



מכרז מסגרת פומבי 12/24

למתן שירותי יעוץ, ביצוע בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה

- לשון זכר משמעה גם לשון נקבה –

נובמבר 2024

מסמכי מכרז מעודכנים

עמוד 1 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה
חתימה + חותמת המשתתף: _____



תוכן עניינים

3	הודעה בדבר פרסום מכרז
4	מסמך א' - הוראות למשתתפים במכרז
20	מסמך א'(1) פרטי המשתתף
21	מסמך א'(2) – ערבות הצעה
22	מסמך א'(3) – תצהיר חוק עסקאות
24	מסמך א'(4) תצהיר אי תיאום
25	מסמך א'(5)– תצהיר העדר קירבה
26	מסמך א'(6) –תצהיר תנאי סף וניקוד
33	מסמך א'(7)– מידע מציע
36	מסמך ב'– הצהרת המשתתף
38	מסמך ג' - חוזה
51	נספח א'– ערבות ביצוע
52	נספח ב'– הוראות ביטוח
54	נספח ב'1- אישור קיום ביטוחים
55	נספח ג' - מפרט טכני
55	מסמך ד' – טופס הצעת מחיר



מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24

הודעה בדבר פרסום מכרז

למתן שירותי יעוץ, ביצוע בקרת שירות ומדידת חווית התושב

עבור עיריית נס ציונה

1. עיריית נס ציונה (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת גופים להציע הצעות למתן שירותי יעוץ, ביצוע בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה, והכל כמפורט במסמכי המכרז.
2. ניתן לעיין 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 "העירייה לשירותך" - כפתור "מכרזים והצעות מחיר", יש לרכוש את מסמכי המכרז תמורת סך של 500 ₪ (אשר לא יוחזר).
3. על המציעים להתעדכן בהבהרות ובשינויים למכרז באתר האינטרנט של העירייה.
4. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב- 2 העתקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצוין "מכרז פומבי מס' 12/24 את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי העירייה, קומה ב', חדר 311 ברחוב הבנים 9, נס-ציונה עד ליום 11/12/2024 בשעה 11:00.
5. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. מסמכים שיימסרו בדרך אחרת או לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל לא יתקבלו.
6. כל אחד מהמציעים רשאי לפנות לעירייה, באמצעות הגב' לני דורסמן ממך בשאלות הבהרה בכתב, בדוא"ל lennym@nzc.org.il וזאת עד ליום 2/12/2024 בשעה 10:00. העתק השאלות והתשובות שיענו יופץ לכל המציעים שעיינו במכרז, יפורסם באתר האינטרנט העירוני ויהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז (האחריות לתקינות כתובת המייל תחול על המציע בלבד).
7. העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או בעלת הניקוד הגבוה ביותר כל הצעה שהיא. כמו כן העירייה רשאית בכל עת לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא ולא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא.

בכבוד רב,

שמואל בוקסר

ראש עיריית נס ציונה



מסמך א' - הוראות למשתתפים במכרז

1. כללי

- 1.1. עיריית נס ציונה (להלן - **העירייה**), מזמינה בזאת גופים העומדים בתנאי הסף המפורטים במסמכי המכרז, להציע הצעות **למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויית התושב עבור עיריית נס ציונה** הכל בהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה (להלן: "**השירותים**").
- 1.2. את מסמכי המכרז יש לרכוש תמורת סך של **500 ₪**, שלא יוחזרו, בתשלום מקוון באתר העירייה תחת "**העירייה לשירותך**" - כפתור "מכרזים והצעות מחיר". טרם רכישה ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא עלות, באתר האינטרנט של העירייה.
- 1.3. **על המציעים להתעדכן בהבהרות/ שינויים באתר האינטרנט של העירייה.**
- 1.4. ועדת המכרזים תבחר בזוכה יחיד, לפי תנאי המכרז והיא רשאית לבחור גם כשיר שני עמו תהא העירייה רשאית להתקשר לביצוע השירותים במקרה ובו יבוטל ההסכם עם הזוכה במכרז.
- 1.5. להלן ריכוז מועדים למכרז:

מועד	
2/12/2024 עד השעה 10:00	המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה (מועד מעודכן)
11/12/2024 עד השעה 11:00	המועד האחרון להגשת הצעות (מועד מעודכן)
11/12/2024 בשעה 11:15	מועד לפתיחת תיבת ההצעות* *במידה ויחול שינוי במועד תשלח העירייה הודעה לכל מי שעיין במסמכי המכרז ותפרסם את המועד החדש באתר האינטרנט העירוני
לפחות עד ליום 30/04/2025	מועד תוקף ערבות מכרז*

העירייה תוכל להודיע בכתב על שינוי איזה מהמועדים שלעיל וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי.

בהגשת הצעה במכרז מצהיר המשתתף על הסכמתו לכל תנאי המכרז על מסמכיו השונים, ובכלל זאת לכל תנאי הסכם ההתקשרות. כן מצהיר המשתתף כי ערך את כל הבדיקות ושקל את כל השיקולים אשר יכולים לכאורה להשפיע על ביצוע ועמידה בהתחייבויות הזוכה לפי המכרז.

עמוד 4 מתוך 71



2. עיקרי ההתקשרות

הפרטים המובאים בסעיף זה להלן הינם כלליים בלבד. הייתה התייחסות אחרת בחוזה או נספחים, תחייב ההוראה האחרת.

2.1. הזוכה יספק לעירייה שירותי ייעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויות תושב עבור עיריית נס ציונה, בהתאם לתכנית עבודה ו/או הנחיות העירייה מעת לעת, הכל כמפורט בחוזה על נספחיו (להלן: "השירותים").

2.2. בין השאר, יספק הזוכה את השירותים שלהלן:

2.2.1. בהתאם לדרישות העירייה, תבוצע בקרת שירות סמויה ו/או אחרת לנציגים במוקדים שונים וביחידות העירייה וזאת לצורך מדידת נציגי השירות בהיבטים של מקצועיות, שירותיות וכל מדד אחר שיקבע ע"י העירייה מעת לעת על מנת לאפשר איתור של כשלים/ חוזקות ולשם שיפור, טיוב השירות ומענה לצרכי התושבים ואמנת שירות העירייה.

2.2.2. הביקורת הסמויה תהיה טלפונית/ פרונטלית/ אחרת ע"פ הנחיות העירייה, בהתאם לסוגים כפי שיוגדרו ע"י העירייה. המתודולוגיה הנדרשת תהיה בהתאם לדרישות המפרט ו/או כפי שיוגדרו מעת לעת, תכנית עבודה וע"פ הנחיות העירייה. הביקורת כאמור תעשה ע"י סוקרים / בקרים בעלי ניסיון/ הכשרה בתחום.

2.2.3. הזוכה יספק לעירייה גישה/ רשיון שימוש במערכת בה ינוהלו וידווחו הבקורות. הבקורות והסקרים ינוהלו במערכת / מודול BI המנתחת נתוני מקור ונתונים תוצאתיים מתוך כל אחת המערכות, ניתוחם ומציגם באופן גרפי ומילולי במסך מרכז (Dashboard) (להלן- **המערכת**) ויהיו זמינים לצפייה on-line דרך ממשק בזמן אמת. באתר/ במערכת תהיה אפשרות לצפייה וניטור דו"חות מרכזים והשוואתיים שינתחו על פני תקופה את הנתונים שיאספו ע"י העירייה/ ביחידות השונות.

2.2.4. קיום הדרכות לנציגי העירייה שישתמשו במערכת, כנדרש במפרט ובהתאם לצורך.

2.2.5. העמדת רפרנט מטעם הזוכה שיעמוד בקשר ישיר ורציף עם נציגי העירייה ויהיה זמין לפניות העירייה בהתאם לצרכיה, מעת לעת, הרפרנט יעמוד בדרישות הסף וזהותו תאושר ע"י העירייה מראש. יובהר כי החלפה של עובד מטעם הזוכה ללא אישור נציג העירייה תהווה הפרה של ההתקשרות אשר עלולה לגרור את ביטול ההתקשרות באופן מיידי ללא פיצוי.

2.2.6. קיום פיקוח ובקרה על אופן ביצוע השירותים ומסירת דיווחים בנוגע לאספקת השירותים, בהתאם לנדרש במפרט וביתר מסמכי המכרז וכן העברת דיווחים שוטפים לנציג העירייה ותיעוד תוצאות הבקורות השונות, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של העירייה לקיים פיקוח ובקרה גם מטעמה.

2.2.7. יעוץ, מתן המלצות לעירייה, ביצוע מצגת אחת לרבעון, ככל שידרש.

2.2.8. העמדת כח אדם וציוד בהתאם לצורך על מנת לקיים את על התחייבויות הזוכה בהתאם למכרז, לרבות העמדת איש קשר מטעם הזוכה אשר ירכז את מתן השירותים וישמש כאיש הקשר (רפרנט) מול העירייה למשך כל תקופת ההתקשרות.

2.2.9. בנוסף לשירותים כמפורט לעיל תהיה רשאית העירייה מעת לעת לקבל מהזוכה שירותים נוספים בתחום סקרי שביעות רצון / בקורות שירות וכן שירותים נוספים בתחומים אלו. ככל שתבחר העירייה לממש את זכותה להזמין מהמזכיר הזוכה שירותים נוספים כאמור, תודיע על כך העירייה למזכיר הזוכה מראש ובכתב, והתמורה עבור מתן השירותים הנוספים כאמור תיקבע בהתאם למחיר השוק בניכוי אחוז ההנחה שהוצע במסגרת ההצעה בגין השירותים המפורטים במכרז.

עמוד 5 מתוך 71



2.2.10. שירותים נוספים יבוצעו בהתאם להזמנת עבודה/הזמנת שירות נפרד. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי זולת במקרה בו נדרשו במפורש שירותים נוספים מאת הזוכה – לא תשולם לזוכה כל תוספת שהיא למחיר בהתאם להצעתו במכרז והתשלום בגין השירותים יהיה בהתאם למחיר המוצע, בהתאם לכמות/היקף שירותים שבוצע בפועל.

2.3. מובהר כי העירייה תהיה רשאית להפסיק את ביצוע השירותים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי או לצמצם את היקף השירות ולזוכה לא תהיה כל טענה בדבר שינוי בהיקף השירותים וההצעה הכספית של הזוכה תעמוד בעינה.

2.4. בכוונת העירייה לקבוע זוכה אחד שיבצע את הנ"ל באופן קבוע/ בהתאם לצורך. התשלום ע"פ ביצוע בפועל, בהתאם להצעת הזוכה והתעריף הרלבנטי למטלה הנדרשת.

השירותים יבוצעו בהתאם לצורך ומסגרת תקציבית מאושרת. מסגרת תקציבית לביצוע השירותים תקבע מדי שנה בהתאם לצרכי העירייה המשתנים. אין בנתונים אלו כדי להוות התחייבות להיקף כלשהו של שירותים שיידרש ו/או שיבוצע ע"י הזוכה. השירותים יבוצעו ע"פ צורך ודרישה, ללא שינוי במחיר ליחידה במקרה של הקטנה/ הגדלה של היקף השירות.

אין העירייה מתחייבת להעביר עבודות בהיקף מינימלי כלשהוא בכול שנה, כל העברת עבודה תהיה כפופה לאישור תקציבי מראש וחתומת גורמי העירייה. השירותים יינתנו וייעשו בהתאם להוראות מנהלת אגף שירות עירונית נס ציונה, או מי מטעמה. מועמד שייבחר יהיה בקיא ומיומן ובעל הכישורים המתאימים למתן שירותים במכרז.

2.5. לעירייה שמורה הזכות לבצע חלק מהשירותים בעצמה ו/או באמצעות אחרים, הכל כפי שהעירייה תמצא לנכון, ולזוכה לא תעמוד כל טענה בשל כך, בכל עילה שהיא.

2.6. ההתקשרות עם הזוכה תחל לאחר חתימת ההסכם כמוגדר בסעיף 11.2 להלן, ותמשך למשך 24 חודשים מהמועד הנ"ל (להלן: **"תקופת ההתקשרות הבסיסית"**). מובהר בזאת כי 6 חודשי ההתקשרות הראשונים הם לתקופת ניסיון במהלכה תהיה רשאית העירייה להפסיק את ההתקשרות בכל עת.

העירייה תהיה רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט להאריך את תקופת ההסכם בתקופות נוספות נוספת של עד 12 חודשים כל אחת, ובלבד ששך כל תקופת ההתקשרות לרבות הארכותיה לא תארך יותר מ-60 חודשים.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תהיה העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לזוכה 30 יום מראש, במהלך תקופת ההתקשרות, להודיע לזוכה על הפסקת ההתקשרות, ולזוכה לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך, למעט תשלום בעבור השירותים שסופקו עד למועד הפסקת ההתקשרות.

2.7. תנאי ההתקשרות המלאים, לרבות ביטוחים, העסקת עובדים, וכיו"ב יהיו בהתאם לאמור בחוזה ההתקשרות על נספחיו.

3. תנאי סף

רשאי להשתתף במכרז זה מי שבמועד האחרון להגשת הצעות עומד בכל התנאים המפורטים להלן:

3.1. עוסק מורשה או תאגיד הרשום כדין בישראל (חברה או שותפות רשומה);

להוכחת הנדרש המציע יצרף להצעה את מסמכי התאגדותו, תעודת עוסק מורשה וכן נסח עדכני מרשם החברות או מרשם השותפויות, לפי העניין;

3.2. בעל כל האישורים הדרושים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

עמוד 6 מתוך 71



להוכחת הנדרש המציע יצרף להצעה תצהיר ערוך ומאומת כדין בנוסח המצ"ב כמסמך א' (3) לחוברת תנאי המכרז, בנוסף יצרף המציע להצעה אישור תקף מפקיד שומה או רו"ח לפיו המציע מנהל כדין פנקסי חשבוניות ורשומות שעליו לנהל ע"פ פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) התשכ"ה 1961 וחוק מס ערך מוסף וכן אישור תקף על ניכוי מס במקור.

3.3. ניסיון –

3.3.1. במהלך התקופה שמשנת 2021 ואילך, המציע סיפק שירותי בקרת לקוח סמוי וסקרים טלפונים או סקרים בדרך מקוונת עבור לפחות 3 לקוחות **שונים**.

3.3.2. **עבור כל אחד** מ- 3 הלקוחות לעיל בפני עצמו, סיפק המציע שירותים תקופה של 12 חודשים ברציפות ובאותה תקופה ביצע בקרות **בהיקף מצטבר** כמפורט להלן-

3.3.2.1. לפחות 1,200 בקרות צילתוק (צלצול ניתוק – בדיקת זמינות שלוחה) או בקרות אחרות בשנה הרלבנטית/באותם 12 חודשים במצטבר.

3.3.2.2. לפחות 200 בקרות לקוח סמוי טלפוניות או פרונטליות או אחרות בשנה הרלבנטית/באותם 12 חודשים במצטבר.

מובהר בזאת כי נדרשת תקופה של מתן שירותים לפחות 12 חודשים עבור כל לקוח. היקף הבקרות הינו **מצטבר לאותה השנה /לאותם 12 חודשים**.

להוכחת הניסיון הנדרש המציע יצרף תצהיר על גבי הנוסח המצורף כמסמך א'(6).

לעניין תנאי סף זה ייחשב תאגיד מציע כבעל ניסיון, גם במקרה בו הניסיון הנדרש מתקיים במלואו (ולא בחלקיות):

בחברה - בבעל מניות המחזיק בלפחות 40% מהבעלות בו או במנכ"ל;

בשותפות רשומה - בשותף או מנכ"ל

בעמותה - ביו"ר או מנהל העמותה.

3.4. ברשות המציע מערכת / כלי גרפי לצורך שיקוף תוצאות מדידה, באופן גרפי ומילולי במסך מרכז (Dashboard) (להלן- המערכת) אשר יהיו זמינים לצפייה on-line דרך ממשק בזמן אמת המותאמת גם לצפייה במובייל או בטאבלט וכולל יכולת ניהול הרשאות והתראות באמצעות מסרונים ומיילים המשתמש ללקוח אחד לפחות.

להוכחת האמור יצרף המציע להצעה הצהרה בנוסח המצורף כנספח א' (6) בנוסף על המציע להעריך להצגת יכולת של המערכת במועד שהעירייה תקבע.

3.5. באפשרות המציע להעמיד לרשות העירייה מערכת/תוכנה לניהול הסקרים והבקורות – בדגש על מתן הרשאה לצפייה בנתונים הרלבנטיים לעירייה בכל עת. על המציע להיות מי שלא חלה עליו כל מניעה ו/או הגבלה למכור המוצרים והתוכנות הנ"ל ו/או להעמידם לשימוש העירייה ו/או להתקנים ו/או לתחזוקם ו/או לשדרגם ו/או להתאימם לצרכי העירייה.

על המציע לצרף להצעתו הצהרה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן נספח א'(7).

3.6. המציע יעמיד לרשות העירייה רפרנט שיעמוד בדרישות המצטברות הבאות –

3.6.1. בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בתחום ביצוע סקרים/בקורות שביעות רצון.

3.6.2. בעל השכלה אקדמאית/הכשרה מקצועית אחרת רלבנטית בתחום.

עמוד 7 מתוך 71



להוכחת הניסיון הנדרש המציע יצרף תצהיר על גבי הנוסח המצורף כמסמך א' (6) ובנוסף קו"ח של המועמד המוצע.

3.7. כנגד המציע לא עמדו במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז ולא עומדות כיום, נגדו ו/או נגד מי מבעלי המניות שלו ו/או נגד מי ממנהליו, הליכים משפטיים ו/או תביעות משפטיות הנוגעות לכינוס נכסים ו/או פשיטת רגל ו/או לפירוק ו/או לתביעות חוב.

בנוסף, נכון למועד הגשת ההצעה המציע לא מוכרז כ"לקוח מוגבל" כמשמעותו בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א – 1981, ולא קיימת לגבי המציע אזהרת "עסק חיי".

להוכחת האמור בסעיף זה יצרף המציע תצהיר בנוסח המצורף כמסמך א' (6).

3.8. המציע נעדר זיקה לחבר מועצת העיר ו/או עובד העירייה. אין באמור בתנאי זה כדי לגרוע מזכות העירייה לאשר חריגים בנושא זה, לפי שיקול דעתה בהתאם להוראות הדין.

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בדבר היעדר קירבה לחבר מועצה או עובד עירייה על גבי **כמסמך א' (5)**.

3.9. המציע הגיש עם הצעתו ועד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ערבות אוטונומית בסך 5,000 ₪ או המחאה בנקאית (לא של המציע) להבטחת הצעתו במכרז.

על המציע להגיש יחד עם הצעתו ועד למועד האחרון להגשת הצעות, ערבות "מקור" בלבד (לא העתק), בנוסח דוגמת מסמך א' (2), לפי סעיף 4.13 להלן או לחלופין המחאה בנקאית בסכום כאמור.

3.10. המציע או מי מטעמו רכש את מסמכי המכרז בסך של 500 ₪ שלא יוחזרו.

על המציע לצרף העתק קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.

לא תותר הגשת הצעה משותפת של מספר גופים משפטיים.

לא מילא מציע אחר איזה מהתנאים להשתתפות במכרז, רשאית ועדת המכרזים, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין לבקש כי ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהתנאים שבהצעתו ו/או המסמכים שצורפו לה

4. מסמכי ההצעה

כל משתתף יצרף להצעתו את כל המסמכים והאישורים המפורטים להלן.

נא להגיש את המסמכים בעותק הפיסי באופן מסודר ותוך הפרדתם זה מזה בניילונים/חוצצים.
על כל מסמך/חוצץ נא לרשום בבירור את מספר הסעיף הרלוונטי לעיל/להלן אליו מתייחס המסמך/אישור
(קרי, 3.1, 3.2, 3.3, ..., 4.3, 4.4 וכו').
נא לשים את הערבות בניילון/חוצץ בסוף חוברת מכרז ומסמכי ההצעה.

4.1. כל המסמכים המפורטים בסעיף 3 לעיל.

4.2. כל מסמכי המכרז, בצירוף ההודעות למציעים (ככל שנערכו/נשלחו ע"י העירייה), כשהם חתומים ע"י המשתתף בשולי כל עמוד.

4.3. פרטי המציע, על גבי הטופס שבמסמך א' (1).

עמוד 8 מתוך 71



4.4. **מסמך מידע אודות המציע ואודות הרפרנט מטעמו**, על בסיס תבנית המוצגת במסמך א' (7), בו יפרט המציע לכל הפחות את כל הנדרש להלן:

4.4.1. פירוט ניסיונו של המציע;

יכולת ביצוע של המציע /רפרנט מוצע/ צוותי העבודה המיועדים לעבוד עמו ו/או תחתיו.

4.4.2. הצגת פרטי הרפרנט שינהל את הפעילות עבור העירייה;

הצגת הניסיון של המועמד ורקע מקצועי בתחום בליווי לקוחות גדולים בדגש על עיריות בפרט ורשויות מקומיות;

קורות חיים של המועמד;

הצגת זמינות, יכולת התמודדות עם מצבים חריגים.

המידע שיוגש ישמש בסיס לניקוד איכות הצעת המציע במכרז זה כאמור בסעיף 10.3 להלן.

4.5. אישור מפקיד השומה או מרואה חשבון, על ניהול פנקסים כחוק ועל דיווח הכנסות לרשויות המס, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, על שם המציע.

4.6. תעודה תקפה בדבר היות המציע עוסק מורשה לצרכי מע"מ. משתתף המדווח בתיק איחוד יצרף בנוסף לתעודה הנ"ל גם אישור של ר"ח/רשויות המס בדבר הכללתו בתיק המאוחד של העוסק הרשום בתעודה הנ"ל.

4.7. אישור על ניכוי מס הכנסה במקור או פטור מכך, על שם המציע.

4.8. תצהיר מטעם המציע בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, על גבי הנוסח במסמך א' (3).

4.9. תצהיר אי תיאום הצעות במכרז על גבי מסמך א' (4).

4.10. ככל שהמשתתף הינו **תאגיד**:

4.10.1. העתק תעודת התאגדות של המשתתף מהרשם הרלוונטי (רשם החברות, השותפויות, העמותות).

4.10.2. **למציע שהוא עמותה** – אישור ניהול תקין לשנת 2023

4.10.3. אישור עו"ד, בשולי **מסמך ב'** למכרז, לעניין רישום המציע כדין כתאגיד פעיל וקיים בישראל, קבלת כל ההחלטות הדרושות לפי מסמכי ההתאגדות של המציע ולפי כל דין לצורך הגשת הצעת המציע במכרז, ולאישור חתימת מסמכי המכרז על ידי מורשי החתימה של המציע באופן המחייב את המציע לכל דבר ועניין בקשר למכרז זה והוצאתו לפועל.

4.11. ככל שהמשתתף הינו **יחיד עוסק מורשה (שאינו תאגיד)**:

4.11.1. יצרף הוא צילום ת.ז.

4.11.2. אישור עו"ד, בשולי **מסמך ב'** למכרז, כי נתקבלו אצל המשתתף כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי כל דין לחתימת המשתתף על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

עמוד 9 מתוך 71



4.12. מציע שהינו עסק בשליטת אישה - יצרף להצעתו אישור ר"ח כמפורט להלן וכן תצהיר של מחזיקה בשליטת העסק.

לעניין סעיף זה -

"עסק בשליטת אישה" - עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור; "אישור" - אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

(1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב (בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא) של המחזיקה בשליטה;

(2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

"מחזיקה בשליטה" - נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;

"נושא משרה" - מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;

"עסק" - חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;

4.13. ערובה להצעה:

ערבות אוטונומית, מקור בלבד (לא צילום ולא העתק), בסך 5,000 ש"ח ובתוקף לפחות עד ליום 30/04/2025 שהוצאה על ידי בנק ישראלי או על ידי חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (עסקי הביטוח), התשמ"א - 1981, וכן רישיון למתן ערבויות מרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, לבקשת המשתתף במכרז בלבד, לפקודת העירייה, בנוסח דוגמת הערבות המצורף (מסמך א' (2)), וזאת להבטחת הצעתו בהליך.

לחלופין - ניתן לצרף המחאה בנקאית (לא של המציע) בסך של 5,000 ₪ לפקודת העירייה, מועד פרעון לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

העירייה רשאית לקבל ערבות אוטונומית בנוסח שאינו זהה במדויק. בפרט, מודגש ומובהר כי העירייה לא תפסול ערבות אשר בה נרשם סכום גבוה מהנקוב לעיל ו/או תאריך מאוחר מזה הנקוב לעיל.

העירייה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות לתקופה נוספת והמציע יאריך את תוקף הערבות עפ"י הדרישה. אי-הארכת הערבות כנדרש תהווה, כשלעצמה, עילה לפסילת הצעת המשתתף ולחילוט הערבות הקיימת.

העירייה רשאית להגיש את הערבות לפירעון, למלוא הסכום או חלקו, במקרים הבאים:

4.13.1. אם המשתתף יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.

4.13.2. אם המשתתף נהג במהלך ההליך בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

4.13.3. אם המשתתף מסר לעירייה מידע מוטעה או מידע מהותי לא מדויק.

4.13.4. אם המשתתף, לאחר שנבחר כזוכה בהליך, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות בהליך שהן תנאי מוקדם להתקשרות, לרבות חתימת הסכם ו/או הגשת ביטוחים ו/או ערבויות.

והכל מבלי לגרוע מזכותה של העירייה לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לה עקב מעשים כאמור לעיל.

הצעה שתוגש ללא המסמכים המבוקשים כאמור לעיל בפרק זה - תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסלה. על אף האמור, לעירייה שמורה הזכות לפנות למציעים להשלמת נתונים ו/או מסמכים, לרבות ביחס לבחינת עמידה בתנאי הסף. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהמציעים להגיש מסמכים נוספים, הן לעניין בחינת

עמוד 10 מתוך 71



עמידתם של המציעים בתנאי הסף ויתר התנאים, הן לעניין ניקוד איכות הצעתם ככל שנדרש, והן לבחינת המציעים באופן כללי.

5. הצעת המשתתף

5.1. הצעתו הכספית של המשתתף תוגש אך ורק על גבי הטופס המיועד להגשת הצעה אשר מצורף **כמסמך ד'** ומהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה.

טופס ההצעה הכספית ימולא בשלמותו בהתאם לתנאים המפורטים בו.

יש להגיש את טופס ההצעה הכספית **בשני עותקים (מקור והעתק)**.

5.2. מובהר בזאת כי טופס הצעת המחיר כולל כתב כמויות/מחירון בגין סוגי שירותים/שירותים. על המציע לנקוב בשיעור ההנחה באחוזים בהתייחס למחירים שכלולים במחירון. שיעור ההנחה כאמור יחול באופן אחיד על כל רכיבי המחירון. אין לנקוב בהנחה שלילית/תוספת למחיר.

5.3. הצעה שתנקוב במחיר העולה על מחיר מירבי / הנחה שלילית/ תוספת למחיר - תפסל על הסף ולא תובא לדיון.

5.4. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד - המציע.

לא ניתן להגיש הצעה על ידי תאגיד בהקמה או על ידי כל גורם אחר שאינו תאגיד או עוסק מורשה שאינו תאגיד, הרשומים בישראל.

5.5. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד.

5.6. כל המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז, כולל הערבות האוטונומית למכרז, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד, אלא אם הותר אחרת במפורש ובכתב במסמכי המכרז.

5.7. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביהם, בין אם בדרך של תוספת בגוף המסמכים ובין באמצעות מכתב לוואי או בכל דרך אחרת עלולים להביא לפסילת ההצעה. בכל מקרה יחייב את הצדדים רק הנוסח שהוכן והוכתב ע"י העירייה, ללא כל תוקף לכל שינוי, תוספת או הסתייגות של מציעים.

5.8. על מורשי החתימה של המשתתף לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל עמוד.

6. אופן הגשת ההצעה והמועד להגשתה

6.1. המציע יגיש את הצעתו במעטפה סגורה ללא סימני זיהוי את כל מסמכי המכרז ונספחיו בשני עותקים זהים (מקור פיסי ועותק דיגיטלי של ההצעה הסרוקה במלואה על כל נספחיה בקובץ PDF, על גבי מדיה מגנטית (Disk On key)) בהתאם להנחיות מטה. יש למלא את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, ולחתום עליהם ועל כל שאר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהצעתו. שני העותקים ייחתמו ע"י המציע בחתימת ידו וחותמת התאגיד.

6.2. **באחריות המציע לדאוג שעותקי מסמכי המכרז המוגשים בחוברת ובאחסן דיגיטלי - disk on key יהיו תואמים ברורים וקריאים. ככל ויהיו הבדלים העירייה תהיה רשאית להתחשב בנוסח המיטב עימה.**



6.3. את מעטפת המכרז יש להפקיד ידנית בלבד, עד למועד הנקוב בטבלת המועדים ברישת המכרז, כשהיא סגורה ונושאת את מספר ושם המכרז ללא סימני זיהוי אחרים, לתיבת המכרזים. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון כאמור, לא תיפתח (למעט לשם זיהוי המשתתף לשם השבת המעטפה אליו) ולא תידון כלל.

6.4. כל הצעה תהא בתוקף לתקופה של 120 (מאה ועשרים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. העירייה תהא רשאית לדרוש את הארכת תוקף ההצעה למשך 90 (תשעים) יום נוספים, לרבות הארכת תוקף הערבות, והמציע מחויב לפעול בהתאם לדרישה זו.

6.5. העירייה רשאית להחליט על שידור מעמד הפתיחה בשיחת וידיאו (כגון "זום") אשר פרטיה ימסרו לרוכשי חוברת המכרז לפי בקשתם.

7. רכישת חוברת המכרז והוצאות

7.1. את מסמכי המכרז יש לרכוש באופן ובמועד במפורט ברישא מסמכי המכרז ובעבור התמורה הנקובה שם.

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

8. הבהרות ושינויים

8.1. עד למועד הנקוב בטבלת המועדים שברישת המכרז יהיה רשאי כל אחד המציעים להפנות לעירייה באמצעות פניה אל לני דורסמן ממך בדוא"ל lennym@nzc.org.il **כשבנדון להודעה ירשום הפונה את מספר ושם המכרז**; חובת הפונה לוודא קבלת פנייתו באישור לדוא"ל או בטלפון 08-9383801 מיד בסמוך לשליחתה.

שאלות הבהרה יועברו בכתב, **בקובץ בפורמט Word פתוח לעריכה בלבד**, במבנה שלהלן:

מס"ד	המסמך במכרז והעמוד	סעיף	השאלה

העירייה רשאית שלא לענות לשאלות שלא נשלחו לנציג העירייה הנ"ל, במועד, בפורמט ובמבנה, המוכתבים לעיל.

8.2. העירייה אינה מתחייבת לענות על כל השאלות שיוגשו ואינה נדרשת להציג בפני המשתתפים את נוסח השאלות המדויק שנשלח אליה במסגרת המענה שתפרסם.

8.3. כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב – תחייבנה את העירייה.

עמוד 12 מתוך 71



8.4. העירייה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות מציעים. כל השינויים והתיקונים כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, ויובאו, בכתב, לידיעת כל המתעניינים במכרז לפי פרטי התקשרות שמסרו לעירייה בדוא"ל ו/או באמצעות אתר האינטרנט של העירייה.

פרסום ההבהרות באמצעות אתר האינטרנט של העירייה יחשב, לכל דבר ועניין, כאילו הובא לידיעתו של כל אחד מהמציעים. על המציעים מוטלת האחריות המלאה והבלעדית, להתעדכן בכל עת, בעצמם ובאופן ייזום, אודות קיומן של ההבהרות, להדפיסן, ולצרפן להצעה (בחתימה וחתימת של המציע) והם מנועים ומושתקים, מלהעלות כל טענה ו/או תביעה, בכל עילה שהיא בקשר להבהרה אשר פורסמה באתר העירייה ולשיטתם לא התקבלה אצלם ישירות.

8.5. על כל מציע לצרף להצעתו את ההבהרות חתומות על-ידי מורשי החתימה בצירוף חותמת המציע.

9. שמירת זכויות ואכיפת זכייה

9.1. המשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

9.2. העירייה תהא זכאית לאכוף על כל משתתף שהצעתו תיקבע כזוכה את תנאי הצעתו במכרז בהתאם לתנאי ההסכם.

10. בחינת ההצעות

10.1. ההצעות שיוגשו במכרז יבחנו ע"פ אמות המידה/ משקלות כמפורט להלן.

10.2. בדיקת עמידה בתנאי הסף

בתחילה, תבחן עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז. רק הצעות העומדות בתנאי הסף יעברו לשלב ניקוד ההצעות /איכות מחיר.

הצעות אשר אינן עומדות בתנאי הסף, תיפסלנה. מבלי לפגוע באמור לעיל, העירייה רשאית, אך לא חייבת לפסול, בהתאם להוראות כל דין, כל הצעה שלא צורפו אליה כלל המסמכים הנדרשים ו/או אם יתגלה כי פרט מפרטי ההצעה כלל מידע לא נכון או לא מלא. העירייה רשאית, אך לא חייבת, לפנות למציעים בבקשה להשלמת מסמכים נדרשים לרבות מסמכים הנדרשים לצורך הוכחת עמידת המציע בדרישות הסף ו/או בבקשת הבהרה לצורך בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף.

10.3. אמות מידה לקביעת זוכה :

הצעות עמדו בתנאי הסף ייבחנו על פי הקריטריונים שלהלן. הניקוד יינתן על ידי ועדה מקצועית מטעם העירייה ולפי התרשמותה שתעלה לאישור ועדת המכרזים.

לרכיב האיכות – ינתן משקל של 70% - 100 נקודות המהוות 70% בשקלול סופי

לרכיב המחיר – ינתן משקל של 30% - 100 נקודות, המהוות 30% בשקלול סופי .

הוועדה המקצועית לבחינת איכות ההצעה תורכב מבעלי התפקידים הבאים : מנכ"לית העירייה, מנהלת אגף שירות, מנכ"ר, מנהלת אגף אסטרטגיה ו/או מי מטעמם . על אף האמור העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות את הרכב הוועדה המקצועית ככל שתמצא לנכון ולמציעים לא תעמוד כל טענה בכל הנוגע להרכב הוועדה כאמור.

עמוד 13 מתוך 71



ממצאי הצוות המקצועי יובאו כהמלצה לבחינת ועדת המכרזים אשר תהיה רשאית לאשרן ו/או לבצע בדיקות ישירות, לרבות ראיונות והחלטתה תהיה המכרעת. על אף האמור, יובהר בזאת כי העירייה תהיה רשאית לערוך את בחינת ההצעות וקביעת הניקוד המשוקלל, במקביל לבחינת כשירות ההצעות, מטעמי יעילות וחסכון בזמן. אין בביצוע כל פעולה במסגרת בחינת ההצעות, לרבות פניה למציע לקבלת השלמות והבהרות, זימון המציע להדגמת המערכות וכיו"ב משום התחייבות או מצג מטעם העירייה אודות תקינות ההצעה ו/או כשירות המציע ו/או תוצאות המכרז.

#	אמת מידה	ניקוד	תיאור
א	ניסיונו של המציע במתן שירותי סקר ובקרת שביעות רצון (לקוח סמוי) באופן רציף/מתמשך עבור גוף אחד. ילקח בחשבון רק גופים להם סיפק המציע – - לפחות 1,200 בקורות צילתוק (צלצול ניתוק – בדיקת זמינות שלוחה) או בקורות אחרות במצטבר במהלך תקופת מתן השירותים - לפחות 200 בקורות לקוח סמוי טלפונית או פרונטליות או אחרות במצטבר במהלך מתן השירותים	עד 10 נקודות	עד 12 חודשים – ללא ניקוד. מעל שנה, ינתן 2.5 נקודות לכל שנה מלאה, עד לניקוד מירבי של 10 נקודות. הניקוד יינתן לפי הניסיון שהוצג במסמך א' (6).
ב	כמות בקורות צילתוק שבוצעו ע"י המציע במהלך התקופה שמשנת 2019 ועד לשנת 2024 כולל.	עד 10 נקודות	עד 3,000 בקורות צילתוק ללא ניקוד. לכל 1,000 בקורות צילתוק נוספות – 1 נקודה עד לניקוד מירבי. הניקוד יינתן לפי הניסיון שהוצג במסמך א' (6).
ג	כמות בקורות לקוח סמוי טלפונית שבוצעו ע"י המציע בשנת 2024	עד 10 נקודות	עד 100 בקורות לקוח סמוי ללא ניקוד. לכל 100 בקורות לקוח סמוי נוספות – 1 נקודה עד לניקוד מירבי. הניקוד יינתן לפי הניסיון שהוצג במסמך א' (6).
ד	כמות רשויות מקומיות להם סיפק המציע שירותי סקרים ובקרת שביעות רצון (לקוח סמוי) תקופה של שנה לפחות במהלך התקופה משנת 2021 ואילך רשות מקומית – עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית, איגוד ערים, אשכול ערים או תאגיד עירוני שלהם.	עד 10 נקודות	כל רשות מקומית – 5 נקודות עד לניקוד מירבי הניקוד יינתן לפי הניסיון שהוצג במסמך א' (6).
ה	התרשמות ועדה מקצועית מהמערכת המוצעת, המציע והפרנט המוצע, לרבות במסגרת ראיון אישי-פרונטלי/זום (לפי קביעת הועדה המקצועית). המערכת ויכולותיה תוצג במסגרת הראיון. על המציע ללהיות ערוך לפרזנטציה של היכולות.	עד 40 נקודות	בכלל זאת תנקד הועדה את התרשמותה – בהיבטים הבאים – התרשמות מהמערכת – עד 20 נקודות.

עמוד 14 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



#	אמת מידה	ניקוד	תיאור
			התרשמות מהמציע – עד 15 נקודות. התרשמות מרפרנט מוצע – עד 5 נקודות.
1	חוות דעת לקוחות המציע שביעות רצון משירותי מציע. למען הסר ספק, ככל שהמציע סיפק שירותים לעירייה, ילקח בחשבון ניסיון העירייה עם המציע – לטוב ולרע. אין באמור כדי לגרוע מסמכות ועדת המכרזים לפסול הצעות עקב ניסיון שלילי, בכפוף לשימוע. נציגי העירייה רשאים, ליצור קשר עם לקוחות מבין אלו אשר פורטו במסמך א' (6), לפי שיקול דעתו/ם הבלעדי, ואף ליצור קשר עם לקוחות המציעי אשר לא נרשמו כלל בהצעתו (הדברים ירשמו לפרוטוקול במקרה כזה), והמציע נותן את הסכמתו לכך בעצם הגשת הצעתם למכרז. כדי לשמור ככל הניתן על אמינות חוות הדעת של הלקוחות, אזי זהות הלקוחות והממליצים וכל מידע אחר אודות השיח, למעט הניקוד הסופי שנתן כל לקוח, לא ייחשפו בפני המציע הרלוונטי ואף לא בפני מציעים אחרים במכרז במסגרת זכות העיון. בהגשת הצעה למכרז מביעים כלל המציעים את הסכמתם לכך, מבלי שתעמוד להם כל טענה ו/או דרישה בעניין	עד 20 נקודות	העירייה תיצור קשר עם לקוחות שני לקוחות להם סיפק המציע שירות בתחום המכרז בשאלות זהות בכל הנוגע לטיב השירותים, הזמינות ושביעות רצון כללית, ותדרג כל לקוח - בסולם של עד 10 נק' מירביות לכל לקוח. הניקוד ינתן על בסיס סקר שביעות רצון מול שני לקוחות לפחות. בהעדר מענה, תפעל הועדה המקצועית, במידת הצורך, לקבלת פרטי איש קשר נוסף.

סה"כ ניקוד איכות	100 נקודות המהוות 70% בשקלול סופי
------------------	-----------------------------------

10.4. **תנאי מעבר לשקלול המחיר הינו קבלת ניקוד מינימלי של 75 נקודות מתוך 100 נקודות אפשריות. הצעה שלא תקבל ניקוד מינימום זה לא תועבר לשלב שקלול מחיר.** ועדת המכרזים רשאית ע"פ שיקול דעתה הבלעדי להוריד את ציון המינימום בשלב ניקוד מרכיב איכות ההצעה וזאת בין השאר, בשים לב, לכמות ההצעות שהוגשו ואיכותן כפי שיעלה משלב ניקוד מרכיב איכות ההצעה לעיל.

10.5. **ניקוד מחיר ההצעה - 100 נקודות (המהוות 30% בשקלול סופי).**

סכום ההצעה - לצרכי השוואה /שקלול ילקח בחשבון סה"כ כתב הכמויות.

ההצעה הזולה ביותר מבין ההצעות העומדות בתנאי הסף תזכה בניקוד מירבי – 100 נקודות ויתר ההצעות העומדות בתנאי הסף ינוקדו באופן יחסי לפי הנוסחה שלהלן:

$$\text{ניקוד מחיר בהצעה} = \frac{100 \times \text{ההצעה הזולה}}{\text{ההצעה הנבדקת}}$$

10.6. **שקלול –**

עמוד 15 מתוך 71



Q ניקוד איכות.

P ניקוד מחיר.

$$\text{ניקוד הצעה} = 0.7 Q + 0.3 P$$

10.7. בכפוף ליתר הוראות המכרז והדין, ועדת המכרזים תמליץ זכייתו של בעל הניקוד המצרפי הגבוה ביותר (איכות+מחיר).

10.8. **על אף האמור לעיל, מובהר כי ככל שבידי העירייה תהא המלצה שלילית על המשתתף ממזמין שירותים אחר או ככל שלעירייה יש ניסיון קודם רע עם המשתתף, תוכל העירייה לזמנו לשימוע בפני ועדת המכרזים ולהמליץ על פסילת הצעתו.**

10.9. ככל שיתקבלו שתי הצעות כשרות זהות בניקוד (או יותר) והוועדה לא הכריעה לפי שיקולים נוספים, תעדיף העירייה את ההצעה שזכתה לניקוד איכות גבוה יותר.

למרות האמור לעיל, ככל שאחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורך לה, בעת הגשתה בלבד, אישור ותצהיר כנדרש בדין. לא תתאפשר השלמת מסמכים לעניין זה, על אף כל הוראה אחרת במכרז.

אם לא ניתן להכריע לפי המנגנונים לעיל, תבצע העירייה הגרלה או התמחרות בין המציעים הרלוונטיים בעלי הניקוד הגבוה הזהה.

10.10. ועדת המכרזים רשאית להכריז גם על **כשיר שני**, עמו תהא העירייה רשאית להתקשר אם הזוכה יחזור מהצעתו ו/או יבוטל ההסכם עמו.

10.11. אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין בכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה ו/או להשלמתה ע"י ועדת המכרזים ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.

אי הגשת מסמך או מסמכים, אשר יש להגישם לפי דרישות מכרז זה, עלול לגרום לפסילת ההצעה או לדרישה להשלמתם ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.

10.12. ועדת המכרזים (או מי מטעמה) רשאית, על פי שיקול דעתה, לדון עם המשתתפים בפרטי הצעתם, לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או מסמכים ו/או מידע ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלא, גם לאחר פתיחת ההצעות, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו במסגרת שיקוליה כאמור, לרבות חשבונות, אישורים, מאזנים, דו"חות, מע"מ ודו"חות ניכויים וכיו"ב.

בבדיקת ההצעות והמציעים יהיו ועדת המכרזים ו/או כל מי מטעמה רשאים לערוך למציעים או לכל חלק מהם, כפי שימצאו לנכון, כל בדיקה, כפי שימצאו לנכון בקשר למציע ו/או להצעה. בכלל זאת רשאית העירייה, בכל שלב שהוא, לבקש מאת המציעים כי ימציאו כל מסמך ו/או מידע ו/או נתון ו/או הבהרה, הדרושים, לדעת העירייה ו/או מי מטעמה, להערכת ההצעות, לרבות השלמת מסמכים, וכולל מסמכים שנדרשו כתנאי סף ו/או לבחינת איכות במכרז זה.

כל אחד מהמציעים ישתף פעולה עם העירייה ומי מטעמה בבדיקות כאמור, ככל שתבקש לערוך בדיקות.

לא שיתף המציע פעולה כנדרש וכאמור לעיל, תהיה הוועדה רשאית, **ואף מטעם זה בלבד**, לפסול את ההצעה.

עמוד 16 מתוך 71



10.13. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית שלא לדון בהצעת משתתף או לפסלה אם יש לה יסוד סביר לחשוש שפעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליך שולל את הועדה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון או על ידי תכסיסים בלתי הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז או על הנחות בלתי נכונות או אם המחירים שצוינו בהצעה אינם סבירים.

10.14. ועדת המכרזים אינה חייבת לקבוע את ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא כהצעה זוכה במכרז.

11. הודעה על זכייה וביצוע התקשרות

11.1. עם קביעת הזוכה במכרז, תודיע על כך העירייה לזוכה. העירייה תיתן הודעה בכתב ליתר המשתתפים במכרז באשר לאי זכייתם ותחזיר להם את ערבות המכרז.

11.2. ככל שלא נקבע מועד אחר בהודעת העירייה על הזכייה במכרז כאמור, ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות, ערבויות וביטוחים בתוך 7 ימים מקבלת הודעת הזכייה.

11.3. לא מילא הזוכה אחר כל התחייבויותיו כמפורט בסעיף 11.2 לעיל, תוך התקופה האמורה שם ולרבות אם לא המציא אחד או יותר מהמסמכים, אשר עליו להמציא נוכח זכיותו ו/או חזר בו מהצעתו, תהא רשאית העירייה לבטל את זכיותו של הזוכה במכרז, ולחלט את הערבות, אשר הוגשה ע"י המשתתף במצורף להצעתו וזאת כפיצוי קבוע ומוסכם מראש ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד נוספים העומדים לזכותה נוכח הפרה זו של התחייבויות הזוכה. כן תהא רשאית העירייה במקרה זה להתקשר בנשוא המכרז עם כל מציע או יזם אחר בכל התנאים שתמצא לנכון, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית העירייה על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.

11.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור והעירייה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, החליטה שלא לבטל את הזכייה, תהא העירייה זכאית לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועד הנקוב בסעיף 11.2 דלעיל ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה או מועד המצאת כל האישורים.

11.5. משתתף שלא זכה במכרז יוכל לעיין בפרוטוקולי ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעה הזוכה (בסייגים של סוד מסחרי/סוד מקצועי כמפורט להלן).

מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לסודות מסחריים / מקצועיים. משתתף המבקש לשמור על חיסיון מקצועי / מסחרי של מידע בהצעתו נדרש להגיש עם הצעתו במכרז **עותק שלישי הנושא כותרת ברורה "בקשת חיסיון"**, בו ישחיר את המידע החסוי לשיטתו מטעמים מסחריים/מקצועיים, ככל שקיים, ושאותו הוא מבקש שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים, **בצירוף נימוקים משפטיים תומכים**. בהיעדר עותק שלישי כאמור לעיל רשאית העירייה לראות בכך כוויתור סופי ומוחלט של המציע על כל חיסיון שהוא בקשר למידע שבהצעתו, ללא צורך בפנייה למציע ולא תשמע כל טענה ככל שתחשוף את המידע בהצעת המציע. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים מקבילים לאלה בהצעות המציעים האחרים. ככל שהתקיימו הוראות סעיף זה, ההחלטה בעניין החיסיון הינה בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף להוראות הדין והפסיקה.

12. ביטוח

12.1. מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות הביטוח במכרז.

עמוד 17 מתוך 71



12.2. למען הסר ספק מובהר בזאת:

2.2.1. מציע שהצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו ו/או חברת ביטוח מסרבת להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח במכרז לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

2.2.2. מציע שהצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסויי הביטוח שלו לדרישות העירייה במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה לעירייה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדית, לחלט את הערבות שהגיש, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי ספק אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של העירייה לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לעירייה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.

12.3. מובהר בזאת כי לעירייה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור קיום ביטוחים (נספח ב'), גם לאחר בחירת הזוכה, ככל שתמצא שהשינוי המתבקש אינו מהותי וחרג לשיטתה. מובהר, כי לעירייה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל, מכל סיבה שהיא, ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי העירייה תביא לביטול זכייתו, חילוט ערבות ההצעה או ערבות הביצוע.

13. ביטול המכרז

13.1. העירייה רשאית לצמצם את היקף המכרז או ההתקשרות, לבטלו או לבטל חלקים ממנו או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יהיו בלתי סבירות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים, בעיות תקציב וכיוצא באלה.

13.2. בנוסף לאמור לעיל ולאמור עפ"י כל דין, מובהר בזאת, כי העירייה תהא רשאית, אך לא חייבת, לבטל את המכרז גם בכל אחד מהמקרים האלה:

13.2.1. התברר לאחר פרסום מסמכי המכרז ו/או לאור שאלות ההבהרה ו/או לאחר פתיחת ההצעות, שנפלה טעות במפרט ו/או בכתב הכמויות ו/או תכניות ו/או בדרישות המפורטות במסמכים אחרים, או שהושמטו נתונים / דרישות מהותיים מהמפרט, או שאלה בוססו על נתונים שגויים, או בלתי שלמים.

13.2.2. יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות מחיר או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.

13.3. החליטה העירייה על ביטול המכרז, לא תהא למי מהמציעים במכרז ו/או למי מרוכשי מסמכי המכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי העירייה ו/או כלפי מי מטעמה.

14. הליכים משפטיים

14.1. הזוכה לא יבוא בתביעות ו/או בטענות ו/או בדרישות כלפי העירייה בגין כל עיכוב ו/או הפסקת ההתקשרות זמנית או לחלוטין, ככל שיגרמו בקשר להליכים משפטיים בנוגעים למכרז שיינקטו על-ידי צדדים שלישיים כלשהם, לרבות צווי מניעה קיימים ו/או עתידיים שיוצאו במשך תקופת מתן השירותים נשוא המכרז.

14.2. קבע בית המשפט כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים ו/או בהליכי המכרז וכתוצאה מפגם זה זכה הזוכה ולא מציע אחר שהיה זכאי לכך, מתחייב הזוכה מידית עם הודעת העירייה, להפסיק את מתן השירותים ע"פ ההסכם שנחתם עמו במסגרת המכרז בכל שלב שהוא. העירייה תשלם למציע את התמורה עבור עבודות ושירותים שבוצעו והושלמו בפועל עד למועד ההפסקה, כפוף לתנאי ההסכם, ולמציע ששירותיו יופסקו לא תהיינה כל תביעות או טענות אחרות מכל מין וסוג שהוא כלפי העירייה ו/או מי מטעמה.

עמוד 18 מתוך 71



14.3. קבע בית המשפט כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים ו/או בהליכי המכרז וכי כתוצאה מפגם זה לא זכה מציע אחר במכרז, לא יהיה זכאי המציע הנ"ל ו/או מי מטעמו לכל פיצוי בגין הפסדים ו/או אובדן רווח ו/או נזק אחר מכל מין וסוג שהוא אשר, לטענתו, נגרמו לו, כתוצאה מהפגם בהליכי המכרז ולמציע לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות אחרות מכל סוג ומין שהוא כלפי ו/או כנגד העירייה ו/או מי מטעמה בעניין זה והוא מוותר על כך וויתור מלא.



מסמך א'(1) פרטי המשתתף

פרטי המשתתף

1.1. שם המשתתף: _____

1.2. צורת התאגדות/עוסק מורשה: _____

1.3. מס' הזיהוי /ח.פ.ת.ז: _____

1.4. מען המשתתף (כולל מיקוד): _____

1.5. שם איש הקשר אצל המשתתף: _____

1.6. תפקיד איש הקשר: _____

1.7. טלפונים: _____

1.8. פקסימיליה: _____

1.9. דואר אלקטרוני: _____



מסמך א' (2) – ערבות הצעה

לכבוד
עיריית נס ציונה

הנדון: ערבות אוטונומית למכרז

על פי בקשת _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 5,000 ₪ וזאת בקשר עם השתתפות המבקשים במכרז מס' 12/24 – **למתן שירותי יעוץ, בקרת עיריית נס ציונה**, להבטחת מילוי כל התחייבויות המבקשים ע"פ תנאי המכרז.

התושב	חווית	ומדידת	שירות	בקרת
-------	-------	--------	-------	------

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

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 30/04/2025 ועד בכלל.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב
(בנק/חברת ביטוח)

עמוד 21 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה
חתימה + חותמת המשתתף: _____



מסמך א' (3) – תצהיר חוק עסקאות

תצהיר חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

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

1. אני משמש כ _____ אצל _____ (להלן: "המציע") ומוסמך ליתן מטעמו תצהיר זה בשמו ובעבורו.

הנני עושה תצהיר זה בתמיכה וכחלק בלתי נפרד מהצעת המציע למכרז.

2. בתצהיר זה:

"בעל זיקה" - מי שנשלט על ידי המציע. אם המציע הוא חבר בני אדם – גם בעל השליטה בו או תאגיד שבשליטת בעל השליטה אצל המציע, או תאגיד הדומה בהרכבו ובתחומי פעילותו לאלו של המציע, או מי מאחראי מטעם המציע על תשלום שכר העבודה.

"שליטה" כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981.

3. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אנוכי וכל בעל זיקה** למציע [יש לסמן X במשבצת המתאימה]:
** על המצהיר לערוך בירור לעניין הדרישות ביחס לבעלי הזיקה, והצהרתו בעניינם תחשב כהצהרה לפי מיטב ידיעתו ובדיקתו.

☐ לא הורשענו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות שנעברו לאחר יום כ"ה בחשוון התשס"ג - 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;

☐ הורשענו ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כ"ה בחשוון התשס"ג - 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אך במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה;

4. הריני להצהיר כי (סמן X במשבצת המתאימה):

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 לא חלות על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

5. (רק במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

עמוד 22 מתוך 71



6. (רק במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

☐ המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

7. המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

8. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____, מ.ר. _____ מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה בפני מר/גב' _____ שהציג/ה עצמו/ה באמצעות ת.ז. מס' _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי אם לא יעשה/תעשה כן יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/ה על הצהרתו/ה דלעיל בפניי.

עורך - דין

עמוד 23 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



מסמך א' (4) תצהיר אי תיאום

תצהיר בדבר אי-תיאום מכרז

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

1. אני משמש כ _____ אצל _____ (להלן: "המציע") ומוסמך ליתן מטעמו תצהיר זה בשמו ובעבורו. הנני עושה תצהיר זה בתמיכה וכחלק בלתי נפרד מהצעת המציע למכרז 12/24

2. המחירים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.

3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

4. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

5. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

6. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

7. המציע מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

8. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____, מ.ר. _____ מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה בפני מר/גב' _____ שהציג/ה עצמו/ה באמצעות ת.ז. מס' _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי אם לא יעשה/תעשה כן יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/ה על הצהרתו/ה דלעיל בפניי.

עורך – דין

עמוד 24 מתוך 71



מסמך א' (5) - תצהיר העדר קירבה

הנדון: תצהיר בדבר היעדר קירבה

1. אני הח"מ מצהיר בזאת כי הובאו לידיעתי הוראות הסעיפים הבאים:
 - 1.1. 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 לחוזה או לעסקה עם העירייה, לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
 - 1.2. כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:

"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית: לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שיטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו- 2 (1) (ב))."
 - 1.3. סעיף 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 חוזה שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה".
2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
 - 2.1. בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - 2.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - 2.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
 - 2.4. ידוע לי כי העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
 - 2.5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
 - 2.6. אין כאמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א' (3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א' (א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

חותמת חתימת המציע



מסמך א' (6) – תצהיר תנאי סף וניקוד

תצהיר עמידה בתנאי סף ולצורך ניקוד איכות

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

1. הנני עושה תצהיר זה בשם _____ מס' זיהוי _____ (להלן – "המשתתף"/"המציע") המגיש הצעה למכרז של עיריית נס ציונה. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המשתתף.

2. תנאי סף 3.3 –

3.3.1 במהלך התקופה שמשנת 2021 ואילך, המציע סיפק שירותי בקרת לקוח סמוי וסקרים טלפונים או סקרים בדרך מקוונת עבור לפחות 3 לקוחות **שונים**.

3.3.2 עבור כל אחד מ- 3 הלקוחות לעיל בפני עצמו, סיפק המציע שירותים תקופה של 12 חודשים ברציפות ובאותה תקופה ביצע בקרות בהיקף מצטבר כמפורט להלן-

- לפחות 1,200 בקרות צילתוק (צלצול ניתוק – בדיקת זמינות שלוחה) או בקרות אחרות בשנה הרלבנטית/באותם 12 חודשים במצטבר.

- לפחות 200 בקרות לקוח סמוי טלפוניות או פרונטליות או אחרות בשנה הרלבנטית/באותם 12 חודשים במצטבר.

גוף מס' 1 - שם הגוף –

תקופה של 12 חודשים ברציפות בהן סופקו השירותים – מחודש _____ עד חודש _____.

הריני להצהיר כי במהלך התקופה של 12 החודשים לעיל בוצעו עבור הגוף –

- בקרות לקוח סמוי טלפוניות או פרונטליות במצטבר.

- בקרות צילתוק (צלצול ניתוק – בדיקת זמינות שלוחה) או בקרות אחרות

במצטבר.

שם איש קשר בגוף _____

תפקיד - _____

טלפון - _____

**גוף מס' 2 - שם הגוף –**

תקופה של 12 חודשים ברציפות בהן סופקו השירותים – מחודש _____ עד חודש _____.

הריני להצהיר כי במהלך התקופה של 12 החודשים לעיל בוצעו עבור הגוף –

- בקרות לקוח סמוי טלפוניות או פרונטליות במצטבר.
- בקרות צילתוק (צלצול ניתוק – בדיקת זמינות שלוחה) או בקרות אחרות במצטבר.

שם איש קשר בגוף _____

תפקיד - _____

טלפון - _____

גוף מס' 3 - שם הגוף –

תקופה של 12 חודשים ברציפות בהן סופקו השירותים – מחודש _____ עד חודש _____.

הריני להצהיר כי במהלך התקופה של 12 החודשים לעיל בוצעו עבור הגוף –

- בקרות לקוח סמוי טלפוניות או פרונטליות במצטבר.
- בקרות צילתוק (צלצול ניתוק – בדיקת זמינות שלוחה) או בקרות אחרות במצטבר.

שם איש קשר בגוף _____

תפקיד - _____

טלפון - _____

ככל שהניסיון המפורט בלעיל אינו של המציע עצמו, אלא מתקיים במלואו או אצל גורם אחר לפי המותר בתנאי הסף 3.3, להלן מידע בדבר בעל הניסיון הרלוונטי. מובהר כי ככל שהניסיון הוא של המציע עצמו אין צורך למלא או לרשום דבר בסעיף זה.

- ☐ מציע שהוא שותפות רשומה – שם השותף או המנכ"ל _____ ; ת.ז. _____.
- ☐ מציע שהוא חברה – שם בעל המניות _____ ; ת.ז. _____ שיעור בעלות במציע _____ % ; שם המנכ"ל _____ ; ת.ז. _____.
- ☐ משתתף שהוא עמותה – שם היו"ר או מנהל העמותה _____ ; ת.ז. _____.

עמוד 27 מתוך 71



ניקוד איכות –

א. שירותי סקר ובקרת שביעות רצון תקופה ממושכת –

שם הגוף	תקופת שירותים	מתן	כמות צילתוקים או בקרות אחרות שבוצעו	כמות לקוח סמוי/פרונטליות או אחרות	שם איש קשר בגוף לו סופקו שירותים	שם איש קשר של איש קשר

ב. סה"כ עבור לקוחות המציע, במהלך התקופה שמשנת 2019 עד 2024 כולל בוצעו על ידי המציע כ- בקרות צילתוק. _____

שם הגוף	מועד מתן שירותים	כמות צילתוק בקרות	שם ותפקיד איש קשר בגוף לו סופקו שירותים	מס' טלפון איש קשר בגוף

עמוד 28 מתוך 71



ג. סה"כ עבור לקוחות המציע, במהלך שנת 2024 בוצעו כ- _____ בקרות לקוח סמוי טלפוניות.

שם הגוף	מועד מתן שירותים	כמות בקרות לקוח סמוי טלפוניות	שם ותפקיד איש קשר בגוף לו סופק שירותים	מס' טלפון איש קשר בגוף

ד. ניסיון המציע באספקת שירותי סקר ובקרת שביעות רצון (לקוח סמוי) עבור רשויות מקומיות במהלך התקופה משנת 2021 ואילך

רשות מקומית – עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית, איגוד ערים, אשכול ערים או תאגיד עירוני שלהם.

מס"ד שם הרשות המקומית/ מועד מתן שם ותפקיד איש קשר טלפון איש קשר
תגאיד עירוני שירותים קשר בגוף לו סופקו שירותים

1.				
2.				
3.				

3. תנאי סף 3.4 –

ברשות המציע מערכת / כלי גרפי לצורך שיקוף תוצאות מדידה, באופן גרפי ומילולי במסך מרכז (Dashboard) (להלן- המערכת) אשר יהיו זמינים לצפיה on-line דרך ממשק בזמן אמת המותאמת גם לצפייה במובייל או בטאבלט וכולל ניהול הרשאות והתראות באמצעות מסרונים ומיילים המשתמש ללקוח אחד לפחות.

עמוד 29 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה
חתימה + חותמת המשתתף: _____



- ☐ הריני לאשר כי ברשות המציע מערכת/כלי גרפיקי כאמור בשם- _____
- ☐ אין ברשות המציע מערכת/כלי גרפיקי כאמור

4. **תנאי סף 3.6** - פרטי הרפרנט / המועמד אשר יספק לעירייה את השירותים מטעם המציע:

שם המועמד - _____

מס' ת.ז. _____

המועמד הינו – (יש לסמן X) בריבוע הרלבנטי –

☐ עובד שכיר של המציע החל מחודש _____

☐ בעל מניות במציע.

☐ שותף במציע.

☐ המציע עצמו.

השכלה/ הכשרה של המועמד - - (יש לסמן X) בריבוע הרלבנטי ולצרף העתק תעודת השכלה/ הכשרה וכן קו"ח של המועמד –

☐ אקדמאית

☐ הכשרה מקצועית.

☐ אחר.

מצ"ב תעודה.

5. למועמד _____ שנות ניסיון (לפחות 5 שנים במצטבר) בתחום ביצוע סקרים/ בקורות שביעות רצון .

להלן פירוט הניסיון כאמור של המועמד -

שם הגוף לו נתן המועמד שירותים	התקופה בה סיפק המועמד את השירותים	סוג השירותים שבוצע	פרטי איש קשר אצל הלקוח
	החל מחודש _____ שנת _____ ועד לחודש _____ שנת _____ / עד היום		שם: _____ תפקיד: _____ טלפון: _____
	החל מחודש _____ שנת _____		שם: _____

עמוד 30 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



שם הגוף לו נתן המועמד שירותים	התקופה בה סיפק המועמד את השירותים	סוג השירותים שבוצע	פרטי איש קשר אצל הלקוח
	ועד לחודש _____ שנת _____ / עד היום		תפקיד: _____ טלפון: _____
	החל מחודש _____ שנת _____ ועד לחודש _____ שנת _____ / עד היום		שם: _____ תפקיד: _____ טלפון: _____
	החל מחודש _____ שנת _____ ועד לחודש _____ שנת _____ / עד היום		שם: _____ תפקיד: _____ טלפון: _____
	החל מחודש _____ שנת _____ ועד לחודש _____ שנת _____ / עד היום		שם: _____ תפקיד: _____ טלפון: _____
	החל מחודש _____ שנת _____ ועד לחודש _____ שנת _____ / עד היום		שם: _____ תפקיד: _____ טלפון: _____

6. **תנאי סף 3.7** - הריני מצהיר כי כנגד המציע לא עמדו במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז ולא עומדות, נגדו ו/או מי מבעלי המניות שלו ו/או מי ממנהליו, הליכים משפטיים ו/או תביעות משפטיות הנוגעות לכינוס נכסים ו/או פשיטת רגל ו/או לפירוק ו/או לתביעות חוב שיש בהן כדי להשפיע על תפקוד המציע.

בנוסף, הריני מצהיר כי נכון למועד הגשת ההצעה המשתתף לא מוכרז כ"לקוח מוגבל" כמשמעותו בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א – 1981, ולא קיימת לגבי המשתתף אזהרת "עסק חיי".

עמוד 31 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



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

חתימת המצהיר/ה

אישור עו"ד

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפניי, _____, עו"ד מ.ר. _____, אשר משרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפניי.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך



מסמך א' (7) - הצהרת מציע מערכת

הצהרת מציע מערכת

אנו הח"מ _____ מצהירים בזה כדלקמן :

1. הננו עושים שימוש כחוק אך ורק בתוכנות מקור וזאת בהתאם לכל תנאי הרשיונות המתירים לעשות בהן שימוש כחוק .
2. באפשרות המציע להעמיד לרשות העירייה מערכת /תוכנה לניהול הסקרים והבקורות – בדגש על מתן הרשאה לצפייה בנתונים הרלבנטיים לעירייה בכל עת. על המציע להיות מי שלא חלה עליו כל מניעה ו/או הגבלה למכור המוצרים והתוכנות הנ"ל ו/או להעמידם לשימוש העירייה ו/או להתקנים ו/או לתחזקם ו/או לשדרגם ו/או להתאימם לצרכי העירייה .
3. הננו מתחייבים בזאת לשפות את העירייה בכל מקרה של תביעת צד שלישי הקשורה בהפרת הזכויות, כאמור לעיל, בכפוף לכך שהעירייה הודיעה לנו על קיום התביעה, ואפשרה לנו להתגונן מפניה, בדרך של ניהול התביעה מטעם העירייה או הגעה להסדר פשרה לסילוקה.

חתימת המציע: _____

תאריך: _____



מסמך א' (8) - מידע מציע

תבנית מסמך מידע אודות המציע ומועמד המוצע

מידע אודות המציע

- שם המציע ומספר זיהוי (ח.פ. / ע.מ.):

- מידע כללי אודות ותק וניסיון של המציע בתחום :

- יכולת גיבוי אצל המציע למפעיל מוצע וצוותי העבודה המיועדים לעבוד עמו ו/או תחתיו:

מידע אודות רפרנט מוצע

****מצורפים להצעה - קורות חיים של רפרנט מוצע *****

- שם מלא ות.ז. של מועמד :

- הצגת הניסיון של המועמד ורקע מקצועי בליווי לקוחות גדולים, בדגש על עיריות בפרט ורשויות מקומיות אחרות:



- זמינות, יכולת התמודדות עם מצבים חריגים :

- דוגמאות של פעולות שננקטו ע"י רפרנט מוצע בתחום _____ באופן אישי עבור רשויות מקומיות/גופים ציבוריים אחרים :

- דוגמאות של פתרון תקלות/ ניהול תקלות שבוצעו על ידי רפרנט מוצע עבור רשויות מקומיות/גופים ציבוריים אחרים :



מסמך ב' - הצהרת המשתתף

אנו הח"מ, לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מגישים בזאת הצעתנו למכרז פומבי מס' 12/24 מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

- הננו מצהירים בזה, כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, כי ערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו, וכן בחנו את כל הגורמים האחרים המשפיעים על ההוצאות הכרוכות בביצוע והשירותים וכי בהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
- לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי העירייה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, אלא על האמור במסמכי המכרז בלבד. כן הננו מצהירים בזה, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
- אנו בעלי הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לאספקת השירותים נשוא המכרז, הן מבחינת המימון והן מהבחינה המקצועית, בהתאם לכל מסמכי המכרז.
- אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז והצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז ולראייה אנו מצרפים את כל המסמכים הנדרשים. ידוע לנו כי במידה ולא נצרף מסמך ו/או אישור מן המפורטים דלעיל, ועדת המכרזים עלולה לפסול את הצעתנו. עוד ידוע לנו כי לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולפנות לצדדים שלישיים ו/או ולדרוש מאתנו להציג כל מידע/ מסמך נוסף אשר יידרש להוכחת כשירותנו, ניסיונו, מומחיותנו, אפשרויות המימון, התאמתנו לאספקת השירותים וכיו"ב. אם נסרב למסור מידע או מסמך כאמור, רשאית הוועדה להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
- אנו מקבלים על עצמנו לבצע את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במכרז בלא כל הסתייגות.
- יש לנו את כל האמצעים הטכניים, המקצועיים וכל הציד הנדרש וכוח האדם המקצועי והמימון על מנת לבצע ולהשלים את אספקת השירותים במועדים הנקובים במסמכי המכרז, ואנו מתחייבים לעשות כן אם נזכה במכרז.
- המחירים הכוללים בהצעתנו, כפי שנרשמו על ידינו בהצעתנו, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות באספקת השירותים נשוא תנאי המכרז על פי תנאי המכרז, עפ"י הכלול במפרט הטכני לרבות רווח, וכל הוצאה אחרת, לא כולל מע"מ.
- הננו מתחייבים כי במידה ונזכה במכרז והעירייה תתקשר אתנו בהסכם, נבצע את נשוא המכרז בשלמות.
- כן ידוע לנו כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו, לרבות בהסכם, מחייבת אותנו גם אם לא הוזכרה במפורש במסמך זה.
- אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
- הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך 90 (תשעים) יום מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו, כי העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף ההצעה למשך עד 90 (תשעים) יום נוספים, וכי אם לא נאריך הצעתנו זו לכשנידרש, נחשב כמי שחזר בו מהצעתו, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית העירייה על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.
- אנו מסכימים, כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו משום הצעה לא-חוזרת, כאמור בסעיף 3 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973 ובקבלתה על ידכם ייכרת הסכם מחייב בינינו לבינכם.
- היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי במועד שנידרש לכך על ידכם, נמציא את כל המסמכים והאישורים שעלינו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות ההסכם, חתום כדין, ערבות הביצוע והאישור על עריכת ביטוחים.
- בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

עמוד 36 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



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

חתימה וחותמת המציע: _____

אישור עו"ד - להגשת הצעה ע"י תאגיד :

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ ח.פ. _____ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי המשתתף הוא תאגיד רשום בישראל, וכי ביום _____ חתמו בפניי על הצהרה זו ה"ה _____ בשם המשתתף, כי נתקבלו אצל המשתתף כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המשתתף ועל פי כל דין לחתימת המשתתף על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

_____ חותמת + חתימת עוה"ד

_____ תאריך

אישור עו"ד - להגשת הצעה ע"י יחיד (עוסק מורשה שאינו תאגיד) :

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ מ.ז. _____ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי ביום _____ חתמו בפניי על הצהרה זו ה"ה _____ בשם המשתתף, כי נתקבלו אצל המשתתף כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי כל דין לחתימת המשתתף על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

_____ חותמת + חתימת עוה"ד

_____ תאריך



מסמך ג' - חוזה

שנערך ונחתם בנס ציונה, ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין : עיריית נס ציונה
מרחוב הבנים 9 נס- ציונה

(להלן: "העירייה") - מצד אחד -

ל בין :

ח.פ.ע.מ. _____
מרח' _____
ע"י מורשי החתימה ה"ה :
ת.ז. _____
ת.ז. _____
דוא"ל : _____
טלפון : _____
(להלן: "הספק")

- מצד שני -

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה (להלן: "המכרז")

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז ועל בסיס הצהרותיו והתחייבויותיו במסגרת המכרז בחרה העירייה בהצעתו כזוכה במכרז ;

והואיל וכחלק מתנאי המכרז נקבע כי הספק יחתום עם העירייה על חוזה זה ;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

- 1.1 המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו ובחזקת תנאיו.
- 1.2 כותרות הסעיפים באות לצורך הנוחות בלבד ואין לפרש תנאי מתנאי הסכם זה לפיהן.
- 1.3 הנספחים המפורטים להלן הינם חלק בלתי נפרד מההסכם וייקראו יחד עימו:
 - 1.3.1 **נספח א'** – נוסח ערבות ביצוע.
 - 1.3.2 **נספחים ב', ב'1** – הוראות ביטוח ואישור לקיום ביטוחים.
 - 1.3.3 **נספח ג'** – מפרט טכני/ מפרט שירותים.

עמוד 38 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה
חתימה + חותמת המשתתף: _____



2. הגדרות

בחווה זה תהא למונחים הבאים המשמעות כמוגדר להלן:

- "הספק"** כהגדרתו בכותרת החוזה, ולרבות נציגיו, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים, ולרבות כל ספק משנה הפועל בשמו או מטעמו בביצוע העבודה.
- "המנהל"** מנהל אגף שירות בעירייה או מי שיוגדר מעת לעת על ידי העירייה לצורך ניהול ההתקשרות ו/או מי מטעמו של המנהל.
- "המדד"** מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומו.

3. הצהרות הספק

הספק מצהיר בזאת כדלקמן:

- 3.1. כי קרא את ההסכם על נספחיו, הבינו והגיש את הצעתו במכרז על בסיס האמור בהסכם זה ובמסמכי המכרז וכי לא תהא לו כל טענה ו/או תביעה בשל חוסר הבנה ו/או פרשנות כזו או אחרת של תנאי ההסכם.
- 3.2. כי הוא בעל הניסיון, הידע, האמצעים (לרבות הפיננסיים), הכלים, כוח האדם המוסמך והמנוסה וכל הדרוש לביצוע כלל התחייבויותיו בהסכם זה ובהתאם להצעתו במכרז.
- 3.3. כי אין כל מניעה חוקית ו/או אחרת להתקשרותו בהסכם זה ו/או לבצע הוראה מהוראות הסכם זה ו/או כי במסגרת מתן השירותים מכוח הסכם זה לא יפגע בזכויות צד שלישי כלשהו.
- 3.4. כי יודיע ללא דיחוי על כל ניגוד אינטרסים אשר עלול להיווצר בינו ו/או מי מעובדיו לבין העירייה, ויצג כל אפשרות לחשש לפיו לא יוכל לבצע איזה מהתחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 3.5. כי יש בידיו, ויהיו בידיו לאורך כל תקופת ההסכם, כל הרישיונות, האישורים וההיתרים הדרושים על פי דין לביצוע השירותים על ידו ולכל שירות נלווה אחר הדרוש לביצוע השירותים. מבלי לגרוע מתוקף התחייבויותיו והצהרתו האמורה, הוא מצהיר ומתחייב, כי יודא, כי לאורך כל תקופת ההסכם, יחזיק בכל הרישיונות וההיתרים, ויעמוד בדרישות כל דין, בכל הקשור למתן השירותים על פי הסכם זה, לרבות בכל הקשור לאבטחת המידע, הכל- לפי המקרה ובכפוף להוראות הסכם זה. מובהר למען הסר ספק כי ההוראה לעיל חלה אף ביחס לרישיונות ואישורי שימוש בתוכנות הנדרשות למתן השירותים.
- 3.6. כי הוא בקיא, מעודכן ומכיר את הדרישות השונות הנוגעות במישרין ובעקיפין למתן השירותים לעירייה, לרבות כל דרישות הדין, העירייה והרשויות המוסמכות בנוגע לשמירה על פרטיות, אבטחת מידע, סודיות ובטיחות, הן דרישות החלות על העירייה בהיותה גוף ציבורי והן כאלו החלות ביחס לעצמו ולגורמים השותפים לפעילותו, והוא מתחייב להקפיד על דרישות אלו הקפדה יתרה וללא כל סייג.
- 3.7. כי הוא מודע לחשיבות הזמינות השוטפת והמידית הנדרשת ממנו והעמידה בלוחות הזמנים והתקציבים, וכי ישמור ויודא זמינות מידית לטובת מתן השירותים לעירייה, לרבות בחגים ומועדים חריגים, לרבות בשעות בלתי שגרתיות לאורך כל שעות היממה ובייחוד בעתות חירום.
- 3.8. כי ינהג ביושר ובנאמנות כלפי העירייה ו/או מי מטעמה תוך יחסי אמון מרביים וכי ימסור לעירייה מידע נכון ושלם, על כל דבר ועניין הנוגע למתן השירותים.

4. עיקרי ההתקשרות

- 4.1. הספק יעניק לעירייה שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויית התושב עבור עיריית נס ציונה, השירותים יסופקו בהתאם לדרישות המפרט הטכני, נספח ג' להסכם זה.
- עמוד 39 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



4.2. אחת לחודש ובהתאם לצרכי העירייה, תוציא העירייה לספק תוכנית עבודה נדרשת שתפרט את סוג הבקורות/ פעולות/ כמות בקורות נדרשת באותו חודש. תוכנית העבודה תהיה נתונה לשינויים בהתאם להנחיות העירייה. למען הסר ספק, התשלום הינו ע"פ ביצוע בפועל.

4.3. הספק יבצע את השירותים לפי הוראות המנהל והעירייה, בהתאם לדרישות המפרט, תוך שמירת קשר ותיאום רצוף ושוטף מול כל גורם רלוונטי נוסף ו/או אחר שתקבע העירייה לצורך קידום הפעילות האמורה.

4.4. הספק מקבל על עצמו, ללא שהדבר גורע מאחריותו וללא שהדבר יוצר יחסי עובד מעסיק, את פיקוח ובקרת העירייה והמנהל והוא מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות העירייה כפי שיהיו מעת לעת.

4.5. השירותים יוענקו במשרדי הספק ו/או בכל אתר אחר כפי שתמצא העירייה לנכון. הספק מתחייב להתייצב לפגישות במשרדי העירייה ו/או בכל אתר אחר עליו תורה העירייה, לפי הנחיות המנהל.

4.6. הספק מצהיר כי ידוע וברור לו שאין הוא מוסמך לגרום לחיובה של העירייה בכל התחייבות שהיא, משפטית ו/או כספית, אלא אם קיבל לשם כך אישור מראש ובכתב ממורשי החתימה של העירייה.

4.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ומהוראות הדין והרשויות המוסמכות, הספק יהא כפוף לנוהל העבודה ואבטחת מידע של העירייה, כפי שיעודכנו מעת לעת, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי-וירוס והפצה פנימית וחיצונית בדואר אלקטרוני. על הספק להתעדכן באופן שוטף מול המנהל בכל הנוגע לקבלת נוהלי העבודה והעדכונים בהם.

4.8. הספק חייב לוודא כי כל הפועלים מטעמו במסגרת מתן השירותים לעירייה מצוידים או יצוידו על ידו בצויד ובכלים הנדרשים לשם מתן השירותים, לרבות רכבים, מחשבים ניידים עם תוכנות מתאימות וכל חומרה שתידרש, טלפונים סלולריים וכיו"ב.

4.9. הספק מתחייב לספק לעירייה את השירותים שתצטרך ובכל היקף שיידרש על ידה, בזמינות מלאה בכל עת.

העירייה אינה מתחייבת להיקף שירותים מינימאלי או מקסימאלי כלשהו. העירייה אינה מתחייבת לבלעדיות במתן השירותים על ידי הספק בתחום המכרז והיא רשאית להתקשר עם גורמים נוספים, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לצורך קבלת השירותים ו/או חלקם, לרבות נושאים ו/או מטלות שנמסרו לטיפולו. לספק לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה כנגד העירייה בקשר להוראות סעיף זה.

5. העסקת כח אדם מקצועי

5.1. הספק יעמיד מנהל פרויקט מטעמו שירכז את מערך הבקורות עבור העירייה. אשר ישמש כאיש קשר ונציג מטעמו מול העירייה ויוודא מימוש מלא ומוצלח של ההתקשרות לפי החוזה ונספחיו כמו כן, מתחייב הספק כי השירותים יבוצעו ע"י בקרים/סוקרים שעברו הכשרה מתאימה..

מנהל הפרויקט יהיה אותו גורם אשר הוצג על ידי הספק במסגרת הצעתו למכרז.

מנהל הפרויקט ידווח למנהל מטעם העירייה על התקדמות הפרויקט באופן שוטף, ובפרט ידווח על כל עיכוב ו/או בעיה.

לעירייה תהיה את הזכות לדרוש מהספק להחליף את מנהל הפרויקט מטעמים שיפורטו בפני בספק, והספק יהיה מחוייב לעשות כן בתוך זמן סביר ולא יאוחר מ- 7 ימים ממועד דרישה.

ככל שהספק יעמיד מנהל פרויקט שאינו פועל לשביעות רצונה המלא של העירייה ו/או יחליף את מנהל הפרויקט ללא אישור מראש ובכתב של העירייה בגורם אשר זהותו תאושר על ידה, ייחשב המקרה כהפרה יסודית של ההתקשרות מצד הספק.

5.2. לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה מתחייב הספק להעמיד למשך כל תקופת החוזה על חשבונו הוא ובמסגרת התמורה לפי החוזה, כוח אדם מיומן, מהימן ואיכותי. כמו כן מתחייב הספק לספק את כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים על ידי כח האדם כאמור.

עמוד 40 מתוך 71



עלות העסקת כל כח האדם הנדרש לשם מתן השירותים כלולה בתמורה שלפי הצעת הספק במכרז. העירייה תהיה רשאית בכל עת, לדרוש מהספק החלפת עובד שייראה לה בלתי מתאים, מטעמים שיוצגו לספק, והספק מתחייב למלא דרישות העירייה תוך הזמן שתקבע העירייה.

מוסכם ומוצהר בזאת כי זכותה של העירייה לדרוש החלפת עובד כאמור לעיל, אין בה כדי ליצור יחסי עובד מעסיק בין עובדי הספק לבין העירייה.

5.3. הספק מצהיר ומתחייב כי לא הוא ולא עובדיו הורשעו בעבירות שיש עימן קלון /או בכל עבירה על חוקי המגן והוא מתחייב שלא להעסיק עובד שהורשע כאמור. כן מתחייב הספק, לנקוט בכל האמצעים המותרים בדין על מנת להבטיח את מניעת העסקתו של עובד כאמור.

הספק מצהיר כי הוא האחראי הבלעדי כלפי העירייה לטיב ביצוע עבודת עובדיו, לרבות עובדי קבלני משנה מטעמו. אין בעצם ההסכמה של העירייה להעסקת קבלן משנה בכדי לשחרר את הספק מאחריותו הבלעדית בהתאם לחוזה זה.

5.4. מודגש בזה, כי הספק הינו במעמד עצמאי וכי אין ולא יהיו יחסי עובד ומעסיק בין העירייה לבין הספק /או מי מעובדיו /או מי מטעמו.

לא תהיינה לספק /או למועסקים על ידו על פי הסכם זה זכויות של עובדים אצל העירייה והם לא יהיו זכאים לכל פיצוי /או הטבות כלשהן בקשר לביצוע השירותים על פי הסכם זה /או ביטולו /או סיומו /או הפסקתו מכל סיבה שהיא.

למען הזהירות, מוסכם בזאת כי הספק ישפה את העירייה בגין כל סכום אשר תחויב העירייה לשלם על פי פסק דין או הסכם פשרה בגין תביעה של מי מעובדי הספק לרבות פסק דין או קביעה בעניין יחסי עובד- מעסיק בין מי ממועסקי הספק ובינה, כולל הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין, בתוספת פיצוי מוסכם בשיעור 10% מסך כל הסכומים הללו, וזאת בתוך 30 ימים מדרישת העירייה. העירייה תודיע לספק על כל תביעה כאמור שתתקבל אצלה ותאפשר לו להתגונן בפניה.

5.5. בכל מקרה בו הספק אינו תאגיד –

- הספק מצהיר ומדגיש בזאת כי ביקש להעניק את השירותים לעירייה במתכונת זאת של נותן שירותים, בהתאם לשיקוליו הפרטיים השונים ובכלל זה שיקוליו הכלכליים וכי הוא אינו מעוניין להיות במעמד של עובד שכיר .
- הספק מצהיר בזאת, כי מתכונת זאת מובנת לו, מקובלת עליו ולא נכפתה עליו וכי אין לו כל רצון כי יתקיימו יחסי עבודה בינו לבין העירייה.
- הספק מצהיר בזאת, כי הובהר לו וידוע לו שהליך קליטת ואיוש משרת עובד ברשות מקומית מחייב קיומם של מספר תנאים ובכלל זה אישור נחיצות משרה, הליך מכרז לקליטת עובד והליכי מינוי כמתחייב ע"פ חוק בלעדיהם לא ניתן להעסיק עובדים. הספק מצהיר כי הובהר לו שהליכים אלה לא ננקטו טרם חתימת הסכם זה ולצורך קבלת השירותים נשוא הסכם זה ומשכך התנאים האמורים אינם מתקיימים ולא יתקיימו בעניינו.
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל מצהיר הספק כי ברור לו ומוסכם עליו כי התמורה המפורטת בהסכם, מבוססת על הצהרותיו לעיל, המצג שיצר כלפי העירייה, והנחתה של העירייה כי בינו לעירייה אין ולא מתקיימים יחסי עובד ומעסיק.
- ידוע והובהר לספק כי אילו היה מועסק ע"י העירייה כעובד (ובנוסף להליכי קליטת עובד המתחייבים ע"פ דין בהיות העירייה רשות מקומית), לכל היותר היה משולם שכרו של הספק כעובד עירייה שכיר באותו תפקיד או בתפקיד דומה ובהתאם לוותק של העובד הרלבנטי (להלן - השכר הראוי).
- אי לכך מסכים הספק כי בכל מקרה בו יתבע מהעירייה זכויות שעילתן בקיום יחסי עובד ומעסיק או יקבע ע"י ערכאה שיפוטית או כל גורם אחר, כי בינו לעירייה מתקיימים יחסי עובד ומעסיק, יחושב שכרו של הספק בהתאם לשכר הראוי.

עמוד 41 מתוך 71



- למען הסדר הטוב, מובהר בזאת כי בתמורה הנקובה בהסכם נכללות עלויות שונות ובכלל זה עלויות מעסיק, המהוות 40% מהתמורה. משכך וככל שיקבע כי בין הצדדים מתקיימים יחסי עבודה, על הספק יהיה להשיב לעירייה את ההפרש בשיעור 40% מהתמורה בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כחוק מתאריך תשלום התמורה ועד התשלום בפועל.

5.6. האמור בסעיף זה יחול בין אם תועלה התביעה כלפי העירייה ע"י הספק ובין אם תועלה ע"י עובד של הספק ו/או ע"י חליפם ו/או עזבונם ו/או יורשיו ו/או צד ג' אחר הקשור בו ובהקשר זה יראו את הספק ו/או את עזבונו כמחויבים בהשבה דלעיל לפני ביצוע תשלום כלשהו לספק ו/או עזבונו ו/או חליפיו.

6. תקופת ההתקשרות

6.1. ההתקשרות עם הספק הינה לתקופה של 24 חודשים החל מיום _____ ועד ליום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות הבסיסית"). ששת חודשי ההתקשרות הראשונים הינם לתקופת ניסיון במהלכן תהיה רשאית העירייה לסיים את ההתקשרות בכל עת.

לצדדים שמורה הזכות להסכים על הארכת תקופת ההתקשרות הבסיסית בתקופות נוספות של עד 12 חודשים כל אחת, ובלבד שסך כל תקופת ההתקשרות לרבות הארכותיה לא תארך יותר מ-60 חודשים.

6.2. העירייה תהיה רשאית להפסיק את ההתקשרות בכל עת ומכל סיבה שהיא במהלך תקופת ההתקשרות, על ידי משלוח הודעה בכתב לספק לפחות 30 יום מראש, מבלי שתהיה חייבת בתשלום פיצוי כלשהו עקב הפסקת ההתקשרות. לספק לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות כלשהן בקשר להחלטת העירייה לפי סעיף זה – בכל עילה שהיא.

6.3. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי הסכם זה, מכל סיבה שהיא ובכל עת שהיא, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירותים שניתנו על ידו לעירייה ו/או לספק אחר שיבוא במקומו. בתוך כך, יפעל הספק להעברת כל המידע, הנתונים, המסמכים, שהוכנו על ידו או שהגיעו לידו או שנאספו על ידו במסגרת הסכם זה לעירייה, לשביעות רצונה המלאה.

במידה והספק לא יעמוד בהוראות המעבר הנ"ל תעמוד לעירייה זכות לפי שיקול דעתה הבלעדי בנוסף לכל פיצוי מוסכם לחלט את ערבות הביצוע של הספק. אי-עמידה בלוחות הזמנים למסירה והעברה גם הם יהיו סבה מספקת לחילוט ערבות הביצוע.

6.4. בכל מקרה בו הסתיימה ההתקשרות, במועדה או טרם מועדה ובכל עילה שהיא, יהא הספק זכאי לתמורה היחסית עד למועד סיום ההתקשרות לפי האמור לעיל בפרק התמורה, בכפוף לזכויות העירייה לקיזוז.

7. התמורה

7.1. תמורת מתן השירותים בפועל וכנדרש עפ"י הסכם זה, תשלם העירייה לספק תמורה ע"פ ביצוע בפועל בהתאם למחירי הצעתו של הספק כאמור **במסמך ד'** למכרז ובכפוף לתוכנית העבודה הנדרשת. למען הסרס פק התשלום הינו ע"פ ביצוע בפועל בלבד.

7.2. התמורה תעודכן בתום כל שנת התקשרות בהתאם לשיעור השינוי במדד המחירים לצרכן כאשר מדד הבסיס הינו המדד הידוע במועד האחרון הגשת ההצעות למכרז ואילו המדד הקובע הינו המדד הידוע בתום כל שנת התקשרות. בין מועד עדכון אחד למשנהו לא יחול כל עדכון ו/או שינוי בתעריפים. מובהר כי לא ישולמו לספק הפרשי הצמדה ו/או הפרשי שער כלשהם ו/או כל תוספת אחרת בכל עילה שהיא, למעט הפרשי הצמדה כאמור לעיל.

עמוד 42 מתוך 71



- 7.3. בראשית כל חודש ועד היום ה-5, יגיש הקבלן את חשבונית המס/עסקה באמצעות פורטל הספקים בכתובת: <https://citybiz.co.il> בגין השירותים שניתנו על ידו. החשבון יכלול פירוט בגין העבודות והשירותים שסופקו על ידו **בפועל** בחודש הקודם. לחשבון יצורף דו"ח בגין שירותים שבוצעו.
- 7.4. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו במלואו או בחלקו או שלא יאשרו כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ויעבירו לגזברות העירייה בתוך 14 ימים מיום הגשתו למנהל, בצרוף חשבונית מס שתומצא לו על ידי הקבלן, על גובה התמורה המאושרת.
- תשלום בגין חשבוניות ו/או חלקי חשבוניות לא מאושרים יעוכב ללא כל חבות עד לבירור הסופי ואישורם ע"י המנהל.
- 7.5. הגזברות תשלם לקבלן את הסכום שאושר כאמור לעיל, תוך 45 יום מהיום בו נתקבלה החשבונית בגזברות העירייה.
- מובהר בזאת כי המצאת החשבונית ע"י הקבלן כאמור לעיל הינה תנאי הכרחי לתשלום התמורה וכי במקרה של איחור בהמצאתה ימנו 45 הימים האמורים לתשלום, החל מיום המצאתה לגזברות העירייה.
- 7.6. הספק לא יהיה רשאי להעלות כל דרישות ו/או טענות כלפי העירייה בגין עיכובים בתשלום הנובעים מחוסר פרטים בחשבונית או עקב קיומם של פרטים.
- 7.7. התמורה האמורה לעיל, היא סך כל התמורה שהספק יהא זכאי לה בגין מתן השירותים והיא מלאה וסופית, ולא תשונה מכל סיבה שהיא, והיא כוללת את כל הוצאותיו של הספק במסגרת הסכם זה ולצורך ביצועו, לרבות עלויות תוכנות וחומרות, רישיונות, עלויות נסיעה, כוח אדם, ציוד, חומרים וכל הוצאה ועלות בקשר למתן השירותים, זולת הצמדה כמפורט לעיל.
- 7.8. סכומים המגיעים לעירייה מהספק, לרבות במקרה של פיצויים מוסכמים ו/או נזקים שנגרמו בשל מעשה ו/או מחדל של הספק, תהא העירייה רשאית לקזזם מהתמורה לספק.

8. אחריות בנזיקין ושיפוי

- 8.1. הספק מתחייב כי השירותים ינתנו בהתאם לדרישות כל דין, תקן והנחיית הרשויות המוסמכות, ובתוך כך בהתאם לדרישות הבטיחות בעבודה.
- 8.2. הספק יהיה אחראי לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש שיגרמו לעירייה ו/או לעירייה ו/או למי מטעמן ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מביצוע הסכם זה ו/או ממעשה או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו ו/או ספקי המשנה בקשר עם ביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו כי העירייה ו/או מי מטעמה לא תהיה אחראית בצורה כלשהי לנזקים שיגרמו לו ו/או למי מטעמו בשל מתן השירותים על פי הסכם זה ומתחייב לפצות ולשפות את העירייה ו/או מי מטעמה בגין כל נזק מכל מין וסוג שהוא ו/או כנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי אדם כלשהו, נגדה ו/או נגד מי מטעמה, לרבות ההוצאות המשפטיות ושכ"ט עו"ד שיגרמו להם, והכל בכפוף לכך שהעירייה תודיע בכתב לספק על דבר התביעה ו/או הדרישה כאמור ותאפשר לו להשתלב בהליכי ההגנה כנגד תביעה ו/או דרישה כאמור.
- 8.3. הספק אחראי לפי דין כלפי כל עובד שלו או אדם אחר המועסק בשירותו ו/או ספקי המשנה לנזקים לגוף ו/או לרכוש שייגרמו להם תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר עם, במישרין או בעקיפין, קיום התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 8.4. הספק ינקוט בכל האמצעים למניעת נזק או אובדן לאדם או לרכוש, במהלך תקופת ההתקשרות.

9. ביטוחים

מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין מתחייב הספק למלא אחר הוראות הביטוח המופיעות ב"נספח הביטוח" וב-"אישור עריכת הביטוח" המצורפים **בנספחים ב' ו-ב'1 להסכם**, בהתאמה.

עמוד 43 מתוך 71



10. ערבות ביצוע

- 10.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית לעירייה על פי כל דין ו/או הסכם, ימציא הספק לעירייה, עם החתימה על הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת העירייה, בנוסח המופיע **בנספח א'** להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו, בסך של 15,000 ₪ (ובמילים: חמישה עשר אלף ש"ח).
- 10.2. **מסירת ערבות הביצוע הינה תנאי עיקרי וראשוני לקבלת תמורה כלשהי בקשר להתקשרות זו.**
- 10.3. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הינו המדד הידוע ביום הכנת הערבות. מובהר, למען הסר ספק, כי המצאת ערבות הביצוע מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לספק בהתאם להסכם זה.
- 10.4. ערבות הביצוע תהיה בתוקף לתקופה של לפחות שנה מחתימת ההסכם. ערבות הביצוע תחודש על ידי הספק מפעם לפעם באם תבקש העירייה להאריך הסכם זה, וחידוש הערבות כאמור יהיה תנאי לזכאותו של הספק לכל תשלום שהוא עבור השירותים שיוספקו על ידו בתקופת ההארכה.
- 10.5. מוסכם כי העירייה תהיה רשאית לממש את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים, וזאת בכל פעם שהעירייה תהיה סבורה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והבלתי ניתן לערעור, כי הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו על פי כל דין ו/או הסכם זה ו/או במקרה בו נגרמו לעירייה נזקים אשר מחובת הספק לשפותה בגינם על פי הוראות הסכם זה וכל דין.
- 10.6. כדי למנוע כל ספק, הוסכם בזאת בין הצדדים כי העירייה תהא רשאית לקזז את נזקיה והוצאותיה מכל תשלום אשר מגיע ו/או יגיע לספק ואין בכך כדי לגרוע מזכות העירייה למימוש הערבות כאמור לעיל.

11. קבלני משנה, המחאת ההסכם, קיזוז

- 11.1. בכל מקרה בו יבקש הספק להסתייע בקבלני משנה לצורך ביצוע שירותים על פי חוזה זה, יהיה הדבר כפוף ומותנה באישור מראש ובכתב על ידי המנהל מטעם העירייה. למען הסר ספק מובהר כי העירייה תהיה רשאית לסרב לבקשת הספק להסתייע בקבלני משנה או לקבוע תנאים לצורך כך, וזאת מכל סיבה שהיא, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי. אין בהעסקת קבלן משנה ו/או במעשה ו/או מחדל של קבלן משנה כאמור בכדי לגרוע מאחריותו המלאה של הספק ביחסיו מול העירייה.
- 11.2. הספק אינו רשאי להסב ו/או להעביר איזו מזכויותיו או מחובותיו על פי הסכם זה, כולם או מקצתם לכל צד שלישי שהוא אלא אם ניתנה לכך הסכמת העירייה מראש ובכתב. כל מסירה או העברה בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף. זכויותיו של הספק לפי הסכם זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- העירייה רשאית להסב את הזכויות ו/או חובותיה לפי הסכם זה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ובלבד זכויותיו של הספק לקבלת התמורה לא תפגענה.
- 11.3. העירייה תהיה זכאית לקזז כל סכום שעשוי להגיע לה מהספק בהתאם להסכם זה ו/או מכל מקור אחר, מכל סכום שהיא חייבת בתשלומו לספק ו/או לנכות הסכום, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה. העירייה תמסור לספק הודעה בדבר קיזוז סכומים כאמור.
- 11.4. לספק לא תעמוד זכות קיזוז ו/או עכבון כלשהי כלפי העירייה.

עמוד 44 מתוך 71



12. היעדר ניגוד עניינים

- 12.1. הספק מצהיר בזה כי הוא ו/או מי מטעמו מכירים את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים בשירות הציבורי בכלל וברשויות המקומיות בפרט, וכי אין במועד חתימת הסכם זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם מתן השירותים נשוא הסכם זה של הספק ו/או מי מטעמו. לפי דרישת העירייה, הספק וכל מי מטעמו יחתמו על כל הסדר ניגוד עניינים.
- 12.2. הספק ו/או מי מטעמו מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים. אם ובמידה וייווצרו מצבים בהם יתעורר חשש לניגוד עניינים, במהלך מתן השירותים על פי הסכם זה או כתוצאה מהם, ביחס לספק ו/או מי מטעמו, בין אם לפי דעתו ובין אם לפי עמדתה של העירייה, הספק מתחייב להודיע על כך מיידית לעירייה ולפעול בהתאם להוראותיה. העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות ככל שלא תמצא הסדר מניח את הדעת מבחינתה, ולספק לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה בשל כך.
- 12.3. לעניין סעיף זה, "הספק ו/או מי מטעמו" – לרבות מועסקים מטעמו, בני משפחה של הספק ותאגיד שהספק, עובדיו ומועסקיו או בני משפחותיהם הינם בעלי עניין בהם. "בני משפחה" ו"בעל עניין" יפורשו בסעיף זה כהגדרתם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1968.
- 12.4. הוראות נוהל משרד הפנים לבדיקה ולמניעת חשש לניגוד עניינים בהעסקת יועצים חיצוניים ברשויות המקומיות, שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/2011 (להלן: "הנוהל"), הינן חלק בלתי נפרד מחוזה זה, מצ"ב כנספח להסכם ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.
- 12.5. אם חל שינוי במהלך ההתקשרות על פי הסכם זה, בתוכן הצהרותיו של הממונה בשאלון שמילא על פי הנוהל, חובתו של הממונה לפנות לממונה המשפטי של העירייה ולמסור לו בכתב את מלוא המידע הרלוונטי ולפעול על פי הנחיותיו.
- 12.6. מילוי הוראות הנוהל הינו תנאי מהותי בהסכם זה, והפרתו הינה הפרה מהותית של החוזה.

13. שמירת סודיות

- 13.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, ידיעות שהגיעו אליו, בין במישרין ובין בעקיפין, במהלך תקופת ההתקשרות או אחריה. הספק לא ימסור ידיעה כאמור לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלה אלא אם קיבל הרשאה בכתב מהעירייה, וכן, לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע גישה של צד שלישי כלשהו למידע כלשהוא בכל צורה בה יהיה אגור וכדי להבטיח כי עובדיו, מועסקיו ו/או כל אדם מטעמו לא יעבירו ידיעות כאמור לכל אדם או גוף.
- 13.2. המונח "ידיעות" משמעו: כל מסמך, מידע, הוראות עבודה, נוהלי ביצוע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, לרבות נתונים אודות העירייה ו/או תושבי העירייה ו/או צד ג' כלשהו. בלי לגרוע מהאמור לעיל, אין הכוונה למידע שהיה בגדר "נחלת הכלל" טרם תחילת מתן השירות או שהפך ל"נחלת הכלל" לאחר מכן ו/או (1) מידע שכבר היה ידוע לספק במועד קבלת המידע הסודי שלא מאת העירייה; (2) מידע שהגיע ו/או יגיע לידיעת הספק מגורמים אחרים וללא הפרת התחייבותו על פי מכרז זה; (3) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של העירייה; (4) ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה שאינם ייחודיים למשרד; (5) מידע אשר גילויו נדרש על פי צו של רשות מוסמכת.
- 13.3. הספק אינו רשאי להשתמש בכל חומר שהגיע אליו עקב אספקת השירותים לצורך אספקת שירותים אחרים או לצורך אחר כלשהו. הספק אחראי לכך כי אף אחד מעובדיו ו/או מועסקיו ו/או שלוחיו ו/או כל אדם הפועל מטעמו לא ישתמשו בכל מסמך או חומר כאמור. האמור לעיל, אינו חל לגבי מסירת מסמכים או חומר למי מעובדי הספק או למי מטעמו לצורך ביצוע התחייבויות של הספק על פי הסכם זה.



- 13.4. הספק מצהיר כי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 על תקנותיו וההשלכות הנובעות ממנו, מוכרות וידועות לו, לעובדיו, למועסקיו ו/או למי מטעמו.
- 13.5. הספק מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו שיועסקו בביצוע העבודות על פי חוזה זה, ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות, מהימנות ותוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין, לרבות כל דבר חקיקה הנוגע לפרטיות וצנעת הפרט.
- 13.6. הספק מתחייב להחתים את עובדיו על התחייבות לשמירת סודיות בכל הנוגע למתן השירותים לעירייה וטרים תחילת השירותים, אלא אם מסר לעירייה הודעה בכתב ולפיה עובדיו חתומים על התחייבות לשמירת סודיות החלה, בין היתר, גם על ההתקשרות דנן ועל מידע של העירייה. הפרת התחייבות עובד לשמירת סודיות תהווה הפרה של התחייבות הספק כלפי העירייה.
- 13.7. מוסכם בזאת כי התחייבויות הספק בעניין שמירת סודיות אינן מוגבלות בזמן.
- 13.8. הוראות פרק זה משלימות ונוספות להוראות אחרות במכרז בכל הקשור, לסודיות, פרטיות ואבטחת מידע.

14. הפרה וביטול ההסכם

- 14.1. הפר הספק תנאי או התחייבות הכלולים בהסכם זה או בכל דין, יחויב הוא לתקן את ההפרה עד למועד אשר נדרש לכך על ידי העירייה.
- באם לא תיקן הספק את ההפרה או לא תיקנה בתוך המועד שנדרש, יהווה הדבר הפרה יסודית אשר בגינה רשאית העירייה לבטל את ההסכם, כל זאת מבלי לפגוע בכל זכות מזכויותיה האחרות של העירייה לפי הסכם זה או על פי הדין ולרבות זכות לפיצויים מוסכמים ו/או חילוט ערבות וכו'.
- ככל שההפרה שביצע הספק אינה מאפשרת תיקון בדיעבד לפי שיקול דעת העירייה, או ככל שמדובר בהפרה מתמשכת שלא תוקנה או חוזרת על עצמה, תחשב ההפרה כהפרה יסודית כאמור לעיל.
- 14.2. במקרה של הפרה יסודית תהיה העירייה זכאית לכל סעד ותרופה משפטיים העומדים לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהזכויות לעיל תהיה העירייה רשאית לבטל את ההסכם לאלתר, לתבוע פיצויים בגין הפרתו, להעביר ביצועו לגורם אחר וכו'.
- 14.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ו/או בכל מקום אחר בהסכם, הרי שהאירועים הבאים ייחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה ויזכו את העירייה בכל הזכויות המוקנות לה על פי ההסכם ועל פי כל דין במקרה של הפרה יסודית:
- 14.3.1. הטלת עיקול זמני או קבוע על ידי בית משפט או על ידי לשכת הוצאה לפועל לגבי נכסי הספק או זכויותיו, כולם או חלקם, והעירייה מצאה כי העיקולים כאמור פוגעים ביכולת הספק לקיים את התחייבויותיו על פי הסכם זה, והעיקולים לא הוסרו בתוך 30 יום ממועד ביצועם.
- 14.3.2. נתקבלה החלטה של הספק בדבר פירוק מרצון, או הוגשה על ידו בקשה לפירוק אשר לא בוטלה תוך 30 יום, או ניתן צו פירוק כנגד הספק או אם ניתן צו הקפאת הליכים כנגד הספק ו/או כינוס נכסים נגד הספק, או במקרה שהספק אינו תאגיד אם הגיש בקשה להכריזו כפושט רגל או/אם הוכרז הספק כפושט רגל או/אם ניתן כנגדו צו כינוס נכסים.
- 14.3.3. כשהוכח להנחת דעתה של העירייה כי הספק מסתלק מביצוע ההסכם או מפסיק ביצועו ו/או כאשר הוא מתרשל בביצוע מתן השירותים.
- 14.3.4. כשהספק מסר את ההסכם כולו או מקצתו לאחר, או מעסיק ספק משנה בביצוע ההסכם ללא הסכמת העירייה מראש ובכתב.

עמוד 46 מתוך 71



14.3.5. כשיש בידי העירייה מידע המניח את דעתה, לפיו הספק או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד או טובת הנאה כלשהי בקשר עם חוזה זה או ביצועו.

14.3.6. התברר בכל שלב כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר למכרז ו/או חתימת החוזה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית אשר לדעת העירייה היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עמו.

14.4. פיצויים מוסכמים

14.4.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזאת כי העירייה תהיה רשאית להפחית מתמורה ו/או לגבות מהספק פיצויים מוסכמים, בכל מקרה בו הקבלן לא ביצע את השירותים כמתחייב ע"פ ההסכם ו/או בהתאם למועדים נשוא הסכם זה ו/או בכל מקרה בו הספק לא מילא אחר התחייבויותיו, לרבות כמפורט להלן-

הפרה	פיצוי מוסכם	הערה
ליקוי בביצוע בקרה – שלא תוקן	50% מעלות בקרה	בנוסף לא ישולם עבור הבקרה הספציפית
אי עמידה בתוכנית עבודה הפוגעת באמינות המידע/ רציפות המידע במערכת	2,000 ₪	לכל מקרה
אי קיום דרישות המנהל	2,000 ₪	לכל מקרה
תקלה טכנית במערכת - אי מתן תמיכה טכנית שירות מרחוק היעדר זמינות אי מתן תמיכה טכנית/ שירות מרחוק /היעדר זמינות /	500 ש"ח	לכל מקרה
אי ביצוע הדרכה במועד שנקבע /בהתאם לדרישות המפרט הטכני	1,000 ₪	חד פעמי
תקלה במערכת שלא תוקנה /היעדר יכולת לצפות בנתונים	2,000 ₪	לכל מקרה
דיווח שגוי /טעות בדיווח (לדוגמא ביקורת לשלוחה שלא רשומה, ביקורת בשעה שהיא לא שעת הפעילות של העירייה)	2,000 ₪	לכל מקרה
דיווח כוזב	30,000 ₪	וביטול הסכם

14.4.2. הפיצוי המוסכם כאמור יופחת מסכום החשבונית הכולל שיוציא הספק לעירייה.

14.4.3. אין באמור כדי לגרוע מכל סעד אחר העומד לעירייה על פי כל דין ו/או על פי יתר מסמכי המכרז, וכי כל זכויות העירייה הן במצטבר.

14.4.4. כל סכומי הקיזוז כוללים מע"מ ויהיו צמודים למדד הבסיס כמפורט לעיל.

עמוד 47 מתוך 71



14.4.5. הסכומים כאמור יופחתו מסכום החשבונית הכולל שיוציא הספק.

14.4.6. למען הסר ספק, אין בתשלום הפיצויים המוסכמים לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומדים לרשות העירייה ע"פ דין ו/או ע"פ ההסכם וכל זכויות העירייה הן במצטבר.

14.4.7. למען הסר ספק, יובהר כי לא תוטל סנקציה מבלי שניתנה לספק התראה להסדרת הטעון הסדרה ו/או תיקון ובלבד שמדובר על הפרה ראשונה ולא על הפרה חוזרת ונשנית ובלבד שהנזק יתוקן תוך זמן סביר מרגע קבלת הדרישה, כפי שתועבר לספק מראש ובכתב. יובהר כי החלטת העירייה לעניין "זמן סביר" לתיקון הנזק הינה עליונה ומכרעת ולספק לא תהיה כל דרישה או תביעה מכל סוג ומין שהם לעניין זה. עוד יובהר כי כל פיצוי אשר יושת על הספק לא יותנה בהמצאת הוכחות לנזק.

15. מידע -

15.1. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הקבלן מחויב להעביר לעירייה את כל החומר שברשותו שהופק ונערך לצורך הפעילות או את כל העבודה שנעשתה עבור העירייה עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה. מובהר כי הקבלן אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו. עוד מובהר כי כל חומר שהופק ו/או נערך ו/או בוצע על ידי הקבלן לצורך ביצוע השירותים הינו קניינה של העירייה בלבד. הספק יעביר את הנתונים וישתף פעולה עם הספק החליפי שיבוא במקומו.

15.2. כן מחויב הקבלן לאפשר לעירייה או לכל ספק אחר מטעמה, גישה מלאה לכל הנתונים והמידע, התייעוד והגיבוי המצויים בידי הספק, וכן גישה מלאה לכל המערכות לצורך הסבת הנתונים, או המשך הפעילות המלאה של השירותים עד לתחילת פעילותו של ספק אחר.

15.3. המידע והידע המצוינים לעיל כוללים את כל הנתונים הגולמיים, הנתונים המחושבים כולל פרוט האלגוריתמים לפיהם חושבו, נתוני הגיבויים ופורמט הגיבוי, נתוני אב, תנועות, מסמכים סרוקים, תמונות, אינדקסים, טבלאות משתמשים, הרשאות, וכל סוגיה הנתונים כולל טבלאות המפרטות את מבנה הנתונים.

15.4. כל המידע והנתונים בבסיסי הנתונים במערכת הינם קניינה הבלעדי של העירייה. הנתונים שיאוחסנו במערכות המידע, המחשבים ובפרט בבסיסי הנתונים (databases) של הספק הם רכושה של העירייה. הספק מתחייב להעביר, בכל עת, את הנתונים בחלקם או בשלמותם לידי העירייה או לידי נציגה מייד עם קבלת הדרישה מהעירייה.

15.5. הספק יעביר את הנתונים לעירייה בתבנית מוכרת. הספק לא יהיה רשאי לגבות כל תשלום נוסף עבור שליפת הנתונים, הפקת הנתונים למדיה, העברת הנתונים, הספקת תיעוד של מבנה הנתונים וכל שירות אחר הקשור להעברת הנתונים לעירייה או לבא כוחה.

15.6. המזמין הינו הבעלים הבלעדי של כל המידע, הנתונים והחייבים שהופקו ויופקו במערכת ו/או בתוכנות ו/או במידע המצוי במאגרי הנתונים של המערכת ו/או התוכנות והמזמין רשאי לבצע במאגרי נתונים אלו כל שימוש, על-פי שיקול דעתו וללא כל תמורה נוספת לספק בגין כך.

15.7. המזמין רשאי להעביר נתונים מן המערכת ו/או ממאגר הנתונים כאמור - למערכת חדשה, שתירכש מספק אחר, מבלי שלספק תהא כל טענה או תביעה בקשר לכך. הספק יסייע ככל הנדרש בהעברת הנתונים כאמור, ללא תשלום נוסף בגין כך, ולספק לא תהא כל זכות עכבון ביחס לדרישה זו והוא מתחייב למלא אחריה ללא סייג.

15.8. למען הסר ספק, לספק אין בעלות ו/או זכויות כלשהן במידע המצוי במאגר הנתונים של המערכת, ככל שהוא נוגע לענייניה של העירייה ו/או העירייה ואין לו כל רשות לעשות בו שימוש, שלא לצורכי אספקת השירותים בלבד.

15.9. זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות במערכת ו/או בתוכנות עצמן תישארנה בידי בעליהן. המזמין אינו רשאי להעביר את המערכת לאחר, ללא אישור הספק לכך מראש ובכתב, פרט לשימושים המותרים בהתאם להסכם ולמכרז. כמו-כן, למזמין לא תהא בלעדיות בשימוש במערכת זו והספק רשאי לשווק את המערכת גם לגורמים אחרים.

עמוד 48 מתוך 71



- 15.10. הספק מצהיר ומתחייב כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי המידע.
- 15.11. הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע והסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.
- 15.12. הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המועצה. הספק יהיה פטור מן הדרישה להחתים את עובדיו על התחייבות לשמירת סודיות אם עובדיו חתומים על התחייבות לשמירת סודיות החלה, בין היתר, על מידע של העירייה, ובתנאי שהפרת התחייבות עובד לשמירת סודיות תהווה הפרה של התחייבות הספק כלפי העירייה.
- 15.13. הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
- 15.14. הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת. הספק יתקין תוכנת הגנה תקינה ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה.
- 15.15. מובהר בזה כי הספק הינו המחזיק במאגר המידע כמשמעותו בחוק ובתקנות הרלוונטיות והעירייה הינה בעל המאגר על כל המשתמע מכך.
- 15.16. באחריות הספק לוודא כי המאגר ירשם כחוק, הספק ימנה מנהל מאגר מידע ויפעל לרישום היותו כמחזיק במאגר המידע כחוק. הספק יפעל בהתאם להוראות כל דין לשמירה ואבטחת המידע ובכלל זאת מצהיר ומתחייב הספק כי הוא עומד בכל תקנות והחוקים הרלבנטיים למאגרי המידע.
- 15.17. אי מילוי ההוראות בסעיף זה יהווה הפרה יסודית של ההסכם והעירייה תהיה רשאית לחלט מיידית את ערבות הבנקאית הנזכרת לעיל.
- 15.18. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.
- 16. העירייה – מפעל חיוני**
- 16.1. הספק מצהיר כי ידוע לו שהעירייה היא "מפעל חיוני" ו/או "מפעל למתן שירותים קיומיים". הספק מתחייב בזאת כי במידה ויוכרז ע"י הרשויות המוסמכות מצב חירום ו/או מצב מיוחד בעורף ו/או אסון וכיו"ב מקרים אלו, תחולנה הוראות הדין הרלוונטיות ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או כל דין רלוונטי אחר ו/או הוראת כל רשות מוסמכת, גם על עובדיו במסגרת השירותים אותם הוא מספק לעירייה, אשר ימשיכו בביצועם גם בתקופת החירום כאמור, זולת במקרה של הוראה מפורשת מאת הגורמים המוסמכים בעירייה.

17. כללי

- 17.1. הימנעות העירייה מלעשות שימוש בזכויות המוקנות לה על פי ההסכם במקרה מסוים או הסכמה לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים - אין בה ולא תפורש כוויתור על זכות מזכויותיה, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.
- 17.2. לכל שינוי או תיקון להסכם זה לא יהיה תוקף אלא אם כן ייעשה במסמך בכתב חתום על ידי שני הצדדים.

עמוד 49 מתוך 71



17.3. כתובות הצדדים יהיו כאמור בכותרת ההסכם כל הודעה תחשב כשנמסרה בתוך 5 ימים ממועד משלוחה בדואר רשום, או במועד משלוחה בפקסימיליה - בכפוף לאישור טלפוני לקבלתה, או במועד מסירתה במסירה אישית או במועד משלוח בדואר אלקטרוני - בכפוף לאישור בכתב על קבלתה.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

הספק (חותמת + חתימת מורשי חתימה)

העירייה

אישור עו"ד לחתימת הספק

אני הח"מ _____, עו"ד של _____ (להלן: "הספק") מאשר בזה כי ביום _____ חתם בפני _____, ת.ז. _____, ואם זה תאגיד - חתמו בפני על הסכם זה דלעיל ועל כל יתר מסמכי המכרז ה"ה _____, ת.ז. _____, ו- _____, ת.ז. _____, שהנם רשאים לחתום ולהתחייב על-פי דין בשם הספק וכי התקבלו אצל הספק כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות שלו ועל פי כל דין לחתימת הספק על הסכם זה וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המפעיל בקשר להסכם זה ומימושו המלא.

עו"ד,



נספח א' - ערבות ביצוע

ערבות זו אינה ערבות הגשת המכרז

לכבוד

עיריית נס ציונה

א.ג.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס'

1. עפ"י בקשת _____ (להלן : "המבקש") הנונו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 15,000 ₪ (להלן : "סכום הקרן") בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסכום הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן : "הפרשי ההצמדה"), בקשר להסכם _____ בנס ציונה.
2. סכום הקרן יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או ע"י כל מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה (להלן : "המדד").
 "המדד היסודי" יהיה המדד של חודש _____ שנת _____ שפורסם ביום ה- 15 לחודש _____ שנת _____ (נקודות).
 "המדד החדש" לעניין חישוב הפרשי הצמדה יהיה המדד שפורסם לאחרונה לפני ביצוע תשלום על ידינו עפ"י כתב ערבות זה.
 אם במועד ביצוע תשלום על-פי כתב ערבות זה יתברר כי המדד החדש עלה לעומת המדד היסודי, יוגדל סכום הקרן כשיעור העלייה של המדד החדש לעומת המדד היסודי.
 אם המדד החדש יהיה נמוך מהמדד היסודי או שווה לו, אזי נשלם לכם את סכום הקרן בסכומו המקורי ללא כל הפרשי הצמדה.
3. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסכום הקרן בתוספת הפרשי הצמדה כאמור בסעיף 2 לעיל, מיד עם קבלת דרישתכם הראשונה בכתב, שתגיע אלינו תחומה על ידיכם, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה לבסס או לנמק דרישתכם ו/או זכאותכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.
- אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.
4. ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.
5. ערבותנו זו תהא בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל. כל דרישה על-פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהא ערבותנו בטלה ומבוטלת, אלא אם התקבלה דרישתכם להאריך תקפה טרם פג תקפה.
6. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק

עמוד 51 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף : _____



נספח ב' - הוראות ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות הספק קיימת את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **נספח ב'1**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**", לפי העניין), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
- א. חבות מעבידים - מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
- ב. נוסחי הפוליסות - על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
2. ללא צורך בכל דרישה מצד העירייה, על הספק להמציא לידי העירייה, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי העירייה אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
- בכל פעם שמבטח הספק יודיע לעירייה, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי העירייה או מי מטעם העירייה, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. לעירייה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומץ על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
5. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי העירייה וכי המבטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי העירייה. כמו כן יכלול בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבטח כי ביטוחי הספק לא יצומצמו, ולא יבוטלו, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי העירייה, 30 יום מראש.
6. הספק 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.
7. מוצהר ומוסכם כי זכויות העירייה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על העירייה או על מי מטעם העירייה כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
8. הספק פוטר את העירייה ואת הבאים מטעם העירייה מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי העירייה ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
9. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח "מקיף" לכלי הרכב. על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוח הרכוש כמפורט בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.
10. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי העירייה וכלפי הבאים מטעם העירייה; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

עמוד 52 מתוך 71



11. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם.
מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי העירייה ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.
12. אם לא יבצע הספק את הביטוחים אשר עליו לערוך על פי הסכם זה, תהא העירייה רשאית, אך לא חייבת, לערוך את הביטוחים תחת הספק ולשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ריבית ו/או הפרשי הצמדה, והעירייה תהא רשאית לנכות סכומים אלה מכל סכום שיגיע ממנה לספק בכל זמן שהוא וכן תהא רשאית לגבותם מהספק בכל דרך אחרת. אין באמור לעיל כדי להטיל על העירייה חבות כל שהיא לעריכת הביטוחים עבור הספק, והספק מוותר בזה על כל טענה נגד העירייה בדבר עריכת או אי עריכת הביטוחים כאמור, טיבם והיקפם.
13. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת העירייה מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.



נספח ב'1- אישור קיום ביטוחים

אישור קיום ביטוחים				תאריך הנפקת האישור:	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.					
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים למבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור*	
שם עיריית נס ציונה	שם תאגידים עירוניים ו/או חברות קשורות	שם	אופי העסקה: ☐ נדל"ן ☒ שירותים ☐ אספקת מוצרים	☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☒ מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____	
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	☒ אחר: מכרז מסגרת פומבי מתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויית התושב עבור עיריית נס ציונה		
מען הבנים 9, נס ציונה					
מען					
כיסויים					
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	מסב	מסב	מסב	מסב	מסב
רכוש		ביט			309 313 314 316 328
צד ג'		ביט			302 304 305 307 309 315 321 322 328 329
אחריות מעבידים		ביט			309 319 328
אחריות מקצועית		ביט			301 302 304 309 325 327 328 332 (6 חודשים)
חבות מוצר		ביט			302 309 328 332 (12 חודשים)
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):					
088 שירותי תחזוקה ותפעול					
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:					

עמוד 54 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



נספח ג' - נספח תפעולי ומפרט טכני

הפרטים המובאים בסעיף זה להלן הינם כלליים בלבד. הייתה התייחסות אחרת בחוזה או נספחיו, תחייב ההוראה האחרת.

1. הזוכה יספק לעירייה שירותי ייעוץ, בקרת שירות ומדידת חוויות תושב עבור עיריית נס ציונה, בהתאם לתכנית עבודה ו/או הנחיות העירייה מעת לעת, הכל כמפורט בחוזה על נספחיו (להלן: "השירותים").
2. העירייה מעוניינת לבצע מדידות שיפור הזמינות ואיכות השירות של היחידות השונות בה. על כן, השירותים יכללו בין היתר ביצוע בקורות איכות מענה טלפוני, לקוח סמוי בשיחות טלפוניות, לקוח סמוי טלפוני לבדיקת זמינות וחזרה למשיבון, לקוח סמוי פרונטלי בשירותים שונים וכל מטלה נוספת בתחום זה שתבקש, ממזיעים שעומדים בתנאי המכרז על פי כול תנאיו ונספחיו לרבות חוזה ההתקשרות.
3. הפעילות תבצע על בסיס תוכנית עבודה חודשית שתועבר ע"י אגף השירות העירוני בתמהיל בקורות משתנה ע"פ צורך ועפ"י תמונת המצב העירונית.
4. בין השאר, יספק הזוכה את השירותים שלהלן:

- 4.1. בהתאם לדרישות העירייה, תבוצע בקרת שירות סמויה ו/או אחרת לנציגים במוקדים שונים וביחידות העירייה וזאת לצורך מדידת נציגי השירות בהיבטים של מקצועיות, שירותיות וכל מדד אחר שיקבע ע"י העירייה מעת לעת על מנת לאפשר איתור של כשלים/ חוזקות ולשם שיפור, טיוב השירות ומענה לצרכי התושבים ואמנת שירות העירייה.
- 4.2. הביקורת הסמויה תהיה טלפונית/ פרונטלית/אחרת ע"פ הנחיות העירייה, בהתאם לסוגים כפי שיוגדרו ע"י העירייה. המתודולוגיה הנדרשת תהיה בהתאם לדרישות המפרט ו/או כפי שיוגדרו מעת לעת, תכנית עבודה וע"פ הנחיות העירייה. הביקורת כאמור תעשה ע"י סוקרים / בקרים בעלי ניסיון/הכשרה בתחום.
- 4.3. הזוכה יספק לעירייה גישה/ רשיון שימוש במערכת בה ינוהלו וידווחו הבקורות. הבקורות והסקרים ינוהלו במערכת / מודול BI המנתחת נתוני מקור ונתונים תוצאתיים מתוך כל אחת המערכות, ניתוחם ומציגם באופן גרפי ומילולי במסך מרכז (Dashboard) (להלן- **המערכת**) ויהיו זמינים לצפייה **on-line** דרך ממשק בזמן אמת. באתר / במערכת תהיה אפשרות לצפייה וניטור דו"חות מרכזים והשוואתיים שינתחו על פני תקופה את הנתונים שיאספו ע"י העירייה / ביחידות השונות.
- 4.4. קיום הדרכות לנציגי העירייה שישתמשו במערכת, בהתאם לצורך וזאת לא יאוחר מתוך 14 ימי עבודה ממועד התקנה ו/או דרישה. כמו כן במהלך תקופת ההסכם תבוצע הדרכה אחת לשנה בהתאם לצורך.
- 4.5. העמדת רפרנט מטעם הזוכה שיעמוד בקשר ישיר ורציף עם נציגי העירייה ויהיה זמין לפניות העירייה בהתאם לצרכיה, מעת לעת, הרפרנט יעמוד בדרישות הסף וזהותו תאושר ע"י העירייה מראש. יובהר כי החלפה של עובד מטעם הזוכה ללא אישור נציג העירייה תהווה הפרה של ההתקשרות אשר עלולה לגרום את ביטול ההתקשרות באופן מיידי ללא פיצוי.
- 4.6. קיום פיקוח ובקרה על אופן ביצוע השירותים ומסירת דיווחים בנוגע לאספקת השירותים, בהתאם לנדרש במפרט וביתר מסמכי המכרז וכן העברת דיווחים שוטפים לנציג העירייה ותיעוד תוצאות הבקורות השונות, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של העירייה לקיים פיקוח ובקרה גם מטעמה.
- 4.7. יעוץ, מתן המלצות לעירייה, ביצוע מצגת אחת לרבעון, ככל שידרש.

עמוד 55 מתוך 71



4.8. העמדת כח אדם וציוד בהתאם לצורך על מנת לקיים את על התחייבויות הזוכה בהתאם למכרז, לרבות העמדת איש קשר מטעם הזוכה אשר ירכז את מתן השירותים וישמש כאיש הקשר (רפרנט) מול העירייה למשך כל תקופת ההתקשרות.

4.9. מובהר כי העירייה תהיה רשאית להפסיק את ביצוע השירותים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי או לצמצם את היקף השירות ולזוכה לא תהיה כל טענה בדבר שינוי בהיקף השירותים וההצעה הכספית של הזוכה תעמוד בעינה.

4.10. מובהר כי ואין העירייה מתחייבת להעביר עבודות בהיקף מינימלי כלשהוא בכול שנה, כל העברת עבודה תהיה כפופה לאישור תקציבי מראש וחתומת גורמי העירייה. השירותים יינתנו וייעשו בהתאם להוראות מנהלת אגף שירות עיריית נס ציונה, או מי מטעמה.

4.11. מועמד שייבחר יהיה בקיא ומיומן ובעל הכישורים המתאימים למתן שירותים במכרז.

5. סקר שירותים

5.1. **ביקורות צלתוק** - ביקורת זמינות של השלוחה ובדיקת הפתיח הרשמי של העירייה (עובדי העירייה נדרשים למענה בפתיח/ שפה אחידה בה מציגים את שם נותן השירות, ברכת שלום ושם המחלקה).

5.2. **ביקורות זמינות חזרה למשיבון** - בעת חוסר מענה בביקורת על הבקר להשאיר הודעת משיבון (לכל שלוחות העירייה קיים משיבון המתממשק לדוא"ל) עליו לוודא חזרה של השלוחה עד תום 2 ימי עסקים.

5.3. **ביקורות לקוח סמוי טלפוני לאיכות השירות** - תרחיש שירות טלפוני עבור המחלקה – יבנה מראש יחד עם אגף השירות- ביקורת בה תבחן איכות שירות עפ"י מדדים שתחליט הרשות. הביקורת תתעוד בפורמט יחד עם קובץ הקול.

5.4. **ביקורות לקוח סמוי פרונטלי לאיכות השירות** - תרחיש שירות פרונטלי עבור המחלקה – יבנה מראש יחד עם אגף השירות- ביקורת בה תבחן איכות שירות עפ"י מדדים שתחליט הרשות. הביקורת תתעוד בפורמט ביקורת.

5.5. הטמעת כלל הני"ל במערכת דשבורד SAAS על פלטפורמת WEB וגישה ביוזר וססמא. , מערכת דשבורד BI המציגה בכול רגע נתון את כלל נתוני הרשות וניטור הנתונים בזמן אמת.

5.6. **דרישות מינימום במערכת** –

5.6.1. המערכת עם יכולת פילוח נתונים עד רמת השלוחה עם השוואה אחורה בשנים.

5.6.2. למערכת יכולת הנפקת דוחות.

5.6.3. למערכת יכולת התראות המוגדרות מראש עם שליחת מסרונים / דוא"ל בעת חריגות ממדד השירות העירוני.

5.6.4. שמירת נתונים- שמירת היסטוריית נתונים של לפחות 3 שנים אחורה.

5.7. המערכת תאפשר - שיקוף תוצאות מדידה, המותאמת גם לצפייה במובייל או בטאבלט וכולל יכולת ניהול הרשאות והתראות באמצעות מסרונים ומיילים המשתמש ללקוח אחד לפחות. מתן התראות בזמן אמת בדבר נתונים הפחותים ממדד השירות העירוני.

6. המציע יספק דוחות חודשיים/ מצגת חודשית לסיכום הנתונים בהתאם להגדרת הרשות.

עמוד 56 מתוך 71



7. בידי המציע אפשרות הכנסת הקלטות הביקורות למערכת הדשבורד – יתרון.
8. שירות- מענה אנושי בדוא"ל ובטלפון להנפקת נתונים וטיפול בתקלות וזאת בזמינות בשעות פעילות העירייה. ימים א- ה בין השעות 08:00 עד 16:00 .
9. מתן הדרכות על המערכת אחת לשנה וכן בהתאם לצורך הרשות. בכל מקרה תבוצע הדרכה לא יאוחר מתוך 14 ימי עבודה ממועד התקנה.
10. יכולות AI- (לזיהוי טון דיבור, מילים או סגנון- לדוגמא) יתרון.
11. שירותים נוספים =
- 11.1. בנוסף לשירותים כמפורט לעיל תהיה רשאית העירייה מעת לעת לקבל מהספק שירותים נוספים בתחום סקרי שביעות רצון / בקורות שירות וכן שירותים נוספים בתחומים אלו. ככל שתבחר העירייה לממש את זכותה להזמין מהספק שירותים נוספים כאמור, תודיע על כך העירייה לספק מראש ובכתב, והתמורה עבור מתן השירותים הנוספים כאמור תיקבע בהתאם למחיר השוק בניכוי אחוז ההנחה שהוצע במסגרת ההצעה בגין השירותים המפורטים בהסכם.
- 11.2. שירותים נוספים יבוצעו בהתאם להזמנת עבודה/הזמנת שירות נפרד. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי זולת במקרה בו נדרשו במפורש שירותים נוספים מאת הספק – לא תשולם לספק כל תוספת שהיא למחיר בהתאם להצעתו במכרז והתשלום בגין השירותים יהיה בהתאם למחיר המוצע, בהתאם לכמות/היקף שירותים שבוצע בפועל.



נספח ד'

נוהל לבדיקה ולמניעת חשש לניגוד עניינים בהעסקת יועצים חיצוניים ברשויות מקומיות

1. מבוא

הרשויות המקומיות מתקשרות עם סוגים שונים של יועצים חיצוניים על ידי חוזה קבלני לביצוע מטלות שונות. יועץ, כאמור, עלול להיות במצב של חשש לניגוד עניינים בין עבודתו ברשות המקומית לבין עניין אחר שלו, או לבין תפקיד אחר שהוא ממלא.

מטרת נוהל זה הוא לקבוע את ההליך שבאמצעותו יובטח כי טרם העסקתם של יועצים ברשויות המקומיות תיבחן סוגיית ניגוד העניינים לגבי המועמד לתפקיד וינקטו צעדי מנע, לפי הצורך, שימנעו מצבים שבהם עלול להתעורר חשש לניגוד עניינים.

בנוהל זה:

1. "יועץ" – כל מי שהתקשרות בינו לבין הרשות המקומית היא על פי חוזה קבלנו והוא אינו במעמד של עובד הרשות המקומית, לרבות יועצים בהתנדבות או יועצים בשכר סמלי;
2. "היועץ המשפטי" – היועץ המשפטי לרשות המקומית;
3. "שאלון" – שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים;
4. "מנהל יחידה" – מנהל היחידה שבה יועסק היועץ, ובאין מנהל יחידה, יראו את מנכ"ל הרשות המקומית, ובאין מנכ"ל – את מזכיר הרשות המקומית, כמנהל היחידה.

2. חובת הבדיקה של שאלת ניגוד העניינים

- (א) בכל מכרז, או בכל הליך בחירה אחר לתפקיד יועץ ברשות מקומית, התנאי לתחילת עבודתו של המועמד שייבחר הוא בחינת סוגיית ניגוד העניינים ומילוי שאלון, ובמידת הצורך, על פי החלטת היועץ המשפטי, הכנת הסדר למניעת ניגוד עניינים וחתימת המועמד עליו.
- (ב) בדיקת סוגיית ניגוד העניינים, ובמידת הצורך חתימת המועמד על הסדר מתאים למניעת ניגוד העניינים, ייעשו לפני חתימת חוזה העסקה בינו לבין הרשות המקומית וכתנאי לחתימתו.
- (ג) במקרים המתאימים ובמקרה שעשוי להתקיים חשש לניגוד עניינים בהעסקת יועץ לנושא מסוים, על הרשות המקומית להקדים ולבצע הליך בדיקת סוגיית ניגוד העניינים, עוד בשלבי בחירת היועץ וטרם קבלת החלטה על בחירתו.
- (ד) באחריות מנהל היחידה לוודא כי מועמד כאמור לא יתחיל בעבודתו ברשות המקומית או לא ימשיך בעבודתו ברשות המקומית, כל עוד לא הוסדר נושא ניגוד העניינים, כפי שנקבע בנוהל זה.

3. מילוי שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים

עמוד 58 מתוך 71



- (א) לאחר סיום הליכי הבחירה לתפקיד יועץ ברשות המקומית, או ככל שנדרש עוד במהלך הליכי בחירתו של יועץ ברשות המקומית, יפנה מנהל היחידה בכתב אל המועמד בבקשה למלא שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים. המועמד יתבקש להחזיר את השאלון אל היועץ המשפטי של הרשות המקומית כשכל פרטיו מלאים.
- (ב) השאלון יהיה כדוגמת השאלון המצורף להנחיה בנוגע לנוהל לבדיקה ומניעת ניגוד עניינים עבור הרשויות המקומיות.
- (ג) היועץ המשפטי רשאי להוסיף על השאלון כדי להתאימו לתפקיד ספציפי או לתפקידים מסוימים, בהתחשב בדרישות התפקיד ובשאר נסיבות העניין. במסגרת זאת, אם היועץ מבצע עבודות עבור גורמים נוספים, על היועץ המשפטי לבקש את שימת הגופים ו/או הלקוחות שהיועץ עובדיו או משרדו עובדים עבורם. במידת הצורך יוועץ היועץ המשפטי בנושא במנהל היחידה.
- (ד) היועץ המשפטי יקבל את השאלון המלא שהוחזר אליו על ידי המועמד לתפקיד.

4. בחירת שאלת ניגוד העניינים ופתרונה

- (א) היועץ המשפטי יבחן האם, בנסיבות המקרה, קיים חשש לניגוד עניינים בין מילוי התפקיד על ידי המועמד לבין ענייניו האחרים. בחינת קיום חשש לניגוד עניינים עם הנתונים שמסר היועץ בחלק א' של השאלון, תיעשה על ידי היועץ המשפטי עם מנהל היחידה. אם לדעתו של היועץ המשפטי קיים חשש לניגוד עניינים, כאמור, לפי חלק ב' של השאלון, הוא יעביר את המידע הרלבנטי גם לידיעת מנהל היחידה ויוועץ בו.
- (ב) במידת הצורך ידרשו היועץ המשפטי ומנהל היחידה מהמועמד הבהרות לתשובותיו, פרטים נוספים, או התייחסות לעניינים נוספים, בכתב או בעל פה.
- (ג) בבחינת שאלת ניגוד העניינים וגיבוש פתרונה יפעל היועץ המשפטי בהתאם לעקרונות שנקבעו בהנחיה 1.1555 להנחיות היועץ המשפטי לממשלה, בשינויים המחויבים.
- (ד) במקרים שבהם, לדעת היועץ המשפטי, ניתן לנטרל את ניגוד העניינים בין עניינו האחד של המועמד לבין תפקידו ברשות המקומית בדרך של עריכת הסדר למניעת ניגוד עניינים, יערוך היועץ המשפטי הסדר, כאמור, לפי העקרונות המתווים בהנחיית היועץ המשפטי לממשלה שהוזכרה לעיל.
- (ה) אם סבר היועץ המשפטי כי בנסיבות המקרה לא ניתן לנטרל את ניגוד העניינים דרך של עריכת הסדר למניעת ניגוד עניינים, ואין מנוס מלפסול את המועמד לשמש בתפקיד, הוא יעביר את מסקנתו זו להתייחסות המועמד ולאחר קבלת התייחסותו בכתב, ואם לא שינה את דעתו, יעביר את חוות דעתו לראש הרשות המקומית ולאחראי. אם נקבע בחוות דעתו של היועץ המשפטי כי בנסיבות העניין לא ניתן לנטרל את ניגוד העניינים, לא יועסק המועמד על ידי הרשות המקומית בתפקיד זה.
- (ו) יש לציין, כי במקרים שבהם סבר היועץ המשפטי כי נדרשת עריכת הסדר למניעת ניגוד עניינים למועמד, חתימת המועמד על הסדר כאמור תהיה תנאי לחתימת חוזה העסקה עמו.

5. החובה לעדכן את היועץ המשפטי כל אימת שעלול להיווצר חשש לניגוד עניינים במהלך מילוי המשרה

עמוד 59 מתוך 71



היועץ המשפטי יזהיר את המועמד לתפקיד כי האחריות להימנע ממצב של ניגוד עניינים מוטלת בראש ובראשונה עליו. על המועמד מוטלת חובה, כאמור, ובכלל זה מוטלת עליו החובה להיוועץ ביועץ המשפטי בכל מקרה של ספק בדבר יישום הוראות ההסדר, או בסוגיות שלא נצפו מראש העשויות להעמידו במצב של חשש לניגוד עניינים, ולפעול לפי הנחיותיו. כן יזהיר היועץ המשפטי את המועמד כי אם חל שינוי בתוכן הצהרותיו בשאלון, חובתו היא לפנות אל היועץ המשפטי, למסור לו בכתב את מלוא המידע הרלבנטי ולפעול על פי הנחיותיו.

6. החובה לעגן הוראות נוהל זה בחוזה העסקתם של יועצים

יש לעגן את ההוראות של נוהל זה בחוזה ההעסקה של יועץ ולקבוע כי מילוי הנובל הוא תנאי מהותי להעסקתו של היועץ והפרתו תהיה הפרה מהותית של החוזה על כל הנובע מכך.



שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים

מועמד/ת לתפקיד: _____

חלק א' – תפקידים וכהונות**1. פרטים אישיים**

שם משפחה: _____

שם פרטי: _____

ת.ז. | | | | | | | | | | שנת לידה: ____ / ____ / ____

כתובת: רח': _____ עיר/ישוב: _____ מיקוד: _____

מס' טלפון: _____ מס' טלפון נייד: _____

2. תפקידים ועיסוקים

פירוט תפקידים ועיסוקים נוכחיים ותפקידים ועיסוקים קודמים לתקופה של 4 שנים אחורה (לרבות כשכירה, כעצמאית, נושא/ת משרה בתאגיד, כקבלן/ית, כיועץ/ת וכד'). נא להתייחס גם לתפקידים בתאגיד מכל סוג (חברה, שותפות, עמותה וכיו"ב). נא להתייחס לתפקידים בשכר או בהתנדבות (יש לציין במפורש גם תפקידים בהתנדבות).

שם המעסיק וכתובתו	תחומי הפעילות של המעסיק	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה

3. תפקידים ציבוריים

פירוט תפקידים בשירות הציבורי וכהונות ציבוריות שלא צוינו בשאלה 2 לעיל.

נא להתייחס גם לתפקידים נוכחיים ולתפקידים קודמים לתקופה של 4 שנים אחורה.

עמוד 61 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



הגוף	התפקיד	תאריכי מילוי התפקיד

4. חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים

פירוט חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים של תאגידים, רשויות או גופים אחרים, בין אם הם ציבוריים ובין אם שאינם ציבוריים.

נא להתייחס לכהונות נוכחיות ולכהונות קודמות לתקופה של 4 שנים אחורה.

שם התאגיד/ רשות/גוף ותחום עיסוקו	תאריך התחלת הכהונה ותאריך סיומה	סוג הכהונה (דירקטור חיצוני או מטעם בעלי המניות. ככל שמדובר בדירקטור מהסוג השני – נא לפרט גם שמות בעלי המניות שמינו אותך)	פעילות מיוחדת בדירקטוריון, כגון חברות בוועדות או תפקידים אחרים

5. קשר לפעילות הרשות המקומית

האם יש, או היו לך, או לגוף שאתה בעל ענין בו, זיקה או קשר, שלא כאזרח המקבל שירות, לפעילות הרשות המקומית שבה את/ה מועמד/ת לעבוד, או לגופים הקשורים אליו (ובכלל זה זיקה או קשר לתאגידים סטטוטוריים שבשליטת הרשות המקומית שבה את/ה מועמד/ת לעבוד, או לגופים אחרים שהוא קשור אליהם)?

נא להתייחס לזיקות ולקשרים נוכחיים ולתקופה של 4 שנים אחורה.

נא לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

עמוד 62 מתוך 71



"בעל עניין" בגוף לרבות כל מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או מכהן כדירקטור, או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו (אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, בתאגידים הנסחרים בבורסה).

כן/לא.

אם כן, פרט/י:

6. פירוט תפקידים כאמור בשאלות 2-5 לגבי קרובי משפחה

פירוט תפקידים, כאמור, בסעיפים 2-5 לעיל לגבי קרובי משפחתך.

יש להתייחס לתפקידים ולכהונות **בהווה** בלבד.

נא לפרט את שם הקרוב, סוג הקרבה המשפחתית והפרטים הרלבנטיים שנדרשו בשאלות לעיל (למשל, אם בן/בת זוגך חברה בדירקטוריון, יש לפרט את שם התאגיד ותחום עיסוקו, תאריך התחלת הכהונה, סוג הכהונה ופעילות מיוחדת בדירקטוריון).

"קרוב" – בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסומך על שולחן.

¹ חוק ניירות ערך, תשכ"ט-1968

"בעל עניין", בתאגיד –

1. מי שמחזיק בחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק של התאגיד או מכוח ההצבעה בו, מי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של התאגיד או את מנהלו הכללי, מי שמכהן כדירקטור של התאגיד או כמנהלו הכללי, או תאגיד שאדם כאמור מחזיק עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק שלו, או מכוח ההצבעה בו, או רשאי למנות עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהדירקטורים שלו; לענין פסקה זו –

א. יראו מנהל קרן להשקעות משותפות בנאמנות כמחזיק בניירות הערך הכלולים בנכסי הקרן.

ב. החזיק אדם בניירות ערך באמצעות נאמן, יראו גם את הנאמן כמחזיק בניירות הערך האמורים; לענין זה, "נאמן" – למעט חברת רישומים ולמעט מי שמחזיק בניירות ערך רק מכוח תפקידו כנאמן להסדר כמשמעותו לפי סעיף 46(א)(2)(ו) או כנאמן, להקצאת מניות לעובדים, כהגדרתו בסעיף 102 לפקודת מס הכנסה.

2. חברה בת של תאגיד, למעט חברת רישומים.

עמוד 63 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוות הדעת עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



7. זיקות לכפופים או לממונים בתפקיד

האם את/ה ומי שאמורים להיות ממונים עליך (במישרין או בעקיפין), או כפופים לך בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת, מכהנים בכהונה משותפת באירגונים אחרים? האם מתקיימים ביניכם יחסי כפיפות במסגרות אחרות, כמו קשרים עסקיים, קשרי משפחה או זיקות אחרות?

כן/לא

אם כן, פרטי:

8. תפקידים ועניינים שלך או של קרוביך, העלולים להעמידך במצב של ניגוד עניינים

האם ידוע לך על תפקידים ועניינים שלא פורטו לעיל, שלך או של קרוביך, שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

"קרוב" – בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסומך על שולחן.

כן/לא

אם כן, פרטי:

9. תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים של קרוביך האחרים ושל מקרוביך שעלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

עמוד 64 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



האם ידוע לך על תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים אחרים של קרוביך האחרים, שאליהם לא התבקשת להתייחס בשאלות לעיל, או של מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

נא להתייחס גם לאחים ולבני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

נא להתייחס במיוחד לנושאים שעליהם נשאלת בשאלות 1-8 לעיל (לדוגמה תפקידים ועיסוקים של קרובים אלה, חברויות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים, וקשר שיש להם לפעילות הרשות המקומית).

כן/לא

אם כן, פרטי:

10. פירוט קורות חיים ועיסוקים

נא צרף/י בנפרד קורות חיים מעודכנות ליום מילוי השאלון, הכוללות השכלה ופירוט עיסוקים בעבר ובהווה, כולל תאריכים.

חלק ב' – נכסים ואחזקות

11. אחזקות במניות

פירוט החזקת מניות בתאגידים, במישרין או בעקיפין, או שותפות בגופים עסקיים כלשהם, שלך או שלך קרוביך.

(אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968 בתאגידים הנסחרים בבורסה²).

"קרוב" – בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסומך על שולחן.

² חוק ניירות ערך, תשכ"ט-1968

"בעל עניין", בתאגיד –

1. מי שמחזיק בחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק של התאגיד או מכוח ההצבעה בו, מי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של התאגיד או את מנהלו הכללי, מי שמכהן כדירקטור של התאגיד או כמנהלו הכללי, או תאגיד שאדם כאמור מחזיק עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק שלו, או מכוח ההצבעה בו, או רשאי למנות עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהדירקטורים שלו; לענין פסקה זו –

א. יראו מנהל קרן להשקעות משותפות בנאמנות כמחזיק בניירות הערך הכלולים בנכסי הקרן.

ב. החזיק אדם בניירות ערך באמצעות נאמן, יראו גם את הנאמן כמחזיק בניירות הערך האמורים; לענין זה, "נאמן" – למעט חברת רישומים ולמעט מי שמחזיק בניירות ערך רק מכוח תפקידו כנאמן להסדר כמשמעותו לפי סעיף 46(א)(2)(ו) או כנאמן, להקצאת מניות לעובדים, כהגדרתו בסעיף 102 לפקודת מס הכנסה.

2. חברה בת של תאגיד, למעט חברת רישומים.

עמוד 65 מתוך 71



כן/לא

אם כן, פרטי:

שם התאגיד/הגוף	שם המחזיק (אם המחזיק אינו המועמד)	% החזקות	תחום עיסוק התאגיד/הגוף

12. נכסים שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם קיימים נכסים אחרים בבעלותך או בבעלות קרוביך, שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמידך במצב של ניגוד עניינים עם התפקיד שאליו אתה מועמד?

"קרוב" – בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסומך על שולחןך.

כן/לא

אם כן, פרטי:

13. חבות כספים בהיקף משמעותי

האם את/ה, קרוביך או מישהו משותפיך העסקיים, אם ישנם, חייב כספים או ערב לחובות או להתחייבויות כלשהם?

"קרוב" – בן/בת זוג, הורה, צאצא ומי שסומך על שולחןך.

כן/לא

אם כן, פרטי:

עמוד 66 מתוך 71



14. נכסים אחרים העלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על נכסים אחרים, שלא פורטו לעיל, שעשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

נא להתייחס לנכסים שלך, של קרוביך, של מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), של גופים שאתה בעל עניין בהם ושל גופים שקרוביך או מקורביך הם בעלי עניין בהם.

נא להתייחס גם לאחים ולבני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

"בעל עניין" בגוף – לרבות מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או זכויות הצבעה בו, בין במישרין ובין בעקיפין, ו/או מכהן בדירקטוריון או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו.

כן/לא

אם כן, פרטי:

חלק ג' – הצהרה

אני החתום/ה מטה _____ ת.ז מספר _____ מזהיר/ה בזאת כי:

1. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי, הם מלאים, נכונים ואמיתיים;

2. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי, הם מידיעה אישית, אלא אם כן נאמר במפורש כי ההצהרה היא למיטב הידיעה, וזאת במקרה שבו הפרטים אינם ידועים לי במלואם ו/או בחלקם ו/או אינם ידועים לי מידיעה אישית.

3. מעבר לפרטים שמסרתי בשאלון לא ידוע לי על כל עניין אחר שעלול לגרום לי להיות במצב של חשש לניגוד עניינים עם התפקיד;

4. אני מתחייב/ת להימנע מלטפל בכל עניין שעלול לגרום לי להיות במצב של חשש לניגוד עניינים במילוי התפקיד, עד לקבלת הנחייתו של היועץ המשפטי של הרשות המקומית בנושא;

5. אני מתחייב כי במקרה שבו יחולו שינויים בתוכן הצהרותיי בשאלון או יתעוררו, במהלך הדברים הרגיל, סוגיות שלא נצפו מראש, שעשויות להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים, איוועץ ביועץ המשפטי של הרשות המקומית, אמסור לו את המידע הרלוונטי בכתב ואפעל לפי הנחיותיו;



חתימה

תאריך

עמוד 68 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה
חתימה + חותמת המשתתף: _____



מסמך ד' – טופס הצעת מחיר – נספח תמורה

לכבוד

עיריית נס ציונה

א.ג.נ.,

1. כללי

- 1.1. אנו הח"מ לאחר שקראנו את כלל מסמכי המכרז, על נספחיו ומסמכיו, לאחר שחתמנו על כלל ההצהרות והבנו את מהות השירותים הנדרשים מציעים בזאת לבצע עבור העירייה את כל השירותים והעבודות נשוא המכרז בהתאם להצעת המחיר שלהלן להלן הצעתנו לביצוע העבודות נשוא הסכם/מכרז זה, הכל כמפורט במסמכי המכרז והמפרט לעיל.
- 1.2. ידוע לנו כי כל הכמויות המפורטות בטבלה להלן הינן לשם השוואת ההצעות למכרז בלבד, ואין בהן כדי לחייב או להגביל את העירייה לעניין היקף העבודות הנדרשות, וכי התשלום יבוצע על פי כמות העבודות אשר בוצעה בפועל כפי שתוזמן מאתנו על פי צרכי העירייה.
- 1.3. המחירים המפורטים להלן יהיו תקפים לאורך כל תקופת ההתקשרות, והם כוללים את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע העבודות, זולת ככל שהובהר במפורש אחרת.

2. הבהרות

- 2.1. מובהר בזאת כי טופס הצעת המחיר כולל כתב כמויות/מחירון בגין סוגי שירותים בקרות/שירותים. על המציע לנקוב בשיעור ההנחה באחוזים בהתייחס למחירים שכלולים במחירון. שיעור ההנחה כאמור יחול באופן אחיד על כל רכיבי המחירון. אין לנקוב בהנחה שלילית/ תוספת למחיר.
- 2.2. **הצעה שתנקוב במחיר העולה על מחיר מירבי / הנחה שלילית/ תוספת למחיר - תפסל על הסף ולא תובא לדיון.**
- 2.3. התשלום הינו ע"פ ביצוע בפועל בהתאם למחיר המחירון בהפחתת שיעור ההנחה המוצע. לעירייה שמורה בכל עת הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי בכל עת במהלך ההתקשרות לפי מכרז זה להזמין מהספק את השירותים בכל היקף כפי שידרש ו/או לא להזמיןם בכלל ואין כל התחייבות לכלך היקף שהוא. השירותים יבוצעו ע"פ צורך ובכפוף לתקציב.
- 2.4. כל רכיב שייכלל במסגרת ההצעה ו/או הנדרש לעירייה לצורך שימוש מלא במערכות המוצעות ו/או לקבלת מלוא השירותים מהקבלן או ממערכות המוצעות על ידו שלא פורט בהצעה ו/או לא ננקב עבורו מחיר באופן מפורש ייחשב ככלול במחיר המבוקש על ידי המציע וכן כהתחייבויות המציע לספקו במסגרת מילוי כלל דרישות העירייה והצעה זו.

עמוד 69 מתוך 71



מס"ד	רכיב/ שירות	מחיר ליחידה לא כולל מע"מ
1.	אתר/ מערכת - תכנון היקף הבקורות ומאפייניהן, בניית אתר דו"חות דינמי ללקוח (דשבורד) תוך הגדרת משתמשים והתראות בהתאם למבנה ההיררכי שיוגדר על ידי העירייה שימוש שוטף בדשבורד הנתונים ללא כל עלות חודשית/נוספת, כולל ניהול משתמשים והפצת בקורות לפי היררכיה. מצגת PPT להצגת התוצאות והמגמות המסכמות את הפעילות החודשית – אחת לרבעון.	ללא תשלום במחיר הכולל הבקורות
2.	"בקרת איכות המענה (צילתוק)"- בהיקף עד 100 בקורות בחודש	23.5 ₪ לבקרה
3.	"בקרת איכות המענה (צילתוק)"- בהיקף מעל 100 בקורות ומעלה בחודש	22 ₪ לבקרה
4.	בקרה טלפונית בהיקף של עד 50 בקורות בחודש	58 ₪ לבקרה
5.	בקרה טלפונית – בהיקף של מעל ל- 50 בקורות בחודש	55 ₪ לבקרה
6.	בקרה פרונטלית – בהיקף של עד 20 בקורות בחודש	220 ₪ לבקרה.
7.	בקרה פרונטלית – בהיקף של עד 20 בקורות בחודש	199 ₪ לבקרה.

הצעתנו הינה למתן הנחה בשיעור של % _____ למחירי כתב הכמויות. הנחה זו תחול על כל רכיבי כתב הכמויות ואנו מתחייבים לבצע את השירותים ע"פ מחירי כתב הכמויות בהפחתת ההנחה המוצעת על ידנו שתחול על כל אחד מרכיבי כתב הכמויות/מחירון לעיל.

הערות:

1. הצעה בה יירשם מחיר העולה על מחיר מירבי - תפסל על הסף ללא שימוע.
2. על התמורה המוצעת יתווסף מע"מ כשיעורו בדין. התשלום הינו ע"פ ביצוע בפועל. בהתאם למחיר ליחידה (לאחר הנחה) במכפלת כמות שבוצעה בפועל.

3. שירותים נוספים =

3.1 בנוסף לשירותים כמפורט לעיל תהיה רשאית העירייה מעת לעת לקבל מהספק שירותים נוספים בתחום סקרי שביעות רצון / בקורות שירות וכן שירותים נוספים בתחומים אלו. ככל שתבחר העירייה לממש את זכותה להזמין מהספק שירותים נוספים כאמור, תודיע על כך העירייה לספק מראש ובכתב, והתמורה עבור מתן השירותים הנוספים כאמור תיקבע בהתאם למחיר השוק בניכוי אחוז ההנחה שהוצע במסגרת ההצעה בגין השירותים המפורטים בהסכם.

3.2 שירותים נוספים יבוצעו בהתאם להזמנת עבודה/הזמנת שירות נפרד. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי זולת במקרה בו נדרשו במפורש שירותים נוספים מאת הספק – לא תשולם לספק כל תוספת שהיא למחיר בהתאם להצעתו במכרז והתשלום בגין השירותים יהיה בהתאם למחיר המוצע, בהתאם לכמות/היקף שירותים שבוצע בפועל.

עמוד 70 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חוות התושב עבור עיריית נס ציונה

חתימה + חותמת המשתתף: _____



באתי על החתום:

שם המציע: _____ מס' ת.ז. / מס' חברה: _____
 כתובת: _____ טלפון: _____
 פקס: _____ דוא"ל: _____
 תאריך: _____ חתימה: _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם ע"י:
 ה"ה _____ ת.ז. _____ (למילוי כשהמציע הוא אדם).
 ה"ה _____ ת.ז. _____, וה"ה _____ ת.ז. _____
 וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד: _____ ולחייב את התאגיד. (למילוי
 כשהמציע הינו תאגיד).
 תאריך _____ חתימה וחותמת _____, עו"ד

עמוד 71 מתוך 71

מכרז מסגרת פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, בקרת שירות ומדידת חווית התושב עבור עיריית נס ציונה
 חתימה + חותמת המשתתף: _____