



המועצה האזורית תמר  
ים המלח

**מכרז פומבי מספר 07/20  
למתן שירותי מוקד מענה טלפוני  
חיצוני ולמתן שירותים נלווים עבור  
המועצה האזורית תמר**

**מסמך 1****מכרז מס' 07/20 למתן שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני ולמתן שירותים נלווים עבור המועצה****האזורית תמר****דברי הסבר כלליים והנחיות להגשת הצעות****תנאים כלליים ותיאור השירותים הנדרשים**

1. המועצה האזורית תמר (להלן: "המועצה") מזמינה בזאת הצעות למתן שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה, הכל לפי המפורט במפרט הטכני (**מסמך 5** למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן: "השירותים").
2. על המציע להציע במסגרת הצעתו את המחיר המוצע על ידו (ללא מע"מ) בעבור דקת שיחה יוצאת ודקת שיחה נכנסת כמפורט בטופס ההצעה המצ"ב **כמסמך 6** למסמכי המכרז.
3. ההצעות תיבחנה ותדורגנה בהתאם למשקלות הבאים: 60% מחיר, 40% איכות.
4. המציע שיוכרז כזוכה במכרז (להלן: "הזוכה") יחתום עם המועצה על הסכם התקשרות בנוסח המצ"ב **כמסמך 4** למסמכי המכרז.
5. תקופת ההתקשרות הבסיסית עם המציע שיוכרז במכרז הינה 12 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות"), כאשר בתום תקופת ההתקשרות הסכם זה יתחדש מאליו באותם תנאים לארבע תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת (להלן: "תקופות ההארכה"), אלא אם כן תודיע המועצה 30 ימים לפני סוף תקופת ההתקשרות או איזה מתקופות ההארכה על רצונה לסיים את ההתקשרות בתום אותה תקופה. בכל מקרה, תקופת ההתקשרות ותקופת ההארכה לא יעלו על 60 חודשים.

**מסמכי המכרז**

6. מסמכי המכרז המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "מסמכי המכרז"):

**מסמך 1 -** מסמך זה - דברי הסבר כלליים והנחיות להגשת הצעות

**מסמך 2 -** הצהרת המציע להשתתפות במכרז, על נספחיה:

**נספח א' -** פירוט ניסיון המציע

**נספח ב' -** טופס פתיחת ספק

**מסמך 3 -** נוסח ערבות בנקאית לקיום ההצעה (ערבות קיום)

**מסמך 4 -** הסכם התקשרות בין הזוכה לבין המועצה, על נספחיו:

**נספח א' -** אישור על קיום ביטוחים

**נספח ב' -** נוסח ערבות ביצוע

**נספח ג' -** תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

**נספח ד' -** הסכם רמת שירות

**נספח ה' -** הצהרת סודיות של נותן השירות

**נספח ו' - הצהרת סודיות של עובדי נותן השירות**

**נספח ז' - תצהיר העדר ניגוד עניינים**

**מסמך 5 -** מסמך הגדרת השירותים (מפרט), כולל נוהל אבטחה ודרישות רמת שירות

**מסמך 6 -** ההצעה הכספית

**כל המסמכים הנ"ל מהווים יחד חלק בלתי נפרד ממכרז זה.**

7. את חוברת המכרז ניתן לרכוש בתמורה לסך של 500 ש"ח (שלא יוחזרו בכל מקרה), במשרדי המועצה שבנווה זוהר, בימים א' - ה' בין השעות 09:00-15:00, או באמצעות תשלום בכרטיס אשראי בטלפון 08-6688855/6, והרוכש יקבל את מסמכי המכרז במייל בפורמט PDF.

8. בנוסף, ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, במשרדי המועצה, בימים א' עד ה' בין השעות 09:00-15:00 ובאתר האינטרנט של המועצה <http://ma-tamar.org.il>.

#### תנאי סף

9. רשאי לגשת למכרז מציע שהינו יחיד או תאגיד העומד בעצמו (ולא באמצעות קבלן משנה) במועד הגשת הצעתו למכרז בתנאי הסף המצטברים הבאים:

9.1. המציע הינו אזרח ישראלי או תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל.

9.2. המציע מספק שירות של הפעלת מוקד ל-3 רשויות מקומיות לפחות ברצף בין השנים 2016-2019.

9.3. המציע צירף להצעתו למכרז ערבות בנקאית בנוסח הנדרש במסמכי המכרז.

9.4. המציע רכש את מסמכי המכרז.

9.5. המציע הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ובעל אישור בתוקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו – 1976.

9.6. המציע ו/או בעל זיקה אליו נעדר הרשעות בפסק דין חלוט, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976. אם הורשע ביותר משתי עבירות לפי החוקים האמורים - חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. היעדר הרשעה כאמור יחול גם לגבי בעלי השליטה במציע ומנהליו הבכירים וכל אחד ממורשי החתימה במציע. כמו כן, המציע עומד בדרישת חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוגע להעסקת עובדים עם מוגבלויות.

#### ערבות בנקאית לקיום ההצעה

10. להבטחת קיום הצעתו למכרז על כל משותף לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית, אוטונומית ובלתי מותנית, של בנק ישראלי, בנוסח המצורף כ**מסמך 3** למסמכי המכרז, בסך של 2,500 ₪ (להלן: "**ערבות הקיום**"). ערבות הקיום תהיה בתוקף עד 23.12.2020, אולם המועצה תהא רשאית להורות למציע להאריך את תוקפה בחודש נוסף, והמציע יהיה חייב להאריכה בהתאם.

11. על המציע להקפיד הקפדה יתרה על כך שערבות הקיום תהיה תואמת לנוסח המצורף למסמכי המכרז, וכי גובה ותוקף הערבות יהיו בדיוק כפי שנדרש שם, ללא כל סטיות (כלפי מעלה או כלפי מטה). אי צירוף ערבות כלל או צירוף ערבות שלא בנוסח הנדרש עלול להביא לפסילת ההצעה על הסף.

12. המועצה תהא רשאית לחלט את הערבות במידה והמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או יחזור בו מהצעתו ו/או ימנע מהארכת תוקף הערבות כמפורט לעיל. כן תהא המועצה רשאית לחלט את ערבות הקיום במידה והמציע אשר נשלחה אליו הודעת הזכייה, לא חתם בתוך 14 יום ממועד ההודעה על הזכייה על ההסכם ו/או לא צירף את כל המסמכים הנדרשים ו/או לא עמד בהתחייבות כלשהי הכלולה בתנאי המכרז.

13. ערבויות הקיום יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז עם מתן ההודעה על אי זכייתם. ערבות הקיום למציע אשר הצעתו זכתה במכרז תושב לו לאחר חתימתו על ההסכם וצירוף כל הטפסים והמסמכים הנדרשים, לרבות ערבות ביצוע.

### שאלות הבהרה

14. על המציעים לבדוק את כל מסמכי המכרז לפני הגשת הצעתם, לוודא כי המסמכים מובנים להם, לוודא שאינם סותרים אחד את השני וברורים להם די הצורך לשם הכנת הצעתם.

15. בכל שאלה או הבהרה שתידרש למציע בקשר עם תנאי המכרז ו/או אם ימצא המציע סתירות ו/או שגיאות ו/או אי התאמות ו/או אם יהיה למציע ספק כלשהו בקשר למובנו של סעיף כלשהו, על המציע להפנות בכתב פורמט WORD בלבד, את שאלותיו לגב' יעריה הרוש, רכזת מכרזים, בדוא"ל - michrazim@ma-tamar.co.il וזאת עד לא יאוחר מיום 05.08.2020 בשעה 16:00.

16. באחריות המציע לקבל אישור של המועצה בדבר קבלת שאלות הבהרה שיועברו באמצעות דואר אלקטרוני, בטלפון: 08-6688812 או במייל חוזר (לא אוטומטי). פניה שלא נתקבל לגביה אישור קבלה כאמור, תיחשב כאילו לא התקבלה. תשובות לשאלות הבהרה כאמור, ככל שתניתנה, תינתנה בכתב ותשלחנה לכל מי שרכש את מסמכי המכרז. לא יהיו כל תוקף או משמעות לתשובות או לדברים שיאמרו בעל פה.

17. על השאלות להיות מנוסחות באופן ברור, ענייני ולכלול במסגרת השאלה את מספר העמוד, מספר הסעיף ותוכן הסעיף אליו מתייחסת השאלה. במסמך השאלות תצוין באופן ברור כתובת הדואר האלקטרוני למתן התשובות.

18. המועצה אינה מתחייבת לענות על שאלות הבהרה, כולן או מקצתן, לרבות מחמת היותן לא ברורות, לא ענייניות או בעלות הפניה שגויה אל מסמכי המכרז.

19. המועצה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להכניס למסמכי המכרז שינויים, עדכונים, תוספות ותיקונים, בין אם במענה לשאלות המזמינים ובין אם מיוזמתה, וזאת עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. שינויים, עדכונים, תוספות ועדכונים כאמור ישלחו אל כלל המציעים אשר רכשו את מסמכי המכרז אל כתובות הדואר האלקטרוני אותן ימסרו בעת רכישת מסמכי המכרז, וכן יפורסמו באתר המועצה <http://ma-tamar.org.il>.

## אופן הגשת ההצעות

20. את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים שבמחלקת רכש, מכרזים והתקשרויות בבניין המועצה שבנווה זוהר. המועד האחרון להגשת הצעות הינו יום 23.08.2020 עד השעה 12:00. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים ביום ובשעה האמורים, מסיבה כלשהי, לא תידון. אין להגיש את ההצעות בכל דרך למעט הגשה פיזית. הצעות שיתקבלו בדרכים אחרות לרבות פקס או דוא"ל לא יתקבלו. תיבת המכרזים תיפתח ביום 23.08.2020. המציעים רשאים להיות נוכחים בפתיחה.
21. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי המכרז ואת כל המסמכים והאישורים המפורטים להלן, ולהגיש הצעתו במעטפה סגורה, שעליה מצוין מספר המכרז, לתיבת המכרזים בבניין המועצה בנווה זוהר, **כאשר כל העמודים של מסמכי המכרז, לרבות ההסכם המצ"ב כמסמך 4, חתומים על ידו בתחתית כל עמוד, ולאחר שהמציע חתם במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז וחתימה זו אומתה על ידי עורך דין (במידה ונדרש). כל מסמכי ההצעה (למעט ההצעה הכספית) יוגשו בשני העתקים לא כרוכים וכן על גבי מדיה דיגיטלית (דיסק / דיסק און קי).** ההצעה הכספית תוגש במעטפה סגורה נפרדת, כמפורט להלן.
22. לחוברת המכרז, כשהיא חתומה כאמור בסעיף 21 לעיל, יש לצרף את כל המסמכים הבאים:
- 22.1. הצהרת המציע המצ"ב כמסמך 2 למסמכי המכרז, על נספחיה, כשהיא חתומה על ידי המציע, לאחר שהמציע מילא בה ובנספח א' להצעה את הנתונים המוכיחים את עמידתו בתנאי סף 9.2 ואת איכות הצעתו, מילא בנספח ב' להצעה את פרטיו.
- 22.2. ערבות קיום בנוסח המצורף כמסמך 3 למסמכי המכרז, בגובה 2,500 ₪ ובתוקף עד 23.12.2020;
- 22.3. אישור עוסק מורשה;
- 22.4. אישור על ניכוי מס במקור בתוקף לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975;
- 22.5. אישור תקף מפקיד שומה או מרואה חשבון על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס), התשל"ו-1976;
- 22.6. תשובות לשאלות הבהרה (אם וככל שנשלחו למציעים על ידי המועצה);
- 22.7. טופס האישור על קיום ביטוחים (נספח א' להסכם), כשהוא חתום על ידי המציע. על המציע לחתום על טופס זה (לאחר שבדק אותו מול חברת הביטוח שלו) **ללא כל מחיקות, שינויים או הסתייגויות.** מובהר, כי בשלב הגשת ההצעה אין צורך להחתים את חברת הביטוח על טופס האישור על קיום ביטוחים, וחתימתה תידרש אך ורק ממי שיוכרז כזוכה במכרז.
- 22.8. תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה של המציע, מאושר ומאומת על ידי עורך דין, בדבר קיום דיני העבודה ובדבר העסקת עובדים עם מוגבלויות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בנוסח המצ"ב כנספח ג' להסכם;
- 22.9. הסכם רמת שירות (SLA), המצורף כנספח ד' להסכם, כשהוא חתום על ידי המציע במקום המסומן לכך;

- 22.10. תצהיר העדר ניגוד עניינים (נספח ז' להסכם);
- 22.11. מציע שהוא תאגיד יצרף גם את האישורים כדלקמן:
- 22.11.1. אישור חתום על ידי עורך דין / רואה חשבון, בדבר זכויות החתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המציע על הצעה זו.
- 22.11.2. תדפיס מעודכן נכון למועד הגשת ההצעה, של רישום התאגיד מרשם החברות / רשם השותפויות, לרבות רישום בעלי המניות / השותפים;
- 22.12. העתק קבלה על רכישת מסמכי המכרז. הקבלה תהיה על שם המציע ואינה ניתנת להעברה בין המציעים השונים.
- 22.13. אם המציע הוא עסק בשליטת אישה, יש לצרף את האישור והתצהיר הנדרשים בהתאם לסעיף 22 בחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 22.14. המציע יפרט בהצעתו, בכתב, כל כתב אישום / תביעה התלויה כנגדו בקשר לפעילותו ואשר עשויה לפגום ביכולתו המקצועית לספק את השירותים הנכללים במכרז זה ו/או באיתנותו הכלכלית.
- 22.15. מסמכים דרושים לצורך ניקוד איכות ההצעה:
- 22.15.1. רשימת ממליצים
- 22.15.2. דו"ח המתנה ממוצע (שבועי) לחודשים ינואר-יוני 2020
- 22.15.3. דו"ח שיחות ננטשות (שעתי, יומי, שבועי, חודשי) לחודשים ינואר-יוני 2020
- 22.15.4. דו"ח זמן טיפול ממוצע בלקוח (שעתי, יומי, שבועי, חודשי) לחודשים ינואר-יוני 2020
23. את ההצעה הכספית (מסמך 6 למסמכי המכרז) לאחר שהמציע מילא בה את הצעת המחיר בטבלה מס' 1 וחתם עליה, יש להגיש **במעטפה נפרדת**. מעטפה זו יש לסגור ולהכניס לתוך מעטפת ההצעה. על שתי המעטפות, החיצונית והפנימית, יש לרשום את מספר המכרז 07/20.
24. המציע אינו רשאי לבצע שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות במסמכי המכרז, לרבות בתנאי ההסכם ו/או בנספחיו, ולרבות בטופס האישור על קיום ביטוחים. המועצה תהא רשאית לקבל או לפסול הצעה שנעשו בה שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות כאמור, לבקש ו/או לקבל הבהרות ו/או הסברים ו/או מסמכים ממציעים/ים וכן להתעלם מכל שינוי או תוספת כאמור, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיינה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.
25. מובהר, כי מסמכי המכרז הנם רכוש המועצה בלבד, ולמציע אין כל רשות להעתיקם או לעשות כל שימוש בהם, אלא לצורך הגשת הצעתו למכרז.

### אופן מילוי ההצעה הכספית

26. על המציע למלא את כל רכיבי המחיר הכלולים בכתב ההצעה הכספית (מסמך 6 למסמכי המכרז), ולהגישה במעטפה נפרדת, כמפורט לעיל.
27. ההצעה המוצעת על ידי המציע תתייחס לכל השירותים, העבודות, הנושאים, החומרים, הציוד וחומרי העזר ולכל הדרוש לביצוע השירותים נשוא המכרז. מובהר בזאת כי הזוכה במכרז לא יהא זכאי לכל סכום העולה על סכום הצעתו, למעט אם צוין במפורש אחרת במסמכי המכרז.
28. מובהר, כי על ההצעה הכספית לכלול את כל הדרוש להפעלת המוקד, לרבות אתר אינטרנט מאובטח, תוכנות, רישיונות לתוכנות וכן הפקת דוחות תקופתיים על פי דרישת המועצה, ולרבות המפורט בהסכם על נספחיו.
29. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף הצעה שתלווה בהסתייגויות כלשהן.

### אופן דירוג ההצעות וקביעת ההצעה הזוכה

30. ההצעות תיבחנה ותדורגנה בהתאם למשקלות הבאים: 60% מחיר, 40% איכות.
31. בחינת ההצעות והערכתן תתבצע בארבעה שלבים, כדלקמן:
- שלב א':** בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז;
- שלב ב':** חישוב ציוני האיכות;
- שלב ג':** חישוב ציוני המחיר;
- שלב ד':** חישוב הציונים הכוללים של ההצעות ודירוגן.
32. **שלב א' – בחינת עמידה בתנאי הסף**
- המועצה תבדוק האם ההצעות עומדות בתנאי הסף, כפי שהוגדרו במסמכי המכרז. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף תיפסל, ולא תעבור לשלבים הבאים. מציע שהצעתו נפסלה בשלב כלשהו יקבל הודעה על כך במועד פסילת ההצעה או בסיום המכרז (לאחר בחירת הזוכה), על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה. יובהר, כי המציע מוותר מראש על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.
33. **שלב ב' – חישוב ציוני האיכות**
- 33.1. מציעים שהצעותיהם יעמדו בתנאי הסף יעברו לבדיקה של ועדת איכות, שהרכבה יהיה כדלקמן: גבי סיון טויטו – מנהלת מוקד 106, גבי גלית עמרם - מנהלת מחלקת רכש, מכרזים והתקשרויות, גבי מיכל סידיס, יועצת חיצונית למכרז.
- 33.2. ועדת האיכות תעניק לכל מערכת ציון שינוע בין 0 ל 100 נקודות, אשר ינוקד במשותף לאחר סיעור מוחות. המועצה תהיה רשאית לפסול הצעה שניקוד האיכות שיינתן לה יהיה פחות מ-70 נקודות (מתוך 100 נקודות אפשריות).

## 33.3. הפרמטרים והמשקלות לניקוד איכות המערכת המוצעת הנם :

רכיב	נקודות מקסימליות	הערות
ניסיון בהפעלת מוקד שירות עבור רשויות מקומיות , מעבר לאלה שהוצגו בתנאי הסף.	20 נק'	5 נקודות עבור כל רשות
התרשמות ועדת האיכות מדו"חות המוקד אשר יוגשו על ידי המציע.	20 נק' לפי החלוקה הבאה: <ul style="list-style-type: none"> <li>עד 10 נקודות עבור דו"ח המתנה ממוצע (שבועי)</li> <li>עד 5 נקודות עבור דו"ח שיחות ננטשות (שעתי, יומי, שבועי, חודשי)</li> <li>עד 5 נקודות עבור דו"ח זמן טיפול ממוצע בלקוח (שעתי, יומי, שבועי, חודשי).</li> </ul>	דוחות עבור החודשים ינואר-יוני 2020 ציון מקסימלי יינתן למציע עם הנתונים הטובים ביותר, שאר המציעים ינוקדו ביחס אליו.
המלצות מתוך רשימת הרשויות שהוצגו במסגרת ההצעה על רמת המקצועיות, האדיבות, מהירות וטיב המענה. וכן המלצות מלקוחות של המציע המביעים את שביעות רצונם מאיכות השירות.	20 נק' עד 10 נקודות לכל ממליץ	על פי בירורים ו/או נתונים ו/או הבהרות שיתקבלו מהממליצים שצרף נותן השירות להצעתו, במסגרת מסמכים למכרז, ו/או מאחרים על פי שיקול דעת המועצה. הציון שיינתן לנותן השירות יושפע, בין היתר, משאלון שיופנה לגורמים הממליצים על נותן השירות.
ראיון אישי - רמת התאמתו של מנהל הפרויקט המיועד בהתאם למקצועיותו, ניסיונו והתאמתו עבור מתן השירותים למועצה	40 נק'	על המציע לצרף למסמכי המכרז קורות חיים של מנהל הפרויקט המיועד והמוצע מטעמו לנהל את פעילות המוקד.
סה"כ	40%*100	

33.1. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לאסוף או לוודא נתונים בכל נושא הקשור למערכת המוצעת בדרכים נוספות, על פי שיקול דעתה, לרבות באמצעות פניה ללקוחות המציע.

33.2. כל הצעה תקבל ציון איכות כדלקמן :

0.4 X ציון משותף של חברי הוועדה המקצועית

34. **שלב ג' – חישוב ציוני המחיר**

- 34.1. חישוב ציוני המחיר של ההצעות מהווה 60% מהציון הכולל, והוא יתקבל כסכום הנקודות שתקבל ההצעה כמפורט להלן:
- 34.2. מחיר ההצעות הכשרות יחושבו לפי משקל יחסי, כאשר ההצעה הנמוכה ביותר תקבל ניקוד הגבוה ביותר - 60 נקודות והיתר ביחס אליה באופן ליניארי. השקלול יחושב על פי סה"כ המחירון (מחירי היחידה הם אלו הקובעים את חישוב המכפלות והסכומים).
- 34.3. כל אחת מההצעות הנותרות תקבל ציון שיתקבל לפי הנוסחה שלהלן:

$$60 \times \frac{\text{ההצעה הנמוכה ביותר}}{\text{ההצעה הנבחרת}}$$

35. **שלב ד' – חישוב הציונים הכוללים של ההצעות ודירוגן**

- 35.1. לאחר קביעת ציון האיכות וציון המחיר של ההצעות, תקבע המועצה את ציון ההצעה הכולל, כדלקמן:

$$\text{הציון הכולל} = \text{ציון המחיר} + \text{ציון האיכות}$$

- 35.2. ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תוכרז כהצעה הזוכה במכרז. על אף האמור, שומרת המועצה לעצמה את הזכות לקבל כל הצעה שהיא או לדחות את כל ההצעות, לרבות ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר, להפסיק ו/או לבטל את המכרז ולעשות כל פעולה אחרת על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המועצה ו/או מי מטעמה בגין כך. כמו כן שומרת לעצמה המועצה את הזכות להתקשר עם שני מציעים בו זמנית.
- 35.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המועצה שומרת על זכותה לדחות ולא לקבל הצעות אשר יחרגו (למעלה או למטה) ביותר מאשר 15% מהאומדן של המועצה.

36. המועצה תקבע את ההצעה אשר תזכה במכרז ותודיע לזוכה על קבלת הצעתו. בתוך 14 יום מיום היוודע לו דבר זכייתו, ימציא הזוכה למועצה כל מסמך הנדרש לצורך ביצוע ההסכם. בכלל זה, ימציא הזוכה למועצה את טופס האישור על קיום ביטוחים, המצורף **כנספח ב'** להסכם, חתום על ידי חברת ביטוח מטעם הזוכה. כמו כן, ימציא הזוכה למועצה בתוך פרק הזמן האמור, ערבות ביצוע בנוסח המצורף **כנספח ג'** להסכם. ערבות הביצוע תהיה ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי מוגבלת, בסכום של 5,000 ₪. הערבות תהיה בתוקף לכל תקופת ההסכם ועד ל-90 יום לאחר תום תקופת ההסכם, וזאת לצורך הבטחת עמידתו של נותן השירות הזוכה במכרז בכל ההתחייבויות הנכללות בהסכם על נספחיו.

37. ההצעה תישאר בתוקף למשך 120 ימים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות, או עד שייחתם ההסכם על ידי המועצה, לפי המוקדם. למועצה תהא זכות להאריך את תוקף ההצעות בעד שלושה חודשים נוספים בהודעה בכתב למציעים. הודיעה המועצה כאמור, ידאגו המציעים להאריך את תוקף ערבות הקיום שלהם בהתאם ולהמציא ערבות קיום עדכנית למועצה. אם למרות האמור לעיל יחזור בו המציע מהצעתו, או לא יאריך את ערבות הקיום שלו על פי דרישת המועצה כמפורט לעיל, תהא המועצה רשאית לחלט את סכום ערבות הקיום שנמסרה במסגרת ההצעה, כפיצוי מוסכם.
38. המועצה שומרת לעצמה את הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לתקן טעויות אריתמטיות בהצעה, לדרוש מכל מציע להשלים ו/או להבהיר כל מידע ו/או מסמך חסר, לדרוש מכל מציע להמציא אסמכתאות, אישורים, המלצות וכיוצא באלה מסמכים הדרושים לצורך הבהרת ההצעה, ולבוא בדין ודברים עם כל מציע, בכתב או בעל פה, ביחס לפרטי הצעתו וכל אי בהירות הקשורה אליה.
39. בהגשת הצעתו למכרז מסכים המציע לכך, כי במקרה בו יזכה במכרז תהיה המועצה רשאית להציג את הצעתו בפני מציעים אחרים. במידה והמציע סבור כי הצעתו כוללת פרטים חסויים, יציין את הדבר מפורשות בהצעה, תוך סימון הפרטים החסויים לדעתו. יחד עם זאת מובהר, כי שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט באשר להיקף הפרטים מתוך ההצעה שייחשפו למציעים אחרים ו/או באשר לקיומם של פרטים חסויים בהצעה מסור למועצה.
40. בוטלה הזכייה ו/או בוטלה ההתקשרות עם המציע הזוכה, מכל סיבה שהיא, בין טרם חתימת ההסכם עמו ובין לאחר מכן, תהא המועצה רשאית, בין היתר, לחלט את ערבות הקיום של המציע. כמו כן, במקרה כאמור תהא המועצה רשאית להתקשר עם המציע של ההצעה הכשרה הבאה בתור, ובמידה וההתקשרות עמו תבוטל או לא תצא אל הפועל (מכל סיבה שהיא), להתקשר עם המציע הבא אחריו וכן הלאה, ובלבד שלא חלפו למעלה מ-12 חודשים ממועד משלוח ההודעה על הזכייה לזוכה. המציע מוותר מראש על כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המועצה בעניין זה.
41. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמך זה לבין האמור בהסכם, תינתן עדיפות לאמור בהסכם.

## מסמך 2

### הצעה והצהרת המציע להשתתפות במכרז מס' 07/20

1. אנו הח"מ, מציעים בזאת להתקשר עם המועצה האזורית תמר (להלן: "המועצה") המזמינה בזאת הצעות למתן שירותי למתן שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה, הכל לפי המפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן, ביחד: "השירותים").
2. אנו מצהירים בזאת, כי קראנו בעיון את כל מסמכי המכרז כהגדרתם בדברי ההסבר הכלליים וההנחיות להגשת הצעות, לרבות ההסכם על נספחי (מסמך 4) והמפרט (מסמך 5), על כל תנאיהם ופרטיהם, מצהירים ומתחייבים כי הבנו את כל מסמכי המכרז, לרבות תנאי הסף להגשת הצעה ותנאי מתן השירותים, שאלנו את כל השאלות שנדרשו לנו, בחנו את הגורמים העשויים להשפיע על מתן השירותים וההוצאות שתהיינה כרוכות בכך עבורנו ובהתאם לכל אלה ועל פיהם ביססנו את הצעתנו. בעצם הגשת הצעתנו למכרז אנו מצהירים ומתחייבים, כי תנאי המכרז מקובלים עלינו וכי לא תהיה לנו כל טענה, דרישה או תביעה בעניין תנאי המכרז, לרבות בהירותם ו/או סבירותם.
3. אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל תנאי הסף של המכרז, כמפורט בסעיף 9 לדברי ההסבר הכלליים (מסמך 1 למסמכי המכרז).
4. אנו מצהירים, כי ברשותנו המומחיות, הידע והניסיון הדרושים לשם ביצוע השירותים נשוא המכרז בהתאם למסמכי המכרז, באיכות הגבוהה ביותר ולשביעות רצונה המלאה של המועצה, וכי הצעתנו זאת ומתן השירותים על פיה הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלנו (במקרה של תאגיד) על פי מסמכי היסוד שלנו.
5. אנו מצהירים, כי הצעה זאת מוגשת בתום לב וללא כל קונוניה, קשר או הסכם עם כל מציע אחר לאותו מכרז.
6. ידוע לנו, כי במידה ונזכה במכרז, התמורה עבור השירותים תשולם לנו בכפוף למילוי התחייבויותינו בהתאם להוראות ההסכם (מסמך 4 למסמכי המכרז) ועל פי תנאי התשלום המפורטים בו.
7. ידוע לנו כי המועצה אינה מתחייבת להיקף התקשרות מסוים ו/או למתן בלעדיות לזוכה בתחום השירותים נשוא המכרז.
8. אנו מצרפים בזאת את מסמכי המכרז, לרבות ההסכם, בשלמותם, כפי שהומצאו לנו על ידי המועצה, כאשר כל העמודים חתומים על ידינו, וכן את כל המסמכים שצירופם נדרש על פי סעיף 22 לדברי ההסבר למכרז. בכלל זה, אנו מצרפים להבטחת קיום הצעתנו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי חוזרת, בנוסח המצ"ב כמסמך 3 למסמכי המכרז.
9. הצעתנו זו הנה בלתי הדירה ובלתי חוזרת, ובמידה ותתקבל על ידי המועצה הננו מתחייבים ליתן לה את השירותים (כהגדרתם לעיל), בהתאם לתנאי המכרז ולהוראות נציג המועצה ולשביעות רצונה המלא של המועצה. הצעה זו תעמוד בתוקפה ותחייב אותנו מהמועד בו הוכנסה לתיבת המכרזים ועד חתימתו על הסכם עימנו או עם מציע אחר על ידי המועצה או עד חלוף שלושה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז, לפי המוקדם שבין המועדים. ידוע לנו כי המועצה רשאית להאריך את תוקף ההצעות בעוד ארבעה

חודשים נוספים, ובמקרה כאמור אנו מתחייבים להאריך את תוקף ערבות הקיום שלנו בהתאמה, ולהמציא למועצה ערבות קיום מתוקנת.

10. ידוע לנו, כי אם הצעתנו תזכה במכרז, הרי שתוך 14 יום מיום שתימסר לנו על כך הודעה, יהיה עלינו לחתום על מסמכים ולהמציא מסמכים על פי דרישתה של המועצה לצורך ביצועו של ההסכם. בכלל זה ידוע לנו כי יהיה עלינו להמציא למועצה את טופס האישור על קיום ביטוחים (בנוסח המצ"ב כנספח ב' להסכם), כשהוא חתום על ידי חברת הביטוח שלנו וכן ערבות ביצוע (בנוסח המצ"ב כנספח ג' להסכם), בסך של 5,000 ₪.
11. ידוע לנו כי למועצה שמורה הזכות לקבל כל הצעה שהיא או לדחות את כל ההצעות, לרבות ההצעה הגבוהה ביותר וכי המועצה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הכספית הזולה ביותר ו/או הצעה כלשהי. ידוע לנו כי רק חתימת המועצה על הסכם עמנו תהווה התקשרות מחייבת מצד המועצה.
12. כמו כן, במידה ונחזור בנו מהצעתנו ו/או שלא נמציא את המסמכים שיידרשו מאיתנו כמפורט בסעיף 8 לעיל ו/או לא נעמוד באיזו מהתחייבויותינו על פי מסמכי המכרז וכיו"ב, מכל סיבה שהיא, תהיה המועצה רשאית לחלט את ערבות הקיום שלנו ו/או לבטל את זכייתנו ו/או להתקשר עם המציע שידורג אחרינו ו/או לנקוט בכל פעולה אחרת על פי שיקול דעתה של המועצה.
13. אנו מתחייבים לעמוד בכל דרישות המועצה במסגרת מסמכי המכרז על נספחיהם, ולמלא אחריהם במלואם.
14. התמורה המבוקשת על ידינו עבור מתן השירותים בהתאם למסמכי המכרז מפורטת בהצעת המחיר (מסמך 6 למסמכי המכרז), **המצורפת במעטפה סגורה נפרדת**, המוכנסת לתוך מעטפת ההצעה הכללית.
15. כמו כן, ידוע לנו כי המועצה אינה חייבת לקבל את ההצעה הכספית במלואה ורשאית ליישם חלקים ממנה.
16. הרינו להצהיר ולהתחייב בזאת כי סכומי התמורה המפורטים בהצעת המחיר מהווים את התמורה הבלעדית והיחידה בעבור אספקת כל מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ולרבות כל שירות או דרישה אחרת העולים ממכרז זה, וכי פרט לכך לא נהיה זכאים לכל תשלום ו/או החזר כלשהו מהמועצה או מהעמותה.
17. הננו מצהירים בזאת, ללא כל סייג, טענה או דרישה נוספת, כי בנקיבת התעריפים שבהצעת המחיר הבאנו בחשבון את כל הגורמים המשפיעים ו/או עשויים להשפיע בעתיד על הצעתנו וזאת, ללא כל יוצא מהכלל ולמשך כל תקופת המכרז וההסכם ולמשך כל תקופות ההארכה האופציונאליות הנכללות בהם.

#### ולראיה באנו על החתום:

_____	שם המציע	_____	תאריך
_____	כתובת		
_____	ת.ז. / מס' תאגיד		
_____	מס' טלפון		
_____	מס' פקס		
_____	חתימת המציע		

**אישור עו"ד:**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_ עו"ד, מאשר כי הי"ה \_\_\_\_\_ חתמו בפני על ההצעה  
 דלעיל ועל כל המסמכים המצורפים לה וכי הם מורשי חתימה מטעם \_\_\_\_\_ (להלן - "המציע")  
 וכי בחותמם על ההצעה דלעיל הם מחייבים את המציע.

תאריך שם \_\_\_\_\_

חתימה

תחת חתימתו

נספח א' למסמך 2פרטי ניסיונו של המציע

לצורך בדיקת עמידת הצעתו בתנאי הסף וניקוד איכות ההצעה, על המציע לפרט בטבלה שלהלן, פירוט אודות רשויות מקומיות להם מספק המציע הפעלת מוקד ברצף בין השנים 2016-2019:

בגין כל רשות מקומית מעבר לנדרש בתנאי הסף, לה נתן המציע שירות מוקד טלפוני במשך 3 שנים ברצף, בין בשנים 2016-2019, ינתנו למציע 5 נקודות, ועד מקסימום 20 נקודות.

שם הרשות המקומית	השירות שניתן	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר אצל הרשות
.1			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
.2			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
.3			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
.4			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
.5			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
.6			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____
.7			שם: _____ טלפון: _____ תפקיד: _____

נספח ב' למסמך 2טופס פתיחת ספק

שם נותן השירות: \_\_\_\_\_

מספר עוסק \_\_\_\_\_ תיק ניכויים \_\_\_\_\_

כתובת למשלוח דואר ופרטי התקשרות

רחוב \_\_\_\_\_ מספר בית \_\_\_\_\_ מספר דירה \_\_\_\_\_ עיר \_\_\_\_\_

מיקוד \_\_\_\_\_ או לחילופין ת.ד. \_\_\_\_\_ עיר \_\_\_\_\_

טלפון \_\_\_\_\_ פלאפון \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_

כתובת אי-מייל \_\_\_\_\_

אישורים

תוקף אישור ניהול ספרים \_\_\_\_\_ אישור מצורף (חובה)

תוקף אישור ניכוי מס \_\_\_\_\_ אישור מצורף (חובה)

עוסק פטור כן/לא \_\_\_\_\_ אישור מצורף (חובה)

פרטי חשבון בנק

שם הבנק \_\_\_\_\_ מספר הבנק \_\_\_\_\_

שם הסניף \_\_\_\_\_ מספר הסניף \_\_\_\_\_

שם החשבון \_\_\_\_\_ מספר חשבון \_\_\_\_\_

אסמכתא מצורפת (חובה): צילום שיק/אישור בנק

חובה למלא את כל הפרטים הנדרשים

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

**מסמך 3****נוסח ערבות בנקאית לקיום ההצעה**

לכבוד

מועצה אזורית תמר

נוה - זוהר, ד.ג. ים המלח

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 2,500 ₪ (ובמילים: אלפיים וחמש מאות ש"ח) (להלן: "סכום הקרן"), בתוספת הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן בין מדד חודש יוני לבין המדד הידוע ביום התשלום (להלן: "הפרשי הצמדה").

אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב וללא טענות ומענות, כל סכום או סכומים בגבולות סכום הקרן בתוספת הפרשי הצמדה המגיע או עשוי להגיע לכם מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז מס' 07/20 אשר הוצא על ידיכם, וזאת מבלי שתצטרכו להוכיח, לבסס או לנמק את עילת דרישתכם או סכומה.

אנו נשלם לכם את הסכום האמור תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם, בלי שיהיה עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד לתאריך 23.12.2020, ועד בכלל.

ערבות זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול ואיננה ניתנת להסבה או להעברה.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ בנק

\_\_\_\_\_ סניף

## הסכם

שנערך ונחתם בנווה זוהר ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_, 2018.

בין : **מועצה אזורית תמר**

מנווה זוהר, ד.ג. ים המלח 869100

(להלן: "המועצה")

מצד אחד

לבין : \_\_\_\_\_ (ח.פ. \_\_\_\_\_)

מ \_\_\_\_\_

(להלן: "נותן השירות")

מצד שני

**הואיל** והמועצה האזורית תמר (להלן: "המועצה") פרסמה מכרז פומבי שמספרו 07/20 (להלן: "המכרז") לקבלת הצעות למתן שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה, הכל לפי המפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן, ביחד: "השירותים").

**והואיל** ונותן השירות השתתף במכרז וזכה בו, והוא מקבל על עצמו ליתן את השירותים למועצה, והכל בהתאם להוראות מסמכי המכרז והסכם זה לשביעות רצונה של המועצה ובמתכונת המתוארת להלן;

**והואיל** והמועצה מעוניינת להתקשר עם נותן השירות למתן השירותים בהתאם לתנאים המפורטים להלן;

**והואיל** ונותן השירות מצהיר, כי הוא בעל הכישורים, האמצעים וכוח האדם, וביכולתו לקיים אחר התחייבויותיו הנדרשות, הכל בכפוף להוראות הסכם זה;

### לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

#### מבוא

1. להסכם יצורפו מסמכי המכרז והצעת נותן השירות למכרז, וכן נספחי ההסכם הבאים:

**נספח א'** - אישור על קיום ביטוחים

**נספח ב'** - נוסח ערבות ביצוע

**נספח ג'** - תצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

**נספח ד'** - הסכם רמת שירות (SLA)

**נספח ה'** - הצהרת סודיות של נותן השירות

**נספח ו'** - הצהרת סודיות של עובדי נותן השירות

**נספח ז'** - תצהיר העדר ניגוד עניינים

2. המבוא להסכם זה והמסמכים המצורפים לו וכן כל מסמכי המכרז והצעתו של נותן השירות למכרז, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

3. כותרות הסעיפים בהסכם זה הינן לשם הנוחות בלבד ולא תשמשנה בפירושו של הסכם זה או תניה מתנייתו.

**מהות ההתקשרות**

4. נותן השירות יספק למועצה שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני ושירותים הנלווים לכל אלה, הכל לפי המפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) (להלן, ביחד: "השירותים" ו"המערכת").
5. נותן השירות והעובדים מטעמו, יבצעו כלל הפעולות הנכללות והמפורטות במסמך הגדרת השירותים (המפרט), המצ"ב **כמסמך 5** למסמכי המכרז. מבלי לגרוע מהאמור ובנוסף, יבצעו נותן השירות והעובדים מטעמו את כל המשימות שיוטלו עליהם על ידי המועצה ואשר קשורות בשירותים, בין אם אלו מצוינות במפורש בהסכם זה על נספחיו ו/או במסמכי המכרז, ובין אם לאו, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של המועצה.
6. מובהר, כי ההתקשרות בהסכם זה מתבססת על כישוריו ויכולותיו של נותן השירות ועל כן מתחייב נותן השירות, כי השירותים יבוצעו על ידו בלבד. נותן השירות לא יהא רשאי להסב את התחייבויותיו וזכויותיו על פי הסכם זה לאחר, אלא אם נתקבל לכך אישור המועצה, מראש ובכתב.

**הצהרות והתחייבויות נותן השירות**

7. נותן השירות מתחייב ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה ביעילות, בדייקנות, בנאמנות ובמימנות מרבית, להשתמש בכל כישוריו, ידיעותיו וניסיונו לתועלת המועצה, והכל בהתאם להוראות כל דין ולשביעות רצונה המלא של המועצה, תוך מגע הדוק ושיתוף פעולה עם נציג המועצה, בכלל, ובהיבטים הקשורים לשירותים, בפרט. לשם כך ימלא נותן השירות אחר כל הוראותיו של נציג המועצה, בין שהן מפורטות בהסכם זה ובין שאינן מפורטות בו, וימנע מלפעול ללא קבלת אישור מראש מאת נציג המועצה. נציג המועצה לצורך הסכם זה הינו מנהלת מוקד 106 או מי מטעמה (להלן: "נציג המועצה").
8. נותן השירות יהא אחראי לטיב עבודתו במשך כל תקופת ההתקשרות עם המועצה בה יהא חייב לתקן כל תקלה, נזק, קלקול ו/או להשלים כל חוסר שיתגלה.
9. נותן השירות מקבל על אחריותו המלאה לדאוג להשיג על חשבונו את כל הרישיונות והאישורים הנדרשים על פי דין על מנת ליתן את השירותים בהתאם לתנאי המכרז.
10. נותן השירות מתחייב לפעול בהתאם להוראות והנחיות נציג המועצה, אולם מתן הנחיות או פיקוח על ידי נציג המועצה כאמור לא יגרע מאחריותו המלאה של נותן השירות למתן השירותים, ולא יצור יחסי עובד-מעביד בינו או בין מי מעובדיו ו/או מטעמו לבין המועצה.
11. באחריות נותן השירות להמציא ולהביא לעיון המועצה לפי בקשתה כל חומר ו/או מידע הנדרש והנוגע לדעת נציג המועצה למתן השירותים ו/או להתחייבויותיו של נותן השירות על פי הסכם זה.
12. נותן השירות מתחייב לדווח למועצה, מיד וללא דיחוי, על כל עניין או נושא או התפתחות אשר לגביהם יש לו עניין ואשר עלולים ליצור ניגוד עניינים עם חובותיו למועצה ו/או אשר קשורים לשירותים ולמועצה עשוי להיות עניין בהם.
13. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי הוא עוסק מורשה ומנהל ספרים כחוק וכי הוא מחזיק ויחזיק ברציפות במשך כל תקופת הסכם זה בכל הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי כל דין לצורך מילוי חובותיו והתחייבויותיו על פי הסכם זה.

14. כל הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי הסכם זה יהיו על שם נותן השירות. ביטול ו/או שלילה ו/או פקיעה של איזה מהאישורים, ההיתרים או הרישיונות הנדרשים יהווה עילה לביטול מיידי של הסכם זה, ולנותן השירות לא תהיינה כל טענות, תביעות או דרישות כנגד המועצה עקב כך.
15. נותן השירות מצהיר, כי הוא מכיר את כל החוקים, התקנות, הצווים וההוראות החלים על מתן השירותים, בכלל, ובתחומי המועצה, בפרט, והוא מתחייב לנהוג לפיהם וליתן את השירותים לפי דרישות כל דין, לרבות רשות מוסמכת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב נותן השירות ליתן את השירותים בהתאם כל דין רלוונטי, כפי שיהיו מעת לעת.
16. נותן השירות מתחייב למנות מנהל פרויקט, אשר יהא אחראי מטעמו על ביצוע השירותים נשוא הסכם זה. מנהל הפרויקט יהא איש הקשר מול המועצה לכל דבר ועניין; מנהל הפרויקט יהיה אחראי מטעם נותן השירות על ביצוע העבודה בפועל, תוצרי העבודה, שלמות ביצועה ואיכותה ויהיה חתום על כלל מסמכים ותוצרי העבודה.
17. על נותן השירות להיות זמין טלפונית למתן השירות במשך כל שעות היום לרבות בימי שישי ושבת, ערבי חג ומועדי ישראל.
18. נותן השירות מצהיר, כי הוא חן את אופי השירותים ואת דרישות המועצה על פי הסכם זה וכי הוא מכיר את התנאים והנסיבות הקשורים וכרוכים במתן השירות וכי לא תהיינה לו טענות בקשר עם היקפו או ביצועו (לרבות כוח האדם והציוד הדרושים לשם כך) או בקשר עם התמורה שתשולם לו על פי הסכם זה.
19. נותן השירות מצהיר, כי הוא בעל הכישורים, האמצעים והיכולת, לרבות כוח אדם מיומן, ציוד וכלים הדרושים לקיום התחייבויותיו, והוא מתחייב לבצע בצורה מלאה ונאותה ברמה מקצועית גבוהה ובהתאם לתנאים ולמועדים הקבועים בהסכם זה, בעצמו ובאמצעות עובדיו. נותן השירות מצהיר, כי בחזקתו כל הציוד הדרוש לשם ביצוע השירות באופן מקצועי וטוב.
20. נותן השירות מתחייב לשלם לעובדיו העוסקים במתן השירותים למועצה את כל התשלומים המגיעים להם במלואם ובמועד, ולשמור על זכויות עובדיו שיועסקו במתן השירות על פי הוראות כל דין ו/או הסכם ו/או צו הרחבה ככל שיחול.
21. נותן השירות מתחייב לבצע את העבודה בעצמו בלבד, ולא להסב לאחר או לאחרים את זכויותיו או חובותיו לפי הסכם זה, לרבות קבלני משנה מטעמו של נותן השירות, אלא אם כן קיבל על כך את הסכמת המועצה בכתב ומראש. לעניין זה לא יראו בהעסקת עובדים שאושרו מראש על ידי המועצה משום הסבת ו/או מסירת התחייבויותיו או חלק מהם לאחר. נתנה המועצה את הסכמתה כאמור לעיל, אין ההסכמה האמורה פוטרת את נותן השירות מאחריותו ומהתחייבויותיו לפי הסכם ו/או על פי כל דין ונותן השירות ישא באחריות מלאה לביצוע המלא והתקין של השירותים על פי הסכם זה לרבות אך מבלי לגרוע מכל בקרה ושמירה על זכויות עובדי קבלן המשנה, וקבלת אחריות לתנאי העסקתם.
22. כן מצהיר נותן השירות, כי ידוע לו שביצוע השירות כפוף לשינויים ולהנחיות נוספות ו/או אחרות שיימסרו מעת לעת לנותן השירות על ידי נציג המועצה, ככל שיימסרו, ונותן השירות מתחייב לפעול לפי הנחיות אלה.
23. התעוררה לדעת נותן השירות בעיה כלשהי, זמנית או קבועה, בקשר עם מתן השירותים, יודיע על כך לאלתר לנציג המועצה, על מנת לתת לו את פרק הזמן המרבי להתארגנות. אין במתן הודעה כאמור כדי לגרוע מהתחייבויות נותן השירות לפי הסכם זה או מכל סעד אחר שיהיה נתון למועצה אם אכן תתעורר מניעה

כאמור. בכל מקרה שבו לא יתבצע השירות בהתאם להתחייבויות נותן השירות, תהיה המועצה רשאית להיעזר בנותן שירות אחר לשם כך, ולהיפרע את הוצאותיה ונזקיה כתוצאה מכך מנותן השירות.

24. במידה והיה על המועצה לשאת בהוצאות כלשהן עקב ליקויים במילוי נותן השירות אחר הוראות כל דין או הוראות המועצה, יחויב נותן השירות בגין הוצאות אלו. חשבון בעבור הוצאות אלו יוגש לנותן השירות מיד לאחר גרימת הנזק ונותן השירות מתחייב לשאת בתשלום של כל הסכום האמור שנקבע על ידי המועצה. המועצה רשאית לנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותה, לרבות הפסקת השירותים על ידי נותן השירות, בכל מקרה בו על פי שיקול דעתה המוחלט מתבצע השירות שלא כמתחייב מהסכם זה או על פי כל דין.

25. המועצה תהא רשאית להטיל על נותן השירות קנסות בגין מתן שירות רשלני, בלתי מקצועי ושלא לשביעות רצונה, הכל כמפורט בהסכם רמת השירות (SLA) המצ"ב כנספח ד' להסכם זה.

26. הפר נותן השירות התחייבותו על פי סעיף זה לעיל, תהיה המועצה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לחלט את ערבות הביצוע של נותן השירות, וזאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה אחרים השמורים למועצה על פי כל דין ו/או הסכם.

### תקופת ההסכם

27. תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה היא מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

28. בתום תקופת ההתקשרות הסכם זה יתחדש מאליו באותם תנאים לארבע תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת (להלן: "תקופות ההארכה"), אלא אם כן תודיע המועצה 30 ימים לפני סוף תקופת ההתקשרות או איזה מתקופות ההארכה על רצונה לסיים את ההתקשרות בתום אותה תקופה. בכל מקרה, תקופת ההתקשרות ותקופת ההארכה לא יעלו על 60 חודשים.

29. המועצה תהא רשאית להודיע על הפסקת ההסכם לפני תום תקופת ההסכם או תקופות ההארכה, מכל סיבה שהיא, וזאת בהתראה בכתב לנותן השירות של 30 יום מראש. בכל מקרה כאמור יהיה נותן השירות זכאי לקבל את התמורה בגין שירותים אשר ניתנו על ידו בפועל בהתאם להוראות הסכם זה עובר לסיום הפסקת עבודתו. פרט לכך, לא יהיה נותן השירות זכאי לכל תשלום, פיצוי, תמורה או החזר כלשהם בגין הפסקת ההסכם עמו, גם אם נגרמו לו בעקבות כך נזקים או הוצאות, ונותן השירות מוותר בזה על כל טענה ו/או תביעה שהן בקשר לכך.

30. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות הצדדים לבטל הסכם זה במקרה של הפרתו היסודית על ידי מי מהם, או לקבל כל סעד אחר בהתאם להוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם) התשל"א - 1970.

### התמורה

31. בתמורה למתן השירותים, בשלמותם ובמועדם, תשלם המועצה לנותן השירות תמורה כמפורט להלן:

31.1. בגין עלות דקת שיחה נכנסת: \_\_\_\_\_ + מע"מ.

31.2. בגין עלות דקת שיחה יוצאת: \_\_\_\_\_ + מע"מ.

32. התמורה בגין מתן השירותים תהיה על בסיס השירות שניתן כל חודש בחודשו (על פי דקות שיחה). למען הסר ספק יובהר, כי המועצה אינה מתחייבת למינימום דקות חודשיות, או לרכוש שימוש בשירות בכלל, אלא הפעלת המוקד החיצוני יהיה על פי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה ובהתאם לצרכיה. נותן השירות מוותר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המועצה ו/או מי מטעמה בעניין זה ובכלל זה טענות להסתמכות ו/או אובדן רווחים וכיו"ב.
33. התמורה תשולם לנותן השירות בכפוף לביצוע בפועל. אחת לחודש, ולא יאוחר מה-10 לכל חודש, יגיש נותן השירות למועצה חשבון / חשבונית עסקה בגין התמורה המגיעה לו עבור השירותים שניתנו על ידו בחודש הקודם.
34. לכל חשבון יצורף דו"ח הכולל פירוט של כלל השירותים שסופקו על ידי נותן השירות למועצה.
35. המועצה תבדוק את החשבון / חשבונית עסקה ותאשר אותו, כולו או חלקו, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. המועצה תהא רשאית לדרוש מנותן השירות הבהרות ו/או תיקונים בנוגע למרכיבי החשבון, ונותן השירות ימלא אחר דרישתה בתוך 7 ימים ממועד קבלתה.
36. התמורה תשולם לנותן השירות בתנאי שוטף + 15 ממועד הגשת חשבון / חשבונית עסקה למועצה, ובכפוף לאישור המועצה את החשבון / חשבונית עסקה. נותן השירות מתחייב להגיש חשבונית מס כדין למועצה בתוך 7 ימים ממועד קבלת תשלום כלשהו מהמועצה. עוד מתחייב נותן השירות כי שכר עבודתם של עובדיו שיועסקו בביצוע השירות ישולם מדי חודש במועד הקבוע בדיון, ללא תלות במועד העברת התשלומים על ידי המועצה ועיכוב בהעברת התשלומים על ידי המועצה לא יהווה עילה לעיכוב שכרם של עובדיו שיועסקו בביצוע השירות. כן מובהר, כי אין באישור המועצה כאמור כדי להוות משום ויתור על טענה כלשהי של המועצה כלפי נותן השירות ו/או השירותים שניתנו על ידו.
37. המועצה רשאית לקזז מהתמורה כל חוב של נותן השירות כלפיה.
38. לכל תשלום שישולם לנותן השירות יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין, במועד ביצוע כל תשלום.
39. מוסכם ומוצהר בין הצדדים, כי התמורה כהגדרתה לעיל מהווה תמורה מלאה וסופית לנותן השירות, והינה בבחינת עלות כוללת למועצה בגין השירותים נשוא הסכם זה, ונותן השירות לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר ו/או שיפוי נוספים מעבר לכך, לרבות בגין הוצאות שהוציא בקשר עם ביצוע התחייבויותיו בהסכם זה, לרבות (אך לא רק) נסיעות, ביטול זמן, השתתפות בסדורים, דיונים או פגישות, שכר עובדיו שיועסקו בביצוע השירות על כל הנלווים, מיסים וכיו"ב, וזאת בין אם היו ידועים במועד חתימת הסכם זה ובין אם לאו.
40. בנוסף, לצורך ביצוע כל תשלום, ימציא נותן השירות למועצה אישורים על פי דין, תקפים למועדי התשלום, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי החוק, אישור בדבר היותו עוסק מורשה ואישור לצורך ניקוי מס במקור.
41. לא הגיש נותן השירות חשבון או מסמכים, או במקרה שתשלום כלשהו לנותן השירות יתעכב כתוצאה מכך שנותן השירות לא עמד בלוח הזמנים ו/או לא מילא תנאי מוקדם לתשלום של אותו סכום, לא יישא אותו תשלום ריבית ולא יצטרפו אליו הפרשי הצמדה כלשהם בגין תקופת העיכוב. חל עיכוב בתשלום בנסיבות המתוארות לעיל, יידחו מועדי התשלומים שנתרו על פי ההסכם, בהתאמה לתקופת האיחור. מבלי לגרוע

מהאמור, ובכל מקרה, איחור של עד 30 יום בביצוע תשלום כלשהו שעל המועצה לבצעו על פי הסכם זה, לא יהווה הפרה של הסכם זה ולא יישא בריביות ו/או הצמדות כלשהן.

### סעדים ותרופות

42. בכל מקרה בו הפר נותן השירות הסכם זה בהפרה יסודית ו/או לא ביצע את השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ו/או מסמך הגדרת השירותים (**מסמך 5** למסמכי המכרז), הרי שמבלי לגרוע מחובותיו של נותן השירות ומבלי לגרוע מכל זכות או סעד שיש למועצה, תהא רשאית המועצה לקנוס את נותן השירות בסכומים המפורטים בהסכם רמת השירות, המצ"ב **כנספת ד'** להסכם זה בגין כל הפרה כאמור. נותן השירות ישלם למועצה את הקנס מיד עם קבלת דרישתה הראשונה לכך. לא שילם נותן השירות את הקנס כאמור, תהיה המועצה רשאית לקזז את גובה הקנס מכל תשלום המגיע ממנה לנותן השירות וכן לפעול לגביית הקנס בכל דרך השמורה לה על פי כל דין.
43. בנוסף לאמור לעיל, הפר נותן השירות התחייבות מהתחייבויותיו על פי ההסכם ו/או לא ביצע את חובותיו ברמה הנדרשת על פי ההסכם ו/או התרשל בביצוע ההסכם ו/או ביצע את ההסכם באופן אשר לפי שיקול דעתה הבלעדי של המועצה הוא לקוי, חסר ובלתי מקצועי, תהא המועצה רשאית להורות על ביטול ההסכם או חלקו תוך 7 ימים מתאריך ההודעה.
44. הופר ההסכם פעם נוספת, תהא המועצה רשאית להביא לביטולו המידי של הסכם זה, בלא מתן התראה או הודעה מוקדמת.
45. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, פעל נותן השירות באופן שאינו עומד בדרישות הדין או באופן שיש בו כדי לסכן את שלום הציבור, יראו בכך הפרה יסודית של הסכם זה והמועצה תהא רשאית להורות על ביטולו המידי של הסכם זה.
46. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, תהא המועצה זכאית להודיע על ביטולו של הסכם זה או חלקו על פי שיקול דעתה הבלעדי, וללא מתן הודעה מוקדמת בכל אחד מן המקרים הבאים:
- 46.1. נותן השירות נפטר.
- 46.2. פקע תוקפו של אחד או יותר מהרישיונות ו/או ההיתרים ו/או האישורים הנדרשים לפי הסכם זה.
- 46.3. נגד נותן השירות הוגשה בקשה למינוי כונס נכסים (זמני או קבוע), להכרזתו כפושט רגל, למינוי מפרק (זמני או קבוע), והמינוי לא יבוטל תוך 60 יום או אם נותן השירות נמצא באיחוד תיקים או אם הוגשה בקשה לאיחוד תיקים;
- 46.4. הוטל צו עיקול על נכס מנכסיו של נותן השירות ועיקול זה לא הוסר תוך שבועיים.
- 46.5. שונתה הבעלות ו/או השליטה בנותן השירות באופן מהותי בכל דרך, ללא הסכמת המועצה מראש ובכתב.
- 46.6. שונה מצבו העסקי או הכספי של נותן השירות באופן אשר על פי שיקול דעתה הסביר של המועצה עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתו של נותן השירות לבצע כיאות את התחייבויותיו על פי ההסכם.

- 46.7. נותן השירות לא שילם בגין עובדיו את התשלומים המגיעים להם על פי כל דין ו/או הסכם, ולא תיקן את ההפרה בתוך 7 ימים ממועד דרישת המועצה בעניין.
47. עם ביטול ההסכם או חלק ממנו מכל סיבה שהיא, ובכל מקרה לא יאוחר מ- 7 יום מיום משלוח הודעת הביטול על ידי המועצה, מתחייב נותן השירות לחדול מביצוע השירות.
48. היה והמועצה תבטל את ההסכם או חלק ממנו מכל סיבה שהיא, לא יהא נותן השירות זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי ו/או החזר כלשהם מהמועצה עקב כך, פרט לקבלת החלק היחסי מהתמורה בגין שירותים שניתנו על ידו בפועל עובר למועד סיום ההתקשרות כמפורט בהודעת המועצה. נבע ביטול ההסכם מסיבה הקשורה בנותן השירות ו/או באי מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם או על פי כל דין, יפצה וישפה נותן השירות את המועצה בגין כל נזק או הוצאה שייגרמו לה עקב כך.
49. הודיעה המועצה על ביטול ההסכם מכל סיבה שהיא, תהא המועצה רשאית ליתן את השירות בעצמה וכן להתקשר לקבלת השירות עם כל קבלן אחר או נוסף, על פי שיקול דעתה הבלעדי.
50. המועצה תהיה רשאית לקזז, לעכב או לחלט כל סכום המגיע או שיגיע לה מאת נותן השירות כנגד כל סכום המגיע ממנה לנותן השירות מכוח ההסכם זה בכל אחד מהמקרים בהם הפר נותן השירות התחייבות כלשהי מההתחייבויות שנטל על עצמו על פי ההסכם ו/או במקרה שהמועצה ביצעה תשלום ביתר בגין השירות או תשלום בגין שירות אשר בדיעבד הסתבר כי אינו עומד בדרישות המועצה כמפורט בהסכם זה, וזאת בין שהסכום קצוב ובין שאיננו.
51. למען הסר ספק מובהר, כי קיזוז זה הינו תרופה מיידית ואוטומטית העומדת לרשות המועצה, אולם השימוש בה איננו מקנה לנותן השירות כל זכות להמשיך ולהפר את ההסכם ואיננו מונע מהמועצה להשתמש באמצעים אחרים העומדים לרשותה במקרה של הפרת ההסכם.

#### **אי תחולת יחסי עובד-מעביד ושמירה על זכויות עובדים**

52. נותן השירות מצהיר, כי ידוע לו שההתקשרות בין הצדדים הינה התקשרות של נותן שירות עצמאי עם מועצה, וכי הוא או עובדיו ו/או מי מטעמו אינם חלק מן המסגרת הארגונית של המועצה, ולכן לא יחולו על נותן השירות או על עובדיו המועסקים על ידו או באים מטעמו, זכויות כלשהן של עובדי המועצה. נותן השירות או עובדי נותן השירות שיועסקו על ידו, לא יחשבו בשום מקרה כעובדי המועצה וביניהם לבין המועצה לא ייווצרו או יראו כקיימים או כנוצרים יחסי עובד מעביד או יחסים משפטיים אחרים. נותן השירות בלבד יהיה אחראי לתשלום כל סכום המגיע או עשוי להגיע לעובדיו כאמור מכל סיבה שהיא והתמורה המשולמת על פי הסכם זה הינה בבחינת עלות כוללת למועצה.
53. כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידי נותן השירות בביצוע הסכם זה, יחשבו לכל דבר ועניין כעובדי נותן השירות בלבד ונותן השירות מתחייב לשאת בתשלום מלוא שכרם על פי כל דין לרבות שכר עבודה, חופשה שנתית, דמי הבראה, מחלה, ביטוח פנסיוני, פיצויי פיטורים, נסיעות וכיו"ב, ואלו יחולו על נותן השירות והוא מתחייב לבצע את התשלומים לעובדיו על פי כל דין. כל ההוצאות הכרוכות במתן השירות לרבות שכר עבודה על הנלווים לו כמפורט לעיל, מס הכנסה, תשלומים לביטוח הלאומי וכל מס או היטל או מלווה וכל תשלום סוציאלי או אחר, תשלומי מיסים וכל יתר ההוצאות וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם מתן השירותים והנזקים שייגרמו למי מעובדיו, עובדי המועצה או לצד ג' כלשהו יחולו על נותן השירות וישולמו על ידו והמועצה לא תהא אחראית לכך בכל צורה ואופן שהוא. נותן השירות מתחייב לפצות ו/או

לשפות את המועצה מייד עם דרישה ראשונה בגין כל הוצאה ו/או נזק שיגרמו למועצה, במידה ויקבע בניגוד לכוונתם המפורשת של הצדדים, כי שררו יחסי עובד מעביד בין המועצה לבין נותן השירות ו/או עובדיו.

54. נותן השירות ימסור לנציג המועצה לפי דרישתו של האחרון, את כל הפרטים שיידרשו על ידיו על עובדיו, מספרם, מקצועם, דירוגם וכל אינפורמציה אחרת שתידרש על ידי הנציג המועצה מטעם המועצה.

55. המועצה ו/או נציג המועצה יהיו רשאים, על פי שיקול דעתם הבלעדי, לדרוש מנותן השירות להרחיק ו/או להחליף עובד ו/או עובדים שלו, ונותן השירות יבצע את המבוקש מיד עם הפניית הדרישה האמורה. מובהר, כי אין בציות נותן השירות להוראה כאמור כדי ליצור יחסי עובד-מעביד בין המועצה לבין איזה מעובדי נותן השירות או כדי להביא לשינוי כלשהו בתמורה או בלוחות הזמנים שנקבעו לשירותים.

56. נותן השירות ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו יהיו מנועים מלטעון לקיומם של יחסי עובד - מעביד בינם לבין המועצה, ויהיו מנועים מלדרוש מן המועצה זכויות כלשהן שיסודן בטענה לכאורית לקיומם של יחסי עובד - מעביד בינם לבין המועצה.

57. נותן השירות מתחייב לקיים כלפי עובדיו שיועסקו בביצוע השירות בכל תקופת ההסכם את כל חוקי העבודה, תקנותיהם והוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים על כל שינוייהם ועדכוניהם, לרבות חוקי בטיחות בעבודה, בריאות ורווחה והוא מצהיר כי לא הורשע בעבירה על דיני העבודה, הכל כמפורט בתצהיר בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, המצ"ב **כנספח ג'**.

#### **ערביות**

58. בתוך 14 יום מהמועד שהודע לו על זכייתו במכרז, יפקיד נותן השירות בידי המועצה ערבות בנקאית אוטונומית לקיום ההסכם בסך 5,000 ₪ (ובמילים: חמשת אלפים ש"ח), צמודה למדד המחירים לצרכן, להבטחת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה (להלן: "**ערבות הביצוע**"). נוסח ערבות הביצוע יהיה בנוסח **נספח ב'** להסכם.

59. הפקדת ערבות הביצוע מהווה תנאי להתקשרות המועצה בהסכם זה ולביצוע תשלום כלשהו על ידה.

60. נותן השירות יהיה אחראי לתשלום כל ההוצאות, העמלות ויתר התשלומים הכרוכים בהוצאת ערבות הביצוע ושמירתה בתוקף במשך כל התקופות האמורות לעיל.

61. במקרה של הפרה של איזו מהתחייבויות נותן השירות בקשר עם הסכם זה, רשאית המועצה, אך לא חייבת, לדרוש, מעת לעת ובכל עת, את חילוט של ערבות הביצוע או כל חלק ממנה, וזאת מבלי לגרוע מזכותה לכל סעד אחר או נוסף העומד לה על פי כל דין או על פי הוראות ההסכם. חילטה המועצה את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא לה נותן השירות, בתוך לא יאוחר מ-7 ימים מיום שהודע לו על חילוט הערבות, ערבות ביצוע חדשה בגובה הסכום שחולט מתוך הערבות, בנוסח זהה לנוסח הערבות שחולטה.

62. אין בחילוט ערבות הביצוע, כולה או חלקה, כדי לפגוע בזכות המועצה לתבוע מנותן השירות כל סכום נוסף באם עלו נזקיה ו/או הסכומים שהוא חב לה על סכום הערבות, וזאת בנוסף למימוש הערבות.

#### **אחריות ושיפוי בניזקין**

63. נותן השירות אחראי בלעדית כלפי המועצה לכלל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש ו/או נזק פיננסי טהור אשר ייגרמו למועצה ו/או לעובדיה ו/או לנותן השירות ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב

ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר לשירותים ו/או מעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של נותן השירות ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו ו/או תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לביצוע השירותים.

64. נותן השירות יהיה אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד ו/או רכוש הנמצא בשימוש.
65. נותן השירות פוטר את המועצה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק להם אחראי נותן השירות כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את המועצה ו/או כל הפועל מטעמה בגין כל אחריות שתוטל על מי מהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על נותן השירות מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.
66. המועצה רשאית לקזז מן התשלומים אשר נותן השירות זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהמועצה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של נותן השירות כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו למועצה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של נותן השירות כאמור לעיל.

## ביטוח

67. להבטחת אחריותו של נותן השירות כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב נותן השירות לערוך ולקיים על חשבונו למשך כל תקופת ההסכם ולמשך כל תקופה נוספת בה ימצא אחראי על פי דין ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו כאמור לפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, **נספח א'** והמהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").
68. נותן השירות ימציא במעמד חתימת הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדין בידי מבטחי נותן השירות המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי נותן השירות למועצה במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה אשר הפרתו מזכה את המועצה בתרופות בגין הפרת ההסכם. נותן השירות ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהמועצה.
69. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים למועצה לא יהיו אישור כלשהו מהמועצה על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליו אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של נותן השירות על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
70. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב נותן השירותים לכלול את הסעיפים הבאים:
- ביטוח אחריות מקצועית – יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת ההתקשרות
  - סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 50,000 ₪.
  - חריג רשלנות רבתי ככל וקיים בפוליסות מבוטל.
71. המועצה רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מנותן השירותים להמציא את פוליסות הביטוח לבחינת המועצה ונותן השירותים מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש המועצה.

72. נותן השירות לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן יישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח ולדרישת המועצה לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.
73. נותן השירות לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילולא מעשה או מחדל של נותן השירות ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי עבודות, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי נותן השירות יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
74. נותן השירות מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח.
75. הפר נותן השירות את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות המועצה, יהיה נותן השירות אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי המועצה על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.
76. על נותן השירות לשאת בתשלומים המוטלים עליו כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הדרן בביטוח עובדים על ידי מעבידים.

#### בעלות במידע וזכויות קניין רוחני

77. המועצה הינה הבעלים הבלעדי של כל המידע, הנתונים, המסמכים והדו"חות שהופקו ויופקו על ידי נותן השירות (להלן: "מאגר הנתונים") והמועצה רשאית לבצע במאגר נתונים זה כל שימוש, על-פי שיקול דעתה וללא כל תמורה נוספת לנותן השירות בגין כך. למען הסר ספק, כל זכויות הקניין הרוחני בכל המידע הקיים לרבות תוצרי העבודות שעשה נותן השירות עבור המועצה יהיו בבעלות הבלעדית והמלאה של המועצה. נותן השירות מתחייב לא לעשות שימוש בזכויות קניין רוחני אלה שלא לצרכי הסכם זה, ובפרט שלא להעבירם בכל דרך שהיא לצד שלישי, אלא בהסכמה בכתב ומראש של המועצה.
78. המועצה רשאית להעביר נתונים ממאגר הנתונים כאמור לכל נותן שירות אחר, מבלי שלנותן השירות תהא כל טענה או תביעה בקשר לכך. נותן השירות יסייע ככל הנדרש בהעברת הנתונים כאמור, ללא תשלום נוסף בגין כך.
79. למען הסר ספק, לנותן השירות אין בעלות ו/או זכויות כלשהן במידע המצוי במאגר הנתונים ואין לו כל רשות לעשות בו שימוש, שלא לצורכי אספקת השירותים בלבד.
80. במקרה בו יסתיים או יבוטל ההסכם, מכל סיבה שהיא, בסמכות המועצה לאפשר הפעלה של הפרויקט על ידי צד ג' אחר (שאיננו נותן השירות) עבור המועצה, וזאת לרבות נגישות לכלל המידע, חומרי תחזוקה, אבטחת איכות ואבטחת מידע.

**מסירת מסמכים ומידע למועצה**

81. במהלך תקופת ההסכם חייב נותן השירות לאפשר למועצה לעיין/לקבל כל מסמך או דו"ח הקשור לשירותים, על-פי דרישת המועצה.
82. עם גמר השירותים/ההסכם, ימסור נותן השירות תוך 3 ימים למועצה (באופן שיידרש על-ידה) העתק מלא של כל המסמכים והמידע הקשורים בשירותים, וידאג להעברה מסודרת, מלאה ונאותה של כל המסמכים והמידע למועצה ו/או לנותן השירות אחר מטעמה, תוך מתן הסברים והדרכה, ככל שיידרש.
83. בכל מקרה של הפסקת השירותים, רשאית המועצה להשתמש בכל המסמכים שערך נותן השירות בקשר לשירותים.
84. יובהר, כי נותן השירות מתחייב, כי לאחר גמר ההתקשרות, יעביר למועצה את כל המידע והנתונים שתדרוש המועצה.

**סודיות**

85. נותן השירות מתחייב לשמור על סודיות מוחלטת ולא להעביר, למסור, לגלות, לפרסם לחשוף או לרמוז לכל אדם ו/או גוף כלשהו כל מידע, תוכנית, חומר, מסמך עיוני או מעשי, שנאסף או נתקבל במסגרת מתן השירותים, והוא מתחייב שלא להשתמש בכל מידע שהגיע אליו עם ולצורך ביצוע השירותים לכל מטרה אחרת שהיא, למעט לצורך מילוי תפקידו על פי הסכם זה, אלא אם קיבל הסכמה מראש ובכתב מאת המועצה ובתנאים שהמועצה תקבע. למען הסר ספק, מובהר, כי המועצה הינה הבעלים של כל מידע, מסמך ותוכנית כאמור. על נותן השירות ועובדיו לחתום על **נספחים ה' ו-ו'** להסכם זה.

**ניגוד עניינים ואי-תחרות**

86. נותן השירות מתחייב שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם חובותיו והתחייבויותיו למועצה.
87. נותן השירות ידווח למועצה, מיד וללא דיחוי, על כל עניין או נושא או התפתחות אשר לגביהם יש לו עניין ואשר עלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם חובותיו והתחייבויותיו למועצה ו/או אשר קשורים במישרין או בעקיפין לשירותי הייעוץ, ולמועצה יש עניין בהם.
88. מובהר ומוסכם כי התחייבותו של נותן השירות כאמור תעמוד בתוקפה גם לאחר תום תקופת הסכם זה ו/או לאחר ביטולו על ידי מי מן הצדדים, תהא עילת הביטול אשר תהא.

**העברת זכויות**

89. נותן השירות אינו רשאי למסור, להסב או להעביר לאחר הסכם זה או כל חלק ממנו, או להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה על פי הסכם זה אלא בהסכמת המועצה מראש ובכתב.
90. מובהר, כי הסכמתה או אישורה של המועצה בהתאם לסעיף 89 לעיל, אינם משחררים את נותן השירות מאחריותו המקצועית והבלעדית והתחייבויותיו לפי הסכם זה, והוא ימשיך לשאת באחריות המלאה לכל מעשה או מחדל בקשר עם השירותים.
91. מוסכם בזה על ידי הצדדים כי המועצה תהא רשאית להמחות ולהעביר את חובותיה וזכויותיה כלפי נותן השירות, לפי הסכם זה, לכל אדם או גוף אחר, כפי שתמצא לנכון. ניתנה הודעה בכתב לנותן השירות על העברת הזכויות והחובות לאדם או גוף כאמור, יחולו, החל מהמועד שייקבע בהודעה, כל זכויות וחובות

המועצה כלפי נותן השירות על אותו אדם או גוף וזכויות וחובות נותן השירות יחולו בהתאמה כלפי אותו אדם או גוף כאמור.

### **היעדר בלעדיות**

92. המועצה תהיה רשאית, אם תמצא לנכון לעשות זאת, להזמין או להעסיק נותן/י שירותים ו לשם מתן השירותים למועצה, בכל עניין הקשור ו/או הכרוך בביצוע השירותים.
93. הוזמן ספק כאמור, בין אם לפני חתימת ההסכם ובין לאחר אותו מועד, יסייע נותן השירות בידי נותן השירות בביצוע תפקידו, ישתף עמו פעולה וימציא לו כל מידע, נתון ומסמך המצוי ברשותו ואשר יידרשו על ידו.
94. מוסכם בזאת, שלנותן השירות לא תהיה איזו זכות קדימה ו/או עדיפות ו/או זכות אחרת כלשהי בביצוע שירותים כלשהם אשר אינם כלולים בהסכם זה.

### **שונות**

95. 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.
96. נותן השירות יהיה אחראי לתשלום של כל המיסים, האגרות, ההיטלים ושאר תשלומי חובה מכל מין וסוג שהוא, בין ממשלתיים ובין מקומיים, בין אחרים שהוטלו או יוטלו על פינוי הפסולת כמפורט בהסכם זה, או כל חלק ממנו, או שינבעו מביצוע שאר התחייבויותיו של נותן השירות לפי ההסכם.
97. שום ויתור, אורכה, הנחה או שינוי בקשר לתנאי כלשהו מתנאי ההסכם לא יהיה בר תוקף אלא אם יעשה בכתב ויחתם על ידי הצדדים.
98. איחור על ידי צד בשימוש בזכויותיו על פי הדין ו/או על פי ההסכם לא ייחשב כויתור ו/או שיהוי מצדו לגבי אותה זכות.
99. הסכם זה לא ייחשב כהסכם לטובת צד ג' כלשהו.
100. כתובות הצדדים הן כאמור במבוא להסכם זה וכל הודעה שתישלח על ידי צד למשנהו בדואר רשום תחשב כאילו נתקבלה כעבור 3 ימים מיום הישלחה. הודעה שתימסר ידנית או הודעה שתישלח באמצעות מייל או פקס, וקבלתה אושרה על ידי הנמען, תיחשב כאילו התקבלה במועד קבלת אישור קבלה מאת הנמען.

### **ולראיה באו הצדדים על החתום:**

נותן השירות

המועצה



נספח א'אישור על קיום ביטוחים

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור:	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור
מועצה אזורית תמר (המזמינה ו/או תאגידים עירוניים ועובדים של הני"ל)	שם	<input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אחר : שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני ו/או שירותים נלווים	<input checked="" type="checkbox"/> בעל חוזה (מזמינת שירותים / מוצרים) <input type="checkbox"/> אחר _____
ת.ז.פ.	ת.ז.פ.		
מען נוה זוהר ים המלח מיקוד 86910	מען		

כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	
					סכום	מטבע
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח						כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
אחריות כלפי צד שלישי		ביט			1,000,000	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה יחשב כמעבידים 328 ראשוניות
אחריות מקצועית			ת. רטרנ:		1,000,000	301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 325 מרמה ואי ישר עובדים 327 עיכוב / שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 6 חודשים.
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):						
081 שירותי משרד / מוקד						
ביטול/שינוי הפוליסה *						
<ul style="list-style-type: none"> <li>שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.</li> </ul>						
חתימת האישור						
המבטח:						

נספח ב'נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

מועצה אזורית תמר

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_ "ערבות ביצוע" בקשר להסכם מיום \_\_\_\_\_ למתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה עבור המועצה האזורית תמר (להלן: "ההסכם").

הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 5,000 ₪ (ובמילים: חמשת אלפים ש"ח) המגיע או עשוי להגיע לכם מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם ההסכם שבנדון.

כל סכום שתדרשו מאתנו בקשר לכתב ערבות זה עד לגובה סכום הערבות ישולם על ידינו בתוספת הפרשי הצמדה למדד מחירי צרכן באופן שאם ביום שנשלם לכם סכום כלשהו על פי כתב ערבות זה, יהיה המדד שהתפרסם לאחרונה לפני התשלום בפועל (להלן: "המדד החדש") גבוה מהמדד שהתפרסם לאחרונה לפני יום חתימת ההסכם (להלן: "המדד הבסיסי") נשלם לכם את אותו סכום כשהוא מוגדל באותו שיעור שבו עלה המדד החדש לעומת המדד הבסיסי.

המונח "מדד" פירושו מדד המחירים לצרכן על פי מרכיביו כפי שהינם ביום חתימת הסכם זה, המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה אף אם יתפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר, לרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו בין שהוא מבוסס על אותם נתונים ובין אם לאו.

אנו נשלם לכם את הסכום האמור תוך שבעה ימים מקבלת דרישתכם, בלי שיהיה עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זה ועד לתאריך \_\_\_\_\_, ועד בכלל.

כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להגיע בכתב לידי משרדנו שמענו הוא \_\_\_\_\_ עד לתאריך האמור לעיל.

ערבות זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול ואיננה ניתנת להסבה או להעברה.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ בנק

\_\_\_\_\_ סניף

נספח ג'תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976

לכבוד

מועצה אזורית תמר

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

1. הנני משמש בתפקיד \_\_\_\_\_ ב- \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף")

2. הנני מוסמך ליתן תצהיר זה מטעם המשתתף.

3. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

- המשתתף או בעל זיקה אליו\* לא הורשעו\*\* ביותר משתי עבירות\*\*\*;
- המשתתף או בעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות, אך במועד האחרון להגשת הצעות במכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
- \* "בעל זיקה" – כהגדרתו בסעיף 2(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.
- \*\* "הורשע" – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.10.02.
- \*\*\* "עבירה" – עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 או עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991 ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב – 2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

4. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

- חלופה א' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המשתתף.
- חלופה ב' – הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המשתתף והוא מקיים אותן.

5. למשתתף שסימן את חלופה ב' בסעיף ב' לעיל – יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות להלן:

- חלופה (1) – המשתתף מעסיק פחות מ- 100 עובדים.

□ חלופה (2) – המשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה, והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

במקרה שהמשתתף התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה, והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא תחייב כאמור באותה חלופה (2) – הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

6. למשתתף שסימן את חלופה ב' לעיל- המשתתף מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנכ"ל משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 ימים ממועד התקשרותו עם המועצה (ככל שתהיה התקשרות כאמור)

7. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

\_\_\_\_\_

חתימת המצהיר

#### אימות חתימה

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_), מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

\_\_\_\_\_

עו"ד

\_\_\_\_\_

תאריך

\_\_\_\_\_

חתימה וחותמת עו"ד

נספח ד'**הסכם רמת שירות (SLA)**

המועצה רשאית להטיל חיובים על נותן השירות כתוצאה מאי עמידה ביעדי השירות שהוצבו במסגרת מכרז זה, וזאת בבחינת פיצויים מוסכמים. במידה וסכומי הפיצויים המוסכמים המצטברים לאותה שנה יעלו על 15% מסך התקבולים השנתיים לקבלן המוקד הטלפוני, רשאית המועצה לבטל את זכייתו של נותן השירות במכרז. מובהר, כי אין בכך כדי לגרוע מזכותה של המועצה לסיים את ההסכם בהתאם ליתר הוראות ההסכם או לנקוט בכל סעד או אמצעי אחר הנתון לו לפי ההסכם או לפי דין.

מקט	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם
p.01	כנגד אי פתיחת המוקד הטלפוני או סגירתו לפני הזמן.	תחייב המועצה את נותן השירות ב- 1000 ש"ח לכל אירוע.	
p.02	כנגד מענה טלפוני אנושי במוקד הטלפוני שיינתן לאחר המתנה מעל זמני התקן עפ"י דוחות שיציג נותן השירות ו/או בקרות שיבצע המועצה.	תחייב המועצה את נותן השירות ב- 50 ש"ח לכל אירוע.	למעט חריגה אפשרית אחת לחודש
p.04	אי תיעוד פעולות עובד קבלן במערכת ה-CRM באופן שוטף ולא יאוחר מסיום יום עבודה.	תחייב המועצה את נותן השירות ב- 50 ש"ח לכל אירוע.	למעט בעת קבלת הנחיה מפורשת (אישור) ממנהלת המוקד שלא לתעד / לפתוח פניה.
p.05	התנהגות לא הולמת של עובדים כלפי לקוחות הפונים טלפונית למוקד.	תחייב המועצה את נותן השירות ב- 50 ש"ח לכל אירוע.	
p.06	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות מכרז זה ובלוחות	תחייב המועצה את נותן השירות ב- 50 ש"ח לכל יום אחור.	דוחות יישלחו יחד עם החשבונית החודשית לתשלום.

מקט	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם
			הזמנים שקבע מנהל המועצה.
p.08	אי ביצוע הנחייה תוך זמן סביר ועד 7 ימי עבודה מהנחיות מנהל המועצה או הרגולטור בתחום הפעילות של המועצה.	תחייב המועצה את נותן השירות ב- 100 ש"ח לכל הנחייה.	
p.09	אי עמידה בהנחיות הרגולטור בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך תחויב המועצה בתשלום פיצוי לצרכן או לכל גורם אחר, או תחויב לבצע הפחתה של החיוב.	תחייב המועצה את נותן השירות בגובה הפיצוי או ההפחתה.	

אין בפיצויים שלעיל כדי לגרוע מיתר הסעדים הנתונים למועצה עפ"י מסמכי המכרז ולפי כל דין המועצה תהיה רשאית לנקוט בכל אמצעי או סעד הנתון לה כאמור, בנוסף לפיצויים הללו. ככל שהמועצה תחליט שלא להטיל פיצוי מוסכם בגין אירוע ו/או הפרה כלשהם, לא יהיה בכך למנוע מן המועצה להטיל קנסות ו/או פיצויים מוסכמים בגין אירועים ו/או הפרות, באותם מקרים או במקרים אחרים, לפי שיקול דעתה המלא, הבלעדי והמוחלט.

נספח ה'התחייבות לשמירת סודיות של המציע

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

המועצה האזורית תמר

אנו הח"מ, מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים לפי הסכם מיום \_\_\_\_\_ למתן מוקד מענה טלפוני חיצוני ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה, כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מינהלי ו/או אחר שיגיע אלי, אגב, בקשר ו/או במהלך מתן השירותים.
2. לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אבדן המידע ו/או הגעתו לאחר.
3. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו – לרבות: פניות, תלונות, מסמכים, תוכניות, שרטוטים, מפרטים, שיטות עבודה, לקוחות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל מידע הנוגע למועצה הנמצא ברשותכם.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

נספח ו'התחייבות לשמירת סודיות של עובדים

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

המועצה האזורית תמר

הואיל ואנו, הח"מ, נעסוק במסגרת עבודתנו אצל \_\_\_\_\_ (להלן: "נותן השירות") במתן השירותים לפי הסכם מיום \_\_\_\_\_ למתן שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה, עבור המועצה האזורית תמר, אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

4. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מינהלי ו/או אחר שיגיע אלי, אגב, בקשר ו/או במהלך מתן השירותים.
5. לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על ידינו לגבי המידע הסודי שלנו, וזאת למניעת אבדן המידע ו/או הגעתו לאחר.
6. "מידע" לעניין התחייבות זו משמעו – לרבות: פניות, תלונות, מסמכים, תוכניות, שרטוטים, מפרטים, שיטות עבודה, לקוחות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל מידע הנוגע למועצה הנמצא ברשותכם.

שם: \_\_\_\_\_ שם: \_\_\_\_\_ שם: \_\_\_\_\_

ת.ז: \_\_\_\_\_ ת.ז: \_\_\_\_\_ ת.ז: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ שם: \_\_\_\_\_ שם: \_\_\_\_\_

ת.ז: \_\_\_\_\_ ת.ז: \_\_\_\_\_ ת.ז: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ שם: \_\_\_\_\_ שם: \_\_\_\_\_

ת.ז: \_\_\_\_\_ ת.ז: \_\_\_\_\_ ת.ז: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

נספח ז'תצהיר העדר ניגוד עניינים

לכבוד

מועצה אזורית תמר

1. הנני מצהיר בזאת כי מועצה אזורית תמר הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים :
  - 1.1. סעיף 89ב לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), תשי"ח-1958 הקובע כדלקמן :  
 "חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה, לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
  - 1.2. כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחר הציבור ברשויות המקומיות הקובע:  
 "חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית: לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו-2 (1) (ב))."
  - 1.3. סעיף 59 לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), תשי"ח-1958 הקובע כי:  
 "לא יהיה לעובד מועצה, לא במישרין ולא בעקיפין, לא בעצמו ולא על ידי בן-זוגו, סוכנו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם המועצה, למענה או בשמה, פרט לעניין שיש לעובד בהסכם העבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי המועצה ופרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהמועצה מספקת לתושבים".
2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי :
  - 2.1. בין חברי מועצת המועצה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
  - 2.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של המועצה באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
  - 2.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
3. כמו כן אני מבקש להודיע ולהצהיר כי :
  1. אין כל מצב של ניגוד עניינים ביני או בין עניין אישי שלי לבין השתתפותי במכרז ו/או מתן השירותים למועצה במידה ואזכה במכרז.
  2. במידה ואזכה במכרז, אני מתחייב לדווח למועצה, מיד וללא דיחוי, על כל עניין או נושא או התפתחות אשר יש לי לגביהם עניין ואשר עלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם חובותיי והתחייבויותיי למועצה ו/או אשר קשורים במישרין או בעקיפין לשירותים וואו למועצה יש עניין בהם.
  4. ידוע לי כי המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה או ניגוד עניינים כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
  5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
  6. אין כאמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין ו/או מזכויותיה של המועצה על פי כל דין.

7. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

שם המציע: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

### אימות חתימה

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_), מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

\_\_\_\_\_ עו"ד

\_\_\_\_\_ תאריך

תצהיר אמת

## מסמך 5

### מסמך הגדרת השירותים (מפרט טכני)

1. נותן השירות יפעיל מוקד מענה טלפוני עבור המועצה לצורך גיבוי מוקד קיים של המועצה, אשר יפעל במשך ימי ושעות הפעילות כפי שיפורט בהמשך. המוקד יאויש בצוות עובדים מיומן בעל תודעת שרות.
2. נותן השירות יקלוט שיחות טלפוניות מתושבי המועצה ו/או פונים למוקד במספר טלפון שיפורסם באחריות המועצה.
3. עם קבלת השיחה יענה נציג השירות הטלפוני בפתיח על פי המקובל אצל המועצה וכפי שיוסכם בין הצדדים.
4. עובדי המוקד יונחו לטיפול בפניות למוקד ויבצעו ניתוב/ טיפול בפניות, בין השאר, באופן הבא:
  - 4.1. רישום ותיעוד כל פניה שהתקבלה במוקד באמצעות פתיחת פניה במערכת ה-CRM הפועלת ברשות.
  - 4.2. הפניות יקלטו על גבי מערכת ה-CRM הפועלת ברשות, האחריות להתאמת ממשק ולעלות במידה ותהיה, תחול על המועצה או על ספק התוכנה.
  - 4.3. תיעוד הפניות יכלול, בין היתר, את הפרטים הבאים: שם הפונה, כתובת, דרכי התקשרות, מועד הפניה, מהות הפניה, שם מקבל הפניה, דרך הטיפול בפניה, שעת הטיפול בפניה וכל נתון אחר שיתבקש ע"י המועצה.
  - 4.4. אזעקת כוננים בהתאם לסוג האירוע (במקרה של אירוע דחוף, המחייב טיפול מיידי) - ע"פ הנחיות המועצה.
  - 4.5. מסירת מידע למתקשרים בנושאים שונים של פעילויות המועצה, ע"פ הנחיות/מידע שיימסר ע"י נציג המועצה.
  - 4.6. כל יתר נושאים שניתן לקבל ו/או למסור בטלפון.
5. נותן השירות יפעיל מוקד שרות מאויש במוקדנים בכל ימות השבוע במשך כל שעות היממה 24 שעות ביממה וכן בשבתות ובחגים בכל שעות היממה, 365 יום בשנה. דרישה זו תחול על כל השירותים נשוא מכרז זה.
6. יינתן מענה גם באנגלית לתיירים וכל שפה אחרת ככל שישנם נציגים במוקד דוברי השפה.
7. המוקד יצויד בעמדות ממוחשבות לקליטת קריאות שירות ובקו טלפון רב קווי.
8. שימוש בשירות "הודעה מקדימה" ללא חיוב (הקלטות הודעה מקדימה למתקשרים למוקד על מנת למנוע לחץ במקרה חירום).
9. הזמן למתן מענה לשיחה – 80% מהשיחות יענו תוך פרק זמן מקסימאלי של 90 שניות. בכל מקרה זמן המתנה מקסימאלי של כלל השיחות לא יעלה על הנדרש על פי כל דין בדגש על חוק הגנת הצרכן – התוספת השנייה לחוק (התשע"ב 2012) שעניינה הגבלת זמן המתנה למענה אנושי.
10. שירות Call Back :
  - 10.1. מיד עם ניתוב השיחה למוקד, יושמע לצרכן מיקומו בתור, זמן המשוער למענה ויתאפשר לו לבחור בשירות Call Back - דהיינו "שירות השארת הודעה", כמפורט בתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012. הצרכן לא יופנה לשירות השארת הודעות, אלא אם בחר בכך, זאת בהתאם לתיקון מס' 57 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.
  - 10.2. במידה והצרכן בחר בשירות Call Back תתועד הבקשה במערכת ה-CRM ברשות ויחולו עליה כל הכללים המפורטים במסמך זה ובתקנות שלעיל לגבי טיפול בפניות Call Back.

- 10.3. יובהר, אין להעביר את הצרכן לשירות Call Back באם לא בחר בכך.
- 10.4. הנציג החוזר לצרכן יפעל כנציג שירות לכל דבר ויחולו עליו הוראות סעיפים 9-1 לעיל.
- 10.5. המערכת תאפשר שירות Call Back וזאת על פי הגדרות זמן ההמתנה משוער למענה (ההגדרה גמישה ויכולה להשתנות מעת לעת) המערכת תאפשר קליטת פרטי הלקוח באופן ממוחשב.
- 10.6. נותן השירות יתעד את הנתונים במערכת ה-CRM הפועלת ברשות, לרבות ביצוע הקלטת שיחות לתיעוד פניות (כך שניתן יהיה לשמוע הקלטה של כל שיחה המקושרת לפנייה).
- 10.7. מערכת המוקד הטלפוני של נותן השירות תיזום שיחה טלפונית אוטומטית ללקוח על פי הגדרות אמות המידה המפורטות במסמך זה ו/או על פי טווח השעות שהוקש ע"י הלקוח, ובכל מקרה לא יותר מטווח השעות המוגדר בתקנות שלעיל.
- 10.8. נותן השירות יתעד במערכות הרשות את כל נתוני הלקוחות שביקשו את השירות וכל ניסיון חיוג ללקוח כולל תוצאות החיוג:
- 10.9. תאריך/שעה ניסיון חיוג;
- 10.10. מספר ניסיון חיוג (כמה ניסיונות בוצעו כולל בניסיון האחרון);
- 10.11. סטאטוס חיוג – אין תשובה, תפוס, נוצר קשר, אורך שיחה, טלפון לא תקין;
- 10.12. במידה ולא נוצר קשר עם הלקוח תשלח החברה מסרון או הודעה קולית מוקלטת ללקוח, בנוסח שיאושר על ידי המזמין:
- 10.13. ניסיון ראשון - הודעה על טווח השעות שבמהלכן יחזור שנית ללקוח ובלבד שהמועד בו יחזור שנית לצרכן לא יהיה מאוחר משלוש שעות ממועד המסרון או ההודעה המוקלטת (במידה וההודעה נמסרה ללקוח שעתיים או פחות מסיום פעילות המוקד, רשאית החברה למסור ללקוח זמן חזרה ביום העבודה הבא, אך לא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת פעילות המוקד).
- 10.14. ניסיון שני- הודעה המסבירה ללקוח כי מכיוון שלא ענה ל-2 ניסיונות עליו לפנות למוקד השירות שנית.
- 10.15. המערכת תפיק דו"ח מפורט אודות לקוחות Call Back והטיפול בלקוחות
11. כל תסריטי השיחה יאושרו ע"י המועצה עוד בטרם כניסתם לשימוש. נותן השירות יגיש למועצה כל עזרה מקצועית לטובת ניסוח תסריטי שיחה מקצועיים.
12. כל ההחלטות הנוגעות לטיפול בפניות יתקבלו על פי מדיניות המועצה.
13. כל עמדות העבודה המיועדות למוקד המועצה, ינוהלו על ידי מערכת C.T.I ויאפשרו ביצוע הקשבות.
14. נותן השירות ימסור דיווח יומי שוטף לאיש קשר מטעם המועצה. דיווח זה יכלול הצפת בעיות, פירוט שינויים שבוצעו, פירוט תפוקות וכו'.
15. פגישות בין נציג נותן השירות ונציג המועצה, יתואמו לפי הצורך.
16. נותן השירות יעמיד לידי המועצה דוחות לפי דרישה ובהתאם לאפיון. הדו"חות יופקו מתוך מערכת המוקד הממוחשב (למען הסר ספק, אין מדובר בדוחות סטטיסטיים אלא דוחות שיידרשו למועצה הקיימים במערכת).
17. תינתן אפשרות צפייה בהודעות באמצעות האינטרנט מכל מקום באמצעות שם משתמש וסיסמא.
18. כוח אדם
- 18.1. נותן השירות ימנה מנהל/ת פרויקט אשר יהיה איש הקשר הקבוע של המועצה במוקד. על מנהל הפרויקט להיות בעל ניסיון ניהולי ומבצעי ועליו להיות זמין לטובת המועצה במשך כל תקופת ההתקשרות.

- 18.2. מנהל הפרויקט, מנהל המשמרת וכל צוות אנשי השירות יעברו הדרכה והכשרה לביצוע כל הפעולות הכרוכות בקליטת הפניות.
- 18.3. כל העובדים שיועסקו ע"י נותן השירות יהיו עובדים מיומנים, בעלי תודעת שירות גבוה.
19. שירותי מוקד נלווים הנדרשים על ידי המועצה ויינתנו במסגרת זו:
- 19.1. מוקד להפעלת כוננים של המועצה במקרי חירום 24/7.

תתבשרו

מסמך 6הצעת המחיר

(יש להגיש מסמך זה במעטפה סגורה נפרדת, שתוכנס לתוך מעטפת ההצעה)

**טבלה מס' 1** – להלן התמורה המבוקשת על ידינו עבור מתן שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה, הכל לפי המפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן: "השירותים"):

	D	C	B	A	
סיכום (D*B)	מחיר מוצע על ידי המציע בש"ח ללא מע"מ	מחיר מחירון מירבי בש"ח ללא מע"מ	יחידת מידה	תיאור	
		2	95	עלות דקת שיחה נכנסת	פרק 01
		2.80	5	עלות דקת שיחה יוצאת	פרק 02

\*\* ממוצע 1000 דקות שיחות נכנסות בחודש

נא להעתיק את סה"כ סיכום מחירון (פרק 01 + פרק 02):

סה"כ הצעתנו היא \_\_\_\_\_ ₪ + מע"מ

ידוע ומוסכם עליו כי סכום התמורה בגין כל אחד מהפרמטרים המוצעים לעיל הינו סופי ומוחלט וכולל בתוכו תשלום עבור כלל הוצאות ועלויות - בין הישירות ובין העקיפות - ולביצוע מלוא התחייבויותי על-פי ההסכם, וכי לא אהיה זכאי לתשלום נוסף כלשהו. ידוע לנו כי ההצעה תבחן ע"פ פרמטרים של איכות / מחיר כנקוב במסמכי המכרז וכי הכמויות לעיל הם לצרכי המועצה בלבד.

הרינו להצהיר ולהתחייב בזאת כי סכומי תמורה אלה מהווים את התמורה הבלעדית והיחידה בעבור אספקת כל מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ולרבות כל שירות או דרישה אחרת העולים ממכרז זה.

הננו מצהירים בזאת, ללא כל סייג, טענה או דרישה נוספת, כי בנקיבת התעריפים לעיל הבאנו בחשבון את כל הגורמים המשפיעים ו/או עשויים להשפיע בעתיד על הצעתנו וזאת, ללא כל יוצא מהכלל ולמשך כל תקופת המכרז וההסכם ולמשך כל תקופות ההארכה האופציונאליות הנכללות בהם.

תאריך \_\_\_\_\_ שם המציע \_\_\_\_\_  
 כתובת \_\_\_\_\_  
 ת.ז. / מס' תאגיד \_\_\_\_\_  
 מס' טלפון \_\_\_\_\_

מס' פקס \_\_\_\_\_

חתימת המציע \_\_\_\_\_

**אישור עו"ד/רו"ח:**

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

תאריך שם \_\_\_\_\_

חתימה

תאריך שם חתימה