושא היטב ובקיאם בביצוע איתורים.
- 11.21.2. מלבד עיון בפרטים הקיימים במערכת "גחלת" הנמצאת בשימוש המזמין ותועמד לרשות הספק (לא כולל ביצוע שאילתות), כל יתר העלויות הכרוכות בביצוע איתורים כנדרש, לרבות ביצוע שאילתות במערכת "גחלת", הפעלת חוקרים וכל אמצעי אחר על פי דין הדרוש לאיתורים שלא צלחו דרך מערכת "גחלת", תבואנה על חשבונו והוצאותיו של הספק. בכפוף להוראות הדין, רשאי הספק לגבות מהחייבים, על פי דין, רק את הוצאות הגבייה בגין איתורים בפועל, והכל בכפוף לאישור המזמין.
- 11.21.3. הספק ימציא למזמין את סוגי האיתורים הבאים :
- 11.21.3.1. איתור חייב פעיל אשר דואר ששוגר אליו הוחזר ע"י הדואר מהסיבות "לא נמצא" / "לא אותר" / "עזב" / "לא ידוע" וכן שיגור החשבון שחזר בדואר רשום או במסירה אישית לכתובת שאותרה (על חשבון הספק).
- 11.21.3.2. איתור חייב היסטורי אשר אינו פעיל וכן שיגור הודעת הדרישה בדואר רשום או במסירה אישית (על חשבון הספק).
- 11.21.4. איתורים ע"י חוקר יבוצעו ע"י הספק (ועל חשבונו באופן מלא. ככל שיאתר הספק חייבים, ידווח על האיתור למנהל מטעם המזמין תוך 48 שעות לכל היותר.
- 11.21.5. עפ"י הוראת המנהל מטעם המזמין, יאתר הספק יורשי נפטרים ויפעל לגביית החוב המוטל על הנכס שירשו (יורשים טבעיים או יורשים עפ"י צו ירושה).
- 11.21.6. הספק יבצע מסירה אישית לכל חייב אשר אותר, ויחל כלפיו בפעילות אכיפה כנדרש על פי דין.

11.22. עיקולים

- 11.22.1. הספק יפעל עפ"י נוהל עבודה שהוגש על ידו ואושר ע"י המזמין בנושא העיקולים השונים. נוהל העבודה המאושר יימסר לספק עם תחילת עבודתו. עיקול יבוצע תוך 14 ימים מרגע הדרישה.
- 11.22.2. הספק יבצע עיקולים בכפוף לפקודת המסים (גביה) ו/או פקודת העיריות ולהוראות המנהל מטעם המזמין, בכפוף לאישור מראש ובכתב מטעמו, לרבות עיקולי חשבונות בנקים, כרטיסי אשראי, עיקולי מיטלטלין ברישום ובפועל, שלטונות המס, רשם המקרקעין, עיקולי צד ג' שונים, רכבים, משכורת וכיו"ב, והכול על פי הנדרש לביצוע



מיטבי של השירותים נשוא מכרז זה.

11.22.3 לא תבוצע כל פעולה של רישום בעיקול או עיקול בפועל לפני שמוצה הליך של עיקול בנק במרכזי הבנקים. פעילות העיקולים במרכזי הבנקים תהא כפופה לנוהל והנחיות שייקבע מפעם לפעם על ידי המנהל מטעם המזמין ו/או מי מטעמו והספק יהא חייב לבצע הפעילות אך ורק עפ"י הוראות ונוהלי עבודה אלה.

11.22.4 הספק יפעל עפ"י צווי הרשאה ספציפיים לגובה המס לכל פעולת עיקול באופן פרטני.

11.22.5 הספק יידרש להכין טפסי עיקול כחוק עבור מורשי החתימה על העיקולים לפי פקודת המיסים (גביה) ו/או פקודת העיריות ובכפוף להוראות המנהל מטעם המזמין, ולצרף אליהם מסמכים שונים, לרבות:

- תדפיס מצב חשבון.
- תדפיס היסטוריית פעולות אכיפה.
- דוח חוקר במידה ומדובר בחייב שאותר.
- העתק מפעולות הרישום בעיקול שבוצעה כלפי החייב במידה ומדובר בעיקול בפועל.

11.23 רישום עיקולי בנקים

11.23.1 רישום עיקול עפ"י פקודת המיסים (גביה) ו/או פקודת העיריות על חשבונות בנק ייעשה עפ"י ההסדר עם מרכז השלטון המקומי - העברת קבצים במדיה מגנטית למרכזי הבנקים וביצוע עיקול בפועל בסניף (מימוש) לאחר ביצוע פעולת הרישום.

11.23.2 רישום עיקול בנק יבוצע במתכונת דו - שלבית, משמע שלב ב' יבוצע בכפוף לביצוע שלב א', כמפורט להלן:

11.23.2.1 שלב א' - תיעשה פנייה לבנקים, אשר על פי רישומי הספק ו/או המזמין קיימים בהם חשבונות של החייבים. בכל מקרה של חייבים תושבי העירייה, תיעשה בשלב א' פנייה לבנקים המפעילים סניפים בתחומי העירייה בלבד. יובהר כי חייב שאינו תושב העירייה ואין לגביו כל נתון ברישומי הספק ו/או המזמין - הספק רשאי לבצע את רישום עיקול הבנק ישירות משלב ב'.

11.23.2.2 שלב ב' - ככל שתתקבל תשובה שלילית מהבנקים אליהם בוצעה פנייה בשלב א' לגבי קיום חשבונות חייבים, תיעשה פנייה ליתר הבנקים.

11.23.3 סדר פעולות העיקול ומספר הבנקים שיעוקלו בכל מנה - יקבעו בהתאם להנחיות המזמין.

11.23.4 הספק יחייב בהוצאותיו את כרטיס החייבים בספרי המזמין שיקודד בסוג שירות מיוחד, בסך כולל בגין כל רישומי העיקול שבוצעו בפועל על כל חשבונות החייב בגין כל נכסיו בכל מרכז בנק. יודגש כי חיוב כרטיסי החייבים בהוצאות גבייה בגין עיקולי בנקים וגביית ההוצאות בפועל, תיעשה בכפוף לביצוע שלב מקדים של התאמה שמית על ידי הספק בין נתוני החייבים ברישומי הספק לבין נתוני חשבונות הבנק עליהם הוטלו העיקולים בפועל כפי שמופיעים ברישומי הבנק ו/או חברת כרטיסי האשראי.

11.23.5 ביצוע עיקול חשבונות בנק נוספים לחייב בשנה קלנדרית אחת, יוכל להתבצע אחת לשלושה חודשים ממועד העיקול הקודם, אך לא יותר מ 4 פעמים בשנה (לרבות חיובו בהוצאות) וזאת רק אם התקבלה תשובה מהבנק כי לחייב חשבון/חשבונות המתנהלים בבנק ואין בהם יתרה לעיקול או שבמימוש לא התקבל כל סכום העיקול שנדרש.

11.23.6 בעת הסרת עיקול בנק על הספק להפיק אישור כתוב המאשר את ביצוע הפעולה וזאת מלבד שיגור ההסרה במדיה.



11.24. **לא יתבצע ע"י הספק עיקול מיטלטלין ברישום ובפועל בנכס החייב כחלק מתיקון 151 לפקודת העיריות.**

11.25. **רישום עיקול על רכב החייב במשרד התחבורה**

11.25.1. כל עלויות הביצוע מכול מין וסוג יהיו על חשבון הספק ויפחתו מעמלת הספק אם המזמין ישלמן, מיד עם חיוב המזמין בהוצאות אלה.

11.26. **רישום עיקול/שעבוד/הערת אזהרה אצל רשם המקרקעין או בספרי רשות מקרקעי ישראל או בכל ספר רישום סטטוטורי אחר**

11.26.1. עלויות אגרת הרישום של רשם המקרקעין יהיו על חשבון המזמין. הספק לא יגבה הוצאות אלה מהחייב. הספק ירשום הערת אזהרה ביחס לחוב על נכסו של החייב, שיתרת חובו מעל 10,000 ש"ח, אשר בוצעו כנגדו הליכי אכיפה הכוללים משלוח דרישות, עיקולי בנקים ועיקולי מיטלטלין ומאמצי הגבייה לא צלחו עד אותו מועד, זאת בכפוף לקבלת אישור המזמין ביחס לרישום ההערה כאמור.

11.27. **עיקול כספים שונים - בידי צד ג'**

11.27.1. הספק יהיה חייב, בכפוף להוראת המנהל מטעם המזמין, בביצוע עיקולי צד ג' שונים, לרבות עיקולים בחברות כרטיסי אשראי, עיקולים בשלטונות המס למיניהם, עיקולי שכר, עיקולי שכירות וכיוצ"ב.

11.28. **עצירת/הקפאת פעולות אכיפה**

11.28.1. עצירה/הקפאה של פעולות אכיפה תיעשה בכפוף להוראות המזמין, משרד הפנים, היועמ"ש לממשלה, חוזרי מנכ"ל וכיו"ב לעניין זה, לרבות בהתאם לכללים שנקבעו בהנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה)".

11.28.2. המנהל מטעם המזמין יהיה רשאי בכל עת ליתן הוראות שונות או לחזור מהוראות שונות בדבר עצירת/הקפאת פעילות אכיפה או מתן תנאים חריגים בקשר עם חייב מסוים וכן בדבר עצירת/הקפאת פעילות אכיפה כנגד חייבים מסוימים או כלל החייבים בתקופות שונות, כולל תקופות חגים, חול המועד, ערבי חג ומועדים. הוראות אלה תינתנה בכתב. במקרים אלו לספק לא תהיינה כל טענות בגין דא או זכות לכל תשלום שהוא, למעט בגין החובות שנגבו על ידו בפועל, כאמור במכרז זה.

11.28.3. הספק אחראי לתעד במערכת המידע כל עצירה/הקפאה של פעולת אכיפה ע"י בעל תפקיד מורשה אצל המזמין או הספק, כולל שמו והסיבה להוראת העצירה/הקפאה. כל עצירה/הקפאה תבוצע לתקופה של עד 30 יום בלבד ועל הספק מוטלת החובה טרם חידוש פעולות האכיפה, לקבל אישור המנהל מטעם המזמין או מי שיוסמך על ידו בכתב להמשך הפעולות וזאת בתום 30 יום ממועד העצירה, אלא אם קיבל הוראת עצירה/הקפאה חדשה וזו תהא בתוקף 30 יום בלבד. הספק יפיק דו"ח עצירות/הקפאות כנ"ל אחת לחודש ויביאו לידיעת המנהל מטעם המזמין.

11.29. **מיצוי הליכי אכיפה מנהלית**

11.29.1. הספק יהיה אחראי על העברת דיווחים שוטפים למזמין לגבי חובות אשר להערכתו המקצועית הליכי האכיפה המנהלית אינם יעילים יותר לגביהם ולא יביאו לגבייתם ו/או חובות שלא ניתן לנקוט לגביהם הליכי אכיפה מנהלית מכוח הדין/פסק בית משפט וכיו"ב. הספק מתחייב לדווח מיידית בכתב על חובות מסוג זה למנהל מטעם המזמין ולצרף לדיווח אסמכתאות לביסוס הערכתו.

11.29.2. יודגש כי למזמין קיימת הסמכות הבלעדית להעביר כל חוב, לרבות חוב אשר מוצו לגביו הליכי האכיפה המנהלית, למסלול של אכיפה משפטית על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין חובות אלה ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.



12. חובות מסופקים ואבודים

- 12.1. פקודת העיריות, נהלי העבודה של המזמין, הנחיות ועדת הנחות ו/או מחיקת חובות והיועץ המשפטי של המזמין ו/או מי מטעמו, נוהל מחיקת חובות שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 5/2012, הנחיות היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה)", הנחיות נוספות של משרד הפנים, היועמ"ש לממשלה, חוזרי מנכ"ל וכיו"ב לעניינים אלו וכל הוראות דין רלוונטיות אחרות, יהיו הנהלים הקובעים לגבי הכנת תיקים לצורך ביצוע מחיקת חובות.
- 12.2. הספק, באמצעות מנהל צוות הגבייה מטעמו, יהיה אחראי על מתן המלצות מקצועיות למזמין לסימון חובות מסופקים ואבודים, לרבות אסמכתאות מנומקות להוכחת מיצוי הליכי הגבייה.
- 12.3. הספק יהא אחראי על ריכוז החובות המסופקים והאבודים והצגתם למזמין לפחות פעם ברבעון, לרבות הצגה מפורטת של אופן הטיפול והמלצות המשך לגבי כל אחד מהחובות, לרבות: המשך ביצוע פעולות אכיפה, עצירת/הקפאת פעולות האכיפה, או הכנת תיקי מחיקת חובות.
- 12.4. הספק מתחייב כי בכפוף להוראת המזמין על פי כל דין יכין תיקי מחיקת חובות מושלמים הכוללים את כל האסמכתאות הנדרשות להגשה על שולחן ועדת הנחות ו/או מחיקת חובות ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת, מליאת המזמין והממונה על המחוז מטעם משרד הפנים. כן יכלול הספק בתיקים חוות דעת מנומקת ומפורטת בקשר עם מחיקת החובות לרבות הוכחת מיצוי הליכי גבייה.
- 12.5. הספק יהא אחראי על קידוד חובות מסופקים ואבודים בספרי המזמין והכל בכפוף להנחיות בכתב של המנהל מטעם המזמין ו/או ועדת הנחות ו/או מחיקת חובות ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת ו/או משרד הפנים.
- 12.6. הספק ישתתף, במידה ויידרש לכך ע"י המנהל מטעם המזמין, בישיבות ועדת ההנחות ו/או מחיקת חובות ומליאת המזמין וכן, אם יידרש, בישיבות שתערכנה בנושא במשרד הפנים.
- 12.7. יודגש כי למזמין קיימת הסמכות הבלעדית לבצע מחיקת חובות ו/או הקפאת הליכי גבייה ו/או הסדרים שונים לחייבים ביוזמתו ועל ידי עובדיו, בין לפני העברת החובות לטיפול הספק ובין לאחר העברת הטיפול בהם לספק, והספק לא יהיה זכאי לעמלה בגין החובות שנמחקו בגין כך ולא יהיו לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
- 12.8. אי הכנת תיקי מחיקת חובות כנ"ל לחובות שהספק יודיע כי אין אפשרות לגבותם מפאת היותם אבודים ו/או הכנת תיקי מחיקת חובות בלתי מושלמים שאינם כוללים את כלל האסמכתאות הנדרשות ו/או מתן המלצה למחיקת חובות על בסיס מידע שגוי ו/או מטעה שאינה מתבססת על כלל הנתונים הרלוונטיים – יהוו הפרה של החוזה ע"י הספק. מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה של המזמין על פי חוזה זה ו/או על פי דין, יהיה רשאי המזמין לקנוס את הספק בגין אירועים אלה, כמפורט בנספח ד' 8 (הסכם רמת שירות) המצורף למכרז זה.

13. עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים

- 13.1. הכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור המנהל מטעם המזמין לראשונה בתום 30 יום ממועד ההודעה בדבר זכיית הספק במכרז ועד לסיום השנה הקלנדרית הראשונה ובכל חודש נובמבר של כל שנת עבודה לגבי שנת העבודה הקלנדרית הבאה אחריה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התכנית תיערך לפי חתכים שיקבע המנהל מטעם המזמין. מידי רבעון, יוגש למזמין דוח תכנון מול ביצוע.
- 13.2. עדכון קובץ התושבים ובעלי העסקים/חברות על פי תעודות זהות / ח.פ.
- 13.3. ריכוז מידע לגבי טלפונים, כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבוניות בנקים של התושבים ובעלי העסקים/החברות ועדכונם במערכות המידע של המזמין.
- 13.4. ביצוע עדכונים, שינויים, תוספות ותיקוני שומה ו/או חיובים אחרים בכרטיסי הנכס במערכות המידע של המזמין.
- 13.5. הפקת דוחות ניהוליים וסטטיסטיים ו/או כל דוח ביצוע אחר שיועברו על פי תדירות, מועדים,



חתכים ופורמטים שיקבעו על ידי המנהל מטעם המזמין. דוחות אלה יכללו לכל הפחות את סוגי הדוחות הבאים:

- 13.5.1 דוח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדוח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויצוג את התקבולים, יתרות החוב שנותרו ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.
- 13.5.2 דוח הפקדות יומי לחשבון הבנק של המזמין וכן דוח קופה מרכזת וזאת בתום 24 שעות ממועד ההפקדה שבוצעה.
- 13.5.3 התאמות ומאזנים - עדכוני קופה והתאמה להפקדה, התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכונים במערכת, התאמות כרטיסי אשראי, התאמות שקים דחויים, התאמה בין תקבולי חובות לפי רישומי הספק לבין הנהלת החשבונות של המזמין.
- 13.5.4 דוח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את החובות שבוצע לגביהם הליך של מחיקת חובות.
- 13.5.5 דוח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את החובות שנחזים להיות בשיהוי/ התיישנות/ שאינם ניתנים לגבייה/חובות מסופקים, בחתכים שונים כפי שיקבעו ע"י המזמין, תוך ציון פעולות האכיפה שבוצעו ושלא בוצעו (יוגדרו ע"י המזמין), לרבות הסיבה לכך שלא בוצעו (לא אותר במרשם האוכלוסין, לא אותר ע"י חוקר וכיוצ"ב) והמלצה על המשך הטיפול.
- 13.5.6 דוח המפרט את כלל החייבים עפ"י חתכים וסטאטוסים שונים שיוגדרו ע"י המזמין. הדוח יכלול פירוט של פעולות האכיפה שנעשו לגבי החייבים לפי קודי פעולה שייבחרו ע"י המזמין, תאריכי ביצוע, מספר הימים שעברו בין פעולה לפעולה, המלצה על דרכי טיפול וכיוצ"ב. דוח זה יפרט גם חובות שהועברו לטיפול הספק וטרם ננקטו פעולות אכיפה לגביהם ומשך הזמן בו הם נמצאים בידי הספק.
- 13.5.7 דוח המפרט את פעולות העיקולים שבוצעו בפועל, כולל פירוט של מבצעי האכיפה, סוג העיקול שבוצע, תוצאות מפורטות של העיקולים לרבות גביית הוצאות אכיפה וחובות למזמין, פירוט המיטלטלין כולל רכבים שעוקלו ואוחסנו, העתקי אסמכתאות (כגון חשבוניות והעתקי טפסי העיקולים) וכיוצ"ב.
- 13.5.8 דוח המרכז את כלל העצירות של פעולות האכיפה המנהלית, כולל שם נותן ההוראה, תאריך מתן ההוראה, תקופת עצירת פעולות האכיפה, סיבת העצירה וכיוצ"ב.
- 13.5.9 דוח סטטיסטי כולל (לא פרטני) המציג את היקפי פעולות האכיפה שבוצעו בחתכים מצטברים, לרבות:
 - 13.5.9.1 הצגת סוגי פעולות האכיפה העיקריות (שייבחרו ע"י המזמין) - כמות ביצוע מול תוכנית העבודה שאושרה.
 - 13.5.9.2 הצגת פעולות אכיפה שבוצעו למועדים מסוימים שיוגדרו על ידי המזמין (ברמה יומית ו/או ברמה שבועית ו/או ברמה חודשית).
 - 13.5.9.3 הצגת פעולות האכיפה ברמה מצטברת מתחילת השנה ועד לתאריך שיקבע.
 - 13.5.9.4 הצגת פעולות האכיפה בפילוח לפי סוגי הפעולות.
 - 13.5.9.5 הצגת כמות תיקי חוב שהסתיימו הטיפול בהם (החייב הסדיר את חובו במלואו ו/או במסגרת הסדרי פשרה, וכיוצ"ב).
- 13.5.10 דוח חודשי המפרט את פניות התושבים שהתקבלו אצל עובדי הספק, לרבות אופן קבלת הפנייה (קבלת קהל/דואר/דוא"ל/פקס), מועד הגעת הפנייה, עיקר הפנייה, עיקר התגובה, מועד התגובה ומועד סגירת הפנייה.
- 13.5.11 דו"ח חודשי ושנתי הכולל את מספר הוראות הקבע לזכות המזמין שנוצרו על ידי הספק.



13.5.12. דוחות רבעוניים ושנתיים ומילוי הנספחים בהתאם לדרישות משרד הפנים.

13.5.13. דוחות נוכחות חודשיים של עובדי הספק.

13.5.14. דו"חות פעילות המוקד הטלפוני:

13.5.14.1. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של היקפי פעילות עפ"י שדות וחתכים שונים

– כמות שיחות שנכנסו / נענו / נכנסו ולא נענו, ערוצי השירות, זמני המתנה מרגע הכניסה לתור ועד למענה, משך זמן השיחות, שיחות ננטשות, השארת בקשות בשירות call back, נושאי הפניות, סוג השירות שנתבקש, סטאטוס הפניות, אמצעי התקשורת בהם טופלה הפנייה (טלפון ו/או דואר ו/או דוא"ל), שפות וכיו"ב.

13.5.14.2. דו"ח גבייה יומי, חודשי, רבעוני ושנתי עפ"י חתכים שונים – ערוצי השירות, סוג התשלומים, גבייה שוטפת / חובות וכיו"ב.

13.5.14.3. דו"ח יומי של פניות פתוחות הדורשות את התייחסות/טיפול עובדי הגבייה.

13.5.14.4. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של משך זמני החזרה לשיחות ננטשות ולבקשות בשירות call back.

13.5.14.5. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של מועדי שליחת מענה לפניות תושבים למוקד.

13.5.14.6. דו"ח יומי של תקלות במוקד במידה והיו (נפילת קווי טלפון ותקשורת).

13.5.14.7. דו"ח רבעוני ובו כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנוהל במערכת המוקד הטלפוני, נכון לסוף אותו רבעון.

13.5.14.8. בהתאם לדרישת המזמין, מתחייב הספק להעביר בכל עת הקלטות שמע של שיחות שנענו.

13.5.15. כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל המזמין- תוך 48 שעות מרגע קבלת הדרישה.

14. סיוע לגורמים המוסמכים במזמין

14.1. תיאום מדיניות בנושאי גבייה.

14.2. ייעוץ שוטף למזמין בנושאי הגבייה השונים וכן ככל שתוגשנה תביעות כנגד המזמין בנושאי גביית חיובים שוטפים/חובות/הוצאות גבייה, לרבות מתן ייעוץ על ידי עובדי המערך האחורי, הייעוץ המשפטי וחברי ההנהלה הבכירה של הספק בהתאם לדרישת המזמין, וזאת ללא כל עלות נוספת.

14.3. ייעוץ משפטי שוטף למחלקת הגבייה.

14.4. שירותים משפטיים למחלקת החיובים בעירייה שיכללו מתן מענה בסוגיות משפטיות, וניסוח תשובות להשגות וערערים.

14.5. ריכוז והכנת כלל החומרים והנתונים הדרושים למזמין ו/או ליועצים משפטיים מטעמו להכנת מכתבי תשובה לפניות או תביעות נישומים או עו"ד מטעמם בנושאי אכיפת הגבייה. כמו כן, הכנת מסמכי עמדה והסבר בכל הנוגע לנתונים העובדתיים, עפ"י מערכות הגבייה והאכיפה והמסמכים הקיימים.

14.6. ריכוז, הכנה, בדיקה והגשת חומר, מיד עם דרישה ראשונה, לועדת ערר לבתי משפט, להגשת תביעות חוב/תביעות משפטיות ולכל ועדה אחרת מטעם המזמין, לרבות: מסירת כל מידע או נתון, השתתפות בישיבות ובדיונים, מסירת נתונים שיידרשו במהלך הישיבה, הכנת והדפסת פרוטוקול הישיבה, משלוח ההחלטות למבקשי ההנחה ועדכון במחשבי המזמין לאחר קבלת אישור הגורמים המוסמכים מטעם המזמין, יישום החלטות והנחיות הועדות וכיו"ב.



14.7. הכנת והגשת כל המידע והנתונים הדרושים למזמין ו/או יועצים משפטיים מטעמו ו/או כל גורם אחר אשר אינו הספק, לגבי חובות אשר יועברו לטיפול אכיפה בלעדי (מנהלי/משפטי) של המזמין ו/או כל גורם אחר מטעמו כאמור לעיל, לרבות בכל הכרוך בהכנת כתבי הגנה, תגובות בכתב וייצוג המזמין בכל הליך משפטי הנוגע לגביית החובות בכל הערכאות השיפוטיות וכל סיוע אחר שיידרש. לפי דרישת המזמין, יגיע נציג מנוסה מטעם הספק להופעות בבית המשפט ויהא נוכח בדיון ויהא מוכן להעיד ולסייע ככל הדרוש למזמין, והכל בהתאם להוראות היועץ המשפטי של המזמין ו/או מי מטעמו.

15. משרדים

- 15.1. הספק מתחייב לעבוד ממשרדי המזמין במתחם עיריית קלנסווה (או כל מקום אחר שיחליט המזמין), מהם יבוצעו השירותים נשוא מכרז זה על ידי עובדי הספק.
- 15.2. הספק בעל זכות להשתמש במשרדים לצורכי ביצוע הסכם זה בלבד ולתקופת תוקפו של הסכם זה בלבד, והכל בכפוף להוראות המזמין.
- 15.3. למזמין שיקול הדעת הבלעדי להורות לספק, בכל עת, להעביר את הפעלת השירותים למשרדים אחרים שיאשרו על ידי המזמין, בכפוף להוראות סעיף 15.1 לעיל, והכל על חשבון הוצאותיו של הספק.

16. מחשוב ומשרדיות

- 16.1. הספק יעשה שימוש במערכות המידע הייעודיות של המזמין המבצעות ניהול, מעקב ובקרה של כל תהליכי החיובים והגבייה הנדרשים, לרבות ניהול תהליכי האכיפה המנהלית. נכון למועד פרוסום המכרז, מערכות המידע של המזמין הן של חברת אוטומציה.
- יודגש כי ההוצאות בגין שימוש וחיבור מרחוק למערכת הגבייה השוטפת של ספק מערכות המידע של המזמין תבואנה על חשבון המזמין.**
- 16.2. למזמין תעמוד הסמכות הבלעדית, בכל עת, להחליט על עבודה במערכות אחרות והספק יידרש לשאת בעלויות החיבור והשימוש בהן.
- 16.3. במסגרת עבודת האכיפה המנהלית, ככל שיידרש המזמין, יעמיד הספק לרשות המזמין את מערכת המידע הייעודית שברשותו לניהול האכיפה המנהלית, וכל זאת במסגרת התמורה הקבועה במכרז, ללא כל תוספת תשלום. יודגש כי מדובר בסעיף אופציונאלי בלבד וההחלטה בדבר מימושו נתונה להחלטתו הבלעדית של המזמין.
- 16.4. במסגרת שירותי המוקד הטלפוני, יעמיד הספק לרשות המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, וכל זאת במסגרת התמורה הקבועה במכרז, ללא כל תוספת תשלום.
- 16.5. הספק יידרש לייצר ממשקי online בין מערכות המידע הייעודיות שברשותו (מערכת אכיפה מנהלית ככל שתיידרש ומערכת מוקד טלפוני) לבין מערכות המידע של המזמין. מטרת הממשקים הינה עדכון online של כרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין בנתוני תשלומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט ו-QR וכן במסגרת האכיפה המנהלית. המזמין יעשה כל שביכולתו בכל הקשור לשיתוף פעולה מצד ספק מערכות המידע של המזמין, אך האחריות הכוללת ליצירת הממשקים מוטלת על הספק ועל חשבון.
- 16.6. ככל שהספק יוכיח, בכפוף לאישור מאת המזמין, כי אין ברשותו את היכולת הנדרשת ליצירת ממשקי online כאמור בסעיף 16.5, מתחייב הספק כדלהלן:
- 16.6.1. להעביר למזמין קבצים יומיים וחודשיים בפורמט excel, או בכל פורמט אחר שייקבע על ידי המזמין, עם פירוט התשלומים וכלל ההיסטוריה והמידע השייכים למזמין ומנוהלים במערכת האכיפה המנהלית, וזאת על פי מפתוח ומבנה טבלאות שייקבע על ידי המזמין ובפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).
- 16.6.2. לקלוט את נתוני שוברי החיוב של המזמין במערכת המוקד הטלפוני ולהעביר לו קבצי תשלום יומיים וחודשיים עם פירוט הסכומים שנגבו באמצעות IVR, אתר האינטרנט



ו-QR, בפורמט המותאם לקליטה במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

16.7. בנוסף, מתחייב הספק להעביר למזמין קבצים חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני של הספק, בפורמט excel או כל פורמט אחר שיוגדר על ידי המזמין, הכולל תיעוד מלא ומפורט של פניות הבירורים למוקד והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה בכרטיס הלוקוח במערכות המידע של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן).

16.8. במהלך תקופת החוזה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק התקנה של מערכת המידע שברשותו לניהול האכיפה המנהלית, ככל שתידרש, ולמערכת המידע הייעודית לניהול המוקד הטלפוני, בעד 3 עמדות מחשב במשרדי המזמין, ללא כל עלות נוספת, כולל יכולות מלאות ובלתי מוגבלות של צפייה בנתונים וביצוע פעולות ולכל שאר עמדות המחשב לצפייה בלבד.

16.8.1. הספק מתחייב לשאת בכלל עלויות רישיונות השימוש של התוכנה בכלל עמדות המחשב בהן תותקנה מערכותיו (של עובדי הספק ושל עובדי המזמין) ולבצע התאמות במערכות כאמור בכל עת וככל הנדרש לאורך תקופת החוזה, לרבות הדרכה לעובדיו ולעובדי המזמין לצורך התאמות ושינויים כאמור ולא פחות מפעם בחודש. לעניין ההדרכה, המזמין רשאי לדרוש מדריך מסוים והוא זה בלבד שיבצע את ההדרכות.

16.8.2. בתום תקופת ביצוע החוזה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את המערכות כאמור פעילות, ללא כל שינוי ביחס לשירות שניתן במהלך תקופת ההתקשרות, במשך 3 חודשים מתום תקופת החוזה (להלן: "התקופה הראשונה"), כל זאת ללא כל עלות נוספת.

16.8.3. במהלך התקופה הראשונה תישמר גישה מלאה לנתוני המערכות כאמור לכלל משתמשי המערכת מטעם המזמין. בתום התקופה הראשונה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את הגישה למערכות כאמור עם הרשאות צפייה בלבד, ללא עלות נוספת, באופן שתישמר יכולת עיון מלאה בכלל נתוני המערכת.

16.8.4. הספק יגדיר שם משתמש וסיסמה עבור עמדות המחשבים בהן תותקנה מערכותיו כאמור. בכלל העמדות תינתנה הרשאות משתמש מלאות, לרבות יכולת צפייה בזמן אמת והפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת.

16.8.5. אחת לשנה, הספק יעביר הכשרה מקיפה (לא תפחת מ 2 ימי עבודה) לעובדי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכותיו, לרבות תהליך הפקת דו"חות ואכיפה מנהלית על תוכנת האג"מ.

16.8.6. מערכת הדו"חות תאפשר לכלל משתמשי המערכות להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.

16.9. הספק אחראי על ביצוע מעקב, רישום ותיעוד במערכות הגבייה והאכיפה של כלל פעולות הגבייה והאכיפה המנהלית שיבוצעו ע"י הספק והמזמין מכל מין וסוג, לרבות:

16.9.1. מעקב רישום תיעוד וסריקה של כל המסמכים שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות וכלל האסמכתאות לפעולות שבוצעו, על פי מפתוח שיוור המזמין. מסמכים כאמור יתויקו גם בתיקי החיובים, והכל כפי שיוור המזמין.

16.9.2. רישום הערות באופן מפורט במערכות כאמור של כל פעולה רלוונטית, בין אם נעשתה בעל פה ובין אם נעשתה במסגרת פנייה רשמית.

16.10. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי – וירוס והפצה פנימית וחיזונית בדואר האלקטרוני.

16.11. המזמין ידאג על חשבונו לכלל ציוד המחשוב בתצורה ההולמת את צרכי העבודה של עובדי הספק.

16.12. המזמין ידאג על חשבונו והוצאותיו לאספקת כלל הציוד המשרדי הדרוש לעובדי הספק לצורך ביצוע השירותים.



נספח ד' 2 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע

תאריך _____

לכבוד

עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")

הנדון: כתב ערבות מס' _____

על פי בקשת _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של **150,000 ₪** (מאה חמישים אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה") וזאת בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה עבור המזמין, מכרז פומבי מס' 07/2026.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה תוך 14 ימים קלנדריים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענה 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, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, על פי ערבות זו (להלן: "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד האחרון הידוע במועד החתימה על חוזה ההתקשרות, קרי המדד בגין חודש _____ שפורסם ביום _____ היינו _____ נקודות (להלן: "המדד היסודי"), יהיו הקרן והפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

דרישה לתשלום על פי ערבות זו ניתן להפנות באמצעות פקסימיליה או בדוא"ל לסניף הבנק מספר _____ שכתובתו _____

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בנק _____

תאריך _____



מכרז פומבי 00/2026
למתן שירותי גבייה עבור עיריית קלנסווה

נספח ד' 3 - אישור קיום ביטוחים



נספח ד' 4 - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות

לכבוד
עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")

תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה במסגרת מכרז מס' 07/2026

אני/ אנו הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ מספר _____ ו- נושא/ת ת.ז. מספר _____ (להלן: "הספק"/"העובד") לאחר שהוזהרת/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מצהיר/ים בזאת בכתב כלפי המזמין, כדלקמן:

- לאחר שבדקתי/בדקנו את העניין למיטב יכולתי/יכולתנו, אני/אנו מצהיר/ים ומתחייב/ים כי אין לי/לנו או לבני משפחתי/משפחתנו הקרובה, כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם המכרז והשירותים נושא המכרז הנ"ל, או ליצור חשש לניגוד עניינים כזה. אני/אנו מתחייב/ים עוד, כי אם במהלך עבודתי/עבודתנו כאמור, יובא לידיעת/ידיעתנו ניגוד עניינים כאמור, או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, אודיע/נודיע לכם עליו ללא דיחוי.
- אני/אנו מתחייב/ים לשמור בסודיות גמורה ומוחלטת, לא להעתיק ולא לעשות שימוש ושלא להעביר לאחרים ו/או להרשות לאחרים להעתיק, ובכלל זה צילום ו/או תדפיס ו/או כל צורת העתקה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע כספי, עסקי, מסחרי, תפעולי, מקצועי, מנהלי ו/או מכל סוג שהוא ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או רשומה ו/או חומר ו/או קבצי מחשב אשר אינם נחלת הרבים, שהגיעו לידי או קיבלתי מהמזמין ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב, ו/או כתוצר לוואי של עבודתי ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם המזמין ו/או עם מכרז זה (להלן: "המידע")
- המידע הנו בבעלותו הבלעדית של המזמין והוא יהיה רשאי לעשות בו ו/או בכל חלק ממנו, כל שימוש לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- אני/אנו מתחייב/ים לשמור על המידע בהקפדה, בסודיות ובמקום סגור ומאובטח ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו של המידע ו/או הגעתו לידי צד ג' כלשהו.
- למען הסר ספק, אפעל/נפעל בהתאם להנחיות המזמין כיצד לשמור ולאחסן את פרטי הוראות הקבע של כרטיסי האשראי וכל מידע אחר והכל בהתאם לדרישות המזמין.
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא לא אוכל/נוכל לעשות כל שימוש במידע ולא אאפשר/נאפשר לצד ג' כלשהו לעשות בו שימוש ואני/אנו מוותרים וויתור סופי ומוחלט על זכות העיכבון במידע ו/או במדיה כלשהי הכוללת את המידע ומתחייב/ים לשמרו ולהעבירו לאלתר למזמין עם דרישה.
- אני/אנו אשא/נישא באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו למידע ו/או לחלק ממנו ואני/אנו מתחייבים לפצות ו/או לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לו כתוצאה מהפרת התחייבויותי/התחייבויותינו האמורות בכתב התחייבות זה, וזאת מבלי לגרוע ו/או לפגוע בכל תרופה ו/או סעד להם זכאי המזמין מכוח כל דין ו/או החוזה.



7. ידוע לי כי המזמין הינו הבעלים והמנהל הבלעדי של מאגר המידע, ואני/אנו לא אעשה/נעשה שימוש בכל מידע שיועבר אליי/אלינו, זולת לשם מילוי התחייבויותי/התחייבויותינו.
8. כמו כן, אני/אנו מתחייב/ים לפעול בהתאם לסדרי הניהול של מאגר המידע, כפי שנקבעו ו/או ייקבעו מעת לעת על ידי מנהל מאגר המידע מטעם המזמין, לרבות על ההוראות לאיסוף, סימון, אימות, עיבוד והפצה של המידע, הכל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.
9. מבלי לגרוע בזכויות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 30,000 ש"ח.
10. זהו שמי/שמנו, וזו חתימתי/חתימתנו, ותוכן תצהירי/נו דלעיל הינו אמת.

חתימת מורשי החתימה
וחותמת המציע

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר
ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי
ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה
צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



נספח ד' 5 - הצהרת סודיות של עובדי הספק

לכבוד
עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")

הצהרת סודיות של עובדי הספק
בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה
במסגרת מכרז מס' 07/2026

הואיל ואני אעסוק במסגרת תפקידי אצל _____ (להלן: "הספק") בביצוע ההתקשרות מיום _____ ביניכם לבין הספק לקבלת שירותי גבייה, אני מתחייב כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

- 1 אני מתחייב לשמור בסודיות כל מידע כספי, עסקי, מסחרי, תפעולי, מקצועי, מנהלי או אחר שיגיע אליי אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.
- 2 "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: צילום ו/או תדפיס ו/או כל צורת העתקה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע כספי, עסקי, מסחרי, תפעולי, מקצועי, מנהלי ו/או מכל סוג שהוא ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או רשומה ו/או חומר ו/או קבצי מחשב אשר אינם נחלת הרבים, שהגיעו לידי או קיבלתי מהמזמין ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב ו/או כתוצר לוואי של עבודתי ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם המזמין ו/או עם חוזה זה.
- 3 אני מתחייב לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידי לגבי המידע הסודי המצוי בידי, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
- 3 מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי את המזמין בפיצוי מוסכם ומוערך מראש ממני, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 30,000 ש"ח.

בכבוד רב,

חתימה _____

שם: _____

ת.ז.: _____



נספח ד'6 - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד

לכבוד

עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

הנדון: כתב שיפוי בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה

במסגרת מכרז מס' 07/2026

אני/ אנו הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ ו- נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ לאחר שהוזהרתי/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מתחייב/ים בזאת בכתב, בשם _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע" ו/או "הקבלן") לשלם לכם כל סכום לפיו אם יתבע המזמין ע"י מי מעובדיו של הקבלן, בטענה של יחסי עובד מעביד בין אותו עובד למזמין, אנו מתחייבים לשפות את המזמין על מלוא נזקיו.

זהו שמי/שמנו, וזו חתימתי/חתימתנו, ותוכן תצהירי/נו דלעיל הינו אמת.

חתימת מורשי החתימה
וחותמת

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



נספח ד'7 - הצהרה על העדר תביעות

לכבוד

עיריית קלנסווה (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

הנדון: הצהרה על העדר תביעות בקשר עם חוזה למתן שירותי גבייה

במסגרת מכרז מס' 07/2026

1. הרינו מצהירים בזה שעם קבלת הסכום של _____ ש"ח בתוספת מע"מ, בהתאם לחשבון מספר _____ שהוגש לכם ביום _____ בסך _____ ש"ח קבלנו מכס את מלוא התמורה וכל תשלום אחר המגיע לנו עבור ביצוע השירותים במסגרת מכרז פומבי מספר 00/2026 למתן שירותי גבייה (להלן: "המכרז") ובקשר עם כל הקשור במכרז ו/או בחוזה ההתקשרות למתן השירותים נשוא המכרז.
2. עם קבלת הסכום הנ"ל לא תהיה לנו או למישהו אחר בשמנו תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל מין ו/או סוג שהוא בקשר לעבודות ולהסכם למתן שירותים כלפי המזמין ו/או כל אדם ו/או גוף בשמו ו/או מטעמו, והסכום הנ"ל מהווה סילוק סופי ומוחלט של כל תביעותינו, וכל המגיע לנו בגין ו/או בקשר עם השירותים ו/או החוזה נשוא מכרז.

חתימת מורשי החתימה
וחותמת המציע

תאריך



נספח ד'8 - הסכם רמת שירות SLA

מנגנון קנסות

1. כנגד האירועים הבאים יקנוס המזמין את הספק כמפורט בטבלה להלן.
2. תועבר התראה רק בעת הפרה ראשונה, כאשר החל מהפרה שניה באותו נושא המזמין רשאי לקנוס ללא התראה בהתאם להוראות הנספח להלן.
3. סוג אירוע החוזר על עצמו מעבר ל- 10 פעמים בחציון - ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 25 להסכם, למעט אירועים שצוינה לגביהם שיטה שונה לקביעת הפרה יסודית.
4. המזמין רשאי, אך אינו חייב, לאפשר למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה בדבר מימוש מנגנון הקנס, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

מספר סידורי	אירוע	קנס
1.	הפרת נהלי הגבייה / הוראות כלליות של המזמין תגרוור התראה בכתב לספק עם גובה הקנס הצפוי. ככל שההפרה לא תתוקן תוך 7 ימי עבודה ו/או ככל שהמקרה יחזור על עצמו למעלה מפעמיים (כולל ההתראה הראשונה), רשאי המזמין להוציא את ההתראה לפועל. המזמין שומר את הזכות להפעיל קנס גם ללא התראה, במקרים חריגים במיוחד.	עד 1,000 ₪ למקרה ובהתאם לשיקול דעתו של מנהל המזמין ו/או מי מטעמו.
2.	איוש המשרדים בשעות העבודה ובשעות קבלת קהל במתכונת מצומצמת מזו הנדרשת במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין.	אירוע של היעדרות עובד : 350 ש"ח לכל אירוע. אירוע של איחור עובד : 50 ש"ח לשעת עבודה (החל מהשעה השנייה) ועד 350 ₪. האירועים יימנו ברמה יומית של כל עובד בנפרד. לדוג': יום עבודה במסגרתו הגיעו באיחור שני עובדים - ייחשב כשני מקרים נפרדים. עובד שנעדר משלושה ימי עבודה - ייחשב כשלושה מקרים נפרדים.
3.	היעדרות עובדי הספק מעל ימי החופשה, המחלה והמילואים המותרים על פי חוק וללא אישור המזמין מראש.	350 ש"ח ליום עבודה של כל עובד גבייה.
4.	אי אספקת עובד בעל הותק המינימלי הנדרש.	2,000 ₪ לכל חודש, ביחס לכל עובד.
5.	אי הקצאת מחליף תוך 24 שעות לעובד הנעדר מהעבודה.	350 ש"ח ליום עבודה.
6.	אי הקצאת עובד גבייה נוסף ככל שיידרש בהתאם לסעיף 2.28 לנספח ד'1 (המפרט הטכני)	10,000 ש"ח לכל דרישה שלא מולאה
7.	אי הופעת עובדי הספק באופן שהורה להם המזמין מראש.	200 ש"ח לכל אירוע
8.	התנהגות לא הולמת של עובדי הספק.	1500 ש"ח לכל אירוע



מכרז פומבי 00/2026
למתן שירותי גבייה עבור עיריית קלנסווה

מספר סידורי	אירוע	קנס
9.	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות המזמין לביצוע שלב כלשהו בשירותי הגבייה, לרבות באכיפת הגבייה עפ"י פקודת המיסים (גביה).	500 ש"ח לכל אירוע
10.	אי המצאת בירורי חוב בכתב/בע"פ תוך 14 ימים קלנדריים	500 ש"ח לכל אירוע
11.	אי משלוח התראות/דרישות תשלום בגין חובות הנמצאים בטיפול הספק או משלוח באיחור מהמועדים שהוגדרו על ידי המנהל מטעם המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
12.	הפקת ושליחת חשבונות ו/או טפסים באמצעות ציוד משרדי / טפסים / מעטפות השייכים למזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
13.	התיישנות חוב עקב התרשלות של הספק באי מניעת ההתיישנות.	50% סכום החוב לרבות ריבית והצמדה.
14.	אי מילוי הוראה לעדכון טלפונים/איתור כתובות/ חשבונות בנק של חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע
15.	אי העברת מידע תוך 48 שעות בדבר איתור חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע
16.	הפקת התראות שאינן כוללות את כל סוגי החובות של התושב כלפי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
17.	ביצוע עיקול בנק שלא על פי המתכונת הדו – שלבית כאמור בסעיף 11.23.2 למפרט.	500 ש"ח לכל אירוע
18.	חיוב תושבים בהוצאות גבייה שלא על פי כל דין.	500 ש"ח לכל אירוע
19.	אי רישום הוצאות הגבייה בסוג השירות הייעודי בספרי המזמין	500 ש"ח לכל אירוע
20.	הכנסת כספים להוצאות גביה במקום קודם לקרן הצמדה וריבית.	500 ש"ח לכל אירוע
21.	אי סריקת מסמכים נלווים למערכות המידע הייעודיות שיוגדרו על ידי המזמין.	500 ש"ח לכל אירוע
22.	אי הכנת תיקי מחיקת חובות ו/או הכנת תיקי מחיקת חובות בלתי מושלמים שאינם כוללים את כלל האסמכתאות הנדרשות ו/או מתן המלצה למחיקת חובות על בסיס מידע שגוי ו/או מטעה שאינה מתבססת על כלל הנתונים הרלוונטיים, והספק קיבל על כך התראה. לרבות אי הכנת תיקים לועדת נזקק והחלת הנחה	500 ש"ח לכל אירוע
23.	שליחת מענה סופי לפניית תושבים בדואר/דוא"ל/פקס לאחר 10 ימי עבודה, ללא אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין.	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית: 0-5 אירועים - 0 ₪ 5-10 אירועים - 250 ₪ לאירוע 10-15 אירועים - 500 ₪ לאירוע

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם. חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:



מספר סידורי	אירוע	קנס
		מעל 15 אירועים בחודש - הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.
24.	שליחת מכתב תשובה לפנייה הממוענת לגורם ניהולי אצל מזמין ו/או בנושא פניות או תביעות של נישומים או עו"ד מטעמם על פעולות אכיפת הגבייה, ללא אישור הנוסח מראש ובכתב ע"י המנהל והיועץ המשפטי מטעם המזמין ו/או מי מטעמם.	500 ש"ח לכל אירוע
25.	ליקויים בהעברת דוחות/ התאמות למזמין על פי הוראות החוזה.	- בגין כל ליקוי של העברת דוחות/ התאמות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור. - בגין כל ליקוי של העברת דוחות/ התאמות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪. - בגין כל ליקוי של אי העברת דוחות/ התאמות <u>מתוקנים</u> (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור. - מעבר לעשרה ליקויים בחציון - ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 25 להסכם. לעניין זה, "ליקוי" - לרבות דוחות/התאמות שהועברו באופן חסר ו/או לא מדויק ו/או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין ו/או שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין וכיו"ב.
26.	אי המצאת קבצים בהם ההיסטוריה וכלל המידע השייך למזמין ומנוהל בתוכנה הייעודית של הספק לניהול האכיפה המנהלית, נכון לסוף כל חודש ו/או המצאת הקבצים כאמור שלא על פי המפתוח ומבנה הטבלאות שייקבע על ידי המזמין	- העברת הקבצים במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור. - העברת הקבצים באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 500 ₪. - העברת קבצים <u>מתוקנים</u> (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי המנהל מטעם המזמין - ייגבה פיצוי מוסכם בסך של 100 ₪ בגין כל יום איחור. - מעבר לעשרה מקרים בחציון- ייחשב הדבר



מספר סידורי	אירוע	קנס
		כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 25 להסכם.
27.	תלונות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק	מספר התלונות יימדד ברמה חצינית: - עד שלוש תלונות – הספק לא ייקנס. - בין שלוש לשבע תלונות – הספק ייקנס בגין כל תלונה בסכום של 150 ₪. - מעל לשבע תלונות הספק ייקנס בגין כל תלונה בסכום של 250 ₪. - מעבר לעשר תלונות בחציון - ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם ויחול עליו האמור בסעיף 25 להסכם. לעניין סעיף זה, "תלונה" – כל דיווח בכתב שהתקבל מצד אחד מנושאי המשרה אצל המזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים על ידי הספק לרבות חוסר מקצועיות של מי מעובדיו וכיו"ב.
28.	אי העברת נתונים ומסמכים בסיום ההתקשרות לפי סעיף 9 לחוזה.	קנס בסך 5,000 ₪ לכל יום איחור.



המוקד הטלפוני

מס'	מדדים	יעדים - רמת השירות הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
1.	זמן המענה לשיחות הנכנסות	80% מהשיחות הנענות תיענינה בתוך 60 שניות. 20% מהשיחות הנענות תיענינה בתוך 180 שניות. בממוצע חודשי	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$75\% \leq x < 80\%$ $70\% \leq x < 75\%$ $x < 70\%$	1,000 ₪ 2,000 ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	X- אחוז השיחות הנכנסות שנענו בתוך 60 שניות
2.	שיחות ננטשות	אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות לא יעלה על 5% בכל זמן נתון. בממוצע חודשי	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$5\% < x < 7\%$ $7\% \leq x < 9\%$ $9\% \leq x$	1,000 ₪ 2,000 ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	X- אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות. שיחה ננטשת - שיחה שהסתיימה ביוזמת הלקוח בעת המתנתו לנציג שירות לאחר 60 שניות ומעלה מרגע השמעת צליל ההמתנה ובכפוף לכך שבחר שלא להשאיר לאחר 60 שניות הודעה בשירות ה-call back.
3.	זמן החזרה ללקוח שפנה באמצעות שירות Call Back או שנטש את התור	זמן החזרה לא יעלה על 3 שעות מרגע השארת הבקשה בשירות Call Back או מרגע נטישת התור, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$1\% < x \leq 3\%$ $3\% < x \leq 5\%$ $5\% < x$	1,000 ₪ 2,000 ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	X- אחוז השיחות החוזרות לבקשות Call Back או שיחות ננטשות, אשר חורגות מרמת השירות הנדרשת, מתוך סה"כ השיחות החוזרות
4.				$75\% \leq x < 80\%$	1,000 ₪	



מס'	מדדים	יעדים - רמת השירות הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
	סגירת בירורים בקו ראשון - סך השיחות שקיבלו מענה מלא על ידי המוקד ללא העברה לעובדי הגבייה	בכל זמן נתון, 80% משיחות הבירורים הנענות על ידי המוקד קיבלו מענה מלא על ידי המוקד ונמצאות בסטאטוס "סגור"	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$70\% \leq x < 75\%$ $x < 70\%$	2,000 ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	X- השיחות הנענות ע"י מוקד הבירורים שנסגרו ללא קבלת סיוע מעובדי הגבייה מתוך סך השיחות הנענות במוקד הבירורים (באחוזים)
5.	שליחת מענה מלא לפניית בירורים של תושב למוקד	שליחת מענה מלא ללקוח תוך 10 ימי עבודה ממועד קבלת פנייתו	עד 5 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעבר ל- 5 אירועים בחודש – ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - פניית בירורים למוקד שנותרה פתוחה למעלה מ- 10 ימי עבודה ממועד קבלתה, ללא אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המזמין.	0-5 אירועים 5-10 אירועים 10-15 אירועים מעל 15 אירועים	0 ₪ 250 ₪ 500 ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
6.	סקרי שביעות רצון של לקוחות	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ הפניות ללקוחות שבוצעו במסגרת כל סקר.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - סקר שביעות רצון בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%	$75\% \leq X < 80\%$ $70\% \leq X < 75\%$ $60\% \leq X < 70\%$ $X < 60\%$	250 ₪ 500 ₪ 1,000 ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	כל סקר ידורג לפי ציון של 0-10 עבור פרמטרים שונים. X- ציון ממוצע של סקר (באחוזים)
7.	מבדקי "לקוח סמוי"	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ השיחות עם לקוחות להן האזין המזמין במסגרת כל מבדק.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - מבדק לקוח סמוי בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%.	$75\% \leq X < 80\%$ $70\% \leq X < 75\%$ $60\% \leq X < 70\%$ $X < 60\%$	250 ₪ 500 ₪ 1,000 ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	כל מבדק ידורג לפי ציון של 0-10 עבור פרמטרים שונים. X- ציון ממוצע של מבדק (באחוזים)
8.	מבחני ידע לנציגי השירות	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ נציגי השירות	החל מהאירוע הראשון - ייקנס	$75\% \leq X < 80\%$ $70\% \leq X < 75\%$ $60\% \leq X < 70\%$	250 ₪ 500 ₪ 1,000 ₪	כל מבחן יקבל ציון של 0-100.



מס'	מדדים	יעדים - רמת השירות הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
		שנבחנו במסגרת כל מבחן ידע.	הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - כל מבחן ידע בעל ציון ממוצע הנמוך מ- 80%.	$X < 60\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	X- ציון ממוצע של מבחן (באחוזים)
9.	דו"חות למזמין	העברת דו"חות למזמין על פי הוראות מפרט השירותים והחוזה	לעניין זה, "ליקוי" - דוחות שהועברו באופן חסר ו/או לא מדויק ו/או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין ו/או שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין וכיו"ב.	העברת דו"חות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין	100 ש"ח לכל ליקוי	מספר הליקויים יימדד ברמה חצינית
				העברת דו"חות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין	100 ש"ח לכל יום איחור	
				אי העברת דו"חות מתוקנים (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי מנהל המזמין	100 ש"ח לכל יום איחור	
				מעל ל-10 ליקויים בחציון	הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	
10.	תיעוד בכתב של שיחות הברורים	תיעוד של 100% מהשיחות	עד 5 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעבר ל- 5 אירועים בחודש – ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - תיעוד חסר או שגוי של פנייה למוקד הברורים לרבות אי מילוי כלל השדות הנדרשים.	0-5 אירועים	0 ש"ח	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
				5-10 אירועים	250 ש"ח	
				10-15 אירועים	500 ש"ח	
				מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	
11.	סריקת מסמכים	סריקת 100% מהמסמכים הנלווים לפניות למוקד ושיוכם לכרטיס הלקוח	עד 5 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעל ל-5 אירועים בחודש – ייקנס עבור כל אירוע.	0-5 אירועים	0 ש"ח	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
				5-10 אירועים	250 ש"ח	
				10-15 אירועים	500 ש"ח	



מס'	מדדים	יעדים - רמת השירות הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
		במערכות המידע של המזמין	"אירוע" - אי סריקה ו/או סריקה לא מלאה של המסמכים האמורים.	מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	
12.	תלונות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק	הספק ייקנס בגין כל תלונה.	"תלונה" - כל דיווח בכתב שהתקבל מצד אחד מנושאי המשרה ו/או מי מטעמם אצל המזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים ע"י הספק לרבות חוסר מקצועיות של מי מעובדיו וכו'.	0-3 תלונות	0 ₪	מספר התלונות הימחד ברמה חצינית
				4-7 תלונות	500 ₪	
				8-10 תלונות	1,000 ₪	
				מעל 10 תלונות	הפרה יסודית לפי סעיף 25 להסכם.	



נספח ד'9 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים וגם סעיפים 330א'-330כח'
לפקודת העיריות (נוסח חדש).

(הנוהל והוראות החוק אינם מצורפים אולם באחריות המציעים להתעדכן בנוהל ובהוראות החוק ולהכירם)