

**מכרז פומבי מספר 27/25
למתן שירותי מוקד מענה טלפוני
חיצוני ולמתן שירותים נלווים עבור
המועצה האזורית תמר**

אוקטובר 2025

מסמך 1

מכרז מס' 27/25 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 7 למסמכי המכרז.
3. על המציע להציע במסגרת הצעתו מנהל פרויקט, אשר יהיה אחראי מטעמו על מתן השירותים למועצה במידה וההצעה תזכה במכרז (להלן: "מנהל הפרויקט המוצע").
4. ההצעות תיבחנה ותדורגנה בהתאם למשקלות הבאים: 40% מחיר, 60% איכות.
5. המציע שיוכרז כזוכה במכרז (להלן: "הזוכה") יחתום עם המועצה על הסכם התקשרות בנוסח המצ"ב כמסמך 4 למסמכי המכרז.
6. תקופת ההתקשרות הבסיסית עם המציע שיזכה 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

7. 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 (SLA)

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
- מסמך 6 -** פורמט מחייב של המלצה
- מסמך 7 -** טופס ההצעה הכספית (יוגש במעטפה סגורה נפרדת בתוך מעטפת ההצעה הכללית)

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

8. 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.
9. 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

10. רשאי לגשת למכרז מציע שהינו יחיד או תאגיד העומד בעצמו (ולא באמצעות קבלן משנה) במועד הגשת הצעתו למכרז בתנאי הסף המצטברים הבאים:
- 10.1. המציע הינו אזרח ישראלי או תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל.
- 10.2. המציע מספק שירות של הפעלת מוקד ל-3 גופים ציבוריים, כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 כאשר לכל גוף השירות ניתן ברצף בין השנים 2021-2024.
- 10.3. למנהל הפרויקט המוצע ניסיון של שנה לפחות כמנהל בחברה המספקת שירותי מוקד.
- 10.4. המציע צירף להצעתו למכרז ערבות בנקאית בנוסח המצ"ב כמסמך 3 למסמכי המכרז.
- 10.5. המציע רכש את מסמכי המכרז.
- 10.6. המציע הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ;
- 10.7. למציע אישור בתוקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו – 1976.
- 10.8. 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.

שאלות הבהרה

11. 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.
12. 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 בפורמט WORD בלבד, את שאלותיו למנהלת מחלקת רכש, מכרזים והתקשרויות במועצה, בדוא"ל michrazim@ma-tamar.co.il, וזאת עד לא יאוחר מיום 09.11.2025 בשעה 16:00.
13. 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. את שאלות ההבהרה יש לשלוח בקובץ word פתוח בפורמט הבא:

מס"ד	מס' עמוד	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה
1.			
2.			

14. 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 שתינתנה, תינתנה בכתב ותשלחנה לכל מי שרכש את מסמכי המכרז. לא יהיו כל תוקף או משמעות לתשובות או לדברים שיאמרו בעל פה.
15. המועצה אינה מתחייבת לענות על שאלות ההבהרה, כולן או מקצתן, לרבות מחמת היותן לא ברורות, לא ענייניות או בעלות הפניה שגויה אל מסמכי המכרז.
16. 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 הצעות 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 הצעות

17. את הצעות יש להגיש לתיבת המכרזים שבמחלקת רכש, מכרזים והתקשרויות בבניין המועצה שבנווה זוהר. המועד האחרון להגשת הצעות הינו יום 30.11.2025 עד השעה 12:00. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים ביום ובשעה האמורים, מסיבה כלשהי, לא תידון. אין להגיש את הצעות בכל דרך למעט הגשה פיזית. הצעות שיתקבלו בדרכים אחרות לרבות פקס או דוא"ל לא יתקבלו. תיבת המכרזים תיפתח ביום 30.11.2025. המציעים רשאים להיות נוכחים בפתיחה.
18. 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 שהמזיע חתם במקומות המיועדים לכך במסמכי המכרז וחתימה זו אומתה על ידי עורך דין (במידה ונדרש). כל מסמכי ההצעה (למעט ההצעה הכספית) יוגשו בעותק אחד לא כרוך וכן על גבי מזיה דיגיטלית (דיסק / דיסק און קי). את ההצעה הכספית (מסמך 6), לאחר שמולאה ונחתמה על ידי המזיע, יש להגיש במעטפה סגורה נפרדת, אשר תוכנס לתוך מעטפת המכרז הכללית.

מסמכים שיש לצרף להצעה

19.

לחוברת המכרז, כשהיא חתומה כאמור בסעיף 18 לעיל, יש לצרף את כל המסמכים הבאים:

- 19.1. במקרה של מציע שהנו יחיד - העתק תעודת זהות; במקרה של מציע שהנו תאגיד - העתק מתעודת הרישום של התאגיד; תדפיס עדכני מרשם התאגידים הרלוונטי; ואישור מאת עו"ד בדבר זכויות החתימה בתאגיד;
- 19.2. הצהרת המזיע המצ"ב כמסמך 2 למסמכי המכרז, על נספחיה, כשהיא חתומה על ידי המזיע, לאחר שהמזיע מילא בה ובנספח א' להצעה את הנתונים המוכיחים את עמידתו בתנאי סף 9.2 ואת איכות הצעתו, ומילא בנספח ב' להצעה את פרטיו.
- 19.3. פרופיל מקצועי של המזיע;
- 19.4. קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע;
- 19.5. ערבות קיום בנוסח המצורף כמסמך 3 למסמכי המכרז, בגובה 3,000 ₪ ובתוקף עד 30.03.2026;
- 19.6. אישור עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1976 ע"ש המזיע;
- 19.7. אישור על פטור מניכוי מס במקור בתוקף לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975;
- 19.8. 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;
- 19.9. תשובות לשאלות הבהרה (אם וככל שנשלחו למזיעים על ידי המועצה);
- 19.10. טופס האישור על קיום ביטוחים (נספח א' להסכם), כשהוא חתום על ידי המזיע. על המזיע 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, וחתירתה תידרש אך ורק ממי שיוכרז כזוכה במכרז.
- 19.11. תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה של המזיע, 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;
- 19.12. הסכם רמת שירות (SLA), המצורף כנספח ד' להסכם, כשהוא חתום על ידי המזיע במקום המסומן לכך;
- 19.13. תצהיר העדר ניגוד עניינים (נספח ז' להסכם), כשהוא חתום על ידי המזיע ומאומת על ידי עו"ד;
- 19.14. העתק קבלה על רכישת מסמכי המכרז. הקבלה תהיה על שם המזיע והיא אינה ניתנת להעברה בין המזיעים השונים.

19.15. אם המציע הוא עסק בשליטת אישה, יש לצרף את האישור והתצהיר הנדרשים בהתאם לסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

19.16. 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.

19.17. מסמכים דרושים לצורך ניקוד איכות ההצעה:

19.17.1. המלצות מגופים ציבוריים שלהם נתן המציע את השירותים, בהתאם לפורמט ההמלצות (מסמך 6);

19.17.2. דו"ח המתנה ממוצע (שבועי) לחודשים ינואר-יוני 2025

19.17.3. דו"ח פניות במערכת ה-CRM לחודשים ינואר-יוני 2025

19.17.4. דו"ח שיחות נכנסות לחודשים ינואר-יוני 2025

20. את ההצעה הכספית (מסמך 7 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 27/25.

21. 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.

22. 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

23. על המציע למלא את כל רכיבי המחיר הכלולים בכתב ההצעה הכספית (מסמך 7 למסמכי המכרז), ולהגיש במעטפה נפרדת, כמפורט לעיל.

24. 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.

25. 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.

26. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף הצעה שתלווה בהסתייגויות כלשהן.

אופן דירוג ההצעות וקביעת ההצעה הזוכה

27. ההצעות תיבחנה ותדורגנה בהתאם למשקלות הבאים : 40% מחיר, 60% איכות.
28. בחינת ההצעות והערכתן תתבצע בארבעה שלבים, כדלקמן (מובהר כי המועצה רשאית לקיים את שלבים א' ו-ב' במקביל):
- 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.
29. **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.
30. **שלב ב' – חישוב ציוני האיכות**
- 30.1. מציעים שהצעותיהם יעמדו בתנאי הסף יעברו לבדיקה של ועדת איכות, שהרכבה יהיה כדלקמן : מנהלת תחום שירות ודיגיטל, מנהל מערכות מידע ומנהלת מחלקת רכש, מכרזים והתקשרויות. מובהר, כי המועצה תהא רשאית לשנות את הרכב הוועדה על פי שיקול דעתה, ללא מתן הודעה מוקדמת למציעים.
- 30.2. ועדת האיכות תעניק להצעה ציון שינוע בין 0 ל 100 נקודות. המועצה תהיה רשאית לפסול הצעה שניקוד האיכות שיינתן לה יהיה פחות מ-70 נקודות (מתוך 100 נקודות אפשריות).
- 30.3. הפרמטרים והמשקלות לניקוד איכות ההצעה הנם, כדלקמן :

מס"ד	הפרמטר	הניקוד המרבי
1	<p>ניסיון קודם –</p> <p>בגין כל גוף ציבורי, אשר המציע סיפק לו שירותי הפעלת מוקד טלפוני ברצף בין השנים 2021-2024 מעבר ל-3 הגופים הציבוריים הנדרשים לעמידה בתנאי הסף ינתנו 5 נק' (עד למקסימום של 20 נק').</p>	20 נק'
	<p>איכות השירותים לפי דו"חות עבור החודשים ינואר – יוני 2025 -</p> <p>א. זמן ההמתנה הממוצע לפי דו"ח המתנה ממוצע – למציע ינתנו עד 15 נק', כדלקמן :</p> <p>עד 20 שניות המתנה - 15 נקודות.</p>	20 נק'

	<p>בין 21-30 שניות המתנה- 10 נק'</p> <p>מעל 31 שניות- לא יינתן ניקוד</p> <p>ב. איכות התייעוד ושיעור ההלימה בין דו"ח פניות במערכת ה-CRM לדו"ח שיחות נכנסות אשר יוגשו על ידי המציע, כדלקמן:</p> <p>למציע ינתנו עד 5 נק' איכות, כדלקמן: בגין 97% הלימה ומעלה- 5 נק. מתחת ל-97% - לא יינתן ניקוד.</p> <p>ג.</p>	
20 נק'	<p>המלצות מגופים ציבוריים על המציע –</p> <p>למציע ינתנו עד 10 נקודות בגין כל המלצה שתוגש בהתאם לפורמט ההמלצות המחייב (מסמך 6) - עד 2 המלצות בסך הכל.</p>	
40 נק'	<p>ראיון אישי –</p> <p>התרשמות מרמת התאמתו של מנהל הפרויקט המיועד לדרישות המועצה ולתפקידו במסגרת מתן השירותים, וכן ממקצועיותו, ניסיונו והתאמתו למתן השירותים למועצה.</p>	
100	סה"כ	

לעניין הטבלה שלעיל מובהר, כדלקמן:

א. "גוף ציבורי" הנו כמשמעותו של מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976;

ב. ההמלצות יינתנו על גבי פורמט ייעודי במכרז בלבד (מסמך 6).

המלצה שלא תוגש בפורמט כאמור תיפסל;

ג. על המציע לצרף קורות חיים של מנהל הפרויקט.

30.1. 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.

30.2. כל הצעה תקבל ציון איכות כדלקמן:

<p>0.6 X ציון משותף של חברי הוועדה המקצועית</p>

31. שלב ג' – חישוב ציוני המחיר

31.1. חישוב ציוני המחיר של ההצעות מהווה 40% מהציון הכולל.

31.2. ההצעה הנמוכה ביותר תקבל את ניקוד הגבוה ביותר (40 נקודות) ויתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי אליה, בהתאם לנוסחה הבאה:

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

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

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

32.2. ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תוכרז כהצעה הזוכה במכרז. במקרה שבו מספר הצעות יקבלו את הציון הכולל הגבוה ביותר, תיערך בין המציעים הגרלה.

32.3. 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.

33. המועצה תקבע את ההצעה אשר תזכה במכרז ותודיע לזוכה על קבלת הצעתו.

34. 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 א' להסכם, חתום על ידי חברת ביטוח מטעם הזוכה. כמו כן, ימציא הזוכה למועצה בתוך פרק הזמן האמור, ערבות ביצוע בנוסח המצורף כנספח ב' להסכם. ערבות הביצוע תהיה ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי מוגבלת, בסכום של 6,000 ₪. 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.

פללי

35. 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.

36. 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 בדיון ודברים עם כל מציע, בכתב או בעל פה, ביחס לפרטי הצעתו וכל אי בהירות הקשורה אליה.

37. בהגשת הצעתו מוותר המציע ויתור סופי ומוחלט על כל טענה בדבר אי הבנה, אי ידיעה, פגם או מום באיזה מתנאי או מסמכי המכרז, לרבות סבירותם. סעיפים שכוונתם לא ברורה די הצורך, יש לבררם מראש, כאמור בסעיף 12 לעיל. המציע אינו רשאי לבצע שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות במסמכי המכרז, לרבות בתנאי ההסכם ו/או בנספחיו. המועצה תהא רשאית לקבל או לפסול הצעה שנעשו בה שינויים ו/או מחיקות ו/או תוספות כאמור, וכן לבקש ו/או לקבל הבהרות ו/או הסברים ו/או מסמכים ממציעים, וכן להתעלם מכל שינוי או תוספת כאמור, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולמציע לא תהיינה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.
38. 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.
39. 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.
40. מובהר, כי מסמכי המכרז הנם רכוש המועצה בלבד, ולמציע אין כל רשות להעתיקם או לעשות כל שימוש בהם, אלא לצורך הגשת הצעתו למכרז.
41. הוראות מסמך זה באות להוסיף על האמור ביתר מסמכי המכרז ולהבהיר אותם. במקרה של סתירה או אי התאמה בין הוראות מסמך זה לבין יתר מסמכי המכרז, יגברו ויחולו הוראות מסמך זה.

הצעה והצהרת המציע להשתתפות במכרז מס' 27/25

אנו הח"מ _____ ת.ז. / ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרנו לומר את האמת, מצהירים ומתחייבים בזאת בכתב, כדלקמן:

1. המציע מגיש בזאת הצעה להתקשר עם המועצה האזורית תמר (להלן: "המועצה") בהסכם 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 נספחיו (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 10 לדברי ההסבר הכלליים (מסמך 1 למסמכי המכרז), לרבות תנאי הסף בעניין ניסיון קודם, כמפורט בנספח א' למסמך זה.
4. מנהל הפרויקט המוצע מטעמנו, אשר אנו מתחייבים כי באמצעותו ינתנו השירותים למועצה היה והצעתנו תזכה במכרז, הנו: _____ (להלן: "מנהל הפרויקט"). למנהל הפרויקט המוצע ניסיון של _____ שנים כמנהל בחברה המספקת שירותי מוקד. אנו מצרפים להצעתנו קורות חיים של מנהל הפרויקט.
5. במקרה של תאגיד – אנו מצהירים, כי הצעתנו התקבלה בהתאם לכל דיון ולמסמכי היסוד של התאגיד, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו או להוצאת ההתקשרות עם המועצה אל הפועל, במידה ונזכה.
1. אם נזכה במכרז, אנו מתחייבים ליתן את השירותים למועצה ולמלא אחר כל התחייבויותינו בהתאם לתנאי המכרז לרבות ההסכם, לשביעות רצונה של המועצה, במחיר שהוצע על ידינו.
6. 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.
7. אנו מצהירים, כי הצעה זאת מוגשת בתום לב וללא כל קנוניה, קשר או הסכם עם כל מציע אחר לאותו מכרז.
8. ידוע לנו כי המועצה אינה מתחייבת לבחור בהצעה כלשהי, בכלל, ובהצעה מסוימת, בפרט, לרבות בהצעה שתדורג במקום הראשון.

9. ידוע לנו כי המועצה אינה מתחייבת להיקף התקשרות מסוים ו/או למתן בלעדיות לזוכה בתחום השירותים נשוא המכרז.
10. ידוע לנו, כי במידה ונזכה במכרז, התמורה עבור השירותים תשולם לנו בהתאם להצעתנו הכספית (על גבי **מסמך 7**), בכפוף למילוי התחייבויותינו בהתאם להוראות ההסכם (**מסמך 4** למסמכי המכרז) ועל פי תנאי התשלום המפורטים בו.
11. 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 19 לדברי ההסבר למכרז. בכלל זה, אנו מצרפים להבטחת קיום הצעתנו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי חוזרת, בנוסח המצ"ב **כמסמך 3** למסמכי המכרז.
12. הצעתנו זו הנה בלתי הדירה ובלתי חוזרת, ובמידה ותקבל 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 120 ימים 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.
13. 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 א'** להסכם), כשהוא חתום על ידי חברת הביטוח שלנו וכן ערבות ביצוע (בנוסח המצ"ב **כנספח ב'** להסכם), בסך של 6,000 ₪.
14. 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.
15. כמו כן, במידה ונחזור בנו מהצעתנו ו/או שלא נמציא את המסמכים שיידרשו מאיתנו כמפורט בסעיף 11 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.
16. אנו מתחייבים לעמוד בכל דרישות המועצה במסגרת מסמכי המכרז על נספחיהם, ולמלא אחריהם במלואם.
17. התמורה המבוקשת על ידינו עבור מתן השירותים בהתאם למסמכי המכרז מפורטת בהצעת המחיר (**מסמך 7** למסמכי המכרז), **המצורפת במעטפה סגורה נפרדת**, המוכנסת לתוך מעטפת ההצעה הכללית.
18. כמו כן, ידוע לנו כי המועצה אינה חייבת לקבל את ההצעה הכספית במלואה ורשאית ליישם חלקים ממנה.
19. 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 חוזר כלשהו מהמועצה.

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 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.

_____	_____	_____
חתימה	שם	תאריך

פרטי ניסיונו של המציע

(לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 10.2 וקבלת ניקוד איכות לפי קריטריון מס' 1 בטבלת האיכות)

לצורך בדיקת עמידת הצעתו בתנאי הסף וניקוד האיכות ההצעה, על המציע לפרט בטבלה מס' 1 שלהלן, 3 גופים ציבוריים לפחות, כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "גופים ציבוריים"), אשר לכל אחד מהם נתן המציע שירותי מוקד טלפוני חיצוני ברצף בין השנים 2021-2024.

לצורך מתן ניקוד איכות בהתאם לקריטריון מס' 1 בטבלת האיכות, בגין כל גוף ציבורי מעבר לנדרש בתנאי הסף, לה נתן המציע שירות מוקד טלפוני כמפורט בתנאי הסף, יינתנו למציע 5 נקודות, עד למקסימום של 20 נקודות.

טבלה מס' 1

שם הגוף הציבורי	פירוט השירות שניתן	מועדי תחילת וסיום השירותים (חודש+שנה)	פרטי איש קשר אצל הרשות
1.		התחלה: _____ / _____ סיום: _____ / _____	שם: _____ טלפון: _____ דוא"ל: _____ תפקיד: _____
2.		התחלה: _____ / _____ סיום: _____ / _____	שם: _____ טלפון: _____ דוא"ל: _____ תפקיד: _____
3.		התחלה: _____ / _____ סיום: _____ / _____	שם: _____ טלפון: _____ דוא"ל: _____ תפקיד: _____
4.		התחלה: _____ / _____ סיום: _____ / _____	שם: _____ טלפון: _____ דוא"ל: _____ תפקיד: _____
5.		התחלה: _____ / _____ סיום: _____ / _____	שם: _____ טלפון: _____ דוא"ל: _____ תפקיד: _____
6.		התחלה: _____ / _____	שם: _____

_____: טלפון _____: דוא"ל _____: תפקיד	סיום: _____ / _____			
_____: שם _____: טלפון _____: דוא"ל _____: תפקיד	התחלה: _____ / _____ סיום: _____ / _____			.7

תעבורה

טופס 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

אישור מצורף (חובה) _____

תוקף אישור ניהול ספרים

אישור מצורף (חובה) _____

תוקף אישור ניכוי מס

אישור מצורף (חובה) _____

עוסק פטור כן/לא

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: _____

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 3,000 ₪ (ובמילים: שלושת אלפים ₪) (להלן: "סכום הקרן"), בתוספת הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן בין מדד חודש יוני לבין המדד הידוע ביום התשלום (להלן: "הפרשי ההצמדה").

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' 27/25 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 30.03.2026, 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 _____, 2026.

בין : **מועצה אזורית תמר**

מנווה זוהר, ד.נ. 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 27/25 (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

21. 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

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

23. כותרות הסעיפים בהסכם זה הינן לשם הנוחות בלבד ולא תשמנה בפירושו של הסכם זה או תניה מתניותיו.

נציג המועצה

24. אשת הקשר מטעם המועצה לביצוע הסכם זה הינה מנהלת מוקד 106 או מי מטעמה (להלן: "נציג המועצה"), והיא מוסמכת ליתן לנותן השירות הנחיות בדבר אופן מתן השירותים על פי הסכם זה, לגרוע מהשירותים או להוסיף עליהם, הכול על פי שיקול דעתה.

מהות ההתקשרות

25. 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").

26. השירותים יסופקו על ידי נותן השירות באמצעות מנהל הפרויקט אשר אושר על ידי המועצה, אשר שמו: _____ (להלן: "מנהל הפרויקט"). מנהל הפרויקט יהיה נציגו המוסמך של נותן השירות לכל דבר ועניין בקשר עם הסכם זה.

27. 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.

28. 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

29. נותן השירות מתחייב ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה ביעילות, בדייקנות, בנאמנות ובמיומנות 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. 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 ושלמועצה עשוי להיות עניין בהם.
35. 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.
36. 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.
37. 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.
38. 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.
39. על נותן השירות להיות זמין טלפונית למתן השירות במשך כל שעות היום לרבות בימי שישי ושבת, ערבי חג ומועדי ישראל.
40. נותן השירות מצהיר, כי הוא בחן 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.
41. נותן השירות מצהיר, כי הוא בעל הכישורים, האמצעים והיכולת, לרבות כוח אדם מיומן, ציוד ואמצעים הדרושים לקיום התחייבויותיו, והוא מתחייב לבצען 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.
42. 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.
43. 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 ההסכם 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.

44. 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.
45. 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 לגרום 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.
46. 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.
47. 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.
48. 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

49. תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה היא מיום _____ ועד ליום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
50. בתום תקופת ההתקשרות הסכם זה יתחדש מאליו באותם תנאים לארבע תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת (להלן: "תקופת 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.
51. המועצה תהא רשאית להודיע על הפסקת ההסכם לפני תום תקופת ההסכם או תקופת 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.
52. אין באמור לעיל כדי לגרום 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

53. בתמורה למתן השירותים, בשלמותם ובמועדם, תשלם המועצה לנותן השירות תמורה כמפורט להלן:
- 53.1. בגין עלות דקת שיחה נכנסת: _____ + מע"מ.
- 53.2. בגין עלות דקת שיחה יוצאת: _____ + מע"מ.
54. 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.
55. התמורה תעמוד בתוקפה לכל אורך תקופת ההתקשרות בין נותן השירות לבין המועצה, ולא יחולו עליה על תוספות או התייקרויות מכל סוג שהוא.
56. 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.
57. לכל חשבון יצורף דו"ח הכולל פירוט של כלל השירותים שסופקו על ידי נותן השירות למועצה.
58. 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.
59. 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 בדין, 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.
60. המועצה רשאית לקזז מהתמורה כל חוב של נותן השירות כלפיה.
61. לכל תשלום שישולם לנותן השירות יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין, במועד ביצוע כל תשלום.
62. 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 בספורים, 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.

63. 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 ניכוי מס במקור.

64. 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 שנותרו 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

65. 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 אחרים העומדים לרשות המועצה, 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.

66. 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.

67. הופר ההסכם פעם נוספת, תהא המועצה רשאית להביא לביטולו המידי של הסכם זה, בלא מתן התראה או הודעה מוקדמת.

68. 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.

69. 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:

69.1. נותן השירות נפטר.

69.2. פקע תוקפו של אחד או יותר מהרישיונות ו/או ההיתרים ו/או האישורים הנדרשים לפי הסכם זה.

69.3. 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;

69.4. הוטל צו עיקול על נכס מנכסיו של נותן השירות ועיקול זה לא הוסר תוך שבועיים.

- 69.5. שונתה הבעלות ו/או השליטה בנותן השירות באופן מהותי בכל דרך, ללא הסכמת המועצה מראש ובכתב.
- 69.6. 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.
- 69.7. 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.
70. 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.
71. 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.
72. 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.
73. המועצה תהיה רשאית לקזז, לעכב או לחלט כל סכום המגיע או שיגיע לה מאת נותן השירות כנגד כל סכום המגיע ממנה לנותן השירות מכוח הסכם 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.
74. 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

75. 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.
76. כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידי נותן השירות בביצוע הסכם זה, ייחשבו 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 שיגרמו 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.

77. 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.

78. 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 מעובדיו נותן השירות או כדי להביא לשינוי כלשהו בתמורה או בלוחות הזמנים שנקבעו לשירותים.

79. 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.

80. 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'.

ערבויות

81. בתוך 14 יום מהמועד שהודע לו על זכייתו במכרז, יפקיד נותן השירות בידי המועצה ערבות בנקאית אוטונומית לקיום ההסכם בסך 6,000 ₪ (ובמילים: ששת 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.

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

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

84. במקרה של הפרה של איזו מההתחייבויות נותן השירות בקשר עם הסכם זה, רשאית המועצה, אך לא חייבת, לדרוש, מעת לעת ובכל עת, את חילוטה 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.

85. 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

86. נותן השירות אחראי בלעדית כלפי המועצה לכל 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.
87. נותן השירות יהיה אחראי לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד ו/או רכוש הנמצא בשימוש.
88. 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.
89. 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

90. להבטחת אחריותו של נותן השירות כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מובהר כי על נותן השירות יחולו הוראות **נספח א'** הביטוח המצ"ב להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

בעלות במידע וזכויות קניין רוחני

91. 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.
92. 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.
93. 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.
94. 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

95. במהלך תקופת ההסכם חייב נותן השירות לאפשר למועצה לעיין/לקבל כל מסמך או דו"ח הקשור לשירותים, על-פי דרישת המועצה.
96. 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.
97. בכל מקרה של הפסקת השירותים, רשאית המועצה להשתמש בכל המסמכים שערך נותן השירות בקשר לשירותים.
98. יובהר, כי נותן השירות מתחייב, כי לאחר גמר ההתקשרות, יעביר למועצה את כל המידע והנתונים שתדרוש המועצה.

סודיות

99. 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

100. נותן השירות מתחייב שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם חובותיו והתחייבויותיו למועצה.
101. 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.
102. 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

103. 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.
104. 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.
105. 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

106. 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.
107. 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.
108. 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

109. 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.
110. נותן השירות יהיה אחראי לתשלומם 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.
111. שום ויתור, אורכה, הנחה או שינוי בקשר לתנאי כלשהו מתנאי ההסכם לא יהיה בר תוקף אלא אם יעשה בכתב וייחתם על ידי הצדדים.
112. איחור על ידי צד בשימוש בזכויותיו על פי הדין ו/או על פי ההסכם לא ייחשב כויתור ו/או שיהוי מצדו לגבי אותה זכות.
113. הסכם זה לא ייחשב כהסכם לטובת צד ג' כלשהו.
114. 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

אם נותן השירות הוא תאגיד

אני הח"מ, _____ עו"ד/רו"ח, מאשר כי ה"ה _____ הינם מורשי חתימה מטעם נותן השירות. וכי בחותמם על ההסכם הם מחייבים את נותן השירות.

חתימה

שם

תאריך

אישור על קיום ביטוחים

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה :

"המבוטח" - _____.

"מבקש האישור" – מועצה אזורית תמר ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשתיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחרים ו/או מנהלים ו/או עובדיהם

"השירותים" - שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני.

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

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

לא יאוחר ממועד תום תקופת ביטוחי המבוטח, על המבוטח להמציא לידי מבקש האישור את אישור ביטוחי המבוטח בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת, וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 0 לעיל.

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

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

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

3. על המבוטח לקיים את כל תנאי ביטוחי המבוטח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, לדאוג ולוודא שביטוחי המבוטח יהיו בתוקף במשך כל תקופת התחייבויות המבוטח לקיימם ולשאת בהשתתפויות העצמיות הנקובות בביטוחי המבוטח. כן מתחייב המבוטח להודיע למבקש האישור מיד על כל אירוע העלול להוות עילה

לתביעה ולשתף פעולה עם מבקש האישור ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר יוחלט על-ידי מבקש האישור להגישה למבטחים.

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

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

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

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

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

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

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

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

8. ביטוחי המבוטח :

8.1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

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

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

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

גבול אחריות: 4,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

8.2. ביטוח אחריות מעבידים

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

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

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

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

8.3. ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב)

המבטח את חבות המבוטח על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין (1) פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש שנגרם עקב מוצרים שיוצרו ו/או סופקו ו/או טופלו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או הותאמו על ידי המבוטח (להלן: "המוצרים") (2) טעות עקב מעשה ו/או מחדל מקצועי מצד המבוטח ו/או מי מהפועלים מטעם המבוטח.

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

הביטוח יורחב לשפות את מבקש האישור בשל אחריות שעלולה להיות מוטלת על מבקש האישור (1) בכל הקשור במוצרים ו/או פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש עקב השירותים (2) עקב מעשה ו/או מחדל של המבוטח ו/או הבאים מטעם המבוטח, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת על פי נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח, אך לא תביעת מבקש האישור כנגד המבוטח.

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

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

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

9. ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם:

9.1. הנם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי מבקש האישור וכי מבטח המבוטח מוותר על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי מבקש האישור.

9.2. שינוי לרעה או ביטול של מי מביטוחי המבוטח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה של המבטח למבקש האישור בדבר השינוי לרעה או הביטול.

9.3. הפרת תנאי ביטוחי המבוטח והתנאותיהם ו/או אי עמידה בתנאי הביטוחים בתום לב על ידי המבוטח ו/או מי מטעם המבוטח לא תגרע מזכויות מבקש האישור לקבלת פיצוי או שיפוי על פי הביטוחים כאמור.

9.4. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981.

9.5. המבטח מוותר על זכות התחלוף כלפי מבקש האישור וכלפי הבאים מטעם מבקש האישור, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

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

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

נספח X'1 - אישור ביטוחי המבוטח

תאריך הנפקת האישור:		אישור קיום ביטוחים		
<p>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.</p>				
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח/המועמד לביטוח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור
שם: מועצה אזורית תמר	שם: תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך רשתיים ו/או עמותות ו/או מנהלים ו/או עובדיהם	שם: _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח.פ.: 500262514	ת.ז.ח.פ.: _____	ת.ז.ח.פ.: _____	<input checked="" type="checkbox"/> העיסוק המבוטח: שירותי מוקד מענה טלפוני חיצוני	
מען: _____	מען: _____	מען: _____		
<p>תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה ו/או מזמין השירותים.</p>				

כיסויים							
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה	ת. סיום	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח	מטב ע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					לתקופה		
צד ג'	ביט				4,000,000	₪	302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328, 329
אחריות מעבידים	ביט				20,000,000	₪	309, 319, 328, 350
אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר	ביט				2,000,000	₪	301, 303, 309, 321, 325, 326, 327, 332, 339, 347, 328

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *
043
081

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

חתימת האישור
המבוטח:

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 6,000 ₪ (ובמילים: ששת 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 צפויה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהירה בזאת כדלקמן:

115. הנני משמש בתפקיד _____ ב- _____ (להלן: "המשתתף")

11. הנני מוסמך ליתן תצהיר זה מטעם המשתתף.

12. 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.

** "הורשעו" – 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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)

16. 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 _____ הופיע/ה 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

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 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) ממנהל/ת 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.	

הגבלות הטלת הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	מקט
דוחות יישלחו יחד עם החשבונית החודשית לתשלום.	תחייב המועצה את השירות ב- 50 ש"ח לכל יום אחר.	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות מכרז זה ובלוחות הזמנים שקבע מנהל המועצה.	p.06
	תחייב המועצה את השירות ב- 100 ש"ח לכל הנחייה.	אי ביצוע הנחייה תוך זמן סביר ועד 7 ימי עבודה מהנחיות מנהל המועצה או הרגולטור בתחום הפעילות של המועצה.	p.08
	תחייב המועצה את השירות בגובה הפיצוי או ההפחתה.	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.	p.09

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 נותן השירות

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 הנקטים 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 בדבר היעדר 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 נבחרים 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

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 בפתח 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, לרבות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ותקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012 (להלן: "החוק" ו"התקנות", בהתאמה).
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. הצרכן לא יופנה לשירות השארת הודעות, אלא אם בחר בכך, זאת בהתאם להוראות החוק והתקנות.

- 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 6פורמט מחייב של המלצה

לכבוד
 המועצה האזורית תמר – ים המלח
 ד.נ. ים המלח 86910
 נווה זוהר
באמצעות המציע

א.ג.נ.,

הנדון: אישור בדבר ביצוע עבודות על ידי המציע

שם המזמין: _____

שם איש הקשר הרלוונטי: _____

טלפון ליצירת קשר (חובה): _____

א. הננו מאשרים בזה כי המציע/ה _____ ביצע/ה עבורנו את העבודות הבאים:

מועד התחלה וסיום	מהות ופירוט העבודות

ב. להלן חוות דעתנו המקצועית ביחס לעבודות המפורטות בטבלה דלעיל (*הקף/סמן בהתאם):

איכות התהליך	גבוהה	טובה	מספקת
עמידה בלו"ז	עומד בלו"ז	עומד חלקית	חורג מלו"ז
רמת השירות	טובים מאוד	טובים	מספקים
יחסי עבודה תקינים	טובים מאוד	טובים	מספקים

הערות: _____

פרטי החותם (שם מלא + תפקיד): _____

חתימה + חותמת: _____

חשוב: טופס המלצה זה צריך להיות חתום על ידי מזמין העבודה בלבד (חתימה + חותמת).

מסמך 7

הצעת 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	משקל	תיאור	
		2.5	95%	עלות דקת שיחה נכנסת	פרק 01
		3	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 עלינו כי סכום התמורה בגין כל אחד מהפרמטרים המוצעים לעיל הינו סופי ומוחלט וכולל בתוכו תשלום עבור כלל הוצאות ועלויות - בין השירותים ובין העקיפות - ולביצוע מלוא התחייבויותינו על-פי ההסכם, וכי לא נהיה זכאים לתשלום נוסף כלשהו. ידוע לנו כי ההצעה תבחן ע"פ פרמטרים של איכות/מחיר כנקוב במסמכי המכרז וכי הכמויות לעיל הם לצרכי שקלול ההצעה 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 הארכה 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.

חתימה

שם

תאריך

חתימה