



**הוד השרון**  
100% עיר קהילה ירוקה



**עיריית הוד השרון**

**מכרז פומבי מס' 217/17**

**למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני**

**עבור עיריית הוד השרון**

## תוכן עניינים

4.....	<b>מסמך א' – תנאי המכרז והוראות למשתתפים</b>
21 .....	נספח א'1 – דף מידע ארגוני.....
24 .....	נספח א'2 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום .....
25 .....	נספח א'3 - נוסח ערבות בנקאית לקיום ההצעה (ערבות הצעה).....
26 .....	נספח א'4 – תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים .....
27 .....	<b>מסמך ב' – הצהרת המציע</b>
31 .....	<b>מסמך ג' – הצעת המחיר</b>
35 .....	<b>מסמך ד' – חוזה</b>
62 .....	נספח ד'1 – מפרט השירותים.....
85 .....	נספח ד'2 – מפרט מחשוב וטכנולוגיה .....
93 .....	נספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA .....
97 .....	נספח ד'4 – נוסח ערבות בנקאית לקיום ההסכם (ערבות ביצוע).....
98 .....	נספח ד'5 – אישור קיום ביטוחים .....
101.....	נספח ד'6 – תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות.....
103.....	נספח ד'7 – הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו .....
104.....	נספח ד'8 – כתב שיפוי יחסי עובד מעביד .....
105.....	נספח ד'9 – הצהרה על העדר תביעות.....

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

## מודעה

# מכרז פומבי מס' 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור

## עיריית הוד השרון

1. עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין") מזמינה בזאת מציעים להגיש הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון, הכל בהתאם ובכפוף לתנאים ולהוראות המכרז ונספחיו.
2. רשאים להשתתף במכרז ולהגיש הצעות אך ורק מציעים אשר נכון למועד הגשת ההצעות הצעותיהם עומדות בכל התנאים המקדמיים להגשת הצעות, המפורטים להלן:
  - 2.1. למציע ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני לבידורים, המספק מענה אנושי לבידורים בנושאי גביית ארנונה עבור לפחות שתי רשויות מקומיות, שבתחום לפחות אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה, כאשר השירותים כאמור סופקו לכל רשות במשך לפחות שנתיים ברציפות (24 חודשים רצופים) במהלך התקופה 1/1/2013-1/1/2017.
  - 2.2. למציע ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני לתשלומים, המספק מענה אנושי לביצוע גביית ארנונה עבור לפחות שתי רשויות מקומיות, שבתחום לפחות אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה, כאשר השירותים כאמור סופקו לכל רשות במשך לפחות שנתיים ברציפות (24 חודשים רצופים) במהלך התקופה 1/1/2013-1/1/2017.
- יובהר כי המושג "חיצוני" לעניין תנאי הסף 2.1 ו- 2.2 משמעו מוקד טלפוני המופעל על ידי המציע מחוץ לחצרי הרשות המקומית.
- עוד יובהר כי ניתן להציג את אותן רשויות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף 2.1 ו- 2.2, ובלבד ששני תנאי הסף כאמור יתקיימו באותה רשות במלואם.
3. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במשרדי מחלקת חוזים ומכרזים בעירייה, רח' בן גמלא 34, הוד השרון בימים א' - ה' בין השעות 14:00 - 08:00, תמורת תשלום במזומן של 1,000 ₪ (אלף ש"ח), שלא יוחזרו. תנאי להגשה הינו רכישת מסמכי המכרז. אי השתתפות המציע במכרז לאחר שרכש את מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא, לרבות איחור במועד מסירת ההצעה, וכן ביטולו של המכרז על ידי המזמין, לא יהוו עילה להחזרת התשלום. ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, במשרדי מחלקת חוזים ומכרזים בעירייה, בשעות הני"ל, וכן באתר האינטרנט של העירייה בכתובת: [www.hod-hasharon.muni.il](http://www.hod-hasharon.muni.il)
4. שאלות הבהרה בקשר עם מסמכי המכרז ניתן יהיה להעביר לעירייה לא יאוחר מיום חמישי ה- 07/09/2017 בשעה 13:00 באמצעות עו"ד חזי קינן, מנהל חוזים ומכרזים, בדוא"ל: [Michraz@hod-hasharon.muni.il](mailto:Michraz@hod-hasharon.muni.il)
5. על כל מציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית חתומה ומבויילת כדין בסך של 20,000 ₪, כמפורט במסמכי המכרז.
6. על המציע להפקיד במסירה אישית את הצעתו, בהתאם לדרישות ותנאי המכרז, בצירוף כל מסמכי המכרז ונספחיו כשהם חתומים ומלאים כדבעי, במעטפה סגורה, בתיבת המכרזים שנמצאת במחלקת חוזים ומכרזים בעירייה, רח' בן גמלא 34, הוד השרון, לא יאוחר מיום ראשון ה- 17/09/2017 בשעה 13:00. ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא הוגשה עד המועד האמור.
7. כנס ספקים יתקיים ביום ראשון ה- 03/09/2017 בשעה 12:00, במועדון ה"באר" בבניין העירייה, רח' בן גמלא 28, הוד השרון. הנוכחות בכנס אינה חובה, אך מומלצת על ידי העירייה.
8. אין להגיש הצעה על-ידי מספר מציעים במשותף, והצעה משותפת שכזו תיפסל.
9. מבלי לגרוע מזכויותיו וסמכויותיו של המזמין על-פי מסמכי המכרז ו/או על-פי כל דין, מובהר בזאת, כי המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש, וכן את הזכות שלא לקבל אף הצעה שהיא.
10. היה ותתגלה סתירה בין מודעה זו לבין מסמכי המכרז, האמור במסמכי המכרז גובר על האמור במודעה זו.

בכבוד רב,

חי אדיב - ראש העיר

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

## מסמך א' – תנאי המכרז והוראות למשתתפים

1. **מהות המכרז**
- 1.1. עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין" ו/או "העירייה") מזמינה בזאת מציעים להגיש הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 217/17 (להלן: "המכרז") למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון (להלן: "השירותים").
- 1.2. השירותים יינתנו על ידי המציע הזוכה במכרז זה (להלן: "המציע הזוכה" ו/או "הספק" ו/או "הקבלן") על פי דרישות מסמכי המכרז, לרבות המפרטים המצורפים לו וחווה ההתקשרות, ובהתאם להוראות גזבר העירייה ו/או מי מטעמו (להלן: "מנהל המזמין").
- 1.3. השירותים יינתנו למחלקות הגבייה, השומה והשילוט בעירייה.
- 1.4. למען הסר ספק, השירותים יופעלו על ידי המציע הזוכה מחוץ לחצרי העירייה.
- 1.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוקד הגבייה הטלפוני (להלן: "המוקד") אשר יסופק במסגרת המכרז יכלול את ערוצי השירות להלן, אך לא רק:
- 1.5.1. **מוקד טלפוני אנושי לביורורים** (להלן: "מוקד הביורורים") - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות וביורורים של בעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח השיפוט של המזמין (להלן: "הלקוחות") בנושאי גבייה ושומה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט. לקוחות שיהיו מעוניינים לבצע תשלום יוכלו לעשות זאת גם דרך מוקד הביורורים.
- 1.5.2. **מוקד טלפוני אנושי לתשלומים** (להלן: "מוקד התשלומים") - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יבצעו גבייה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט מלקוחות באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.
- 1.6. בנוסף, המזמין שומר לעצמו את הזכות לכלול במסגרת המוקד מספר ערוצי שירותי אופציונאליים, כדלהלן:
- 1.6.1. **מענה קולי ממוחשב לתשלומים - IVR** (להלן: "IVR") - מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, ומאפשרת ביצוע תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציג שירות.
- 1.6.2. **אתר אינטרנט לתשלומים** (להלן: "אתר התשלומים") - הפעלת אתר אינטרנט המאפשר גבייה מיידית של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט.
- 1.6.3. **אפליקציית QR Code** (להלן: "QR") - לסריקת קוד המוצג על גבי החשבוניות התקופתיות ו/או הדרישות לתשלום חוב באמצעות מכשירי

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

טלפון חכם, פעולה המאפשרת גבייה מיידית של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט.

1.7. יובהר, כי המציע הזוכה מתחייב לספק את השירותים גם ביחס לחובות ארנונה, אגרות שילוט ושמירה המועברים על ידי המזמין לטיפול עורכי דין (פנימיים ו/או חיצוניים) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה. למציע הזוכה לא יהיו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.

1.8. המזמין שומר לעצמו אופציות לקבל את שירותי מוקד התשלומים ו/או את ה-IVR ו/או אתר התשלומים גם עבור גביית תשלומי אגרות נוספות ו/או היטלים ו/או קנסות חניה ופיקוח עירוני ו/או גזרי דין בתחומי רישוי עסקים ותכנון ובניה. במקרה בו יחליט המזמין לממש אחת או יותר מהאופציות כאמור, תחולנה על ביצוען כל הוראות מסמכי המכרז, המפרטים המצורפים לו וחוזיה ההתקשרות, לרבות גובה התמורה כאמור בסעיף 5 למסמך הצעת המחיר.

1.9. תנאי ההתקשרות עם המציע הזוכה במכרז יהיו על פי תנאי המכרז וחוזיה ההתקשרות על מסמכיהם ונספחיהם כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

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

## 2. מסמכי המכרז

המסמכים המפורטים מטה, מהווים חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקראו להלן יחד ולחוד, מסמכי המכרז:

- מסמך א' – תנאי המכרז והוראות למשתתפים
- נספח א'1 - דף מידע ארגוני
- נספח א'2 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום
- נספח א'3 - נוסח ערבות בנקאית לקיום ההצעה (ערבות)
- נספח א'4 – תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים
- מסמך ב' – הצהרת המציע
- מסמך ג' – הצעת המחיר
- מסמך ד' – חוזה
- נספח ד'1 – מפרט השירותים
- נספח ד'2 – מפרט מחשוב וטכנולוגיה
- נספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA
- נספח ד'4 – נוסח ערבות בנקאית לקיום ההסכם
- נספח ד'5 – אישור קיום ביטוחים
- נספח ד'6 – תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות
- נספח ד'7 – הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו
- נספח ד'8 – כתב שיפוי יחסי עובד מעביד
- נספח ד'9 – הצהרה על העדר תביעות

## 3. נתונים כלליים

להלן נתונים באשר לפעילות מוקד הגבייה אצל המזמין. יובהר ויודגש כי הנתונים והמידע המובאים להלן אינם מחייבים את המזמין ויש לראות בהם משום מתן אינדיקציה כללית בלבד, אשר אין להסתמך עליה בשום דרך שהיא בעת הגשת ההצעות למכרז והיא אינה

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

מחייבת את המזמין בשום אופן. באחריותו המלאה של המציע לערוך את כל הבירורים ו/או הבדיקות הדרושות לו לצורך הגשת הצעתו למכרז:

שנת 2015	שנת 2016	
19,100	21,900	מספר פניות למוקד טלפוני אנושי לבירורים
5,100	4,800	מספר פניות למוקד טלפוני אנושי לתשלומים
5,000	5,000	מספר תשלומים ב IVR
17,100	19,200	מספר תשלומים באינטרנט

- מספר הוראות הקבע באשראי נכון ליום 31/07/2017 - כ - 5,235.

**4. לוח זמנים**

- 4.1. **מועד כנס ספקים (לא חובה):** יום ראשון ה- 03/09/2017 בשעה 12:00, במועדון ה"באר" בבניין העירייה, רח' בן גמלא 28, הוד השרון. הנוכחות בכנס אינה חובה, אך מומלצת על ידי העירייה
  - 4.2. **המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות:** לא יאוחר מיום חמישי ה- 07/09/2017 בשעה 13:00.
  - 4.3. **המועד האחרון להגשת הצעות:** לא יאוחר מיום ראשון ה- 17/09/2017 בשעה 13:00.
  - 4.4. **מועד תוקף ערבות הצעה:** עד ליום ה- 17/01/2018.
- המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תימסר לכל מי שרכש את מסמכי המכרז או נרשם על-ידי נציג המזמין.**
- 4.5. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במשרדי מחלקת חוזים ומכרזים בעירייה, רח' בן גמלא 34, הוד השרון בימים א' - ה' בין השעות 08:00 - 14:00, תמורת תשלום במזומן של 1,000 ₪ (אלף ש"ח), שלא יוחזרו. תנאי להגשה הינו רכישת מסמכי המכרז. אי השתתפות המציע במכרז לאחר שרכש את מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא, לרבות איחור במועד מסירת הצעה, וכן ביטולו של המכרז על ידי המזמין, לא יהוו עילה להחזרת התשלום.
  - 4.6. ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, במשרדי מחלקת חוזים ומכרזים בעירייה, בשעות הנ"ל, וכן באתר האינטרנט של העירייה בכתובת:

[www.hod-hasharon.muni.il](http://www.hod-hasharon.muni.il)

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

5. **תנאי סף להשתתפות במכרז**

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

5.1. למציע ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני לביורורים, המספק מענה אנושי לביורורים בנושאי גביית ארנונה עבור לפחות שתי רשויות מקומיות, שבתחום לפחות אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה, כאשר השירותים כאמור סופקו לכל רשות במשך לפחות שנתיים ברציפות (24 חודשים רצופים) במהלך התקופה 1/1/2013-1/1/2017.

5.2. למציע ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני לתשלומים, המספק מענה אנושי לביצוע גביית ארנונה עבור לפחות שתי רשויות מקומיות, שבתחום לפחות אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה, כאשר השירותים כאמור סופקו לכל רשות במשך לפחות שנתיים ברציפות (24 חודשים רצופים) במהלך התקופה 1/1/2013-1/1/2017.

**יובהר כי המושג "חיצוני" לעניין תנאי הסף 5.1 ו- 5.2 משמעו מוקד טלפוני המופעל על ידי המציע מחוץ לחצרי הרשות המקומית.**

**עוד יובהר כי ניתן להציג את אותן רשויות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף 5.1 ו- 5.2, ובלבד ששני תנאי הסף כאמור יתקיימו באותה רשות במלואם.**

6. **מסמכים נדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שעל המציע לצרף להצעתו**

6.1. לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף 5.1 ו- 5.2 לעיל, על המציע לפרט את הלקוחות עבורם הפעיל המציע מוקד טלפוני חיצוני לביורורים ומוקד טלפוני חיצוני לתשלומים, על פי הנוסח שבנספח א'1. הפירוט יכלול את שם הלקוח, מס' התושבים, תקופת מתן השירותים, תיאור השירותים ופרטי איש הקשר. **פירוט זה יאושר על ידי עו"ד.**

7. **מסמכים נוספים**

7.1. אישור על רישום המציע כעוסק מורשה.

7.2. מציע שהוא תאגיד או שותפות - יצרף אישור רישום או נסח חברה/שותפות עדכני.

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

7.3.1. אישור מפקיד שומה מורשה, מרואה חשבון או מיועץ מס, המעיד על

ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

(אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976.

7.3.2. תצהיר מטעם המציע בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים

זרים מאושר ע"י עו"ד, בנוסח נספח א'2 למכרז.

7.4. תצהיר מטעם המציע בדבר קיום תנאים סוציאליים, מאושר על ידי עו"ד, בנוסח

**נספח א'4 למכרז.**

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 7.5. קבלה על רכישת מסמכי המכרז ע"ש המציע. יודגש, כי הקבלה ו/או מסמכי המכרז אינם ניתנים להעברה למציע אחר (למזמין זכות לקיים נוהל זיהוי של רוכש מסמכי המכרז והתאמתו לזהות המציע).
- 7.6. ערבות הצעה, כמפורט בסעיף 8 להלן ועל פי הנוסח שבנספח א'3.
- 7.7. המציע יחתום על כל עמודי המכרז באמצעות מורשי החתימה מטעמו, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 7.8. המציע יצרף את כלל המסמכים והנספחים למכרז זה כשהם מלאים, חתומים על ידי המציע ועל ידי עו"ד (בהתאם לדרישה) ומעידים על מלוא הניסיון הנדרש מהמציע.
- 7.9. כל מסמכי ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים במסגרת המכרז, ככל שיהיו כאלה, חתומים על ידי המציע.

**המסמכים בסעיפים 6 ו-7 לעיל יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וחווה ההתקשרות במסגרתו.**

8. **ערבויות**
- 8.1. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית חתומה ומבויילת כדין לפי הנוסח המצורף לתנאי מכרז זה בנספח א'3, על סך של 20,000 ₪ (לעיל ולהלן: "ערבות הצעה"). יודגש כי שם "מבקש" הערבות הבנקאית חייב להיות זהה לשם המציע.
- 8.2. ערבות ההצעה תעמוד בתוקפה עד ליום ה- 17/01/2018. במידת הצורך ועל פי דרישת המזמין, מתחייב המציע להאריך תוקפה של ערבות ההצעה לתקופה נוספת עד 90 יום נוספים.
- 8.3. ערבות ההצעה תהא בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פניה חד-צדדית של המזמין. מודגש, כי יכול שערבות ההצעה תוגש לחילוט גם באמצעות הפקסימיליה, הכל כמפורט בטופס כתב הערבות.
- 8.4. ערבות ההצעה תוחזר למציעים שהצעתם לא נתקבלה לאחר שיחתם חוזה עם מי שיקבע ע"י המזמין כזוכה.
- 8.5. **הצעה שלא תצורף אליה ערבות הצעה, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל - לא תידון כלל.**
- 8.6. מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המזמין, על סך של 50,000 ₪ כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף כנספח ד'4 למסמכי המכרז (לעיל להלן: "ערבות ביצוע").
- 8.7. ערבות הביצוע תהא לפקודת המזמין, צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין ובלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט **תוך 7 ימים קלנדרים** מפנייה חד צדדית של המזמין, בכל תקופת תוקפו של המכרז או ההסכם, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או ההסכם.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 8.8. היה ותקופת ההתקשרות תוארך לתקופת האופציה או לתקופת האופציה, או לחלק מהן, תוארך ערבות הביצוע בהתאם על ידי המציע וזאת במועד קבלת הודעת המזמין בדבר הארכת תקופת ההסכם.
- 8.9. המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות.

#### 9. עמידה בדרישות הביטוח

- 9.1. מבלי לגרוע מאחריות חוקית של המציע שהצעתו תוכרז כזוכה ו/או על פי דין או הסכם, מתחייב המציע הזוכה להחזיק ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות המכרז, בהיקף שלא יהיה מצומצם מהמפורט בדרישות כפי שמופיעות בחוזה ההתקשרות וכמופיע בנספח ד'5 – אישור קיום ביטוחים (לעיל להלן): "**הביטוחים הנדרשים**" ו/או "**דרישות הביטוח**".
- 9.2. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את הביטוחים הנדרשים, את דרישות והוראות הביטוח ואת מהות העבודות לפי מסמכי המכרז והחוזה במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- 9.3. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר ממועד תחילת ביצוע העבודות וכתנאי לתחילתן, או ממועד חתימת החוזה (לפי המוקדם), את נספח ד'5 – אישור קיום ביטוחים (בנוסחו המקורי) כשהוא חתום כדין על ידי המבטח.
- 9.4. בנוסף להמצאת אישור קיום ביטוחים כאמור, מתחייב המציע כי בכפוף לדרישת המזמין בכתב ימציא לו העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 9.5. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי שינויים ביחס לנספח ד'5 עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 9.6. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה שנספח ד'5 – אישור קיום ביטוחים יוגש במועד הגשת ההצעה בחתימת המבטח, אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווה אישור המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחים הנדרשים.

#### 10. הבהרות

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

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

10.2. שאלות הבהרה בקשר עם מסמכי המכרז ניתן יהיה להעביר לעירייה לא יאוחר מיום חמישי ה- 07/09/2017 בשעה 13:00 באמצעות עו"ד חזי קינן, מנהל חוזים ומכרזים, בדוא"ל:

[Michraz@hod-hasharon.muni.il](mailto:Michraz@hod-hasharon.muni.il). בנושא הדוא"ל יש לציין "פניה לקבלת הבהרות למכרז פומבי מס' 217/17". באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא קבלת שאלותיהם באמצעות אישור קריאת דוא"ל אוטומטי.

10.3. שאלות ההבהרה תוגשנה בקובץ word פתוח בלבד במבנה הבא:

השאלה	פרק וסעיף רלוונטיים	המסמך או הנספח אליו מתייחסת השאלה	מס' סידורי

10.4. המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יענה – עד למועד האחרון להגשת הצעות – לשאלות הבהרה של מציעים אשר יישלחו אליו בדוא"ל כאמור לעיל. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יישלחו למציעים לכתובות הדוא"ל מהן תקבלנה שאלות ההבהרה. במקביל, מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יפורסמו באתר האינטרנט של המזמין בכתובת:

<http://www.hod-hasharon.muni.il/>

10.5. יובהר כי בכל מקרה, באחריותם הבלעדית של המציעים להתעדכן באמצעות אתר האינטרנט לעיל בכל הבהרה כאמור, ויראו בכל המציעים ככאלה המודעים בפועל לכל הודעת הבהרה למציעים שפורסמה באתר כאמור.

10.6. אי קבלת תשובות מצד המזמין לשאלות הבהרה לא תהווה עילה להארכת המועד להגשת הצעות.

10.7. לא התייחס המזמין לשאלות הבהרה עד למועד האחרון להגשת הצעות יראו בכך דחיית פניית המציע.

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

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

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

## 11. תוקף ההצעה

ההצעה תהיה בתוקף עד ליום ה- 17/01/2018. במידת הצורך ועל פי דרישת המזמין, מתחייב המציע להאריך את תוקף הצעתו לתקופה נוספת עד 90 יום נוספים.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

## 12. הצהרות הנדרשות מהמציע ומובנות מהשתתפותו

- 12.1. המציע מצהיר כי בהגשת הצעתו והשתתפותו במכרז, כמוה כהודעה ואישור, שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.
- 12.2. המציע מצהיר כי ידוע לו שכל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- 12.3. המציע מצהיר כי ידוע לו שאין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
- 12.4. המציע מצהיר כי ידוע לו כי אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. כל שינוי ו/או תוספת ו/או מחיקה ו/או תיקון שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה.
- 12.5. המציע מצהיר כי המחיר המוצע על ידו במכרז, כולל את כל העלויות הכרוכות, בייצור, אספקה, הובלה, הקמה, התקנה, אחריות, ביטוח, אחזקה, רישוי, אגרות, היתרים, תקנים, כ"א, ציוד, אמצעים וכל הוצאה אחרת הכרוכה ביישום תוצאות המכרז.
- 12.6. המציע מצהיר, כי ידוע לו כי היה ויחליט המזמין כאמור שלא לבצע את השירותים ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ואו טענה מכל סוג שהוא.
- 12.7. המציע מצהיר כי ידוע לו כי הוא יעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיע המזמין על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות להבטחת הצעתו.
- 12.8. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 12.9. בנוסף להצהרות במסמכי המכרז, יצרף המציע להצעתו, הצהרה חתומה, בנוסח המצורף במסמך ב' (להלן: "הצהרת המציע").

## 13. הצעת המחיר והתמורה לזוכה

- 13.1. בכפוף למתן השירותים, נשוא המכרז והחוזה, על ידי המציע הזוכה ובכפוף לביצוע כל חובותיו הקבועות במסמכי המכרז ובחוזה, נקבעו **מחירי מקסימום** (לא כולל מע"מ) לשני ערוצי השירות - מוקד הבירורים ומוקד התשלומים (ברמת ביצוע בפועל של יחידת שירות אחת), כל זאת כמפורט במסמך ג'.
- 13.2. על המציע במכרז להציע מחירים בש"ח עבור שני ערוצי השירות (לא כולל מע"מ), **אשר לא יעלו על מחירי המקסימום** שנקבעו במכרז (טור E בטבלה בסעיף 4 למסמך ג').
- 13.3. הצעה שלא תכלול מחיר מוצע עבור אחד או יותר מערוצי השירות - ייחשב הדבר כאילו הוצעו עבורם מחירי המקסימום.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 13.4. למען הסר ספק, התמורה למציע הזוכה תחושב כמכפלה של המחירים אשר נקב בהצעתו עבור כל ערוץ שירות (טור E בטבלה בסעיף 4 למסמך ג') בהיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידו בפועל מידי חודש (לעיל ולהלן: "התמורה").
- 13.5. לתמורה למציע הזוכה יתווסף מע"מ כחוק.
- 13.6. בנוסף, ככל שהמזמין יבחר לממש אחד או יותר מהשירותים האופציונאליים של IVR, אתר תשלומים ו-QR, יספקם הספק לפי תעריפים קבועים מראש (לא כולל מע"מ), כמפורט בטבלה בסעיף 5 למסמך ג'. בכל מקרה התמורה למציע הזוכה בגין השירותים האופציונאליים, ככל שידרשו על ידי המזמין, תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידי המציע הזוכה בפועל מידי חודש.
- 13.7. למען הסר ספק, התמורה לספק בגין שיחה נענית במוקד הברורים הכוללת גם גביית תשלום - תהא לפי תעריף בגין שיחה נענית במוקד הברורים בלבד.
- 13.8. יובהר כי בגין שיחות חוזרות של נציגי שירות ללקוחות במסגרת שירות ה- Call Back – תשלום למציע הזוכה תמורה לפי המחיר שנקב בהצעתו עבור מוקד התשלומים.
- 13.9. מוסכם, כי התמורה למציע הזוכה על פי מכרז זה הינה סופית ומחלטת וכוללת את כל התשלומים וההוצאות הכרוכים באספקת פי תנאי מסמכי המכרז, כולל כל ההוצאות הנלוות וההתייקרויות, למעט מע"מ. לא תשלום למציע הזוכה כל תמורה נוספת בגין אספקת השירותים.
- 13.10. להסרת כל ספקות, המציע הזוכה לא יהיה זכאי להחזר הוצאות מכל מין וסוג שהוא. התמורה הנקובה לעיל היא סופית ומחלטת.
- 13.11. מובהר, כי המזמין יישא בתשלומים ובהוצאות בגין מעטפות מבוילות והדפסת שוברי תשלום ממוגנטים הכרוכים באספקת השירותים. יתר התשלומים וההוצאות מכל מין וסוג הנדרשים לביצוע מלא של כלל השירותים בשלמות על פי מסמכי המכרז יבואו על חשבונו והוצאותיו של המציע הזוכה, ובכלל זה כוח אדם, משרדים, ציוד, מחשב, רישיונות והיתרים, הדפסת חשבונות, קבלות וטפסים, התחברות למערכות המידע של המזמין, אביזרים, חומרים, נסיעות, ביטוחים וכיו"ב.
- 13.12. התמורה אשר תשלום למציע הזוכה תחושב בהתבסס על כמות יחידות השירות שבוצעו בפועל על ידי המציע הזוכה מידי חודש. במסגרת תשלום התמורה, תבוצע גם התחשבנות בגין קנסות לפי נספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA. בנוסף, יערוך המזמין התחשבנות סופית שנתית, מידי שנה עד לסוף פברואר, לחישוב תוספות תשלום לפי נספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA/סכומי יתר/הפרשים, ככל שיהיו, עבור התקופה שמהראשון לחודש ינואר ועד סוף חודש דצמבר של השנה החולפת.
- 13.13. מובהר בזאת כי המזמין רשאי להזמין עבודות מכוח המכרז בהיקפי עבודה משתנים ו/או להחליט על דחיית ביצוע חלק מן העבודות למועד מאוחר יותר, הכל בהתאם

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- לשיקול דעתו, לצרכיו ולתקציבו. כמו כן, רשאי המזמין לבצע את העבודות, כולן או חלקן, באמצעות עובדיו ו/או אחרים, לפי ראות עיניו.
- 13.14. אין באמור דלעיל כדי לשנות את התמורה לה זכאי המציע הזוכה בעד ביצוע השירותים. כמו כן למציע הזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות פיצוי בגין אי מסירת ו/או מסירת חלק מהעבודות בלבד לביצוע על ידו ו/או דחיית ביצוע חלק מן השירותים. המציע הזוכה מתחייב מצדו לבצע את העבודות בהתאם לדרישות המזמין במועד ובאופן הנדרש להם התחייב במסגרת הצעתו.
- 13.15. כל דרישה ושינוי רגולטורי בתחום מתן השירותים נשוא מכרז זה יחולו על המציע הזוכה והוא יידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, ככל שישנן, על חשבונו בלבד (בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונו) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת.

#### 14. תקופת ההתקשרות והיקפה

- 14.1. ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד חתימת החוזה (לעיל ולהלן: **"תקופת ההתקשרות"**). ברם, ששת החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות יהוו תקופת ניסיון (לעיל ולהלן: **"תקופת הניסיון"**), אשר במהלכה יהא המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות. המזמין רשאי להחליט על הארכת תקופת הניסיון של הספק בתקופה נוספת שתמשך עד 6 חודשים נוספים (לעיל ולהלן: **"תקופת הניסיון המוארכת"**), עליה תחול ההוראה האמורה לעיל.
- 14.2. למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, כל אחת של שנה (12 חודשים), או חלק ממנה (להלן ולעיל: **"תקופת האופציה"** או **"תקופות האופציה"**). תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופת האופציה או תקופות האופציה, לא תעלה בסה"כ על 5 שנים (60 חודשים).

#### 15. אופן הגשת הצעות

- 15.1. על המציע להפקיד במסירה אישית את הצעתו, בהתאם לדרישות ותנאי המכרז, בצירוף כל מסמכי המכרז ונספחיו כשהם חתומים ומלאים כדבעי, במעטפה סגורה, בתיבת המכרזים שנמצאת במחלקת חוזים ומכרזים בעירייה, רח' בן גמלא 34, הוד השרון, לא יאוחר מיום ראשון ה- 17/09/2017 בשעה 13:00.
- הצעה שלא תימסר אישית לתיבת המכרזים עד למועד ולשעה האמורים תיחשב כאילו לא הגיעה במועד ולא תתקבל.**
- 15.2. המציע יגיש את הצעתו בתוך מעטפה סגורה עליה ירשם "מכרז פומבי מס' 217/17" אשר בתוכה המסמכים הבאים:

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 15.2.1. כל מסמכי המכרז ונספחיו, מהודקים, אשר יוכנסו חתומים בידי המציע ב-2 עותקים זהים, כאשר עותק אחד הינו המקור ויסומן "מקור" ועותק שני הינו העתק של העותק המקורי ויסומן "העתק".
- 15.2.2. טופס הצעת המחיר של המשתתף במכרז המסומנת כמסמך ג' למסמכי המכרז, כשהיא חתומה ומלאה כדבעי.
- 15.2.3. טופס ערבות ההצעה של המשתתף במכרז המסומנת כנספח א'3 למסמכי המכרז, כאשר היא עומדת בדרישות סעיף 8 לעיל.
- 15.3. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז באמצעות מורשי החתימה מטעמו, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם. כמו כן, על המציע לדאוג לאימות חתימות על ידי עו"ד במקומות הנדרשים.
- 15.4. לנוחות המציעים להלן טבלת מוצעת ביחס למבנה אופן הגשת ההצעה, בחלוקה לפרקים וחוצצים:

חוצצים	פרקים
תמצית מנהלים	<b>מידע על הספק על השירותים</b>
מענה והסבר כולל של השירותים המוצעים	
כל נספחי מסמך א'- הוכחת ניסיון המציע ויתר הנספחים לרבות תצהירים ואישורים, בהתאם לדרישות המכרז	<b>מסמכי המכרז והסכם ההתקשרות</b>
כל מסמכי המכרז, מסמך ד' (חוזה ההתקשרות) והנספחים לחוזה	
נספח א'3	<b>ערבות ההצעה</b>
מסמך ג'	<b>הצעת מחיר</b>

- 15.5. כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז ובכלל זה אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המציע, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז תחולנה על המציע, והן לא יוחזרו לו מכל סיבה שהיא.
- 15.6. הצעת המציע - במסמך ג' תכלול את מלוא התמורה אותה מבקש לעצמו המציע ובכלל זה בגין כל השירותים, הפעולות, ההוצאות, התשלומים וכוח האדם הדרוש לביצוע השירותים, כמפורט במסמכי המכרז.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

- 15.7. למען הסר ספק, המציע הזוכה יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז להגשה וכל הדרוש בהתאם להוראות המכרז.
- 15.8. ליד כל תיקון מחיר בהצעת המחיר, על המציע לחתום בחתימה וחותמת.
- 15.9. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 15.10. ככל שלדעת המציע קיימים בהצעתו חלקים הכוללים סודות מסחריים או עסקיים (להלן: "מידע סודי"), שלדעתו אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בהם, עליו לצרף להצעתו נספח המפרט את המידע הסודי האמור ואת הנימוקים שבגללם אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בו. מציע שלא יצרף להצעתו נספח כאמור יחשב כמי שנתן את הסכמתו לכך שמציעים אחרים יהיו זכאים לעיין בהצעתו במלואה. צרף המציע להצעתו נספח כאמור לעיל, ייחשב הדבר כהסכמה מפורשת מצידו לכך שסוג המידע הסודי שפורט בנספח ייחשב כמידע סודי גם בהצעות של המשתתפים האחרים במכרז ולכן הוא מוותר מראש על זכותו לעיין באותו מידע בהצעותיהם. מובהר בזה כי ההחלטה האם יש במסמכי ההצעה "מידע סודי" כאמור הינה בכל מקרה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.
- 15.11. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע באחת משתי חוברות המכרז, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.

#### 16. קריטריונים לבדיקת ההצעה

- 16.1. **שלב א' - בדיקת עמידה בתנאי הסף**
- בדיקת התנאים המוקדמים (תנאי סף) - כל הצעה תיבדק מול הדרישות המפורטות בסעיפים "תנאי סף להשתתפות במכרז" ו- "מסמכים נדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שעל המציע לצרף להצעתו". במידה וימצא כי חסרים פרטים או מסמכים ביחס לתנאי הסף, וועדת המכרזים תהא רשאית לשקול את האפשרות לבקש השלמת הפרטים, בכפוף להוראות הדין ביחס לפגמים טכניים ו/או מהותיים ולהוראות מסמכי המכרז. הצעה שבסופו של דבר יימצא, כי אינה עומדת בתנאי הסף, תיפסל ולא תידון כלל בשלב ב'.
- 16.2. **שלב ב' - דירוג הצעות המחיר**
- הצעות שעברו את שלב א' לעיל תדורגנה לפי ציוני הצעות המחיר, כדלקמן:
- 16.2.1. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע במסמך ג' למכרז.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 16.2.2. על המציע במכרז להציע מחירים בש"ח עבור שני ערוצי השירות (לא כולל מע"מ), אשר לא יעלו על מחירי המקסימום שנקבעו במכרז (טור E בטבלה בסעיף 4 למסמך ג').
- 16.2.3. המחירים שיוצעו עבור ערוצי השירות יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות למעט מע"מ.
- 16.2.4. למען הסר ספק, אומדן היקף יחידות השירות למשך שנה אחת (טור C בטבלה בסעיף 4 למסמך ג') מבוסס על נתוני הפעילות לשנים 2015-2016 ונקבע לצורך השוואת הצעות המחיר בלבד. התמורה למציע הזוכה תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידי המציע הזוכה בפועל מידי חודש. אין המזמין מתחייב לשלם בהתאם לאומדן היקף יחידות השירות המפורט במסמך ג', אלא רק לפי היקפי ביצוע בפועל גם אם נמוכים מהאומדן כאמור.
- 16.2.5. הצעות המחיר תשווינה על-סמך התמורה הכוללת המבוקשת למתן שני ערוצי השירות למשך שנה אחת, כולל מע"מ (F4), כפי שהוצע בטבלה בסעיף 4 למסמך ג' (להלן: "עלות הצעה כוללת").
- 16.2.6. ההצעה הזוכה תהא בעלת עלות ההצעה הכוללת הנמוכה ביותר.

#### 17. התחייבויות הזוכה

- 17.1. מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה זוכה (להלן: "הזוכה") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, היא עליו לחתום על חוזה ההתקשרות על כל נספחיו ולהחזירו למזמין, כשהוא חתום כדין, תוך 14 ימים מתאריך הודעת המזמין לזוכה בדבר זכייתו במכרז, וכן להמציא למזמין במעמד החזרת החוזה החתום כאמור את המסמכים הבאים:
- 17.1.1. ערבות בנקאית חתומה לביצוע החוזה, בנוסח נספח ד'4.
- 17.1.2. אישור קיום ביטוחים חתום מאת חברת ביטוח מטעם הזוכה, בנוסח נספח ד'5.
- 17.1.3. תוכנית עבודה לביצוע החוזה, לרבות תכנית הדרכה מפורטת לנציגי השירות מטעם הספק ועובדי המזמין.
- 17.2. למציעים אשר לא זכו במכרז תישלח הודעה בכתב באשר לאי זכייתם.
- 17.3. בהודעה בכתב שתימסר לזוכה על זכייתו ייקבע מועד תחילת ההתקשרות, ועד למועד זה על הזוכה להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, כל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על זכייתו.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

**18. זכויות המזמין**

- 18.1. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. למציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המזמין בשל כך.
- 18.2. המזמין יהא רשאי במהלך הבדיקה לדרוש מהמשתתפים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת ההצעות, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי, בין היתר על מנת לבחון את המשתתף, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליו, כאמור. לא שיתף הקבלן פעולה ו/או לא המציא פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והמזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו.
- 18.3. למזמין זכות לבצע סיור בבית העסק של המציע או בכמה מבתי העסק שלו לשם התרשמות וזאת בתיאום מראש עם המציע. כמו כן, למזמין זכות להזמין למשרדיו את המציע, לצורך היכרות עמו והתרשמות מניסיונו.
- 18.4. המזמין יהא רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי לפנות לממליצים או לקוחות של המציע, ולברר פרטים נוספים, והספק לא ימנע ולא תהיה טענה כלשהי למזמין.
- 18.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא להתקשר עם מציע שאין לו המלצות וניסיון קודם.
- 18.6. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 18.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים. כמו כן, המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה.
- 18.8. בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עמו או עם רשות ו/או תאגיד ו/או גוף אחר כספק ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנוכח לדעת ששישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו. או לחלופין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של המזמין ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 18.9. המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 18.10. למזמין נשמרת הזכות לבחור יותר ממציע אחד לביצוע השירותים. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתקשר עם הזוכה לגבי חלק מהצעתו ו/או לפצל את מתן השירותים בין מספר זוכים.
- 18.11. המזמין רשאי לא לבחור זוכה לחלק מהשירותים או לכלל השירותים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 18.12. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על המזמין חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.
- 18.13. במקרה ששניים או יותר מהמציעים הגישו הצעת מחיר זהה, שתהא בעלת "עלות ההצעה הכוללת" הנמוכה ביותר, המזמין יהיה רשאי לקיים הליך תחרותי נוסף בו יתבקשו כלל המציעים שהגישו הצעת מחיר זהה כאמור להגיש הצעות מחיר משופרות במעטפה סגורה, במועד שייקבע על ידי המזמין. לא הגיש מציע אשר המזמין פנה אליו הצעה סופית, תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית. ההצעה הסופית (משופרת או מקורית) בעלת "עלות ההצעה הכוללת" הנמוכה ביותר - תיבחר כזוכה.
- 18.14. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע באחת משתי חוברות המכרז, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.
- 18.15. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזה הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין.
- 18.16. המזמין רשאי להחליט, כי אי התאמה לתנאי המכרז הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בהצעה, ולתקנה.
- 18.17. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשקלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו, בין היתר, המצאת ערבות הביצוע ונספח אישור עריכת הביטוח כנדרש בהסכם וכן חתימת המזמין על חוזה ההתקשרות, והכל תוך 14 ימים מתאריך הודעת המזמין לזוכה בדבר זכייתו במכרז.
- 18.18. לא חתם הזוכה על חוזה ההתקשרות ו/או לא המציא את ערבות הביצוע ו/או נספח אישור עריכת הביטוח ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 14 ימים מיום שנמסר לו על זכייתו – רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע.
- 18.19. במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור בסעיף 18.18, והמזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכייה, יהא

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום 14 ימים מיום מסירת ההודעה לזוכה על זכייתו ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שישלם המזמין למציע הזוכה.

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

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

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

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

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

18.20.5. הוכח להנחת דעתו של המזמין, כי הזוכה מסתלק מביצוע השירותים;

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

18.20.7. התברר, כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה בקשר למכרז זה אינה נכונה, או שהזוכה לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת המזמין היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז;

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

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

18.20.10. החלפת ו/או אי הצבת מנהל הלקוח שאושר מראש על ידי המזמין לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות;

18.21. בוטלה הזכייה במכרז בנסיבות המפורטות בסעיפים 18.18 ו/או 18.20, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות להצעה ו/או את ערבות הביצוע של הזוכה וכן לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה באופן מיידי וללא מתן

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחייהם.

הודעה מוקדמת, לבצע במקום הזוכה את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את ביצוע המכרז לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.

18.22. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על

ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחילופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.

18.23. למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנה קלנדרית.

18.24. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך ולא יהא זכאי לכל שיפוי מהמזמין

בגין הוצאות אלה.

18.25. הליך זה כפוף לדיני מדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת. ההצעות תערכנה ותוגשנה

בהתאם לכל דין.

**בכבוד רב,**

**חי אדיב - ראש העיר**

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

## נספח א'1 - דף מידע ארגוני

נספח זה ימולא על ידי המציע ויצורף להצעתו

1. שם המציע: \_\_\_\_\_
- מספר רישום ברשם החברות: \_\_\_\_\_
- כתובת: \_\_\_\_\_
- כתובת משרד רשום: \_\_\_\_\_
- מספרי טלפון: \_\_\_\_\_ נייד: \_\_\_\_\_
- מספרי פקסימיליה: \_\_\_\_\_
2. עיסוק המציע: \_\_\_\_\_

### 3. אנשי מפתח

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

שם	תחום התמחות / תפקיד	שנות ותק במציע

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

### 5. איש הקשר במכרז מטעמו של המציע הינו –

שם \_\_\_\_\_ תפקידו אצל המציע \_\_\_\_\_

מס' נייד: \_\_\_\_\_, דוא"ל: \_\_\_\_\_

פניות איש הקשר מטעמו, ככל שתהיינה, בכל הנוגע למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי המזמין - תחייבנה אותנו.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו: \_\_\_\_\_

6. ניסיון המציע בהפעלת מוקד טלפוני חיצוני לבירורים

בהתאם לתנאי סף 5.1, יש לפרט בטבלה להלן את ניסיונו של המציע במתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני לבירורים, המספק מענה אנושי לבירורים בנושאי גביית ארנונה עבור לפחות שתי רשויות מקומיות, שבתחום לפחות אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה, כאשר השירותים כאמור סופקו לכל רשות במשך לפחות שנתיים ברציפות (24 חודשים רצופים) במהלך התקופה 1/1/2013-1/1/2017.

שם הרשות המקומית	מס' תושבים	תקופת מתן השירותים		תיאור השירותים - לסמן ב V במידה והתשובה היא "כן"	איש קשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון ישיר (נייח, נייד)
		מחודש ושנה	עד חודש ושנה		
		___/___	___/___		
		___/___	___/___		

7. ניסיון המציע בהפעלת מוקד טלפוני חיצוני לתשלומים

בהתאם לתנאי סף 5.2, יש לפרט בטבלה להלן את ניסיונו של המציע במתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני לתשלומים, המספק מענה אנושי לביצוע גביית ארנונה עבור לפחות שתי רשויות מקומיות, שבתחום לפחות אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה, כאשר השירותים כאמור סופקו לכל רשות במשך לפחות שנתיים ברציפות (24 חודשים רצופים) במהלך התקופה 1/1/2013-1/1/2017.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

שם הרשות המקומית	מס' תושבים	תקופת מתן השירותים		תיאור השירותים - לסמן ב V במידה והתשובה היא "כן"		איש קשר מטעם הלקוח, תפקידו ומס' טלפון ישיר (נייח, נייד)
		מחודש ושנה	עד חודש ושנה	האם מדובר בשלומים חיצוניים?	האם המוקד סיפק מענה אנושי לביצוע גביית ארנונה?	
		___/___	___/___			
		___/___	___/___			

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת המציע

\_\_\_\_\_ תאריך

**אישור עורך דין**

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

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ מספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

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

### מינימום

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין")

א.ג.ג.

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם המזמין בקשר עם מכרז מס' 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון.

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

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

(סמן X במשבצת המתאימה)

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

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

### אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

**נספח א' 3 - נוסח ערבות בנקאית לקיום ההצעה (ערבות הצעה)**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

עיריית הוד השרון

שלום רב,

הנדון: כתב ערבות מס' .....

1. על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן - המבקש) בקשר למכרז פומבי מס' 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך השווה ל – 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף ש"ח) בלבד.
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 10 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, לרבות באמצעות הפקסימיליה, חתומה ע"י עיריית הוד השרון, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם כנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה או העתקו (במידה שיועבר אלינו באמצעות הפקסימיליה).
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום ה- 17/01/2018 וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ בנק

\_\_\_\_\_ סניף

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלך כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

## נספח א'4 – תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד  
עיריית הוד השרון  
א.ג.נ.

### הנדון: תצהיר בדבר קיום תנאים סוציאליים

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

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

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

### אישור עורך דין

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

\_\_\_\_\_ תאריך  
\_\_\_\_\_ מספר רישיון  
\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

## מסמך ב' – הצהרת המציע

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "המוזמין")

א.ג.נ.,

### הנדון: מכרז פומבי מס' 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון

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

1. הבנתי והנני מסכים מודע ומכיר את מהותה המקצועית של השירותים נשוא המכרז כולל נספחיו והנני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז והצעתי זו מוגשת בהתאם ולא אציג כל תביעות ו/או דרישות ו/או טענות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה והנני מוותר בזאת על טענות כאמור.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז כולל נספחיו וכי תנאי המכרז וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע השירותים נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי. כמו כן הבנתי את שיטת ביצוע השירותים, ביקרתי ובחנתי את האתרים והמקומות להם יינתנו השירותים נשוא המכרז, התנאים והיקף העבודה לפיהם אצטרך לבצע את השירותים, ולקבל שכרי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. בדקתי, לפני הגשת הצעתי, את הנתונים העובדתיים והמשפטיים המתייחסים לביצוע השירותים, בהתאם לתנאי המכרז וההסכם על נספחיהם, וכן את כל הגורמים אשר יש ו/או עשויה להיות להם השפעה על הצעתי ו/או התחייבותי, לרבות בדיקת כח האדם וכיוצ"ב, ואין ולא תהיינה לי כל תביעות ו/או דרישות ו/או טענות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה והנני מוותר בזאת מראש על טענות כאמור.
4. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית ללא תנאי לטובת המזמין בנוסח המצורף למסמכי המכרז בסך 20,000 ₪. הערבות תהא בתוקף עד ליום ה- 17/01/2018 ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו.
5. אני מצהיר בזאת כי:

א. הנני בעל הידע והמומחיות הדרושים למתן השירותים נשוא המכרז וההסכם על נספחיהם והנני מסוגל, מכל בחינה שהיא, לבצע את כל השירותים בהתאם לכל הדרישות ו/או התחייבויות על פי הוראות המכרז.

ב. ברשותי, או יש בכוחי להשיג את כל כוח האדם, המערכות, הציוד והאמצעים הדרושים על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז.

ג. ידוע לי שהאחריות המלאה לביצוע מלוא השירותים נשוא מכרז והסכם זה, לרבות אספקת כוח האדם, המערכות, הציוד והאמצעים המופיעים במכרז על נספחיו, הם בבחינת הכרח מינימאלי וכי אני מתחייב לספק מידי יום את כל כוח האדם, המערכות, הציוד והאמצעים הדרושים לביצוע

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

השירותים בהתאם להוראות המכרז, דרישות מפרטי השירותים והסכם זה על נספחיו, בהתאם לצרכי המזמין ולעמידה מיטבית בדרישות המזמין והשירותים המבוקשים.

ד. למזמין זכות ביטול מתן השירותים, הכל בהתאם לתנאי החוזה.

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

ו. המחירים, כפי שנרשמו על ידי בהצעתי, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירותים נשוא תנאי המכרז וההסכם על פי תנאי המכרז וההסכם, עפ"י הכלול במפרטי השירותים לרבות כוח אדם, משרדים, ציוד, מחשוב, רישיונות והיתרים, הדפסת חשבונות, קבלות וטפסים, התחברות למערכות המידע של המזמין, אביזרים, חומרים, נסיעות, ביטוחים וכיו"ב.

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

ח. הצעתי זו מוגשת ללא תיאום עם משתתפים אחרים.

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

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

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

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

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

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

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

א. תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 1) לחתום על ההסכם ולהחזירו למזמין כשהוא חתום כדין.
- 2) להמציא לכם ערבות בנקאית ואישור קיום ביטוחים, הכולל כמפורט בחוזה.
- ב. תוך 30 ימים מיום הודעתכם בדבר זכייתי במכרז, להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל כולן או מקצתן המזמין יהא רשאי לבטל את זכייתי במכרז וכן יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי.
9. כן ידוע לי ואני מסכים שסכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, עקב אי קיום ההתחייבויות שנטלתי על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
10. כן ידוע לי שבחילוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המזמין ו/או מי מטעמו עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
11. לא הוגש נגדי ו/או נגד מנהל ממנהלי ו/או נגד עובד מעובדי כתב אישום בשל עבירה פלילית בגין מתן שוחד ו/או גניבה ו/או עבירה שיש עמה קלון.
12. הנני מנהל פנקסי חשבונות ורשומות כנדרש על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו – 1976.
13. הנני מצהיר, כי בהצעתי התחשבתי בתשלום שכר עובדים שיבצעו את השירותים נשוא המכרז שכר בהתאם להוראות שכר מינימום התשמ"ז 1987, ובתשלום כל התנאים הסוציאליים הנדרשים על פי דין.
14. המזמין רשאי לפנות לממליצים ולקבל מידע על עובדי ועל רמת עבודתי והצלחותיי בתחום נשוא המכרז.
15. אני מסכים שהמזמין או מי מטעמו יקבל אצל הממליצים מידע לגבינו ולגבי יכולתנו בתחום נשוא המכרז, ואנו מוותרים בזאת על תביעות לשון הרע ו/או כל תביעה אחרת נגד הממליצים או מי מהם בגין כל דבר הקשור ו/או הנובע מהמידע שימסרו לנציגי המזמין כאמור.
16. הנני מצהיר ומתחייב כי הצעתי זו הוכנה והוגשה על ידי לאחר שבדקתי היטב את ההיקף, המהות והתנאים לביצוע השירותים וההתחייבויות האחרות שיהיה עלי לבצע אם אזכה במכרז והמזמין יתקשר עמי בחוזה ההתקשרות וכי לא אהיה זכאי לכל תשלום מכל מין וסוג שהוא מעבור להצעתי ולאמור בהסכם על נספחיו. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז וההסכם על נספחיהם, והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

**חתימה וחותמת המציע**

**תאריך**

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

**אישור עורך דין**

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

\_\_\_\_\_

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	-------------	--------------

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

## מסמך ג' – הצעת המחיר

### למכרז פומבי מס' 217/17

#### למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז והנני מגיש בזאת את הצעתי למכרז פומבי מס' 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון, כהגדרתם במסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי קראתי והבנתי את כל פרטי המכרז, לרבות פרסום ההודעה למציעים בעיתונות, כל מסמכי המכרז וכל תנאי המכרז, המפרטים, תנאי העבודה, וכל הגורמים האחרים המשפיעים על אספקת השירותים, ידועים ומוכרים לי, אני מסכים להם ובהתאם לכך קבעתי את הצעתי. לאחר שבדקתי את כל הנתונים הנדרשים, והנני מכיר את תנאי המקום ויודע את כל הפרטים הנוגעים לאספקת השירותים ואפשרויותיהם, אני מציע לקבל על עצמי את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במסמכי המכרז בלא כל הסתייגות, ובכלל זה לספק את השירותים ו/או כל חלק מהם בהתאם להצעתי, לפי המחירים הנקובים על ידי במסמך זה להלן.
3. אני מצהיר מסכים מתחייב בזאת כי:
  - א. הנני בעל הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לצורך אספקת השירותים נשוא המכרז, בהתאם לכל מסמכי המכרז.
  - ב. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות וההתחייבויות על פי הוראות המכרז ומסמכיו.
  - ג. כמו כן אני מתחייב לעמוד בכל התנאים הנדרשים עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז.
  - ד. הנני מתחייב כי במידה ואזכה במכרז והמזמין יתקשר איתי בהסכם, אתחיל באספקת השירותים בתוך 30 ימים קלנדריים ממועד חתימת המזמין על ההסכם, אא"כ הודיע לי המנהל המזמין בכתב אחרת, ואספקם במשך כל תקופת ההתקשרות באופן מושלם, בהתאם למסמכי המכרז, הוראות הבטיחות והוראות כל דין, לפי המחירים הנקובים בהצעתי, לשביעות רצונם המלא של המזמין והמנהל מטעמו.
  - ה. ידוע לי, כי אספקת השירותים, על פי מסמכי המכרז, מחייבת שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז וההתחייבויותי במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין, הנוגע לצנעת הפרט.
  - ו. כמו כן ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה במסמכי המכרז ובכלל זה בחוזה, גם אם לא הוזכרה במפורש בחלק זה, מחייבת אותי.
  - ז. הנני מצהיר כי המחירים המוצעים על ידי עבור אספקת השירותים נשוא המכרז כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירותים נשוא תנאי המכרז

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

וההסכם על פי תנאי המכרז וההסכם, עפ"י הכלול במפרטי השירותים לרבות כוח אדם, משרדים, ציוד, מחשב, רישיונות והיתרים, הדפסת חשבוניות, קבלות וטפסים, התחברות למערכות המידע של המזמין, אביזרים, חומרים, נסיעות, ביטוחים וכיו"ב, לא כולל מע"מ וכל דבר אחר הדרוש לביצוע השירותים נשוא המכרז.

ח. ידוע וברור לי כי על אף האמור דלעיל, המזמין יישא בתשלומים ובהוצאות בגין מעטפות מבוללות והדפסת שוברי תשלום ממוגנטים הכרוכים באספקת השירותים.

ט. מובהר לי בזאת כי למעט תשלום מע"מ כדן, לא תשולם לי כל תמורה נוספת בגין ביצוע השירותים נשוא המכרז, על כל הכרוך בהם, מעבר למחירים המוצעים על ידי ובכלל זה לא ישולמו לי הפרשי הצמדה למדד והתייקרויות מכל מין וסוג.

י. כן מובהר לי כי כל מס, היטל, תשלום חובה, מכל סוג שהוא, החלים או אשר יחולו בעתיד על ביצוע השירותים עפ"י חוזה זה, יחולו עליי וישולמו על ידי. לצורך כך, ינכה המזמין מהסכומים שיגיעו לנו כל סכום שעליו לנכות לפי כל דין, והעברת סכומים אלו לזכאי תהווה תשלום לי.

יא. ידוע לי כי אומדן היקף יחידות השירות למשך שנה אחת (טור C בטבלה בסעיף 4 להלן) נקבע לצורך השוואת הצעות המחיר בלבד. התמורה למציע הזוכה תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידי המציע הזוכה בפועל מידי חודש. אין המזמין מתחייב לשלם בהתאם לאומדן היקף יחידות השירות המפורט בטבלה להלן, אלא רק לפי היקפי ביצוע בפועל גם אם נמוכים מהאומדן כאמור.

יב. ידוע לי כי הצעה שלא תכלול מחיר מוצע עבור אחד או יותר מערוצי השירות - ייחשב הדבר כאילו הוצעו עבורם מחירי המקסימום.

יג. מובהר לי כי ככל שתתגלה בבחינת ההצעות שהוגשו במכרז טעות חשבונית בהצעת המחיר - הקובע יהא מחיר ליחידה ובהתאם לכך תחושב עלות ההצעה הכוללת.

יד. ידוע לי כי המזמין אינו מתחייב להזמין את כל ערוצי השירות או חלקם.

טו. ידוע לי כי התשלום בגין כל ערוץ שירות - יהיה אך ורק בכפוף להזמנת עבודה חתומה ומאושרת על ידי הגורמים המורשים לכך במזמין.

טז. מוסכם כי לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים במסמכי המכרז לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים במכרז, הרי שההתאמות הדרושות תהיינה באחריות המציע ועל חשבונו.

יז. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית ללא תנאי לטובת המזמין בנוסח המצורף למסמכי המכרז בסך 20,000 ₪. הערבות תהא בתוקף עד ליום ה- 17/01/2018 ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו.

4. הצעתנו למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון, כמפורט במסמכי המכרז, המפרטים וחווה ההתקשרות, הינה כדלהלן (ניתן להגדיר עד שתי נק' אחרי הנקודה העשרונית):

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

ס"כ מחיר מוצע סופי ומוחלט (בש"ח, ללא מע"מ)	מחיר מוצע ליחידת שירות אחת (בש"ח, ללא מע"מ)	מחיר מקסימום לביצוע בפועל של יחידת שירות אחת (לא כולל מע"מ)	אומדן היקף יחידות השירות למשך שנה אחת *	יחידת שירות	ערוץ השירות בהצעת המחיר	
F	E	D	C	B	A	
$F1 = \frac{E1 \times C1}{C1}$	$E1 = \frac{D1 \times C1}{C1}$	$D1 = 4$	$C1 = 22,000$	שיחה נענית	מענה טלפוני של נציג שירות לשיחה נכנסת למוקד הבירורים, לרבות תיעוד פניות הלקוחות במערכת המוקד הטלפוני	1.
$F2 = \frac{E2 \times C2}{C2}$	$E2 = \frac{D2 \times C2}{C2}$	$D2 = 2.5$	$C2 = 5,000$	שיחה נענית	מענה טלפוני של נציג שירות לשיחה נכנסת למוקד התשלומים, לרבות תיעוד פניות הלקוחות במערכת המוקד הטלפוני	2.
$F3 = \frac{E3 \times C3}{C3}$	<b>סה"כ בש"ח, לא כולל מע"מ (F1+F2)</b>					
$F4 = \frac{E4 \times C4}{C4}$	<b>סה"כ בש"ח, כולל מע"מ = עלות הצעה כוללת (F3×1.17)</b>					

\* יודגש כי אומדן היקף יחידות השירות, כמופיע בטור C בטבלה לעיל, נקבע לצורך השוואת הצעות המחיר בלבד וקביעת ההצעה הזוכה. אין בהם כל נפקות לעניין תשלום התמורה למציע הזוכה, אשר תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה בפועל בלבד.

5. בנוסף, ככל שהמזמין יבחר לממש אחד או יותר מהשירותים האופציונאליים של IVR, אתר תשלומים ו-QR, יספקם הספק לפי תעריפים קבועים מראש (לא כולל מע"מ), כמפורט בטבלה להלן. ידוע לספק, כי בכל מקרה התמורה למציע הזוכה בגין השירותים האופציונאליים, ככל שידרשו על ידי המזמין, תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידי המציע הזוכה בפועל מידי חודש.

מחיר לביצוע בפועל של יחידת שירות אחת (לא כולל מע"מ)	יחידת שירות	ערוץ השירות	
1 ₪	ביצוע תשלום בפועל	IVR	1.
1 ₪	ביצוע תשלום בפועל	אתר התשלומים	2.
1 ₪	ביצוע תשלום בפועל	QR	3.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

**פרטי המציע**

שם המציע \_\_\_\_\_ ע.מ/ח.פ. \_\_\_\_\_

**פרטי החותם/מים מטעם המציע:**

1. שם פרטי \_\_\_\_\_ משפחה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

תפקיד במציע \_\_\_\_\_ חתימה + חותמת: \_\_\_\_\_

2. שם פרטי \_\_\_\_\_ משפחה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

תפקיד במציע \_\_\_\_\_ חתימה + חותמת: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

משרד מנהלתי

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו: \_\_\_\_\_

## מסמך ד' – חוזה

### חוזה

שנערך בהוד השרון ביום \_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_ שנת 2017

בין: עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין")

### מצד אחד

לבין. שם \_\_\_\_\_ הפ. \_\_\_\_\_  
מרחוב.....  
טל: .....פקס:.....  
(להלן: "הספק")

### מצד שני

הואיל והספק עוסק במתן שירותי מוקד גבייה טלפוני;  
והואיל והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, כוח אדם וכלל האמצעים לתת שירותי מוקד גבייה טלפוני לרשויות מקומיות;  
והואיל והספק מכיר את כל הדינים המתייחסים לשירות שינתן והוא מתחייב לפעול על פיהם לרבות השינויים שיחולו בהם מעת לעת;  
והואיל והמזמין מעוניין בקבלת שירותי מוקד גבייה טלפוני בעיריית הוד השרון;  
והואיל והמזמין פרסם מכרז פומבי מס' 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון (להלן: "המכרז"), אשר במסגרתו נקבעה הצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז;  
והואיל והצדדים מעוניינים להגדיר זכויותיהם, התחייבויותיהם ההדדיות, ההוראות שיחייבו אותם ודרך שיתוף הפעולה ביניהם בקשר עם ביצוע הוראות הסכם זה.

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. **הגדרות**
  - 1.1 "העירייה"/"המזמין" - עיריית הוד השרון ו/או כל נציג אחר מטעמה, אשר יוסמך על ידי גזבר העירייה לעניין מכרז זה.
  - 1.2 "הקבלן"/"הספק"/"המציע הזוכה" - המציע הזוכה במכרז לרבות נציגו, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.
  - 1.3 "מנהל המזמין" - גזבר העירייה ו/או מיופה כוחו, האחראים על פיקוח אחר פעילות הספק.
  - 1.4 "מנהל הלקוח" - הגורם המקצועי מטעם הספק המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים נשוא חוזה זה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
  - 1.5 "לקוחות" - בעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח השיפוט של המזמין.
  - 1.6 "השירותים" - ניהול כולל וביצוע של שירותי מוקד הגבייה הטלפוני, כמוגדר במסמכי המכרז ובפרט בנספח ד'1 – מפרט השירותים למכרז וכן כל מטלה או דרישה כפי שמקובל ברשויות מקומיות או כפי שיידרש על ידי המזמין לצורך ניהול והפעלת שירותי מוקד הגבייה הטלפוני נשוא מכרז זה. השירותים יכללו, בין היתר, מוקד טלפוני אנושי לבירורים, מוקד טלפוני אנושי לתשלומים ושירותים אופציונאליים של מענה קולי ממוחשב לתשלומים (IVR), אתר אינטרנט לתשלומים

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

ואפליקציית QR Code. השירותים כאמור יינתנו ביחס לתשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט.

1.7. "המוקד" - מוקד גבייה טלפוני, כמוגדר במסמכי המכרז ובפרט בנספח ד'1 – מפרט השירותים, הכולל בין היתר, מוקד טלפוני אנושי לבירורים, מוקד טלפוני אנושי לתשלומים ושירותים אופציונאליים של מענה קולי ממוחשב לתשלומים (IVR), אתר אינטרנט לתשלומים ואפליקציית QR Code.

## 2. כללי

- 2.1. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל המזמין.
- 2.2. המבוא לחוזה זה לרבות כל ההצהרות הכלולות בו והנספחים לחוזה זה לרבות מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
- 2.3. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד, והן לא תשמשנה לפרשנותו של חוזה זה.
- 2.4. ההגדרות שבפרק א' למסמכי המכרז יחולו על חוזה זה.
- 2.5. הספק מצהיר כי ידוע לו, שהשירותים נשוא מסמכי המכרז הינם מהותיים ביותר וחיוניים לפעילותו השוטפת של המזמין. בהתאם לכך הספק מצהיר ומתחייב, כי בשום שלב ובגין כל מחלוקת שהיא, לא יעכב ו/או לא ישהה את מתן השירותים ו/או לא יפסיק לתת את השירותים, אלא בכפוף ובהתאם להוראות סעיף 26 להלן. כמו כן, הספק מצהיר, כי לא יהיה רשאי לדרוש כל צו ביניים ו/או סעד זמני אשר ימנע מן המזמין לבצע את הפעולות נשוא הסכם זה, לרבות באמצעות צד ג' כלשהו.

## 3. הנספחים לחוזה

- 3.1. נספח ד'1 - מפרט השירותים
- 3.2. נספח ד'2 - מפרט מחשוב וטכנולוגיה
- 3.3. נספח ד'3 - נספח איכות השרות SLA
- 3.4. נספח ד'4 - נוסח ערבות בנקאית לביצוע
- 3.5. נספח ד'5 - אישור קיום ביטוחים
- 3.6. נספח ד'6 - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות
- 3.7. נספח ד'7 - הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו
- 3.8. נספח ד'8 - כתב שיפוי יחסי עובד מעביד
- 3.9. נספח ד'9 - הצהרה על העדר תביעות
- 3.10. מסמך ג' - הצעת המחיר

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

#### 4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד חתימת החוזה (לעיל ולהלן: "תקופת ההתקשרות"). ברם, ששת החודשים הראשונים לתקופת ההתקשרות יהוו תקופת ניסיון (לעיל ולהלן: "תקופת הניסיון"), אשר במהלכה יהא המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש, וזאת מבלי שיאלץ לנמק את הסיבה להפסקת ההתקשרות. המזמין רשאי להחליט על הארכת תקופת הניסיון של הספק בתקופה נוספת שתמשך עד 6 חודשים נוספים (לעיל ולהלן: "תקופת הניסיון המוארכת"), עליה תחול ההוראה האמורה לעיל.
- 4.2. למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, כל אחת של שנה (12 חודשים), או חלק ממנה (להלן ולעיל: "תקופת האופציה" או "תקופות האופציה"). תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופת האופציה או תקופות האופציה, לא תעלה בסה"כ על 5 שנים (60 חודשים).
- 4.3. למען הסר ספק, באם ישתמש המזמין בזכותו להורות על הארכת תקופת ההתקשרות לתקופת האופציה או לתקופות האופציה, תחולנה כל הוראות הסכם זה בתקופת האופציה או בתקופות האופציה, או חלק מהן, בשינויים המחויבים, לרבות התמורה המפורטת להלן.

#### 5. התחייבויות הספק

- 5.1. הספק מתחייב לקיים בכל עת כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על מתן שירותי מוקד גבייה טלפוני ברשויות המקומיות. כל שינוי שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר ו/או פסיקת בית משפט, ייעשה על חשבון הספק בלבד ובאחריותו.
- 5.2. הספק מתחייב לבצע את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעות רצונו של מנהל המזמין ומוסכם כי דעתו של מנהל המזמין תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות.
- 5.3. הספק מתחייב להופיע לכל הישיבות עם כל הגורמים המקצועיים אצל המזמין אשר להם קשר לשירותים הניתנים על ידו, כפי שייקבעו על ידי מנהל המזמין, וככל שיידרש ו/או עם כל גורם מקצועי שהוא כפי שיידרש על ידי מנהל המזמין.
- 5.4. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו ו/או לרשות מי מטעמו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר הוראות החוזה, למלא את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט ולחתום על נספח ד'6 – תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות.
- 5.5. הספק אף מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט. כמו כן, הספק מתחייב להחתים על נספח שמירה סודיות את כל עובדיו ו/או מי מטעמו שיועסקו את השירותים נשוא חוזה זה, על פי נוסח נספח ד'7 – הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו.
- 5.6. הספק מתחייב לדאוג לביצוע השירותים ולמלא אחר דרישות ו/או הנחיות המזמין ו/או מי מטעמו, כפי שיינתנו מעת לעת, וכן לפעול בתיאום מלא עם המזמין לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה ובכלל זה בכל הנוגע לשימוש במערכות המידע וציוד כלשהו השייך למזמין, בהתאם

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- להוראות השימוש ו/או הנהלים הנהוגים במזמין, וכן, לבצע כל פעולה, לשם השלמת השירותים לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 5.7. הספק מתחייב להשלים את השירותים במסגרת לוח הזמנים אשר קיבל מאת המזמין מעת לעת.
- 5.8. הספק מתחייב לפעול בתום לב כלפי המזמין בקשר עם מתן השירותים נשוא הסכם זה וכי כל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, לרבות מתן המלצה ו/או ייעוץ יינתנו משיקולי טובת המזמין בלבד ולא משיקולי רווח או שיקולים זרים אחרים.
- 5.9. הספק לא יהא רשאי להעביר זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה לאחר, כולן ומקצתן וכל העברה שכזו לא תחייב את המזמין כלל וכלל.
- 5.10. הספק מתחייב להיות נוכח באופן אישי במשרדי המזמין, לשם ביצוע תאומים ופעילויות שונות הכרוכות באספקת השירותים, וזאת בכל עת שיתבקש לעשות כן על ידי מנהל המזמין.
- 5.11. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל הנוגע למסירת נתונים, מידע (בכתב או בעל פה) ו/או מסמכים המצויים בידו ואשר נוגעים לעניין ביצוע ההסכם והוא ימסרם מיד עם דרישת המזמין.
- 5.12. הספק מתחייב כי למעט הוצאות שהוגדרו במסמכי המכרז כבאות על חשבון המזמין, הוא יישא בכל העלויות וההוצאות כפי שיידרשו לשם מתן השירותים וביצוע התחייבויות הספק כנדרש בהסכם זה על נספחיו, לרבות כוח אדם, משרדים, ציוד, מחשוב, רישיונות והיתרים, הדפסת חשבונות, קבלות וטפסים, התחברות למערכות המידע של המזמין, אביזרים, חומרים, נסיעות, ביטוחים וכיו"ב. בכל מקרה שבו יתעורר ספק האם הוצאה כלשהי באה על חשבון המזמין או על חשבון הספק, תבוא ההוצאה על חשבון הספק.
- 5.13. הספק מתחייב למסור לידי המזמין דו"חות בקשר עם מתן השירותים בהתאם לדרישות המזמין וככל שיידרש.
- 5.14. הספק מתחייב לבצע סריקה, תיעוד ושמירה של כל המסמכים הרלוונטיים לטיפול בפניות למוקד הבירורים שיתקבלו ו/או יופקו במהלך תקופת ההתקשרות בכרטיסי הלקוחות במערכות המידע שיוגדרו על ידי המזמין.
- 5.15. התעוררה לדעת הספק בעיה כלשהי בקשר עם מתן השירות על ידו, יודיע על כך לאלתר למנהל המזמין, על מנת לתת לו את פרק הזמן המרבי להתארגנות. אין במתן הודעה כאמור כדי לגרוע מהתחייבויות הספק לפי הסכם זה או מכל סעד אחר שיהיה נתון למזמין אם אכן תתעורר מניעה כאמור.
- 5.16. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ולהלן, מתחייב הספק להוכיח למנהל המזמין, להנחת דעתו, בתוך 14 ימי עבודה ממועד ההודעה בדבר זכייתו במכרז, כי הוא עומד בכל התנאים הבאים, המהווים סעיפים יסודיים ועיקריים בחוזה זה:
- 5.16.1. כי הינו בעל כל הרישיונות וההיתרים והכישורים הדרושים לצורך אספקת השירותים נשוא החוזה, בהתאם לכל מסמכי המכרז. לצורך כך, מתחייב הספק להעביר לידי מנהל המזמין, העתקים של הרישיונות וההיתרים כאמור, בין היתר מטעמן של כל חברות האשראי הקיימות בישראל.
- 5.16.2. כי הינו בעל כל היכולות התפעוליות, הכלכליות והטכנולוגיות למתן השירותים בהתאם לדרישות נספח ד'1 – מפרט השירותים ונספח ד'2 – מפרט מחשוב וטכנולוגיה, לרבות ביצוע התקשרות

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

למערכות הבילינג וה- CRM של המזמין (וככל שיידרש גם למערכת החניה והפיקוח העירוני). לצורך כך, נותן השירות ימציא לידי המנהל מפרט של כל יכולותיו התפעוליות, הכלכליות, הטכנולוגיות, המחשוביות והמקצועיות, של כל מערך כוח האדם ומערכות הטלפוניה והמחשוב הנמצאות ברשותו בעת הגשת הצעתו ואשר בעזרתן הוא מתכוון לספק את השירותים נשוא מכרז זה, כולל מפרט השירותים שיינתן על ידו, לרבות תיאור הליכי עבודה, מערך משאבי אנוש וקורות חיים של מנהלי המוקד, גיוס עובדים והדרכה, המערך הטכנולוגי, מערך ביקורת ובקרה, מערך דו"חות ניהוליים וכל מידע אחר הקשור במוקד הטלפוני אותו הוא מתפעל.

5.17. השירותים יסופקו ממשרדים שירכוש/ שישכור הספק על חשבונו, בימים ובשעות המצויינים במפרט השירותים ובכפוף להוראות מסמכי המכרז. על הספק להוכיח למנהל המזמין כי הוא מפעיל ממשרדיו מוקד גבייה טלפוני בהתאם להוראות מסמכי המכרז טרם החתימה על החוזה עם המזמין ולאפשר למנהל המזמין לבצע במשרדיו סיור מקדים וכן בכל עת שירצה, לרבות ראיון ומפגש עם מנהלי ונציגי השירות העובדים במוקד.

5.18. עוד מתחייב הספק להגיש לאישור מנהל המזמין, בתוך 14 ימים ממועד קבלת ההודעה בדבר הזכייה, תכנית עבודה לביצוע החוזה, כולל תכנית הדרכה מפורטת לנציגי השירות מטעם הספק ולעובדי המזמין. במקרה בו לא יינתן אישור לתוכנית העבודה כאמור, מתחייב נותן השירות לתקן לאלתר את התוכנית, על חשבונו והוצאותיו, מיידית (תוך 2 ימי עבודה) להנחת דעתו המוחלטת של מנהל המזמין.

5.19. הספק מתחייב לעמוד בלוחות הזמנים המפורטים בנספח ד'1 – מפרט השירותים כשלבי היערכות לקראת אספקת השירותים, באופן שלא ייגרם כל עיכוב בתחילת אספקת השירותים באופן איכותי ומשביע רצון. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יחוייב להתחיל באספקת השירותים בפועל בתוך 30 ימים (קלנדריים) ממועד חתימת המזמין על החוזה, או מעת מתן צו התחלת עבודה, המאוחר מבניהם, אלא אם כן הודיע לו מנהל המזמין בכתב על מועד אחר.

5.20. הספק מתחייב כי יש לו את הניסיון והיכולת המקצועית לפעול עם מערכות המידע של המזמין (נכון למועד פרסום המכרז – מערכות הבילינג וה- CRM מסופקות על ידי חברת מטרופולינט ומערכת החניה והפיקוח העירוני על ידי חברת מלאון 92), ולבצע באמצעותן באופן המיטבי את כל השירותים הרלוונטיים למערכות אלה בהתאם למסמכי המכרז ובפרט נספח ד'1 – מפרט השירותים ונספח ד'2 – מפרט מחשוב וטכנולוגיה. כמו כן מתחייב הספק על חשבונו, להדריך ולמקצע את מנהליו ועובדיו בשימוש המיטבי והמירבי במערכות כאמור עפ"י הרשאות שיקבל ממנהל המזמין, בין בעצמו ובין באמצעות גורם חיצוני, באופן אשר יבטיח את אספקת השירותים באופן רציף.

5.21. מובהר כי המזמין שומר על זכותו להחליף את מערכות המידע בהן הוא עושה שימוש נכון למועד פרסום המכרז לכל מערכת אחרת, בכל עת במהלך ההתקשרות, ובמקרה כזה נותן השירות יחוייב לפעול עם המערכת החלופית ולספק באמצעותה את כל השירותים הנדרשים, בהתאם לכל תנאי מסמכי המכרז. הספק יישא בכל העלויות הכרוכות בהחלפת מערכות המידע של המזמין במשרדיו ובמחשביו, כגון יצירת התחברות למערכות, הדרכת העובדים וכיו"ב, למעט התשלום הכרוך באחזקה השוטפת של מערכות המידע אשר יחול על המזמין.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימתנו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 5.22 מבלי לגרוע מהאמור במפרטים, הספק יבצע את זיכוי התשלומים של הלקוחות שישלמו באמצעות מוקד התשלומים האנושי בכרטיסי הלקוחות שבספרי המזמין, מיד עם קבלת התשלום "on line" באמצעות "קופות" של ספק מערכות המידע של המזמין. עלות הקופות תחול על המזמין.
- 5.23 מוסכם בזאת כי המזמין יאפשר לנציגי השרות של הספק הרשאות צפייה בלבד בכרטיסי הלקוחות במערכות המידע של המזמין ורק בנתונים שלגביהם יצטרך הספק לבצע בירורים מול הלקוחות הפונים.
- 5.24 מוסכם בזאת כי ככל שיחליט המזמין על מימוש אחד או יותר מהשירותים האופציונאליים של IVR, אתר התשלומים ו-QR, על הספק לדאוג כי במועד ביצוע הזיכוי בערוצי שירות אלה, יעודכן online מצב החשבון של הלקוח במערכת הבילינג של המזמין (וככל שיידרש גם במערכת החניה והפיקוח העירוני).
- 5.25 במידה ויוכיח הספק, באופן שיניח את דעתו של המזמין, כי אין ברשותו ממשק בין השירותים האופציונאליים לבין מערכות המזמין, המאפשר עדכון online כנדרש, מתחייב הספק להחזיק בכל היכולות הנדרשות לקליטת קבצים במערכת המוקד הטלפוני, הכוללים את נתוני שוברי החיוב התקופתיים ממערכת הבילינג ובמידת הצורך גם ממערכת החניה והפיקוח העירוני, וכן להפקת והעברת קבצי תשלומים יומיים למזמין המפרטים את הסכומים שנגבו במהלך היום דרך ה-IVR / אתר התשלומים / ה-QR, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן עבור המזמין), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 5.26 נציגי השירות במוקד הבירורים יבצעו בעת שיחת בירור רישום ותיעוד מפורט של הפנייה במערכת ה-CRM של הספק, והכל על פי הוראות המפרט ומנהל המזמין והתצורה שתיקבע על ידו.
- 5.27 במקביל, מתחייב הספק להחזיק בכל היכולות הנדרשות להפקת והעברת קבצים יומיים למזמין ממערכת ה-CRM של הספק, הכוללים תיעוד מלא ומפורט של הפניות למוקד הבירורים והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה כהערות בכרטיס הלקוח במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן עבור המזמין), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 5.28 מוסכם בזאת כי עלות ההתחברות למערכות המידע של המזמין תבוא על חשבון הספק בלבד, לרבות עלות התקנת ואחזקת קו התקשורת / חיבור ה-VPN, רישיונות, פיתוח ממשקים ככל שידרשו וכיו"ב. המזמין יעשה כל שביכולתו בכל הקשור לשיתוף הפעולה מצד ספק מערכות המידע של המזמין, אך האחריות הכוללת לביצוע ההתחברות מוטלת על הספק.
- 5.29 הספק מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי אספקת השירותים על ידו איננה כוללת ביצוע פעולות שלטוניות, כדוגמת ביצוע תיקוני שומה, חיובי ארנונה, וכיו"ב פעולות אלו תבוצענה על ידי המזמין עפ"י כל דין.
- 5.30 הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל עניין הנוגע לאספקת השירותים, לרבות סיוע בהליכים משפטיים הקשורים, במישרין או בעקיפין, לשירותים נשוא החוזה, חתימה על תצהירים ומסמכים משפטיים, מתן עדות בפני ערכאות משפטיות וכיו"ב, הכל על חשבונו של נתן השירות והוצאותיו.

**6. שירותי מוקד הגבייה הטלפוני**

- 6.1. הספק מתחייב בזאת, כלפי המזמין, לבצע את השירותים, לרבות כל האמור והמפורט בנספח ד'1 – מפרט השירותים. השירותים יבוצעו במיומנות ובמקצועיות ובהיקפים הכלולים במסגרת השירותים, הכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 6.2. הספק יפעל על פי הנחיות והוראות המזמין ויהא כפוף למנהל המזמין.
- 6.3. למען הסר ספק, אין ברשימה המפורטת בנספח ד'1 – מפרט השירותים כדי למצות את כל מטלות הספק, אשר יידרש לבצע את כל הפעולות המפורטות בפרק זה ובכללן את כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע ברשויות מקומיות. הספק מתחייב לבצע כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש לצורך מתן שירותי מוקד גבייה טלפוני כוללים ברשויות מקומיות וכל נושא אחר הנוגע לשירות, שיוטל על ידי המזמין.
- 6.4. השירותים יינתנו למחלקות הגבייה, השומה והשילוט בעירייה.
- 6.5. למען הסר ספק, השירותים יופעלו על ידי המציע הזוכה מחוץ לחצרי העירייה.
- 6.6. המוקד אשר יסופק במסגרת חוזה זה יכלול את ערוצי השירות העיקריים הבאים:
- 6.6.1. **מוקד טלפוני אנושי לבירורים** (לעיל להלן: "**מוקד הבירורים**") - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות ובירורים של לקוחות בנושאי גבייה ושומה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט. לקוחות שיהיו מעוניינים לבצע תשלום יוכלו לעשות זאת גם דרך מוקד הבירורים.
- 6.6.2. **מוקד טלפוני אנושי לתשלומים** (לעיל להלן: "**מוקד התשלומים**") - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יבצעו גבייה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט מלקוחות באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.
- 6.7. בנוסף, המזמין שומר לעצמו את הזכות לכלול במסגרת המוקד מספר ערוצי שירותי אופציונאליים, כדלהלן:
- 6.7.1. **מענה קולי ממוחשב לתשלומים - IVR** (לעיל להלן: "**IVR**") - מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, ומאפשרת ביצוע תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציג שירות.
- 6.7.2. **אתר אינטרנט לתשלומים** (לעיל ולהלן: "**אתר התשלומים**") - הפעלת אתר אינטרנט המאפשר גבייה מיידית של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט.
- 6.7.3. **אפליקציית Code QR** (להלן: "**QR**") - לסריקת קוד המוצג על גבי החשבונית התקופתיות ו/או הדרישות לתשלום חוב באמצעות מכשירי טלפון חכם, פעולה המאפשרת גבייה מיידית של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט.
- 6.8. יובהר, כי הספק מתחייב לספק את השירותים גם ביחס לחובות ארנונה, אגרות שילוט ושמירה המועברים על ידי המזמין לטיפול עורכי דין (פנימיים ו/או חיצוניים) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה. לספק לא יהיו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
- 6.9. המזמין שומר לעצמו אופציות לקבל את שירותי מוקד התשלומים ו/או את ה- IVR ו/או אתר התשלומים גם עבור גביית תשלומי אגרות נוספות ו/או היטלים ו/או קנסות חניה ופיקוח עירוני ו/או גזרי דין בתחומי רישוי עסקים ותכנון ובניה. במקרה בו יחליט המזמין לממש אחת או יותר

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

מהאופציות כאמור, תחולנה על ביצוען כל הוראות מסמכי המכרז, המפרטים המצורפים לו וחוזיהם ההתקשרות, לרבות גובה התמורה כאמור בסעיף 5 למסמך הצעת המחיר.

6.10. שעות פעילות המוקד

6.10.1. מוקד הברורים ומוקד התשלומים יפעלו בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 ל - 22:00 ובימי ו', ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח בין השעות 08:00 ל - 13:00.

6.10.2. שירותי ה-IVR, אתר התשלומים וה-QR יפעלו 24 שעות ביממה (למעט מועדי ביצוע תחזוקה שיתואמו מראש עם המזמין).

6.11. המזמין שומר לעצמו את הזכות להרחיב את שעות פעילות המוקד בהודעה מראש של 30 ימים.

6.12. מוצהר ומוסכם בזאת כי מנהל המזמין מוסמך ליתן הוראות שונות או לחזור מהוראות שנתן בדבר תגבור כ"א, הגברת או הפסקת פעילות המוקד בתקופות שונות כגון חגים, חול המועד, ערבי חג ומועדים אחרים, והספק מתחייב לקיימן, בתמורה הרגילה הנקובה בחוזה זה להלן ובלא שיהא זכאי לקבלת תוספות מכל סוג שהוא.

6.13. המזמין יעמיד לטובת ביצוע השירותים מספר טלפון קבוע השייך למזמין והספק יידרש לבצע ניתוב אוטומטי ממספר זה למוקד המוצע על ידו.

6.14. הספק יהיה אחראי על פרסום מספר הטלפון של המוקד כפי שהוגדר על ידי המזמין באמצעות אתר האינטרנט העירוני ושליחת עלונים ודוא"ל ללקוחות.

6.15. כל שיחה של לקוח למספר הטלפון של המוקד תנותב בעזרת מענה קולי ממוחשב לאחת השלוחות (מוקד ברורים, מוקד תשלומים, IVR) ותאפשר ללקוחות לבחור באחת מהן באמצעות הקשה על מקשים שיוגדרו על ידי המזמין.

6.16. כלל השירותים יינתנו בשפות הבאות: עברית, אנגלית ורוסית. הספק יהיה ערוך למתן השירותים בשפות נוספות, ככל שהמזמין יורה לו על כך.

6.17. המוקד יכלול נתב שיחות קולי אשר ינתב את השיחות בין מוקד הברורים למוקד התשלומים.

6.18. הספק יידרש להיערכות ארגונית, תפעולית וטכנולוגית בהתאמה לדרישות המכרז.

6.19. הספק ייערך במבנה ארגוני, אשר יתמוך בתפקוד מלא, איכותי ורציף של המוקד ויהיה מסוגל לספק את השירותים הנדרשים, לפי מכרז זה במלואו.

6.20. הספק יעמוד במשימות וביעדי השירות המוגדרים במפרטים ובנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA, ויידרש להעמיד את האמצעים הנדרשים לכך בכל זמן נתון, הן בעומסים חריגים והן במצבים של עומסים נמוכים.

6.21. לא תהיה כל טענה לספק אודות חוסר באמצעים, כוח אדם וכדומה - הנדרשים למתן השירותים.

6.22. הזוכה נדרש להתאים את משאביו לצורך מתן מענה לרמות השירות הנדרשות תוך גמישות מרבית והתאמת המענה לתהליכי העבודה.

6.23. מובהר כי השירותים יסופקו אך ורק על ידי כוח אדם שהוכשר באופן ייעודי למתן מענה לפעילות המזמין ולקוחותיו.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

**7. כוח אדם**

- 7.1. במהלך כל תקופת ההתקשרות, ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, יעסיק הספק צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים, בהתאם לדרישות המכרז על נספחיו. הספק יישא בכל התשלומים המגיעים ושיגיעו לעובדים, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים.
- 7.2. הספק יאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים מטעמו לביצוע השירות, בעצמו ועל חשבונו, כל זאת בהתאם להוראות נספח ד'1 – מפרט השירותים והחווה, ובכלל זה מנהלי מוקד, מנהלי משמרת, נציגי שירות למענה הטלפוני האנושי, עובדי BackOffice וכיו"ב.
- 7.3. הספק מתחייב כי העובדים אשר יועסקו או יופעלו על ידו לצורך ביצוע השירותים יהיו בעלי ותק, ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.
  - 7.3.1. נציגי השירות יהיו בעלי ותק מינימאלי של 6 חודשים בתחום מתן השירותים.
  - 7.3.2. אנשי הניהול של המערך הארגוני-מקצועי במוקד יהיו בעלי ותק מינימאלי של 18 חודשים כמנהלי מוקד טלפוני ו/או מנהלי משמרת במוקד טלפוני.
- 7.4. הספק יעמיד מטעמו מנהל לקוח, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות. הספק ימסור למזמין פרטי קשר מלאים של מנהל הלקוח.
- 7.5. **יובהר, כי המועמד שיוקצה לתפקיד מנהל הלקוח יאושר מראש על ידי המזמין ויועסק על ידי הספק לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלף בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב.**
- 7.6. **יובהר, כי ככל שמנהל הלקוח שאושר מראש על ידי המזמין יוחלף ו/או לא יוצב בתפקידו זה טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו, ויחול עליו האמור בסעיף 24 להלן, לרבות זכאותו של המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 20,000 ש"ח, וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או חוזה.**
- 7.7. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירותים הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.
- 7.8. הספק יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 7.9. המזמין יהא זכאי להודיע בכל עת על החלפת מנהל הלקוח ו/או נציגי שירות ו/או הפסקת העבודה של מנהל הלקוח ו/או נציגי שירות על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבדקים שונים, בלוחות זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, מתחייב הספק להחליף את מנהל הלקוח ו/או נציגי השירות בעובד מתאים אחר, אשר יאושר ע"י המזמין תוך 15 יום מתאריך הדרישה.
- 7.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין רשאי לדרוש מהספק להעביר את מנהל הלקוח ו/או כל נציגי שירות מתפקידם ו/או לדרוש את הפסקת עבודתם לאלתר וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, חייב הספק לעשות כן באופן מיידי.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 7.11. ביקש הספק להחליף עובד, יחויב הוא במתן הודעה מוקדמת על כך למזמין, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת המזמין לכך בכתב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק לרמת העובדים ולרמת השירות.
- 7.12. העובדים יפעלו ממרכז השירות החיצוני של הספק (להלן: "משרדי הספק").
- 7.13. העובדים יחתימו שעון נוכחות של הספק בבואם וביציאתם ממשרדי הספק.
- 7.14. הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמו עבור המזמין וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.
- 7.15. נציגי השירות יהיו בעלי מיומנות מקצועית בתחום תשלומי החובה המטופלים במסגרת מכרז זה וכן בעלי מיומנות בהפעלת מערכת הגבייה בהן עושה המזמין שימוש.
- 7.16. נציגי השירות ימלאו את תפקידם תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות ללקוחות.
- 7.17. נציגי השירות יפגינו בקיאות ושליטה גבוהה בתסריטי השיחה שיוגדרו על ידי המזמין ויישמו אותם במלואם במסגרת מתן השירותים.
- 7.18. כלל נציגי השירות יהיו דוברי עברית שוטפת. בנוסף, יכלול מערך נציגי השירות דוברי אנגלית ורוסית שוטפות. הספק יהיה ערוך למתן השירותים בשפות נוספות, ככל שהמזמין יורה לו על כך.
- 7.19. הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.
- 7.20. מספר נציגי השירות אשר יאיישו בכל משמרת את מוקד הבירורים ומוקד התשלומים לא יפחת מהיקף הנציגים הנדרש מהספק לשם עמידה בשעות פעילות המוקד וביעדי ה-SLA המפורטים בנספח ד'3.
- 7.21. הספק מתחייב כי בתקופות שבהן יהיה עומס רב של לקוחות משלמים, יתגבר הספק את מוקד הבירורים ומוקד התשלומים בנציגי שירות ככל הנדרש לשם עמידה ביעדי ה-SLA המפורטים בנספח ד'3, וינקוט בכל צעד אחר המתבקש כדי לבצע את השירותים לשביעות רצון המזמין. תקופות העומס העיקריות תהיינה בעיקר בזמנים הבאים, אך לא רק:
- 7.21.1. חודש ינואר ודצמבר מידי שנה.
- 7.21.2. תקופות שיגור חשבונות שנתיים ו/או חשבונות דו חודשיים ו/או התראות חוב וכיו"ב. המזמין רשאי לשנות את תקופות השיגור על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 7.21.3. מבצעי גבייה שונים ככל שיוורה עליהם המזמין (טלקולקטינג, מבצע שיגור SMS הכולל אופציה לתשלום במוקד וכיו"ב).
- 7.21.4. מועדי ביצוע סקרי נכסים ו/או מדידות בשטח השיפוט של המזמין.
- 7.22. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה, מכל מין וסוג, בגין תגבור נציגי השירות לשם עמידה ביעדי השירות כאמור.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

**8. משרדים וציוד**

הספק מתחייב לספק על חשבונו את המשרדים ואת כל הציוד, המתקנים, החומרים, האביזרים, הרישיונות וההיתרים (להלן: "האמצעים") הדרושים לאספקת השירותים בהתאם לדרישות החוזה על כלל נספחיו ועל פי דרישות מנהל המזמין. כל האמצעים יהיו מאיכות מעולה, בטוחים לשימוש ועומדים בכל יתר הדרישות שבחוזה זה ועפ"י כל דין, לרבות תקנים רלבנטיים.

**9. זכויות במידע**

- 9.1 כל מסמך, מידע, קובץ מחשב, תכתובת מייל, תוצרי השירותים או כל חומר אחר שיימסר ו/או יגיע לידי הספק ו/או מי מטעמו במהלך ביצוע השירות והנוגע לשירות יהיו רכושו הבלעדי של המזמין ויימסרו לידי מיד עם דרישה ראשונה.
- 9.2 הספק יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לכל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אשר יגיעו לרשותו במסגרת הסכם זה. הספק מתחייב לשמור את כל החומרים כאמור על פי נוהלי אבטחת מידע תקינים כמקובל בענף ולא להעבירן לצד ג' כלשהו.
- 9.3 הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש מכל סוג שהוא ולא להעביר לכל גורם שהוא כל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אחר אשר יגיע לרשותו ו/או לרשות מי מטעמו בגין ביצוע השירות.
- 9.4 הספק מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת לגבי כל הנתונים ו/או המסמכים ו/או מידע אשר יגיעו לידיו במסגרת הסכם זה בין במישרין ובין בעקיפין בין על ידי המזמין ו/או מי מטעמו ובין על ידי גורם אחר אגב ביצוע השירותים כמפורט בחוזה זה.
- 9.5 הספק יחתום על תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות בנוסח המופיע בנספח ד'6. כמו כן, הספק מתחייב להחתים את כל העובדים או מי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים על הצהרה לשמירת סודיות בנוסח המופיע בנספח ד'7. ההצהרות החתומות תימסרנה למנהל המזמין בטרם תחילת מתן השירותים. הספק מתחייב שלא להתחיל בהעסקתו של כל עובד בטרם חתם אותו עובד על הצהרת הסודיות כאמור בנספח ד'7.
- 9.6 חובתו של הספק ו/או מי מטעמו לשמירה על סודיות תמשיך לחול בכל עת גם לאחר סיומו של חוזה זה. הספק ישפה ו/או יפצה את המזמין בגין כל נזק שיגרם לה בשל הפרת חובותיו כאמור בסעיף זה וזאת מיד עם דרישתו הראשונה.
- 9.7 מבלי לגרוע מכל האמור לעיל בחוזה זה, לא תהיה לספק בשום מקרה ונסיבות כל זכות עיכובן על כל חומר, מידע, ציוד ו/או כל דבר אחר אשר יימסר לו ו/או יגיע לרשותו בקשר עם ביצועו של חוזה זה ויהיה עליו להחזירם בשלמותם מיד עם דרישה ראשונה של המזמין.
- 9.8 למען הסר כל ספק מובהר בזאת, כי כל הנתונים והמסמכים אשר ישמשו את הספק לצורך ביצוע חוזה זה, יהיו רכושו של המזמין ולמזמין תהיה זכות לקבלם בכל עת, במהלך תקופת ביצוע חוזה זה ולאחריה. האמור לעיל יחול גם באשר לזכות השימוש אשר תהיה נתונה למזמין בכל תוכנת מחשב אשר ייעשה בה שימוש לצורך ביצוע חוזה זה.
- 9.9 הספק מתחייב לערוך גיבוי יומי ומלא של כל הפעולות שנעשו באותו יום ושל כל המידע, הנתונים והמסמכים אשר הצטברו בידיו במהלך ביצוע חוזה זה, והכל בהתאם להוראות המזמין. כלל הגיבויים יישמרו במשרדי הספק בתוך ארון ייעודי נעול ועמיד באש. גיבוי נוסף ברמה שבועית יאוחסן מחוץ למשרדי הספק. מדי רבעון ימסור הספק למזמין עותק של קבצי הגיבוי של אותו

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

רבעון. מדי רבעון או בכל עת שהמזמין ידרוש ייערך אחזור של הקבצים שגובו. היה ולא תהיה אפשרות לטעון את הקבצים מאמצעי הגיבוי יאחזר הספק את המידע על חשבונו בחברה מקצועית ויטפל בליקוי כך שלא יישנה. כלל הגיבויים אשר יבוצעו ע"י הספק יהיו רכוש המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש בכל עת ולכל מטרה, וזאת ללא כל תשלום נוסף וללא צורך בהסכמת הספק ו/או כל גורם אחר שהוא. הספק לא יהא רשאי בשום מקרה ונסיבות, לעשות כל שימוש בגיבויים כאמור. הספק מתחייב להעביר לידי המזמין את כלל הגיבויים שבוצעו כאמור לידי המזמין עם סיום ההתקשרות.

9.10. במהלך תקופת חוזה זה, הספק מתחייב להתקין בעמדות מחשבים במשרדי המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש. בכלל העמדות כאמור תינתנה לעובדי המזמין הרשאות משתמש מלאות למערכת, לרבות יכולת הפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת. נכון למועד פרסום המכרז דרושה התקנה של התוכנה ב-3 עמדות, כאשר המזמין רשאי לדרוש התקנה בעמדות נוספות ככל שיידרש, ללא עלות נוספת. הספק מתחייב לשאת בכלל עלויות רישיונות השימוש של מערכת המוקד הטלפוני בכלל נקודות הגישה בהן תותקן התוכנה (של עובדי הספק ושל עובדי המזמין) ולבצע התאמות בתוכנה כאמור בכל עת וככל הנדרש לאורך תקופת החוזה, לרבות הדרכה לעובדיו ולעובדי המזמין לצורך התאמות ושינויים כאמור.

9.11. בתום תקופת ביצוע החוזה, הספק מתחייב להותיר בידי המזמין את נקודות הגישה למערכת המוקד הטלפוני, כאמור בסעיף 9.10 לעיל, עם הרשאות צפייה בלבד, ללא עלות נוספת, באופן שתישמר יכולת עיון מלאה בכלל נתוני מערכת המוקד הטלפוני, לרבות מערכת ה-CRM.

9.12. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי – וירוס וכיו"ב, בהתאם להנחיות המזמין ולנספח ד' – מפרט מחשוב וטכנולוגיה.

## **10. אחריות**

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

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

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

10.4. יובהר, כי בכל מקרה בו ביצע הספק פעולת גבייה שלא כדין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם, לרבות

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול. לספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין במקרים אלה. המזמין יודיע לספק על תביעה כאמור מראש ויאפשר לו להתגונן מפניה. 10.5. למען הסר כל ספק, הספק יהא אחראי כלפי המזמין גם לפגמים הנובעים מתכנון ו/או חומרים ו/או עבודה רשלנית של קבלני המשנה של הספק או של מי מעובדיהם.

#### **11. שיפוי**

הספק מתחייב בזאת לפצות ולשפות את המזמין על כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, שתוגש על ידי אדם כלשהו, כנגד המזמין ו/או כנגד מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו, בגין כל תאונה, חבלה או נזק לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, שיגרמו כתוצאה ממחדל ו/או פעולה שביצע הספק בעקבות ההתקשרות עם המזמין; בעקבות אי קיום הוראה מהוראות הסכם זה ו/או ביצוע רשלני ו/או שגוי של הוראות ההסכם ו/או על פי כל דין, לרבות כמפורט בסעיפי האחריות בהסכם זה, לרבות כלל ההוצאות המשפטיות שיגרמו לו, כולל עלויות הייצוג והעלויות הכרוכות ביישום תוצאות הפסיקה המשפטית, בקשר עם ביצוע השירותים נשוא הסכם זה על ידי הספק.

#### **12. ביטוח**

- 12.1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, הספק ימלא אחר הוראות הביטוח המופיעות בנספח ד'5 – אישור קיום ביטוחים.
- 12.2. במעמד חתימתו על הסכם זה וכתנאי מוקדם לתחילת עבודתו ולתשלום שכרו, ימציא הספק למזמין את טופס האישור על קיום ביטוחים, כשהוא חתום על-ידי חברת הביטוח מטעמו ולשביעות רצון המזמין. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים מהווה תנאי מהותי בהסכם. הספק ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהמזמין.
- 12.3. הספק לבדו אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לגבול ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
- 12.4. הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילולא מעשה או מחדל של הספק ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי עבודות ו/או שירותים, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי הספק יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות ובלבד שהינם בתחום חבותו החוקית.
- 12.5. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים למזמין לא יהוו אישור כלשהו מהמזמין על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליו אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של הספק על-פי הסכם זה או על-פי דין.
- 12.6. הביטוחים הנזכרים בנספח ד'5 – אישור קיום ביטוחים הינם דרישות מינימום בלבד והספק רשאי לבצע ביטוחים נוספים כראות עיניו, על מנת לכסות את מלוא אחריותו, כנזכר לעיל.
- 12.7. הספק מתחייב למלא בקפדנות את כל דרישות והתנאות הפוליסות וכן בקרות מקרה ביטוח לפעול למימושן של הפוליסות.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 12.8. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות המזמין, יהיה הספק אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי המזמין על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.
- 12.9. הספק לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים ודמי ההשתתפות העצמית הקבועים בפוליסות הביטוח.
- 12.10. על הספק לשאת בתשלומים המוטלים עליו כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הדרוש בביטוח עובדים על ידי מעבידים.

### 13. העברת מידע

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

### 14. ערבות הביצוע

- 14.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות הספק על פי חוזה זה ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית למזמין על פי כל דין ו/או הסכם, ימציא הספק למזמין עם החתימה על חוזה זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת המזמין (להלן: "ערבות הביצוע") בנוסח המופיע בנספח ד'4, בסך של 50,000 ₪. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הנו המדד הידוע האחרון במועד החתימה על הסכם ההתקשרות. מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי המזמין מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לספק בהתאם לחוזה זה.
- 14.2. ערבות הביצוע תהיה בתוקף לתקופה של שנה מתום תקופת ההתקשרות הראשונה של חוזה זה והיא תחודש על ידי הספק בהתאם למימוש האופציה הנתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין להאריך חוזה זה לתקופת האופציה או לתקופות האופציה, או לחלק מהן, כאמור בסעיף 4 לעיל.
- 14.3. מוסכם, כי המזמין יהיה רשאי לממש את ערבות הביצוע כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים וזאת, בכל פעם שהמזמין יהיה סבור, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט כי הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו על פי כל דין ו/או חוזה זה ו/או במקרה בו נגרמו למזמין נזקים אשר מחובת הספק לשפותו בגינם על פי הוראות חוזה זה וכל דין.
- 14.4. כדי למנוע כל ספק מוסכם בזאת בין הצדדים, כי המזמין יהיה רשאי לקזז את נזקיו והוצאותיו מכל תשלום אשר מגיע ו/או יגיע לספק ואין בכך כדי לגרוע מזכות המזמין למימוש הערבות כאמור לעיל.
- 14.5. כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ"ל יחולו על הספק בלבד.
- 14.6. הספק יאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי המזמין, לרבות בשל פיצול מתן השירותים והארכת משכס, לפי החלטת המזמין. סירב הספק להאריך את הערבות

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

הבנקאית, יוכל המזמין לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה למזמין עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.

14.7. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לספק ע"י המזמין רק לאחר סיום החוזה, לאחר תשלום יתרת שכר החוזה לספק, לאחר שהספק ימציא למזמין הצהרה על העדר תביעות בנוסח נספח ד'9 המצורף לחוזה, וכן לאחר שהמציא למזמין את כל המסמכים וקיים את כל התנאים הקבועים במסמכי המכרז.

14.8. הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי המזמין בקשר לשירותים, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של הספק, יהא המזמין רשאי להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידיו באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה. סרב הבנק ו/או הספק להארכת הערבות, הערבות תחולט.

## 15. פיקוח

15.1. בביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, הספק יהיה כפוף למנהל המזמין ויפעל על פי הוראותיו והנחיותיו.

15.2. הספק מתחייב לשמור ולקיים:

15.2.1. כל הנחייה חוקית המחייבת את המזמין מכל גורם שהוא, לרבות הוראות משרדי ממשלה, חוקים, תקנות, פסקי דין וכיו"ב, בכל הקשור למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני וכל נושא שהינו מחובתו של הספק עפ"י חוזה זה והכל על חשבוננו והוצאותיו של הספק.

15.2.2. כל הנחייה, נוהל עבודה והוראה של מנהל המזמין, בקשר עם אספקת השירותים, מבלי לפגוע בכלליות האמור יהיה נותן השירות חייב לתקן, על חשבוננו, כל פגם וליקוי ולבצע כל שינוי כנדרש על ידי מנהל המזמין - לפי העניין. כמו כן מתחייב הספק לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של ההנחיות הנהלים וההוראות כאמור.

15.3. הנחיות והוראות מנהל המזמין אשר ימסרו לספק במהלך מתן השירותים לא יהוו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של הספק והתשלום יהיה בהתאם להצעתו המקורית של הספק במכרז.

15.4. המזמין רשאי להחליף את המנהל מטעמו, להוסיף עליו בעלי תפקידים נוספים, למנות לו עוזרים לצורך פיקוח על פי חוזה זה, הכל לפי ראות עיניו וכל אימת שימצא זאת לנכון.

15.5. למנהל המזמין או מי מטעמו שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים הניתנים על ידי הספק מבוצעים כראוי על פי תנאי חוזה זה ונספחיו.

15.6. המזמין באמצעות המנהל או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמש הספק לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתו בתנאי החוזה ומילוי אחר הוראות המזמין.

15.7. קבע מנהל המזמין או מי מטעמו כי השירותים לא בוצעו במומחיות ובמיומנות ראויה או אינה תואמת את המכרז והחוזה על נספחיהם ו/או כי יש להחליף עובדים אשר אינם ראויים לבצע את השירותים, תהא קביעתו סופית והספק מתחייב לפעול כפי שיורה לו המנהל או מי מטעמו.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 15.8. אם קצב ביצוע השירותים או כל חלק מהם הינו איטי מדי לדעת מנהל המזמין מכדי להבטיח את ביצוע השירותים בהתאם לדרישות המזמין, יודיע על כך מנהל המזמין לספק בכתב וזה ינקוט באמצעים מתאימים לשם החשת מתן השירותים - כפי שאישר המנהל - אך בתנאי ששום צעד מהצעדים שינקטו על ידי הספק והמאשרים על ידי המזמין ולרבות (אך לא אלה בלבד), עבודה בשעות נוספות, עבודה בלילה, או בימי שבתון, לא יזכו את הספק בכל תשלום נוסף עבור נקיטת צעדים אלה.
- 15.9. במקרה והתקדמות מתן השירותים לא תתקן תוך 7 ימים מיום הודעתו של המזמין לספק, וקיים חשש כי הספק לא יסיים את ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה בהתאם ליעדים ו/או לסד הזמנים שנקבעו, יהא המזמין זכאי בנוסף לכל סעד אחר להפסיק את עבודת הספק או השירותים הניתנים על ידו ולהמשיך את השירותים באמצעות גורם אחר על חשבונו של הספק, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על הספק.
- 15.10. בכל מקרה בו הספק לא יסיים את ביצוע השירותים בהתאם ליעדים ו/או במסגרת לוחות הזמנים שהוגדרו לו על ידי המזמין ובהתאם להתחייבויותיו עפ"י חוזה זה, יהיה עליו לשלם פיצויים קבועים ומוערכים מראש כמפורט בסעיף 24 להלן.
- 15.11. הספק מצהיר כי ידוע לו כי מועד התחלת מתן השירותים וכן מועד סיום ביצוע השירותים וקבלתם על ידי מנהל המזמין, הנם תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. הספק יהיה אחראי לכל נזק או איחור שיגרמו בהשלמת ביצוע השירותים למעט מקרים של כח עליון כגון: אסון טבע או מלחמה בפלישת כוחות מזוינים של מדינת אויב.
- 15.12. נפסלו השירותים או חלק מהם או נתקבלו הוראות מצד מנהל המזמין כאמור, יהיה חייב הספק למלא את הוראותיו של המנהל הן ביחס לשינויים, תיקונים, תוספות או הפחתות, בעצמו או על ידי אחרים על חשבון הספק. הספק יהיה חייב לשלם למזמין את מלוא ההוצאות והנזקים שנגרמו או שיגרמו לו כתוצאה מן השירותים שנפסלו.
- 15.13. אם לדעת מנהל המזמין אין הספק מקיים הוראותיו כנדרש, יהא המזמין זכאי - נוסף לכל סעד אחר - למסור את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לידי אחרים על חשבון הספק והספק יאפשר למזמין לבצע את שהוטל עליו, על פי הוראות המנהל, באמצעות אחרים.
- 15.14. מובהר כי אף על פי שקיימת זכות למזמין לפקח על מהלך ביצוע השירותים, לא יפורש חוזה ההתקשרות או סעיף אחר מסעיפיו באופן אשר משחרר את הספק מאחריות לטיב השירותים בהתאם למפרט השירותים ולתנאי החוזה.
- 15.15. מובהר בזה, כי הפיקוח מכוון להבטחת קיום התחייבויותיו של הספק על פי החוזה בכל תקופת ההתקשרות, והשגחת המזמין אינה מקטינה את אחריות הספק לביצוע לפי פרטי מסמכי המכרז, המפרט והחוזה. הקביעה של המזמין באמצעות המנהל ו/או מי שמונה לצורך כך מטעמו, בדבר אם הספק ביצע את השירותים לפי הנדרש ו/או לפי לוח הזמנים, תהא סופית ומכרעת.
- 15.16. הספק ידווח למנהל המזמין על כל פגם ו/או פיגור הקשורים לאספקת השירותים לרבות לגבי נושאים שאינם בתחום אחריותו, מיד עם התגלותו של הפגם ו/או הפיגור האמור.
- 15.17. הספק ישיב למנהל המזמין בכתב, בתוך 48 שעות מרגע שנעשתה אליו פנייה, לכל נושא שיתבקש הקשור לשירותים נשוא חוזה זה.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

15.18. הספק יעמיד מטעמו מנהל לקוח, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות. הספק ימסור למזמין פרטי קשר מלאים של מנהל הלקוח.

מנהל לקוח

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלך כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

**16. זכות עכבון וסעדי ביניים**

16.1. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר, כי לספק לא תהיה כל זכות עיכבון בשום מקרה ונסיבותיו, הן בכספים שיתקבלו אצלו והן במידע אשר יימסר לרשותו במסגרת השירותים.

16.2. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, לא יהא הספק רשאי לדרוש כל צו ביניים אשר ימנע מהמזמין המשך הפעולות הכרוכות בביצוע שירותי מוקד הגבייה הטלפוני באמצעות צד ג' כלשהו וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של המזמין על פי חוזה זה ועל פי כל דין.

**17. המחאת זכויות**

17.1. הספק אינו רשאי להמחות, להסב, ו/או לשעבד לאחר, או לאחרים את זכויותיו או חובותיו, לפי חוזה זה, כולן או חלקן, או כל טובת הנאה על פי החוזה, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.

17.2. העברת 25% ויותר מהשליטה בספק, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור סעיף 17.1 לעיל.

17.3. הספק אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירות, כולו או חלקו, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע החוזה, אלא בהסכמת המזמין מראש ובכתב. יש לציין, כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע השירות לאחר.

**18. יחסי הצדדים**

18.1. הספק מצהיר בזה, כי הוא קבלן עצמאי וכי הוא מבצע את חיוביו על פי חוזה זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בינו, או בין מי המועסק מטעמו בביצוע חוזה זה ובין המזמין.

18.2. הספק מצהיר בזה, כי הודיע והבהיר לכל מי מהמועסקים על ידו בביצוע חוזה זה, כי בינם ובין המזמין לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד.

18.3. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו על פי חוזה זה הנם עובדיו בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים. הוא יישא בכל הוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד, לרבות תשלום שכר מינימום.

18.4. חויב המזמין לשלם סכום כלשהו, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע חוזה זה, ישפה הספק את המזמין עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

19. תמורה

19.1. בכפוף למתן השירותים, נשוא המכרז והחוזה, על ידי הספק ובכפוף לביצוע כל חובותיו הקבועות במסמכי המכרז ובחוזה, נקבעו מחירים לשני ערוצי השירות - מוקד הברורים ומוקד התשלומים (ברמת ביצוע בפועל של יחידת שירות אחת), בהתאם להצעת הספק במסמך ג':

מחיר לביצוע בפועל של יחידת שירות אחת (לא כולל מע"מ)	יחידת שירות	ערוץ השירות
₪ _____	שיחה נענית	מענה טלפוני של נציג שירות לשיחה נכנסת למוקד הברורים, לרבות תיעוד פניות הלקוחות במערכת המוקד הטלפוני
₪ _____	שיחה נענית	מענה טלפוני של נציג שירות לשיחה נכנסת למוקד התשלומים, לרבות תיעוד פניות הלקוחות במערכת המוקד הטלפוני

19.2. למען הסר ספק, התמורה למציע הזוכה תחושב כמכפלה של המחירים אשר נקב בהצעתו עבור כל ערוץ שירות (טור E בטבלה בסעיף 4 למסמך ג') בהיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידו בפועל מידי חודש (לעיל ולהלן: "התמורה").

19.3. לתמורה למציע הזוכה יתווסף מע"מ כחוק.

19.4. בנוסף, ככל שהמזמין יבחר לממש אחד או יותר מהשירותים האופציונאליים של IVR, אתר תשלומים ו-QR, יספקם הספק לפי תעריפים קבועים מראש (לא כולל מע"מ), כמפורט בטבלה בסעיף 5 למסמך ג'. בכל מקרה התמורה למציע הזוכה בגין השירותים האופציונאליים, ככל שידרשו על ידי המזמין, תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידי המציע הזוכה בפועל מידי חודש.

19.5. למען הסר ספק, התמורה לספק בגין שיחה נענית במוקד הברורים הכוללת גם גביית תשלום - תהא לפי תעריף בגין שיחה נענית במוקד הברורים בלבד.

19.6. יובהר כי בגין שיחות חוזרות של נציגי שירות ללקוחות במסגרת שירות ה- Call Back – תשלום למציע הזוכה תמורה לפי המחיר שנקב בהצעתו עבור מוקד התשלומים.

19.7. מוסכם, כי התמורה למציע הזוכה על פי מכרז זה הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל התשלומים וההוצאות הכרוכים באספקת פי תנאי מסמכי המכרז, כולל כל ההוצאות הנלוות וההתייקרויות, למעט מע"מ. לא תשולם למציע הזוכה כל תמורה נוספת בגין אספקת השירותים.

19.8. להסרת כל ספקות, המציע הזוכה לא יהיה זכאי להחזר הוצאות מכל מין וסוג שהוא. התמורה הנקובה לעיל היא סופית ומוחלטת.

19.9. מובהר, כי המזמין יישא בתשלומים ובהוצאות בגין מעטפות מבוילות והדפסת שוברי תשלום ממוגנטים הכרוכים באספקת השירותים. יתר התשלומים וההוצאות מכל מין וסוג הנדרשים לביצוע מלא של כלל השירותים בשלמות על פי מסמכי המכרז יבואו על חשבונו והוצאותיו של המציע הזוכה, ובכלל זה כוח אדם, משרדים, ציוד, מחשוב, רישיונות והיתרים, הדפסת חשבונות, קבלות וטפסים, התחברות למערכות המידע של המזמין, אביזרים, חומרים, נסיעות, ביטוחים וכיו"ב.

19.10. התמורה אשר תשולם למציע הזוכה תחושב בהתבסס על כמות יחידות השירות שבוצעו בפועל על ידי המציע הזוכה מידי חודש. במסגרת תשלום התמורה, תבוצע גם התחשבות בגין קנסות לפי

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

נספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA. בנוסף, יערוך המזמין התחשבות סופית שנתית, מידי שנה עד לסוף פברואר, לחישוב תוספות תשלום לפי נספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA/סכומי יתר/הפרשים, ככל שיהיו, עבור התקופה שמהראשון לחודש ינואר ועד סוף חודש דצמבר של השנה החולפת.

19.11. מובהר בזאת כי המזמין רשאי להזמין עבודות מכוח המכרז בהיקפי עבודה משתנים ו/או להחליט על דחיית ביצוע חלק מן העבודות למועד מאוחר יותר, הכל בהתאם לשיקול דעתו, לצרכיו ולתקציבו. כמו כן, רשאי המזמין לבצע את העבודות, כולן או חלקן, באמצעות עובדיו ו/או אחרים, לפי ראות עיניו.

19.12. אין באמור דלעיל כדי לשנות את התמורה לה זכאי המציע הזוכה בעד ביצוע השירותים. כמו כן למציע הזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות פיצוי בגין אי מסירת ו/או מסירת חלק מהעבודות בלבד לביצוע על ידו ו/או דחיית ביצוע חלק מן השירותים. המציע הזוכה מתחייב מצדו לבצע את העבודות בהתאם לדרישות המזמין במועד ובאופן הנדרש להם התחייב במסגרת הצעתו.

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

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

19.15. מובהר כי כל שירות ו/או ציוד אשר לא נזכרו במפורש בסעיף זה ו/או הסכם זה ו/או במסמכי המכרז, ואשר דרושים לצורך ביצוע ומתן השירותים בהתאם לחוזה זה, יבוצעו במלואם על ידי הספק ללא תמורה נוספת והתמורה לספק כמפורט בחוזה זה כוללת את מלוא התמורה המגיעה לספק בגין שירותים אלה.

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

## 20. סופיות התמורה

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

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

## 21. נוהל התשלום

21.1. התמורה תשולם לספק תהא בהתאם לכמות יחידות השירות שבוצעו בפועל על ידי הספק מידי חודש. הספק יגיש למזמין חשבונית עסקה לתשלום חודש בחודשו עד ה- 5 לחודש עבור ביצוע השירותים בחודש החולף, בהתאם להצעתו ובכפוף להוראות החוזה והזמנות תקציביות מאושרות כדין. לחשבונית העסקה יצרף הספק דו"חות נלווים אשר יכללו את כל העבודה שנעשתה ונמדדה, עם פירוט כמויות יחידות השירות שבוצעו בפועל במהלך החודש החולף.

21.1.1. מנהל המזמין יבדוק את החשבונית והדו"חות הנלווים המוגשים על ידי הספק ויאשרם בחתימתו, בחלקם או במלואם, לאחר בדיקת נכונות הפרטים המופיעים בהם, שלמותם וכיו"ב, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מובהר בזאת כי במקרה בו הפרטים המופיעים בחשבונית ו/או דו"חות אינם נכונים ו/או מלאים ו/או מדויקים, במלואם או בחלקם, רשאי מנהל המזמין שלא לאשרם ולהורות לספק לבצע את התיקונים ו/או ההשלמות הנדרשים לפי שיקול דעתו הבלעדי, והספק מתחייב לעשות כן באופן ובמועד אשר יידרש ע"י מנהל המזמין.

21.1.2. לאחר בדיקת ואישור חשבונית העסקה והדו"חות המצורפים לה על ידי מנהל המזמין, יפיק הספק למזמין חשבונית מס מפורטת כדין. תשלום התמורה יבוצע על ידי המזמין בשיטת "שוטף+60". התאריך הקובע לחישוב הנ"ל, יהיה מיום קבלת חשבונית מס מאושרת בגזברות העירייה. החלטתו של מנהל המזמין בכל מקרה של חילוקי דעות תהיה סופית ומחייבת.

21.1.3. במסגרת תשלום התמורה לפי סעיף 21.1 תבוצע גם ההתחשבות בגין קנסות לפי נספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA.

21.2. בנוסף לתמורה בגין כמות יחידות השירות שבוצעו בפועל על ידי הספק מידי חודש, כאמור בסעיף 21.1 לעיל, יערוך המזמין התחשבות סופית שנתית, מידי שנה עד לסוף פברואר, לחישוב תוספות תשלום לפי נספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA סכומי יתר/הפרשים, ככל שיהיו, עבור התקופה שמהראשון לחודש ינואר ועד סוף חודש דצמבר של השנה החולפת. ההתחשבות השנתית תיקבע, בין היתר, על סמך דו"חות שיופקו על ידי המזמין וכן דו"חות שיופקו על ידי הספק בהתאם לדרישת מנהל המזמין ויאושרו על ידו. לאחר אישור הדו"חות על ידי מנהל המזמין, יפיק הספק למזמין חשבונית מס מפורטת כדין. סכומי יתר/תוספות תשלום/הפרשים וכיו"ב, ככל שיהיו במסגרת ההתחשבות השנתית כאמור, יקוזזו מהתמורה המגיעה לספק או ישולמו לו, לא יאוחר מתום הרבעון שלאחר גמר ההתחשבות השנתית. החלטתו של מנהל המזמין בכל מקרה של חילוקי דעות תהיה סופית ומחייבת.

21.3. **יובהר כי תשלום התמורה וכן תוספות תשלום והפרשים ככל שיהיו במסגרת ההתחשבות השנתית, מותנים בהגשת מלוא הדו"חות, הדיווחים ויתר המסמכים על ידי הספק, כנדרש בחוזה זה על נספחיו ובפרט בסעיף 23 להלן, באופן ובמועדים המפורטים, וכן בקבלת אישור מנהל המזמין לדו"חות ודיווחים אלו.**

21.4. יובהר, כי ההתחשבות הסופית השנתית לפי סעי' 21.2 לעיל, תיערך בנפרד מתשלום התמורה בגין כמות יחידות השירות שבוצעו בפועל על ידי הספק מידי חודש לפי סעיף 21.1.2 לעיל.

## 22. תשלומי יתר

במועד ההתחשבות השנתית וכן בתום תקופת חוזה זה יבדקו הצדדים את התשלומים שביצע המזמין בשנה שחלפה או בכל תקופת החוזה (בהתאמה), לאור דו"חות וחשבונות הספק שאושרו. אם יתברר שהמזמין שילם סכומי יתר, יחזירם הספק למזמין בתוך חודשיים כשהם צמודים, למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה, לתקופה שממועד ההתחשבות השנתית או ממועד סיום החוזה (בהתאמה) ועד ליום התשלום בפועל.

## 23. דו"חות

23.1. הספק יהיה אחראי לקיים מערך דיווח שוטף שיעניק תמיכה מלאה בתהליכי השליטה, התפעול, הניהול ובקרה של המוקד הטלפוני.

23.2. באחריות הספק להפיק דו"חות ניהוליים ממערכת המוקד הטלפוני בפורמטים, במפתוח ובמבנים שיגדיר המזמין. המידע שיופק יציג את פעילות וביצועי המוקד בהיבטים שונים (דוגמת טיב השירות, יעילות, פרודוקטיביות וכדומה), כאשר יינתן דגש מיוחד למידע המתייחס למדדים וליעדים בהם המוקד נמדד כמפורט במפרטים ובנספח ד' – נספח איכות השרות SLA.

23.3. להלן רשימה חלקית לדו"חות הניהוליים הנדרשים. יצוין כי הדו"חות יופקו על ידי הספק ויימסרו לידי מנהל המזמין בהתאם לתקופה הנדרשת על ידי המזמין – יומית / חודשית (עד ה- 5 לכל חודש) / רבעונית / שנתית:

23.3.1. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של היקפי פעילות עפ"י שדות וחתכים שונים – כמות שיחות נכנסות / נענות, ערוצי השירות, נושאי הפניות, סוג השירות שנתבקש, סטאטוס הפניות, מועד מדויק של כניסת שיחות לתור / מענה לשיחות / נטישת שיחות / השארת הודעה בשירות Call Back, משך זמן השיחות, אמצעי התקשורת בהם טופלה הפנייה (טלפון ו/או דואר ו/או דוא"ל) שפות וכיו"ב.

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

23.3.3. דו"ח יומי של פניות פתוחות הדורשות את התייחסות/טיפול עובדי המזמין.

23.3.4. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני המתנה למענה לשיחות נכנסות למוקד הברורים ולמוקד התשלומים.

23.3.5. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של שיחות ננטשות במוקד הברורים ומוקד התשלומים עפ"י כמויות ואחוזים בפילוח שיקבע עם תחילת העבודה.

23.3.6. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של משך זמני החזרה ללקוח שהשאיר בקשה בשירות Call Back לשיחה חוזרת או שנטש את התור.

23.3.7. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני העברת פניות מהמוקד לעובדי המזמין עבור פניות שהמוקד לא יכול לטפל בהן לבדו.

23.3.8. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני חזרה ללקוחות עבור פניות שהועברו לטיפול עובדי המזמין.

23.3.9. דו"ח חודשי של כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים שסוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.

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

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 23.3.11. דו"ח רבעוני ובו כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנוהל במערכת המוקד הטלפוני, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש, נכון לסוף אותו רבעון.
- 23.3.12. בהתאם לדרישת המזמין, מתחייב הספק להעביר בכל עת הקלטות שמע של שיחות שנענו.
- 23.3.13. כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל המזמין- תוך 48 שעות מרגע קבלת הדרישה.

#### 24. הפרות וסעיפים

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

- 24.1.1. מוסכם בין הצדדים כי כל סעיפי נספח ד'1 – מפרט השירותים, נספח ד'2 – מפרט מחשוב וטכנולוגיה וכל סעיפי החוזה הינם תנאים עיקריים ויסודיים של חוזה זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של החוזה ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי הספק תוך 7 ימי עבודה לאחר קבלת ההודעה הראשונה על כך מאת המזמין ו/או בלבד שלא חזרה ההפרה פעם נוספת לאחר קבלת ההודעה הראשונה על כך מאת המזמין.
- 24.1.2. הוטל עיקול, אחד או יותר, זמני או קבוע, על נכסי הספק, כולם או חלקם, או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הספק, כולם או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הספק לבצע את השירותים נשוא חוזה ההתקשרות, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 10 (עשרה) ימים ממועד ביצועם;
- 24.1.3. מונה לנכסי הספק, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד הספק;
- 24.1.4. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה בספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 24.1.5. שונה מצבו העסקי או הכספי של הספק באופן אשר על פי שיקול דעתו הסביר של המזמין עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של הספק לבצע כיאות את התחייבויותיו על פי ההסכם;
- 24.1.6. הוכח להנחת דעתו של המזמין, כי הספק הסתלק מביצוע החוזה;
- 24.1.7. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הספק או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז, חוזה זה או ביצעו וכן במקרים נוספים, כגון: בוצעה מעילה חריגה; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי המזמין; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות המזמין.
- 24.1.8. התברר, כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית, אשר, לדעת המזמין היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז ועל ההתקשרות עמו;
- 24.1.9. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פלילים נגד הספק ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;
- 24.1.10. אם בוצע פשע על ידי הספק ו/או מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים;

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 24.1.11. החלפת ו/או אי הצבת מנהל הלקוח שאושר מראש על ידי המזמין לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות;
- 24.2. הפרה יסודית תזכה את המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 20,000 ש"ח וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או החוזה. המזמין רשאי לקזז ולנכות מכל תמורה המגיעה לספק לפי מסמכי המכרז והסכם זה, את סכום הפיצויים המוסכמים מראש המפורטים לעיל, ו/או כל סכום שלדעת המנהל מגיע למזמין ו/או לכל צד ג', עפ"י החוזה או עפ"י דין. זאת מבלי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאי המזמין עפ"י חוזה או עפ"י דין.
- 24.3. הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, יהא המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את ערבות הביצוע של הספק ולבטל את חוזה ההתקשרות עם הספק באופן מיידי וללא מתן הודעה מוקדמת, לבצע במקום הספק את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את חובותיו וזכויותיו כלפי הספק על פי חוזה זה, לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והספק יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לו על פי חוזה זה או על פי כל דין.
- 24.4. יובהר, כי היה ויבוטל חוזה ההתקשרות עם הספק, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז.
- 24.5. לא יראו בשימוש המזמין בזכויותיו על פי חוזה זה כביטול החוזה על ידו, אלא אם הודיע על כך לספק במפורש ובכתב. הספק יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, כל עוד לא נתנה לו הודעה על ביטול החוזה.
- 24.6. מוסכם בין הצדדים, כי איחור בתשלום לספק אשר לא יעלה על 35 יום, לא יהווה הפרה של חוזה זה והספק לא יהא זכאי לכל סעד כספי או אחר בגין איחור, כאמור.
- 24.7. למען הסר ספק מובהר, כי קיזוז הפיצויים המוסכמים בגין הפרות יסודיות של חוזה זה הינו תרופה מיידיית ואוטומטית העומדת לרשות המזמין, אולם השימוש בה איננו מקנה לספק כל זכות להמשך ולהפר את ההסכם ואיננו מונע מהמזמין להשתמש באמצעים אחרים העומדים לרשותו במקרה של הפרת החוזה ו/או לבקש כל סעד משפטי אחר בגין אי ביצוע השירותים כנדרש מעבר לאמור בסעיפי חוזה זה.

## 25. קנסות

- 25.1. במידה והספק לא יעמוד בדרישות **בנספח ד'3** – **נספח איכות השרות SLA** המצורף למכרז זה, יהא על הספק לשאת בעלויות ובתשלומים הקבועים כ"קנסות" בנספח זה, והמזמין יהיה רשאי לקזז קנסות אלה מכל תמורה אשר תגיע לספק לפי מסמכי המכרז והסכם זה.
- 25.2. היה והוטל קנס על הספק בגין אי עמידת הספק בדרישות **נספח ד'3** – **נספח איכות השרות SLA**, יישא הספק בתשלום הקנס במסגרת תשלום התמורה לפי סעיף 21.1 לעיל.

## 26. סיום ההתקשרות

- 26.1. המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות בין הצדדים בכל עת, על פי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת באמצעות מסירת הודעה לספק 45 יום בטרם הפסקת ההתקשרות. במקרים כאמור לספק לא תהינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, גם אם נגרמו לו נזקים כלשהם בגין הפסקת ההתקשרות כאמור, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 26.2. למרות האמור לעיל, במקרה של הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות מצד הספק, על פי סעיף 24 לעיל, יהא המזמין רשאי לנקוט באחת או יותר מהסנקציות האמורות להלן:
- 26.2.1. לסיים את חוזה ההתקשרות מיידית, בכל עת, ללא מתן הודעה מוקדמת.
- 26.2.2. לחלט את ערבות הביצוע של הספק.
- 26.2.3. לבצע במקום הספק את השירותים בעצמו או להמחות או להעביר את חובותיו וזכויותיו כלפי הספק על פי חוזה זה, לכל גורם אחר שייקבע על ידו, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והספק יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. כמו כן, המזמין רשאי לקזז את ההוצאות שנגרמו לו, כאמור, מהתשלומים המגיעים לספק לפי חוזה זה.
- 26.2.4. לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע השירותים נשוא המכרז והחוזה.
- 26.3. יובהר, כי למזמין שמורה הזכות, לשיקול דעתו הבלעדי, להקציב לספק זמן מוגדר לתיקון הפרה יסודית.
- 26.4. כדי למנוע כל ספק, מאחר והשירות הנדרש מהספק דורש יחסי אמון מיוחדים, הרי שבכל מקרה בו יתערערו יחסי האמון יהא רשאי המזמין להודיע לספק על ביטולו המידי של חוזה זה ללא כל הודעה מוקדמת, ובמקרה כזה ידאג הספק לפעול כאמור בסעיפי המשנה של סעיף זה, והוא לא יהיה זכאי לכל פיצוי מכל מין וסוג שהוא.
- 26.5. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות לידי נציג המזמין או חברה אחרת שתבוא במקומו, לרבות כלל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת המוקד הטלפוני וכיו"ב. השירות כאמור יועבר על ידי הספק לידי נציג המזמין או למי שהוא יורה ולשביעות רצונו המלא של המזמין. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל תשלום שהוא מהמזמין, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירות והנתונים למזמין ו/או לחברה אחרת.
- 26.6. הספק יעביר למזמין, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנוהל במערכת המוקד הטלפוני, לרבות מערכת ה-CRM של הספק, אשר נאספו על ידי הספק במשך כל תקופת פעילותו עבור המזמין עפ"י הסכם זה, לרבות כלל גיבויי הנתונים בהתאם לסעיף 9.9 לעיל. כל המידע כאמור הינו רכושו הבלעדי של המזמין.

## 27. ספקות/סתירות במסמכים

- 27.1. מובהר בזה, כי יש לראות את מסמכי המכרז, המפרטים, וכל מסמך אשר יימסר לספק בקשר לחוזה זה, כמשלימים זה את זה, והתיאור הכלול בכל אחד מהם בא כהשלמה או כתמצית לתיאורים הכלולים באחרים, לפי העניין.
- 27.2. על הספק לבדוק מיד עם קבלת החוזה, או כל אחד ממרכיביו, את כל הנתונים והמידע האחר הכלולים בהם.
- 27.3. גילה הספק, בכל עת, סתירה, אי התאמה, דו משמעות וכיוצא באלה, בין הוראה אחת מהוראות מסמכי המכרז להוראה אחרת מהם, או שהיה הספק מסופק בפירושו הנכון של מסמך או של כל חלק ממנו, יפנה הספק בכתב למזמין, והמזמין ייתן הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו.
- 27.4. הספק חייב לבדוק ולהסב את תשומת לב המזמין לכל סתירה בין מסמכי המכרז, ולקבל הוראות כאמור. לא עשה כן, ונהג לפי פירוש מסוים לחוזה, לא יהיה בכך, או בסתירה כאמור, כדי למנוע מן המזמין להורות לספק לנהוג לפי

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

פירוש אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל. הספק מתחייב לנהוג לפי הוראות המזמין לעניין זה, על חשבון של הספק, ולא יהיו לו כל תביעות או דרישות או טענות בשל כך שנהג לפי פירוש כאמור, או בגין הוראה כלשהי של המזמין כאמור.

27.5. המזמין רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט להמציא לספק מזמין לזמן, תוך כדי ביצוע השירותים, הבהרות והוראות הנוגעים לביצוע השירותים.

27.6. הוראות המזמין שניתנו בהתאם לסעיף זה מחייבות את הספק. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מאחריותו של הספק עפ"י חוזה זה.

27.7. לא מסר הספק הודעה למזמין בדבר סתירה ו/או אי הבנה ו/או פירוש בקשר להוראות החוזה כאמור לעיל, תוך 7 ימים ממועד חתימתו, לא תהא לו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר לכך.

## 28. שמירת זכויות

28.1. הימנעות המזמין מלעשות שימוש בזכויות המוקנות להן על פי החוזה במקרה מסוים או בכלל - אין בה ולא תפורש בשם אופן כויתור על אותה זכות באותו מקרה או בכלל, ואין ללמוד מהתנהגות זו ויתור כלשהו על זכויותיה לפי חוזה זה.

28.2. הסכמה מצד המזמין לסטות מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.

28.3. כל ויתור וארכה לתנאי החוזה או להוראות שניתנו על פיו על ידי המזמין או מטעמו לא יפגעו בזכויותיו של המזמין ולא ישמשו לספק צידוק או הגנה בקשר עם הפרה או אי קיום מצד הספק, ולא ייחשבו כויתור מצדה על זכות מזכויותיהן.

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

## 29. שינויים

כל שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.

## 30. שונות

30.1. המזמין יהא זכאי לקזז מהכספים המגיעים לספק כל סכום המגיע לו ממנו, בין על פי מסמכי החוזה ובין מכל עילה אחרת שהיא.

30.2. אין בסעדים האמורים בהסכם זה כדי למצות את כל זכויות ותרופות הצדדים בגין הפרת ההסכם, ואין בהסכם כדי לפגוע בכל סעד ותרופה המוקנים להם על פי דין.

30.3. מוסכם בין הצדדים, כי חוזה זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי המזמין לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף, אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.

30.4. מוסכם בזה במפורש, כי הספק לא יוכל בשום מקרה ונסיבות לבקש ו/או לקבל בבית המשפט ו/או בבית דין כלשהו, ציווי ביצוע בעין ו/או ציווי עשה ו/או ציווי מניעה ו/או צעד הצהרתי, זמניים או קבועים, בקשר לחוזה זה

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

ואו לביצועו ואו לאי ביצועו על ידו ואו על ידי גורם אחר. הספק מסכים, כי הוא יוכל לתבוע את המזמין ואו כל צד ג' אחר בקשר לחוזה זה ואו בקשר לשירות רק לסעד כספי. כן מצהיר ומסכים הספק, כי הוא לא יעכב בידיו בשום מקרה ונסיבות כל חלק מהשירות ואו כל מסמך ואו כל ציוד ואו כל תוכנה ואו כל קובץ נתונים שניתנו לו על ידי המזמין ואו שהגיעו לידי לצורך ביצוע חוזה זה והוא מוותר על כל זכות עכבון המוקנית לו על פי כל דין. הספק מתחייב שלא לבצע ולא לדרוש ביצוע עכבון כאמור, ומתחייב שלא לבקש כל צו שיפוטי בדבר עכבון כאמור.

- 30.5 הצדדים לחוזה זה מתחייבים לפעול בביצוע חוזה זה תוך שיתוף פעולה מלא.
- 30.6 במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים בכל הנוגע לחוזה זה או הנובע ממנו, ינסו הצדדים להגיע להבנה באמצעות מנהל המזמין ונציג הספק. לא הגיעו הצדדים להבנה, יפעל הספק על פי הנחיות מנהל המזמין באופן מלא, מבלי לפגוע בזכותו לקבל סעד באמצעות הליך שיפוטי אשר יסיים את המחלוקת והכל בכפוף לכל יתר הוראות חוזה זה באשר לסעדים אשר הספק רשאי לבקשם. למען הסר ספק יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי בשום מקרה ונסיבות לבקש צו מניעה זמני ואו קבוע ואו לעכב בידו כל רכוש, ציוד, מידע וכל דבר אחר השייכים למזמין ויהא זכאי לתבוע סעד כספי בלבד.
- 30.7 מוסכם בזאת בין הצדדים, כי אם תינתן למזמין הוראה מאת משרד הפנים ואו כל גורם סטטוטורי אחר ואו תיווצר מניעה חוקית או אחרת לביצוע חוזה זה, יבוא החוזה לידי סיום וגמר באופן מיידי, ויחולו הוראות סעיף 26 לעיל.
- 30.8 איחור על ידי צד בשימוש בזכויותיו על פי הדין ואו על פי ההסכם לא ייחשב כויתור ואו שיהוי מצידו לגבי אותה זכות.
- 30.9 כל הסכמה ואו ויתור של המזמין על כל זכות מזכויותיו על פי חוזה זה, לא יהיה בהם כדי לגרוע מזכות המזמין לשוב ולדרוש את מימוש זכותו כאמור בכל עת.
- 30.10 המזמין יהיה רשאי לבדוק וליישם הצעות העשויות להביא לתוספת הכנסות למזמין או להקטנת הוצאותיו והספק יפעל ליישומן המהיר תוך שיתוף פעולה מלא עם המזמין.
- 30.11 הספק מצהיר, כי ביצוע השירותים על ידו כאמור בחוזה זה אינו מעמיד אותו בכל מצב של ניגוד אינטרסים או חשש כלשהו לניגוד אינטרסים וכי הוא ימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע שירותים שיש להם נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה זה ואו חשש כלשהו לכך שיקלע למצב של ניגוד אינטרסים.
- 30.12 ככל שתחול חובת ביול חוזה ואו מסמכים אחרים הקשורים או הנובעים ממנו, יישא הספק בהוצאות הביול.
- 30.13 כל הודעה שישלח צד אחד למשנהו לפי חוזה זה, תינתן במסירה אישית או במכתב רשום לפי הכתובת המצוינת במבוא לחוזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב שהתקבלה 72 שעות לאחר שיגורה מבית דואר בישראל.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

\_\_\_\_\_  
הספק

\_\_\_\_\_  
עיריית הוד השרון

## נספח ד'1 – מפרט השירותים

### 1. כללי

- 1.1 הספק מתחייב לבצע את שירותי מוקד הגבייה הטלפוני (להלן: "השירותים") על פי דרישות מסמכי המכרז, לרבות המפרטים המצורפים לו וחווה ההתקשרות, ובהתאם להוראות גזבר העירייה ו/או מי מטעמו (לעיל ולהלן: "מנהל המזמין").
- 1.2 השירותים יינתנו למחלקות הגבייה, השומה והשילוט בעירייה.
- 1.3 למען הסר ספק, השירותים יופעלו על ידי המציע הזוכה מחוץ לחצרי העירייה.
- 1.4 **מוקד הגבייה הטלפוני (להלן: "המוקד") אשר יסופק במסגרת מכרז זה יכלול את ערוצי השירות**

#### העיקריים הבאים:

- 1.4.1 **מוקד טלפוני אנושי לבירורים** (לעיל להלן: "מוקד הבירורים") - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות ובירורים של בעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח השיפוט של המזמין (לעיל ולהלן: "הלקוחות") בנושאי גבייה ושומה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט. לקוחות שיהיו מעוניינים לבצע תשלום יוכלו לעשות זאת גם דרך מוקד הבירורים.
- 1.4.2 **מוקד טלפוני אנושי לתשלומים** (לעיל להלן: "מוקד התשלומים") - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יבצעו גבייה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט מלקוחות באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.
- 1.5 בנוסף, המזמין שומר לעצמו את הזכות לכלול במסגרת המוקד מספר ערוצי שירותי אופציונאליים, כדלהלן:
  - 1.5.1 **מענה קולי ממוחשב לתשלומים - IVR** (לעיל להלן: "IVR") - מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, ומאפשרת ביצוע תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציג שירות.
  - 1.5.2 **אתר אינטרנט לתשלומים** (לעיל ולהלן: "אתר התשלומים") - הפעלת אתר אינטרנט המאפשר גבייה מיידית של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט.
  - 1.5.3 **אפליקציית QR Code** (להלן: "QR") - לסריקת קוד המוצג על גבי החשבוניות התקופתיות ו/או הדרישות לתשלום חוב באמצעות מכשירי טלפון חכם, פעולה המאפשרת גבייה מיידית של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט.
- 1.6 יובהר, כי הספק מתחייב לספק את השירותים גם ביחס לחובות ארנונה, אגרות שילוט ושמירה המועברים על ידי המזמין לטיפול עורכי דין (פנימיים ו/או חיצוניים) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה. לספק לא יהיו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
- 1.7 המזמין שומר לעצמו אופציות לקבל את שירותי מוקד התשלומים ו/או את ה-IVR ו/או אתר התשלומים גם עבור גביית תשלומי אגרות נוספות ו/או היטלים ו/או קנסות חניה ופיקוח עירוני ו/או גזרי דין בתחומי רישוי עסקים ותכנון ובניה. במקרה בו יחליט המזמין לממש אחת או יותר מהאופציות כאמור, תחולנה על ביצוען כל הוראות מסמכי המכרז, המפרטים המצורפים לו וחווה ההתקשרות, לרבות גובה התמורה כאמור בסעיף 5 למסמך הצעת המחיר.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 1.8 שעות פעילות המוקד
- 1.8.1 מוקד הברורים ומוקד התשלומים יפעלו בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 ל - 22:00 ובימי ו', ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח בין השעות 08:00 ל - 13:00.
- 1.8.2 שירותי ה-IVR, אתר התשלומים וה-QR יפעלו 24 שעות ביממה (למעט מועדי ביצוע תחזוקה שיתואמו מראש עם המזמין).
- 1.9 המזמין שומר לעצמו את הזכות להרחיב את שעות פעילות המוקד בהודעה מראש של 30 ימים.
- 1.10 המזמין יעמיד לטובת ביצוע השירותים מספר טלפון קבוע השייך למזמין והספק יידרש לבצע ניתוב אוטומטי ממספר זה למוקד המוצע על ידו.
- 1.11 הספק יהיה אחראי על פרסום מספר הטלפון של המוקד כפי שהוגדר על ידי המזמין באמצעות אתר האינטרנט העירוני ושליחת עלונים ודוא"ל ללקוחות.
- 1.12 כלל השירותים יינתנו בשפות הבאות: עברית, אנגלית ורוסית. הספק יהיה ערוך למתן השירותים בשפות נוספות, ככל שהמזמין יורה לו על כך.
- 1.13 המוקד יכלול נתב שיחות קולי אשר ינתב את השיחות בין מוקד הברורים למוקד התשלומים.
- 1.14 הספק יידרש להיערכות ארגונית, תפעולית וטכנולוגית בהתאמה לדרישות המכרז.
- 1.15 הספק ייערך במבנה ארגוני, אשר יתמוך בתפקוד מלא, איכותי ורציף של המוקד ויהיה מסוגל לספק את השירותים הנדרשים, לפי מכרז זה במלואו.
- 1.16 הספק יעמוד במשימות וביעדי השירות המוגדרים במפרטים ובנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA, ויידרש להעמיד את האמצעים הנדרשים לכך בכל זמן נתון, הן בעומסים חריגים והן במצבים של עומסים נמוכים.
- 1.17 לא תהיה כל טענה לספק אודות חוסר באמצעים, כוח אדם וכדומה - הנדרשים למתן השירותים.
- 1.18 הזוכה נדרש להתאים את משאביו לצורך מתן מענה לרמות השירות הנדרשות תוך גמישות מרבית והתאמת המענה לתהליכי העבודה.
- 1.19 מובהר כי השירותים יסופקו אך ורק על ידי כוח אדם שהוכשר באופן ייעודי למתן מענה לפעילות המזמין ולקוחותיו.

## 2. שלבי ההערכות להפעלת השירותים

- להלן שלבי הפעילות והעבודה החל ממועד ההודעה לספק על זכייתו במכרז.
- 2.1 שלב א': לימוד ואפיון והצגת תכנית עבודה - סיום תוך 14 ימי עבודה ממועד ההודעה על הזכייה
- 2.1.1 הקצאת צוות ניהול בכיר לשם ניהול, פיקוח וליווי מלא של השירותים.
- 2.1.2 הגדרת מנהל לקוח מטעם הספק, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 2.1.3 לימוד עולם התוכן של המזמין.
- 2.1.4 ניתוח משימות השירות, התמיכה והגבייה, הגדרת יעדים ומדדים להצלחה.
- 2.1.5 לימוד מערכות המידע הרלוונטיות של המזמין (בילינג, CRM), ככל שיידרש - מערכת החניה והפיקוח העירוני).
- 2.1.6 אפיון תהליכי העבודה ואימוץ תסריטי שיחה.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 2.1.7 מתן המלצות אופרטיביות והצעות ייעול למזמין לצורך שיפור תהליכי העבודה, יעדי השירות ותסריטי השיחה שהוגדרו במסמכי המכרז.
- 2.1.8 הגשת תכנית העבודה לאישור המזמין.
- 2.2 שלב ב': הקמת המערך האנושי - סיום תוך 30 ימי עבודה ממועד ההודעה על הזכייה
- 2.2.1 תכנון והקמת המערך האנושי.
- 2.2.2 הגדרת "פרופיל נציג" ובניית מרכזי מיון והערכה תואמים.
- 2.2.3 בניית צוות - גיוס צוות מנהלים וצוות נציגים מתאים.
- 2.2.4 פיתוח ויישום מערכי הדרכה.
- 2.3 שלב ג': הקמת המערך הפיזי - סיום תוך 30 ימי עבודה ממועד ההודעה על הזכייה
- 2.3.1 התאמת מערכת המוקד הטלפוני לכלל דרישות המזמין בנספח ד'1 – מפרט השירותים ובנספח ד'2 – מפרט מחשוב וטכנולוגיה.
- 2.3.2 התחברות למערכות המידע של המזמין באמצעות קו תקשורת או חיבור VPN.
- 2.3.3 הקמת הקישור הטלפוני מול המזמין.
- 2.3.4 הטמעת פתרון הגישה המאובטח על גבי הקישורים הנ"ל.
- 2.4 שלב ד': הטמעת סט התהליכים במוקד והתחלת פעילות - סיום תוך 30 ימי עבודה ממועד ההודעה על הזכייה
- 2.4.1 תרגילים וסימולציות מלאות בעמדות העבודה במוקד.
- 2.4.2 משוב מתמיד - תצפיות, ניתוח ותיקון תהליכים.
- 2.4.3 קבלת אישור מהמזמין להתחלת פעילות.
- 3. מוקד הבירורים**
- 3.1 מוקד הבירורים יספק מידע לפניית ובירורים של לקוחות הפונים בנושאי גבייה ושומה שונים.
- 3.2 מוקד הבירורים נדרש לספק שירות של ביצוע תשלומים ללקוחות שיהיו מעוניינים בכך. במקרה זה, נציגי השירות במוקד הבירורים מחויבים לספק מענה כולל ללקוח במעמד שיחת הבירורים, כולל גביית תשלום, ולא לנתב למוקד התשלומים לצורך ביצוע התשלום. למען הסר ספק, התמורה לספק בגין שיחה נענית במוקד הבירורים הכוללת גם גביית תשלום - תהא לפי תעריף בגין שיחה נענית במוקד הבירורים בלבד.
- 3.3 הספק יהיה אחראי על ניהול רישום ותיעוד מפורט של כלל הפניות המטופלות במוקד הבירורים בכרטיסי הלקוח, כמפורט בסעיף 3.7 להלן.
- 3.4 תחומי הבירורים והטיפול בלקוחות הפונים יכללו בין היתר:
- 3.4.1 בירורי מצבי חשבון ומתן הסבר לגבי כלל החיובים והחובות שהמזמין זכאי לגבותם על פי דין, לרבות ארנונה, אגרות שמירה, אגרות שילוט וכיו"ב. בין היתר, יכלול השירות מתן הסבר לגבי הנושאים הבאים:
- 3.4.1.1 מרכיבי החיוב - תעריפים, סיווגים, שטחים וכיו"ב.
- 3.4.1.2 תיקוני שומה.
- 3.4.1.3 מועד ואופן התשלום.
- 3.4.1.4 הסדרי תשלום.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחתימתו:

- 3.4.1.5. הוראות קבע.
  - 3.4.1.6. תיקוני חיוב.
  - 3.4.1.7. חיובים חריגים.
  - 3.4.1.8. זכאות להנחות הניתנות על ידי המזמין.
  - 3.4.1.9. פרטי רישום הלקוח בספרי המזמין.
  - 3.4.1.10. הליכי רישום מחזיק/משלם בנכס.
  - 3.4.1.11. הליך הפנייה למזמין בנושאים שונים, לרבות השגות, עררים וערעורים.
  - 3.4.1.12. הליך מילוי טפסים, לרבות הטפסים המקוונים באתר המזמין, ואופן שליחתם למזמין.
  - 3.4.1.13. חובות הנמצאים במסלול אכיפה מנהלית ו/או משפטית.
- 3.4.2. קבלת ושליחת מסמכים ואסמכתאות בתחומי הגבייה השונים מ/אל לקוחות, לרבות בנושאים הבאים :
- 3.4.2.1. סגירת חשבון והחלפת מחזיקים.
  - 3.4.2.2. החלפת משלמים.
  - 3.4.2.3. הנחות בארנונה.
  - 3.4.2.4. הודעה על סיום שכירות.
  - 3.4.2.5. הודעה על מכירת/קניית נכס.
  - 3.4.2.6. הוראת קבע כרטיסי אשראי - חידוש וביטול.
  - 3.4.2.7. בקשה להחזר כסף בשל תשלום יתר/יתרת זכות.
  - 3.4.2.8. תשלום המחאה חוזרת.
  - 3.4.2.9. הפקה ושיגור של אישור למס הכנסה.
- 3.4.3. שליחת מסמכים ואסמכתאות ללקוחות, כאמור בסעיף 3.4.2, תתבצע באמצעות דוא"ל ו/או דואר, כפי שיורה מנהל המזמין, תוך עדיפות לשליחה בדוא"ל. ככל שיורה מנהל המזמין על שליחה בדואר, הספק ידפיס על חשבונו והוצאותיו את המסמכים והאסמכתאות מהמערכות וישלח אותם בדואר ללקוח (ההוצאות בגין מעטפות מבוילות והדפסת שוברי תשלום ממוגנטים תבואנה על חשבון המזמין).
- 3.4.4. ניתוב דוח "פניות פתוחות" מידי סוף יום עבודה למנהל המזמין, המפרט את כלל פניות הלקוחות שלא ניתן היה לטפל בהן במלואן במסגרת שירות המוקד ודורשות התייחסות ובדיקה נוספת של עובדי המזמין, מעקב אחר קבלת תשובות ואסמכתאות מעובדי המזמין והעברתן המיידית ללקוחות באמצעי התקשורת שיורה עליהם מנהל המזמין (דוא"ל ו/או דואר ו/או טלפון), תוך עדיפות לשליחה בדוא"ל במקביל לעדכון טלפוני.
- 3.4.4.1. העברת הפניות הנ"ל להתייחסות עובדי המזמין - תוך 24 שעות לכל היותר ממועד קבלתן.
  - 3.4.4.2. עובדי הספק יהיו אחראים על שליחת תזכורות יומיות לעובדי המזמין לצורך קבלת התייחסות לפניות שהועברו להתייחסותם.
  - 3.4.4.3. העברת התשובות ללקוחות תתבצע לא יאוחר מ- 48 שעות ממועד קבלת המענה מעובדי המזמין.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 3.4.4.4. המענה הסופי ללקוח יהיה תוך פרק זמן של 5 ימי עבודה. כל עיכוב מעבר לכך יצריך אישור מראש ובכתב של מנהל המזמין, תוך פירוט הסיבה לעיכוב.
- 3.4.4.5. יובהר כי עובדי הספק לא יהיו רשאים לשלוח כל תשובה בכתב ללקוח בטרם קבלת אישור בכתב לכך ממנהל המזמין.
- 3.4.5. עדכון הלקוח לגבי נתוני החיוב הנוכחיים והשינויים שנעשו בהם.
- 3.4.6. איסוף מספרי תעודות זהות, טלפונים, כתובות למשלוח דואר, כתובות דוא"ל וכיו"ב והעברתם למזמין.
- 3.4.7. קידום, פרסום והעלאת המודעות בקרב לקוחות לאופציית התשלום מראש בתחילת שנה.
- 3.5. המזמין יגדיר לעובדי הספק המאיישים את מוקד הבירורים הרשאות מיוחדות "לצפייה בלבד" במערכת הבילינג של המזמין (ובמידת הצורך גם במערכת החניה והפיקוח העירוני), באופן שיאפשר להם צפייה ועיון אך ורק במסמכים ובאסמכתאות המשויכים לכרטיס הלקוחות ודרושים לצורך בירור הפנייה ומתן מענה מלא לשאלות הלקוח.
- 3.6. השירות במוקד הבירורים יינתן בהלימה ליעדי השירות המוגדרים בנספח ד'3 – נספח איכות השירות SLA, בין היתר:
- 3.6.1. זמן ההמתנה למענה - 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 50 שניות. השאר - בתוך 120 שניות.
- 3.6.2. שיחות ננטשות – שיעורן לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.
- 3.6.3. לקוחות הנוטשים תור - תבוצע חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.
- 3.6.4. סגירת פניות בקו ראשון – בכל זמן נתון, 80% מהשיחות הנענות על ידי מוקד הבירורים קיבלו מענה על ידי מוקד הבירורים ונמצאות בסטאטוס "סגור", ללא קבלת סיוע מעובדי המזמין.
- 3.7. ניהול הפניות בכרטיס הלקוח
- 3.7.1. ניהול הפניות במוקד הבירורים יבוצע בשתי הדרכים להלן במקביל:
- 3.7.1.1. ניהול הפניות במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין מול כל ספק מערכות מידע שיפעיל מערכות אלה עבור המזמין, על פי הרשאות מיוחדות שתינתנה על ידי ספק מערכות המידע בהתאם לדרישות המזמין. נכון למועד פרסום המכרז, מערכות הבילינג וה-CRM של המזמין מסופקות על ידי חברת מטרופולינט. למזמין הסמכות הבלעדית להחליף את ספק מערכות המידע שלו בכל עת שיבחר.
- 3.7.1.2. ניהול הפניות במערכת ה-CRM של הספק. הספק מתחייב להתקין בעמדות מחשבים במשרדי המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש. בכלל העמדות כאמור תינתנה לעובדי המזמין הרשאות משתמש מלאות למערכת, לרבות יכולת הפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת. נכון למועד פרסום

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

המכרז דרושה התקנה של התוכנה ב- 3 עמדות, כאשר המזמין רשאי לדרוש התקנה בעמדות נוספות ככל שיידרש, ללא עלות נוספת.

3.7.2 נציגי השירות במוקד הברורים יבצעו בעת שיחת ברור רישום ותיעוד מפורט של הפנייה במערכת ה-CRM של הספק, והכל על פי הוראות המפרט ומנהל המזמין והתצורה שתיקבע על ידו.

3.7.3 במקביל, מתחייב הספק להחזיק בכל היכולות הנדרשות להפקת והעברת קבצים יומיים למזמין ממערכת ה-CRM של הספק, הכוללים תיעוד מלא ומפורט של הפניות למוקד הברורים והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה כהערות בכרטיס הלקוח במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן עבור המזמין), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

3.7.4 רישום ותיעוד הפנייה יכלול, בין היתר, את כלל הפרטים הבאים:

3.7.4.1 מועד ושעת כניסת פנייה להמתנה בתור.

3.7.4.2 מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציג שירות.

3.7.4.3 מועד ושעת נטישת השיחה את התור, ככל שהייתה.

3.7.4.4 מועד ושעת השארת הבקשה בשירות ה-Call Back לשיחה חוזרת, ככל שהייתה.

3.7.4.5 מועד ושעת החזרה ללקוח שנטש שיחה ו/או השאיר בקשה בשירות ה-Call Back לשיחה חוזרת.

3.7.4.6 פרטי הלקוח (המחזיק/המשלם) - שם פרטי ושם משפחה, מספר המשלם, תעודת זהות, מספר הנכס, כתובת בית, כתובת עבודה, מספרי הטלפון והפקס, כתובת דוא"ל.

3.7.4.7 שם נציג השירות המטפל.

3.7.4.8 ציון סוג/נושא הפנייה.

3.7.4.9 ציון סוג השירות שנתבקש.

3.7.4.10 פירוט הפנייה.

3.7.4.11 סטאטוס הטיפול בפנייה.

3.7.4.12 ציון בשדה ייעודי האם הפנייה הועברה להתייחסות/טיפול עובדי המזמין (ככל שמדובר בפנייה שנציגי השירות אינם מסוגלים לתת מענה מלא ללא קבלת מידע מעובדי המזמין).

3.7.4.13 מועד ושעת העברת הפנייה להתייחסות/טיפול עובדי המזמין, ככל שהייתה.

3.7.4.14 מועד ושעת קבלת התייחסות עובדי המזמין לפנייה שהועברה לטיפול, ככל שהייתה.

3.7.4.15 פירוט התשובה ללקוח.

3.7.4.16 פירוט אופן המענה (טלפוני ו/או דואר ו/או דוא"ל).

3.7.4.17 כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.

3.7.4.18 סריקת כלל המסמכים הרלוונטיים לפנייה ושייכות לפנייה הספציפית בכרטיס הלקוח במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 3.7.4.19. נימוק מפורט בשדה הערות לסימון פניות בסטאטוס פתוח (שהטיפול בהן טרם הסתיים).
- 3.7.5. בשלבי ההיערכות להפעלת השירותים, מתחייב הספק להתאים את השדות ורשימות תיבות הסימון במערכת ה-CRM שלו בהתאם לערכים וקודים שיוגדרו מראש יחד עם המזמין.
- 3.7.6. בעת קבלת הפנייה/הבירור, יפתח נציג השירות בכרטיס הלקוח פנייה חדשה ו/או שורת המשך טיפול בפנייה פתוחה קיימת. נציג השירות נדרשים לקודד כל פנייה על פי הקודים שיוגדרו מראש יחד עם המזמין ולמלא את כלל שדות הפנייה.
- 3.7.7. מלבד קידוד הפנייה על פי קודים קבועים מראש, תאפשר מערכת ה-CRM של הספק הוספת מלל חופשי לכל פנייה. שדות מסוימים יחייבו הוספת מלל חופשי לפי סוגי הערכים שיוגדרו מראש לכל שדה יחד עם המזמין.
- 3.7.8. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר טיפול במקביל במספר פניות של אותו לקוח.
- 3.7.9. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר טיפול במספר סוגי פניות תוך מעבר מהיר בין סוג פניה אחד למשנהו.
- 3.7.10. הספק מתחייב כי נציגי השירות יבצעו מעקב יומי שוטף אחר פניות בסטאטוס פתוח (שהטיפול בהן טרם הסתיים) לצורך מתן מענה סופי לפניית הלקוח וסגירת הפנייה במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין וכן במערכת ה-CRM של הספק.
- 3.7.11. כל מסמך רלוונטי לפנייה, שיועבר על ידי הלקוח ו/או עובדי המזמין, ייסרק יישמר וישויד אל הפנייה הספציפית בכרטיס הלקוח במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין.
- 3.7.12. לכל כרטיס לקוח ולכל פנייה ניתן יהיה לצרף מסמך אחד או יותר. ללקוח הפונה תינתן האפשרות לוודא מול המוקד את קבלת מסמכיו.
- 3.7.13. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר סיווג ואפיון של לקוחות על בסיס פניות קודמות באופן שיספק מידע מסייע לנציגי השירות שיטפלו בפניות עתידיות של אותו הלקוח (שאלות חוזרות ונשנות באותם הנושאים, תלונות חוזרות בנושא מסוים, אלימות מילולית, וכדומה).
- 3.7.14. מערכת ה-CRM של הספק תאפשר הפקת דו"חות העוסקים בפניות הלקוחות על פי חתכים שונים והעברתם אל המזמין על פי דרישה.

#### 4. ביצוע תשלומים במוקד התשלומים, IVR ואתר התשלומים ו-QR

- 4.1. למען הסר ספק, כל ההוראות להלן המתייחסות לביצוע תשלומים תהיינה תקפות גם למוקד הבירורים, המספק גם הוא אפשרות לביצוע תשלומים ללקוחות המעוניינים בכך.
- 4.2. הספק יקלוט תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי. יאושרו תשלומים באמצעות כל סוגי כרטיסי האשראי הקיימים בישראל.
- 4.3. לאחר קבלת המידע מהלקוח, יבצע הספק התאמה בין נתוני המשלם, נתוני מסלקת המזמין, נתוני סכום הזיכוי ונתוני כרטיסי האשראי ומספרי ח-ן הבנק. ההתאמה האמורה תבוצע באופן מיידי על מנת שהמשלם יקבל בו בזמן אישור תשלום בפועל או הודעה על דחיית התשלום. במקביל, יעביר

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- הספק למזמין קבצי תשלומים מידי יום לשם בדיקת הקבצים טרם העברתם לחברות האשראי, ולאחר אישור סופי של הקבצים על ידי המזמין ישגרם לחברות האשראי באופן מיידי.
- 4.4 הספק מתחייב לבדוק כל תשלום מול חברת שב"א, תשלום שלא יאושר לא יבוצע על ידי הספק.
- 4.5 במוקד התשלומים - הספק יבצע את זיכוי התשלומים בכרטיסי הלקוחות במערכות המזמין מיד עם קבלת התשלום, באמצעות "קופות" ייעודיות שתיפתחנה עבורו במערכות (להלן: "קופות") על ידי כל ספק שיפעיל אותן עבור המזמין. נכון למועד פרסום המכרז, מערכת הבילינג של המזמין מסופקת על ידי חברת מטרופולינט ומערכת החניה והפיקוח העירוני מסופקת על ידי חברת מלאון 92. למזמין הסמכות הבלעדית להחליף את ספקי מערכות המידע שלו בכל עת שיבחר.
- 4.6 ההתחברות לקופות תיעשה באמצעות הרשאות מיוחדות שתינתנה על ידי ספקי מערכות המידע של המזמין, בכפוף לדרישת המזמין, לעובדי הספק המאיישים את מוקד התשלומים ומוקד הברורים. באופן זה, יעודכן online מצב החשבון של הלקוח במערכת הבילינג (וככל שיידרש גם במערכת החניה והפיקוח העירוני) במועד ביצוע הזיכוי על ידי הספק. עלות הקופות לא תחול על הספק.
- 4.7 VRI, אתר התשלומים ו-QR - ככל שיחליט המזמין על מימוש אחד או יותר מהשירותים האופציונאליים של IVR, אתר התשלומים ו-QR, על הספק לדאוג כי במועד ביצוע הזיכוי בערוצי שירות אלה, יעודכן online מצב החשבון של הלקוח במערכת הבילינג של המזמין (וככל שיידרש גם במערכת החניה והפיקוח העירוני).
- 4.8 במידה ויוכיח הספק, באופן שיניח את דעתו של המזמין, כי אין ברשותו ממשק בין השירותים האופציונאליים לבין מערכות המזמין, המאפשר עדכון online כנדרש, מתחייב הספק להחזיק בכל היכולות הנדרשות לקליטת קבצים במערכת המוקד הטלפוני, הכוללים את נתוני שוברי החיוב התקופתיים ממערכת הבילינג ובמידת הצורך גם ממערכת החניה והפיקוח העירוני, וכן להפקת והעברת קבצי תשלומים יומיים למזמין המפרטים את הסכומים שנגבו במהלך היום דרך ה-IVR / אתר התשלומים / ה-QR, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן עבור המזמין), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 4.9 הספק מתחייב כי נציגי השירות מטעמו יפעלו ככל הניתן ליצירת הוראות קבע חדשות בכרטיסי אשראי בגין חיובים שוטפים של ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט. הספק מתחייב לקודד במערכת הבילינג את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין.
- 4.10 הספק יפיק וישלח שוברי תשלום ממוגנטים, חשבונות, קבלות וטפסים שונים ללקוחות (ידניים ומקוונים) באמצעות דוא"ל ו/או דואר, כפי שיורה מנהל המזמין, תוך מתן עדיפות לשליחה בדוא"ל.
- 4.11 ככל שיורה מנהל המזמין על שליחה בדואר, הספק ידפיס קבלה ללקוח (לאחר תשלום) או שובר ממוגנט לתשלום או חשבון (לשם תשלום בדואר או בבנקים לבקשת הלקוח) וישלח אותם בדואר ללקוח. במקרה כאמור, ההוצאות בגין מעטפות מבוללות והדפסת שוברי תשלום ממוגנטים תבואנה על חשבון המזמין וההוצאות בגין הדפסת חשבונות שאינם ממוגנטים, קבלות וטפסים תבואנה על חשבון הספק.
- 4.12 בכל מקום בו יתעורר הצורך בהעברת הטיפול בלקוח ממוקד התשלומים למוקד הברורים, תתאפשר העברת השיחה למוקד הברורים, ללא המתנה בתור הפניות הקיים וללא כל צורך בביצוע חיוג נוסף מצד הלקוח.
- 4.13 הספק יהיה אחראי על רישום ותיעוד פרטי כל פנייה למוקד התשלומים, לרבות הפרטים הבאים:

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 4.13.1 מועד ושעת כניסת פנייה להמתנה בתור.
- 4.13.2 מועד ושעת המענה לפנייה על ידי נציג שירות.
- 4.13.3 מועד ושעת נטישת השיחה את התור, ככל שהייתה.
- 4.13.4 מועד ושעת השארת הבקשה בשירות ה- Call Back לשיחה חוזרת, ככל שהייתה.
- 4.13.5 מועד ושעת החזרה ללקוח שנטש שיחה ו/או השאיר בקשה בשירות ה- Call Back לשיחה חוזרת.
- 4.14 השירות במוקד התשלומים יינתן בהלימה ליעדי השירות המוגדרים בנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA, בין היתר:
  - 4.14.1 זמן ההמתנה למענה - 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 50 שניות. השאר - בתוך 120 שניות.
  - 4.14.2 שיחות ננטשות – שיעורן לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.
  - 4.14.3 לקוחות הנוטשים תור ו/או משאירים בקשה בשירות ה- Call Back לשיחה חוזרת - תבוצע חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.

## 5. IVR (אופציונאלי)

- 5.1 הספק יעמיד לרשות המזמין מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, ומאפשרת ביצוע תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציג שירות.
- 5.2 המערכת תנחה את הלקוחות לבצע את התשלום באופן ידידותי ונוח לתפעול. לאחר כל פעולה יחזור המענה הקולי על המספרים שהוקלדו לצורך בקרה על ידי הפונה.
- 5.3 המערכת תודה ללקוח על שבחר להשתמש בה ותודיע לו באיזה אופן יקבל קבלה.
- 5.4 הלקוח יוכל להתקשר למענה הקולי ולבדוק את התשלומים שביצע ובתמורה למה. במקרה זה יזוהה הפונה באמצעות 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי שבאמצעותו שילם ומספר המשלם. יינתנו לו פרטים על מהות התשלום, תאריך התשלום והאם התשלום זוכה במערכות המזמין.
- 5.5 הספק ישמיע בהודעת הפתיח בעת החיגוג ל- IVR את האפשרות לבחור בשפה הרצויה מבין הנ"ל – עברית, אנגלית, רוסית. המשך התהליך יהיה בשפה בה יבחר הלקוח.
- 5.6 בסיום הפעולה תישלח קבלה לכתובת הדוא"ל ו/או הדואר של הלקוח.

## 6. אתר התשלומים (אופציונאלי)

- 6.1 אתר התשלומים יאפשר ביצוע תשלומים מאובטח 24 שעות ביממה.
- 6.2 שם האתר יוצג בפתיח הראשוני עם החיגוג למוקד התשלומים ומוקד הבירורים.
- 6.3 הלקוח יוכל להיכנס לקישור לאתר התשלומים דרך עמוד הבית ועמוד מחלקת הגבייה באתר המזמין ולבצע את התשלום דרך אתר התשלומים בכפוף להקלדת שדות חובה אשר יצוין על גביהם כי ללא השלמתם לא יתבצע זיכוי.
- 6.4 בסיום הפעולה תופק אוטומטית קבלה שאותה יוכל הלקוח להדפיס ו/או להוריד כקובץ. בנוסף תישלח הקבלה אוטומטית לכתובת הדוא"ל אותה הזין הלקוח בתהליך התשלום.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

6.5. אתר התשלומים יהיה מותאם למכשירי טלפון חכם (mobile applications) במגוון רחב של מערכות הפעלה ולפחות הפעלה בסביבת Android ו-iPhone.

## 7. QR (אופציונאלי)

7.1. אפליקציית ה-QR Code (Quick Response) תאפשר ביצוע תשלומים מאובטח 24 שעות ביממה באמצעות מכשירי טלפון חכם.

7.2. אפליקציית ה-QR תנתב את הלקוח לאתר התשלומים, הנדרש להיות מותאם למכשירי טלפון חכם, ותאפשר לו לבצע את התשלום בכפוף להקלדת שדות חובה אשר יצוין על גביהם כי ללא השלמתם לא יתבצע זיכוי.

7.3. בסיום הפעולה תופק אוטומטית קבלה שאותה יוכל הלקוח להוריד כקובץ. בנוסף תישלח הקבלה אוטומטית לכתובת הדוא"ל אותה הזין הלקוח בתהליך התשלום.

## 8. שירותים נוספים

### 8.1. שירות Call Back

8.1.1. במסגרת מוקד הבירורים ומוקד התשלומים יועמד שירות Call Back לרשות לקוחות שיפנו בשעות בהן אין המוקדים פועלים ו/או לקוחות שזמן המענה הצפוי להם עולה על 50 שניות. במסגרת השירות תופעל מערכת הקלטה ממוחשבת, אשר בה יוכלו הלקוחות להשאיר את פרטיהם כולל מספר הטלפון שלהם לשם יצירת קשר באמצעות הקשה בטלפון או השארת הודעה קולית, וזאת עפ"י הנחיות מדויקות שיושמעו בתחילת השמעת המענה המוקלט ללקוחות.

8.1.2. בהקלטה ללקוחות הפונים, תובטח חזרה בתוך 3 שעות באותו יום עבודה, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ- 3 שעות לפני תום השירות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב. נוסח ההודעה יאושר מראש ע"י מנהל המזמין.

8.1.3. בכל תחילת יום עבודה, בשעה 8:00, ינוהל ע"י מנהל המשמרת במוקד רישום מלא (על גבי טבלת מעקב וכן במערכת המוקד הטלפוני) של כל הלקוחות שפנו והשאירו את פרטיהם במערכת ההקלטה.

8.1.4. נציגי השירות של מוקד הבירורים ומוקד התשלומים יפעלו מיידית, באותו הבוקר, עד השעה 11:00, ליצירת קשר עם הלקוחות שהשאירו את פרטיהם בהקלטה כאמור, עד ליצירת קשר עם אחרון הפונים.

8.1.5. יובהר כי בגין שיחות חוזרות של נציגי שירות ללקוחות במסגרת שירות ה- Call Back - תשולם למציע הזוכה תמורה לפי המחיר שנקב בהצעתו עבור מוקד התשלומים.

### 8.2. טלוקולקטינג (אופציונאלי)

8.2.1. הספק יבצע בהתאם לדרישת המזמין גבייה פרו-אקטיבית במסגרת מבצעי טלוקולקטינג - שיחות טלפון יזומות ללקוחות לגבייה מיידית "כאן ועכשיו".

8.2.2. מבצעי הטלוקולקטינג ייערכו במתכונת של ימי עבודה מרוכזים שיוקדשו לנושא.

8.2.3. הספק מתחייב לעבוד על פי תסריטי שיחה מוגדרים שיאושרו מראש על ידי המזמין, שיטות שכנוע מובנות ולפעול למינוף מבצעי הטלוקולקטינג כמכשיר לטיפול קשרי לקוחות

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- בירור הסיבות לאי תשלום, מניעת פיגורי תשלום עתידיים וזיהוי הזדמנות להעמקת הגבייה.

### 8.3 מבצעי שיגור SMS (אופציונאלי) 8.3

8.3.1 הספק יבצע בהתאם לדרישת המזמין מבצעי העלאת מודעות לתשלום חובות באמצעות מבצעי שיגור המוני של SMS לכלל תפוצת הלקוחות, עם מתן אופציה לתשלום במוקד התשלומים/IVR אתר התשלומים.

8.3.2 מבצעי ה-SMS כאמור יבוצעו במתכונת של ימי עבודה מרוכזים שיוקדשו לנושא.

### 8.4 שירות צ'אט עם נציג שירות (אופציונאלי) 8.4

8.4.1 הספק יאפשר שיחה ישירה עם נציגי שירות באמצעות צ'אט בשעות פעילות המוקד, דרך אתר האינטרנט של המזמין, כך שבעמוד הבית של האתר ובעמוד מחלקת הגבייה יופיע קישור עם דף נחיתה לשיחה עם נציג (צ'אט), שם ניתן יהיה לבצע בירורים בדומה לשירות במוקד הבירורים.

8.4.2 בלחיצה על הקישור לשיחה (צ'אט) עם נציג, יופיעו מספר פרטים שעל הלקוח למלא לפני מעבר לשיחה, כגון: מספר משלם/תעודת זהות, טלפון ומהות הפנייה.

8.4.3 נציג השירות ימשיך את הטיפול בשיחת הצ'אט בדומה להליך מוקד הבירורים.

8.4.4 זמן המתנה לנציג בשיחת הצ'אט לא יעלה על דקה אחת.

### 8.5 זימון תורים (אופציונאלי) 8.5

8.5.1 הספק יאפשר ללקוחות להזמין תור מראש לשעות קבלת קהל במחלקת גבייה של המזמין, בהתאם לסוגי הפניות על פי הנחיות המזמין.

8.5.2 לנציגי השירות תהיה הרשאה מיוחדת למערכת ניהול התורים של המזמין והם יוכלו לקבוע תורים ללקוחות המעוניינים בכך, בהתאם לשעות קבלת קהל שיעודכנו על ידי המזמין מעת לעת.

## 9 כוח אדם 9

9.1 הספק יאייש את המוקד, על חשבונו והוצאותיו בלבד, בעובדים בדרגים שונים - מנהלי מוקד, מנהלי משמרת, נציגי שירות למענה הטלפוני האנושי, עובדי BackOffice וכיו"ב (להלן: "עובדים" ו/או "עובדי הספק").

9.2 הספק מתחייב כי העובדים אשר יועסקו או יופעלו על ידו לצורך ביצוע השירותים יהיו בעלי ותק, ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים.

9.2.1 נציגי השירות יהיו בעלי ותק מינימאלי של 6 חודשים בתחום מתן השירותים.

9.2.2 אנשי הניהול של המערך הארגוני-מקצועי במוקד יהיו בעלי ותק מינימאלי של 18 חודשים כמנהלי מוקד טלפוני ו/או מנהלי משמרת במוקד טלפוני.

9.3 הספק יעמיד מטעמו מנהל לקוח, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות. הספק ימסור למזמין פרטי קשר מלאים של מנהל הלקוח.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 9.4 יובהר, כי המועמד שיוקצה לתפקיד מנהל הלקוח יאושר מראש על ידי המזמין ויועסק על ידי הספק לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלף בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב.
- 9.5 יובהר, כי ככל שמנהל הלקוח שאושר מראש על ידי המזמין יוחלף ו/או לא יוצב בתפקידו זה טרם תחילת מתן השירותים או במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו, ויחול עליו האמור בסעיף 24 לחוזה ההתקשרות (פרק ד'), לרבות זכאותו של המזמין בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 20,000 ש"ח, וזאת מבלי לגרוע מזכויות המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או חוזה.
- 9.6 למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים על ידי הספק במתן השירותים הם עובדיו של הספק בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המזמין כל יחסי עובד - מעביד.
- 9.7 הספק יישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 9.8 המזמין יהא זכאי להודיע בכל עת על החלפת מנהל הלקוח ו/או נציגי שירות ו/או הפסקת העבודה של מנהל הלקוח ו/או נציגי שירות על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבדקים שונים, בלוחות זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, מתחייב הספק להחליף את מנהל הלקוח ו/או נציגי השירות בעובד מתאים אחר, אשר יאושר ע"י המזמין תוך 15 יום מתאריך הדרישה.
- 9.9 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין רשאי לדרוש מהספק להעביר את מנהל הלקוח ו/או כל נציגי שירות מתפקידם ו/או לדרוש את הפסקת עבודתם לאלתר וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, חייב הספק לעשות כן באופן מיידי.
- 9.10 ביקש הספק להחליף עובד, יחויב הוא במתן הודעה מוקדמת על כך למזמין, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת המזמין לכך בכתב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק לרמת העובדים ולרמת השירות.
- 9.11 העובדים יפעלו ממרכז השירות החיצוני של הספק (להלן: "משרדי הספק").
- 9.12 העובדים יחתימו שעון נוכחות של הספק בבואם וביציאתם ממשרדי הספק.
- 9.13 הספק מתחייב, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמו עבור המזמין וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.
- 9.14 נציגי השירות יהיו בעלי מיומנות מקצועית בתחום תשלומי החובה המטופלים במסגרת מכרז זה וכן בעלי מיומנות בהפעלת מערכת הגבייה בהן עושה המזמין שימוש.
- 9.15 נציגי השירות ימלאו את תפקידם תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות ללקוחות.
- 9.16 נציגי השירות יפגינו בקיאות ושליטה גבוהה בתסריטי השיחה שיוגדרו על ידי המזמין ויישמו אותם במלואם במסגרת מתן השירותים.
- 9.17 כלל נציגי השירות יהיו דוברי עברית שוטפת. בנוסף, יכלול מערך נציגי השירות דוברי אנגלית ורוסית שוטפות. הספק יהיה ערוך למתן השירותים בשפות נוספות, ככל שהמזמין יורה לו על כך.
- 9.18 הספק מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידי של מי מהנמנים על עובדיו אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 9.19. מספר נציגי השירות אשר יאיישו בכל משמרת את מוקד הברורים ומוקד התשלומים לא יפחת מהיקף הנציגים הנדרש מהספק לשם עמידה בשעות פעילות המוקד וביעדי ה-SLA המפורטים בנספח ד'3.
- 9.20. הספק מתחייב כי בתקופות שבהן יהיה עומס רב של לקוחות משלמים, יתגבר הספק את מוקד הברורים ומוקד התשלומים בנציגי שירות ככל הנדרש לשם עמידה ביעדי ה-SLA המפורטים בנספח ד'3, וינקוט בכל צעד אחר המתבקש כדי לבצע את השירותים לשביעות רצון המזמין. תקופות העומס העיקריות תהיינה בעיקר בזמנים הבאים, אך לא רק:
- 9.20.1. חודש ינואר ודצמבר מידי שנה.
- 9.20.2. תקופות שיגור חשבונות שנתיים ו/או חשבונות דו חודשיים ו/או התראות חוב וכיו"ב. המזמין רשאי לשנות את תקופות השיגור על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 9.20.3. מבצעי גבייה שונים ככל שירה עליהם המזמין (טלקולקטינג, מבצע שיגור SMS הכולל אופציה לתשלום במוקד וכיו"ב).
- 9.20.4. מועדי ביצוע סקרי נכסים ו/או מדידות בשטח השיפוט של המזמין.
- 9.21. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה, מכל מין וסוג, בגין תגבור נציגי השירות לשם עמידה ביעדי השירות כאמור.

#### 10. הכשרת והדרכת נציגי השירות

- 10.1. ספק אשר אינו עונה לדרישות שיפורטו בסעיף 10.5 להלן יחויב בתוכנית הכשרה מקיפה אשר תפורט בסעיף 10.6. ספק העונה לדרישות, יחויב בתוכנית ההדרכה אשר תפורט בסעיף 10.7.
- 10.2. נציגי השירות במוקד הברורים ובמוקד התשלומים יהיו עובדים אשר עברו הכשרה מיוחדת עם תחילת עבודתם ועוברים הכשרות שוטפות אחת לחודש על פי תכנית עבודה שתאושר, מראש על ידי מנהל המזמין, בכל הנושאים הרלוונטיים לאספקת השירותים.
- 10.3. בהיותם נציגי המזמין, ירכשו נציגי השירות ידע מקצועי בתחומי המיסוי המוניציפאלי, לרבות היכרות יסודית עם מערכת הבילינג בהן עושה שימוש המזמין (ובמידת הצורך גם עם מערכת החניה והפיקוח העירוני), על כל המסכים הנדרשים לצורך מתן מידע ושירות כולל לתושב.
- 10.4. במידה והמזמין יבחר להחליף את מערכתיו כאמור, יובהר בזאת כי האחריות והעלות של הדרכת נציגי השירות בשימוש במערכות החדשות תהיה של הספק ועליו בלבד.
- 10.5. **תנאי הסף לקבלת פטור מתוכנית ההכשרה**
- 10.5.1. הספק נתן במהלך שנתיים ברציפות מתוך שלוש השנים האחרונות למועד פרסום המכרז, במשך כל שנה, שירותי מוקד ברורים ושירותי מוקד תשלומים אנושי באמצעות כרטיסי אשראי, עבור לפחות שלוש מחלקות גבייה ברשויות מקומיות.
- 10.5.2. השירותים שניתנו לשלוש מחלקות הגבייה ברשויות המקומיות כללו לכל הפחות את כלל שירותי הברורים והתשלומים שפורטו בסעיפים 3 ו-4 לעיל.
- 10.5.3. לספק ניסיון של לפחות שנתיים ברציפות בעבודה מקוונת רציפה עם מערכת הבילינג בה עושה שימוש המזמין (של חברת מטרופולינט) במסגרת השירותים שפורטו לעיל.

הגנו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

10.5.4. לפחות 50% מנציגי השירות יעברו בהצלחה מבחן מקצועי בכתב בנושאי הליבה של פעילות המוקד בתחומים שפורטו בסעיפים 3 ו-4 לעיל, שייכתב ויבדק על ידי נציג המזמין.

#### 10.6. תוכנית הכשרה לספק אשר אינו עונה לדרישות סעיף 10.5 לעיל

10.6.1. הצעה לתוכנית ההכשרה המפורטת, שתועבר לכלל נציגי השירות תוגש על ידי הספק מייד עם קבלת ההודעה על זכייתו לאישור מנהל המזמין. במידת הצורך יבצע הספק תיקונים ושינויים בתוכנית ההדרכה בהתאם להנחיות מנהל המזמין ואישורו. אישור התוכנית מהווה תנאי לחתימה על ההסכם.

10.6.2. ההצעה תכלול הכשרה של היבטי שירות מיטבי כמו גם היבטים מקצועיים.

10.6.3. ההדרכה תבוצע לא יאוחר משבועיים לאחר מועד חתימת ההסכם בין המזמין לבין הספק ותסתיים לא יאוחר מחודש לאחר מועד החתימה על חוזה ההתקשרות.

10.6.4. המציע מתחייב בזאת כי תקופת ההכשרה לא תפחת מ-42 שעות הדרכה נטו (6 ימי הדרכה ברוטו) לכל נציג שירות וכי ההכשרה וכל הדרכה שהיא לנציגי השירות תתקיים לאחריה, תבוצע במשרדי הספק ועל חשבונו בהתאם לתוכנית ההדרכה שתאושר כאמור.

10.6.5. תנאי לסיום מוצלח של ההכשרה ולאפשרות העסקתו של נציג שירות במסגרת החוזה עם המזמין הינו מעבר מבחן מקצועי בכתב בנושאי פעילות המוקד בתחומים המפורטים להלן.

10.6.6. המבחן ייכתב על ידי המזמין, ונציגי השירות ייבחנו ויבדקו בפיקוחם של נציגי מנהל המזמין. מובהר בזאת כי נציג שירות יהיה רשאי לגשת למבחן המקצועי רק לאחר שסיים השתלמות כאמור בסעיף 10.6.4 לעיל.

10.6.7. טרם ביצוע ההכשרה והמבחן המקצועי, רשאי מנהל המזמין להחליט כי נציגי שירות יעברו ראיון אצל מנהל המזמין או מי שהסמיך לשם כך. רק לאחר קבלת אישור של מנהל המזמין באם יבוצעו הראיונות, יהיו רשאים נציגי השירות לעבור את ההכשרה ואת המבחן.

10.6.8. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול נציג שירות בשל רמה מקצועית נמוכה, רמת שירותיות נמוכה או שימוש לקוי בשפה העברית וכושר ביטוי בעל פה שאינו מספק.

10.6.9. הספק מתחייב כי מסגרת ההכשרה שיעברו נציגי השירות, המועמדים לייצג את המזמין במסגרת פעילות המוקד, תכלול לפחות את כל השלבים הבאים:

10.6.9.1. תפקידיו של נציג השירות - היבטים שירותיים.

10.6.9.2. היבטים מקצועיים - חיובי וחובות ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט, נושאי גבייה כלליים ומערכת הבילינג בה עושה שימוש המזמין.

10.6.10. ההדרכה המקצועית בתחומי הליבה של מחלקת הגבייה במזמין תכלול לכל הפחות את כלל הנושאים הבאים:

#### 10.6.10.1. תשלומי החובה ונושאים כלליים

10.6.10.1.1. הוראות החוק הרלוונטיות לארנונה, אגרות שמירה ושילוט.

10.6.10.1.2. פקודת העיריות (בנושאים המהותיים).

10.6.10.1.3. צו הארנונה של המזמין.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחתימתו:

הגדרת המחזיק בנכס.	10.6.10.1.4
סגירת חשבון ודרך ביצועה.	10.6.10.1.5
החלפת מחזיקים בנכס.	10.6.10.1.6
כללי הנחות בארנונה.	10.6.10.1.7
נכס ריק.	10.6.10.1.8
נכס לא ראוי לשימוש.	10.6.10.1.9
סיווג נכס.	10.6.10.1.10
שטח נכס.	10.6.10.1.11
אכיפה מנהלית ברשויות מקומיות על פי פקודת המסים (גביה), אכיפה משפטית ברשויות מקומיות, שלבי פעולות האכיפה השונות ודרך הטיפול בלקוח הנמצא בשלבי אכיפה שונים.	10.6.10.1.12
הצמדה וריבית על פי חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה).	10.6.10.1.13
תסריטי השיחה.	10.6.10.1.14
כללים והיבטים שירותיים בעבודה מול נלקוחות.	10.6.10.1.15
יעדי השירות כהגדרתם בנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA	10.6.10.1.16
	<b>מערכות</b> 10.6.10.2
<u>הכרת מערכת הבילינג בה עושה שימוש המזמין - לרבות כלל מסכי הנכסים, הגבייה והתשלומים, ביניהם -</u>	10.6.10.2.1
איתור בקובץ נכסים.	10.6.10.2.1.1
בירור והצגת מצב חשבון – לכל סוגי השירות ו/או לסוג שירות בודד.	10.6.10.2.1.2
דילוג לפיסי הבא.	10.6.10.2.1.3
דו"ח יתרות למשלם.	10.6.10.2.1.4
דו"ח יתרות לפיזי.	10.6.10.2.1.5
עדכון כתובות למשלוח.	10.6.10.2.1.6
עדכון הוראת קבע כרטיסי אשראי.	10.6.10.2.1.7
עריכת ספח למשלם.	10.6.10.2.1.8
הצגת נתוני מסלקה למשלם.	10.6.10.2.1.9
תיק נכס משולב - פרטי נכס.	10.6.10.2.1.10
הצגת נכס.	10.6.10.2.1.11
הצגת עדכון פרטי משלם.	10.6.10.2.1.12
איתור משלמים.	10.6.10.2.1.13
פירוט תנועות קופה.	10.6.10.2.1.14
סריקת מסמכים למערכת הבילינג.	10.6.10.2.1.15

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 10.6.10.2.2. הכרת המערכות לניהול קשרי הלקוחות CRM של המזמין  
ושל הספק - לרבות ניהול הפניות, שיטות התיעוד והסריקה  
הנדרשות, קבלת והעברת מסמכים מ/אל הלקוחות והעברת  
העתקיהם אל המזמין ותרגולם של נושאים אלו.
- 10.6.10.2.3. סימולציות - תרגול מתן מענה לשיחות בנושאי הפעילות  
השונים, בהתאם לתסריטי השיחה, ודרך תיעודן של השיחות  
אגב התרחשותן.
- 10.6.10.2.4. הדרכות שוטפות - כלל עובדי הספק יעברו לפחות אחת  
לשלושה חודשים הדרכת ריענון ועדכונים שוטפים בנושאים  
שפורטו לעיל בהיקף שלא יפחת מארבע שעות הדרכה לכל  
נציג.

## 10.7. תוכנית הדרכה לספק העונה לדרישות סעיף 10.5 לעיל

- 10.7.1. הצעה לתוכנית ההכשרה המפורטת, שתועבר לכלל נציגי השירות תוגש על ידי הספק מייד  
עם קבלת ההודעה על זכייתו לאישור מנהל המזמין. במידת הצורך יבצע הספק תיקונים  
ושינויים בתוכנית ההדרכה בהתאם להנחיות מנהל המזמין ואישורו. אישור התוכנית  
מהווה תנאי לחתימה על ההסכם.
- 10.7.2. ההצעה תכלול הכשרה של היבטי שרות מיטבי כמו גם היבטים מקצועיים.
- 10.7.3. ההדרכה תחל לא יאוחר משבועיים לאחר מועד חתימת ההסכם בין המזמין לבין הזוכה  
במכרז ותסתיים לא יאוחר מחודש לאחר מועד זה.
- 10.7.4. הספק מתחייב בזאת כי תוכנית ההדרכה לא תפחת מ- 8 שעות הדרכה נטו לכל נציג  
שירות וכי הדרכה זו וכל הדרכה שהיא לנציגי השירות שתתקיים לאחריה תבוצע במתקניו  
של הספק ועל חשבונו בהתאם לתוכנית ההדרכה שתאושר מראש ע"י המזמין.
- 10.7.5. תנאי לסיום מוצלח של ההדרכה ולהכללתו של נציג השירות במסגרת ההסכם עם המזמין  
הינו מעבר מבחן מקצועי בכתב בנושאי פעילות המוקד כפי שפורטו לעיל.
- 10.7.6. המבחן יכתב על ידי המזמין, ונציגי השירות ייבחנו וייבדקו בפיקוחם של עובדי המזמין.  
מובהר בזאת כי נציג שירות יהיה רשאי לגשת למבחן המקצועי רק לאחר שסיים  
השתלמות כאמור בסעיף 10.7.4 לעיל.
- 10.7.7. טרם ביצוע ההכשרה והמבחן המקצועי, יעברו נציגי השירות ראיון אצל מנהל המזמין או  
מי שהסמיך לשם כך. רק לאחר קבלת אישור של מנהל המזמין, יהיו רשאים נציגי השירות  
לעבור את ההכשרה ואת המבחן.
- 10.7.8. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול נציג שירות בשל רמה מקצועית נמוכה, רמת  
שירותיות נמוכה או שימוש לקוי בשפה העברית וכושר ביטוי בעל פה שאינו מספק.
- 10.7.9. הספק מתחייב כי מסגרת ההכשרה שיעברו נציגי השירות, המועמדים לייצג את המזמין  
במסגרת פעילות המוקד, תכלול לפחות את כל השלבים הבאים:
- 10.7.9.1. סימולציות - תרגול מתן מענה לשיחות בנושאי הפעילות השונים ודרך תיעודן  
של השיחות אגב התרחשותן.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

10.7.9.2. מבחן מסכם - המבחן המסכם יועבר על ידי המזמין ויכלול סימולציות מתחום עולם התוכן של חיובי הארנונה והגבייה העירונית. במסגרת המבחן המסכם יידרש נציג השירות להוכיח שליטה מלאה בדרך הטיפול בפניות השונות, במידע המועבר אל התושב וכן בתוכנת ניהול הפניות של הקבלן ו/או של המזמין וכל זאת תוך מתן מענה יעיל ואדיב לפונה.

10.7.9.3. הדרכות שוטפות - נציגי השרות שיעברו את המבחן יעברו לפחות אחת לשלושה חודשים הדרכת רענון ועדכונים שוטפים בנושאי פעילות אגף הגבייה במזמין בהיקף שלא יפחת משש שעות הדרכה.

מאת  
משרד האוצר

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

## 11. איכות השירות, דו"חות ובקרה

- 11.1. כללי
- 11.1.1. מרכיב חשוב ובלתי נפרד מהפעלת המוקד כולל בקרה, שמירה ושיפור איכות השירות. לשם כך יש צורך בקביעת מדדים המשקפים את טיב השירות וכן קביעת יעדים לשמירה על רמת השירות.
- 11.1.2. המדדים והיעדים המפורטים להלן בנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA נגזרים מהוראות המפרטים ומהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הזוכה, לרבות מודל הקנס-פרס שמבוסס ביצועים ועמידה ביעדים ורמת שירות נדרשת.
- 11.2. מדידת היעדים בהתאמה לטבלת היעדים המוגדרת לעיל
- 11.2.1. הספק יעביר לאגף בחדש יומי, חודשי (עד ה- 5 לכל חודש), רבעוני ושנתי, דו"חות ניהוליים לגבי כל אחד ממדדי ויעדי השירות המפורטים בנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA ונתונים נוספים שיידרשו על ידי המזמין כחלק ממערך הדו"חות והמידע הניהולי. הדו"חות החודשיים, הרבעוניים והשנתיים יציגו גם ניתוח של הנתונים, לרבות הצגת מגמות, תובנות, נקודות לשיפור ולשימור, איתור פערים וכדומה.
- 11.2.2. מדידת היעדים תבוצע באמצעות דו"חות נתוני מקור - קבצי נתונים אשר מופקים ממערכת המוקד הטלפוני של הספק וממערכות הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין, בהתאם לדרישת המזמין, אשר יהוו בסיס להתחשבות בין הספק למזמין על בסיס מודל הקנס-פרס כמפורט בנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA.
- 11.2.3. ככלל, הספק יבצע באופן מתמיד הליכי בקרה, שיפור וייעול ביצועים תוך התייחסות לכל המדדים ויעדי השירות וניתוח הגורמים שהביאו לרמת השירות בפועל.
- 11.2.4. המזמין יבצע מעקב ובקרה יומיים אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.
- 11.2.5. הספק יידרש לקיים ממשק הדדי עם המזמין לזיהוי הזדמנויות לשיפור השירות באופן רבעוני תוך קביעת תכנית פעולה וביצוע הפקת לקחים, הגדרת פעולות לשיפור ומדדי הצלחה, קביעת אבני דרך, לרבות לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.
- 11.3. תיקוף היעדים אחת לשנה
- 11.3.1. אחת ל-12 חודשים קלנדריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך השנה שקדמה, יבוצע תיקוף של כלל המדדים והיעדים שהוגדרו בנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA ומנגנון ההתחשבות ומודל הקנס-פרס יותאמו ליעדים אלו, והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 11.3.2. תיקוף זה יעשה בשקיפות מלאה על בסיס נתוני מערכת המוקד הטלפוני של הספק ומערכות הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין, בשיתוף עם הספק. במידה של חוסר הסכמה, יקבע המזמין את היעדים על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.4. בקרת טיב ואיכות השירות
- 11.4.1. המזמין רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת על ידי הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות על פי הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 11.4.2. המזמין יבצע סקרי שביעות רצון מול הלקוחות, מבחני ידע לנציגי השירות לבדיקת שליטתם בתחומים הנדרשים מהספק על פי המכרז והקשבות מסוגים שונים (בקרת לקוח סמוי וכיו"ב). הודעה על הקלטת השיחות תושמע בפתיח של כל שיחה בעת התקשרות של הלקוח אל המוקד.
- 11.4.3. בקרת איכות השירות תתבצע ביחס לדו"חות ניהוליים וכן ביחס לטיב השירות כפי שיימצא בהליכי הבקרה המפורטים במפרטים ובנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA.
- 11.4.4. על הספק לדווח למזמין מיידית בכתב על כל אירוע חריג שהתרחש בפעילותו, הן מול הלקוחות והן בממשק הפנימי מול מנהל המזמין ועובדי המזמין הרלוונטיים.
- 11.4.5. כל ליקוי שיתגלה במהלך מתן השירותים ילווה בפעולה מתקנת של הספק והפקת דו"ח אירוע הכולל ניתוח של האירוע והפקת לקחים. דו"חות האירוע יישלחו למנהל המזמין ויידונו במסגרת מנגנוני העבודה בין הספק למזמין כמפורט בסעיף 11.6 להלן והן במהלך שיחות שבועיות אותן יבצעו מנהלי המוקד ומנהלי המשמרת עם נציגי השירות.
- 11.4.6. הספק מתחייב לאפשר למנהל המזמין זכות כניסה למשרדי הספק ולכל מקום אחר ממנו מסופקים השירותים, בשעות העבודה של המוקד הטלפוני, למסור למנהל כל הסבר שיידרש על ידו ולהגיש לו כל סיוע הנדרש לצורך ביצוע פעולות הביקורת והפיקוח כאמור.
- 11.5. ויסות לחצים וגמישות תפעולית
- 11.5.1. מספר נציגי השרות יספיק לצורך טיפול בכל כמות של בירורים ו/או תשלומים על פי מדדי ויעדי השירות המפורטים בנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA.
- 11.5.2. על הספק להיות ערוך ומוכן להתמודדות עם מצבי עומס, הן בחודשי ינואר ודצמבר מידי שנה, הן בתקופת שיגור החשבונות התקופתיים, הן בעת הוצאתם אל הפועל של מבצעי גבייה שונים, הן במועדי ביצוע סקרי נכסים ו/או מדידות בשטח השיפוט של המזמין והן בעת אירועים חריגים יוצאי דופן.
- 11.5.3. הספק יאתר מצבי לחץ וצווארי בקבוק בהתאם למספר השיחות הממתינות בכל נקודת זמן במהלך המשמרת, ובהתאם לכך ינתב מוקדנים מפעילויות אחרות של מוקד הספק לצורך מתן מענה ללקוחות המזמין, בדרך אשר תאפשר עמידה במדדי ויעדי השירות בכל נקודת זמן.
- 11.6. מנגנוני העבודה מול המזמין
- 11.6.1. מנהל הלקוח
- 11.6.1.1. הספק יעמיד מטעמו מנהל לקוח, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 11.6.1.2. הספק ימסור למזמין פרטי קשר מלאים של מנהל הלקוח אשר יהיה בזמינות טלפונית מלאה למזמין במהלך כל שעות פעילות המוקד לצורך פתרון תקלות ובעיות, מתן דין וחשבון, ביצוע בירורים דחופים וכל הדרוש לשם ביצוע מושלם של השירותים לשביעות רצונו של המזמין.
- 11.6.2. פגישות עבודה חודשיות
- 11.6.2.1. תתקיימה פגישות עבודה שוטפות בין המזמין לספק בתדירות חודשית.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 11.6.2.2. בפגישות העבודה יידרשו להשתתף המעטפת הניהולית של הספק ונציגי המזמין.
- 11.6.2.3. בישיבה זו יוצגו על ידי הספק נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים.
- 11.6.2.4. נתונים אלו יועברו למזמין בצרוף סדר יום מובנה, 24 שעות לפני התכנסות הפגישה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות.
- 11.6.2.5. מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון על פי סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/ רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק ו/או המזמין, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.
- 11.6.2.6. ישיבות העבודה יתקיימו או במשרדי המזמין או במשרדי הספק, בהתאם לשיקול דעתו של המזמין.
- 11.6.2.7. בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.
- 11.6.3. ישיבות אד-הוק
- 11.6.3.1. לצורך מתן מענה מידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא. מיקום קיום הישיבות ייקבע בהתאם להחלטת המזמין.
- 11.7. דו"חות
- 11.7.1. הספק יהיה אחראי לקיים מערך דיווח שוטף שיעניק תמיכה מלאה בתהליכי השליטה, התפעול, הניהול ובקרה של המוקד הטלפוני.
- 11.7.2. באחריות הספק להפיק דו"חות ניהוליים ממערכת המוקד הטלפוני בפורמטים, במפתוח ובמבנים שיגדיר המזמין. המידע שיופק יציג את פעילות וביצועי המוקד בהיבטים שונים (דוגמת טיב השירות, יעילות, פרודוקטיביות וכדומה), כאשר יינתן דגש מיוחד למידע המתייחס למדדים וליעדים בהם המוקד נמדד כמפורט במפרטים ובנספח ד'3 – נספח איכות השרות SLA.
- 11.7.3. מערכת המוקד הטלפוני תאפשר שאיבת נתונים לדו"חות מכלל מסדי המידע במערכת בצורה שקופה והפקת מידע המשלב נתונים הקשורים לנושאים שונים ומגוונים ללא הגבלה.
- 11.7.4. המערכת תכלול סל דו"חות מובנה לכל נושא על פי דרישות המזמין, וכן תאפשר חילול ו/או הפקת דו"חות חדשים ו/או שינוי דו"ח קיים ע"י משתמשי המערכת, לרבות עובדי המזמין אשר מערכת המוקד הטלפוני תותקן בעמדותיהם.
- 11.7.5. בתקופת ההיערכות להפעלת השירותים, יגדירו הספק והמזמין סל דו"חות מובנה, בהתאם לדרישת המזמין.
- 11.7.6. את הדו"חות ניתן יהיה להדפיס, לאחסן כנתונים גולמיים או כדו"חות מעובדים ע"ג מדיה אלקטרונית (כולל יכולת לאחזור והדפסת הדו"חות המאוחסנים) ו/או להעביר את המידע והדו"חות במצב מקוון למערכות חיצוניות של הספק או של המזמין.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 11.7.7 מערכת המוקד הטלפוני תאפשר הפקת דו"חות בהתייחסות לשני צירי זמן :  
 11.7.7.1 דו"חות זמן אמת (real time).  
 11.7.7.2 דו"חות היסטוריים.
- 11.7.8 דו"חות זמן אמת מתייחסים להצגת נתונים במיון לדו"חות ותצוגות המשתנים דינאמית לאחר כל שינוי בנתונים ובפרמטרים הרלוונטיים במערכות המוקד בזמן אמת. דו"חות אלה יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשר לספק להגיב ולשפר את ביצועיו וביצועי נציגי השירות בכדי לעמוד ביעדי השירות online.
- 11.7.9 דו"חות היסטוריים מתייחסים לארבעה סוגי דו"חות עיקריים :  
 11.7.9.1 דו"ח תקופתי לפי דרישה : מזמן מסוים ועד זמן מסוים (בהתאם לדרישת המזמין).  
 11.7.9.2 דו"ח תקופתי אוטומטי : הפקת דו"חות בפרקי זמן קבועים עבור פעילות מטווח זמן מסוים ועד טווח זמן מסוים (בהתאם לדרישת המזמין).  
 11.7.9.3 אחזור מידע על לקוח ספציפי.  
 11.7.9.4 אחזור מידע ספציפי בהתאם לדרישת המזמין.
- 11.7.10 מערכת הדו"חות תאפשר לכלל משתמשי מערכת המוקד הטלפוני להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.
- 11.7.11 מערכת הדו"חות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים ונתונים היסטוריים מקוונים (ממוצע, אחוז וכדומה).
- 11.7.12 על פי דרישת המזמין, הקבלן יידרש להפיק נתונים משולבים ממערכת המוקד הטלפוני ברמת הפנייה הבודדת, כולל כל התחנות בהן עברה, חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפנייה ומאפייני הלקוח.
- 11.7.13 הכנה והפקת הדו"חות התקופתיים תתבצע ברקע, ללא הפרעה לתפעול השוטף של מערכת המוקד הטלפוני שבאחריות הספק.
- 11.7.14 הספק יידרש להפיק דו"חות סיכום לפי תקופה המציגים מגמות, תובנות, הפקת לקחים, פעולות נדרשות לשימור ולשיפור איכות ורמת השירות, תוך התייחסות לפניות השכיחות ביותר, לאופן הטיפול של עובדי המזמין, לחריגים וסוגיות מיוחדות.
- 11.7.15 סוגי הדו"חות  
 להלן רשימה חלקית לדו"חות הניהוליים הנדרשים. יצוין כי הדו"חות יופקו על ידי הספק ויימסרו לידי מנהל המזמין בהתאם לתקופה הנדרשת על ידי המזמין – יומית / חודשית (עד ה- 5 לכל חודש) / רבעונית / שנתית :  
 11.7.15.1 דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של היקפי פעילות עפ"י שדות וחתכים שונים – כמות שיחות נכנסות / נענות, ערוצי השירות, נושאי הפניות, סוג השירות שנתבקש, סטאטוס הפניות, מועד מדויק של כניסת שיחות לתור / מענה לשיחות / נטישת שיחות / השארת הודעה בשירות Call Back, משך זמן השיחות, אמצעי התקשורת בהם טופלה הפנייה (טלפון /או דואר /או דוא"ל) שפות וכיו"ב.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 11.7.15.2. דו"ח גבייה יומי, חודשי, רבעוני ושנתי עפ"י חתכים שונים – ערוצי השירות, סוג תשלומי החובה, גבייה שוטפת / חובות וכיו"ב.
- 11.7.15.3. דו"ח יומי של פניות פתוחות הדורשות את התייחסות/טיפול עובדי המזמין.
- 11.7.15.4. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני המתנה למענה לשיחות נכנסות למוקד הבירורים ולמוקד התשלומים.
- 11.7.15.5. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של שיחות ננטשות במוקד הבירורים ומוקד התשלומים עפ"י כמויות ואחוזים בפילוח שיקבע עם תחילת העבודה.
- 11.7.15.6. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של משך זמני החזרה ללקוח שהשאיר בקשה בשירות Call Back לשיחה חוזרת או שנטש את התור.
- 11.7.15.7. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני העברת פניות מהמוקד לעובדי המזמין עבור פניות שהמוקד לא יכול לטפל בהן לבדו.
- 11.7.15.8. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי של זמני חזרה ללקוחות עבור פניות שהועברו לטיפול עובדי המזמין.
- 11.7.15.9. דו"ח חודשי של כמות וסוג טפסים ידניים ומקוונים ששוגרו ללקוחות בדואר ובדוא"ל.
- 11.7.15.10. דו"ח יומי של תקלות במוקד במידה והיו (נפילת קווי טלפון ותקשורת).
- 11.7.15.11. דו"ח רבעוני ובו כלל ההיסטוריה והמידע השייך למזמין ומנוהל במערכת המוקד הטלפוני, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש, נכון לסוף אותו רבעון.
- 11.7.15.12. בהתאם לדרישת המזמין, מתחייב הספק להעביר בכל עת הקלטות שמע של שיחות שנענו.
- 11.7.15.13. כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של מנהל המזמין-תוך 48 שעות מרגע קבלת הדרישה.
- 11.8. נגישות מערכת המוקד הטלפוני למזמין
- 11.8.1. הספק מתחייב להתקין בעמדות מחשבים במשרדי המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש. בכלל העמדות כאמור תינתנה לעובדי המזמין הרשאות משתמש מלאות למערכת, לרבות יכולת הפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת. נכון למועד פרסום המכרז דרושה התקנה של התוכנה ב- 3 עמדות, כאשר המזמין רשאי לדרוש התקנה בעמדות נוספות ככל שיידרש, ללא עלות נוספת.
- 11.8.2. הספק יגדיר שם משתמש וסיסמה למערכת המוקד הטלפוני שברשותו עבור כל עמדת מחשבים בה תותקן המערכת כאמור.
- 11.8.3. הספק יעביר הכשרה לעובדי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכת ה-CRM שלו, לרבות תהליך הפקת דו"חות.
- 11.8.4. מערכת הדו"חות תאפשר לכלל משתמשי מערכת המוקד הטלפוני להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

צילום מרשמי משרד המשפטים

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחתימתו :

## נספח ד'2 – מפרט מחשוב וטכנולוגיה

המציע יהיה בעת תחילת עבודתו, בעל היכולות הטכנולוגיות הבאות בהן ישתמש לביצוע השירותים הנדרשים במכרז, כמפורט להלן:

### א. מערכת המוקד הטלפוני - תיאור הדרישות והכלים הטכנולוגיים

1. **מרכזיה** - מרכזיית הספק אשר תאפשר קבלת שיחות בנפחים ובעומסים הנדרשים עפ"י כמות השיחות שתבוצע ע"י הלקוחות מעת לעת (אך לא פחות מקיבולת של מינימום 5,000 שיחות בו זמנית). שימוש במכשירי טלפון שיכללו יציאות הן לערכת ראש, הן לשפופרת והן לחיבור למקשיב/מפקח. פניית לקוח תיעשה למרכזיית המזמין וממנה תופנינה השיחות אל המוקד הטלפוני המאוויש של הספק.

#### **עלות הגלישה למרכזיית הספק ממרכזיית המזמין תחול על הספק.**

המרכזייה של הספק תאפשר, עפ"י בחירת הלקוח הפונה, לבחור בין השאר, פנייה למוקד התשלומים / מוקד הברורים / ה-IVR וכן תאפשר לו (כל חצי דקה) לבחור בעת ההמתנה לנציג השירות לבחור בכל עת שלא להמתין אלא להקליט את פנייתו.

2. **מערכת Call Back** - המערכת תאפשר חזרת נציג שירות ללקוח, שיבחר שלא להמתין לאחר 50 שניות המתנה, ללחוץ על מקש המאפשר חזרת נציג שירות אליו (צלצול חוזר) כאשר נציג שירות לקוחות מתפנה והגיע תורו של לקוח זה להיענות. המערכת תאפשר גם לתת ללקוח מידע בגין מיקומו בתור והאפשרות להשארת הודעה בתא קולי. מודגש כי לעניין סעיפים 1-2 לעיל, עלות השיחה ממרכזיית המזמין אל מרכזיית הספק וכן אל הלקוח תהא על חשבון הספק והוצאותיו.

3. **מערכת ניהול קשרי לקוח (CRM)** - לצורך ניהול פניות הלקוחות במוקד הברורים. כל פניית לקוח תתועד במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין ובמערכת ה-CRM של הספק, בכרטיס הלקוח שלו לפי סוג הפנייה והסטטוס. המערכת תוכל לבצע חיפוש "לקוח פונה" עפ"י מספר פרמטרים (שם משפחה, מס' נכס, מס' משלם, מס' ת.ז. או ח.פ. וכיו"ב) ולרכז את כל הפניות של לקוח פונה מסוים עפ"י פרמטרים אלה, לצפייה של נציג השירות כמו גם של המזמין. הטכנולוגיה בה יבחר להשתמש הספק תאפשר תיעוד מלא של כל השיחות הנכנסות (נענות/ננטשות/Call Back), לרבות פרטי הלקוח, זמני המתנה, משך שיחות וכיו"ב.

הספק מתחייב להתקין בעמדות מחשבים במשרדי המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, לרבות מערכת ה-CRM של הספק ככל שיחליט המזמין לעשות בה שימוש. בכלל העמדות כאמור תינתנה לעובדי המזמין הרשאות משתמש מלאות למערכת, לרבות יכולת הפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת. נכון למועד פרסום המכרז דרושה התקנה של התוכנה ב-3 עמדות, כאשר המזמין רשאי לדרוש התקנה בעמדות נוספות ככל שיידרש, ללא עלות נוספת.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

4. **מערכת נתב שיחות ACD** - מערכת מענה אוטומטי המאפשרת ניתוב שיחות עפ"י פרמטרים שיוגדרו ע"י המזמין (לדוגמא - שפות, סוג שרות וכיו"ב). המערכת תאפשר ניתוב שיחות חכם לערוצי השירות השונים (מוקד בירורים/מוקד תשלומים/IVR). המערכת תאפשר ללקוח לעבור בלחיצה על מקש טלפוני למערכת הקלטות בה יקליט את בקשתו/פנייתו. הספק יציג יכולת מוכחת במערכות CTI שיאפשרו ממשק מול מערכות המידע של המזמין וישמשו לניהול דו"חות ותצוגת זמן אמת לכלל משתמשי המערכת (ספק/מזמין).
5. **מערכת הקלטה לבקרת איכות** - הקלטה מלאה של השיחות לצורכי ביקורת ובקרת איכות, תוך שמירת ההקלטות משך 6 חודשים לפחות. תהליך בקרת איכות יבוצע ל-100% מהנציגים בכל חודש.
6. **מערכת הקלטות פתיחה או במהלך ההמתנה לנציג השרות** - מערכת המאפשרת הקלטות פתיחה להסבר או לשיווק, טרם קבלת השיחה ע"י נציג השירות עפ"י ניסוח שיוחלט ע"י מנהל המזמין מפעם לפעם. מלל ההקלטה יוכל להשתנות מפעם לפעם גם ברמה יומית והן ברמה מיידית. מודגש כי זמן ההקלטה יהיה בכל מקרה חלק מזמן ההמתנה שילקח בחשבון לגבי רמת ה-SLA שנקבעה בנספח ד'3 - נספח איכות השרות SLA להלן.
7. **שרת פקסים** - לקבלת ושיגור טפסים בפקס ישירות ל/מהמחשב של נציג השירות.
8. **העברת קבצי הודעות למזמין** - במבני תקשורת שונים ובמועדים שונים, שיקבעו מדי פעם בפעם ע"י מנהל המזמין, שיועברו למחשבי המזמין באמצעות דוא"ל, אינטרנט וכיו"ב.
9. **דואר קולי** - לפחות 200 שעות הקלטה.

## **ב. התחברות למערכות המידע של המזמין**

1. הספק נדרש לבצע קישור בין מערכת המוקד הטלפוני לבין מערכות המידע של המזמין באמצעות קו תקשורת או חיבור VPN - חיבור למערכת הבילינג וכן חיבור למערכת ה-CRM ומערכת החניה והפיקוח העירוני ככל שיוורה עליו המזמין.
2. הקישור יהיה ישירות לרשת המזמין ו/או ספק מערכות המידע של המזמין וישמש אך ורק לתעבורה בין אתר המוקד הטלפוני והמזמין/ספק מערכות המידע.
3. ככל שההתחברות תתבצע באמצעות קו תקשורת, נדרש קישור קו נתונים סימטרי ברוחב פס של 2 Mb לפחות. במידה ובמהלך הפעילות יתברר שרוחב הפס אינו מספיק, הוא יורחב בהתאם לדרישות על חשבון הספק.
4. יודגש כי עלות ההתחברות למערכות המידע של המזמין תבוא על חשבון הספק בלבד, לרבות עלות אחזקת קו התקשורת / חיבור ה-VPN, רישיונות, פיתוח ממשקים ככל שידרשו וכיו"ב. המזמין יעשה כל שביכולתו בכל הקשור לשיתוף הפעולה מצד ספק מערכות המידע של המזמין, אך האחריות הכוללת לביצוע ההתחברות מוטלת על הספק.
5. נכון למועד פרסום המכרז, חברת מטרופולינט מספקת למזמין את מערכות הבילינג וה-CRM וחברת

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

מלאון 92 מספקת את מערכת החניה והפיקוח העירוני. למען הסר ספק, למזמין סמכות בלעדית להחלטה על הסבת המערכות אשר בשימושן אל כל מערכת אחרת אליה ימצא לנכון לעבור, בכל זמן אשר יבחר.

6. בכל מקרה בו יסב המזמין את מערכותיו לספק אחר, תחול על הספק האחריות לביצוע כל ההתאמות הנדרשות למערכות החדשות על פי מפרטי המכרז, לרבות התקשרות אליהן, הדרכת עובדי הספק לגבי השימוש במערכות וכיו"ב. מובהר בזאת כי הספק יישא לבדו בכל העלויות הכרוכות בביצוע ההתאמות כאמור, ולא תהיינה לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
7. ככל שיחליט המזמין על מימוש אחד או יותר מהשירותים האופציונאליים של IVR, אתר התשלומים ו-QR, על הספק לדאוג כי במועד ביצוע הזיכוי בערוצי שירות אלה, יעודכן online מצב החשבון של הלקוח במערכת הבילינג של המזמין (וככל שיידרש גם במערכת החניה והפיקוח העירוני).
8. במידה ויוכיח הספק, באופן שיניח את דעתו של המזמין, כי אין ברשותו ממשק בין השירותים האופציונאליים לבין מערכות המזמין, המאפשר עדכון online כנדרש, מתחייב הספק להחזיק בכל היכולות הנדרשות לקליטת קבצים במערכת המוקד הטלפוני, הכוללים את נתוני שוברי החיוב התקופתיים ממערכת הבילינג ובמידת הצורך גם ממערכת החניה והפיקוח העירוני, וכן להפקת והעברת קבצי תשלומים יומיים למזמין המפרטים את הסכומים שנגבו במהלך היום דרך ה- IVR / אתר התשלומים / ה-QR, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה במערכות המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן עבור המזמין), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.
9. נציגי השירות במוקד הבירורים יבצעו בעת שיחת בירור רישום ותיעוד מפורט של הפנייה במערכת ה-CRM של הספק, והכל על פי הוראות המפרט ומנהל המזמין והתצורה שתקבע על ידו.
10. במקביל, מתחייב הספק להחזיק בכל היכולות הנדרשות להפקת קבצים יומיים למזמין ממערכת ה-CRM של הספק, הכוללים תיעוד מלא ומפורט של הפניות למוקד הבירורים והטיפול בהן, בפורמט המותאם לקליטה והטמעה כהערות בכרטיס הלקוח במערכת הבילינג ו/או ה-CRM של המזמין (של כל ספק שיפעיל אותן עבור המזמין), והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

#### **ג. הפעלת המוקד הטלפוני האנושי - איכות ועלויות.**

1. הספק יישא בעלות השיחות היוצאות והנכנסות שבין הלקוחות ו/או מרכזיית המזמין ובין המוקד הטלפוני.
2. עלות זו תכלול גם את כל העלויות השוטפות ו/או החד-פעמיות הכרוכות בשיחות אלה, לרבות עלויות התחברות לשרתים ומרכזיות אחרים, עלויות במרכזייה של הספק, וכן את העלויות השוטפות כגון פעימות המונה. המזמין לא יישא בכל עלות שמקורה בחיבורים למרכזיית הספק או בעלויות השיחות הנכנסות והיוצאות מהמרכזת שלו.
3. קו התקשורת של הספק יותקן ויתוחזק על חשבון הספק. הספק מתחייב להגדיל את קיבולת הקו בהתאם לעומס השיחות, כך שלא יהיה מצב שמתקשר יקבל צליל תפוס, או שאיכות השיחה תהיה נמוכה.
4. אחריות הספק לוודא איכות שיחה טלפונית טובה עם הלקוחות המתקשרים. החלטתו של מנהל המזמין בקשר עם קביעת טיב ואיכות השיחה הטלפונית תהיה סופית ומחייבת והספק יידרש לשיפור איכות השיחה הטלפונית עם הלקוחות כל אימת שמנהל המזמין יקבע זאת.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

## ד. אבטחת מידע

### 1. כללי

- 1.1. הספק יהיה אחראי כלפי המזמין על כל המידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דו"חות, טפסים, מדיה מגנטית, נתונים אישיים ומערכות מידע של המזמין. כל אמצעי ההגנה שיופעלו לצורך אבטחת המידע כאמור ינקטו בתיאום ובאישור הגורמים המקצועיים של המזמין.
- 1.2. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה, ויציג למזמין, ע"פ דרישתו את אמצעי אבטחת החומר.
- 1.3. הספק אינו רשאי לעשות שימוש שלא לעניין מילוי מחויבויותיו בגין מכרז זה במידע מכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו, לרבות מידע אודות הציוד לסוגיו, מידע סטטיסטי אודות השירות וכל מידע אחר.
- 1.4. עם סיום ההתקשרות יחזיר הספק למזמין את כל החומר האמור, או ישמידו, לפי הוראת המזמין.
- 1.5. הספק וכל אחד מעובדיו יתחייבו שלא להתחבר בגישה מרחוק למערכות המזמין אלא במסגרת שעות מתן השירותים ופעילות המוקד.

### 2. אבטחת קישור הנתונים

- 2.1. השירותים המוצעים יפעלו תחת מדיניות אבטחת מידע בהתאם להנחיות רגולציה בתחום אבטחת מידע בכלל ובדגש על אבטחת מידע בעניין כרטיסי אשראי - על הספק לצרף אישור המוכיח עמידה בתקן PCI.
- 2.2. קו התקשורת בין המזמין למוקד הטלפוני יקשר בין ה- firewall של המזמין/ספק המחשוב של המזמין לבין ה- firewall של הספק. מדיניות האבטחה תאפשר רק לתחנות מזוהות לבצע את ההתקשרות מול שרתי היישומים של המזמין/ספק המחשוב.

### 3. רשת

- 3.1. רשת מחשבי המוקד הטלפוני תופרד ממערכות ורשתות נוספות של הספק ומרשת המזמין באמצעות firewall ואמצעי אבטחה נוספים, תצורת ה- firewall והחוקים שיותקנו בו, יסוכמו עם המזמין במטרה להבטיח רמה גבוהה של אבטחת מידע לרשת המוקד הטלפוני מפני חדירה לרשת המזמין.

### 4. מסדי נתונים

- 4.1. על הספק יהיה להפריד את מסדי נתונים של המזמין מנתוני שאר לקוחות הספק ולאפשר גישה למסדי הנתונים של המזמין רק לבעלי הרשאה מתאימה לאחר אישור המזמין אותה.
- 4.2. יתבצע ניתור ובקרה על הגישה למסדי הנתונים על מנת לאפשר פיקוח על פעילות הספק ועובדיו, ושמירת לוג כניסות ופעילויות מול בסיס הנתונים.
- 4.3. מערכת המוקד הטלפוני שתופעל במסגרת מתן השירותים תהיה חסומה מפני ניסיונות התחברות חיצוניים, לרבות חסימה של מדיה נתיקה בתחנות העבודה ובשרתים.

### 5. תחנות העבודה

- 5.1. תחנות העבודה של עובדי הספק תהיינה בעלות מערכת הפעלה Windows XP.
- 5.2. בכל תחנת עבודה יותקן אנטי וירוס בעל רישיון ויכולת עדכון חתימות. האנטי-וירוס יתעדכן בתחנות העבודה מידי יום ובאופן מיידי במידת הצורך.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

- 5.3. תחנות העבודה תהיינה חסומות לגלישה באינטרנט באתרים בעלי סיכון פוטנציאלי (אתרי מין, הימורים, הורדות וכו'), כמו כן יחסמו התחנות מיכולת שיתוף קבצים p2p.
6. אימות משתמשים
- 6.1. כל משתמש יאומת באופן חד ערכי באמצעות מפתח חכם (OTP). הספק חייב לרכוש את רכיב האבטחה הנייד.
7. מערכות תכנה לאבטחת מידע
- 7.1. הספק מתחייב להתקין ולהפעיל מערכות תכנה לבקרה ולאבטחת-מידע מתקדמות, בכלי התמיכה שברשותו.
- 7.2. על הספק להפעיל מנגנוני בקרת התקשרות ממערכות אחרות (המקושרות לספק) ועלויות להשפיע על רמת אבטחתן של המערכות המשמשות את המזמין במישרין או בעקיפין.
- 7.3. הספק מתחייב לדווח באורח מפורט (לרבות מפרטים טכניים במידה וידרשו) על מערכי הגנה במערכות התמיכה שבבעלות הספק ואשר תשמנה עבור המזמין.
8. אבטחה לוגית
- 8.1. מאגרי מידע המכילים מידע אישי כגון הקלטות שיחות במרכזיה, תמיכה מרחוק וכדומה יאוחסנו בנפרד (ברמה פיזית או לוגית) ממערכות הספק.
- 8.2. יש להפריד בין מערכי הגיבוי הארגוניים של הספק לבין מערכי הגיבוי של המוקד הטלפוני המכילים מידע אישי/פרטי ברמה הלוגית.
- 8.3. יש להתקין רכיב GW בכניסה/יציאה מהרשת. יכולות רכיב ה-GW יכללו FW, AV, WAF.
- 8.4. יותקן רכיב AV ברמת תחנות הקצה והשרתים.
- 8.5. גישה לממשקי WEB תתבצע באמצעות SSL.
9. ניטור ולוגים
- 9.1. כלל רכיבי המערכות השונות נדרשים לבצע Audit מלא על הפעילות המתבצעת בהם.
- 9.2. יש לתעד כל פעולה עם הרשאות מנהל על התשתיות השונות.
- 9.3. המערכות יתריעו על ניסיון גישה/שימוש החורג מגבולות ההרשאות שניתנו. יש לאפשר שליחת התרעות באמצעות תשתיות שונות כגון: SNMP, דוא"ל, SMS ועוד.
- 9.4. לוגים יישמרו לתקופה של 7 שנים.
10. גישה מרחוק
- 10.1. גישה מרחוק למערכת המוקד הטלפוני תתאפשר עבור בקרה שוטפת על רמות השירות הניתנות במוקד הטלפוני.
- 10.2. הגישה תתבצע באמצעות קו מאובטח בין המזמין למערכת המוקד הטלפוני.
11. בקורות גישה
- 11.1. הספק ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן השירותים ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב.
- 11.2. הספק ינהל הרשאות משתמשים תוך ביצוע רישום מעודכן של מורשה הגישה למאגר המידע לפי הרשאות הכניסה השונות ויפעיל מדיניות הזדהות קשיחה בנפרד ממערך ההרשאות התפעולי של הספק.
- 11.3. הכניסה למערכת המוקד הטלפוני תעשה באמצעות הרשאות אישיות והזדהות חזקה.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

11.4. במוקד הטלפוני תהיה אפשרות לשימוש באמצעי זיהוי כדוגמת כרטיס חכם עבוד כל נציג שירות/עובד ספק בעל גישה למערכות המידע.

11.5. תחנות העבודה ינעלו באופן אוטומטי לאחר כ- 10 דקות ללא פעילות. על כל עובד אשר יעזוב את התחנה באופן זמני לבצע logout ולכשיחזור לבצע login.

11.6. הספק אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקרות גישה לתשתיות התוכנה שיבוצעו על ידי עובדיו.

## 12. רשימת משתמשים ושמירה על סודיות

12.1. הספק לא יאפשר גישה למערכת המוקד הטלפוני אלא לגורמים שאושרו שמית על ידי מנהל המזמין. הרשאות הגישה יוגדרו ע"י המזמין, כאשר אשר עובדי הספק ידרשו לחתום על טופס נספח ד'7 – הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו.

12.2. הספק ינהל רשימה מעודכנת של כל מורשי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם.

12.3. בתנאי העסקה יציין הספק את הדרישות לשמירה על סודיות המידע שהעובדים נחשפים אליו במהלך תקופת ההתקשרות. נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מעובדי הספק לפני תחילת העסקתו. כחלק מקליטתו, העובד יקבל תדרוך ביטחוני. הספק יחתים את כל מורשי הגישה על נספח ד'7 – הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו ועל ההוראות שנקבעו ע"פ הנהלים והחוק.

12.4. במקרה של עזיבת עובד על הספק להודיע למנהל המזמין תוך יום עבודה ממועד עזיבתו לצורך עדכון מערך ההרשאות למערכות המזמין.

## 13. ממונה אבטחת מידע

13.1. הספק ימנה עובד מטעמו שיהיה ממונה על אבטחת המידע וישמש כאיש קשר מול המזמין בכל הקשור לקבלת הנחיות אבטחת מידע, לרבות פיקוח אחר מימוש הוראות. הממונה יהיה בעל ידע וניסיון של 3 שנים לפחות, באבטחת מידע של מערכות ממוחשבות. יהיה אחראי לקיום כל דרישות אבטחת המידע המפורטות במכרז זה, או הנגזרות מרגישות המידע ואופי השימוש בו, ויפעל בכפוף להוראות ולהנחיות המקצועיות של המזמין. הממונה יהיה אחראי להדרכה והטמעה בקרב עובדי הספק, זאת על מנת להבטיח שעקרונות הגנת המידע יופנמו תוך הסבר מפורש על אודות השימוש המותר במידע.

## 14. חובת דיווח

14.1. כל אירוע אבטחה כגון חדירת וירוס או התקפה אחרת ידווחו באופן מידי למנהל המזמין.

14.2. עובדי הספק ידווחו על כל ליקוי באבטחת-מידע לממונה אבטחת המידע מטעם הספק, עליו מוטלת האחריות לדיווח מידי למזמין.

14.3. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות המוקד הטלפוני, נשוא ההתקשרות - ידווחו מיידית למזמין.

## 15. מסירת מידע

15.1. הספק לא ימסור מידע ממאגרי המידע, ומידע על אבטחת המערכות נשוא ההתקשרות לשום גוף או אדם, ללא אישור בכתב ממנהל המזמין.

15.2. הספק יערוך ויקיים נוהל רישום מסודר של העברת מידע בדו"חות קבצים או מצעי זיכרון לגורם מקבל מידע, תוך רישום פרטי המקבל, חתימתו, סוגי רשומות ומועדי מסירה.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

## 16. מהימנות עובדים

16.1. הספק מתחייב לבצע בדיקות נוספות, לרבות בדיקות מהימנות ייחודיות לעובדיו, במידה וידרשו ע"י מנהל המזמין.

16.2. המזמין יהא רשאי לבצע בדיקות עובדים, בעלי תפקידים או נושאי משרה אצל הספק - במסגרת ביקורות או כתוצאה מחקירת אירוע חריג.

## 17. בקרה

17.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבצע ביקורות אבטחת מידע, הן בתיאום והן ללא התראה מוקדמת. הביקורות נועדו לשמר את רמת אבטחת המידע ולא יפגעו בתפקוד המוקד הטלפוני.

17.2. הספק יפעיל ויתעד בקרות לפעולות תמיכה, נשוא ההתקשרות.

17.3. הספק מתחייב להעביר למזמין לפי דרישה או בהליך שוטף – דו"חות בקרה, שידרשו באופן יזום ע"י המזמין. הדו"חות יועברו למזמין כשהם ממוינים על-פי הנתונים, שידרשו מהספק.

17.4. הספק מתחייב לאפשר לנציגי המזמין לבצע ביקורת מערכי אבטחה במתקניו, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את המזמין.

17.5. המזמין או נציגיו המוסמכים, יהיו רשאים לבצע בדיקות מערכי אבטחה, בקרת חסינות, איתור פרצות אבטחה ובדיקת יעילותן של מנגנונים לתמיכה במערכות המשמשות את המזמין.

## 18. ניהול יומן חריגים

18.1. הספק מתחייב לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים בפעולות התמיכה.

18.2. הספק יציג את יומן החריגים לנציגי המזמין במועד העברת הדרישה.

## 19. מחויבות לשיתוף פעולה באירועי אבטחה

הספק יידרש לשיתוף פעולה עם נציגיו המוסמכים של המזמין :

19.1. בכל אירוע בו מעורב עובד הספק או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון המזמין או ביטחון ענייניו.

19.2. בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת-מידע.

19.3. בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.

## 20. אבטחה פיזית

20.1. חדר שרתים ותקשורת – הקצאת חדר ייעודי סגור ונעול אליו יתנקזו כל קווי התקשורת מחוץ לארגון (קישור בין אתרים וקישור לאינטרנט) וכל כבילת הרשת הפנימית (טלפוניה ומחשב).

20.2. המתחם במשרדי הספק בו ממוקם המוקד הטלפוני יהיה ממודר משאר משרדי הספק והגישה אליו תהיה אך ורק באמצעות קוד כניסה. רק עובדים מורשים יהיו רשאים להימצא בחדר.

20.3. תחנות עבודה – ללא כונן דיסקים שליפים או אמצעי אחסון נתקים אחרים ואפשרות נעילה של המארז. סגירת חיבורי USB.

20.4. מסמכים מודפסים יגרסו במגרסת פתיתים בסיום השימוש.

## 21. שרידות המערכת

21.1. על הספק לגבות את המידע שנאסף במסגרת העבודה השוטפת ברמה היומית.

21.2. אמצעי הגיבוי ישמרו בתוך ארון ייעודי נעול ועמיד באש. גיבוי נוסף ברמה שבועית יאוחסן מחוץ למשרדי הספק.

21.3. יש לוודא קיום מערכות גיבוי חשמל UPS בכדי לעמוד בדרישות רמת השירות הנדרשת.

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

## 22. חוקים ותקנות

22.1. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים, התשנ"ה-1995 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכן למלא אחר כל חיקוק עתידי לניהול מאגרי מידע ולשמירתם.

## 23. נהלים

- 23.1. הספק מתחייב למלא אחר נהלי אבטחת מידע שיוכתבו לו ע"י המזמין.
- 23.2. הספק יודא שעובדיו יקראו ויכירו את נהלי אבטחת מידע ולפעול לאכיפתם בין המועסקים על ידו במסגרת מתן השירותים למזמין.
- 23.3. בנוסף לכך מתחייב הספק לערוך נהלים ייחודיים לאבטחת המערכות נשוא ההתקשרות.

## 24. ביצוע הנחיות

- 24.1. באחריות הספק להציג בפני המזמין את האמצעים שהוא ישתמש בהם לצורך ביצוע הנחיות אלה, בכפוף להוראות החוקים והתקנות שמכוחם, ולקבל את אישור מנהל המזמין להפעלתם, תוך התייחסות, בין היתר, לנושאים שלהלן:
- 24.2. הגדרת המטרות המותרות לשימוש וסוג בעלי התפקידים המועסקים על ידי הספק שיהיו מורשים בגישה אל המידע במערכת המוקד הטלפוני, לרבות אופן מתן הרשאת גישה למאגר המידע והטלת הגבלות על מורשי הגישה;
- 24.3. סדרי ניהול של מאגר מידע, סיווג והרשאות גישה למידע, והוראות לאיסוף, לסימון, לאימות, לעיבוד ולהפצה של המידע;
- 24.4. סדרי בקרה לגילוי פגיעות בשלימות המידע ותיקון ליקויים;
- 24.5. מדיניות הוצאה משירות של מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, מצעי גיבוי וכיו"ב;

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחתימתו:

**נספח ד' 3 – נספח איכות השרות SLA**

**קנסות**

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השרות	סטייה מרמת השרות הנדרשת	קנס
1.	מענה לשיחות הנכנסות למוקד הבירורים ולמוקד התשלומים	90% מהשיחות הנענות תיענינה בתוך 50 שניות. יתר השיחות הנענות - בתוך 120 שניות.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$88\% \leq x < 92\%$	0 ₪
				$84\% \leq x < 88\%$	-1,000 ₪
				$80\% \leq x < 84\%$	-2,000 ₪
				$x < 80\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לתווה
2.	שיחות ננטשות במוקד הבירורים ובמוקד התשלומים	0% מהשיחות הנענות תענינה בזמן שמעל ל-120 שניות.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$0\% \leq x \leq 1\%$	0 ₪
				$1\% < x \leq 3\%$	-1,000 ₪
				$3\% < x \leq 5\%$	-2,000 ₪
				$x < 5\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לתווה
3.	שיחות ננטשות במוקד הבירורים ובמוקד התשלומים	אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות לא יעלה על 3% בכל זמן נתון.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$1\% < x \leq 3\%$	0 ₪
				$3\% < x \leq 5\%$	-1,000 ₪
				$5\% < x \leq 8\%$	-2,000 ₪
				$x < 8\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לתווה
4.	משך זמן החזרה ללקוח שפנה באמצעות שירות Call Back או שנטש את התור במוקד הבירורים ובמוקד התשלומים	משך זמן החזרה לא יעלה על 3 שעות מרגע השארת הבקשה בשירות Call Back או מרגע נטישת התור, אלא אם הפנייה נעשתה פחות מ-3 שעות לפני תום השרות באותו יום, ואזי תבוצע החזרה עד השעה 11:00 ביום העבודה העוקב.	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$0\% \leq x \leq 1\%$	0 ₪
				$1\% < x \leq 3\%$	-1,000 ₪
				$3\% < x \leq 5\%$	-2,000 ₪
				$x < 5\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לתווה
5.	סגירת פניות בקו ראשון - סך הפניות שקיבלו מענה על ידי מוקד הבירורים ללא העברה לעובדי המזמין	80% מהשיחות הנענות על ידי מוקד הבירורים יקיבלו מענה על ידי מוקד הבירורים ונמצאות בסטאטוס "סגור", ללא קבלת סיוע מעובדי המזמין	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$78\% \leq x < 82\%$	0 ₪
				$75\% \leq x < 80\%$	-1,000 ₪
				$70\% \leq x < 75\%$	-2,000 ₪
				$x < 70\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לתווה

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס
5.	העברת פניות למוקד הבירורים שהמוקד לא יכול לטפל בהן ללא מעורבות ו/או קבלת נתונים מעובדי המזמין	העברה של 100% מהפניות כאמור לעובדי המזמין תתבצע תוך 24 שעות ממועד קבלתן במוקד	עד 5 אירועים בחציון – לא ייקנס הספק. מעבר ל- 5 אירועים בחציון – ייקנס הספק עבור כל "אירוע" - כל פנייה אשר לא הועברה תוך 24 שעות לעובדי המזמין.	0-5 אירועים	0 ₪
				6-10 אירועים	500 - ₪
				11-15 אירועים	1,000 - ₪
				מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה
6.	זמן חזרה ללקוח שפנה למוקד הבירורים לאחר קבלת המענה הנדרש מעובדי המזמין	חזרה ללקוח תוך 48 שעות ממועד קבלת המענה מעובדי המזמין	עד 5 אירועים בחציון – לא ייקנס הספק. מעבר ל- 5 אירועים בחציון – ייקנס הספק עבור כל "אירוע" - כל לקוח אשר לא חזרו אליו תוך 48 שעות ממועד קבלת המענה מעובדי המזמין	0-5 אירועים	0 ₪
				6-10 אירועים	500 - ₪
				11-15 אירועים	1,000 - ₪
				מעל 15 אירועים בחציון	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה
7.	סקרי שביעות רצון של לקוחות	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ הפניות ללקוחות שבוצעו במסגרת כל סקר.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל "אירוע" - סקר שביעות רצון בעל ציון ממוצע מ-80%	$80\% \leq X$	0 ₪
				$75\% \leq X < 80\%$	250 - ₪
				$70\% \leq X < 75\%$	500 - ₪
				$60\% \leq X < 70\%$	1,000 - ₪
				$X < 60\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה
8.	מבדקי "לקוח סמוי"	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ השיחות עם לקוחות להן האזין המזמין במסגרת כל מבדק.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל "אירוע" - מבדק לקוח סמוי בעל ציון ממוצע הנמוך	$80\% \leq X$	0 ₪
				$75\% \leq X < 80\%$	250 - ₪
				$70\% \leq X < 75\%$	500 - ₪
				$60\% \leq X < 70\%$	1,000 - ₪
				$X < 60\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה

הגנו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס
9.	מבחני ידע לנציגי השירות	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ נציגי השירות שנבחנו במסגרת כל מבחן ידע.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - כל מבחן ידע בעל ציון ממוצע הנמוך מ- 80%.	$80\% \leq X$ $75\% \leq X < 80\%$ $70\% \leq X < 75\%$ $60\% \leq X < 70\%$ $X < 60\%$	0 ₪ 250 - ₪ 500 - ₪ 1,000 - ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה
10.	דו"חות למזמין	העברת דו"חות למזמין על פי הוראות מפרט השירותים והחוזה	לעניין זה, "ליקוי" - דוחות שהועברו באופן חסר ו/או לא מדויק ו/או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר על ידי מנהל המזמין ו/או שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר על ידי מנהל המזמין וכיו"ב.	העברת דו"חות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין העברת דו"חות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין אי העברת דו"חות מתוקנים (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשיעור רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי מנהל המזמין מעל ל-10 ליקויים בחציון	100 - ₪ לכל ליקוי 100 - ₪ יום איחור 100 - ₪ יום איחור הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה
11.	תיעוד השיחות במוקד הברורים	תיעוד של 100% מהשיחות	עד 5 אירועים בחודש - לא ייקנס הספק. מעבר ל-5 אירועים בחודש - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - תיעוד חסר או שגוי של פנייה למוקד הברורים לרבות אי מילוי כלל השדות הנדרשים.	0-5 אירועים 5-15 אירועים 15-20 אירועים מעל 20 אירועים	0 ₪ 100 - ₪ 200 - ₪ הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה
12.	סריקת מסמכים	סריקת 100% מהמסמכים הנלווים לפניות למוקד הברורים ושיוכם לכרטיס	עד 3 אירועים בחודש - לא ייקנס הספק. מעל 3-אירועים	0-3 אירועים 3-5 אירועים	0 ₪ 100 - ₪

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

מס'	מדדים	יעדים - רמת השירות הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס
		הלקוח במערכות המידע של המזמין	בחודש – ייקנס עבור כל אירוע. "אירוע" – אי סריקה ו/או סריקה לא מלאה של המסמכים האמורים.	5-10 אירועים	200 - ₪
				מעל 10 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה
13.	תלונות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק	הספק ייקנס בגין כל תלונה.	"תלונה" – כל דיווח בכתב שהתקבל מצד אחד מנושאי המשרה ו/או מי מטעמם אצל המזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים ע"י הספק לרבות חוסר מקצועיות של מי מעובדיו וכו'.	0-3 תלונות	0 ₪
				4-7 תלונות	150 - ₪
				8-10 תלונות	250 - ₪
				מעל 10 תלונות	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה

### תוספות תשלום

מס'	מדדים	יעדים - רמת השירות הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	מדרגות	תוספת תשלום	הערות
1.	הוראות קבע	הספק יקבל תוספת תשלום עבור השיג גידול במספר הוראות הקבע בכרטיסי אשראי בגין חיובים שוטפים של ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט לזכות המזמין.	במסגרת ההתחשבות השנתית הסופית לפי סעיף 21.2 לחוזה – יחושב הגידול השנתי נטו במספר הוראות הקבע בסוף השנה ביחס למספרן בתחילת השנה, לאחר קיזוז ביטולים.	עד גידול של 100 הוראות קבע	8 ₪ + מע"מ לכל הוראת קבע	תוספת התשלום הינה בכפוף להתחייבות הספק לקודד במערכת הבילינג של המזמין את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין.
				גידול של 101-300 הוראות קבע	10 ₪ + מע"מ לכל הוראת קבע	
				גידול של 301-500 הוראות קבע	12 ₪ + מע"מ לכל הוראת קבע	
				גידול של למעלה מ- 500 הוראות קבע	15 ₪ + מע"מ לכל הוראת קבע	תוספת התשלום תבוצע במסגרת ההתחשבות השנתית הסופית לפי סעיף 21.2 לחוזה.
2.	מבצע טלקולקטינג (גבייה טלפונית יזומה)	הספק יקבל תוספת תשלום עבור כל מבצע טלקולקטינג שהמזמין יורה לספק לבצע.	מספר השיחות שובצעו על ידי נציגי השירות במסגרת המבצע והסתיימו בגביית תשלום בפועל.	לא רלוונטי	5 ₪ + מע"מ לכל שיחה כאמור	

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

## נספח ד'4 – נוסח ערבות בנקאית לקיום ההסכם (ערבות ביצוע)

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין")

הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_ למכרז 217/17

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ₪ (חמישים אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה") וזאת בקשר עם חוזה להפעלת מוקד טלפוני לבירורים לגביית תשלומים עבור המזמין.

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

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

"מדד" – משמעו מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי. הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

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

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי \_\_\_\_\_ לא תענה.

לאחר יום \_\_\_\_\_ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

תאריך \_\_\_\_\_ בנק \_\_\_\_\_

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

## נספח ד' 5 – אישור קיום ביטוחים

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים של..... ("נותן השירות") בגין מתן שירותי

מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון

הננו מתכבדים לאשר בזאת כי חברתנו ערכה את הביטוחים המפורטים להלן על שם נותן השירות בקשר למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון (להלן: "השירותים"), בקשר עם הסכם שנערך ביניכם לבין נותן השירות (להלן: "ההסכם") כמפורט להלן:

א. פוליסה מס' \_\_\_\_\_ לתקופה מיום \_\_\_\_\_ עד ליום \_\_\_\_\_

**ביטוח חבות מעבידים** המבטח את חבות נותן השירות כלפי עובדים המועסקים על ידי נותן השירות על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או על פי חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ס - 1980, בגין מוות ו/או נזק גוף ו/או נזק נפשי לעובד כתוצאה מתאונה או מחלה תוך כדי ועקב ביצוע השירותים בגבול אחריות של 6,000,000 ₪ (שישה מיליון שקלים חדשים) לעובד ו- 20,000,000 ₪ (עשרים מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח מורחב לשפות את המזמין היה וייקבע, לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית, כי על המזמין מוטלות חובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי נותן השירות.

ב. פוליסה מס' \_\_\_\_\_ לתקופה מיום \_\_\_\_\_ עד ליום \_\_\_\_\_

**ביטוח אחריות כלפי צד שלישי** המבטח את חבות נותן השירות על פי דין, בגין אובדן ו/או נזק שייגרמו לכל אדם ו/או גוף בקשר עם או במסגרת ביצוע השירותים בגבול אחריות של 1,000,000 ₪ (מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. ביטוח זה אינו כפוף להגבלה בדבר חבות בגין קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, רכוש שהמבוטח פועל בו ותביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי. הביטוח מורחב לשפות את המזמין בגין אחריות שתוטל על המזמין למעשי ו/או מחדלי נותן השירות ו/או מי מטעם נותן השירות וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

ג. פוליסה מס' \_\_\_\_\_ לתקופה מיום \_\_\_\_\_ עד ליום \_\_\_\_\_

**ביטוח אחריות מקצועית** המבטח את חבות נותן השירות על פי דין בשל השירותים, בגבול אחריות של 4,000,000 ₪ (ארבעה מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח כולל תקופת גילוי של 6 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח, בתנאי כי לא נערך על ידי הקבלן ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל למתחייב מהאמור באישור זה. הביטוח כאמור כולל תאריך למפרע מיום \_\_\_\_\_ . הביטוח מורחב לשפות את המזמין בגין חבות אשר תוטל על המזמין עקב מעשה או מחדל של הקבלן או של מי מהבאים מטעם הקבלן וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הקבלן כלפי המזמין. הביטוח לא כולל הגבלה בדבר אבדן השימוש ועיכוב עקב מקרה ביטוח. הביטוח כולל הרחבה בדבר אי-יושר עובדים. הביטוח כולל הרחבה בגין חבות בשל הפרת זכויות קניין רוחני (למעט פטנטים), הפרה של

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

חובת הסודיות, הפרה של חוק הגנת הפרטיות.

מאת מרדכי גורן

---

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלך כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

## כללי

1. הביטוחים כוללים וויתור על תחלוף כלפי המזמין ו/או עובדיו ומנהליו, אולם הוויתור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
  2. על נותן השירות האחריות הבלעדית לתשלום הפרמיות וההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות הביטוח המפורטות לעיל.
  3. הביטוחים המפורטים לעיל הינם ראשוניים וקודמים לביטוח הנערך על ידי המזמין, ואנו מוותרים על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי המזמין.
  4. הננו מתחייבים כי הביטוחים המפורטים לעיל לא יבוטלו ולא יצומצמו במשך תקופת הביטוח המצוינת בהם, אלא בהודעה מראש של 30 יום למזמין, בכתב, בדואר רשום.
- הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו באישור זה, ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.**

בכבוד רב,

_____	_____	_____	_____
(תפקיד החותם)	(שם החותם)	(חותמת המבטח)	(חתימת המבטח)

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחתימתו :

## נספח ד'6 – תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין")

### תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות

בקשר עם חוזה למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון

במסגרת מכרז מס' 217/17

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

- לאחר שבדקתי/בדקנו את העניין למיטב יכולתי/יכולתנו, אני/אנו מצהירים ומתחייבים כי אין לי/לנו או לבני משפחתי/משפחתנו הקרובה, כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם המכרז והשירותים נשוא המכרז הנ"ל, או ליצור חשש לניגוד עניינים כזה. אני/אנו מתחייבים עוד, כי אם במהלך עבודתי/עבודתנו כאמור, יובא לידיעתי/ידיעתנו ניגוד עניינים כאמור, או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, אודיע/נודיע לכם עליו ללא דיחוי.
- אני/אנו מתחייבים לשמור בסודיות גמורה ומוחלטת כל מידע הקשור לאספקת השירותים נשוא החוזה לעיל, לא להעתיק ולא לעשות שימוש ולא להעביר לאחרים ו/או להרשות לאחרים להעתיק, ובכלל זה צילום ו/או תדפיס ו/או כל צורת העתקה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע כספי, עסקי, מסחרי, תפעולי, מקצועי, מנהלי ו/או מכל סוג שהוא ו/או שיטות עבודה ו/או נתונים ו/או מסמכים 101/או דו"חות ו/או רשומות ו/או נתוני לקוחות ו/או נתוני גבייה ו/או חומרים ו/או קבצי מחשב אשר אינם נחלת הרבים, שהגיעו לידי או קיבלתי מהמזמין ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב, ו/או כתוצר לוואי של עבודתי ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם המזמין ו/או עם חוזה/מכרז זה (להלן: "המידע").
- המידע הנו בבעלותו הבלעדית של המזמין והוא יהיה רשאי לעשות בו ו/או בכל חלק ממנו, כל שימוש לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- אני/אנו מתחייבים לשמור על המידע בהקפדה, בסודיות ובמקום סגור ומאובטח ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו של המידע ו/או הגעתו לידי צד ג' כלשהו. למען הסר ספק, אפעל/נפעל בהתאם להנחיות המזמין כיצד לשמור ולאחסן את פרטי הוראות הקבע של כרטיסי האשראי וכל מידע אחר והכל בהתאם לדרישות המזמין.
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא לא אוכל/נוכל לעשות כל שימוש במידע ולא אאפשר/נאפשר לצד ג' כלשהו לעשות בו שימוש ואני/אנו מוותרים וויתור סופי ומוחלט על זכות העיכבון במידע ו/או במדיה כלשהי הכוללת את המידע ומתחייבים לשמור ולהעבירו לאלתר למזמין עם דרישה.
- אני/אנו אשא/נישא באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו למידע ו/או לחלק ממנו ואני/אנו מתחייבים לפצות ו/או לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לו כתוצאה מהפרת התחייבויותי/התחייבויותינו האמורות בכתב התחייבות זה, וזאת מבלי לגרוע ו/או לפגוע בכל תרופה ו/או סעד להם זכאי המזמין מכוח כל דין ו/או החוזה.

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

7. ידוע לי כי המזמין הינו הבעלים והמנהל הבלעדי של מאגר המידע, ואני/אנו לא אעשה/נעשה שימוש בכל מידע שיועבר אליי/אלינו, זולת לשם מילוי התחייבויותי/התחייבויותינו.
8. כמו כן, אני/אנו מתחייב/ים לפעול בהתאם לסדרי הניהול של מאגר המידע, כפי שנקבעו ו/או ייקבעו מעת לעת על ידי מנהל מאגר המידע מטעם המזמין, לרבות על ההוראות לאיסוף, סימון, אימות, עיבוד והפצה של המידע, הכל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.
9. מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 20,000 ש"ח.
10. זהו שמי/שמנו, וזו חתימת/חתימתנו, ותוכן תצהירי/נו דלעיל הינו אמת.

\_\_\_\_\_  
**חתימת מורשי החתימה**  
**וחותמת המציע**

\_\_\_\_\_  
**תאריך**

### אישור עורך דין

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

\_\_\_\_\_  
 חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
 מספר רישיון

\_\_\_\_\_  
 תאריך

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו :

## נספח ד'7 – הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

### הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

בקשר עם חוזה למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון במסגרת מכרז מס' 217/17

הואיל ואני אעסוק במסגרת תפקידי אצל \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק") בביצוע ההתקשרות מיום \_\_\_\_\_ ביניכם לבין הספק למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון במסגרת מכרז פומבי מס' 217/17, אני מתחייב כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

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

"מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: צילום ו/או תדפיס ו/או כל צורת העתקה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע כספי, עסקי, מסחרי, תפעולי, מקצועי, מנהלי ו/או מכל סוג שהוא ו/או שיטות עבודה ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או דו"חות ו/או רשומות ו/או נתוני לקוחות ו/או נתוני גבייה ו/או חומרים ו/או קבצי מחשב אשר אינם נחלת הרבים, שהגיעו לידי או קיבלתי מהמזמין ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב, ו/או כתוצר לוואי של עבודתי ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם המזמין ו/או עם חוזה/מכרז זה/

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

3 מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי את המזמין בפיצוי מוסכם ומוערך מראש ממני, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 20,000 ש"ח.

בכבוד רב,

חתימה \_\_\_\_\_ שם: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותרתו:

## נספח ד' 8 – כתב שיפוי יחסי עובד מעביד

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

**הנדון: כתב שיפוי בקשר עם חוזה למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון במסגרת מכרז מס' 217/17**

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

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

\_\_\_\_\_  
חתימת מורשי החתימה  
וחותמת

\_\_\_\_\_  
תאריך

### אישור עורך דין

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

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
מספר רישיון

\_\_\_\_\_  
תאריך

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו:

## נספח ד'9 – הצהרה על העדר תביעות

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין")

א.ג.ג.

**הנדון: הצהרה על העדר תביעות בקשר עם חוזה למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון במסגרת מכרז מס' 217/17**

1. הרינו מצהירים בזה שעם קבלת הסכום של \_\_\_\_\_ ש"ח בתוספת מע"מ, בהתאם לחשבון מספר \_\_\_\_\_ שהוגש לכם ביום \_\_\_\_\_ בסך \_\_\_\_\_ ש"ח קבלנו מכס את מלוא התמורה וכל תשלום אחר המגיע לנו עבור ביצוע השירותים במסגרת מכרז פומבי מספר 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון (להלן: "המכרז") ובקשר עם כל הקשור במכרז ו/או בחוזה ההתקשרות למתן השירותים נשוא המכרז.
2. עם קבלת הסכום הנ"ל לא תהיה לנו או למישהו אחר בשמנו תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל מין ו/או סוג שהוא בקשר לעבודות ולהסכם למתן שירותים כלפי המזמין ו/או כל אדם ו/או גוף בשמו ו/או מטעמו, והסכום הנ"ל מהווה סילוק סופי ומוחלט של כל תביעותינו, וכל המגיע לנו בגין ו/או בקשר עם השירותים ו/או החוזה נשוא מכרז.

\_\_\_\_\_  
חתימת מורשי החתימה  
וחותמת המציע

\_\_\_\_\_  
תאריך

הננו מאשרים בזאת בחתימותינו להלן כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור בכל מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם.

חתימות מורשי החתימה של הספק וחותמתו: