

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים

וברורים עבור עיריית נס ציונה

תוכן עניינים

2	הודעת ראש העיר.....
3	מסמך א' - הוראות למשתתפים במכרז.....
11	מסמך ב' - הצעת המציע.....
15	מסמך ג' - הסכם.....
28	מסמך ד' - הצהרת קבלן/הספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום.....
29	מסמך ה' - נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז.....
30	מסמך ו' - נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע.....
31	מסמך ז' - הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה.....
33	מסמך ח' - נספח דרישות ביטוח.....
37	נספח א' 1 - רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה.....
48	נספח א' 2 - הסכם שמירת סודיות.....
50	נספח ב' 1 - איכות ההצעה.....
53	נספח ב' 2 - מכתב המלצה.....

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

הודעת ראש העיר

1. עיריית נס ציונה (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה הכל כמפורט במסמכי מכרז זה והנספחים המצורפים אליו והמהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
2. ניתן לעיין ולרכוש את המסמכים הכוללים את תנאי המכרז, מסמכיו, וההסכם שעליו יידרש הזוכה לחתום (להלן - "מסמכי המכרז"), באמצעות אתר העירייה בכתובת: www.nzc.org.il, בעמוד הבית של האתר, תחת "שירות מקוון" - כפתור "מכרזים", תמורת סך של 1,000 ₪ (אשר לא יוחזר).
3. על המציע לצרף להצעתו את הקבלה עבור רכישת מסמכי המכרז הנושאת את שמו בלבד.
4. לפרטים ולעיון במסמכי המכרז ללא תשלום, ניתן גם לפנות למשרדי אגף הגביה בעירייה, ברחוב הבנים 9 נס-ציונה, בימים א'-ה' בשעות העבודה, אצל אילן קדוש, מנהל אגף שומה וגבייה ומנהל הארנונה בעירייה (טל': 08-9383748).
5. אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא, והיא רשאית לבטל את המכרז על פי שיקול דעתה.
6. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, בנוסח המצורף כמסמך ה' למסמכי המכרז, על סך של 20,000 ₪, הערבות תהיה בתוקף עד ליום 18.07.2021 העירייה תהיה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.
7. לא יתקיים כנס מציעים.
8. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב- 2 עותקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצויין "מכרז פומבי מס' 7/21". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים בבנין העירייה, קומה ב', חדר 303, ברחוב הבנים 9, נס-ציונה עד ליום 18.04.2021 בשעה 13:00.
9. ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום 18.04.2021 בשעה 13:15. כל אדם רשאי להיות נוכח בעת פתיחת תיבת המכרזים וההצעות ורישום מסמכי המכרז.
10. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.

שמואל בוקסר
ראש העירייה

מסמך א'

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים

וברורים עבור עיריית נס ציונה

הוראות למשתתפים במכרז

שעה	תאריך	
12:00	18.03.2021	שאלות הבהרה
13:00	18.04.2021	הגשת הצעות
13:15	18.04.2021	פתיחת מעטפות

1. נשוא המכרז

- א. עיריית נס ציונה (להלן: "העירייה") מבקשת בזה לקבל הצעות לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור העירייה הכלל כמפורט במסמכי מכרז זה והנספחים המצורפים אליו ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "השירותים", "העבודות").
- ב. כל הנכתב במכרז זה לגבי עובדים וספקים בלשון זכר הכוונה היא גם לגבי עובדות וספקיות ולהפך.
- ג. העירייה מבקשת באמצעות מכרז זה להפעיל קבלן חיצוני שיספק ידע בתחומי גביה ואכיפת הגביה מחובות, יפעיל את שירותי אכיפת הגביה באמצעות אספקת שני עובדים בעלי ידע וניסיון רלוונטי, יתפעל את מערכות המחשוב של הגביה והאכיפה בעירייה, יפיק דוחות תקופתיים ומיוחדים, יפיק הודעות והתראות לתושבים, יבצע עיקולי מיטלטלין ברישום ו/או בפועל, יבצע ויסיר עיקולי בנקים ועיקולי צד ג' ממוחשבים וכל פעולת אכיפה אחרת המותרת על פי הדין, יגבה את הכספים לחשבון העירייה, יעניק שירותי מוקד טלפוני חיצוני עם מענה אנושי לתושבים לתשלומים וברורים, יכין תיקים למחיקת חובות והסדרי פשרה, הכל כמפורט במסמכי המכרז ועל פי נוהל משרד הפנים להעסקת חברות גביה בתנאי שאינו סותר כל דין.
- ד. השירותים, העבודות, הנהלים, רמת השרות ומרכיבי כח האדם אותם נדרש הקבלן להעמיד מפורטים במסמכי המכרז.
- ה. מובהר ומודגש בזאת, כי מכרז זה מפורסם בהתאם לדין החל במועד פרסומו. ככל שיחולו שינויים בפסיקה ובדברי חקיקה, אשר יטילו מגבלות או איסורים על רשות מקומית להתקשר עם חברות גביה, או אז תהיה העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם המציע הזוכה, או לשנות את תנאי ההתקשרות, בהתאם לשינויים המשפטיים שיחולו, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, זאת מבלי לשלם פיצוי כלשהו לזוכה, לרבות תשלום בגין הוצאות והשקעות שהושקעו על ידו. בהגשת הצעה למכרז, מקבל עליו המציע תנאי זה והוא מתחייב כי לא תהיה לו כל טענה או דרישה, כספית או אחרת, בגין הפסקת התקשרות או שינוי תנאיה, בשל שינויים במצב המשפטי שיחול לאחר חתימת הסכם ההתקשרות עמו.
- ו. התמודדות במכרז היא על סכום חודשי קבוע להלן - "התמורה" שתשולם לקבלן בגין השירותים והעבודות אותם יבצע ו/או יספק ובנוסף על איכות העבודות, השרותים והעובדים/ות אותם הוא מציע במסגרת מכרז זה והכל כמפורט במסמכי המכרז.
- ז. העירייה רשאית להעביר לטיפול הקבלן רק חלק מהעבודות והשירותים המפורטים במסמכי המכרז, הכל לפי שיקול דעתה המוחלט. החליטה העירייה כאמור, מכל סיבה שהיא, לא תהיה למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק, והתמורה אותה הציע במסגרת המכרז, תחייב אותו.

- ח. יודגש כי בגין כל המערכות הממוחשבות המפורטות במסמכי המכרז ושאותם נדרש הקבלן לספק, לא תשולם לקבלן כל תמורה נוספת.
- ט. יודגש כי העירייה איננה מתחייבת לכמות מינימאלית או מכסימאלית של בתי אב, מחזור כספי, היקף חובות או כל פרמטר אחר שעשוי לשנות את הכמויות המפורטות במכרז ולפיכך התמורה אותה הציע הקבלן לא תשתנה במשך כל תקופת ההסכם והארכות ככל וימומשו.
- י. העירייה תוכל להפסיק ו/או להשהות את גביית חלק מהחובות על ידי הקבלן בכל אחד מהשירותים מכל סיבה שהיא תוך מתן הודעה מיידית לקבלן.
- יא. יובהר כי הנתונים המפורטים בנספח א'1, נכונים לשנת 2019-2020 ונועדו לסייע למציע לאמוד את היקף העבודות הנדרשות למכרז. **למען הסר ספק, יובהר ויודגש כי בכל מקרה, אין ולא יהא בנתונים אלה אשר אינם אלא הערכה בלבד המבוססת על שנים קודמות, כדי להקנות למציע עילת תביעה ו/או טענה כלשהי כלפי העירייה, מקום שהיקף זה לא יתאם את היקף העבודה בפועל.**

2. תקופת ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל- 24 חודשים מיום חתימת העירייה על הסכם זה (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").
- ב. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדית, בהודעה בכתב שתישלח לקבלן 30 יום לפני תום תקופת התקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן: "**שנות האופציה**") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 5 שנים.
- ג. בהגשת הצעה למכרז זה המציע מצהיר כי הוא מודע לעובדה שבית המשפט קצב זמן לפתור את סוגיית העסקת חברות גביה ולא תהפוך העסקת חברות הגביה ללא חוקית, ולפיכך, במידה ותהיה חקיקה ו/או פסיקה שכתוצאה ממנה יפגעו העירייה ו/או הקבלן ו/או כתוצאה מהפסיקה או מהחקיקה תאלץ העירייה להפסיק להעסיק חברת גביה, יובא ההסכם לידי סיומו באופן מיידי על פי שיקול דעת העירייה או במועד שיקבע המחוקק, המוקדם מבין השניים, וזאת ללא פיצוי למי מהצדדים.
- ד. העירייה תהיה רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה בכל עת ע"י משלוח הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש, מכל סיבה שהיא לרבות בשל החלטת העירייה לתפעל בעצמה את השירותים נשוא המכרז ו/או בשל חוסר אפקטיביות של של הגביה לדעת העירייה (העירייה תבחן את הדו"חות ואת ביצועי הקבלן), מבלי שתהיה חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולקבלן לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- ה. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הקבלן מתחייב לבצע את המשימות המפורטות במסמכי המכרז בהקשר לסיום עבודת הקבלן (הפסקת ההתקשרות) ב"נספח א' 1 – רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה".
- ו. בשנות האופציה יחולו כל תנאי ההסכם - מסמך ג' למסמכי המכרז.

3. התמורה

התמורה שתשולם לקבלן מפורטת בסעיף התמורה בהסכם - מסמך ג' למסמכי מכרז זה.

4. תנאי סף

- א. זכאים להשתתף במכרז זה, מי שעומד **בכל** התנאים המפורטים להלן:
- (1) מציע המנהל פנקסים בהתאם לפקודת מס הכנסה ותיק מס ערך מוסף.
 - (2) המציע צרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית על שם המציע לפקודת העירייה, בסך של 20,000 ₪, בנוסח המפורט במסמך ה' למסמכי המכרז.
 - (3) המציע הינו בעל ניסיון בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020 בניהול ותפעול מלא של

- מחלקת אכיפת גביה בארנונה, בלפחות שתי רשויות מקומיות, שמספקות שירותים ללפחות 17,000 נכסים ועסקים המחויבים בארנונה כל אחת.
- (4) המציע העסיק בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020, 50 עובדים לפחות בתחום מתן השירותים והעבודות המבוקשים במכרז, דהיינו, עובדי ומנהלי אגפי/מחלקות אכיפת גביה ברשויות מקומיות בארץ.
- (5) המציע הינו בעל מחזור כספי שנתי, בתחומים של ניהול ותפעול מלא של מחלקת אכיפת גביה עבור רשויות מקומיות בארץ בהיקף של 10 מיליון ₪ לפחות בכל אחת מהשנים 2017, 2018, 2019.
- (6) המציע הינו בעל ניסיון בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020 במתן שירותי מוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים, לפחות לשתי רשויות מקומיות בארץ, שמספקות שירותים ללפחות 17,000 נכסים ועסקים המחויבים בארנונה בכל אחת. לענין תנאי זה ניתן להציג כחלופה, הסכם חתום עם ספק משנה שעומד בכל הנדרש בתנאי סף זה.
- ב. מציעים שלא יעמדו בדרישות הסף הנ"ל הצעתם תיפסל ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.
- ג. תנאי הסף לעיל מתייחסים לנסינו של המציע, לא תתקבלנה הצעות של מציעים במשותף.

5. מסמכי המכרז

- מסמכים המפורטים מטה מהווים חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקראו להלן ולחוד "מסמכי המכרז":
- מסמך א'** – הוראות למשתתפים במכרז
- מסמך ב'** – הצעת המציע
- מסמך ג'** – הסכם
- מסמך ד'** – נוסח הצהרת קבלן בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום
- מסמך ה'** – נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז
- מסמך ו'** – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע
- מסמך ז'** – נוסח הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה
- מסמך ח'** – אישור על קיום ביטוחים
- נספח א' 1** – רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה
- נספח א' 2** – הסכם שמירת סודיות
- נספח ב' 1** – איכות ההצעה
- נספח ב' 2** – המלצה - אישור התקשרות

6. מסמכי המכרז - רכוש העירייה

- א. מסמכי המכרז הינם רכוש של העירייה וקנינה הבלעדי והם נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות לעירייה עפ"י מכרז זה ולא לשום מטרה אחרת.
- ב. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.

7. הבהרת מסמכי המכרז

- א. כל המסמכים המפורטים בסעיף 5 לעיל, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וקיום כל ההוראות המפורטות בהם מהווה תנאי להשתתפות בו.
- ב. על המציע לקרוא בעיון רב את ההסכם ואת כל מסמכי המכרז.
- ג. המציע רשאי לפנות בכתב למנהל אגף שומה וגבייה ומנהל הארנונה בעירייה בשאלות ו/או בקשות להבהרה בכל סתירות, שגיאות, אי התאמות או חוסר בהירות שמצא, אם מצא, במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לפרט כלשהו במפרט המכרז וזאת לא יאוחר מ- **תאריך 18.03.2021 שעה 12.00.**

- ד. את הפניות הנ"ל יש לשלוח למר אילן קדוש מנהל אגף השומה והגביה ומנהל הארנונה בעירייה לדואר האלקטרוני: Ilan@nzc.org.il, במסמכי word ניתנים לעריכה בלבד, כל זאת בציון שם הפונה וחברתו, כתובת, דוא"ל ומספר הטלפון של הפונה.
- ה. על השאלות להיות במבנה הבא:

מס"ד	שם המסמך	מספר עמוד	סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה

1. העירייה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז.
2. ההבהרות/תשובות/עדכונים ככל שיהיו יפורסמו באתר העירייה. על המציעים חלה חובה להתעדכן עד למועד האחרון להגשת הצעות בדבר השינויים וההבהרות באתר העירייה ולצרף את התשובות/הבהרות שפורסמו להצעתם כחלק בלתי נפרד הימנה.

8. הצהרות המציע

- א. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוהם כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם המצורף למכרז על נספחיו ידועים ונהירים לו, וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.
- ב. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם על נספחיו, לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- ג. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שיועברו אליו או תנאי כלשהו מתנאי המכרז. העירייה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו.

9. צרוף מסמכים

כל מציע יצרף להצעתו את המסמכים המפורטים להלן:

- א. אישור על היותו עוסק מורשה מאת שלטונות מס ערך מוסף, אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976 וכן אישור מאת פקיד שומה על שיעור ניכוי מס במקור.
- ב. ערבות בנקאית בנוסח מסמך ה' למסמכי המכרז.
- ג. מסמכים המעידים על ניסיונו של המציע:
 - רשימת המלצות מרשויות מקומיות בארץ להוכחת הנדרש לעיל בסעיפים 4א(3) ו-4א(6) על גבי נספח ב'2. ניתן להשתמש במקום נספח ב'2 בכל מסמך אחר הנכתב באופן חופשי ובתנאי שיכיל את כל האמור בנספח ב'2. רשימת המלצות תכלול, בין היתר, את הפירוט כדלקמן (במקרה של העסקת קבלן משנה לענין סעיף 4א(6) יש לצרף אישורים אלה של קבלן המשנה ובנוסף לצרף הסכם חתום עם קבלן המשנה):
 - (1) מקום ביצוע העבודה ומועדה כולל מספר בתי האב והעסקים;
 - (2) כמות העובדים ותפקידיהם; (במקרה של אישור למתן שירותי מוקד טלפוני אנושי יש לציין את כמות הפניות למוקד בשנה במקום את מספר העובדים ותפקידיהם).
 - (3) משך זמן ביצוע העבודה;
 - (4) שם הגורם הממליץ, תפקידו ומספר טלפון להתקשרות.

העירייה תהיה רשאית לפנות אל לקוחות המציע, להן נותן או נתן המציע שירותי גבייה, אכיפה ו/או מוקד טלפוני ולברר את היקף ומהות השירותים שנתן המציע ואת שביעות רצון הלקוחות משירותי הגבייה והאכיפה שניתנו על-ידו בכללותם, מציע שהעירייה מקבלת ו/או קיבלה ממנו את השירותים נשוא מכרז זה, תוכל העירייה לשמש כממליץ ולדרג את איכות השירותים שקיבלה.

ד. אישורים מר"ח או יועץ מס מוסמך המעידים על עמידת המציע בהוראות סעיף 4א'(4) ו- 4א'(5) לעיל.

ה. באם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף תעודת רישום התאגיד, מספרו ואישור עו"ד/רו"ח לגבי האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם.

ו. קבלה על רכישת מסמכי המכרז.

ז. קורות חיים של המועמדים לשרת בעירייה מטעם המציע וכן של מנהל מטעם המציע או מנהל האזור/השירות של המציע שיהיה אחראי מטעם המציע על השירות לעירייה.

ח. על המציע לצרף להצעתו את שאלות ההבהרה והתשובות שניתנו בהתאם לאמור בסעיף 7 לעיל.

10. כנס מציעים

לא יערך כנס מציעים.

11. הצעת המציע

א. את טפסי המכרז ניתן לרכוש באמצעות אתר העירייה בכתובת: www.nzc.org.il, בעמוד הבית של האתר, תחת "שירות מקוון" - כפתור "מכרזים", תמורת סך של 1,000 ₪ (אשר לא יוחזר).

ב. על המציע להגיש הצעתו, בשני עותקים זהים על גבי טופס "הצעת המציע" הרצ"ב כמסמך ב' למסמכי המכרז, כאשר במקום המסומן יציין את סכום התמורה החודשית עם עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית, אותו הוא מבקש, תמורות ביצוע העבודות והשירותים נשוא המכרז. בנוסף על המציע למלא את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, ולחתום עליהם ועל כל שאר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהצעתו. שני העותקים יחתמו ע"י המציע בחתימת ידו וחתימת המציע.

ג. **יובהר כי לא יתקבל סכום תמורה חודשי הקטן מ- 43,000 ₪ או הגבוה מ- 53,000 ₪. הצעה שסכום התמורה החודשי המוצע על ידה יחרוג מהאמור בסעיף זה תפסל ולא תובא לדיון כלל.**

ד. שני עותקי ההצעה חייבים להיות זהים. במקרה של אי התאמה בסכומים הנקובים בעותק האחד לעומת העותק השני, יתוקנו הסכומים לפי הסכום הנמוך יותר לטובת העירייה.

ה. ההצעה תוגש על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.

ו. בכפוף לאמור לעיל, יובהר כי הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז, ע"י ספק משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.

ז. סכום ההצעה אינו כולל מע"מ.

ח. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.

ט. מחיר ההצעה של המציע יכלול את כל העבודה ואת שאר התחייבויות שבחוזה.

12. תוקף ההצעה

כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה וצירופותיה למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. העירייה רשאית לבקש להאריכה ל- 90 יום נוספים והמציע חייב

לעשות כן.

13. ערבות בנקאית

- א. מציע חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית לטובת העירייה, אוטונומית צמודת מדד, חתומה ומבוטלת כדין, וחייבת להיות על פי תנאיה ניתנת לגבייה לפי פניה חד צדדית של גזבר העירייה. הערבות תהא בנוסח המצורף כמסמך ה' למסמכי המכרז, בסך 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים).
- ב. הערבות תעמוד בתוקפה עד ליום **18.07.2021** העירייה רשאית לבקש את הארכת תוקף הערבות הבנקאית למשך תקופה נוספת של עד 90 יום והמציע יהיה חייב לעשות כן, על חשבונו.
- ג. הערבות תוחזר לכל מציע שהצעתו לא תתקבל, לאחר שייחתם הסכם עם הזוכה במכרז.
- ד. הצעה שלא תצורף אליה ערבות בנקאית כנדרש - לא תידון כלל.

14. דרישת פרטים מהמציע

- א. העירייה תהיה רשאית לפנות בהתאם לשיקול דעתה ללקוחות המציע לקבלת מידע והמלצות אודותיו.
- ב. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהמציע פרטים ו/או הבהרות, לרבות בדבר אפשרויות הכספיות, והמקצועיות כתנאי להתקשרות עימו, והמציע יהא חייב לספק לעירייה את הפרטים וכן לאפשר לעירייה לפנות ללקוחותיו לצורך בחינת ניסיונו.

15. החלטות העירייה

- א. העירייה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידה. החליטה העירייה כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהיה למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק וסכום התמורה בהצעתו יחייב אותו.
- ב. הרשות בידי העירייה לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם ואיכות השרותים הניתנת על ידם ולראיין עובדים המוצעים על ידי המציעים לתפקידי ניהול ושירות לקוחות.
- ג. העירייה שומרת לעצמה הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.
- דרישה כאמור, היה ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שייקבע בה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על מסמך ערבות המשתתף.
- ד. בחירת הזוכה במכרז: מציע שיעמוד בתנאי המכרז, יציע את סכום התמורה החודשית הנמוכה ביותר ויקבל ניקוד איכות שאינו נמוך מניקוד האיכות המינימאלי בהתאם למפורט במסמך איכות ההצעה – נספח ב'1, יומלץ כזוכה במכרז.
- ה. במקרה של שוויון בין המציעים שעמדו בתנאי הסף והציעו את סכום התמורה החודשית הנמוכה ביותר, תבדק הצעתם בהתאם למפורט במסמך איכות ההצעה. המציע שעמד בתנאי הסף, הציע את סכום התמורה החודשית הנמוכה ביותר וקיבל את הניקוד הגבוה ביותר בהתאם למפורט במסמך איכות ההצעה, יומלץ כזוכה במכרז.

16. חובת הזוכה במכרז

- א. זכה המציע במכרז יהא עליו לבצע את הפעולות הבאות, וזאת תוך 14 ימים מתאריך

הודעת העירייה לזוכה בדבר זכייתו במכרז :

- 1) להמציא אישור עריכת ביטוח בנוסח מסמך ח' למסמכי המכרז כשהוא חתום ע"י חברת ביטוח מטעמו.
 - 2) להמציא ערבות בנקאית לביצוע בנוסח מסמך ו' למסמכי המכרז. הערבות תעמוד במלואה בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.
 - 3) להמציא כל מסמך/אישור בהתאם לדרישות העירייה לצורך השלמת ההתקשרות בחוזה.
- ב. לא ימלא הזוכה אחר התנאים האמורים בסעיף א' לעיל יחשב כמי שהפר הפרה יסודית התחייבויותיו והעירייה תהיה רשאית לחלט את הערבות המצורפת להצעתו, ולהתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות שהזוכה היה אמור לבצע, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדית. סכום הערבות במלואו ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש.
- ג. אין באמור בסעיף ב' לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה כנגד הזוכה עקב הפרות ההתחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.
- ד. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של העירייה עם מציע אחר במקומו.

17. ביטוח

- א. על המציע הזוכה יהיה לקיים, על חשבונו, בכל תקופת ההתקשרות, פוליסת ביטוח כמפורט בנספח הביטוח – מסמך ח' למסמכי המכרז. הביטוחים ייערכו על-ידי המציע הזוכה באמצעות חברת ביטוח מוכרת ובעלת מוניטין ועותק מהם יימסר לעירייה כתנאי לחתימת חוזה המכרז.
- ב. למסמכי המכרז צורף מסמך דרישות ביטוח (מסמך ח') שהינן דרישות מינימום. ככל שהדבר יידרש - המציע הזוכה מתחייב להצטייד בביטוח רלבנטי נוסף ותקף ביחס לכל עבודה מוזמנת - בהתאם לדרישות העירייה וכתנאי לתחילת ביצוע העבודות. אין מתן אישור העירייה לתקינת ביטוחי המציע מטיל כל אחריות על העירייה בגין תוכן הביטוחים ו/או גבולות האחריות בהן, ולא תבוא כל טענה ו/או תביעה לעירייה בגין ביטוחים אלו.
- ג. כתנאי לחתימת הסכם עם הזוכה, הזוכה במכרז, יידרש להציג ביטוח מתאים, על בסיס מסמך ח' למסמכי המכרז – מסמך דרישות הביטוח המצורף למכרז.
- ד. מובהר בזאת כי בשלב זה, לעירייה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוחים (מסמך ח') בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של העירייה. מובהר, כי לעירייה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי העירייה כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי העירייה והעירייה תהיה רשאית לבטל את זכייתו במכרז ולא לחתום עמו על הסכם.
- ה. בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים של המציע הזוכה כאמור ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה ומי מהבאים מטעמה, אולם הויתור כאמור לא יחול לטובת בן אדם שגרם לנזק בזדון. כמו כן, לעניין ביטוחי חבויות, יורחב שם המבוטח לכלול את העירייה, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
- ו. ביטוחי המציע יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי העירייה וכי המבוטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי העירייה. כמו כן יכלל בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבוטח כי ביטוחי המציע לא יצומצמו, ולא יבוטלו, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי העירייה, 30 יום מראש.

18. הגשת ההצעות ומועדים

- א. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב- 2 עותקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצויין "מכרז פומבי מס' 7/21". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי העירייה, קומה ב', חדר 303, רחוב הבנים 9 נס ציונה עד ליום **18.04.2021** בשעה **13:00**.
- ב. ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום **18.04.2021** בשעה **13:15**. כל אדם רשאי להיות נוכח בעת פתיחת תיבת המכרזים וההצעות ורישום מסמכי המכרז.
- ג. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.
- ד. לא תתקבל ולא תידון הצעה שנתקבלה לאחר המועד הנ"ל.

מסמך ב'

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

הצעת המציע

לכבוד

עיריית נס ציונה

א.ג.נ.,

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי העבודה וכל הנתונים האחרים המשפיעים על העבודה, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית בנוסח מסמך ה' למסמכי המכרז. ידוע לי ואני מסכים כי העירייה תהיה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.
4. אני מצהיר בזאת כי:
 - א. הנני בעל הידע, הנסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז.
 - ב. ברשותי, או יש בכוחי להעמיד לצורך ביצוע התחייבויותי את כל כח האדם, המשרד, המתקנים והציוד שיידרש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במסמכי המכרז.
 - ג. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - ד. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.
 - ה. סכום התמורה החודשית כפי שהוצעה על ידי כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
 - ו. ידוע לי כי כל השירותים צריכים להינתן על ידי על פי כל דין.
5. ידוע לי, כי ביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, מחייב שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותי כאמור בנספח א' 2 – הסכם שמירת סודיות, במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.
6. ידוע לי, כי בביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, אני מתחייב למלא אחר כל הנהלים הקיימים בעירייה לרבות לגבי פעילות הגביה והאכיפה בשירותים השונים והעבודות בתחום המחשוב והפעלת המוקד למענה אנושי.
7. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 14

ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז :

- א. להמציא אישור עריכת ביטוח בנוסח מסמך ח' למסמכי המכרז כשהוא חתום ע"י חברת ביטוח מטעמו.
 - ב. להמציא ערבות בנקאית לביצוע בנוסח מסמך ו' למסמכי המכרז. הערבות תעמוד במלואה בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.
 - ג. להמציא כל מסמך/אישור בהתאם לדרישות העירייה לצורך השלמת ההתקשרות בחוזה.
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל, כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לבצע השירותים נשוא המכרז והעירייה תהיה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית שמצורפת להצעתי זו, ולהתקשר עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי והכל כמפורט במכרז.
9. כן ידוע לי שבחילוט הערבות כאמור לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
10. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את השירותים והעבודות נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז, לשביעות רצונה המלאה של העירייה.
11. מועד תחילת העבודה יהיה תוך 30 יום מיום ההודעה על הזכייה במכרז כאמור. הוראות ביצוע העבודה יינתנו לגבי כל שרות ועבודה בנפרד.
12. ידוע לי כי :
- א. על ההצעה להיות מוגשת על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.
 - ב. בכפוף לאמור לעיל, יובהר כי הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז, ע"י ספק משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.
- בהצעה יכללו כל העבודות, השירותים המערכות והתמיכה כפי שמפורטות בנספח "א' 1 – רשימת העבודות והשרותים הכלולים במכרז זה". סה"כ הסכום שישולם לזוכה יהיה סה"כ התמורה המפורטת במסמך ג' – הסכם.
- ג. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.
13. ידוע לי כי :
- א. העירייה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידה. החליטה העירייה כאמור מכל סיבה שהיא, לא יהיה למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק וסכום התמורה החודשית בהצעתו יחייב אותו.
 - ב. הרשות בידי העירייה לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם, לראיין את עובדי ומנהלי המציעים, המיועדים לעבוד בעירייה ולקבוע חלק מציון האיכות על סמך התרשמות העירייה.

ג. העירייה שומרת לעצמה הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז. דרישה כאמור, היה ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שייקבע בה.

הוראות סעיף זה לא יחולו על מסמך ערבות המשתתף.

ד. בחירת הזוכה במכרז: מציע שיעמוד בתנאי המכרז, יציע את סכום התמורה החודשית הנמוכה ביותר ויקבל ניקוד איכות שאינו נמוך מניקוד האיכות המינימאלי בהתאם למפורט במסמך איכות ההצעה – נספח ב'1, יומלץ כזוכה במכרז.

ה. במקרה של שוויון בין המציעים שעמדו בתנאי הסף והציעו את סכום התמורה החודשית הנמוכה ביותר, תבדק הצעתם בהתאם למפורט במסמך איכות ההצעה. המציע שעמד בתנאי הסף, הציע את סכום התמורה החודשית הנמוכה ביותר וקיבל את הניקוד הגבוה ביותר בהתאם למפורט במסמך איכות ההצעה, יומלץ כזוכה במכרז.

14. **הנני מקבל על עצמי לבצע את העבודות והשירותים, בהתאם למפורט במסמכי המכרז והצעתי לביצוע כל העבודות והשירותים נשוא המכרז בעבור תמורה חודשית קבועה בסכום של _____ ₪ (ובמילים: _____).**

סכום התמורה יכתב עם עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית.

לא יתקבל סכום תמורה חודשי הקטן מ 43,000 ₪ או הגבוה מ 53,000 ₪. הצעה שסכום התמורה החודשי המוצע על ידה יחרוג מהאמור בסעיף זה תפסל ולא תובא לדין כלל.

15. ידוע לי כי התמורה תשולם בהתאם למפורט בסעיף התמורה במסמך ג' למסמכי המכרז.

16. הצעתי זו תהיה בתוקף ותחייב אותי במשך תקופה של 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. במידה שהעירייה תדרוש הארכת הערבות לתקופה נוספת של 90 יום - תהיה הצעתי והצהרתי זו בתוקף למשך 90 ימים נוספים בהתאם.

לראיה באתי על החתום:

שם המציע: _____
ת.ז. או מס' ח.פ.: _____
כתובת: _____
טלפון: _____
פקסימיליה: _____
תאריך: _____
חתימה + חותמת: _____
דוא"ל: _____
איש קשר: _____

אשור עו"ד/רו"ח

אני הח"מ עו"ד/רו"ח, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם על ידי:
ה"ה ת.ז. (ימולא כשהמציע הוא תאגיד)
ה"ה ת.ז.
וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את העירייה.

עו"ד

תאריך

מסמך ג'

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

**לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים
וברורים עבור עיריית נס ציונה**

הסכם

שנערך ונחתם בנס ציונה ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: עיריית נס ציונה
מרחוב הבנים 9 נס ציונה
(להלן: "העירייה")

מצד אחד

לבין: שם: _____
מס' ת.ז. או ח.פ.: _____
כתובת: _____
טלפון: _____
פקס: _____
(להלן: "הקבלן")

מצד שני

והעירייה פרסמה מכרז פומבי מספר 7/21 לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה.	הואיל
והקבלן השתתף במכרז וזכה בו (להלן: "המכרז").	והואיל
והעירייה החליטה למסור לקבלן את ביצוע העבודות המפורטות בהסכם זה.	והואיל
וברצון הצדדים לקבוע את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.	והואיל

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

1. הגדרות

גזבר - גזבר/ית עיריית נס ציונה ו/או מי מטעמו/ה.
הממונה - מנהל/ת אגף השומה והגביה ומנהל/ת הארנונה ו/או מי מטעמו.

2. המבוא והנספחים

- א. תנאי ההצעה, המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- ב. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד ואין להיעזר בהן לצרכי פרשנותו של ההסכם.
- ג. נספחי ההסכם:

מסמך א' – הוראות למשתתפים במכרז

מסמך ב' – הצעת המציע

מסמך ד' – נוסח הצהרת קבלן בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום

מסמך ו' – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע

מסמך ז' – נוסח הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה

מסמך ח' – אישור על קיום ביטוחים

נספח א' 1 – רשימת העבודות והשרותים הכלולים במכרז זה.

נספח א' 2 – הסכם שמירת סודיות

- ד. המבוא להסכם זה ונספחיו וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

3. השרותים והעבודות נשוא ההסכם

- א. השרותים נשוא ההסכם הינם לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה הכל כמפורט בחוזה זה ובנספחים המצורפים אליו ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

- ב. הקבלן יספק ידע בתחומי גביה ואכיפת הגביה מחובות, יפעיל את שירותי אכיפת הגביה באמצעות אספקת שני עובדים בעלי ידע וניסיון רלוונטי, יתפעל את מערכות המחשוב של הגביה והאכיפה בעירייה, יפיק דוחות תקופתיים ומיוחדים, יפיק הודעות והתראות לתושבים, יבצע עיקולי מיטלטלין ברישום ו/או בפועל, יבצע ויסיר עיקולי בנקים ועיקולי צד ג' ממוחשבים וכל פעולת אכיפה אחרת המותרת על פי הדין, יגבה את הכספים לחשבון העירייה, יעניק שירותי מוקד טלפוני חיצוני עם מענה אנושי לתושבים לתשלומים וברורים, יכין תיקים למחיקת חובות והסדרי פשרה, הכל כמפורט במסמכי המכרז ועל פי נוהל משרד הפנים להעסקת חברות גביה בתנאי שאינו סותר כל דין.

- ג. מובהר ומודגש בזאת, כי ככל שיחולו שינויים בפסיקה ובדברי חקיקה, אשר יטילו מגבלות או איסורים על רשות מקומית להתקשר עם חברות גביה, או אז תהיה העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הקבלן, או לשנות את תנאי ההתקשרות, בהתאם לשינויים המשפטיים שיחולו, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, זאת מבלי לשלם פיצוי כלשהו לקבלן, לרבות תשלום בגין הוצאות והשקעות שהושקעו על ידו. בהגשת הצעה למכרז, מקבל עליו הקבלן תנאי זה והוא מתחייב כי לא תהיה לו כל טענה או דרישה, כספית או אחרת, בגין הפסקת התקשרות או שינוי תנאיה, בשל שינויים במצב המשפטי שיחול לאחר חתימת הסכם ההתקשרות עמו.

- ד. העירייה רשאית להעביר לטיפול הקבלן רק חלק מהעבודות והשירותים, הכל לפי שיקול דעתה המוחלט. החליטה העירייה כאמור, מכל סיבה שהיא, לא תהיה לקבלן כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק, והתמורה אותה הציע במסגרת המכרז, תחייב אותו.

ה. יודגש כי בגין כל המערכות הממוחשבות המפורטות במסמכי המכרז ושאותם נדרש הקבלן לספק, לא תשולם לקבלן כל תמורה נוספת.

ו. יודגש כי העירייה איננה מתחייבת לכמות מינימאלית או מכסימאלית של בתי אב, מחזור כספי, היקף חובות או כל פרמטר אחר שעשוי לשנות את הכמויות המפורטות במכרז ולפיכך התמורה אותה הציע הקבלן לא תשתנה במשך כל תקופת ההסכם והארכות.

ז. העירייה תוכל להפסיק ו/או להשהות את גביית חלק מהחובות על ידי הקבלן בכל אחד מהשירותים מכל סיבה שהיא בתוך מתן הודעה מידית לקבלן.

ח. יובהר כי הנתונים המפורטים בנספח א' 1, נכונים לשנת 2019-2020 ונועדו לסייע לקבלן לאמוד את היקף העבודות הנדרשות למכרז. למען הסר ספק, יובהר ויודגש כי בכל מקרה, אין ולא יהא בנתונים אלה אשר אינם אלא הערכה בלבד המבוססת על שנים קודמות, כדי להקנות לקבלן עילת תביעה ו/או טענה כלשהי כלפי העירייה, מקום שהיקף זה לא יתאם את היקף העבודה בפועל.

ו. השירותים אותם יספק הקבלן לעירייה מפורטים בנספח א' 1 – רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה.

ז. בנוסף תוכל העירייה להטיל על הקבלן עבודת נוספות לרבות הכנת תיקים למחיקת חובות והסדרי פשרה (לפי סעיף 338 ו-339), פעולות עידוד גביה מהחייבים השוטפים והכלל כמפורט בנספח א' 1 – **רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה** וזאת ללא תמורה נוספת בתנאי שהפעולות תבוצענה ע"י הצוות שהועמד על ידי הקבלן לרשות העירייה.

ח. העירייה תוכל להורות לקבלן להפסיק באופן מיידי את גביית החובות בכל אחד מסוגי השירותים או לכל אחד מהחייבים באופן זמני או קבוע.

ט. העירייה תהיה רשאית בכל עת להורות לקבלן שלא לבצע את העבודות ו/או חלק מהן, הכל לפי שיקול דעתה. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת הסכם זה.

י. מוסכם בזאת כי אם העירייה תורה לקבלן על ביטול ביצוע העבודות לפני התחלת העבודה לא יהיה הקבלן זכאי לתשלום כלשהו מצד העירייה.

יא. העירייה תוכל להפסיק את ההתקשרות מכל סיבה שהיא לרבות בשל החלטות מחוקק, ו/או רגולטור האוסרות על העסקת חברת גביה ו/או בשל ירידה באחוזי הגביה הנומינלים בשנה השוטפת ו/או בשנים הקודמות, הידועים ביום היציאה למכרז.

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

יג. הקבלן מתחייב בזאת ליתן לעירייה את השירותים והעבודות כמפורט בכל מסמכי המכרז, בהסכם זה ובנספחיו והעירייה מתחייבת בזאת לרכוש מהקבלן את השירותים והעבודות כמפורט בכל מסמכי המכרז, בהסכם זה ובנספחיו, בכפוף להרשאה תקציבית כדין ובכפוף לכל דין.

יד. במשך תקופת ההתקשרות תהא רשאית העירייה לשנות ו/או לעדכן את נהלי

העבודה, לגרוע או לצמצם ו/או להגדיל את מספר השירותים בהם הקבלן יבצע גביה וגביית חובות שבפיגור, להגדיל ו/או להקטין את מספר בתי האב, להקטין ו/או להגדיל את מספר העובדים ו/או להקטין ו/או להגדיל את כמות הפניות למוקד האנושי של הקבלן ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך.

טו. הקבלן מתחייב לעבוד עם מערכות המחשוב כולל המערכת לאכיפת גביה של זכיון מכרז המחשוב של העירייה.

טז. למרות האמור לעיל תוכל העירייה לדרוש מהקבלן לעבוד עם מערכת המחשוב שהציע במסגרת המכרז וזאת ללא תמורה נוספת לקבלן.

יז. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע כולו או חלקו, לרבות דרך חישוב המידע, עיבודו ומהימנותו, הינו רכוש הבלעדי של העירייה, אשר יימסר לקבלן על פי רצונה של העירייה, אם תחליט לעשות כן.

יח. כמו כן, מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שיגיעו לקבלן בשל או עקב השימוש בתוכנה הינם קניינה הבלעדי של העירייה, והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת ההסכם ולאחר סיומו לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן בתקופת ההסכם והארכות.
(להלן: "השירותים", "העבודות").

4. פיקוח

- א. הפיקוח על העבודה ייעשה ע"י הגזבר ו/או הממונה ו/או מי מטעמם.
- ב. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לעירייה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הקבלן יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.
- ג. על הקבלן לבצע העבודות בתיאום עם הממונה לאחר התחלת העבודה ובכפוף לנהלים של העירייה.
- ד. העירייה תבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות באמצעות הממונה לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.
- ה. הקבלן מתחייב למלא אחר כל הוראות הממונה לשביעות רצונו המלאה.
- ו. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הקבלן לעירייה, יכריע גזבר העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

5. התחייבות הקבלן

- א. הקבלן לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן מהממונה עבור כל עבודה ושרות בנפרד.
- ב. הקבלן מתחייב לבצע את כל העובדות הדרושות, בצורה מעולה ומקצועית.
- ג. במידה והעירייה תחליט כי הקבלן יעבוד עם מערכת האכיפה שהציע במכרז, הקבלן מתחייב להתקין את מערכות המחשוב שלו לאכיפה לחבר את העמדות למערכות המחשוב של העירייה, בהתאם להנחיות המקצועיות שיקבל מהממונה על מערכות המחשוב של העירייה ולהסב את נתוני האכיפה מהמערכות של הקבלן היוצא ו/או

- ספק המחשוב של העירייה. כל הפעולות המוזכרות בסעיף זה יבוצעו על חשבון הקבלן ובאמצעות ציוד שיביא עמו.
- ד. הקבלן יגיש תוכנית עבודה שנתית לקראת כל שנת כספים במועד שיוורה לו הממונה.
- ה. הקבלן מתחייב לסיים את ביצוע ההתקנות, ההסבות וההטמעות של מערכות האכיפה תוך 30 יום שמניינם יתחיל מהמועד שנקבע ע"י הממונה.
- ו. למרות האמור לעיל ולמרות המועד שינקוב בו הממונה, רשאית העירייה לדרוש מסירת חלק מהעבודה, גם אם טרם הושלם ביצועה של כל העבודה. דרשה זאת העירייה, יהיה חייב הקבלן למלא אחר דרישה זו ויחולו על חלק העבודה שנמסר ההוראות בדבר השלמת העבודה כולה בשינויים המחויבים.
- ז. מסירת המערכות הממוחשבות תתבצע בכפוף לביצוע בדיקות קבלה ע"י העירייה וקבלת אישור בכתב מהממונה על ביצוע בדיקות הקבלה לשביעות רצון העירייה.
- ח. הקבלן מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את העבודות והשירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
- ט. הקבלן מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות העירייה כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין העירייה.
- י. הקבלן יהיה מחויב לציית לנוהלי מערכות המידע, לרבות לעניין אבטחת מידע הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, גיבויים, גישה מרחוק, דרישות אנטי-וירוס, עדכוני תוכנה וכל נוהל אחר הקיים בעירייה.
- יא. הקבלן מתחייב כי השרותים והעבודות שינתנו על ידו הן לפחות כפי שמפורטים בנספח א' 1 – רשימת העבודות והשרותים הכלולים במכרז זה. הקבלן מתחייב לדאוג במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות במשך שנות האופציה אם ימומש, לתחזוקה התקינה של המערכות שיסופקו ויותקנו על ידו, בהתאם למפורט בנספח א' 1 – רשימת העבודות והשרותים הכלולים במכרז זה.
- יב. הקבלן מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

6. התחייבויות העירייה.

- א. העירייה תעמיד על חשבונה לרשות הקבלן את משרדיה כשהם מרוהטים ומצוידים בטלפונים, מכשירי פקסימיליה, קווי תקשורת למשרדי ספק המחשוב, תחנות עבודה, מדפסות, סורקים, ציוד משרדי, נייר רציף, נייר להודעות וכל ציוד אחר הנדרש לפעולות הגביה והאכיפה.
- ב. העירייה תממן את כל הוצאות הדואר, ומשלוח ההודעות.
- ג. העירייה תשלם את כל הוצאות צד ג' בביצוע פעולות עיקול בנקים, איתורים, עיקולים במשרד הרישוי ובמשרד הפנים והכל לספקים איתם תבחר לעבוד ובהתאם למחירים שיוצעו לה.

7. תקופת ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה 24 חודשים מיום חתימת העירייה על הסכם זה (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").
- ב. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לקבלן 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן: "**שנות האופציה**") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 5 שנים.
- ג. העירייה תהיה רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה בכל עת ע"י משלוח הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש, מכל סיבה שהיא, לרבות בשל החלטת העירייה לתפעל בעצמה את השירותים נשוא המכרז ו/או בשל חוסר אפקטיביות של הגביה לדעת העירייה (העירייה תבחן את הדו"חות ואת ביצועי הקבלן), מבלי שתהיה חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולקבלן לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- ד. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הקבלן מתחייב לבצע את המשימות הנותרות באופן מסודר על פי דרישת העירייה כפי שהן מפורטות בנספח א' 1 – רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה.
- ה. במידה ומסיבות של חקיקה או הנחיה של הרגולטור הקובע בתחום, תאלץ העירייה להפסיק את העסקת הקבלן, יראו הצדדים את ההסכם כאילו הגיע לידי סיומו במועד שיקבע כי על העירייה להפסיק את ההתקשרות, לרבות באופן מיידי וללא כל התראה. במקרה זה תשולם התמורה לקבלן עד למועד הפסקת ההתקשרות עם הקבלן.
- ו. בתקופת הארכתו של הסכם זה יחולו כל תנאיו.

8. התמורה

- א. התמורה תחושב באופן הבא:
1. תמורה חודשית קבועה בסך של _____ ש"ח.
 2. תמורה כנגד פעולות האכיפה המפורטות בנספח "א' 1 – מסמך "תאור השרותים והעבודות נשוא המכרז והתמורה עבורם" שאותן תורה העירייה לקבלן לבצע ושיבוצעו בפועל וזאת כנגד התעריפים המפורטים בנספח זה.
 3. התמורה החודשית המפורטת לעיל (סעיף 8א'1) תכלול גם את הפניות שבוצעו למוקד התשלומים והברורים של הקבלן, שממוקם מחוץ למשרדי העירייה, כמפורט בנספח "א' 1 – מסמך תאור השרותים והעבודות נשוא המכרז והתמורה עבורם" בפרק מוקד אנושי לתשלומים וברורים. (הספק נדרש לספק רשימה מפורטת של הפניות סוג הפניה (ברור ותשלום או רק תשלום), שם הפונה, מספר המשלם של הפונה, מספר הזיהוי הפיזי בגין הפניה, תאריך הפניה, שעה מדויקת של הפניה ואורך השיחה).

4. הסכומים שמופיעים במכרז אינם כוללים מע"מ למעט פעולות האכיפה שכוללות מע"מ.

ב. מלבד התמורה לא ישולמו לקבלן סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה המפורטת במסמכי המכרז למעט מע"מ.

ג. הקבלן יצרף לחשבונית שתוגש על ידו, פרוט של כל פעולות האכיפה שביצע כולל שם החייב, כתובתו וסכום האכיפה של החייב וכן הסכום הנאסף והסכום שדווח לחשבון הגביה כחייב הוצאות האכיפה, מי אישר לבצע כל פעולה וכן סיכום לכל סוג פעולה וסיכום כללי. ללא דוח זה לא תשולם תמורה כנגד הוצאות האכיפה.

ד. התשלום לקבלן יהיה כנגד חשבונית מס שיגיש לעירייה. חשבונית תשולם בתנאי תשלום שוטף +45 (חודש שוטף = חודש קבלת החשבונית). חשבונית לא מאושרת תעוכב עד לבירור ללא כל חבות נוספת מצד העירייה.

9. צוות העובדים, מערכות מידע וידע מקצועי

א. הקבלן מתחייב להעמיד לרשות העירייה צוות מיומן ומנוסה בשימוש והפעלת מערכות המידע הקיימות בעירייה. הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי תנאי הכרחי למתן השירותים נשוא הסכם זה הינו שליטה ברמה גבוהה במערכות ניהול המידע הקיימת בעירייה.

ב. הקבלן מצהיר ומתחייב כי לרשות העירייה יוקצה צוות מיומן ובעל ניסיון המעודכן בחוקים, הכללים, ההנחיות, ההוראות והנהלים הרלוונטיים לצורך מתן השירותים על פי הוראות כל דין.

ג. הקבלן מצהיר כי לרשותו הציוד והמכשור הנדרשים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.

ד. הקבלן מצהיר ומתחייב כי ככל שתחול הסבה במערכות המיחשוב בעירייה, הוא יקנה לצוות כח האדם אשר יקצה לצורך מתן השירותים ויעמוד לרשות העירייה את כל הידע המקצועי וכשיר על חשבון, וככל שיידרש, את צוות העובדים כאמור לצורך תפעול המערכת לשביעות רצון העירייה. האחריות לקיום ההכשרה והעלויות הכרוכות בכך יחולו על הקבלן ועל חשבון בלבד.

ה. כמו כן, הקבלן מתחייב להכשיר את עובדיו מעת לעת, ולפחות פעם בשנה לערוך הכשרה מקצועית לעובדיו לרבות צוות כח האדם אשר יוקצה לטובת העירייה.

ו. "הכשרה" כאמור, לרבות הדרכה ו/או עדכון ו/או כל סוג אחר של הקניית ידע מקצועי בתחומים השונים הנוגעים לשירותים נשוא חוזה זה בדגש על עדכונים בנוגע לחוקי הגביה.

ז. הקבלן יפרט בפני העירייה מהן סוג ההכשרות המקצועיות הניתנות לעובדיו במסגרת תפקידם כחלק משגרת העבודה, תדירותן והמסגרת באמצעותה מועברות ("מערך ההכשרה"). מערך ההכשרה יהיה כזה המניח את דעת הממונה מטעם העירייה. העירייה תהא רשאית להתנות תנאים, ולדרוש הגברה ושיפור מערך ההכשרה של עובדי הקבלן בהתאם לצורך ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

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

10. אי קיום יחסי עובד ומעביד

א. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי היחסים בין העירייה ו/או מי מטעמה, לקבלן ו/או עובד מעובדיו ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או כל אדם אחר מטעמו לפי הסכם זה אינם יוצרים יחסי עובד מעביד או יחסי שותפות, אלא יחס שבין מזמין לקבלן המקבלן שירותים במיקור חוץ.

ב. מובהר בזה כי הקבלן הינו בעל תיק של עוסק עצמאי ו/או חברה בע"מ במס הכנסה, במע"מ ובביטוח לאומי והקבלן יהיה אחראי ויישא בכל תשלומי המס החלים עליו כעצמאי והנובעים מהענקת השירותים ו/או קבלת התמורה על פי חוזה זה.

ג. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר הקבלן כי בכל תקופת מתן השירותים הוא רשום ו/או יהיה רשום כעוסק עצמאי ו/או חברה בע"מ במוסד לביטוח לאומי, והוא מתחייב לשלם למוסד לביטוח לאומי את כל התשלומים המתחייבים לאור מעמדו כעצמאי ו/או כחברה בע"מ לפי שיקוליו הבלעדיים.

ד. עוד מובהר כי כל עובדי הקבלן וכל מאן דהוא הפועל מטעמו בביצוע השירותים נשוא הסכם זה יהיו וייחשבו עובדי הקבלן בלבד והאחריות הבלעדית לגבי כל התשלומים והתביעות הנובעים מיחסיו איתם תחול על הקבלן בלבד והעירייה לא תהא חייבת בתשלום כלשהו בגין העסקתם לרבות ומבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ויתר הזכויות הסוציאליות.

ה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ולמען הסר קבלן, מובהר בזאת כי לא חלה על העירייה כל אחריות בגין מחלה, תאונת עבודה ו/או כל נזק אחר, אם יגרם חלילה, לקבלן ו/או למי מטעמו ו/או לכל צד שלישי כלשהו עקב ו/או תוך כדי ו/או כתוצאה ממתן השירותים ו/או מביצוע כל אחת מהתחייבויות הקבלן על פי הסכם זה. כמו כן, העירייה לא תהא חייבת בכל תשלום שהוא בגין זכויות סוציאליות עבור הקבלן.

ו. ככל שיקבע מסיבה כלשהי כי למרות כוונת הצדדים, בדבר העדר יחסי עובד - מעביד בין הקבלן לבין העירייה, כפי שבאה לידי ביטוי בצורה מפורשת בהסכם זה, יש לראות בהעסקתו של הקבלן והפועלים מטעמו כהעסקת עובד וכי על העסקתו חלים הדינים אשר חלים על עובד - אזי מוסכם ומותנה בזה, בין הצדדים להסכם זה, כי במקרה כזה במקום התמורה ששולמה לקבלן מתחילת ההתקשרות שבין הצדדים, יהיה זכאי הקבלן לתמורה בשיעור המקובל בעירייה לעובד בתפקיד דומה בותק של הקבלן ("התמורה המופחתת").

ז. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אם ייקבע כי התקיימו יחסי עובד ומעביד בין הקבלן ו/או עובד מעובדיו לעירייה, כאמור לעיל, מוסכם בזאת בין הצדדים כי התמורה ששולמה לקבלן תחשב כמשכורת ברוטו וככוללת תשלומי מסים, ביטוח לאומי, קצובת נסיעות, ביגוד, הבראה, הפרשה לפיצויי פיטורין וכל יתר הזכויות להם זכאי עובד עירייה. ככל שיהא הקבלן זכאי לפיצויי פיטורים, יבואו מלוא תשלומי הרשות המקומית בשיעור 8.33% על חשבון ובמקום פיצויי הפיטורים, ובתשלומים

אלו יהא כדי קיום מלוא חבותה של העירייה לתשלום פיצויי פיטורים, בגין תקופת מתן השירותים על פי חוזה זה. למקרה שלמרות כוונת הצדדים בחתימתם על הסכם זה וכל האמור בו, יקבע כי התקיימו יחסי עובד ומעביד בין הקבלן לעירייה, מסכימים הצדדים לפנות יחדיו לקבלת אישורו של שר העבודה כנדרש בהתאם לסעיף 28 לחוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963.

ח. הקבלן ישפה את העירייה בגין כל סכום ו/או הוצאה אשר יגרמו לה בקשר עם כל טענה או דרישה או תביעה כנגדה בעילה הנובעת מקיום יחסי עובד ומעביד, כאמור לעיל. שיפוי, כאמור, יעשה מיד עם דרישתה הראשונה של העירייה לכך. העירייה תהא רשאית לקזז כל סכום שיגיע לה מהקבלן לפי סעיפים אלו מכל סכום שיגיע לקבלן ממנה.

11. אחריות לנזק

- א. הקבלן בלבד יהיה אחראי לכל נזק ו/או פגיעה שייגרמו לאדם ו/או לרכוש בין שאותו אדם נמנה על עובדי העירייה ובין שאינו נמנה על עובדיה ובכלל אף עובדי ורכושו הוא, ובין שאותו רכוש שייך לעירייה או לצד ג' כלשהו וזאת מחמת כל מעשה ו/או מחדל ו/או עילה כל שהיא שמקורם בקבלן ו/או בעובדיו ו/או בשלוחיו ו/או באופן ביצוע העבודות ו/או במהלך ביצועו של הסכם זה במישרין או בעקיפין, בין שנעשה כהלכתו או ברשלנות.
- ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק 11א', הקבלן מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך עבודתו.
- ג. אין באמור בסעיף ב' לעיל כדי לגרוע מאחריותו המוחלטת ומחובותיו של הקבלן כאמור בס"ק 11א' לעיל או להקטין ו/או לשנות ו/או להפקיע אחריותו ו/או חובותיו לפי הסכם זה בכלל או לפי כל דין.
- ד. הקבלן מתחייב לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את העירייה ו/או את עובדיה ו/או שלוחיה, בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא שתוגש, אם ומיד כאשר תוגש, על ידי כל אדם, בלי יוצא מן הכלל, נגדן ו/או נגד כל מי מעובדיו, ושלוחיו, בגין כל מעשה ו/או מחדל לו אחראי הקבלן על פי הסכם זה ו/או על פי הדין, לרבות שכ"ט עו"ד וההוצאות המשפטיות שייגרמו לעירייה במלואם ו/או בכל סכום אשר ייפסק בפסק דין לחובתה בקשר לנזקים, אשר הקבלן אחראי להם על פי הסכם זה ו/או על פי הדין ובתנאי, שהעירייה הודיעה לקבלן, מיד עם קבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, ותתן לקבלן הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

12. סודיות

- א. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים הנזכרים לעיל בסודיות ולא להעבירם לצד ג' כלשהו. הקבלן ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע הסכם זה יחתמו על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו כנספח א' 2 – הסכם שמירת סודיות.

- ב. חובתו של הקבלן ו/או מי מטעמו לשמירה על סודיות תמשיך לחול בכל עת גם לאחר סיומו של חוזה זה. הקבלן ישפה ו/או יפצה את העירייה בגין כל נזק שיגרם לה בשל הפרת חובותיו כאמור בסעיף זה וזאת מיד עם דרישתה הראשונה.

13. ביטוח

- א. מבלי לגרוע מאחריות הקבלן על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין מתחייב הקבלן לערוך ולקיים על חשבונו את הביטוחים המפורטים במסמך ח' (להלן: "דרישות ביטוח") המצורף כחלק בלתי נפרד מהסכם זה, אצל חברת ביטוח מורשית כדין ובעלת מוניטין, ומתחייב להוסיף את המזמין כמבוטח בביטוחים אלו, לכל משך תקופת ביצוע העבודות.
- ב. לפני תחילת העבודות וכתנאי מקדמי לכך מתחייב הקבלן להמציא לידי העירייה אישור על עריכת הביטוחים המפורטים לעיל בהתאם להנחיות הביטוח המופיעות במסמך ח' להסכם זה, כשהוא חתום על ידי מבטחו.
- ג. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור עריכת הביטוח לבין האמור בהסכם זה ולדרישת העירייה, מתחייב הקבלן לגרום לשינוי האישור על מנת להתאימו להוראות הסכם זה.
- ד. היה ולדעת הקבלן יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחים הנ"ל מתחייב הקבלן לערוך ולקיים את הביטוחים הנ"ל כאשר בכל ביטוח כאמור יכלול סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה ו/או הפועלים מטעמה לעניין ביטוחי רכוש ו/או יורחב שם המבוטח לכלול את העירייה ו/או הפועלים מטעמה לעניין ביטוחי חבויות, בכפוף לסעיף אחריות צולבת כאילו נערך הביטוח בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
- ה. ביטוחי הקבלן יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי העירייה וכי המבוטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי העירייה. כמו כן יכלול בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבוטח כי ביטוחי הקבלן לא יצומצמו, ולא יבוטלו, ולא אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי העירייה, 30 יום מראש.
- ו. הקבלן מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד העירייה ו/או מי מטעמה בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עבורו, או שהיה זכאי לשיפוי עבורו אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות הנערכות על ידו על פי הסכם זה, והוא פוטר בזאת את העירייה מאחריות לכל נזק כאמור לעיל.
- ז. הקבלן מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדם את דמי הביטוח.
- ח. לבקשת העירייה יעביר הקבלן עותק של פוליסות הביטוח המפורטות לעיל. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור בפוליסות הביטוח לבין האמור בהסכם זה, מתחייב הקבלן לגרום לשינוי הביטוחים על מנת להתאימם להוראות הסכם זה.

- ט. מוצהר ומוסכם בזאת כי אין בעריכת ביטוחי הקבלן, בהמצאת אישור הביטוח ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות על ידי הקבלן כדי להטיל אחריות כלשהי על העירייה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לפטור את הקבלן מאחריותו על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
- י. מותנה ומוסכם בין הצדדים כי עריכת הביטוחים והמצאת האישור לידי העירייה הינם תנאים יסודיים בהסכם זה ואי עריכת הביטוחים ו/או אי המצאת אישורי עריכת הביטוח במועד יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם.

14. ערבות

- א. להבטחת קיום התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה מתחייב הקבלן להמציא לעירייה תוך 14 ימים מיום שהערייה הודיע לו על זכייתו במכרז ערבות בנקאית לפקודת העירייה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 40,000 ש"ח לפי הנוסח במסמך ו' למסמכי המכרז.
- ב. הערבות תעמוד בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.
- ג. העירייה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שתסבור כי הופר תנאי מתנאי ההסכם ומבלי שיהא עליה להוכיח זאת.
- ד. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות העירייה עקב ובגין ההפרה.

15. הפרה ובטלות ההסכם

- א. הפר הקבלן כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הקבלן את העירייה בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.
- ב. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בהסכם זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.
- ג. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של העירייה לפי הסכם זה ולפי כל דין, תהיה העירייה רשאית לבטל הסכם זה באופן מידי במידה והקבלן יפר הפרה יסודית של הסכם זה.
- ד. הפר הקבלן הסכם זה או הוראה מהוראותיו, תהיה העירייה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:

- (1) לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהעירייה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י העירייה, והקבלן לא עשה כן.
- (2) לקבל מהקבלן פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לה בגין ההפרה.
- (3) לעכב כל תשלום המגיע לקבלן ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.
- (4) להעסיק על חשבון הקבלן עובדים ו/או קבלן אחר לצורך ביצוע העבודות.

ה. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם ייחשב הקבלן כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים :

(1). אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לקבלן מן העירייה והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.

(2). אם הקבלן הוא אדם או שותפות וינתן נגדו או נגד אחד מיחידה של השותפות צו לקבלת נכסים.

(3). אם הקבלן הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.

(4). בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הקבלן.

ו. הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הקבלן זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הקבלן יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הקבלן עד להפסקת תוקפו כאמור.

ז. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו לעירייה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

16. סיום התקשרות

א. בכל מקרה של סיום ההתקשרות יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל השירותים שניתנו על ידו במהלך תקופת עבודתו לממונה ו/או למי מטעמו ו/או לקבלן אחר שיבוא במקומו. וזאת לשביעות רצונו המלאה של הממונה.

ב. הקבלן יעביר לעירייה, עם סיום תקופת ההתקשרות, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע ונתוני כל החיובים שנמסרו לטיפולו, מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל, לרבות כל הנתונים, גליונות האקסל, המסמכים, ההצעות, ההמלצות ומסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת מכרז זה (להלן: "הנתונים"). המידע הנ"ל יכלול: איתורי כתובות, חשבוניות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פרוט כל פעילות האכיפה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הקבלן בעירייה. (למען הסר ספק כל הנתונים שע"ג מדיה מגנטית או דיגטלית יועברו ע"י הקבלן ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).

ג. לאחר סיום ההסכם לא יקבל הקבלן כל תמורה נוספת.

ד. כל הפעולות המנויות בפרק סיום עבודת הקבלן סעיפים א' וב' יהיו על חשבון הקבלן ובאחריותו ויבוצעו על ידו ללא כל תמורה נוספת בתוך פרק זמן שלא יעלה על 4 ימי עבודה ממועד מסירת ההודעה על ידי העירייה.

ה. מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הנתונים והמידע שיגיעו לקבלן בשל או עקב מתן השירותים הינם קניינה הבלעדי של העירייה והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שנגרם לנתונים או לחלקים מהם בתקופת עבודתו של הקבלן ועד שהועברו לעירייה לאחר סיום עבודתו. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות ולא

להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של העירייה.

17. קיזוז

העירייה זכאית לקזז מכל סכום שעשוי להגיע לקבלן מאת העירייה בהתאם להסכם זה, כל סכום שיגיע לה מאת הקבלן, אם בגלל ביצועו של ההסכם, הפרתו או נזקים שנדרשת העירייה לשלם בגלל רשלנות הקבלן מחדליו או פעולותיו.

18. העברת זכויות וחובות

מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לקבלן להעביר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או מקצתן בכל דרך שהיא לקבלן משנה או לאחרים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קבל את הסכמת העירייה לכך בכתב ומראש.

19. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד העירייה לא ייחשבו כויתור העירייה על זכויותיה אלא אם כן ויתרה העירייה על כך בכתב ומראש.

20. שינוי ההסכם

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

21. כתובות והודעות

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

העירייה

הקבלן

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי ה"ה :

1. 2.

אשר חתמו בנוכחותי, מורשים לחתום בשם הקבלן על הסכם זה, ולחייבו בחתימתם.

עו"ד/רו"ח

תאריך

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

הצהרת קבלן/הספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976 (להלן: "החוק")

1. אני 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:
 - ב. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, הקבלן/הספק ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, לא הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987.
 - ב. הקבלן/הספק ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, כאשר במועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
 - ג. (על הקבלן/הספק למחוק את הסעיפים הבלתי רלוונטים).
2. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

המצהיר

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר כי ביום _____ הופיע/ה בפני מר/גב' _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

עו"ד

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז

לכבוד

עיריית נס- ציונה

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן - "המבקש") בקשר למכרז מס' 7/21, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 20,000 ש"ח (במילים: עשרים אלף שקלים חדשים). סכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כשמדד הבסיס הוא המדד האחרון הידוע ביום **01.04.2021** (להלן - "סכום הערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 10 (עשרה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זו יהיה עד ליום **18.07.2021** וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק

סניף

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע

לכבוד

עיריית נס- ציונה

א.ג.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן - "המבקש") בקשר להסכם בין המבקש לביניכם לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה, ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי העירייה עפ"י ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 40,000 ש"ח (במלים : ארבעים אלף שקלים חדשים). סכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה כשמדד הבסיס הוא המדד האחרון הידוע ביום **01.04.2021** (להלן - "סכום הערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 10 (עשרה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זו יהיה עד ליום _____ וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק

סניף

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה

אני 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 מצהיר בזאת כי עיריית נס ציונה הביאה לידיעתך את הוראות הסעיפים הבאים:

א. סעיף 122 א (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) 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 להסכם או לעסקה עם העירייה; לענין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."

ב. כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחר הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"חבר המועצה לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם הרשות המקומית; לענין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(1)(ב) ו-1(5)(ב))."

ג. סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי:

"פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום הסכם שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה."

2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:

- א. בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא סוכן או שותף.
- ב. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
- ג. אין לי בן – זוג, שותף או סוכן העובד ברשות.

3. ידוע לי כי ועדת המכרזים של העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

4. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א (ב) (3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א (א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

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

המצהיר

אישור

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

עו"ד

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

נספח דרישות ביטוח

על המציע להמציא לידי עיריית נס ציונה, מרחוב הבנים 9, נס ציונה (להלן "מבקש האישור") אישור קיום ביטוחים (אק"ב) בנוסח הטבלה המופיעה בסוף נספח זה, הכולל את הביטוחים המפורטים להלן:

א. ביטוח רכוש

וכן ציוד נלווה בבעלותו ו/או באחריותו של המציע, במלוא ערכם, מפני אבדן או נזק עקב הסיכונים המקובלים בביטוח אש מורחב לרבות אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה (316), נזקי טבע (313), נזקי נוזלים והתבקעות צינורות, פגיעה על ידי כלי רכב, פגיעה על-ידי כלי טיס, שביתות, פרעות, נזק בזדון, פריצה (314).

מוסכם כי המציע רשאי שלא לערוך ביטוח רכוש, במלואו או בחלקו, ואולם הפטור יחול כאילו נערכו הביטוחים כאמור במלואם.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- לכיסוי אחריותו של המציע על פי דין, בגין אובדן ו/או נזק העלולים להיגרם לצד שלישי לרבות (ומבלי לגרוע מכלליות האמור) מבקש האישור (322).
- הביטוח אינו הגבלה בדבר חבות הנובעת מ:
 - הרעלה,
 - כל דבר מזיק במאכל או במשקה המוגש ככיבוד במקום,
 - זיהום תאונתי פתאומי,
 - נזק לרכוש שהמבוטח או כל אדם אחר בשירותו פועלים או פעלו בו ו/או עליו שלא במישרין בעת קרות מקרה הביטוח,
 - חבות המבוטח בגין קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם (307)
 - תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי (315).
- הביטוח מורחב לשפות את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח (302) (304) (321).
- הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).
- ביטוח זה הינו ביטוח ראשוני, לכל ביטוח אחר שנערך ע"י מבקש האישור או עבורו (328).
- רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (329).
- גבולות האחריות: ₪ 4,000,000, לפחות, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ג. ביטוח חבות מעבידים (במידה והמציע מעסיק עובדים)

- לכיסוי חבות המציע על פי דין כלפי כל המועסקים על ידו, בגבולות אחריות כנקוב להלן.
- הביטוח אינו כולל הגבלה בדבר:
 - עבודות בגובה ובעומק,
 - פיתיונות ורעלים,
 - העסקת נוער כחוק,
 - קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה וייחשבו כעובדי המבוטח.
- מבקש האישור הינו מבוטח נוסף, היה וייחשב למעבידם של מי מעובדי המציע (319).
- ביטוח זה הינו ביטוח ראשוני, לכל ביטוח אחר שנערך ע"י מבקש האישור או עבורו (328).
- הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).
- גבולות האחריות: ₪ 6,000,000, לתובע, ₪ 20,000,000, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ד. כללי לכל הביטוחים

- במידה והמבוטח נדרש להחזיק כלי רכב לביצוע העבודות, עליו להחזיק בביטוחי חובה משולמים ותקפים לכלל הרכבים המשמשים לביצוע העבודות וכן ביטוח רכב צד שלישי, בתוקף, בגבול אחריות שלא יפחת מ-500,000 ₪.
- על מבטחי המציע לאשר כי לא תפגענה זכויות מבקש האישור מחמת אי מסירת הודעה על נזק ו/או איחור בהגשת תביעה בגין הביטוחים הנ"ל,
- סייג רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות הנ"ל, בכפוף לחובת הזהירות של המבוטח ובכפוף לזכויות המבטח עפ"י דין.
- ביטול הביטוחים הנ"ל ו/או שינויים לרעה, לא ייעשה אלא במשלוח הודעה מראש של 30 יום למבקש האישור, בדואר רשום.

לתשומת לב המציע ומבטחיה:

על יד כל דרישה בביטוחים הנ"ל מופיע בסוגריים קוד כיסוי/ביטול חריג כנדרש ע"י הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון, אותו יציין המבטח של המציע באק"ב של המציע. בדרישה שלא מופיע קוד בצידה, ניתן שלא לציין באק"ב, אך יש לכלול כיסוי/ביטול חריג זה בפוליסת הביטוח של המציע (הרחבה של הפוליסה לטובת המבוטח).

יש להעביר את אישור קיום הביטוחים (אק"ב), ע"פ הנוסח בטבלה בעמוד הבא, לחתימת מבטחי המציע, בהתאם לאמור בנספח דרישות הביטוח הנ"ל.

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים					
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 מתייב עם מבקש האישור.							
מבקש האישור*		המבוטח		אופי העסקה*		מעמד מבקש האישור	
שם: עיריית נס ציונה ו/או חברות עירוניות		שם:		נדל"ן ☐ שירותים ☒ אספקת מוצרים ☐ אחר: משכיר ☐		משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☐ מזמין שירותים ☒ מזמין מוצרים ☐ אחר: ☐	
ת.ז.ח.פ.:		ת.ז.ח.פ.:		אחר: משכיר ☐			
מען: הבנים 9, נס ציונה		מען:		שירותי אכיפת גבייה עבור עיריית נס ציונה			
כיסויים							
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	
רכוש		ביט			מטבע		
צד ג'		ביט			סכום	309- ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, 313- כיסוי בגין נזקי טבע, 314- כיסוי גניבה פריצה ושיד, 316- כיסוי רעידת אדמה, 328- ראשוניות	
		ביט			4,000,000	302- אחריות צולבת, 304- הרחבת שיפוי, 307- צד ג'- קבלנים וקבלני משנה, 309- ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, 315- כיסוי לתביעות המל"ל, 321- מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח- מבקש האישור, 322- מבקש האישור ייחשב כצד ג' בפרק זה, 328- ראשוניות, 329- רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג'	
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	304- הרחבת שיפוי, 309- ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, 319- מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידם של מי מעובדי המבוטח, 328- ראשוניות	
אחר		ביט					
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג') *							
007 ביקורת חשבונאית, ראיית חשבון ומיסוי							
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							
המבטח:							

נספחים

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה

מסמך זה מפרט את העבודות והשירותים הנכללים במסגרת המכרז ואת התחייבויות הקבלן במסגרת מכרז זה.

מבוא

תמצית התחייבויות הקבלן:

- א. תפעול מלא של מחלקת אכיפת הגביה בעירייה.
- ב. הפעלת מערכת המחשוב של העירייה ומערכות תומכות פעילות של הקבלן.
- ג. הכשרת עובדים.
- ד. הופעת העובדים
- ה. אישור עובדים והחלפתם.
- ו. עובדים ונוהלים.
- ז. התהליכים העיקריים בקבלת קהל.
- ח. התהליכים העיקריים באכיפת הגביה שאליהם מחויב הקבלן והתנהלות הוצאות האכיפה.
- ט. גביית קנסות בית המשפט
- י. מוקד אנושי לתשלומים וברורים.
- כ. מערכת האכיפה
- ל. ביצוע שירותי אכיפת הגביה.
- מ. דוחות פעילות
- נ. סיום עבודת הקבלן
- ס. הכנת תיקים למחיקת חובות והסדרי פשרה (לפי סעיף 338 ו-339).
- ע. טבלת קנסות.

תמצית התחייבויות הקבלן:

1. הקבלן מתחייב כי הוא ועובדיו יפעלו במסגרת החוק, הנחיות המחוקק, הנחיות הרגולטורים בתחום הפעילות של עיריית נס ציונה, הנחיות עיריית נס ציונה ונוהל משרד הפנים להעסקת חברות גביה בתנאי שאינן סותרות את הוראות כל דין והנחיות הרגולטורים בתחום.
2. הקבלן מתחייב לתפעל את מערכות המחשוב של העירייה לבצע עיבודים שוטפים, להפיק דוחות נדרשים ע"י הרגולטורים בתחום ובמועדים שדרשו וזאת ככל שמערכת המחשוב של העירייה מאפשרת לבצע. במידה והדוחות דורשים עיבוד נוסף בתוכנות משרדיות אחרות כגון אקסל, וורד הקבלן מתחייב להפיק את הדוחות באמצעותם.
3. הקבלן מתחייב להפעיל את מחלקת אכיפת הגביה תחת אמות מידה שיקבעו ע"י המחוקקים, הרגולטורים בתחום הפעילות של עיריית נס ציונה והנחיות עיריית נס ציונה בתנאי שאינן סותרות את הוראות כל דין.
4. הקבלן מתחייב לדאוג כי כל הנישומים יחויבו בהתאם להוראות כל דין ולתקן במקרים של טעויות את הטעון תיקון. הקבלן מתחייב כי אחוזי הגביה של עיריית נס ציונה יהיה מהגבוהים באוכלוסיות שהמרכיב הסוציאקונומי שלהן דומה לאוכלוסית נס ציונה.
5. הקבלן מתחייב להפעיל מערכת אכיפת גביה ולדאוג כי כל הנישומים שאינם עומדים בהתחייבויותיהם יטופלו

- במסגרת המערכת. הקבלן מתחייב לפעול בהתאם לאמות מידה שיקבעו ע"י המחוקקים, הרגולטורים בתחום הפעילות של עיריית נס ציונה והנחיות עיריית נס ציונה בתנאי שאינן סותרות את הוראות כל דין.
6. הקבלן מתחייב לספק **שרותי מוקד חיצוני לתשלומים, בירורים, זימון תורים וסיוע טכני לטפסים דיגיטליים באיכות גבוהה ומקצועית ובזמני המתנה קצרים**, שיפעל מחוץ לעירייה וירחיב את מועדי השרות לנישומי העירייה.
7. הקבלן מתחייב כי לצורך ביצוע העבודות והשרותים הנכללים במסגרת המכרז יעמיד בהתאם לדרישות העירייה, מנהלים ועובדים בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
8. הקבלן יודע כי העירייה איננה מחוייבת לרכוש את כל השרותים ממנו ואין העירייה מחויבת לכמויות הנישומים, כמות עובדי הספק הנדרשים, מחזור כספי או כל שינוי שעשוי להשפיע על הכנסות הקבלן ולא יוכל לטעון כי קופח או נפגע.
9. הקבלן מודע לעובדה כי הוראות המחוקקים והרגולטורים עשויות להשתנות מעת לעת והוא מתחייב לפעול עלפיהן ללא כל תמורה כספית נוספת.
10. הקבלן יודע כי הגזבר ו/או מנהל הגביה והשומה והארנונה ו/או מי מטעמם (להלן – "הממונה") יהיה איש הקשר היחיד מטעם העירייה אשר יתאם וינחה את הקבלן בפעולותיו. הממונה יהיה רשאי לבדוק בכל זמן שהוא את ביצוע השירותים על ידי הקבלן, לפקח ולהשגיח כי הקבלן עומד בתנאי מסמכי המכרז, בנהלי העירייה ובנוהלי משרד הפנים. כל הוראה שתינתן לקבלן על-ידי הממונה, תחייב את הקבלן.
11. הקבלן מצהיר, כי ידוע ומוסכם עליו, שהממונה, יהיה רשאי בכל שלב של הטיפול להורות על הפסקת טיפול בחייב כלשהו או מתן תנאים חריגים. כל הוראה מסוג זה תחייב את הקבלן אם ניתנה בכתב בלבד.
12. הקבלן יודע כי הממונה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להורות לקבלן להעביר את הטיפול בגביית חובות שלא נגבו במלואם, בתוך 12 חודשים, מהמועד בו הועבר החוב לטיפול הקבלן, לטיפול העירייה או לטיפול מי מטעמו.
13. הקבלן יפסיק את מתן השירותים, כולם או מקצתם, לזמן מסוים או לצמיתות, לפי הוראה בכתב מאת הממונה, בהתאם לתנאים ולתקופה שצוינו בהוראה, ולא יהא הקבלן מוסמך לחדש את השירותים כאמור, אלא אם ניתנה לו הודעה על כך בכתב מאת הממונה ו/או מי מטעמו.
14. הקבלן ימנה מנהל/ת אכיפת גביה מטעמו שת/יהיה בעל/ת כישורים הנזכרים בטבלה בסעיף א' לעיל במסמך זה, והוא/היא שת/יהא אחראי/ת לביצוע השירותים המפורטים בהסכם זה (להלן: "מנהל אכיפת גביה"). מנהל/ת אכיפת הגביה יהיה איש/אשת הקשר מול העירייה ות/יהיה ממונה על כל עובדי הקבלן. זהות/תה של המנהל/ת אכיפת הגביה תאושר תחילה על ידי הממונה בטרם מינוי/ה לתפקיד.
15. הקבלן ימנה מטעמו עובד/ת נוסף/פת שיהיו בעל/ת כישורים הנזכרים בטבלה בסעיף א' לעיל במסמך זה, זהותם של העובדים/ות תאושר תחילה על ידי הממונה בטרם מינויים לתפקיד.
16. הקבלן מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת, כך שרמת השירותים שינתנו על-ידי הקבלן לא תיפגע. (מחלה עד שלושה ימים או השתלמות חד יומית של עובד לא תחויב בהחלפה).
17. הקבלן מתחייב כי עובדיו יאושרו על-ידי העירייה. כן מתחייב הקבלן, כי כל עובד מטעמו יתחייב לשמור ולקיים הוראות כל דין וכל הנחיה והוראה של הממונה במהלך מתן וביצוע השירותים.
18. הקבלן מתחייב שלא להעסיק קבלני משנה מטעמו לביצוע שירותי הגביה על-פי הסכם זה, אלא אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מאת העירייה.
19. הקבלן מצהיר, כי ידוע לו כי כל הנתונים, הרשומות, המסמכים וכל מידע נוסף אחר שיגיעו לידיו בשל או עקב ביצוע השירותים, בין באמצעים אלקטרוניים ובין בכל אמצעי אחר (להלן: "הרשומות") הינם קניינה הבלעדי של העירייה והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות במקום סגור ומאובטח כך שלא יהיה אליו גישה ישירה ולא להעבירן לצד ג' כלשהו.
20. הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי לא יאושר חיוב חייבים בהוצאות גביה שנעשו שלא בהתאם לנוהלי האכיפה כפי שיקבעו מעת לעת ע"י הממונה ו/או מי מטעמו. ולפיכך אין ולא יהיו לו תביעות כספיות בקשר לשינויים שתעשה העירייה בנהלי האכיפה.

21. על הקבלן לגבש תוכנית עבודה שנתית בתיאום עם הממונה, במועד שיודע לו על כך הממונה, להציגה לאישור העירייה ולפעול למימושה לאחר אישורה ע"י העירייה. מודגש כי התוכנית השנתית תכלול, בין היתר, דרכים ואמצעים להגדלת הכנסות העירייה מגביה, בין היתר, קיצור זמני גביית החובות, והעלאת שיעור הגביה.
22. על הקבלן להגיש לממונה דוח חודשי על כלל הפעולות שבוצעו במהלך החודש וכן נתוני הביצוע של המוקד הטלפוני.
23. על הקבלן לגבות, בין השאר, חובות ארנונה, מים, היטל שמירה, אגרות והיטלי פיתוח, חיובי חינוך, שילוט, קנסות בית משפט וגזרי דין בתחומי תכנון ובניה, רישוי עסקים, איכות סביבה, וטרינריה וכל חוב אחר שתורה לו על כך העירייה.
24. על עובדי הקבלן לתת סיוע בהליך בהפקת אישורים לטאבו.
25. על עובדי הקבלן לבצע עבודות נוספות הדרושות לצורך חיוב ארנונה, אגרות, היטלים וכל חיוב ותשלום נוסף שתגדיר העירייה לזוכה במכרז זה, כולל מעקב אחר ביצוע התשלום ואכיפתו.
26. הקבלן מתחייב כי עובדיו יעבדו בשעות העבודה של מחלקת הגביה בימים א' ב' ג' ה' בין השעות 08.00-16.30. וביום ד' בין השעות 08.00 – 13.00 ו- 16.00-19:00 בימי שישי ובערבי חג לא תהיה קבלת קהל. העירייה תוכל לשנות את ימי ושעות קבלת הקהל ללא תשלום תמורה נוספת לקבלן וזאת בתנאי שמספר שעות העבודה השבועיות של מחלקת אכיפת הגביה לא תעלה על 42.5 שעות שבועיות.
27. לא יהיה תשלום לקבלן בגין שעות נוספות של עובדיו.

א. תפעול מלא של מחלקת האכיפה.

1. הקבלן מתחייב להעמיד צוות עובדי אכיפת גביה כפי שמפורט בטבלה לעיל:

(בכל מקום שמוזכר בו עובד בלשון זכר הכוונה היא גם לעובדת ולהפך)

תפקיד	השכלה	ניסיון בתחום התפקיד	וותק ברשויות	גודל רשות עם לפחות נישומים	וותק בחב' גביה	הכרת מערכת המחשבים של העירייה	כמות עובדים	מכשיר סלולרי	נוסף
מנהל אכיפת גביה	אקדמית ו/או תיכונית עם לפחות 10 שנות עבודה בתחום התפקיד	5 שנות ניסיון באכיפת גביה	5 שנים	8,000	3 שנים	שנה	1	סלולרי	שליטה באופיס, יכולת כריית מידע, בנייה וניתוח דוחות תקציביים ומאזנים
עובד שרות לקוחות	תיכונית מלאה בגרות יתרון	שנה ניסיון באכיפת גביה	אין צורך ברשויות גדולות/מינימום שנה ניסיון	ניסיון ברשות כלשהי שנה לפחות	שנה	שנה	1	סלולרי	
סה"כ							2		

2. הקבלן מתחייב לספק ושני מכשירי טלפון ניידים שיועמדו לרשות העובדים לצורך מילוי תפקידיהם. הקבלן ישא בכל

הוצאות אחזקת הטלפונים.

3. שני מכשירי טלפון ניידים יוצמדו למנהל אכיפת הגביה ולעובד הנוסף.

4. הקבלן מתחייב כי אישור ימי חופשה יתבצע בתיאום עם הממונה ומראש.

5. הקבלן מתחייב כי ידווח לממונה או מי מטעמו על היעדרות מנהל או עובד לא יאוחר מ-10:00 ואת סיבת ההיעדרות.

6. בסוף כל שבוע וחודש יעביר הקבלן דיווח נוכחות שבועי וחודשי (בהתאמה) לממונה שיהיה תואם את העדרויות היומיות.

7. הקבלן מתחייב כי יספק כח אדם חלופי לכל עובד שנעדר למעלה מ-3 ימי עבודה וזאת מסיבה שאיננה מותרת לעובד על פי כל דין.

8. הקבלן יכשיר בכל תפקיד ריכוזי/ניהולי, ממלא מקום שיהיה לו את הידע להחליף את בעל התפקיד בעת הצורך.

9. במקרה של העדרות עובד בנסיבות שאינן מותרות לו על פי כל דין או שלא דווחו או תואמו עם הממונה על פי המפורט במסמכי מכרז זה יחויב הקבלן בקנסות בהתאם למפורט בפרק ע' בנספח זה.

ב. הפעלת מערכת המחשוב של העירייה ומערכות תומכות פעילות של הקבלן.

1. הקבלן מתחייב כי לפחות שניים מהעובדים לעיל יהיו בעלי נסיון בהפעלת מערכת הגביה הממוחשבת של העירייה ויהיו מסוגלים לבצע את העבודות הבאות:

(1) עדכון טבלאות המערכת.

(2) עדכון טבלאות התעריפים והמדדים של מערכת אכיפת הגביה.

(3) הרצת עיבודים שוטפים כגון:

העברת קבצים לבתי הדפוס.

ביצוע קליטות של תשלומים ששולמו בבנק הדואר, בנקים ועוד.

ביצוע התאמות חשבונאיות מול הנה"ח של העירייה.

הפקת דוחות ומאזני אכיפה.

הורדת נתונים למדייה מגנטית.

תאומים מול בתי הדפוס וגרומי חוץ הקשורים להעברת המידע.

הפקת התראות שתועברנה לאישור של נציג העירייה.

(4) הכנת דוחות שוטפים: על מנות האכיפה והגביה, סכום המנה, אחוז וסכום הגביה.

פרוט חייבים ופרוט של הפעולות שנעשו מולם

הפקת מאזני גביה.

פרוט וריכוז של דוח הוצאות האכיפה שהושתו על החייבים והקף הגביה מההוצאות.

הפקת דוח גביה (לבצע התאמות חודשיות עם הגזברות).

הפקת דוח נוכחות עובדי הקבלן.

(5) עמידה במטלות מורכבות שדורשות ידע בהפעלת מחוללי דוחות.

2. הקבלן מתחייב כי ידאג למלא את מקומם של העובדים במקרה של מחלה, חופשה, מילואים באופן מיידי.

3. הקבלן מתחייב כי המטלות לעיל יהיו זמינות לביצוע בכל עת על פי הנחיות הממונה של העירייה או מי מטעמו/הלהלן- "הממונה"). הקבלן מתחייב כי אחד משני העובדים יהיה נוכח בעירייה בכל עת.

4. למען הסר ספק הרשימה המפורטת לעיל איננה ממצה את כל התחייבות הקבלן על פי מכרז זה והעירייה רשאית מעת לעת לדרוש דיווחים נוספים בהקשר לעבודתו של הקבלן על פי מכרז זה.

ג. הכשרת עובדים.

1. הקבלן מתחייב להכשיר את עובדיו בטרם התחילו לעבוד בעירייה ולדאוג להכשירם ולעדכןם מעת לעת.

2. הקבלן מתחייב להוציא את העובדים להשתלמויות מקצועיות של שלושה ימי עבודה בשנה לפחות בתחומי עיסוקם.

3. כל העובדים יוחלפו על ידי עובדים אלטרנטיבים בתקופות ההשתלמות.

4. הקבלן מתחייב לספק דפי מידע והדרכה לעובדיו ולעובדי העירייה באגף הגביה בנושאים הקשורים בעבודת אגף הגביה בתחומים של מידע משפטי, פסיקה, מידע וכלכלה וכלי בבקרה. העמדת אתר אינטרנט שבו מופיע המידע המבוקש בסעיף לרשות עובדי העירייה זה יהווה יתרון איכותי לקבלן.

ד. הופעת העובדים

1. הקבלן מתחייב כי העובדים יגיעו לעבודתם לבושים על פי החלטות העירייה, בתלבושת אחידה או בתלבושת אחרת. הלבוש יהיה הולם ומכובד המתאים לאופי האוכלוסייה בעיר וישאו תגי זיהוי על פי החלטת העירייה, בהתאם להנחיות הממונה או מי מטעמו.
2. הקבלן מתחייב להכשירם בתחום מתן השירותים, הליכות שרות וינחה את העובדים לפעול בהתאם.

ה. אישור עובדים והחלפתם.

1. הקבלן מתחייב לשבץ עובדים ומנהלים שיקבלו מראש את אישור הממונה או מי מטעמו.
2. הקבלן מתחייב שהעובדים אותם יעסיק כגובי שטח ו/או לביצוע העיקולים ברישום ובפועל יאושרו בכל נוהל שידרש לצורך כך ע"י העירייה, משרד הפנים וכל רגולטור ומחוקק שהחלטתו מחייבת את העירייה.
3. הקבלן מתחייב להחליף כל עובד ו/או מנהל בתוך שבעה ימי עבודה מהרגע שבו יורה לו הממונה או מי מטעמו לעשות כך. לקבלן לא תהיה זכות ערעור על החלטת העירייה.

ו. עובדים ונוהלים

עובדי הקבלן מחויבים לעבוד בהתאם לנהלי העירייה. העירייה רשאית לשנות מעת לעת את נהליה ולקבלן לא תהיה זכות ערעור על כך.

ז. התהליכים העיקריים בקבלת קהל. שאליהם מחויב הקבלן.

1. איתור נישום.
2. ברור מצב חשבון של הנישום, ומתן הסבר על היתרה בחשבון. הפקת חשבון לתשלום וקליטת התשלומים. כולל מתן קבלה/שובר תשלום.
3. מתן הסבר על מהות החיוב בחשבון, דרך יצירת החיוב, הקשר שבין גודל הנכס וסיוגו לחיוב.
4. מתן הסבר לתושב על הנחות והסדרים.
5. הכנת שובר תשלום, קליטת התשלום באמצעי תשלום מגוונים.
6. מענה בטלפון/דוא"ל/וידאו לנישומים.
7. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים במסגרת פעולות הגביה שיבוצעו על-ידו, לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת העירייה בלבד, באופן שבו יגבה תחילה החוב ואח"כ את הוצאות הגביה שנצברו לו. התשלומים כולם יירשמו באמצעות קופת העירייה או בכל אמצעי אחר.
8. למען הסר ספק – באחריות הקבלן לטפל בחלוקת הדאר מול דואר ישראל או כל קבלן לחלוקת דואר שעמו תבחר העירייה להתקשר, להכין גלופה ל התראות ולהודעות אחרות ולהתנהל מול בית הדפוס שאתו העירייה בהסכם חוץ, כולל תיאומים והגהה מול בית הדפוס וכל הקשור לליווי הפעולות הקשורות להכנת ההודעות הקשורות לאכיפת הגביה.
9. אחריות הקבלן לדאוג לחובות ההיסטוריים- לבצע הפקת התראות, פעולות אכיפה- צד ג', שעבודי מקרקעין וכד', עדכון כתובות, הכל כדי למנוע התיישנות ולהגביר את הגביה והאכיפה.
10. אחריות הקבלן לטפל בדאר החוזר, לאתר ולעדכן כתובות - הקבלן יעדכן את המידע, מעת לעת באמצעות מערכת אותה תספק העירייה לקבלן.
11. באחריות הקבלן לבצע מעקב דאר נכנס ויוצא ולדווח לממונה באופן יומי על הטיפול וסגירת הפניות.
12. חובת דיווח – בכל נוהל יקבע ע"י הממונה מי הגורם המטפל מטעם הקבלן, והקבלן ידווח לממונה על הליך הטיפול וסיומו לפי בקשת הממונה.

ח. התהליכים העיקריים באכיפת הגביה שאליהם מחויב הקבלן והתנהלות הוצאות האכיפה.

1. איתור חייבים בחתכים שונים.
יצירת מנות לאכיפה.
2. אכיפה על פי פקודת מיסים גביה, פקודת העיריות ועל פי כל דין, הקבלן מתחייב להנחות את עובדיו בביצוע כל השלבים ומשלוח כל ההודעות הנדרשות בהתאם לרוח הפקודות והוראותיהן. במקרה ותשתנה הפקודות או תוחלפה בכל הנחיה אחרת מתחייב הקבלן להנחות את עובדיו לפעול על פי ההוראת החדשות.
3. העירייה תוכל להורות לקבלן לשנות את התנהלותו בתנאי שההוראות וההנחיות אינן נוגדות את החוק ו/או תקנות הרגולטורים השונים בתחום ולקבלן לא תהיה זכות ערעור על כך.
4. הוצאות אכיפה :
 1. עובדי הקבלן המוצבים בעירייה יבצעו את כל פעולות האכיפה למעט מסירת הודעות לידי החייב, עיקול ברישום ועיקול בפועל. לא תשולם על פעולות אכיפה אלה כל תמורה נוספת לקבלן לרבות תשלום עבור שידור העיקולים וביטולי העיקולים לבנקים.
 2. הקבלן יבצע את הפעולות הבאות ע"י עובדים שאינם מוצבים בעירייה ואינם חלק מצוות העובדים המוזכרים לעיל. תמורת ביצוע הפעולות להלן תשלם העירייה לקבלן את הסכומים הבאים:
 - 2.1 (2.1) עיקול ברישום - 120 ש"ח לפעולה כולל מע"מ.
 - 2.2 (2.2) מסירת הודעה כלשהי לידי החייב ביד - 15 ש"ח לפעולה כולל מע"מ.
 - 2.3 (2.3) עיקול בפועל והוצאת מטלטלין - 350 ש"ח לפעולה כולל מע"מ.
- * למען הסר ספק בהתאם למפורט בהוצאות המירביות המותרות לגביה, על ההוצאות המפורטות לעיל (ח' 4 - 2.1 - 2.3) לא תשלם העירייה מע"מ.
- העירייה תהיה רשאית לבצע את הפעולות בסעיף זה בעצמה ו/או באמצעות קבלנים מטעמה ולא להעביר פעולות אלה לביצוע ע"י הקבלן. במקרה שהעירייה תעביר ביצוע פעולות אלה לקבלן אחר ו/או תבצע פעולות אלה בעצמה יחייבו עובדי הקבלן את החייבים בגובה החיובים שיוחלט עליהם ע"י העירייה. במקרה שהעירייה תבצע פעולות אלה בעצמה ו/או באמצעות קבלנים אחרים מטעמה לא תשולם לקבלן תמורה כספית כנגד ביצוע פעולות אלה.
3. התעריפים לא ישתנו במשך כל תקופת ההסכם והארכות, גם אם סכומי הוצאות בתקנה ישתנו. הקבלן יחתים את הממונה על פקודת עבודה מפורטת ושמית לפני ביצוע הפעולות ואחריהם. ללא פקודת עבודה חתומה ומאושרת שבוצעה לא ישולמו סכומים אלו לקבלן.
4. במידה ועובדי הקבלן יבצעו את הפעולות המתוארות בסעיף 2 כולן ו/או חלקן, התמורה כנגד סעיף 2 לעיל תשולם אך ורק אם חייבו עובדי הקבלן את ההוצאות בחשבונות הנישומים.
5. העירייה תממן את כל הוצאות האכיפה כולל: דואר, הוצאות דואר רשום, עמלות בנקים, תשלומים לצד ג' כנגד הוצאות עיקולי הבנקים שישולמו ישירות לצד ג'.
6. כל הוצאות האכיפה (ללא יוצא מין הכלל) שייגבו יהיו שייכות לעירייה (כיוון שהתמורה כנגד הוצאות האכיפה משולמת לקבלן ללא קשר לגביה).
7. הקבלן יחייב את החייבים בהוצאות האכיפה בהתאם להנחיות העירייה. ויקלוט תשלומים כנגד פעולות האכיפה.
8. הוצאות האכיפה שבהם יחויבו החייבים יהיו בהתאם להוצאות המפורטות בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"כ-2012* או כל הוראת מחוקק או רגולטור אחר בתחום שתבוא במקומן ו/או על פי הנחיות העירייה.
9. במקרה שהעירייה תחליט על ביצוע הליכים אחרים המותרים על פי חוק שסכום הוצאותיהם אינו מפורט בתקנות המיסים גביה, תקבע העירייה באופן בלעדי את גובה ההוצאה שתשולם לקבלן. במקרה דנן הקבלן יוכל לסרב לבצע את הפעולה ואז העירייה תוכל להפעיל כל גורם אחר לביצוע ההליך.

1. הממונה או מי מטעמו יעביר לקבלן את פסקי הדין של בתי המשפט.
2. הקבלן מתחייב כי עובדיו יקלטו למערכת הגביה והאכיפה של העירייה או של הקבלן (בהתאם להחלטת העירייה) את פסקי הדין.
3. הקבלן יפיק הודעות דרישה לחייבים ויעסוק בגביית הקנסות והחובות.
4. הקבלן מתחייב שעובדיו יגבו את החובות שלא שולמו כולל קנסות בתי המשפט וגזרי הדין, על פי פקודת המיסים גביה ובהתאם להחלטות היועמ"ש לעירייה.

י. מוקד אנושי לתשלומים וברורים.

1. הקבלן יפעיל בחצרו מוקד אנושי לתשלומים וברורים, זימון תורים, סיוע טכני בהגשת טופס דיגטלי, משלוח העתקי קבלות והעתקי תלושי ארנונה. נישומי הרשות אשר יפנו למוקד יוכלו לברר ו/או לבצע תשלום מלא או חלקי, העובדים במוקד יציגו את עצמם כחלק מאגף הגביה של העירייה לכל דבר וענין. (הערה: תשלומים באמצעות האינטרנט והמענה הקולי נכללים במסגרת מכרז המחשוב ואינם נכללים במסגרת מכרז זה). השרות יינתן באמצעות גלישת שיחות למוקד בשיטת "עקוב אחרי" ממרכזיית העירייה למרכזיית המוקד, וכן באמצעות הפנייה מקו 1-700 הקיים היום. העירייה תישא בעלות שיחות יוצאות אלה.
 2. זמן ההמתנה למוקד לא יעלה על 3 דקות. הפעילות במוקד תהיה כפופה להנחיות הרגולטורים והמחוקקים בתחום הפעלת מוקדים. במקרה שהוראות אלו יהיו חמורות מהנהלים והדרישות שהעמידה עיריית נס ציונה יתחייב הקבלן לעמוד בהוראות אלה ועל חשבונו.
 3. העובדים במוקד יזדהו כעובדי העירייה.
 4. מסכי העבודה במוקד יהיו בדיוק כפי שתרשה העירייה ורמת ההרשאות תגיע לרמה של פקיד קבלת קהל ואכיפה בעירייה.
 5. זמני הפעילות במוקד יהיו בימי חול בין 08.00 - ל 22.00 בימי שישי ובערבי חג 08.00 – 12.30.
 6. ההנחיות לעובדים במוקד ישתנו מעת לעת ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך.
 7. העובדים במוקד יהיו כפופים לכל אמות שרות או אמות מידה שיקבעו ע"י כל רגולטור בתחום.
 8. הקבלן יהיה אחראי לאבטחת המידע במערכות המוקד וינחה את עובדיו לזהות את הפונים בהתאם לחוק, להוראות העירייה באשר הם נאמנות לרוח החוק ולכל סטנדרט מחמיר שיקבע בתחום הפעלת מוקדים ומסירת מידע לפונים אליהם.
 9. יתקיים קשר שוטף בין המוקד ואגף הגביה. במסגרת זו יועברו נתונים שוטפים לרשות על המשלמים באמצעות המוקד באופנים השונים, תוך שמירה על עיקרון עדכון מערכת המחשוב של העירייה ב-On-line. הפניות תתועדנה במערכת CRM במוקד. ובמסכי הפרטים בגביה ובנוסף בכל מסך שתורה העירייה לקבלן, פניות שתגיענה למוקד ושלא ניתן יהיה לטפל בהן במוקד, תועברנה לאגף הגביה בסיום יום העבודה או למחרת, לפני תחילת יום הפעילות החדש.
 10. במידה והעירייה תאפשר לקבלן להשתמש במנגנונים המאפשרים לפונים למוקד להשאיר פרטים על מנת שנציג המוקד יחזור אליהם, משך הזמן לחזרה לפונה לא יעלה על שלוש שעות ובאותו היום.
 11. הקבלן יעביר לממונה דו"ח שבועי וחודשי המרכז את נתוני השרות של המוקד הטלפוני, זמני המתנה, מספר פניות כמות נטישות, פלוח השיחות לפי נושאי טיפול או כל דיווח אחר אותו ידרוש הממונה ומבוסס על פעילות המוקד.
 12. הקבלן יעביר לממונה באופן יומי את מספר המקרים בהן התחייב המוקד לחזור לפונים וכן את המשך הטיפול וסגירת הפנייה הקבלן יעדכן באופן שוטף את מסכי מערכת הגביה של כל פונה בפרטי הפניה התחייבות לחזרה לפונה וזאת בהתאם להנחיות הממונה.
 13. הקבלן יעביר לממונה או מי מטעמו גליון אקסל יומי של רשימת המטלות שלא נסגרו במוקד והועברו להמשך טיפול ע"י העירייה.
 14. התמורה עבור ביצוע שירותי המוקד תכלול בסכום התמורה החודשית.
- הספק נדרש לספק רשימה מפורטת של הפניות: סוג הפניה (ברור ותשלום או רק תשלום), שם הפונה, מספר המשלם של הפונה, מספר הזיהוי הפיזי בגין הפניה, תאריך הפניה, שעה מדויקת של הפניה ואורך השיחה.

15. להלן פרוט הפניות למוקד הספק הנוכחי בשנתיים האחרונות לידיעה בלבד.

2019

חודש	בירור/בירור+תשלום	תשלום במענה אנושי
Jan-19	2481	333
Feb-19	1420	63
Mar-19	1737	167
Apr-19	1429	131
May-19	1477	165
Jun-19	1176	110
Jul-19	1662	232
Aug-19	1312	74
Sep-19	1730	187
Oct-19	1082	94
Nov-19	1695	232
Dec-19	1467	112
סה"כ	18,668	1,900

2020

חודש	בירור/בירור+תשלום	תשלום במענה אנושי
Jan-20	3,065	226
Feb-20	1,309	95
Mar-20	2,001	127
Apr-20	1,280	13
May-20	2,548	5
Jun-20	3,231	58
Jul-20	3,509	191
Aug-20	1,769	122
Sep-20	2,370	177
Oct-20	1,835	126
סה"כ	22,917	1,140

כ. מערכת האכיפה

1. העירייה תוכל לחייב את הקבלן לעבוד באמצעות מערכת האכיפה המסופקת על ידי ספק המחשוב של העירייה.
2. במקרה שהעירייה תחליט לבצע את פעולות האכיפה באמצעות המערכת הממוחשבת של הקבלן לא ישולמו לקבלן דמי שימוש בעבורה.
3. במקרה שהעירייה תחליט להשתמש במערכת ממוחשבת אחרת, מתחייב הקבלן להסב את הנתונים למערכת שתבחר ולעבוד עליה בהתאם להנחיות הממונה. פעולות ההסבה יבוצעו על ידי הקבלן ללא תשלום, לא תהיה לקבלן שום זכות ערעור לגבי המערכת שתבחר על ידי העירייה.
4. מערכת המחשבים של הקבלן ותוכנת אכיפת הגבייה של הקבלן, תחובר ותותאם למערכת המחשבים של העירייה על פי הנחיות הממונה, הכול בכפוף להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות ולתנאי ניהול מאגרי מידע, הכל על חשבונו של הקבלן.
5. הקבלן מתחייב לערוך, על חשבונו, גיבוי יומי מלא של כל המידע והנתונים אשר יצטברו בידיו.

ל. ביצוע שירותי אכיפת הגבייה

1. הקבלן מתחייב בזה כלפי העירייה כי הוא ערוך ומוכן להתחיל בביצוע השירותים במועד שיקבע ע"י הממונה או מי מטעמו.
2. על הקבלן להעמיד לצורך מתן שירותי הגבייה עובדים בהתאם לטבלה המצורפת לעיל ובכמות שתחליט עליה העירייה.
3. על הקבלן לשלם לקבלן המחשוב את העלויות הקשורות בחיבור מערכות המחשוב של מערכת האכיפה של הקבלן למערכת המחשוב של העירייה. למען הסר ספק, על הקבלן לשאת בכל ההוצאות הקשורות במחשוב מחלקת האכיפה, ללא שום זכות ערעור במקרה שהעירייה תחליט להחליף את קבלן המחשוב ומערכות המידע שלו. (הקבלן מודע לכך כי על אף האמור בסעיף זה העירייה תוכל לחייבו להשתמש במערכת האכיפה של קבלן המחשוב ולא תהיינה לקבלן טענות בקשר לכך. במקרה זה ישולמו הוצאות המחשוב על ידי העירייה.)
4. על הקבלן לחבר על חשבונו את עובדי העירייה בהתאם להחלטות העירייה כמשתמשי המערכת ולאפשר לנציגי העירייה להפיק בעצמם מהמערכת כל דו"ח הנדרש לדעתם לביצוע ומעקב אחר פעילות האכיפה. כמו כן לאפשר לנציגי העירייה להוריד נתונים ממערכת האכיפה לכל מדיה מגנטית שתבחר על ידי העירייה (במיוחד לאקסל, וורד וקבצי ASCII). כל הפעולות המוזכרות בסעיף זה יתבצעו תחת מערכת הרשאות ואבטחה מתאימים לתקנים הישראליים המחמירים והמעודכנים. לא תתאפשר מחיקה פיזית של נתונים ממערכות האכיפה של הקבלן. על כל נתון שיוזן למערכת האכיפה יצוין מי הקליד אותו ומתי.
5. הממונה ו/או מי מטעמו יורה לקבלן להעביר את רשימת פרטי החייבים וסכום החוב של כל חייב והקבלן יבצע את השירותים על פי נוהל עבודה מפורט בכתב שיקבע על-ידי העירייה ויפעל לבצוע האכיפה אך ורק על פי האישורים שיתקבלו מהעירייה ובכתב לכל פעולה ופעולה ומראש.
6. פעולות אכיפת הגבייה שיבוצעו על ידי הקבלן, יכללו:
 1. הכנה, הדפסה ושכפול של כל הטפסים הדרושים לביצוע פעולות אכיפת הגבייה, הכל לפי הנחיה ובאישור הממונה ו/או מי מטעמו מראש לצורת הטפסים ולתוכנם לרבות משלוח הדואר.
 2. הכנה ומשלוח תזכורות, התראות, הודעות דרישה וצווי עיקול.
 3. הפצה וחלוקה של תזכורות, התראות, חשבונות דרישה וצווי עיקול, ככל שהוזמנו במסגרת הסכם זה, והכל על פי הוראות הדין והחוק בעניינים אלה ובאישור מראש של הממונה.
 4. איתור ועדכון הכתובות הנכונות של החייבים אשר עזבו את מקום מגוריהם הרשום במחשב העירייה.
 5. עדכון אגף הגבייה בעירייה בכתובת החדשה של החייב אשר אותרה על-ידי הקבלן, טיפול בדואר חוזר ומשלוח התראות חדשות לחייב. היה ולא ניתן לאתר את כתובות החייבים על-פי הרשימה שנמסרה מנציג העירייה לקבלן באמצעים סבירים, יפעל נציג העירייה על מנת לסייע בידו באיתור הכתובות.
 6. ביצוע הסדרי תשלום ומעקב אחר ישומן, הכל כמפורט בהנחיות הממונה ו/או מי מטעמו שניתנו, בכתב, מפעם לפעם, ובכפוף לכל דין.

- 7) ניהול מעקב ממוחשב ושוטף אחר תשלומים של החייבים אשר חובותיהם הועברו לטיפול הקבלן במסגרת הסכם זה.
- 8) ביצוע של מסירת הודעות ביד לחייבים, עיקול ברישום ובפועל, בהתאם להוראות הממונה מעת לעת.
- 9) ביצוע תיאומים והתאמות כספיות עם גזברות העירייה בהתאם לדרישות הממונה, כפי שיופנו אל הקבלן מעת לעת.
- 10) ריכוז כל מידע הדרוש לצורך ביצוע עיקולים ורישומם על חייבים סרבני תשלום על ידי מי שהוסמך לכך על ידי הממונה.
- 11) טיפול בגביית שיקים חוזרים שנמסרו לעירייה על-ידי חייבים באמצעות הקבלן, בהתאם להנחיות הממונה.
- 12) טיפול בבדיקת כל מסמך אחר שימסר לקבלן בקשר עם מי מהחובות שבטיפולו או בכל עניין אחר הנוגע להתקשרות זו. הקבלן ימסור לנציג העירייה פירוט לגבי אופן הטיפול בתדירות שתיקבע, מעת לעת, על-ידי הממונה מראש ובכתב.
- 13) ביצוע טבלאות השוואה חודשיות להשוואת הנתונים הנאספים על ידי הקבלן עם הנתונים הנמסרים על ידי גורמים בעירייה.
- 14) במידת הצורך הקבלן יעמיד על חשבונו מחסן הולם לאחסון המעוקלים שיעוקלו על-ידו במסגרת פעולות האכיפה. המחסן יאושר על-ידי נציג העירייה. המעוקלים כולם יהיו באחריותו הבלעדית של הקבלן מרגע ביצוע העיקול ועד להעברתם חזרה לבעליהם ו/או מכירתם.
- 15) העירייה תהא זכאית לגבות מהחייבים הוצאות בגין פעולות אכיפה ופעולות הוצאה לפועל עפ"י התעריפים שיתפרסמו מעת לעת על ידי המחוקק ו/או משרד הפנים ובכפוף לסכומים הנמוכים (כל סכום וסכום בנפרד) על פי כל דין.
- 16) במידה וסכום הוצאה כלשהי לא יופיע בהוראת המחוקק ו/או בנספח א' להסכם זה תהיה העירייה רשאית לקבוע את סכום ההוצאה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך.

מ. דוחות פעילות

- הקבלן ימסור לנציג העירייה, על פי דרישה מראש, דו"חות ערוכים בכתב כדלקמן:
1. דו"ח תקבולים חודשי מפורט, בכל ראשון לחודש בגין תקבולי החודש שחלף.
 2. דו"ח תקופתי, אחת ל- 90 יום, שיכלול פירוט של כל התקבולים וכל יתרות החוב שנותרו להמשך טיפול.
 3. דו"ח תקופתי, אחת ל- 90 יום, הכולל פירוט חובות החייבים הכולל סטטוס ושלבי הטיפול בכל חוב וחוב.
 4. דו"ח תקופתי, אחת ל- 90 יום, הכולל המלצות הקבלן לעירייה בגין חובות שנחזים להיות חובות שאינם ניתנים לגבייה / חובות אבודים וכן פירוט החובות שבגינם מומלץ יהיה להגיש תביעה משפטית והנימוקים לכך
 5. כמו כן מתחייב הקבלן למסור לנציג העירייה דו"חות נוספים לפי דרישה מוקדמת של העירייה ולצורך ניתוח נתונים שונים הקשורים לפעולות הגבייה שמבצע הקבלן.
 6. דו"ח חודשי ודו"ח שנתי בהקשר לנוכחות עובדיו של הקבלן בהתאם לדרישת העירייה.
 7. דוחות פרטניים וריכוזיים על כמות הפניות שנעשו למוקד ובאלה תחומים נעשו. בדוחות הפרטניים יופיעו פרטי הפונים.

נ. סיום עבודת הקבלן (הפסקת ההתקשרות)

1. בכל מקרה של סיום ההתקשרות, יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל השירותים שניתנו על ידו במהלך תקופת עבודתו לממונה ו/או למי מטעמו ו/או לקבלן אחר שיבוא במקומו, וזאת לשביעות רצונו המלאה של הממונה.
2. הקבלן יעביר לעירייה, עם סיום תקופת ההתקשרות, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע ונתוני כל החייבים שנמסרו לטיפולו, מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל, לרבות כל הנתונים, גליונות האקסל, המסמכים, ההצעות, ההמלצות ומסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת מכרז זה (להלן: "הנתונים"). המידע הנ"ל יכלול: איתורי כתובות, חשבונות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פרוט כל פעילות האכיפה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הקבלן בעירייה. (למען הסר ספק כל הנתונים שע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועברו ע"י הקבלן ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).

3. לאחר סיום ההסכם לא יקבל הקבלן כל תמורה נוספת.
4. כל הפעולות המנויות בפרק סיום עבודת הקבלן סעיפים 1' ו-2' יהיו על חשבון הקבלן ובאחריותו ויבוצעו על ידו ללא כל תמורה נוספת בתוך פרק זמן שלא יעלה על 4 ימי עבודה ממועד מסירת ההודעה על ידי העירייה.
5. מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הנתונים והמידע שיגיעו לקבלן בשל או עקב מתן השירותים הינם קניינה הבלעדי של העירייה והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שנגרם לנתונים או לחלקים מהם בתקופת עבודתו של הקבלן ועד שהועברו לעירייה לאחר סיום עבודתו. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות ולא להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של העירייה.
6. עם סיום עבודת הקבלן, העירייה תוכל לממש את זכותה לגייס את עובדי הקבלן שירצו בכך והקבלן לא יוכל להתנגד או למנוע את הדבר. עובד שהעירייה תחליט לגייסו וירצה בכך, יראה אותו הקבלן כאילו פוטר מעבודו ויקבל את מלוא זכויותיו מהקבלן על פי כל דין.
- ס. הכנת תיקים למחיקת חובות והסדרי פשרה (לפי סעיף 338 ו-339)**
1. הכנת תיקים למחיקת חובות והסדרי פשרה (לפי סעיף 338 ו-339) – העירייה תהיה רשאית להורות לקבלן להכין תיקים מסודרים למחיקת חובות, (לרבות כל הנדרש בתיקי פש"ר ו/או כינוס נכסים) עפ"י נוהל משרד הפנים למחיקת חובות, והוראות כל דין. רשימת התיקים למחיקת חוב תקבע ע"י הממונה.
2. העירייה תישא רק בהוצאות שישולמו ע"י הקבלן לצד ג' לצורך הכנת התיקים למחיקת חובות והסדרי הפשרה, כגון: חקירות, שכ"ט עו"ד וכד', בכפוף לאישור הממונה מראש ובכתב. לעירייה שמורה הזכות לבחור את אנשי המקצוע, דהיינו החוקרים, עורכי הדין וכד'.
3. עבור ביצוע השרותים הנ"ל לא תשלם העירייה לקבלן כל התמורה.
- ע. נספח קנסות**
1. עובד/ת מעובדי הקבלן שי/תעדר שלא בנסיבות המותרות לו/ה על פי כל דין או שנתוני העדרות לא דווחו ותואמו ואושרו ע"י הממונה והכל כמפורט במסמכי המכרז יגרום לחיוב הקבלן ב 1/22 מהשכר המופיע בטבלה לכל יום של העדרות ובהתאם לאופי העובד. הסכומים המצטברים ינוכו מסכום התמורה המגיעה לקבלן.
- | סוג העובד | עלות חודשית משוערת | הערות |
|------------------|--------------------|-----------|
| מנהל אכיפת גביה | 22,000.00 | משרה מלאה |
| עובד שרות לקוחות | 11,000.00 | משרה מלאה |
2. להלן סוגי העדרויות שיש לדווח עליהם מראש אחרת יופעל מנגנון הקנסות.
- (1) מילואים – מיד עם קבלת הצו.
- (2) חופשות מתוכננות – אך ורק באישור הממונה.
- (3) חופשות שאינן מתוכננות – אך ורק באישור הממונה.
- (4) העדרות פתע עקב מחלה או חופשת פתע – יש להודיע לממונה עד לשעה 10.00 בבוקר של יום ההעדרות.
- (5) העדרות בגין מחלה ו/או חופשה – מעבר למגיע לעובד/ת על פי כל דין כרוכה בהתחייבות הקבלן להחליף את העובד. אי מילוי ההתחייבות תגרור הפעלת הקנס.
3. אי החלפת עובד/ת בהתאם להוראות הממונה על פי המפורט במסמכי המכרז, תגרור את הפעלת מנגנון הקנסות.
4. הוספה או גריעת עובדים תתבצע בהתאם לתעריפים המפורטים בסעיף 1 לעיל. סכום התמורה החודשית יפחת או יגדל בהתאמה כנגד גריעה ו/או הוספה של עובדים לדוגמה בהוספת עובד שירות לקוחות על פי דרישת העירייה בלבד תגדל התמורה החודשית ב 11,000 ₪. בגריעת עובד שירות לקוחות תופחת התמורה החודשית בסכום זה והכל לפני מע"מ.

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

הסכם שמירת סודיות

אנו הח"מ מתחייבים

1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" ונמסרו לה ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעת ה"מתחייבת" בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן: "מידע".
2. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:
 - א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.
 - ב. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקיה.
 - ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
 - ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.
 - ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.
 - ו. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.
 - ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.
 - ח. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.
3. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.
4. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.
5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של ה"מתחייבת" ועל כל המועסק מטעמה, או ביחד איתה בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.
6. ידוע ל"מתחייבת" כי בין היתר על מסמך התחייבות זה נמסרה לה העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחוייב בפיצויים.
7. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה ומצורף רשימת העובדים מטעמה אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל

הסכם שמירת סודיות (המשך)

ולראיה באנו על החתום ביום _____ לחודש _____

_____ : "המתחייבת"

אנו מסכימים להתחייבות הנ"ל

שם: _____ חתימה: _____

שם נציג: _____ חתימה: _____

רשימת מורשים מטעם החברה המתחייבת.

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד	חתימה

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

איכות ההצעה

1. ניקוד האיכות.

ועדת מקצועית של עיריית נס ציונה שתמנה שלושה חברים לפחות (להלן – "הועדה המקצועית") תראיין את עובדי המציע ותעניק ניקוד לכל הצעה בהתאם לטבלאות להלן.

הועדה תראיין מכל מציע עד שני מועמדים לכל תפקיד למשרות מנהל גביה ועובד שרות לקוחות (סה"כ עד 4 מועמדים). חברי הועדה יעניקו את הניקוד לכל מועמד בהתאם למתואר בטבלאות.

1) מנהל אכיפת הגביה טבלת בדיקה

תאור/ניקוד איכות	ניקוד מקסימאלי	3	2	1	נכשל
1. השכלה	3	תואר ראשון או השכלה תיכונית עם לפחות 10 שנות ניסיון בתפקיד			ללא תואר ראשון או השכלה תיכונית עם לפחות 10 שנות ניסיון בתפקיד
2. ניסיון בשנים בתחום התפקיד בשנים	3	10 שנים ומעלה	7-9 שנים	5-6 שנים	מתחת לחמש שנים
3. וותק ברשויות בשנים	3	10 שנים ומעלה	7-9	5-6	מתחת לחמש שנים
4. שרות ברשות אחרונה מעל שנה כמות בתי אב ועסקים	3	12,001 ומעלה	10,001-12,000	8,000-10,000	מתחת ל 8,000
5. הכרת מערכת המחשוב של העירייה בשנים	3	5 שנים ומעלה	מ 3 שנים עד 5 שנים	משנה עד 3 שנים	מתחת לשנה נכשל
6. ותק בשנים בחברת גביה	3	מ 7 ומעלה	מ 5 עד 7 שנים	מ 3 שנים עד 5	מתחת לשלוש שנים
7. ראיון אישי בו יינתן ניקוד ע"י חברי הועדה המקצועית	9	מ 95 ומעלה	מ 90 עד 95	מ 85 עד 90	מתחת ל 85 נכשל

2. עובד שרות לקוחות טבלת בדיקה

תאור/מספר נקודות	ניקוד מקסימאלי	3	2	1	נכשל
1. השכלה	3	תיכונית בגרות			ללא בגרות
2. ניסיון בשנים בתחום התפקיד בשנים	3	משלש שנים ומעלה	מ שנתיים עד 3 שנים	משנה עד שנתיים	מתחת לשנה

תאור/מספר נקודות	ניקוד מקסימאלי	3	2	1	נכשל
3. וותק ברשויות בשנים	3	משלש שנים ומעלה	משנתיים עד שלוש	שנה עד שנתיים	מתחת לשנה
4. שרות ברשות אחרונה מעל שנה כמות בתי אב ועסקים	3	מ 12,000 ומעלה	מ 10,000 עד 12,000	מ 8,000 עד 10,000	מתחת ל 8,000
5. הכרת מערכת המחשוב של העירייה בשנים	3	משלש שנים ומעלה	משנתיים עד 3 שנים	משנה עד שנתיים	מתחת לשנה נכשל
6. ותק בשנים בחברת גביה	3	מ 5 שנים ומעלה	מ 3 שנים עד 5 שנים	משנה אחת עד 3 שנים	
7. ראיון אישי בו יינתן ניקוד ע"י חברי הוועדה המקצועית	9	מ 95 ומעלה	מ 90 עד 95	מ 85 עד 90	מתחת ל 85 נכשל

3. הערות לשתי הטבלאות:

- 3.1.1. נכשל באחד מהפרמטרים יפסול את המועמד לאותה משרה מלקבל ניקוד בכלל.
- 3.1.2. יילקח בחשבון המועמד לכל תפקיד זה שקיבל את הציונים הגבוהים ביותר.
- 3.1.3. בסעיפים 1 עד 6 יעניק הצוות את הניקוד פעם אחת בלבד דהיינו מקסימום הניקוד לסעיף יהיה 3 נקודות.
- 3.1.4. בסעיף 7 יעניק כל חבר צוות את הניקוד האישי שלו סה"כ הניקוד יחובר ויעניק ניקוד מקסימאלי של עד 9 נקודות.
- 3.1.5. סה"כ הניקוד של כל הסעיפים יחובר ויתן את הניקוד הכולל לעובד.
- 3.1.6. סה"כ הניקוד המירבי האפשרי לכל טבלה 27 נקודות סה"כ הניקוד הכולל המירבי האפשרי 54 נקודות.
- 3.1.7. ניתן להגיש פרטים של עד 2 מועמדים לכל תפקיד.
- 3.1.8. הניקוד ינתן על סמך התרשמות סובייקטיבית של כל אחד/ת מחברי הוועדה.
- 3.1.9. ניקוד האיכות של שני המועמדים (אחד לכל תפקיד יחובר ויתן את הניקוד הכולל).

4. להלן טבלת המפרטת את חלוקת ניקוד האיכות (סעיף 7) בשני התפקידים בראיון האישי:

מס"ד	תאור ההתרשמות	ניקוד
1	הופעה כוללת (נעימה ויצוגית)	20
2	בטחון עצמי ושפת גוף	5
3	התרשמות מנסיונו של המועמד(ותק, רשויות שבהן שירת, תפקידים שמילא)	20
4	ידע מקצועי	20
5	רהיטות, שפה ויכולת ביטוי	10
6	יכולת הסברה של נושאים בתפעולם ואחריותם של העובד	5
7	ידע ויכולת להסביר חוק, תקנות ופסיקה	10
8	מתודולגיה של פתרון בעיות שוטפות בעבודת הגביה והאכיפה	10
	סה"כ	100

5. ניקוד איכות - ניהול מאגר מידע מקצועי זמין לעובדי הרשות.

המציעים יציגו את הדרך שבה הם מפיצים מידע לעובדיהם ולעובדי הרשויות שעובדות עמם בנושאים מקצועיים, משפטיים, כלכליים ואחרים בתחומים נושא המכרז.

כל חבר בוועדה המקצועית יעניק ניקוד איכות בהקף של עד 3 נקודות איכות לאיכות המידע ודרך הפצתו באופן הבא: (סה"כ עד 3 נקודות למדרג, 9 נקודות בסה"כ)

סידורי	תאור	כמות נקודות למדרג
1	איכות המידע המוצג ותדירותו	2
2	דרך הצגת המידע וזמינותו דפי מידע/ אינטרנט/אין בכלל	1

6. סה"כ דרוג האיכות.

ניקוד האיכות הכולל יהיה סכום הניקוד שהתקבל עבור ראיונות העובדים ועוד הניקוד שהתקבל עבור ניהול מאגר המידע מקצועי מציע שסה"כ ניקוד האיכות שלו קטן מ- 54 נקודות איכות מתוך 63 נקודות איכות האפשריות – הצעתו תיפסל.

7. הזוכה במכרז.

מציע שעמד בתנאי הסף במכרז והציע את סכום התמורה החודשית הנמוך ביותר, יבדק על פי האמור במסמך זה ובמידה ויקבל ניקוד איכות שאינו קטן מ- 54 נקודות יומלץ כזוכה במכרז. במידה ויקבל ניקוד איכות נמוך מ- 54 נקודות איכות הצעתו תיפסל.

במקרה של שוויון בין המציעים שעמדו בתנאי הסף והציעו את סכום התמורה החודשית הנמוך ביותר תבדק הצעתם באופן הבא :
המומלץ כזוכה במכרז יהיה זה שעמד בתנאי הסף, הציע את סכום התמורה החודשית הנמוך ביותר וקיבל את הניקוד הכולל הגבוה ביותר וזאת בתנאי וניקוד זה אינו נופל מ 54 נקודות איכות.

עיריית נס ציונה

מכרז פומבי מס' 7/21

**לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים
עבור עיריית נס ציונה**

מכתב המלצה

תאריך: _____

לכבוד

עיריית נס ציונה

א.ג.נ.,

הנדון: אישור מתן שרותים

לפי בקשת חברת _____ ח.פ. _____

להלן אישור עיריית/מועצה מקומית/מועצה אזורית _____ להלן "הרשות":

העבודות אותן ביצע הקבלן ברשות הן: גביה / אכיפת גביה של: פיגורים / שוטף של ארנונה / מים / חוקי עזר / שכ"ד / אחר וכן שירותי מוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים.

תקופת ביצוע שירותי הגביה הייתה בשנים: 2018, 2019, 2020

מספר הנכסים והעסקים לחיוב ארנונה ברשות בתקופת ביצוע שירותי הגביה: _____ (לפחות 17,000 נכסים ועסקים המחוייבים בארנונה).

כמות העובדים מטעם הקבלן ברשות: _____.

כמות הפניות השנתית למוקד הטלפוני של הספק/קבלן המשנה שלו: _____.

שביעות רצוני מהשרות שקיבלנו הייתה (חלקית / מלאה/ אי שביעות רצון)

הערות: _____

אני מוכן / לא מוכן למסור מידע נוסף בשיחה טלפונית לנציגי עיריית נס ציונה.

מספרי טלפון להתקשרות: _____.

הערות:

במקרה ושירותי המוקד הטלפוני האנושי ניתנו ע"י קבלן המשנה ו/או ברשות אחרת ניתן לצרף טופס נפרד עבור כל רשות אחרת.

- יש למחוק את המיותר.

בכבוד רב,

שם מלא, תפקיד, חתימה ברורה וחותמת)