

מכרז פומבי דו שלבי מס'

1226

**למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים
ותשלומים עבור חברת שרונים תשתיות
מים וביוב בע"מ**

יוני 2026

תוכן עניינים – מסמכי המכרז

מכרז מס' 1226 למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים עבור חברת שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ

מסמך א' – תנאי המכרז

- מסמך א(1)** – תצהיר פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם.
- מסמך א(2)** – תצהיר קיום דיני עבודה ושוויון זכויות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976.
- מסמך א(3)** – נוסח ערבות בנקאית למכרז.

מסמך ב' – הצהרת והצעת המציע

מסמך ב(1) - ההצעה.

מסמך ג' – נוסח ההסכם

- נספח א'** – מפרט טכני.
- נספח ב' וב'1** – נוסח נספח ביטוח ואישור על קיום ביטוחים.
- נספח ג'** – נוסח ערבות ביצוע.
- נספח ד'** – תצהיר שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים.
- נספח ה'** – דרישות אבטחת מידע.
- נספח ו'** – דרישות הגנת הפרטיות.
- נספח ז'** – הסכם עיבוד מידע.
- נספח ח'** – הצהרת ספק בדבר שמירה על מאגרי מידע.
- נספח ט'** – הסכם סיום התקשרות.
- נספח י'** – הוראות הגנת פרטיות, שקיפות ועיבוד מידע

המסמכים שלעיל ייקראו יחדיו: **"מסמכי המכרז"** או **"מסמכי ההסכם"**

מכרז מס' 1226 למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים עבור חברת

שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ

מסמך א' - תנאי המכרז

1. כללי

1.1. תאגיד שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן: "התאגיד" ו/או "המזמין" ו/או "החברה") מזמין בזאת הצעות מגופים אשר עומדים בתנאי הסף שלהלן, למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים, שליחת מסמכים דיגיטליים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט ובאפליקציה עבור התאגיד, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות המצורף אליו (להלן: "השירותים" או "שירותי המוקד הטלפוני").

1.2. בכל מקום במסמכי המכרז בו מופיע לשון זכר, משמע גם לשון נקבה, ולהיפך.

2. עיקרי ההתקשרות

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

2.1. הזוכה במכרז יספק שירותי שירות לקוחות טלפוני לתאגיד באופן מלא, ובכלל זה, יפעיל את מערכות המחשוב של הגביה, יעניק שירות מוקד טלפוני אנושי לבירורים ותשלומים בנושאי צרכנות מים וגביה, לרבות תשלומים ב-QR ובאינטרנט, באפליקציה ובמענה קולי ממוחשב (IVR), ישלח מסמכים ידניים ו/או דיגיטליים, יתעד את כל שיחותיו ופרטי הלקוח אתו התנהלה השיחה במערכת הבילינג, יבצע הקלטת שיחות וכן כל פעולה אחרת הנזכרת בהסכם (מסמך ג'), על נספחיו, לרבות ניהול ותפעול של השירותים הללו, הכל בהתאם להוראות הדינים הנוגעים לשירותים כאמור ולתאגיד כפי שאלו יהיו מעת לעת בתקופת ההסכם.

2.2. נכון למועד פרסומו של מכרז זה, שירותים נשוא מכרז זה מבוצעים על ידי קבלן חיצוני כאשר בכוונת התאגיד, היא להעביר את כלל הטיפול בשירותים הללו ישירות לקבלן הזוכה. הקבלן הזוכה יעבוד במערכות הגביה הקיימות (מסוג פריוריטי) ו/או במערכות גביה חדשות, ככל שיוחלפו במהלך תקופת ההתקשרות עם הקבלן הזוכה. הוצאות ההדרכה והלימוד של מערכות הגביה בקרב עובדי הקבלן הזוכה, ככל שיהיו, יחולו על הקבלן הזוכה ולא על התאגיד. מובהר כי אין כל מניעה מהשתתפות הקבלן החיצוני אשר מעניק כיום את השירותים במכרז זה.

2.3. מנהל המוקד הטלפוני – המציע יידרש להציג את מנהל המוקד הטלפוני המוצע מטעמו אשר יעניק את השירותים לתאגיד, ובמידה ויוכרז כזוכה הוא מתחייב להציב אותו לתפקיד האמור. הזוכה לא יוכל להחליף את מנהל המוקד הטלפוני ללא אישור מראש ובכתב מאת התאגיד, הן לעצם ההחלפה, והן לזהות המחליף.

2.4. תקופת ההתקשרות הינה ל-36 חודשים ממועד חתימת התאגיד על ההסכם. תקופת ההתקשרות תתחדש מאליה, בכל פעם לשנה נוספת ו/או חלק ממנה, לפי שיקול דעתו של התאגיד, עד לתקופה של 5 שנים נוספות או חלק מהן, דהיינו עד לתקופת התקשרות כוללת מקסימלית של 8 שנים, הכל בהתאם למפורט בהסכם.

2.5. תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז וההסכם המצ"ב על נספחיו והמהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

- 2.6. המכרז הנו מכרז דו שלבי שיתנהל בהפרדה בין בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף וניקוד האיכות, ולאחר מכן ייפתחו ההצעות הכספיות של המציעים. לפיכך, על המציעים להגיש את הצעת המחיר במעטפה סגורה נפרדת מיתר מסמכי ההצעה.
- 2.7. בתמורה לקיום התחייבויותיו עפ"י מסמכי המכרז וההסכם, ישלם התאגיד לזוכה תמורה בהתאם להצעתו במכרז ותנאי ההסכם (לרבות המפרט הטכני).

3. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז זה כל גוף אשר במועד האחרון להגשת ההצעות יעמוד בכל התנאים המפורטים להלן במצטבר :

- 3.1. תאגיד אשר רשום כדין בארץ.
 - 3.2. בעל ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט ואפליקציה, אשר נתן שירותים אלו לשלושה לקוחות לפחות, שהנם תאגידי מים וביוב, ואשר מספר הצרכנים של כל אחד מן הגופים הללו עמד על 20,000 צרכנים לפחות לפי ספרי התאגיד, וכי השירות ניתן לגבי כל אחד מן הגופים היה לתקופה רצופה של שלוש שנים החל מיום 01.01.2021 ואילך.
 - 3.3. בעל ניסיון של שלוש שנים ברציפות החל מיום 01.01.2021 ואילך, בהפעלת מערכת הבילינג פריוריטי ובכלל זה : הכרת כלל מסכי המערכת, הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת, גביית תשלומים ובכל סוגי השירות הנדרשים, הפעלת מערכת ה CRM שבמערכת ותיעוד שוטף ביומן משימות, והכל זאת עבור תאגיד מים וביוב אחד לפחות שמעניק שירותים ל-20,000 צרכנים לפחות לפי ספרי התאגיד.
 - 3.4. צירף להצעתו ערבות מכרז כהגדרתה להלן.
 - 3.5. בעל כל האישורים לפי חוק גופים ציבוריים.
- מובהר בזאת כי על המציע לעמוד בתנאי הסף בעצמו, וכי לא תותר הצגת ניסיון של חברת בת/אחות/אם ו/או קבלני משנה ו/או בעלי מניות ו/או נושאי משרה כניסיון של המציע.

4. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

- על המציע לצרף להצעתו את ההוכחות לעמידתו בכל תנאי הסף בלא יוצא מן הכלל, ומבלי לגרוע מכלליות הדרישה האמורה על המציע לצרף להצעתו גם :
- 4.1. אישור ר"ח / עו"ד בדבר זהות המורשים להתחייב בשמו.
 - 4.2. כל האישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
 - 4.3. אישור תקף מפקיד השומה או רואה חשבון המעיד שהוא מנהל פנקסי חשבונות ורשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף.
 - 4.4. מסמך המוכיח את עמידתו בתנאי סף 3.2 ובתנאי סף 3.3 לעיל, תוך פירוט הלקוחות ופרטי אנשי הקשר, והכול בהתאם למסמך א(1).
 - 4.5. ערבות בנקאית אוטונומית בנוסח הנדרש במסמך א(3).
 - 4.6. המציע מתבקש לצרף למסמכי המכרז המוגשים על ידו, דוגמא של דוחות מוקד (ACD) בנושאים הבאים :
 - 4.6.1. זמן המתנה ממוצע (יומי, חודשי, שנתי) ;
 - 4.6.2. שיחות נענות (יומי, חודשי, שנתי) ;
 - 4.6.3. שיחות ננטשות (יומי, חודשי, שנתי) ;
 - 4.6.4. זמן טיפול ממוצע בלקוח (יומי, חודשי, שנתי) ;
 - 4.6.5. אחוז מענה (יומי, חודשי, שנתי) ;
 - 4.6.6. שיחות call back (יומי) ;
 - 4.6.7. תשלומי צרכנים (חודשי) במסגרתו יש לפרט את שם המשלם, מסי המשלם, הכרטיס באמצעותו בוצע התשלום, צורת התשלום (אינטרנט, סלולר, מענה קולי וכו'), טלפון המשלם.
 - 4.6.8. משלוח מסמכים, לרבות מסמכים דיגיטליים (חודשי) ;

- 4.7. תוכנית המשכיות עסקית, המאפשרת הפעלה של השירותים בעת השבתה של אתר ראשי ו/או מערכות מידע ראשיות של המציע.
- 4.8. תצהיר בדבר "קיום דיני עבודה" ושוויון זכויות בנוסח מסמך א(2).
- 4.9. העתק תעודת עוסק מורשה או אישור משלטונות המס על היותו עוסק מורשה (במקרה של משתתף המדווח בתיק איחוד – יצורף גם אישור מאת רשויות המס בדבר היותו של המשתתף נכלל בתיק המאוחד של העוסק, אשר לגביו הוצא וצורף להצעה האישור).
- 4.10. אישור על ניכוי מס הכנסה במקור, על שם המשתתף.
- 4.11. העתק תעודת התאגדות של המשתתף.
- 4.12. תדפיס נתונים מעודכן מאת רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף בדבר פרטי הרישום של התאגיד, מנהלי התאגיד והשעבודים הרובצים על נכסיו.
- 4.13. פרטי מנהל המוקד הטלפוני מטעמו של המציע המיועד להיות מוצב לשרות החברה במקרה של זכיית המציע לרבות תעודות השכלה, הכשרות מקצועיות וקורסים, ניסיון קודם, קורות חיים ורשימת ממליצים.
- 4.14. ההצעה הכספית של המציע בנוסח נספח ב'1 – **יש להגיש במעטפה סגורה נפרדת !**
- 4.15. מסמכי הבהרה שיועלו לאתר האינטרנט של שרונים חתומים ע"י המציע.
- 4.16. כל מסמכי המכרז על נספחיו כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד.
- הצעה שתוגש ללא כל המסמכים כאמור, תהיה החברה רשאית, אך לא חייבת, לפסול אותה מטעם זה בלבד. על המציע לוודא, כי המספר המזהה בכל המסמכים המוגשים, לרבות רישום במע"מ (תעודת עוסק מורשה) ובמס הכנסה (אישור על ניהול ספרים), יהיה זהה. אם וככל שאין התאמה במספר המזהה, יצרף אישור/הסבר מהרשויות המוסמכות לכך.

5. ערבות

- 5.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית של בנק ישראלי, לטובת שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ על סך 10,000 ש"ח (עשרת אלפים שקלים חדשים) חתומה כדין בדיוק בנוסח נספח א(3) (להלן: "**הערבות**" או "**ערבות המכרז**").
- 5.2. מציע שלא יצרף להצעתו ערבות כאמור לעיל רשאית ועדת המכרזים שלא לדון בהצעתו.
- 5.3. תוקפה של הערבות יהא עד ליום **01/11/2026**. החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך שלושה (3) חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.
- 5.4. החברה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות או כל חלק ממנו כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז או אם התקיים בו אחד מאלה, וזאת לאחר שתינתן לו הזדמנות להשמיע את טענותיו :
- 5.4.1. הוא נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 5.4.2. הוא מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- 5.4.3. הוא חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
- 5.4.4. אחרי שנבחר כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של החברה עמו.
- 5.5. חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם מינימאלי המוערך ע"י הצדדים מראש עבור הנזקים שייגרמו לתאגיד עקב האמור, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של התאגיד לפיצויים במקרה שיוכיח נזקים בסכום גבוה יותר, ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע השירותים על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.
- 5.6. מבלי לפגוע בחובת המציע כאמור לעיל מובהר כי התאגיד יהא רשאי, אך לא חייב, לקבל הצעה, על אף פגם בנוסח הערבות, אם שוכנע, לפי שיקול דעתו, כי התקיימו כל התנאים הבאים : א. לפגם אין משמעות כלכלית של ממש ב. הפגם אינו יוצר כל קושי ממשי בחילוט הערבות. ג. הפגם נגרם בשוגג ובתום לב. התאגיד יהא רשאי במקרה כזה, אם מצא זאת לנחוץ, לאפשר קבלת הבהרה או השלמה או תיקון לרבות מהבנק הערב.

5.7. אם הצעתו של המציע תדחה או תפסל, תשחרר החברה את הערבות בסמוך לאחר ההודעה על דחייתה, ובכל מקרה לא יאוחר משלושה חודשים מהמועד האחרון של הגשת ההצעה. אם הצעתו תתקבל, תשחרר הערבות תוך 3 ימים מיום שהמציע יחתום על ההסכם וימציא ערבות ביצוע להבטחת מילוי התחייבויותיו **בנוסף נספח ג' להסכם בגובה 15,000 ₪** (כולל מע"מ) (להלן: "**ערבות ביצוע**").

5.8. מציע שהצעתו נתקבלה ולא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא ערבות ביצוע תוך 7 ימים מיום שיידרש לכך על ידי החברה, תהא החברה רשאית לחלט את סכום הערבות לטובתה, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין הנזק אשר ייגרם לה עקב כך, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה לרבות הזכות לתבוע נזקים גדולים יותר ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע השירותים על המציע ו/א לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.

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

5.10. התאגיד יהא רשאי להאריך את מועד הערבויות באם המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה, בין אם בהודעה שתניתן זמן סביר בטרם הגשת ההצעות, ובין אם לאחר מכן.

6. אופן ומועד הגשת ההצעה

6.1. הצעות מפורטות בהתאם לדרישות המכרז, יש להפקיד במסירת אישית במעטפה סגורה בשני העתקים הנושאת ציון מכרז פומבי מס' 1226, בתיבת המכרזים של התאגיד ברח' אוסישקין 5, קומה ב', רמת השרון וזאת ביום 26/07/2026 החל מהשעה 09:00 ועד השעה 12:00 בצהריים.

6.2. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת אינו עונה על דרישות המכרז, הצעה שלא תוגש אישית עד למועד האחרון כאמור לא תימנה בין ההצעות המשתתפות במכרז ותיפסל.

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

6.4. התאגיד רשאי להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה בכתב שתועלה לאתר האינטרנט של החברה ו/או תישלח לכל מציע שמסר את פרטיו, וזאת טרם המועד האחרון להגשה כאמור.

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

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

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

7. עיון והורדת מסמכי המכרז

7.1. את חוברת מסמכי המכרז ניתן להוריד מאתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.sharonim.org, וזאת החל מיום 02/07/2026.

7.3. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, ובכלל זאת כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי המכרז, תחולנה על המשתתף.

8. סתירות ו/או אי התאמות

- 8.1. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז או בין הוראה מהוראותיהם השונות, תגבר ההוראה המיטיבה עם החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- 8.2. ככל שלדעת המציע, קיימים במסמכי המכרז סתירות או אי בהירויות יוכל המציע לפנות, בכתב למזכירת החברה למייל שכתובתו hana@sharonim.org, וזאת עד ליום 14/07/2026 בשעה 14:00, תוך פרוט השאלות, הסתירות, השגיאות, אי ההתאמות או הספקות שימצא בקשר למובנו המדויק של כל סעיף או כל פרט שהוא במכרז.
- 8.3. תשובות ו/או הבהרות ו/או כל שינוי או תיקון בתנאי המכרז, ככל שיוחלט עליהם, יפורסמו באתר האינטרנט של התאגיד. באחריות המציעים להתעדכן באתר האינטרנט באופן שוטף עד למועד הגשת ההצעות, והמציעים יהיו מנועים ומושתקים מהעלאת כל טענה לגבי אי ידיעתם אודות כל עדכון ו/או הבהרה ו/או תשובה שיפורסמו באתר האינטרנט כאמור.
- 8.4. לא התייחס התאגיד לפניה ו/או השגה עד למועד שנקבע לצורך הגשת ההצעות יראו בכך דחיית פניית המציע. מציע שלא יפנה כאמור, יהיה מנוע מלטעון טענות בדבר אי סבירות ו/או אי בהירות, שגיאות, אי התאמות, טעות וכיו"ב.

9. אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה

- 9.1. מבין ההצעות הכשירות שיעמדו בכל תנאי הסף, תיבחר הצעתו של המציע אשר יקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי הנוסחה הבאה :
- 9.1.1. משקל ההצעה הכספית – 40% (ארבעים אחוז).
- 9.1.2. משקל לאיכות ההצעה – 60% (שישים אחוז).
- 9.2. בחינת ההצעות והערכתן תתבצע בארבעה שלבים, כדלקמן :
- שלב א' : בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז ;
- שלב ב' : חישוב ציוני האיכות ;
- שלב ג' : חישוב ציוני המחיר ;
- שלב ד' : חישוב הציונים הכוללים של ההצעות ודירוגן.
- 9.3. שלב א' – בחינת עמידה בתנאי הסף
- התאגיד יבדוק האם ההצעות עומדות בתנאי הסף, כפי שהוגדרו במסמכי המכרז. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף תיפסל, ולא תעבור לשלבים הבאים.
- אין באמור כדי לגרוע מסמכות התאגיד, להורות על השלמת מסמכים.
- 9.4. שלב ב' – חישוב ציוני האיכות
- מציעים שהצעותיהם יעמדו בתנאי הסף יעברו לבחינה של ועדת מכרזים בתאגיד.
- לכל הצעה יינתן ציון גולמי שינוע בין 0 ל-100 נקודות. הצעה שניקוד האיכות שיינתן לה יהיה פחות מ-70 נק', תהא ועדת המכרזים רשאית להחליט על פסילתה, ואי העברתה לשלב הבא של פתיחת הצעות המחיר.
- לצורך קבלת ניקוד איכות, יהא על המציע להגיע במועד אליו יוזמן למשרדי התאגיד לצורך ראיון והצגת ניסיונו ויכולותיו, בפני ועדת מכרזים.
- לכל מציע יוקצו עד 60 דקות, במסגרתן יידרשו המציעים להציג מצגת הכוללת את ניסיונם, יכולותיהם ומוכנותם לביצוע השירותים נשוא המכרז. על המציעים להיערך מראש ולהגיע לראיון עם גורמים מקצועיים מטעמם, הבקיאים ובעלי ניסיון רלוונטי, ובפרט בהיבטים הטכנולוגיים של השירות. לא תישמע טענה בדבר אי-יכולת להציג מידע, נוכח היעדרות נציג מתאים מטעם המציע. בנוסף, מנהל המוקד המוצע יבחן במהלך הראיון, בהתאם לפרמטרים שיפורטו להלן
- מובהר, כי מציע שלא יתייצב לישיבה תהא הועדה רשאית לפסול את הצעתו.

9.5. שקלול רכיב האיכות יעשה לפי הקריטריונים הפנימיים הבאים :

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	הערות
1	התרשמות מדוחות המוקד המפורטים בסעיף 4.6 לעיל, אשר יוגשו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז .	20	התאגיד רשאי לבקש דוחות נוספים לצורך התרשמות.
2	<u>התרשמות המזמין מהמציע, הצוות המקצועי מטעמו ומנהל תיק הלקוח המוצע :</u> הערכה תתבצע באמצעות ראיון של המזמין עם המציע, הצוות המקצועי ומנהל המוקד הטלפוני המוצע, במסגרתו ייבחנו 5 קריטריונים : (1) התרשמות מוותק וניסיון במתן שירות וגבייה בתאגידי מים וביוב ; (2) התרשמות מכישורים מקצועיים וחדשנות טכנולוגית במוקדים הטלפוניים ; (3) התרשמות מהיכרות וניסיון מעשי של מנהל תיק הלקוח, כולל ידע במערכת הבילינג פריוריטי ; (4) התרשמות מיכולת ניהול וגיוס עובדים ושימורם ו-(5) התרשמות כללית של המציע והצוות המקצועי מטעמו. מבנה הניקוד כדלקמן : כל קריטריון ינוקד בין 1 ל-12. הניקוד הסופי של סעיף זה יהיה ממוצע הניקוד, כפי שיינתן על ידי הצוות המקצועי מטעם המזמין.	60	- על המציע לצרף למסמכי המכרז פרופיל חברה, אשר יכיל בין היתר את תפיסת השירות שלו. - על המציע לצרף למסמכי המכרז קורות חיים של מנהל המוקד הטלפוני המיועד לנהל את פעילות שרונים והמוצע מטעמו.
3	<u>התרשמות המזמין מניסיון המציע בעבודה עם תאגידי מים וביוב :</u> ההערכה תתבצע באמצעות שיחות טלפוניות של המזמין לשני ממליצים המפורטים במסמכי ההצעה (לפי בחירת התאגיד) או לממליצים אחרים לפי בחירת התאגיד, במסגרתו ייבחנו 4 קריטריונים : (1) יכולת עמידה בזמנים (SLA) ; (2) מקצועיות ; (3) זמינות (4) שביעות רצון כללית. מבנה הניקוד כדלקמן : כל קריטריון ינוקד בין 1 ל-5. הניקוד הסופי של סעיף זה יהיה ממוצע הניקוד בין הממליצים.	20	יובהר, כי באחריותו של המציע לוודא את זמינות הממליצים המפורטים על ידו ועדכניות פרטיהם. במקרה בו לא ניתן יהיה להשיג ממליץ מבין הממליצים שפורטו על ידי המציע, לאחר מספר ניסיונות סביר, המזמין יהיה רשאי שלא להעניק ניקוד בגין ההמלצה החסרה. כמו כן, במידה וממליץ מסוים לא ישיב ו/או לא ידע להשיב על סעיף כלשהו מבין הסעיפים הכלולים בשאלון, יוענק למציע הציון הנמוך ביותר (0) בגין סעיף זה. מובהר כי ככל והמציע העניק שירותים לתאגיד, אין מניעה שהתאגיד יהווה "ממליץ"

שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ
מברז פומבי 1226 למתן שרותי מוקד טלפוני לתשלומים וברורים

#	רכיב	משקל מהציון האיכותי	הערות
	סה"כ:	100	

9.5.1. כל הצעה תקבל ציון איכות כדלקמן :

ציון האיכות (Q) = 60 X סך הניקוד של המציע
סך הניקוד הגובה ביותר

9.6. שלב ג' – חישוב ציוני המחיר

הוועדה תפתח את ההצעות הכספיות של המציעים שעמדו ברף ניקוד האיכות המינימאלי. חישוב ציוני המחיר של ההצעות מהווה 40% מהציון הכולל, והוא יתקבל כסכום הנקודות שתקבל ההצעה כמפורט להלן:
הניקוד המקסימלי עבור רכיב זה הנו 40 נק', ההצעה הזולה ביותר עבור רכיב זה, תקבל את מירב הנקודות, כאשר ניקוד שאר המציעים יהא ביחס אליו, בהתאם לנוסחה הבאה:

$$\text{ציון לרכיב המחיר} = X 40 = \frac{\text{ההצעה הזולה ביותר}}{\text{ההצעה הנבחרת}}$$

9.7. שלב ד' – חישוב הציונים הכוללים של ההצעות ודירוגן

לאחר קביעת ציון האיכות וציון המחיר של ההצעות, יקבע התאגיד את ציון ההצעה הכולל שעל פיו יבחר הזוכה במכרז כדלקמן:

$\text{הציון הכולל להצעה (S)} = \text{ציון המחיר (P)} + \text{ציון האיכות (Q)}$

9.8. ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תוכרז כהצעה הזוכה במכרז. על אף האמור, התאגיד שומר לעצמו את הזכות לקבל כל הצעה שהיא או לדחות את כל ההצעות, לרבות ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר, להפסיק ו/או לבטל את המכרז ולעשות כל פעולה אחרת על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד התאגיד ו/או מי מטעמו בגין כך. כמו כן התאגיד שומר לעצמו את הזכות לנהל משא ומתן עם המציעים, כולם או חלקם (בין בטרם ההתקשרות עם הזוכה ובין לאחריה) ואף להתקשר עם שני מציעים בו זמנית.

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

9.10. מבלי לפגוע באמור, ומבלי להטיל עליה את החובה לעשות כן, החברה רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל מציע - לאחר הגשת הצעה - כל הוכחה שתראה לנכון, בדבר ניסיונו, מומחיותו, מיומנותו, כישוריו והאמצעים העומדים לרשותו לבצע עבודות מהסוג ובהיקף של העבודות נשוא המכרז, וכן תהא רשאית לדרוש ראיות בדבר הרמה המקצועית של המציע, והמציע יהיה חייב לספק לחברה את מלוא המידע להנחת דעתה.
9.11. החברה תהא רשאית לבדוק את אמינותו של המציע ובמסגרת זו ייבדקו גם אמינותם של בעלי שליטה, מנהלים ועובדים בכירים (במקרה שהמועמד הנו תאגיד). החברה תהא רשאית להסתייע לצורך בדיקותיה אלו באנשי מקצוע כפי שתמצא לנכון, לרבות חוקרים פרטיים ורואה חשבון. מובהר כי חקירה, ככל שתתבצע, תהיה גלויה ובידיעת המועמד. המציעים מתחייבים בהגשת הצעותיהם לסייע ולשתף פעולה באופן מלא עם החברה ו/או הממונים מטעמה שיבצעו את הבדיקות המצוינות לעיל.

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

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

9.14. החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לבחור ו/או להתקשר עם מציע אשר היה לה ו/או לעיריית רמת השרון ניסיון שלילי עימו או עם גורם הקשור עימו, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי, וכן הצעתו של מציע אשר יתקבלו לגבי חוות דעת ו/או המלצות שליליות במיוחד.

9.15. רכיב ההצעה הכספית:

- 9.15.1. המציע ימלא בהצעתו את כל הנתונים הנדרשים בטופס הצעת המחיר.
- 9.15.2. בטבלה שנספח ב(1) - ההצעה, קבעה החברה מחיר מחירון עבור כל פריט ופריט וכן כמות לשקלול, שמשמשת אך ורק לצורך קביעת הזוכה בלבד ולצרכי אומדנה בלבד.
- 9.15.3. המציעים נדרשים לתת מחיר מוצע עבור כל אחד מהרכיבים הקיימים במחירון לביצוע השירותים, כמפורט במסמך ב'(1) - הצעת המציע.
- 9.15.4. במקרה ולא ימולא אחד מהרכיבים בהצעה ועדת המכרזים תחליט באם לפסול הצעתו על הסף או לרשום את המחיר המירבי כמחיר מוצע.
- 9.15.5. תשומת לב המציע כי ההצעה שבה יוצע מחיר השירותים הנמוך ביותר (תהא בעלת ההנחה הגבוהה ביותר) תקבל את הציון המקסימאלי, ויתר ההצעות יחושבו באופן יחסי אליה (בהתאם למחיר השירותים).
- 9.15.6. כל הכמויות הנקובות בכתב הכמויות הן לצורך השוואת עלויות בלבד, ואין בהן כדי לחייב את המזמין. המציע מתחייב לבצע את העבודות בכל היקף, כפי שיידרש בפועל על ידי המזמין, ובהתאם למחירון שהגיש.
- 9.16. בחתימת המציע על מסמכי המכרז, מסכים המציע מראש, כי במידה שנפלו בהצעתו טעויות חשבוניות ו/או טעויות סופר, תהא החברה רשאית לתקן הטעויות, תהא ההשלכה הכספית לתיקון אשר תהא, וההצעה תכלול את תיקון הטעויות לאחר שבוצעו על ידי הועדה.
- 9.17. היה ושני מציעים או יותר יקבלו את אותו ציון משוקלל (איכות ומחיר) תהא רשאית החברה לפנות למציעים אלה על מנת לקבל מהם הצעת מחיר משופרת שתהא נמוכה או זהה להצעת המחיר שהגישו. לאחר קבלת הצעת המחיר המשופרת תחשב החברה את הציון המשוקלל של המציע על בסיס הצעת המחיר המשופרת בצירוף ניקוד האיכות של המציע, וזה יהא הניקוד המחייב שלו.

10. הודעה על הזכייה והתקשרות

- 10.1. עם קביעת הזוכה במכרז, יודיע על כך התאגיד לזוכה, בכתב, וכן ליתר משתתפי המכרז.
- 10.2. עד המועד שיהיה נקוב בהודעת התאגיד על הזכייה במכרז כאמור, ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז לרבות הערבות הבנקאית לביצוע ואישור על עריכת ביטוחים.
- 10.3. לא מילא הזוכה אחר כל התחייבויותיו כמפורט בסעיף 11.2 לעיל, תוך התקופה האמורה שם ולרבות אם לא המציא אחד או יותר מהמסמכים, אשר עליו להמציא נוכח זכיותו ו/או חזר בו מהצעתו, יהא רשאי התאגיד לבטל את זכיותו של הזוכה במכרז, ולחלט את הערבות, אשר הוגשה ע"י המשתתף במצורף להצעתו וזאת כפיצוי קבוע ומוסכם מראש ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד נוספים העומדים לזכותו נוכח הפרה זו של התחייבויות הזוכה. כן יהא רשאי התאגיד במקרה זה להתקשר בנשוא המכרז עם כל מציע אחר בכל התנאים שימצא לנכון, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי התאגיד על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.
- 10.4. התאגיד לא יחזיר ולא ישפה ולא ישתתף בשום צורה בהוצאות כלשהן של המציעים או מי מטעמם, לרבות הוצאות הכרוכות בהכנת ההצעה ובהגשתה ו/או בהשתתפות בשלב המכרז, לרבות בגין הבדיקות המוקדמות או כל הוצאות אחרות שהן.

- 10.5. הצהרות והתחייבויות המציע בשלב המכרז תחייבנה את המציע הזוכה, ותהווה חלק בלתי נפרד מההסכם שייחתם עימו.
- 10.6. הגשת ההצעה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף על נספחיו, הבין אותם והוא מסכים להם ללא כל סייג, והמציע יהא מנוע מכל תביעה עתירה או טענה בהקשר זה אלא אם כן הוגשה כדין לבית המשפט זמן סביר לפני תום המועד להגשת ההצעות.
- 10.7. מבלי לגרוע מזכותו על פי כל דין, מובהר בזאת כי התאגיד יהא רשאי, אך לא חייב, לדחות כל הצעה שאיננה שלמה, או ברורה, או שאינה ערוכה עפ"י מסמכי המכרז ו/או שאינה תואמת את תנאי המכרז ו/או שתהא בה הסתייגות ו/או למחול על פגמים וסטיות כאמור אשר על פי שיקול דעתו יימצאו כפגמים שאינם מהותיים, ו/או לבקש מן המציע לתקנם בין בדרך הבהרה ו/או השלמה ו/או בדרך אחרת, ו/או לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, ו/או למסור את כל העבודות או רק חלק מהם (תוף פיצול העבודות) לבעל ההצעה הנראה לו כדאי ביותר ואפילו אם איננה ההצעה הנמוכה ביותר, ו/או לפסול כל הצעה בלתי סבירה, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי. החליט התאגיד להתעלם מפגם ו/או שינוי ו/או הסתייגות ו/או סטייה כאמור, תחייב ההצעה את המציע כאילו לא נכתבו הפגם ו/או השינוי ו/או ההסתייגות ו/או הסטייה, אלא אם כן החליט התאגיד אחרת.
- 10.8. התאגיד רשאי, אך לא חייב, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל מציע - לאחר הגשת הצעה - כל הוכחה שיראה לנכון, בדבר ניסיונו, מומחיותו, מיומנותו וכישוריו לתת שירותים מהסוג ובהיקף של השירותים נשוא המכרז, וכן יהא רשאי לדרוש ראיות בדבר כושר המימון והרמה המקצועית של המציע, ויהא רשאי שלא לקבל הצעה אם המציע לא יספק לתאגיד את מלוא המידע להנחת דעתו.
- 10.9. אין מסירת עבודה זו מקנה למציע זכות יתר ביחס לשלבים נוספים ועבודות נוספות.

11. הוראות נוספות

- 11.1. התאגיד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על החוזה מכל סיבה שהיא בהתאם לשיקול דעתו המלא והסופי. אם יחליט התאגיד כאמור לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על החוזה, לא תהיה למציעים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא.
- 11.2. התאגיד שומר לעצמו את הזכות לזמן את המציע לראיון אישי.
- 11.3. דרישת הבהרות - התאגיד יהא רשאי, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למציע בדרישה להמציא הבהרות ו/או הסברים ו/או השלמות ביחס להצעתו ו/או לאפשר למציע לעשות כן, לרבות בעניין המצאת כל מסמך אישור, היתר או רישיון כנדרש לפי תנאי המכרז, ובלבד שכל רישיון, אישור או היתר יהיו בתוקף נכון למועד האחרון להגשת ההצעות. לא פעל המציע בהתאם לדרישה יהא התאגיד רשאי לפסול את הצעתו.
- 11.4. נוסף על האמור, לוועדת התקשרויות שמורה הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למציע להוכיח את עמידתו בתנאי הסף באמצעות נתונים אשר לא הוצגו על ידו בהצעה ו/או הוצגו לצורך אחר ו/או שהינם בידיעת החברה, ובלבד שאלו אכן בוצעו על ידו עובר להגשת ההצעה, ובמקרה זה תהא רשאית הוועדה לפנות אל המציע בבקשה לקבלת מידע נוסף ו/או מסמכים נוספים.
- 11.5. התאגיד שומר לעצמו את הזכות שלא לקבל הצעה של מציע או לנקד בהתאם את איכותו של מציע אשר היה לתאגיד ניסיון שלילי עימו או עם גורם הקשור עימו, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי, וכן הצעתו של מציע אשר יתקבלו לגביו חוות דעת ו/או המלצות שליליות במיוחד.
- 11.6. להסרת ספק מובהר כי מחירי ההצעה כוללים את כל ההוצאות, המיסים, האגרות, ההיטלים וכל תשלום מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם ביצוע השירותים על פי תנאי המכרז וכל אלו ייחשבו ככלולים במחירי היחידה/ות שבכתב הכמויות.
- 11.7. התאגיד יהא רשאי, אך לא חייב, לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"זוכה חלופי" ולעכב את החזרת הערבות לאותו זוכה במשך 3 חודשים נוספים. התאגיד יהא רשאי להתקשר עם המציע שדורג במקום השני, בכל מקרה שבו ההצעה הזוכה תיפסל או שלא ייחתם הסכם עם המציע הזוכה, או אם ההסכם עימו יבוטל, וזאת אם טרם עברו 12 חודשים מיום ההודעה על הכרזת הזוכה. היה והחליטה ועדת המכרזים על בחירה בספק חלופי כספק הזוכה, יבוא הספק החלופי במקום הספק הזוכה. אם טרם הוחזרה הערבות לזוכה החלופי כאמור הזוכה החלופי יהא מחויב בביצוע יתרת השירות מושא המכרז בהתאם להצעתו, ואם כבר הוחזרה לו הערבות תהא ההתקשרות עימו מותנית בהסכמתו.
- 11.8. תיאום הצעות: המציע לא יתאם בשום אופן את הצעתו עם אחרים ולא יהא בשום קשר שהוא עם מציעים או מציעים בכוח במכרז זה.

12. בעלות על המכרז ועל ההצעה

כל מסמכי המכרז הם רכוש של החברה, הם מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו ולהגשתה, ועל המציע להחזירם לחברה עד לתאריך הנ"ל בין אם יגיש המציע הצעה ובין אם לאו. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

13. ביטוחי הקבלן:

- 13.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות התאגיד לקיום ביטוחים על ידי הקבלן שיזכה במכרז (להלן: **"דרישות הביטוח"** או **"הביטוחים הנדרשים"** ו/או **"הוראות הביטוח"**, בהתאמה).
- 13.2. הקבלן הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור בסעיף זה לעיל ולהלן.
- 13.3. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות בסעיף 11 בהסכם ההתקשרות, ובנספח ב' להסכם ההתקשרות ואת מהות העבודות לפי מסמכי המכרז במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- 13.4. מגיש ההצעה מתחייב לבצע לכל הפחות את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז ולהפקיד בידי התאגיד לא יאוחר ממועד חתימת חוזה ההתקשרות, את נספח ב' להסכם ההתקשרות (בנוסחו המקורי) כשהוא חתום כדין על ידי המבטח. מגיש ההצעה יחזור וימצא את אישור קיום הביטוחים לכל הפחות 14 יום לפני תפוגת הביטוחים המצוינים באישור, כל עוד הסכם זה נותר בתקפו.
- 13.5. בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב הקבלן, כי בכפוף לדרישת התאגיד בכתב ימציא לו העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 13.6. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי שינויים באישור קיום הביטוחים (נספח ב' להסכם ההתקשרות) עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 13.7. למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח ב' הנ"ל, חתום כדין על ידי מבטחי המציע (בנוסחו המקורי), התאגיד יהא רשאי למנוע מהקבלן את מועד תחילת ביצוע העבודות בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש.
- 13.8. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח אישור עריכת הביטוחים, כאמור לעיל, יהא התאגיד רשאי לראות בקבלן כמי שהפר את החוזה ו/או לבטל את זכיתו של הספק במכרז.
- 13.9. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווים אישור המציע כי בדק עם מבטחו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

בכבוד רב,

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ
מכרז מס' 1226 – מסמך א'(1)
פרטי המציע וניסיונו הקודם

1. פרטים על המשתתף

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

נא לצרף את המסמכים הבאים למסמכי ההצעה:

- 1.1. פרופיל המציע המתאר את ניסיונו בתחומים נשוא המכרז.
- 1.2. פרטי מנהל המוקד מטעמו של המציע: תעודות, הכשרות, ניסיון, קורות חיים וממליצים.

2. ניסיון המשתתף להוכחת תנאי הסף שבסעיף 3.2

שם התאגיד	השירות אותו סיפק המציע	מספר הצרכנים	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר	
1.	☐ מענה טלפוני לבירורים ותשלומים ☐ תשלומים באינטרנט ואפליקציה			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____	
2.	☐ מענה טלפוני לבירורים ותשלומים			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____	

שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ
מברז פומבי 1226 למתן שרותי מוקד טלפוני לתשלומים וברורים

שם התאגיד	השירות אותו סיפק המציע	מספר הצרכנים	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר
	☐ תשלומים באינטרנט ואפליקציה			
3.	☐ מענה טלפוני לבירורים ותשלומים ☐ תשלומים באינטרנט ואפליקציה		שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____	
4.	☐ מענה טלפוני לבירורים ותשלומים ☐ תשלומים באינטרנט ואפליקציה		שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____	
5.	☐ מענה טלפוני לבירורים ותשלומים ☐ תשלומים באינטרנט ואפליקציה		שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____	
6.	☐ מענה טלפוני לבירורים ותשלומים ☐ תשלומים באינטרנט ואפליקציה		שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____	

**** ניתן להצביע על רשויות נוספות/תאגידיים נוספים בפורמט שלעיל.**

3. ניסיון המשתתף להוכחת תנאי הסף שבסעיף 3.3

#	שם התאגיד	השירות אותו סיפק המציע	מספר הצרכנים	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר
1.		☐ הכרת כלל מסכי המערכת ☐ הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת ☐ גביית תשלומים ובכל סוגי השירות הנדרשים ☐ הפעלת מערכת ה-CRM שבמערכת ☐ תיעוד שוטף ביומן משימות			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
2.		☐ הכרת כלל מסכי המערכת ☐ הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת ☐ גביית תשלומים ובכל סוגי השירות הנדרשים ☐ הפעלת מערכת ה-CRM שבמערכת ☐ תיעוד שוטף ביומן משימות			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____

שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ
מברז פומבי 1226 למתן שרותי מוקד טלפוני לתשלומים וברורים

#	שם התאגיד	השירות אותו סיפק המציע	מספר הצרכנים	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר
3.		☐ הכרת כלל מסכי המערכת ☐ הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת ☐ גביית תשלומים ובכל סוגי השירות הנדרשים ☐ הפעלת מערכת ה-CRM שבמערכת ☐ תיעוד שוטף ביומן משימות			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
4.		☐ הכרת כלל מסכי המערכת ☐ הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת ☐ גביית תשלומים ובכל סוגי השירות הנדרשים ☐ הפעלת מערכת ה-CRM שבמערכת ☐ תיעוד שוטף ביומן משימות			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____

שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ
מברז פומבי 1226 למתן שרותי מוקד טלפוני לתשלומים וברורים

#	שם התאגיד	השירות אותו סיפק המציע	מספר הצרכנים	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר
5.		☐ הכרת כלל מסכי המערכת ☐ הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת ☐ גביית תשלומים ובכל סוגי השירות הנדרשים ☐ הפעלת מערכת ה-CRM שבמערכת ☐ תיעוד שוטף ביומן משימות			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
6.		☐ הכרת כלל מסכי המערכת ☐ הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת ☐ גביית תשלומים ובכל סוגי השירות הנדרשים ☐ הפעלת מערכת ה-CRM שבמערכת ☐ תיעוד שוטף ביומן משימות			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____

אישור עו"ד:

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

תאריך _____ שם ומספר רישיון _____ חתימה וחותמת עו"ד _____

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

מכרז מס' 1226 – מסמך א'(2)

נוסח תצהיר בדבר קיום דיני עבודה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ מספר זיהוי _____ (להלן – "הגוף" או "המשתתף") המבקש להגיש הצעה למכרז של שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

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

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

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

חתימת המצהיר

אישור:

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

חתימה וחותמת עו"ד

שם ומספר רישיון

תאריך

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ
מכרז מס' 1226 – מסמך א'(3)
נוסח ערבות מכרז

לכבוד
שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

הנדון : ערבות בנקאית

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 10,000 ש"ח (עשרת אלפים שקלים חדשים) וזאת בקשר עם השתתפות המבקש במכרז מס' 1226 להבטחת מילוי כל התחייבויות המבקש ע"פ תנאי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 7 ימים מדרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאיתנו 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 הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד **01/11/2026** ועד בכלל.
דרישה שתגיע אלינו אחרי **01/11/2026** לא תענה.
לאחר יום **01/11/2026** ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,
-בנק-

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

מכרז מס' 1226 – מסמך ב'

הצהרת המשתתף

לכבוד

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן: "התאגיד")

הצהרת המציע

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

1. הננו מצהירים בזה כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, כי ערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו, אופן מתן השירותים וכל הגורמים האחרים המשפיעים על הוצאותינו וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
2. לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי התאגיד ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, אלא על האמור במסמכי המכרז בלבד. כן הננו מצהירים בזה, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ללא כל הסתייגות או שינוי וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על טענות של אי הבנה או אי ידיעה כלשהי של תנאי הסכם ההתקשרות (להלן: "ההסכם") או של יתר המסמכים ואנו מוותרים בזה מראש על טענות כאמור.
3. הננו מצהירים כי אנו בעלי הידע, האמצעים, המומחיות והניסיון הדרושים לביצוע השירותים נושא מכרז זה, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים במכרז, כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז, ברשותנו הידע, הניסיון והיכולת לביצוע העבודות נושא המכרז באופן מקצועי וברמה גבוהה, וכן כי נמצאים ברשותנו כל הציוד, הכלים המתאימים לביצוע העבודות מבחינת האיכות, ההספק וכוח האדם הדרושים לביצוע העבודות נושא המכרז, הכל כמפורט במסמכי המכרז ובהתאם ללוח הזמנים שיידרש.
4. הננו מצהירים כי בדינו כל ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לביצוע כל התחייבויותינו על פי ההסכם.
5. הננו מצהירים ומאשרים כי ידוע לו שהמזמין כפוף להוראות רגולציה ואמות מידה מחייבות, המתעדכנות מעת לעת בהתאם להנחיות רשות המים ובהתאם לכל דין, וכי הצעתנו כוללת התחייבות לעמידה מלאה בכל הוראות הדין והרגולציה האמורות.
6. הננו מצהירים כי אנו מכירים את כלל הכללים, ההנחיות והחובות הרגולטוריות החלות על המזמין ועל פעילות המוקד הטלפוני, וכי נטל האחריות לקיומן רובץ עלינו במלואו.
7. הננו מצהירים כי במקרה בו המזמין יחויב בקנסות, פיצויים, שיפוי לצרכנים או בכל תשלום או נזק אחר, הנובע מאי עמידת הקבלן או מי מטעמו בהוראות הדין, הרגולציה או אמות המידה המחייבות – יישא הקבלן במלוא העלות, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל תשלום המגיע לספק לפי ההסכם.
8. אנו מתחייבים להעמיד מנהל תיק לקוח מטעמי, בעל ניסיון ניהולי מוכח בתחום השירותים נושא ההסכם. המנהל ישמש כאיש הקשר הישיר מול המזמין ונציגיו, יהיה זמין לפניו בכל עת, ויפעל לשמירה על רציפות תפקודית ושרותיות מלאה.
9. הננו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז. אנו מתחייבים לספק את כל הציוד והאמצעים הנדרשים מאתנו, לרבות כלי הרכב, ולבצע את השירותים בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז כולם יחד.
10. בהגשת הצעתנו זו, הננו מתחייבים כי היה ותתקשרו עמנו בהסכם, ננהג על פי מסמכי המכרז, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על פי כל האמור בנספחים להסכם המהווים חלק בלתי נפרד הימנו, ואנו מקבלים על עצמנו את מלוא תנאיו, וכן כל חובה אחרת הנובעת ממנו.

11. בחתימתנו על מסמכי המכרז, אנו מצהירים כי כל ההצהרות והמצגים שניתנו על ידינו לתאגיד במהלך המכרז, הינם נכונים ומדויקים, לרבות במועד הגשת ההצעה, ויישארו כך בכל מועד עתידי והינם חלק בלתי נפרד מהצעתנו. אנו מצהירים כי ידוע לנו שההצהרה האמורה הינה ביסוד הסכמת התאגיד להשתתפותנו ו/או לזכייתנו במכרז וכי התאגיד שומר לעצמו את הזכות לבדוק את כל המצגים האמורים (לרבות לאחר שלב ההודעה על הזוכה). ידוע לנו כי במקרה של אי התאמה מכל מין וסוג, יהא התאגיד זכאי לפסול את הצעתנו ו/או לבטל את ההסכם שיחתם עמנו, אם נזכה במכרז, ולא תהא לנו כל טענה לעניין זה.
12. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ותהא תקפה ומחייבת אותנו במשך תקופה של 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות, והיא תמשיך לחייב אותנו ואתם ותכלול לקבלה בכל עת לפני תום אותה תקופה. תוקף הצעתנו זו יוארך לפי דרישתכם.
13. הננו מצהירים כי הצעתנו זו מוגשת בתום לב וללא הסכם או קשר עם אנשים או גופים אחרים המגישים הצעות במכרז.
14. הננו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
15. הננו מתחייבים למלא אחר הוראות מסמכי המכרז ולמלא אחר כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק. אנו מצהירים כי איננו רשאים להעביר כל מידע שברשותנו כתוצאה מהשתתפותנו במכרז זה לשום גורם אחר, או לעשות בו שימוש כלשהו שלא במסגרת מכרז זה.

בכבוד רב,

תאריך

המציע

* (חתימת מורשי חתימה וחותמת המציע)

שם המציע (באותיות דפוס)

שמות מורשי החתימה

אישיות משפטית (חברה/שותפות/אחר-נא לפרט)

כתובת

מס' טלפון

מספר עוסק מורשה

הנדון: אישור זכויות חתימה על מסמכי המכרז

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

חתימת וחותמת עו"ד

תאריך

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

מכרז מס' 1226 – מסמך ב'(1)

הצעת המציע [יש להגיש במעטפה סגורה נפרדת]

הנחיות והערות:

1. על המציע לציין את המחיר המוצע על ידו לכל רכיב בטבלה שלהלן, בעמודה האחרונה ("מחיר מוצע בש"ח"); יובהר כי המחירים המרבים והמוצעים הינם במטבע שקל חדש ללא תוספת מע"מ.
 2. המציעים ימלאו את עמודת "המחיר מוצע" בלבד. ועדת המכרזים תחשב את העלות הכוללת לכל סעיף (מחיר מוצע כפול כמות).
 3. הכמויות נתונות לשינויים בהתאם לדרישות המזמין, והכמויות המופיעות במחירון הן אומדנה בלבד.
 4. המזמין שומר לעצמו את הזכות להזמין רק חלק מהרכיבים המופיעים בטבלה ו/או בהצעת המחיר של המציע, או את כולם, לפי שיקול דעתו הבלעדי. כמו כן, המזמין שומר לעצמו את הזכות להפחית את היקף השירותים ובהתאמה, תופחת התמורה.
 5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפצל את הזכייה ולקבל את השירותים ממספר גופים, לפי שיקול דעתו וזאת מבלי שהיא בכך כדי לשנות את הצעת המחיר.
 6. במידה ותינתנה הארכות – המחירים יישארו בתוקפם גם למשך כל תקופות הארכת החוזה, בכפוף לתנאי ההצמדה שבהסכם.
 7. התמורה שתשולם לספק תוצמד למדד המחירים לצרכן. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה הינו המדד הידוע ביום חתימת ההסכם החוזי בין הצדדים בהתאם למנגנון ההצמדה כמפורט בתנאי ההסכם.
 8. לספק לא יהיו טענות או דרישות כספיות נוספות מעבר לתמורה שלאחר ההנחה שהוצעה על ידו שתהא סופית ומוחלטת.
 9. כלל המחירים הנקובים – הינם בשקלים חדשים ואינם כוללים מס ערך מוסף (מע"מ).
 10. ככל שמופיע מחיר מירבי שניתן להציע עבור הרכיב, בעמודה "מחיר מירבי בש"ח", המציע לא יציע מחיר העולה על המחיר המירבי. במידה ויוצע מחיר הגבוה מהמחיר המירבי, התאגיד יראה את המחיר המירבי כמחיר המוצע על ידי המציע.
 11. במידה שנפלו בהצעתו טעויות חשבוניות ו/או טעויות סופר, תהא התאגיד רשאי לתקן הטעויות, תהא ההשלכה הכספית לתיקון אשר תהא, וההצעה תכלול את תיקון הטעויות לאחר שבוצעו על ידי הועדה.
- המחירים הנקובים הנם בשקל חדש ללא מע"מ**

מקט	תיאור מקט	יחידת מידה	כמות אומדן	מחיר מירבי בש"ח	מחיר מוצע בש"ח	מחיר מוצע כפול כמות אומדן
01.010	תשלום שובר באינטרנט/ אפליקציה	לפי פנייה	3,500	2.5		

שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ
מברז פומבי 1226 למתן שרותי מוקד טלפוני לתשלומים וברורים

מקט	תיאור מקט	יחידת מידה	כמות אומדן	מחיר מירבי בש"ח	מחיר מוצע בש"ח	מחיר מוצע כפול כמות אומדן
01.020	תשלום באמצעות מענה קולי ממוחשב לתשלומים IVR	לפי פנייה	120	2.5		
01.030	תשלום במענה אנושי - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יבצעו גבייה של תשלומים ללקוחות החברה, באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.	לפי פנייה	135	6		
01.040	שיחות לבירורים - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות ובירורים של צרכנים בנושאי גבייה, בירורים ותשלומים ללקוחות החברה הפונים טלפונית וזאת לרבות הפקת שוברים, מכתבים ודברי דואר נוספים, הדפסתם, משלוחם, ביולם ודיוורם ללקוחות החברה הפונים לשירות הטלפוני.	לפי פנייה	1100	5.5		
01.050	הקלטת שיחות	חודשי	1TB	300		
01.060	שליחת מסמכים לרבות מסמכים דיגיטליים	לפי פנייה	300	5		
01.070	רישום שוברים במייל	לפי פנייה	55	8		
01.080	אופציונלי - לשכת שירות לעיקולי ח-ן חייבים בבנקים מסחריים בישראל: מתן שירותי לשכת שירות לתפיסת כספי חייבים באמצעות עיקולי ח-ן בבנקים מסחריים בישראל, בהתאם לפקודת מיסים גבייה ובהתאם להנחיות כל דין. התשלום עבור טרנזקציה (פעולה), הכוללת בין היתר: איתור חשבון עו"ש של חייב, תפיסת סכום החוב ושחרור העיקול במידה ושולם. התמורה לכל פעולה - עבור מוסד בנקאי יחיד.	פעולת עיקול ח-ן עו"ש חייב	10	3.0 לטרנזקציה		
סה"כ						

חתימת המציע:

תאריך	פרטי החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	------------	--------------------

אישור עו"ד:

אני הח"מ, _____ עו"ד/רו"ח, מאשר כי ה"ה _____ חתמו בפני על ההצעה
דלעיל ועל כל המסמכים המצורפים לה וכי הם מורשי חתימה מטעם _____ (להלן - "המציע") וכי
בחתימתם על ההצעה דלעיל הם מחייבים את המציע.

תאריך	שם	חתימה
-------	----	-------

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ מכרז מס' 1226 – מסמך ג'

הסכם

שנערך ונחתם ברמת השרון ביום _____ לחודש _____ שנת 2026

בין

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ
מרח' אוסישקין 5, קומה ב', רמת השרון
(להלן: "התאגיד")

מצד אחד

לבין

_____ מרחוב _____

(להלן: "הקבלן")

מצד שני

- הואיל** - והתאגיד פרסם מכרז פומבי מס' 1226 למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים, שליחת מסמכים דיגיטליים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט של התאגיד (להלן: "המכרז");
- והואיל** - והקבלן הגיש את הצעתו במכרז, ובעקבות הצעתו והצהרותיו של הקבלן במכרז ובהסכם זה, קבעה וועדת המכרזים של התאגיד את הקבלן כזוכה במכרז;
- והואיל** - ותנאי ההתקשרות בין הצדדים פורסמו במהלך המכרז ונקבעו בחוזה זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו;

אי לכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

- 1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו ובחזקת תנאיו.
- 1.2. חלוקת הוראות ההסכם לסעיפים ולכותרות נועדה להקלת הקריאה בלבד ולא תשמש לצורך פרשנותו.
- 1.3. הנספחים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם ויקראו יחד עימו:
 - 1.3.1. **נספח א'** – מפרט טכני.
 - 1.3.2. **נספח ב' וב'1** – נספח ביטוח וטופס אישור על קיום ביטוחים.
 - 1.3.3. **נספח ג'** – נוסח ערבות ביצוע.
 - 1.3.4. **נספח ד'** – שמירה על סודיות והצהרה על ניגוד עניינים.
 - 1.3.5. **נספח ה'** – אבטחת מידע ופרטיות

2. הצהרות הקבלן

הקבלן מצהיר בזאת כדלקמן:

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

3. השירותים והעבודות נשוא החוזה

- 3.1. הקבלן יעניק לתאגיד שירותי מוקד טלפוני ודיגיטלי לברורים, שליחת מסמכים דיגיטליים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט ובאפליקציה, הכל בהתאם להוראות מסמכי המכרז, על נספחיו ובפרט נספח א' (להלן: "השירותים" או "העבודות").
- 3.2. התאגיד יהיה רשאי בכל עת להורות לקבלן שלא לבצע את העבודות ו/או חלק מהן, הכל לפי שיקול דעתו. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת חוזה זה.
- 3.3. מוסכם בזאת כי אם התאגיד יורה לקבלן על ביטול ביצוע העבודות לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה הקבלן זכאי לתשלום כלשהו מצד התאגיד.

3.4. הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, יראו את החוזה כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה העבודה והקבלן יהיה זכאי רק לתמורה בגין העבודות שביצע בפועל ו/או הפריטים שסיפק, אם בכלל, עד למועד הפסקת ההתקשרות.

4. התחייבויות הקבלן

4.1. הקבלן מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י חוזה זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

4.2. במשך תקופת ההתקשרות יהא רשאי התאגיד לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לגרוע או לצמצם את מספר השירותים, ו/או להקטין ו/או להגדיל את כמות הפניות למוקד האנושי של הקבלן ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך ו/או דרישה ו/או תביעה כלשהי בעניין זה.

4.3. שירותים נוספים, ככל שידרשו ע"י התאגיד, ואשר אינם מופיעים במסגרת מכרז זה, יינתנו לאחר הליך הגשת הצעות מחיר נוסף, כאשר המציע הזוכה במכרז זה יוכל להגיש הצעתו עבור השירותים הנדרשים ולהשתתף בהליך כאמור.

4.4. הקבלן מתחייב לעבוד עם מערכות המחשוב, כולל המערכת לאכיפת גביה, של זכיין מכרז מערכת המידע הארגונית הנוכחי של התאגיד. מובהר כי יתכן ובמהלך ההתקשרות יידרש הקבלן לעבוד עם מערכות המחשוב ו/או מערכת הגבייה חדשות אשר יוטמעו בתאגיד. לקבלן לא תהא כל תביעה או טענה בכל הנוגע לעניין זה.

4.5. כל הפעולות המוזכרות בסעיף זה יבוצעו על חשבון הקבלן.

4.6. מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע הקשור במתן השירותים (להלן: "המידע") כולו או חלקו, הינו רכושו הבלעדי של התאגיד, אשר יימסר לקבלן על פי רצונו של התאגיד, אם יחליט לעשות כן.

4.7. כל המידע, לרבות הרשומות, המסמכים והנתונים שיגיעו לקבלן בשל או עקב השימוש בתוכנות ומאגרי המידע של התאגיד או בכל דרך אחרת הינם קניינו הבלעדי של התאגיד, והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת החוזה ולאחר סיומו לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן.

4.8. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותו לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת תאגיד בלבד.

4.9. הקבלן לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן מהתאגיד, בצו התחלת העבודה, עבור כל עבודה ושרות בנפרד.

4.10. הקבלן מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את העבודות והשירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.

4.11. הקבלן מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות התאגיד כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריותו של הקבלן ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין התאגיד.

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

4.13. הקבלן מתחייב להפעיל את המענה הטלפוני לברורים ותשלומים תחת אמות מידה שיקבעו ע"י המחוקקים,

הרגולטורים בתחום הפעילות של התאגיד.

4.14. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הקבלן מצהיר בזאת ומתחייב כי יבצע את השירותים הנכללים בהסכם זה בהתאם להוראות הסכם זה, הוראות כל דין, בין השאר - הוראות חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001, כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע – 2009, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה ותעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א – 2011 (להלן: **"כללי אמות המידה"**), הוראות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012, חוק מדידת מים, תשס"ו-1955, כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009, הנחיות משרד הפנים בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גביה", פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גביה), הנחיות משרד הפנים בנושא נוהל הפעלת הסמכות לנתק מים, חוזרי והנחיות מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב, הנחיה מס' 7.1002 של היועץ המשפטי וכן הוראה, תקן או דין אחר החל על השירותים ובכפוף לכל שינוי, תוספת או כללים אשר יבואו במקומם ובכפוף להוראות הרשויות המוסמכות ולהוראות כל דין רלוונטי נוסף/אחר. הקבלן מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות הדין, את כללי אמות המידה וכל הנחיות רגולטור רלבנטיות בקשר לשירותים נשוא המכרז, והוא מתחייב לפעול בהתאם להוראות והנחיות אלו למשך כל תקופת ההתקשרות. כמו כן, הקבלן מודע לעובדה, כי הוראות המחוקקים והרגולטורים עשויים להשתנות מעת לעת והוא מתחייב לפעול על פיהן, ללא כל תמורה כספית נוספת. בנוסף לכך, עשויים לחול שינויים מעת לעת בנהלי התאגיד ביחס לשירותים נשוא הסכם זה, והקבלן מתחייב לפעול בהתאם לכל נוהל שייקבע על ידי החברה ללא תמורה נוספת.

4.15. הקבלן מתחייב להעביר לתאגיד במידי על פי דרישת התאגיד, דו"ח המפרט (פניות צרכנים, סיבת פניה וכו') וכל מידע אחר שיידרש התאגיד להמציא/לפרסם בהתאם להוראות כל דין.

4.16. במעמד חתימת חוזה זה ימציא הקבלן לידי התאגיד אישורים תקפים על ניכוי מס במקור ועל ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) תשל"ו – 1976 של הקבלן, והם יהיו חלק בלתי נפרד מחוזה זה. הקבלן מתחייב להמציא לתאגיד אישורים תקפים כל אימת שאישור יפקע.

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

5. פיקוח

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

5.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לתאגיד אינה אלא אמצעי להבטיח כי הקבלן יקיים חוזה זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות ואין בה כדי להטיל אחריות כלשהי על המנהל ו/או לגרוע מאחריות הקבלן על פי הסכם זה.

5.3. על הקבלן לבצע העבודות בתיאום עם המנהל ולאחר קבלת צו התחלת עבודה ובכפוף לנהלים של התאגיד.

5.4. התאגיד יבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות באמצעות המנהל לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.

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

6. תקופת ההתקשרות

- 6.1. תקופת ההתקשרות של חוזה זה הינה ל- 36 חודשים מיום חתימת התאגיד על חוזה זה (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").
- 6.2. לתאגיד זכות הברירה, לפי שיקול דעתו המלא, הבלעדי והמוחלט, להאריך את תקופת ההתקשרות ל-5 תקופות נוספות בנות 12 חודשים בכל פעם, או חלק מהן, ועד לתקופת התקשרות כוללת מקסימלית של 8 שנים בסה"כ (להלן: "**תקופות ההארכה**").
- 6.3. מובהר, כי תקופת ההתקשרות תוארך בשנה נוספת, בכל פעם באופן אוטומטי, כל עוד לא הודיע התאגיד לקבלן אחרת.
- 6.4. למרות האמור לעיל, התאגיד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עפ"י חוזה זה **בכל עת**, לפי שיקול דעתו המלא, הבלעדי והמוחלט, וזאת ע"י משלוח הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש, ללא נימוק, מבלי שיהיה חייב בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות, למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולקבלן לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- 6.5. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הקבלן מתחייב לבצע את המשימות המפורטות במסמכי המכרז בהקשר להפסקת ההתקשרות.
- 6.6. למען הסר ספק, על תקופות ההארכה, יחולו כל הוראות הסכם זה באופן שתקופת ההתקשרות תיחשב, לכל דבר ועניין, ככוללת גם את תקופת ההארכה שמומשה.

7. התמורה

- 7.1. התמורה תשולם לקבלן בהתאם להצעתו במכרז במסמך ב(1) ולמפורט במסגרת נספח א' לרבות כל המסמכים, האישורים והדוחות שנדרש הקבלן להציג שם.

- 7.2. הסכומים בגין עבודות כמותיות אותן ביצע הקבלן (ואשר התאגיד הזמין את ביצוען), יחושבו כך שכמות של כל עבודה ועבודה בנפרד אותה ביצע הקבלן מוכפלת בתעריף לכל סוג עבודה ובניכוי הנחת הקבלן. התעריפים מפורטים בטבלת "מחירון העבודות" המצורפת כחלק מנספח א' ומהם תנוכה הנחת הקבלן. הסכומים יחושבו אחת לחודש וייקחו בחשבון את העבודות שבוצעו בחודש שקדם למועד ביצוע ההתחשבות.
- 7.3. מלבד התמורה, כמפורט בסעיפים 7.1 ו-7.2 לעיל, לא ישולמו לקבלן סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה הניתנת לקבלן.
- 7.4. כל הסכומים לעיל אינם כוללים מע"מ.
- 7.5. התמורה בסעיפים 7.1 ו-7.2 כוללת את כל ההוצאות ו/או העלויות מסוג כלשהו הכרוכות בביצוע העבודה, לרבות מיסים ואגרות, תיאומים ואישורים וכיוצא בכולם והפעולות הנדרשות על פי מסמכי המכרז.
- 7.6. למען הסר ספק, מובהר כי לסכום הנקוב בחשבון לא יתווספו הפרשים כלשהם ו/או ריבית ו/או הפרשי הצמדה מיום הגשת החשבון ועד למועד התשלום בפועל.
- 7.7. בתום שנת התקשרות קלנדארית, ובכל תחילת שנת התקשרות קלנדארית נוספת, תוצמד התמורה המפורטת לעיל למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס יהא המדד הידוע ביום חתימת ההסכם נשוא מכרז זה. מובהר כי ההצמדה תתבצע אך ורק בתחילת כל שנה קלנדארית והמחירים יהיו בתוקף לכל אותה שנה קלנדארית.
- 7.8. עד ליום 5 לכל חודש, מתחייב הקבלן להגיש לתאגיד חשבון בו יפורטו השירותים אשר ביצע והיקפם.
- 7.9. החשבון יוגש על כשהוא חתום על ידי הקבלן.
- 7.10. החשבון יעבור לאישורו של התאגיד. התאגיד יבדוק את החשבון בתוך 30 יום ממועד הגשתו, ויקבע את התשלום המגיע לקבלן עד למועד אליו מתייחס החשבון. לא אושר החשבון כולו או חלקו על ידי התאגיד יוחזר החשבון לקבלן וזה יתקנו לשיעור רצון התאגיד.
- 7.11. החשבונית ישולמו לקבלן בתנאים של שוטף + 45 ממועד אישורם בכתב על ידי התאגיד. במידה וקיימים סכומים שנויים במחלוקת – ישולמו לקבלן הסכומים שאינם שנויים במחלוקת.
- 7.12. באחריות הקבלן להגיש חשבונית מס על הסכום המאושר על ידי התאגיד, לפחות שבועיים לפני מועד התשלום המתוכנן.
- 7.13. לחשבון שיגיש הקבלן ויאשר לתשלום על פי החוזה, יתווסף מס ערך מוסף על פי דין בשיעור שיהיה בתוקף במועד ביצוע התשלום בפועל.
- 7.14. מהתשלומים הנ"ל יופחת כל סכום שיש לנכות ו/או לקזז מהקבלן על פי מסמכי ההתקשרות ו/או לפי כל דין, לרבות כל סכום הנובע מנזקים שנגרמו לתאגיד על ידי הקבלן, במידה וייגרמו. התאגיד יהא רשאי לקזז מן הסכומים המגיעים לקבלן כל נזק ו/או הוצאה שייגרם על ידי הקבלן, בסכומים קצובים או שאינם קצובים.
- 7.15. ככל שהקבלן לא ימציא אישור בגין פטור ממס הכנסה, ינכה ממנו התאגיד מס במקור בהתאם לחוק.
- 7.16. התשלום לקבלן יהיה כנגד חשבונית מס שיגיש לתאגיד, אחת לחודש. החשבונית תשולם בתנאי תשלום שוטף + 45 (חודש שוטף הינו חודש קבלת החשבונית).
- 7.17. ביצוע התשלומים מותנה בהמצאת כל האישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ובכל המסמכים/הנתונים הקבועים במסמכי המכרז ביחס לשירותים.

7.18. פיצויים מוסכמים: התאגיד יהא רשאי לנכות מן התמורה המגיעה לקבלן את סכומי הפיצויים המוסכמים אותם יחליט המנהל להטיל על הקבלן בכל מקרה של התרחשות אירוע, אחד או יותר, מן האירועים המנויים בSLA המצורף למסמכי המכרז. סכום הפיצוי המוסכם ינוכה מן התמורה ללא צורך בהוכחת נזק ו/או מתן התראה מראש לקבלן.

8. הציוד והעובדים

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

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

8.3. הקבלן מתחייב להעסיק לפחות שני עובדים מקצועיים ומיומנים אשר יבטיחו את ביצוע השירותים כנדרש. העובדים יהיו זמניים ופעילים בכל שעות פעילות המוקד ובעלי כל הרישיונות הדרושים לביצוע העבודות בהתאם לחוזה זה. מובהר כי חל איסור מוחלט על נציגי המוקד הייעודיים לעסוק, במהלך שעות עבודתם בתאגיד, בכל עבודה, פנייה או מטלה שאינה קשורה ישירות למזמין ולחובות הקבלן לפי חוזה זה.

8.4. שני נציגים נוספות לפחות (מעבר לשניים הנדרשים במכרז זה) יכירו גם הם את כללי אמות המידה ויהיו גיבוי לכח האדם הנדרש.

8.5. הקבלן יעמיד בנוסף, מנהל תיק לקוח שיהיה בעל ניסיון ניהולי בתחום מושא השירותים, וישמש כאיש קשר מטעם הספק מול התאגיד ונציגיו. מנהל תיק הלקוח יהיה זמין לפניית של התאגיד ויעמוד בקשר שוטף ובזמינות מלאה מול התאגיד.

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

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

8.8. הקבלן מתחייב, כי כל עובד שיועסק במתן השירות יעבור הדרכה שתניח על ידי הקבלן ותתייחס להיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגביה ובכללם שירות הלקוחות ועמידה באמות המידה. כמו כן, הקבלן מתחייב להעניק תמיכה, לזמן גיבוי מקצועי לנציגי שירות המוקד הטלפוני.

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

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

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

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

8.13. הקבלן מתחייב כי עובדיו יעברו הדרכה הן על השירות והן על מערכות השירות לסוגיהן כפי שיקבע התאגיד כאמור לעיל, על חשבונו של הקבלן. יצוין כי במידה ויחולו שינויים בחוק ובתקנות, על הקבלן להעביר הדרכה מעודכנת לעובדיו על חשבונו של הקבלן.

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

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

9. אי קיום יחסי עובד ומעביד

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

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

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

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

10. אחריות לנזק

10.1. מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה והמכרז, הקבלן מתחייב לשאת בכל הוצאה ו/או נזק אשר ייגרמו כתוצאה מאי ביצוע השירותים בהתאם להוראות הדין, כמפורט לעיל, בפרט מתחייב הקבלן לשאת באופן מידי עם קבלת הדרישה מהתאגיד, בסכומי הפיצויים אשר נקבע בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א – 2011 ובסכומי הפיצויים הנוספים/אחרים כפי שיקבעו/ישונו ע"י המחוקק ו/או רגולטור אחר, מעת לעת.

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

10.3. הקבלן יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה ו/או מחלה ו/או נכות ו/או חבלה ו/או נזק ו/או

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

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

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

10.6. הקבלן יהיה אחראי וישפה את התאגיד בגין כל נזק שייגרם לה עקב שגיאה מקצועית של הקבלן ו/או מחדל ו/או הזנחה במילוי איזו מחובותיו המקצועיות. אחריותו של הקבלן תחול גם לגבי מקרים של שגיאות ורשלנות כאמור לעיל אשר יתגלו לאחר תום תקופת ההסכם.

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

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

10.9. התאגיד יהא רשאי לעכב תשלומים לקבלן בגובה הסכומים אשר יהיו נושא לתביעה בבית משפט ו/או בבוררות כנגד הקבלן ו/או התאגיד בגין נזק או אבדן כאמור, עד אשר ייושבו תביעות אלה באופן סופי ומוחלט לשביעות רצון התאגיד ו/או עד שתופקד ערבות בנקאית בגובה הסכום הנתבע ו/או עד קבלת תצהיר בכתב מחברת הביטוח של הקבלן כי האירוע מכוסה על ידה.

11. ביטוח

11.1. מבלי לגרוע מהתחייבויות הקבלן על פי מסמכי החוזה ומאחריותו לנזקים להם הוא אחראי בהתאם לסעיף לעיל, ומבלי לגרוע מהוראות כל דין, מתחייב הקבלן לפני מועד החתימה על הסכם זה ו/או לפני מועד תחילת מתן השירותים נושא הסכם זה על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (המוקדם משניהם), לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת מתן השירותים נושא הסכם זה ו/או כל עוד אחריותו קיימת ובהתאם לתנאים המפורטים בנספח ב' ובנספח ב'1 למסמכי הסכם זה (להלן: "נספח הביטוח" ו- "אישור ביטוחי הקבלן" בהתאמה) המהווים ביחד ולחוד חלק בלתי נפרד ממנו, אצל חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל (להלן: "ביטוחי הקבלן")

11.2. מובהר בזאת, כי הקבלן יישא באחריות על פי דין והחוזה כלפי יחיד המבוטח בגין השירותים הניתנים לתאגיד בקשר עם הסכם זה, לרבות שירותים שיבוצעו ו/או יינתנו על ידי קבלן משנה, והקבלן הוא שיהיה אחראי לשפות

ו/או לפצות את יחיד המבוטח בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם לו, במישרין ו/או בעקיפין, עקב השירותים שניתנו על ידי מי מקבלני המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה באיזו מהפוליסות המפורטות בסעיף 11 זה (ביטוח) ו/או בנספח אישור ביטוחי הקבלן (נספח ב') ובין אם לאו.

11.3. הקבלן מתחייב להודיע לתאגיד על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוח כספים, נאמנות עובדים, אחריות כלפי צד שלישי או חבות מעבידים. כן מתחייב הקבלן לשתף פעולה עם התאגיד ככל שידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר התאגיד יחליט להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויות התאגיד על פי ביטוחי הקבלן.

11.4. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הקבלן יהיה אחראי לשפות את יחיד המבוטח באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרה ו/או אי קיום של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הקבלן ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו ו/או קבלני משנה של הקבלן.

11.5. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי התאגיד יהיה רשאי לעכב כל סכום לו הינו זכאי על פי האמור בסעיף 11 זה (ביטוח), מהתמורה העומדת לזכות הקבלן בקשר עם ההתקשרות נשוא הסכם זה ובתנאי שהודיע על כך לקבלן, בכתב, 7 (שבעה) ימים מראש.

11.6. מוסכם בזה על התאגיד כי עם תשלום תגמולי הביטוח במלואם ויישוב התביעה בהתאם למוסכם על ידי התאגיד, יושב לקבלן הסכום המעוכב בניכוי הוצאות שנגרמו לתאגיד (באם נגרמו) בקשר עם התביעה לתגמולי הביטוח, כאמור.

11.7. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בהסכם זה לעיל, מתחייב הקבלן למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי, חוק ביטוח בריאות ממלכתי וכל הצווים, התקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוקים הנ"ל, ובעיקר, אך מבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל, באופן שכל העובדים שיועסקו במתן העבודות ו/או השירותים נשוא הסכם זה, לרבות שליחיו ואלה שיועסקו באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת הסכם זה, זכאים לכל הזכויות שעל פי החוקים הנ"ל.

11.8. מובהר בזאת, כי כל הוראה בסעיף זה בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות ההסכם בדבר אחריותו הבלעדית של הקבלן לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בהסכם זה ו/או על פי הדין.

11.9. מובהר, כי הוראות סעיף ביטוח זה (11) הן מעיקרי ההסכם, והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

11.10. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, בסעיף 11 זה (ביטוח), הקבלן אחראי לדווח בכתב, לתאגיד ולמבטח אשר ערך את הביטוחים על פי סעיף 11 זה (ביטוח) לעיל, על כל מקרה בו נדרש הקבלן בכתב לפצות תובע בקשר למתן שירותי המוקד הטלפוני ו/או על התקיימות אירוע, מעשה או מחל אשר עלול להוליד (במוקדם או במאוחר) תביעה נגדם אף אם לא נמסרה להם הודעה כאמור, הקבלן יהא אחראי בלעדית בגין התוצאות הנובעות מאי קיום תנאי סעיף זה.

12. ערבות ביצוע

12.1. להבטחת מילוי התחייבויותיו על פי חוזה זה, ימציא הקבלן הזוכה לחברה במועד חתימת חוזה זה, ערבות בנקאית בלתי מותנית בגובה 15,000 ש"ח (להלן בסעיף זה – "הערבות" או "ערבות הביצוע") בנוסח הערבות שבנספח ג'.

12.2. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע ביום פרסום מכרז זה, בנוסח נספח ג' להסכם זה ותוקפה יהיה החל ממועד החתימה על חוזה זה ועד לתום 3 חודשים ממועד סיום ההסכם. הערבות תוארך, מעת לעת, לפי דרישת התאגיד ועד להשלמת מלוא התחייבויותיו של הקבלן עפ"י הסכם זה.

12.3. הודיע התאגיד לקבלן על הארכת ההסכם, יאריך הקבלן את תוקפה של הערבות עד לסיום תקופת ההארכה בתוספת 3 חודשים.

12.4. הערבות תשמש כבטחון לקיום ולמילוי מדויק של כל הוראות החוזה.

- 12.5. לא עדכן הקבלן את סכום הערבות ו/או לא האריך את תוקפה בהתאם להוראות הסכם זה, יהווה הדבר, כשלעצמו, עילה לחילוט הערבות.
- 12.6. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל תשמש הערבות להבטחה ולכיסוי של כל ההוצאות והתשלומים הקשורים במישרין ובעקיפין לקבלן שהתאגיד עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה, וכל נזק והפסד העלול להיגרם לתאגיד או למי מטעמו עקב עבודת הקבלן.
- 12.7. בכל מקרה כאמור יהא התאגיד רשאי לגבות את סכום הערבות, כולו או מקצתו, בפעם אחת או במספר פעמים, ולהיפרע מתוכו לגבי הנזקים, ההפסדים, ההוצאות והתשלומים כאמור. התאגיד אף יוכל לחלט את הערבות, כולה או חלקה, עקב הטלת פיצויים מוסכמים על הקבלן.
- 12.8. חולטה ערבות, ימציא הקבלן לאלתר, ערבות בנקאית חדשה, באופן שבכל עת תהיה בידי התאגיד ערבות במלוא הסכום הנקוב בסעיף זה.
- 12.9. התאגיד יהיה מוסמך לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שיסבור כי הופר תנאי מתנאי החוזה ומבלי שיהא עליו להוכיח זאת.
- 12.10. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות התאגיד עקב ובגין ההפרה.
- 12.11. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לקבלן ע"י התאגיד רק לאחר תשלום יתרת שכר החוזה לקבלן, לאחר שהקבלן ימציא לתאגיד הצהרה על חיסול כל תביעותיו, וכן לאחר שהמציא לתאגיד את כל המסמכים וקיים את כל התנאים הקבועים במסמכי המכרז.
- 12.12. הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי התאגיד בקשר לעבודות, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של הקבלן, יהא התאגיד רשאי להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידה באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה.

13. הפרה ובטלות החוזה

- 13.1. הפר הקבלן כל תנאי מתנאי חוזה זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בחוזה זה, יפצה הקבלן את התאגיד בגין כל נזק שייגרם לו בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות התאגיד לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול החוזה והתקשרות עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא חוזה זה או חלק מהן.
- 13.2. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בחוזה זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.
- 13.3. מבלי לפגוע ביתר זכויותיו של התאגיד לפי חוזה זה ולפי כל דין, יהיה התאגיד רשאי לבטל חוזה זה באופן מידי במידה והקבלן יפר הפרה יסודית של חוזה זה. הפרה יסודית של הסכם זה משמעה הפרה של אחד או יותר מן הסעיפים הבאים: 2, 4, 9, 9, 10, 11, 18 ו-19.
- 13.4. הפר הקבלן חוזה זה או הוראה מהוראותיו, יהיה התאגיד רשאי לבצע אחת או יותר מאלה:
- 13.4.1. לבטל את החוזה לאלתר לאחר שהתאגיד דרש הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י התאגיד, והקבלן לא עשה כן.
- 13.4.2. לקבל מהקבלן פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לו בגין ההפרה.
- 13.4.3. לעכב כל תשלום המגיע לקבלן ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של החוזה.
- 13.4.4. להעסיק על חשבון הקבלן עובדים ו/או קבלן אחר לצורך ביצוע העבודות.

- 13.5. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה ייחשב הקבלן כמי שהפר את החוזה הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים:
- 13.5.1. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לקבלן מן התאגיד והעיקול לא יוסר תוך 30 יום מיום הטלתו.
- 13.5.2. אם הקבלן הוא שותפות וינתן נגדו או נגד אחד מיחידיה של השותפות צו לקבלת נכסים.
- 13.5.3. אם הקבלן הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.
- 13.5.4. בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הקבלן.
- 13.5.5. במקרה בו הוטלו על הקבלן פיצויים מוסכמים בהיקף חריג (שנתי או חודשי) לדעת המנהל.
- 13.6. הופסק תוקפו של החוזה כאמור לא יהיה הקבלן זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הקבלן יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע החוזה בידי הקבלן עד להפסקת תוקפו כאמור.
- 13.7. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו לתאגיד על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

14. סיום התקשרות

- 14.1. בסיום ההתקשרות על פי חוזה זה יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר, צילום, מדיה מגנטית וכד'). כמו כן יעביר הקבלן לתאגיד את כל מרכיבי השירות בנוסף לנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הקבלן שום פרט אשר לא היה בידי לפני חוזה זה והכל על חשבון הקבלן ללא כל תמורה נוספת (למען הסר ספק כל נתון שהוא ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועבר ע"י הקבלן ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).
- 14.2. הקבלן יהיה אחראי לפגמים בתוכנם של הרשומות אם בוצעו או קרו בתקופת החוזה וההארכות גם לאחר תום חוזה זה.
- 14.3. במקרה של סיום החוזה, מכל סיבה שהיא, יבצע הקבלן חפיפה מלאה לנותן השירותים אשר נבחר במקומו, בהתאם להנחיות התאגיד. במסגרת זאת, יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל השירותים שניתנו על ידו במהלך תקופת עבודתו לנציגי התאגיד או לקבלן אחר שיבוא במקומו לרבות מסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת מכרז זה יועברו על ידי הקבלן למנהל ו/או למי שיוורה ולשביעות רצונו. הקבלן יעביר לתאגיד, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע והנתונים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו במשך כל תקופת פעילותו עבור התאגיד עפ"י הסכם זה. העברת הנתונים והשירותים תבוצע בתוך 14 ימי עבודה ממתן ההודעה. חפיפה תבוצע בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמין.

15. ביצוע ע"י התאגיד

- 15.1. כל התחייבות, לרבות נשיאה בהוצאות, אשר היה על הקבלן לבצע על פי חוזה זה והוא נמנע מלבצעה, לרבות הוצאות אשר קיבל מאת המנהל, או התאגיד ואשר נמנע מלציית להן, יהיה התאגיד רשאי לבצען, בעצמו או באמצעות כל צד שלישי, כפי שימצא לנכון.
- 15.2. התאגיד יהיה רשאי לחייב את הקבלן במקרים כאמור לעיל בהוצאות אשר נגרמו לו בביצוע כל אותן התחייבויות או הוצאות, בתוספת 18% הוצאות משרדיות ותקורה וזאת מבלי לגרוע מהזכויות העומדות לתאגיד עקב הפרה זו של ההסכם ע"י הקבלן.

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

16. קיזוז

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

16.2. הקבלן לא יבצע ניכוי או קיזוז של תקבולים בעד כל סכום אחר שחב התאגיד לקבלן.

17. שלילת זכות עיכוב

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

18. סודיות, אבטחת מידע והעדר ניגוד עניינים

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

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

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

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

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

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

19. העברת זכויות וחובות

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

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

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

20. סתירות במסמכים

20.1. מובהר בזאת, כי הוראות כל אחד ממסמכי המכרזים הינן **משלימות**. גילה הקבלן סתירה, אי התאמה, דו משמעות וכיוצא באלה בין הוראת אחת מהוראות החוזה להוראה אחרת ממנו, או שהיה הקבלן מסופק בפירושו הנכון של מסמך או של כל חלק ממנו, יפנה הקבלן בכתב למנהל התאגיד ומנהל התאגיד ייתן לו הוראות בכתב בדבר. במקרה כזה הוראת מנהל התאגיד היא הקובעת.

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

21. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד התאגיד לא ייחשבו כוויתור התאגיד על זכויותיו אלא אם כן ויתר התאגיד על כך בכתב ומראש.

22. שינוי החוזה

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

23. סמכות שיפוט

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

24. כתובות והודעות

24.1. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא לחוזה זה.

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

התאגיד

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ **מכרז מס' 1226 – נספח א' להסכם**

מפרט טכני מכרז שירותי מוקד טלפוני לברורים ותשלומים

1 יעדים

1.1 רקע

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן: "**התאגיד**") נוסד בשנת 2008. משנת 2010 ועד כה גבה התאגיד תשלומי מים וביוב באמצעות מערכת גבייה של חברת פריוריטי.

התאגיד מספק שירות לכ – 16 אלף בתי אב ובנוסף לצרכנים שאינם ביתיים (משרדים, מפעלים וכו') ובשטח השיפוט של התאגיד כ- 19 אלף צרכנים.

שירותי הלקוחות והגבייה של שרונים מתבצע על ידי עובדי החברה כמו חלק מהמענה הטלפוני לצרכנים. שירותי המוקד המבוקש הינם השלמה לשירותים אלו.

1.2 תכולת שירותים

מתן שירותי מוקד טלפוני לברורים ותשלומים עבור תאגיד שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ, על פי הכללים ובכפוף להנחיות מנהל התאגיד.

מתן שירותי מוקד טלפוני בנושאי לברורים – מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות וברורים של לקוחות החברה בנושאי צרכנות מים וגבייה, לרבות משלוח מסמכים ידניים ו/או דיגיטליים (כגון: ספחים לתשלום, קבלות על תשלום, טפסים למילוי וכד'), רישום לשוברים במייל, עדכון הוראות קבע וכן הפקת שוברים, מכתבים ודברי דואר נוספים, הדפסתם, משלוחם, ביולם ודיוורם.

הקלטת שיחות – לצורך בקרת איכות השירות, תיעוד פניות וברור מחלוקות, על הספק להבטיח כי כל השיחות הנכנסות והיוצאות במסגרת מתן השירותים יוקלטו, יישמרו במערכת מאובטחת ויהיו נגישות למזמין לפי דרישה. מובהר כי ההקלטות ישמשו כראייה לכל עניין הכרוך במתן השירות.

מתן שירותי מוקד טלפוני בנושאי לתשלומים – מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יבצעו גבייה של תשלומים והסדרי תשלום ללקוחות החברה, באמצעות כרטיסי אשראי.

מענה קולי ממוחשב לתשלומים IVR – מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, המאפשרת ביצוע תשלומים באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציגי שירות אנושי.

תשלומים באמצעות QR ואתר אינטרנט – מתן אפשרות לגבייה מיידית באתר האינטרנט של החברה.

מתן שירותי עיקולי בנקים במסגרת פעולות אכיפה (אופציונלי) – מתן מידע אודות עיקולי חשבונות בנקים לפונים למוקד הטלפוני. כמו כן, טיפול בצרכנים שיש לבצע עיקול בחשבונם או ביטול העיקול, לרבות פנייה ממוחשבת באמצעות מערכת ייעודית ושליחת דרישה לעיקול/ביטול עיקול, קבלת מידע אודות קיום חשבונות עו"ש של החייב בבנקים ואודות עיקול סכום החוב של החייב בחשבון העו"ש, או סיבת אי עיקול.

*יובהר כי השירותים הכרוכים בביצוע עיקולי בנקים במסגרת פעולות האכיפה הינם שירותים אופציונליים, והמזמין יעשה בהם שימוש לפי שיקול דעתו ובהתאם לצרכיו. לפיכך, בכל מקום במפרט שבו נזכר שירות זה, יש להבינו ככפוף להפעלתו רק במקרה שבו יבחר המזמין לעשות בו שימוש בפועל.

תמצית דרישות מהקבלן:

- 1.2.1** מתן שירותי מוקד טלפוני ללקוחות התאגיד, לבירורים ותשלומים של צרכני מים וביוב, המספק שירותים בשעות השירות שנקבעו ולא פחות מהנדרש בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.
- 1.2.2** איוש מתאים של המוקד הטלפוני בשעות השירות, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.
- 1.2.3** **הפקת כלל החומר המודפס** לפונים למוקד הטלפוני ובכלל זה: שוברים לתשלום, קבלות בגין תשלומים, סטטוס מצב חשבון, טפסים לנוחיות הצרכן לרבות הצהרה על נזילה, ספח לתשלום, החלפת דייר וכד'. למען הסר ספק: הספק ידוור את כלל דברי הדואר במעטפה אשר תסופק על ידי שרונים (ולא במעטפת) הנושאת את לוגו התאגיד ואת מספר ה- P.P. הפקת דברי הדואר, כולל נייר בגין הפקה כאמור, יהיו על חשבון הקבלן.
- 1.2.4** שליחת מסמכים דיגיטליים, רישום לשוברים במייל וכן עדכון הוראת קבע.
- 1.2.5** התמקצעות בתפעול של מערכות הבילינג לרבות לימוד והדרכות תקופתיות של עובדיו במערכת הבילינג (גם הקיימת וגם החדשה שתיבחר) על חשבון הקבלן הזוכה.

וכל שירות ו/או פעולה אחרת המפורטים במסמכי המכרז, אלא אם כן נקבע אחרת במפורש במסמכי המכרז.

שירותים משולבים – אחריות משותפת של הקבלן והתאגיד:

- 1.2.6** קווי טלפוניה ושירותי 800-1 לקהל הלקוחות במוקד הטלפוני של הקבלן: הקו בבעלות התאגיד (התשלום על שיחות נכנסות יחולו על **התאגיד**) ועל הקבלן להתנהל מול חברת בזק (בהרשאה של התאגיד) וכן לתחזק את נתב השיחות ולחבר את מרכזיית הטלפונים למוקד השירות הטלפוני (בירורים ותשלומים) של הקבלן. השיחות הנכנסות ינותבו **ישירות** למוקד הטלפוני של **הקבלן**. התאגיד יהא רשאי בכל עת להורות לקבלן על ניתוב השיחות הנכנסות ישירות למוקד של התאגיד ולאחר 60 שניות ללא מענה ינותבו השיחות למוקד הטלפוני של הקבלן או כל שינוי אחר בניתוב השיחות, לשיקול דעתו של התאגיד. כמו כן, באחריות הקבלן לפעול לפי כל דין ביחס למענה הטלפוני, לרבות בהתאם לדיני הגנת הצרכן החלים על מענה טלפוני, על חשבון הקבלן.
- 1.2.7** קווי תקשורת לתפעול מערכת הבילינג ורישום פניות במוקד השירות הטלפוני של הקבלן הזוכה וכן הזנת הפניות בתוכנת הבילינג של המזמין על ידי הקבלן – באחריות הקבלן הזוכה; מובהר כי רכישת רישיונות השימוש בתוכנת הבילינג ומימונם הינם באחריות ועל חשבון המזמין. התאגיד יפעל מול ספק מערכת הבילינג ו/או ספק שירותי המחשוב לסיוע בחיבור והגדרת הקווים בין שרתי מערכת הבילינג למוקדי השירות הטלפוני של הקבלן הזוכה.

1.2.8 התאגיד יספק שתי תיבות דוא"ל, על חשבון התאגיד, האחת למוקד הטלפוני (ברורים ותשלומים) והשנייה לנותני השירותים לביצוע עיקולי בנקים ותשלומים באמצעות האינטרנט (במקרה בו יחליט התאגיד להשתמש בשירות זה). תיבות אלו יהיו תחת דומיין התאגיד והקבלן ידרש לפעול רק על גבי תיבות דוא"ל של התאגיד בכל הקשור לתפעול הנושאים השוטפים שוא מכרז זה תיבות הדואר ישמשו את הקבלן לצורך התכתבות עם התאגיד בלבד, ואין הוא רשאי להתכתב עם כל גורם אחר, אלא אם נדרש לעשות כן ע"י התאגיד.

1.3 הגדרות

- 1.3.1** "התאגיד" – שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ. תחום השירות של התאגיד : רמת השרון.
- 1.3.2** "קבלן המוקד הטלפוני" או "הקבלן" – הקבלן הזוכה שייבחר למתן שירותי מוקד טלפוני על פי הדרישות של המכרז דנא.
- 1.3.3** "מנהל התאגיד" – מנכ"ל התאגיד ו/או מי שהוסמכו פורמאלית על ידו לניהול ופיקוח על קבלן המוקד הטלפוני ובכלל זה, גם אך לא רק, בעלי התפקידים הבאים בתאגיד : מנהל/ת אגף שירות לקוחות וגביה, אחראי/ת צוות שירות לקוחות ודיגיטל, מנהל/ת הגביה, מנהל/ת אדמיניסטרטיבי.
- 1.3.4** "שירותי המוקד הטלפוני" או "השירותים" – מכלול השירותים הנדרשים במכרז זה לביצוע ויישום על ידי קבלן המוקד הטלפוני ; שירות טלפוני ללקוחות על פי התקנות, אמות המידה והכללים ; סליקת אשראי ; ביצוע תשלומים באמצעות האינטרנט ; מתן שירות לביצוע עיקולי בנקים המבוצעים במסגרת שירותי אכיפה על פי תקנות, כללים ופקודת מסים גביה ; אימות הנתונים במערכת הבילינג של התאגיד לרבות, אך לא רק, רישום ותיקון כתובות ומספרי טלפון נייד, שימושים, סוגי חיוב ופרטי לקוחות, והעברת נתונים לא מעודכנים לידיעת התאגיד באמצעות יומן המשימות.
- 1.3.5** "מערכת הבילינג" – מערכות המחשוב של התאגיד לניהול הכנסות לרבות גביה, אכיפה ושירות לקוחות, הקיימות ברשות התאגיד ו/או מערכת שתיבחר על ידי התאגיד. התאגיד ידרוש מקבלן המוקד הטלפוני לפעול על מערכות אלו, כולן או חלקן ו/או במסכים ו/או תהליכים שונים ולהפיק דוחות מעת לעת, על פי החלטת מנהל התאגיד, על כלל המודולים הראשיים והמשניים הקיימים בהן. המערכת כוללת מערכות משנה / מודולים הבאים :
- 1.3.5.1** "מערכת גביה" - מערכת מידע בעלת בסיס נתונים לניהול כלל הפעולות הנדרשות לניהול פעולת החיובים והתקבולים ממים וביוב, אגרות והיטלים וכל חיוב אחר שהתאגיד מחויב בגבייתו, כולל ביצוע חיוב בהפרשי ריבית פיגורים והצמדה ולרבות ניהול קבצי אב ושומה, נתוני צרכנים ובעלי נכסים, ניהול נתוני מדי המים, ניהול פעולת קריאת המונים, חישובי צריכה משותפת ותיקוני קריאה, תהליך הפקת שוברים, קליטת חיובים, קליטת אמצעי תשלום והתאמות כרטיסי משלמים וכל פעולה נדרשת לניהול המיטבי והחוקי של כלל פעילויות התאגיד על פי כל דין. כיום פועלת מערכת מסוג פריוריטי.
- 1.3.5.2** "מערכת אכיפה" – מערכת הנשענת על בסיס הנתונים של מערכת הבילינג המנהלת את כלל פעילות אכיפת הגביה מחייבים שלא שלמו את חיוביהם במועד החוקי. לרבות : עיקולים, התראות, ניהול תהליכי אכיפה על פי סרגל אכיפה מותאם לסוג החוב והחייב וכל פעילות אכיפה חוקית אחרת המותרת לתאגיד על פי חוק.

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

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

1.3.6 "נתוני אב" – טבלאות, רשומות ו/או ישויות מידעיות הכוללות כולן או חלקן פרטי ונתוני הלקוחות, הצרכנים, משלמים, מדי המים, חיובים ותקבולים, העברות כספיות, העברות שאינן כספיות וכל ישות מידע הקשורה למערכת הבילינג. חובה על קבלן המוקד הטלפוני לאמת את נתוני האב באופן שוטף, בכל הקשור ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני וליידע את התאגיד אודות נתונים שאינם מעודכנים, כמפורט בסעיף 1.3.4 לעיל. על קבלן המוקד הטלפוני חלים הגבלות שימוש ושמירת סודיות ב"מידע רגיש" על פי חוקי מדינת ישראל (ובפרט חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981), הוראות וכללים וכן נהלי התאגיד.

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

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

1.3.9 "מסמכי המכרז" – כל המסמכים והוראות נשוא מכרז זה לרבות נספחיו, תשובות לשאלות משתתפים שניתנו בכתב והוראות שניתנו בכתב הקשורים למכרז זה.

1.3.10 "הכללים" – כלל החוקים, התקנות שפורסמו ושיפורסמו ברשומות, הכללים ואמות המידה ברשומות ו/או על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב ו/או משרד האוצר ו/או רשות המסים ו/או משרד הפנים; וכן נהלים ודרישות של התאגיד החלות על התאגיד ו/או כל מי שעניינו בגבייה ואכיפה של השירותים נשוא המכרז דנא. חובת הקבלן הזוכה לפעול על פי הוראות אלו ו/או על פי הוראות התאגיד.

1.3.11 "הוראות התאגיד" – כל נוהל, הוראה, דרישה או בקשה המועברים בכתב (מכתב או דוא"ל) מאת מנהל התאגיד והעומדת בכללים. חובת הקבלן הזוכה לעמוד בהוראות התאגיד בכל עת.

1.3.12 "התמורה" – התקבולים להם זכאי קבלן המוקד הטלפוני בהתאם להנחה שהציע במסגרת מכרז זה, מהמחיר המירבי המופיע להלן בפרק 2 למפרט הטכני, בתוספת סכומי האגרות אותן ישלם הקבלן לבנקים במסגרת פעולות העיקול, כמפורט במסמך ב'1)– הצעת המציע.

1.3.13 "סליקת אשראי" – סליקת תשלומים / תקבולים המתקבלים באמצעות כרטיסי אשראי על ידי נציגי השירות של קבלן המוקד הטלפוני במערכת הבילינג, באמצעות הטלפון עם נציג שרות, אתר תשלומים (המופעל על ידי ספק מערכת הבילינג). הקבלן לא יזכה וכן לא יחייב את התאגיד מעבר לתמורה הכוללת אשר תשולם לו, בגין תשלומים ו/או הוצאות שלו או של צדדים שלישיים בגין ביצוע הסליקה (עמלה זו אינה כוללת עמלת סליקה המשולמת לחברות האשראי על ידי התאגיד באופן ישיר).

1.3.14 "שעות השירות" – מתן שירותי מענה טלפוני על ידי קבלן המוקד הטלפוני בכמות הנציגים המתאימה וברמת השירות הנדרשת. השירות יינתן בהיקף השעות והימים הקבועים על פי אמות המידה והכללים ובהתאם לשינויים באמות המידה, ככל שיהיו מועדים אלו יאושרו מראש על ידי מנהל התאגיד ואינם ניתנים לשינוי, אלא על ידי מנהל התאגיד ולקבלן המוקד הטלפוני לא תהיה כל טענה או דרישה לפיצוי.

1.3.15 "רמת השירות" – רמת השירות הנדרשת מקבלן המוקד הטלפוני והמפורטת להלן בפרק 3 למפרט הטכני.

1.3.16 "סל השירותים" – סל השירותים הניתן ללקוחות על פי כללי המים המפורסמים בתקנות (רשות המים) ואלו אשר יפורסמו בעתיד. סל השירותים יסופק במלואו על ידי קבלן המוקד הטלפוני כחלק מהשירות ללקוחות התאגיד הפונים למוקד הטלפוני.

1.3.17 "בסיס החיוב" – כלל הסכומים הנצברים ו/או מופקים ו/או שהופקו כ"חיובים" במערכת הבילינג או במערכות אחרות, לרבות חיובי קרן, ריבית והצמדה על פי הכללים. תיקון החיובים יתבצע ע"י שירות הלקוחות הפרונטלי של התאגיד בלבד.

1.4 כללי

1.4.1 תאגיד שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן התאגיד) מבקש בזאת לקבל הצעות לשירותי מוקד טלפוני לברורים ותשלומים וכן מתן שירותים לעניין עיקולי בנקים במסגרת פעולות אכיפה, וכל זאת על פי אמות המידה וסל השירותים שייקבע ושיעודכן מעת לעת על ידי משרד הפנים, רשות המים, ורגולציה קיימת / עתידית.

1.4.2 על מתן שירותי המוקד הטלפוני להיות באיכות גבוהה ולעמוד ביעדי השירות של התאגיד כלפי לקוחותיו וכלפי רשות המים.

1.4.3 ניהול כלל התקבולים והתשלומים יהיו מחשבון העו"ש של התאגיד. לא תתאפשר ניהול פעילות תקבולים מחשבון עו"ש שונה מזה שנקבע או ניהול הפעילות בחשבונות עו"ש נוספים.

1.4.4 קבלן המוקד הטלפוני יידרש לדווח באופן מיידי ובכתב לתאגיד על כל ליקוי ו/או בעיה במערכת הבילינג, אשר אינה מאפשרת לו לפעול לפי דרישות הדין, וזאת על מנת שלתאגיד תינתן האפשרות לטפל בכך ישירות מול קבלן הבילינג, ככל הדרוש. לא עשה כן קבלן המוקד הטלפוני, יראו בו אחראי באופן מלא ומוחלט לכל ליקוי ו/או הוצאה ו/או אובדן שייגרם בשל אי עמידה בדרישות הדין.

1.4.5 קבלן המוקד הטלפוני יידרש לספק דוחות נוספים על פי דרישה מטעם התאגיד במהלך כל תקופת ההתקשרות. התאגיד יפעיל מערך בקרה לבדיקה ופיקוח על טיב השירות הניתן על ידי קבלן המוקד הטלפוני ויקנוס אותו במידה ויחרוג מאמות המידה והשירות.

- 1.4.6** ניהול ותיעוד הפניות במוקד הבירורים יבוצע במערכת ה-CRM של החברה. על קבלן המוקד הטלפוני לתעד את כלל הפעילות בתחום הטלפוני על גבי מודול ה-CRM של מערכת הבילינג לרבות סריקה, תיוק ותיעוד אלקטרוני של מכתבים, פקסים, דוא"ל, תכתובות, סיכום שיחה טלפונית מול לקוחות התאגיד. רישום ותיעוד הפנייה יכלול, בין היתר, את כלל הפרטים הבאים:
- 1.4.6.1 מועד ושעת כניסת הפנייה והמתנה בתור.
 - 1.4.6.2 מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציגי השירות.
 - 1.4.6.3 מועד ושעת הנטישה של השיחה בתור, כלל הייתה.
 - 1.4.6.4 מועד ושעת הבקשה בשירות c/b לשיחה חוזרת, ככל והייתה.
 - 1.4.6.5 מועד ושעת החזרה ללקוח שנטש שיחה ו/או השאיר בקשה בשירות c/b לשיחה חוזרת.
 - 1.4.6.6 פרטי הלקוח- שם פרטי, שם משפחה, מספר משלם, ת"ז, מספר נכס, כתובת, מספר טלפון/נייד כתובת דוא"ל.
 - 1.4.6.7 שם נציג השירות המטפל.
 - 1.4.6.8 סוג הפניה
 - 1.4.6.9 נושא הפנייה
 - 1.4.6.10 סטטוס טיפול בפנייה.
 - 1.4.6.11 ציון האם הפנייה הועברה לטיפול גורם אחר.
 - 1.4.6.12 מועד ושעת העברה של הפנייה לגורם אחר.
 - 1.4.6.13 פירוט המענה ללקוח.
 - 1.4.6.14 פירוט אופן המענה (טלפוני ו/או דואר ו/או דוא"ל).
 - 1.4.6.15 כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות.
 - 1.4.6.16 סריקת כלל המסמכים הרלוונטיים לפנייה ושיוכם לפנייה הספציפית בכרטיס לקוח.
- 1.4.7** המערכת תתממשק למערכת הבילינג הקיימת בחברה (כיום מדובר במערכת הפרוורטי).
- 1.4.8** על קבלן המוקד הטלפוני לספק לתאגיד הרשאה לצפייה במערכת המוקד לרבות אך לא רק, לצורך צפייה בפניות היסטוריות, הפקת דוחות רמת שירות וכיו"ב.
- 1.4.9** הקבלן מתבקש לצרף למסמכי המכרז המוגשים על ידו, דוחות מוקד (ACD) בנושאים הבאים:
- 1.4.9.1 זמן המתנה ממוצע (חודשי, שנתי);
 - 1.4.9.2 שיחות נענות (חודשי, שנתי);
 - 1.4.9.3 שיחות ננטשות (חודשי, שנתי);
 - 1.4.9.4 זמן טיפול ממוצע בלקוח (חודשי, שנתי);
 - 1.4.9.5 אחוז מענה (חודשי, שנתי);
 - 1.4.9.6 שיחות call back (יומי);

1.4.9.7. תשלומי צרכנים (חודשי, שנתי) - במסגרתו יש לפרט את שם המשלם, פרטי הכרטיס באמצעותו בוצע התשלום, טלפון המשלם.

1.4.9.8. משלוח מסמכים, לרבות מסמכים דיגיטליים (חודשי, שנתי);

מובהר כי במקרים בהם נציג המוקד מקבל פנייה מלקוח אך אינו מסוגל לספק מענה מלא ומספק, על נציג המוקד לפנות לתאגיד לצורך קבלת הבהרה ו/או מידע נוסף, ולהשלים את הטיפול בפנייה מול הלקוח עד לסגירתה. העברת פנייה בחזרה לתאגיד תבצע רק כאשר נדרש טיפול ישיר ומקצועי של התאגיד ואינה מהווה 'החזרת אחריות' בשל חוסר ידע או מענה חלקי מצד המוקד. למען הסר ספק, פנייה שהחלה במוקד ואשר הטיפול בה הוחזר לתאגיד רק עקב חוסר ידיעת נציג המוקד - לא תהווה בסיס לחיוב נוסף מצד התאגיד, והאחריות להשלמת המענה ללקוח תמשיך לחול על המוקד.

1.5. מועדים מתוכננים ליישום

תקופת ההתקשרות הראשונה הינה כמפורט בחוזה ההתקשרות. בנוסף ייחתמו תקופות הארכה נוספות לפי החלטת התאגיד. להלן לוי"ז משוער לביצוע:

א. התקשרות עם המציע הזוכה – XXXXXX.

ב. התחלת עבודה ופעילות שוטפת – XXXXXX.

2. התמורה בגין שירותי המוקד הטלפוני ושירותי תשלומים באינטרנט במסגרת פעולות האכיפה

2.1. מבנה התמורה והקיזוז מהתמורה

התמורה לקבלן תהא בצורת מכפלת השירותים שיינתנו לתאגיד מידי חודש בחודשו ולהיקפם במחירי המחירון ובניכוי הנחת הקבלן במכרז. התמורה תשולם לקבלן בהתאם להוראות ההסכם.

2.2. דגשים

2.2.1. התשלומים ישולמו מדי חודש בהתאם להיקף השירותים שיינתנו בחודש שחלף, וזאת כנגד חשבונית מס מפורטת אשר תוגש על ידי הקבלן במועד קבוע שייקבע על ידי התאגיד, בכפוף לאישור החשבונית על ידי התאגיד.

2.2.2. בדיקת היקף השירותים (הפניות) ואישור החשבונית תיעשה בהתאם לנתונים המופקים ממערכת ה-Priority, בכפוף לסטייה מותרת של עד 10% לכל היותר.

2.2.3. התשלומים ישולמו בתוספת מע"מ כנגד חשבונית מס שימציא קבלן המוקד הטלפוני, כחוק.

2.2.4. מועד התשלום שוטף + 45 ימים מיום אישור החשבון על ידי מנהל התאגיד מדי חודש.

3 פונקציונאליות נדרשת מקבלן המוקד הטלפוני ושירותי תשלומים באינטרנט במסגרת פעולות האכיפה

3.1 פירוט דרישות עקרוני

להלן פירוט הדרישות, שיטות עבודה ודרכי הביצוע מקבלן המוקד הטלפוני, הכל באחריות ועל חשבון הקבלן. **אין בדרישות אלה כדי למצות את כלל הדרישות, שיטות העבודה ודרכי הביצוע על פי הכללים המפורסמים וכפי שיפורסמו בעתיד ו/או שיוגדרו בכתב על ידי מנהל התאגיד.** הקבלן מתחייב, בנוסף לכל הדרישות שלהלן, לספק את השירותים בהתאם לכל דין, הוראת רגולטור ותקן החלים על השירותים, כפי שיהיו בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, וכן בהתאם לכל נוהל של התאגיד, על אחריותו המלאה ועל חשבון.

מובהר בזאת, כי ככל שאיזה מן הדרישות שלהלן ו/או כל נוהל או הוראה שתינתן על ידי התאגיד סותרים, לדעתו של הקבלן, את הוראות הדין ו/או הנחיית הרגולטור, עליו להודיע על כך למנהל התאגיד ללא דיחוי. לא הודיע כך הקבלן, יישא במלוא האחריות בגין ביצוע כל פעולה.

כן מובהר, כי התאגיד יהיה רשאי, בכל עת, להורות לקבלן לפעול לפי **נהלים המחמירים** ביחס להוראות כללי אמות המידה ו/או כל דין רלבנטי אחר ו/או הוראות הרגולטור, וזאת ללא תמורה נוספת.

כמו כן, מבלי לגרוע מכלליות הגדרת השירותים, ואחריותו של הקבלן לבצע את כל השירותים והכרוך בהם על חשבון ואחריותו, מובהר בזאת, כי ביצוע כל הבדיקות, כולל ביקורות השטח וכל פעולה אחרת הנדרשת – יבוצעו על ידי הקבלן ו/או מי מטעמו ועל חשבון.

3.1.1 דרישות המוקד הטלפוני לבירורים ותשלומים:

דרישה	מהות הדרישה
Cm1.01.000	דרישות המוקד הטלפוני לבירורים ותשלומים
Cm1.01.010	אפיון והצגת תוכנית עבודה, הקמת המערך הפיזי והאנושי: בתוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת הזכייה במכרז, הקבלן הזוכה יגיש למנהל התאגיד פירוט של תוכנית העבודה ולוחות הזמנים להפעלת מערך שירותי המוקד הטלפוני בתאגיד. תוכנית העבודה תכלול ניתוח משימות השירות והגביה, הקמת המערך האנושי והצוותים, ביצוע התאמת מערכת המוקד, סיום התחברות למערכות המידע (VPN), אבטחת המידע, הפעלת המערכת במוקד הגבייה הטלפוני, לימוד נהלי השרות המיוחדים לשרונים, לרבות מערך הפירוט ביומן המשימות. על הקבלן להיות מומחה במערכת הבילינג הקיימת (פרויריטי) ולהכיר את שאר המערכות הרלבנטיות בחברה. התוכנית ולוחות הזמנים יהיו כפופים להוראות מסמכי המכרז ולהוראות מנהל התאגיד.
Cm1.01.020	דוחות בזמנים קבועים ולפי דרישה: הקבלן יגיש לתאגיד את כלל הדוחות הנדרשים, בהתאם לנדרש בסעיף 1.4.9 לעיל, וכן בכל מועד נוסף שבו יידרש לכך על ידי התאגיד. בנוסף, יעמיד הקבלן לרשות התאגיד דוחות נוספים הנוגעים לפעילות המוקד הטלפוני, ככל שיידרשו על ידי מנהל התאגיד ובמועדים שייקבעו. למען הסר ספק, הכנת דוחות אלה הינה חלק בלתי נפרד מהתחייבויות הקבלן על פי מכרז זה, ולא תזכה אותו בתמורה נוספת מעבר לזו הקבועה בהסכם ההתקשרות. המערכת תאפשר לבצע דוחות סיכום:

דרישה	מהות הדרישה
	סיכום פניות לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי אזור, כתובת, חריגה מזמן תקן, שם לקוח, מספר לקוח, סטאטוס פנייה, סטאטוס טיפול, נושא הפניה.
Cm1.01.030	זיהוי הלקוח : בעת קבלת שיחה מלקוח התאגיד במוקד הטלפוני של הקבלן (בירורים ותשלומים), על הנציג הטלפוני לזהות את הלקוח לפי הפרמטרים להלן, <u>טרם</u> מסירת מידע : א. שם הלקוח ; ב. ת.ז. ; ג. טלפון ; ד. פרמטרים נוספים, בהתאם להנחיות התאגיד.
Cm1.01.040	מטלות עדכון מידע שוטף : במסגרת פניות הלקוחות למוקד הטלפוני, יעדכן הקבלן נתוני טלפון נייד, מייל שם ושם משפחה של הלקוח המתקשר (גם אם אינו הצרכן הרשום בנכס) וכן יעדכן לקוחות לשירות קבלת חשבון במייל ותשלום באמצעות הוראת קבע.
Cm1.01.050	המערכת תספק יכולת לבצע תשלומים באמצעות פניה טלפונית, תשלום באתר אינטרנט, תשלום באפליקציה ותשלום באמצעות IVR (מענה קולי).
Cm1.01.060	שירות לקוחות טלפוני (לבירורים ותשלומים) : א. קבלן המוקד הטלפוני יעמיד לרשות הלקוחות קווי טלפון לכל נושא גבייה, בירורים, צרכנות מים, תשלומים והסדרים, בירורי אכיפה וכדומה. ב. קבלן המוקד הטלפוני יעמיד נציגי שירות טלפוני. הנציגים יצוידו בעמדות מחשב, מערכת טלפוניה וגישה למערכת הבילינג של התאגיד. נציגי השירות יספקו מענה לכל נושא גבייה, בירורים, מצב חשבון, צרכנות מים וכיו"ב, לרבות קבלת תשלומים, יפנו לחברה באמצעות יומן משימות ויתנו שם וטלפון של הפונה וכן יפיקו דברי דואר ומשלוחם ללקוחות הפונים למוקד הטלפוני, בכפוף לאישור מנהל החברה את תכולות העבודה הנדרשות. ג. קבלן המוקד הטלפוני יפעל על פי זמני התקן הנדרשים באמות המידה ויספק דוחות המעידים על עמידה בזמני תקן- כמות שיחות נכנסות, נענות וננטשות (יומי, חודשי, שנתי), ממוצע זמן המתנה, ממוצע זמן טיפול בלקוח, דוחות call back (חזרה לפונה) וכן דוחות תשלומי הצרכנים (חודשי) בפילוח לפי דרישת התאגיד ו/או כללי רשות המים. ד. זמני תקן נדרשים : 90% מהשיחות הנכנסות ייענו על ידי נציג אנושי תוך 60 שניות. כלל השיחות הנכנסות ייענו על ידי נציג אנושי עד 120 שניות לכל היותר. ה. שעות פעילות המוקד הטלפוני : בירורים : ימים א', ד', ה' - 08:00-16:30, בימי ב', ג' - 08:00-19:00, ערבי חג וחול המועד (סוכות ופסח) - 08:00-12:00, תשלומים : ימים א'-ה' - 08:00-22:00. התאגיד יוכל להורות על שינוי שעות פעילות המוקד לפי הצורך והעניין. שעות פעילות שירותי ה-IVR והתשלומים באמצעות האתר יפעלו 24 שעות ביממה. ו. הקבלן הזוכה יצוות עובדי שירות טלפוני הדוברים גם את השפה הרוסית (לפחות אחד במשמרת) לטובת הלקוחות שאינם דוברי עברית רהוטה.

דרישה	מהות הדרישה
	בתוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת הזכייה במכרז, קבלן המוקד הטלפוני ימציא למנהל התאגיד מסמך המתאר את פעילות המוקד הטלפוני שברשותו לרבות מערכות מחשוב וטלפוניה קיימות וקורות חיים של עובדי המוקד, למעט קורות חייו של מנהל המוקד אשר יומצאו לתאגיד כחלק ממסמכי המכרז, כמפורט במכרז זה.
Cm1.01.070	חזרה לשיחות ננטשות - call back א. שיעור השיחות הננטשות לא יעלה על 3% בכל זמן נתון. ב. החזרה לצרכנים תבוצע בתוך 3 שעות ממועד נטישת השיחה על ידי הלקוח, אלא אם השיחה ננטשה פחות מ-2 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד 3 שעות מתחילת יום העבודה העוקב. ג. ייעשו לכל הפחות 2 ניסיונות חזרה טלפוניים ליום לכל צרכן עד ליצירת קשר טלפוני עמו, כולל חובת תיעוד של ניסיונות החזרה ושל ביצוע השיחה במערכת הבילינג של התאגיד. ד. בכל תחילת יום עבודה, ינוהל ע"י מנהל המשמרת במוקד רישום מלא (על גבי טבלת מעקב וכן במערכת המוקד) של כל הצרכנים שנטשו שיחות. ה. נציגי השירות יפעלו מיידית מידי בוקר, עד השעה 11:00, ליצירת קשר עם הצרכנים שהשאירו בקשה כאמור, עד ליצירת קשר עם אחרון הפונים.
Cm1.01.080	דרישות מעובדי המוקד : א. העובדים במוקד יזדהו כעובדי התאגיד. ב. 90% מהשיחות הנכנסות ייענו על ידי נציג אנושי תוך 60 שניות. כלל השיחות הנכנסות ייענו על ידי נציג אנושי עד 120 שניות לכל היותר. ג. 80% מהשיחות הנענות על ידי המוקד יקבלו מענה מלא על ידי מוקד הברורים וימצאו בסטטוס "סגור" (סגירת פניות בקו ראשון). ד. שיעור השיחות הננטשות לא יעלה על 3% בכל זמן נתון. ה. העבודה תתבצע על מערכת הבילינג ומסכי העבודה במוקד יהיו בדיוק כפי שירשה התאגיד ורמת ההרשאות תגיע לרמה של פקיד קבלת קהל בתאגיד. ו. זמני הפעילות במוקד יהיו בהתאם ל"מועדי השירות".
Cm1.01.090	המוקד הטלפוני יכיל מערכת הקלטת שיחות המאפשרת שליפה של הקלטות על פי מספר טלפון ממנו בוצע חיוג, על פי שלוחה של נציג שירות ועל פי מועד הקלטת השיחה. מערכת ההקלטות תתעד ותקליט 100% מהשיחות המתקבלות במוקד הטלפוני ותאחסן נתונים לפחות לתקופה בת שנה אחת של כלל ערוצי / צירי הטלפוניה במוקד הטלפוני. על המערכת להקליט את כלל השיחות המבוצעות, כולל שיחות יוצאות ושיחות מנהל. מנהל התאגיד רשאי להורות לקבלן המוקד הטלפוני לספק הקלטות שיחות כפי שבוצעו על ידי נציגי השירות הטלפוניים וזאת לצרכי בירור, בקרה, תלונה או ניטור הפעילות ורמת השירות

דרישה	מהות הדרישה
	המסופקת ללקוחות התאגיד. העברת ההקלטות תתבצע בתוך ועד 2 ימי עבודה, על ידי קבלן המוקד הטלפוני מיום קבלת הדרישה בכתב.
Cm1.01.100	הנחיות העבודה לעובדי המוקד ייקבעו על ידי התאגיד ויתעדכנו מעת לעת, והקבלן לא יהיה רשאי לערער עליהן. עובדי המוקד יפעלו בהתאם לכל אמנת שירות, לכללי אמות המידה ולהנחיות רגולטוריות מחייבות כפי שייקבעו מעת לעת על ידי התאגיד או כל רגולטור מוסמך בתחום.
Cm1.01.120	הקבלן מתחייב למלא את כל ההוראות בכתב שיינתנו לו על ידי מנהל התאגיד לצורך איתור כתובות או פרטי חייבים. אי מילוי ההוראות או עיכוב בביצוע ייחשב כהפרת תנאי ההתקשרות, ויובא לטיפול מנהל התאגיד לצורך נקיטת אמצעים מתאימים, לרבות דרישה לתיקון המחדל במועד שנקבע ובקרה על תקינות ואיכות הביצוע.
Cm1.01.130	קבלן המוקד הטלפוני יהיה אחראי לאבטחת המידע במערכות המוקד וינחה את עובדיו לזהות את הפונים בהתאם לחוק, להוראות התאגיד באשר הם נאמנות לרוח החוק ולכל סטנדרט מחמיר שיקבע בתחום הפעלת מוקדים ומסירת מידע לפונים אליהם.
Cm1.01.140	אופציונלי לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין - הקבלן יהא אחראי על קיום מבצעים טלפוניים, במסגרתם ייעשה מאמץ מרוכז לעידוד לקוחות לביצוע פעולות שונות באמצעות שיחות יוצאות יזומות.
Cm1.01.150	שירותי back office - אופציונלי : בהתאם לדרישת המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, במסגרת שירותי המוקד ייכללו גם שירותי back office מקיפים בתחום השירות, צרכנות המים, גבייה ואכיפה, הכוללים, בין היתר, טיפול בפניות דיגיטליות, לרבות ביצוע תיקונים ועדכונים במערכת הבילינג של החברה, בהתאם להנחיות התאגיד. שירותים אלו יסופקו במתכונת שתקבע על ידי התאגיד, בין אם באמצעות צוות הקבלן במתקניו ובין אם באמצעות נציגי back office מטעם הקבלן אשר יוצבו באופן פיזי במשרדי התאגיד וישתלבו בצוות המקומי. הקבלן יבטיח כי כל עובדיו הממונים על מתן שירותים אלה יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בקיאים בהנחיות השירות וכללי אמות המידה, ויפעלו תחת בקרה ופיקוח מתמשכים של התאגיד.
Cm1.01.160	עובדי הקבלן ידרשו לתת מענה בנושאים לגביהם פונה לקוח למוקד הטלפוני, ובכללם : א. ברור מצב חשבון, מתן הסבר על היתרה בחשבון. הפקת חשבון לתשלום וקליטת התשלומים, כולל מתן קבלה וחשבונית. ב. מתן הסבר על מהות החיוב בחשבון, דרך יצירת החיוב, הקשר שבין צריכת המים לחיוב וכן אודות הפרמטרים השונים המופיעים בחשבון המים. ג. מתן הסבר לצרכן על דרכים לחסכון במים. ד. מתן הדרכה לצרכן על איתור נזילות ודרך ההתנהלות במקרה של נזילה. ה. מתן הסבר על דרך חישוב זיכוי בגין נזילה.

דרישה	מהות הדרישה
	ו. מתן הסבר על חיובי הריבית. ז. מתן הסבר על עדכון מספר נפשות לפי אוכלוסין, על אופן קבלת אישורי אי הקצאה מהרשות בכתובת הרשומה ו/או משרונים. ח. מתן הסבר על אוכלוסיות מיוחדות ותהליך ההכרה בהם. ט. מתן הסבר על איך רואים את הזיכוי בחשבון. י. מתן הסבר על החלפת משלמים בנכס והפנייה לטפסים רלבנטיים/משלוח טופס רלבנטי. יא. מתן הסבר על החלפת בעלים בנכס והפנייה לטפסים רלבנטיים/משלוח טופס רלבנטי. יב. מתן הסבר על עדכון נפשות המתגוררות בנכס והפנייה לטפסים רלבנטיים/משלוח טופס רלבנטי. יג. עידוד ועדכון רישום לקבלת שובר במייל וכן קליטת הוראת קבע. יד. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו במסגרת פעולות שיבוצעו על-ידו, לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, יתקבלו לפקודת התאגיד בלבד על-פי חשבון בנק ייעודי שיפתח למטרה זו.
Cm1.01.170	טיפול בעיקול חשבונות בנק- אופציונלי : בהתאם לדרישת המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, במסגרת שירותי המוקד ייכללו גם שירותי עיקולי חשבונות בנק ומתן מידע אודות עיקולי חשבונות בנקים לפונים למוקד הטלפוני. התאגיד יעביר לקבלן הזוכה קבצי אקסל חתומים בחתימה אלקטרונית, אודות צרכנים שיש לבצע עיקול בחשבונם וכן אודות כאלו שיש לבטל את עיקולם בחשבון הבנק, וזה יעביר לטיפול מרכז הבנקים. טיפול כאמור יכלול את כלל תהליך עיקול הבנק, לרבות פניה ממוחשבת באמצעות מערכת ייעודית ושליחת דרישה לעיקול, קבלת מידע אודות קיום חשבונות ע"ש של החייב בבנקים ואודות עיקול סכום החוב של החייב בחשבון העו"ש, או סיבת אי העיקול.
Cm1.01.180	קבלת תשלומים והסדרי תשלום : א. בעת פניית לקוח למוקד הטלפוני בבקשה לקביעת הסדר תשלום עבור יתרת חוב, על הנציג הטלפוני להעביר בקשה כאמור לתאגיד באמצעות יומן המשימות, תוך ציון שם הפונה ומספר הטלפון. ב. פעולות לגבייתם של החובות באמצעות הסדר תשלומים יבוצעו ע"י המוקד הטלפוני כפי שיקבע ע"י התאגיד ובהתאם להנחיותיו.

3.1.2 תהליך קבלה, טיפול ופתיחת פניות חדשות במערכת ה-CRM :

דרישה	מהות הדרישה
Cm2.01.000	תהליכי קבלה וטיפול בפנייה, פתיחת פנייה חדשה
Cm2.01.010	המערכת תאפשר רישום פניות וייזום תהליך הטיפול בהן ממספר מקורות שונים :

דרישה	מהות הדרישה
	א. פניה טלפונית ושיחה מול נציג שירות- המערכת תתממשק למערכת הטלפוניה ותקפיץ מסך בעת זיהוי מספר הטלפון של המתקשר. כמו כן, המערכת תאפשר פתיחת פניה ותציג את היסטוריית הפניות במידה וקיימת. אם המספר לא מזוהה המערכת תפתח מסך להקמת לקוח ו/או פתיחת פנייה אנונימית. דבר נוסף, המערכת תתמוך בשיחות מוקלטות ותשייכם לפנייה באמצעות קישור שיוצג בפרטי הפניה. ב. קריאת פתיחה באמצעות אפליקציה - הקריאות ייכנסו אוטומטית למערכת תחת הלקוח הרלוונטי. ניתן יהיה להוסיף צילום, תמונות, מסמכים ומיקום. ג. פתיחת פנייה ידנית ע"י מפעילי המערכת, בהמשך לשיחת טלפון אשר התקבלה במוקד.
Cm2.01.020	פתיחת פנייה - ניהול הפניות בנושאי שרות שונים במערכת ה CRM יתבצע באמצעות פניות במערכת. בכדי לנהל תהליך כלשהו (בין אם כתוצאה מפניית צרכן ובין אם יזום) הצרכן יאותר, נושא התהליך יתועד ופרטי הצרכן יעודכנו.
Cm2.01.050	שדות תיעוד פנייה במערכת: א. ספרור פנייה - מספר רץ שיינתן אוטומטית ע"י המערכת ב. מועד פתיחת הפנייה – תאריך ושעה (יינתן אוטומטית ע"י המערכת) ג. מועד סגירת הפנייה - תאריך ושעה (יינתן אוטומטית ע"י המערכת) ד. משך זמן טיפול – לפניות חדשות שדה זה יהיה ריק אולם לפניות שנמצאות כעת בתהליך או שהסתיים הטיפול בהן בשדה זה יופיע פרק הזמן שחלף מרגע פתיחת הפנייה ועד לרגע זה או עד ועד סגירת הפנייה. ה. זמן תקן – זמן התקן לפנייה כפי שהוגדר בשלב היישום. זמני התקן יוגדרו ויתוחזקו ע"י משתמש מורשה בחברה. ו. חריגה מזמן תקן – מנהל החברה יגדיר תקופת תקן לפי פעולה ולפי בעל תפקיד (מנהל, מבצע המשימה וכו'), תופיע התרעה על חריגה מזמן תקן וניתן יהיה להפיק דוחות חריגה מזמן תקן. במידה ומדובר בפנייה שנמצאת בטיפול או שנסגרה, בשדה זה יופיע משך זמן החריגה מזמן התקן. ז. שם המשתמש – שמו של פותח הפנייה (שם + משפחה), כתובת דואר אלקטרוני, טלפון נייד. ח. סטאטוס הפנייה – פתוחה / סגורה/ הושהה טיפול וכו'. ט. סטאטוס טיפול – לבחירה מתוך רשימה (שתנוהל ותתוחזק ע"י מורשה בחברה). סטאטוס הטיפול יעודכן ע"י המשתמש בזמן סגירת הפנייה. י. נושא הפנייה – עפ"י בחירה מתוך רשימה שתנוהל ותתוחזק ע"י משתמש מורשה של החברה. יא. תיעוד טיפול – רשימת פעילויות (בחירה מתוך רשימה + מלל חופשי) שבאמצעותן יתועדו נושאים רלוונטיים במהלך הטיפול בצרכן לאורך התהליך. יב. הספק יגדיר תהליכי טיפול בפניות שונות, בהתאם לפירוט המופיע במפרט זה. התהליך יכלול את כל שלבי הטיפול, התראות, משלוח הודעות, משלוח הודעות להעברה לטיפול לגורם חיצוני, הודעות לצרכנים, מועדי טיפול וכו'. כל התהליכים יבנו ע"י הספק בשיתוף עם החברה. הספק יעדכן התהליכים ויקיים תהליכים חדשים ככל שיידרש ע"י החברה בכל תקופת ההסכם.

דרישה	מהות הדרישה
	אג. בכל פתיחת פניה וסיום הטיפול תשלח הודעת סמס מהמערכת לצרכנים. החברה תרכוש בנק מסרונים (SMS) לצורך כך.
Cm2.01.080	המערכת תבצע דוחות סיכום : סיכום פניות לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי אזור, כתובת, חריגה מזמן תקן, שם משתמש, סטאטוס פנייה, סטאטוס טיפול, נושא הפניה.
Cm2.01.090	המערכת תאפשר לבצע תשלומים על פי פנייה וכן על פי שובר.
Cm2.02.000	ניהול תהליכי Follow Up
Cm2.02.010	המערכת תדע לבצע Follow Up בנושאים הבאים : א. המערכת תדע לבצע חזרות לפונים במועד מאוחר יותר ו/או שליחת תזכורת לנציג בנוגע לחזרה לפונה. ב. המערכת תציג את מועד החזרה לפונה. ג. המערכת תאפשר הגדרת מספר פעילויות לאותה הפנייה. ד. תמיכה, תיעוד ותזכורת בהעברת משימות מנציג אחד לאחר.

3.2 דרישות מקצועיות מעובדי הספק במוקד התשלומים

- 3.2.1** במוקד המזמין נדרשים לפחות שני עובדים באופן שוטף וכן, מנהל מוקד אשר יהא אחראי על ניהול, פיקוח ותיאום עבודת המוקד ועל הקשר השוטף עם המזמין.
- 3.2.2** על הקבלן להעמיד שני נציגים נוספים לפחות, אשר יכירו ויישמו את כלל אמות המידה שנקבעו. נציגים אלה ישמשו ככוח גיבוי מקצועי וזמין לצוות המוקד, לצורך הבטחת רציפות השירות ועמידה בדרישות ההתקשרות.
- 3.2.3** לשם מתן השירותים במסגרת ההתקשרות, על הקבלן להעמיד לרשות החברה עובדים מיומנים, מקצועיים ובעלי הכשרה מתאימה, כפי שמפורט להלן. הספק יישא במלוא האחריות לאיתור, מיון, הכשרה, העסקה וליווי מקצועי של עובדיו, ויוודא כי לאורך כל תקופת ההתקשרות הם עומדים ברמת הידע, הניסיון והמקצועיות הנדרשת לצורך מילוי תפקידם.
- מובהר כי האחריות לשמירה על רמת השירות, לרבות עדכון והכשרת העובדים בהתאם לשינויים רגולטוריים או טכנולוגיים, תחול על הקבלן בלבד.
- 3.2.4** בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות קבלן המוקד הטלפוני מתחייב להעמיד צוות עובדים, ככל הדרוש על מנת לבצע את כלל התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז ועל פי כל דין החל על השירותים נשוא מכרז זה.
- 3.2.5** לתאגיד ארבעה אזורי גבייה בהם מתבצעת גבייה בכל שבועיים באזור אחר וכן אזור גבייה נוסף לשימוש בנייה. על הקבלן להיערך מבחינת איוש כוח אדם בהתאם למועדי הגבייה השונים באזורי התאגיד.
- 3.2.6** אחת לשלושה חודשים פותח התאגיד תיקי אכיפה ושולח ללקוחותיו מכתבי אכיפה. בתקופה שלאחר שליחת המכתבים פעילות המוקד הטלפוני לבירורים ותשלומים תהא מוגברת. על הקבלן להיערך בהתאם בתקופה האמורה מבחינת איוש כוח אדם, כאשר התאגיד יודיע לקבלן מראש על שליחת מכתבים כאמור.
- 3.2.7** קבלן המוקד הטלפוני יחזיק עתודות כוח אדם ברמה מקצועית מתאימה לטובת תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מעובדיו אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת, כך שרמת השירותים שתסופק על ידו לא תיפגע ומצבת העובדים תהיה מלאה בכל זמן נתון.
- 3.2.8** על הקבלן למסור לתאגיד הערכה של כמות העובדים הנדרשת לצורך ביצוע כלל התחייבויותיו, וכן קורות חיים של עובדים בולטים.
- 3.2.9** קבלן המוקד הטלפוני מתחייב שלא להעסיק קבלני משנה מטעמו לביצוע שירותים נשוא חוזה זה, אלא אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מאת מנהל התאגיד.
- 3.2.10** לתאגיד שמורה הזכות לדרוש מהקבלן המוקד הטלפוני, בכל עת, להחליף מי מעובדיו אשר אינו מספק שירות ללקוח בהתאם לאמות המידה ובמקצועיות הנדרשת ו/או אשר התנהגותו כלפי לקוחות הפונים טלפונית למוקד אינה הולמת.
- 3.2.11** על כלל העובדים המוצעים ע"י הקבלן הזוכה להתראיין ע"י התאגיד ולקבל את אישורו.
- 3.2.12** קבלן המוקד הטלפוני מתחייב להחליף כל עובד כאמור בסעיף 3.2.1 לעיל בתוך שבעה ימי עבודה מהרגע שבו יורה מנהל התאגיד לעשות כן.
- 3.2.13** לקבלן המוקד הטלפוני לא תהיה זכות ערעור על החלטת התאגיד שלא לאשר עובד או להחליף עובד.

3.3 בקיאות עובדי המוקד הטלפוני במערכות החברה

3.3.1 הקבלן מתחייב כי כלל העובדים לעיל יהיו בעלי ניסיון קודם בהפעלת מערכת הבילינג הקיימת – מסוג פריוריטי. התאגיד יערוך בחינה על מערכת הפריוריטי לכלל העובדים לצורך בחינת עמידתם בתנאי זה, הודעה על מועד הבחינה תימסר לקבלן הזוכה. כאמור במסמכי המכרז, מנהל המוקד הטלפוני המוצע יבחן עוד קודם להכרזת הזוכה, במסגרת הריאיון אשר יתקיים עמו.

3.3.2 באחריות הקבלן להכשיר את כלל עובדיו לתפעול המערכת הבילינג הקיימת בחברה וכן, לשאר המערכות הרלוונטיות למתן מענה מלא לצרכני החברה.

3.3.3 באחריות כלל עובדי קבלן המוקד הטלפוני להיות בעלי ניסיון בתחומים הבאים ללא יוצא מהכלל:

- א. הכרת כלל מסכי מערכת הבילינג על בוריים.
- ב. הפקת דוחות, מכתבים ושוברים ממערכת הבילינג בכל סוגי השירות הנדרשים.
- ג. הפעלת מערכת ה CRM במערכת הבילינג ללא יוצא מהכלל לכל תהליכי השירות הטלפונים.
- ד. יכולת עבודה עם מערכות IVR ועמידה בדרישות מוקד טלפוני ממוחשב.
- ה. ביצוע תשלומים באמצעות אתר האינטרנט והאפליקציה של החברה.

3.3.4 קבלן המוקד הטלפוני מתחייב כי ידאג למלא את מקומם של העובדים במקרה של מחלה, חופשה, מילואים באופן מיידי.

3.3.5 קבלן המוקד הטלפוני מתחייב כי המטלות לעיל יהיו זמינות לביצוע בכל עת על פי הנחיות מנכ"ל התאגיד או מי מטעמו.

3.3.6 קבלן המוקד הטלפוני מודע לעובדה כי חלק מהעבודות המתוארות לעיל מבוצעות ע"י עובדי התאגיד ולפיכך יתכן כי עובדיו ידרשו לגבות את עובדי התאגיד החסרים וזאת על פי הנחיות מנהל התאגיד.

3.4 הכשרת עובדים

א. קבלן המוקד הטלפוני מתחייב להכשיר את עובדיו בטרם התחילו לעבוד בתאגיד ולדאוג להכשירם ולעדכנם מעת לעת, קבלן המוקד הטלפוני מתחייב להוציא כל אחד מהעובדים להשתלמויות מקצועיות של שלושה ימי עבודה בשנה לפחות בתחומי עיסוקם.

ב. קבלן המוקד הטלפוני מתחייב לדאוג כי מנהל המוקד הטלפוני ואחראים אחרים, יעברו השתלמות של לפחות חמישה ימי לימודים בשנה בתחומי עיסוקם. על הקבלן לעדכן את התאגיד במועדי ההשתלמויות וכן בתכנים המועברים.

ג. קבלן המוקד הטלפוני מתחייב להכשיר את עובדיו על חשבונם, במידה ומערכת הבילינג של התאגיד תשתנה במהלך תקופת ההתקשרות.

ד. כל העובדים יוחלפו על ידי עובדים מתאימים ברמה זהה בתקופות ההשתלמות.

ה. קבלן המוקד הטלפוני מתחייב כי עובדי התאגיד יוכלו להשתתף בהשתלמויות שעורך קבלן המוקד הטלפוני לעובדיו. במקרה שהשתלמויות נערכות בבתי מלון או במקומות שבהן יש לקבלן המוקד הטלפוני הוצאות צד ג'. יממן התאגיד את הוצאות צד ג' של עובדי התאגיד המשתתפים בהשתלמויות קבלן המוקד הטלפוני.

ו. קבלן המוקד הטלפוני יעסיק עובדים מקצועיים ומיומנים בתחום השירות, צרכנות המים והגבייה, ויתחייב להכשירם באופן שוטף בתחום מתן השירותים, הליכות שירות ומנהגי הצרכנים במקום. הקבלן ינחה ויתדרך את עובדיו לפעול בהתאם לדרישות הדין, הוראות הרגולציה, כללי אמות המידה ונהלי המזמין, לרבות הנחיות אשר עשויות להשתנות מעת לעת. מובהר כי כלל ההדרכות וההכשרות הנדרשות יבוצעו על חשבון הקבלן וללא כל תמורה נוספת.

ז. הקבלן הזוכה ימנה אחד מעובדי מוקד השירות הטלפוני כאחראי הדרכות, כאשר אחראי כאמור יזמן מעת לעת להדרכות ועדכונים שוטפים המבוצעים ע"י התאגיד, כאשר על האחראי יהיה להעביר את התכנים ו/או העדכונים שהועברו לו לשאר עובדי הקבלן.

3.5 עובדים ונהלים

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

3.6 עמידה בכללים ובאמות המידה

להלן פירוט של חלק מן החוקים, הכללים, התקנות ואמות המידה הידועות בשלב עריכת מכרז זה והחלות על אופי מתן השירותים על ידי קבלן המוקד הטלפוני. קבלן המוקד הטלפוני מתחייב לעמוד בכל הדרישות המפורטות בכללים אלו ובכל תקנה, כלל, או אמות מידה נוספים אשר קיימים וחלים על השירותים נכון למועד פרסום מכרז זה ו/או שיפורסמו בעתיד והמחייבות אותו ו/או התאגיד:

- א. חוק המים, התשי"ט-1959
- ב. חוק הפיקוח על קידוחי מים, תשט"ו-1955
- ג. חוק מדידת מים, תשט"ו-1955
- ד. חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001
- ה. חוק הרשויות המקומיות (ביוב), התשכ"ב-1962
- ו. חוק איגודי ערים תשט"ו-1955
- ז. כללי המים (קביעת תנאים ברישיון), תשע"ד-2014
- ח. כללי המים (תשלום מופחת בעד שאיבה נוספת), תשע"ה-2014
- ט. כללי המים (קביעת תנאים ברישיון) (מקורות), תשע"ה-2014
- י. כללי אמות מידה תיקון בעניין חובת פיצוי לצרכן
- יא. כללי אמות המידה - תיקון סעיף 8, הוראת שעה, ביוביות - 1.1.2013
- יב. כללי איגודי ערים (תעריפים לשירותי ביוב שמספקים איגודי ערים לביוב), תשע"ה-2014
- יג. כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה-2015
- יד. כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה-2015

- טו. כללי תאגידי מים וביוב (ביצוע עבודות למניעת זיהום), תשע"ה-2014
- טז. כללי תאגידי מים וביוב (התקשרות חברה עם רשות מקומית לביצוע גבייה), תשע"ד-2014
- יז. כללי תאגידי מים וביוב (ייעוד רווחים), תשע"ד-2014
- יח. כללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד-2013
- יט. כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה) (הוראת שעה), תשע"א-2011
- כ. כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011
- כא. כללי המים (הסדר מפורט למים שפירים באזור המערכת הארצית) (הוראת שעה), תשע"ד-2013
- כב. כללי המים (הסדר מפורט לאזור קיצוב) (מי קולחים, מים שוליים והפקה באזור מעלה כנרת ובאזורים מנותקים) (הוראת שעה), תשע"ה-2015
- כג. כללי המים (הסדר מפורט לאזור קיצוב) (הוראת שעה), תשע"ג-2013
- כד. כללי המים (תעריפים למי קולחין המסופקים ממט"ש), תשע"א-2010
- כה. כללי הרשויות המקומיות (ביוב) (תעריפים בעד שירותי ביוב שנותנת רשות מקומית בלא תאגיד) כללי המים (השימוש במים באזור קיצוב) (הוראת שעה), תשע"ג-2013
- כו. כללי המים (השימוש במים באזור קיצוב), תשל"ו-1976
- כז. כללי המים (תעריפי מים המסופקים מאת מקורות), תשמ"ז-1987
- כח. כללי המים (תעריפי מים שמספקים ספקים מקומיים), תשנ"ד-1994
- כט. כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח-1988
- לא. כללי המים (תעריפים למתן שירות תשתית ברמת הגולן), התשס"ז-2007
- לב. כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב) תש"ע-2009
- לג. כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע-2009
- לד. כללי תאגידי מים וביוב (דוחות תקופתיים ומיידים), התש"ע-2010
- לה. כללי המים (אביזרים חוסכי מים) (התשע"א-2011)
- לו. כללי המים (חישוב עלויות והכנסות, הכרה בפיתוח מפעלי מים וחובות דיווח החלות על מקורות) תשס"א-2011
- לז. כללי איגודי ערים (תעריפים לשירותי ביוב שמספק איגודן תשתיות איכות הסביבה), התשע"א - 2010
- לח. כללי המים (תעריפים למתן שירותי תשתית) (הוראת שעה), תשע"א-2011
- לט. כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד-2014
- מ. כללי שפכי מפעלים - 2014 - הבהרות
- מא. כללי איגודי ערים (תעריפים לשירותי ביוב שמספק איגוד ערים אזור חיפה (ביוב), תשע"ב-2011
- מב. תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד-2014
- מג. תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א-2011
- מד. תקנות המים (רישום בפנקס המים), תשכ"ב-1962

- מה. תקנות המים (רישיון להקמת מכון מים ורישומו), תשכ"ו-1965
- מו. תקנות המים (תשלום מיוחד), תשל"ט-1978
- מז. תקנות המים (סדרי הדין לפני בית הדין לענייני מים ובערעורים על החלטותיו), תשכ"ו-1966
- מח. תקנות העבירות המנהליות (קנס מנהלי - עבירות לפי חוק המים), תשס"ג-2002
- מט. תקנות בריאות העם (מים מינרליים ומי מעין), תשמ"ז-1986
- נ. תקנות בריאות העם (תקני איכות מי קולחין וכללים לטיהור שפכים), התש"ע-2010
- נא. תקנות שירותי הכבאות (אספקת מים וברזי כיבוי), תשל"א-1971

שם מלא של מורשה החתימה ותפקידו

חתימה + חותמת חברה

4 מנגנון פיצויים מוסכמים במקרים של חריגת קבלן המוקד הטלפוני מרמת שירות

מנהל התאגיד רשאי להטיל חיובים על קבלן המוקד הטלפוני כתוצאה מאי עמידה ביעדי השירות שהוצבו לתאגיד על ידי רשות המים ו/או מופיעים בכללים ו/או שהציב התאגיד לקבלן המוקד הטלפוני במסגרת מכרז זה, וזאת בבחינת פיצויים מוסכמים. במידה וסכומי הפיצויים המוסכמים המצטברים לאותה שנה יעלו על 15% מסך התקבולים השנתיים לקבלן המוקד הטלפוני, רשאי מנהל התאגיד לזמן את קבלן המוקד הטלפוני לשימוע לפני הרכקה, ו/או להורות לקבלן המוקד הטלפוני על הפסקת הפעילות במועד בו ייקבע מנהל התאגיד ולהחלפתו באחר. הפיצויים המוסכמים ינוכו מהתמורה המגיעה לקבלן ו/או מערבות הביצוע שהופקדה על ידו בידי החברה, לפי החלטת החברה.

מובהר, כי אין בכך כדי לגרוע מזכותו של התאגיד לסיים את ההסכם בהתאם ליתר הוראות מסמכי המכרז או לנקוט בכל סעד או אמצעי אחר הנתון לו לפי מסמכי המכרז או לפי דין.

מקט	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני
p.01	כנגד אי פתיחת המוקד הטלפוני או סגירתו לפני הזמן.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 1000 ש"ח לכל אירוע.
p.02	כנגד מענה טלפוני אנושי במוקד הטלפוני שיינתן לאחר המתנה מעל זמני התקן עפ"י דוחות שיציג הספק ו/או בקורות שיבצע התאגיד.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 50 ש"ח לכל אירוע.
p.03	אי משלוח דבר דואר המוגדר בהסכם	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 50 ש"ח לכל אירוע
p.04	אי תיעוד פעולות עובד קבלן במערכת הבילינג מודול ה CRM באופן שוטף ולא יאוחר מסיום יום עבודה.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
p.05	התנהגות לא הולמת של עובדים כלפי לקוחות הפונים טלפונית למוקד.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
p.06	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות מכרז זה ובלוחות הזמנים שקבע מנהל התאגיד.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל יום אחר.
p.07	אי מילוי הוראה בכתב ממנהל התאגיד לאיתור כתובות / פרטי חייבים.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
p.08	אי ביצוע הנחייה תוך זמן סביר ועד 7 ימי עבודה מהנחיות מנהל התאגיד או הרגולטור בתחום הפעילות של התאגיד.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל הנחייה.
p.09	אי עמידה בהנחיות הרגולטור בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך יחויב התאגיד בתשלום פיצוי לצרכן או לכל גורם אחר, או יחויב לבצע הפחתה של החיוב.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני בגובה הפיצוי או ההפחתה.

מקט	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני
p.10	אי מענה, תוך שלושה ימים, מצוותי ההנהלה, מנהל הלקוח ונציגי המוקד של הקבלן עבור משתמשי החברה.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל הנחייה.
p.11	אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד. תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 1,000 ש"ח לכל הנחייה.

אין בפיצויים שלעיל כדי לגרוע מיתר הסעדים הנתונים לתאגיד עפ"י מסמכי המכרז ולפי כל דין והתאגיד יהיה רשאי לנקוט בכל אמצעי או סעד הנתון לו כאמור, בנוסף לפיצויים הללו.

ככל שהתאגיד יחליט שלא להטיל פיצוי מוסכם בגין אירוע ו/או הפרה כלשהם, לא יהיה בכך למנוע מן התאגיד להטיל קנסות ו/או פיצויים מוסכמים בגין אירועים ו/או הפרות, באותם מקרים או במקרים אחרים, לפי שיקול דעתו המלא, הבלעדי והמוחלט.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ מברז מס' 1226 – נספח ב'

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"המבוטח" - _____ (הספק/הקבלן הזוכה).

"מבקש האישור" – שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ ו/או עיריית רמת השרון ו/או תאגידים עירוניים ו/או חברות עירוניות ו/או גופי סמך רשמיים ו/או החברות הכלכליות שלהם ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם.

"השירותים" – מתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים עבור מבקש האישור ו/או כהגדרתם במכרז ובהסכם.

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

2. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור, 7 ימים ממועד החתימה על הסכם זה, ובכל מקרה כתנאי מקדים למתן השירותים, את אישור ביטוחי המבוטח, חתום בידי מבטח המבוטח, בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, וכך למשך כל תקופת השירותים וכל עוד מוטלת על המבוטח החובה לערוך ביטוחים כמפורט בנספח ביטוח זה.

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

מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח כאמור, מבקש האישור רשאי להחליף את דוגמת נוסח אישור ביטוחי המבוטח בנוסח אישור ביטוח חלופי, וזאת בכפוף להתחייבויות הביטוח של המבוטח כמפורט בנספח ביטוח זה ובאישור ביטוחי המבוטח.

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

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

6. היה ולדעת המבוטח יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחי המבוטח, מתחייב המבוטח לערוך ולקיים את הביטוח המשלים ו/או הביטוח הנוסף כאמור. בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים, ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלופ לטובת מבקש האישור והבאים מטעם מבקש האישור אולם הוויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון. מוסכם כי האמור בנספח ביטוח זה יחול במלואו גם ביחס לביטוחים המשלימים ו/או הנוספים כאמור בסעיף זה לעיל.

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

8. **המבוטח פוטר את מבקש האישור ו/או את מי מהבאים מטעם מבקש האישור, מאחריות לאבדן או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש כלשהו שיובא על-ידי ו/או מטעם ו/או עבור המבוטח למקום ביצוע השירותים ו/או לסביבתם ו/או אשר משמש את המבוטח לצורך ביצוע השירותים, אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.**

***בכפוף לפטור המפורט בסעיף זה לעיל, רשאי המבוטח שלא לערוך ביטוחי רכוש, במלואם או בחלקם, ואולם הפטור המפורט בסעיף זה לעיל יחול כאילו נערכו הביטוחים כאמור במלואם.

9. **ככל שיועסקו על ידי המבוטח קבלני משנה בקשר עם השירותים, על המבוטח לוודא כי הינם מקיימים ביטוחים מתאימים, בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עימם, או לחילופין לכלול אותם בביטוחי המבוטח, וזאת למשך כל תקופת התקשרותם עם המבוטח או לתקופה מאוחרת יותר על פי המוגדר בנספח ביטוח זה.**

באחריות המבוטח לדאוג כי סעיפי הביטוח שיכללו בהסכמים השונים שייחתמו בין המבוטח לבין קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, יכללו סעיפים לפיהם כל הזכויות בביטוחיהם, כגון וויתור על זכות התחלופ, הרחבות שיפוי, ראשוניות ופטור בגין נזק לרכושם, יוקנו גם לטובת מבקש האישור.

10. **מבקש האישור לעניין ביטוחי המבוטח יכלול גם חברות אם ו/או חברות בנות ו/או חברות אחיות ו/או חברות קשורות ו/או את מזמין השירותים.**

11. הפרה של איזה מהוראות נספח ביטוח זה תהווה הפרה יסודית. על אף האמור, מוסכם כי איחור של עד 7 ימי עבודה בהמצאת אישורי ביטוחי המבוטח ו/או עד 7 ימי עבודה ממועד דרישת מבקש האישור בכתב, לא יחשב כהפרה יסודית **ובתנאי כי** המבוטח ערך את הביטוחים הנדרשים כמפורט בנספח ביטוח זה על נספחיו.

נספח ב(1) - אישור ביטוחי המבוטח

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור :	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח/המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח
שם : עיריית רמת השרון ו/או תאגידים עירוניים ו/או חברות עירוניות ו/או גופי סמך רשומים ו/או החברות הכלכליות שלהם ו/או נבחרים ו/או מנהלים ו/או עובדיהם	שם : _____ (הספק/הקבלן הזוכה)	שם : _____	נדל"ן ☐ ☒ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☒ אחר : מתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים עבור מבקש האישור ו/או כהגדרתם במכרז ובהסכם.
ת.ז./ח.פ. : 514203983	ת.ז./ח.פ. : _____	ת.ז./ח.פ. : _____	העיסוק : _____
מען : אויסישקין 5, קומה 2, רמת השרון	מען : _____	מען : _____	העיסוק : _____
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי : חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה.			

כיסויים									
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	ת. סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים		
צד ג'		ביט			4,000,000	₪	302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328, 339*		
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	₪	309, 319, 328, 350		
אחריות מקצועית			ת. רטרו		4,000,000	₪	301, 302, 303, 304, 309, 321, 325, 326, 327, 328, 332 (06 חודשים), 339*		
נאמנות					2,000,000	₪	309, 324, 328, 332 (06 חודשים)		
רכוש		ביט				₪	309, 313, 314, 316, 328, 338		
אחר : סייבר*			ת. רטרו		4,000,000	₪	301, 302, 303, 304, 309, 321, 325, 326, 327, 328, 332 (12 חודשים)		

שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ
מברז פומבי 1226 למתן שרותי מוקד טלפוני לתשלומים וברורים

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה)
097,092,084,082,081,016
ביטול/שינוי הפוליסה
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
חתימת האישור
המבטח:

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ
מכרז מס' 1226 – נספח ג'
נוסח ערבות ביצוע

לכבוד:

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן: "החברה")

רמת השרון

הנדון: ערבות בנקאית מספר

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 15,000 ש"ח (במילים: חמישה עשר אלף שקלים חדשים), בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), בקשר עם מכרז מס' 1226 למתן שירותי מוקד טלפוני לברורים ותשלומים, להבטחת ביצוע כל התחייבויות המבקשים במסגרת חוזה ההתקשרות.

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

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

"מדד" – משמעו מדד המחירים לצרכן כללי, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי בחודש _____ 2026 המהווה את מדד הבסיס.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

בכבוד רב,

בנק _____

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

מברז מס' 1226 – נספח ד'

תצהיר שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים

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

1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" ונמסרו לה ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעת ה"מתחייבת" בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן: "מידע".

2. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן :

א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.

ב. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.

ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.

ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.

ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.

ו. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.

ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.

ח. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.

3. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.

4. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.

5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של ה"מתחייבת" ועל כל המועסק מטעמה, או ביחד איתה בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.

6. ידוע ל"מתחייבת" כי בין היתר על מסמך התחייבות זה נמסרה לה העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחויב בפיצויים.

7. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה המתחייבת ומצורף רשימת העובדים מטעם המתחייבת אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

מכרז מס' 1226 – נספח ה'

דרישות אבטחת מידע

1. כללי

1.1. תיחום הנוהל

1.1.1. הנחיות הנוהל חלות עבור כל מערכות המחשוב, אפליקציות וכל מערכת בעלת מסד נתונים שיסופקו על ידי הקבלן במסגרת מכרז זה ובכפוף להתקשרות שתיחתם עם שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ להלן: ("המזמין").

1.2. מטרת

1.2.1. מטרת הנוהל הינה לספק מכלול הנחיות אבטחת מידע כלליות לקבלן עבור החברה. כמו כן, נוהל זה ישמש בסיס לדרישות אבטחת מידע עבור המערכות שיסופקו לחברה במהלך ההתקשרות עם הקבלן.

1.3. ישימות

1.3.1. נוהל זה הינו נוהל אבטחת מידע נדרש לבנות סט נהלים ספציפיים לכל מערכת, מודול או קונפיגורציה אשר יסופקו על ידי הקבלן.

2. הוראות

2.1. עקרונות כלליים

2.1.1. על המערכת המסופקת לשמור על עקרונות אבטחת מידע הבאים:

- 2.1.1.1. קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות והרשאות
- 2.1.1.2. מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת"
- 2.1.1.3. המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'
- 2.1.1.4. המערכת תהיה גמישה ככל הניתן, תאפשר שינוי ברירות מחדל, ופרמטרים
- 2.1.1.5. המערכת תהיה נוחה להתממשקות למערכות חיצוניות לצורך יצוא ויבוא נתונים
- 2.1.1.6. המערכת תספק שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים.

2.2. זיהוי ואימות (Identification and Authentication)

2.2.1. יכולות הזדהות ואימות על המערכת לספק יכולות זיהוי משתמשים, וכן לבצע אימות שאכן מדובר במשתמש שהזדהה. תהליך זה מתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן למשאבי המערכת. על המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו. על הקבלן לפרט את המנגנון לזיהוי ואימות משתמשים.

2.2.2. פירוט דרישות לכל משתמש אינטראקטיבי ולכל אובייקט במערכת (קבצים, תוכניות וכו') ייקבע שם ייחודי בעל המאפיינים הבאים :

2.2.3. שם המשתמש יהיה אלפא-נומרי, חייב להכיל אותיות ולא מספרים בלבד, ולא סדרתי (1,2,3,4, וכו').

2.2.4. אורך מינימלי של שם משתמש : 5 תווים.

2.2.5. בכל כניסה למערכת יתבצע תהליך הזדהות של המשתמש. אישור זהותו של המשתמש יתבסס על מידע/חומרה המצויים בידי המשתמש בלבד (סיסמא, כרטיס חכם וכדומה).

2.2.6. על הקבלן לפרט יכולות זיהוי משתמשים (לעיתים מחמיר יותר) במהלך session אם יש צורך בכך.

2.2.7. על הודעות השגיאה לא לספק פרטים (למשל, לא לקבל הודעות "סיסמתך אינה נכונה" אלא "פרטי הזיהוי אינם נכונים").

2.2.8. על הקבלן לפרט יכולת קישוריות לשרתים חיצוניים של זיהוי ואימות לדוגמא :

- הסתמכות על הזדהות מערכת ההפעלה.

- התממשקות לשרת **Directory** מרכזי.

- התממשקות למנגנוני הזדהות של סיסמא חד פעמית, או כרטיסים חכמים (**RADIUS**, וכו').

- בכל אופן, ההסתמכות תהיה חד-כיוונית, והרשאות באפליקציה לא יהוו מקור לאסקלציה של הרשאות בפלטפורמות "נמוכות" יותר.

- חשבונות משתמש של האפליקציה במערכת ההפעלה או בבסיס הנתונים לא יהיו חייבים הרשאות אדמיניסטרטביות, והקבלן יפרט את ההרשאות המדויקות להם הם נדרשים.

- בשום מקום, לא באפליקציה ולא תוכניות נלוות המסופקות עמה, לא יתבצע זיהוי **hard coded**.

- כמו כן, כל המשתמשים יהיו ניתנים למחיקה, וכל הסיסמאות ניתנות לשינוי תקופתי.

2.3. סיסמאות ברמת היישום - ניהול ומדיניות

דרישות בסיסיות לניהול הסיסמא המשמשת להזדהות המשתמש הנן :

2.3.1. הסיסמאות יחוברו ע"י משתמש או מחולל סיסמאות.

2.3.2. רצוי לא לשמור את הסיסמאות במערכת, אך אם כן : בטבלה או קובץ מוצפנים חד כיוונית.

2.3.3. המערכת תספק למשתמש את היכולת לשנות את הסיסמא בעצמו, בכל עת.

2.3.4. המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית.

2.3.5. בכל מקרה, הקבלן יפרט יכולות גמישות ופרמטרים שניתנים לשינוי לגבי הנושאים שלמעלה.

2.3.6. הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת.

2.3.7. על מנגנון הזיהוי והאימות להתממשק למנגנון audits אשר יתואר בהמשך.

2.3.8. חוזק הסיסמא יוגדר בהתאם להגדרת רגישות המידע במערכת.

2.3.9. במערכות בסיווג רגיש ועבור גישת מנהלי המערכת, חוזק הסיסמא המינימלי שייאכף ע"י המערכת יהיה בהתאם למוגדר בתקן ישראלי 1495 חלק 3 לסיסמאות ברמה גבוהה, עם שינויים, כמפורט:

- קישור ל-AD או אורך סיסמא מינימלי: 7 תווים
 - מבחר תווים: אותיות, ספרות וסימנים
 - תווים חוזרים: אסורים
 - תווים עוקבים: אסורים
 - אותיות וספרות הנמצאות בסמיכות על גבי מקלדת: אסורות
 - משך תוקף מקסימלי: 90 יום
 - מינימום תוקף: 7 ימים
 - איסור על חזרה של אותה סיסמא: השוואה מול 12 סיסמאות אחרונות
 - מספר ניסיונות גישה כושלים (מהפעם האחרונה שהוזנה סיסמא תקפה) עד חסימת החשבון: 3.
- 2.3.10. הקבלן יפרט יכולות המערכת לרשום לוג, ולהתריע למנהל המערכת על אירוע נעילת חשבון.
- 2.4. מנגנון הרשאות:

2.4.1. הענקת הרשאות הגישה במערכות השונות תתבסס על שיטת ה-DAC (Discretionary Access Control). בשיטה זו יוגדרו הרשאות ספציפיות לאובייקטים במערכת על-פי שמות המשתמשים, שמות קבוצות משתמשים או שניהם יחד. שינוי הרשאות הגישה יתבצע על-ידי גורמים מוסמכים בלבד.

2.4.2. על הקבלן לפרט את מנגנון ההרשאות של היישום.

2.4.3. נדרש לפרט יכולת ניהול הרשאות: ברמת המשתמש, ברמת קבוצת משתמשים, ברמת סוג המידע (למשל, עפ"י סוג רשומה - לא כל המשתמשים רשאים לראות את כל אוכלוסיית הרשומות), ברמת אובייקט (מסך, כפתור, רשומה, שדה), ברמת קבוצות אובייקטים, וכו'.

2.4.4. נדרש לאפשר קביעת הרשאות מגוונות (read, write, update, delete) ולא רק (access, deny access).

2.4.5. הקבלן יפרט קיום אפשרות קביעת פרופיל משתמש לכל קבוצה או תפקיד ארגוני ומתן אפשרות לניהול נוח של מערך פרופיל משתמש. פרופיל המשתמש לא יהיו חשבונות משתמש לגיטימיים במערכת אלא ישמשו להקניית הרשאות בלבד.

2.4.6. נדרש לפרט אמצעי הורשת ההרשאות שבמערכת (האם שיוך משתמש לקבוצת משתמשים יעביר אליו גם את ההרשאות של הקבוצה, שינוי פרופיל הרשאות ישנה הרשאות לכל מי שמשויך לפרופיל זה, וכו'). בכל מקרה, נדרש לאפשר גמישות מקסימלית של ניהול הרשאות.

2.4.7. נדרש לפרט יכולות תמיכה במנגנוני הרשאות חיצוני (למשל, LDAP).

2.5. ניהול משתמשים :

2.5.1. חלק קריטי ועיקרי מכל יישום ומערכת הרשאות, הינו מודול ניהול המשתמשים שלו. על הקבלן להציע מנגנון ניהול הקמת ותחזוקת משתמשים גמיש, ידידותי ונוח.

2.5.2. הקבלן יפרט את מנגנוני ניהול המשתמשים.

2.5.3. הקבלן יפרט לגבי יכולת יצירת מבנה ארגוני חכם במערכת ההרשאות, והיכולת לממשק אותו לתוכן הרלוונטי בתוך האפליקציה (מאפשר תחזוקה אוטומטית של משתמשים, עפ"י מקומם הארגוני).

2.5.4. נדרש לאפשר ניהול קבוצות חכם (קבוצה בתוך קבוצה, קבוצות חופפות וכו').

2.5.5. נדרש לאפשר הוספת שדות מתארים רבים לרשומת חשבון המשתמש וקביעת קבוצות לפי שדות אלו (למשל, ארגון עם עומק רב במבנה הארגוני שלו, סוגי משתמשים שונים הכוללים עובדי חוץ, ספקים, וכו').

2.5.6. נדרש לאפשר יצירת משתמש ע"י העתקת משתמש, או ע"י העתקת פרופיל משתמש.

2.5.7. נדרש לאפשר למחוק משתמשים מהמערכת.

2.5.8. נדרש להציע מערכת דוחות גמישה, כמפורט בסעיף מחוללי הדוחות בהמשך.

2.5.9. נדרש לאפשר קליטת משתמשים חדשים וביטול משתמשים בעזרת קבצים חיצוניים, לפי מפתח שם משתמש, מספר אישי, וכדומה.

2.5.10. נדרש לפרט יכולות התממשקות למערכות חיצוניות של ניהול משתמשים כדוגמת שירותי ספריה LDAP.

2.5.11. נדרש לפרט ממשקים מוצעים מול מערכות חיצוניות אשר יאפשרו הפעלת פונקציות (הקמת משתמש, מחיקה, שינוי הרשאות) למשל, בעזרת API או בעזרת פקודות prompt.

2.6. תיעוד, בקרה והתראה (log, audit and alert) :

2.6.1. על המערכת לתעד פעילות אשר תוגדר קריטית, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת מדיניות אבטחת מידע, כפי שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתראות.

2.6.2. מנגנון הבקרה (Audit) במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים :

2.6.2.1. שימוש במנגנון ההזדהות (login/logout, ניסיונות כושלים, וכו')

2.6.2.2. כישלון כניסה למערכת

2.6.2.3. ניסיונות גישה למידע אסור

2.6.2.4. אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא (לדוגמא : דיווח על אישורי תקינה לאותו היצרן מעל X פעמים, וכו')

2.6.2.5. התחלת פעילות מסוימת אשר תוגדר כדורשת בקרה על-ידי המשתמש (פתיחת קובץ, הרצת תוכנית)

2.6.2.6. מחיקת אובייקטים במערכת

2.6.2.7. פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות

2.6.2.8. פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת מערכת, services, וכו')

2.6.2.9. שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה, וכו').

2.6.3. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים :

2.6.3.1. תאריך ושעה

2.6.3.2. מקור ביצוע הפעולה (דוגמא : כתובת IP)

2.6.3.3. שם המשתמש

2.6.3.4. סוג האירוע.

2.6.3.5. הצלחה או כישלון של האירוע

2.6.3.6. זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה (דוגמא : שם קובץ)

2.6.3.7. תיאור הפעולה (מה בוצע) : עבור כל סוג אירוע נדרש לספק תוכן רלוונטי. למשל : עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת, וכו'.

2.6.4. על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.

2.6.5. על הקבלן לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים למערכת מרכזית.

2.6.6. על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.

2.6.7. על הקבלן לפרט יכולות דיווח של המערכת (במייל, SMS, SNMP traps וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כדורשי דיווח.

2.6.8. על מערך הבקרה להיות מאובטח כראוי. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד נדרש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.

2.7. מערכת דוחות :

2.7.1. קיום מערכת דוחות גמישה על המנגנונים הבאים :

2.7.2. דוחות על מערכת ההרשאות (הרשאות למשתמש, משתמשים בקבוצת משתמשים, וכו').

2.7.3. דוחות ממערכת auditing (מספר אירועים מכל סוג, ניסיונות גישה כושלים, וכו').

2.7.4. יכולת יצוא של הקבצים לתוכנות חיצוניות (פורמט XLS, DOC, TXT, וכו').

2.7.5. בתחתית כל דף המסווג של הדוח, יצוין שם המשתמש בשרת, שם המשתמש שהפיק אותו, תאריך ושעה.

2.7.6. על מערכת הדוחות לאפשר למנהל המערכת להגדיר דוחות חדשים.

2.7.7. על הדוחות להיות קריאים, ברורים ואמינים.

2.8. ניתוח פרוטוקולים

2.8.1. על הקבלן לפרט את הפרוטוקולים המשמשים את האפליקציה בממשקים עם תוכנות צד ג', בזמן ביצוע אוטנטיקציה, בממשקים עם בסיס הנתונים, ועם שרתים ומודולים חיצוניים אחרים. על הקבלן לפרט את אמצעי אבטחת המידע שבפרוטוקולים אלו.

2.9. שלמות הנתונים :

2.9.1. במקרים רבים נדרש לדאוג לכך שיחסים בין נתונים שונים במערכת יישמרו, שמידע לא ייפגם כתוצאה מתהליכי עיבוד ועדכון ממושכים, ושרונזקציות יוכלו להיות "משוחזרות". כמו כן, מנגנונים מתאימים צריכים להבטיח שלמות נתונים בעת העברת נתונים בין מערכות, בין משתמשים, או בין אובייקטים במערכת.

2.9.2. על הקבלן לפרט מנגנונים הקיימים לשלמות נתונים (שימוש בפרוטוקולים של שלמות נתונים כגון MIC Message Integrity Check), אלגוריתם לעיבוד הודעות (Message Digest, Check sums וכד').

2.9.3. קיום מנגנוני בדיקה לתהליכי עדכון מסיביים במערכת, השוואה עם גיבוי שלפני הפעולה, הצלבת תוצאות, וכד'.

2.9.4. קיום תהליך ניהול טרנזקציות אשר יאפשר יכולת שיחזור וטיפול של רשומות שסנכרון נכשל.

- 2.9.5. הפעלת פרוטוקולים של שלמות על נתונים המועברים בין יישומים, ייצוא ויבוא של נתונים. קיום מנגנון מעקב וטיפול בתקלות בחילופי מידע בין מערכות (ראה גם סעיף העברת נתונים בהמשך).
- 2.9.6. קיום מנגנוני אחזור נתונים במקרה של תקלה, שגיאה או מעבר למערכת גיבוי.
- 2.9.7. קיום מנגנוני שלמות נתונים בבסיס הנתונים (למשל, קביעת יחסים בין שדות, referential integrity).

2.10. זמינות :

- 2.10.1. נדרש להבטיח שמשימות אשר הינן קריטיות מבחינת זמן עיבודן, יבוצעו במסגרת הזמן הנדרש, ופעילויות אשר אינן כאלה, לא יהפכו לכאלה. כמו כן, חשוב להבטיח שזמני downtime של המערכת, תקלות, או עומסים שונים לא יגרמו להשבתת פעילות.
- 2.10.2. סעיף זה יוגדר ע"י החברה, בהתאם לדרישות המערכת והקבלן יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתייחסים לרמת השירות.

2.11. אמינות :

- 2.11.1. נדרש לדאוג לרמת אמינות גבוהה של המערכת, על מנת שהמידע אשר יופק ממנה יהיה בעל ערך גבוה. נדרש לקבוע פרמטרי סף לפעילויות מרכזיות.
- 2.11.2. סעיף זה יוגדר ע"י החברה, בהתאם לדרישות המערכת והקבלן יידרש לעמוד בדרישות השירות המפורטות בסעיפים המתייחסים לרמת השירות.

2.12. סודיות ופרטיות :

- 2.12.1. נדרש לפרט תמיכה בסיווג המידע ובשמירה על חסיון הפרט. מידע אשר יוגדר כרגיש, נדרש לאפשר טיפול בו באמצעי מידור והצפנה מיוחדים. לדוגמא :
- 2.12.1.1. תמיכה בסוגי מידע שונים.
- 2.12.1.2. יכולת ציון במערך ההרשאות של מסכים/קבצים/שדות או כל אובייקט אחר כרגיש. על כן, יהיו מסכים אשר לא יוצג בהם מידע רגיש, או מידע אישי למשתמשים מסוימים. לחילופין, נדרש להגדיר במידת הצורך מסכים נפרדים : אחד הכולל את המידע הרגיש ואחד שלא.
- 2.12.1.3. יכולת הגדרה במערכי audits לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש.
- 2.12.1.4. יכולת סימון רגישות המידע על דוחות המערכת.
- 2.12.1.5. מניעת אפשרות לבקשות לאחזור מידע כלליות, אלא רק בעלת קריטריונים ספציפיים.

2.12.1.6. יכולת לעצב תהליכים אשר דורשים אישור של יותר מבן-אדם אחד (עקרון חשב-מבקר).

2.12.1.7. יכולת לערבב (scramble) נתונים המועברים מסביבת productions לסביבות אחרות (ראה גם סעיף הפרדה בין סביבות).

2.13. הצפנה :

2.13.1. על הקבלן לפרט יכולת תמיכת המוצר באמצעי הצפנה :

2.13.1.1. פירוט תמיכה בתקני הצפנה (כגון : AES, IDEA, S-HTTP, SSL).

2.13.1.2. פירוט יכולות ניהול המפתחות של המוצר (סימטרי/ א-סימטרי, אורך, שיטות החלפה, מסירה וביטול, וכו').

2.13.1.3. הצפנה מקומית של מידע נבחר.

2.13.1.4. הצפנת קובצי הסיסמאות של היישום.

2.13.1.5. הצפנה של סיסמאות במעבר ברשת (מול המשתמש ומול מערכות אחרות אם קיים).

2.13.1.6. הצפנת נתונים המועברים בין יישומים.

2.14. מערכות גיבוי והתאוששות מאחסון :

2.14.1. הקצאת רישוי לטובת מערכת גיבוי ורפליקציה של VEEAM או שוות ערך לטובת גיבוי תיבות דואר, קבצים ותיקיות לשרת מנוהל בענן של הספק בחוות שרתים העומדת בתקן TIER2. הגיבוי יבוצע בתצורת snapshots הכולל שמירת 7 דורות גיבוי קבצים וכן שמירת הודעות שנמחקו למשך לפחות שנה או לפי הגדרת מנמ"ר החברה.

2.14.2. הספק יהיה אחראי על גיבוי של כל המערכות 3 פעמים בתצורת snapshot ביום למשך 30 יום אחורה עם יכולת חזרה ושחזור מידע פר צילום. הגיבויים ישמרו במשרד הספק ובצד ג' במקום ניטראלי.

2.14.3. הספק מתחייב להחזיק אתר גיבוי שיפעל בתוך 24 שעות במקרה של אירוע שמונע ממנו לספק שרות זמין למעוצה.

2.14.4. כל הגיבויים ישמרו במבנה נתונים אשר יאפשר הסבה והעברת הנתונים לקבלן אחר, במידה והספק הנוכחי לא יוכל למלא את התחייבויותיו על פי מכרז זה.

2.15. הפרדת סביבות :

2.15.1. על הקבלן לפרט את יכולות המוצר המוצע לעבוד עם סביבות שונות (test, QA, production, development, staging וכיו"ב).

2.15.2. נדרש לקיים מערך הרשאות אוטנטיקציה נפרדים לכל סביבה.

2.15.3. נדרש לפרט יכולות העברת מידע מאובטחת מסביבה לסביבה, כולל תמיכה workflows מתאימים לנושא אם קיימים. נושאים לדוגמא:

2.15.3.1. נדרש לפרט יכולות העברה מפיתוח לייצור כך שבמהלך התהליך לא תיפגענה זמינות ושלמות נתוני הייצור.

2.15.3.2. בעת העברת המידע מסביבת הפיתוח לסביבת הייצור, מעבר ההרשאות יהיה אופציונלי, כלומר - נדרש לאפשר את שתי האופציות: להעביר את מערך המשתמשים וההרשאות, ולא להעבירם.

2.15.3.3. נדרש לפרט האם קיימת יכולת scrambling לנתונים רגישים במעבר מסביבת הייצור לסביבות אחרות כדי שלא יופיעו בסביבות הלא מבצעיות (test, QA, וכיו"ב) "as is".

2.16. העברת מידע (data transmission):

2.16.1. העברת קבצי מידע מחוץ לחברה, ממשקים והעברת קבצים או רשומות למערכות אחרות, קשר רציף המעדכן מאגרי מידע במקומות שונים, כל אלו הינם מקור לפרצות אבטחת מידע שונות.

2.16.2. על הקבלן לפרט מנגנונים הקיימים למטרות אלו בשידור מידע או העברתו בין אפליקציות בתחומים הבאים:

2.16.2.1. זיהוי ואימות (Authentication).

2.16.2.2. בקרת גישה (Access control).

2.16.2.3. סודיות (Data confidentiality).

2.16.2.4. שלמות (Data integrity).

2.16.2.5. מניעת התכחשות (non-repudiation).

2.17. ניהול session

2.17.1. על המערכת לספק פונקציות ניהול session מפותחות על מנת לשמור על יכולת non-repudiation ועל בטחון ה-session (כ- session ניתן להגדיר את מכלול הפעולות אשר המשתמש מבצע מעת ההזדהות וכניסתו למערכת, ועד ליציאה).

2.17.2. על הקבלן לפרט את מנגנון ניהול ה-session של במוצר.

2.17.3. נדרש לספק כלים מתאימים לזיהוי וקיום sessions בצורה מאובטחת, במטרה למנוע התקפות מסוג session hijacking, ו-man in the middle attacks.

2.17.4. נדרש לפרט אמצעים להצפנה של הקשר אם קיימים, כדי למנוע האזנה session בין הלקוח לשרת.

2.17.5. נדרש לספק אמצעים end-to-end identification דרך כל sessions, גם אם "עובר" דרך שרתים ומודולים שונים, לצורכי היכולת לתיעוד הטרוזקציה, ושמירה על עקרון ה-non-repudiation, וכן גם כדי למנוע התקפות כדוגמת אלו בסעיפים קודמים.

2.17.6. נדרש להגדיר ניתוק אחרי 30 דקות ללא פעילות.

2.18. תיעוד :

2.18.1. יישמר תיעוד לגבי תפישת האבטחה הכוללת של המערכת, מנגנוני האבטחה השונים המיושמים בכל מערכת ותוצאות הבדיקות שנעשו לבחינת יעילות מנגנוני האבטחה. על בסיס עקרונות אלה יבצע הקבלן אפיון מפורט של מערך אבטחת המידע במערכת המוצעת וכן אפיון כל מערך ההרשאות ע"פ קבוצות משתמש.

2.19. שלמות קוד המוצר :

על הקבלן להתחייב כי :

2.19.1. קוד התוכנה מכיל רק את מה שנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה וסוכם מול החברה.

2.19.2. קוד התוכנה חופשי מסיסמאות מסטר, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים, וכיו"ב.

2.19.3. התוכנה נבדקה ע"י בוחני איכות בצורה מעמיקה, באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת בצורה מהותית תוקנו ולא ידוע לקבלן על קיום באגים נוספים כאלו.

2.19.4. התוכנה נבדקה ע"י חבילת בדיקה מתאימה מפני קוד פוגעני, ווירוסים וכיו"ב, ולא ידוע לקבלן כי היא כוללת קוד פוגעני שכזה.

2.19.5. המערכת לא מבצעת שינויי קוד במערכות נלוות (מערכת הפעלה למשל), אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשב של החברה.

2.19.6. הקבלן מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המוצר לא יתבצעו שינויים מהותיים (להבדיל מבאגים לא צפויים) אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש מהחברה.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

מברז מס' 1226 – נספח ו'

נספח עמידה בדרישות הגנת הפרטיות בהתאם לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות

תאריך: ____/____/____

לכבוד

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

הנדון: הצהרה על עמידה בדרישות הגנת הפרטיות
בהתאם לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות (להלן התקנות)

פרשנות:

בעל המאגר	וגופי הסמך מטעמו (להלן: "המזמין")
מאגר מידע	הכוונה למאגר ו/או למאגרי המידע הקיימים במזמין והמוחזקים ו/או בשימוש של הספק הזוכה, בין אם רשומים ברשם המאגרים, בין אם הם בתהליך רישום ובין אם הם נכללים תחת הגדרת "מאגר מידע" על אף שאינם רשומים.
הספק הזוכה	הזוכה בהליך התקשרות עם בעל השליטה במאגר לאספקת, תחזוקה ומתן שירות בתחום מערכות מידע ואשר בהם מאוחסנים מאגרי מידע.

- בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ובפרט תיקון 13 לחוק אשר פורסם באוגוסט 2024, חלה חובה מוגברת ואחידה הן על בעל המאגר, הן על המחזיק בו (הספק הזוכה) ועל המשתמשים בו (הן משתמשים – עובדי המזמין והן משתמשים מטעם הספק הזוכה), לאכוף את התקנות ולעמוד בדרישות המפורטות בחוק לרבות חובת הגילוי, הבקרה והפיקוח על יישום הדרישות.
- הצהרה זו אינה באה אלא להוסיף על הדרישות המפורטות בתקנות ובכל מקרה של סתירה או פרשנות – הוראות התקנות גוברות על הצהרה זו.
- הספק הזוכה, ימלא בקפדנות את הדרישות המפורטות בתקנות וכן את הנחיות בעל המאגר ו/או מי מטעם בעל המאגר הממונה על הגנת הפרטיות ו/או יועץ המשפטי של המזמין, ככל שתתקבל כל דרישה או הנחיה הקשורה לתקנות. הספק הזוכה יבצע את הפעולות הבאות כמחזיקי המאגר / המאגרים השייכים לבעל המאגר וכן כמשתמשים במאגר (לכל מטרה שהיא, אף למטרות תחזוקה שוטפת וגיבוי של הנתונים הקיימים בו).
- הספק הזוכה יישם את כלל הדרישות ולבצע את כל הפעולות המפורטות בהצהרה זו – על חשבונו, ללא כל דרישה כספית וללא תשלום נוסף מצד המזמין מעבר לתשלומים המפורטים במחירון המכרז.
- ככל שיוטלו עיצומים כספיים על בעל המאגר בשל מחדליו ואשר נובעים ממחדלי הספק הזוכה, בצורה חלקית או מלאה, יוטל על הספק הזוכה החובה לטפל בהסרת ו/או הקטנת ו/או התמודדות משפטית עם העיצומים הכספיים ולהסדיר את התשלומים בגינם לרבות הוצאות משפטיות, על חשבונו. במידה והמחדלים הינם בשל מחדלים של בעל המאגר או בשל מחדלים של שני הצדדים – ייקבע במנגנון בוררות או במו"מ המקובל על שני הצדדים – מהי חלקה של המזמין בהוצאות העיצומים הכספיים.

6. הספק הזוכה ימנה ממונה הגנת הפרטיות (DPO) לטובת יישום התקנות. באחריות ה DPO ליישם את הדרישות ולבצע את הבקורות והבדיקות השוטפות במאגרי המידע של המזמין. ה DPO יעביר הנחיות הן לספק הזוכה והן למזמין ביחס לפעולות שעליהם לבצע מתוקף תפקידם ויוודא ביצוען.
7. הספק הזוכה יגיש למזמין בתוך 60 ימים קלנדריים, מיום זכייתו "סקר ציות" וכן דוח לתיקון ליקויים של כלל מאגרי המידע המוחזקים בידו והשייכים לבעל המאגר. דוח זה יכיל את כלל הפעולות הנדרשות לתיקון וליישום הדרישות.
8. הספק הזוכה מצהיר יישם אמצעי אבטחה סביבתיים, פיזיים ולוגיים מספקים ומתאימים בהתחשב בסוג המידע האישי של הלקוח ובמידת רגישותו, וזאת לשם מניעת חדירה או גישה בלתי מורשית למידע האישי של הלקוח. מבלי לגרוע מהאמור, נותן השירותים מתחייב ליישם את אמצעי האבטחה המפורטים בסעיף 17 אמצעי אבטחת מידע.
9. הספק הזוכה, ינהל את רשימת המשתמשים המורשים לגשת לכל מאגר מידע, ויפעל מדי תקופה, לכל המאוחר כל 4 חודשים, להסיר משתמשים שאינם פעילים, וזאת לאחר הודעה בכתב למנכ"ל/ית המזמין ולמנהל המחלקה המנהל את המאגר במזמין.
10. הספק הזוכה יערוך בדיקות, מבדקים, הדרכות, ירכוש ויטמיע אמצעים לאבטחת מידע ולמניעת זליגת מידע ממאגרי המידע המוחזקים בידו.
11. הספק הזוכה יערוך הדרכות מודעות ומבדקי פשינג לעובדיו ו/או עובדים מטעמו וכן מוקדי שירות לתמיכה במערכות המידע, וזאת לכל היותר כל 4 חודשים קלנדריים.
12. הספק הזוכה יבצע בדיקות חדירה וסקרי סיכונים למערכות המידע ולמערכי החומרה בהם מוחזק המידע, בהתאם לדרישות התקנות ויעביר למזמין מידע בדבר ביצועם וכן את הפעולות לתיקון הממצאים שהתגלו בהם.
13. הספק יודיע ללקוח באופן מדי על כל בקשה, ובכלל זה בקשה לעיון, תיקון או מחיקת מידע, אשר תתקבל אצל הספק מנושא מידע בקשר למידע האישי.
14. הספק ישתף פעולה עם הלקוח כנדרש לצורך עמידה בדרישות חוקי הפרטיות הנוגעים לבקשות נושאי המידע, ובכלל זה:
 - 14.1. תוך חמישה (5) ימי עסקים, מסירת המידע המבוקש לצורך בחינת בקשת נושא המידע לרבות העתקי תלויות, בקשות או התקשרויות רלוונטיות, וכן מידע אישי של נושא המידע שבידי נותן השירותים;
 - 14.2. מתן סיוע ללקוח לצורך עמידה בלוחות הזמנים הנדרשים בקשר עם בקשות נושאי מידע על פי חוקי הפרטיות; וכן
 - 14.3. נותן השירותים מתחייב:
 - 14.3.1. לפעול בהתאם למדיניות פנים-ארגונית לטיפול בבקשות נושאי המידע, הכוללת זיהוי הבקשה, אישור קבלתה ומתן מענה תוך פרק הזמן הנדרש על ידי הלקוח;
 - 14.3.2. לוודא כי השירותים והמערכות שהוא מספק מתוכננים כך שיאפשרו זיהוי, תיקון, מחיקה או ביצוע פעולות אחרות הנדרשות על פי חוקי הפרטיות.
15. הספק הזוכה יודיע מיידית בכתב על כל אירוע דלף מידע, השחתת מידע, פריצה או כל אירוע אבטחת מידע וזאת לכל היותר תוך 24 שעות מגילוי האירוע – למנכ"ל/ית המזמין ולממונה אבטחת המידע של המזמין.
16. הספק הזוכה יפעל בכל דרך להקטנת החשיפה לעיצומים ולתביעות הנובעות מהתקנות.

17. אמצעי אבטחת מידע

17.1. אבטחה פיזית ותנאי סביבה

- 17.1.1. הספק מחויב להבטיח הגנה פיזית כוללת על מערכות המידע שבהן נשמר מידע אישי – לרבות שרתים, ציוד עיבוד נתונים, תשתיות תקשורת, עמדות קצה ומבני המאגר. ההגנה תכלול אמצעים למניעת סיכונים סביבתיים ונזקים הנגרמים מאסונות טבע (כגון שריפות, הצפות ורעידות אדמה) וכן מפעולות אנושיות מזיקות.
- 17.1.2. מערכות המידע ימוקמו באזורים מוגנים ומאובטחים, שהגישה אליהם מותרת אך ורק לעובדים שהוסמכו לכך.
- 17.1.3. כניסת מבקרים, ספקים או לקוחות לאזורי שרתים תתבצע בליווי עובד מוסמך ותתועד באופן מסודר.

17.2. גיבוי

- 17.2.1. יבוצעו גיבויים סדירים תוך שמירה על מגבלות גישה כפי שנקבעו בפרק ההרשאות. הגיבויים עצמם יוצפנו בטכנולוגיות הצפנה מקובלות.
- 17.2.2. לנותן השירות תהיה יכולת למחוק באופן בלתי הפיך גיבויים קיימים לפי דרישת הלקוח.

17.3. מכשירים ניידים

- 17.3.1. מידע אישי לא יאוחסן על מחשבים ניידים או מדיות נשלפות אלא אם כן הוצפן ונשמר תחת אימות רב-שלבי.
- 17.3.2. הוצאת נתונים למדיות ניידות תיעשה רק באישור כתוב מהלקוח.

17.4. אבטחת מערכות

- 17.4.1. ייושמו אמצעי זיהוי, מניעה ותגובה לאיומים – לרבות אנטי-וירוס, חומות אש וכלים לניהול פגיעויות.
- 17.4.2. כל תחנות הקצה יהיו מוגנות בתוכנות אבטחה עדכניות (אנטי-וירוס, אנטי-נוזקות, IDS),
- 17.4.3. רשתות יופרדו לצורך אבטחת מידע רגיש באמצעות VLANs, ACLs וחומות אש. ייושמו מנגנוני DLP למניעת דליפות מידע.
- 17.4.4. תבוצע הקשחת מערכות – ביטול שירותים מיותרים, הגדרות אבטחה מחמירות ועמידה בסטנדרטים בינלאומיים.

17.5. הרשאות גישה, אימות וזהות

- 17.5.1. ייונהל רישום מלא של כל פעולה במערכות המאגר – לרבות התחברויות, עדכונים, מחיקות ושינויים – בציון המשתמש המבצע.. יוגדרו נהלים ברורים להענקת הרשאות גישה והגבלות על פי תפקידים.
- 17.5.2. הרשאות תינתנה רק לעובדים הזקוקים לכך לצורך מילוי תפקידם, ויונהל רישום עדכני של בעלי ההרשאה.
- 17.5.3. הרשאות של עובדים שסיימו את תפקידם או שאין להם צורך בגישה – יבוטלו מיידית. כל גישה תותנה באימות רב-שלבי, לרבות סיסמאות ייחודיות באורך של לפחות שמונה תווים, הכוללות ספרות, אותיות ותווים מיוחדים, עם תוקף של עד 90 יום.
- 17.5.4. תחנות עבודה ינעלו באופן אוטומטי באמצעות שומר מסך מוגן בסיסמה לאחר 15 דקות חוסר פעילות.

- מידע אישי לא יישמר בכוננים מקומיים אלא רק במערכות אחסון ייעודיות ומאובטחות.
- יותקנו פתרונות הגנה מסוג Endpoint Security בכל תחנות הקצה ובשרתים.
- יישמר בידול מלא בין מאגרי הלקוח לבין מידע פנימי או מידע של צדדים אחרים.

17.6. ביקורות אבטחה ובדיקות חדירה

- 17.6.1. אחת לשנה לפחות יבוצעו בדיקות חדירה, סקרי סיכונים וביקורות תקופתיות. ליקויים שיתגלו יתוקנו ללא עיכוב.

17.7. הצפנה

- 17.7.1. כל העברת מידע אישי תתבצע בסביבה מאובטחת באמצעות פרוטוקולי הצפנה עדכניים.
- 17.7.2. מידע האישי יאוחסן בהצפנה לפי סטנדרטים מקובלים.
- 17.7.3. כל תקשורת אל מול הלקוח וממנו תתבצע בערוצים מוצפנים בלבד.

17.8. תיעוד וניטור

- 17.8.1. יופעל מנגנון לוגים שיתעד גישה ופעולות במערכת, עם שמירת נתונים לפחות ל-24 חודשים לוגים יהיו זמינים ללקוח לפי בקשתו.
- 17.8.2. מערכות ניטור יספקו התראות על חריגות.
- 17.8.3. במקרה של אירועים חריגים יועבר עדכון בזמן אמת ללקוח.

17.9. עדכונים ובקרה שוטפת

- 17.9.1. מדיניות האבטחה תיבחן ותעודכן לפחות פעם בשנה או בעת שינויים מהותיים.
- 17.9.2. יופעל מנגנון ניהול עדכונים ותיקוני אבטחה באופן שוטף, כולל הטמעה אוטומטית של עדכונים קריטיים.

אני החתום מטה, מתחייב לבצע את המפורט בהצהרה זו, בשם הספק, חברת _____.

חותמת וחתימה

שם מורשה החתימה

תאריך

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

מברז מס' 1226 – נספח ז'

הסכם עיבוד מידע

נחתם ביום _____ בין: _____ מרח' _____, ח.פ. _____
(להלן: "המזמין")

לבין: _____, מרח' _____, ח.פ.ע.מ. _____, (להלן: "הספק")

הואיל והמזמין מחזיק במידע אישי כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"); והואיל והספק מעניק למזמין שירותים הכוללים עיבוד של מידע אישי מטעמו של המזמין; והואיל שהצדדים מעוניינים להסדיר את אופן עיבוד המידע האישי, לרבות חובות הספק כלפי המזמין בהתאם להוראות הדין;

הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. הגדרות

במסמך זה תהיה למונחים הבאים המשמעות שלצידם, אלא אם ההקשר מחייב אחרת:

- החוק – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, על תקנותיו, לרבות תיקון 13 והנחיות רשם מאגרי המידע.
- מידע אישי – כל מידע על אדם מזוהה או שניתן לזהותו.
- עיבוד מידע – כל פעולה או סט פעולות המבוצעות על מידע אישי, כולל שמירה, שימוש, העברה, מחיקה ועוד.
- הפרת מידע – כל אירוע של חשיפת מידע אישי שלא כדין, אובדן מידע, גישה בלתי מורשית או שינוי בלתי מורשה.

2. נושא ההסכם:

הספק יעבד את המידע האישי אך ורק לצורך מתן השירותים שסוכם עם המזמין, בהתאם להוראות החוק ולהסכם זה.

3. חובות הספק – הספק מתחייב:

- א. לא לעבד את המידע האישי אלא לפי הנחיות מפורשות ובכתב של המזמין.
- ב. לשמור על סודיות המידע ולהימנע מגישה לא מורשית אליו.
- ג. למנות עובד אחראי למילוי הוראות הגנת המידע במסגרת המזמין שלו.
- ד. לנקוט באמצעי אבטחת מידע הולמים בהתאם לרמת הסיכון וסוג המידע, כנדרש בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.
- ה. לא להעביר מידע לצדדים שלישיים אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב מהמזמין.
- ו. לדווח מיידית למזמין על כל אירוע אבטחת מידע או חשד להפרה.
- ז. לשתף פעולה עם המזמין בכל הנוגע למימוש זכויות נושאי המידע (גישה, תיקון, מחיקה וכו').
- ח. עם סיום ההתקשרות – להשיב למזמין את כל המידע או להשמידו באופן מאובטח, לפי דרישת המזמין.

4. תת-קבלנים

הספק לא יעשה שימוש בתת-קבלן לעיבוד המידע, אלא אם ניתנה לכך הסכמת המזמין, ובתנאי שיחתם הסכם דומה עם אותו תת-קבלן, הכולל חובות זהות לאלו שבהסכם זה.

5. בקרה וביקורת

המזמין יהא רשאי לבצע, בעצמו או באמצעות צד שלישי מטעמו, ביקורות תקופתיות או בלתי צפויות לבחינת עמידת הספק בהוראות הסכם זה. הספק יאפשר גישה למסמכים, מערכות ואתרים, ככל שנדרש לצורך כך.

6. אחריות

הספק אחראי לכל נזק ישיר שייגרם למזמין כתוצאה מהפרת התחייבויותיו לפי הסכם זה או לפי הדין, לרבות במקרים של הפרת מידע, ויהא עליו לשפות את המזמין על כל תביעה, הוצאה או נזק כאמור.

7. שונות

- א. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות הכללי בין הצדדים
- ב. כל שינוי או תוספת להסכם זה יהיו בכתב ובחתימת שני הצדדים
- ג. סמכות השיפוט הבלעדית בכל מחלוקת לפי הסכם זה תהא לבתי המשפט במחוז דרום.

נספח א' להסכם עיבוד מידע : טבלת פרטי עיבוד מידע אישי

הקבלן מתבקש למלא את הטבלה שלהלן במדויק, ולחתום על התחייבות לעיבוד המידע בהתאם להוראות ההסכם :

מענה	תוכן נדרש מהספק	מענה הספק
	מידע בסיסי הנוגע לעובדים / דיירים / לקוחות/תושבים (פיננסי, פרטי קשר, מקצועי, מידע רגיש מאוד על הפרט...)	סוגי המידע המעובד
	מתן שירות ייעוץ מקצועי (לדוגמה: ייעוץ ביטוחי, ייעוץ אבטחת מידע, ייעוץ הגנת פרטיות, ביצוע בקרה, ליווי בהיערכות לרגולציה וכיו"ב)	מטרת העיבוד
	עובדים, דיירים, תושבים, לקוחות, ספקים, נושאי תפקידים שהמידע עליהם נדרש לצורך הייעוץ.	קטגוריות נושאי המידע
	האם המידע נמסר לספק ישירות על ידי המזמין בלבד (לא נאסף ממקור עצמאי)	מקורות המידע
	מהם סוגי השימוש במחשב: מוגן בסיסמה, העברת קבצים באמצעים מאובטחים בלבד (כגון דוא"ל מוצפן / תיקייה מאובטחת), שמירת קבצים מוצפנת, גיבוי מאובטח, ומחיקת מידע בתום השירות.	אמצעי אבטחת מידע
	בישראל בלבד (במחשבי הספק או בשרת מאובטח המאושר על ידי המזמין)	מיקום אחסון המידע
	האם יש/אין גישה לצדדים שלישיים, האם מידע מועבר אלא באישור מפורש ובכתב מהמזמין.	גישה לצדדים שלישיים
	עד תום מתן השירות או לפי דרישת המזמין, ולאחר מכן יימחק או יושמד באופן מאובטח.	משך שמירת המידע
	האם מתבצע כל עיבוד לצורך שיווק, פרסום, או ניתוח פרופילים.	דיוור ישיר / פרופילינג
	שם: _____ דוא"ל _____ (אחראי למידע אשר ישמש איש קשר למזמין בכל הנוגע לעיבוד המידע)	אחראי הגנת מידע מטעם הספק

נספח ב' להסכם עיבוד מידע: התחייבות הספק

אני הח"מ, _____, נציג מוסמך מטעם הספק _____, מאשר בזאת כי:

1. עיינתי בהסכם עיבוד המידע והבנתי את חובותיי;
2. מילאתי את נספח א' לעיל באופן מלא ומדויק;
3. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות ההסכם, החוק ותקנות הגנת הפרטיות.

_____	_____	_____
חתימה	שם מלא + תפקיד	תאריך

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ
מכרז מס' 1226 – נספח ח'
הצהרת ספק בדבר שמירה על מאגרי מידע

לכבוד

_____(להלן: "המזמין")

1. אנו מצהירים כי הובאו לידיעתנו הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 (להלן: "החוק") ואנו מתחייבים לפעול במידע המועבר אלינו במסגרת ביצוע השירותים או השירותים בהתאם להוראות החוק.
2. הספק מתחייב כי לא יתבצע שימוש במידע שיועבר לרשותו במסגרת השירותים נשוא חוזה ההתקשרות אלא למטרה לשמה נמסר המידע בלבד. בנוסף, מתחייב הספק לפעול לפי עקרון צמצום המידע, ולא לאסוף, לשמור או לעבד מידע עודף שאינו הכרחי למתן השירות.
3. אנו מתחייבים להדריך את עובדינו להם תהיה גישה למידע בדיני הגנת הפרטיות.
4. אנו מתחייבים לאפשר בקרה מתמדת בזמנים כפי שיראה לנכון למזמין על נהלי האבטחה ואופן ביצוע הוראות החוק על ידינו ולמסור כל מידע או פירוט שיידרש מאתנו על ידי המזמין בעניינים שפורטו לעיל.
5. אנו מתחייבים להשיב למזמין כל מידע שהגיע לרשותנו בקשר עם ביצוע השירותים נשוא הליך זה לרבות כל מדיה ו/או אמצעי אחסון שנמסר לנו לידי המזמין, כמו כן אנו מתחייבים למחוק כל מידע שיישאר ברשותנו עם סיום השירותים.
6. אנו מתחייבים שלא לסחור, לשווק, למסור לצד ג' או להשתמש במידע לכל מטרה אחרת זולת מתן השירות נשוא ההתקשרות. כל שימוש משני במידע – אסור בהחלט אלא אם ניתן אישור מפורש ובכתב מהמזמין.
7. אנו מתחייבים לפעול על פי דרישות תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו - 1986 ולפעול על פי הנדרש ממנהל המאגר לרבות סעי' 3 ו- 14.
8. אנו מצהירים כי איננו נמצאים במצב של ניגוד עניינים ו/או אין לנו כל עניין במידע המועבר לנו לצורך ביצוע השירותים מעבר לביצוע השירותים על פי תנאי ההליך.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

מכרז מס' 1226 – נספח ט'

הסכם סיום התקשרות

תאריך ____/____/____

לכבוד
שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ

הנדון: הסכם סיום התקשרות והעברת כלל המידע והנתונים לידי החברה

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן: "החברה") רואה חשיבות רבה להעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לחברה. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כולל את המקרים בהם הסתיימה תקופת ההסכם ולא הוארכה, או הוארכה תקופת ההסכם והסתיימה או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי.

עם תום תקופת ההתקשרות:

- א. על הספק להעביר לידי החברה או לספק החדש שיבחר, את כל המידע והידע שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו תוך 14 ימי עבודה.
- ב. הבעלות על הנתונים ומאגרי המידע הקיימים ביישומים ובמערכות המידע, לרבות נתונים בגיבוי, היא של החברה ותעבור אליה בפורמט פתוח בתום ההתקשרות. הספק יידרש לעמוד בדרישות נוהל מסירת המערכת בתום ההתקשרות והעברת הנתונים בצורה מלאה ותוך שיתוף פעולה מלא עם הספק הזוכה וללא כל תמורה נוספת.
- ג. הספק יידרש להעביר לחברה, את כל האמצעים בצורה בה ניתן לעשות שימוש בנתונים.
- ד. הספק יציג נוהל או תוכנית עבודה אשר יכלול בתוכו את כל האלגוריתמים, התיעוד, אופן גזירת המידע מהמערכות שברשותו, לטבלאות נתונים אוניברסאליות הניתנות לקריאה ולהסבה למערכות אחרות לרבות מבנה שדות הנתונים ופורמט הקבצים המועבר.
- ה. הנתונים, במקרה זה, יכללו את כל קובצי המערכות הממוחשבות והנתונים המפורטים בכתב, לרבות קבצי אב, תנועות, מסמכים, תמונות, לוגים, אינדקסים, משתמשים, הרשאות, טבלאות עזר וכיו"ב, לרבות נתונים היסטוריים ונתוני ארכיב מיום הקמת המערכת ו/או ממועד קליטתם במערכת המוקדם מביניהם. הספק יציג את האינדקסים לשיוך מחדש של קבצים ומסמכים חזרה למערכת החדשה.
- ו. החברה תהיה רשאית להמשיך לעבוד עם קווי התקשורת של הספק הנוכחי (ככל שיהיו), לאחר סיום ההתקשרות (להחלטתו הבלעדית של החברה), בהתאם לעלויות צד ג' (ספק תשתית תקשורת + ספק ISP) ללא תוספת תקורה.
- ז. הספק (הזוכה במכרז זה) יעביר לספק החדש ובצורה חלקה את הנתונים והמידע מהמערכת שלו למערכת החדשה וישתף פעולה עם הספק החדש ללא תמורה נוספת.
- ח. כמו כן, על הנוהל שיציג הספק, להביא בחשבון מצב של "חפיפה", קרי – בחירת ספק חדש והמשך פעילות במערכת עד העלאת המערכת החדשה לאוויר. יש להביא בחשבון מצב בו המערכת העתידית תוקם בצורה מודולארית ולפיכך תעבודנה במקביל שתי מערכות.
- ט. למען הסר ספק יצוין כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי החברה, חייב הספק לעמוד בהתחייבויותיו בנושא העברת המערכת לספק החדש שיבחר על ידי החברה.

ולראיה באנו על החתום לאחר שהבנו את משמעותה המלאה של הצהרתנו זו:

תאריך	פרטי מורשה חתימה מטעם	חתימה וחותמת מורשה
	הקבלן	החתימה

נספח י' - הוראות הגנת פרטיות, שקיפות ועיבוד מידע

14. בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), ולתקנות שהותקנו מכוחו, מובאת בזאת הודעה על אופן איסוף המידע האישי שיימסר במסגרת הליך המכרז ועיבודו.
1. המידע האישי שיימסר על ידי המציע, לרבות קורות חיים, פרטי התקשרות, תעודות, אישורים, המלצות, נתונים אודות עובדים ונותני שירות מטעמו, וכן מידע נוסף שיימסר במסגרת הליך המכרז (להלן: "המידע"). מובהר כי במסגרת ניהול ההליך עשוי מפרסם המכרז ליצור ולעבד מסמכים ותוצרים פנימיים, לרבות פרוטוקולים, חוות דעת, הערכות ומסמכי עבודה, אשר עשויים לכלול מידע אישי.
2. המציע מצהיר כי ככל שמסר מידע אישי של עובדים, יועצים, ממליצים ו/או צדדים שלישיים אחרים, הוא מוסמך למסור מידע זה, הביא לידיעתם את עצם מסירת המידע ואת מטרות העיבוד, והם נתנו את הסכמתם המלאה, מרצון ומדעת.
3. המידע ישמש אך ורק לצרכים המפורטים להלן, ולא לכל מטרה אחרת:
- ניהול הליך המכרז בהתאם לכל דין; ובדיקת עמידת המציעים בתנאי הסף; הערכת כישוריהם ואיכות המציעים והתאמתם לדרישות המכרז; יצירת קשר עם המציעים לצורך ניהול שוטף של ההליך; עמידה בחובות דיווח, ביקורת ושקיפות החלות על מפרסם המכרז.
4. מובהר כי מסירת המידע אינה חובה על-פי דין; ואולם, המסירה הינה תנאי הכרחי להשתתפות בהליך המכרז, ולחתימת הסכם התקשרות ככל שהמשתתף יזכה.
5. מפרסם המכרז או מי מטעמו רשאים להסתייע במערכות טכנולוגיות ובכלי בינה מלאכותית, לרבות מערכות ניתוח, מיון, השוואה, סיווג, תמלול, זיהוי חריגות, סיכום מידע וקטלוג מסמכים, וזאת ככלי עזר בלבד ובכפוף לבקרה אנושית עקרונית מידתיות, צמצום מידע והוראות הדין. מובהר בזאת במפורש כי לא תתקבל כל החלטה סופית בדבר פסילת הצעה, אי-עמידה בתנאי סף, או דחיית מועמדות, באמצעות מערכת אוטומטית בלבד וללא מעורבות אנושית.
6. יינקטו אמצעים סבירים ומקובלים לשמירת סודיותו ואבטחתו של המידע, בהתאם להוראות הדין ולהסדרי אבטחת המידע החלים על עורך המכרז.
7. המידע לא יועבר לצד שלישי כלשהו, למעט לחברי ועדת המכרזים ויועציה המקצועיים, לעובדי הרשות העוסקים בהליכי המכרז וההתקשרות, ליועצים החיצוניים לרשות (דוגמת יועץ משפטי, סוכן ביטוח וכיוצ"ב), לספקי שירותי מחשוב אחסון, אבטחת מידע, מערכות מידע ומעבדי מידע הפועלים מטעם מפרסם המכרז, בכפוף להתחייבויות מתאימות לשמירת סודיות ואבטחת מידע, למבקר הפנימי, ולגופים המוסמכים על-פי דין.
8. המידע יישמר למשך התקופה הנדרשת לצורך ניהול ההליך, מימוש זכויות, עמידה בחובות דין, ביקורת, התגוננות מפני הליכים משפטיים ודרישות ארכיוניות, ולאחר מכן יימחק, יושמד או יעבור אנונימיזציה, בהתאם להוראות הדין ולמדיניות שמירת המידע החלה.
9. המידע יאוחסן ויעובד באמצעים מאובטחים. ככל שתבוצע העברת מידע מחוץ לישראל, היא תבוצע בהתאם להוראות הדין.

10. המציע זכאי, בכפוף לכל דין, לממש את הזכויות הבאות ביחס למידע הנשמר לגביו : קבלת עותק מהמידע המוחזק לגביו במאגר, בהתאם לסעיף 13 לחוק; ולבקש לתקן או למחוק מידע שנמצא בלתי-מדויק, חלקי, לא ברור או מיושן, בהתאם לסעיף 14 לחוק.
11. ככל שניתנה הסכמה מפורשת לעיבוד מסוים, ניתן לבטלה בכל עת, ובלבד שביטולה אינו פוגע בחוקיות עיבוד שבוצע לפניו.
12. הגשת הצעה במסגרת מכרז זה מהווה אישור מטעם המציע כי קרא את הוראות סעיף זה במלואן, הבין את מטרות העיבוד, הבסיס החוקי לו וזכויותיו, וכי קבלת הודעה זו תחשב כהודעה מוקדמת מספקת לעניין סעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והשתתפות בהליך המכרזי.

תאריך	פרטי מורשה חתימה מטעם	חתימה וחותמת מורשה
	הקבלן	החתימה