

תאגיד המים והביוב מי רהט בע"מ

מכרז פומבי מספר מכ/03/2026

מכרז פומבי לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

אוקטובר 2026

V03 – 14.10.2026

תוכן העניינים

מסמך 1א' – נוסח מודעה לעיתונות בדבר פרסום המכרז	4
מסמך 1ב' – נוסח מודעה בדבר פרסום המכרז ותנאיו	6
כללי	6
תנאי סף להשתתפות במכרז	6
מסמכי המכרז	7
מפגש מציעים	7
שאלות הבהרה	8
הגשת ההצעות	8
דגשים	8
הוראות והנחיות למשתתפים	10
מסמך 2 – הגדרות	11
מסמך 3 – הוראות והנחיות כלליות למשתתפים	18
מסמך 4 – נתונים כלליים בדבר התפלגות צרכני המים ו/או הביוב, צריכת המים ו/או הביוב והיקפי החיוב והגביה בתחום המזמין ובדבר תהליך ההמראה העומד בבסיס דרישות המכרז	49
פרק א' – מבוא	49
פרק ב' – הרקע לכתיבת המכרז	49
פרק ג' – נתונים סטטיסטיים	50
פרק ד' – דוחות מאזן הגביה לשנת 2025 ולמחצית הראשונה של שנת 2026	51
פרק ה' – מספר פעולות האכיפה	56
פרק ו' – שירות פרונטאלי	57
פרק ז' – התפלגות פניות דגיטליות 2025	61
פרק ח' – מידע בדבר אופן והיקפי אספקת שירותי המוקד הטלפוני לביוררים ולתשלומים	61
פרק ט' – הדפסת והפצת חשבונות מים ו/או ביוב	63
פרק י' – פניות בכתב	63
פרק י"א – הוראות קבע	63
מסמך 5 – הסברים בדבר אופן תשלום התמורה לנוות השירות	64
מסמך 6 – אופן בחירת הזוכה	70
מבוא	70
שלב א' – אישור תקינות ההצעה	70
שלב ב' – דירוג ציון האיכות של ההצעה	70
שלב ג' – דירוג הצעות המחיר	75
שלב ד' – מתן ציון ההצעה הכולל ודירוגן של ההצעות	78
מסמך 7 – טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז	81
טופס 1 – הצהרת המשתתף	82
טופס 2 – נוסח כתב ערבות בנקאית (ערבות מכרז)	91
טופס 3 – נוסח כתב ערבות בנקאית (ערבות ביצוע)	92
טופס 4 – תצהיר לפי סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011	93
טופס 5א' – תצהיר בדבר זהות קבלני משנה הנכללים בהצעת המציע	95
טופס 5ב' – תצהיר בדבר עמידת המציע בתנאי הסף	97
טופס 5ג' – תצהיר בדבר עמידת קבלן משנה בתנאי הסף	99
טופס 6 – הצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים ושמירה על טוהר המידות בשירות הציבור	100

טופס 7 – הצהרת המשתתף בדבר היקף ותקופת מתן שירותים	101
טופס 8 – הצהרת המועמד לתפקיד מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה על אמיתות קורות החיים וזמינותו לספק את השירותים למי רהט מטעם המציע	116
מסמך 8 – הסכם לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה	117
נספח א' – מפרט השירותים	156
פרק א' – מבוא – הרכב ותכולת אספקת השירותים	156
פרק ב' – מבנה מחלקת שירות הלקוחות והגביה	157
פרק ג' – תנאי העסקת עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה	158
פרק ד' – הכשרת והדרכת עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה	160
פרק ה' – שירותי המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים	163
פרק ו' – סמכויות הפיקוח של המזמין	179
פרק ז' – הקמת ועדכון בסיס נתוני החיוב והגביה	180
פרק ח' – ריכוז וטיפול במענה לפניות בכתב	182
פרק ט' – ריכוז וטיפול בפניות פרונטאליות ובעל פה	184
פרק י' – הפעלת הפלטפורמה/ות הדיגיטליות/יות שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים	185
פרק י"א – עדכון מספר הנפשות המוכר	185
פרק י"ב – אחריות על הדפסת והפצת חשבונות המים התקופתיים	186
פרק י"ג – טיפול ועדכון דואר חוזר	189
פרק י"ד – טיוב נתונים	189
פרק ט"ו – חובת נותן השירות לחיוב וגביית כלל השירותים והמוצרים	190
פרק ט"ז – אספקת מסופוני קריאה	190
פרק י"ז – אספקת מנ"צ	193
פרק י"ח – שירותי צרכנות מים ועיבודם הלוגי של נתוני הקריאות והצריכה	203
פרק י"ט – הטיפול בהתראות מערכות הקר"מ	212
פרק כ' – אכיפת הגביה	213
פרק כ"א – הסדרה נוהלית של תהליכי העבודה	230
פרק כ"ב – אחריות נותן השירות להכנת טפסים ומסמכים	231
פרק כ"ג – ניהול תורים	232
פרק כ"ד – דוחות ודיווח	233
נספח ב' – אישור על קיום ביטוחי נותן השירות	235
נספח ג' – תצהיר שמירה על סודיות	237
נספח ד' – הצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים – מתן שירותים לרשות מקומית	239
נספח ה' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי – מכרז שירותי צרכנות, חיוב, גביה ואכיפה	241

מסמך א' – נוסח מודעה לעיתונות בדבר פרסום המכרז

מי רהט בע"מ

מכרז פומבי מספר מכ/03/2026

מכרז פומבי מספר מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

מי רהט בע"מ - תאגיד המים והביוב של העיר רהט (להלן: "המזמין"), פונה בזאת לקבלת הצעות למתן השירותים הבאים: תפעול קריאות והתראות מערכת הקר"מ, עיבוד נתוני קריאת מדי הקר"מ וניהול ביצוע בדיקות השטח והשלמות הקריאה, ביצוע פעולות חיוב ואספקת שירותי צרכנות המים, אספקת שירותי הדפסה, הפצה וגביה של חשבונות המים ו/או הביוב, אגרות ודמי הקמה, וכן כל חיוב אחר שיוזר עליו המנהל, גביה, אכיפת הגביה, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירות לקוחות ושירותי קהל ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה במסגרת הקמת, איוש, הפעלת ותחזוקת מחלקת שירות הלקוחות והגביה של המזמין והפעלת שירותים אלה בעיר רהט וביישובים שיכללו בעתיד בתחום שיפוטו של המזמין, הכל כמפורט במסגרת מסמכי המכרז (להלן: "השירותים").

תקופת ההתקשרות הינה למשך 12 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות. למזמין שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות במספר תקופות נוספות בנות 12 חודשים נוספים ו/או חלק מהם ובלבד שסך תקופת הארכה לא תעלה על 48 חודשים נוספים.

השירותים, היקפם ותנאיהם ולרבות תנאי הסף מפורטים במסמכי המכרז.

מציעים פוטנציאליים (ספקי שירותי גביה) יכולים לבקש את קבלת מסמכי המכרז באמצעות הדואר האלקטרוני וזאת, החל מיום א', ה – 25.10.2026, תוך מסירת פרטי התקשרות – שם איש קשר, מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני ומסמכי המכרז יישלחו אליהם באמצעות הדואר האלקטרוני, על פי הפרטים אותם מסרו.

כמו כן ניתן לצפות בנוסח המודעה ובתנאי הסף למכרז באתר המרשתת של המזמין בכתובת: www.m-rahath.co.il וזאת, החל מיום א', ה – 25.10.2026.

מפגש מציעים במסגרת מכרז פומבי מכ/03/2026 יתקיים **ביום א', ה – 1.11.2026 בשעה 12:00 בשיחת וידאו באמצעות הזום**. קישור לשיחת הוידאו יישלח למציעים הפוטנציאליים שמסרו את פרטי ההתקשרות שלהם כאמור, אל כתובת הדואר האלקטרוני אותה שלחו. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקיים יותר ממפגש מציעים אחד, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. **ההשתתפות במפגש המציעים הינה חובה ומהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.**

המציעים מתבקשים לעקוב אחר פרסומי התאגיד באתר המרשתת שלו.

מסמכים שיוגשו על ידי גורם כלשהו שלא השתתף במפגש המציעים ייפסלו על הסף ולא ייכללו במניין המסמכים שיידונו בפני ועדת המכרזים של המזמין!

את ההצעות, בצירוף כל מסמכי המכרז כמפורט בתנאי המכרז, יש להגיש במסירה ידנית בלבד, **בשני העתקים** בתוספת עותק דיגיטלי על גבי התקן זיכרון נייד (DOK) אל תוך תיבת המכרזים במשרדי המזמין הממוקמים במרכז מסחרי רהט בעיר רהט, במעטפה סגורה הנושאת את הרישום "מכרז פומבי מכ/03/2026" ללא כל סימנים מזהים ו/או כיתוב אחר וזאת, לא יאוחר מיום א' – **29.11.2026 בשעה 12:00**. הצעה אשר תישלח בדרך אחרת תיפסל על הסף.

מסמכים שיימסרו לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל ייפסלו ולא ייכללו במניין מסמכי המכרז שיידונו על ידי המזמין.

על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית בלתי מותנית (אוטונומית) בסכום של 100,000 ש"ח בנוסח הנדרש במסמכי המכרז, לטובת המזמין, להבטחת קיום תנאי המכרז, ההצעה, חתימה על ההסכם וקיום הוראותיו.

מציע המעוניין להעלות שאלות הבהרה מתבקש להפנות בכתב, בעברית, ובאמצעות קובץ Word MS בלבד אל כתובת הדואר האלקטרוני othman@m-rahhat.co.il, ולאשר את קבלת הודעת הדואר האלקטרוני ושלמותה באמצעות מספר הטלפון 08-670-7070. שאלות אשר תועברנה באמצעות קובץ PDF לא תיענינה.

על השאלות להיות מנוסחות באופן ברור, ענייני ולכלול במסגרת השאלה את מספר העמוד, מספר הסעיף ותוכן הסעיף אליו מתייחסת השאלה.

תשובות לשאלות ההבהרה יישלחו לכל משתתפי המכרז בדוא"ל חוזר בהתאם לפרטים שימסרו על ידם במסגרת מפגש המציעים או בעת קבלת מסמכי המכרז, זאת בהתאם למועדים שנקבעו במסגרת הליך המכרז.

מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" נעשה לצרכי נוחיות בלבד, והוא אינו בא להכשיר את מסמכי המכרז שיוגשו על ידי המשתתף כדי "הצעה" עפ"י דיני המכרזים.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לנהל מו"מ עם משתתפי המכרז בהתאם להוראות הדין.

המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

בברכה,

נאג'י אבו סויס

מ"מ מנכ"ל (מנכ"ל בפועל)
תאגיד מי רהט בע"מ

מסמך ב' – נוסח מודעה בדבר פרסום המכרז ותנאיו

מי רהט בע"מ

מכרז פומבי מספר מכ/03/2026

מכרז פומבי מספר מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

כללי

מי רהט בע"מ - תאגיד המים והביוב של העיר רהט (להלן: "המזמין"), פונה בזאת לקבלת הצעות למתן השירותים הבאים: תפעול קריאות והתראות מערכת הקר"מ, עיבוד נתוני קריאת מדי הקר"מ וניהול ביצוע בדיקות השטח והשלמות הקריאה, ביצוע פעולות חיוב ואספקת שירותי צרכנות המים, אספקת שירותי הדפסה, הפצה וגביה של חשבונות המים ו/או הביוב, אגרות ודמי הקמה, וכן כל חיוב אחר שיורה עליו המנהל, גביה, אכיפת הגביה, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירות לקוחות ושירותי קהל ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה במסגרת הקמת, איוש, הפעלת ותחזוקת מחלקת שירות הלקוחות והגביה של המזמין והפעלת שירותים אלה בעיר רהט וביישובים שיכללו בעתיד בתחום שיפוטו של המזמין, הכל כמפורט במסגרת מסמכי המכרז (להלן: "השירותים").

תקופת ההתקשרות הינה למשך 12 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות. למזמין שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות במספר תקופות נוספות בנות 12 חודשים נוספים ו/או חלק מהם ובלבד שסך תקופת הארכה לא תעלה על 48 חודשים נוספים.

השירותים, היקפם ותנאיהם ולרבות תנאי הסף מפורטים במסמכי המכרז.

תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז משתתפים, אשר במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז עומדים בכל התנאים המצטברים הבאים:

א. מעמד משפטי

1. מציע שהינו אדם פרטי – המציע הינו תושב ישראל.
2. מציע שהינו שותפות – השותפות רשומה כדין ברשם השותפויות.
3. מציע שהינו חברה – החברה רשומה כדין ברשם החברות.
4. המשתתף הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומחזיק בתעודה לפי חוק העסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ובכל האישורים והמסמכים הנדרשים על פיו.
5. המשתתף ו/או בעל זיקה אליו נעדר הרשעות בפסק דין חלוט, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 2/2011. היה המעוניין להשתתף במכרז תאגיד - היעדר הרשעה כאמור גם לגבי בעלי השליטה בו ומנהליו הבכירים וכל אחד ממורשי החתימה בתאגיד.
6. המשתתף לא הורשע ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 או לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991; אם הורשע ביותר משתי עבירות לפי החוקים האמורים - חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
7. המשתתף ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מנהליו הבכירים אינו מצוי בניגוד עניינים עקב העבודות נשוא מכרז זה.

8. המשתתף הצהיר כי הוא יקפיד אחר הוראות חוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבור, התשנ"ב-1992 ותקנותיו, לרבות מתן גילוי נאות, ככל שיידרש לשם שמירה על טוהר המידות.

ב. ניסיון והתחייבויות

המציע עומד בכל התנאים הבאים, **במצטבר** :

1. המציע, או בעל תפקיד בכיר במציע (ברמת מנכ"ל או סמנכ"ל), הינו בעל ניסיון של חמש (5) שנים לפחות, מתוך השנים 2015-2025, בניהול של אספקת שירותי חיוב, גביה ואכיפת גביה בתפקיד מנכ"ל או סמנכ"ל. הניסיון האמור ייחשב ככזה אם נצבר בניהול מערכי גביה של חיובי מים וביוב, חיובי ארנונה, או תשלומי חובה אחרים, אשר סופקו לתאגידי מים וביוב ו/או לרשויות מקומיות.

2. המציע סיפק בעצמו, במהלך תקופה של שנה לפחות מתוך השנים 2024-2026, שירותי ניהול מחלקת גביה, לרבות אכיפת גביה והפעלת מערך שירות לקוחות פרונטלי, עבור שני (2) תאגידי מים וביוב ו/או רשויות מקומיות לפחות. לשם עמידה בתנאי זה, על היקף כוח האדם הכולל שהפעיל המציע במערכים אלו לעמוד על עשרה (10) עובדים לפחות במצטבר, ובלבד שבכלל הגופים האמורים יחד הועסקו לפחות חמישה עובדים במערך הפרונטלי או בניהול המחלקה באופן שוטף.

3. המציע התחייב בהצעתו, בנוסח ההתחייבות המצורף אל **מסמך 7** למסמכי המכרז **כטופס 1** – "הצהרת המציע" להעמיד לטובת אספקת השירותים לכל הפחות מערכת ניהול תורים, ומוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים העונה לכלל דרישות המכרז, בין שבעלותו ובין שבאמצעות ספקים וקבלני משנה.

ג. תנאים נוספים

1. המציע צירף אל הצעתו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית ובלתי מוגבלת, לפקודת המזמין על סך של 100,000 ₪ (מאה אלף ₪), בהתאם להוראות מסמכי המכרז ובנוסח כאמור במסמכי המכרז. הערבות תהא בתוקף עד ליום 28.03.2027. המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי מכרז זה.

2. המציע השתתף במפגש המציעים.

ד. **ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית ומסמכי הוכחת הניסיון, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.**

מסמכי המכרז

מציעים פוטנציאליים (ספקי שירותי גביה) יכולים לבקש את קבלת מסמכי המכרז באמצעות הדואר האלקטרוני וזאת, החל מיום א', ה – 25.10.2026, תוך מסירת פרטי התקשרות – שם איש קשר, מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני ומסמכי המכרז יישלחו אליהם באמצעות הדואר האלקטרוני, על פי הפרטים אותם מסרו.

כמו כן ניתן לצפות בנוסח המודעה ובתנאי הסף למכרז באתר המרשתת של המזמין בכתובת: www.m-rahata.co.il וזאת, החל מיום א', ה – 25.10.2026.

מפגש מציעים

מפגש מציעים במסגרת מכרז פומבי מכ/03/2026 יתקיים **ביום א', ה – 1.11.2026 בשעה 12:00 בשיחת וידאו באמצעות הזום**. קישור לשיחת הווידאו יישלח למציעים הפוטנציאליים שמסרו את פרטי ההתקשרות שלהם כאמור, אל כתובת הדואר האלקטרוני אותה שלחו. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקיים יותר ממפגש מציעים אחד, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. **ההשתתפות במפגש המציעים הינה חובה ומהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.**

המציעים מתבקשים לעקוב אחר פרסומי התאגיד באתר המרשתת שלו.

מסמכים שיוגשו על ידי גורם כלשהו שלא השתתף במפגש המציעים ייפסלו על הסף ולא ייכללו
במניין המסמכים שיידונו בפני ועדת המכרזים של המזמין.

שאלות הבהרה

מציע המעוניין להעלות שאלות הבהרה מתבקש להפנות בכתב, בעברית, ובאמצעות קובץ Word
MS בלבד אל כתובת הדואר האלקטרוני othman@m-rahata.co.il, ולאשר את קבלת הודעת
הדואר האלקטרוני ושלמותה באמצעות מספר הטלפון 08-670-7070. שאלות אשר תועברנה
באמצעות קובץ PDF לא תיענינה.

על השאלות להיות מנוסחות באופן ברור, ענייני ולכלול במסגרת השאלה את מספר העמוד, מספר
הסעיף ותוכן הסעיף אליו מתייחסת השאלה, על בסיס טבלה הערוכה במבנה המדויק שלהלן:

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז		
		מסמך	סעיף	עמוד
1				
2				
.....				

השאלות כאמור תועברנה לא יאחר מיום א', ה – 8.11.2026 בשעה 16:00.

על המציע חלה החובה לוודא את קבלת שאלות ההבהרה כאמור במשרדי המזמין. במסמך השאלות
תצוין באופן ברור כתובת הדואר האלקטרוני למתן התשובות.

למען הסר ספק יצוין כי המזמין אינו מתחייב לענות על שאלות ההבהרה, כולן או מקצתן, וכי הוא
שומר לעצמו את הזכות שלא לענות לשאלות מחמת היותן לא ברורות, לא ענייניות, ערוכות שלא
על בסיס תבנית הטבלה שלעיל או בעלות הפניה שגויה אל מסמכי המכרז.

התשובות לשאלות תשלחנה אל כתובות הדואר האלקטרוני של המשתתפים במפגש המציעים,
בהתאם לכתובות אותן מסרו במועד מפגש המציעים או שצינו על גבי מסמך השאלות ו/או
תפורסמנה באתר המרשתת של המזמין ותהפוכנה לחלק ממסמכי המכרז.

הגשת ההצעות

את ההצעות, בצירוף כל מסמכי המכרז כמפורט בתנאי המכרז, יש להגיש במסירה ידנית בלבד,
בשני העתקים בתוספת עותק דיגיטלי על גבי התקן זיכרון נייד (DOK) אל תוך תיבת המכרזים
במשרדי המזמין הממוקמים במרכז מסחרי רהט בעיר רהט, במעטפה סגורה הנושאת את הרישום
"מכרז פומבי מכ/03/2026" ללא כל סימנים מזהים ו/או כיתוב אחר וזאת, לא יאחר מיום א' –
29.11.2026 בשעה 12:00. הצעה אשר תישלח בדרך אחרת תיפסל על הסף.

***** מעטפה שתגיע לאחר מועד הגשת ההצעה המפורט לעיל תיפסל ולא תובא לדיון *****

דגשים

ההצעה תעמוד בתוקפה החל ממועד הגשתה לתיבת המכרזים ולמשך ארבעה חודשים מהמועד
האחרון להגשת הצעות. המזמין יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף ההצעות ככל שיתארכו הליכי
המכרז. מציע אשר חזר בו מהצעתו – יהא המזמין רשאי לחלט את הערבות הבנקאית אשר צורפה
להצעתו – הכל כמפורט במסמכי המכרז.

את ההצעה יש להגיש בהתאם לתנאי המכרז, וכל שינוי או סטיה מתנאים אלה, עלול לגרום לפסילת
ההצעה. תשומת ליבם של המשתתפים למסמכים שעליהם לצרף להצעותיהם.

עמוד 9 מתוך 246

מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" נעשה לצרכי נוחיות בלבד, והוא אינו בא להכשיר את מסמכי המכרז שיוגשו על ידי המשתתף כדי "הצעה" עפ"י דיני המכרזים.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לנהל מו"מ עם משתתפי המכרז בהתאם להוראות הדין.

המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

תנאי הסף מפורטים באתר המרשתת של המזמין בכתובת www.m-rahata.co.il שאר התנאים הינם על פי המפורט במסמכי המכרז.

בברכה,

נאג'י אבו סויס

מ"מ מנכ"ל (מנכ"ל בפועל)
תאגיד מי רהט בע"מ

הוראות והנחיות למשתתפים

מסמך 2 – הגדרות

במכרז זה, כולל, בין השאר, בהסכם, במסמכים המצורפים ובנספחים למכרז האמור בלשון זכר – אף לשון נקבה במשמע, וכן להיפך. ההגדרות שלהלן באות לבאר ולתת משמעות למונחים במכרז ובהסכם המצורף למכרז, לרבות בנספחיו ובטפסים המצורפים:

"המזמין"/"התאגיד" / "החברה"	מי רהט בע"מ, תאגיד המים והביוב של העיר רהט.
"היישובים"	העיר רהט ורשויות מקומיות שיצטרפו לחברה בעתיד.
"המנהל"	מנכ"ל המזמין ממלא מקומו או מי שהסמיכו לעניין מכרז זה ו/או הסכם זה, כולו או חלקו בהודעה בכתב ומראש לנותן השירות.
"מנהל הכספים"	חשב החברה או ממלא מקומו;
"המהנדס"	מהנדס החברה או ממלא מקומו;
"המפקח"	אחראי בקרת תהליכים וגביה, המהווה הממונה על הפיקוח על עבודת נותן השירות בהתאם לנוהל, כמשמעותו במכרז זה, וכעולה מבג"צ 4113/13, וכן בהתאם להוראות כל דין ו/או הנחיה של הרשויות המוסמכות ולרבות כל הנחיה עתידית אשר תהיה בתוקף במהלך תקופת ההסכם, מי מטעמו או ממלא מקומו.
"המציע"	כל גורם שהגיש הצעה למתן שירותים במסגרת מכרז זה;
"נותן השירות"	המציע אשר יזכה במכרז זה, ויספק את השירותים הנכללים במכרז זה, לרבות עובדיו, שליחיו, מורשיו, קבלני המשנה שלו וכל מי שמונה והוסמך על ידו לאספקת השירותים במסגרת מכרז זה והסכם זה;
"קבלן משנה"	קבלן אחר, אשר מספק שירותים לנותן השירות, לצורך אספקת אחד או יותר מהשירותים המסופקים על ידי נותן השירות למזמין במסגרת מכרז זה, ואשר אושר מראש ובכתב על ידי המזמין;
"המכרז / מסמכי המכרז"	מכרז זה, לרבות כל נספחיו והטפסים המצורפים אליו, ולרבות הסכם ההתקשרות הנכלל בו, על כל נספחיו;
"ההסכם"	ההסכם לאספקת השירותים במסגרת מכרז זה, לרבות כל נספחיו והטפסים המצורפים אליו;
"השירותים"	השירותים הנכללים במכרז זה ובנספחיו ובהסכם ובנספחיו;
"הנוהל"	חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גביה" הכולל הוראות להסדרת פעילות רשויות מקומיות הפועלות בתחום הגביה באמצעות חברות פרטיות. החוזר מגדיר את סוגי המטלות שחברת הגביה יכולה לבצע, הוראות בדבר הטיפול בהודעות חיוב, דרכי הטיפול בגביה השוטפת ובגביית חובות הפיגורים, אופן קבלת התשלומים ואפשרות הסדרי התשלום, אופן מינוי עובדי חברת הגביה והחובות המוטלים עליהם ופעולות הפיקוח והבקרה שהרשות המקומית מחויבת לבצע בקשר לעבודתה של חברת הגביה, ו/או כל נוהל ו/או הוראות דין אחר אשר יבוא במקומו או יתוסף עליו על ידי הרשויות המוסמכות.
"אתר המזמין"	מחלקת שירות הלקוחות והגביה של המזמין, משרדי המזמין או כל מקום / מקומות אחרים אשר הורה עליו/יהם המנהל בכתב בתחום המזמין.

**"מנהל מחלקת
שירות לקוחות
וגביה" / "מנהל
מחלקת הגביה"**

מנהל צוות עובדי נותן השירות באתר המזמין, אשר יהווה מנהל מחלקת שירות לקוחות וגביה מטעם נותן השירות, אשר נבחר בהתאם לתנאי מכרז זה, ואשר אושר על ידי המזמין לכל תקופת המכרז, למעט אם אושרה החלפתו בכתב על ידי המנהל. אושרה החלפתו על ידי המנהל תחול ההגדרה על מנהל הצוות שימונה במקומו באישור המנהל.

"אכיפת הגביה"

אכיפתה המנהלית של גביית החובות שבפיגור מכוח פקודת המסים (גביה) ו/או התקנות ו/או האזכרות שהותקנו ו/או פורסמו או יפורסמו מכוחה, בהתאם להנחיה 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה, להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ובכפוף להנחיות היועץ המשפטי של המזמין, להנחיות המנהל ולהנחיות ההסכם ונספחיו.

"הפקודה"

פקודת המסים (גביה) ו/או התקנות ו/או האזכרות שהותקנו ו/או פורסמו או יפורסמו מכוחה.

"חייב"

סרבן כמשמעותו בפקודה, תקנותיה והאזכרות מכוחה ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ו/או החייב בתשלום ו/או כל חייב אחר בר אכיפה מנהלית ו/או משפטית מכוח הוראות הדין והנחיות הרשויות המוסמכות.

**"חייב המופיע
במרשם"**

חייב אשר פרטיו מופיעים באחד מהמרשמים הבאים: מרשם האוכלוסין, רשם החברות, רשם השותפויות, רשם האגודות השיתופיות ורשם העמותות או במחוז"ג המזמין.

**"חייב אשר אינו
מופיע במרשם"**

חייב אשר פרטיו אינם מופיעים באחד מהמרשמים הבאים: מרשם האוכלוסין, רשם החברות, רשם השותפויות, רשם האגודות השיתופיות ורשם העמותות או במערכת החיוב והגביה הממוחשבת של המזמין.

"אכיפה משפטית"

אכיפת גביית חובות צרכני המזמין באמצעים משפטיים ולרבות עריכת, משלוח ו/או מסירת מכתבי התראה לפני פניה לערכאות המשפטיות ו/או נקיטה בהליכי הוצאה לפועל, פתיחת תיקים וניהולם המקצועי והעקבי והגשת תביעות חוב תוך ייצוג החברה לכל דבר ועניין וטיפול בהליך עד למיצוי הגביה, אכיפת גבייתן של המחאות חוזרות, וכיוצא בזה.

"תקופת חיוב"

פרק זמן בן חודש ו/או שני חודשי צריכה, אשר בסופו נמדדת צריכת המים בנכסים השייכים לשכבת צרכנים מסוימת. שכבת הצרכנים יכולה לכלול את כל צרכני המזמין או חלק מצרכני המזמין, בהתאם להגדרת ולדרישות המזמין בכל נקודת זמן. המזמין שומר לעצמו את הזכות להגדיר את שכבות הצרכנים הרלוונטיות למועד ביצוע תהליך החיוב והפקת התלושים בהתאם לצרכיו, וכן לכלול מספר תקופות קריאה בחודש אחד או יותר;

"אזור חיוב"

שכבת צרכנים / מדי מים המשויכת לתקופת חיוב כהגדרתה לעיל.

"אזור קריאות"

שכבת מדי המים המשויכת לתקופת חיוב כהגדרתה לעיל.

**"יום עבודה
/ עסקים"**

ימים א' ו – ד' בין השעות 08:00-18:00, ימים ב' ו – ה' בין השעות 08:00-16:00 וימי ג' בין השעות 08:00-14:00 ולהוציא ימי מנוחה ושביתון כמשמעותם בפקודת סדרי שלטון ומשפט, התש"ח – 1948, לכל עובד על

פי דתו (לא כולל ימי חול המועד), או לחילופין, על פי שיקול דעת המנהל, הימים והשעות אשר נקבעו לצורך אספקת השירותים על ידי הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות כל דין, או לחילופין, על פי שיקול דעת המנהל, הימים והשעות אשר נקבעו לצורך אספקת השירותים על ידי הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות כל דין. המזמין שומר לעצמו את הזכות להמיר את אספקת שירותי הקהל באחד מימות השבוע, לבחירת המזמין, ביום שבת ככל והדבר מתאפשר בהתאם לדתם של העובדים הרלוונטיים.

"ימי ושעות קבלת הקהל"

כל הימים והשעות שקבע המנהל לעניין קבלת הקהל בסניף רהט, בין ששעות הקבלה רציפות ובין שהן מפוצלות, וזאת, בכל ימות השנה ולהוציא ימי מנוחה ושבטון כמשמעותם בפקודת סדרי שלטון ומשפט, התש"ח – 1948, או לחילופין, על פי שיקול דעת המנהל, הימים והשעות אשר נקבעו לצורך אספקת השירותים על ידי הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות כל דין. מבלי לפגוע באמור לעיל, במועד תחילת אספקת השירותים תהיינה שעות העבודה:

בסניף הראשי הממוקם במרכז העיר רהט - בימים א' ו - ד' בין השעות 08:00-12:30 ו 08:00-12:30, בימים ב' ו - ה' בין השעות 08:00-12:30 ו 13:15-18:00, בימים ג' בין השעות 08:00-13:00. המזמין שומר לעצמו את הזכות להמיר את אספקת שירותי הקהל באחד מימות השבוע, לבחירת המזמין, ביום שבת ככל והדבר מתאפשר בהתאם לדתם של העובדים הרלוונטיים.

שבוע עבודה של 42 שעות בימים א' עד ה', 182 שעות חודשיות ושעות נוספות על פי הצורך.

"משרה מלאה"

מערכת ממחושבת לחיוב, גביה, ניהול קשרי הלקוחות וכיוצ"ב הנמצאת בשירות המזמין בכל נקודת זמן. כיום משתמש המזמין במערכת של Prioricity וזאת, מבלי לפגוע בזכותו להחליף את המחוי"ג בו הוא עושה שימוש בכל נקודת זמן, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ומחובת נותן השירות לספק את כלל השירותים הנכללים במכרז זה על בסיס המחוי"ג שיבחר המזמין לעשות בו שימוש בכל נקודת זמן.

"מחוי"ג המזמין"

מערכת ניהול קשרי הלקוחות המהווה חלק בלתי נפרד ממחוי"ג המזמין והמשתמש לניהול כלל פניות הצרכנים, המשימות הנלוות לכלל פעולות הטיפול בצרכנים ולרבות בנכסים, במשלמים, בכרטיסי המים, בפניותיהם, ובפעולות הקשורות אליהם ולרבות לעניין סריקת כלל המסמכים הנדרשים.

"מערכת ה CRM"

מערכת ממוחשבת לקריאה אלחוטית מרחוק של מדי המים ולניהול ועיבוד נתוני הקריאות והצריכה, נתוני מדי המים, ההתראות, צריכת המים והתקשורת על כל מרכיביה ולרבות: מדי המים, מערכות המדידה והאביזרים המותקנים עליהן, יחידות הקצה, המשחזרים (ממסרים / Repeaters), הרכזות (Hubs), השרתים, בסיסי הנתונים, המנק"מ, התקני הקלט והשידור על גבי ההתקנים השונים, על כלל מרכיביה הפיזיים, האלקטרוניים והתוכנותיים, ועל כלל מרכיבי ניהול ופרוטוקולי התקשורת על כל שכבותיהם ולרבות שכבות היישום, הייצוג, השיחה, התעבורה, הרשת, הקו והפיזית (ולחילופין היישום, התעבורה, הרשת והקשר) וכן חיבוריות מרכיבי המערכת השונים (ממשקים ופרוטוקולי

"מערכת קר"מ"

תקשורת) למחוי"ג המזמין, למנ"צ המזמין, לממ"ג המזמין, למנה"מ וליישומון הקר"מ לטלפון החכם.

"מנק"מ"

מערכת ניהול נתוני הקר"מ – מערכת ניהול המידע כהגדרתה בס"ק 3.1.2 במסמך "המלצות רשות המים בעניין התניות במכרזים למדי-מים עם מערכת קר"מ" מיום 21.07.2024 (סימוכין רשות המים: 5500-0025-2024-011274).

"מסופון / מסופון קריאה"

מכשיר אלקטרוני המשמש לקריאת מדי המים / לביצוע קריאת מדי מים ולביצוע בירורים ובדיקות שטח, הכולל מצלמה מובנית והעונה להגדרות ולדרישות המפורטות בהסכם ובנספחיו.

"מנ"צ"

מערכת לניהול הצריכה. תוכנה של נותן השירות, המשמשת לצורך טעינת המסופונים, פריקתם, עיבוד נתוני הצריכה, וביצוען של בקורות לוגיות שונות, והמתממשקת באופן מלא אל מחוי"ג המזמין ואל המנק"מ (הכוונה היא להעברת נתונים ולא בהכרח לעבודה ב on-line), והעונה להגדרות ולדרישות המפורטות בהסכם ובנספחיו ;

קריאת קר"מ

יבוא נתוני הקריאות ממערכת הקר"מ, כשכבה לחיוב התקופתי או באופן פרטני למד מסוים.

"קריאת מדי מים"

קריאה תקופתית של מדי מים שאינם מחוברים אל מערכת הקר"מ, וקריאת התאמה שנתית של מדי המים שאינם מחוברים אל מערכת הקר"מ, כמתחייב על פי כל דין ועל פי הוראות והנחיות הרשויות המוסמכות.

"מערכת ה GIS / הממ"ג"

מערכת המידע הגיאוגרפי בה נעשה שימוש על ידי המזמין ולרבות לעניין עדכון שכבות המידע הקשורות למדי המים.

"לקוח"

מי שרשום בפנקסי המזמין כמשלם מים ו/או ביוב ו/או היטלים ו/או דמי הקמה ו/או אגרות שפכים ו/או כל חיוב ו/או תשלום אחר, או שהיה רשום בהם בעבר.

"צרכן"

מי שרשום בפנקסי המזמין כמקבל מהחברה שירותי מים, שירותי ביוב או שניהם גם יחד בנכס מסוים.

"תושב"

תושבי היישובים שבתחום המזמין והבאים בשעריהם (במועד כתיבת מכרז זה – העיר רהט לבדה) ;

"כללי אמות המידה" /

"אמות המידה לשירות" כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א - 2011 וכל עדכון שלהם ו/או כל הוראת דין שתבוא במקומם ;

"דבר דואר / דבר דפוס" כל חשבון מים ו/או ביוב, לרבות צרופות, התראה, הודעה, מכתב מצורף וכל מסמך אחר המיועד להדפסה ולהפצה מכוח מכרז זה, בין שבמעטפה ובין שבמעטפית, בין שבמשלוח כצרופה לחשבון מים ו/או ביוב ובין שלמשלוח נפרד.

"הדפסה דיגיטאלית" הדפסה ישירה של חשבון המים / הצרופה / דבר הדואר / המכתב / ההודעה וזאת מתוך קובץ / מספר קבצים שנשלחו אל בית הדפוס, לרבות עיצוב המסמך והנתונים והמידע המשתנים בו, ללא צורך בהדפסה מקדמית של תבנית מסמך הכוללת את המידע הלא משתנה, ובהתאמה

אישית לצרכן, הכל בהתאם להוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות במועד ההפקה.

"דפוס פרוצס"

שיטת (תהליך) הדפסה בשיטה הידועה כ CMYK על בסיס שילוב ארבעה צבעים [ציאן (כחול), מגנטה (אדום), צהוב ושחור] והיוצרים יחד תמונת צבע מלאה.

"נתונים ומידע משתנה"

נתונים ומידע המשתנים מדבר דואר אחד לאחר, לפי הצרכן, והמשולבים בדבר הדואר המודפס בהתאם לצרכן, על הנתונים המופיעים עבור אותו צרכן בקובץ הנתונים שיישלח אל בית הדפוס ממערכות המידע של המזמין.

למען הסר ספק יובהר לעניין זה כי המידע המשתנה (ה Data המשתנה) ישולב בדברי הדואר בהתאם להוראות המזמין ודרישתו, בכל או בחלק מחשבוניות המים ו/או הביוב ו/או דברי הדואר האחרים ועל פי צרכי המזמין ובהתאם להוראות כל דין במועד הפקת החשבון.

"שובר מובנה לתשלום / שובר ממוגנט / מגנט"

ספח תשלום ממוגנט הנלווה אל המסמך הראשי, חשבון המים ו/או הביוב, הודעת החוב, הודעת הדרישה, הדרישה המיידית, חשבון היתרות או כל מסמך אחר המיועד לתשלום, כחלק נפרד ומסומן כחלק המיועד לתלישה, והכולל את פרטי חשבונית המס / קבלה המיועדת לתשלום, כולל כלל פרטי התשלום, פס מגנטי עם מספר המסלקה, קוד המוטב, פרטי הלקוח, פרטי החשבון המרכז לקליטת התשלומים והכולל קוד קווים (בָּרְקוּד) לקליטת התשלום על ידי בנק הדואר, קוד קווים ריבועי (קוד QR – Quick Response Code) המאפשר קליטה על ידי מצלמת הטלפון החכם ופענוח על ידי הטלפון החכם וקוד קווים נוסף לקליטה במערכות המידע של המזמין, וכל פרט אחר עליו הורה המזמין, הכל בהתאם להחלטת המזמין בכל נקודת זמן ;

"הודעה קבועה"

הודעה מילולית קבועה המיועדת להופעה בנוסח אחיד עבור כלל צרכני המזמין במסמך מסוים המהווה עבודת הדפסה / חלק מעבודת הדפסה ;

"הודעה משתנה"

הודעה מילולית ו/או הודעה הכוללת נתונים ספציפיים לחתך צרכנים מסוים ו/או לרשומות/צרכן/נים מסוימת/ות (ולרבות נתונים ומידע משתנה) המיועדת להופעה במסמך מסוים המהווה עבודת הדפסה / חלק מעבודת הדפסה ;

"מסר פרטני לצרכן"

הודעה משתנה המיועדת לצרכן מסוים ;

"חשבון תקופתי"

חשבון מים ו/או ביוב לתקופת החיוב, הנשלח בתדירות קבועה, חודשית או דו חודשית, כמשמעותו בכללים ;

"הודעת חוב"

הודעת חוב כמשמעותה בסעיף 2ב13 לחוק הגנת הצרכן והכוללת שובר מובנה לתשלום לצרכן בעל יתרות חוב ;

"הודעת דרישה"

הודעת דרישה ראשונה לתשלום חוב כעולה מדרישות ומהגדרות פקודת המסים (גביה) ובתקנות המסים (גביה) המיועדת להדפסה דיגיטאלית והכוללת שובר מובנה לתשלום ;

"דרישה מיידית"

דרישה נוספת בכתב לתשלום חוב כהגדרתה בתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות) המיועדת להדפסה דיגיטאלית והכוללת שובר מובנה לתשלום – ספח תשלום ממוגנט ;

חשבון נפרד הכולל יתרות חוב בסוגי שירות שונים המיועד להדפסה דיגיטאלית והכולל **שובר מובנה לתשלום** – ספח תשלום ממוגנט;

"חשבון יתרות"

"דיווחים תקופתיים לצרכן"

דוח תקופתי, המופק באופן אחיד לכלל הצרכנים, בדרך של הדפסת והפצת חוברת מידע או עלון מידע, ולרבות: דוח איכות מים השנתי, דוח איכות מים חציוני, תמצית הדוח השנתי לצרכן ועלון היערכות לשעת חירום;

"הודעה בדבר פירוט חיובים שנתי ויתרת חוב בעסקה מתמשכת"

כמשמעותה בתיקון 33 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981, סעיף 13ב. (1ב) וכל הוראת דין שתבוא בנוסף עליו או במקומו;

"דברי דפוס בתצורת חשבון"

הודעת חוב, הודעת דרישה, דרישה מיידית, או חשבון יתרות ו/או הודעה בדבר פירוט חיובים שנתי ויתרת חוב בעסקה מתמשכת **הכוללים שובר מובנה לתשלום** – ספח תשלום ממוגנט;

"צרופה"

דבר דפוס כלשהו המיועד למשלוח ביחד עם חשבון המים ו/או הביוב ו/או עם כל דבר דפוס אחר כשהם כרוכים יחד במעטפה / מעטפית אחת, לפי העניין. לשון אחר: מסמך הנלווה למסמך אחר ומצורף אליו באותו עיטוף;

"מודעה גרפית"

"באנר" / Banner – מודעה המורכבת מקובץ תמונה הכולל מרכיבים גרפיים והמיועדת לכל או לחתך צרכנים מסוים בעת הדפסת דבר דואר או דבר דפוס;

"מעטפה"

אמצעי אריזה שטוח עשוי נייר המשמש לעיטוף דברי הדואר והמכתבים – בעיטוף ממוכן רציף, כאשר גם המעטפה הינה בהתאמה אישית לצרכן ו/או לקבוצת השימוש, בהתאם לדרישות המזמין בכל נקודת זמן;

"מעטפית"

חשבון מים ו/או ביוב ו/או התראה ו/או כל הודעה או דבר דפוס אחר המודפסים ומקופלים בתהליך אחד המאפשר את משלוחם בדואר ו/או את הפצתם בדיוור ישיר כפי שהם, ללא צורך בהכנסתם למעטפה נפרדת;

"כספת מידע וירטואלית"

אמצעי לאחסון ולשיתוף קבצים ולהעברתם וקליטתם בצורה מאובטחת, בהתאם להוראות הדין, הנחיות הרשויות המוסמכות מטעם מדינת ישראל הרלוונטיות לתאגיד ותקני התאגיד לאבטחת מידע;

"בית דואר"

כהגדרתו בחוק הדואר, תשמ"ו – 1986;

"שנת כספים"

השנה הקלנדארית;

"חיוב שוטף"

חיוב שבוצע בתוך שנת הכספים, שטרם חלף המועד האחרון לתשלום והמתייחס אל מוצר או אל שירות שחויב בתוך שנת הכספים (ולעניין חישוב עמלת הגביה – מים וביוב בלבד);

"חוב בפיגור"

חוב שחלף המועד האחרון הנקוב בדיון לתשלום;

"חובות שנים קודמות"

חיובים שבוצעו בגין מוצרים או שירותים שנצרכו קודם לשנת הכספים גם אם חויבו במהלך שנת הכספים.

"גביית מזומן"

תקבולים באמצעי תשלום מזומנים אשר נפרעו והופקדו אל חשבון הבנק של המזמין, לרבות תשלומי מזומנים, המחאות מזומן, תשלומים

בהוראת קבע ותשלומי אשראי ובלבד שהתקבולים בגינם הופקדו כמזומן
או שווה מזומן בחשבון הבנק של המזמין, ובקיזוז החזרי מזומן.

העמלה המחושבת כמכפלת גביית המזומן בסוגי השירות הנכללים
בעמלת הגביה בשיעור עמלת הגביה.

"עמלת הגביה"

התמורה המגיעה לנותן השירות בגין אספקת השירותים ;

"התמורה"

מדד המחירים הכללי לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית
לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ;

"מדד"

המדד האחרון הידוע ביום החתימה על ההסכם ;

"מדד הבסיס"

הנחיות המנהל בכתב, לרבות חוזרים פנימיים ונהלי עבודה פנימיים של
המזמין, קיימים או עתידיים, ולרבות הנחיות היועץ המשפטי מטעם
המזמין ;

"הוראות המזמין"

מסמך 3 – הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

מי רהט בע"מ - תאגיד המים והביוב של העיר רהט (להלן: "המזמין"), פונה בזאת לקבלת הצעות למתן השירותים הבאים: תפעול קריאות והתראות מערכת הקר"מ, עיבוד נתוני קריאת מדי הקר"מ וניהול ביצוע בדיקות השטח והשלמות הקריאה, ביצוע פעולות חיוב ואספקת שירותי צרכנות המים, אספקת שירותי הדפסה, הפצה וגביה של חשבונות המים ו/או הביוב, אגרות ודמי הקמה, וכן כל חיוב אחר שיורה עליו המנהל, גביה, אכיפת הגביה, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירות לקוחות ושירותי קהל ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה במסגרת הקמת, איוש, הפעלת ותחזוקת מחלקת שירות הלקוחות והגביה של המזמין והפעלת שירותים אלה בעיר רהט וביישובים שיכללו בעתיד בתחום שיפוטו של המזמין, הכל כמפורט במסגרת מסמכי המכרז (להלן: "השירותים") וכמפורט להלן:

1. כללי

1.1. המזמין רואה בכל משתתף במכרז, אשר הגיש הצעה במסגרת המכרז, כמי שווידא את שלמותם והצהיר על הימצאותם במלואם בחזקתו, וכן כמי שקודם להגשת הצעתו קרא את המכרז, המסמכים המצורפים אליו, ההסכם ונספחיו באופן יסודי, הבין את תוכנם, קיבל הבהרות והסברים, ולאחר כל זאת מתחייב לספק את כלל השירותים המפורטים בו במלואם, בהתאם לדרישות המכרז ולהגדרותיו, ובהתאם להוראות המזמין, ככל שיזכה במכרז וייחתם הסכם התקשרות עמו על פי מסמכי המכרז.

1.2. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו כי המזמין אינו מתחייב באשר למועד תחילת העבודה ואספקת השירותים הנכללים במכרז, וכי הוא יכול לעכב, להתלות לדחות או לבטל את ביצוע העבודות הנכללות במכרז, כולן או חלקן, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בין מסיבות התלויות בו ובין מסיבות אשר אינן תלויות בו, וכי לא תהייה לו כל טענות, השגות, דרישות, או תביעות במקרה של עיכוב, דחייה או ביטול, מלא או חלקי של אספקת השירותים הנכללים במסגרת מכרז זה.

1.3. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי הינו מכיר את מחו"ג המזמין - מערכת החיוב והגביה של Priority ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים הנכללים במכרז זה, או לחילופין כמי שמתחייב להכשיר את עובדיו בהפעלתה ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים הנכללים במכרז זה, קודם לתחילת אספקת השירותים, על חשבונו ועל אחריותו, וכן כמי שהצהיר כי ידוע לו ומקובל עליו כי בעתיד, ייתכן והמזמין יסב את המחוי"ג שבשימוש אל כל מערכות/אחרת אליהן ימצא לנכון לעבור ובכל זמן בו יבחר, וכן כמי שמצהיר שבכל מקרה בו יסב המזמין את המחוי"ג שברשותו תחול עליו (על המציע) באופן בלעדי האחריות ללימודה המלא של התוכנה ולהפעלתה לצורך אספקת מכלול השירותים הנכללים במכרז זה, וכן, לביצוע ההתאמות, ההתקנות וההסבות הנדרשות של תוכנות האכיפה ושאר המערכות בהם הוא עושה שימוש לצורך אספקת השירותים ליצירת יכולת עבודה אל מול מחו"ג המזמין החדש, וכי הוא ישא לבדו בכל העלויות הנדרשות והכרוכות בביצוע הסבה זו.

1.4. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו כי:

1.4.1. יתכן ובעתיד יורחב תחום המזמין לכלול יישובים נוספים. היה והורחב תחום המזמין לתחום נוסף מעבר לתחום העיר רהט, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות אל נותן השירות הזוכה בבקשה להגדיל את היקף אספקת השירותים הניתנים על ידו, לרבות לעניין תוספת עמדות שירות לקוחות ו/או הקמתן של עמדות שירות לקוחות באתרי היישובים שיצורפו, בהתאם להחלטת המזמין. כל זאת, בהתאם, ועל בסיס המחירים היחסיים שהוצעו על ידי נותן השירות במסגרת מכרז זה. פנה המזמין אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות

להיענות לפניית המזמין, תורחב הפעילות בהתאם לתמורה המוסכמת בהסכם הנספח אל מכרז זה ועל בסיס הצעת נותן השירות כמשתתף במכרז זה. בחר נותן השירות שלא להיענות לפניית המזמין רשאי המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להביא התקשרות זו אל סופה בתוך 90 ימים או יותר מיום פנייתו אל נותן השירות, ובלבד שבמועד פנייתו אל נותן השירות חלפו תשעה חודשי פעילות מלאים מיום תחילת אספקת השירותים על ידי נותן השירות.

1.4.2. יחד עם זאת, מוזג המזמין עם תאגיד/י מים נוסף/ים במסגרת הקמתה של חברה אזורית, כמשמעותה בכללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013 יהא המזמין רשאי לבטל את ההסכם לפני סיומו בהודעה מראש של עד 90 ימים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ונותן השירות מוותר בזאת באופן בלתי חוזר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין ו/או מי מטעמו בעניין זה.

1.4.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ייתכן ופעילות הביוב של מי רהט תעבור לפעילות חברת ביוב אזורית / מרחבית, עם או בלי פעולות החיוב והגביה של הביוב. בוצע מעבר כאמור הכולל את פעולות החיוב והגביה ייגרעו פעולות החיוב והגביה של תעריפי הביוב (כיום – סוג שרות 03) מפעילות נותן השירות במסגרת מכרז זה.

1.5. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו כי המזמין אינו מתחייב להיקף הפעילות ו/או לבלעדיות המציע בכל תחומי הפעילות ובכלל השירותים הנכללים במסגרת מכרז זה.

1.6. המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שבעצם הגשת ההצעה מתחייב כי במידה ויזכה במכרז יחתום על ההסכם בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הזכייה במכרז. יום קבלת ההודעה על הזכייה יחשב יום מסירת ההודעה ביד, במידה ונמסרה באופן אישי, ואם נשלחה בדואר רשום, 72 שעות לאחר מסירת המכתב הרשום בבית הדואר, כשהוא מכיל את הודעת הזכייה וממוען אל הכתובת אותה מסר המציע במסמכי המכרז.

1.7. המזמין רואה בכל מציע במכרז כי ידועה ומוכרת לו פסיקת בית הדין הגבוה לצדק במסגרת בג"צ 4113/13 של לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים נגד שר הפנים ואחרים, והרקע לפסיקה זו, וכי ידוע לו כי:

1.7.1. ככל שיוחלט, בפסיקה, בחוק, בפרשנות, או בהנחיית הרשויות המוסמכות במדינת ישראל כי התאגיד נופל לגדר הקבוע בפסיקה כאמור, וככל שבעתיד לא תאושר ארכה נוספת להעברת חוק, ו/או ככל שייחקק חוק אשר אינו מאפשר את המשך אספקת השירותים מכוח מכרז זה, ו/או ככל שייחקק חוק המשנה את אופי העבודה מכוח מכרז זה באופן מהותי, תסתיים עבודת נותן השירות מיד עם גמר היערכות התאגיד לעמידה בהוראות הדין ולנותן השירות לא תהא כל טענה או השגה בקשר לכך, וכן לא יהא זכאי לכל תמורה מעבר לתשלום, בהתאם לתנאי המכרז, עבור השירותים אותם סיפק עד למועד חדילת אספקת השירותים.

1.7.2. על אף האמור לעיל, השתנו תנאי ודרישות אספקת השירותים באופן מהותי, בעקבות שינוי בהוראות הדין התקפות, בין היתר כמפורט בסעיף קטן 1.7.1 לעיל, יהיו המזמין ונותן השירות רשאים לנהל מו"מ על שינוי בתנאי ההסכם והתמורה. פנה המזמין אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות להיענות לפניית המזמין, תשתנה הפעילות בהתאם. בחר נותן השירות שלא להיענות

לפניית המזמין רשאי המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להביא התקשרות זו אל סופה בתוך 90 ימים מיום פנייתו אל נותן השירות כאמור.

1.8. מבלי לפגוע באמור לעיל, המזמין רואה בכל מציע במכרז כמי שהצהיר כי ידוע לו שהמזמין מחויב בביקוח על עבודתו הן בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גביה", הן בהתאם לעולה מבג"צ 4113/13 וכי בכוונתו ליישם חובת ביקוח זו בהתאם להנחיות הרשויות המוסמכות ולרוח הפסיקה בנושא.

2. מסמכי המכרז

מסמכי המכרז הינם:

- 2.1. מסמך א1 – נוסח מודעה לעיתונות בדבר פרסום המכרז ותנאיו.
- 2.2. מסמך ב1 – נוסח מודעה באתר המרשתת בדבר פרסום המכרז ותנאיו.
- 2.3. מסמך 2 – הגדרות.
- 2.4. מסמך 3 – הוראות והנחיות כלליות למשתתפים.
- 2.5. מסמך 4 – נתונים כלליים בדבר התפלגות צרכני המים ו/או הביוב, צריכת המים ו/או הביוב והיקפי החיוב והגביה בתחום המזמין.
- 2.6. מסמך 5 – הסברים בדבר אופן תשלום התמורה לנותן השירות.
- 2.7. מסמך 6 – הסברים בדבר אופן בחירת הזוכה.
- 2.8. מסמך 7 – טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז על נספחיו שהינם:
 - 2.8.1. טופס 1 – הצהרת המשתתף והצעתו;
 - 2.8.2. טופס 2 – נוסח ערבות בנקאית – ערבות מכרז;
 - 2.8.3. טופס 3 – נוסח ערבות בנקאית – ערבות ביצוע;
 - 2.8.4. טופס 4 – תצהיר לפי סעיף 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011;
 - 2.8.5. טופס א5 – תצהיר בדבר זהות קבלני משנה הנכללים בהצעת המציע;
 - 2.8.6. טופס ב5 – תצהיר בדבר עמידת המציע בתנאי הסף;
 - 2.8.7. טופס ג5 – תצהיר בדבר עמידת קבלן משנה בתנאי הסף;
 - 2.8.8. טופס 6 – תצהיר הימנעות מניגוד עניינים ושמירה על טוהר המידות בשירות הציבור;
 - 2.8.9. טופס 7 – הצהרת המציע בדבר ניסיונו באספקת שירותי ניהול מחלקת גביה ולרבות אכיפת גביה והפעלת מערך שירות לקוחות פרונטאלי;
 - 2.8.10. טופס 8 – הצהרת המועמד לתפקיד מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה על אמיתות קורות החיים וזמינותו לספק את השירותים למי שיקמה מטעם המציע;
- 2.9. מסמך 8 – הסכם לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה, שאלו הם נספחיו:
 - 2.9.1. נספח א' – מפרט טכני מיוחד – מפרט השירותים;

- 2.9.2. **נספח ב'** – אישור על קיום ביטוחי נותן השירות;
- 2.9.3. **נספח ג'** – תצהיר שמירה על סודיות;
- 2.9.4. **נספח ד'** – הצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים – מתן שירותים לרשויות המקומיות;
- 2.9.5. **נספח ה'** – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי – מכרז שירותי צרכנות, חיוב, גבייה ואכיפה.

3. עיקרי המכרז

מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי מכרז זה, השירותים אותם יספק המציע אשר יזכה במכרז ויספק את השירותים למזמין (להלן: "**נותן השירות**") יכללו, בהתאם למפורט במסמכי המכרז, ובהתאם להוראות כל דין, המנהל, והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן את כל אלה, הכל במסגרת התמורה המוסכמת וללא תשלום נוסף:

3.1. איוש והפעלת מחלקת שירות הלקוחות והגביה בעיר רהט, בין היתר כמפורט **בנספח א'** להסכם, מפרט השירותים:

3.1.1. מחלקת שירות הלקוחות והגביה תפעל כנקודת שירות בלעדית לכלל השירותים

המסופקים על ידי המזמין לצרכניו (Single Point Of Contact) – לעניין זה: נציג השירות יקבל מהצרכנים פניות המיועדות גם אל עובדי התאגיד (פניות למנכ"ל, הנדסה, תפעול, דמי הקמה, וכיוצ"ב) וגם אל נציגי היחידות המקצועיות במחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות, יעבירם אל בעלי התפקידים הרלוונטיים מטעם המזמין או במחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעמו, יקבל את תשובתם תוך תיעוד, מעקב ובקרה על אופן המענה וזמני המענה וככל שניתן, יתווך חזרה את תשובות המזמין אל הצרכנים תוך מזעור הטרטור של הצרכנים בין נציגי השירות ואנשי המקצוע השונים, בין שמטעם נותן השירות ובין שמטעם המזמין.

3.1.2. בשלב ראשון תכלול המחלקה חמישה עובדים: מנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה, אחראי/ת אכיפה, אחראי/ת צרכנות מים, **ושני נציגי/ות שירות לקוחות וגביה דוברי/ות ערבית ועברית.**

3.1.3. טיפול בפניות הציבור הפרונטאליות ובחלק מפניות הציבור בכתב, תיעוד הפניות בכתב ובעל פה, קבלת קהל פרונטאלית ומענה טלפוני במשרדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה במוקדים השונים שבתחום המזמין, לרבות טיפול בפניות פתוחות אשר תועברנה ממוקד הבירורים והתשלומים הטלפוני וגביית הכספים המגיעים למזמין מצרכניו.

3.1.4. גביית כלל הסכומים המגיעים למזמין וקבלתם בקופת התאגיד, ובכלל זה גם אגרות שפכים חריגים, היטלים, דמי הקמה וכל חיוב אחר.

3.1.5. טיפול בקליטת כלל אמצעי התשלום במחוי"ג המזמין, לרבות טיפול יסודי ומלא בכלל חריגי הקליטה, הפקדתן היומית של הקופות בבנק ושל תקבולי האשראי בחברות האשראי.

3.1.6. הדרכת, עידוד והנחיית צרכני המזמין בשימוש באמצעים הדיגיטאליים השונים ובכלל זה זימון תורים מרחוק, שימוש ביישומונים תאיים ("אפליקציות סולריות"), שימוש בטפסים מקוונים באתר המזמין ובאפליקציה וככלל – עידוד השימוש בכלל אמצעי השירות מרחוק שיסופקו

מטעם המזמין.

- 3.1.7. באשר להיטלים, לדמי הקמה ולאגרות שפכים חריגים – נותן השירות יבצע את פעולת החיוב במערכת החיוב והגביה ואת גבייתם בקופות התאגיד בעבודה ישירה אל מול האחראים לכך מטעם ההנדסה בתאגיד.
- 3.2. ביצוע מגוון הפעולות לרישום, עדכון וטיוב נתוני בסיס שומת המים ו/או הביוב, הן פרונטאלית והן בשולחן אחורי ובכלל זה כלל הפעולות הנדרשות לצורך יצירת ועדכון בסיס נתוני השומה, הנכסים, הלקוחות, פרטי המים, מדי המים, סוגי השימוש, מספר הנפשות, סיווגי הצרכן וכל נתון אחר העומד בבסיס החיוב במערכת החיוב והגביה הממוחשבת של החברה, וגבייתם, בין היתר כמפורט **בנספח א'** להסכם, מפרט השירותים. לעניין זה יודגש כבר בשלב זה –
- 3.2.1. **נותן השירות** יפעל, בהנחיית המנהל, בתיאום מלא עם המזמין ועם ספקי התאגיד השונים בתחומי אספקת הציוד, התוכנות, הפלטפורמה הדיגיטלית והמחש"ג.
- 3.2.2. **נותן השירות** יספק מסופונים לקריאת מדי המים, לביצוע קריאות חוזרות ובירורים ומערכת לניהול הצריכה (מנ"צ) לצורך עיבודם הלוגי של נתוני הקריאות והצריכה, לשימושם של עובדי התאגיד ושל עובדי נותן השירות, הכל בהתאם לצורך.
- 3.2.3. **נותן השירות** יבצע את עיבודם הלוגי של נתוני הקריאות והצריכה כהכנה להפקת החיובים וירכז את הטיפול בחריגי ותיקוני הקריאה, הצריכה, החיוב והגביה לאחר הפקת חשבונות המים, הכל על בסיס המנ"צ, נתוני קריאת מערכת/ות הקר"מ שבשימוש המזמין ונתוני קריאת מדי המים שייקראו על ידי קוראיו. ניהול תחום הצרכנות יבוצע על ידי המזמין כאשר עובדי נותן השירות ישתלבו לצורך כל במחלקת הצרכנות של המזמין.
- 3.2.4. **נותן השירות** יבצע טיפול בתיקוני החיוב ובעדכונים על סוגיהם השונים – תיקוני קריאה, תיקוני צריכה, עדכון מספר הנפשות, החלפת צרכנים, הקלה בצריכה חריגה המוכרת כנובעת נזילה ממד מים משויך, ממד מים ראשי במקומות בהם מותקן כזה בשטח המזמין וכיו"ב.
- 3.3. אספקת השירותים הנלווים לשירותי הקריאה ועיבוד נתוני הקריאה ולרבות ניהול ביצוע בדיקות השטח, הודעות לצרכנים, ביקורים מתואמים עם צרכנים, טיפול בחריגי הצריכה, תיקון צריכות, וכיוצ"ב, הכל בהתאם להנחיות המזמין, הכל כמפורט במסמכי המכרז ולרבות כמפורט **בנספח א'** להסכם, מפרט השירותים.
- 3.4. ביצוע פעולות עדכון תעריפי המים ו/או הביוב, חישוב תקופתי של חיובי המים ו/או הביוב, הפקת חשבונות המים ו/או הביוב בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות, ככל שהדבר יידרש בדרך של הדפסת שוברים דיגיטאליים וריכוז וניהול נושא הפקת החיובים, ההדפסה וההפצה אל מול ספקי המזמין.
- 3.5. טיפול בחיובים נוספים ולרבות אגרות שפכים, היטלים ודמי הקמה, בין היתר כמפורט **בנספח א'** להסכם, מפרט השירותים.
- 3.6. נותן השירות יבצע את הפקת והפצת חשבונות המים ו/או הביוב התקופתיים, צרופותיהם ודברי הדואר השונים אל הצרכנים באמצעות דואר ישראל.
- 3.7. טיפול ועדכון דואר חוזר ולרבות חשבונות המים ו/או הביוב התקופתיים, צרופותיהם ודברי הדואר השונים.

3.8. טיפול בקליטת כלל אמצעי התשלום במחזור המזמין, לרבות טיפול יסודי ומלא בכלל חריגי הקליטה, ולרבות הפקדתן היומית של הקופות בבנק ושל תקבולי האשראי בחברות האשראי.

3.9. הדרכת, עידוד והנחיית צרכני המזמין בשימוש באמצעים הדיגיטליים השונים ובכלל זה יפעיל נותן השירות את הפלטפורמה/ות הדיגיטליות כהגדרתן במכרז זה באופן רחב ואינטגרלי באספקת השירותים, הכל בהתאם להנחיות המזמין בכל נקודת זמן, יבצע את כלל הבקורות הנדרשות לעניין תקינות ממשקי העבודה בפלטפורמות אלה, ובכלל זה אל כלל מערכות המזמין (ולרבות אך לא רק: אתר המרשתת, המחשב, המנה"מ, המנ"צ, המנק"מ, בנקים, חברות אשראי, הממ"ג, מערכות ניהול האכיפה וכל מערכת נוספת אחרת) ויטפל בכלל החריגים בכל נקודת זמן.

3.10. גביית חובות צרכני המזמין בדרך של אכיפה מנהלית מכוח פקודת המסים (גביה) ובאמצעים אחרים, הכל בהתאם להנחיות המזמין ולהוראות **נספח א'** להסכם, מפרט השירותים. בכלל זה יבצע נותן השירות גם:

3.10.1. טיפול בגביית חובות מחייבים בכינוס נכסים ופשיטות רגל, כולל הגשת תביעות החוב אך להוציא אכיפה משפטית למעט אם נדרש לה על ידי המזמין.

3.10.2. העברת חובות המועמדים לנקיטת הליכים משפטיים ו/או הליכי הוצל"פ כנגד חייבי התאגיד מטעם המזמין, לרבות גביה של כל החובות המגיעים לתאגיד מכל מקור שהוא, בין אם זכאי לעמלה בגינם ובין אם לאו, הכל בהתאם להוראות המזמין ובכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

3.11. הפעלת מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים לצורך אספקת מענה טלפוני לצרכני המזמין בכל נושאי הטיפול של המזמין, בכלל, ובפרט - בנושאי תשלומים שוטפים, בירורי חיובים ותשלומים, בירורים באשר לבסיס החיובים, פרוצדורות להגשת ערר על חיובים, הצהרה על מספר הנפשות המוכר, בקשות לבירור חיוב חריג, בקשות להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, חיובי המים והביו ודרך קביעתם, רישום צרכן בפנקסי התאגיד וכל נושא אחר הקשור לפעילותו של המזמין, בין היתר כמפורט ב**נספח א'** להסכם, מפרט השירותים.

3.12. אספקת דוחות ודיווח על פי דרישת המזמין ולרבות הכנת כלל הדיווחים אותם נדרש המזמין לדווח בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

3.13. כל השירותים הנ"ל יתבצעו בכפוף לכל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, לרבות מסמכי תכולת העבודה והמפרטים הטכניים בכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

4. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז משתתפים, אשר במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז עומדים בכל התנאים המצטברים הבאים:

4.1. מעמד משפטי

- 4.1.1. מציע שהינו אדם פרטי – המציע הינו תושב ישראל.
- 4.1.2. מציע שהינו שותפות – השותפות רשומה כדין ברשם השותפויות.
- 4.1.3. מציע שהינו חברה – החברה רשומה כדין ברשם החברות.
- 4.1.4. המשתתף הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומחזיק בתעודה לפי חוק העסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ובכל האישורים והמסמכים הנדרשים על פיו.

עמוד 24 מתוך 246

- 4.1.5. המשתתף ו/או בעל זיקה אליו נעדר הרשעות בפסק דין חלוט, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 2/2011. היה המעוניין להשתתף במכרז תאגיד - היעדר הרשעה כאמור גם לגבי בעלי השליטה בו ומנהליו הבכירים וכל אחד ממורשי החתימה בתאגיד.
- 4.1.6. המשתתף לא הורשע ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 או לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991; אם הורשע ביותר משתי עבירות לפי החוקים האמורים - חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
- 4.1.7. המשתתף ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מנהליו הבכירים אינו מצוי בניגוד עניינים עקב העבודות שהוא מכרז זה.
- 4.1.8. המשתתף הצהיר כי הוא יקפיד אחר הוראות חוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבור, התשנ"ב-1992 ותקנותיו, לרבות מתן גילוי נאות, ככל שיידרש לשם שמירה על טוהר המידות.

4.2. ניסיון והתחייבויות

המציע עומד בכל התנאים הבאים, **במצטבר** :

- 4.2.1. המציע, או בעל תפקיד בכיר במציע (ברמת מנכ"ל או סמנכ"ל), הינו בעל ניסיון של חמש (5) שנים לפחות, מתוך השנים 2015-2025, בניהול של אספקת שירותי חיוב, גביה ואכיפת גביה בתפקיד מנכ"ל או סמנכ"ל. הניסיון האמור ייחשב ככזה אם נצבר בניהול מערכי גביה של חיובי מים וביוב, חיובי ארנונה, או תשלומי חובה אחרים, אשר סופקו לתאגידי מים וביוב ו/או לרשויות מקומיות.
- 4.2.2. המציע סיפק בעצמו, במהלך תקופה של שנה לפחות מתוך השנים 2024-2026, שירותי ניהול מחלקת גביה, לרבות אכיפת גביה והפעלת מערך שירות לקוחות פרונטלי, עבור שני (2) תאגידי מים וביוב ו/או רשויות מקומיות לפחות. לשם עמידה בתנאי זה, על היקף כוח האדם הכולל שהפעיל המציע במערכים אלו לעמוד על עשרה (10) עובדים לפחות במצטבר, ובלבד שבכלל הגופים האמורים יחד הועסקו לפחות חמישה עובדים במערך הפרונטלי או בניהול המחלקה באופן שוטף.
- 4.2.3. המציע התחייב בהצעתו, בנוסח ההתחייבות המצורף אל מסמך 7 למסמכי המכרז **כטופס 1** – "הצהרת המציע" להעמיד לטובת אספקת השירותים לכל הפחות מערכת ניהול תורים, ומוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים העונה לכלל דרישות המכרז, בין שבעלותו ובין שבאמצעות ספקים וקבלני משנה.

4.3. תנאים נוספים

- 4.3.1. המציע צירף אל הצעתו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית ובלתי מוגבלת, לפקודת המזמין על סך של 100,000 ₪ (מאתיים אלף ₪), בהתאם להוראות מסמכי המכרז ובנוסח כאמור במסמכי המכרז. הערבות תהא בתוקף עד ליום 28.03.2027. המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי מכרז זה.
- 4.3.2. המציע השתתף במפגש המציעים.
- 4.4. **ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית ומסמכי הוכחת הניסיון, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.**

לתשומת לב המציעים

***** בדיקת התנאים הנ"ל תיערך בהתאם למסמכים שיוגשו על ידי המשתתף במועד הגשת הצעתו. את ההצעה יש להגיש בהתאם לתנאי המכרז, וכל שינוי או סטייה מתנאים אלה, עלול לגרום לפסילת ההצעה.**

***** תשומת ליבם של המשתתפים למסמכים שעליהם לצרף להצעותיהם כמפורט להלן.**

***** ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת. חל איסור על הגשת הצעה על ידי מספר ישויות משפטיות. הישות המשפטית הקובעת לעניין בחינת ההצעה ועמידה בתנאי המכרז, הינה הישות המשפטית החתומה על כתב ההצעה.**

***** המזמין שומר לעצמו את הזכות לבצע את השירותים כולם או חלקם בעצמו ו/או באמצעות מי מטעמו, ואף שלא לבצע כלל את השירותים.**

***** הסמכות השיפוטית הייחודית בכל עניין הנובע ממכרז זה ומההסכם הנובע ממנו, תהא לבתי המשפט המוסמכים בעיר באר שבע.**

ההצעה תעמוד בתוקפה החל ממועד הגשתה לתיבת המכרזים ולמשך ארבעה חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. המזמין יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף ההצעות ככל שיתארכו הליכי המכרז. מציע אשר חזר בו מהצעתו – יהא המזמין רשאי לחלט את הערבות הבנקאית אשר צורפה להצעתו (ערבות המכרז).

5. הצעת המשתתף, אופן הגשתה ותוקפה

5.1. המשתתף ימלא את טופס הצהרת המציע, בנוסח המדויק הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כ **טופס 1**, בצירוף כל מסמכי המכרז, לרבות כל הטפסים הנדרשים, הנספחים וכל מסמך קשור אחר, לרבות כל מסמכי ההבהרה, התשובות לשאלות ההבהרה והפרוטוקול של מפגש המציעים, כשהם חתומים על ידי המציע בתחתית כל עמוד ו**כרוכים יחדיו כחוברת אחת, בהתאם לסדר הופעת המסמכים ו/או הדרישה למסמכים במכרז.**

5.2. בעת מילוי **טופס 1**, טופס הצהרת המציע, ימלא המציע, בין היתר, גם את הצעתו, בהתאם למפורט להלן:

5.2.1. המציע ימלא את הצעת המחיר שלו **בעמודה 7** שבטבלה שבסעיף 14 **בטופס 1** (להלן בסעיף זה: "**הטבלה**") המחולקת לשבע עמודות:

5.2.1.1. עמודה 1 – קבוצת השירותים. בעמודה זו שלוש קבוצות:

5.2.1.1.1. **העמדת משאב אנושי** – עובדים מקצועיים ומנוסים, בעלי כלל הכשירויות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות שעברו את כלל ההכשרות הנדרשות.

5.2.1.1.2. **מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים** – אספקת שירותי מוקד כמפורט, בין היתר **בנספח א'** להסכם, מפרט השירותים: מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים.

5.2.1.1.3. **תוכנות, הפקת והפצת חשבונות ודברי דואר נלווים ומערכות עזר** – אספקה אופציונאלית של תוכנות ומערכות בהתאם להוראות המכרז ולרבות ההסכם ונספחיו.

5.2.1.2. עמודה 2 – מרכיבי השירות – תיאור מילולי של מרכיבי השירות בכל

5.2.1.3. עמודה 3 – תכולה מינימאלית: תיאור כל אחד ממרכיבי השירות ולרבות פרק הזמן אליו מתייחס המחיר הנקוב בהצעה.

5.2.1.4. עמודה 4 – סוג השירות לעניין זמינות ומיידיות האספקה. יובהר כי המזמין אינו מתחייב לרכוש את השירותים, כולם או חלקם, במשך כל תקופת ההסכם. מבלי לפגוע באמור לעיל המציע מתחייב להעמיד כל אחד מהשירותים אותם הציע על פי דרישת המזמין המיידית.

מבלי לפגוע באמור לעיל, ולמען הנוחות, בעמודה זו מחולקים השירותים לשלושה סוגים:

"חובה, מיידית" – בכוונת המזמין לרכוש שירותים אלה החל מהיום הראשון לתחילת אספקת השירותים,

"אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה" – המזמין יודיע לנותן השירות האם הוא מעוניין בשירותים ועל מועד תחילת אספקת השירותים לאחר הזכיה במכרז, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יהא רשאי לשנות את הרכב אספקת השירותים בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בכל נקודת זמן, לרבות צמצום היקף המשאב האנושי הן בסעיפים מסוג "חובה, מיידית" והן בסעיפים מסוג "אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה".

"לא חובה – אופציונאלי": שירותי תוכנה ומערכות עזר אשר הצעתם אינה חובה אך במידה והוצעו יסופקו על פי דרישה של המזמין ועצם הצעתם תזכה את המציע בציון איכות כמפורט במסמך 6.

5.2.1.5. עמודה 5 – מספר היחידות, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז – ללא התחייבות כלשהי מצד המזמין ובין היתר, לעניין תחשיב שווה הכספי של ההצעה כמפורט, בין היתר במסמך 6.

5.2.1.6. עמודה 6 – מחיר המינימום והמקסימום ליחידה בש"ח, לא כולל מע"מ (נקיבה במחיר הנמוך ממחיר המינימום או הגבוה ממחיר המקסימום תוביל לפסילת ההצעה).

5.2.1.7. עמודה 7 – למילוי על ידי המציע – הצעת המחיר הכספית ליחידה. יש למלא בספרות ברורות מספר המייצג את המחיר בשקלים חדשים לא כולל מע"מ.

5.2.2. המציע ינקוב בעמודה 7 בטבלה במחיר לא כולל מע"מ ליחידת שירות בסכום אשר לא יפחת ממחיר המינימום ולא יעלה על המחיר המקסימלי הנקוב בעמודה 6.

5.2.3. תשומת לב המציעים כי חלה חובה לנקוב במחירים עבור כלל השירותים המוגדרים כ"חובה, מיידית" או כ"אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה".

5.2.4. תשומת לב המציעים כי לא חלה חובה לנקוב במחירים עבור שירותים שהוגדרו כ"לא חובה – אופציונאלי". עבור שני שירותים אלה ניתן ליתן הצעה כאמור בס"ק 5.2.2 לעיל וניתן שלא למלא הצעה בעמודה 7, קרי להשאיר את השדה ריק. במקרה זה, לעניין תחשיב ערך ההצעה הכספית לצורך דירוגה, יילקח המחיר המקסימאלי וכן, ההימנעות מהצעה תשפיע על ציון האיכות של

ההצעה. תשומת לב המציעים כי הצעת כלל השירותים מהווה חלק ממנגנון דירוג ציון האיכות במכרז.

5.2.5. כאמור, המציע ימלא בעמודה (7) את המחיר ביחידות ש"ח המוצע על ידו עבור יחידת כמות אחת, בין היתר כמפורט בעמודות 3 ו- 5.

5.2.6. נמנע המציע מלנקוב במחיר עבור מרכיב שירותים כלשהו **שנקיבתו הינה חובה**, **תיפסל הצעתו על הסף**.

5.2.7. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז יובהר כי בנקיבתו במחיר ליחידה מסכים המציע לכלל התנאים במכרז הנוגעים לאספקת השירותים וכי התמורה כאמור ממצה את כלל הכרוך באספקת השירותים.

5.2.8. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, להלן מרכיבי השירותים המופיעים בטבלה שבסעיף 14 **בטופס 1**, האופן בו יש למלא את הצעות המחיר עבורם ודגשים להצעת המחיר:

5.2.8.1. המשאב האנושי –

5.2.8.1.1. (סודר 1 במרכיבי השירות, עמודה 2) **מנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה** – המציע ינקוב בהצעת המחיר עבור **שירות חובה זה**, בתמורה הנדרשת על ידו **בעבור חודש עבודה מלא** של מנהל/ת מחלקת שירות לקוחות וגביה בעל/ת תואר אקדמי עם 3 שנות ניסיון לפחות בניהול מחלקת שירות לקוחות וגביה המונה 3 עובדים לפחות **בתאגיד מים וביוב**, או לחילופין חסר תואר אקדמי עם 5 שנות ניסיון כאמור, אשר י/תצויד על ידו ברכב צמוד. המחיר בו ינקוב המציע בש"ח בעבור חודש עבודה כאמור לא יפחת מ 21,000 ₪ ולא יעלה על 27,000 ₪ לא כולל מע"מ. קטגוריה: **"חובה, מיידית"**. **חובה להגיש הצעה לשירות זה**.

5.2.8.1.2. (סודר 2 במרכיבי השירות, עמודה 2) **אחראי אכיפת הגביה** – המציע ינקוב בהצעת המחיר עבור **שירות חובה זה**, בתמורה הנדרשת על ידו **בעבור חודש עבודה מלא** של אחראי אכיפה בעל/ת תואר אקדמי עם שנת ניסיון לפחות כאחראי אכיפה **בתאגיד מים וביוב או ברשות מקומית**, או לחילופין, ללא תואר אקדמי עם 3 שנות ניסיון כאמור. המחיר בו ינקוב המציע בש"ח בעבור חודש עבודה כאמור לא יפחת מ 11,500 ₪ ולא יעלה על 15,000 ₪ לא כולל מע"מ. קטגוריה: **"חובה, מיידית"**. **חובה להגיש הצעה לשירות זה**.

5.2.8.1.3. (סודר 3 במרכיבי השירות, עמודה 2) **אחראי צרכנות מים** – המציע ינקוב בהצעת המחיר עבור **שירות חובה זה**, בתמורה הנדרשת על ידו **בעבור חודש עבודה מלא** של אחראי צרכנות מים בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בביצוע "לוגית" (עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה "עד לחשבון"), **בתאגיד מים וביוב המונה/נים לכל הפחות 10,000 מדי מים**. המחיר בו ינקוב המציע בש"ח בעבור חודש עבודה כאמור לא יפחת מ 11,500 ₪ ולא יעלה על 15,000 ₪ לא כולל מע"מ. קטגוריה: **"חובה, מיידית"**. **חובה להגיש הצעה לשירות זה**.

5.2.8.1.4. (סודר 4 במרכיבי השירות, עמודה 2) **נציג/ת שירות לקוחות במחלקת שירות הלקוחות והגביה** – המציע ינקוב בהצעת המחיר עבור **שירות חובה זה**, בתמורה הנדרשת על ידו **בעבור חודש עבודה מלא** עבור כל

נציג שירות לקוחות וגביה המיועד להיות מוצב במשרדי המזמין, בעלת חצי שנת ניסיון לפחות כנציג שירות לקוחות, פרונטאלי או טלפוני, בתאגיד מים וביוב או ברשות מקומית **ואשר הינו דובר ערבית ועברית ברמת קריאה, כתיבה ודיבור טובים**. המחיר בו ינקוב המציע בש"ח בעבור כל נציג, לחודש עבודה מלא כאמור, לא יפחת מ 11,000 ₪ ולא יעלה על 13,500 ₪, לא כולל מע"מ. יובהר כי מספר היחידות בעמודה 5 אינו מחייב את המזמין, הכל כמפורט בתנאי המכרז. קטגוריה: "חובה, מיידית". **חובה להגיש הצעה לשירות זה**.

5.2.8.1.5 (סודר 5 במרכיבי השירות, עמודה 2) **עובד/ת שטח רכוב/ה** – המציע ינקוב בהצעת המחיר **עבור שירות אופציונאלי זה**, בתמורה הנדרשת על ידו **בעבור חודש עבודה מלא** עבור עובד שטח, המצויד ברכב או בקטנוע צמוד, בעלת חצי שנת ניסיון לפחות בעבודת שטח הכוללת בירורי קריאות בתאגיד מים וביוב או ברשות מקומית, שיציב לבקשת המזמין, בתוך 30 ימים ממועד הצבת הדרישה. המחיר בו ינקוב המציע בש"ח בעבור כל עובד שטח, לחודש עבודה מלא כאמור, לא יפחת מ 13,000 ₪ ולא יעלה על 17,000 ₪, לא כולל מע"מ. יובהר כי מספר היחידות בעמודה 5 אינו מחייב את המזמין, הכל כמפורט בתנאי המכרז. קטגוריה: "אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה" **חובה להגיש הצעה לשירות זה**.

5.2.8.1.6 (סודר 6 במרכיבי השירות, עמודה 2) **נציג שירות לקוחות וגביה לתגבור אופציונאלי לכל מטרה** – המציע ינקוב בהצעת המחיר **עבור שירות אופציונאלי זה**, בתמורה הנדרשת על ידו בעבור חודש עבודה **מלא** עבור נציג שירות לקוחות וגביה נוסף שיבקש המזמין, לצורך תגבור מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות שעברה את כלל ההכשרות הנדרשות על פי תנאי המכרז. העובדים כאמור יוצבו רק לבקשת המזמין, ובתוך 30 ימים ממועד הצבת הדרישה. המחיר בו ינקוב המציע בש"ח בעבור כל נציג, לחודש עבודה מלא כאמור, לא יפחת מ 11,000 ₪ ולא יעלה על 13,500 ₪, לא כולל מע"מ. יובהר כי מספר היחידות בעמודה 5 אינו מחייב את המזמין, הכל כמפורט בתנאי המכרז. קטגוריה: "אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה" **חובה להגיש הצעה לשירות זה**.

5.2.8.2 מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים –

5.2.8.2.1 (סודר 7 במרכיבי השירות, עמודה 2) – **תשלום במענה אנושי** – בסודר זה המציע ינקוב בהצעת המחיר **עבור שירות חובה זה**, בתמורה הנדרשת על ידו בעבור שיחת תשלום יחידה **במענה אנושי** למוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים, אשר תבוצע בהתאם להוראות המכרז. המחיר בו ינקוב המציע בש"ח **בעבור שיחת תשלום בודד** כאמור לא תפחת מ 2.5 ₪ ולא תעלה על 4 ₪, לא כולל מע"מ. יובהר כי **שיחת בירור שהסתיימה בתשלום לא תחויב בעלות** זו וכי התמורה כאמור תשולם אך ורק עבור שיחות במענה אנושי שכל מטרתן תשלום בלבד. קטגוריה: "חובה, מיידית" **חובה להגיש הצעה לשירות זה**.

5.2.8.2.2 (סודר 8 במרכיבי השירות, עמודה 2) – **שיחת בירור במוקד הטלפוני** – בסודר זה המציע ינקוב בהצעת המחיר **עבור שירות חובה זה**,

בתמורה הנדרשת על ידו בעבור שיחת בירורים יחידה ומלאה, מתחילתה ועד סופה, אשר תבוצע בהתאם להוראות המכרז ולרבות לעניין פעולות השולחן האחורי הנלוות אליה. המחיר בו ינקוב המציע בש"ח בעבור שיחת בירור מלאה, מתחילתה ועד סופה, לא יפחת מ 4 ש"ח ולא יעלה על 8 ש"ח, לא כולל מע"מ. יובהר כי שיחת בירור שהסתיימה בתשלום לא תחויב בעלות תשלום במענה אנושי כמפורט בסודר 7, ס"ק 5.2.8.2.1 לעיל. קטגוריה: "חובה, מיידי" חובה להגיש הצעה לשירות זה.

5.2.8.3. תוכנות, הפקת והפצת חשבונות ודברי דואר נלווים ומערכות עזר –

5.2.8.3.1. (סודר 9 במרכיבי השירות, עמודה 2) – מערכת לניהול אכיפת הגביה לרבות לשכת/ות שירות לביצוע עיקולי צד ג' בכלל הערוצים בכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות המכרז – יודגש כי שירות זה הינו אופציונאלי וכי ככל ולא יסופק שירות זה תבוצע אספקת השירותים על בסיס מחו"ג המזמין באחריות ניהולית ותפעולית מלאה של נותן השירות. בסודר זה ינקוב המציע בהצעת המחיר עבור שירות אופציונאלי זה, אשר יהווה תשלום חודשי קבוע, שישולם לנותן השירות עבור שימוש בתוכנת אכיפה שתענה לכלל הנדרש בנספח א' להסכם – מפרט השירותים. המחיר החודשי בעבור שירות זה לא יפחת מ 1,000 ש"ח ולא יעלה על 2,000 ש"ח לחודש, לא כולל מע"מ. קטגוריה: "לא חובה – אופציונאלי" לא חובה להגיש הצעה לשירות זה.

5.2.8.3.2. (סודר 10 במרכיבי השירות, עמודה 2) – מערכת ניהול צריכה – בסודר זה ינקוב המציע בהצעת המחיר עבור שירות אופציונאלי זה, אשר יהווה תשלום חודשי קבוע, שישולם לנותן השירות עבור שימוש במנ"צ שתענה לכלל הנדרש בנספח א' להסכם – מפרט השירותים, כאשר מספר המשתמשים מטעם המזמין לא יפחת מ 3 משתמשים, זאת פרט למשתמשים במנ"צ מטעם נותן השירות בתוספת שני מסופוני קריאה ובירורים, העונים לכלל הנדרש בנספח א' להסכם, לשימוש התאגיד. המחיר החודשי בעבור שירות זה לא יפחת מ 1,500 ש"ח ולא יעלה על 2,000 ש"ח לחודש, לא כולל מע"מ. קטגוריה: "לא חובה – אופציונאלי" לא חובה להגיש הצעה לשירות זה. ככל ולא יסופק שירות זה תבוצע אספקת השירותים על בסיס מחו"ג המזמין באחריות ניהולית ותפעולית מלאה של נותן השירות.

5.2.8.3.3. (סודר 11 במרכיבי השירות, עמודה 2) – מערכת ניהול תורים וזימון תורים מרחוק – מחיר לחודש לקיוסק פיזי ועמדות בסניף בהתאם לתנאי המכרז – יודגש כי שירות זה הינו אופציונאלי. בסודר זה ינקוב המציע בהצעת המחיר עבור עמדת קיוסק פיזי ועמדות נלוות של מערכת לניהול תורים העונה לכלל הנדרש בנספח א' להסכם – מפרט השירותים. המחיר החודשי בעבור שירות זה לא יפחת מ 700 ש"ח ולא יעלה על 1,200 ש"ח לחודש, לא כולל מע"מ. קטגוריה: "אופציונאלי, לאספקה מיידיית על פי דרישה" חובה להגיש הצעה לשירות זה.

5.2.8.3.4. (סודר 12 במרכיבי השירות, עמודה 2) – הפקת והפצת חשבונות מים ו/או ביוב, צרופותיהם ודברי דואר נלווים – מחיר ליחידה. בסודר זה ינקוב המציע בהצעת המחיר עבור הפקת והפצת חשבונות המים ו/או

הביוב ודברי הדואר הנלווים על כל צרופותיהם ודברי הדואר הנלווים אליהם כנדרש **בנספח א'** להסכם – מפרט השירותים. המחיר ליחידה בעבור שירות זה לא יפחת מ 0.48 ₪ ולא יעלה על 1 ₪ **ליחידה** (חשבון בודד על כלל צרופותיו) לא כולל מע"מ. קטגוריה: **"חובה, מיידי"**
חובה להגיש הצעה לשירות זה.

5.3. המסמכים, כאמור בסעיף 5.1 לעיל, יוגשו בשני עותקים מלאים, בתוספת עותק דיגיטלי (על גבי התקן זיכרון נייד, "דיסק און קיי"), במסירה ידנית בלבד, אל תוך תיבת המכרזים במשרדי התאגיד ברחוב הממוקמים במרכז מסחרי רהט בעיר רהט, במעטפה סגורה הנושאת את הרישום "מכרז פומבי מכ/03/2026" ללא כל סימנים מזהים ו/או כיתוב אחר וזאת, לא יאוחר מיום א' – 29.11.2026 בשעה 12:00. הצעה אשר תישלח בדרך אחרת תיפסל על הסף.

5.4. מסמכים אשר יוגשו לאחר המועד הנקוב בסעיף 5.3 לעיל **לא יתקבלו.**

5.5. על המסמכים כאמור בסעיפים 5.1 עד 5.3 לעיל יחתמו **כל המנהלים** אשר חתימתם יחד נדרשת על מנת לחייב את המציע **לעניין מכרז זה**, וזאת, תוך ציון שמם המלא, חתימתם, חותמת המציע וכתובת המציע, וכן אימות החתימה הנדרש על גבי **טופס 1** ועל הטפסים הנוספים.

5.6. המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הבקשה, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות. החליט המזמין להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות, ישלח המזמין הודעה בכתב אל כל מי שמסר את פרטיו בעת קבלת מסמכי המכרז.

5.7. בעצם הגשת ההצעה, ובחתימה על המסמכים כאמור, מאשר המציע את הסכמתו המלאה, ללא כל ערעור, טענה, דרישה נוספת, השגה או תביעה, לכל האמור במסמכי המכרז, בתנאי המכרז, בטפסים המצורפים, ובהסכם, על כל נספחיו, ואת התחייבותו הבלתי מותנית ובלתי מסויגת לעמוד בכל ההתחייבויות הנגזרות מהם במידה והצעתו תהא ההצעה הזוכה.

5.8. ההצעה תעמוד בתוקפה החל ממועד הגשתה לתיבת המכרזים ולמשך **ארבעה חודשים** מהמועד האחרון להגשת הצעות. המזמין יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף ההצעות ככל שיתארכו הליכי המכרז. מציע אשר חזר בו מהצעתו – יהא המזמין רשאי לחלט את הערבות הבנקאית אשר צורפה להצעתו – הכל כמפורט במסמכי המכרז.

6. **דרישות נוספות מהמשתתפים במכרז שאינן תנאי סף**

6.1. המציע יציע במסגרת הצעתו את קורות החיים של שלושת המועמדים מטעמו למלא את התפקידים המרכזיים במחלקת שירות הלקוחות והגביה אותה יפעיל ככל שהצעתו תזכה במכרז. אל מסמכי קורות החיים יצורפו העתקי תעודות המעידות על ההשכלה המוצהרת, היכן שהדבר רלוונטי.

6.2. תשומת לב המציעים כי הגשת קורות החיים כאמור והתאמתם לדרישות המכרז **הינה תנאי להכרזת ההצעה העדיפה כהצעה הזוכה**, וכי ועדת המכרזים **רשאית לפסול ולא לדון בהצעות אשר לא כללו את קורות החיים כאמור.**

6.3. שלושת התפקידים הינם: (1) מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה; (2) אחראי האכיפה; (3) אחראי צרכנות המים;

6.4. המועמדים אשר קורות חייהם יוגשו לשלושת התפקידים כאמור בס"ק 6.1 עד 6.3

לעיל, יענו על דרישות המינימום המתוארות בסעיף 6.5 להלן.

6.5. להלן דרישות המינימום מהמועמדים לשלושת התפקידים המרכזיים כמפורט בסעיפים קטנים 6.1 עד 6.4 לעיל, ואשר יבואו לידי ביטוי בניסיונם המקצועי ו/או השכלתם עליהם יצהירו בקורות החיים שיוגשו במסגרת ההצעה:

6.5.1. מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה

6.5.1.1. בעלת תואר אקדמי עם 3 שנות ניסיון לפחות בניהול מחלקת שירות לקוחות וגביה המונה 3 עובדים לפחות **בתאגיד מים וביוב**, או לחילופין חסר תואר אקדמי עם 5 שנות ניסיון כאמור, לרבות ניהול חיובי המים, הגביה והמענה הפרונטאלי לפניות תושבים ו/או צרכנים, ולרבות הפקת דוחות ניהוליים בתחומי הגביה וצרכנות המים.

6.5.2. אחראי אכיפת הגביה

6.5.2.1. בעלת תואר אקדמי עם שנת ניסיון לפחות כאחראי אכיפת בתאגיד מים וביוב או ברשות מקומית, או לחילופין, ללא תואר אקדמי עם 3 שנות ניסיון כאמור.

6.5.3. אחראי צרכנות מים

6.5.3.1. בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בביצוע "לוגית" (עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה "עד לחשבון"), בתאגיד/י מים וביוב המונה/נים לכל הפחות 10,000 מדי מים.

6.6. למזמין שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לראיין כל אחד מבעלי התפקידים המוצעים כאמור בס"ק 6.1 עד 6.5 לעיל (להלן: **"בעלי התפקידים המוצעים"**), לבחון במסגרת מבחן ידע מקצועי בעל פה ו/או בכתב, ולבחור באחד מהם בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

6.7. בעלי התפקידים המוצעים מטעם נותן השירות שיזכה במכרז, **אשר יבחרו על ידי המזמין לספק את השירותים במסגרת מכרז זה**, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ימלאו את תפקידם **במשך כל תקופת ההתקשרות שבין נותן השירות למזמין**, למעט אם עזבו את עבודתם אצל נותן השירות ולא חזרו לעבוד אצל נותן השירות בתשעת החודשים שלאחר עזיבתו, או למעט אם דרש המזמין את החלפתו או שנתן המזמין את הסכמתו, מראש ובכתב, להחלפתו.

6.8. עזב אחד מבעלי התפקידים המוצעים, ככל שנבחר על ידי המציע, את עבודתו אצל המזמין, וחזר לעבודה בתוך תשעה חודשים מיום עזיבתו, חייב נותן השירות ליידע בכך את המזמין ורשאי המזמין לדרוש את החזרתו אל התפקיד מטעם נותן השירות אצל המזמין.

6.9. לעניין זה העברת העובד אל חברה בת, חברה אם או חברה אחות ו/או תאגיד אשר אחד מבעלי השליטה אצל נותן השירות מחזיק יותר מ 25% ממניות השליטה בו לא תחשב לעזיבת העובד את מקום עבודתו אצל המזמין.

6.10. לעניין זה יובהר ויודגש כי על המציע להציג אך ורק בעלי תפקידים **אשר יש בדעתו להציב אצל המזמין**.

6.11. על אף האמור לעיל יובהר כי המזמין אינו מתחייב לקבל כמנהל את כל או חלק מבעלי התפקידים המוצעים אשר הוצגו על ידי נותן השירות במסגרת הצעתו למכרז וכי הוא רשאי, לאחר הזכיה, לדרוש מנותן השירות להציג לו מועמדים אחרים אשר לא נכללו במסגרת הצעתו למכרז במידה ומצא, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא כל זכות

ערעור מטעם נותן השירות, כי המועמדים אשר הוצגו במסגרת הצעת המכרז אינם עונים לדרישותיו.

6.12. יובהר כי המזמין רשאי להתנות את קבלתם לצוות נותני השירות מטעם נותן השירות בעמידה במבחן מקצועי ו/או בראיון קבלה ו/או בתקופת ניסיון, וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

6.13. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז יובהר כי העסקת כלל מנהלי ועובדי נותן השירות לעניין אספקת השירותים במסגרת מכרז זה תותנה בראיון וכי לאחר תחילת העבודה וביצוע ההכשרות המקצועיות, יותנה המשך העסקתם לעניין השירותים הנכללים במכרז במעבר מבחנים מקצועיים תקופתיים ו/או הערכות מקצועיות תקופתיות לאורך כל תקופת ההסכם ותקופות הארכתו, ככל שתהיינה כאלה, במסגרת האופציה השמורה למזמין.

7. מסמכים שיש לצרף להצעה

על המשתתף לצרף להצעתו את המסמכים והאישורים המפורטים כדלקמן (יש לצרף מקור או העתק נאמן למקור):

7.1. העתק נאמן למקור של תעודת התאגדות מרשם החברות / מרשם השותפויות / תעודת זהות חתום על ידי עורך דין, ככל שהמשתתף הוא חברה.

7.2. תעודת עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1975.

7.3. העתק תעודה של המשתתף, התקפה במועד הגשת ההצעות למכרז עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;

7.4. אישור תקף למועד הגשת ההצעה בדבר פטור / ניכוי מס במקור.

7.5. אישור חתום על ידי עורך דין, או על ידי רואה חשבון, בדבר זכויות החתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם המציע לעניין מכרז זה.

7.6. אישור חתום על ידי עורך דין, או על ידי רואה חשבון, בדבר זכויות החתימה ושמות המוסמכים לחתום בשם קבלן משנה של המציע לעניין מכרז זה, עבור כלל קבלני כאמור בס"ק 7.15 להלן.

7.7. תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה, מאושר ומאומת על ידי עורך דין, על היעדר הרשעות בפסק דין חלוט, של המציע או בעל זיקה אליו, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 2/2011 ובנוסח הנספח אל אל מסמך 3 – מסמך ההוראות וההנחיות הכלליות למשתתפים כטופס 4.

7.8. תצהיר המשתתף, כי בעלי השליטה או המנהלים בתאגיד, לא מצויים ולא יימצאו במצב של ניגוד עניינים עם העבודות נשוא מכרז זה בנוסח ובנוסח הנספח אל מסמך 3 – מסמך ההוראות וההנחיות הכלליות למשתתפים כטופס 6.

7.9. כתב ערבות כאמור בסעיף 4.3.1 בתנאי הסף. כתב הערבות כאמור יהיה בהתאם לנדרש בנוסח הנספח אל מסמך 3 – מסמך ההוראות וההנחיות הכלליות למשתתפים כטופס 2. הערבות תהיה בתוקף עד ליום ה – 28.03.2027. הערבות תהיה ניתנת להארכה בארבעה חודשים נוספים.

- 7.10. אישור חתום על ידי רואה חשבון כי המציע משלם לכלל המועסקים על ידו שכר מינימום בהתאם לחוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987, לרבות הפרשה לזכויות סוציאליות.
- 7.11. תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה, מאושר ומאומת על ידי עורך דין, על זהות קבלני משנה המוצעים על ידו לעניין אספקת השירותים במכרז זה, בנוסח הנספח אל מסמך 7 – "טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז" **כטופס 5א'**. תשומת לב המציעים כי קבלני משנה ניתן להציע אך ורק עבור:
- 7.11.1. המוקד הטלפוני לביורורים ולתשלומים – סודרים 7 ו- 8 **בטופס 1**, כמפורט בס"ק 5.2.8 לעיל.
- 7.11.2. מערכת לניהול אכיפה – סודר 9 **בטופס 1**, כמפורט בס"ק 5.2.8.3.1 לעיל.
- 7.11.3. מנ"צ ושני מסופונים – סודר 10 **בטופס 1**, כמפורט בס"ק 5.2.8.3.2 לעיל.
- 7.11.4. מערכת ניהול תורים וזימון תורים מרחוק – סודר 11 **בטופס 1**, כמפורט בס"ק 5.2.8.3.3 לעיל.
- 7.11.5. לעניין בית דפוס להדפסת חשבונות המים והביוב ודברי הדואר הנלווים וקבלני האכיפה לא נדרש תצהיר, מבלי לפגוע בכל דרישה העולה ממסמכי המכרז.
- 7.12. תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה, מאושר ומאומת על ידי עורך דין, **על עמידת המציע בתנאי הסף** בנוסח הנספח אל מסמך 7 – "טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז" **כטופס 5ב'**.
- 7.13. תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה, מאושר ומאומת על ידי עורך דין, על עמידת **קבלן משנה מטעם המציע בתנאי הסף** לעניין המוקד הטלפוני לביורורים ולתשלומים ובנוסח הנספח אל מסמך 7 – "טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז" **כטופס 5ג'**.
- 7.14. הצהרת **המציע** בדבר ניסיונו והיקף פעילותו בהתאם לנדרש בנוסח הנספח אל מסמך 7 – "טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז" **כטופס 7**, בהתאמה לדרישות סעיף 4.2.2 בתנאי הסף לעיל, חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה.
- 7.15. מסמך קורות החיים של בעל התפקיד הבכיר במציע בהתאמה לדרישות סעיף 4.2.1 בתנאי הסף לעיל.
- 7.16. המציע יצרף המלצות המעידות על ניסיונו במתן השירותים.
- 7.17. מסמכי קורות החיים של שלושת המנהלים המועמדים על ידי המציע לתפקידי הניהול המרכזיים, כנדרש בסעיף 6 לעיל בצירוף התעודות המעידות על השכלתם. קורות החיים יתאימו לדרישות התפקיד כמפורט בסעיף 6 לעיל. **אל קורות החיים של מנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה המוצע/ת יתלווה תצהיר של המועמד/ת** בנוסח הנספח אל מסמך 7 – "טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז" **כטופס 8**.
- 7.18. הצהרת והצעת המציע, כשהיא חתומה על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה, מאושרת ומאומת על ידי עורך דין (אימות חתימה), בנוסח המצורף **כטופס 1** אל מסמך 7 – "טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז".

7.19. מפרט טכני תמציתי של תוכנת האכיפה המוצעת על ידי המציע ושל מספוני הקריאה ומנ"צ המציע.

7.20. מסמך המתאר את המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים, מיקומו, תפיסת ההפעלה שלו ופירוט אשר מבלי לפגוע בסודותיו המקצועיים של המציע ניתן יהיה ללמוד ממנו על יכולת עמידת המציע בדרישות להפעלת המוקד ולרבות בהתאם ל**נספח א'** להסכם – מפרט השירותים המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

7.21. מסמך מפורט המפרט את פרופיל המציע, הנהלתו (מנכ"ל, סמנכ"לים מקצועיים, מנהלי תחומים), המבנה הארגוני של המציע באספקת השירותים, הרכב המטה של המציע ושירותי המטה ואופן תמיכתם במחלקות (בדגש על פעילות אכיפה, התמך המקצועי והשירותים המקצועיים כמשמעותם במכרז זה), פריסתו הארצית של המציע והיקף ותקופת הניסיון והפעילות הכולל של המציע באספקת שירותים דומים. תשומת לב המציעים כי פרופיל המציע שיוצג יהווה בסיס למתן הציון מרכיב ציון האיכות C3 כמשמעותו בטבלה שבסעיף 10 **במסמך 6**.

7.22. על המציע להגיש את כל מסמכי המכרז, חתומים על ידי המציע בתחתית כל עמוד.

7.23. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי ההבהרות והפרוטוקול של מפגש המציעים ו/או כל מסמך אחר שהומצא על ידי המזמין למציעים כשהם חתומים על ידי המציע בתחתית כל עמוד.

7.24. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות אל המציעים בבקשה לקבלת מסמכים נוספים או הבהרות, לרבות מסמכים ו/או אישורים הנדרשים לצורך קביעת עמידת המשתתף בתנאי הסף, בין אם המסמך כלול ברשימת המסמכים המפורטים לעיל ובין אם אינו כלול בהם, ולרבות באשר לכשירותו ולניסיונו של המציע באספקת השירותים, וכן לצורך קבלת הבהרות באשר לקורות החיים ולניסיונם הניהולי והמקצועי של המנהלים המוצעים מטעם המציע, וכן כל פרט מהותי אחר הנראה לו הכרחי לצורך הערכת כשירותו של המציע ועמידתו בתנאי המכרז.

7.25. מבלי לפגוע באף דרישה מדרישות מכרז זה יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובהתאם להוראות הדין, לדרוש מכל אחד מהמציעים בנפרד, מחלקם או מכולם יחד, להשלים כל מידע נוסף, מסמך, אישור, הצהרה או הבהרה בקשר לדרישות הניסיון, הידע, היכולות, הציוד ו/או התוכנות וכן כל מידע אחר הקשור באספקת השירותים במסגרת מכרז זה והנחוץ לדעת המזמין לצורך הערכת כשירותו של המציע ו/או עמידתו בתנאי המכרז.

8. אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה ושיקולי ועדת המכרזים

8.1. ההצעה שציון הצעת המחיר שלה יהיה הגבוה ביותר, זאת בהתאם לשלבים ולמנגנון הקבועים **במסמך 6** למסמכי המכרז, תוכרז כהצעה הזוכה אלא אם ועדת המכרזים קבעה אחרת מטעמים מיוחדים.

8.2. למותר לציין שאין באמור כדי לגרוע מזכותה של ועדת המכרזים לפסול כל הצעה מחמת חוסר סבירות ו/או כל נימוק סביר אחר.

9. ערבויות בנקאיות

9.1. למען הסר ספק יצוין כי המכרז כולל שתי ערבויות בנקאיות נפרדות ושונות – **ערבות מכרז**, בנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים **כטופס 2**, אשר מטרתן הינה

הבטחת קיום ההצעה על ידי המציע, חתימתו על הסכם אספקת השירותים על כל נספחיו בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הזכייה ועמידתו בכל התחייבויותיו, ו"ערבות ביצוע", בנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 3, לצורך הבטחת עמידתו של נותן השירות הזוכה במכרז, בכל ההתחייבויות הנכללות בהסכם ובנספחיו.

9.2. "ערבות המכרז" –

9.2.1. בהתאם לדרישת סעיף 4.3.1 בתנאי הסף לעיל, כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית בלתי מותנית, אוטונומית, של בנק ישראלי, בנוסח המצורף כטופס 2 לתנאי המכרז לטובת מי רהט – תאגיד מים וביוב בע"מ, בסך של 100,000 ₪ (מאה אלף ₪) (להלן: "ערבות המכרז").

9.2.2. ערבות המכרז תעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבע המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לפסול את אותה הצעה.

9.2.3. תוקף הערבות המכרז יהיה עד ליום ה – 28.03.2027. המזמין רשאי לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 (ארבעה) חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.

9.2.4. המזמין יהא רשאי להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.

9.2.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל יהא המזמין רשאי לחלט את הערבות ללא תנאים או דרישות מוקדמות וללא צורך לבסס את הדרישה בתוך שבועיים ימים (14 ימים) מיום מתן הודעה על הזכייה במכרז, במידה והמציע אשר נשלחה אליו הודעת הזכייה, לא חתם על ההסכם ו/או לא צירף את כל המסמכים הנדרשים ו/או לא עמד בהתחייבות כלשהי הכלולה בתנאי המכרז.

9.2.6. כאמור, צירוף ערבות המכרז הינו אחד מתנאי הסף במכרז זה, ומציע אשר לא יצרף אל המכרז את הערבות בהתאם לנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 2 – הצעתו תיפסל.

9.3. "ערבות הביצוע" – לאחר קבלת הודעת הזכייה, ימסור נותן השירות הזוכה, במועד החתימה על ההסכם וכתנאי לו, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית ובלתי מוגבלת, לפקודת החברה על סך של 200,000 ₪ (מאתיים אלף ₪). כתב הערבות יהיה בהתאם לנדרש בנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים כטופס 3. הערבות תהיה בתוקף לכל תקופת ההסכם ועד לשישה חודשים לאחר תום תקופת ההסכם, וזאת לצורך הבטחת עמידתו של נותן השירות הזוכה במכרז, בכל ההתחייבויות הנכללות בהסכם ובנספחיו.

9.4. שם הנערב בערבויות חייב להיות זהה לשם המשתתף במכרז.

9.5. הערבויות חייבות להיות על פי תנאיהן, ניתנות למימוש לפי פניה חד צדדית של מנכ"ל החברה ו/או ממלא מקומו ו/או מנהל הכספים של החברה ו/או ממלא מקומו.

9.6. מובהר בזאת, כי המחאות פרטיות/בנקאיות, שטרות וכיו"ב לא יתקבלו ככתבי ערבות העונים על דרישות מכרז זה.

9.7. החברה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות או כל חלק ממנו כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז או אם התקיים בו אחד מאלה:

9.7.1. הוא נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

- 9.7.2. הוא מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- 9.7.3. הוא חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
- 9.7.4. אחרי שנבחר כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של החברה עמו.
- 9.8. מציע שלא יצרף להצעתו ערבות כאמור לעיל תיפסל הצעתו ולא תובא לדיון.
- 9.9. על המציעים להקפיד על הנוסח המדויק של הערבות הרצ"ב **בטופס 2** למסמך הנחיות זה, ומובהר כי כל סטייה ממנו תפסול את ההצעה. מבלי לפגוע באמור מובהר בזאת כי ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, לקבל הצעה על אף פגם בנוסח הערבות, וזאת אם שוכנעה, כי הסטייה אירעה עקב שגגה ובתום לב וכן כי אין בחריגה משום יתרון או חסרון כלכלי של ממש.

10. חתימת ההסכם, כשיר שני והשבת ערבות מכרז

- 10.1. נקבעה הצעתו של משתתף, כזוכה במכרז, יודיע על כך המזמין למשתתף הזוכה. כתנאי להשתכללות ההתקשרות, על המשתתף הזוכה להמציא למזמין את כל המסמכים הנדרשים עפ"י ההסכם, כמפורט בהודעת הזכייה, תוך 14 ימים ממועד הודעת הזכייה.
- 10.2. ועדת המכרזים רשאית לבחור בכשיר שני על פי שיקול דעתה הבלעדי. כשיר שני, אם וככל שאכן ייבחר, יוכרז כזוכה במכרז אם מסיבה כלשהיא לא יחתום הכשיר הראשון על ההסכם במועדו ו/או יסתיים עמו ההסכם במהלך תקופת הניסיון כהגדרתה בהסכם.
- 10.3. לא הומצאו המסמכים הנדרשים חתומים על ידי המשתתף הזוכה, כנדרש במסמכי ובהודעת הזכייה, יחשב המשתתף כמי שלא עמד אחר הצעתו, זכייתו במכרז תבוטל וערבות המכרז תחולט כאמור בסעיף ערבות המכרז המפורט לעיל; המשתתף מוותר בזאת באופן בלתי חוזר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין חילוט הערבות במקרה כזה.
- בנוסף, ימסור המזמין הודעה מתאימה גם לבעל ההצעה הכשרה השניה במדרג, אם וככל שיוחלט על בחירתה.
- 10.4. משתתף במכרז יהיה זכאי להשבת ערבות המכרז שצורפה להצעתו וזאת כדלקמן:
- 10.4.1. משתתף שמסמכי המכרז שלו נפסלו – עד 14 ימים לאחר קבלת ההודעה על הפסילה.
- 10.4.2. משתתף שנבחר כזוכה במכרז – עד 14 ימים לאחר המצאת כל המסמכים והנספחים הנדרשים לרבות ערבות ביצוע וביטוחים, בהתאם לתנאי ההסכם וכאמור בהודעת הזכייה.
- 10.4.3. כל משתתף אחר – לאחר השלמת ההתקשרות עם המשתתף הזוכה; לחילופין, במקרה ולא תשתכלל ההתקשרות עם המשתתף הזוכה תוך 14 ימים מיום שנמסרה ההודעה לכשיר השני ולאחר המצאת כל המסמכים והנספחים הנדרשים לרבות ערבות ביצוע וביטוחים, בהתאם לתנאי ההסכם וכאמור בהודעת הזכייה.

11. התמורה בעד השירותים

התמורה לנותן השירות בעד אספקת השירותים תחושב בהתאם למפורט **במסמך 5** הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים ולמפורט בהסכם – "הסברים בדבר אופן תשלום התמורה לנותן השירות".

12. העסקת קבלני משנה לעניין אספקת השירותים

12.1. העסקת קבלן משנה לביצוע אספקת שירותים תותר רק אל מול קבלת אישור המזמין מראש ובכתב, לכל קבלן משנה בנפרד.

12.2. אישר המזמין קבלן משנה, המזמין יהא רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לפסול את המשך אספקת השירותים על ידי קבלן המשנה בכל נקודת זמן, ולחייב את נותן השרות לספק שירותים אלה בעצמו או על ידי קבלן משנה אחר. פעל המזמין כאמור, יהא נותן השירות מחויב לחדול מהעסקתו באספקת שירותים למזמין באופן מיידי מיד עם קבלת דרישת המזמין לכך.

12.3. אישר המזמין בכתב קבלן משנה, נותן השירות יהא אחראי באופן בלעדי כלפי המזמין לכל פעולה, מעשה או מחדל של קבלן המשנה מטעמו.

13. המשאב האנושי

13.1. נותן השירות ידאג להכשרת העובדים באופן אשר יאפשר את אספקת מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ובנספחיו ובהסכם ובנספחיו ברמה מקצועית גבוהה ותוך מתן שירות אדיב, יעיל ומקצועי לצרכני המזמין בכל תחומי הפעילות.

13.2. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז, המזמין שומר לעצמו את הזכות להתנות את תחילת עבודתו של כל אחד מעובדי נותן השירות אצל המזמין בראיון קבלה ובהתרשמות כללית אשר יהוו תנאי יסודי ומהותי לאספקת השירותים מטעם נותן השירות באמצעותם.

13.3. מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה, אחראי התחומים וכלל עובדי נותן השירות יועסקו על ידי נותן השירות בכפוף לדרישות ולהוראות ההסכם המצורף אל מכרז זה ונספחיו השונים.

14. משרדים, ריהוט, ציוד, מחשוב, תוכנות, רישיונות ואבזור

14.1. נושאים שבאחריות המזמין

14.1.1. המזמין יעמיד על חשבונו משרדים לרשות מנהלי ועובדי נותן השירות אצל המזמין (במשרדי המזמין בלבד) מכוח מכרז זה בכל מקום אחר אשר יקבע לצורך כך על ידי המזמין בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט בכל נקודת זמן, לשימוש מחלקת שירות הלקוחות והגביה.

14.1.2. המזמין ירהט את המשרדים כאמור, יאבזר אותם, ידאג לשמירה על ניקיונם ולשמירה בהם במהלך שעות הפעילות, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ועל חשבונו.

14.1.3. המזמין יישא בחשבונות הארנונה, המים והביוב והחשמל.

14.1.4. **המזמין** יקצה במשרדים נקודות תקשורת, חשמל, יצייד את המשרדים במחשבים, מדפסות, סורקים, קוראי שיקים וכרטיסי אשראי, מכונות צילום, אל פסק וכיוצ"ב ציוד מחשוב, לרבות רישיונות האופיס הנדרשים, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ועל חשבונו.

14.1.5. **המזמין** יצייד את עמדות העובדים בטלפונים, יעמיד לרשותם מרכזיה טלפונית ויישא בחשבונות הטלפון ובאחזקתם של אלה.

14.1.6. **המזמין** יספק את הציוד המשרדי לתפקוד מערך שירות הלקוחות והגביה ובכלל זה כלי כתיבה, דפים, טונרים למדפסות, מעטפות וכיוצ"ב **ולמעט** עלויות משלוח הדואר וכל הוצאה אחרת **בקשר עם פעולות אכיפת הגביה** בהן **יישא נותן השירות**.

14.1.7. **המזמין** יעמיד לרשות פעילות נותן השירות את מערכת המחוי"ג בה הוא עושה שימוש על כלל הרישיונות וההרשאות הנדרשות לכך ולרבות, למעט אם יגדיר זאת אחרת, לעניין ביצוע פעולות האכיפה.

14.1.8. **המזמין** יעמיד לרשות פעילות נותן השירות את הפלטפורמה/ות הדיגיטליות/ות כהגדרתן במכרז זה, כל עוד יבחר המזמין לעשות בהן שימוש.

14.1.9. המזמין משתמש במחוי"ג של **חברת פריוריסטי בע"מ**. על המציע שיבחר במסגרת מכרז זה להפעיל את המחוי"ג הקיימת כיום אצל המזמין. המציע מתחייב בעצם הגשת הצעתו להפעיל את המחוי"ג שבשימוש המזמין, להכשיר את עובדיו בהפעלת התוכנה, להגדיר ולהפעיל תהליכי עבודה אוטומטיים על בסיס התוכנה.

14.1.10. המזמין שומר לעצמו את הזכות להחליף את תוכנת החיוב והגביה שבשימוש בכל נקודת זמן. המציע מתחייב בעצם הגשת הצעתו במסגרת מכרז זה להפעיל בעתיד כל תוכנה שהתאגיד יבחר, ככל שיוחלט על החלפת התוכנה בעתיד, להשתתף בפועל בבדיקת אופן ביצוע הסבת הנתונים לתוכנה החדשה במידה ותבחר, להשתתף בהכשרת עובדיו במעבר לתוכנה החדש, להגדיר ולהפעיל תהליכי עבודה חדשים כתוצאה ממעבר לתוכנה חדשה אם יחליט התאגיד על מעבר כזה בעתיד. המציע מתחייב בהגשת הצעתו לקחת חלק במעבר זה ללא סייג וללא כל תביעות כספיות ו/או אחרות מהתאגיד.

14.1.11. לכל האמור בסעיפים 14.1.1 עד 14.1.10 לעיל יקיים המזמין קשר עם ספקים שונים שאינם נותן השירות ויעמיד את המשרדים, הציוד, השירותים והתוכנות לרשות פעילות נותן השירות אצל המזמין, הכל בהתאם למדיניות המזמין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

14.2. נושאים שבאחריות נותן השירות

14.2.1. **נותן השירות** יישא בעלויות קו שיחת החינם ה- 1-800 אל המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים.

14.2.2. **נותן השירות** יישא בכלל עלויות הפעלת המוקד הטלפוני ובכלל זה, בעלויות המחשבים, הציוד, הדואר, המדפסות, הטלפונים והתקשורת מכל סוג שהוא לרבות קווי התקשורת אל ספק המחוי"ג של המזמין.

14.2.3. **נותן השירות** יישא בכל הוצאה מכל סוג שהיא הכרוכה בביצוע **פעולות האכיפה** ולרבות הוצאות ההדפסה, העיטוף, הביול והדואר, ההפצה, השינוע,

הפעלת המעקלים, שינוע, אחזקת ואחסון המעוקלים, כל העמלות שתשלומנה לבנקים בגין פעולות האכיפה ולרבות לעניין עיקולי הבנקים, התשלומים לנותני השירות השונים וכל עלות עקיפה או ישירה הכרוכה בהפעלת פעולות האכיפה למעט הקצאת המשרדים בתחום המזמין.

14.2.4. **נותן השירות** יקצה, במסגרת התמורה המוסכמת וללא כל תמורה נוספת מסופוני קריאה ניידים, העונים לדרישות **נספח א'** בהסכם – מפרט השירותים, לביצוע קריאת מדי המים, בירורי הקריאות ופקודות העבודה הן על ידי אנשי השטח **מטעם המזמין** ככל והצעתו כללה את האמור בס"ק 5.2.8.3.2 לעיל.

14.2.5. **נותן השירות** יקצה את מנ"צ נותן השירות, העונה לדרישות **נספח א'** בהסכם – מפרט השירותים לשימוש כלל עובדי מחלקת הגביה ושירות הלקוחות מטעמו, מחלקת צרכנות מים מטעם המזמין וכלל אנשי השטח, הן מטעם המזמין והן מטעם נותן השירות, ללא הגבלה, ככל והצעתו כללה את האמור בס"ק 5.2.10.3.2 לעיל.

14.2.6. **נותן השירות** יקצה את תוכנת האכיפה מטעמו, העונה לדרישות **נספח א'** בהסכם – מפרט השירותים, לשימוש כלל עובדי מחלקת שירות לקוחות וגביה ומחלקת שירות לקוחות וגביה, הן מטעם המזמין והן מטעם נותן השירות, ללא הגבלה, ככל והצעתו כללה את האמור בס"ק 5.2.8.3.1 לעיל (ולמען הסר ספק, את תוכנת האכיפה).

14.2.7. **נותן השירות** יבצע את **הפקת** והפצת חשבונות המים ו/או הביוב, צרופותיהם ודברי הדואר הנלווים **למעט** עלות הפצתם באמצעות דואר ישראל, הכל בהתאם לדרישות **נספח א'** בהסכם – מפרט השירותים.

14.2.8. **נותן השירות** יקצה את מערכת ניהול תורים וזימון תורים מרחוק, כמפורט בס"ק 5.2.8.3.3 לעיל, הכל בהתאם לדרישות **נספח א'** בהסכם – מפרט השירותים.

14.3. להלן, מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז, טבלה סכמתית של תחומי האחריות וההוצאות בין המזמין לבין נותן השירות לעניין השירותים הנכללים במכרז זה והמשיקים אליו:

חלוקת אחריות משרדים, ריהוט, ציוד, מחשוב ואבזור			
מסד	תיאור תמציתי של תכולת הנושא ודגשים	המזמין	נותן השירות
1	השכרת משרדים	X	
2	ארנונה, מים וחשמל במשרדים	X	
3	ריהוט המשרדים	X	
4	אחזקת ריהוט, ניקיון ושמירה משרדים, ככל שיוחלט על שמירה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין	X	
5	מערכת לניהול תורים		X
6	מחשבים במשרדי המזמין	X	
7	אחזקת מחשבים במשרדי המזמין	X	
8	מדפסות, מדפסות מגנט, סורקים, קוראי צ'קים וכרטיסי אשראי, מכונות צילום, מכשירי טלוויזיה, מכשירי פקס, אל פסק, רשת המחשבים, מרכזיה טלפונית וטלפונים במשרדי המזמין	X	
9	עלויות תקשורת וטלפוניה לרבות תשלומים על קווי תקשורת, אינטרנט, וחשבונות טלפון במשרדי המזמין	X	
10	ציוד משרדי – ציוד מתכלה כגון: כלי כתיבה, דפים, טונרים למדפסות, מעטפות, ביול דברי דואר וכיוצ"ב כלל הציוד המשרדי הנדרש ולרבות לעניין משלוח הודעות לצרכנים במשרדי המזמין ולמעט לעניין ביצוע פעולות אכיפת הגביה	X	

חלוקת אחריות משרדים, ריהוט, ציוד, מחשוב ואבזור			
מסד	תיאור תמציתי של תכולת הנושא ודגשים	המזמין	נותן השירות
11	הדפסת חשבונות המים והצרופות הנלוות והפצתם במייל ובמסרונים		X
12	הפצת חשבונות המים והצרופות הנלוות באמצעות דואר ישראל	X	
13	אספקת ואחזקת מסופונים לקריאת מדי המים כמשמעותם בנספח א' להסכם, על כל הנלווה אליה		X
14	אספקת מני"צ כמשמעותו בנספח א' להסכם, על כל הנלווה אליה		X
15	אספקת תוכנת אכיפה כמשמעותה בנספח א' להסכם, על כל הנלווה אליה		X
16	הרשאות שימוש ורישיונות בתוכנות אופיס מרכזי במשרדי המזמין	X	
17	כלל הרישיונות והעלויות הנלוות אליהן לשימוש במחוי"ג המזמין בכלל עמדות העבודה מהם יעבוד נותן השירות בהתאם לתנאי המכרז	X	
18	כלל עלויות הציוד, הטלפוניה, התקשורת מכל סוג שהוא, החיבור אל מחוי"ג המזמין, ההקלטה, העמידה בהוראות חוק הגנת הצרכן ותקנותיו, האמצעים וכל עלות מכל סוג שהוא במוקד הטלפוני לבירורים לתשלומים ולזימון תורים , לרבות, אך לא רק, העלויות הנכללות בס"ק 1-17 לעיל ולרבות כלל העלויות הנגזרות מהוראות נספח א' להסכם ולרבות קו חינם 1-800 אל המוקד הטלפוני לבירורים לתשלומים		X
19	אספקת ותחזוקת פלטפורמה/ות דיגיטליות/יות כהגדרתן במכרז	X	
20	הדפסת וחלוקת הודעות דרישה וכלל מסמכי האכיפה		X
21	ביצוע פעולות אכיפה		X
22	כלל עלויות ההדרכה לעובדי נותן השירות על ידי נותן השירות		X
23	כל הוצאה הכרוכה בהעסקת עובדי נותן השירות מכל סוג שהוא		X
24	כל עלות נוספת אשר לא נכללה ברשימה ב 1-23 לעיל ולרבות רכב למנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה		X

14.4. ניהול התורים בסניפים, מדידתם ורישומם יבוצע בהתאם להוראות כל דין ובהתאם להנחיות הרשויות המוסמכות. מבלי לפגוע באמור לעיל: נותן השירות יצייד את מרכז קבלת הקהל במשרדי המזמין במערכת ממוחשבת לניהול תורים לקבלת קהל והכוונת לקוחות; המערכת תמדוד את משך הזמן שממועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח עד מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות (להלן – זמן ההמתנה). בתשעים וחמישה אחוזים לפחות מימי קבלת קהל בשנה, לא יעלה הממוצע היומי של זמן ההמתנה על 20 דקות.

14.5. נותן השירות ידאג בכל עת לעדכון והתאמתן של מערכות ניהול התורים באופן המאפשר מעקב ומדידה בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות), להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות וכן, לנהלי המזמין ולהנחיותיו בכל נקודת זמן ויאפשרו פילוח מיטבי של כלל סוגי הפניות בהתאם להנחיות החברה.

14.6. המזמין יקצה לנותן השירות רישיונות למערכת המחוי"ג. על נותן השירות לדאוג, על חשבונו, לחיבור התקשורת אל מחוי"ג המזמין מכלל המשרדים שבאחזקתו, הן בסניף הראשי והן בנקודות השירות המשניות.

14.7. נותן השירות יישא בכל עלות נוספת, ישירה או עקיפה, בקשר עם אספקת השירותים, הכל במסגרת התמורה המוסכמת וללא כל תוספת מעבר לתמורה הנקובה בהסכם.

14.8. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז יובהר כי נותן השירות יהא מחויב להישמע להוראות ממונה הבטיחות של המזמין בכל דבר ועניין ולרבות לעניין

המשרדים, הציוד והריהוט ונותן השירות מצהיר בזאת כי יפעל בהתאם להנחיותיו.

14.9. נותן השירות יישא כל הוצאה מכל סוג שהיא הכרוכה בביצוע פעולות האכיפה ולרבות הוצאות ההדפסה, העיטוף, הביול והדואר, ההפצה, השינוע, הפעלת המעקלים, שינוע, אחזקת ואחסון המעוקלים, כל העמלות שתשלמנה לבנקים בגין פעולות האכיפה ולרבות לעניין עיקולי הבנקים, התשלומים לנותני השירות השונים וכל עלות עקיפה או ישירה הכרוכה בהפעלת פעולות האכיפה.

15. מפגש מציעים, הבהרות ושינויים

15.1. מפגש מציעים במסגרת מכרז פומבי מכ/03/2026 יתקיים **ביום א', ה – 1.11.2026 בשעה 12:00 בשיחת וידאו באמצעות הזום**. קישור לשיחת הוידאו יישלח למציעים הפוטנציאליים שמסרו את פרטי ההתקשרות שלהם כאמור, אל כתובת הדואר האלקטרוני אותה שלחו. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקיים יותר ממפגש מציעים אחד, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. **ההשתתפות במפגש המציעים הינה חובה ומהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.**

מסמכים שיוגשו על ידי גורם כלשהו שלא השתתף במפגש המציעים ייפסלו על הסף ולא ייכללו במניין המסמכים שיידונו בפני ועדת המכרזים של המזמין.

15.2. מציע המעוניין להעלות שאלות הבהרה מתבקש להפנות בכתב, בעברית, ובאמצעות קובץ MS Word בלבד אל כתובת הדואר האלקטרוני othman@m-rahath.co.il, ולאשר את קבלת הודעת הדואר האלקטרוני ושלמותה באמצעות מספר הטלפון 08-670-7070. שאלות אשר תועברנה באמצעות קובץ PDF לא תיענינה.

על השאלות להיות מנוסחות באופן ברור, ענייני ולכלול במסגרת השאלה את מספר העמוד, מספר הסעיף ותוכן הסעיף אליו מתייחסת השאלה, וזאת על בסיס טבלה הערוכה במבנה שלהלן:

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז		
		מסמך	סעיף	עמוד
1				
2				
.....				

15.3. על המציע חלה החובה לוודא את קבלת שאלות ההבהרה כאמור במשרדי המזמין. השאלות כאמור תועברנה לא יאוחר מיום א', ה – 8.11.2026 בשעה 16:00.

15.4. במסמך השאלות תצוין באופן ברור **כתובת הדואר האלקטרוני** למתן התשובות.

15.5. המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לאשר קבלת שאלות הבהרה במועד מאוחר יותר, ובלבד שנשלחו באמצעות קובץ MS Word, אולם אינו חייב לעשות כן. אי קבלת תשובות מצד המזמין לא תהווה עילה להארכת מועד להגשת ההצעות.

15.6. למען הסר ספק יצוין כי המזמין אינו מתחייב לענות על שאלות ההבהרה, כולן או מקצתן, וכי הוא שומר לעצמו את הזכות שלא לענות לשאלות מחמת היותן לא

ברורות, לא ענייניות או בעלות הפניה שגויה אל מסמכי המכרז או מחמת היותן מוגשות במתכונת שונה מזו שהוגדרה לעיל.

15.7. התשובות לשאלות אשר נשלחו באמצעות קובץ MS Word תישלחנה באופן מרוכז אל כלל המציעים במכרז אשר השתתפו במפגש המציעים, על פי כתובת הדואר האלקטרוני אותה ציינו על גבי מסמך השאלות כאמור בסעיף 15.4 לעיל ו/או על פי כתובת הדואר האלקטרוני אותה מסרו במפגש המציעים ו/או על פי כתובת הדואר האלקטרוני אות מסרו בעת משלוח השאלות ו/או תפורסמנה באתר המרשתת של המזמין.

15.8. **רק תשובות בכתב אשר תישלחנה כאמור תחייבנה את המזמין ותהפוכנה להיות חלק ממסמכי המכרז.** המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יענה עד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז לשאלות הבהרה של המשתתפים במכרז שיתקבלו במשרדי המזמין בכתב כאמור לעיל. התשובות כאמור תיחשבנה לכל דבר ועניין כחלק מתנאי המכרז והצעת המציע, והן תצורפנה על ידי המציע להצעתו, כשהן חתומות בתחתית כל עמוד, כחלק מהמסמכים הנדרשים לצורך שלמות ההצעה.

15.9. **עמדה, תשובה, הערה או הבהרה אשר ניתנה בעל פה על ידי גורם כלשהו מטעם המזמין, בין שהינו עובד המזמין ובין שהינו יועץ חיצוני לעניין מכרז זה בניגוד לאחד ממסמכי המכרז ו/או בניגוד לתשובות אשר ניתנו בכתב כאמור לעיל, תגבר המילה הכתובה על שנאמר בעל פה.**

15.10. על אף האמור לעיל, רשאי המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להכניס למסמכי המכרז שינויים, עדכונים, תוספות ותיקונים, בין אם במענה לשאלות המזמינים ובין אם מיוזמתו הוא, וזאת עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. שינויים, עדכונים, תוספות ועדכונים כאמור ישלחו אל כלל המציעים אשר השתתפו במפגש המציעים אל כתובת הדואר האלקטרוני אותן ימסרו בעת קבלת מסמכי המכרז ו/או מפגש המציעים ו/או משלוח השאלות ו/או תפורסמנה באתר המרשתת של המזמין.

15.11. על המשתתפים לבדוק את כל מסמכי המכרז לפני הגשת הצעתם, ולוודא כי המסמכים מובנים להם ולוודא שאינם סותרים אחד את השני, וברורים די הצורך להכנת הצעתם.

15.12. מצא המציע סתירה או חוסר התאמה בין מסמכי המכרז לרבות כלל מסמכי המכרז והמסמכים המצורפים אליו, ההסכם והמסמכים המצורפים אליו ו/או ההוראות וההנחיות למציעים, או לחילופין, מצא המציע את אחד מסעיפי המכרז כלא ברור דיו, דורש הבהרה או מנוגד להוראות הדין יפנה המציע אל המזמין בכתב, במסגרת שאלות ההבהרה כאמור בסעיף 15.2 לעיל, ובכפוף לתנאי הגשת שאלות ההבהרה עד למועד האחרון להגשת שאלות ההבהרה. נתגלתה סתירה כאמור והשיב עליה המזמין בכתב, תגברנה הבהרות המזמין בכתב על האמור במסמכי המכרז המקוריים.

15.13. חל על משתתף במכרז איסור למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים, בין על ידי מכתב לוואי או בכל דרך ו/או צורה שהיא (להלן: "**הסתייגויות**"), רשאית החברה לפסול את הצעת המציע למכרז, מבלי הצורך לנמק מדוע ההסתייגויות פוסלות את ההצעה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, כל שינוי ו/או תיקון שיבוצע במסמכי המכרז כאמור לעיל יהא נעדר כל תוקף ולא יחייב את המזמין.

15.14. מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" בגוף המסמך אין בו כדי להכשיר, בשום דרך, את המסמכים שיוגשו על ידי המשתתף לכדי הצעה על פי דיני המכרזים.

16. תקופת ההתקשרות והפסקת ההתקשרות

16.1. תקופת ההתקשרות בהתאם להסכם הנספח למכרז זה, על כל נספחיו לרבות הנספחים הטכניים, הינה ל – 12 חודשים מיום חתימת המזמין על ההסכם.

16.2. על אף האמור בסעיף 16.1 לעיל, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף למסירת הודעה בכתב מראש למציע, עד 30 ימים לפני תום תקופת ההסכם / ההארכה להסכם, לפי העניין, להאריך את תקופת ההסכם במס' תקופות בנות 12 חודשים כל אחת ו/או חלק מהן בכל הארכה, עד לסך כולל של 48 חודשים נוספים.

16.3. במהלך תקופת / תקופות ההארכה יחולו על הצדדים כל תנאי המכרז וההסכם, למעט השינויים המחויבים על פי כל דין. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתנות את תקופת ההארכה בתוספת תנאים, מעבר לתנאי המכרז, לרבות בקבלת הסכמת נותן השירות להפחתת סכום התמורה המשולמת לו בגין אספקת השירותים, ולרבות תוספת תנאים ספציפיים למפרטים הטכניים הנספחים אל ההסכם ההתקשרות.

16.4. חצי השנה הראשונה מיום חתימת הצדדים על ההסכם תוגדר כתקופת ניסיון. בתוך תקופת הניסיון יהא המזמין רשאי, בכל עת ובכפוף להודעה אשר תימסר בכתב לנותן השירות 30 ימים מראש, להודיע לנותן השירות על סיום ההתקשרות אם מצא המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי נותן השירות אינו עומד בהתחייבויותיו בהתאם לדרישות מכרז זה ו/או ההסכם על כל נספחיו.

16.5. מבלי לפגוע באמור לעיל, יהא המזמין רשאי לסיים את ההתקשרות עם נותן השירות, במקרה של מיזוגה של החברה לחברה אזורית, כאמור בכללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013, ובכפוף לכל שינוי בו ולהנחיות הרשויות המוסמכות, וזאת בהודעה מראש לנותן השירות של עד 90 ימים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

16.6. מבלי לפגוע באמור לעיל המזמין רואה כל מציע במכרז זה כמי שהצהירו כי ידועה ומוכרת להם פסיקת בית הדין הגבוה לצדק במסגרת בג"צ 4113/13 של לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים נגד שר הפנים ואחרים, והרקע לפסיקה זו, ונותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו ש :

16.6.1. ככל שיוחלט, בפסיקה, בחוק, בפרשנות, או בהנחיית הרשויות המוסמכות במדינת ישראל כי התאגיד נופל לגדר הקבוע בפסיקה כאמור, וככל שבעתיד לא תאושר ארכה נוספת להעברת חוק, ו/או ככל שייחקק חוק אשר אינו מאפשר את המשך אספקת השירותים מכוח מכרז זה, ו/או ככל שייחקק חוק המשנה את אופי העבודה מכוח מכרז זה באופן מהותי, תסתיים עבודת נותן השירות מיד עם גמר היערכות המזמין לעמידה בהוראות הדין ולנותן השירות לא תהא כל טענה או השגה בקשר לכך, וכן לא יהא זכאי לכל תמורה מעבר לתשלום, בהתאם לתנאי המכרז, עבור השירותים אותם סיפק עד למועד חדילת אספקת השירותים.

16.6.2. על אף האמור לעיל, השתנו תנאי ודרישות אספקת השירותים באופן מהותי, בעקבות שינוי בהוראות הדין התקפות, בין היתר כמפורט בסעיף קטן 16.6.1 לעיל, יהיו המזמין ונותן השירות רשאים לנהל מו"מ על שינוי בתנאי ההסכם והתמורה. פנה המזמין אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות להיענות לפניית המזמין, תשתנה הפעילות בהתאם. בחר נותן השירות שלא להיענות לפניית המזמין רשאי המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להביא התקשרות זו אל סופה בתוך 90 ימים מיום פנייתה אל נותן השירות כאמור, או

במועד מאוחר יותר לפי שיקול דעתו הבלעדי, ככל שזה יידרש לו לצורך היערכות.

16.7. בנוסף, רשאי המזמין לסיים את ההתקשרות עם נותן השירות, כולה או חלקה, בהתראה מראש של שלושה חודשים אם טיב, איכות ורמת השירותים המסופקים לו פחת ביחס לשירותים שסופקו עד למועד תחילת מכרז זה על ידי נותן השירות הקודם, ועניין זה בא לידי ביטוי ברעש ציבורי, בכתבות ורשתות החברתיות, בתלונות צרכנים ואנשי ציבור או בכל דרך אחרת ונלווה בהפרות, מלאות או חלקיות, של הוראות המכרז לכל דבר ועניין.

16.8. בנוסף לאמור לעיל רשאי המזמין לסיים את ההתקשרות, כולה או חלקה, בהתראה מראש ובכתב בת שלושה חודשים, ללא הנמקה כלשהי ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

16.9. הודיע המזמין לנותן השירות על סיום ההתקשרות כולה או חלקה כאמור בסעיף 16 זה, ידאג נותן השירות:

16.9.1. להעברה מסודרת של כל החומר, המסמכים, המידע והקבצים וכן כל נתון או פריט מידע אחר הנדרש לצורך המשך רציף ותקין של אספקת השירותים למזמין, לידי המזמין או לידי צד ג' אחר, כפי שיוורה לו המזמין.

16.9.2. להעברה מסודרת ומלאה של כל הליך גביה מנהלית ו/או משפטית בה החל במסגרת השירותים למזמין, וכן של כל הזכויות להמשיך בהליכי גביה אלו, לידי המזמין או לידי צד ג' אחר, כפי שיוורה לו המזמין.

16.9.3. לחפיפה מלאה של עובדי המזמין ו/או עובדי צד ג' בכל הליך, סדר פעולות ושגרות מתן השירות בסניפים השונים ושל כלל המשימות הפתוחות והמתמשכות בתקופת המעבר שבין סיום עבודת נותן השירות ותחילת עבודת המזמין / צד ג' אחר (להלן: **"תקופת החפיפה"**).

16.9.4. תקופת החפיפה כאמור בס"ק 16.9.3 לעיל תארך 60 ימים לכל הפחות, או פרק זמן קצר יותר, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולהנחיותיו של המזמין.

16.9.5. המציע, בעצם הגשת הצעתו, מצהיר כי הוא רואה באמור בס"ק 16.9.1 עד 16.9.4 לעיל חלק בלתי נפרד מהמכרז וכי במידה ולא יפעל כאמור לעיל, ויעכב או יתלה או ימנע מלהעביר את הנתונים והמידע כאמור, כולם או חלקם, באופן מלא ולשביעות רצון המזמין, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לחלט באופן מידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לו בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז.

16.10. המזמין רואה את המציע כמי שבעצם הגשת הצעתו רואה בתמורה שנקבעה בהסכם ההתקשרות בין הצדדים את התמורה המלאה והסופית בגין מתן השירותים, לרבות בגין תקופות ההארכה הנקובות בסעיפים 16.1 ו-16.2 לעיל, וכמי שהצהיר כי הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף וכן, לא תהיינה לו כל תביעה, השגה או דרישה נוספת בגין הארכת תקופות ההסכם, מעבר לתמורה הנקובה בהסכם, גם אם בחר המזמין שלא להאריך את תקופת ההסכם מעבר לתקופה הנקובה בסעיף 16.2 לעיל, או אם יביא המזמין את ההתקשרות, כולה או חלקה, לסיומה על פי ההוראות דלעיל.

16.11. סירב נותן השירות לדרישת המזמין לחתום על תקופה מתקופות ההארכה הנקובות בסעיף 16.2 לעיל, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לחלט באופן

מידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לו בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

16.12. המזמין רואה את המציע כמי שבעצם הגשת הצעתו ווידא בעצמו ואימת את תקינות הנתונים והמידע אשר נמסרו על ידי המזמין וכמי שהגיש את הצעתו לאחר שבירר את כל הדורש ברור וקיבל הבהרות מספקות כבסיס לאומדן היקף הפעילות הצפוי והעלויות הכרוכות בכך. יובהר כי האחריות הבלעדית לאימות הנתונים ולהבהרת המידע הנמסר במסגרת מכרז זה חלה באופן בלעדי על המציע וכי בעצם הגשת הצעתו מצהיר המציע כי הנתונים והמידע אשר קיבל מספקים אותו ומספיקים לצורך הגשת הצעתו.

17. סודיות ההצעה והעיון במסמכי המכרז וההצעות

17.1. המזמין יאפשר למציע שלא זכה במכרז, לעיין בפרוטוקולי ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעה הזוכה, זאת בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 בהתאם לחוק חופש המידע, תשנ"ח-1998 ובהתאם להלכה הפסוקה.

17.2. הצעת המציע תיחשב כאילו הוגשה ללא כל סוד מסחרי או סוד מקצועי והמציעים, בעצם הגשת הצעתם, מצהירים בזאת כי אם ייקבע כזוכה, תועמד הצעתו לעיון של המציעים האחרים במכרז, על פי דרישתם.

17.3. מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות עסקיים (להלן "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים לאחר סיום המכרז, יציין באופן מפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים ויסמן אותם באופן ברור וחד משמעי.

17.4. **מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראה כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.**

17.5. מציע שסימן חלקים בהצעתו כסודיים יראו אותו כמי שמסכים למסירת שאר חלקי הצעתו אשר לא סומנו לעיון מציעים אחרים.

17.6. **סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.**

17.7. על אף האמור לעיל, יודגש, כי שיקול הדעת הסופי בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של המזמין בלבד, אשר יפעל בנושא זה בהתאם להוראות דיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.

18. ביטוח

18.1. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות המזמין לקיום ביטוחים על ידי נותן השירות שיזכה במכרז (להלן: "דרישות הביטוח" ו/או "הוראות הביטוח" ו/או "הביטוחים הנדרשים", בהתאמה).

18.2. נותן השירות הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור בסעיף (18) זה "ביטוחי המציעים" לעיל ולהלן, לרבות ובהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 46 לחוזה ו**בנספח ב'** (להלן: "אישור ביטוחי נותן השירות").

18.3. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות לעיל ולהלן ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז והחוזה במלואם

ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו אישור כי ייערכו עבורו את הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.

18.4. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז ולהפקיד בידי התאגיד לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים וכתנאי לתחילתן, את נספח ב' להסכם "אישור ביטוחי נותן השירות" כשהוא חתום כדין על ידי מבטחי נותן השירות.

18.5. בנוסף להמצאת אישור ביטוחי נותן השירות (נספח ב') החתום כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לקבלת דרישה בכתב מהמזמין (להלן: "הדרישה"), במקרה של גילוי נסיבות העוללות להביא לתביעה על פי הפוליסות ו/או על מנת לאפשר למזמין לבחון את קיום תנאי הביטוח שבהסכם, ימציא נותן השירות למזמין בתוך 14 ימים ממועד קבלת הדרישה העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות (להלן: "מסמכי הביטוח"). מוסכם בזה כי נותן השירות ימציא למזמין את חלקי הפוליסות המתייחסים להתקשרות נשוא מכרז זה בלבד (להלן: "מסמכי הביטוח") ומבלי שייחשפו נתונים מסחריים שאינם רלוונטיים לשירותים נשוא מכרז זה.

18.6. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך במסמכי המכרז. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות להוראות הביטוח ו/או לדרישות הביטוח.

18.7. מובהר בזאת במפורש כי ככל שיערכו שינויים ו/או תועלינה הסתייגויות ביחס לאילו מהוראות הביטוח ו/או דרישות הביטוח ו/או לאיזה ממסמכי הביטוח שנמסרו על ידי נותן השירות, המזמין יתעלם מהן והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז, החוזה ונספחיהם.

18.8. למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח ב' "אישור ביטוחי נותן השירות" כשהוא חתום כדין על ידי מבטחי המציע (נותן השירות), המזמין יהא רשאי למנוע ממנו את מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת המסמכים החתומים כנדרש.

18.9. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 18.8 לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת מסמכי הביטוח, כאמור בסעיף 18.8 לעיל, יהא המזמין רשאי לראות במציע (נותן השירות) כמי שהפר את החוזה ו/או לבטל את זכייתו של המציע (נותן השירות) במכרז.

18.10. יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווים אישור והצהרת המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם כל הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

19. ביטול המכרז

19.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם ו/או להקטינו ו/או להגדילו ו/או לא לבצעו מכל סיבה שהיא בהתאם לשיקול דעתו המלא והסופי.

19.2. אם יחליט המזמין שלא לבצע את העבודות נשוא המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם ו/או להקטינו ו/או להגדילו ו/או לשנותו, מוותרים המשתתפים במכרז בחתימתם על מסמך זה על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא.

20. שמירת זכויות

הזכויות לשימוש במסמכי המכרז, כולם או חלקם, שמורות באופן בלעדי לעורך המכרז אורן אל נקוה. חל איסור מוחלט לעשות כל שימוש במסמכי המכרז ובנספחים המצורפים אליהם,

להעתיקים, לפרסמם, כולם או חלק מהם, ולהסתמך עליהם לכל דבר ועניין זולת לצורך הגשת ההצעה במסגרת מכרז זה וביצועו בפועל ללא קבלת אישורו, מראש ובכתב.

21. כללי

21.1. למזמין הזכות לקבל הבהרות, להיפגש עם המציעים בתהליך המכרז לקבלת הבהרות והשלמות במידת הצורך, לשנות את תנאי ודרישות המכרז והכל בהתאם לדין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

21.2. המזמין זכאי לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד להגשת הצעות ו/או לצמצם ו/או לשנות את תכולת ו/או היקף העבודה נשוא המכרז בכל עת ו/או לבטל את המכרז היה ותוגש הצעה אחת בלבד ו/או מכל טעם אחר ו/או לבטל בכל עת - לרבות אחר בחירת הזוכה במכרז - את העבודה נשוא המכרז, כולה או חלקה, מכל טעם שיראה לו.

21.3. ככל שיפעל המזמין כאמור, לא תהא למשתתפים כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי המזמין ו/או מי מטעמו והמציעים מוותרים בזאת, מראש ובאופן סופי ובלתי חוזר, על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כאמור. למציעים לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המזמין ו/או מי מטעמו בגין כך.

21.4. נקבע זוכה במכרז (להלן: "הזוכה המקורי") והחל בעבודתו, ולאחר מכן קבע בית משפט מוסמך כי משתתף אחר הוא הזוכה במכרז (להלן: "הזוכה המאוחר"), מתחייב הזוכה המקורי לפנות את שטח העבודה לטובת הזוכה המאוחר. במקרה כזה לא יהא זכאי הזוכה המקורי לכל פיצוי או תשלום מאת המזמין, פרט לשכר עבודתו בתקופה בה עבד ובהתאם לעבודתו בפועל כפי שאושרה על ידי המזמין. לזוכה המקורי לא תעמוד כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי המזמין, בגין ההליך שבוצע.

21.5. כל משתתף יישא בלעדית בכל העלויות, מכל סוג שהוא בקשר להשתתפותו במכרז, לרבות עלות כל הבדיקות ובירורים שיעשה בין ביוזמתו ובין לפי דרישת המזמין.

21.6. בשום מקרה המשתתף במכרז לא ידרוש והמזמין לא יספק כל חוזר ו/או פיצוי למשתתף במכרז על הוצאות השתתפותו, בין אם זכה ובין אם לא ובין אם נפסלה הצעתו ובין אם בוטל המכרז.

21.7. המזמין שומר לעצמה את הזכות שלא להתחשב בפגמים פורמליים באיזו הצעה שהיא, במידה שויתור שכזה לא יגרום כל נזק למזמין ולא יפגע, בהתאם לשיקול דעתו של המזמין, בעקרונות השוויון.

21.8. הגשת ההצעה חתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז והחוזה המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת תוך שהוא מוותר באופן בלתי חוזר על כל טענה ו/או דרישה כנגד המזמין ו/או מי מטעמו.

חתימה	תאריך
כתובת ומס' טלפון	שם מלא / מספר ח.פ. / ח.צ

אימות חתימה על ידי עו"ד

אני החתום מטה, _____, עורך הדין של _____, מאשר בזאת כי
ביום _____ חתם / חתמו בפני ה"ה _____
בשם _____ חברת _____ וכי
הינו/הינם מנהל/ים בחברה, אשר חתימתם בצירוף חותמת החברה מחייבים את המציע,
על מסמכי הייסוד שלו, לכל דבר ועניין.

עורך דין

מסמך 4 – נתונים כלליים בדבר התפלגות צרכני המים ו/או הביוב, צריכת המים ו/או הביוב והיקפי החיוב והגביה בתחום המזמין ובדבר תהליך ההמראה העומד בבסיס דרישות המכרז

פרק א' – מבוא

1. הנתונים המובאים בפרק זה מוגשים כשירות למציע ובהתאם למיטב הבנתו ויכולתו של המזמין, על בסיס נתוני המחוי"ג שבשימוש ועל בסיס פרסומים שונים.
2. הנתונים מובאים כמחווה כללי להיקפי פעילות המזמין ולרמת הביצוע הנוכחית, ואין בהם בכדי לחייב את המזמין.
3. אין הנתונים שבפרק זה מחייבים את המזמין וכי על המציע בעצמו לערוך כל בדיקה, בירור וניתוח של הנתונים והמידע הרלוונטיים לצורך גיבוש הצעתו וקבלת ההחלטות שלו במסגרת הצעתו למכרז זה. מציע העושה שימוש בנתונים אלו לצורך גיבוש הצעתו עושה זאת על אחריותו ועל דעתו בלבד.
4. תשומת לב המציעים לנתוני הפעילות הנוכחיים העומדים **בחלקם** בבסיס מנגנון תשלום התמורה שיפורט **במסמך 5** להלן (בנוסח הגביה ובנוסח השירות).

פרק ב' – הרקע לכתיבת המכרז

5. עקב אתגרים מצטברים בתחומי פחת המים, מיצוי פוטנציאל החיוב (פחת מנהלי גבוה), מיצוי פוטנציאל הגביה (אחוזי גביה נמוכים, שוטף ופיגורים), העמידה בהוראות אמות המידה לשירות ואתגרים נוספים הקשורים לרמת ההשקעות הנדרשת ולמקורות התקציביים הדרושים לתאגיד לצורך שמירה על ברות הקיימא שלו לאורך זמן, מינתה הרשות הממשלתית למים וביוט צוות ליווי, העובד עם וביחד עם התאגיד במטרה לשפר את מדדי הביצוע בכלל התחומים ולייצר את התשתית ליצירה עצמית של המקורות הנדרשים לו לצורך קיומו (להלן: **"צוות ההמראה"**).
6. במהלך מחציתה השניה של שנת 2023 החל צוות ההמראה בעבודתו, בבדיקה מקיפה של נתוני התאגיד, עם ובשיתוף עם הנהלת התאגיד, כאשר בין ממצאיו העיקריים, הרלוונטיים למכרז זה, ניתן למנות את הממצאים הבאים:
 - 6.1. פחת המים של התאגיד גבוה, עולה על 20% כאשר מרביתו מנהלי. חלק לא מבוטל מפחת המים המנהלי נובע ממצב מערכת המדידה והתאמת מדי המים, סוגם וגודלם לסוג הצרכן, בעוד שחלקים אחרים ממנו נובעים מגיל מדי המים, שמרביתם עבר את תקופת השירות שנקבעה להם באישור הדגם, ומתת רישום וחיוב במגזרי הצריכה השונים.
 - 6.2. שיעור הגביה השוטף נמוך מ 50% בעוד ששיעורי גביית הפיגורים עומדים על מחציתו של אומדן זה, כאשר פעילות האכיפה המנהלית (שאינה משלוח הודעות דרישה או ניסיונות לביצוע עיקולי בנקים) נמוכה מאוד ואינה אפקטיבית. לא מבוצעות פעולות אכיפה איכותיות וכמעט ולא מתקיימת אכיפה באמצעים משפטיים.
 - 6.3. בהתאם לדוח ביקורת רשות המים ולבדיקות שערך צוות ההמראה בשיתוף עם התאגיד מתקיימים פערים רבים בעמידה בהוראות אמות המידה לשירות ולרבות:
 - 6.3.1. בדיווח נתוני אספקת המים.
 - 6.3.2. קריאת מדי הבניה מבוצעת באופן דו – חודשי וזאת, על אף קיומה של מערכת קר"מ.
 - 6.3.3. טיוב נתוני האוכלוסין אינו מתבצע במועדים הנדרשים בחוק ובאופן סדיר.
 - 6.3.4. לא מתבצעת ביקורת יומית שוטפת על התראות מערכת הקר"מ ומשלוח טפסים לפי 1א' לצרכנים באופן סדיר.

עמוד 50 מתוך 246

- 6.3.5. אין בקרה על תקינות מערכות המדידה, מתקיימת התאמה חלקית של סוג וגודל מד המים לסוג ורמת צריכת הצרכן ומותקנים ברשת מדי מים שעברו זה מכבר את תקופת השירות שנקבעה להם בהוראות הדין.
- 6.3.6. מתקיים תיעוד חלקי של פניות הצרכנים.
- 6.3.7. אין מערכת לניהול תורים.
- 6.3.8. אתר המרשתת אינו מעודכן.
7. כחלק מתוכנית העבודה להתמודדות עם ממצאים אלה בוצע עדכון המבנה הארגוני של התאגיד ובוצעו פעולות רבות לשיפור מצבו ולרבות מעבר לעבודה על בסיס תוכניות עבודה מבוססות יעדים.
8. בתום כשלוש שנות עבודה שופר החיוב ותחומי התוכן ההנדסיים והתפעוליים אך בתחום שירות הלקוחות והגביה, על אף השקעת משאבים רבים ושיפור מסוים במדדים התפעוליים עדיין נותרו אתגרים.
9. במסגרת זו, ובהתאם לקווים המנחים של צוות ההמראה נכתב מכרז זה במטרה לשפר את רמת השליטה של התאגיד בנעשה בו ולשנות את מודל ההפעלה.
10. בראש מטרות מכרז זה עומדת בחירתו של נותן שירות **פּרואקטיבי ויוזם** אשר יראה במי רהט לקוח מרכזי וחשוב עבורו ואשר במסגרת התמורה המוסכמת, ובהתבסס על תנאי המכרז, **ישקיע מאמצים ניהוליים ניכרים בפעילות במי רהט**, ברמת הנהלת נותן השירות, ברמת המטה המקצועי שלו, וברמת מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעמו שתוצב במי רהט.
11. נותן השירות, בהכוונת ובמעורבות הנהלת נותן השירות, ינתח את הנתונים, ירכז וינהל, תחת פיקוח התאגיד ומעקב של צוות ההמראה, את **הפעולות הנדרשות** להקטנת פחת המים המנהלי (הגדלת בסיס החיוב והיקפו), להגדלת התקבולים מהגביה (עם מטרה משנית של צמצום אחוזי פחת הגביה), לריכוז המעקב אחר פעולות האכיפה המשפטית ולעמידת התאגיד בהוראות אמות המידה לשירות ויתר הוראות הדין והנחיות הרשויות המוסמכות, תוך שיפור השירות לתושבי העיר רהט ולצרכני התאגיד.

פרק ג' – נתונים סטטיסטיים

12. אוכלוסייה

- 12.1. מספר תושבי העיר רהט בהתאם לאומדני הלמ"ס לתום חודש מאי 2026 על 81,628, עם שיעור גידול ממוצע של 3.31% במהלך השנים האחרונות.
- 12.2. המזמין סבור כי מתקיימים פערי רישום תושבים הנובעים בעיקרם מ: (1) תושבים לא מוסדרים המתגוררים בעיר; (2) צבירי התיישבות מחוץ לקו הכחול המקבלים שירותי מהתאגיד.
- 12.3. מאומדנים שונים של צוות ההמראה עולה כי מספר התושבים המקבל שירותי מים ו/או ביוב בפועל מהתאגיד עשוי להגיע ל 90,000.

13. צרכנים

- 13.1. להלן התפלגות מדי המים וצרכני התאגיד לפי סוגי השימוש, כעולה מנתוני מחו"ג התאגיד (מונה ביתי – צריכה במגורים) נכון לחודש יולי 2026:

סוג שימוש	תאור סוג שימוש	מספר צרכנים
0	מד ראשי	56
1	מונה ראשי	8
11	מט"ש	3
2	מונה מקורות	11

עמוד 51 מתוך 246

סוג שימוש	תאור סוג שימוש	מספר צרכנים
3	מונה ביתי	8,496
30	מוסדות חינוך עירוני	76
33	מסגדים ובתי חולים	11
34	מוסדות עירוניים	17
4	מונה לצורך פחת	9
40	מוסד עירוני של הרשות	95
400	ללא שימוש	1
41	גינון ציבורי הרשות	159
42	מגרש ספורט - גינון	4
43	מ.עירוני בהקצאה	2
44	מוסד אחר לא עירוני	18
45	שירותי כבאות והצלה	1
5	מונה משותף	1
50	הקצבה לצרכן גדול	3
51	תעשייה בהקצבה	3
53	חנויות עסקים ומשרדים	413
54	לצרכן גדול ללא ביוב	4
55.1	צרכן גדול ביוב מופחת	5
56	נכס בבניה	679
57	מים קבלנים ללא ביוב	59
58	מים קבלנים/חתונות	40
59	תושבי חוץ	42
62	מגרש ציבורי	3
65	מתקני ביטחון	1
70	חקלאות בהקצבה	17
71	מכלאות	43
72	מכלאות ללא הקצבה	25
99	ללא מד	59
999	ללא שימוש	1
סך הכל		10,365
מקבלי חשבון שוטף		9,927

פרק ד' – דוחות מאזן הגביה לשנת 2025 ולמחצית הראשונה של שנת 2026

14. להלן, בסעיפים 15 ו- 16 בהתאמה, סיכום תוצאות דוחות מאזן גביה לפי טווח תאריכי אסמכתא 01.01.2025 עד 31.12.2025 ו- 01.01.2024 עד 31.12.2024, מפולחים באופן הבא:

14.1. סה"כ חובה: חיוב שוטף + תיקונים + חיוב אחר + ריבית

14.2. סה"כ תקבולים: פרעון תקבולים + קיזוז

14.3. סה"כ יתרה: סה"כ חובה – סה"כ תקבולים

14.4. משפחות סוגי שירות (מקובצים לכותרות העמודות):

סוג שרות	תאור השרות	אפיון סוג שירות
3	אגרת ביוב	מים וביוב
4	מים	מים וביוב
11	טופס 3	אכיפה פעולות
12	עיקול מטלטלין- משאית	אכיפה פעולות
16	עבודות מים	עבודות ואגרות תאגיד
17	אגרת חיבור מונה מים	עבודות ואגרות תאגיד
22	דמי הקמה מים וביוב	דמי הקמה
24	ניתוק ניפל ינקי	עבודות ואגרות תאגיד
25	ניתוקים תאגיד	עבודות ואגרות תאגיד
26	ניתוקי ניפל/חיבור לא חוקי תאגיד	עבודות ואגרות תאגיד
27	כינוס נכסים	כינוס נכסים וסכומים מוקפאים
28	הקפאת תנועות לבירור	כינוס נכסים וסכומים מוקפאים
35	ניתוקים מגער 1	אכיפה פעולות
36	ניתוקי ניפל/חיבור לא חוקי	עבודות ואגרות תאגיד
39	הוצל"פ תאגיד-מילגם	עבודות ואגרות תאגיד
40	קנסות	עבודות ואגרות תאגיד
41	אגרת עורך דין	אכיפה משפטית
42	הכנסות תורמים שפכים למט"ש	שפכים
43	דיגום שפכים	שפכים
52	הודעת דרישה ראשונה	אכיפה הודעות
53	הודעת דרישה שניה	אכיפה הודעות
54	אגרת בנקים ממוחשבים	אכיפה פעולות
55	עיקול צד ג אשראי ישראל	אכיפה פעולות
57	אכיפה ללא סיווג	אכיפה פעולות
62	הודעת דרישה ראשונה	אכיפה הודעות
63	הודעת דרישה שניה	אכיפה הודעות
67	לוח משטרי	אכיפה פעולות
70	אגרת עיקול רכב	אכיפה פעולות
71	הוצאות טיפול משפטי	אכיפה משפטית

14.5. עיתוי החיוב (כותרות השורות) :

14.5.1. **שוטף :** חיובי שנת המאזן (2025 עבור מאזן 2025, 01.01.2026-30.06.2026 עבור מאזן המחצית לשנת 2026)

14.5.2. **פיגורים שנה קודמת :** חיובי השנה הקודמת לשנת המאזן (2024 עבור מאזן 2025, 2025 עבור מאזן המחצית לשנת 2026)

14.5.3. **פיגורים חמש שנים קודמות :** פיגורי חמש השנים הקודמות לשנה הקודמת (2023, 2022, 2021, 2020, 2019 עבור מאזן 2025, 2024, 2023, 2022, 2021, 2020 עבור מאזן המחצית לשנת 2026)

14.5.4. **פיגורים היסטורי :** יתר השנים (2018 ואחורה עבור מאזן 2025, 2019 ואחורה עבור מאזן המחצית לשנת 2026)

14.6. אחוז הגביה: (סה"כ תקבולים מחולק בסה"כ חובה) כפול 100

15. סיכומי דוח מאזן גביה לפי טווח תאריכי אסמכתא 01.01.2025 עד 31.12.2025 בהתאמה למפורט לעיל:

מים וביוב				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
56.52%	17,770,042	23,098,025	40,868,067	שוטף
41.88%	9,412,007	6,781,559	16,193,566	פיגורים שנה קודמת
12.25%	29,143,216	4,069,945	33,213,160	פיגורים חמש שנים קודמות
0.51%	16,463,802	84,046	16,547,847	פיגורים היסטורי
31.86%	72,789,067	34,033,574	106,822,641	סה"כ 2025

אכיפה הודעות 1+2				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
37.02%	402,932	236,851	639,782	שוטף
34.94%	321,547	172,697	494,244	פיגורים שנה קודמת
10.36%	694,585	80,312	774,897	פיגורים חמש שנים קודמות
1.86%	301,893	5,709	307,602	פיגורים היסטורי
22.36%	1,720,956	495,569	2,216,525	סה"כ 2025

אכיפה פעולות				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
27.02%	494	183	677	עתידי
23.78%	421,706	131,555	553,261	שוטף
27.88%	273,895	105,881	379,776	פיגורים שנה קודמת
11.13%	375,732	47,069	422,801	פיגורים חמש שנים קודמות
-0.79%	165,031	-1,301	163,729	פיגורים היסטורי
18.64%	1,236,364	283,204	1,519,567	סה"כ 2025

אכיפה משפטית				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
100.00%	-	1,578	1,578	שוטף
15.79%	1,368	256	1,624	פיגורים חמש שנים קודמות
0.00%	14,207	-	14,207	פיגורים היסטורי
10.54%	15,575	1,835	17,409	סה"כ 2025

כינוס נכסים וסכומים מוקפאים				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
50.00%	62	62	123	עתידי
126.49%	210,253	-1,004,043	-793,790	שוטף
-8.03%	329,700	-24,506	305,194	פיגורים שנה קודמת
17.40%	3,877,556	816,682	4,694,238	פיגורים חמש שנים קודמות

כינוס נכסים וסכומים מוקפאים				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
34.68%	3,724,968	1,977,341	5,702,309	פיגורים היסטורי
17.82%	8,142,476	1,765,474	9,907,951	סה"כ 2025

עבודות ואגרות תאגיד				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
90.59%	54,250	522,386	576,636	שוטף
93.70%	918	13,650	14,568	פיגורים שנה קודמת
8.49%	94,520	8,770	103,290	פיגורים חמש שנים קודמות
-8.40%	406,825	-31,516	375,309	פיגורים היסטורי
47.98%	556,514	513,289	1,069,803	סה"כ 2025

דמי הקמה				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
97.95%	46,626	2,227,399	2,274,025	שוטף
15.58%	-3	-1	-4	פיגורים שנה קודמת
0.09%	11,585	10	11,595	פיגורים חמש שנים קודמות
97.45%	58,208	2,227,408	2,285,616	סה"כ 2025

שפכים				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
5.74%	4,546,513	277,092	4,823,605	שוטף
7.38%	881,125	70,211	951,336	פיגורים שנה קודמת
2.98%	6,078,015	186,603	6,264,618	פיגורים חמש שנים קודמות
4.43%	11,505,653	533,906	12,039,559	סה"כ 2025

סך הכל 2025				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
52.08%	23,452,323	25,490,842	48,943,165	שוטף
38.82%	11,219,188	7,119,492	18,338,680	פיגורים שנה קודמת
11.59%	40,174,739	5,268,459	45,443,198	פיגורים חמש שנים קודמות
8.80%	21,076,725	2,034,279	23,111,004	פיגורים היסטורי
29.38%	95,922,975	39,913,072	135,836,047	סה"כ 2025

16. סיכומי דוח מאזן גביה לפי טווח תאריכי אסמכתא 01.01.2026 עד 30.06.2026 בהתאמה למפורט לעיל:

מים וביוב				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
45.15%	11,830,867	9,737,047	21,567,914	שוטף
30.37%	12,298,910	5,363,254	17,662,164	פיגורים שנה קודמת

מים וביוב				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
4.58%	33,084,878	1,587,943	34,672,822	פיגורים חמש שנים קודמות
1.12%	20,936,534	236,479	21,173,013	פיגורים היסטורי
17.80%	78,151,189	16,924,724	95,075,913	סה"כ עד 30.06.2026

אכיפה הודעות 1+2				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
20.15%	258,852	65,319	324,170	שוטף
21.85%	321,855	89,963	411,818	פיגורים שנה קודמת
4.97%	874,003	45,749	919,752	פיגורים חמש שנים קודמות
1.45%	423,735	6,232	429,967	פיגורים היסטורי
9.94%	1,878,445	207,264	2,085,708	סה"כ עד 30.06.2026

אכיפה פעולות				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
0.34%	492	2	494	עתידי
8.08%	260,608	22,894	283,503	שוטף
10.86%	385,095	46,900	431,994	פיגורים שנה קודמת
4.82%	592,263	29,978	622,241	פיגורים חמש שנים קודמות
0.88%	199,203	1,777	200,980	פיגורים היסטורי
6.60%	1,437,169	101,549	1,538,718	סה"כ עד 30.06.2026

אכיפה משפטית				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
100.00%	-	500	500	שוטף
	-	-	-	פיגורים שנה קודמת
	-	-	-	פיגורים חמש שנים קודמות
6.22%	14,606	969	15,575	פיגורים היסטורי
9.14%	14,606	1,469	16,075	סה"כ עד 30.06.2026

כינוס נכסים וסכומים מוקפאים				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
0.00%	62	-	62	עתידי
15.39%	42,834	7,790	50,625	שוטף
5.80%	719,659	44,293	763,952	פיגורים שנה קודמת
2.02%	4,168,295	86,126	4,254,420	פיגורים חמש שנים קודמות
0.91%	4,864,553	44,438	4,908,990	פיגורים היסטורי
1.83%	9,795,341	182,647	9,977,988	סה"כ עד 30.06.2026

עבודות ואגרות תאגיד				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
78.93%	87,660	328,418	416,078	שוטף
48.04%	28,654	26,488	55,142	פיגורים שנה קודמת
0.68%	93,492	636	94,129	פיגורים חמש שנים קודמות
0.43%	421,956	1,816	423,772	פיגורים היסטורי
36.13%	631,762	357,359	989,121	סה"כ עד 30.06.2026

דמי הקמה				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
100.00%	-4	760,126	760,121	שוטף
-0.01%	46,629	-3	46,626	פיגורים שנה קודמת
-0.02%	11,584	-2	11,582	פיגורים חמש שנים קודמות
92.89%	58,209	760,120	818,329	סה"כ עד 30.06.2026

שפכים				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
46.11%	415,171	355,288	770,459	שוטף
4.19%	4,160,050	181,941	4,341,990	פיגורים שנה קודמת
0.01%	7199010.9	486.71	7,199,498	פיגורים חמש שנים קודמות
4.37%	11,774,231	537,715	12,311,946	סה"כ עד 30.06.2026

סה"כ 1.1 עד 30.06.2026				
אחוז	יתרה	תקבולים	חובה	
46.65%	12,895,988	11,277,382	24,173,370	שוטף
24.26%	17,960,852	5,752,836	23,713,688	פיגורים שנה קודמת
3.66%	46,023,525	1,750,918	47,774,442	פיגורים חמש שנים קודמות
1.07%	26,860,586	291,712	27,152,298	פיגורים היסטורי
15.53%	103,740,950	19,072,847	122,813,798	סה"כ עד 30.06.2026

17. תחשיבים דומים יהוו בסיס לתחשיבי בונוס הגביה אשר יפורטו **במסמך 5** להלן.

פרק ה' – מספר פעולות האכיפה

18. הודעות ראשונה ושניה בהפקה קיבוצית :

חודש	שנה	סוג משלוח	מספר הודעות
4	2025	הודעה ראשונה קיבוצית	4,569
6	2025	הודעה ראשונה קיבוצית	4,175
7	2025	הודעה שניה קיבוצית	2,298
8	2025	הודעה ראשונה קיבוצית	4,518
9	2025	הודעה שניה קיבוצית	2,040
10	2025	הודעה ראשונה קיבוצית	4,465

חודש	שנה	סוג משלוח	מספר הודעות
12	2025	הודעה ראשונה קיבוצית	4,217
1	2026	הודעה שניה קיבוצית	1,497
2	2026	הודעה ראשונה קיבוצית	4,156
3	2026	הודעה שניה קיבוצית	1,601
4	2026	הודעה ראשונה קיבוצית	5,115
5	2026	הודעה שניה קיבוצית	1,864
6	2026	הודעה ראשונה קיבוצית	4,444

19. פעולות נוספות

שנת מסירה	פעולת אכיפה	אופן המסירה	דואר ישראל	מגער-עובדי חלוקה	סה"כ
2025	פעולת הודעת דרישה 2 - תאגידי מים	איש שטח - חלוקת הודעות	2	587	589
2025	פעולת הודעת דרישה 2 - תאגידי מים	דואר ישראל - רשום	10,483	5	10,488
2025	פעולת עיקול צד ג' - פקודת המסים	דואר רשום - צד ג'	1		1
2026	פעולת הודעת דרישה 2 - תאגידי מים	איש שטח - חלוקת הודעות		397	397
2026	פעולת הודעת דרישה 2 - תאגידי מים	דואר ישראל - רשום	4,584	2	4,586

פרק ו' – שירות פרונטאלי

20. להלן דוחות **חודשיים** של התפלגות הפניות לשירות הלקוחות הפרונטאלי, על בסיס מערכת ניהול התורים הנמצאת כיום בשימוש התאגיד, לכל אחד מהחודשים ינואר 2025 ועד יוני 2026, כפי שנמסרו על ידי נותן השירות הנוכחי :

ינואר 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששורות	סה"כ פניות נטשים	% נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			<=1:00	<=2:00	<=3:00	<=4:00	<=5:00	>5:00				
אישור תושב	00:04:35	00:03:40	165	44	26	24	24	109	388	400	8	72%
בירור מצב חשבון	00:06:15	00:04:36	43	12	9	7	3	43	114	119	2	63%
בקשה למד מים חדש	00:05:34	00:04:02	26	8	5	2	3	22	63	68	0	67%
תשלומים	00:05:43	00:04:15	497	103	75	78	73	443	1247	1287	18	66%
סה"כ	00:05:30	00:04:08	731	167	115	111	103	617	1812	1872	28	67%

פברואר 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששורות	סה"כ פניות נטשים	% נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			<=1:00	<=2:00	<=3:00	<=4:00	<=5:00	>5:00				
אישור תושב	00:05:05	00:06:02	74	11	24	25	16	126	272	278	2	54%
בירור מצב חשבון	00:05:40	00:06:47	27	15	6	11	11	75	145	148	3	48%
בקשה למד מים חדש	00:04:48	00:05:23	24	2	2	3	4	35	70	70	0	50%
תשלומים	00:05:51	00:05:58	413	98	97	80	81	732	1488	1517	18	51%
סה"כ	00:05:41	00:06:00	538	126	129	119	112	968	1975	2013	21	51%

מרץ 2025

מי רהט – תאגיד מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבידורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 58 מתוך 246

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששורתו	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
אישור תושב	00:05:01	00:01:53	21	7	6	15	12	101	161	162	0%	87%
בידור מצב חשבון	00:05:26	00:02:39	25	10	2	5	2	58	99	102	0%	75%
בקשה למד מים חדש	00:05:20	00:01:42	2	1	5	2	1	22	32	33	0%	94%
תשלומים	00:05:34	00:02:41	197	51	66	70	89	583	1051	1056	0%	81%
סה"כ	00:05:29	00:02:33	245	69	79	92	104	764	1343	1353	0%	82%

אפריל 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששורתו	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
אישור תושב	00:03:34	00:03:36	71	17	18	22	46	94	266	271	3	74%
בידור מצב חשבון	00:04:34	00:04:02	63	11	14	18	19	58	183	184	1	66%
בקשה למד מים חדש	00:04:39	00:03:59	20	7	1	4	5	27	64	64	0	69%
תשלומים	00:04:28	00:04:10	648	126	144	179	176	640	1907	1917	4	66%
סה"כ	00:04:22	00:04:05	802	161	177	223	246	819	2420	2436	8	67%

מאי 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששורתו	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
אישור תושב	00:03:49	00:03:09	52	17	14	17	28	119	248	248	1	79%
בידור מצב חשבון	00:04:57	00:03:15	32	9	7	16	12	57	133	133	0	76%
בקשה למד מים חדש	00:03:51	00:04:56	15	2	2		3	21	42	43	0	65%
תשלומים	00:05:03	00:04:11	429	70	92	112	133	538	1371	1375	1	66%
סה"כ	00:04:50	00:03:59	528	98	115	145	176	735	1792	1799	2	71%

יוני 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששורתו	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
אישור תושב	00:03:34	00:04:31	62	12	11	17	14	53	169	172	3	63%
בידור מצב חשבון	00:04:11	00:05:26	49	6	9	10	6	27	106	109	2	54%
בקשה למד מים חדש	00:02:22	00:04:02	13	3	2	2	5	7	32	33	1	59%
תשלומים	00:04:15	00:04:49	472	79	97	82	110	373	1202	1222	9	61%
סה"כ	00:04:07	00:04:48	596	100	119	111	135	460	1509	1536	15	61%

יולי 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששורתו	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
אישור תושב	00:03:37	00:03:28	79	23	14	20	28	119	281	285	2	72%
בידור מצב חשבון	00:05:11	00:03:15	50	8	17	13	22	81	190	192	1	74%
בקשה למד מים חדש	00:03:39	00:03:18	13	8	2	3	10	22	58	58	0	78%
תשלומים	00:04:31	00:03:19	526	124	138	168	205	850	2003	2019	8	74%
סה"כ	00:04:26	00:03:19	668	163	171	204	265	1072	2532	2554	11	74%

אוגוסט 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששורתו	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
אישור תושב	00:03:38	00:03:17	68	20	19	28	28	106	265	269	0	75%
בידור מצב חשבון	00:04:28	00:03:26	52	16	16	24	17	73	198	198	0	74%
בקשה למד מים חדש	00:03:48	00:04:05	26	3	6	6	5	29	73	75	0	66%
תשלומים	00:04:32	00:03:32	463	140	150	184	190	666	1777	1797	4	74%
סה"כ	00:04:24	00:03:30	609	179	191	242	240	874	2313	2339	4	74%

ספטמבר 2025

מי רחט – תאגיד מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 59 מתוך 246

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששוררת	סה"כ פניות	סה"כ פניות נסשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
איטור תושב	00:04:25	00:02:51	122	19	12	7	15	50	223	225	0	78%
בירור מצב חשבון	00:05:10	00:02:09	65	16	9	10	4	17	120	121	0	88%
בקשה למד מים חדש	00:05:08	00:02:38	23	7	5	3	1	13	51	52	0	75%
תשלומים	00:04:18	00:02:14	670	103	70	59	58	199	1154	1161	2	83%
סה"כ	00:04:24	00:02:19	880	145	96	79	78	279	1548	1559	2	82%

אוקטובר 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששוררת	סה"כ פניות	סה"כ פניות נסשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
איטור תושב	00:03:04	00:04:08	106	28	28	15	16	81	307	311	1	69%
בירור מצב חשבון	00:04:13	00:04:33	62	18	15	16	15	16	186	187	0	67%
בקשה למד מים חדש	00:03:30	00:05:17	26	5	5	2	10	34	80	83	1	59%
תשלומים	00:04:07	00:04:34	557	179	134	122	133	654	1770	1789	10	63%
סה"כ	00:03:57	00:04:31	751	230	182	171	180	844	2343	2370	12	64%

נובמבר 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששוררת	סה"כ פניות	סה"כ פניות נסשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
איטור תושב	00:02:59	00:06:03	70	33	31	19	24	131	304	308	0	57%
בירור מצב חשבון	00:04:33	00:06:11	46	16	8	8	8	91	175	179	0	49%
בקשה למד מים חדש	00:03:33	00:05:43	16	4	4	5	3	26	57	58	0	55%
תשלומים	00:04:00	00:06:15	444	130	121	120	89	838	1731	1742	0	52%
סה"כ	00:03:53	00:06:12	578	183	164	152	124	1086	2267	2287	0	53%

דצמבר 2025

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששוררת	סה"כ פניות	סה"כ פניות נסשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
איטור תושב	00:03:10	00:04:59	111	28	25	18	27	124	325	338	5	63%
בירור מצב חשבון	00:03:59	00:05:20	61	23	9	18	14	85	205	211	1	60%
בקשה למד מים חדש	00:03:51	00:08:14	18	5	9	5	8	42	86	89	2	52%
תשלומים	00:03:56	00:05:40	480	193	171	163	141	929	2050	2089	12	55%
סה"כ	00:03:50	00:05:34	670	249	214	204	190	1180	2666	2727	20	56%

ינואר 2026

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששוררת	סה"כ פניות	סה"כ פניות נסשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
איטור תושב	00:02:34	00:04:49	117	40	19	26	19	129	348	350	0	63%
בירור מצב חשבון	00:03:38	00:05:04	55	23	17	10	6	65	171	178	0	63%
בקשה למד מים חדש	00:02:47	00:05:15	18	2	3	4	7	25	58	59	0	58%
תשלומים	00:03:41	00:05:12	497	152	132	126	125	637	1657	1673	4	62%
סה"כ	00:03:28	00:05:07	687	217	171	166	157	856	2232	2258	4	62%

פברואר 2026

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות ששוררת	סה"כ פניות	סה"כ פניות נסשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5.00	<=5.00	<=4.00	<=3.00	<=2.00	<=1.00				
איטור תושב	00:03:46	00:04:07	83	28	33	23	14	98	275	288	7	65%
בירור מצב חשבון	00:04:46	00:05:13	37	17	9	8	8	59	135	142	4	57%
בקשה למד מים חדש	00:04:30	00:05:43	16	2	4	1	4	28	55	56	1	49%
תשלומים	00:04:10	00:04:47	429	126	136	129	106	533	1438	1478	19	63%
סה"כ	00:04:09	00:04:44	565	173	182	161	132	718	1903	1962	31	63%

מרץ 2026

מי רהט – תאגיד מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 60 מתוך 246

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות שוארות	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5:00	<=5:00	<=4:00	<=3:00	<=2:00	<=1:00				
איטור חשבון	00:02:07	00:06:12	39	8	9	7	10	67	132	140	0	52%
בירור מצב חשבון	00:02:31	00:05:25	29	11	8	9	4	44	99	105	0	58%
בקשה למד מים חדש	00:01:47	00:05:16	8	4	2	1	1	16	31	33	1	50%
שירות מומנים	00:04:15	00:02:12	1					1	1	1	0	100%
תשלומים	00:03:04	00:06:03	173	65	73	51	49	418	813	830	1	50%
סה"כ	00:02:51	00:05:58	249	88	93	68	64	545	1076	1109	2	51%

אפריל 2026

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות שוארות	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5:00	<=5:00	<=4:00	<=3:00	<=2:00	<=1:00				
איטור חשבון	00:03:24	00:04:27	84	29	25	12	19	98	262	268	1	63%
בירור מצב חשבון	00:03:35	00:04:50	54	24	15	11	13	80	193	197	0	59%
בקשה למד מים חדש	00:04:14	00:05:07	26	9	7	10	7	33	90	92	0	64%
תשלומים	00:03:32	00:05:28	498	167	142	116	109	802	1799	1824	2	56%
סה"כ	00:03:32	00:05:17	650	229	189	149	148	1013	2344	2381	3	57%

מאי 2026

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות שוארות	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5:00	<=5:00	<=4:00	<=3:00	<=2:00	<=1:00				
איטור חשבון	00:03:54	00:03:36	93	32	30	16	13	63	247	247	0	74%
בירור מצב חשבון	00:04:49	00:04:40	48	15	9	15	15	46	147	148	0	69%
בקשה למד מים חדש	00:03:59	00:04:35	21	11	2	1	8	20	61	61	0	67%
שירות מומנים	00:02:08	00:00:30	1					1	1	1	0	100%
תשלומים	00:04:41	00:03:59	521	123	111	100	86	346	1282	1287	0	73%
סה"כ	00:04:33	00:04:00	684	181	152	132	120	475	1738	1744	0	73%

יוני 2026

שירות	זמן שירות ממוצע	זמן המתנה ממוצע	התפלגות זמן המתנה						סה"כ פניות שוארות	סה"כ פניות	סה"כ פניות נטשים	% עמידה ביעד המתנה
			>5:00	<=5:00	<=4:00	<=3:00	<=2:00	<=1:00				
איטור חשבון	00:03:35	00:04:32	108	35	29	25	15	115	320	331	4	65%
בירור מצב חשבון	00:03:58	00:05:20	39	17	14	9	13	77	166	171	2	54%
בקשה למד מים חדש	00:04:45	00:05:14	20	10	7	9	8	38	88	92	0	59%
תשלומים	00:04:10	00:05:27	546	189	161	160	123	847	2020	2064	18	59%
סה"כ	00:04:06	00:05:19	713	251	231	203	159	1077	2594	2658	24	59%

21. להלן סיכום הנתונים העיקריים לתקופה ינואר 2025 עד יוני 2026 :

חודש ושנה	סה"כ פניות שירות	סה"כ פניות נטשים	נוטשים %	עמידה % ביעד המתנה	זמן המתנה ממוצע	זמן שירות ממוצע
ינואר 2025	1,872	28	1%	67%	00:04:08	00:05:30
פברואר 2025	2,013	21	1%	51%	00:06:00	00:05:41
מרץ 2025	1,353	0	0%	82%	00:02:33	00:05:29
אפריל 2025	2,436	8	0%	67%	00:04:05	00:04:22
מאי 2025	1,799	2	0%	71%	00:03:59	00:04:50
יוני 2025	1,536	15	1%	61%	00:04:48	00:04:07

חתימה וחותמת המציע :

עמוד 61 מתוך 246

חודש ושנה	סה"כ פניות שורתו	סה"כ פניות	סה"כ פניות נוטשים	% נוטשים	עמידה % ביעד המתנה	זמן המתנה ממוצע	זמן שרות ממוצע
יולי 2025	2,554	2,532	11	0%	74%	00: 03: 19	00: 04: 26
אוגוסט 2025	2,339	2,313	4	0%	74%	00: 03: 30	00: 04: 24
ספטמבר 2025	1,559	1,548	2	0%	82%	00: 02: 19	00: 04: 24
אוקטובר 2025	2,370	2,343	12	1%	64%	00: 04: 31	00: 03: 57
נובמבר 2025	2,287	2,267	0	0%	53%	00: 06: 12	00: 03: 53
דצמבר 2025	2,727	2,666	20	1%	56%	00: 05: 34	00: 03: 50
ינואר 2026	2,258	2,232	4	0%	62%	00: 05: 07	00: 03: 28
פברואר 2026	1,962	1,903	31	2%	63%	00: 04: 44	00: 04: 09
מרץ 2026	1,109	1,076	2	0%	51%	00: 05: 58	00: 02: 51
אפריל 2026	2,381	2,344	3	0%	57%	00: 05: 17	00: 03: 32
מאי 2026	1,744	1,738	0	0%	73%	00: 04: 00	00: 04: 33
יוני 2026	2,658	2,594	24	1%	59%	00: 05: 19	00: 04: 06

פרק ז' – התפלגות פניות דיגיטליות 2025

22. להלן התפלגות הפניות הדיגיטליות וזמני הטיפול בהתאם לנתוני אם גרופ לשנת 2025 :

קטגוריות	כמות פניות 2025	אחוז מסך הפניות	ביצוע 2025
פניות בנושא אחר	1,047	37.80%	3
הצהרת מספר נפשות	704	25.40%	3
בקשה לחיבור מד מים חדש/נוסף	503	18.20%	22
הכרה בתעריף מיוחד בשל נזילה	333	12.00%	5
עדכון הוראת קבע	71	2.60%	3
החלפת משלמים	68	2.50%	5
עדכון פרטי צרכן	42	1.50%	4
סכום כולל	2,768	100.00%	9.6

פרק ח' – מידע בדבר אופן והיקפי אספקת שירותי המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים

23. שירותי המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים מסופקים לתאגיד כיום על ידי חברת אם גרופ.

24. להלן היקף פעולות הבירורים כפי שדווח על ידי חברת אם גרופ במהלך שנת 2025 :

תור	תאריך	שיחות נכנסות	שיחות ננטשות	אחוז מענה	סה"כ נענות שיחות נענות	זמן שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה לחזרה בקולבאק
מי רהט	01/01/2025	233	21	91%	212	0: 03: 33	0: 02: 26	4: 42: 32
מי רהט	01/02/2025	414	33	92%	381	0: 03: 00	0: 02: 06	5: 45: 03

מי רהט – תאגיד מים וביוב בע"מ

מכרז פומבי מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

עמוד 62 מתוך 246

תור	תאריך	שיחות נכנסות	שיחות ננטשות	אחוז מענה	סה"כ נענות שיחות נענות	זמן שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע	זמן לחזרה בקולבאק
מי רהט	01/03/2025	281	25	91%	256	0:03:43	0:02:14	3:49:24
מי רהט	01/04/2025	617	39	94%	578	0:03:05	0:02:11	3:32:07
מי רהט	01/05/2025	571	58	90%	513	0:03:10	0:02:17	2:52:52
מי רהט	01/06/2025	517	41	92%	476	0:03:19	0:02:42	4:17:31
מי רהט	01/07/2025	489	46	91%	443	0:03:46	0:02:26	3:49:59
מי רהט	01/08/2025	490	44	91%	446	0:03:07	0:02:34	3:05:29
מי רהט	01/09/2025	142	11	92%	131	0:04:01	0:03:02	2:52:19
מי רהט	01/10/2025	462	41	91%	421	0:04:16	0:01:56	3:22:18
מי רהט	01/11/2025	510	39	92%	471	0:03:35	0:02:13	2:41:50
מי רהט	01/12/2025	413	34	92%	379	0:05:27	0:01:30	2:21:55
סה"כ למי רהט		5,139	432	92%	4,707	0:03:31	0:02:16	3:36:07

25. להלן היקף פעולות הבירורים כפי שדווח על ידי חברת אם גרופ במהלך המחצית הראשונה של שנת 2026:

תור	תאריך	שיחות נכנסות	שיחות ננטשות	אחוז מענה	סה"כ נענות שיחות נענות	זמן שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע	זמן לחזרה בקולבאק
מי רהט	01/01/2026	338	26	92%	312	0:04:44	0:02:26	2:38:22
מי רהט	01/02/2026	256	16	94%	240	0:03:40	0:02:06	1:45:45
מי רהט	01/03/2026	155	14	91%	141	0:03:16	0:02:14	3:16:39
מי רהט	01/04/2026	243	11	95%	232	0:02:59	0:02:11	4:29:52
מי רהט	01/05/2026	253	19	92%	234	0:03:02	0:02:17	3:31:31
מי רהט	01/06/2026	291	22	92%	269	0:03:51	0:02:42	3:30:18
סה"כ למי רהט		1,536	108	93%	1,428	0:03:35	0:02:16	3:12:04

26. להלן נתוני סוגי הפניות למוקד הטלפוני במהלך שנת 2025:

סוג פניה	2022	2023	2024	2025
תשלום במוקד	26	21	711	27
בירורים	841	1,038	3,527	4,707
תשלום ב IVR	7	9	9	9
תשלום באינטרנט	296	214	490	506
סה"כ פניות בירורים + תשלום	867	1,059	4,238	4,734
סה"כ פניות כולל אינטרנט ו IVR	1,170	1,282	4,737	5,249

פרק ט' – הדפסת והפצת חשבונות מים ו/או ביוט

27. להלן היקף ההדפסה וההפצה השנתי בנתוני שנת 2025 על בסיס דיווחי אם גרופ (יש לתת את הדעת על כך שנשלחו חשבונות במקביל, גם במייל וגם בדואר רגיל על בסיס הדיווחים, בהינתן שהדיווח מדויק):

תקופה	דואר רגיל	דואר עם הודעת דרישה	BTM	סה"כ חשבונות	מתוכם עם מסרון	מתוכם עם וואצאפ
1	3,433	2,187	3,715	9,335	1,119	0
2	2,587	2,605	4,429	9,621	4,140	0
3	2,616	2,353	4,742	9,711	4,537	0
4	1,713	2,987	6,102	10,802	5,258	0
5	2,443	2,211	5,740	10,394	5,019	0
6	1,686	2,869	6,488	11,043	5,683	0
שנתי	14,478	15,212	31,216	60,906	25,756	-

פרק י' – פניות בכתב

28. להלן הפניות בכתב לפי סוג כפי שדווחו על ידי אם גרופ לשנת 2025:

פילוח פניות תושבים	2023	2024	2025
הוראות קבע	632	224	215
בירורים	478	5,676	10,835
החלפות דיירים	152	158	368
הצהרת נפשות	1,425	1,261	907
הסדרי אכיפה	1,029	1,259	1,787
סה"כ פניות	3,716	8,578	14,112

פרק י"א – הוראות קבע

29. להלן מספר הוראות הקבע כפי שדווח על ידי אם גרופ לתום כל שנה:

תאור	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
הוראות קבע	1,482	1,489	1,552	1,742	1,878	2,101	2,260

מסמך 5 – הסברים בדבר אופן תשלום התמורה לנותן השירות

1. כללי

התמורה אשר תשולם לנותן השרות בעבור אספקת השירותים תכלול חמישה חלקים:

- 1.1. **תשלום חלק א'** – תשלום **חודשי** משתנה על אספקת כלל השירותים, כמכפלת הכמויות בהן השתמש המזמין באותו החודש במחירים בהם נקב נותן השירות בהצעתו על בסיס **טופס 1** למכרז כמפורט בסעיף 2 להלן, וזאת כתמורה הבלעדית לאספקת כלל השירותים הנכללים במכרז זה ללא יוצא מן הכלל, למעט תשלום גביית הוצאות האכיפה (לא כולל הודעות דרישה ראשונה ומיידית) ותשלומי הבונוסים בגין העמידה בדרישות.
 - 1.2. תשלום **חלק ב'** – תשלום תוספת הצמדה למדד המחירים לצרכן **שתבוצע אחת לשנה על מרכיבי חלק א' בלבד**, כמפורט בסעיף 3 להלן.
 - 1.3. תשלום **חלק ג'** – תשלום **חודשי** משתנה השווה לסך גביית המזומן כהגדרתה במכרז (תקבולים שהתקבלו ונפרעו), של הוצאות האכיפה **שחייב המציע לאחר תחילת אספקת השירותים**, בכפוף לאמור בפרק כ' סעיף 164 במפרט השירותים (**נספח א'**) ובסעיפים 15 ו-16 **בטופס 1**, כמפורט בסעיף 4 להלן.
 - 1.4. תשלום **חלק ד'** – בונוס גביה: תשלום **בונוס שנתי** קבוע עד לסכום מרבי של 80,000 ₪, לא כולל מע"מ, **מותנה בעמידה של 100% ביעדי הגביה**, כמפורט בסעיף 5 להלן (ולמען הסר ספק, בעבור אי עמידה ביעדי הגביה במלואם לא ישולם הבונוס).
 - 1.5. תשלום **חלק ה'** – בונוס בעבור מדדי שירות וטיפול במשימות: תשלום בונוס **חודשי** משתנה בסכום מרבי של 10,000 ₪, לא כולל מע"מ, בעבור עמידה ביעדי השירות, כמפורט בסעיף 6 להלן, והגשת כלל הדוחות הנדרשים לצורך הוכחת העמידה ביעדי השירות.
 - 1.6. התמורה כאמור תשולם בניכוי כלל התחייבויות נותן השירות למזמין, מכוח מכרז זה, ובין היתר כמפורט בסעיפים 2 עד 9 להלן.
2. **תשלום חלק א' – תשלום חודשי משתנה – כאמור בס"ק 1.1 לעיל**
- 2.1. התשלום בעבור מרכיבי השירות כאמור בס"ק 1.1 לעיל ישווה למכפלת מספר יחידות השירותים שסופקו למזמין **בפועל**, על פי דרישתו מראש ובכתב, בסכום שנקבע בהצעת נותן השירות בש"ח ליחידה, לא כולל מע"מ, בעמודה 7 בסעיף 14 **בטופס 1** עבור כל אחד משירותים אלה.
 - 2.2. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, תשומת לב המציעים לעניין זה:
 - 2.2.1. לעניין קבוצת השירותים "המשאב האנושי" כמשמעותה בעמודה 1 **בטופס 1** - יחול האמור בסעיפים 1 עד 6 **בנספח א'** להסכם ההתקשרות המצ"ב אל מסמכי המכרז **כמסמך 8**.
 - 2.2.2. לעניין קבוצת השירותים "מוקד טלפוני לבריורים ולתשלומים" כמשמעותה בעמודה 1 **בטופס 1** יופרד התשלום למרכיבים השונים בהתאם לשירותים שסופקו באותו חודש, וככל שאלה סופקו.
 - 2.2.3. לעניין קבוצת השירותים "תוכנות, הפקת והפצת חשבוניות ודברי דואר נלווים ומערכות עזר" כמשמעותן בעמודה 1 **בטופס 1** - בהתאם לשירותים שסופקו בפועל **על פי דרישת המזמין מראש ובכתב** ובהתאם לתנאי המכרז.

2.2.4. בעבור הפצת חשבוניות המים ו/או הביוב בדואר ישראל יחול האמור בסעיף 17 **בטופס**

1 ובעבור מכתב בקליק / מדפסת וירטואלית האמור בסעיף 18 **בטופס 1**.

3. תשלום חלק ב' כאמור בסעיף 1.2 לעיל – הצמדה למדד

3.1. ההצמדה של הסכום הנקוב בחלק א' של התשלום, כאמור בס"ק 1.1 ובסעיף 2 לעיל (ולמעט האמור בס"ק 2.2.4) תבוצע אחת לשנה, החל מתום השנה הראשונה ותישאר קבועה למשך 12 חודשים בכל פעם (קרי: בחודש ה' 13, עבור החודשים 13-24, בחודש ה' – 25 עבור החודשים 25-36 וכן הלאה).

3.2. להסרת ספק יובהר כי ההצמדה כאמור לא תחול על הוצאות האכיפה ולא על הבונוסים הכספיים המפורטים, בין היתר, בסעיפים 4 עד 6 להלן וכן לא תחול על האמור בס"ק 2.2.4 לעיל.

4. תשלום חלק ג' כאמור בסעיף 1.3 לעיל – הוצאות האכיפה

4.1. תשלום חודשי משתנה השווה לסך גביית המזומן, כהגדרתה במכרז זה (תקבולים שהתקבלו ונפרעו) בגין פעולות האכיפה **שבוצעו וחויבו על ידי נותן השירות**, הכל בכפוף לכלל המפורט בפרק כ"ב **בנספח א'** להסכם ההתקשרות המצ"ב אל מסמכי המכרז **כמסמך 8**.

4.2. יובהר כי תמורת גביית הודעות הדרישה, ההודעה הראשונה וההודעה המיידית, טופס 1 (תקנה 1) כמשמעותו בפקודת המסים (גביה), מכתב הדרישה הראשון והדרישה לתשלום מיידית כמשמעותן בהנחייה 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה, לא תשולם לנותן השירות ותועבר לקופת המזמין. נותן השירות יהא זכאי ל 50% מסכומי הגביה של הודעות אלה, בין היתר כאמור בסעיף 164 **בנספח א'**.

4.3. מסכומי עיקולי צד ג' יקוזזו עמלות ששולמו לספק מחו"ג המזמין בגין עיקולים במדיה מגנטית, בנקים, חברות אשראי וכל צד ג' אחר, עמלות שגבו הבנקים, חברות האשראי וחברות הביטוח בגין עיקולי צד ג' במדיה מגנטית, וכל סכום אחר בו נשא **המזמין** שירות בגין ביצוע פעולות האכיפה, בין שצוין באופן מפורש במכרז ובין שלא.

4.4. לצורך חיוב וגביית הוצאות האכיפה שיבוצעו החל מתחילת עבודת נותן השירות לפי מכרז זה יפתחו, במועד תחילת אספקת השירותים על פי מכרז זה, סוגי שירות נפרד בשם "אכיפה מכ/03/2026", תחתיו יוגדר סימן פעולה ("מק"ט") לכל סוג פעולות אכיפה ולכל שלב בתהליך האכיפה בנפרד (כגון: הודעת דרישה ראשונה, הודעת דרישה שניה, טופס 3, עיקול בנק, הודעת מימוש עיקול בנק, עיקול אשראי, עיקול ביטוח, עיקול משכורת, עיקול צד ג' אחר, עיקול ברישום, עיקול בפועל, עיקול רכב, פעולות איתור, ניתוק מים, פעולות אחרות).

4.5. פתיחת המק"טים כאמור הינה תנאי יסודי ומהותי לביצוע התשלום.

5. תשלום חלק ד' כאמור בסעיף 1.4 לעיל – בונוסים בעבור יעדי גביה

5.1. תשלום הבונוסים בגין יעדי הגביה ישולם לראשונה **בתחילת שנת 2028** בגין העמידה ביעדי הגביה במהלך שנת 2027, ככל ויעמוד נותן השירות ביעדים שיפורטו להלן.

5.2. **בונוס** הגביה יחושב על אחוזי (שיעורי) הגביה שיחושבו **בגין מרכיבי חיובי המים והביוב בלבד** כמפורט בסעיפים 14 עד 16 **במסמך 4** ויתחלקו לשלושה חלקים כדלקמן:

5.2.1. עבור אחוז גביה שוטף (כהגדרתו בס"ק 14.5.1 **במסמך 4** ובשיטת החישוב כאמור בסעיפים 14 ו- 15 **במסמך 4**): 40,000 ₪ לעמידה ביעד של 58% ומעלה, 20,000 ₪ לעמידה ביעד של 57%, ללא תשלום הבונוס בגין ירידה מ 57%.

5.2.2. עבור אחוז גביית פיגורים שנה קודמת (כהגדרתו בס"ק 14.5.2 **במסמך 4** ובשיטת החישוב כאמור בסעיפים 14 ו- 15 **במסמך 4**): 20,000 ₪ לעמידה ביעד של 43% ומעלה,

10,000 ₪ לעמידה ביעד של 42% ומעלה ועד 42.99%, ללא תשלום הבונוס בגין ירידה מ 42%.

5.2.3. עבור אחוז גביית פיגורים חמש שנים קודמות (כהגדרתו בס"ק 14.5.3 **במסמך 4** ובשיטת החישוב כאמור בסעיפים 14 ו- 15 **במסמך 4**): 20,000 ₪ לעמידה ביעד של 13% ומעלה, 10,000 ₪ לעמידה ביעד של 12% ומעלה ועד 12.99%, ללא תשלום הבונוס בגין ירידה מ 12%.

5.3. מועד שליפת דוחות מאזן הגביה כאמור יהא תום חודש מרץ בכל שנה עוקבת. כלומר, תחשיב העמידה הראשון ביעדי הגביה יבוצע במרץ 2028 וזאת, עבור חיובי שנת 2027.

5.4. למען הסר ספק יובהר כי דוחות מאזן הגביה שיישלפו ממחוי"ג המזמין יהיו דוחות מאזן גביה בטווח תאריכי אסמכתא, מ 01.01 עד 31.12 לכל שנה רלוונטית, לפי שנים וללא הגבלת סוגי שירות.

5.5. למען הסר ספק יובהר כי גם אם ישתנה מבנה הדוחות במחוי"ג המזמין, ולרבות באופן אשר ישנה את האבחנה בין תקבולים עתידיים לבין תקבולים שהתקבלו ונפרעו, ו/או יוסיף עמודות קיזוז או עמודות נוספות הנוגעות לתקבולים, יבוצע כל תחשיב הנוגע להתחשבות במסגרת מכרז זה על בסיס תקבולים שהתקבלו ונפרעו בלבד (התקבלו והופקדו בחשבון הבנק של המזמין) וכי בשום דרך לא יכללו המחאות עתידיות, הסדרי הוראות קבע במועדי תקבול עתידיים, הסדרי מזומן וכיו"ב במסגרת התקבולים לעניין התחשבות זו, למעט אם הגיע מועד פירעונם, הם נפרעו והתקבולים בגינם הועברו אל המזמין בערכם המזומן.

5.6. 25% (עשרים וחמישה אחוזים) לפחות מסכום הבונוסים שישולמו בגין העמידה ביעדי הגביה יחולקו בין עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות, כמשמעותם בסעיף 7 **בנספח א'** להסכם ההתקשרות המצ"ב אל מסמכי המכרז **כמסמך 8**, בהתאם לשיקול דעתו של מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה כמשמעותו בס"ק 7.1 שם. **הפרת סעיף זה הינה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.**

6. תשלום חלק ה' כאמור בסעיף 1.5 לעיל – בונוס חודשי בעבור עמידה ביעדי השירות

6.1. אחת לחודש, ולא יאוחר מעשרה ימים מתום החודש העוקב, יגיש נותן השירות למזמין דוח מפורט הכולל את כלל מרכיבי הנתונים העומדים בבסיס תחשיב **הבונוס החודשי בגין העמידה ביעדי השירות** כמפורט בס"ק 6.4 להלן.

6.2. הדוח יוגש בקובץ אקסל עם קישור על בסיסי הנתונים המפורטים (בתוך אותו קובץ אקסל) **ברמת הפירוט אותה ידרוש המזמין** שעמדו בבסיס הדוח כאמור בס"ק 6.1 לעיל.

6.3. המזמין יבדוק את הדוח וככל שיידרש, יבקש ויקבל פירוט נתונים והבהרות באשר לנתונים שעמדו בבסיס התחשיב. האמור בס"ק 6.1 לעיל עד 6.3 זה הינו תנאי הכרחי ומקדים לתשלום הבונוס החודשי בגין העמידה ביעדי השירות.

6.4. עבור כל חודש **החל מהחודש הקלנדרי השלישי** ממועד תחילת אספקת השירותים לפי מכרז זה תחושב העמידה ביעדי השירות על בסיס הטבלה שלהלן:

סודר	מרכיב	יעד שנה 1	יעד שנה 2	יעד שנה 3	יעד שנה 4	יעד שנה 5	משקל
1	נוכחות עובדים	94.40%	94.40%	94.40%	94.40%	94.40%	20.00%
2	מספר המשלמים בהוראת קבע	2,460	2,660	2,860	3,060	3,260	10.00%

סודר	מרכיב	יעד שנה 1	יעד שנה 2	יעד שנה 3	יעד שנה 4	יעד שנה 5	משקל
3	אחוז סגירת טיפול במשימות : החלפת צרכנים, עדכון נפשות, עדכון זכאים, הקלה בחיוב בגין נזילה בתוך 3 ימים מרגע פניית הצרכן	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	15.00%
4	אחוז סגירת טיפול במשימות : החלפת צרכנים, עדכון נפשות, עדכון זכאים, הקלה בחיוב בגין נזילה בתוך 4 ימים מרגע פניית הצרכן	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	15.00%
5	זמן המתנה פרונטאלי ממוצע מתחת ל 5 דקות - מתוך ימי קבלת הקהל	90.00%	90.00%	92.00%	93.00%	95.00%	10.00%
6	אחוז הפניות הדיגיטליות בסך הפניות : טלפוניות, פרונטליות, בכתב ודיגיטליות	15.00%	18.00%	21.00%	24.00%	27.00%	10.00%
7	ציון שנתי בביקורת רשות המים	טוב	טוב	טוב	טוב מאוד	טוב מאוד	20.00%
סה"כ:							100.00%

6.5. הציון השנתי כאמור בסודר 7 בטבלה שבס"ק 6.4 לעיל יהא ציון הביקורת האחרון שבוצע על ידי רשות המים באותו מועד, גם אם זה קדם לתחילת עבודתו של נותן השירות ועל כלל מרכיביו, ללא כל טענות באשר לקשר של מרכיבי הציון השונים לטיב ואיכות עבודת נותן השירות.

6.6. העמידה ביעד השירות תחושב בכל חודש, עבור אותו חודש, בהתאם ליעדי השנה בה הוא מחושב (שנה 1 : חודשים 3 עד 12 ממועד החתימה על ההסכם, שנה 2 : חודשים 1 עד 12, וכך הלאה כאשר כל שנה החל מהשנה החמישית, חודשים 1 עד 12 לפי יעדי שנה 5).

6.7. עמד נותן השירות ביעד החודשי בסודר מסוים בטבלה שבס"ק 6.4 לעיל יקבל ערך 1, לא עמד יקבל ערך 0 עבור אותו סודר. ערכים אלה יוכפלו במשקלות כאמור בעמודה משקל בטבלה שבס"ק 6.4 לעיל, וסך המכפלות יהווה את ציון העמידה החודשי ביעדי השירות.

6.8. הבונוס החודשי בגין העמידה ביעדי השירות, לא כולל מע"מ, יהווה מכפלה של ציון העמידה החודשי ביעדי השירות, כמשמעותו בס"ק 6.7 לעיל בסך של 10,000 ₪.

6.9. 50% לפחות מסכום הבונוסים החודשיים שישולמו בגין העמידה ביעדי השירות יחולקו בין עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות ועובדי המוקד הטלפוני הייעודי, כמשמעותם בס"ק 7.1 עד 7.4 בנספח א' להסכם ההתקשרות המצ"ב אל מסמכי המכרז כמסמך **הפרת סעיף זה הינה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם**.

7. קיזוז מהתמורה בגין עמלות בנקים, עמלות עיקולי בנקים ועמלות עיקולים ממוחשבים אחרים

מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז יקוזזו מהתמורה המגיעה לנותן השירות עמלות ששולמו לספק מחו"ג המזמין בגין עיקולי בנקים ו/או אשראי במדיה מגנטית, עמלות שגבו הבנקים בגין עיקולי בנקים במדיה מגנטית, עמלות שגבו חברות האשראי בגין עיקולי אשראי במדיה מגנטית

וכן, כל עמלת עיקול ממוחשב מהסכמים עתידיים שיחולו על המזמין מכוח חוק או הסכמה וכן, עמלות שגבה בנק הדואר מהמזמין בגין התקבולים, רגילים וחריגי קליטה.

8. קיזוז מהתמורה בגין עיצומים כספיים לצרכן ו/או הפרת תנאי ההסכם

- 8.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז נדרש כי אספקת השירותים תתבצע בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.
- 8.2. הפר נותן השירות את אחת מהוראות הדין ו/או את הנחיות הרשויות המוסמכות והוטל עקב כך עיצום כספי על המזמין, ולרבות עיצום כספי ו/או תשלום לצרכן הנובע מהוראות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011, על כל השינויים והעדכונים שיחולו בהם, ההוראות שיבואו במקומם ובכפוף להנחיות והוראות הרשויות המוסמכות, ולרבות לעניין זה (להלן: "סכומי העיצומים הכספיים"), יקוזזו סכומי העיצומים הכספיים מהתמורה המגיעה לנותן השירות, ולנותן השירות לא תהא כל טענה או דרישה בקשר לכך.
- 8.3. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יובהר ויודגש כי תשלום התמורה לנותן השירות יתבצע רק עבור השירותים אשר סופקו בהתאם לתנאי המכרז וההסכם במלואם, על כל חלקיהם, וכי לא תשולם תמורת שירותים אשר בוצעו בניגוד למפורט בהסכם הנכלל במכרז זה ובנספחיו ולרבות לעניין תשלום הוצאות האכיפה. במסגרת זו לא תשולם תמורת פעולות אכיפה אשר לא תועדו באופן מלא ולא נסרקו מסמכיהן התקינים אל מחו"ג המזמין.
- 8.4. כל קיזוז, הפחתה או עיצום כספי הנכלל במסגרת ההסכם ונספחיו יקוזזו מהתמורה המוסכמת תוך שנותן השירות מוותר בזאת באופן בלתי חוזר על כל זכות תביעה ו/או טענה כנגד המזמין ו/או מי מטעמו.

9. קיזוז מהתמורה של פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה בהוראות ההסכם

- 9.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יקוזזו מהתמורה המגיעה לנותן השירות הפיצויים המוסכמים הבאים בגין אי עמידה בהוראות ההסכם וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים למזמין בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו (הפיצויים המוסכמים אינם כוללים מע"מ):

הפרת הוראות ההסכם	יחידת פיצוי	סכום הפיצוי המוסכם ליחידה
הימנעות מהחלפת כל אחד מעובדי נותן השירות לדרישת המזמין, לאחר יותר מ 40 ימים מרגע העמדת הדרישה על ידי המזמין	יום לעובד	200 ₪
ירידה משיעור נוכחות של 94.4% במחלקת שירות לקוחות וגביה בחודש מסוים	אחוז	500 ₪ לאחוז או לחלק מאחוז ירידה מ 94.4% בחודש
ירידה שנתית מ 56% גביה שוטף כמשמעותו בס"ק 5.2.1 לעיל	אחוז	8,000 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 56%
ירידה שנתית מ 41% גביית פיגורים שנה קודמת כמשמעותו בס"ק 5.2.2 לעיל	אחוז	4,000 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 41%
ירידה שנתית מ 12% גביית פיגורים חמש שנים קודמות כמשמעותו בס"ק 5.2.3 לעיל	אחוז	4,000 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 12%
ירידה מ 2,000 הוראות קבע בבנק ובאשראי בתום כל רבעון (31.3, 30.6, 30.9, 31.12)	אחוז	2,500 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 2,000
הגעת יותר מ 100 חשבוניות מים ו/או ביוב בתוך יותר מ 25 ימים ממועד הקריאה בחודש מסוים	סכום לחודש	2,000 ₪ לתקופת חשבון
עליה מעל זמן המתנה פרונטאלי ממוצע של 5 דקות בקבלת הקהל הפרונטאלי במשך	סכום לחודש	2,000 ₪ לחודש

הפרת הוראות ההסכם	יחידת פיצוי	סכום הפיצוי המוסכם ליחידה
3 ימים או יותר במהלך חודש מסוים או אי הפקת הדוח הנדרש ברמת הפירוט שנדרשה לצורך חישוב מדד זה		
ירידה מ 92% מענה לשיחות נכנסות במוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים מרגע קליטתן בחייגן במהלך חודש מסוים או אי הפקת הדוח הנדרש ברמת הפירוט שנדרשה לצורך חישוב מדד זה	אחוז לחודש	500 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 95%
ירידה מ 80% מענה לשיחות נכנסות במוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים בתוך 120 שניות מרגע קליטתן בחייגן במהלך חודש מסוים או אי הפקת הדוח הנדרש ברמת הפירוט שנדרשה לצורך חישוב מדד זה	אחוז לחודש	500 ₪ לכל אחוז או חלק מאחוז מתחת ל 80%
הימנעות ממשלוח הודעת חוב כמשמעותה בסעיף 2ב13 לחוק הגנת הצרכן ובכפוף לכל שינוי או עדכון שלו, להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן ולכל הוראת דין ו/או הנחיה אשר תבוא במקומן	מקרה	50 ₪
ביצוע פעולת אכיפת גביה כלשהי שלא בהתאם להוראות המכרז	מקרה	100 ₪
הימנעות ממתן מענה להתראת קר"מ	מקרה ליום	25 ₪
הימנעות מהפקת דוח לבקשת המזמין	מקרה לחודש	500 ₪
כל הפרה אחרת	יחידה לצרכן	25 ₪

9.2. בנוסף, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יקוזז מהתמורה המגיעה לנותן השירות כל סכום נזק שנגרם למזמין בגין מעשה או מחדל של נותן השירות, אי קיום הוראת הסכם או ביצוע פעולה בניגוד להוראות ההסכם וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים למזמין בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

9.3. בנוסף, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, מצא המזמין כי נותן השירות אינו מספק את אחד או יותר מהשירותים בטיב, באיכות וברמה להם התחייב ו/או בהתאם להוראות המכרז, רשאי המנהל, בהודעה מראש של 14 ימים, ולאחר שהתריע בפני נותן השירות על ההפרה ודרש את תיקונה וזה לא בוצע, לבצע בעצמו את העבודה, באמצעות ספק אחר אשר אינו נותן השירות ולקזז מהתמורה המגיעה לנותן השירות את עלות העבודה בתוספת תקורה של 10%.

10. סופיות התשלום בתום תקופת ההסכם

למען הסר ספק יובהר כי לאחר תום תקופת ההסכם לא יהא זכאי נותן השירות לכל תמורה שהיא בעבור גביה כלשהי שתבוצע לאחר תום עבודתו, **ולרבות** בגין גביית הוצאות אכיפה שנגבו לאחר תום תקופת ההסכם בגין חיוב הוצאות אכיפה שביצע נותן השירות **במהלך** תקופת ההסכם.

מסמך 6 – אופן בחירת הזוכה

מבוא

בדיקת ההצעות תתבצע על ידי ועדת המכרזים של המזמין או באמצעות צוות מקצועי שיוסמך על ידה, בהתאם לסדר הפעולות הבא (למען הסר ספק יובהר כי אין מדובר במכרז דו שלבי).

שלב א' – אישור תקינות ההצעה

1. בשלב ראשון תפתחנה המעטפות ותיבחנה ההצעות לצורך בדיקת עמידתן בתנאי הסף ולצורך ווידוא שלמות ההצעה.
2. בשלב זה תיבדק שלמות ההצעות, תקינותן והיותן כוללות את כל המסמכים הנדרשים.
3. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול בשלב זה הצעות אשר אינן עומדות בתנאי המכרז ו/או אינן עומדות בתנאי הסף ו/או שאינן כוללות ערבות כנדרש במכרז ו/או אשר הוגשו ברמת פירוט, בסדר ובנוסח לקויים וחלקיים אשר בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים אינם מאפשרים בדיקה ראויה של ההצעה.
4. ועדת המכרזים תהא רשאית לאפשר בשלב זה השלמות ו/או תיקון פגמים ו/או חוסרים טכניים לפי שיקול דעתה הבלעדי, וכן תהא רשאית לאפשר השלמת מסמכים להצעה לרבות ככל שמסמכים אלה נדרשים לשם הוכחת עמידתו של משתתף בתנאי הסף במכרז ו/או בדרישות אחרות במכרז.
5. לוועדת המכרזים ו/או למי שיוסמך מטעמה, הזכות לקבל הבהרות, להיפגש עם המציעים בתהליך המכרז לקבלת הבהרות והשלמות במידת הצורך, והכל בהתאם ובכפוף לדין ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
6. ועדת המכרזים רשאית לפסול בשלב זה הצעות אשר לא כללו את קורות החיים כנדרש לעניין שלושת התפקידים המרכזיים הבאים, כולם או חלקם: (1) מנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה; (2) אחראי/ת האכיפה; (3) אחראי/ת צרכנות המים.
7. לוועדת המכרזים ו/או למי שיוסמך מטעמה, הזכות לקבל הבהרות, להיפגש עם המציעים בתהליך המכרז לקבלת הבהרות והשלמות במידת הצורך, והכל בהתאם ובכפוף לדין ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

שלב ב' – דירוג ציון האיכות של ההצעה

8. ציון האיכות ינתן על ידי ועדת בדיקה מטעם המזמין שתכלול את מנכ"ל המזמין נאגי אבו סוויס או ממלא מקומו, חשב המזמין עותמאן אבו זיאד או ממלא מקומו ואחראי בקרת תהליכים וגביה סלים אבו זיאד או ממלא מקומו אצל המזמין. ועדת הבדיקה רשאית להיעזר ביועץ המכרז אורן אל נקוה במסגרת הראיונות ובחינת המסמכים.
9. ועדת הבדיקה תראיין את המציעים ותבחן את המסמכים אותם הגישו כמפורט בסעיף 10 להלן, כאשר:
 - 9.1. ציון האיכות המקסימאלי של ההצעה יעמוד על 100 נקודות.
 - 9.2. הצעה שתזכה לציון איכות 50 או נמוך ממנו לא תעבור לשלב הבא.
 10. אמות המידה לקביעת ציון האיכות תיקבענה כדלקמן:

סימול קריטריון	הקריטריון	אופן ניקוד ציון האיכות	ציון מקסימאלי
A	מספר הצרכנים בתאגידי המים והביוב להם סיפק המציע במהלך שנת 2025 שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה ומוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, בהתאם להצהרתו בטופס 7 במסמך 7 למסמכי המכרז. עד לגבול של 500,000 צרכנים.	מספר הצרכנים יסוכם מתוך תאגידי מים וביוב לגביהם הוצהר על ידי המציע, על בסיס טופס 7 (במסמך 7) למסמכי המכרז, כי סיפק להם במהלך שנת 2025 שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה ומוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים. המציע שסיפק את השירותים למספר הצרכנים המרבי (הגדול ביותר) יקבל את הציון 20 בקריטריון A. כל מציע אחר יקבל את הציון: $\text{ניקוד המציע בקריטריון A} = \frac{\text{מספר הצרכנים המחושב למציע}}{\text{מספר הצרכנים המרבי}} \times 10$ כך, לדוגמה, נניח שישנם שני מציעים בלבד. מציע א' סיפק שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה ומוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים לשלושה תאגידי מים וביוב שלושה תאגידי מים וביוב: האחד עם 8,000 צרכנים, השני עם 120,000 צרכנים והשלישי עם 5,000 צרכנים מציע ב' סיפק שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה ומוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים לתאגיד מים וביוב אחד עם 100,000 צרכנים מספר הצרכנים המחושב למציע א': 133,000 מספר הצרכנים המחושב למציע ב': 100,000 מספר הצרכנים המרבי: 133,000 ציון האיכות בקריטריון A של מציע א': 10 (מספר הצרכנים המרבי) ציון האיכות בקריטריון A של מציע ב': $10 \times \frac{100,000}{133,000} = 7.5$	10
B	מספר הלקוחות (תאגידי מים וביוב או רשויות מקומיות) להם מספק המציע, בעצמו, שירותי ניהול מחלקת גביה ו/או אכיפת גביה ו/או הפעלת	מספר הלקוחות (תאגידי מים וביוב או רשויות מקומיות) יספר על בסיס הצהרת המציע בטופס 7 (במסמך 7) למסמכי המכרז, כי הינו מספק להם שירותים במועד הגשת הצעתו למכרז	10

סימול קריטריון	הקריטריון	אופן ניקוד ציון האיכות	ציון מקסימאלי
	מערך שירות לקוחות פרונטאלי, <u>במועד הגשת הצעתו למכרז</u>, בהתאם להצהרתו על בסיס <u>טופס 7 (במסמך 7)</u> למסמכי המכרז.	(לרבות אלה הנדרשים לצורך הוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף). המציע שסיפק את השירותים למספר הצרכנים המרבי (הגדול ביותר) יקבל את הציון 10 בקריטריון B. כל מציע אחר יקבל את הציון: ניקוד המציע בקריטריון B $\text{מספר הלקוחות המחושב למציע} = 10 \times \frac{\text{מספר הלקוחות המרבי}}{\text{מספר הלקוחות המחושב למציע}}$ כך, <u>לדוגמה</u>, נניח שישנם שני מציעים בלבד. מציע א' המספק שירותי אכיפת גביה (מכל סוג) <u>לחמש</u> רשויות מקומיות <u>ולשני</u> תאגידי מים וביוב, שירותי ניהול מחלקת גביה <u>לשלוש</u> רשויות מקומיות, ושירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה ומוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים <u>לעשר תאגידי מים וביוב</u> מציע ב' המספק שירותי אכיפת גביה (מכל סוג) <u>לחמש</u> רשויות מקומיות <u>ולשני</u> תאגידי מים וביוב ושירותי ניהול מחלקת גביה <u>לשני</u> רשויות מקומיות מספר הלקוחות המחושב למציע א': 10 מספר הלקוחות המחושב למציע ב': 9 מספר הלקוחות המרבי: 20 ציון האיכות בקריטריון B של מציע א': 20 (מספר הלקוחות המרבי) ציון האיכות בקריטריון B של מציע ב': $10 \times \frac{9}{20} = 4.5$	
C	התרשמות ועדת המכרזים מראיון עם מנכ"ל או סמנכ"ל המציע העתידים להיות מעורבים ישירות באספקת השירותים למי רהט בהתאם ל"הצהרת המשתתף" <u>בטופס 1 (במסמך 7)</u> למסמכי המכרז, מהמבנה הארגוני של המציע באספקת השירותים בהתאם לראיון ולפרופיל המציע כאמור בס"ק 7.21	ועדת הבדיקה שמינה המזמין תקיים ראיון מפורט עם המנהל הבכיר ברמת מנכ"ל או סמנכ"ל המציע העתיד לנהל את אספקת השירותים למי רהט (המנהל הישיר של מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה בחברה לעניין מכרז זה) בהתאם ל"הצהרת המשתתף" <u>בטופס 1 (במסמך 7)</u> למסמכי המכרז קריטריון C יחולק לשלושה תת קריטריונים:	40

סימול קריטריון	הקריטריון	אופן ניקוד ציון האיכות	ציון מקסימאלי
	במסמך 3, ומהתוכנות אותן הציע בהתאם להצעתו בטופס 1, לראיון ולמפרטים שהגיש כאמור בס"ק 7.19 במסמך 3.	C1 – התרשמות ועדת המכרזים מניסיונו של המנהל הבכיר, היכרותו עם השוק ועם מכרזים דומים, בקיאותו בנדרש לצורך אספקת השירותים, רמת המוטיבציה שלו למעורבות אישית ולהקדשת זמן באספקתם למי רהט, רמת בקיאותו בדרישות המכרז השונות, תפיסתו את אתגרי מי רהט והאופן בו הוא מתכוון לנהל את אספקת השירותים בהינתן אתגרים אלה משקל תת קריטריון C1 – 20 נקודות אופן מתן הציון לתת קריטריון C1 – כל אחד מחברי ועדת המכרזים ידרג את התרשמותו מניסיונו, יכולותיו ותשובותיו של המנהל הבכיר בסולם של 1 עד 10 ציון האיכות לתת קריטריון C1 ישווה למכפלת 15 במנת חלוקת ממוצע ההתרשמות של חברי ועדת המכרזים במספר 10 כך לדוגמא: חבר א': דירוג 7 חבר ב': דירוג 9 חבר ג': דירוג 8 ציון לתת קריטריון C1: $20 \times \frac{(7 + 8 + 9)}{30} = 16$ C2 – התרשמות ועדת המכרזים מתוכנות העזר המוצעות על ידי המציע (בעצמו או באמצעות קבלני משנה מטעמו), כפי שהוצגו על ידי המנהל הבכיר, לטובת: ניהול עיבודם הלוגי של נתוני הקריאות והצריכה, ניהול אכיפת הגביה ומהיקף השימוש הארצי בהן כיום משקל תת קריטריון C2 – 10 נקודות אופן מתן הציון לתת קריטריון C2 – כל אחד מחברי ועדת המכרזים ידרג את התרשמותו מהתוכנות, רמת התאמתן לצרכים ומהיקף השימוש הארצי בהן כיום בסולם של 1 עד 10	

סימול קריטריון	הקריטריון	אופן ניקוד ציון האיכות	ציון מקסימאלי
		ציון האיכות לתת קריטריון C2 ישווה למכפלת 10 בממוצע ההתרשמות של חברי ועדת המכרזים כך לדוגמא: חבר א': דירוג 10 חבר ב': דירוג 9 חבר ג': דירוג 8 ציון לתת קריטריון C2: $\frac{(8 + 9 + 10)}{3} = 9$ C3 התרשמות מהמציע – הנהלת המציע, המבנה הארגוני של המציע באספקת השירותים והרכב המטה ושירותי המטה, היקף ותקופת הניסיון והפעילות הכולל של המציע באספקת שירותים דומים, פריסתו הארצית, על בסיס פרופיל המציע שיוגש כמפורט, ויכולתו לגבות ולהשלים עובדים חסרים בתקופות העדרות ממושכות <u>משקל תת קריטריון C3 – 10 נקודות</u> <u>אופן מתן הציון לתת קריטריון C3 –</u> כל אחד מחברי ועדת המכרזים ידרג את התרשמותו ממצגי, הצהרות והתחייבות המציע בסולם של 1 עד 10 ציון האיכות לתת קריטריון C3 ישווה למכפלת 10 בממוצע ההתרשמות של חברי ועדת המכרזים כך לדוגמא: חבר א': דירוג 6 חבר ב': דירוג 5 חבר ג': דירוג 4 ציון לתת קריטריון C3: $\frac{(4 + 5 + 6)}{3} = 5$ ציון האיכות של המציע בקריטריון C יהא שווה לסכום שלושת תת הקריטריונים, C1, C2, C3: $C = C1 + C2 + C3$	

סימול קריטריון	הקריטריון	אופן ניקוד ציון האיכות	ציון מקסימאלי
D	התרשמות מהמועמד של המציע לתפקיד מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה, היקף ניסיונו, בקיאותו המקצועית, שליטתו בנושאים הקשורים לאספקת השירותים, היכרותו עם דרישות המכרז, במסגרת ראיון	היקף ניסיון המועמד – 5 בקיאותו המקצועית ושליטתו בנושאים הקשורים לאספקת השירותים – 10 היכרותו עם דרישות המכרז – 5	20
E	התרשמות מהמועמד של המציע לתפקיד אחראי האכיפה, היקף ניסיונו, בקיאותו המקצועית באכיפה בתאגידי מים וביוב ובכלל, ושליטתו בנושאים הקשורים לאספקת השירותים במסגרת ראיון	היקף ניסיון המועמד – 3 בקיאותו המקצועית ושליטתו בנושאים הקשורים לאספקת השירותים – 7	10
F	התרשמות מהמועמד של המציע לתפקיד אחראי הצרכנות, היקף ניסיונו, בקיאותו המקצועית בהפעלת מערכות קר"מ ובביצוע לוגית בתאגידי מים וביוב ובכלל, ושליטתו בנושאים הקשורים לאספקת השירותים במסגרת ראיון	היקף ניסיון המועמד – 3 בקיאותו המקצועית ושליטתו בנושאים הקשורים לאספקת השירותים – 7	10
ציון האיכות המקסימאלי:			100

שלב ג' – דירוג הצעות המחיר

- הצעות אשר תעבורנה את שלב ב' בציון איכות בלא פחות מ 50 נקודות תעבורנה לשלב בדיקת הצעות המחיר של המציעים (על בסיס **טופס 1** במסמך 7 – "הצהרת המשתתף והצעתו").
- בכל אחת מההצעות יחושב ערך מרכיב הצעת המחיר, PGi, לכל אחד ממרכיבי המחיר שנקב המציע בעמודה 7 בסעיף 14 **בטופס 1**, כמכפלת מנת חלוקת מחיר היחידה בו נקב בעמודה 7, Pi, במחיר המקסימום ליחידה הנקוב בעמודה 6, במשקל מרכיב השירות באחוזים, כפי שהוא מופיע בעמודה 8 בטבלה שלהלן:

חשוב ערך מרכיב הצעת המחיר	8	7	6	3	2
	משקל באחוזים	הצעת המציע בש"ח, ליחידה, לא כולל מע"מ	מחיר מינימום ומקסימום ליחידה בש"ח	תכולת השירות המינימאלית	מרכיב שירות
$PG_1 = \frac{P_1}{27,000} \times 15\%$	15%	P_1	מינימום 21,000 מקסימום 27,000	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. מחיר לחודש	(1) מנהל/ת מחלקת שירות לקוחות והגביה
$PG_2 = \frac{P_2}{15,000} \times 10\%$	10%	P_2	מינימום 11,500 מקסימום 15,000	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. מחיר לחודש	(2) אחראי אכיפת הגביה
$PG_3 = \frac{P_3}{15,000} \times 10\%$	10%	P_3	מינימום 11,500 מקסימום 15,000	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. מחיר לחודש	(3) אחראי צרכנות מים
$PG_4 = \frac{P_4}{13,500} \times 15\%$	15%	P_4	מינימום 11,000 מקסימום 13,500	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. מחיר לחודש	(4) נציג/ת שירות לקוחות במחלקת שירות לקוחות והגביה
$PG_5 = \frac{P_5}{17,000} \times 10\%$	10%	P_5	מינימום 13,000 מקסימום 17,000	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. מחיר לחודש	(5) עובד/ת שטח רכוב/ה
$PG_6 = \frac{P_6}{13,500} \times 15\%$	15%	P_6	מינימום 11,000 מקסימום 13,500	להעמדה אופציונאלית בתוך 30 ימי התראה מראש בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. מחיר לחודש	(6) נציג/ת שירות לקוחות וגביה - תגבור אופציונאלי לכל מטר
$PG_7 = \frac{P_7}{4} \times 3\%$	3%	P_7	מינימום 2.5 מקסימום 4	שיחת תשלום במענה אנושי בהתאם להוראות כל דין ועד לביצוע גביה. מחיר ליחידה	(7) תשלום במענה אנושי

חשוב ערך מרכיב הצעת המחיר	8	7	6	3	2
	משקל באחוזים	הצעת המציע בש"ח, ליחידה, לא כולל מע"מ	מחיר מינימום ומקסימום ליחידה בש"ח	תכולת השירות המינימאלית	מרכיב שירות
$PG_8 = \frac{P_8}{8} \times 6\%$	6%	P_8	מינימום 4 מקסימום 8	שיחת בירורים מתחילתה ועד סופה בהתאם להוראות המכרז ובכפוף להוראות כל דין. <u>מחיר ליחידה</u>	(8) שיחת בירור
$PG_9 = \frac{P_9}{2,000} \times 3\%$	3%	P_9	מינימום 1,000 מקסימום 2,000	מערכת לניהול אכיפת הגביה <u>לרבות לשכת/ות שירות לביצוע עיקולי צד ג' בכלל הערוצים</u> בכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות המכרז. <u>מחיר לחודש</u>	(9) מערכת לניהול אכיפת הגביה
$PG_{10} = \frac{P_{10}}{2,000} \times 3\%$	3%	P_{10}	מינימום 1,500 מקסימום 2,000	מנ"צ, בהתאם להוראות המכרז, 3 משתמשים לפחות מטעם התאגיד בתוספת שני מסופוני קריאה ובירורים, העונים לכלל הנדרש <u>בנספח א'</u> להסכם, לשימוש התאגיד <u>מחיר לחודש</u>	(10) מערכת ניהול צריכה
$PG_{11} = \frac{P_{11}}{1,200} \times 2\%$	2%	P_{11}	מינימום 700 מקסימום 1,200	מחיר לחודש לקיוסק פיזי ועמדות בסניף העונה לכלל הנדרש <u>בנספח א'</u> להסכם – מפרט השירותים. <u>מחיר לחודש</u>	(11) מערכת ניהול תורים וזימון תורים מרחוק
$PG_{12} = \frac{P_{12}}{1} \times 8\%$	8%	P_{12}	מינימום 0.48 מקסימום 1	הפקת והפצת חשבונות המים ו/או הביוב ודברי הדואר הנלווים על כל צרופתיהם כנדרש <u>בנספח א'</u>	(12) הפקת והפצת חשבונות מים ו/או ביוב, צרופותיהם

2	3	6	7	8	חישוב ערך מרכיב הצעת המחיר
מרכיב שירות	תכולת השירות המינימאלית	מחיר מינימום ומקסימום ליחידה בש"ח	הצעת המציע בש"ח, ליחידה, לא כולל מע"מ	משקל באחוזים	
ודברי דואר נלווים	להסכם, לא כולל הפצה בדואר ישראל מחיר ליחידה				

13. לכל הצעה יחושב את ערך ההנחה המשוקלל של המציע, PGT, כסכום ערכי מרכיבי הצעות המחיר, כדלקמן:

$$PGT = \sum_{i=1}^{12} PG_i$$

14. כל הצעה תקבל את 'ציון המחיר של המציע', כדלקמן:

14.1. ההצעה בעלת ערך ה PGT **הנמוך ביותר** תקבל את ציון המחיר 100.

14.2. כל הצעה אחרת תקבל את ציון המחיר:

$$100 \times \frac{PGT_{\text{הנמוך ביותר}}}{PGT_{\text{ההצעה}}}$$

שלב ד' – מתן ציון ההצעה הכולל ודירוגן של ההצעות

15. ציון הצעת המחיר של המציעים שהצעתם לא נפסלה יחושב כסכום מכפלת 30% בציון האיכות של ההצעה ומכפלת 70% בציון הצעת המחיר:

$$\text{ציון ההצעה הכולל} = 30\% \times \left(\begin{array}{c} \text{ציון} \\ \text{האיכות} \\ \text{של} \\ \text{ההצעה} \end{array} \right) + 70\% \times \left(\begin{array}{c} \text{ציון} \\ \text{המחיר} \\ \text{של} \\ \text{ההצעה} \end{array} \right)$$

16. כך, לדוגמה, נניח שני מציעים, מציע א' ומציע ב':

16.1. מציע א' – ציון איכות 80, ציון מחיר 96.25

16.2. מציע ב' – ציון איכות 50, ציון מחיר 100

16.3. ציון ההצעה הכולל של מציע א':

$$30\% \times 80 + 70\% \times 96.25 = 91.375$$

16.4. ציון ההצעה הכולל של מציע ב':

$$30\% \times 50 + 70\% \times 100 = 85$$

16.5. ציון ההצעה הכולל של מציע א' גבוה יותר.

17. קיבלו שתי הצעות או יותר ציון הצעה כולל, רשאית וועדת המכרזים לערוך סבב הצעות מחיר נוסף בו תינתן למציעים האפשרות להקטין את המחירים בהם נקבו, עד לגבולות מחירי המינימום.
18. אם התקיים שוויון בין שתי הצעות או יותר לאחר סבב ההצעות הנוסף כאמור בסעיף 17 לעיל, תיבחר ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר מבין ההצעות השוות בסבב השני.
19. אם התקיים שוויון בין שתי הצעות או יותר לאחר סבב ההצעות הנוסף כאמור בסעיף 17 לעיל, וציון האיכות של ההצעות היה שווה, תיערך הגרלה בין ההצעות השוות.
20. יחד עם זאת, הוועדה שומרת לעצמה את הזכות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לזמן את המציע ליתן הבהרות והסברים באשר להצעתו, בכתב או בעל פה, וזאת, בכל שלב מהשלבים שתוארו לעיל, לרבות באשר לתנאי הסף, למפרטים הטכניים של מערכות המוקד הטלפוני ו/או מערכת האכיפה ו/או מערכת ניהול הצריכות המוצעים על ידו, ו/או למתן הבהרות באשר לאופן גיוס והכשרת העובדים על ידו ו/או למסמכים אשר צירף ולניתוח התמחיר אשר עומד בבסיס החלטתו לנקוב בשיעור/י ההנחה אשר הוא נקב בו/בהם בהצעתו, וכן רשאית היא לדרוש הצגתם של מסמכים ו/או נתונים נוספים לצורך שקילת הצעתו.
21. סירב המציע ליתן הסברים כאמור בסעיף 20 לעיל, או שרמת הפירוט ורמת ההסברים אשר נתן אינם מניחים את דעת הוועדה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, רשאית הוועדה שלא להמליץ על הצעתו כעל ההצעה הזוכה ואף לפסול את הצעתו.
22. לאחר סיום בדיקת כל ההצעות ובירור יתר הפרטים הנדרשים תיתן הוועדה את החלטתה; הוועדה רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא, והכל במטרה להבטיח את מרב היתרונות למזמין.
23. יובהר, כי אין ועדת המכרזים מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא וכי המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף הצעה שתענה באופן חלקי על דרישות המכרז או שתלווה בהסתייגויות כלשהן.
24. ועדת המכרזים תפסול כל הצעה שהוגשה בתאום עם משתתפים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל דרישות המכרז.
25. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר כי במסגרת שיקוליה של הוועדה לבחירת הזוכה תשקול הוועדה לצורך בחירת ההצעה, בין היתר, את הפרמטרים המפורטים להלן:
- 25.1. ניסיונו של המשתתף ובכלל זה המוניטין והניסיון המקצועי והמעשי שצבר במהלך ביצוע עבודות דומות בעבר, וזאת על פי כל מידע שיהא קיים בפניה בעת הליכי בחירת הזוכה.
- 25.2. ניסיון התאגיד ו/או גופים אחרים בביצוע עבודות עם המשתתף או ככל שמדובר בחברה, עם הגורמים השולטים בה או הפועלים מטעמה.
- 25.3. כושר הביצוע של המשתתף, ציוד וכוח אדם הנמצאים ברשותו או תחת שליטתו על פי הסכמים חתומים לתקופה המיועדת לביצוע העבודות על פי ההזמנה.
- 25.4. יכולת עמידתו של המשתתף בלוח הזמנים של הזמנת העבודה לאור התחייבויות נוספות שלו.
- 25.5. מתן משקל לחוסנו הכלכלי והפיננסי של המשתתף.
- 25.6. עלויות הפרויקט.
- 25.7. כל גורם אחר העשוי להשפיע על ביצוע מעולה של העבודה נשוא המכרז במסגרת לוח הזמנים ובהתאם לתנאי המכרז.

עמוד 80 מתוך 246

26. המזמין רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה שאינה סבירה בשל מחירה הכולל או ביחס לפריט מסוים, או שאינה סבירה בשל תנאיה או בשל חוסר התייחסותה לתנאי המכרז באופן שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי.

27. המזמין יהא רשאי לדרוש מהמשתתפים הבהרות לשביעות רצונו המלאה לאחר פתיחת המעטפות, זאת על מנת לבחון את המשתתף ואת הצעתו במסגרת שיקוליה האמורים לעיל.

28. על בסיס השיקולים אלו רשאית הועדה, בין היתר, להמליץ על הצעה שאינה דווקא הזולה ביותר, מבין ההצעות שיובאו בפניה.

מסמך 7 – טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז

הצהרת המשתתף

האמור בלשון זכר – אף לשון נקבה במשמע, וכן להיפך, והאמור בלשון יחיד – אף לשון רבים במשמע, ולהיפך;

לכבוד

מי רהט בע"מ ח.פ. 514297175

מרכז מסחרי רהט

ת.ד. 1133 8535700

הנדון: הצהרת והצעת המציע למכרז פומבי מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

אנו, החתומים מטה, חברת: _____, מספר ח.פ. /
ח.צ.: _____, מכתובת: עיר: _____ רחוב: _____, מספר:
_____ כניסה: _____, מספר טלפון: _____, מספר טלפון נוסף: _____,
מספר _____ פקס _____, כתובת _____ דואר _____ אלקטרוני
(e-mail): _____,

לאחר שקראנו בעיון רב ובקפדנות את המכרז, לרבות ההוראות וההנחיות למציעים, הטפסים והמסמכים המצורפים אליו, נוסח ההסכם ונספחיו, והפרסומים וההבהרות הקשורים אליו, ולאחר שהבנו את כל האמור בהם, לרבות התנאים והדרישות מהמשתתפים, תנאי הסף, תכולת השירותים המוצעים, וכל גורם אחר אשר עשוי להשפיע על יכולתנו להגיש הצעה למכרז זה ו/או על הצעת המחיר שלנו למכרז זה, לרבות בחינת כל משתנה או גורם, פנימי או חיצוני, העשוי להשפיע על קביעת שיעורי ההנחה ו/או התמורה הצפויה לנו מאספקת השירותים במסגרת הצעתנו, הננו מצהירים ומתחייבים בזאת, ללא סייג, כדלקמן:

1. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז ואנו מגישים את הצעתנו בהתאם לאמור בכל מסמכי המכרז, אין ולא תהינה לנו טענות, דרישות, השגות או תביעות המבוססות על אי הבנת התנאים והדרישות, כולם או חלקם, ואנו מוותרים בזאת על העלאת טענות כאמור.
2. אנו עומדים בכל תנאי המכרז, לרבות בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז ולרבות יכולת אספקת שירותים מלאה בהתאם לתנאי ההסכם המצורף אל המסמך ולרבות קיומה של יכולת אספקת שירותים בהתאם לכל המפורט במכרז, בהסכם ובנספחיו הטכניים, ומתחייבים לספק את כל השירותים הנכללים במכרז ובנספחיו ברמה ובאיכות העולים ממסמכים אלה.
3. הננו מצהירים ומחייבים בזאת, כי במידה ונזכה במכרז ונחתום על ההסכם, ויימצא, בכל שלב משלבי ההסכם כי איננו עומדים בתנאי המכרז ו/או כי איננו מסוגלים לספק את השירותים המפורטים בו ובמסמכים המצורפים אליו, לרבות ההסכם ונספחיו הטכניים, כולם או חלקם, יהא המזמין רשאי לבטל את ההסכם לאלתר ולחלט את ערבות הביצוע במלואה.
4. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי הצעתנו הוגשה בתום לב, על דעתנו בלבד וללא כל קשר, תיאום או שיתוף פעולה עם מציעים אחרים במכרז.

5. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי הצעתנו זאת הינה הצעה בלתי חוזרת, אשר אינה ניתנת לביטול או לשינוי, וכי היא תקפה במשך ארבעה חודשים מיום הגשת הצעתנו במסגרת המכרז.
6. הננו מצרפים בזאת להצעתנו את כל המסמכים המפורטים **במסמך 3** של המכרז – הוראות והנחיות כלליות למציעים, לרבות המסמכים המפורטים בתנאי הסף, בתנאים הנוספים והדרישות הנוספות, ולרבות ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית ובלתי מסויגת על סך של 100,000 ₪ (מאה אלף ₪) אשר תהווה "**ערבות מכרז**", בהתאם לנוסח הנספח אל **מסמך 7 כטופס 2**, ואשר תהווה ערבות להבטחת קיום הצעתנו.
7. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי היה ותזכה הצעתנו במכרז, נחתום על ההסכם בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה מטעם מי רהט, לרבות צירוף כל המסמכים הנדרשים מאתנו, וכל זאת בשני עותקים חתומים, ולרבות הגשת אישור ביטוחי נותן השירות בהתאם לנוסח הנספח המצורף להסכם **כנספח ב'** וכתב ערבות בנקאית – ערבות ביצוע בהתאם לנוסח הנספח אל **מסמך 7 כטופס 3**, וכל זאת, **במועד חתימתנו על ההסכם**.
8. הננו מצהירים ומתחייבים לבצע את הביטוחים הנזכרים בהסכם.
9. הננו מצהירים בזאת כי במידה ולא נעמוד בהתחייבותנו בהתאם לסעיפים 7 ו- 8 לעיל, ו/או לא נחתום על ההסכם בתוך הזמן שנקבע לכך ו/או לא נצרף את המסמכים הנדרשים ו/או לא נעמוד בהתחייבות כלשהי הכלולה במכרז ובנספחיו, יהא המזמין רשאי לחלט את הערבות כמפורט בסעיף 6 לעיל, ללא תנאים או דרישות מוקדמות וללא צורך לבסס את הדרישה, וזאת, בתוך 14 ימים מיום מתן הודעה על הזכייה במכרז. אנו מצהירים ומסכימים בזאת, כי סכום ערבות זו יחולט (יוגש לגביה) על ידי המזמין ללא התראה מוקדמת מראש, וללא כל צורך בהוכחת נזק.
10. הננו מצהירים בזאת כי ידוע לנו כי רק חתימה של המזמין על ההסכם תהווה התקשרות מחייבת עם המזמין.
11. הננו מצהירים בזאת כי ידוע לנו כי רק חתימה של מי רהט בע"מ על הזמנת עבודה ו/או צו התחלת עבודה תהווה הזמנת עבודה המחייבת את מי רהט.
12. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי היה ותאשר וועדת המכרזים של מי רהט את הצעתנו, נערך לתחילת אספקת השירותים בהתאם להזמנה/ות העבודה / צו התחלת העבודה שמי רהט תעביר אלינו על פי המועדים שנקבעו בהזמנה/ות העבודה / צו התחלת העבודה מטעם מי רהט.
13. הננו מצהירים בזאת כי עומדים לרשותינו הציוד, הידע, הכלים, המיומנות המקצועית, כוח האדם, ההרשאות והרישיונות הנדרשים לצורך אספקת השירותים נשוא הבקשה בהתאם למפורט בבקשה, ולרבות לעניין היקפי העבודה וזמני אספקת השירותים בכל נקודת זמן. ככל שנוזכה במכרז הרינו מתחייבים להעמיד לטובת אספקת השירותים את מערכות המידע הבאות:
 - 13.1 מנ"צ – מערכת לניהול הצריכה המשמשת לצורך קליטת שכבות קריאות הקר"מ, טעינת מסופוני הקריאה, פריקתם, עיבוד נתוני הצריכה, וביצוען של בקורות לוגיות שונות, והמתממשקת באופן מלא אל מחו"ג המזמין ואל המנק"מ (הכוונה היא להעברת נתונים ולא בהכרח לעבודה ב on-line) ומסופוני קריאה המאפשרים קריאת מדי מים ו/או קריאות אימות של מדי קר"מ, וביצוע בירורים ובדיקות שטח, הכלולים מצלמה מובנית והעונים להגדרות ולדרישות המפורטות במפרט הטכני המיוחד **שבנספח א'** להסכם.

ספק מערכת המידע: _____

ברשותינו הסכם אספקה בתוקף עם ספק המערכת: כן / לא

פירוט והרחבה: _____

□ מצ"ב הצהרת ספק מערכת המידע בנוסח **טופס 5ג'** **במסמך 7** למסמכי המכרז

13.2. תוכנת אכיפה – תכנת אכיפת גביה העונה לדרישות **נספח א'** להסכם והמאפשרת את ניהול סדר הפעולות הנדרש בשלבי האכיפה השונים החל מהפקת הודעת הדרישה ועד לסיום הליכי האכיפה במסלולים השונים בהתאם להוראות **נספח א'** להסכם.

ספק מערכת המידע: _____

ברשותנו הסכם אספקה בתוקף עם ספק המערכת: כן / לא

פירוט והרחבה: _____

□ מצ"ב הצהרת ספק מערכת המידע בנוסח **טופס 5ג'** **במסמך 7** למסמכי המכרז

13.3. מערכת ניהול תורים – מערכת לזימון תורים מרחוק ומערכת לניהול תורים העונה להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות וכן למפורט בכל מקום אחר במסמכי המכרז ולרבות הוראות **נספח א'** להסכם.

ספק מערכת המידע: _____

ברשותנו הסכם אספקה בתוקף עם ספק המערכת: כן / לא

פירוט והרחבה: _____

□ מצ"ב הצהרת ספק מערכת המידע בנוסח **טופס 5ג'** **במסמך 7** למסמכי המכרז

13.4. מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים על מערכות המידע הנדרשות – מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים העונה לכלל דרישות **נספח א'** להסכם.

□ ספק שירותי המוקד הטלפוני שישפק את השירותים כאמור במיקור חוץ:

ברשותנו הסכם בתוקף עם ספק שירותי המוקד הטלפוני: כן / לא

□ מצ"ב הצהרת ספק מערכת המידע בנוסח **טופס 5ג'** **במסמך 7** למסמכי המכרז

14. הננו מתחייבים ומצהירים בזאת למלא אחר כל דרישות המכרז, וכל זאת תמורת תשלום תמורה בתנאים הבאים:

הסכומים הבאים **כתשלום חודשי** עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלה שלהלן ובהתאם להנחיות הבאות:

בטבלה שבע עמודות הממוספרות בשורה שבראש הטבלה, בספרות (1) עד (7), כדלקמן:

עמודה 1 – קבוצת השירותים, שלוש קבוצות: (1) **העמדת משאב אנושי** – עובדים מקצועיים ומנוסים, בעלי כלל הכשירויות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות

המוסמכות ומבלי לפגוע באמור לעיל, בהתאם להוראות המכרז שעברו את כלל ההכשרות הנדרשות. (2) **מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים** – אספקת שירותי מוקד כמפורט, בין היתר **בנספח א'** להסכם, "מפרט השירותים" (עמדות, ציוד, שיחות בירורים ושיחות תשלומים). (3) **תוכנות, הפקת והפצת חשבונות ודברי דואר נלווים ומערכות עזר** – אספקה של תוכנות ומערכות **בהתאם להוראות המכרז** ולרבות ההסכם ונספחיו.

עמודה 2 – תיאור מרכיב השירות.

עמודה 3 – תכולת השירות המינימאלית: תיאור תמציתי של תכולת השירות בגינה מתבצע התשלום בכפוף להוראות המכרז ולעמידה בדרישות **נספח א'** – "מפרט השירותים".

עמודה 4 – סוג השירות לעניין זמינות ומיידיות האספקה. יובהר כי המזמין אינו מתחייב לרכוש את השירותים, כולם או חלקם, במשך כל תקופת ההסכם. מבלי לפגוע באמור לעיל המציע מתחייב להעמיד כל אחד מהשירותים על פי דרישת המזמין המיידית.

מבלי לפגוע באמור לעיל, ולמען הנוחות, בעמודה זו מחולקים השירותים לשלושה סוגים: "**חובה, מיידית**" – בכוונת המזמין לרכוש שירותים אלה החל מהיום הראשון לתחילת אספקת השירותים, "**אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה**" – המזמין יודיע לנותן השירות האם הוא מעוניין בשירותים ועל מועד תחילת אספקת השירותים לאחר הזכיה במכרז. "**לא חובה – אופציונאלי**" – המציע אינו מחוייב בהצעת השירות, אך ככל והציע המזמין יודיע לנותן השירות האם הוא מעוניין בשירותים ועל מועד תחילת אספקת השירותים לאחר הזכיה במכרז.

עמודה 5 – מספר היחידות, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז – ללא התחייבות כלשהי מצד המזמין ובין היתר, לעניין תחשיב שווה הכספי של ההצעה כמפורט, בין היתר **במסמך 6**.

עמודה 6 – מחיר המינימום והמקסימום **ליחידה** בש"ח, **לא כולל מע"מ (נקיבה במחיר הנמוך ממחיר המינימום או גבוה ממחיר המקסימום** תוביל לפסילת ההצעה).

עמודה 7 – **למילוי על ידי המציע** – ההצעה הכספית **לחודש ליחידה**. יש למלא בספרות ברורות מספר המייצג את המחיר החודשי בשקלים חדשים לא כולל מע"מ.

המחיר בו ינקוב המציע ליחידת כמות אחת לא יעלה על המחיר המקסימום ליחידה הנקוב בעמודה 6. נקב המציע במחיר העולה על מחיר המקסימום ליחידה עבור מרכיב שירות כלשהו, חובה או אופציונאלי, תיפסל הצעתו על הסף.

1	2	3	4	5	6	7
קבוצת שירותים	מרכיב שירות	תכולת השירות המינימאלית	סוג שירות	מספר יחידות	מחיר מינימום ומקסימום ליחידה בש"ח	הצעת המציע בש"ח, ליחידה, לא כולל מע"מ
המשאב האנושי	(1) מנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. בעל/ת תואר אקדמי עם 3 שנות ניסיון לפחות בניהול מחלקת שירות לקוחות וגביה המונה 3 עובדים לפחות בתאגיד מים וביוב , או לחילופין ללא תואר אקדמי עם 5 שנות ניסיון כאמור.	"חובה, מיידית" חובה להגיש הצעה לשירות זה	1	מינימום 21,000 מקסימום 27,000	

1	2	3	4	5	6	7
קבוצת שירותים	מרכיב שירות	תכולת השירות המינימאלית	סוג שירות	מספר יחידות	מחיר מינימום ומקסימום ליחידה בש"ח	הצעת המציע בש"ח, ליחידה, לא כולל מע"מ
		מצויד/ת ברכב צמוד. מחיר לחודש				
	(2) אחראי אכיפת הגביה	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. בעלת תואר אקדמי עם שנת ניסיון לפחות כאחראי אכיפה בתאגיד מים וביוב או ברשות מקומית, או לחילופין, ללא תואר אקדמי עם 3 שנות ניסיון כאמור. מחיר לחודש	"חובה, מיידית" חובה להגיש הצעה לשירות זה	1	מינימום 11,500 מקסימום 15,000	
	(3) אחראי צרכנות מים	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בביצוע "לוגית" (נעיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה "עד לחשבון"), בתאגיד/י מים וביוב המונה/נים לכל הפחות 10,000 מדי מים. מחיר לחודש	"חובה, מיידית" חובה להגיש הצעה לשירות זה	1	מינימום 11,500 מקסימום 15,000	
	(4) נציג/ת שירות לקוחות במחלקת שירות הלקוחות והגביה	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. בעלת חצי שנת ניסיון לפחות כנציג שירות לקוחות, פרונטאלי או טלפוני, בתאגיד מים וביוב או ברשות מקומית ואשר הינו דובר ערבית ועברית ברמת קריאה, כתיבה ודיבור טובים. מחיר לחודש	"חובה, מיידית" חובה להגיש הצעה לשירות זה	2	מינימום 11,000 מקסימום 13,500	

1	2	3	4	5	6	7
קבוצת שירותים	מרכיב שירות	תכולת השירות המינימאלית	סוג שירות	מספר יחידות	מחיר מינימום ומקסימום ליחידה בש"ח	הצעת המציע בש"ח, ליחידה, לא כולל מע"מ
	(5) עובד/ת שטח רכוב/ה	בהתאם לתנאי הכשירות שנקבעו במכרז, משרה מלאה. בעלת חצי שנת ניסיון לפחות בעבודת שטח הכוללת בירורי קריאות בתאגיד מים וביוב או ברשות מקומית. מצויד ברכב או בקטנוע <u>מחיר לחודש</u>	"אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה" חובה להגיש הצעה לשירות זה	2	מינימום 13,000 מקסימום 17,000	
	(6) נציג/ת שירות לקוחות וגביה - תגבור אופציונאלי - לכל מטרה	נציג/ת שירות לקוחות וגביה שעבר/ה את כלל ההכשרות הנדרשות על פי תנאי המכרז, משרה מלאה. אושר/ה ע"י המזמין בהתאם לתנאי המכרז. להעמדה אופציונאלית בתוך 30 ימי התראה מראש. <u>מחיר לחודש</u>	"אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה" חובה להגיש הצעה לשירות זה	5	מינימום 11,000 מקסימום 13,500	
מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים	(7) תשלום במענה אנושי	שיחת תשלום במענה אנושי בהתאם להוראות כל דין ועד לביצוע גביה. <u>מחיר ליחידה</u>	"חובה, מיידית" חובה להגיש הצעה לשירות זה	בהתאם לכמות שתידרש	מינימום 2.5 מקסימום 4	
	(8) שיחת בירור	שיחת בירורים מתחילתה ועד סופה בהתאם להוראות המכרז ובכפוף להוראות כל דין. <u>מחיר ליחידה</u>	"חובה, מיידית" חובה להגיש הצעה לשירות זה	בהתאם לכמות שתידרש	מינימום 4 מקסימום 8	
תוכנות, הפקת	(9) מערכת לניהול	מערכת לניהול אכיפת הגביה <u>לרבות</u>	"לא חובה – אופציונאלי"	1	מינימום 1,000	

7	6	5	4	3	2	1
הצעת המציע בש"ח, ליחידה, לא כולל מע"מ	מחיר מינימום ומקסימום ליחידה בש"ח	מספר יחידות	סוג שירות	תכולת השירות המינימאלית	מרכיב שירות	קבוצת שירותים
	מקסימום 2,000		לא חובה להגיש הצעה לשירות זה.	<u>לשכת/ות שירות</u> <u>לביצוע עיקולי צד ג'</u> <u>בכלל הערוצים</u> בכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות המכרז.	אכיפת הגביה	והפצת חשבונות ודברי דואר נלווים ומערכות עזר
	מינימום 1,500 מקסימום 2,000	1	"לא חובה – אופציונאלי" לא חובה להגיש הצעה לשירות זה.	מנ"צ, בהתאם להוראות <u>המכרז</u> , 3 משתמשים לפחות מטעם התאגיד בתוספת שני מסופוני קריאה וברורים, העונים לכלל הנדרש <u>בנספח א'</u> להסכם, לשימוש התאגיד	(10) מערכת ניהול צריכה	
	מינימום 700 מקסימום 1,200	1	"אופציונאלי, לאספקה מיידית על פי דרישה" חובה להגיש הצעה לשירות זה	מחיר לחודש לקיוסק פיזי ועמדות בסניף העונה לכלל הנדרש <u>בנספח א'</u> להסכם – מפרט השירותים.	(11) מערכת ניהול תורים וזימון תורים מרחוק	
	מינימום 0.48 מקסימום 1	1	"חובה, מיידית" חובה להגיש הצעה לשירות זה.	הפקת והפצת חשבונות המים ו/או הביוב ודברי הדואר הנלווים על כל צרופתיהם כנדרש <u>בנספח א'</u> להסכם, לא כולל הפצה בדואר ישראל	(12) הפקת והפצת חשבונות מים ו/או ביוב, צרופותיהם ודברי דואר נלווים	
				<u>מחיר ליחידה</u>		

15. ידוע לנו כי בעבור גביית הוצאות האכיפה בהודעות דרישה ראשונה ושניה (מיידית) נהיה זכאים לתשלום של 50% מסך הגביה בפועל של חיובי הצרכנים שתבוצע על ידנו (50% מסך התקבולים שנתקבלו ונפרעו), ובלבד שחיובים אלו לא יעלו על התעריפים הקבועים בתקנות המסים גביה (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א – 2011 כשהם כוללים מע"מ, ויגובו בתחשיבי עלות שימסרו על ידנו בהתאם להוראות המכרז.

16. בעבור פעולות אכיפה שאינן משלוח הודעות דרישה ראשונה ושניה נהיה זכאים לתשלום בהתאם לגביה בפועל של חיובי הצרכנים שתבוצע על ידנו, ובלבד שאלו לא יעלו על התעריפים הקבועים בתקנות המסים גביה (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א – 2011 כשהם כוללים מע"מ, ויגובו בתחשיבי עלות שימסרו על ידנו בהתאם להוראות המכרז.

17. בעבור משלוח דברי דואר באמצעות דואר ישראל (רגיל / ממוין / לא ממוין/ חריג/ רשום/ רשום עם אישור מסירה) ישלם המזמין את עלות נותן השירות למשלוח הדואר כנגד חשבונית שהתקבלה מבית הדואר בעבור משלוח הדואר ספציפית עבור מי רהט. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, דברי הדואר אשר יופצו באמצעות דואר ישראל ישולמו בין היתר בכפוף לאמור **בנספח א'** – מפרט השירותים. המזמין שומר לעצמו את הזכות לחצור את הקשר עם חברת הדואר באופן ישיר. יצר המזמין את הקשר עם חברת הדואר באופן ישיר תכלול התמורה כאמור בסודר 12 בטבלה שבסעיף 14 לעיל את הובלת החשבוניות ודברי הדואר השונים עד לבית הדואר לא יאוחר מהבוקר שלאחר הדפסתם.

18. נותן השירות יבצע משלוח מכתבים פרטניים לצרכן באופן מידי כמפורט להלן:

18.1. המכתבים הפרטניים יועברו כקובצי PDF המיועדים להדפסה ומשלוח לצרכן כפי שהם, באופן שבו הועברו (בשיטה בשמותיה המקובלים בבתי הדפוס השונים כ"מדפסת וירטואלית" או "מכתב בקליק") אל בית הדפוס עמו הוא מתקשר.

18.2. נותן השירות ידפיס מכתבים אלה, יעטפם במעטפה הכוללת את שם וכתובת הצרכן, יבייל אותם ויעבירם אל הצרכן בתוך 36 שעות מרגע קבלתם אצל נותן השירות.

18.3. התמורה בעבור משלוח מכתב כאמור תהיה בהתאם למחירון דואר ישראל לדואר רגיל בכל נקודת זמן (עד 30 גרם).

19. ידוע לנו כי ככל שנעמוד במדדי הגביה והשירות שנקבעו **במסמך 5** – הסברים בדבר אופן תשלום התמורה לנותן השירות, נהיה זכאים לתשלום בונים אשר לא יעלה על המפורט להלן:

19.1. בגין עמידה ביעדי הגביה – בונים שנתי אשר לא יעלה על 80,000 ₪ לשנה, ואשר 25% ממנו לפחות יחולקו בין עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה בהתאם לתנאי המכרז.

19.2. בגין עמידה ביעדי השירות – בונים חודשי אשר לא יעלה על 10,000 ₪ לחודש, ואשר 50% ממנו לפחות יחולקו בין עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה בהתאם לתנאי המכרז.

20. הרינו להצהיר ולהתחייב בזאת כי מחירים אלו מהווים את התמורה הבלעדית והיחידה בעבור אספקת מכלול השירותים הנכללים בהצעתנו זו. הננו מצהירים בזאת, ללא כל סייג, טענה או דרישה נוספת, כי בנקיבת מחירים אלו הבאנו בחשבון את כל הגורמים המשפיעים ו/או עשויים להשפיע בעתיד על הצעתנו וזאת, ללא כל יוצא מהכלל ולמשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההארכה האופציונאליות להתקשרות זו.

ולראיה באנו על החתום:

שם המציע:

כתובת המציע:

מספר ח.פ.ח.צ:

שם מלא של מורשה חתימה 1: חתימה וחתימת:

שם מלא של מורשה חתימה 2: חתימה וחתימת:

שם מלא של מורשה חתימה 3: חתימה וחתימת:

אימות חתימה ע"י עו"ד

אני החתום מטה, _____, עורך הדין של _____, מאשר בזאת כי

ביום _____ חתם / חתמו בפני ה"ה _____

וכי _____ בשם חברת _____

הינו/הינם מנהל/ים בחברה, אשר חתימתם בצירוף חותמת החברה מחייבים את המציע,

על מסמכי הייסוד שלו, לכל דבר ועניין.

עורך דין

חתימה וחתימת המציע: _____

**טופס 2 - נוסח כתב ערבות בנקאית (ערבות מכרז)
הוראות והנחיות כלליות למשתתפים**

נוסח כתב ערבות בנקאית (ערבות מכרז)

לכבוד

מי רהט בע"מ ח.פ. 514297175

מרכז מסחרי רהט

ת.ד. 8535700 1133

הנדון: ערבות בנקאית מספר

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: **"המבקשים"**) אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 100,000 ₪ (במילים: מאה אלף ש"ח) זאת בקשר עם השתתפותם **במכרז פומבי מספר מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבידורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה** ולהבטחת ביצוע כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז, כולל, בין השאר, חוזה ההתקשרות במסגרתו.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 7 ימים מיום קבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם 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 ששך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד 28.03.2027 ועד בכלל.
דרישה שתגיע אלינו אחרי 28.03.2027 לא תענה.
לאחר יום 28.03.2027 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

_____ בנק

**טופס 3 - נוסח כתב ערבות בנקאית (ערבות ביצוע)
הוראות והנחיות כלליות למשתתפים**

נוסח כתב ערבות בנקאית (ערבות ביצוע)

לכבוד

מי רהט בע"מ ח.פ. 514297175

מרכז מסחרי רהט

ת.ד. 8535700 1133

הנדון: ערבות בנקאית מספר

1. לבקשת _____ מספר ח.פ. / ח.צ. / ת.ז. _____ מכתובת _____ (להלן "הנערב") אנו ערבים כלפיכם באופן בלתי חוזר לתשלום כל סכום עד לסכום כולל של 200,000 ₪ (מאתיים אלף שקלים חדשים) שתדרשו מאת הנערב בקשר עם **מכרז פומבי מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה**, להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז והסכם ההתקשרות במסגרתו.
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי כולל אותו מדד אף אם יתפרסם על ידי מוסד ממשלתי אחר וכן כולל כל מדד רשמי שיבוא במקומו, בין אם יהיה בנוי על אותם נתונים עליהם המדד בנוי ובין אם לאו, בתנאי ההצמדה שלהלן:
המדד היסודי לעניין ערבות זו יהא מדד חודש _____ 2026 שהתפרסם בתאריך ____/____/____.
הפרשי ההצמדה לעניין ערבות זו יחושבו כדלקמן:
אם יתברר כי המדד החדש, הידוע בעת תשלום סכום הערבות, עלה לעומת המדד היסודי יהיו הפרשי ההצמדה בסכום השווה למכפלת ההפרש שבין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה לחילוט, מחולק במדד היסודי. אם המדד החדש נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.
3. לפי דרישתכם הראשונה בכתב, ולא יאוחר מיום עסקים אחד מיום קבלת דרישתכם על ידנו אל הכתובת המפורטת להלן, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה עד לגובה סכום הערבות הנקוב בסעיף 1 לעיל, בתוספת הפרשי הצמדה, מבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב.
"יום עסקים" – כהגדרתו במערכת הבנקאית וע"פ הנחיית בנק ישראל מעת לעת.
- דרישה על פי ערבות זו יש להפנות אל בנק _____ סניף _____ בכתובת _____ כשהיא חתומה על ידי מנכ"ל ו/או חשב מי רהט בע"מ.
- למען הסר ספק יצוין כי "דרישה בכתב" כאמור לעיל, אינה כוללת דרישה שתגיע אל הבנק באמצעות הפקסימיליה, מברק או כל אמצעי אלקטרוני אחר.
4. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום ____/____/____ (כולל) בלבד וניתנת להארכת מועד עד ליום _____ ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. על כל דרישה על פי ערבות זו להתקבל על ידנו בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.
5. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בנק: _____

הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

תצהיר זה ימולא וייחתם על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה

תצהיר

לפי סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976
ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

אני הח"מ _____ מרח' _____ ת.ז. _____
לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

1. אני נציג _____ (להלן: "החברה"), אני מכהן כ_____ בחברה, ואני מוסמך להצהיר מטעם החברה, את המפורט להלן.

2. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים")) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

3. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, אולם חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. (הערה: יש למחוק הוראה זו אם האמור בה לא התקיים).

4. לא יועסקו על ידי החברה, לצורך ביצוע העבודות נשוא מכרז זה, עובדים זרים, למעט מומחי חוץ, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי החברה ובין באמצעות קבלן כוח אדם, קבלן משנה או כל גורם אחר עמו אתקשר.

5. ידוע לי, כי העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה בתנאי ההסכם ההתקשרות/המכרז, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

6. בתצהיר זה:

6.1 עובדים זרים: עובדים זרים, למעט עובדים זרים שהם תושבי האוטונומיה ביהודה, שומרון וחבל עזה, שברשותם היתר תעסוקה תקף משירות התעסוקה לעבוד בישראל, ושעליהם חל פרק ו' לחוק יישום ההסכם בדבר רצועת עזה ואזור יריחו (הסדרים כלכליים והוראות שונות) (תיקוני חקיקה), תשנ"ה-1994.

6.2 מומחה חוץ: תושב חוץ שנתקיימו לגביו כל אלה:

6.2.1 הוזמן על ידי תושב ישראל שאינו קבלן כוח אדם או מתווך כוח אדם, כדי לתת שירות לאותו תושב ישראל בתחום שבו יש לתושב החוץ מומחיות ייחודית.

6.2.2 שוהה בישראל כדין.

6.2.3 בכל תקופת שהייתו בישראל הוא עסק בתחום מומחיותו הייחודית.

6.2.4 בעד עיסוקו בתחום מומחיותו תשולם לו הכנסה חודשית אשר איננה נופלת מפעמיים השכר הממוצע במשק למשרת שכיר, כמפורסם באתר הלשכה לסטטיסטיקה.

חתימה

אישור עו"ד

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי
שברח' _____ מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה על
ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי אישית, ואשר מוסמך/כת לתת תצהיר זה בשם
_____ (להלן: "המציע"). לאחר שהזהרתי/יה כי עליו/ה להצהיר את האמת
וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות
הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה בפני.

עו"ד _____ חותמת _____

טופס 5א' – תצהיר בדבר זהות קבלני משנה הנכללים בהצעת המציע

הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

תצהיר בדבר עמידה בתנאי הסף

ימולא בנפרד ובנוסף על טופס 1

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

הריני מורשה חתימה מטעם חברת: _____ מספר _____

ח.פ. / ח.צ.: _____, מכתובת: עיר: _____ רחוב: _____ מספר: _____

_____ כניסה: _____, מספר טלפון: _____, מספר טלפון נוסף: _____,

מספר _____ פקס _____, כתובת _____ דואר _____ אלקטרוני

(e-mail): _____ (להלן: "החברה") לעניין מכרז

מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד

טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה,

מצהיר ומתחייב בזאת כי קבלני המשנה הבאים נכללים כנותני שירותים בהצעתנו וכי מבדיקה

יסודית שערכתי הינם עונים לכלל תנאי הסף במכרז זה:

מרכיב השירות	שם החברה (קבלן המשנה)	מספר ח.פ. / ח.צ. / ע.מ.	למען הגילוי הנאות הנני מצהיר כי
המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים כמפורט בסודרים 7 ו 8 – בטבלה שבסעיף 14 ובס"ק 13.4 בטופס 1 בהצעתנו			
מערכת לניהול אכיפה כמפורט בסודר 9 בטבלה שבסעיף 14 ובס"ק 13.2 בטופס 1 בהצעתנו			
מנ"צ ושני מסופונים כמפורט בסודר 10 בטבלה שבסעיף 14 ובס"ק 13.1 בטופס 1 בהצעתנו			

חתימה וחותמת המציע: _____

מרכיב השירות	שם החברה (קבלן המשנה)	מספר ח.פ. / ח.צ. / ע.מ.	למען הגילוי הנאות הנני מצהיר כי
מערכת ניהול תורים וזימון תורים מרחוק כמפורט בסודר 11 בטבלה שבסעיף 14 ובס"ק 13.3 בטופס 1 בהצעתנו			

זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור עו"ד

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

עו"ד

טופס 5' – תצהיר בדבר עמידת המציע בתנאי הסף

הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

תצהיר בדבר עמידה בתנאי הסף

ימולא בנפרד ובנוסף על טופס 1

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

הריני מורשה חתימה מטעם חברת: _____,

מספר ח.פ. / ח.צ: _____, מכתובת: עיר: _____ רחוב: _____

_____ מספר: _____, כניסה: _____, מספר טלפון: _____, מספר טלפון נוסף: _____, מספר פקס: _____, כתובת דואר אלקטרוני (e-mail): _____, (להלן: "החברה") לעניין מכרז מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה, מצהיר ומתחייב בזאת כי החברה עומדת בתנאי הסף הבאים במועד הגשת הצעתנו למכרז זה:

1. מעמד משפטי

- 1.1. מציע שהינו אדם פרטי – המציע הינו תושב ישראל.
- 1.2. מציע שהינו שותפות – השותפות רשומה כדין ברשם השותפויות.
- 1.3. מציע שהינו חברה – החברה רשומה כדין ברשם החברות.
- 1.4. המשתתף הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומחזיק בתעודה לפי חוק העסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ובכל האישורים והמסמכים הנדרשים על פיו.
- 1.5. המשתתף ו/או בעל זיקה אליו נעדר הרשעות בפסק דין חלוט, בעבירות לפי חוק עובדים זרים ולפי חוק שכר מינימום בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 2/2011. היה המעוניין להשתתף במכרז תאגיד - היעדר הרשעה כאמור גם לגבי בעלי השליטה בו ומנהליו הבכירים וכל אחד ממורשי החתימה בתאגיד.
- 1.6. המשתתף לא הורשע ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 או לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991; אם הורשע ביותר משתי עבירות לפי החוקים האמורים - חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
- 1.7. המשתתף ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מנהליו הבכירים אינו מצוי בניגוד עניינים עקב העבודות נשוא מכרז זה.
- 1.8. המשתתף הצהיר כי הוא יקפיד אחר הוראות חוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבור, התשנ"ב-1992 ותקנותיו, לרבות מתן גילוי נאות, ככל שיידרש לשם שמירה על טוהר המידות.

חתימה וחותמת המציע: _____

2. ניסיון והתחייבויות

המציע עומד בכל התנאים הבאים, **במצטבר** :

- 2.1. המציע, או בעל תפקיד בכיר במציע (ברמת מנכ"ל או סמנכ"ל), הינו בעל ניסיון של חמש (5) שנים לפחות, מתוך השנים 2015-2025, בניהול של אספקת שירותי חיוב, גביה ואכיפת גביה בתפקיד מנכ"ל או סמנכ"ל. הניסיון האמור ייחשב ככזה אם נצבר בניהול מערכי גביה של חיובי מים וביוב, חיובי ארנונה, או תשלומי חובה אחרים, אשר סופקו לתאגידי מים וביוב ו/או לרשויות מקומיות.
- 2.2. המציע סיפק בעצמו, במהלך תקופה של שנה לפחות מתוך השנים 2024-2026, שירותי ניהול מחלקת גביה, לרבות אכיפת גביה והפעלת מערך שירות לקוחות פרונטלי, עבור שני (2) תאגידי מים וביוב ו/או רשויות מקומיות לפחות. לשם עמידה בתנאי זה, על היקף כוח האדם הכולל שהפעיל המציע במערכים אלו לעמוד על עשרה (10) עובדים לפחות במצטבר, ובלבד שבכלל הגופים האמורים יחד הועסקו לפחות חמישה עובדים במערך הפרונטלי או בניהול המחלקה באופן שוטף.
- 2.3. המציע התחייב בהצעתו, בנוסח ההתחייבות המצורף אל **מסמך 7** למסמכי המכרז **כטופס 1** – "הצהרת המציע" להעמיד לטובת אספקת השירותים תוכנות ואמצעים לטובת ניהול קריאת מדי המים ו/או קריאות אימות למדי הקר"מ ו/או בדיקות שטח, עיבוד נתוני הקריאות והצריכה, אכיפת הגביה, ניהול התורים והמוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים, בין שבעלותו ובין שבאמצעות ספקים וקבלני משנה.

3. תנאים נוספים

- 3.1. המציע צירף אל הצעתו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית ובלתי מוגבלת, לפקודת המזמין על סך של 100,000 ₪ (מאתיים אלף ₪), בהתאם להוראות מסמכי המכרז ובנוסח כאמור במסמכי המכרז. הערבות תהא בתוקף עד ליום 28.03.2027. המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי מכרז זה.
- 3.2. המציע השתתף במפגש המציעים.
4. **ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית ומסמכי הוכחת הניסיון, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד..**
למען הגילוי הנאות הנני מצהיר כי :

זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור עו"ד

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

עו"ד

חתימה וחותמת המציע :

טופס 5ג' – תצהיר בדבר עמידת קבלן משנה בתנאי הסף

הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

תצהיר בדבר עמידה בתנאי הסף

ימולא בנפרד ובנוסף על טופס 1

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

הריני מורשה חתימה מטעם חברת: _____, מספר _____,

ח.פ. / ח.צ. / ע.מ.: _____, מכתובת: עיר: _____, רחוב: _____,

מספר: _____, כניסה: _____, מספר טלפון: _____, מספר טלפון נוסף: _____,

_____ מספר _____, פקס _____, כתובת _____, דואר _____, אלקטרוני

(e-mail): _____, (להלן: "החברה").

בכל האמור בקשר עם מכרז מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה,

שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבידורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים

ושירותים הנלווים לכל אלה (להלן: "המכרז") הריני מצהיר ומתחייב בזאת כי:

1. החברה משמשת כקבלן משנה של חברת: _____,

מספר ח.פ. / ח.צ. / ע.מ.: _____ (להלן: "המציע הראשי") לעניין

כחלק מהצעתה במסגרת המכרז.

2. החברה עונה לתנאי הסף הנדרשים במסגרת המכרז לעניין השירותים אשר יסופקו על ידינו
במסגרתו.

למען הגילוי הנאות הנני מצהיר כי:

זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני

מר/גב' _____, ת.ז. _____, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את

האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את

תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

עו"ד

חתימה וחותמת המציע:

**טופס 6 - הצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים ושמירה על טוהר המידות בשירות הציבור
הוראות והנחיות כלליות למשתתפים**

הצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים ושמירה על טוהר המידות בשירות הציבור

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

1. הנני מצהיר ומתחייב בזה כי המשתתף _____ מס' זיהוי/ח.פ.ח.צ. _____ (להלן: "**המשתתף**") ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו _____ אינו נמצא, ומתחייב שלא להימצא, במצב של ניגוד עניינים בין ההתקשרות נשוא מכרז זה לבין ענייניו האחרים (ובכלל זה, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, בין בפעולה, בין בהסכם ובין בהתקשרות חד צדדית, שהמשתתף ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו הינם צד להם ו/או כפופים להם, בין לבד ובין ביחד עם אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין).

הריני מתחייב לפעול לכך שהמשתתף ו/או בעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו יצהירו כי אינם נמצאים ויתחייבו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור.

בתצהיר זה – "בעל שליטה" – מי שהוא בעל זכות הצבעה באסיפה הכללית או בעל הזכות למנות דירקטורים או את המנהל הכללי בתאגיד, ככל שהמשתתף הינו תאגיד.

2. כן הנני מתחייב למלא ולהקפיד אחר הכללים הקבועים בחוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבור, התשנ"ב-1992.

3. למען הגילוי הנאות הנני מצהיר כי:

4. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ חתימת המצהיר

אישור עו"ד

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

_____ עו"ד

טופס 7 – הצהרת המשתתף בדבר היקף ותקופת מתן שירותים

הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

הצהרת המשתתף

לכבוד

מי רהט בע"מ ח.פ. 514297175

מרכז מסחרי רהט

ת.ד. 8535700 1133

הנדון: הצהרת משתתף בדבר ניסיונו בניהול אספקת שירותי חיוב, גביה ואכיפת גביה של חיובי מים וביוב ו/או חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים לתאגידי מים וביוב ו/או לרשויות מקומיות

אנו, החתומים מטה, חברת: _____, מספר ח.פ. /

ח.צ.: _____,

לאחר שקראנו והבנו את תנאי מכרז פומבי מספר מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה, מצהירים בזאת:

1. כי סיפקנו / אנו מספקים שירותי שירותי ניהול מחלקת גביה ולרבות אכיפת גביה והפעלת מערך שירות לקוחות פרונטאלי כדלקמן:

סודר	פרטי אספקת השירותים
1	סוג הלקוח: ☐ תאגיד מים וביוב ☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית יש לסמן את סוג הלקוח
	שם הלקוח:
	שם איש קשר אצל הלקוח:
	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח: בדרגת מנהל מחלקה ומעלה
	מספר טלפון איש הקשר:
	מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025
	לתאגיד מים וביוב בלבד: מספר צרכנים נכון לתום שנת 2025
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024

פרטי אספקת השירותים		סודר
מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023		
מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024		
מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025		
☐ תכולת השירותים אותם סיפקנו ☐ יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח ☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות הלקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה ☐ אחר: _____ _____ _____ _____ _____		
תאריך תחילת אספקת השירותים:		
תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")		
הערות:		
☐ תאגיד מים וביוב ☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית	סוג הלקוח: יש לסמן את סוג הלקוח	3
	שם הלקוח:	
	שם איש קשר אצל הלקוח:	
	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח: בדרגת מנהל מחלקה ומעלה	
	מספר טלפון איש הקשר:	

פרטי אספקת השירותים		סודר
	מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025	
	לתאגיד מים וביוב בלבד: מספר צרכנים נכון לתום שנת 2025	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025	
☐ תכולת השירותים אותם סיפקנו יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח	☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות הלקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה ☐ אחר: _____ _____ _____ _____ _____	
	תאריך תחילת אספקת השירותים:	
	תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")	
	הערות:	
☐ תאגיד מים וביוב ☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית	סוג הלקוח: יש לסמן את סוג הלקוח	4
	שם הלקוח:	

פרטי אספקת השירותים		סודר
	שם איש קשר אצל הלקוח:	
	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח: בדרגת מנהל מחלקה ומעלה	
	מספר טלפון איש הקשר:	
	מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025	
	לתאגיד מים וביוב בלבד: מספר צרכנים נכון לתום שנת 2025	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025	
☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות לקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה ☐ אחר: _____ _____ _____ _____ _____	תכולת השירותים אותם סיפקנו יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח	
	תאריך תחילת אספקת השירותים:	
	תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")	
	הערות:	
☐ תאגיד מים וביוב	סוג הלקוח: יש לסמן את סוג הלקוח	5

פרטי אספקת השירותים		סודר
☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית		
	שם הלקוח:	
	שם איש קשר אצל הלקוח:	
	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח: בדרגת מנהל מחלקה ומעלה	
	מספר טלפון איש הקשר:	
	מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025	
	לתאגיד מים וביוב בלבד: מספר צרכנים נכון לתום שנת 2025	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025	
☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות הלקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה ☐ אחר: _____ _____ _____ _____ _____	תכולת השירותים אותם סיפקנו יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח	
	תאריך תחילת אספקת השירותים:	
	תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")	

פרטי אספקת השירותים		סודר	
הערות:			
☐ תאגיד מים וביוב ☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית	סוג הלקוח: יש לסמן את סוג הלקוח	6	
שם הלקוח:			
שם איש קשר אצל הלקוח:			
תפקיד איש הקשר אצל הלקוח: בדרגת מנהל מחלקה ומעלה			
מספר טלפון איש הקשר:			
מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025			
לתאגיד מים וביוב בלבד: מספר צרכנים נכון לתום שנת 2025			
מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023			
מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024			
מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025			
☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות הלקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה ☐ אחר: _____ _____ _____ _____ _____			תכולת השירותים אותם סיפקנו יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח

פרטי אספקת השירותים		סודר
	תאריך תחילת אספקת השירותים:	
	תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")	
	הערות:	
☐ תאגיד מים וביוב ☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית	סוג הלקוח: יש לסמן את סוג הלקוח	7
	שם הלקוח:	
	שם איש קשר אצל הלקוח:	
	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח: בדרגת מנהל מחלקה ומעלה	
	מספר טלפון איש הקשר:	
	מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025	
	לתאגיד מים וביוב בלבד: מספר צרכנים נכון לתום שנת 2025	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025	
☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות הלקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה	תכולת השירותים אותם סיפקנו יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח	

פרטי אספקת השירותים		סודר
☐ אחר: _____ _____ _____ _____ _____		
	תאריך תחילת אספקת השירותים:	
	תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")	
	הערות:	
☐ תאגיד מים וביוב ☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית	סוג הלקוח: יש לסמן את סוג הלקוח	8
	שם הלקוח:	
	שם איש קשר אצל הלקוח:	
	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח: בדרגת מנהל מחלקה ומעלה	
	מספר טלפון איש הקשר:	
	מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025	
	לתאגיד מים וביוב בלבד: מספר צרכנים נכון לתום שנת 2025	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025	
☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה	תכולת השירותים אותם סיפקנו	

סודר	פרטי אספקת השירותים
	יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות הלקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה ☐ אחר: _____ _____ _____ _____ _____
	תאריך תחילת אספקת השירותים:
	תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")
	הערות:
9	סוג הלקוח: יש לסמן את סוג הלקוח ☐ תאגיד מים וביוב ☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית
	שם הלקוח:
	שם איש קשר אצל הלקוח:
	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח:
	בדרגת מנהל מחלקה ומעלה
	מספר טלפון איש הקשר:
	מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024

פרטי אספקת השירותים		סודר
מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025		
☐ תכולת השירותים אותם סיפקנו ☐ יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח ☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות הלקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה ☐ אחר: _____ _____ _____ _____ _____		
תאריך תחילת אספקת השירותים:		
תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")		
הערות:		
☐ תאגיד מים וביוב ☐ עירייה ☐ מועצה מקומית ☐ מועצה אזורית	סוג הלקוח: יש לסמן את סוג הלקוח	10
	שם הלקוח:	
	שם איש קשר אצל הלקוח:	
	תפקיד איש הקשר אצל הלקוח: בדרגת מנהל מחלקה ומעלה	
	מספר טלפון איש הקשר:	
	מספר תושבים על בסיס נתוני הלמ"ס לשנת 2025	

פרטי אספקת השירותים		סודר
	לתאגיד מים וביוב בלבד : מספר צרכנים נכון לתום שנת 2025	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2023	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2024	
	מספר העובדים שהועמדו מטעמנו במשרה מלאה אצל הלקוח במהלך שנת 2025	
☐ עיבוד לוגי של נתוני הקריאות והצריכה ☐ ניהול חיובי מים וביוב ☐ ניהול חיובי ארנונה ותשלומי חובה נוספים ☐ שירותי ניהול מחלקת שירות הלקוחות ו/או הגביה ☐ שירותי ניהול גביה (פרונטאלית ו/או אחרת) ☐ שירותי אכיפת גביה ☐ אחר : _____ _____ _____ _____ _____	תכולת השירותים אותם סיפקנו יש לסמן את כל סוגי השירותים שסופקו ללקוח	
	תאריך תחילת אספקת השירותים :	
	תאריך סיום אספקת השירותים (במידה ואלה עדיין מסופקים ניתן לרשום "היום")	
	הערות :	

2. כי בעל תפקיד בכיר במציע (ברמת מנכ"ל או סמנכ"ל), הינו בעל ניסיון של חמש (5) שנים לפחות, מתוך השנים 2015-2025, בניהול של אספקת שירותי חיוב, גביה ואכיפת גביה בתפקיד מנכ"ל או סמנכ"ל. הניסיון האמור ייחשב ככזה אם נצבר בניהול מערכי גביה של חיובי מים וביוב, חיובי ארנונה, או תשלומי חובה אחרים, אשר סופקו לתאגידי מים וביוב ו/או לרשויות מקומיות (ימולא על ידי מציע בו בעל תפקיד בכיר במציע עונה לתנאי הסף כאמור בס"ק 4.2.1 במסמך 3) :

שם בעל התפקיד : _____

תפקיד במציע : _____

חתימה וחותמת המציע : _____

3. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת וחותמת המצהיר

אישור עו"ד

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

עו"ד

טופס 8 - הצהרת המועמד לתפקיד מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה על אמיתות קורות החיים וזמינותו לספק את השירותים למי רהט מטעם המציע הוראות והנחיות כלליות למשתתפים

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

- ידוע לי כי אני מועמד לתפקיד מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם המציע (חברת _____ ח.פ. _____) במסגרת הצעתו במכרז מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה.
- הריני מצהיר בזאת כי קורות החיים מטעמי, שצורפו אל הצעה זו, משקפים את נאמנה את ניסיוני המקצועי, את היסטוריית התעסוקה שלי ואת השכלתי.
- הריני מצהיר בזאת כי אין כל מניעה מבחינתי למלא את התפקיד עבור מי מי רהט, במקום אספקת השירותים וזאת לאורך כל תקופת עבודתי אצל המציע ולכל הפחות בשנה הראשונה לאספקת השירותים, ומתחייב לעשות זאת ככל שאדרש לכך.
- הנני מצהיר כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור עו"ד

הנני עו"ד _____ מספר רישיון _____ מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני, במשרדי שברח' _____ מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. _____/המוכר/ת לי אישית, ואשר מוסמך/כת לתת תצהיר זה בשם _____ (להלן: "המציע"). לאחר שהוזהרתי/יה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה בפני.

עו"ד _____ חותמת _____

מסמך 8 - הסכם לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

הסכם

מכרז פומבי לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת 2026

-בין-

מי רהט בע"מ
ח.פ. 514297175
מרכז מסחרי רהט
ת.ד. 8535700 1133

(להלן: "החברה" ו/או "התאגיד" ו/או "המזמין")

מצד אחד;

-לבין-

ח.פ. / ח.צ.ת.ז.

מכתובת: _____

טלפון: _____

פקס: _____

(להלן: "נותן השירות")

מצד שני;

והחברה הינה תאגיד מים וביוב שהוקם ופועל לפי חוק תאגידי מים וביוב התשס"א-2001 ועוסקת בתחום אספקת שירותי מים וביוב בתחום החברה העיר רהט ו/או כל רשות מקומית אחרת אשר תצטרף לחברה (להלן "היישובים");

הואיל

והחברה פרסמה מכרז פומבי מספר מכ/03/2026 לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה במסגרת הקמת, איוש, הפעלת ותחזוקת מחלקת שירות הלקוחות והגביה של החברה והפעלתה;

והואיל

ונותן השירות, לאחר עיון ובחינה זהירה של ההסכם על כל נספחיו, ושל שאר מסמכי המכרז, הגיש לחברה הצעה, בהתאם להוראות המכרז על כל נספחיו;

והואיל:

ונותן השירות, לאחר שקרא באופן יסודי את כל מסמכי המכרז, על כל נספחיו, והבין את הדרישות העולות מהם במלואן, מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, הציוד, כוח האדם והכישורים הנדרשים לצורך מתן השירות;

והואיל

ונותן השירות מצהיר כי אין כל מניעה חוקית או חוזית שהוא ייתן לחברה את השירות, וזאת הן מבחינת התקשרויותיו הקודמות או הקיימות כיום, והן

והואיל

חתימה וחותמת המציע: _____

מבחינת היעדר ניגודי עניינים בין עיסוקיו האחרים הקיימים או העתידיים ובין מתן השירות;

והואיל והחברה מעוניינת להתקשר עם נותן השירות לצורך אספקת שירותים נשוא מכרז פומבי מספר מכ/03/2026 כאמור כקבלן עצמאי, כולם או חלקם, ביחס אליהם נבחר הוא כזוכה וזאת על סמך הצהרתו ועל יסוד ההצעה שהוגשה על ידו במסגרת המכרז, בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז ובהתאם להסכם זה, על כל נספחיו;

והואיל וברצון הצדדים לעגן בהסכם את מחויבויותיהם וזכויותיהם ההדדיות;

לפיכך הוסכם, הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

סימן א' - מבוא ונספחים

1. המבוא להסכם זה ונספחיו, לרבות מסמכי ותנאי המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה ומחייבים כיתר תנאיו;
2. רשימת הנספחים המצ"ב להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו הינה כדלקמן:
 - 2.1. מסמך 1א' – נוסח מודעה לעיתונות בדבר פרסום המכרז ותנאיו.
 - 2.2. מסמך 1ב' – נוסח מודעה באתר המרשתת בדבר פרסום המכרז ותנאיו.
 - 2.3. מסמך 2 – הגדרות.
 - 2.4. מסמך 3 – הוראות והנחיות כלליות למשתתפים.
 - 2.5. מסמך 4 – נתונים כלליים בדבר התפלגות צרכני המים ו/או הביוב, צריכת המים ו/או הביוב והיקפי החיוב והגביה בתחום המזמין.
 - 2.6. מסמך 5 – הסברים בדבר אופן תשלום התמורה לנותן השירות.
 - 2.7. מסמך 6 – הסברים בדבר אופן בחירת הזוכה.
 - 2.8. מסמך 7 – טפסים הנלווים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז על נספחיו שהינם:
 - 2.8.1. טופס 1 – הצהרת המשתתף והצעתו;
 - 2.8.2. טופס 2 – נוסח ערבות בנקאית – ערבות מכרז;
 - 2.8.3. טופס 3 – נוסח ערבות בנקאית – ערבות ביצוע;
 - 2.8.4. טופס 4 – תצהיר לפי סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011;
 - 2.8.5. טופס 5א' – תצהיר בדבר זהות קבלני משנה הנכללים בהצעת המציע;
 - 2.8.6. טופס 5ב' – תצהיר בדבר עמידת המציע בתנאי הסף;
 - 2.8.7. טופס 5ג' – תצהיר בדבר עמידת קבלן משנה בתנאי הסף;
 - 2.8.8. טופס 6 – תצהיר הימנעות מניגוד עניינים ושמירה על טוהר המידות בשירות הציבור;
 - 2.8.9. טופס 7 – הצהרת המציע בדבר ניסיונו באספקת שירותי ניהול מחלקת גביה ולרבות אכיפת גביה והפעלת מערך שירות לקוחות פרונטאלי;
 - 2.8.10. טופס 8 – הצהרת המועמד לתפקיד מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה על

אמיתות קורות החיים וזמינותו לספק את השירותים למי שיקמה מטעם המציע;

2.9. **מסמך 8** - הסכם לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לביורורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה, שאלו הם נספחיו:

- 2.9.1. **נספח א'** – מפרט טכני מיוחד – מפרט השירותים;
 - 2.9.2. **נספח ב'** – אישור על קיום ביטוחי נותן השירות;
 - 2.9.3. **נספח ג'** – תצהיר שמירה על סודיות;
 - 2.9.4. **נספח ד'** – הצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים – מתן שירותים לרשויות המקומיות;
 - 2.9.5. **נספח ה'** – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי – מכרז שירותי צרכנות, חיוב, גביה ואכיפה.
3. כל המסמכים המפורטים לעיל, לרבות התנאים הכלליים של המכרז, הצעת המחיר, הסכם זה והנספחים להם, יכוננו לעיל ולהלן "מסמכי המכרז".
 4. כותרות הסעיפים באות לצרכי הנוחיות בלבד, ואין לפרש תנאי מתנאי הסכם זה לפיהן;
 5. החברה מזמינה בזאת מנותן השירות שירותים על פי מסמכי המכרז ותנאי ההתקשרות הרצ"ב כחלק בלתי נפרד מהסכם זה;
 6. נותן השירות מתחייב לספק לחברה את השירותים בהתאם למפורט בהסכם זה ועל פי מסמכי ותנאי המכרז;
 7. נציג החברה לעניין מכרז זה הינו מנכ"ל החברה, ממלא מקומו או כל מי שיוסמך על ידו בכתב;

סימן ב' – הגדרות

8. ההגדרות בהסכם זה הינן ההגדרות המפורטות במסמך 2, הנכלל בהוראות ובהנחיות למציעים שבמסמכי המכרז, והנספח אל הסכם זה כ"**מסמך 2**".

סימן ג' – פרשנות

9. ההוראות בכל מקום בסעיפי המכרז ובנספחי ההסכם תגברנה על ההוראות שבגוף ההסכם בכל מקרה של סתירה או אי התאמה;
10. נותן השירות מצהיר כי קרא את מסמכי המכרז, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבמסמכי המכרז וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש למתן השירותים הנכללים בהם על פי הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועדים שנקבעו. בכלל זה מתחייב נותן השירות לספק את השירותים בהתאם להסכם זה ביעילות, בדייקנות ובנאמנות תוך מיצוי כלל כישוריו, יכולותיו, מיומנותו, הכלים העומדים לרשותו וניסיונו המקצועי לטובת החברה, תוך שמירה על הוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.
11. מצא נותן השירות סתירה בין סעיפי הסכם זה ו/או בין סעיפי הסכם זה לבין הנספחים ו/או בין סעיפי הסכם זה לבין המכרז, גילה נותן השירות ספק באשר לדרך בה יש לפרש סעיף מסעיפי הסכם זה ונספחיו, יפנה אל המנהל בכתב לצורך קבלת הנחיות והבהרות.

12. הנחיות המנהל, הוראותיו והסבריו ימסרו לנותן השירות בכתב ועד 14 ימים מהיום שפנה. הוראות המנהל והסבריו כאמור, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, תחייבנה את נותן השירות והוא יהא מחויב לנהוג על פיהן.

13. נותן השירות מצהיר בזאת כי הינו מכיר, בעל ניסיון ובקיא בכל ההיבטים המקצועיים, התפעוליים והמשפטיים הקשורים בביצוע השירותים נשוא הסכם זה וכי הוא מתחייב בזאת לבצע את השירותים הנכללים בהסכם זה בהתאם להוראות הסכם זה, הוראות כל דין, ולרבות, אך לא רק:

- 13.1. חוק המים, התשי"ט – 1959 ;
- 13.2. חוק מדידת מים – תשט"ו- 1955 ;
- 13.3. חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001 ;
- 13.4. חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 ;
- 13.5. חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 ;
- 13.6. כללי המים (תעריפי מים המסופקים מאת מקורות), תשמ"ז – 1987 ;
- 13.7. כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תשי"ע – 2009 ;
- 13.8. כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תשי"ע – 2009 ;
- 13.9. כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ"ח – 1988 ;
- 13.10. כללי מדידת מים (מערכות מדידת מים), התשפ"ב – 2022 ;
- 13.11. כללי תאגידי מים וביוב (קביעת תנאים ברישיון לעניין אמות מידה הנדסיות), תשע"ז – 2017 ;
- 13.12. כללי תאגידי מים וביוב (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013 ;
- 13.13. כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011 ;
- 13.14. כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה – 2015 ;
- 13.15. כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015 ;
- 13.16. כללי המים (קביעת כמות מוכרת) התשע"ו – 2016 ;
- 13.17. תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע"ד – 2014 ;
- 13.18. הנחיות משרד הפנים בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גביה" ;
- 13.19. פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גביה), תקנות המסים גביה (קביעת הוצאות מרביות) ;
- 13.20. כלל החוקים והתקנות העוסקים במוקדים טלפוניים ובשירות הניתן בהם, ולרבות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012 ;
- 13.21. כלל החוקים והתקנות העוסקים בהיבטי שירות לאוכלוסיות מוגבלות – ולרבות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשרות), התשע"ג – 2013 ;

- 13.22. כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד – 2017 ;
- 13.23. כלל החוקים, הכללים והתקנות והנחיות הרשויות המוסמכות העוסקים באבטחת המידע, השמירה על הפרטיות והשמירה על הסודיות ;
- 13.24. חוזרי והנחיות מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב, הנחיה מס' 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה ובכפוף לכל שינוי, תוספת או כללים אשר יבואו במקומם ובכפוף להוראות, חוזרי והנחיות הרשויות המוסמכות.
14. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שיהא כפוף לכל חוות דעת משפטית שיספק היועץ המשפטי של החברה בכל עניין הקשור במישרין או בעקיפין לאספקת השירותים הנכללים בהסכם זה, וכי החברה תורה לנותן השירות לפעול בהתאם לחוות הדעת של היועץ המשפטי של החברה ובהתאם למצב המשפטי הרלוונטי.
15. נותן השירות מצהיר כי יפעל בהתאם לאמור בסעיפים 13 ו- 14 לעיל ללא סייג, וכי לא תהא לו כל טענה, השגה או דרישה בקשר לכך גם אם יהא בהנחיות משום הגבלת יכולתו לביצוע פעולות לאכיפת גבייתם של חובות, למימון פוטנציאל החיוב או לביצוע שירותים אחרים הנכללים בהסכם זה.
16. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו בעל הכלים, האמצעים, הידע והניסיון הנדרשים לצורך אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה בטיב וברמה הנדרשים כעולה מהסכם זה. בכלל זה מצהיר נותן השירות כי מחו"ג החברה, מערכת החיוב והגביה של Priority, מוכר לו ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת כלל השירותים על פי הסכם זה וכן, כי הוא מתחייב, קודם לתחילת אספקת השירותים, להכשיר את עובדיו שיועסקו בביצוע השירותים בשימוש במחוי"ג החברה ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים לפי הסכם זה, הכל על חשבונו ועל אחריותו. כמו כן, נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שייתכן ובעתיד החברה תסב את המחוי"ג שבשימושה למערכת אחרת על פי שיקול דעתה, ובמקרה כאמור יהיה נותן השירות אחראי ללימודה המלא של התוכנה ולהפעלתה לצורך אספקת מכלול השירותים על פי חוזה זה.
17. נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי כל עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו שיועסקו באספקת השירותים הנכללים בהסכם זה עברו את כלל ההכשרות הנדרשות וכי הם בעלי הכישורים, רמת הידע המקצועי העדכני, המיומנות והניסיון הנדרשים לצורך ביצוע אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה.
18. בכל הקשור למערכת היחסים בין החברה לבין נותן השירות או מי מטעמו ייחשב נותן השירות כקבלן עצמאי ולא כעובד. בכל מקרה בו ייקבע אחרת יפצה נותן השירות את החברה בכל סכום בו תחויב כתוצאה מתביעה, כאמור, וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עוה"ד.
19. נותן השירות מצהיר ומאשר בזה כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו על פי הסכם זה הינם עובדיו בלבד וכי הם נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים, הוא ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד, לרבות תשלום שכר מינימום.
20. החברה תהא זכאית לקזז מהכספים המגיעים לנותן השירות כל סכום המגיע לה ממנו, בין על פי מסמכי ההסכם ובין מכל עילה אחרת שהיא.
21. לנותן השירות לא תהא זכות קיזוז כלשהי. כמו כן, למרות האמור בכל דין, לנותן השירות לא תהא זכות עיכובן כלשהי בקשר לשירותים ו/או הציוד ו/או הנתונים הקשורים לשירותים והוא מותר בזאת באופן בלתי חוזר על זכותו להוצאת צו מניעה.
22. מובהר, כי בשל חיוניות השירותים, נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי בשום מקרה לא יפסיק את מתן השירותים ולא יפנה לערכאות המוסמכות למתן צו מניעה בקשר להפסקת

השירותים. גם אם תתעורר מחלוקת בין הצדדים, לא יהא רשאי נותן השירות להפסיק את מתן השירותים נשוא הסכם זה.

23. מוסכם בין הצדדים כי הסכם זה משקף נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי החברה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בהסכם זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות הסכם זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים ונותן השירות יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.

24. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על פי מסמכי המכרז מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר ביצוע הוראות מסמכי המכרז ולמלא אחר כל התחייבויותיו על פי חוזה זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט בכלל ובמיוחד חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו.

25. נותן השירות מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע העבודות על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות ותוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט והוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות הנוגעות לאבטחת המידע.

26. נותן השירות מצהיר ומתחייב כי לא הוא ולא מנהליו בעליו או עובדיו לא הורשעו ולא הוגש נגדם כתב אישום בעבירות שיש עמן קלון והוא מתחייב שלא להעסיק עובד שהורשע כאמור או שהוגש נגדו כתב אישום.

27. נותן השירות מצהיר ומאשר כי :

27.1. ידוע לו כי ביצוע העבודות על ידו אינו כולל ביצוע פעולות שלטוניות ופעולות אלה תבוצענה רק על ידי הגורם המוסמך לכך בחוק או על ידי נותן השירות לאחר קבלת הסמכה מפורשת בכתב.

27.2. הוא יפעל בתום לב ובשקיפות מלאה כלפי החברה בעת מילוי כלל הוראות ההסכם.

27.3. הוא ישמע באופן מלא להוראות מנהלי ונציגי החברה לעניין כלל העבודות הנכללות בהסכם זה ובכלל זה למנכ"ל החברה או לממלא מקומו כנציג החברה.

27.4. מתן הנחיות או פיקוח על ידי נציג החברה כאמור לא יגרע מאחריותו המלאה של נותן השירות למתן השירותים, ולא יצור יחסי עובד-מעביד בינו או בין מי מעובדיו ו/או מטעמו לבין החברה.

28. נותן השירות מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהחברה רשאית מפעם לפעם לשנות ההוראות הנוגעות לביצוע העבודות נשוא החוזה, והוא מתחייב להישמע להוראות אלו, ולבצען על הצד הטוב ביותר.

29. נותן השירות מצהיר ומאשר כי הינו מתחייב לפעול על פי נהלי החברה שישתנו מזמן לזמן, לפעול בהתאם לאמנת השרות של החברה ובהתאם לסל השירותים של החברה בכל נקודת זמן.

30. נותן השירות מתחייב בזאת להיענות לפניות התושבים באופן יעיל, אדיב, מנומס ואפקטיבי בכל ערוצי התקשורת: פניות בכתב, בעל פה, טלפוניות, בפקס, באמצעות היישומון/נים הסולר/יים, באמצעות אתר המרשתת, בדואר אלקטרוני או בכל אמצעי אחר בו נעשה / ייעשה שימוש בתאגיד.

סימן ד' - מהות ההסכם – השירותים והעבודות

31. נותן השירות מתחייב בזאת להתחיל בביצוע אספקת השירותים הנכללים בהסכם זה במועד עליו יורה המזמין מראש ובכתב.

32. הקצאת עובדים לצורך ביצוע העבודות

32.1. עובדי נותן השירות הקבועים

32.1.1. נותן השירות יקצה לטובת החברה עובדים בהתאם למפורט למפורט בין היתר בפרק א' **בנספח א'** ועל בסיס הצעתו **בטופס 1 במסמך 7**.

32.1.2. מספר עובדי נותן השירות, המוצבים באופן קבוע מטעמו בתחום החברה לצורך אספקת השירותים נשואי הסכם זה לא יפחת בכל עת ממספר העובדים **שיידרש על ידי המזמין** לצורך אספקת מכלול השירותים בטיב, באיכות וברמה הנדרשים על פי הוראות ההסכם וככלל מסמכי המכרז בכל נקודת זמן (להלן: **"עובדי נותן השירות הקבועים"**).

32.1.3. העובדים כאמור בס"ק 7.1 עד 7.3 בפרק א' **בנספח א'** יעבדו בימים א', ב', ג', ד', ה' 42 שעות עבודה שבועיות בכל ימות השנה ולהוציא ימי מנוחה ושבבתון כמשמעותם בפקודת סדרי שלטון ומשפט, התש"ח – 1948, בכל חודש או לחילופין, על פי שיקול דעת החברה, הימים והשעות אשר נקבעו לצורך אספקת השירותים על ידי הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות כל דין.

32.1.4. העובדים דוברי הערבית והעברית כאמור בס"ק 7.4 בפרק א' **בנספח א'**: כמו בס"ק 32.1.3 לעיל כאשר החברה שומרת לעצמה את הזכות להחליף את אחד מימות השבוע ביום ז' (שבת) לכל או לחלק מהעובדים כאמור בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. נוספו עובדים על בסיס ס"ק 5.2.8.1.6 **במסמך 3** (סודר 6 בטבלה שבסעיף 14 **בטופס 1 במסמך 7**) יחולו עליהם הוראות אלה.

32.1.5. כלל העובדים יחד: בתוספת לכל הפחות 50 שעות נוספות חודשיות **מחלקתיות**, לא כולל שעות נוספות של מנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה כאמור בס"ק 7.1 בפרק א' **בנספח א'**.

32.1.6. שעות קבלת הקהל יהיו בכל הימים והשעות שקבעה החברה לעניין קבלת הקהל בכל מקום שתקבע לכך החברה, בין ששעות הקבלה רציפות ובין שהן מפוצלות, בין שהן אחידות לכלל העובדים ובין שמשתנות על פי נקודת השירות, וזאת, בכלל ימי העבודה כאמור.

32.1.7. על אף האמור לעיל, היה ויחולו במהלך תקופת ההסכם שינויים כלשהם בהוראות הרשויות המוסמכות ו/או החברה ו/או בהוראות כל דין, ולרבות לעניין משך שעות קבלת הקהל, המענה הפרונטאלי ו/או נושאים הקשורים אליהם, תחול על נותן השירות החובה להיערך לשינויים כאמור ולספקם בהתאם להוראות הרשויות המוסמכות ו/או החברה ובכפוף להוראות כל דין, הכל בתוך פרק הזמן אשר יקבע לכך על ידי הוראות הדין ו/או הרשויות המוסמכות ו/או החברה, וכל זאת, בתוך מסגרת התמורה המוסכמת בהסכם זה, וללא כל תוספת תמורה מצד החברה בגין תוספת עלויות ו/או כוח אדם שיגרמו לנותן השירות כתוצאה משינויים אלו.

32.1.8. היה ונעדרו עובדי נותן השירות הקבועים ממקום העבודה, מבלי שנמסרה על כך הודעה מבעוד מועד לנותן השירות, מכל סיבה שהיא לרבות חופשה, מחלה, השתלמות מקצועית וכל סיבה אחרת, מחויב נותן השירות להציב במקומם

עובדים/ים חלופיים, ברמת ידע ומקצועיות זהים, וזאת, לא יאוחר מהבוקר שלמחרת.

32.1.9. נודע לנותן השירות מראש דבר היעדרותו/ם הצפויה של עובד/עובדי נותן השירות הקבועים, ידאג נותן השירות להצבת עובד חלופי, ברמת ידע ומקצועיות זהים, בימים ובשעות בהם הם צפויים להיעדר.

32.1.10. נותן השירות ינהל כרטיס נוכחות מפורט, הכולל את ימי ושעות נוכחות עובדי נותן השירות הקבועים במקום העבודה שבאתר החברה ו/או מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות, וכרטיס הנוכחות יהווה ראיה לשהייתם במקום ובשעות העבודה. מבלי לפגוע בחובת נותן השירות לעניין זה, רשאית החברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לצייד את עובדי נותן השירות הקבועים בכרטיסי נוכחות מטעמה והם יהיו מחויבים להשתמש בהם בהתאם להוראות המנהל.

32.1.11. סיפקה החברה כרטיסי נוכחות כאמור בס"ק 32.1.10 לעיל, יהיו כרטיסים אלה את הראיה לצורך הוכחת ומעקב ימי ושעות הנוכחות של עובדי נותן השירות הקבועים.

32.1.12. מצא המנהל כי אחד או יותר מעובדי נותן השירות הקבועים אינם עומדים בציפיות ואינם מספקים את השירותים עליהם הם אמונים בטיב וברמה המצופים, וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל וללא כל זכות ערעור מטעם נותן השירות, רשאי המנהל להורות לנותן השירות להחליפם בעובד חלופי לאלתר.

32.1.13. הורה המנהל על החלפה כאמור, תבוצע ההחלפה בעובד חלופי בתוך שבועיים ימים (14 ימים) מיום מתן ההוראה בכתב. הורה המנהל על החלפה כאמור, יעמדו העובדים החלופיים בדרישות ובתנאים אשר פורטו בדרישות המכרז לגבי עובדים אלו. **הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**

32.2. **בנוסף לאמור לעיל**, יעמיד נותן השירות את מספר מנהלי המשמרות ונציגי השירות הטלפוניים במוקד הטלפוני, במספר, באיכות ההכשרה המקצועית וכעולה מהוראות ההסכם ובכללן, מהוראות **נספח א'** להסכם זה.

32.3. **בנוסף לכל אלה** יעמיד נותן השירות את מספר מחלקי הודעות הדרישה וההתראות, גובי המס המבצעים עיקולי מיטלטלין ומנתקי מדי מים, באיכות ההכשרה המקצועית וכעולה מהוראות ההסכם ובכללן, מהוראות **נספח א'** להסכם זה.

32.4. העובדים שיוצבו על ידי נותן השירות לעניין אספקת השירותים נשואי מכרז זה יענו באופן מפורט להוראות המכרז, הסכם זה ונספחיו.

32.5. נותן השירות ידאג להכשרת העובדים באופן אשר יאפשר את אספקת מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ובנספחיו ובהסכם ובנספחיו ברמה מקצועית גבוהה ותוך מתן שירות אדיב, יעיל ומקצועי לצרכני המזמין בכל תחומי הפעילות.

32.6. **מבצעי פעולות האכיפה - גובי המס, המעקלים ומנתקי המים**

32.6.1. מבצעי פעולות האכיפה יעברו הדרכה יסודית על ידי נותן השירות באשר למשמעות תפקידם כנותני שירות מטעם החברה הבאים במגע עם צרכני החברה, ויונחו לנהוג באדיבות ובסבלנות עם צרכני המים ו/או החייבים ו/או התושבים עימם הם באים במגע.

32.6.2. מבצעי פעולות האכיפה יקפידו על הופעה נקייה ומסודרת לרבות נעליים סגורות, מכנס ארוך וחולצה מסודרת.

32.6.3. מבצעי פעולות האכיפה יהיו חסרי עבר פלילי ויוסמכו בהתאם להוראות כל דין.

32.6.4. החברה שומרת לעצמה את הזכות לאשר באופן ספציפי את תחילת העסקתו של כל מבצע פעולת אכיפה אשר יוקצה על ידי נותן השירות, ו/או את המשך העסקתו במתן שירותים לחברה, בכל נקודת זמן ולאורך כל תקופת ההסכם, ולהתנות את תחילת ו/או המשך העסקתו במבחן בעל פה או בכתב ובכלל זאת בדרך של סדרת סימולציות של מצבי גביה שונים.

32.6.5. מבצעי פעולות האכיפה יצוידו בתעודה עם תמונה המזהה אותם כגובי מס / עובדים מטעם נותן השירות, עבור החברה, ויזדהו באמצעותה כל אימת שיידרשו לכך.

32.6.6. מבלי לפגוע באמור לעיל שומרת לעצמה החברה את הזכות לדרוש מנותן השירות לחדול לאלתר מהעסקת כל אחד מעובדי נותן השירות, ולהחליפו באחר, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הדרישה. דרשה החברה החלפת עובד כאמור, יוחלף העובד לאלתר. **הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**

32.7. מנתקי ומחברי מדי המים במסגרת הפעולות לניתוק אספקת המים לצורך גביית חובות שבפיגור (להלן "ניתוק אכיפתי")

32.7.1. מנתקי מדי המים במסגרת הניתוק האכיפתי, והעובדים אשר יחזירו את מדי המים לאחר גביית החוב ו/או בהתאם להוראות המנהל, הכל כמפורט **בנספח א'** להסכם זה (להלן: "**מנתקי מדי המים**"), יעברו הדרכה יסודית על ידי נותן השירות באשר למשמעות תפקידם כנותני שירות מטעם החברה הבאים במגע עם לקוחות החברה, ויונחו לנהוג באדיבות ובסבלנות עם צרכני המים עימם הם באים במגע.

32.7.2. מנתקי מדי המים יהיו בעלי הידע הנדרש לצורך ביצוע העבודות בטיב וברמה הנדרשים לצורך ניתוק והתקנת מדי מים בהתאם להוראות הדין והתקנים המקצועיים, לעניין פירוק והרכבת מדי מים, ולרבות תקן ישראלי 4064, חוק מדידת מים, כללי מדידת מים (מדי מים), התשמ"ח – 1988 וכללי מדידת מים (מערכות מדידת מים), התשפ"ב – 2022, וכן, יכירו את הוראות היצרן לגבי מדי המים אותם הם באים להחזיר לאחר הפירוק. בכל ספק יתייעצו מנתקי מדי המים עם מנהליהם וככל שלא תהיה להם תשובה או שיתקיים ספק, יתייעצו עם המזמין.

32.7.3. החברה שומרת לעצמה את הזכות לאשר באופן ספציפי את תחילת העסקתו של כל הנ"ל אשר יוקצו על ידי נותן השירות, ו/או את המשך העסקתו במתן שירותים לחברה, בכל נקודת זמן ולאורך כל תקופת ההסכם, ולהתנות את תחילת ו/או המשך העסקתו במבחן בעל פה או בכתב ובכלל זאת בדרך של סדרת סימולציות של מצבים שונים הנוגעים לתחום פעילותו.

32.7.4. מנתקי מדי המים יקפידו על הופעה נקייה ומסודרת לרבות נעליים סגורות, מכנס ארוך וחולצה המזהה אותם כעובדי נותן השירות מטעם החברה ובשרותה.

32.7.5. מנתקי מדי המים יהיו חסרי עבר פלילי ויוסמכו בהתאם להוראות כל דין.

- 32.7.6. מנתקי מדי המים יצוידו בתעודה עם תמונה המזהה אותם כעובדים מטעם נותן השירות, ויזדהו באמצעותה כל אימת שיידרשו לכך.
- 32.7.7. חיבורם מחדש של מדי יבוצע באופן מקצועי ותוך שמירה על איטום והברגה מתאימים, תוך הימנעות מנזילות ושבר, תוך השארת מד המים מאוזן וישר בהתאם להנחיות היצרן ולדרישות התקן והחוק, ותוך החזרת המצב הקיים לקדמותו עם תום ביצוע העבודה.
- 32.7.8. נותן השירות ינקח ויסדר את סביבת העבודה וימנע מהשארת חלקים, חלפים, שאריות פשתן ו/או סרטי בידוד, אטמים ישנים, פקקים ולכלוך בסביבת העבודה. סביבת העבודה תושאר נקיה ויבשה עם תום ביצוע העבודות.
- 32.7.9. לאחר חיבורו של מד מים לא יעזבו עובדי נציג השירות את מקום ביצוע העבודה קודם שדאגו לחידוש החיבור של הנכס אל אספקת המים ואת אספקתם הסדירה של המים במקום ביצוע העבודה ללא קבלת אישורו הכתוב והחתום של המנהל.
- 32.7.10. למען הסר ספק יובהר כי נותן השירות יהא אחראי לכל נזק, נזילה פיצוץ ושבר אשר ייגרמו כתוצאה מביצוע ניתוק ו/או חיבור של מדי מים ויהא אחראי להחזיר את המצב לקדמותו על חשבונו.
- 32.7.11. נגרם נזק כאמור בסעיף 32.7.10 לעיל ו/או נמנע חידוש אספקת המים אל הנכס בניגוד לאמור בסעיף 32.7.9 לעיל, ו/או הושאר אתר ביצוע עבודות שלא במצב הנדרש בסעיפים 32.7.7 ו- 32.7.8 לעיל, מכל סיבה שהיא, יודיע נותן השירות למנהל על דבר קיומה של התקלה באופן מיידי.
- 32.7.12. מבלי לפגוע באחריות ומחובת נותן השירות כאמור לעיל ועל פי כל דין, ומבלי לפגוע מאחריותו ו/או מחובתו של נותן השירות באשר לכל פגם, שבר או ליקוי אשר נגרמו כתוצאה מעבודתו, רשאי המנהל, במידה ונותן השירות לא תיקן נזק, ישיר או עקיף, אשר בוצע כתוצאה מעבודתו בתוך שעותיים ממועד היווצרותו, ו/או לא השאיר את סביבת העבודה נקיה ומסודרת, לבצע את העבודה תחתיו, באמצעות עובדי החברה או מי מטעמה, ולרבות נותן שירות אחר, ולחייב את נותן השירות בעלות ביצוע העבודה בתוספת תקורה של 10%.
- 32.7.13. מבלי לפגוע באמור לעיל שומרת לעצמה החברה את הזכות לדרוש מנותן השירות לחדול לאלתר מהעסקת כל אחד ממנתקי מדי המים, ולהחליפו באחר, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הדרישה. דרשה החברה החלפת עובד כאמור, יוחלף העובד לאלתר. **הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**
- 32.7.14. למען הסר ספק יובהר כי ניתוק מדי מים כאמצעי אכיפה יהא כפוף להוראות המנהל ולמדיניות החברה בכל נקודת זמן, וכי עצם קיום פעולות לניתוק אכיפתי של מדי המים ו/או היקף הפעולות כפוף לאישור המנהל ולהנחיותיו, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 32.7.15. למען הסר ספק יובהר כי האחריות על ביצוע הפעולות המקדימות לניתוקם האכיפתי של מדי המים חלה על נותן השירות לרבות האחריות לטפל בכלל הליכי הבקשה, בהתאם להנחיות המנהל ולרבות הכנת נוסח הבקשות לוועדה המייעצת, מענה להשגות השונות וביצוע הפעולות שאושרו לביצוע, ולרבות כל עניין אחר העולה בקשר לכך, הכל בכפוף להוראות כללי תאגיד מים וביוב

(ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015, להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ו/או לכל הוראת דין אשר תיתוסף עליהם או תבוא במקומם.

32.8. עובדי המוקד הטלפוני לבירורים, לתשלומים

- 32.8.1. נותן השירות ימנה מנהל בכיר במוקד הבירורים והתשלומים אשר יהווה את איש הקשר של המוקד עם הנהלת מי רהט – המנהל או מי שהסמיך לכך. לעניין זה "מנהל בכיר" הינו מנהל ברמת ניהול גבוהה ממנהל משמרת ואשר אינו מהווה מנהל משמרת במסגרת עבודת המוקד.
- 32.8.2. איש הקשר ימונה לאחר קבלת אישור המנהל לזהותו ולאחר ראיון שיערך עמו. המנהל רשאי שלא לאשר את איש הקשר, וכן רשאי לדרוש את החלפתו.
- 32.8.3. דרש המנהל את החלפתו של איש הקשר תותנה זהות איש הקשר אשר יבוא במקומו בראיון עם הנהלת החברה ובקבלת אישור המנהל לזהות המחליף, בכתב.
- 32.8.4. כל משמרת מוקד, לעניין אספקת השירותים לחברה, תכלול מנהל משמרת ומספר נציגי שירות מספיק לצורך עמידה בכלל הוראות ההסכם ולרבות **נספח א'** שבו לכל הפחות. עובדי נותן השירות המייצגים את החברה בכל נקודת זמן יכללו דוברי ערבית ועברית ברמה גבוהה ויעברו את כלל ההכשרות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין, והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.
- 32.8.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יובהר כי נותן השירות יערך מבעוד מועד לתגבור עובדי המוקד במועדים של לחצי עבודה נקודתיים כתוצאה מפעילות מחלקת שירות הלקוחות והגביה שבהפעלתו, ולרבות – בשל סקרי עדכון מהויות שימוש / עדכון קיבוצי של מספר הנפשות בדרך אחרת ולרבות באמצעות הנתונים מאתר הרשות הממשלתית למים ולביוב / קבצי מרשם האוכלוסין, בגין תגבור פעולות לאכיפת הגביה במועדים מסוימים, בעת תקלות בהפקת החשבונות ו/או איחורים בהפקת החשבונות וכדומה, או בשל כוח עליון כדוגמת מגפות, סגרים בריאותיים, מלחמות ואירועים בטחוניים המחייבים את תגבור אספקת השירותים מרחוק. בהקשר זה יובהר כי דרישת החברה לעמידה בזמני התקן למתן השירותים, כמפורט במכרז זה, חלה בכל נקודת זמן ולרבות בזמני שיא שירות כמתואר לעיל.
- 32.8.6. הן מנהל המשמרת והן העובדים אשר יורשו לתת שירות לצרכני מי רהט יהיו כאלה שעברו בהצלחה את תהליך ההכשרה כמוגדר ב**נספח א'**.
- 32.8.7. איש הקשר, מנהל המוקד ומנהלי המשמרות יהיו זמינים בכל שעות העבודה של המוקד לפניות טלפוניות של עובדי ומנהלי החברה בכל נושא הקשור אל עבודת המוקד.
- 32.8.8. איש הקשר, מנהלי המשמרות, נציגי השירות במוקד הטלפוני והנציגים העוסקים בקבלת תשלומים יישמעו להוראות המנהל בכל נקודת זמן ולרבות לעניין התוכן המקצועי של המענה לצרכנים, בין היתר כמפורט ב**נספח א'** להסכם זה.
- 32.8.9. יובהר כי על נותן השירות חלה האחריות לגיוס מתאים של כוח אדם ולהעברת ההכשרה למספר נציגי שירות אשר יאפשר לו את העמדת כוח האדם הנדרש בהתאם לתנאי מכרז זה בכל נקודת זמן וזאת, מבין העובדים אשר יעברו את תהליך ההכשרה בהצלחה, כמפורט ב**נספח א'**.

עמוד 129 מתוך 246

32.8.10. על אף האמור לעיל יותר לנציגי שירות מטעם נותן השירות אשר לא עברו את המבחן כאמור לספק את השירותים לצרכני החברה במהלך 30 הימים הראשונים שמיום החתימה על ההסכם.

32.8.11. למען הסר ספק יובהר כי בתום 30 הימים הראשונים שמיום החתימה על ההסכם לא יותר לעובדים אשר לא עברו את תהליך ההכשרה בהצלחה לספק שירותים לצרכני החברה.

32.8.12. מבלי לפגוע באמור לעיל שומרת לעצמה החברה את הזכות לדרוש מנותן השירות לחדול לאלתר מהעסקת כל אחד מעובדי המוקד הטלפוניים לעניין אספקת השירותים לחברה, ולהחליפו באחר, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הדרישה. דרשה החברה החלפת עובד כאמור, יוחלף העובד לאלתר. הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

32.8.13. נותן השירות מתחייב להחזיק עתודות כוח אדם, העומדות ברמה מקצועית מתאימה לשם החלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו, אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת.

32.8.14. נותן השירות יתגבר את כוח האדם, עפ"י דרישות החברה, לפי צורך במידה ויתעורר מעת לעת.

32.8.15. נותן השירות מתחייב בזאת לספק את כל כוח האדם הדרוש בכדי לעמוד ברמת השרות הנדרשת במסמכי המכרז לרבות ובמיוחד בזמני עומס מיוחדים. נותן השירות מצהיר בזאת כי נערך ויתפעל קבלת הקהל ומוקד ברורים ברמת השרות הנדרשת במיוחד במהלך 12 החודשים הראשונים לתחילת פעילותו במסגרת הסכם זה ומכוח מכרז זה אף אם התושבים ולקוחות התאגיד ירבו בפניות בתקופה זאת. נותן השירות מצהיר כי נערך לתגבור שרותיו לתאגיד בתקופת אלה הן מבחינת כוח אדם הן מבחינת ציוד, מהיבטים ניהוליים ומכל היבט שהוא. הפרת סעיף זה הינה הפרה יסודית בגינה רשאי התאגיד להפסיק לאלתר ההתקשרות נשוא הסכם זה ואף לחייב נותן השירות בנזקים הישירים והעקיפים שנגרמו לתאגיד ללא צורך בהוכחתם ואף לקזזם מהתשלום המגיע לנותן השרות.

32.9. עובדי נותן השירות, תנאי העסקתם ושמירה על הוראות הבטיחות

32.9.1. נותן השירות יעסיק עובדים מקצועיים, במספר ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים נשואי הסכם זה, ולרבות בהתאם לתנאים ולדרישות כאמור בהסכם זה, לעיל ולהלן, בתנאי המכרז ובהוראות הנספחים להסכם.

32.9.2. מבלי לפגוע בכל דרישה אחרת העולה מהסכם זה ומנספחיו, ידאג נותן השירות להכשרת, תדריך והנחיית העובדים בכל ההנחיות, ההוראות והתכנים המקצועיים הנדרשים לצורך אספקת השירותים נשואי הסכם זה, ולרבות ביצוע ריענון מעת לעת של הוראות והנחיות הסכם זה והדרישות העולות ממנו, הן במסגרת הדרכות מקצועיות והן במסגרת ישיבות עבודה, ובין היתר כנדרש בהוראות המפרטים הטכניים בנספחים אל הסכם זה, כל נספח בתחומו.

32.9.3. העסקת העובדים תבוצע תוך שמירה מלאה על זכויותיהם, לרבות הוראות כל דין והוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכות הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם בר תוקף אחר שחל או יחול על העובדים בענף, ולרבות צווי הרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה, ולרבות תשלום שכר מינימום כדן.

- 32.9.4. נותן השירות ידאג לניהול תיק ניכויים כנדרש על פי כל דין, וינכה עבור עובדיו את כל הניכויים הנדרשים על פי כל דין ולרבות ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ומס הכנסה וכן, יפריש עבורם את כל ההפרשות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין.
- 32.9.5. החברה תהא רשאית בכל נקודת זמן לדרוש מנותן השירות המצאתו של אישור רואה חשבון בדבר עמידתו באמור לעיל ו/או לדרוש את הצגתם של תלושי השכר של העובדים, וכן, כל פרט אחר הנדרש לצורך אישוש עמידתו של נותן השירות באמור לעיל.
- 32.9.6. מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, יהיו כל עובדיו של נותן השירות, שלוחיו או נציגיו לעניין אספקת השירותים נשואי מכרז זה כפופים להוראות ולהנחיות המנהל, ויפעלו בהתאם לכל הוראה ו/או הנחיה ו/או נוהל ו/או חוזר מקצועי ו/או נורמות ביצוע ושיטות עבודה נהוגות בחברה, בין אם קיימים ובין אם עתידיים, ככל שיורה עליהם המנהל, וישמעו להוראות ולהנחיות המנהל באשר לכל אלה.
- 32.9.7. מבלי לפגוע באמור לעיל שומרת לעצמה החברה את הזכות לדרוש מנותן השירות לחדול לאלתר מהעסקת כל אחד מעובדי נותן השירות, ולהחליפו באחר, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הדרישה. דרשה החברה החלפת עובד כאמור, יוחלף העובד לאלתר.
- 32.9.8. נותן השירות מתחייב בזאת כי הוא ועובדיו, שלוחיו ומי מטעמו, ישמעו להוראות ולהנחיות ממונה הבטיחות של החברה וימלאו אחריהן בקפדנות וללא כל סייג.
- 32.9.9. נותן השירות מצהיר בזאת כי הוא מכיר את הוראות הדין, לרבות חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התש"ד – 1954, חוק החשמל ותקנותיו, פקודת הבטיחות בעבודה (נוסח חדש), תש"ל – 1970, תקנות הבטיחות בעבודה (עבודות בניה), התשמ"ח – 1988, תקנות הבטיחות בעבודה (ציוד מגן אישי), התשנ"ז – 1997, תקנות הבטיחות בעבודה ועזרה ראשונה במקומות עבודה, התשמ"ח – 1988, תקנות הבטיחות בעבודה (עבודה בגובה), התשס"ז – 2007, וכן כל התקנות, התקנים, הכללים והצווים אשר פורסמו על פיהם, וכן כלל התקנים המחייבים והוא מתחייב לנהוג על פיהם בקפדנות ובדקדקנות. נותן השירות מתחייב בזאת לקחת על עצמו את כל האחריות לכל תביעה אשר תוגש כנגדו ו/או כנגד החברה ו/או מי מטעמה ו/או כנגד עיריית רהט, או כל רשות אחרת שתצטרף אל התאגיד תחת הסכם זה, ומי מטעמם עקב הפרה של כל הוראה מהוראות הדין ומהוראות אלה.
- 32.9.10. נותן השירות מתחייב בזאת לבצע את העבודה תוך שמירה על כללי הבטיחות, תוך שימוש בציוד מתאים ותקין וזאת, מבלי לגרום להפרעות ו/או סיכונים לנותן השירות, לעובדיו או לזולת.
- 32.9.11. נותן השירות מתחייב בזאת לספק לעובדיו, שלוחיו וכל הפועלים מטעמו, כל ציוד מגן וכל ציוד בטיחותי הנדרש בהתאם להוראות החוק הנהוג, אשר נהוג להשתמש בו לשם ביצוע העבודה נשואת ההסכם, ולרבות נעלי עבודה, בגדי עבודה, אוזניות, כובעי מגן, ציוד מגן, אישי לעבודה בגובה, וכי הוא יוודא כי עובדיו, שלוחיו וכל הפועלים מטעמו קיבלו הדרכה מתאימה וכי הם משתמשים בציוד המגן.

32.9.12. מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה, יובהר כי ההוראות הנ"ל יחולו גם ביחס לעובדים המועסקים באמצעות קבלני משנה.

32.9.13. נותן השירות מתחייב כי כל העובדים אשר יועסקו על ידו במתן השירות מכוח ההסכם, לא יועסקו על ידו במקביל למטרות אחרות לרבות מתן שירותים לגופים אחרים בכללן הרשות/יות המקומית/יות בתחומה/ן פועל התאגיד.

32.9.14. הפרת סעיף 32.9 זה הינה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.

33. אספקת שירותי עיבודים הלוגי של נתוני הקריאות והצריכה וצרכנות מים

33.1. נותן השירות מתחייב בזאת לספק את כלל השירותים הבאים, הכל כמפורט בהוראות **נספח א'** להסכם זה וכמתואר בכל מקום אחר במסמכי המכרז:

33.1.1. הכנת תכנית הקריאות והחיובים.

33.1.2. אספקת מסופוני קריאה ובירורים העונים לדרישות **נספח א'** להסכם זה, ככל והציע אותה במסגרת המכרז.

33.1.3. אספקת מערכת לניהול צריכה (מנ"צ) העונה לדרישות **נספח א'** להסכם זה ככל והציע אותה במסגרת הצעתו למכרז או מענה על כלל הדרישות באמצעות מחו"ג החברה ובדיקות פרטניות ככל ולא הציע.

33.1.4. ככל ויידרש על ידי החברה (סודר 5 בסעיף 14 **בטופס 1**) הקצאת איש שטח לטובת ביצוע קריאות חוזרות ובירורי שטח וכן בקורות שונות בהתאם לתוצאות עיבוד נתוני הקריאות והצריכה, וכן לצורך ביצוע בירורים, בדיקות בעקבות פניות צרכנים וביקורים מתואמים עם צרכנים, הכל בהתאם להוראות המנהל ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בכל נקודת זמן וכן, כמפורט בהוראות **נספח א'**, וזאת עבור מדי הקר"מ, ומכל סיבה של התראה או קריאה.

33.1.5. ביצוע הלוגית הראשונה לצריכה המשויכת במדי הקר"מ, בין היתר כמפורט **בנספח א'** להסכם זה.

33.1.6. ביצוע בדיקה לוגית ראשונה של נתוני הפרשי המדידה במנ"צ נותן השירות, בין היתר כמפורט **בנספח א'** להסכם זה.

33.1.7. הפקת מכתבים לצרכנים באמצעות מנ"צ נותן השירות במהלך הלוגית הראשונה, בין היתר כמפורט **בנספח א'** להסכם זה, והפקתם בהתאם להוראות כל דין בבדיקות ידניות וללא מנ"צ ככל וזה לא הוצע על ידו במסגרת המכרז.

33.1.8. ביצוע לוגית שניה במחו"ג המזמין, בין היתר כמפורט **בנספח א'** להסכם זה.

33.1.9. הפקת החיובים וחשבונות המים ו/או הביוב ודברי הדואר השונים, בין היתר כמפורט **בנספח א'** להסכם זה.

33.1.10. ובפרט – ביצוע פעולות לבקרת עיבוד נתוני הקריאות והצריכה וטיפול בחריגי הקריאות והצריכה ואספקת השירותים הנוספים הנלווים אליהם ולרבות קריאות חוזרות, בדיקות שטח, הודעות לצרכנים, טיפול בחריגי הצריכה, תיקון צריכות, וכיוצ"ב, הכל בהתאם להנחיות המזמין ובמסגרת השתלבותם של עובדי הצרכנות מטעם נותן השירות בעבודת מי רהט בשילוב עם מפקחי התפעול וקבלן/ני הקר"מ מטעמה, הכל כמפורט **בנספח א'**.

33.1.11. ביצוע פעולות עדכון תעריפי המים ו/או הביוב, חישוב תקופתי של חיובי המים ו/או הביוב, הפקת חשבונות המים ו/או הביוב בהתאם להוראות כל דין

ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות בדרך של הדפסת חשבונות מים ו/או ביוב דיגיטאליים, בין היתר כמפורט **בנספח א'**.

33.1.12. נותן השירות מתחייב לבצע את הדפסת חשבונות המים ו/או הביוב ודברי הדואר השונים, בהתאם להוראות כל דין ובין היתר, בהתאם להוראות **נספח א'** להסכם זה, ובכלל זה:

33.1.12.1. עיצוב דיגיטאלי של חשבונות המים ו/או הביוב ושל דברי דפוס בתצורת חשבון בהתאמה אישית לצרכן, לרבות כלל הצרופות הנדרשות.

33.1.12.2. עיצוב מלא להדפסה דיגיטלית של דברי דפוס שאינם בתצורת חשבון.

33.1.12.3. עיצוב התאמה להדפסה דיגיטאלית של טפסים.

33.1.12.4. הדפסת חשבונות מים ו/או ביוב, חוברות מידע לצרכן ולרבות דוח איכות המים השנתי, דוח איכות מים חצי שנתי, תמצית הדוח השנתי לצרכן ועלון היערכות לשעת חירום.

33.1.12.5. הדפסת הודעות בדבר פירוט החיובים השנתי ויתרת חוב בעסקה מתמשכת.

33.1.13. נותן השירות מתחייב לבצע את הפצת דברי דואר ולרבות חשבונות המים ו/או הביוב התקופתיים וצרופותיהם השונות, בהתאם להנחיות המזמין, ובאחת משלוש הדרכים הבאות:

33.1.13.1. הפצת דברי דואר על ידי חברה להפצת דואר כמותי בדיוור ישיר כתובות המשלוח של הצרכנים ו/או,

33.1.13.2. הפצתם באמצעות משלוח על ידי דואר ישראל כולל ביול ו/או הפצה לתאי דואר של דואר ישראל, בהתאם להוראות המזמין בכל נקודת זמן ו/או,

33.1.13.3. דיוורם באמצעות דואר רשום על ידי דואר ישראל, כולל ביול, עם אישור מסירה.

33.1.14. משלוח דברי דואר באמצעים אלקטרוניים לצרכני המזמין.

33.1.15. משלוח מכתבים פרטניים באופן מיד.

33.1.16. טיפול ועדכון דואר חוזר.

33.1.17. אחריות מלאה על כלל תהליכי הטיפול בפניות צרכני המזמין בעניין חריגי צריכה.

33.1.18. אחריות על תיאום ועדכון התקנת והחלפת מדי המים.

33.1.19. טיפול בחיוב וגביית אגרות שפכי תעשייה.

33.1.20. אספקת שירותי חיוב וגביית היטלים ודמי הקמה.

33.1.21. בנוסף, יהא נותן השירות אחראי על כלל מעגל הטיפול בחיבורי וניתוקי מגרשים אל רשתות המים העירוניות וכן לחיבורי וניתוקי מדי מים ולחיובם ועדכונם של כל אלה במחזור המזמין.

33.1.22. אחריות מלאה על כלל תהליכי הטיפול בפניות צרכני המזמין בעניין חריגי צריכה.

33.1.23. אחריות על תיאום ועדכון התקנת והחלפת מדי המים.

33.1.24. טיפול בחיוב וגביית אגרות שפכי תעשייה.

33.1.25. אספקת שירותי חיוב וגביית היטלים ודמי הקמה.

33.1.26. ביצוע כלל הפעולות הנדרשות לטיפול מלא בחריגי הקרי"מ

34. הקמה ותחזוקת בסיס החיוב ואספקת שירותי קהל ושירותי גבייה

נותן השירות מתחייב בזאת לספק את מכלול השירותים לצורך ביצוע כלל הפעולות, הפונקציות ותהליכי העבודה הנדרשים להפעלתה המלאה של מחלקת שירות הלקוחות, הגביה ואכיפת הגביה במקום שנקבע לכך אצל החברה, הכל כמפורט בכלל מסמכי המכרז, ולרבות:

34.1. הפעלת מחלקת שירות הלקוחות והגביה במקום שנקבע לכך המזמין. והפעלתה לצורך עמידה ביעדי השירות שנקבעו במכרז.

34.2. מחלקת שירות הלקוחות והגביה תפעל כנקודת שירות בלעדית לכלל השירותים המסופקים על ידי החברה לצרכניה (Single Point Of Contact) – לעניין זה: נציג השירות יקבל מהצרכנים פניות המיועדות גם אל עובדי התאגיד (פניות למנכ"ל, הנדסה, תפעול, דמי הקמה, וכיוצ"ב) וגם אל נציגי היחידות המקצועיות במחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות, יעבירם אל בעלי התפקידים הרלוונטיים מטעם התאגיד, יקבל את תשובתם תוך תיעוד, מעקב ובקרה על אופן המענה וזמני המענה וככל שניתן, יתווך חזרה את תשובות התאגיד אל הצרכנים תוך מזעור הטרטור של הצרכנים בין נציגי השירות ואנשי המקצוע השונים, בין שמטעם נותן השירות ובין שמטעם התאגיד. בנקודות אלה יבוצעו הן קבלת קהל פרונטאלית והן מענה טלפוני, לפי הצורך, בהתאם להנחיות המזמין.

34.3. ביצוע כלל הפעולות הנדרשות לצורך יצירת ועדכון בסיס נתוני השומה, הנכסים, הלקוחות, פרטי המים, מדי המים, מהויות השימוש, מספר הנפשות, סיווגי הצרכן וכל נתון אחר העומד בבסיס החיוב במערכת החיוב והגביה הממוחשבת של החברה;

34.4. טיפול בפניות פתוחות אשר תועברנה ממוקד הבירורים והתשלומים הטלפוני;

34.5. גביית הכספים המגיעים למזמין מצרכניו, טיפול בקליטת כלל אמצעי התשלום במחור"ג המזמין, לרבות טיפול יסודי ומלא בכלל חריגי הקליטה, הפקדתן היומית של הקופות בבנק ושל תקבולי האשראי בחברות האשראי, התאמתם היומית והחודשית של אמצעי התשלום אל מול הנהלת החשבונות של המזמין, לרבות טיפול בהמחאות חוזרות, וטיפול מלא וכולל בכלל הפונקציות והתהליכים הכרוכים באספקת כל אלה;

34.6. כל אלה יבוצעו בהתאם למומחיותו בתחום זה ותוך ביצוע כלל הפעולות הכרוכות בכך והעולות ממצב העניינים בשטח, מדרישות ומהוראות כל דין ומאופי הפעילות ולכל הפחות בהתאם ובכפוף למפורט בהוראות נספח א'.

35. אכיפת גבייה

35.1. נותן השירות מתחייב בזאת לספק את מכלול השירותים הנדרשים לצורך גביית חובות צרכני התאגיד בדרך של אכיפה מנהלית מכוח פקודת המסים (גביה), התקנות והאכרזות מכוחה ומכוח כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה - 2015, ובכפוף לכל עדכון שלהם ולכל הוראת דין שתבוא במקומם ובכפוף להוראות ולהנחיות הרשויות המוסמכות, הכל בהתאם למומחיותו בתחום זה ותוך ביצוע כלל הפעולות הכרוכות בכך והעולות ממצב העניינים בשטח, מדרישות כל דין ומאופי הפעילות ולכל הפחות בהתאם ובכפוף למפורט בהוראות נספח א' להסכם זה, וכן סיוע למזמין/או מי שימונה מטעמו בביצוע אכיפה משפטית כפי שיידרש ויוגדר על ידי

המנהל ובכפוף לאישורו בכתב וכמפורט בס"ק 35.6 עד 35.12 להלן. יובהר כי ככלל

תבוצע אכיפה משפטית על ידי גורמים שיופעלו ישירות על ידי המזמין.

35.2. מבלי לפגוע באמור **בנספח א'** להסכם זה ולמען הסר ספק יובהר כי הפעלת פעולות לאכיפת גביית חובות מהצרכנים תותנה באישור המנהל לביצוע הפעולות.

35.3. המנהל יהא רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, למנוע ו/או להגביל את השימוש / היקף השימוש בסוגי פעולה מסויים ו/או את סכומי המינימום לביצוע הפעולות השונות, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולמדיניות החברה ובכל היקף של פעולות עד כדי עצירתן המוחלטת והמלאה, ולנותן השירות לא תהיינה טענות או השגות בקשר לכך.

35.4. להסרת ספק מובהר ומודגש בזה כי נותן השירות ישא בכל ההוצאות ו/או העלויות הנובעות מביצוע פעולות אכיפת הגבייה על פי הסכם זה, הן בגין אכיפה מנהלית. נותן השירות יהא רשאי לחייב את החייבים בהוצאות ובעלויות הנ"ל, ככל שהדין מתיר זאת, ובהתאם להוצאות והעלויות שנגרמו לו בפועל אך בכל מקרה בסכומים שלא יעלו על המותר בחוק לרבות על התעריפים המנויים בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א – 2011 (להלן: "תקנות המסים (גבייה)"), **ובהתאם למנגנון שנקבע והוגדר בנספח א' להסכם זה ולמפורט במסמך 5** למסמכי המכרז – אופן תשלום התמורה.

35.5. על נותן השירות, במסגרת השירותים המסופקים על ידו, לגבות את כל הסכומים המגיעים לתאגיד במסגרת פעילותו, ולקבלתם בקופות התאגיד ובכלל זה דמי הקמה ואגרות שפכים חריגים וכן כל חיוב אחר שעל ביצועו ו/או גבייתו תורה החברה, בין אם הוא מקבל עמלת גביה בגין גבייתם ובין אם לאו.

35.6. כל סכום אשר יגבה בגין פסיקת בית משפט, או שיגבה באמצעות ההוצאה לפועל ייזקק תחילה לטובת הוצאות ושכ"ט עורכי הדין, אגרות בית המשפט וההוצאות שנפסקו לטובת החברה, ורק לאחר מכן לטובת החייבים השוטפים ויתרות החוב;

35.7. בכפוף לאמור בהסכם זה, יהיה נותן השירות רשאי להעביר את הטיפול בגביית חובות מחייבים, אשר לא נענו לדרישות ו/או מכתבי התראה ו/או פעולות עיקול מסויימות לטיפול משפטי בכפוף לאישור המנהל, ויעבירן לטיפול משפטי בהתאם להוראות המנהל ולמדיניות מי רהט לטיפול בחובות.

35.8. בהתאם להחלטת החברה בכל נקודת זמן שירותי הגביה המשפטיים יכללו למעט תביעות חוב גם פתיחה וניהול התיק נגד החייב בלשכת ההוצאה לפועל (לפי 81א לחוק ההוצאה לפועל, תשכ"ז-1967), לרבות הטלת עיקולים ושעבודים על נכסי החייב (בין מקרקעין ובין מיטלטלין), גביית שטרות, אי חידוש רישיון נהיגה, הוצאת צווי עיכוב יציאה מן הארץ, הזמנת חייב לחקירות יכולת, טיפול באיחוד תיקים, ניסוח, הכנת והגשת תביעות חוב לכונס הנכסים או למפרק של החייב, טיפול בהקטנת קרן החוב, ניהול המשא ומתן עם החייבים, הגעה להסדרי תשלום (בכפוף לאישור היועצים המשפטיים של התאגיד), והופעה וייצוג התאגיד בפני לשכת ההוצאה לפועל, ככל שהדבר יידרש.

35.9. עוה"ד ימונה על ידי המנהל (מטעם החברה), הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של החברה.

35.10. **מובהר לנותן השירות, כי הבחירה בין נקיטה בהליכי אכיפה מנהלית לבין נקיטה בהליכים משפטיים תינתן למנהל באופן בלבדי. כפועל יוצא מכך, רשאי יהיה המנהל להורות לנותן השירות לנקוט בהליכים מסוימים באופן מנהלי ובהליכים אחרים**

באמצעות גבייה משפטית – והכל על פי שיקול דעתו המוחלט של המנהל.

- 35.11. המעקב, הרישום, התיעוד והעדכון של כלל פעולות האכיפה המשפטית יבוצעו על ידי נותן השירות, על אף שזו אינה מבוצעת באמצעותו, לרבות עמידה בקשר עם מבצעי האכיפה המשפטית, המצאת כלל המסמכים, הנתונים ופלטאי המחשב הדרושים להם לצורך ביצוע העבודות, עדכון סכומי החיוב והגביה הנדרשים במחוי"ג המזמין, וכל פעולה נדרשת אחרת, הכל בהתאם להוראות והנחיות המנהל בכל נקודת זמן.
- 35.12. מבלי לפגוע באמור לעיל או בכל מקום אחר במסמכי המכרז יפעל נותן השירות גם לניהול ומעקב אחר האכיפה המשפטית של גביית החובות בחברה בהתאם למפורט, וכן, טיפול בצווי כינוס ופשיטות רגל, הכל כמפורט **בנספח א'** להסכם זה.

36. מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים

- 36.1. נותן השירות מתחייב בזאת לספק את מכלול השירותים הנדרשים לצורך מתן מענה טלפוני לצרכני החברה בכל נושאי הטיפול של החברה, הכל במסגרת איוש המוקד הטלפוני והקמת ואיוש המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים, הכל כמפורט **בנספח א'** להסכם זה ובכלל מסמכי המכרז. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יכללו שירותי המוקד הטלפוני גם את השירותים הבאים:

- 36.1.1. קליטת תשלומים באשראי במענה אנושי ובמענה קולי ממוחשב.
- 36.1.2. בירור חשבונות המים, נתוני הצריכה, מצבי חשבון, יתרות החוב ונושאים שונים ולרבות לעניין פעולות האכיפה הננקטות כנגד הצרכן באמצעות מענה אנושי.
- 36.1.3. טיפול בבקשות למשלוח ספחים לתשלום, קבלות ואישורי תשלום, משלוחם של אלה אל הצרכנים מהמוקד וסיוע במילוי טפסים שונים באמצעות נציג שירות טלפוני.
- 36.1.4. ביצוע פעולות שירות מלא כהנחיית הצרכן וליווי הטלפוני במילוי טפסים מקוונים וככל שיבוצע שימוש ביישומון לטלפון החכם על ידי מי רהט - בשימוש ביישומון, לרבות לעניין מסירת קריאת צרכן, ביצוע החלפת צרכנים, עדכון מספר הנפשות המוכר תוך שימוש בדואר האלקטרוני, הנחיה להשלמת מסמכים וחזרה טלפונית לסגירת המשימה על ידי נציג שירות טלפוני.
- 36.1.5. מענה לשאלות מידע כללי – שעות הפעילות, הגדרות והסברים כלליים אחידים לכלל צרכני המזמין או לחלק מהם בנושאים משתנים – באמצעות ניתוב קולי להודעות מוקלטות מראש - עד עשרה נושאים בהתאם להגדרות ולבקשות המזמין בכל נקודת זמן.
- 36.1.6. הפניית צרכנים מאתר המרשתת של המזמין ישירות לפעולת שיחוח מול נציג שירות במוקד הטלפוני ("צ'אט") מקוון באמצעות מערכת השיחוח ("מערכת הצ'אט") של המוקד.
- 36.1.7. המוקד הטלפוני ייתן מענה כולל ומקיף לצרכני המזמין בכלל נושאי הטיפול של התאגיד ובפרט, בנושאי תשלומים שוטפים, בירורי חיובים ותשלומים, בירורים באשר לבסיס החיובים, פרוצדורות להגשת ערר על חיובים, הצהרה על מספר הנפשות המוכר, בקשות לבירור חיוב חריג, בקשות להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, חיובי המים והביוב ודרך קביעתם, רישום צרכן בפנקסי התאגיד וכל נושא אחר הקשור לפעילותה של החברה, הכל בהתאם למומחיותו

בתחום זה ותוך ביצוע כלל הפעולות הכרוכות בכך והעולות ממצב העניינים בשטח, מדרישות כל דין ומאופי הפעילות ולכל הפחות בהתאם ובכפוף למפורט בהוראות **נספח א'**.

- 36.2. **שירותי הבירורים במענה אנושי** המוקד הטלפוני יסופקו בימים א' עד ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימי ו', בין השעות 08:00 עד 12:00 באמצעות נציגי השירות במוקד הטלפוני אשר עברו הכשרה מיוחדת.
- 36.3. **שירותי התשלום באמצעות אתר המרשתת ובאמצעות המענה הקולי הממוחשב** יפעלו במשך 24 שעות ביממה.
- 36.4. **התשלומים באמצעות המענה האנושי** יתבצעו בכל ימי העבודה בין השעות 08:00 ל-22:00, ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00 הן תשלומי ספחים והן תשלומים חלקיים.

סימן ה' – מסגרת ותנאי ההתקשרות

37. היעדר קיום יחסי עובד מעביד

- 37.1. הצדדים מסכימים ומצהירים בזאת כי היחסים ביניהם הינם יחסים של קבלן עצמאי ומזמין שירות וכי לא מתקיימים ולא יתקיימו ביניהם או בין החברה למי מעובדיו של נותן השירות בכל תקופת ההסכם ו/או עם סיומו יחסי עובד-מעביד, על כל הכרוך והנובע מכך.
- 37.2. נותן השירות מסכים ומצהיר כי ידוע לו כי בהתחשב במעמדו כקבלן עצמאי נותן שירותים, התמורה שיקבל מהחברה בעבור שירותיו תהא בהתאם לאמור בפרק התמורה שלהלן, וכי החברה לא תהא חייבת לו כל תשלום נוסף, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תשלומים לעובדיו ו/או לקבלני משנה מטעמו ו/או לשלוחיו או לכל מי מטעמו ולרבות שכר עבודה, זכויות סוציאליות, תשלומים וניכויים לביטוח לאומי ולמס הכנסה, הוצאות נסיעה לעבודה, תשלום דמי כלכלה, וכל תשלום אחר.
- 37.3. נותן השירות מתחייב בזאת כי הוא ועובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו לא יטען ולא יעלה טענות בפורום ובמועד כלשהו שיהא בהן כדי לפגוע במעמדו כקבלן עצמאי כלפי החברה ובהעדר יחסי עובד - מעביד בינו לבין החברה.
- 37.4. נותן השירות מצהיר ומסכים בזאת כי העלאת טענה כלשהי על ידו או על ידי באי כוחו ו/או מי מטעמו כי נתקיימו בינו לבין החברה יחסי עובד - מעביד, תחשב, בין היתר, כחוסר תום לב מצידם ו/או כהטעיית החברה ו/או כהפרה יסודית של הסכם זה.
- 37.5. נותן השירות מתחייב כי אם למרות המוסכם כאמור, ייקבע בעתיד על ידי ערכאה מוסמכת, כי בתקופת ההסכם זה התקיימו בין הצדדים ו/או מי מטעמו של נותן השירות, לרבות עובדיו ושלוחיו, יחסי עובד - מעביד, מתחייב נותן השירות לשפות ולפצות את החברה, לפי דרישה ראשונה, בגין כל סכום שתידרש החברה לשלם לידי נותן השירות ו/או למועסקיו, ככל שייקבע כי קיימים ביניהם יחסי עובד-מעביד.

38. שריון העובדים ובלעדיות הקצאתם לחברה

- 38.1. נותן השירות מתחייב בזאת כי העובדים הקבועים המוקצים לצורך אספקת השירותים לחברה, ובכללם העובדים המפורטים בסעיף 32.1 לעיל, יקדישו את מלוא

38.2. מבלי לפגוע בכל דרישה מדרישות הסכם זה, מכרז זה והמסמכים והנספחים המצורפים אליהם, לא יורשו העובדים הקבועים לספק שירותים ו/או תמיכה ו/או סיוע ו/או כל שירות אחר עבור לקוחות אחרים של נותן השירות אשר אינם החברה ללא קבלת אישור המזמין לכך, מראש ובכתב. **הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**

39. העסקת קבלני משנה

- 39.1. נותן השירות לא יעסיק קבלני משנה לצורך ביצוע העבודות נשואות הסכם זה, כולן או חלקן, למעט אם קיבל את אישור המנהל לכך, בכתב ומראש.
- 39.2. אישר המנהל את העסקתם של קבלני משנה, יהא המנהל רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, וללא כל צורך בהנמקת הדרישה, לדרוש את הפסקת עבודתם לאלתר ו/או את החלפתם לאלתר. **הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**
- 39.3. אישר המנהל העסקתו של קבלן משנה, יחולו עליו כל התנאים והדרישות אשר חלים על נותן השירות ו/או על עובדיו, כפי שפורט לעיל ולהלן, ובכל מקרה לא יהיה בהעסקתו כדי לגרוע מחובות נותן השירות כלפי החברה על פי הסכם זה ומכרז זה.

40. היקף השירותים

יודגש ויובהר בזאת כי החברה אינה מתחייבת כלפי נותן השירות באשר להיקפי העבודה ותכולת העבודה וכי לנותן השירות לא תהא כל טענה, דרישה, השגה או תביעה במקרה של צמצום או הרחבה של היקף השירותים נשואי הסכם זה ומכרז זה.

41. תקופת ההסכם והפסקת ההתקשרות

- 41.1. תקופת ההתקשרות בהתאם להסכם זה על כל נספחיו הינה ל – 12 חודשים מיום חתימת החברה על ההסכם.
- 41.2. על אף האמור בסעיף 41.1 לעיל, יהא המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף למסירת הודעה בכתב מראש למציע, עד 30 ימים לפני תום תקופת ההסכם / ההארכה להסכם, להאריך את תקופת ההסכם במס' תקופות בנות 12 חודשים ו/או חלק מהם ובלבד שסך תקופת הארכה לא תעלה על 48 חודשים נוספים.
- 41.3. במהלך תקופת / תקופות ההארכה יחולו על הצדדים כל תנאי המכרז וההסכם, למעט השינויים המחויבים על פי כל דין. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתנות את תקופת ההארכה בתוספת תנאים, מעבר לתנאי המכרז, ולרבות בקבלת הסכמת נותן השירות להפחתת סכום התמורה המשולמת לו בגין אספקת השירותים, ולרבות תוספת תנאים ספציפיים למפרטים הטכניים הנספחים אל הסכם זה.
- 41.4. חצי השנה הראשונה מיום חתימת הצדדים על ההסכם תוגדר כתקופת ניסיון. בתוך תקופת הניסיון תהא החברה רשאית, בכל עת ובכפוף להודעה אשר תימסר בכתב לנותן השירות 30 ימים מראש, להודיע לנותן השירות על סיום ההתקשרות אם מצאה החברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, כי נותן השירות אינו עומד בהתחייבויותיו בהתאם לדרישות מכרז זה ו/או ההסכם על כל נספחיו.
- 41.5. מבלי לפגוע באמור לעיל, תהא החברה רשאית לסיים את ההתקשרות עם נותן

השירות, לאלתר וללא תנאי, ובהתאם לשיקול דעתה המוחלט והבלעדי, אם פחת "אחוז הגביה השוטף", (כהגדרתו בס"ק 14.5.1 **במסמך 4** ובשיטת החישוב כאמור בסעיפים 14 ו- 15 **במסמך 4**), על פחות מ-55% בתום שנה כלשהי או אם לא עמד נותן השירות מעמידה ביעדי המוקד הטלפוני במשך חודשיים ברצף, ו/או אם נמנע מקיום הדרישות לעניין הדפסת והפקת חשבונות המים.

41.6. מבלי לפגוע באמור לעיל, תהא החברה רשאית לסיים את ההתקשרות עם נותן השירות, במקרה של מיזוגה של החברה לחברה אזורית, כאמור בכללי תאגידי מים וביוט (חברות אזוריות), תשע"ד – 2013, ובכפוף לכל שינוי בו ולהנחיות הרשויות המוסמכות, וזאת בהודעה מראש לנותן השירות של עד 180 ימים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

41.7. הצדדים מצהירים כי ידועה ומוכרת להם פסיקת בית הדין הגבוה לצדק במסגרת בג"צ 4113/13 של לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים נגד שר הפנים ואחרים, והרקע לפסיקה זו, ונותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו ש:

41.7.1. ככל שיוחלט, בפסיקה, בחוק, בפרשנות, או בהנחיית הרשויות המוסמכות במדינת ישראל כי התאגיד נופל לגדר הקבוע בפסיקה כאמור, וככל שבעתיד לא תאושר ארכה נוספת להעברת חוק, ו/או ככל שייחקק חוק אשר אינו מאפשר את המשך אספקת השירותים מכוח מכרז זה, ו/או ככל שייחקק חוק המשנה את אופי העבודה מכוח מכרז זה באופן מהותי, תסתיים עבודת נותן השירות מיד עם גמר היערכות התאגיד לעמידה בהוראות הדין ולנותן השירות לא תהא כל טענה או השגה בקשר לכך, וכן לא יהא זכאי לכל תמורה מעבר לתשלום, בהתאם לתנאי המכרז, עבור השירותים אותם סיפק עד למועד חדילת אספקת השירותים.

41.7.2. על אף האמור לעיל, השתנו תנאי ודרישות אספקת השירותים באופן מהותי, בעקבות שינוי בהוראות הדין התקפות, בין היתר כמפורט בסעיף קטן 41.7.1 לעיל, יהיו החברה ונותן השירות רשאים לנהל מו"מ על שינוי בתנאי ההסכם והתמורה. פנתה החברה אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות להיענות לפניית המזמין, תשתנה הפעילות בהתאם. בחר נותן השירות שלא להיענות לפניית המזמין רשאית החברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להביא התקשרות זו אל סופה בתוך 90 ימים מיום פנייתה אל נותן השירות כאמור, או במועד מאוחר יותר לפי שיקול דעתה הבלעדי, ככל שזה יידרש לה לצורך היערכות.

41.8. בנוסף, רשאית החברה לסיים התקשרות זו, כולה או חלקה, בהתראה מראש של שלושה חודשים עם טיב, איכות ורמת השירותים המסופקים לה פחת ביחס לשירותים שסופקו עד למועד תחילת מכרז זה על ידי עיריית רהט, ועניין זה בא לידי ביטוי ברעש ציבורי, בכתבות ורשתות החברתיות, בתלונות צרכנים ואנשי ציבור או בכל דרך אחרת ונלווה בהפרות, מלאות או חלקיות, של הוראות המכרז לכל דבר ועניין.

41.9. בנוסף לאמור לעיל רשאית החברה לסיים התקשרות זו, כולה או חלקה, בהתראה מראש ובכתב בת שלושה חודשים, ללא הנמקה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

41.10. הודיעה החברה לנותן השירות על סיום ההתקשרות כולה או חלקה כאמור בס"ק 41.4 עד 41.9 לעיל, ידאג נותן השירות:

41.10.1. להעברה מסודרת של כל החומר, המסמכים, המידע והקבצים וכן כל נתון או פריט מידע אחר הנדרש לצורך המשך רציף ותקין של אספקת השירותים למזמין, לידי המזמין או לידי צד ג' אחר, כפי שיוורה לו המזמין.

41.10.2. להעברה מסודרת ומלאה של כל הליך גביה מנהלית ו/או משפטית בה החל במסגרת השירותים למזמין, וכן של כל הזכויות להמשיך בהליכי גביה אלו, לידי המזמין או לידי צד ג' אחר, כפי שיוורה לו המזמין.

41.10.3. לחפיפה מלאה של עובדי המזמין ו/או עובדי צד ג' בכל הליך, סדר פעולות ושגרות מתן השירות בסניפים השונים ושל כלל המשימות הפתוחות והמתמשכות בתקופת המעבר שבין סיום עבודת נותן השירות ותחילת עבודת המזמין / צד ג' אחר (להלן: "**תקופת החפיפה**").

41.10.4. תקופת החפיפה תארך 60 ימים לכל הפחות, או פרק זמן קצר יותר, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולהנחיותיו המפורטות של המזמין ולרבות לעניין חפיפה פרטנית והעברת כל הידע והמידע באשר לשגרות התפעוליות, שיטות העבודה, מקום ואופן תיוק ושמירת המסמכים וכל נושא אחר שהורה עליו המזמין בין כל בעלי התפקידים בכל רמות העבודה והניהול.

41.10.5. בנוסף לאמור לעיל יסיים נותן השירות כל פעולה תקופתית אשר אי ביצועה בסמוך אל מועד עזיבתו יהיה בה בכדי לפגוע ו/או לשבש את רציפות אספקת השירותים ובכלל זה גם את הפקת חשבון המים התקופתי לתקופה הבאה במידה ומועד ההפקה חל 30 ימים או פחות ממועד סיום אספקת השירותים מצדו על פי הודעת החברה.

41.10.6. נותן השירות, בעצם חתימתו על הסכם זה, מצהיר כי הוא רואה בסעיף זה חלק בלתי נפרד מההסכם וכי במידה ולא יפעל כאמור לעיל, ויעכב או יתלה או ימנע מלהעביר את הנתונים והמידע כאמור, כולם או חלקם, ו/או מביצוע החפיפה ו/או מסיום ביצועי פעולות תקופתיות המשפיעות על רציפות אספקת השירותים כאמור בס"ק 41.10.5 לעיל, באופן מלא ולשביעות רצון החברה, תהא החברה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לחלט באופן מיידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לה בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

41.11. רואים את נותן השירות כמי שבעצם חתימתו על ההסכם רואה בתמורה שנקבעה בהסכם ההתקשרות בין הצדדים את התמורה המלאה והסופית בגין מתן השירותים, לרבות בגין תקופות ההארכה הנקובות בס"ק 41.2 ו- 41.3 לעיל, וכמי שהצהיר כי הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף וכן, לא תהיינה לו כל תביעה, השגה או דרישה נוספת בגין הארכת תקופות ההסכם, מעבר לתמורה הנקובה בהסכם, גם אם בחר המזמין שלא להאריך את תקופת ההסכם מעבר לתקופה הנקובה בסעיף 41.2 לעיל, או אם יביא המזמין את ההתקשרות, כולה או חלקה, לסיומה על פי ההוראות דלעיל.

41.12. סירב נותן השירות לדרישת החברה לחתום על תקופה מתקופות ההארכה הנקובות בסעיף 41.2 לעיל, תהא החברה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לחלט באופן מיידי את ערבות הביצוע וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת ו/או סעד ו/או תרופה המגיעים לו בגין הימנעותו של נותן השירות לעמוד בהתחייבויותיו.

41.13. רואים את נותן השירות כמי שבעצם חתימתו על ההסכם ווידא בעצמו ואימת את תקינות הנתונים והמידע אשר נמסרו על ידי החברה וכמי שחתם על ההסכם לאחר שברר את כל הדורש ברור וקיבל הבהרות מספקות כבסיס לאומדן היקף הפעילות הצפוי והעלויות הכרוכות בכך, במסגרת הצעתו למכרז.

42. עבודה בעיתות חירום

42.1. השירותים והעבודות נשואי הסכם זה, מכרז זה, והמסמכים והנספחים המצורפים אליהם ימשכו גם בעיתות חירום (אסון טבע, מלחמה, תקופות מתיחות ביטחונית, פיגועים, התראות לפיגועים, התקפות ארטילריה, עיתות משבר וחוסר שקט חברתי, הפגנות והתפרעויות על רקע חברתי – כלכלי, מגפות כדוגמת מגפת הקורונה, מלחמה כחברות ברזל וכיוצא בזה), הכל בכפוף להנחיות הרשויות המוסמכות.

42.2. נותן השירות יערך לאספקת כל השירותים נשואי המכרז וההסכם בעיתות חירום ומשבר, כאמור בסעיף 42.1 לעיל כך שבכל עת יוכל לעמוד בדרישות המכרז וההסכם, במלואן.

42.3. על אף האמור בסעיפים 42.1 ו- 42.2 לעיל, רשאי המנהל, אך לא חייב, לשקול, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא כל זכות ערעור מטעם נותן השירות, להפחית את מצבת עובדי נותן השירות הקבועים ו/או לצמצם את היקף אספקת השירותים הכרוכים בנוכחות פיסית של עובדי השירות באזורי המשבר (להלן: "**הקלה בדרישות בעיתות משבר**"), ובלבד שנותן השירות יתחייב, כנגד ההקלה בדרישות בעיתות המשבר לתגבר את מצבת העובדים הנותנים שירות עבור התאגיד ממוקדים מרוחקים, ולרבות תמיכת מטה נותן השירות, משרדי הנהלת נותן השירות ומוקד התשלומים והבריורים הטלפוני.

42.4. על אף האמור בסעיפים 42.1 עד 42.3 לעיל יובהר כי המנהל, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא כל זכות ערעור מצד נותן השירות, יהא רשאי לדרוש מעובדי נותן השירות לבצע עבודות **בתחומי החירום השונים**, מעבר לשעות העבודה הנקובות בהסכם ובשעות לא שגרתיות, בכל מקום בתחום המזמין ולרבות, אך לא רק בחדרי המצב ברשויות החברות בתאגיד.

42.5. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז וההסכם:

42.5.1. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו כי מי רהט הוגדר כ"מפעל חיוני / קיומי" לפי חוק שרות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז 1967.

42.5.2. בהתאם לכך מתחייב נותן השירות כי עובדי נותן השירות ירותקו תחת מי רהט בע"מ במשרד הכלכלה כמשמעות הריתוק חוק שרות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז 1967. ויבצעו כל עבודה נדרשת בהתאם להנחיות המנהל.

42.6. למען הסר ספק יובהר כי כל הקלה בדרישות בעיתות משבר תבוצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל, וללא כל זכות ערעור מצד נותן השירות.

43. התמורה ואופן תשלום התמורה

43.1. התמורה לה יהיה זכאי נותן השירות בעבור אספקת השירותים תחושב ותשולם בהתאם לאמור **במסמך 5** למסמכי המכרז – אופן תשלום התמורה.

43.2. התמורה כאמור תהיה סופית ותגלם בתוכה את התמורה הכוללת עבור כל השירותים אותם יספק נותן השירות במסגרת הסכם זה.

43.3. מוצהר בזה כי פרט למקרים בהם נאמר במפורש כי החברה תשא בהוצאה כלשהי, תחול ההוצאה האמורה על נותן השירות בין אם הדבר נקבע בהסכם במפורש ובין אם לאו.

43.4. מובהר ומוסכם כי, תנודות במדדים מכל סוג שהוא, בריבית, במסים, דמי הקמה ואגרות, קיימים או חדשים שיוטלו על ידי גורם כלשהו, בתשלומים, בשערי מטבעות, במחירי הדלק, בעלויות שכר, תקורות, שינוי במחירי סחורות, וכל שינוי אחר כיו"ב

ו/או מחירי חומרים וציוד אשר על נותן השירות לספק ע"פ ההסכם, בין הידועים במועד חתימת ההסכם ובין כאלו שיוטלו בעתיד, לא ישנו את גובה התמורה כאמור בסעיפים 43.1 עד 43.3 לעיל.

43.5. על אף האמור לעיל, מצא המנהל, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כי דיווח כלשהו מדיווחי נותן השירות היה לא אמין ו/או שגוי ו/או חלקי באופן אשר יש בו בכדי להטעות ראשי המנהל, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה, לרבות ביטולו לאלתר של ההסכם, לקזז את התשלום עבור השירותים בהם מדובר מתשלומי נותן השירות בתקופות עוקבות.

43.6. על אף האמור לעיל, מצא המנהל, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כי נותן השירות נמנע מלבצע דרישה כלשהי מדרישות ההסכם, ולרבות אך לא רק, לעניין הביטוחים הנדרשים, בדיקות השטח, קריאות חוזרות, הודעות ומכתבי תשובה לצרכנים בתוך המועדים שנקבעו לכך בהוראות המכרז, העמדת והתקנת ציוד, עיצוב, הדפסת והפצת חשבונות המים, עיצוב, הדפסת והפצת מסמכים ודברי דואר אחרים, פעולות לאכיפת הגביה, פעולות לעידוד החתימה על הוראות הקבע ולעידוד טלפוני של הגביה, הן על ידי המוקד הטלפוני והן על ידי עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות וכן כל פעולה אחרת אשר נדרש לה נותן השירות במסגרת דרישות מכרז זה, ראשי המזמין לבצע פעולות אלה בעצמו, חלף הפעולות שנמנע מהן נותן השירות, ולקזז את עלות ביצוען מהתמורה המגיעה לנותן השירות בתוספת 10% תקורה.

44. איסור הסבת זכויות

44.1. נותן השירות אינו ראוי להסב ו/או לשעבד ו/או להמחות ו/או להעביר את ההסכם, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד ו/או להמחות ו/או להעביר את זכויותיו וחובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, אלא באישור מראש ובכתב מאת החברה.

44.2. העברת 25% מהשליטה בנותן השירות, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור בסעיף 44.1 לעיל.

44.3. נותן השירות אינו ראוי למסור לאחר את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע שירותי הגביה אלא בהסכמת החברה מראש ובכתב. יש לציין כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע שירותי הגביה לאחר.

44.4. מסר נותן השירות לאחר את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, לא יהיה בכך כדי לגרוע מהתחייבויותיו כלפי החברה ונותן השירות יותר האחראי כלפי החברה לכל התחייבויותיו בנוסף לגורם האחר.

45. אחריות

45.1. נותן השירות יהיה לבדו אחראי כלפי החברה לכל נזק גוף ו/או נזק רכוש ו/או אובדן ו/או הפסד העלולים להיגרם לחברה ו/או לעובדיה ו/או למי מטעמם ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או לעובדי נותן השירות ו/או לקבלני משנה מטעמו ו/או לעובדיהם ו/או למי מטעמם, כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של נותן השירות ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו.

45.2. נותן השירות יהיה לבדו אחראי כלפי החברה לכל אבדן, נזק או קלקול לציוד מכל סוג ותאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לצורך העבודות נשוא ההסכם (להלן: "הנזקים").

45.3. נותן השירות פוטר בזאת את החברה ואת הפועלים מטעמה מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייב לשפות ו/או לפצות, אותם ו/או את הפועלים מטעמה, תוך 7 ימים מיום קבלת הדרישה, בגין כל סכום שמי מהם יחויב לשלם עקב נזקים כאמור, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד. החברה תודיע לנותן השירות על כל תביעה שתוגש נגדה כאמור מעלה ותאפשר לו להתגונן מפניה על חשבונו.

45.4. החברה רשאית לקזז מן התשלומים אשר נותן השירות זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהחברה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריות נותן השירות כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו לחברה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריות נותן השירות כאמור לעיל.

45.5. הפרת סעיף 45 על כל תנאיו תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.

46. ביטוח

46.1. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירותים עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין, מתחייב נותן השירותים לבצע על חשבונו את הביטוחים הבאים, עפ"י המפורט בנספח אישור עריכת הביטוח המצ"ב **כנספת ב'**, ולקיימם בתוקף, באופן רציף, כל עוד ההסכם וכל הארכה שלו תקפים:

46.2. ביטוח רכוש "אש מורחב" מורחב ל"כל הסיכונים" במלוא ערך כינון לציוד, מתקנים תכולה, מלאי, שיפורים ושינויים בנכס המשמשים לנשוא הביטוח, לרבות הרכוש הנתפס ו/או המוחזק ו/או מאוחסן ו/או מובל ע"י נותן השירותים מפני הסיכונים המקובלים בביטוח "אש מורחב", ומבלי לגרוע מכלליות האמור לרבות אש, התפוצצות, רעידת אדמה, סערה וסופה, שיטפון, נזקי נוזלים והתבקעות צינורות, פגיעה ע"י כלי טיס, פגיעה תאונתית, פרעות, שביתות ונזק בזדון, נזקי פריצה וגניבה.

46.3. ביטוח אובדן תוצאתי (שכר דירה ואובדן הכנסות) – עקב נזקים כתוצאה מהסיכונים המפורטים בסעיף 46.2 (למעט גניבה, פריצה).

נותן השירותים רשאי שלא לערוך ביטוח אובדן תוצאתי ובלבד שיחול סעיף 46.21.

46.4. ביטוח כל הסיכונים כספים ע"ס של 500,000 ₪ לפחות, על בסיס "נזק ראשון", לרבות מזומנים, המחאות וכספים בהעברה. הכיסוי יהא בנוסח ובתנאים שאינם פחותים מתנאי הפוליסה הידועה בשם "ביט", העדכנית ליום תחילת הביטוח. בפוליסה זו יקבע המזמין כמוטב בלעדי, בגין פעילות נותן השירותים עבור המזמין.

46.5. ביטוח נאמנות בגבול אחריות של 1,000,000 ₪ לפחות. הכיסוי יהא בנוסח ובתנאים שאינם פחותים מתנאי הפוליסה הידועה בשם "ביט", העדכנית ליום תחילת הביטוח. בפוליסה זו יקבע המזמין כמוטב בלעדי, בגין פעילות נותן השירותים עבור המזמין.

התאריך הרטרואקטיבי של הפוליסה יהא מוקדם ממועד תחילת מתן השירותים של הספק למזמין. הפוליסה כוללת תקופת דיווח מוארכת בת 6 חודשים.

נותן השירותים מתחייב להמשיך ולחדש פוליסה זו גם בסיום ההתקשרות בין הצדדים, באופן רציף, וכל עוד יש לו אחריות עפ"י כל דין.

עמוד 143 מתוך 246

46.6. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבול אחריות של לפחות : 2,000,000 ₪ לארוע ו- 2,000,000 ₪ סה"כ לתקופה. הכיסוי יהא בנוסח ובתנאים שאינם פחותים מתנאי הפוליסה הידועה בשם "ביט", העדכנית ליום תחילת הביטוח.

הביטוח מורחב לשפות את המזמין בקשר עם מעשי ו/או מחדלי נותן השירות ו/או מי מטעמו.

הפוליסה תכלול את ההרחבות כדלקמן :

חבות המבוטח בגין קבלני משנה ועובדיהם.

ביטול חריג תביעת שיבוב של ביטוח לאומי.

נזק לרכוש המזמין יהיה צד ג' כהגדרתו בפוליסה.

לפוליסה יוסף סעיף אחריות צולבת משולבת.

הביטוח כולל כיסוי לנזקים הנגרמים למטלטלין ולכל רכוש אחר של צד ג' בעת הוצאתם ושמירתם.

46.7. ביטוח אחריות מעבידים, בגבולות אחריות של לפחות : 20,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח. הכיסוי יהא בנוסח ובתנאים שאינם פחותים מתנאי הפוליסה הידועה בשם "ביט", העדכנית ליום תחילת הביטוח. [מובן שעל נותן השירותים לשלם למוסד לביטוח לאומי את כל התשלומים המגיעים כחוק, עבור העובדים].

לפוליסה יוסף סעיף אחריות צולבת משולבת.

הביטוח מורחב לכלול את המזמין היה ותוטל עליו אחריות כמעביד לעובדי נותני השירותים.

46.8. ביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות של לפחות : 2,000,000 ₪ לארוע ו- 2,000,000 ₪ סה"כ לתקופה תוך ביטול הסייגים והוספת הרחבות הבאים :

סייג הוצאת דיבה או שם רע או פגיעה בפרטיות.

סייג אובדן מסמכים .

סייג אובדן השימוש ו/או עיכוב כתוצאה ממקרה ביטוח.

אי יושר עובדים

פגיעה בפרטיות.

הוצאות משפט פלילי.

הפוליסה תכלול "תקופת גילוי" של לפחות 6 חודשים.

נותן השירותים מתחייב להמשיך ולחדש פוליסה זו, באופן רציף, גם בסיום ההתקשרות בין הצדדים כול עוד יש לו אחריות עפ"י כל דין.

התאריך הרטרואקטיבי של הפוליסה יהא מוקדם ממועד תחילת מתן השירותים של נותן השירותים למזמין.

לפוליסה יוסף סעיף אחריות צולבת משולבת.

46.9. ביטוח סייבר :

ביטוח סיכוני סייבר בגבול אחריות שלא יפחת מסך של 1,000,000 \$ לכל אירוע ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית, הכולל את הפרקים הבאים :

ביטוח סייבר צד ראשון (Cyber Side A) הכולל כיסוי לניהול אירוע סייבר, וכן הוצאות שנגרמו לנותן השירותים ו/או למזמין כתוצאה מאירוע הסייבר, לרבות הוצאות שחזור נתונים, הוצאות דיווח, הוצאות משפטיות. הביטוח כולל כיסוי בגין סיכוני סחיטת סייבר. המוטב לצורך קבלת תגמולי ביטוח בגין אירוע בו נגרם נזק לנתונים כלשהם הרלבנטיים לשירותים בקשר עם ההסכם שבין נותן השירותים למזמין, תהיה המזמין.

ביטוח חבות סייבר כלפי צד שלישי המכסה את חבות נותן השירותים ו/או בגין מי מטעמו ע"פ דין כלפי כל אדם ו/או גוף, לרבות המזמין, ומבלי לגרוע מכלליות האמור עקב הפרת סודיות, פגיעה בפרטיות, כשל אבטחת מידע וכשל מערכות כתוצאה מפעולות תחזוקה ו/או שדרוג מערכות. הביטוח כאמור מורחב לכלול את המזמין כמבוטחים נוספים בקשר לאובדן או נזק מכוסה על פי פוליסה זאת, בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

הביטוח על כל פרקיו אינו כולל חריג בדבר נזקים שנגרמו בשל מעשה ו/או מחדל ו/או זדון של עובדי נותן השירותים.

לצורך אישור זה, מערכות המחשב של נותן השירותים ו/או המזמינה כוללות גם כל מחשב ו/או מכשיר אלקטרוני, נייד ו/או ניד, לרבות מכשירי טלפון ו/או מחשבים אשר בבעלות ו/או בשימוש נותן השירותים ו/או המזמינה ו/או עובדיהם אשר מחוברים לרשת המחשבים של נותן השירותים ו/או המזמין ו/או אשר מאפשרים גישה למידע ו/או נתונים השמורים במערכות נותן השירותים ו/או המזמין ו/או כל שירות ענן בשימוש נותן השירותים ו/או המזמין.

תאריך רטרואקטיבי- שאינו מאוחר ממועד תחילת מתן השירותים.

הביטוח כולל תקופת גילוי של 6 חודשים, שתחול במידה ולא נרכשה על ידי נותן השירותים פוליסה אחרת המכסה אותה חבות.

46.10. במעמד חתימת ההסכם ובכל מקרה טרם וכתנאי לתחילת ביצוע החוזה, נותן השירותים ימציא למזמין אישור מחברת הביטוח עפ"י נוסח בנספח ב'.

46.11. נותן השירותים ימציא למזמין אישור חדש, לפני תום תוקפו של כל אישור, כל עוד ההסכם או כל הארכה שלו מחייבים זאת.

46.12. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע עבודתו והמזמין יהיה זכאי למנוע ממנו להתחיל בביצוע ההסכם כל עוד האישור האמור לא הומצא לו לפני מועד תחילת ביצוע העבודה.

46.13. אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד, כאמור לעיל, לא תפגע בהתחייבויות נותן השירותים על-פי הסכם זה, לרבות בכל הנוגע לתשלום פיצויים בגין אי עמידה בתנאי ההסכם.

46.14. כל ביטוחי נותן השירותים יכללו תנאי מפורש לפיו הנם ראשוניים וקודמים לכל ביטוח אחר שנערך על ידי המזמין וכי המבוטח מוותר על זכותו לשיתוף ביטוחי המזמין בשיפוי ו/או בפיצוי בגין נזקים המכוסים על פי ביטוחי נותן השירותים. כן יכללו ביטוחי נותן השירותים תנאי מפורש לפיו ביטול הביטוח או צמצום הכיסוי על פיו מותנה בהודעה בכתב למזמין לפחות 60 יום מראש.

46.15. הביטוחים הנזכרים לעיל הינם דרישות מינימום בלבד ונותן השירותים רשאי לבצע ביטוחים נוספים כראות עיניו, על מנת לכסות את מלוא אחריותו.

46.16. נותן השירותים ישא לבדו בכל סכומי הפרמיות וההשתתפות העצמית בכל הביטוחים הנערכים על ידו.

46.17. נותן השירותים מתחייב למלא בקפדנות את כל דרישות והתנאות הפוליסה וכן בקרות מקרה ביטוח להודיע על כך מיידית למזמין ולפעול למימושן של הפוליסות, בתיאום עם המזמין.

46.18. לא ביצע הספק נותן השירותים את הביטוחים המפורטים לעיל, או חלק מהם יהא המזמין רשאי, אך לא חייב, לבצע את הביטוחים במקומו, ולשלם למבטח את הפרמיות המגיעות לו בגין הביטוחים כאמור. נותן השירותים מתחייב בזאת להחזיר למזמין כל סכום ששולם עבור עריכת הביטוחים כאמור לעיל וכל הוצאה נלווית, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית, והמזמין רשאי, מבלי לגרוע מזכויותיו, לסעדים אחרים על פי כל דין, לנכות ולקזז כספים אלו וכל הוצאות שייגרמו לו בקשר עם כך, מכל תשלום שיגיע ממנו למזמין בכל זמן שהוא.

46.19. אין בעריכת הביטוחים כאמור ו/או בהמצאת האישור ו/או בדרישתו ו/או באי דרישתו ו/או בבדיקתו על ידי המזמין ו/או באי בדיקתו כדי לגרוע מאחריותו של נותן השירותים על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין ו/או להטיל על המזמין ו/או על מי מטעמו אחריות מעבר לאמור בהסכם זה ו/או בקשר עם עריכת הביטוחים על פיו. מוצהר ומוסכם כי נותן השירותים יהא מנוע מלהעלות כלפי המזמין/או כלפי מי מטעמו כל טענה או דרישה לגבי מהות הביטוחים הנדרשים והיקפם. למען הסר ספק, מוסכם כי גבולות האחריות המפורטים באישור, הנם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על נותן השירותים ועליו לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם.

46.20. נותן השירותים רשאי לערוך על פי שיקול דעתו כל ביטוח נוסף בקשר עם עריכת ההסכם ובתנאי שכל ביטוח רכוש ו/או נוסף אשר יערוך יכלול ויתור על תחלוף כלפי המזמין וכל הפועלים מטעמו ו/או המועסקים על ידו, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון (וכל ביטוח אחריות יורחב לכסות את אחריות המזמין למעשיו ו/או מחדליו של נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו, בכפוף לסעיף "אחריות צולבת").

46.21. נותן השירותים פוטר את המזמין מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק שיגרם לכל רכוש המשמש במתן השירותים לרבות נזק תוצאתי, על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, ונותן השירותים ישפה את המזמין בגין כל תביעה ו/או דרישה כנגד המזמין בקשר עם אבדן ו/או נזק כאמור, לרבות בגין הוצאות. הפטור האמור לא יחול לטובת בן אדם שגרם לנזק בזדון

הפרת סעיף 46 על כל תנאיו תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.

47. ערבות ביצוע

47.1. נותן השירותים יפקיד בידי החברה, ביחד ובצמוד אל הסכם זה, ערבות בנקאית בתוקף מיום החתימה על ההסכם ועד לתשעים ימים לאחר מועד תום תקופת ההסכם.

47.2. ערבות זו תעמוד כערבות לביצוע ולקיום כל התחייבויותיו של נותן השירותים בהתאם להסכם זה (להלן "ערבות הביצוע").

47.3. סכום ערבות הביצוע יעמוד על 200,000 ₪ (מאתיים אלף ₪) והערבות תנוסח בהתאם לנוסח המצורף אל מסמכי המכרז כ"טופס 3".

47.4. סכום ערבות הביצוע כאמור יהא צמוד אל מדד המחירים לצרכן הכולל פירות וירקות, כפי שהוא מפורסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, וזאת על בסיס המדד האחרון הידוע ביום הגשת ההצעות למכרז.

47.5. המנהל יהא רשאי לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וללא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק יצוין כי אין במימוש ערבות זו, באופן מלא או חלקי, בכדי למנוע מהחברה כל סעד, תרופה או פיצוי נוסף, המגיעים לה על פי דין, בגין נזקים שיגרמו לה על ידי נותן השירות.

47.6. הוארכה תקופת הסכם זה, הוגדל היקף ההתקשרות, החברה תהא רשאית לדרוש מנותן השירות לעדכן את גובה הערבות הביצוע ו/או להאריך את תקופה, לפי העניין ולפי שיקול דעתו הבלעדי. קיבל נותן השירות דרישה כאמור, ימסור לידי החברה תוספת לערבות ו/או ערבות חדשה, בהתאם לערבות המעודכנת ולפי דרישת החברה. לא נמסרה התוספת לערבות ו/או הערבות החדשה, לפי העניין, על ידי נותן השירות, החברה תהא רשאית לחלט את ערבות הביצוע הקודמת אשר בידיו, וזאת מבלי לגרוע מסמכותו הכללית לחילוט הערבות ומבלי לגרוע מכל סעד או תרופה הקיימים לחברה מכוח כל דין או הסכם.

48. אבטחת מידע, שמירה על הפרטיות ושמירה על הסודיות

48.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז נותן השירות יעמוד בכל עת בכל הדרישות, ההנחיות וההגדרות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות כלל הרשויות המוסמכות במדינת ישראל לעניין אבטחת המידע, השמירה על הפרטיות והשמירה על הסודיות.

48.2. נותן השירות מצהיר ומתחייב, בעצם הגשת הצעתו במסגרת מכרז זה, כי כל אלה ידועים ומוכרים לו וכי הוא מעסיק ו/או שוכר את שירותיהם של אנשי מקצוע המוודאים, בכל נקודת זמן, את עמידתו בכל אלה.

48.3. נותן השירות ישמע לכלל הוראות מנמ"ר המזמין ויתאים את שיטות עבודתו לנהלי אבטחת המידע של המזמין בכל נקודת זמן.

48.4. מבלי לפגוע באמור בסעיפים 48.2 עד 48.3 לעיל מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי:

48.4.1. ברשות נותן השירות כל הרישיונות וההיתרים הנדרשים על פי כל דין לשם עמידה בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה וכי כל פעולותיו במסגרת זו אינם מפרים ולא יפרו ו/או יפגעו בכל פטנט, זכות יוצרים, סוד מסחרי, סימן מסחר ו/או זכות קניין רוחני אחרת ו/או חובת סודיות ו/או כל זכות דומה של צד שלישי כלשהו.

48.4.2. עמידת נותן השירות בהתחייבויותיו בכתב זה אינם ולא יהיו פוגעים ו/או טורדניים ו/או מהווים הוצאת לשון הרע ו/או פגיעה בפרטיות ו/או מפרים זכות כלשהי.

48.4.3. נותן השירות אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים ולא יעשה כל פעולה שיש בה או שעלולה להיות בה פגיעה במזמין ו/או העלולה להעמידו במצב של ניגוד עניינים.

48.4.4. נותן השירות לא יקבל על עצמו כל התחייבות או הגבלה העלולים, בצורה כלשהי, לפגוע או להימצא בניגוד עניינים עם כל הקשור להתחייבויותיו לפי כתב זה ו/או לתוצאותיהם ולכל הקשור והנובע מכך.

- 48.4.5. נותן השירות ידווח בכתב למזמין, באופן מיידי וללא כל דיחוי אודות כל אפשרות לניגוד עניינים עם כל הקשור להתחייבויותיו בכתב זה ו/או לתוצאותיהם ולכל הקשור והנובע מכך.
- 48.4.6. נותן השירות לא יקבל כל תשלום, הטבה או כל טובת הנאה אחרת מצד שלישי, לרבות בדרך של קידום מוצרי צד שלישי, הנוגעים במישרין ו/או בעקיפין למילוי חובותיו בכתב זה ללא קבלת אישור המזמין בכתב.
- 48.4.7. לנותן השירות אין לו כל זכות ו/או בעלות ו/או חזקה ו/או שליטה כלשהי ו/או כל זיקה אחרת למידע הסודי ו/או לתוצרי עיבוד המידע הסודי, ייעודם, מטרתם ו/או המידע המופק באמצעותם (להלן: "התוצרים").
- 48.4.8. נותן השירות אינו רוכש זכויות כלשהן במידע הסודי ו/או בתוצרים ו/או בקניין הרוחני של המזמין וכי הידע, המידע והמוניטין הנובעים ו/או נצברים מיישום התחייבויות נותן השירות במסגרת מכרז זה וזכויות הקניין הרוחני בהם, בעבר ובעתיד, אינם בבעלותו.
- 48.4.9. נותן השירות לא יעתיק ו/או יעביר ו/או ימכור ו/או יעניק לצד שלישי במישרין ו/או בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא את הקניין הרוחני של המזמין ו/או התוצרים וכן לא יעשה ולא יאפשר למי מטעמו לעשות כל שימוש בהם.
- 48.4.10. באחריות נותן השירות לוודא כי מתן השירותים על-ידו ועל ידי מי מטעמו למזמין עומדים באופן מלא בכל דרישות הרגולציה.
- 48.4.11. האמור בסעיף 48 זה בא להוסיף על כל חובה לשמירה על סודיות על פי כל דין, הסכם, כללי אתיקה ו/או כל מקור אחר, ולא לגרוע ממנה.
- 48.4.12. ידוע לנותן השירות כי המזמין מחויב לסודיות מכוח הרגולציה וכן מכח הסכמים והתחייבויות בין המזמין לנותן השירותים, לקוחות וצדדים שלישיים.
- 48.4.13. נותן השירות ישמור בכל עת בסודיות את המידע הסודי וינקוט בכל האמצעים הדרושים בכדי להגן על מידע סודי שכזה אשר לא יפחתו מן האמצעים המינימליים הנדרשים בהתאם לרגולציה.
- 48.4.14. נותן השירות לא יחשוף ו/או יפרסם ו/או יעביר לצד שלישי מידע סודי כלשהו או כל חלק ממנו, לרבות עצם דבר קיומו ו/או כל מידע הנובע בין אם במישרין ובין אם בעקיפין מן המידע הסודי, לצד שלישי כלשהו למעט לבעלי הרשאה אשר גישתם למידע הסודי נדרשת לצורך מתן השירותים.
- 48.4.15. בכל עת שיהיה מידע ברשות נותן השירות, נותן השירות יודא כי המידע הסודי נשמר באופן התואם את הוראות הרגולציה, כך שלא יתאפשר עיון במידע הסודי לגורם ללא הרשאה מתאימה. נותן השירות ינקוט באמצעים קפדניים אשר לא יפחתו מן האמצעים הנדרשים בהתאם להוראות הרגולציה.
- 48.4.16. נותן השירות מתחייב לדאוג להבהיר לכל גורם שאליו הוא עומד להעביר את המידע הסודי, בכפוף לאישור המזמין מראש ובכתב, כי מידע סודי זה הינו לשימושו הבלעדי, אינו ניתן לחשיפה ו/או להעברה ו/או לפרסום וכן כי מקבל המידע הסודי חתם על התחייבות לשמירה על סודיות אשר הוראותיו לא תפחתנה מהוראות כתב זה.

- 48.4.17. נותן השירות יודיע לאלתר למזמין על כל חשיפה ו/או פרסום ו/או העברה של מידע סודי מבלי שהתקבל אישור המזמין.
- 48.4.18. נותן השירות מתחייב להשתמש במידע סודי אך ורק לצורך ביצוע השירותים ובהיקף ובמידה הנחוצים לשם כך.
- 48.4.19. מבלי לגרוע מהתחייבות נותן השירות לנהוג על פי כל דין, נותן השירות מתחייב לעמוד בהוראות, דרישות והנחיות הרגולציה לאיסוף, שימוש, עיבוד ושמירה של מידע בכלל ומידע רגיש בפרט.
- 48.4.20. נותן השירות מתחייב לשמור על שלמות וזמינות המידע הסודי אשר נמסר או יימסר לו במסגרת מתן השירותים.
- 48.4.21. אם וככל שיעלה הצורך בהתאם לרגולציה, נותן השירות יבצע הפרדה טכנולוגית ופיזית אשר תעמוד, לכל הפחות, בדרישת הרגולציה להפרדה בין מידע הנובע מן המזמין לבין מידע הנובע מצדדים שלישיים.
- 48.4.22. במידה וחלק מן השירותים אשר יספק נותן השירות למזמין יחזיק נותן השירות עבור המזמין איזה ממאגרי המידע של המזמין, נותן השירות מצהיר ומתחייב כי הוא יחשב לכל דבר ועניין כ-"מחזיק" מאגר מידע (בהתאם להגדרתו בחוק הגנת הפרטיות) ומשכך יעמוד נותן השירות בכל דרישות הרגולציה המוטלות עליו כמחזיק במאגרי המידע של המזמין.
- 48.4.23. נותן השירות לא יאסוף מידע כלשהו עבור המזמין מבלי שהתבקש לכך באופן מפורש, מראש ובכתב וכן כי יעשה שימוש במידע אשר נאסף בהתאם להוראות הרגולציה.
- 48.4.24. נותן השירות יאפשר לבעלי מידע ליישם את זכויותיהם מכוח הרגולציה, לרבות מתן גישה לעיון ו/או תיקון ו/או מחיקת מידע אישי.
- 48.4.25. נותן השירות ידאג לעדכן את המזמין מיד עם קבלת דרישה מצד בעל מידע ויפעל על פי הוראות המזמין בלבד.
- 48.4.26. במידה ויידרש נותן השירות למסור מידע לצדדים שלישיים במסגרת מתן השירותים ובכפוף לאישור המזמין, מתחייב נותן השירות להעביר את המידע אך ורק לצורך ביצוע השירותים במישרין, לגורמים אשר אמורים לקבל את המידע ולהם בלבד.
- 48.4.27. נותן השירות מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע אצל נותן השירות אשר יהיה אחראי למילוי כל המוטל על ממונה על אבטחת מידע בהתאם לרגולציה, לרבות: הכנת ויישום מדיניות אבטחת המידע; אבטחת המידע והנתונים במערכות נותן השירות בהיבטים הנוגעים לאופן שמירתם, תיוגם, העתקתם, שליחתם, הוצאתם מחוץ למשרדי נותן השירות והשמדתם; הגדרת דרישות אבטחת המידע; ריכוז הטיפול באירועי אבטחת מידע; ביצוע בקרה שוטפת על יישום מדיניות אבטחת המידע במערכות השונות ואיתור אירועים חריגים; ניהול מערך ההרשאות כולל הקמה והסרת הרשאות גישה בדגש על מידע רגיש; קיומה של אבטחה פיזית וסביבתית של אמצעי המחשוב; מתן אישור לחיבור ספקים ו/או גורמים נוספים החיצוניים לנותן השירות, והגדרת תצורת חיבורם למערך המחשוב של נותן השירות; אישור/אי אישור לכל שינוי במערך המחשוב ברשת נותן השירות, אשר יש לו השפעה ישירה או עקיפה על אבטחת מידע.

עמוד 149 מתוך 246

- 48.5. במידה ולנותן השירות תהיה גישה למידע סודי באופן אשר הרגולציה מחייבת מינויו של מנהל מאגר מידע מטעם נותן השירות, ימנה נותן השירות מנהל מאגר מטעמו אשר יעמוד בדרישות הרגולציה ולכל הפחות, ינהל את המידע באופן מאובטח בהתאם לרגישותו ויתעד את הפעולות המתבצעות בו; יקפיד על אבטחה פיזית וסביבתית של מערכות המאגר; יקבע סדרי ניהול של מערכות המאגר; יקבע הרשאות גישה וניהול רשימת מורשי גישה למאגר בהתאם להגדרת התפקיד של בעל הגישה; יקבע הוראות תפעול שוטפות של מערכות המאגר; ינקוט אמצעי אבטחה סבירים, בהתאם לרמת רגישות המידע, אשר ימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת מעבר להרשאות הגישה; יקבע סדרי בקרה לגילוי אירועי אבטחה ולתיקון ליקויים; יקבע בדיקות תקופתיות, על מנת להבטיח, כי נותן השירות עומד במדיניות שנקבעה; יעדכן מסמך הגדרות המאגר אחת לשנה; יתעד וישמור נתוני האבטחה למשך 24 חודשים והכל באישורו של מנמ"ר המזמין.
- 48.6. בפרט תחול חובת שמירת הסודיות בכל הנוגע למידע המגיע אל נותן השירות גם אל מול הרשויות המקומיות החברות בחברה והמהוות ישויות משפטיות נפרדות מהחברה.
- 48.7. הפרת סעיף 48 זה, לרבות הפרת תת-סעיף מסעיף 48, תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.
- 48.8. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יחתום נותן השירות, וכן כל אחד מהעובדים אשר יקצה לעניין אספקת השירותים נשואי הסכם זה לחברה, על הצהרת הסודיות הנספחת אל הסכם זה **כנספח ג'**.

49. בטיחות בעבודה

- 49.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ובהסכם זה, נותן השירות מתחייב בזאת לפעול בכל הדרישות, ההנחיות וההגדרות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות כלל הרשויות המוסמכות במדינת ישראל לעניין השמירה על הבטיחות בעבודה.
- 49.2. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכלל זה, מתחייב נותן השירות וכן עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו, לפעול גם על פי כלל נהלי הבטיחות של החברה בכל נקודת זמן.
- 49.3. נותן השירות וכן עובדיו, שלוחיו ומי מטעמו, מתחייב בזאת להישמע לכלל הוראות ממונה הבטיחות של החברה בכל נקודת זמן ולכל דבר ועניין.
- 49.4. הפרת סעיף 49 על כל תנאיו תהווה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם.

50. שמירת זכויות

- 50.1. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שקצב ומועד העברתם של החובות ו/או החיובים המפורטים בהסכם זה לטיפולו יהא בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של החברה וכי אין החברה מתחייבת באשר להיקף השירותים הנכללים בהסכם זה.
- 50.2. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שסוג פעולות האכיפה המנהלית, היקף ביצוע פעולות האכיפה המנהלית, התנאים לביצוע כל אחת מהפעולות, ולרבות עצם ביצוע ו/או סכומי המינימום לביצוע יהיו נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל בכל נקודת זמן, וכי לא תהיינה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

50.3. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה רשאית להעביר את הטיפול בגבייתם באמצעים משפטיים של חובות הצרכנים לחברה אל עורכי דין ו/או מי מטעמה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, וכי בגין גביית חובות שבוצעה על ידי החברה שלא באמצעות נותן השירות, בין שבאמצעים משפטיים ובין שבאמצעים אחרים, לא יהא זכאי נותן השירות לתמורה, וכי לא תהיינה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

50.4. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה תהא זכאית, בכל נקודת זמן ועל בסיס שיקול דעתה הבלעדי, לעכב פעולות לאכיפת גבייתו של החוב, ליתן הנחות לצרכן או לחייב, להגיע להסדרי פריסת חובות, ו/או מחיקת חובות הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המנהל, במסגרת הליכים משפטיים ובכפוף להוראות כל דין, וכי היא תהא רשאית לטפל ישירות במחיקתם של החובות ובמתן ההנחות וההגעה להסדרים כאמור, בין שקודם להעברתם של החובות לטיפולו של נותן השירות ובין שלאחר העברתם אל טיפולו של נותן השירות, וכי לא תהיינה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

50.5. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו ומוסכם עליו שהחברה תהיה זכאית, בכל נקודת זמן ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, להגביל את סכומי המינימום לביצוע פעולות אכיפה מכל סוג ולרבות לעניין הפקת הודעות הדרישה, התראות, עיקולים, ניתוקי מים, עיקול חשבונות בנק וכל פעולה אחרת וכי לא תהיינה לו טענות, השגות או דרישות בקשר לכך.

51. איש קשר מטעם נותן השירות

51.1. נותן השירות ימנה **נציג בכיר** בדרגת מנהל אזור ו/או סמנכ"ל, ברמת ניהול וסמכות הגבוהה ממנהל צוות עובדי נותן השירות אצל החברה, אשר יהווה את איש הקשר של נותן השירות עם החברה לכל דבר ועניין. הקשר עם הנציג הבכיר ינוהל כדלקמן:

51.1.1. הנציג הבכיר יהווה את הכתובת לפניית המנהל בכל דבר ועניין הקשורים עם קיומו של ההסכם ויהא זמין לפנייתיהם, בעל פה ובכתב, בכל עת.

51.1.2. פנה המנהל אל הנציג הבכיר בכתב, בטענה או בבקשת הבהרה בקשר עם קיומו של כל אחד מסעיפי ההסכם, המכרז והמסמכים או הנספחים הנלווים אליהם, יענה הנציג הבכיר למנהל, בכתב, בתוך שבעה ימי עבודה מיום קבלת הפניה.

51.1.3. על אף האמור בסעיף 51.1.2, הוגדרה פניית המנהל אל הנציג הבכיר כ"פניה דחופה" בכותרת מסמך הפניה, יענה הנציג הבכיר למנהל, בכתב, בתוך שני ימי עבודה מיום קבלת הפניה.

51.1.4. אחת לחודש, במהלך השבוע הראשון של החודש, יגיע הנציג הבכיר לפגישת "סטאטוס" קבועה עם מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם החברה, ממלא מקומו או עם מי שהסמך לכך. בפגישת הסטאטוס ידווח הנציג הבכיר למנהל המחלקה, ביוזמתו, על קצב התקדמות העבודות ויענה על כל טענה או בקשה להבהרה שיופנו אליו על ידי מנהל המחלקה.

51.1.5. מבלי לפגוע באמור בסעיף 51.1.4 לעיל, יגיע הנציג הבכיר לפגישת עבודה בחברה כל אימת שיזומן לכך ובלבד שהזימון התקבל 3 ימי עבודה מראש, לכל הפחות.

51.1.6. כל פגישת עבודה ו/או פגישת סטאטוס חודשית, כאמור לעיל, תלווה ברישום פרוטוקול דיון על ידי החברה. הפרוטוקול יועבר לאישור הנציג הבכיר אשר יגיב עליו בכתב בתוך שלושה ימי עבודה מרגע קבלתו. לא הגיב הנציג הבכיר על

הפרוטוקול בתוך שלושה ימי עבודה ייחשב הפרוטוקול כסופי, וההחלטות אשר תירשמנה בו תחייבנה את שני הצדדים.

52. ויתור

- 52.1. ויתור אחד הצדדים על זכות מזכויותיו או על בצוע חובה שחייב היה הצד השני לבצע מכוח דין או הסכם לא ייחשב הדבר לויתור גורף במקרה עתידי דומה ולא יהא בויתור כאמור משום תקדים לכל מקרה עתידי כאמור.
- 52.2. כל שינוי בהסכם זה ובתנאיו, לרבות כל ויתור, הארכת תקופת ההסכם או הנחה מטעם אחד הצדדים לא יהיו בתוקף אלא אם נעשו מראש ובכתב ונחתמו על ידי הצדדים לחוזה זה.

53. ביטול והפסקת ההסכם מחמת ניגוד עניינים

- 53.1. נותן השירותים הצהיר כי לא הוא ו/או בעלי השליטה במשתתף ו/או המנהלים אצל נותן השירותים מצויים ולא יימצאו במצב של ניגוד עניינים עם העבודות הנכללות בהסכם זה.
- 53.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומהוראות כל דין, עלה כי מתקיים ניגוד עניינים בין השירותים אותם מספק נותן השירות לחברה במסגרת תקופת ההסכם, לבין כל התקשרות ו/או פעילות אחרת של נותן השירות, ולרבות שירותים אותם הוא מספק או יספק לרשויות המקומיות הנכללות בתחום החברה ו/או לכל רשות מקומית אחרת שתצטרף לתאגיד במהלך תקופת ההסכם ו/או תקופת האופציה, אזי יהווה הדבר עילה מוסכמת להפסקת ההתקשרות על פי שיקול דעתה של החברה.
- 53.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ככל שנותן השירותים מספק שירותים לרשויות המקומיות הנכללות בתחום החברה ו/או לרשויות מקומיות אחרות אשר יתווספו לחברה, הוא ימנע מביצוע כל פעולה שיש בה ניגוד עניינים עם מתן השירות לתאגיד. לעניין זה ובין היתר נותן השירות ידאג לכך שהעובדים המועסקים על ידו לצורך מתן השירות לחברה לא יועסקו על ידו במקביל במתן שירותים כלשהם לאותן הרשויות. כמו כן ולדוגמא, נותן השירותים לא ייתן עדיפות כלשהי לרשות המקומית על פני התאגיד לרבות לעניין קדימות בגבייה מחייבי התאגיד שלהם גם חובות לרשות המקומית ו/או בכל דרך אחרת. כמו כן, נותן השירותים ינהל קופות נפרדות ולא יווצר כל עירוב בין הכספים שנגבים מטעמו עבור תאגיד מי רהט לבין לקוחותיו האחרים. ככל שנותן השירותים לא יפעל כאמור ולפי הנחיות התאגיד, אזי בהתאם לסעיף 26א' לחוק תאגידי מים וביוב, יראו בהתקשרות עמו כמקימה ניגוד עניינים ולפיכך תהווה עילה להפסקת ההתקשרות. ככל שנותן השירותים מספק שירותים לרשויות כאמור, יהיה עליו לחתום על תצהיר בנוסח המצורף **כנספת ד'**, וזאת בנוסף לתצהיר בדבר ניגוד עניינים אותו צירף במסגרת הצעתו למכרז.
- 53.4. הופסקה ההתקשרות בהתאם לאמור בסעיף 53.2. ו/או סעיף 53.3 לעיל, לא יהיה נותן השירותים זכאי לפיצוי מכל מין וסוג שהוא מן התאגיד והוא מוותר בזאת על כל תביעה טענה או דרישה מהתאגיד בגין הפסקת ההסכם בגין עילה זו.

54. הרחבת תחום החברה

עמוד 152 מתוך 246

54.1. ידוע לנותן השירות כי יתכן ובעתיד יורחב תחום החברה לכלול יישובים נוספים. היה והורחב תחום החברה לתחום נוסף מעבר לתחום היישובים הנכללים בה כיום, החברה שומרת לעצמה את הזכות לפנות אל נותן השירות בבקשה להגדיל את היקף אספקת השירותים הניתנים על ידו, לרבות לעניין תוספת עמדות שירות לקוחות ו/או הקמתן של עמדות שירות לקוחות באתרי היישובים שיצורפו, בהתאם להחלטת החברה, כל זאת, בהתאם, ועל בסיס המחירים היחסיים שהוצעו על ידי נותן השירות במסגרת המכרז, על בסיס מספר התושבים.

54.2. פנתה החברה אל נותן השירות כאמור, ובחר נותן השירות להיענות לפניית החברה, תורחב הפעילות בהתאם לתמורה היחסית המוסכמת בהסכם הנספח אל מכרז זה ועל בסיס הצעת נותן השירות כמציע במכרז זה.

54.3. בחר נותן השירות שלא להיענות לפניית החברה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להביא התקשרות זו אל סופה בתוך 90 ימים מיום פנייתה אל נותן השירות, ובלבד שבמועד פנייתו אל נותן השירות חלפו תשעה חודשי פעילות מלאים מיום תחילת אספקת השירותים על ידי נותן השירות.

55. הפרות יסודיות וסעדים

55.1. מוסכם בין הצדדים, כי סעיפים 12, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 24, 25, 32.1.13, 32.6.6, 32.7.13, 32.8.12, 32.8.15, 32.9, 35, 36.2, 36.3, 36.4, 37, 38, 39, 41.2, 41.10, 41.12, 41.13, 42, 43.5, 43.6, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 55 ו- 57 להסכם זה הינם תנאים עיקריים ויסודיים של הסכם זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של ההסכם – ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי נותן השירות תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך מאת החברה – המזכה את החברה בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך של 10,000 ₪ כשהם צמודים למדד, מהמדד הידוע במועד חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע בעת התשלום בפועל, וזאת בנוסף לכל סעד ו/או תרופה אחרים העומדים לחברה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.

55.2. הפר נותן השירות הסכם זה הפרה יסודית אשר לא תוקנה בתוך 10 ימים כאמור, תהא החברה זכאית, מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לה על פי הסכם זה או על פי כל דין, לבטל את ההסכם בהודעה חד-צדדית.

55.3. מבלי לפגוע באמור לעיל, מובהר ומוסכם בזאת כי בכל פעם שנותן השירות איננו מקיים אחת ו/או יותר מהתחייבויותיו במסגרת הסכם זה, ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי נותן השירות תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך מאת החברה, יושת על נותן השירות פיצוי מוסכם מראש, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך של 250 ₪ (מאתיים וחמישים ₪) ליום, כשסכום זה צמוד למדד מהמדד הידוע במועד חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע בעת התשלום בפועל. פיצוי מוסכם זה הנו בנוסף לכל סעד ו/או תרופה העומדים לחברה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין וזאת, מבלי לגרוע מזכות החברה לקזז את סכומי העיצומים הכספיים אשר יוטלו עליה בגין אי עמידה בהוראות כללי אמות המידה לשירות מהתמורה המגיעה לנותן השירות.

55.4. חילוט הפיצויים המוסכמים כאמור לעיל או ניכויים מתשלומים המגיעים לנותן השירות לא ישחררו את נותן השירות מהתחייבויותיו על פי הסכם זה, ולא יקנו לו את הזכות לבטל את ההסכם בהודעה חד-צדדית.

55.5. בכל מקרה של ביטול הסכם זה, מתחייב נותן השירות, בהתאם להוראת החברה, ואם תחליט כך, להמשיך ולבצע את כל הנדרש ממנו על פי הסכם זה לתקופת זמן של עד 6

חודשים מיום שנודע לו על הביטול, וזאת עד שיימצא נותן שירות מחליף, אלא אם כן תורה לו החברה לחדול לפני מועד זה.

55.6. לא יראו בשימוש החברה בזכויותיה על פי מסמכי ההסכם כביטול ההסכם על ידי החברה אלא אם החברה הודיעה על כך במפורש ובכתב, ונותן השירות יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי ההסכם, כל עוד לא נתנה לו הודעה על ביטול ההסכם.

55.7. מוסכם בין הצדדים כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם ויזכו את החברה בכל הסעדים והתרופות המוקנים לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות ביטולו:

55.7.1. הסב נותן השירות, העביר או שעבד את ההסכם או מקצתו, לאחר או העסיק קבלן משנה לצורך ביצוע העבודות נשואות הסכם זה, כולן או חלקן, ללא קבלת אישור המנהל בכתב ומראש.

55.7.2. התברר כי הצהרה כלשהי של נותן השירות אינה נכונה או כי לא גילה לחברה לפני חתימת הסכם זה עובדה שהיה בה כדי להשפיע על החלטתה לחתום על הסכם זה.

55.7.3. הגיעו לידי החברה הוכחות להנחת דעתה שנותן השירות ו/או אדם בשמו של נותן השירות, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם או לכל דבר הכרוך בביצוע ההסכם.

55.7.4. נותן השירות הורשע בעבירה שיש עמה קלון או בעבירה על פקודת מס הכנסה או שנמצא אחראי בנוזיקין או בפלילים.

55.7.5. הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי נותן השירות, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה כאמור לא הופסקו או הוסרו לחלוטין בתוך שבעה ימים ממועד ביצועם.

55.7.6. מונה לנכסי נותן השירות, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע, ו/או מפרק זמני או קבוע ו/או נאמן ו/או מנהל מיוחד.

55.7.7. ניתן נגד נותן השירות צו הקפאת הליכים, צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקים, או נתקבלה בידו החלטה על פירוק מרצון או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק או ניתן נגדו צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם, או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר איתם על פי סעיף 233 לפקודת החברות (נוסח חדש) תשמ"ג – 1983.

55.7.8. כשיש ביד החברה הוכחות להנחת דעתה שנותן השירות התרשל בביצוע ההסכם ונותן השירות לא תיקן הדרוש תיקון לאחר מתן התראה סבירה בנסיבות העניין.

55.7.9. אחד או יותר מהחשבונות אשר הוגשו על ידי נותן השירות היו כוזבים ו/או כללו שירותים אשר לא סופקו על ידי נותן השירות בפועל.

55.7.10. אחד או יותר מהדוחות אשר הופקו על ידי נותן השירות כאמור בדרישות הסכם זה ובנספחיו היו מסולפים באופן אשר יש בו משום מצג שווא המשפיע על גובה חישוב הפיצויים המוסכמים הנכללים בהסכם זה ובנספחיו.

55.7.11. במידה ונותן השירות ימנע מלהגדיר את המנהל ו/או גורם או גורמים אחרים אשר הסמיך המנהל לכך, כמשתמשים בעלי גישה והרשאות מלאים אל תוכנת האכיפה של נותן השירות, לרבות התקנתם בעמדות המחשב שלהם, בתוך שבוע מיום הוראת המנהל על כך.

עמוד 154 מתוך 246

55.7.12. במידה ונמנע נותן השירות לחדול לאלתר מהעסקתו של אחד או יותר מעובדי נותן השירות, בהתאם לדרישת המנהל לכך, ו/או מהחלפתו של מנהל הצוות בתוך 14 ימים מרגע שנדרש לכך.

55.7.13. העלה נותן השירות טענה כלשהי, בין שבעצמו, בין שעל ידי באי כוחו כי נתקיימו בין נותן השירות ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו לבין החברה יחסי עובד – מעביד.

55.8. מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, ומבלי לגרוע מדרישה כלשהי העולה מהסכם זה ומנספחיו, יהא המנהל רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להורות על ביטולו של ההסכם אם סבר כי רמת הביצוע, ו/או רמת שיתוף הפעולה של נותן השירות ו/או נציגיו ו/או טיב השירותים המסופקים אינם מניחים את דעתו, וזאת באמצעות הודעה אשר תימסר לנותן השירות מראש ובכתב 30 ימים קודם לביטולו של ההסכם.

56. תוקף הסכמים קודמים

הסכם זה יבוא במקום כל ההסכמים הקודמים בכתב או בעל פה בין הצדדים.

57. יישוב סכסוכים

כל המחלוקות, הסכסוכים והתביעות ללא יוצא מן הכלל ידונו בפני בית המשפט המוסמך במחוז באר שבע בלבד.

58. הודעות

58.1. כתובות הצדדים להסכם זה למשלוח דואר תהיינה הכתובות המופיעות במבוא להסכם זה.

58.2. כל הודעה שתישלח בדואר רשום לצד האחר על פי כתובתו כאמור, תיחשב כאילו התקבלה על ידי הנמען, שלושה ימים לאחר מסירתה בבית דואר בישראל ואם נמסרה ביד – בעת מסירתה.

ולראיה, באו הצדדים על החתום:

נותן השירות (חתימה + חותמת)	החברה
באמצעות מורשי החתימה:	באמצעות מורשי החתימה:
_____	_____
_____	_____

אישור חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד נותן השירות _____ מאשר בזאת כי
חתימות ה"ה _____, _____, שניהם מנהלים בתאגיד בצרוף
חותמת התאגיד מחייבים, עפ"י תזכיר התאגיד ותקנותיו, את התאגיד, לכל דבר ועניין.

עו"ד

נספח א' – מפרט השירותים

פרק א' – מבוא – הרכב ותכולת אספקת השירותים

1. נותן השירותים יספק למזמין את השירותים הבאים, הכל כמפורט בהוראות המכרז, בהתאם להוראות כל דין, המנהל, המפקח והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן, הכל במסגרת התמורה המוסכמת וללא כל תשלום נוסף מעבר לתמורה המוסכמת.
2. השירותים כאמור יסופקו במסגרת המפורטת בסעיף 3 במסמך 3, על בסיס התמורה המתוארת בסעיף 5 במסמך 3 ובמסמך 5 ובהתאם להצעת נותן השירות למכרז בטופס 1 במסמך 7, תוך שמירה על תנאי כשירות המשאב האנושי המפורטים בס"ק 5.2.8.1 במסמך 3 ובכפוף להוראות, לתנאי ולדגשי מפרט שירותים זה וכלל מסמכי המכרז.
3. המזמין יגדיר בכל נקודת זמן את המבנה הארגוני של אספקת השירותים ואת הרכבם, וישלם את תמורתם בהתאם למחירי היחידה שנקבו על ידי נותן השירות בטופס 1 במסמך 7 – הצהרת המשתתף והצעתו. זאת, בתוספת הבונוסים בגין עמידה ביעדי הגביה והשירות ובקיצוז הפיצויים המוסכמים וכל חבות נוספת של נותן השירות מכוח הוראות ההסכם, ובין היתר כמפורט במסמך 5.
4. בכל נקודת זמן יהא המזמין רשאי לשנות את הרכב השירותים, להקטין או להגדיל את הרכב המשאב האנושי באספקתם, להגדיל את היקף אספקת השירותים ו/או לגרוע מרכיבי שירותים, הכל על בסיס מרכיבי הצעת המציע בטופס 1 במסמך 7 ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
5. עובדי נותן השירות ישתלבו במצבת עובדי התאגיד, בהתאם למבנה הארגוני שיגדיר המזמין בכל נקודת זמן, ולרבות לנושא הכפיפות המקצועית לחשב המזמין, אחראי בקרת התהליכים והגביה ורכזת הקר"מ של המזמין, ובין היתר בהתאם להוראות המכרז ולסמכויות הפיקוח המפורטות בפרק ו' במפרט זה.
6. יובהר כי אין בהגדרת התפקידים או בשמות התפקידים, בין היתר במסמך 3, במסמך 5, בטופס 1 במסמך 7 או בכל מקום אחר במסמכי המכרז בכדי לגרוע מסמכות המזמין לשנות את הגדרות התפקידים של כל אחד מעובדי נותן השירות, את מיקומו במבנה הארגוני באספקת השירותים, לשנות, להגדיל או להקטין את המשימות המוטלות עליו, לייצר חפיפה בין התפקידים ו/או להורות לו לתגבר בעלי תפקידים אחרים, הכל בהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט בכל נקודת זמן.
7. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל ומזכותו של המזמין לשנות את הרכב השירותים והגדרות התפקידים בכל נקודת זמן, **הרכב המשאב האנושי** באספקת השירותים המתוכנן על ידי המזמין **במועד תחילת אספקת השירותים** יכלול 5 עובדים, כדלקמן:
 - 7.1. מנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה – 1 – כמפורט בס"ק 5.2.8.1.1 במסמך 3.
 - 7.2. אחראי/ת אכיפת הגביה – 1 – כמפורט בס"ק 5.2.8.1.2 במסמך 3.
 - 7.3. אחראי/ת צרכנות המים – 1 – כמפורט בס"ק 5.2.8.1.3 במסמך 3.

7.4. נציג/ת שירות לקוחות במחלקת שירות הלקוחות והגביה – 2 – כמפורט בס"ק

5.2.8.1.4 במסמך 3.

8. אין באמור בסעיף 7 לעיל בכדי לגרוע מהאמור בסעיפים 1 עד 6 לעיל ומדובר בהצהרת כוונות בלבד ובתכנון הראשוני למועד תחילת אספקת השירותים. יובהר כי מועד תחילת הפעלת כל אחד מהגורמים כאמור עשוי להשתנות בהתאם לצרכי המזמין ואילווציו, לרבות לעניין עצם הצורך בקבלת השירות.

פרק ב' – מבנה מחלקת שירות הלקוחות והגביה

9. מספר העובדים אשר יעמיד נותן השירות לצורך אספקת השירותים הנכללים במכרז זה לא יפחת מהדרוש לצורך אספקת השירותים בטיב, באיכות וברמה גבוהה ותוך יכולת עמידה בכלל היעדים שנקבעו בכלל מסמכי המכרז.

10. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל ובפרק א', מספר עובדי נותן השירות הקבועים אשר יועסקו במשרה מלאה במחלקת שירות הלקוחות והגביה **באתר המזמין**, לא יפחת במועד תחילת אספקת השירותים מהמפורט בסעיף 7 לעיל ומאוחר יותר ממספר התקנים שיבקש המזמין לאייש בכל נקודת זמן על בסיס הצעת נותן השירות למכרז **בטופס 1** (להלן: "**עובדי נותן השירות הקבועים**").

11. יובהר כי בכל נקודת זמן לא ירד שיעור הנוכחות מהתקנים שנקבעו לכך על ידי המזמין באותו הזמן, למעט אם אישור זאת המזמין, **מראש ובכתב**. ניהול החופשות המגיעות לעובדי נותן השירות הקבועים על פי חוק **יבוצע בתיאום עם המזמין**.

12. עובדי נותן השירות הקבועים כאמור לעיל יעבדו לכל הפחות במשרה מלאה הכוללת את הימים והשעות הבאים:

12.1. העובדים כאמור בס"ק 7.1 עד 7.3 לעיל: ימים א', ב', ג', ד', ה' 42 שעות עבודה שבועיות בכל ימות השנה ולהוציא ימי מנוחה ושבטון כמשמעותם בפקודת סדרי שלטון ומשפט, התש"ח – 1948, בכל חודש או לחילופין, על פי שיקול דעת המזמין, הימים והשעות אשר נקבעו לצורך אספקת השירותים על ידי הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות כל דין.

12.2. העובדים דוברי הערבית והעברית כאמור בס"ק 7.4 לעיל: כמו בס"ק 12.1 לעיל כאשר המזמין שומר לעצמו את הזכות להחליף את אחד מימות השבוע ביום ז' (שבת) לכל או לחלק מהעובדים כאמור בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. נוספו עובדים על בסיס ס"ק 5.2.8.1.6 **במסמך 3** (סודר 6 בטבלה שבסעיף 14 **בטופס 1 במסמך 7**) יחולו עליהם הוראות אלה.

12.3. כלל העובדים יחד: בתוספת לכל הפחות 50 שעות נוספות חודשיות **מחלקתיות**, לא כולל שעות נוספות של מנהל/ת מחלקת שירות הלקוחות והגביה כאמור בס"ק 7.1 לעיל.

13. שעות קבלת הקהל יהיו בכל הימים והשעות שקבע המזמין לעניין קבלת הקהל בכל מקום שיקבע לכך המזמין, בין ששעות הקבלה רציפות ובין שהן מפוצלות, בין שהן אחידות לכלל העובדים ובין שמשתנות על פי נקודת השירות, וזאת, בכלל ימי העבודה כאמור.
14. המזמין שומר לעצמו לשנות את מיקום מתן השירותים בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובכל נקודת זמן ובלבד שהודיע על כך לנותן השירות חודשיים מראש.
15. כלל עובדי נותן השירות הקבועים ישלטו בשפה העברית ברמה גבוהה של דיבור וכתיבה כאשר העובדים כאמור בס"ק 7.4 ישלטו גם בשפה הערבית ברמת דיבור גבוהה, קריאה וכתיבה.
16. על אף האמור לעיל, היה ויחולו במהלך תקופת ההסכם שינויים כלשהם בהוראות הרשויות המוסמכות ו/או המזמין ו/או בהוראות כל דין, ולרבות לעניין משך שעות קבלת הקהל, המענה הפרונטאלי ו/או נושאים הקשורים אליהם, תחול על נותן השירות החובה להיערך לשינויים כאמור ולספקם בהתאם להוראות הרשויות המוסמכות ו/או המזמין ובכפוף להוראות כל דין, הכל בתוך פרק הזמן אשר יקבע לכך על ידי הוראות הדין ו/או הרשויות המוסמכות ו/או המזמין, וכל זאת, בתוך מסגרת התמורה המוסכמת בהסכם זה, וללא כל תוספת תמורה מצד החברה בגין תוספת עלויות ו/או כוח אדם שיגרמו לנותן השירות כתוצאה משינויים אלו.
17. יובהר כי הדרישה להעמדת עובדים הינה דרישת מינימום בלבד. אין במסגרת העובדים ו/או שעות העבודה כאמור לעיל בכדי לפגוע באחריותו המלאה של נותן השירות לספק את מכלול השירותים הנכללים במכרז זה בטיב, ברמה ובאיכות ובתוך לוחות הזמנים אשר הוגדרו לעיל ולהלן בהסכם זה, במכרז זה, בנספחים ובמסמכים המצורפים אליהם.
18. על אף האמור לעיל, מצא המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי יש צורך בתוספת כוח אדם קבוע מעל ומעבר למספר העובדים שהוגדר לעיל, או בצמצומו, רשאי המזמין להורות לנותן השירות להציב עובדים נוספים, בהתאם לקריטריונים אשר יקבעו על ידי המזמין, או לצמצם את מספר העובדים וזאת, על בסיס הצעתו של נותן השירות למכרז בטופס 1 במסמך 7:
- 18.1. לעניין כל תפקיד: כמפורט בס"ק 5.2.8.1.4 במסמך 3.
- 18.2. לעניין עובדי שטח: כמפורט בס"ק 5.2.8.1.5 במסמך 3.
19. הורה המזמין על תוספת כוח אדם כאמור, יעמדו העובדים הנוספים בדרישות ובתנאים אשר פורטו בדרישות המכרז לגבי עובדי נותן השירות.

פרק ג' – תנאי העסקת עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה

20. האמור בפרק זה יחול על כלל עובדי נותן השירות כאמור בפרק ב' לעיל (להלן בפרק זה: "עובד").
21. שכר הבסיס המינימאלי לעובד

עמוד 159 מתוך 246

21.1. על מנת להבטיח את איכות השירות וההון האנושי מתחייב הזוכה כי שכר היסוד שכר הבסיס החודשי לכל עובד עבור משרה מלאה לא יפחת מ 8,000 ש"ח ברוטו (שמונת אלפים שקלים חדשים) ועבור העובדים כאמור בס"ק 7.2 ו 7.3 לעיל – 8,500 ש"ח ברוטו (שמונת אלפים וחמש מאות שקלים חדשים).

21.2. שכר הבסיס האמור הנו שכר יסוד בלבד ועליו יתווספו לכל הפחות הרכיבים הבאים:

21.2.1. תשלום שעות נוספות.

21.2.2. החזרי הוצאות נסיעה ואחזקת טלפון.

21.2.3. הפרשות לפנסיה: 7.5% מעסיק, 7% עובד.

21.2.4. הפרשה לקרן פיצויים: 8.33% מעסיק.

21.2.5. הפרשה לקרן השתלמות: 7.5% מעסיק, 2.5% עובד.

21.3. במקרה של העסקת עובד במשרה חלקית שכר הבסיס לא יפחת מהחלק היחסי הנגזר משכר של 8,000 ש"ח או 8,500 ש"ח (לפי העניין) למשרה מלאה. שכר המינימום שהוגדר לעיל יעודכן בהתאם לשינויים בצווי ההרחבה הרלוונטיים או בהתאם למנגנון ההצמדה הקבוע במכרז זה לפי הגבוה מביניהם.

21.4. למען הסר ספק יובהר כי **תשלום הבונוסים, כמשמעותם במסמך 5 לא יכלל בשכר**

העובדים המפורט לעיל וישולם בנוסף עליו.

22. **מנגנון פיקוח ובקרה על שכר הבסיס המינימאלי**

22.1. נותן השירות ימציא למזמין מדי רבעון או לפי דרישה בכל עת אישור חתום על ידי רואה חשבון המאשר כי כלל העובדים בפרויקט קיבלו שכר יסוד שלא יפחת מהקבוע בסעיף 21 לעיל וכי מולאו כלפיהם מלוא החובות לפי דיני העבודה.

22.2. למזמין או למי מטעמו תהיה הזכות לדרוש מהזוכה להציג תלושי שכר במחיקת פרטים מזהים שאינם נחוצים לצורך בדיקה מדגמית של עמידה בתנאי הסעיף. הזוכה מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל בדיקה או ביקורת שתיערך מטעם המזמין בנושא זה.

23. **סנקציות והפרות**

23.1. עמידה בתנאי שכר היסוד המינימלי הנה תנאי יסודי ומהותי בהסכם. אי עמידה בתשלום השכר כאמור תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

23.2. מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למזמין על פי דין או הסכם במידה ונמצא כי הזוכה שילם שכר בסיס הנמוך מהמוגדר לעיל יהיה המזמין רשאי להטיל על הזוכה פיצוי מוסכם ומוערך מראש בסך של 5,000 ש"ח בגין כל עובד ובגין כל חודש הפרה.

23.3. הפרה חוזרת של הוראות פרק ג' זה תעניק למזמין את הזכות לביטול ההסכם באופן חד צדדי חילוט הערבות הבנקאית וזאת לאחר מתן התראה בכתב של 14 ימים מראש.

פרק ד' – הכשרת והדרכת עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה

24. שלושת חודשי העבודה הראשונים בהתאם למכרז זה יוגדרו כתקופת ההכשרה הפנימית של עובדי נותן השירות במחלקת שירות הלקוחות והגביה. במסגרת זו יפעל נותן השירות להכשרה יסודית של כלל עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה בכל הקשור עם ביצוע תפקידם בהתאם לדרישות הסכם ומכרז זה.

25. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, על תהליך ההכשרה כאמור לכלול גם את כל הנושאים הבאים:

25.1. תפקידיו של נציג השירות – היבטים שירותיים ומקצועיים.

25.2. היכרות טובה עם מחו"ג המזמין, עם מערכת הקודים והסטטוסים בהם נעשה שימוש בה, עם תהליכי העבודה בתכנה זו ועם אופן סריקת המסמכים והתיעוד באמצעים שמספקים מחו"ג המזמין ומערכת ניהול קשרי הלקוחות של התאגיד המהווה חלק אינטגרלי ממחו"ג המזמין.

25.3. היכרות מעמיקה עם ההוראות וההנחיות הרלוונטיות הנגזרות מהחוקים, הכללים, והחוזרים המסדירים את פעילות תאגידי המים והביוב במדינת ישראל.

25.4. היכרות מעמיקה עם ההוראות וההנחיות הרלוונטיות הנגזרות מהחוקים, הכללים, והחוזרים בנושאי האכיפה המנהלית ולרבות:

25.4.1. פקודת המסים (גביה)

25.4.2. תקנות המסים (גביה), תשל"ד – 1973 ;

25.4.3. תקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א – 2011 ;

25.4.4. פקודת המסים (קביה), תקנות המסים (גביה), ותקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות).

25.4.5. כל הוראת דין והוראה של הרשויות המוסמכות הרלוונטית ליום ביצוע ההכשרה ;

25.5. כל הנושאים הרלוונטיים לעניין המענה לפניות צרכני המזמין בנושאי צרכנות מים, שירות, אכיפה וגביה ולרבות:

25.5.1. בסיס החיוב הכספי במים ובביוב – הן בצריכה משויכת והן בהפרשי מדידה.

25.5.2. מבנה רשת המים הפרטית, מדידה ראשית ומדידה משנית, לעניין חישוב צריכת המים.

25.5.3. קריאת, הבנת והסבר כרטיס מים ומצב חשבון, ולימוד מקיף של שיטת החיוב, החיובים השוטפים והחובות שבפיגור.

25.5.4. האופן בו יש לבצע בירורי קריאות, בירורי צריכה ולרבות – צריכה גבוהה, צריכה חריגה וצריכה חריגה מאוד.

25.5.5. סוגי ההודעות, הצרופות והנספחים אל חשבון המים ו/או בעקבות חשבון המים

התקופתי בכל נושא ועניין, ולרבות:

- 25.5.5.1. הודעות חוב מכוח חוק הגנת הצרכן.
 - 25.5.5.2. דוח איכות המים.
 - 25.5.5.3. הדוח השנתי.
 - 25.5.5.4. הערכה בגין מד מים שנפגע באופן שעלול לפגוע באמינות המדידה או שמד המים אינו ניתן לקריאה, או נמצא לא תקין בבדיקה במבדקה.
 - 25.5.5.5. הערכה בגין מד המים שאינו מראה צריכה כלשהי.
 - 25.5.5.6. הערכה בגין מד המים שלא ניתן להגיע אליו או שלא ניתן להתקין מד מים בשל נסיבות שאינן תלויות במזמין.
 - 25.5.5.7. הודעות על צריכה גבוהה.
 - 25.5.5.8. מכתבים בדבר צריכה חריגה.
 - 25.5.5.9. מכתבים והודעות בדבר צריכה חריגה מאוד.
 - 25.5.5.10. מכתבי הודעה לבעלים-צרכן בדבר רישומו כצרכן בנכס.
- 25.5.6. מערכת הקר"מ (הן ה סייטימינג של ארד והן, לאחר הסבתה, ההרמוני של ארד) והתראות מערכות הקר"מ לרבות אופן הטיפול בהן, ההתראות וההודעות לצרכן:
- 25.5.6.1. חשד לנזילה במד מים משויך.
 - 25.5.6.2. חשד לנזילה במד מים ראשי.
 - 25.5.6.3. חשד למד מים עצור.
 - 25.5.6.4. חשד להטיית מד המים.
 - 25.5.6.5. זרימה הפוכה.
 - 25.5.6.6. חשד לחבלה פיסית, הטיות וחבלה מגנטית.
 - 25.5.6.7. סוללה חלשה.
 - 25.5.6.8. תקלת חיווט.
 - 25.5.6.9. תקלות תקשורת במדי המים, ברכזות ובממסרים.
- 25.5.7. תהליכי מתן הערכות הצריכה לפי סעיפים 8, 9, 11א, 50, 52א, 52ב והפרק השישי בכללי אמות המידה.
- 25.5.8. ההנחיות למתן הערכות צריכה על ידי עובדי החברה שהמהנדס הרשה לכך (11א) ו/או כעולה מהנחיות המהנדס הקבועות לעניין זה.

- 25.5.9. הטיפול בבקשות לבירור חשבון על בסיס סעיפים 43 ו- 48(ב) – הפקת הבדיקות, ביצוע הבדיקות המקדימות במערכות המידע של התאגיד, הוצאת הבדיקות לשטח על ידי מפקח השטח, קבלת הממצאים, עדכונים ותיעודם.
- 25.5.10. מספר הנפשות המוכר לעניין תעריפי המים. האופן בו יש לבצע עדכונים אלה והטפסים והמסמכים הנדרשים בהתאם להוראות הדין.
- 25.5.11. הצלבת מדי מים וחיובים רטרואקטיביים הנובעים מהצלבת מדי מים.
- 25.5.12. צרכנים גדולים ואופן חיובם.
- 25.5.13. התקנת מדי מים לנכסים חדשים.
- 25.5.14. התקנת מד מים נוסף לצרכן.
- 25.5.15. החלפת מדי מים תקופתית והחלפת מדים תקולים.
- 25.5.16. הליך משלוח מד מים לבוררות במבדקה חיצונית.
- 25.5.17. סדר הפעולות בבירור מקורותיה של צריכה משויכת חריגה.
- 25.5.18. סדר הפעולות בבירור מקורותיהם של הפרשי מדידה חריגים.
- 25.5.19. מצבי מונה והשפעתם על דרך ביצוע חישוב הצריכה.
- 25.5.20. החלפה תקופתית של מדי מים (על פי כללי מדידת מדי מים).
- 25.5.21. החלפת מדי מים תקולים ודרך מתן ההערכות בגינן.
- 25.6. מנגנוני חיוב הריבית בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב, וכן, בהתאם לכל הוראת דין והוראות הרשויות המוסמכות הנוגעות לחיוב צרכני המזמין בריבית פיגורים ולרבות הוראות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011.
- 25.7. אכיפת גביית החובות שבפיגור לפי פקודת המסים גביה והתקנות והאזכרות שמכוחה, ובהתאם לכללי ניתוק מים ו/או כל הוראת חוק והנחיות של הרשויות המוסמכות לעניין זה ולרבות כלל הוראות פרק י' להלן.
- 25.8. מסירת מידע מפורט באשר להליכי רישום צרכן בנכס, סגירת חשבון מים והחלפת צרכנים בהתאם להוראות הדין והנחיות הרשויות המוסמכות.
- 25.9. היכרות יסודית ומלאה של כלל העובדים במחלקת שירות הלקוחות והגביה עם דרישות המכרז וההסכם בתחומי הפעילות השונים, עם הנהלים שאושרו על ידי המזמין ו/או סופקו על ידו בכל תחומי הפעילות ועם הנחיות הנהלת המזמין וגורמי המקצוע בו ומטעמו בכל תחומי הפעילות.
26. פעמיים בשנה יבוצע ריענון מקצועי בן 8 שעות לכלל עובדי נותן השירות.
27. הדרכות חובה נוספות

בנוסף ומבלי לפגוע באמור לעיל יקיים נותן השירות **אחת לשנה** את כלל הדרכות החובה הנדרשות מכוח הוראות הרגולציה, ויצגי למזמין אישור השתתפות פורמאלי של המשתתפים, ובכלל אלה:

- 27.1. ביצוע הדרכה למניעת הטרדות מיניות לכלל העובדים והצגת אישור השתתפות פורמאלי של המשתתפים.
- 27.2. ביצוע הדרכת סייבר שנתית להגברת המודעות והגנה על מערכות המידע של הארגון.
- 27.3. ביצוע הדרכת הגנה על הפרטיות בהתאם לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות (ובהמשך בהתאם לתיקונים 14 ו- 15) במטרה להקנות לעובדים מודעות לחובות הסודיות והשימוש המוגדר במידע, להטמיע נהלים למניעת דליפות מידע, ולהבטיח היכרות עם זכויות נושאי המידע ודרכי הדיווח המיידית על אירועי אבטחה.
- 27.4. ביצוע הדרכת בטיחות משרדית להכרת נהלי החירום והבטחת סביבת עבודה תקנית ובטוחה.

פרק ה' – שירותי המוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים

28. נותן השירות יספק למזמין שירותי מוקד טלפוני אשר יפעל **באתר המוקד הכללי של נותן השירות, או ככל והדבר נכלל בהצעת נותן השירות למכרז זה** (ובין היתר **בטופס 1, בטופס 5א' ובטופס 5ג' במסמך 7**) באמצעות מוקד חיצוני בעל הכישורים וההתמחויות באספקת שירותים כאמור לתאגיד מים וביוב (להלן: **"המוקד הטלפוני"**).
29. **שירותי הבירורים במענה אנושי** המוקד הטלפוני יספקו בימים א' עד ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימי ו', בין השעות 08:00 עד 12:00 באמצעות נציגי השירות במוקד הטלפוני אשר עברו הכשרה מיוחדת.
30. **שירותי התשלום באמצעות אתר המרשתת ובאמצעות המענה הקולי הממוחשב** יפעלו במשך 24 שעות ביממה.
31. **התשלומים באמצעות המענה האנושי** יתבצעו בכל ימי העבודה בין השעות 08:00 ל-22:00, ובימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00 הן תשלומי ספחים והן תשלומים חלקיים.
32. כלל נציגי המוקד הייעודי יחוברו אל מחו"ג המזמין וכלל הפעילות תתועד במערכת ניהול קשרי הלקוחות של המזמין, מערכת ה CRM המהווה חלק אינטגרלי ממחוג המזמין.
33. המוקד הייעודי יאובזר ויצויד על ידי נותן השירות בכלל הנדרש לצורך תפעולו בהתאם להוראות מפרט שירותים זה ולעמידה בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.
34. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל תכלול הטכנולוגיה בה ייעשה שימוש במוקד:
 - 34.1. המערכות הטכנולוגיות במוקד תאפשרנה ניהול כלל השירותים המפורטים במפרט שירותים זה ותכלולנה לכל הפחות את המפורט להלן או שווה ערך ברמה האפליקטיבית והתפעולית:

- 34.1.1. מערכת/ות למרכזיה טלפונית (IP) הכוללת יכולות ויישומוני זיהוי המספר המחויג (DNIS), בקרת ניתוב השיחות (ACD), חייגן אוטומטי (Dialer), אספקת הודעות קוליות וניהול קמפיינים, מענה לעניין המיקום בתור, משך השיחה וכיו"ב (VRU), נתבים, יכולת שיחות ועידה, העברה לתשלום IVR והחזרה ממנו וכיו"ב.
- 34.1.2. מערכת/ות להקלטת השיחות, ארכובן, שמירתן ויכולת אחזורן ולרבות שיחות טלפוניות, פעולות שיחוח בצ'ט ובוואצאפ וכיו"ב.
- 34.1.3. מערכת/ות לניהול הידע והמידע הניהולי ולפי מומחים, קבלת החלטות, אספקת מידע תפעולי וכיו"ב (MIS).
- 34.1.4. מערכת CTI התומכת בכל תכונות המרכזיה ומתממשקת אל כלל מערכות המשנה באופן שיאפשר ביצוע אינטגרציה מלאה ביניהן ויכולות ניהול השיחות וניתובן על פי רמת המיומנות (skill), שפות ותוכן מקצועי, נגישות אל מערכות המשנה על פי חוקים עסקיים וניהול תהליכי הפניה על פי רצף חוקים עסקיים, הקפצת מסכי המערכות המתממשקות: מחו"ג המזמין, IVR, ה CRM וכיו"ב, יכולת הפרדה ומדידה של זמן השיחה וה ACW וכיו"ב.
- 34.2. מבלי לפגוע באמור לעיל, הטכנולוגיה בה יבחר להשתמש נותן השירות תאפשר תיעוד של כל שיחה נכנסת, זמני המתנה, משך השיחות, נושא השיחות, ועיבוד נתונים אלה למידע שיופק באמצעות סדרת דוחות ניהוליים, כנדרש במפרט שירותים זה.
- 34.3. בנוסף, תאפשר הטכנולוגיה את אספקת מכלול השירותים הנכללים בהסכם זה, בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות המזמין בכל נקודת זמן. להלן תפורטנה דרישות המינימום של המזמין ממערכות המוקד -
- 34.3.1. שימוש במרכזיה טלפונית באיכות המאפשרת נטרול של רעשים חיצוניים ושמירה על חוויית שיחה נוחה ונעימה ללקוחות המזמין. נדרש כי ניתן יהיה לבצע האזנות על ידי מפקח / מאזין מיומן מעמדת מפקח.
- 34.3.2. מערכת מתקדמת לאספקת פתרון תקשורת מלא עבור מרכז קשר לקוחות דינאמי, ניהול תורי השיחות הנכנסות, לוגיקת הפניית שיחות מתקדמת, ניהול דוחות ותצוגת זמן אמת למפקחים, וכיוצ"ב.
- 34.3.3. מערכות רישום והקלטות של שיחות לצרכי בקרת איכות עם הקלטה רציפה של שיחות, בהיקפים על פי הצורך. לעניין זה יובהר כי נדרשת בכל עת גישה לנציגי המזמין והשמעת השיחות על פי דרישה בכל עומק הארכיון. המערכת תקליט את כל השיחות (נכנסות ויוצאות) ותשמור את ההקלטות למשך שנה לכל הפחות, בכפוף לכל הוראות הדין ולכל פרק זמן אשר יקבע לעניין זה בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן. השיחות תישמרנה על פי נושאים וניתן יהיה לאחזר הקלטות בהתאם לסוג ונושא השיחה על פי דרישת המזמין.

- 34.3.4. המרכזיה הטלפונית במוקד תאפשר קליטת כלל השיחות הנכנסות ובכלל זה לכל הפחות 100 שיחות ממתניות נכנסות במקביל מלקוחות המזמין בלבד בכל נקודת זמן אל מוקד הבירורים אשר יקלטו על ידי מערכות המוקד ללא "זריקתם" (היעדר חיווי שיחה נכנסת – צליל המתנה מצד הצרכן).
- 34.3.5. בנוסף, יכלול מוקד התשלומים באמצעות כרטיס אשראי יכולת קליטת שיחות נכנסות (קווים) של 100 שיחות במקביל לכל הפחות מלקוחות המזמין.
- 34.3.6. מערכות המוקד, מערכות סליקת כרטיסי האשראי, המרכזיה הטלפונית והגישה והשימוש אל מחו"ג המזמין יעמדו בכל נקודת זמן בהוראות כל דין ובהנחיות הרשויות המוסמכות לעניין אבטחת המידע, ההגנה על הפרטיות ולרבות עמידה בכלל התקנים והדרישות המחייבות. למען הסר ספק יובהר כי המוקד יפעל בהתאם להנחיות מנמ"ר המזמין לנושאים אלה ולנהלי אבטחת המידע של המזמין בכל נקודת זמן.
- 34.3.7. בנוסף להקלטות תתועדנה באופן מלא כל פעולות השיחות ("ציאט מקוון") שתבוצענה על ידי נציגי השירות במוקד עם צרכני המזמין, צ'ט וואצאפ.
35. מבלי לפגוע באמור לעיל יאפשר נותן השירות, על חשבוננו, גישה מאובטחת של נציגי המורשים של המזמין, בהתאם להגדרת ולהנחיית הנהלת המזמין, ובכלל זה מנהל שירות הלקוחות והגביה של המזמין, אל כלל מערכות המוקד בהן נעשה שימוש עבור אספקת השירותים להמזמין ובכלל זה צפיה במסכי המערכת, בנתוני ההמתנה, הנטישה, זמני השיחה, זמני המענה וכל נתון אחר ולשליפת דוחות, הפקת נתונים ומידע בכל נקודת זמן ללא הגבלה. באחריות נותן השירות להדריך ולהנחות את נציגי המזמין באשר לשימוש במערכות אלה ככל הנדרש ועד לשליטתם המלאה במערכות ותוך מתן יכולת בלתי מוגבלת לגישה אל הנתונים והמידע.
36. מטרות הפעלת המוקד הטלפוני :
- 36.1. עמידה בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות (כפי שתעודכנה מעת לעת) לעניין הפעלת המוקד הטלפוני ולעניין הטיפול בפניות הצרכנים, ולרבות כללי אמות המידה, חוק הגנת הצרכן, תקנות הגנת הצרכן וחוק הגנת הפרטיות. יובהר כי אין באמור במסמכי המכרז כדי לגרוע מהוראות כל דין ומחובות נותן השירות לפעול בכל נקודת זמן בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל דבר ועניין.
- 36.2. שיפור וייעול זמינות המזמין לצרכניו בכלל, וזמינות המענה הטלפוני בפרט, תוך מתן שירות אדיב, יעיל ואיכותי לצרכנים ובתוך זמני התקן שנקבעו במפרט שירותים זה.
- 36.3. מענה וגיבוי למרכז שירות הלקוחות של החברה עקב מגבלות ריחוק החברתי (כגון זה שהתקיים בתקופת מגפת הקורונה) או בעיתות מלחמה או לחימה (כדוגמת תקופת מלחמת התקומה).
- 36.4. מקסום מספר הפניות הנסגרות במוקד הטלפוני ומזעור מספר הפניות הפתוחות המועברות לטיפול מחלקת שירות הלקוחות והגביה.

- 36.5. מקסום מספר הפניות הנסגרות בטיפול אחד (First call resolution).
- 36.6. טיוב נתונים ומזעור פערי נתונים ומידע במחוי"ג המזמין.
- 36.7. צמצום היקף פעולות השולחן האחורי במחלקות שירות הלקוחות והגביה באתר המזמין.
- 36.8. שימוש בנתונים ובמידע בדבר אופי הפניות, סוגן והיקפן לצורך שיפור טיב, איכות ורמת השירות לצרכן.
37. דרישות כלליות מהמוקד הטלפוני:
- 37.1. המוקד הטלפוני יספק מענה לפניות צרכני המזמין בכל נושאי הטיפול של המזמין בכלל, ובפרט – בנושאי תשלומים שוטפים, בירורי חיובים ותשלומים, בירורים באשר לבסיס החיובים, פרוצדורות להגשת ערר על חיובים, הצהרה על מספר הנפשות המוכר, בקשות לבירור חיוב, בקשות להכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, חיובי המים והביוב ודרך קביעתם, רישום צרכן בפנקסי וברשומות המזמין, קבלת העתקי חשבוניות תשלום וטפסים, קבלת מידע כללי וכל נושא אחר הקשור לפעילותו של המזמין.
- 37.2. בכלל זה ובכל שיורה על כך המזמין יקבל המוקד גם פניות הקשורות לנושאי תפעול והנדסה ויעבירן, כמשימות פתוחות אל מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין, אשר בתורה, תעבירן לטיפול גורמי המקצוע מטעם המזמין תוך בקרה מלאה על זמני הטיפול ועל סגירת מעגלי הטיפול מול הלקוח.
- 37.3. נציגי השירות במוקד הטלפוני יזדהו ויתנהגו כנציגיו של המזמין. בהתאם לכך ימלאו נציגי השירות את תפקידם תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות.
- 37.4. צוות העובדים ירכוש מיומנות מקצועית בתחום החיובים הנובעים משירותי אספקת המים והשבת הביוב בתאגידי המים והביוב, וכן מיומנות בהפעלת מחוי"ג המזמין.
38. שיחות נכנסות ופתיח השירות
- 38.1. השיחות אל מוקד הבירורים והתשלומים תהיינה שיחות חינם. המתקשר אל המוקד הטלפוני יגיע אל מספר טלפון אשר השיחות אליו הינן שיחות חינם במימון נותן השירות אשר ינותב ישירות אל המוקד הטלפוני (קו 1-800).
- 38.2. הלקוח יקושר מיידית למערכת לניתוב שיחות אשר תכלול פתיחה המזהה את הגעתו אל המוקד הטלפוני של המזמין בתוספת הודעה / מספר הודעות קצרות בהתאם להחלטת המזמין בכל נקודת זמן.
- 38.3. שפת ברירת המחדל תהיה עברית.
- 38.4. נותן השירות ישלב טכנולוגיות ניתוב ומענה אוטומטיות (כגון בוטים ובינה מלאכותית AI - כפתיח לשירות הטלפוני, מבלי לפגוע בחובות המענה האנושי של נותן השירות על פי דין.

- 38.5. השימוש בטכנולוגיות אלו יוגבל לניתוב שיחות, זיהוי פניות, תשלומים ממוכנים, ומתן מידע כללי בלבד. נותן השירות מתחייב כי השימוש בבוט/AI לא ימנע, יחסום או יעכב את העברת הפנייה לנציג שירות אנושי מקצועי, וכי יעמוד במלוא הוראות חוק הגנת הצרכן, אמות המידה לשירות של רשות המים, ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע).
- 38.6. **לפונה יתאפשר מעבר ישיר למענה אנושי**, וזה יבוצע המעבר בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן ולרבות לעניין חוק ותקנות הגנת הצרכן.
- 38.7. אופן הפתיח ותוכנו המילולי יוגדרו על ידי המזמין, בהתייעצות עם נותן השירות אך בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, מיד עם תחילת עבודתו של נותן השירות מכוח הסכם זה. המזמין יהא רשאי לקבוע את התכנים, אורכם ואת מסלולי הניווט במערכת ניתוב השיחות, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי תוך התחשבות במבנה המוקד והמשמרות השונות בו.
- 38.8. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תאפשר מערכת ניתוב השיחות לכל הפחות את חמשת מסלולי הטיפול הבאים:
- 38.8.1. תשלומים בכרטיס אשראי:
- 38.8.1.1. תשלום באמצעות מענה קולי ממוחשב (מערכת IVR).
- 38.8.1.2. תשלום באמצעות נציג שירות במענה האנושי.
- 38.8.2. בירור חשבונות המים, נתוני הצריכה, מצבי חשבון, יתרות החוב ונושאים שונים ולרבות לעניין פעולות האכיפה הננקטות כנגד הצרכן באמצעות מענה אנושי.
- 38.8.3. בקשה למשלוח ספחים לתשלום, קבלות ואישורי תשלום, וסיוע במילוי טפסים שונים באמצעות נציג שירות טלפוני.
- 38.8.4. ביצוע פעולות שירות מלא כהנחיית הצרכן וליווי הטלפוני במילוי טפסים מקוונים בפלטפורמה הדיגיטלית, לרבות לעניין מסירת קריאת צרכן, ביצוע החלפת צרכנים, עדכון מספר הנפשות המוכר תוך שימוש בדואר האלקטרוני, הנחיה להשלמת מסמכים וחזרה טלפונית לסגירת המשימה על ידי נציג שירות טלפוני.
- 38.8.5. קבלת מידע כללי – שעות הפעילות, הגדרות והסברים כלליים אחידים לכלל צרכני המזמין או לחלק מהם בנושאים משתנים – באמצעות ניתוב קולי להודעות מוקלטות מראש - עד עשרה נושאים בהתאם להגדרות ולבקשות המזמין בכל נקודת זמן.
- 38.9. בנוסף לאמור לעיל, תתאפשר הפניית צרכנים מאתר המרשתת של המזמין ישירות לפעולת שיחוח מול נציג שירות במוקד הטלפוני ("צ'אט") מקוון באמצעות מערכת השיחוח ("מערכת הצ'אט") של המוקד ולרבות צ'ט בוט כאמור בס"ק 38.4 ו- 38.5 לעיל. למען הסר ספק יובהר כי שירות זה נכלל במסגרת התמורה המוסכמת בהסכם

זה וכי כל עלות פיתוח נדרשת בצד נותן השירות, בהתאם להגדרות ודרישות המזמין בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט לעניין האחריות על הפיתוח בכל צד תחול על נותן השירות.

38.10. בכל פניה אל המוקד יזדהו נציגי השירות בשם המלא או בשם הפרטי בציון פרט נוסף אשר יאפשר את זיהויים בכל פניה חוזרת שלהם אל המוקד או אל המזמין. נוסח פתיח השיחה יהא כדלקמן: "שלום, מדבר/ת (שם פרטי ושם משפחה) מהמוקד הטלפוני של המזמין".

38.11. פניה טלפונית חוזרת / יזומה של נציג המוקד הטלפוני אל לצרכן תיעשה ממספר טלפון מזוהה שניתן לחייג אליו.

38.12. בכל מקרה בו לא היה מענה מצד הצרכן לפנייה הטלפונית, יש להודיע לצרכן על מספר טלפון שבאמצעותו יוכל ליצור קשר בחזרה עם המוקד ובהיעדר אפשרות לסגירת המשימה על ידי המוקד – עם נציגי השירות מטעם נותן השירות בהמזמין.

38.13. כל האמור לעיל יבוצע בכפוף להוראות הדין ולרבות, אך לא רק, תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012 ובכפוף לכל שינוי שיחול בהם, להוראות דין אשר תבואנה במקומם ולהוראות והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.

39. ניהול זמני ההמתנה, וויסות הלחצים, יירוט שיחות ושירות השארת הודעה

39.1. מערכות המוקד תאפשרנה זיהוי כל שיחה נכנסת ומדידת זמן ההמתנה של הלקוח מיד עם יצירת הקשר הטלפוני (קליטת החיוג על ידי הצרכן).

39.2. המערכת תמדוד את זמן ההמתנה של הצרכן מיד עם קליטת החיוג על ידי הצרכן ובנפרד, מרגע זיהוי שיחתו ונתיב השיחה בו בחר באמצעות מערכת ניתוב השיחות.

39.3. המערכת תדע למקם את הצרכן בתור, להודיע לו על מיקומו בתור ולאמוד את זמן ההמתנה הצפוי לו עד לקבלת השירות (מענה אנושי או קולי) בהתאם לנתיב השירות בו בחר ולמשתנים המשפיעים הנוספים (כגון – מספר השיחות הפעילות, מספר הממתנים הנוספים, מספר הנציגים הזמינים במוקד שעברו את ההכשרה לספק שירותים עבור המזמין, וכיוצ"ב).

39.4. ככלל, דרישת המזמין הינה למתן מענה לכלל צרכני המזמין בתוך לא יותר משישים שניות מרגע כניסת השיחה לתור ולא יותר מ 120 שניות מרגע הגעת השיחה לחייגן (להלן במפרט שירותים זה: "זמן התקן למענה").

39.5. על אף האמור לעיל, נוכח נותן השירות, בהתאם לאומדן זמן ההמתנה כאמור בס"ק 39.3 לעיל, כי משך ההמתנה בתור מרגע הגעת השיחה לחייגן עולה על פרק הזמן הנקוב בהוראות כל דין ובהנחיות הרשויות המוסמכות, ולרבות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012, ובכפוף לכל שינוי שיחול בהן, או על שלוש דקות (180 שניות), המוקדם מביניהם, יפעל נותן השירות כדלקמן:

עמוד 169 מתוך 246

- 39.5.1. תבוצע הפניה מוקלטת של הצרכן, לא יאוחר משתי דקות לאחר זיהוי השיחה ואומדן זמן ההמתנה הצפוי, ובה תימסר לצרכן הודעה כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי.
- 39.5.2. בחר הצרכן, כאמור בס"ק 39.5.1 לעיל, לעבור לשירות השארת ההודעות יתאפשר לו לבחור בהשארת הודעה באחת משתי דרכים:
- 39.5.2.1. באמצעות השארת הודעה מוקלטת אשר בה ישאיר את פרטיו – מספר הטלפון להתקשרות עמו ומספר הנכס שלו. למען הסר ספק יובהר כי החזרה אל הצרכן לא תותנה בהשארת מספר המשלם.
- 39.5.2.2. באמצעות השארת ההודעה עם הפרטים שציין בס"ק 39.5.2.1 באמצעות חייגן אוטומטי אשר יזהה וישמור את הפרטים שהקיש הצרכן.
- 39.6. בחר הצרכן בשירות השארת ההודעות, יחזור נציג שירות (אנושי), המאושר לתת שירות לצרכני המזמין בהתאם להוראות מפרט שירותים זה, אל הצרכן באמצעות שיחה חוזרת (יחייג אל הצרכן בטלפון חוזר ביוזמת נציג השירות):
- 39.6.1. לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה, ובלבד שבזמן השארת ההודעה נותרו יותר משעתיים לתום שעות העבודה של המוקד בהתאם להוראות ההסכם.
- 39.6.2. לא יאוחר מתום שלוש שעות העבודה הראשונות של המוקד ביום העבודה העוקב, בהתאם להוראות ההסכם, במידה ובזמן השארת ההודעה נותרו פחות משעתיים לתום שעות העבודה של המוקד בהתאם להוראות ההסכם.
- 39.7. חזר נציג שירות אנושי אל הצרכן, כאמור לעיל, והצרכן לא ענה לטלפון:
- 39.7.1. יודיע נציג המוקד לצרכן, בהודעה קולית, את טווח השעות שבמהלכו יחזור אליו, ובלבד שבמועד החזרה אל הצרכן לא חלפו יותר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה הקולית.
- 39.7.2. היה הטלפון טלפון סלולרי נייד, יכול שההודעה כאמור תשלח אל הצרכן באמצעות מסרון.
- 39.7.3. על אף האמור לעיל, היה הטלפון של הצרכן טלפון סלולרי נייד אשר אינו מאפשר קבלת הודעות מוקלטות (נעדר תא קולי) תישלח ההודעה לצרכן באמצעות מסרון.
- 39.7.4. על אף האמור לעיל, היה הטלפון של הצרכן טלפון סלולרי נייד אשר אינו מאפשר קבלת מסרונים תימסר ההודעה לצרכן בהודעה קולית.

- 39.7.5. חזר נציג השירות של המוקד אל הצרכן, כאמור לעיל, בפעם השנייה, והצרכן לא ענה לטלפון, ישאיר לו נציג השירות הודעה, באופן ובתנאים המפורטים לעיל, כי מאחר ולא ענה לשיחה החוזרת עליו לבצע פניה חדשה אל המוקד.
- 39.8. בחר הצרכן להמשיך ולהמתין למענה האנושי, תודיע מערכת המוקד לצרכן, בהודעה מוקלטת / ממוחשבת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער וכן, תאפשר לו, ותודיע לו על דבר קיומה של אפשרות זו, לעבור בכל רגע נתון לשירות השארת ההודעה באמצעות לחיצה על מקש כלשהו בטלפון.
- 39.9. על אף האמור לעיל, יאפשר המזמין למוקד, בהתאם לשיקול דעת המוקד, ליירט את השיחות בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, גם על ידי נציג שירות אשר לא הוכשר למתן מענה לצרכני המזמין ולרשום את הודעתו, ובלבד שבחזרה אליו יתקיימו התנאים המפורטים לעיל.
- 39.10. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז וההסכם יובהר כי יירוט שיחות יבוצע רק באישור מראש של המזמין ולאחר שנותן השירות הודיע למזמין מראש על כוונתו ליירט שיחות. לא יאושר ביצוע יירוט שיחות ללא אישור המזמין מראש ולא יבוצע יירוט שיחות מבלי שהמזמין יודע על כך מראש.
40. ניהול כלל הפניות באמצעות מערכת ה CRM (ניהול קשרי הלקוחות) של המזמין
- 40.1. כל פנייה אל מוקד הבירורים, בין שבאמצעות הטלפון ובין שבאמצעות פעולת שיחות במערכת השיחות ("מערכת הציאט") ולרבות צ'אט בוט תעודכן בכרטיס הצרכן במערכת ה CRM של המזמין, המהווה מודול במחוי"ג המזמין, ולרבות קוד המשימה / פניה, סטאטוס הפניה ופירוט הפניה באמצעות מלל חופשי במידה והדבר נדרש, ולרבות עדכון פתיחת הפניה וסגירתה ככל שהדבר נדרש.
- 40.2. רמת הפירוט תהיה כזו אשר תאפשר הבנה ברורה של פרטי הפניה, סיבת הפניה ואופן הטיפול שניתן בעקבותיה לכל הקורא את העדכון.
- 40.3. כל פנייה לקבלת מידע או שירות אל המוקד הטלפוני:
- 40.3.1. תלווה בבירור / עדכון פרטי ההתקשרות של הצרכן ולרבות עדכון מספרי הטלפון הסלולרי שלו וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, במידה וקיימת, במחוי"ג המזמין.
- 40.3.2. בהיעדר טלפון סלולרי יישאל הצרכן למספר הטלפון הקווי שברשותו.
- 40.3.3. בקשת הנתונים כאמור תהווה הנחיית חובה לכלל נציגי השירות ותחזור על עצמה בכל שיחה.
- 40.3.4. ככל שנתוני הטלפון הסלולרי ו/או כתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן מעודכנים במערכת יבוצע אימות של הנתונים כאמור אל מול הצרכן.
- 40.3.5. למען הסר ספק יובהר כי המזמין לא יאפשר את עדכון פרטי מספר הטלפון כהקלדת או יבוא מספר הטלפון ממנו התקשר המזמין באמצעות זיהוי של זה

על ידי מערכות המוקד לאור היעדר הוודאות להיות מספר טלפון זה המספר הקבוע של הצרכן.

40.3.6. עדכון הנתונים יבוצע במחוי"ג המזמין בלבד, במועד השיחה וקודם לסיומה ולא יבוצע בדיעבד על בסיס מערכת / מערכות אחרות.

40.3.7. יודגש כי חל איסור מוחלט על עדכון נתונים פיקטיביים כמספר טלפון פיקטיבי או כתובת דואר אלקטרוני פיקטיבית. יעודכנו אך ורק נתוני אמת לאחר תשאול הצרכן.

40.4. באחריות מנהל מחלקת שירות לקוחות וגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין להעביר אל המוקד הטלפוני את פירוט קודי המשימה, הסטטוסים והנתונים הנוספים הנדרשים לצורך ניהול פתיחת וסגירת הפניות באמצעות מערכת ה CRM.

40.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את סוגי המשימות, קודי המשימה והגדרות הסטטוסים השונות בכל נקודת זמן, ונותן השירות, בעצם חתימתו על ההסכם, מצהיר בזאת כי לא תהיינה לו כל טענות בקשר לכך וכי יפעל בהתאם להוראות המזמין והנחיותיו בכל נקודת זמן.

40.6. פניות פתוחות להמשך טיפול מחלקת שירות הלקוחות והגביה של נותן השירות אצל המזמין, במקומות בהם כשל המוקד מסגירת המשימה ו/או שנדרש המשך טיפול במשימה על ידי המחלקת כעולה מתוכן הפניה, תועברנה כפתיחת משימות במערכת ה CRM המהווה מודול במחוי"ג המזמין.

40.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות לחייב את המוקד לפתוח ולסגור משימות גם בעת ביצוע עסקאות תשלום וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.

41. מנהלת ידע וניהול תסריטי שיחה

41.1. המוקד ינהל מנהלת ידע אשר תאפשר שמירה של הגדרות ברורות וקלות להבנה של כלל מושגי הבסיס, הנושאים וההגדרות הרלוונטיים לצורך מתן השירותים למזמין וללקוחותיו.

41.2. בנוסף, תאפשר מנהלת הידע ניהול תסריטי שיחה מורכבים אשר יקיפו את כלל הנושאים הנמצאים בטיפול אצל המזמין, ולרבות לעניין המענה בנושאי קריאות הקר"מ, הצריכה, הצרכנים וסוגי השימוש, החיוב, הגביה, אכיפת הגביה, מילוי הטפסים המקוונים באתר המזמין, אופן השימוש בבלטפורמה/ות הדיגיטליות/ות בהן נעשה שימוש אצל המזמין וכלל הנושאים הקשורים אליהם.

41.3. מנהלת הידע כאמור תותאם פרטנית להוראות המזמין כאשר למפקח מטעם המזמין או למי מטעמו תהיה הזכות לצפות, לקבל כפלט ולהורות לנותן השירות לעדכן את המלל, תכניו, היקפו וכל פרט אחר בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.

41.4. מנהלת הידע תאפשר כלי איתור וחיפוש, אוטומטיים וידניים, על בסיס השיטות המתקדמות ביותר הנהוגות בענף ונציגי השירות במוקד יעשו שימוש במנהלת הידע

בכל שיחה. כל שיחה בנושא מסוים תיפתח בתסריט השיחה הרלוונטי בהתאם לאופי פניית הצרכן.

42. שירותי הבירורים והמענה האנושי לפניות ובקשות צרכני המזמין

42.1. שירותי הבירורים יכללו מענה אנושי טלפוני לצרכני המזמין בכל תחומי פעילותו של המזמין ולרבות פעילותו של נותן השירות אצל המזמין. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יכללו שירותים אלה:

42.1.1. בסיס החיוב הכספי במים ובביוב – הן בצריכה משויכת והן בהפרשי מדידה לרבות הסברים פרטניים באשר להיררכיה ההיראולית הספציפית של הצרכן לעניין הפרשי המדידה.

42.1.2. מבנה רשת המים הפרטית, מדידה ראשית ומדידה משויכת משנית, לעניין חישוב צריכת המים.

42.1.3. בירורים הנוגעים למצב החשבון, החיובים השוטפים והחובות שבפיגור.

42.1.4. בירורי קריאות, בירורי צריכה ולרבות – צריכה גבוהה, צריכה חריגה וצריכה חריגה מאוד.

42.1.5. מענה והנחיות לצרכנים שקיבלו הודעות על גבי החשבון התקופתי ו/או מכתבים ו/או צרופות לעניין:

42.1.5.1. הערכה בגין מד מים שנפגע באופן שעלול לפגוע באמינות המדידה או שמד המים אינו ניתן לקריאה, או נמצא לא תקין בבדיקה במבדקה.

42.1.5.2. הערכה בגין מד המים שאינו מראה צריכה כלשהי.

42.1.5.3. הערכה בגין מד מים חסר גישה מסיבות אשר אינן תלויות בחברה ואופן מתן הערכה זו.

42.1.5.4. הערכת צריכה במקומות בהם לא ניתן להתקין מד מים בשל נסיבות שאינן תלויות במזמין ולרבות בשל מניעה הנדסית.

42.1.5.5. הודעות שנמסרו לצרכן על גבי חשבון המים התקופתי בדבר קיומה של צריכה גבוהה.

42.1.5.6. הודעות ומכתבים שנשלחו לצרכן בדבר צריכה חריגה.

42.1.5.7. הודעות שנתלו בחצרי הצרכנים בדבר צריכה חריגה מאוד.

42.1.6. הפניית הצרכנים למילוי טפסים באתר המרשתת של המזמין, הן טפסי PDF והן טפסים מקוונים (המהווים חלק מהפלטפורמה הדיגיטלית) תוך מתן הסברים והנחיות בדבר האופן בו יש למלא את הטפסים השונים. יודגש כי בכל מקום בו קיים טופס מקוון יונחה הצרכן באשר לאופן בו יש למלאו ותינתן עדיפות למילוי הטופס על פני כל אפשרות אחרת.

42.1.7. עדכון מספר הנפשות המוכר ומספר הזכאים המוכר לעניין תעריפי המים.

- 42.1.8. הצלבת מדי מים וחייבים רטרואקטיביים הנובעים מהצלבת מדי המים.
- 42.1.9. הקצאת מים לצרכני חקלאות, שיטות ההקצבה ודרך מתן ההקצבה.
- 42.1.10. התקנת מדי מים לנכסים חדשים.
- 42.1.11. התקנת מד מים נוסף לצרכן.
- 42.1.12. החלפת מדי מים תקופתית והחלפת מדים תקולים.
- 42.1.13. הליך בירור חיוב, ובכללו – משלוח מד מים לבירות במבדקה חיצונית.
- 42.1.14. סדר הפעולות בבירור מקורותיה של צריכה משויכת חריגה.
- 42.1.15. סדר הפעולות בבירור מקורותיהם של הפרשי מדידה חריגים.
- 42.1.16. מסירת מידע מפורט באשר להליכי רישום צרכן בנכס, סגירת חשבון מים והחלפת צרכנים.
- 42.1.17. מתן מענה לתושבים אשר ננקטו כנגדם הליכי אכיפה מנהליים לרבות הסבר בגין פרוצדורת הליכי האכיפה ולרבות מקורות החוב שעמד בבסיס פעולות האכיפה.
- 42.1.18. מתן הודעות משתנות לצרכנים הפונים בהתאם להנחיות אשר יועברו אל נותן השירות מעת לעת על ידי המזמין, ישירות או באמצעות מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין.
- 42.1.19. כל נושא פעילות אחר הקשור לפעילותו של נותן השירות אצל המזמין בתחומי החיוב והגביה של המים והביוב ובתחומי צרכנות המים, ולרבות לעניין חיוב ותשלום אגרות ודמי הקמה וכן, כל נושא אחר הקשור במישרין או בעקיפין אל תחומים אלו ואשר יידרש על ידי המזמין בכתב.
- 42.1.20. שיווק ועידוד התשלומים באמצעות הוראת קבע. לעניין זה נדרש כי **כל שיחה במוקד הבירורים תסתיים בהבהרה לצרכן כי ניתן ורצוי לחתום על הרשאה לחיוב קבוע של חשבון הבנק שלו או של כרטיס האשראי שלו, תוך הדגשת היתרונות הכרוכים בכך ולרבות היתרונות הנגזרים מהאפשרות לפצל את החשבון ו/או לבחור באחד מארבעה מועדי חיוב קבועים**. בחר הצרכן להקים הו"ק יציע נותן השירות לצרכן ללוות את הקמת הוראת הקבע באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית וילווח אותו בביצוע פעולה זו.
- 42.2. כל פנייה אל מוקד הבירורים תעודכן במערכת ה CRM של המזמין לרבות סטאטוס הפניה ופירוט הפניה באמצעות מלל חופשי במידה והדבר נדרש, הכל בהתאם להוראות המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בכל נקודת זמן.
- 42.3. כל פנייה לקבלת מידע תלווה בבירור / עדכון פרטי ההתקשרות של הצרכן ולרבות עדכון מספרי הטלפון שלו וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, במידה וקיימת, במחוז"ג המזמין.

42.4. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחד במסמכי מפרט שירותים זה יובהר כי הטיפול בצרכנים יבוצע תוך שמירה על הוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן ולרבות לעניין שמירה על פרטיות צרכני המזמין והימנעות ממסירת נתונים או מידע לגורם שאינו מוסמך או אינו מורשה לקבל נתונים אלו. במסגרת זו יקפידו נציגי המוקד על שאלות זיהוי נאותות קודם למסירת המידע לצרכני המזמין.

42.5. במידה ופניית הצרכן הינה לצרכי קבלת מידע כללי שאינו דורש את הזדהות הצרכן (כגון מידע בדבר שעות הפעילות של יחידות המזמין השונות) ואך ורק במידה והצרכן הפונה מסרב להזדהות יינתן המענה לצרכן באופן כללי תוך תיעוד מלא של פרטי הפונה והפניה ולרבות לעניין טיוב נתוני ההתקשרות של הפונה במחוז"ג המזמין. למען הסר ספק יובהר כי המענה לשאלות כלליות (שאינן ספציפיות לנכס / משלם מסוים) יפתח בבקשה להזדהות הצרכן הפונה אולם לא יותנה בחובת הזדהות מצד הצרכן.

43. ביצוע פעולות שירות נוספות של המוקד הטלפוני אל מול צרכני המזמין

43.1. בנוסף למענה לשאלות ולפניות צרכנים יספקו נציגי השירות במוקד הטלפוני מענה לפניות צרכנים בנושאים שונים הניתנים לביצוע באמצעים מרחוק, כפי שיתואר להלן. שירותים אלה יינתנו בימים ובשעות בהם מתקיימים שירותי הבירורים.

43.2. הדרכת הצרכנים במילוי טפסים באמצעות הפלטפורמה/ות הדיגיטליות/ות כמשמעותן במפרט שירותים זה ובמילוי טפסים מקוונים באתר המרשתת של המזמין.

43.3. סיוע פעיל והדרכה במילוי טפסים מקוונים באתר המרשתת של המזמין.

43.4. פעולות למשלוח ישיר של העתקי חשבוניות, קבלות, העתקי מצבי חשבון וטפסים, במקומות בהם אין בנמצא טפסים מקוונים (להלן: "המסמכים") אל לקוחות המזמין:

43.4.1. רשימת המסמכים, קבצי PDF שלהם, וככל שיידרש העתקיהם הפיסיים, יימסרו למוקד על ידי מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין.

43.4.2. ככל שמקור המסמכים הינו מחוז"ג המזמין יפיק נותן השירות את המסמכים בעצמו מתוך מחוז"ג המזמין קודם למשלוחם אל צרכני המזמין.

43.4.3. נותן השירות ינסה ככל שביכולתו לתעדף את משלוח המסמכים אל הצרכנים באמצעות דואר האלקטרוני או באמצעות הפלטפורמה/ות הדיגיטליות/ות, ובהיעדר כתובת דואר אלקטרוני, או באמצעות הוואצאפ.

43.4.4. רק בהינתן דרישה מפורשת של הצרכן למשלוח המסמכים באמצעות דואר רגיל יבוצע המשלוח באמצעות הדואר. משלוח בדואר יבוצע אך ורק באמצעות חברת דואר ישראל או באמצעות חברה בעלת היתר כללי ו/או רישיון מיוחד בתוקף למתן שירותי דואר כמותי לפי חוק הדואר, תשמ"ו – 1986 והתקנות שמכוחו.

43.4.5. עצם משלוח הדואר ודרך משלוח הדואר יעודכנו בעת עדכון הפניה בכרטיס הצרכן במערכת ה CRM של המזמין.

43.4.6. למען הסר ספק יובהר כי לא תועברנה פניות פתוחות מהמוקד אל מחלקת שירות הלקוחות והגביה של נותן השירות אצל המזמין בנושאי משלוח טפסים ומסמכים בכל מקום בו ניתן להפיקם ממערכת החיוב והגביה ו/או שמדובר בטפסים סטנדרטיים בעלי פורמט אחיד וכי בכל מקום בו מבקש צרכן משלוח טופס יבוצע המשלוח ישירות מהמוקד אל הצרכן, באמצעות הדואר או באמצעות המייל, על פי בקשת הצרכן.

43.5. קבלת "קריאות צרכן" מצרכני המזמין :

43.5.1. קבלת קריאות צרכן הינה קבלת קריאת מד המים של הצרכן במהלך קריאת מדי המים התקופתיים או לאחריה בהתאם להוראות סעיף 54א לכללי אמות המידה (חלף ביקור לפי סעיף 54).

43.5.2. ייזום הפניה לקבלת קריאת מד המים יבוצע על ידי הצרכן במענה לפניה בכתב או באמצעי אחר שקיבל מהמזמין או מי מטעמו לעניין זה.

43.5.3. נציג השירות יפנה את הצרכן למילוי טופס מקוון באתר המזמין בו ידריכו בזמן אמת במילוי הטופס לרבות פרטי הקריאה, מועד הקריאה וצירוף של תצלום מד המים שבו ניתן לראות בבירור את קריא מד המים ואת מספר מד המים הפנימי.

43.5.4. לחילופין, על פי דרישת הצרכן ואם הביע הצרכן את רצונו לשלוח את הקריאה שלא באמצעות טופס מקוון באתר המזמין, יפעל נציגי השירות במוקד הטלפוני כדלקמן :

43.5.4.1. יספק לצרכן את כתובת הדואר האלקטרוני שלו לצורך קבלת הקריאה וינחה אותו לשלוח לכתובת מייל זו את פרטי הקריאה : קריא מד המים, תאריך הקריאה תצלום מד המים שבו ניתן לראות בבירור את קריא מד המים ואת מספר מד המים הפנימי.

43.5.4.2. יקבל את הודעת הדואר האלקטרוני ויוודא את שלמות ותקינות הפרטים שנשלחו. ככל שמתקיימים פערים יעדכן את הצרכן טלפונית, באמצעות המתנה על הקו או באמצעות שיחה חוזרת אל מספר הטלפון הנייד של הצרכן אותו אימת כנדרש בס"ק 42.3 לעיל, וינחה אותו בדבר התיקונים הנדרשים.

43.5.5. היו הפרטים תקינים יארכב את הודעת הדואר האלקטרוני של הצרכן ואת תצלום התמונה כאמור אל כרטיס הצרכן במחוג המזמין ויפתח משימה מתאימה לעדכון קריאת הצרכן במערכת ה CRM של המזמין.

43.5.6. יעדכן את הצרכן בדבר שלמות ותקינות הפניה וקליטתה באמצעות מסרון או באמצעות שיחת טלפון יזומה אל הצרכן.

44. משלוח קיבוצי של מסרונים

- 44.1. נותן השירות ישלח מעת לעת מסרונים אל צרכני המזמין על בסיס רשימה שתועבר לו על ידי מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות אצל המזמין לבקשת וביצוע המזמין. משלוח המסרונים יבוצע על ידי נותן השירות על חשבון נותן השירות ובמסגרת התמורה המוסכמת.
- 44.2. הרשימות שתועברנה אל נותן השירות תועברנה באמצעות קובץ אקסל ותכלולנה את פרטי הצרכנים, מספרי הטלפון שלהם ותוכן ההודעות אשר תשלחנה אליהם.
- 44.3. למען הסר ספק יובהר כי ככל שהצרכן הודיע למוקד ו/או למזמין כי אינו מעוניין לקבל הודעות בדרך של קבלת מסרונים אל הטלפון הנייד שלו, יעודכן הדבר במערכת ה CRM של המזמין. הצרכן יוכל לבקש את הסרתו באמצעות משלוח מסרון חוזר והדבר יעודכן במערכת ה CRM על ידי נותן השירות. סעיף זה יחול על כל שליחת הודעות בדרך של מסרון לטלפון נייד (SMS) במכרז זה.

45. הכשרת והדרכת נציגי השירות הטלפוני

- 45.1. כחלק בלתי נפרד מדרישות מכרז זה, מתחייב נותן השירות לקיים תהליך הכשרה ייחודי ונפרד לנציגי השירות אשר יוקצו לטובת אספקת השירותים עבור המזמין (להלן "ההכשרה").
- 45.2. תהליך ההכשרה כאמור יכלול את כל מנהלי המשמרת ונציגי השירות במוקד אשר ימנו על צוות נותני השירותים לצרכני המזמין. הכשרת נציגי השירות במוקד הבירורים והתשלומים אשר יוקצו לטובת מתן השירותים עבור המזמין תבוצע על ידי נותן השירות ועל חשבונם.
- 45.3. ההשתתפות בתהליך ההכשרה הינה חובה וחלה על כל המנהלים והנציגים המיועדים לספק את שירותי המוקד עבור המזמין ללא קשר לניסיונם הקודם ו/או לרמת הכשרתם אצל נותן השירות. תהליך ההכשרה יבוצע במהלך 30 הימים הקלאנדריים שממועד החתימה על ההסכם.
- 45.4. למען הסר ספק יובהר כי רק מנהלי משמרת ועובדים אשר עברו את תהליך ההכשרה יורשו לספק שירותי בירורים לצרכני המזמין במסגרת הסכם זה. בהתאם לכך, יודא נותן השירות כי מספר העובדים ומנהלי המשמרת שעברו את ההכשרה הינו מספיק על מנת לעמוד בכלל דרישות המכרז וההסכם בכל נקודת זמן.
- 45.5. ההכשרה תכלול את כלל הנושאים והתכנים הנדרשים לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות המכרז, הוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן. בכלל זה, תכלול ההכשרה לכל הפחות את כל הנושאים הבאים:
- 45.5.1. תפקידיו של נציג השירות – היבטים שירותיים ומקצועיים.
- 45.5.2. היכרות טובה עם מחו"ג המזמין (כיום, מחו"ג חברת פריוריסיטי).

45.5.3. היכרות טובה עם מערכת ה CRM של המזמין, המהווה חלק ממחוי"ג המזמין, ולרבות לעניין אופן השימוש בקודים, בסטטוסים ובאופן עדכון פרטי הפניה בהתאם להנחיות המזמין ועם מערכות המוקד.

45.5.4. היכרות מספקת עם כלל ההוראות וההנחיות הרלוונטיות הנגזרות מהחוקים, התקנות, הכללים, הנחיות הרשויות המוסמכות, המזכרים והחוזרים המסדירים את פעילות תאגידי המים והביוט במדינת ישראל, המוקדים הטלפוניים וכלל הנושאים הכרוכים בהם, על כל שינוי ועדכון שיחול בהם ו/או שיבוא במקומם או בנוסף עליהם, ולרבות:

45.5.4.1. כלל החוקים, התקנות, הכללים, החוזרים וההנחיות המסדירים את פעילות המזמין ולרבות שליטה פרטנית בהוראות כללי אמות המידה לשירות;

45.5.4.2. היבטי השירות, אבטחת המידע, השמירה על הפרטיות והשמירה על הסודיות;

45.5.4.3. היבטי שירות לאוכלוסיות מוגבלות – תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג – 2013 – החלקים העוסקים במתן שירות טלפוני לאנשים עם מוגבלויות;

45.5.4.4. כלל החוקים והתקנות העוסקים במוקדים טלפוניים ובשירות הניתן בהם, ולרבות בין היתר, חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012;

45.5.4.5. כלל החוקים, התקנות וההנחיות העוסקים בנושאי האכיפה המנהלית ולרבות פקודת המסים (קביה), תקנות המסים (גביה), ותקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות).

45.5.4.6. כל הוראת דין והוראה של הרשויות המוסמכות הרלוונטית ליום ביצוע ההכשרה;

45.5.5. סימולציות – תרגול מתן מענה לשיחות בנושאי הפעילות השונים ודרך תיעודן של השיחות אגב התרחשותן.

45.5.6. המזמין שומר לעצמו את הזכות להוסיף תכנים ו/או לשנות את התכנים הקיימים בהתאם לצרכיו ו/או לשינויים בחקיקה ובהוראות הרשויות המוסמכות וזאת, עד למועד תחילת ההכשרה.

45.6. הדרכת רענון תבוצע אחת לחצי שנה בהיקף של שלוש שעות לפחות.

46. שירותי גביה באמצעות כרטיסי אשראי – תשלומי ספחים

46.1. שירותי הגביה שיספק המוקד יבוצעו באמצעות כרטיסי אשראי ו/או בעתיד, באמצעות ארנקים דיגיטליים או אמצעים אחרים שיאושרו כהילך חוקי במדינת

ישראל ואשר ניתן לעשות בהם שימוש לגביה מרחוק שירות אל מחו"ג המזמין וזאת, ללא כל תשלום נוסף מטעם המזמין.

46.2. שירותי הגביה באמצעות כרטיסי האשראי יבוצעו בדרכים הבאות:

46.2.1. שירותי גביה באמצעות קישור מאתר המרשתת של המזמין אל אתר התשלומים של המוקד. הזדהות הצרכן במקרה זה תבוצע באמצעות מספר המשלם ומספר המסלקה של ספח התשלום / החשבונית.

46.2.2. שירותי גביה באמצעות גישה ישירה אל אתר המרשתת של ספק שירותי המוקד ו/או מי מטעמו, ובחירה באופציית התשלומים למזמין. הזדהות הצרכן במקרה זה תבוצע באמצעות מספר המשלם ומספר המסלקה של ספח התשלום / החשבונית.

46.2.3. שירותי גביה באמצעות הפניה אל מענה קולי ממוחשב מטעם המזמין (מערכת IVR) אשר מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ינותב אליו הצרכן כאמור בסעיף 39 לעיל. הזדהות הצרכן במקרה זה תבוצע באמצעות מספר המשלם ומספר המסלקה של ספח התשלום / החשבונית.

46.2.4. שירותי גביה באמצעות מענה אנושי, אשר מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ינותב אליו הצרכן כאמור בסעיף 39 במפרט שירותים זה לעיל. הזדהות הצרכן במקרה זה תבוצע באמצעות שאלת / שאלות זיהוי העונות להוראות כל דין ומספר המשלם ומספר המסלקה של ספח התשלום / החשבונית.

46.3. בגמר ביצוע העסקה יישלח אל הצרכן מסרון, אל מספר הטלפון הנייד המצוי במאגר המידע ואומת על ידי נציג השירות הטלפוני ו/או אשר נמסר על ידי הצרכן, ובו אישור על ביצוע העסקה הכולל את מספר שובר התשלום, סכום התשלום ומספר אישור העסקה שהתקבל מחברת האשראי.

47. שירותי תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי – פעולות שירות במחוז"ג המזמין

47.1. שירותי המענה האנושי יכללו גם תשלומי יתרות חוב / יתרות חלקיות שלא על ידי ספחים ו/או מסלקות באמצעות מענה אנושי. תשלומים אלו יבוצעו ישירות במחוז"ג המזמין על ידי נציג שירות במענה הטלפוני. תשלום חלקי יכול שיבוצע שלא על ידי נציגי המוקד הטלפוניים.

47.2. בכל מקרה כזה ייקלט התשלום בהתאם לבקשת הצרכן לעניין הסכומים וסוגי השירות אותן הוא מעוניין לשלם בדרך זו ללא הגבלה או דרישה מצד נציג השירות באשר לסדרי העדיפויות שבין סוגי השירות השונים, כמשמעותם במחוז"ג המזמין.

47.3. על תשלומים אלה יחולו כלל ההנחיות המפורטות בסעיף 46 לעיל, במגבלות מחוז"ג המזמין.

48. כללי – תשלום בכרטיסי אשראי

- 48.1. עמידה בתקנים: נותן השירות מתחייב לשמור על כלל החוקים, הכללים והתקנים המחייבים בעניין אבטחת מידע, לרבות עמידה מלאה בתקן PCI-DSS בגרסתו העדכנית ביותר, בכל רכיב, תשתית או עמדה שבהם מועברים, נשמרים, מוצגים או מעובדים נתוני כרטיסי אשראי של צרכני המזמין.
- 48.2. הקלטות שיחות ומסכים: נותן השירות מבטיח כי נתוני כרטיסי אשראי, ובפרט קוד אימות המצוי בגב הכרטיס (CVV/CVC) ומספר כרטיס מלא (PAN), לא יוקלטו, לא יישמרו ולא יתועדו במערכות הקלטת השיחות (Audio) או במערכות צילומי המסך של המוקד. לשם כך, יפעיל נותן השירות מנגנון השתקה/מיסוך אוטומטי או פתרון טכנולוגי מאושר אחר.
- 48.3. אבטחת עמדות הנציגים: נותן השירות ימנע מנציגי המוקד את האפשרות להעתיק, לצלם או לרשום את נתוני האשראי של הצרכנים באופן ידני או דיגיטלי, ויטמיע נהלי עבודה מחמירים בעמדות המוקד (כגון מדיניות "שולחן נקי" ואיסור הכנסת מכשירים סלולריים לעמדות המענה).
- 48.4. הסמכה ובקרה: נותן השירות יכשיר את נציגי המוקד ומנהליו להוראות תקן ה-PCI ויוודא כי תשתיות המוקד עוברות את המבדקים והסריקות הנדרשים כחוק. המצאת אישור תאימות (AoC - Attestation of Compliance) תקף תימסר למזמין לפי דרישה.
- 48.5. הנחיות חלופיות: כל תקן, רגולציה או הנחיה של הרשויות המוסמכות (לרבות הרשות להגנת הפרטיות) אשר יבואו במקום התקנים הקיימים, יחייבו את נותן השירות באופן מיידי מהמועד שנקבע בדיון.
- 48.6. מבלי לפגוע באמור לעיל ישמרו כלל דרישות המכרז בכל הנוגע לשמירה על אבטחת המידע, פרטיות הצרכנים וכיוצ"ב.
49. בעבור שירותי התשלומים במענה אנושי תשולם התמורה כאמור בס"ק 5.2.8.2.1 **במסמך 3**.
50. יובהר כי שיחת בירור שהסתיימה בתשלום לא תחויב בעלות זו וכי התמורה כאמור תשולם אך ורק עבור שיחות במענה אנושי שכל מטרתן תשלום בלבד. האמור בהוראה זו יגבר על האמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז.
51. בעבור שירותי הבירורים במענה אנושי תשולם התמורה כאמור בס"ק 5.2.8.2.2 **במסמך 3**.

פרק ו' – סמכויות הפיקוח של המזמין

52. מנכ"ל המזמין יגדיר גורם/גורמים מפקח/ים שיוגדר/רו הממונה על הפיקוח על עבודת נותן השירות בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 בנושא "נוהל העסקת חברות גביה", וברוח העולה מבג"צ 4113/13, ככל שזה יחול על המזמין (להלן: "**המפקח**"). בהיעדר הגדרה כאמור יוגדר המפקח כ:

- 52.1. חשב המזמין, מר עותמאן אבו זאיד, ממלא מקומו או מי מטעמו בכל הנוגע לכלל השירותים.
- 52.2. אחראי בקרת תהליכים וגביה של המזמין, מר סלים אבו זאיד בכל הנוגע לחיוב, גביה, אכיפת גביה, שירותי הקהל, המוקד הטלפוני והשירותים הטכנולוגיים.
- 52.3. מפקחת הקר"מ של המזמין, גב' יסמין אבו מדיגס, ממלא מקומה או מי מטעמה בנוגע לכלל שירותי צרכנות המים.
- 52.4. להלן וביחד: ("**המפקח**").
53. משימות הדורשות שיקול דעת וכן כל החלטה, תובא לידיעת המפקח ונותן השירות יפעל על פי החלטות המפקח.
54. מתן הנחיות או פיקוח על ידי המפקח כאמור לא יגרע מאחריותו המלאה של נותן השירות למתן השירותים, ולא יצור יחסי עובד-מעביד בינו או בין מי מעובדיו ו/או מטעמו לבין המזמין.
55. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, ישמש מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה אחראי **לניהול ידע ובקרת התהליכים**, ויפיק עבור המפקח כל דוח אותו יבקש בכל תחומי הפעילות של נותן השירות אצל המזמין.
56. במסגרת זו יוגדרו על ידי המפקח סדרת דוחות ודיווחים על בסיס יומי, שבועי וחודשי ולרבות "**דוח מפקח**" אשר ירכז את הדיווח על כלל פעילות נותן השירות אחת לחודש, דוחות אותם יעביר אחראי הבקרה בהתאם לדוחות הזמנים שייקבעו על ידי המפקח וזאת, מבלי לפגוע בזכותו של המפקח להגדיר ולבקש דוחות אד הוק, שליפת נתונים וקבלת מידע בכל נקודת זמן בהתאם לסדרי העדיפות אותן יגדיר בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
57. נותן השירות יפעל כמיטב יכולתו להפקת כל דוח שיידרש, ובכלל זה בכלל תחומי האכיפה, הגביה, שירות הלקוחות, השימוש באמצעים השונים וכיוצ"ב ובכלל זה, כלל הנדרש בפרק כ"ט במפרט שירותים זה.
58. אין באמור לעיל בכדי לפגוע בחובת נותן השירות להעמיד לרשות המזמין, בהתאם לדרישתו כל נתון, בסיס נתונים, מידע או דוח הנוגעים לכלל תחומי פעילותו אצל המזמין.

פרק ז' – הקמת ועדכון בסיס נתוני החיוב והגביה

59. נותן השירות יהא אחראי על תהליך הקמת פרטי צרכנים במחוז"ג המזמין בעת חיבור הנכס למים ו/או ביוט: נכסים לבניה, נכסים פרטיים ויחידות דיור בנכסים משותפים, נכסים אחרים ולרבות לצרכי תעשייה, עסקים, שירותים ומסחר, חקלאות, מוסדות ציבור, מוסדות עירוניים וכל שימוש אחר ולרבות קבלת בקשת הצרכן, רישום פרטי הצרכן, הקמת ועדכון פרטי הנכס, פרטי הצרכן ופרטי מד המים במחוז"ג המזמין, שיוך כרטיס המים / מד המים להיררכיה ההיראולית ("עץ הכרטיסים") בהתאם להוראות הדין, עדכון מספר הנפשות וסוג השימוש הרלוונטי, לרבות סריקת האסמכתאות אל כרטיסי המחוז"ג, עדכון הצרכנים היכן

שנדרש בגמר ביצוע הטיפול, דיווח ובקרה כלפי הנהלת המזמין בדבר מספר הנכסים שהוקמו וזמני הטיפול מרגע קבלת הבקשה ועד להקמת כלל פרטי הצרכן במחוז"ג המזמין.

60. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליכי סגירת חשבונות מים וביצוע החלפת צרכנים במחוז"ג המזמין: קבלת פניות התושבים, וידוא שלמות המסמכים הנדרשים, סגירת חשבונות המים של הצרכנים העוזבים וגביית יתרות החוב שלהם, הפקת בדיקות שטח ובקרתן, הכל בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, רישום החלפת הצרכנים במערכת, עדכון פרטי הצרכנים החדשים לרבות טיפול במהות השימוש ובעדכון מספר הנפשות ופרטי הנפשות, תיעוד המסמכים, סריקתם ושייכוך אל כרטיסי הלקוחות / הנכסים במערכת החיוב והגביה ובקרה ודיווח תקופתיים.

61. רישום והחלפת הצרכנים יבוצעו בכל עת בהתאם להוראות הדין ולהוראות הרשויות המוסמכות התקפים במועד ביצוע רישום / החלפת הצרכנים. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תבוצע החלפת הצרכנים בהתאם להוראות כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011 ובכפוף לכל שינוי שיחול בהם. לעניין זה יודגש:

61.1. נותן השירות יכווין את הצרכנים להשתמש ככל שניתן בטכנולוגיות הגישה מרחוק שתהיינה בכל עת, וביום כתיבת מכרז זה – **באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית / טפסים מקוונים** ו/או כל אמצעי אחר שיופעל לעניין זה אצל המזמין בכל נקודת זמן.

61.2. נציגי השירות הפרונטאליים ינחו את הצרכנים המקבלים מהם שירות באשר לאופן השימוש בפלטפורמה הדיגיטלית או העלאת הטפסים המקוונים ויסייעו בידם לבצע זאת בזמן אמת ובנוכחותם.

61.3. סריקת טפסים אל כרטיסי הצרכנים במחוז"ג המזמין תבוצע ככל שניתן במעמד מתן השירות וכן גם הבקשות להשלמת מידע, ככל שזה נמצא חסר בטפסים שמסרו הצרכנים.

62. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליך מתן אישור על היעדר חובות מים וביוב לצרכני המזמין.

63. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליך עדכון מהויות השימוש ומספר הנפשות המוכר במערכת – הן לצרכני מגורים והן לצרכנים אחרים.

64. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליכי עדכון כתובות למשלוח הדואר, סדרי ההדפסה וסדרי חלוקת הדואר, ועדכון המיקוד בהתאם לכללי דואר ישראל ובכפוף לכל שינוי עתידי בהם ככל שהדבר יידרש.

65. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בתהליכי עדכון וטיפול בהקצבות הנגזרות מרישיון ההפקה השנתי ועדכוניו התקופתיים, עדכון מהויות שימוש לצרכנים אשר אינם צרכני מגורים, פיצול ואיחוד בניינים במערכת לרבות קבלת פניית הצרכנים, העברתה לטיפול, בקרת הטיפול, עדכון הפרטים במערכת ויידוע הצרכנים.

66. נותן השירות יהא אחראי על טיפול בבקשות לאיחוד נכסים, פיצול נכסים, איחוד בניינים ופיצול בניינים ככל שתידרש בעתיד על ידי המזמין.

67. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז יובהר כי האחריות על יישום הוראות כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו – 2016 ו/או כל הוראת דין אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם תחול על נותן השירות על כל התהליכים, הפרוצדורות והמכתבים וכן על עבודה אחרת העולים מהוראות הכללים והקבועים בהם, הכל בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

68. עוד יובהר כי האחריות הבלעדית על רישום התקנות והחלפות מדי המים, ארכוב נתוני ההחלפות וההתקנות ולרבות תמונות מדי המים לפני ואחרי, רישום קריאות הפירוק ותחשיבי הצריכה הנובעים מהם וכן, כל עניין אחר הקשור בכך יבוצעו על נציגי נותן השירות, בהתאם להוראות והנחיות המזמין. בפרט יחול עניין זה על מדי הקר"מ במערכת הקר"מ של המזמין ובפרט, עדכון של אלה גם במנק"מ המזמין ויידוא התאמת העדכונים וסנכרון בין המחוי"ג למנק"מ.

69. כל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המזמין ו/או מי מטעמו.

פרק ח' – ריכוז וטיפול במענה לפניות בכתב

70. נותן השירות יסייע לאחראי על הטיפול בפניות הציבור בכתב של המזמין, בכל נושאי הטיפול של המזמין ובאלו שבתחום אחריותו של נותן השירות או המשיקים אל תחומי אחריות נותן השירות, ולרבות בנושאי קריאת מדי הקר"מ וחשבונות המים.

71. במסגרת זו יהיה נותן השירות אחראי למתן תשובות ישירות לפונים בכל פניית ציבור בכתב שתופנה אל המזמין בנושאים אלו.

72. לעניין זה תוגדר פניית ציבור בכתב כפניית ציבור, או תלונת ציבור, ישירה או עקיפה, שנמסרה בכתב, באמצעות מכתב, מסירה אישית ישירה או אמצעי אלקטרוני (לרבות דואר אלקטרוני, פקס, או Fax to mail, טופס מקוון, פניה באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית, פניה באמצעות הוצאפ ולרבות כאמור בסעיף 95 להלן וכל פניה אחרת).

73. במידה והטיפול בפניות כרוך בהמשך טיפול על ידי גורם אחר מטעם המזמין, יהווה נותן השירות את החולייה המקשרת לפתיחת הטיפול בפניה, המעקב אחריה, העברת תזכורות לגורמים המטפלים, סגירתה והדיווח עליה, במידת הצורך. הטיפול בפניות אלה ינוהל כמשימות במערכת ה CRM שבמערכת החיוב והגביה, ועד להקמתה של מערכת ה CRM, בקובץ מעקב למעט אם הורה המזמין על ניהול הפניות בדרך אחרת.

74. בנוסף יהיה נותן השירות אחראי לניסוח מענה עבור גורמי הניהול מטעם המזמין בפניות אשר הופנו אליהם בכל הנוגע לעבודתו של נותן השירות ולרבות לעניין מערכת הקר"מ, קריאת מדי המים והלוגית, בין אם ישירות ובין אם עקיפות.

75. התשובות לפניית אלו תנוסחנה בשם, ברמת ניסוח גבוהה ובאופן ברור וענייני, ותועברנה לאישורם.
76. לעניין זה תוגדר פניית ציבור עקיפה: תלונת צרכן שהופנתה לטיפול המזמין על ידי צד שלישי מקצועי, לרבות הגופים הרגולטוריים המפקחים על פעילות המזמין, מבקר המדינה, מבקר המזמין, חברי דירקטוריון המזמין, חברי אחת מהמועצות המרכיבות את התאגיד, או גורם משפטי מייצג.
77. במידת הצורך יעמוד נותן השירות בקשר עם היועץ המשפטי של נותן השירות או עם יועציו האחרים, אשר לעניין זה יהיו אחראים על מתן המענה הראשוני למחלקת שירות לקוחות וגביה בנושאים שבטיפולו, או דרך גורמי הניהול אצל המזמין, לרבות מי שהוסמך מטעם המזמין לפקח על פעולות נותן השירות, כפי שיוורה לו המזמין.
78. כל פניית ציבור בכתב המגיעה אל טיפול מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות תיחתם בחותמת "התקבל" הנושאת את תאריך קבלת הפניה (בשונה מתאריך כתיבתה) תאורכב ותתועד במערכת ה CRM של המזמין. (תטופל כ"פניה" באמצעות פתיחת משימה מתאימה), תוך ציון תאריך כתיבת המסמך, תאריך קבלת המסמך, שם הפונה, כתובת הפונה, ומספר הטלפון שלו.
79. על גבי הפניות ירשם גם מספר הנכס ו/או מספר הלקוח ו/או מספר זיהוי המים במערכת החיוב והגביה של המזמין. כאמור, הפניות תיסרקנה אל מערכת החיוב והגביה ותנוהלנה כמשימות. כאמור, עד להשלמת הקמתה של מערכת ה CRM תנוהלנה הפניות על בסיס קובץ מעקב.
80. פניות הציבור בכתב, כאמור, לאחר סריקתן, ארכובן, תיעוד קבלתן ופתיחת המשימה המתאימה במערכת החיוב והגביה של המזמין, תתויקנה ב"קלסר פניות ציבור" בחוצץ חודשי, למעט אם אישר המזמין אחרת.
81. פניית ציבור בכתב אשר לא החל הטיפול בה בתוך שלושה ימים מיום קבלתה תיענה ב"מכתב אישור קבלת פניה" בנוסח שיוצא על ידי נותן השירות ויאושר על ידי המזמין והמודיע לפונה על קבלת פנייתו והעברתה לטיפול. המכתב כאמור יופק על ידי נותן השירות ממערכת החיוב והגביה של המזמין ויאורכב אל כרטיס הצרכן במערכת החיוב והגביה של המזמין.
82. פניית ציבור בכתב אשר לא הסתיים הטיפול בה בתוך 7 ימים מיום קבלתה יישלח "מכתב ביניים" המיידע את הצרכן בדבר סטאטוס הטיפול בפנייתו וצפי הזמן הנדרש עד לסיום הטיפול בה.
83. לא הסתיים הטיפול בפנייה בתום המועדים שנקבעו לכך בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות – תישלח הודעה לצרכן באופן ובמועד שנקבע לכך בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות בכללי אמות המידה.
84. פניית ציבור אשר הטיפול בה הסתיים תיענה ב"מכתב תשובה מסכם" המודיע לפונה על סיום הטיפול בפנייתו ועל תוצאות הטיפול בה. מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות והמנהל מטעם המזמין, יכותבו בכל מכתב שייצא מהמחלקת.

85. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל מקום אחר במסמכי המכרז, **כל פניה לבירור חיוב או חשבון תטופל בהתאם לסעיפים 43 ו- 48 בכללי אמות המידה לשירות ובכפוף לכל שינוי שיחול בהם.**

86. כל פניות הציבור כאמור, מכתבי הביניים ומכתבי התשובה ייסרקו ויתויקו בצמוד אל כרטיס הלקוח במערכת החיוב והגביה של המזמין בנוסף לתיוקם בקלסר פניות הציבור ויירשמו ביומני המשימות בהתאם להנחיות המזמין ולנהלי המזמין.

פרק ט' – ריכוז וטיפול בפניות פרונטאליות ובעל פה

87. מחלקת שירות הלקוחות והגביה בהפעלת נותן השירות תהווה SPOC לטיפול בכל סוגי הפניות.

88. בהתאם לכך כל פניה שתתקבל תטופל ישירות על ידי המחלקה ללא טרטור של הצרכן בין יחידות המזמין השונות.

89. במידת הצורך תיפתח פניה על ידי נציג השירות המטפל, תועבר על ידי עובד נותן השירות לטיפול הגורם המתאים אצל נותן השירות ו/או המזמין, ולאחר קבלת התשובה מהגורם המטפל יעודכן הצרכן על ידי עובד נותן השירות שפתח את הפניה.

90. נציגי השירות יפתחו את הפניה, יעבירו את נושא הטיפול לגורם המקצוע המתאים, עקבו אחר זמני הטיפול ויתזכרו את הגורמים המטפלים, ככל שהדבר יידרש, ינהלו SLA לטיפול בכלל הפניות לתאגיד בכל נושאי הטיפול, ויעדכנו את הצרכנים בדבר תוצאות הטיפול, הן באמצעות מכתבי ביניים, בהתאם להוראות הכללים, והן באמצעות מכתבי סיכום טיפול עם סיום הטיפול בבקשות.

91. בנוסף ובמקביל לאמור לעיל, יבוצע טיפול מלא בכל פניות הציבור אל מחלקת שירות הלקוחות והגביה בכל הנושאים הקשורים למתן השירות לצרכני המזמין. הטיפול כאמור יבוצע תוך תיעוד מלא של כלל הפניות אל המזמין, באופן בו יוכל נותן השירות בכל עת, על פי דרישה, להפיק מידע בדבר התפלגות סוגי הפניות השונים, נושאי הפניות וזמני הטיפול בהן בכל נקודת זמן.

92. תיעוד תהליך הטיפול בפניות הצרכנים יבוצע במחוז"ג המזמין ובהתאם להוראות המזמין בכל נקודת זמן ועל בסיס מערכת ה CRM של המזמין, המהווה חלק אינטגרלי במחוז"ג המזמין – ללא יוצא מן הכלל – כל עוד לא הורה המזמין אחרת.

93. נותן השירות יספק הסברים מפורטים ואדיבים לצרכני המזמין בכל תחומי הפעילות של נותן השירות ולרבות: הסברים בדבר חשבונות המים והתפלגות התעריפים, הסברים בדבר הדרך שבה יש לברר חשבונות מים וצריכות מים חריגות, הסברים בדבר זכויות הצרכן בכל דבר ועניין – הקצבת כמויות בתעריף א' בהתאם למספר הנפשות המוכר בצרכני מגורים, הדרך לקבלת הכרה בגין צריכה חריגה הנובעת מנזילה, זכאות הצרכן למשלוח מד המים לבדיקת מבדקה, שיטת החיוב של חשבון המים של הצרכן לרבות אם חויב בהערכה מסיבות שונות, שקיפות מלאה בדבר אופן חישוב ריבית הפיגורים ובדבר חיובו בריבית הסדרים בפריסת

תשלומים, פעולות האכיפה שהופעלו כנגדו לרבות המצאת טפסי האכיפה הרלוונטיים על פי דרישת הצרכן, דרך הפניה אל רשות המים, דרך הפניה אל מבקר המדינה, וכדומה.

94. כל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המזמין ו/או מי מטעמו.

95. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יהא נותן השירות אחראי לאספקת מענה לפניות הצרכנים באמצעות הוואצאפ ובאמצעות וואצאפ בוט. יודגש כי שירותים אלו יסופקו על ידי נותן השירות ובאחריותו המלאה, שלא במסגרת שירותי הפלטפורמה/ות הדיגיטליות כאמור בפרק י"ב להלן ובנוסף עליהם.

פרק י' – הפעלת הפלטפורמה/ות הדיגיטליות/יות שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים

96. המזמין יעמיד לטובת אספקת השירותים פלטפורמה / פלטפורמות דיגיטליות כהגדרתן בפרק א' במפרט שירותים זה.

97. במועד תחילת אספקת השירותים תהא הפלטפורמה הדיגיטלית MAST של חברת אם גרופ. לאור תקופת ההתקשרות הממושכת, מובהר כי ככל שהמזמין יבחר לשלב פלטפורמות טכנולוגיות מתקדמות נוספות, לרבות מערכות AI, RPA או כל פיתוח עתידי אחר, אלו יסופקו על ידי המזמין ויופעלו על ידי נותן השירות כחלק אינטגרלי מן השירותים השוטפים, הכל במסגרת התמורה המוסכמת וללא כל תוספת עלות מעבר לתמורה המוסכמת.

98. נותן השירות יפעיל את הפלטפורמה/ות הדיגיטליות באופן רחב ואינטגרלי באספקת השירותים, הכל בהתאם להנחיות המזמין בכל נקודת זמן, יבצע את כלל הבקורות הנדרשות לעניין תקינות ממשקי העבודה בפלטפורמות אלה, ובכלל זה אל כלל מערכות המזמין (ולרבות אף לא רק: אתר המרשתת, המחשב, המנה"מ, המנ"צ, המנק"מ, בנקים, חברות אשראי, הממ"ג, מערכות ניהול האכיפה וכל מערכת נוספת אחרת) ויטפל בכלל החריגים בכל נקודת זמן.

פרק י"א – עדכון מספר הנפשות המוכר

99. נותן השירות יהא אחראי באופן בלעדי ומלא לביצוע סדר הפעולות הנדרש לצורך הכרה במספר הנפשות המוכר ביחידות הדיור בתחומי המזמין בכפוף להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות כל שינוי שיכול בהן ולרבות לעניין עדכונים ממוחשבים, התחברות אל מאגרי מידע ממשלתיים ו/או אחרים וכל עניין נוסף הקשור לכל אלה.

100. בפרט תבוצענה עבודות אלה בהתאם להוראות כללי המים (קביעת כמות מוכרת), תשע"ו – 2016 על כלל תהליכי העבודה הנגזרים מהן ובכפוף לכל שינוי או עדכון שיחולו בהם, להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.

101. לעניין זה, יהא נותן השירות אחראי גם לעדכון הזכאויות לתשלום מופחת גם לכל הזכאים לתשלום מופחת בהתאם להוראות כל דין, ולרבות לעניין "העברת הרשימות", הכל בכפוף להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות כל שינוי שיכול בהן.
102. למען הסר ספק יצוין כי נותן השרות לא יהא זכאי לכל תמורה נוספת בגין אספקת שרות זה וכי כל עלות הקשורה במילוי דרישות סעיף זה תחולנה עליו, וזאת מבלי לפגוע בכל דרישה אחרת העולה ממכרז זה.

פרק י"ב – אחריות על הדפסת והפצת חשבונות המים התקופתיים

103. עדכון תעריפי המים במחזור המזמין ותהליך חישוב חיובי המים ו/או הביוב יבוצעו על ידי נותן השירות, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין בכל נקודת זמן ובהתאם להנחיותיו.
104. הפקת, הדפסת והפצת חשבונות המים תבצע על ידי נותן השירות ועל חשבונו בדגשים הבאים:
- 104.1. בעבור הפקת והפצת חשבונות המים והביוב באמצעות הדוא"ל ובעבור הדפסתם והובלתם עד לנקודות הדואר ונקודות החלוקה תשלם לנותן השירות התמורה כאמור בס"ק 5.2.8.3.4 **במסמך 3**.
- 104.2. בעבור הפצת החשבונות באמצעות דואר ישראל תשלם התמורה כאמור בסעיף 17 **בטופס 1** במסמך 7 בכפוף לאמור להלן:
- 104.2.1. הדואר ימוין על ידי נותן השירות ובאחריותו הבלעדית.
- 104.2.2. הדואר הממוין יופץ בשיטה הזולה ביותר האפשרית מבין החלופות העומדות בפני נותן השירות אל מול בית הדואר המקומי ובכלל זה: משלוח מכתבים (לרבות חשבונות מים ו/או ביוב והודעות בתצורת חשבון) כדואר כמותי "רגיל כמותי ממוין", "כמותי ללא ממוין" חלוקה במרכזי חלוקה (תאי דואר) ו/או שירות דואר בתשלום, הכל בהתאם להגדרות "מדריך הדואר" של דואר ישראל, ובאחריותו הבלעדית של נותן השירות.
- 104.2.3. מצא המזמין כי שירותי ההפצה באמצעות דואר ישראל אינם הזולים ביותר האפשריים, תתקיים פגישה מיידית עם בית הדואר המקומי, בהשתתפות המזמין ונציגו הבכיר של נותן השירות, במהלכה יגדיר בית הדואר את הדרישות למסלול הזול ביותר מבין מסלולי ההפצה האפשריים ונותן השירות יפעל בהתאם, על כל הכרוך בכך.
- 104.2.4. נמנע נותן השירות לפעול בהתאם החל מההפצה העוקבת, יקוּזז מהתמורה המגיעה לו כל הפרש שבין המסלול בו פעל למסלול הזול ביותר ונותן השירות מתחייב, בעצם הגשת הצעתו במסגרת מכרז זה, כי לא תהיה לו כל טענה או השגה בקשר לכך.

104.3. נותן השירות לא יישא בעלות הפצת החשבונות באמצעות הפלטפורמה/ות

הדיגיטלית/ות שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים.

105. כאמור חשבונות המים יופקו ויופצו על ידי נותן השירות (בין שהוא נושא בעלות ובין שלא) באמצעות דואר ישראל, באמצעות הדואר האלקטרוני, באמצעות מסרונים, באמצעות הוואצאפ ובאמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים. למען הסר ספק יובהר כי כלל החשבונות יופצו באמצעות דואר ישראל או הדואר האלקטרוני (לפי בקשת הצרכן בלבד, בהתאם להוראות כל דין), כאשר הפצתם באמצעים הנוספים כמפורט לעיל תבוצע בנוסף לאמצעים אלה.

106. נותן השירות, בהתאם להנחיות המפקח, ינהל את תהליך הפקת חשבונות המים קודם למשלוחם אל בית הדפוס ולהפצתם באמצעים הנוספים, ולרבות לעניין:

106.1. עיצוב והגדרת החשבון וככל שיידרש בהתאם להוראות הדין – חשבון דיגיטלי מותאם אישית לצרכן.

106.2. ביצוע התיאומים הנדרשים אל מול ספק המחוי"ג של המזמין ואל מול בית הדפוס ואמצעי ההפצה הדיגיטליים מטעם נותן השירות לצורך התאמת מבנה הרשומות להדפסת החשבון הדיגיטלי (חשבון המאפשר הצגה מותאמת אישית של הנתונים לכל צרכן).

106.3. הפקת היתרות לידיעה ושוברי היתרות, לצורך שילובם בחשבונות המים התקופתיים.

106.4. הפקת הודעות חוב לצרכנים לצורך צירופם לחשבונות המים התקופתיים.

106.5. עריכת הודעות פרטניות לצרכנים, הודעות על עדכונים וכלל הנתונים והמידע הנדרשים לצורך עמידה בהוראות כללי אמות המידה.

107. עם סיום ביצוע חישוב חיובי המים, ובכפוף לכל החלטת מנהל אחרת, יבצע נותן השירות ביוזמתו ובאחריותו, בדיקה מדגמית של עשרה חשבונות עבור כל קבוצת סוגי שרות (מגורים, מסחר ומלאכה, בניה, מוסדות רשות מקומית, גינון רשות מקומית, צרכנים גדולים וכל שימוש אחר). כמו כן ישווה סך החיוב הכולל בכל אחד מסוגי השרות אל התקופה המקבילה אשתקד ואל התקופה הקודמת לצורך וידוא נכונותם של תוצאות החישוב. דוח המכיל את סיכומי החישוב (ברמת סוג שימוש וסך הכל חיוב) יועבר אל המפקח או אל מי שהוסמך על ידו לצורך זה וזאת, לצורך בקרה פנימית על תקינות הפקת החיובים.

108. קודם למשלוח החשבונות לבית הדפוס לאחר ביצוע הפקת החיובים ובדיקתם יוודא נותן השירות את תקינות יצירתם של קבצי החשבוניות (המסלקות) ואת בדיקת תקינותם, לרבות: תקינות הופעת היתרות, תקינות הופעת החיוב התקופתי, תקינות הופעת הודעות על תשלומים קודמים ותקינות הופעתן של הערות תקופתיות משתנות על גבי התלוש. נותן השירות יוודא כי על גבי החשבון מופיעים כלל הפרטים הנדרשים על פי כל דין במועד הפקת החשבון, ולרבות ההודעות הנגזרות מכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"ב – 2011. דוח אישור תקינות יועבר אל המפקח.

109. לאחר הפקת הטסטים על ידי בית הדפוס יבצע נותן השירות טסטים מלאים של החשבוניות קודם למתן אישור ההדפסה לבית הדפוס לוודא הופעת כלל הפרטים הנדרשים בהתאם להוראות כל דין ולרבות כללי אמות המידה לשירות וכן, ומבלי לפגוע באמור לעיל, יוודא גם את קיומם של הפרטים הבאים: מספור החשבוניות, מספר התלושים, תאריך ההדפסה, תאריך החיוב, המועד האחרון לתשלום, רצף התפלגות התאריכים והצריכות בגרף הצריכה המשויכת ובגרף הפרשי המדידה, הצריכה החציונית, כותרת הגרפים, הופעת הודעות במידע המשתנה, הופעת הודעה על תשלומים קודמים, הופעת ונכונות מספר המסלוקה ופרטי המגנוט (הפס המגנטי), הופעת ונכונות סדר ההדפסה, מספר הנכס, מספר הלקוח, מספר זיהוי המים, סוג השימוש, מספר הנפשות, תקינות מספר המונה ומספר ימי הצריכה, הופעת ונכונות סכומי החיוב השוטף והיתרות, הופעת ונכונות תאור החיוב השוטף והיתרות וכל בדיקה נוספת אחרת הנדרשת בהתאם לשיקול דעתו המקצועית של נותן השירות ובהתאם להוראות כל דין.
110. עם סיום ההדפסה יאסוף נותן השירות את החשבוניות מבית הדפוס או ממקום אחר שקבע המזמין לצורך הפצתם ויוודא את תקינות ההדפסות והכנתן לחלוקה לרבות תקינות מספר החשבוניות שהודפסו, תקינות ההדפסה והופעת כל הפרטים על גבי החשבון, תקינות הופעת הפס המגנטי וכיוצ"ב.
111. ככל שתהיינה צרופות לחשבוניות המים ו/או הביוב תעוצבנה תודפסנה ותופצנה אלה על ידי נותן השירות ביחד עם חשבוניות המים ו/או הביוב, הכל על חשבונו ובמסגרת התמורה המוסכמת (כאמור בס"ק 5.2.8.3.4 במסמך 3) וזאת, ללא הגבלה על מספר הצרופות האפשרי, ולרבות, אך לא רק:
- 111.1. מכתבים נלווים בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות בגין חיובי המים, חריגי קריאות וצריכה, הערכות, הודעות על מצב מד המים, שוברי תשלום יתרות וכיוצ"ב.
- 111.2. הודעות חוב מכוח חוק הגנת הצרכן ותקנותיו.
- 111.3. דוח איכות המים השנתי בהתאם להוראות פקודת העיריות ו/או כל הוראת דין אחרת שתבוא במקומן.
- 111.4. הדוח השנתי אל הצרכן על פעילות החברה.
- 111.5. עלון שירות שנתי של החברה.
- 111.6. הודעות על שינויים ו/או עדכונים חשובים בהתאם לצורך ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.
- 111.7. כל הודעה נוספת הנדרשת בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.
112. חשבוניות המים ו/או הביוב יופצו אל צרכני המזמין באופן בו הגעתם אל הצרכן האחרון תתבצע לא יאוחר מחמישה עשר ימים קודם למועד האחרון לתשלום הנקוב על גבי החשבון.
113. נותן השירות יבצע משלוח חשבוניות צרכנים אל כתובות הדואר האלקטרוני שלהם בשיטת Bill to mail ו/או מתן אפשרות לשלם את החשבוניות באמצעות יישומון תאי ("אפליקציה

סלולרית") ועל בסיס קוד QR אשר יאפשר את תשלומם באמצעות אפליקציית תשלום לטלפונים סלולריים הכל על חשבון נותן השירות ובמסגרת התמורה המוסכמת.

114. מבלי לפגוע בכל האמור לעיל יודגש כי נותן השירות יבצע ו/או יסייע בכל פעולה אחרת אשר בהתאם לניסיונו ולמומחיותו של נותן השירות נחוצה ונדרשת לצורך אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין ובאיכות, ברמה ובטיב הנדרשים לצורך מתן מענה מקצועי, יעיל מהיר ואדיב לצרכני המזמין בתחום זה, וכן כל פעולה נוספת שתידרש על ידי המזמין ו/או מי מטעמו.

פרק י"ג – טיפול ועדכון דואר חוזר

115. כלל הדואר אל הצרכנים, מכל סוג שהוא שישלח אל צרכני המזמין באמצעות דואר ישראל, חברה להפצת דואר כמותי או הדואר האלקטרוני, זאת בנוסף לאמצעי המשלוח האחרים (מסרונים, ווצאפ ו/או הפלטפורמה הדיגיטלית) יחשב דואר לעניין הטיפול בדואר החוזר כמפורט להלן.

116. הדואר יישלח אל הכתובת שמסר החייב במועד רישומו כצרכן ברשומות המזמין לעניין משלוח הדואר וככל שלא מסר כתובת למשלוח הדואר, אל כתובת המשלם.

117. כלל הדואר החוזר ייסרק אל כרטיס הצרכן במחוי"ג המזמין.

118. חזר הדואר מסיבה כלשהי יבוצע איתור של כתובת החייב באחד מהמרשמים הבאים, לפי העניין: מרשם האוכלוסין, רשם החברות, רשם השותפויות, רשם האגודות השיתופיות ורשם העמותות והודעת הדואר שחזרה תישלח אל הצרכנים אל כתובת הדואר שאותרה (להלן: "המשלוח החוזר").

119. העתקי המשלוח החוזר שנשלחו אל הצרכנים ייסרקו ויאורכו בצמוד אל כרטיסי הצרכן במחוי"ג המזמין.

120. מבלי לפגוע באמור לעיל, ירכז נותן השירות את כלל הדואר מהכתובות המעודכנות ולאחר שבוצעו הפעולות כאמור לעיל בדוח חודשי אשר יועבר אל המזמין לצורך מתן הנחיות נוספות.

פרק י"ד – טיוב נתונים

121. נותן השירות מתחייב לבצע פעולות טיוב נתונים במעמד הלקוח בכל נקודת זמן במעמד הלקוח:

121.1.1. בכל פנייה פרונטאלית יבוצע בירור / עדכון פרטי ההתקשרות של הצרכן ולרבות עדכון מספרי הטלפון הסלולרי שלו וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, במידה וקיימת, במחוי"ג המזמין. לא יאושר ביצוע טיוב הנתונים באמצעות מערכות אחרות.

121.1.2. בהיעדר טלפון סלולרי יישאל הצרכן למספר הטלפון הקווי שברשותו.

121.1.3. בקשת הנתונים כאמור תהווה הנחיית חובה לכלל נציגי השירות ותחזור על עצמה בכל פניה.

121.1.4. ככל שנתוני הטלפון הסלולרי ו/או כתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן מעודכנים במערכת יבוצע אימות של הנתונים כאמור אל מול הצרכן.

121.1.5. עדכון הנתונים במחוי"ג המזמין יבוצע במעמד מתן השירות ללקוח וקודם למעבר אל הלקוח הבא.

121.1.6. אימות פרטי הצרכנים ושלמות מילוי שדות מספר הטלפון וכתובת הדואר האלקטרוני של הצרכן יהווה את יהווה את אחד ממדדי האיכות להערכת טיב ואיכות רמת השירות של מחלקת שירות הלקוחות והגביה מטעם נותן השירות.

פרק ט"ו – חובת נותן השירות לחיוב וגביית כלל השירותים והמוצרים

122. למען הסר ספק יובהר כי על נותן השירות חלה החובה לבצע חיוב וגביה במחוי"ג המזמין של כל מוצר אשר יורה לו המפקח מטעם המזמין על חיובו ו/או על גבייתו, ולרבות:

122.1. תעריפים לשירותים מסויימים כמשמעותם בתוספת השניה לכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכות מים או ביוב), תש"ע – 2009 ו/או כל הוראת דין אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם.

122.2. אגרות שפכים, אגרות שפכים חריגים, חיוב עלות בדיקות, דיגומים וקנסות מכל סוג שהוא.

122.3. דמי הקמה מכוח כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה – 2015 ו/או כל הוראת דין אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם.

122.4. תעריפים בגין עבודות בתחומי הרשת הפרטית, כפי שיורה לו המפקח מטעם המזמין.

122.5. הערכות מהנדס.

122.6. כל חיוב אחר אשר יורה לו המפקח מטעם המזמין.

פרק ט"ז – אספקת מסופוני קריאה

123. האמור בפרק זה יחול על נותן שירות אשר הציע במסגרת הצעתו מנ"צ ומסופונים כאמור בס"ק 5.8.8.3.2 **במסמך 3**. לא הציע נותן השירות אמצעים כאמור יחול כלל האמור על עבודה באמצעות עובדי נותן השירות, מחוי"ג המזמין והשלמה באמצעות דוחות אקסל, מצלמות הטלפון הנייד ופעולות סריקה אל מחוי"ג המזמין ללא יוצא מן הכלל.

124. נותן השירות יספק ביחד עם שירותי הקריאה מסופונים המקושרים אל מנ"צ נותן השירות (כמפורט בפרק י"ז להלן) לצורך ביצוע הקריאות (להלן בפרק זה: "המסופון").

125. המסופון יצויד במצלמה מובנית הכוללת מבזק (Flash) מובנה לצורך צילום בתנאי תאורה לקויים ובשוחות בהן מותקנים מדי מים.

126. מצלמת המסופון תאפשר צילום ברזולוציה של Full HD (1920x1080) לפחות, המבטיחה צפייה ברורה בלוח התצוגה של המד, במספרו הסידורי ובסביבת הנכס.

127. תוכנת המסופון תבצע הטבעה אוטומטית, אינטגרלית ובלתי ניתנת לשינוי של תאריך הצילום ושעת הצילום המדויקת (ברמת שעה: דקה: שנייה) על גבי קובץ התמונה עצמו. צילום ללא הטבעה זו לא יוכר כקריאה תקינה לצרכי המכרז.

128. תאריך הקריאה והשעה יוטבעו ויירשמו גם במקרים בהם הוקלד מצב מונה המסביר היעדר קריאה, הן בשל היעדר גישה אל מד המים מסיבות אשר אינן תלויות בקוראים והן בשל היות מד המים תקול וכן במקרים של שימוש ללא מד ו/או של שיבוש המדידה. קריאה מצולמת ללא הטבעת התאריך והשעה לא תחשב לקריאה תקינה.

129. המנ"צ כאמור בפרק י"ז להלן תאפשר שיוך מלא ותקין של התמונות לרשומות הקריאה (כרטיס המים) ותתמוך בצילום של שלוש תמונות לפחות עבור כל רשומה.

130. תתקיים יכולת פריקת נתוני הקריאה והצריכה ביחד עם התמונות שצולמו אל מנ"צ נותן השירות ושמירתם שם.

131. ממשק קריאה ודיוק נתונים

131.1. הקריאה תתבצע באמצעות צפייה בלוח התצוגה, זיהוי ואישור פרטני של מספר מד המים, והקלדה ידנית של הנתונים.

131.2. המסופון יתמוך בשלוש חלופות של רמת דיוק בהתאם להנחיות המזמין: יחידות שלמות של מ"ק, דיוק של מקום אחד אחרי הנקודה העשרונית (מאות ליטרים), או דיוק של שני מקומות אחרי הנקודה העשרונית (עשרות ליטרים). המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את רמת הדיוק הנדרשת בהתראה של 21 יום, ועל המסופון לתמוך בשינוי זה ללא צורך בעדכון תוכנה או חומרה.

132. ניהול נתונים ותקשורת

132.1. המסופון יאפשר טעינת מנות קריאה בנות 1,500 מדי מים לפחות לכל מנה. לחלופין, המכשיר יתמוך בחיבור מקוון (Online) עם תקשורת דו-כיוונית מלאה מול מערכת הניהול המרכזית (מנ"צ), המאפשרת שידור וקליטה של נתונים בזמן אמת.

132.2. המערכת תאפשר טעינת נתוני אב מלאים והיסטוריית צריכה של 12 תקופות חיוב עבור כל מד מים במנה, לצורך הפעלת אלגוריתם התראות ויישומים אפליקטיביים בשטח (ולא בהכרח הצגתם לקוראים אלא בדרך של התראות מסופון).

133. ניהול הרשאות והיסטוריה

133.1. תוכנת המסופון תאפשר שליטה דינמית על הצגת המידע לקורא.

133.2. המערכת תתמוך בחסימת צפייה במידע היסטורי או במצב מונה אחרון עבור קוראים רגילים (כדי להבטיח קריאה אובייקטיבית), תוך מתן אפשרות לצפייה מלאה בנתונים עבור מבצעי בירורים או מנהלים.

133.3. ברירת המחדל תהיה מניעת צפייה בהיסטוריית הקריאות, אלא אם הוגדר אחרת על ידי המזמין.

134. מערכת התראות ובקרת איכות

134.1. המסופון יכול תוכנה פנימית המפעילה מגוון התראות בזמן אמת (תוך 2 שניות מהקלדת הנתון). התראות חובה יופעלו בבסיס הפרמטרים הבאים:

134.1.1. קריאה נוכחית נמוכה מקריאה קודמת.

134.1.2. צריכה הנמוכה או גבוהה באחוז מוגדר (ברירת מחדל: 50% נמוכה, 30% גבוהה) ביחס לצריכה הרגילה כהגדרתה בכללים.

134.1.3. צריכה העונה להגדרות "חריגה" או "חריגה מאוד" לפי הנחיות הרשויות המוסמכות.

134.1.4. הפרשי מדידה חריגים בין מד ראשי למדים משויכים.

134.2. בכל מקרה של התראה, התוכנה תנעל את האפשרות לעבור לרשומה הבאה עד לביצוע הקלדה חוזרת לאימות וצילום חובה של מד המים.

135. ניהול מצבי מונה ובירורים

135.1. המסופון יאפשר הקלדת מצבי מונה מתוך תפריט מובנה התואם את טבלת מצבי המונה של המזמין, ללא צורך בתרגום מטבלאות חיצוניות.

135.2. ניתן יהיה להגדיר עבור מצבי מונה ספציפיים דרישת חובה לצילום המד או להקלדה חוזרת של מספר מד המים.

135.3. בנוסף, המסופון יתמוך בביצוע בירורים על בסיס פקודות עבודה המוגדרות על ידי המזמין, הכוללות אימות שדות אב כגון קוטר מד, סוג מד פיזי, שיטת מדידה, דגם ומספר מד המים.

135.4. בכל קריאה שהיא ללא יוצא מן הכלל התוכנה תחייב את הקורא לצלם את הקריא ו/או את מד המים ו/או את סביבת הנכס כתנאי למעבר לרשומת הקריאה הבאה.

136. עדכונים ותחזוקה

137. נותן השירות מחויב לספק את כל עדכוני הגרסה, שיפורי התוכנה והתאמות לשינויי רגולציה ללא עלות נוספת לאורך כל תקופת ההתקשרות.

138. המסופון יתמוך ביצירת רשומה חדשה בשטח לקליטת מדים חדשים ובשינוי ידני פשוט של סדר ההליכה במנת הקריאות על ידי הקורא.

139. התמונות המצולמות יועברו בצמוד לרשומת הקריאה למערכת המנ"צ באופן שיאפשר אחזור מהיר ופשוט בכל נקודת זמן.

140. לא תשולם תמורה נפרדת בעבור העמדת המסופונים והתמורה בעבורם תיכלל בתמורה עבור קריאת מדי המים, כמפורט בפרק י"ט להלן.

פרק י"ז – אספקת מנ"צ

141. האמור בפרק זה יחול על נותן שירות אשר הציע במסגרת הצעתו מנ"צ ומסופונים כאמור בס"ק 5.8.8.3.2 **במסמך 3**. לא הציע נותן השירות אמצעים כאמור יחול כלל האמור על עבודה באמצעות עובדי נותן השירות, מחו"ג המזמין והשלמה באמצעות דוחות אקסל, מצלמות הטלפון הנייד ופעולות סריקה אל מחו"ג המזמין ללא יוצא מן הכלל.

141.1. נותן השירות יספק למזמין מערכת לניהול צריכה (מנ"צ) העונה לכלל דרישות פרק זה, ומבלי לפגוע באמור לעיל, לכלל הדרישות הפונקציונאליות והתהליכיות העולות ממכרז זה.

141.2. המנ"צ תשמש לשמונה תכליות מרכזיות:

141.2.1. טעינת ופריקת המסופונים ונתוני הקריאות התקופתיות.

141.2.2. קליטת נתוני קריאה ממקורות חיצוניים משלימים למנ"צ, כמנק"מ ספק/י מערכת הקר"מ של המזמין, כיום ובעתיד, גם אם יעבוד המזמין עם יותר ממערכת קר"מ אחת.

141.2.3. שמירה של היסטוריית נתוני הקריאה ותצלומי הקריאות, ככל שישנם, בצמוד אל רשומות הקריאה התקופתיות, ויכולת אחזור קלה ונוחה של נתונים אלה על ידי משתמשי המערכת.

141.2.4. ביצוע עיבוד לוגי של נתוני קריאת מדי המים (הן קריאות שבוצעו על ידי קוראי מדי המים והן קריאות שמקורן בנערכות הקר"מ של המזמין), צריכת המים הנגזרת מקריאות אלו, ובקרתם.

141.2.5. הפקת מכתבים, פרטנית או קיבוצית, לצרכנים על פי חתכים שונים.

141.2.6. הפקת דוחות ומידע בחתכים שונים.

141.2.7. הפקת פקודות עבודה למסופון ובקרת ביצוען.

141.2.8. ביצוע בדיקות שטח וקריאות חוזרות שיבוצעו באמצעות מסופוני נותן השירות.

141.3. בנוסף, תשמש המנ"צ גם לצורך התכליות הבאות:

141.3.1. קליטת נתוני היסטוריה ואב עדכניים ממחוג המזמין קודם לתחילת ביצוע הקריאות.

141.3.2. טעינת שינויים בנתוני אב רלוונטיים (מספר מנת קריאה, מספר מד, קוטר מד, סוג פיזי של מד המים, סדר הליכה, מספר אזור קריאה, מספר אזור מדידה וכל נתון אחר הנכלל בכרטיס הקריאות במנ"צ ואשר קיים לו שדה מקביל במחוג המזמין ואשר המזמין מטעם המזמין ימצא לנכון להעבירו) מהמנ"צ אל מחוג, ככל שאלה השתנו.

- 141.3.3. יובהר כי הבחירה בסוג הנתונים שייצאו מהמנ"צ אל מחו"ג תהיה פרטית תשתית ברמת שדה בשליטת המפקח מטעם המזמין או לחילופין, תבוצע באופן מידי על ידי נותן השירות תיכף עם קבלת ההנחיה מהמפקח מטעם המזמין.
- 141.3.4. טעינת נתוני הקריאה הסופיים לתקופה מהמנ"צ אל מחו"ג באמצעות יצוא קובץ מהמנ"צ אל מחו"ג וקליטתו מחו"ג. המזמין יוכל להגדיר (פרמטרי תשתית) אחד או יותר מהנתונים הבאים לייצוא בעת ייצוא קובץ הקריאות התקופתי:
- 141.3.4.1. תאריך קריאת מד המים – כולל שעת הקריאה, דקה ושניה (סופי לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 141.3.4.2. קריאת מד המים מוכנה לחיוב (סופית לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 141.3.4.3. מצב מונה (סופי לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 141.3.4.4. תוספות והפרשים (סופי לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 141.3.4.5. קוד הערכה (סופי לאחר שינויים בעת הלוגית במנ"צ).
- 141.3.4.6. קואורדינטות גיאוגרפיות של נקודת מד המים בהתאמה להגדרות מערכת המידע הגיאוגרפי של המזמין.
- 141.3.4.7. קישורים אל תמונות/ות הקריא – עד שלוש תמונות לרשומת קריאה (כרטיס מים או כרטיס מים, בתלות במערכת המוצעת).
- 141.3.4.8. זהות קורא מד המים.
- 141.3.4.9. כל נתון אחר הנכלל בכרטיס הקריאות במנ"צ ואשר קיים לו שדה מקביל במערכת ואשר המזמין ימצא לנכון להעבירו מהמנ"צ אל המערכת.
- 141.4. יובהר כי נותן השירות יתחייב להעמדת מערכת לניהול צריכה ולניהול מסופונים החל מהשבוע הראשון לתחילת פעילותו לאחר הזכייה במכרז זה והחתימה על ההסכם.
- 141.5. יחד עם זאת, המזמין יאפשר פרק זמן של שלושה חודשים (תשעים ימים) לצורך ביצוע כלל ההתאמות הנדרשות לצורך העמידה בכלל דרישות נספח זה מיום החתימה על ההסכם. אי הכללת כלל התכונות כאמור בחלוף שלושה חודשים ממועד החתימה על ההסכם תיחשב להפרה יסודית ומהותית של ההסכם.
- 141.6. קליטת נתונים משלימים ממקורות חיצוניים אל המנ"צ
- 141.6.1. נותן השירות מצהיר בזאת, בעצם הגשת ההצעה למכרז וחתימתו על הסכם ההתקשרות בעקבות הצעתו, כי ידוע לו שאצל המזמין מותקנת מערכת קר"מ אשר סופקו ע"י חברת ארד בע"מ, וכן שייתכן שבעתיד תוחלף מערכת הקר"מ והוא יידרש לקלוט נתונים ממערכת/ות קר"מ ו/או ממנק"מ שונה/ות מזו הקיימת כיום אצל המזמין, כך שתבוצע קריאה מיותר ממערכת קר"מ אחת.
- 141.6.2. לאור האמור לעיל תכלול המנ"צ עיבוד נתוני קריאות וצריכה אשר מקורותיהם במערכת/ות הקר"מ – הן בשידור שכבות הקריאה אל המנק"מ והן

בהשלמות קריאה בקריאה רגילה, ב walk – by או ב drive – by או בכל אמצעי אחר.

141.6.3. בהתאם לכך, תאפשר המנ"צ קליטת נתוני קריאה ממקורות חיצוניים שאינם מסופונים באחת משתי דרכים (המערכת תאפשר את קליטת הנתונים בשתי הדרכים):

141.6.3.1. בדרך של קליטה מקובץ אקסל רגיל ופשוט ללא צורך בעיבוד מיוחד מלבד הגדרת שמות שדות פשוטה עם ערכי שדה של טקסט או מספר, בהתאם להגדרת ספק המערכת, כהגדרתם הפשוטה בקובצי אקסל, ללא הגבלת גרסה.

141.6.3.2. וכן, בדרך של הגדרת ממשק ישיר מהמנ"צ אל מערכת/ות הקר"מ של המזמין. הגדרת הממשק תבוצע בהתאם להנחיות המזמין, לרבות כלל תכולת העבודה הנדרשת בצד מנ"צ נותן השירות, והיא תבוצע על ידי נותן השירות באופן מלא וללא כל תוספת עלות מעבר לתמורה המוסכמת.

141.6.4. בהתאם לאמור לעיל, תכלול רשומת הקריאה במנ"צ שדה ייחודי של "מקור קריאה" אשר יאפשר את הגדרת מקור הקריאה כדלקמן:

141.6.4.1. קריאת מסופון רגילה – קריאה רגילה באמצעות מסופוני נותן השירות – שדה מקור הקריאה יעודכן אוטומטית בעת פריקת נתוני רשומת קריאה לכרטיס מים מהמסופון לראשונה בתקופת הקריאות.

141.6.4.2. קריאת מסופון חוזרת – טעינה חוזרת של נתוני קריאה כתוצאה מבירור קריאה או בדיקת שטח שבוצעה לאחר מועד הקריאה הראשונה - שדה מקור הקריאה יעודכן אוטומטית בעת פריקת נתוני רשומת קריאה לכרטיס מים מהמסופון בפעם השנייה או יותר בתקופת הקריאות.

141.6.4.3. קריאת קר"מ – קריאה שנקלטה ממערכת/ות הקר"מ עם סימון מקור הקריאה - שדה מקור הקריאה יעודכן אוטומטית בעת פריקת נתוני רשומת קריאה לכרטיס מים ממערכת הקר"מ.

141.6.4.4. השלמת קריאת קר"מ באמצעים אחרים.

141.6.4.5. הקלדה ידנית – יעודכן אוטומטית בעת תיקון קריאה ידני בזמן הלוגית. לרבות בהערכות למדים תקולים ומדים חסרי גישה.

141.7. שמירת היסטוריית נתוני הקריאות והצריכה והיסטוריית העדכונים במנ"צ

141.7.1. המנ"צ תאפשר את שמירתה המלאה של היסטוריית הקריאות ותצלומי מדי המים שנוצרו בתהליך הקריאות והלוגית ללא הגבלת זמן. שמירת נתוני ההיסטוריה, לצורך הצפייה בהם על ידי המשתמש, תיעשה באמצעות הצגתם באופן רציף תחת כרטיס הקריאות (להלן "שמירה רציפה של נתוני ההיסטוריה").

141.7.2. נתוני ההיסטוריה שישמרו במנ"צ, ואשר יהיו ניתנים לאחזור מלא באמצעות

המנ"צ, באופן פשוט, קל ונוח, יכללו לכל הפחות את כל הנתונים הבאים:

141.7.2.1. קריאת מד המים המקורית (קריאת מד המים אשר הוקלדה על ידי קורא

מדי המים בשטח ונפרקה אל המנ"צ גם אם זו שונתה מאוחר יותר על ידי

מבצע הלוגית).

141.7.2.2. מקור הקריאה.

141.7.2.3. תאריך, שעת, דקת ושניית ביצוע הקריאה. נתונים אלו יאספו וישמרו גם

עבור מדי מים חסרי גישה, תקולים או מדי מים שחובלו ו/או ששובשה

מדידתם (זמן הקלדת מצב המונה המקורי על ידי הקורא בעת ביצוע ניסיון

הקריאה).

141.7.2.4. מצב המונה המקורי אשר הוקלד על ידי הקורא בעת ביצוע הקריאה.

141.7.2.5. שם הקורא שביצע את הקריאה.

141.7.2.6. קריאת מד המים הסופית (לאחר ביצוע העיבוד הראשוני של נתוני הקריאה,

התיקונים והשינויים בעקבות בדיקות השטח ו/או השלמות הקריאה).

141.7.2.7. מצב המונה הסופי (לאחר ביצוע העיבוד הראשוני של נתוני הקריאה,

התיקונים והשינויים בעקבות בדיקות השטח ו/או השלמות הקריאה).

141.7.2.8. קוד הערכה.

141.7.2.9. תוספות והפרשים.

141.7.2.10. מספר מד המים בעת ביצוע הקריאה התקופתית.

141.7.2.11. תצלום/י מד המים ו/או הנכס ו/או מערכת המדידה כפי שנפרקו מהמסופון.

כאמור, התמונות כאמור יכללו, באופן מוטבע ואינטגרלי, את תאריך

הצילום ואת שעת הצילום המדויקת ברמת דיוק של שעה : דקה : שניה.

141.7.2.12. סדר ההליכה בעת ביצוע הקריאה התקופתית.

141.7.2.13. מספר מנת הקריאות בעת ביצוע הקריאה התקופתית.

141.7.2.14. שדה מקור הקריאה.

141.7.3. המנ"צ תאפשר קליטת מד מים חדש מהמסופון באמצעות הקמת כרטיס והקלדת

פרטי מד המים החדש.

141.7.4. המנ"צ תאפשר הקלדת מספר מד מים מהשטח (מספר מד עדכני) במקרים בהם מד

המים שמצא הקורא בנקודת ההתקנה שונה ממספר המד המופיע בחו"ג ו/או

במסופון. המנ"צ תאפשר את טעינת מספרי המדים המעודכנים אל מחו"ג בעת

העברת נתוני הקריאות מהמנ"צ אל מחו"ג.

141.7.5. המנ"צ תשמור גם את היסטוריית השינויים בכלל ערכי השדות, את מועד (תאריך,

שעה, דקה ושניה) ביצוע העדכון ואת זהות המשתמש שביצע את העדכון.

141.7.6. למען הסר ספק יובהר כי נתוני ההיסטוריה שיישמרו יהוו חלק ממסד הנתונים השייך למזמין ככל חלקי המערכת האחרים ויימסרו למזמין בפלטי אקסל עם קישורים לתמונות הקריאים ו/או מדי המים ו/או הנכס ו/או כל תמונה אחרת שצולמה במהלך הקריאות, הקריאות החוזרות ובדיקות השטח אשר יישמרו על ידי נותן השירות תקינים ונגישים בשרתים שבעלותו במשך 7 שנים לאחר ביצוע הקריאה.

141.8. עקרונות לביצוע הלוגית באמצעות המנ"צ

141.8.1. המנ"צ תאפשר תהליך לוגית אוטונומי ועצמאי ללא תלות במערכות המשיקות, החל מרמת מד המים הבודד ועד לרמת היררכיות הצריכה ההידראוליות (בתים משותפים / מתחמים / אזורי מדידה) באופן אשר יאפשר:

141.8.1.1. ביצוע כלל הבדיקות הנדרשות בהתאם לצרכים התפעוליים "עד החשבון" ללא כל צורך בהשלמת תהליכי בדיקה נוספים במחוג, קודם להפקת החשבון על בסיס מחוג.

141.8.1.2. ביצוע הבדיקות ומתן כלל ההתראות וההודעות לצרכני המזמין, בתוך פרק הזמן וברמת הדיוק הנדרשים בהתאם להוראות כל דין, ולרבות כללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות), הנחיות הרשויות המוסמכות, הפרשנות המשפטית, נהלי המזמין ושיטות העבודה המקובלות בה בכל נקודת זמן.

141.8.1.3. אספקת התראות וסיווגים ידידותיים למשתמש לצורך טיפול יעיל ומועיל בכל בעיות תת המדידה ותת הצריכה במסגרת הלוגית, בסמוך ככל הניתן אל מועד היווצרותן.

141.8.2. נדרש כי המערכת תאפשר חלוקה אזורית של צרכני התאגיד, הן בהתאם לאזורי המים (אזורי החיוב) כמשמעותם במחוג המזמין בפני עצמו, והן בהתאם לסיווג תת אזורי פנימי נוסף שיתאפשר במנ"צ, ועבור פרק הזמן שבין שני תאריכי קריאה מסוימים (פרמטרים לקליטה: תאריך תחילת תקופת צריכה ותאריך סיום תקופת צריכה).

141.8.3. נדרש כי הפרמטרים העומדים בבסיס הבדיקות הלוגיות התקופתיות ובבסיס הערכים המחושבים שבבסיס הבדיקות הלוגיות ולרבות – צריכה רגילה, צריכה גבוהה, צריכה חריגה, צריכה חריגה מאוד, הפרשי מדידה רגילים, הפרשי מדידה חריגים, כמשמעותם בכללי אמות המידה, ובכל שינוי שלהם ובכפוף להנחיות הרשויות המוסמכות, וכן לעניין הפרשי המדידה השליליים ינורמלו (אינטרפולציה לינארית על בסיס עיתי) לפרק הזמן הפרמטרי שהוגדר לתקופת הלוגית בהתאם לכל טווח תאריכי לוגית שייבחר.

141.8.4. עיבוד נתוני הקריאות והצריכה ("הלוגית") יבוצע תמיד באופן אוטומטי לחלוטין, כאשר סימון החריגים יבוצע באופן אוטומטי והטיפול בחריגים יתאפשר על בסיס חתכים שישלפו באמצעות המערכת ויוצגו על גבי מסכי המערכת, באופן ידידותי,

קל ונוח לטיפול על ידי המשתמש. תוצר העיבוד הלוגי יהא רשימת חריגי קליטה וחריגים לטיפול.

141.8.5. יודגש כי שלילת חריגי הקליטה והחריגים לטיפול, לצורך ביצוע התיקונים והעדכונים השונים הנדרשים לגביהם תבוצע על גבי מסכי המערכת ובאחת משתי דרכים:

141.8.5.1. שלילה על פי קודי חריגה, מצבי מונה וסטטוס חריגה, כפי שיוגדרו להלן ו/או,

141.8.5.2. שלילה על בסיס שאילתות דינאמיות, באמצעות מסך לוגית ייעודי אשר יאפשר חיתוך כל טווח נתוני אב ו/או נתוני קריאה ו/או נתוני צריכה ו/או קודי הערכה ו/או רמות צריכה ו/או מדדי השוואה כמותיים לתקופות מקבילות ו/או קודמות, הכל כפי שיוגדר להלן, על גבי מסך המערכת ואת הטיפול המרוכז בהם על גבי מסכי המערכת.

141.8.6. יודגש כי אין ביכולת השליפה והחיתוך הדינאמית, כפי שהוגדרה לעיל, בכדי לבוא במקום הדרישה לעיבוד וסיווג חריגי הקריאה, הצריכה והלוגית באופן אוטומטי וסיווגן האוטומטי על ידי המערכת.

141.8.7. המערכת תכלול מנוע תהליכי (גמיש לשינויים ובשליטת מנהל המערכת) אשר יאפשר את ניהולה של הלוגית כתהליך עבודה סדור תוך וידוא שלמות, תקינות ורציפות של כלל שלבי הלוגית בהתאם להגדרות מנהל המערכת.

141.8.8. עם סיום קליטת כלל הקריאים תבוצענה הערכות אוטומטיות להשלמת הקריאים שנכשלה קריאתם עקב מצבי מד / סיבת היעדר הקריאה המתאימים ונרמול קריאות / צריכה (אינטרפולציה לינארית על בסיס עיתי) עבור מדי מים שנקראו מחוץ לטווח תאריכי הלוגית לפרק הזמן הפרמטרי שהוגדר לתקופת הלוגית, בהתאם לטווח תאריכי הלוגית הספציפית.

141.8.9. לאחר השלמת הקריאות תבוצע לוגית אוטומטית על בסיס פרוצדורות קבועות ומוגדרות מראש ותסווגנה כלל הקריאות בהתאם לסוגי שגיאה / קודי אירוע מוגדרים מראש.

141.8.10. ביצוע הטיפול בשגויים ו/או בחריגים יבוצע באמצעות מסך שלילה ייעודי אשר יאפשר שלילה מרובה בכל חתך אפשרי של השדות / הערכים הבאים:

141.8.10.1. מאזור מים עד אזור מים (או בחירה מרובה).

141.8.10.2. מתת אזור מים עד תת אזור מים (או בחירה מרובה) – כאמור, סיווג פנימי במנ"צ.

141.8.10.3. מספר זיהוי מים / כרטיס מים או כל מושג מקביל במחוג"ג עד מספר זיהוי מים / כרטיס מים (או בחירה מרובה).

141.8.10.4. מספר נכס עד מספר נכס (או בחירה מרובה).

- 141.8.10.5 .מצב מונה עד מצב מונה (או בחירה מרובה).
- 141.8.10.6 .מקוד הערכה עד קוד הערכה (או בחירה מרובה).
- 141.8.10.7 .מקוד שגיאה לוגית עד קוד שגיאה לוגית או בחירה מרובה.
- 141.8.10.8 .מסוג קריאה עד סוג קריאה (או בחירה מרובה).
- 141.8.10.9 .אופציונאלי לבחירת המזמין – ממנה עד מנה (או בחירה מרובה) – לקריאים שהושלמו באחת מהשיטות המשלימות. כאמור סדר העדיפות הינו: Drive by, Walk by ובלית ברירה – השלמת קריאה ידנית באמצעות מסופונים.
- 141.8.10.10 .אופציונאלי לבחירת המזמין – לקריאים שהושלמו באמצעות מספונים בכל אחת מהשיטות - מקוד קורא עד קוד קורא (או בחירה מרובה).
- 141.8.10.11 .יכולת בחירת טווח + אופרטור לוגי לצריכה משויכת (<, >, =, =>, =<) צריכה משויכת וגם / או (<, >, =, =>, =<) צריכה משויכת.
- 141.8.10.12 .יכולת בחירת טווח + אופרטור לוגי להפרשי מדידה (<, >, =, =>, =<) הפרשי מדידה וגם / או (<, >, =, =>, =<) הפרשי מדידה.
- 141.8.10.13 .יכולת בחירת טווח + אופרטור לוגי לצריכה הכוללת (צריכה משויכת + הפרשי מדידה) (<, >, =, =>, =<) צריכה כוללת וגם / או (<, >, =, =>, =<) צריכה כוללת.
- 141.8.10.14 .יכולת הגדרת ערך השוואתי לצריכה הרגילה כאחוז מערך הצריכה הרגילה: (<, >, =, =>, =<) מהצריכה הרגילה – הן לצריכה המשויכת והן להפרשי המדידה. לעניין זה תוגדר הצריכה הרגילה באופן פרמטרי – תשתיתי כצריכה בתקופה המקבילה שנה שעברה או בממוצע שתי תקופות קודמות ובלבד שלא הוגדר אירוע יוצא דופן עבור הצריכה כאמור (לפי מצבי מונה / קוד הערכה / החלפת צרכנים / סימון הקלה בגין נזילה וכיוצ"ב – אירועים אשר מקורם בעדכון ביבוא ממחוג"ג). האחוז יבחר כערך בהקלדה על גבי מסך השליפה הייעודי.
- 141.8.10.15 ."חריג נבדק וטופל" – בהתאם לתוצאות הטיפול כפי שסומנו על ידי מבצע הלוגית.
- 141.8.10.16 .בחירה לפי "קוד אירוע תקופתי" – מקוד אירוע עד קוד אירוע (או בחירה מרובה).
- 141.8.11 .תוצאות השליפה, על בסיס החתך שהוגדר כאמור לעיל תופענה, כרשימה על גבי המסך כאשר מהרשימה ניתן יהיה:
- 141.8.11.1 .לעבור למסכי הטיפול הלוגיים, לטפל בשגוי, ובגמר הטיפול לסמן "חריג טופל" באמצעות סימון פקד "כן / לא" בתצורת משבצת סימון.

עמוד 200 מתוך 246

141.8.11.2. לחזור אל הרשימה (באמצעות פקד "חזור" או כל אמצעי מקביל אחר) כאשר

ברשימה המסוננת תופענה רק הרשומות השייכות לחתך הנשלף ואשר לא
סומנו כ"חריג טופל".

141.8.11.3. בעת הטיפול בחריגים נדרש כי ניתן יהיה להפיק פקודות עבודה ו/או מכתבים

לצרכן (מסמכים) באחת משתי חלופות: הפקה לקובץ (קרי סימון – ולאחר
מכן הפקת קובץ מכתבים לכלל המסומנים ולרבות במבנה רשומה התואם
את הגדרות בית הדפוס עמו עובד ו/או יעבוד המזמין ו/או נותן השירות
מטעם המזמין בכל נקודת זמן) או הפקה מיידית למדפסת מקומית.
המכתבים ופקודות העבודה יופקו בבחירה מטבלה ובכרטיס עדכוני הלוגית
יסומן סוג פקודת העבודה / המכתב שהופק.

141.8.12. המערכת תכלול מסכי עזרה על בסיס הטבלאות המתאימות באשר לדרך בה יש
לסמן ו/או לטפל ב:

141.8.12.1. מצבי מונה.

141.8.12.2. שגיאות לוגיות.

141.8.12.3. קודי הערכה.

141.8.12.4. קודי אירוע תקופתי.

141.8.13. טבלאות כאמור עם קודי המערכת והתוכן המילולי של העזרה תוגדרנה באופן כללי
בעת הטמעת התוכנה אצל המזמין.

141.9. יצוא נתוני הקריאות אל מחו"ג המזמין

עם סיום הלוגית במנ"צ נותן השירות תאפשר המערכת את העברת נתוני קריאות המים
ואת תוצאות עיבודם ממנ"צ נותן השירות אל מחו"ג של המזמין באמצעות ייצוא קובץ
במבנה המתאים לקליטתו הנוחה, הקלה, הפשוטה והמלאה. הנתונים שייפרקו יכללו את
כל הנתונים הבאים:

141.9.1. נתוני הקריאה ולרבות תאריך קריאת מד המים.

141.9.2. תוספות צריכה והפרשים.

141.9.3. קוד הערכה אם ישנו.

141.9.4. מצב המונה.

141.9.5. סדר ההליכה.

141.9.6. הערת המיקום.

141.9.7. מספר התיק.

141.9.8. מספר מד המים במידה והשתנה.

141.9.9. כל נתון אחר הנכלל בכרטיס הקריאות של נותן השירות ואשר קיים לו שדה מקביל במחוי"ג המזמין ואשר המזמין ימצא לנכון להעבירו ממנ"צ נותן השירות אל מחוי"ג.

141.9.10. למען הסר ספק יובהר כי המזמין רואה במידע זה את רכוש המזמין, ובעדכוננו, בכל עת בה נפרקים הנתונים ממנ"צ נותן השירות אל מחוי"ג של המזמין, חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

141.9.11. המערכת תאפשר את ייצוא רשימת הקריאות וערכי הנתונים כאמור בס"ק 141.9 זה, בצירוף מספר כרטיס המים, מספר המד וסדר ההליכה לקובץ אקסל (MS-Excel) בתוספת שדה קישור ישיר אל תמונת קריאת המד בשרת בו נשמרים נתוני הקריאה, באופן בו הקלקה על קישור זה תוביל להצגה ישירה של תמונת הקריאה על מסך המשתמש ללא צורך בפעולה נוספת.

141.10. הפקת מכתבים פרטניים וקיבוציים מהמנ"צ

141.10.1. המנ"צ תאפשר הפקת מכתבים פרטניים וכן, מכתבים קיבוציים בחתכים שונים לצרכני המזמין.

141.10.2. החתכים על בסיסם ניתן יהיה להפיק מכתבים קיבוציים יכללו, לכל הפחות, את הצירופים הבאים:

141.10.2.1. טווח כרטיסי מים רציף (מזיהוי מים עד זיהוי מים).

141.10.2.2. טווח כרטיסי מים רציף עם חיתוך משנה לפי טווח מצבי מונה.

141.10.2.3. טווח כרטיסי מים עם חיתוך משנה לפי טווח סוגי מונה (ראשיים, ראשיים משניים, משויכים נפרדים או משויכים משניים, בהתאם למיקום המים בהיררכיית החלוקה ההידראולית).

141.10.2.4. טווח כרטיסי מים של מדי מים ראשיים עם מדי המים המשויכים הנמנים על ההיררכיות ההידראוליות אותן הם מובילים.

141.10.2.5. טווח מנות קריאה.

141.10.2.6. טווח מצבי מונה (ממצב מונה עד מצב מונה).

141.10.2.7. טווח מצבי מונה עם חיתוך משנה לפי טווח סוגי מונה.

141.10.3. המנ"צ תאפשר להגדיר כל סוג מכתב אשר יופק באופן קיבוצי לכל חתך אפשרי, ולכל הפחות לכל החתכים אשר הוגדרו לעיל, וזאת, ללא הגבלה על מספר המכתבים אשר ניתן יהיה להפיק באמצעות המערכת.

141.10.4. הפקת המכתבים תתאפשר הן בדרך של הכנת קובץ לבית הדפוס, במבנה הרשומות התואם את הגדרות בית הדפוס עמו יעבוד נותן השירות עבור המזמין בכל נקודת זמן, הן באופן פרטני או קיבוצי, למדפסת מקומית והן באופן פרטני או קיבוצי כקובץ PDF ולרבות כהכנה למשלוח לבית הדפוס כמכתב פרטני ("מכתב בקליק / למדפסת וירטואלית").

141.10.5. למען הסר ספק יובהר כי נדרשת היכולת לנסח והטמיע מכתב ברמת המפקח מטעם המזמין ללא מעורבות מתכנת או לחילופין, ככל שתכונה זו אינה מתקיימת, מתחייב נותן השירות בעצם הגשת ההצעה למכרז וחתימתו על הסכם ההתקשרות בעקבות הצעתו להטמעת כל מכתב על פי דרישת המזמין לראשונה בתוך יום עסקים אחד ממועד העברת הדרישה, הכל במסגרת התמורה המוסכמת.

141.11. הפקת פקודות עבודה על ידי המנ"צ

141.11.1. המנ"צ תאפשר הפקת פקודות עבודה פרטניות וקיבוציות לביצוע מגוון רחב של פעולות ובדיקות שטח באמצעות מסופוני נותן השירות. פקודות העבודה הפרטניות תופקנה ברמת כרטיס הקריאות הבודד, תכלולנה טופס בדיקה מתאים במסופון לרבות שדות הבדיקה המתאימים על גבי הטופס במסופון.

141.11.2. למען הסר ספק יובהר כי נדרשת היכולת לנסח והטמיע פקודת עבודה לרבות מבנה הטופס במסופון ברמת המפקח מטעם המזמין ללא מעורבות מתכנת או לחילופין, ככל שתכונה זו אינה מתקיימת, מתחייב נותן השירות בעצם הגשת ההצעה למכרז וחתימתו על הסכם ההתקשרות בעקבות הצעתו להטמעת כל פקודת עבודה על פי דרישת המזמין לראשונה בתוך יום עסקים אחד ממועד העברת הדרישה, הכל במסגרת התמורה המוסכמת.

141.12. דרישות כלליות ממנ"צ נותן השירות

141.12.1. מובהר בזאת כי בכל מקום בו הוגדר לעיל אחוז או כמות סטייה כפרמטר העומד בבסיס החישוב, ערך זה יהווה פרמטר בשליטת המפקח מטעם המזמין.

141.12.2. מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, מתחייב נותן השירות על שמירת כלל היסטוריית הקריאות והצריכה, ביחד עם אותו בסיס נתונים על גביו יישמרו נתוני המערכת.

141.12.3. המנ"צ תאפשר בכל נקודת זמן קבלת קובץ אקסל של כלל נתוני הקריאות והצריכה בכל חתך שליפה אפשרי לרבות הקואורדינטות ותאריך ושעת הקריאה לפורמט אקסל, עם קישורים אל קובץ התמונות, ברמת זיהוי המים הבודד.

141.12.4. ככל שיהיו עדכוני גרסאות למנ"צ, ו/או יהיו בו עדכוני תוכנה המשפרים את ביצועיו ו/או תוכנס לשימוש מערכת חדשה ומשופרת אצל נותן השירות, תסופקנה הגרסאות החדשות למזמין ללא כל תוספת תמורה מעבר לתמורה הנקובה בהסכם זה, הכל הכפוף לאישור המזמין להחלפת התוכנה / עדכון הגרסאות, וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המפקח וללא כל זכות ערעור, טענה או השגה מצד נותן השירות.

141.12.5. המנ"צ תתריע על כל סטייה מהוראות הדין ומהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן. דרישה זו היא יסודית ומהותית להסכם.

141.13. שיוך הערכות על ידי המנ"צ

141.13.1. הערכות צריכה תשויכנה על ידי המנ"צ.

141.13.2. הערכות צריכה אוטומטיות תשויכנה במקרים של היעדר קריאה – הן מסיבות של מד תקול והן מסיבות של היעדר גישה אל מד המים מסיבות אשר אינן תלויות בחברה.

141.13.3. ההערכות כאמור תבוצענה בהתאם להוראות כללי אמות המידה ובכפוף לכל שינוי שלהם ולהוראות, הנחיות והמלצות הרשויות המוסמכות.

141.13.4. המנ"צ תאפשר שינוי ידני של ההערכה תוך שמירת לוגים של השינויים (ערך מקור, משתמש מבצע, תאריך שינוי וערך חדש).

141.13.5. ההערכות כאמור תבוצענה בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות לעניין זה ותוך התחשבות במספר ימי הצריכה.

141.13.6. מובהר בזאת כי בכל מקום בו הוגדר לעיל אחוז או כמות סטייה כפרמטר העומד בבסיס החישוב, יהיה המפקח רשאי להורות לנותן השירות על שינוי של פרמטר זה בכל נקודת זמן, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ונותן השירות ישנה פרמטר זה בתוך 7 ימים מיום שהורה לו המפקח על כך.

141.13.7. מבלי לפגוע באמור לעיל ולהלן, מתחייב נותן השירות על שמירת כלל היסטוריית הקריאות והצריכה, ההערכות, מצבי המונה והשינויים בחזקתו, במהלך כל תקופת ההסכם, במהלך כל תקופות ההארכה של ההסכם ועד לשבע שנים לאחריו.

141.13.8. מבלי לפגוע בכל דרישה אחרת העולה ממסמכי המכרז והמסמכים המצורפים אליו, ולרבות ההסכם ונספח זה, מתחייב נותן השירות להעביר אל המזמין, אחת לתקופה ומיד עם סיום ביצוע הלוגית במנ"צ נותן השירות, קובץ אקסל של כלל נתוני הקריאות והצריכה לרבות הקואורדינטות ושעות הקריאה ברמת הדיוק שצוינה לעיל לפורמט אקסל, עם קישורים אל קובץ תמונות, ברמת זיהוי המים הבודד, ביחד עם קובץ התמונות המתאים, הכולל את כלל התמונות שצילם נותן השירות באותה התקופה, ואשר יותקנו על גבי שרתי המזמין בסיוע נותן השירות.

142. התמורה החודשית בעבור המנ"צ תהא כמפורט בס"ק 5.2.9.4.2 **במסמך 3**.

פרק י"ח – שירותי צרכנות מים ועיבודם הלוגי של נתוני הקריאות והצריכה

143. נותן השירות יבצע את הלוגית ואת בדיקות השטח עבור כלל מדי המים, בין שמקור הקריאה הינו בירורי שטח, השלמות קריאה, קריאה באמצעים אחרים וכל אמצעי אחר ובין שמקורה במערכת/ות הקר"מ של המזמין, וזאת על בסיס מנ"צ נותן השירות או על בסיס הפריוריטיטי ואמצעים משלמים, הכל בהתאם לחלופת הגשת הצעתו למכרז ובדגש על האמור בסעיף 141 לעיל. בכל מקום בו נאמר בפרק זה "מנ"צ נותן השירות" ייקרא "נותן השירות" ככל ונותן השירות לא הציע במסגרת הצעתו מנ"צ.

144. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל ולהלן, יבוצעו עיבודם הלוגי הראשוני של נתוני הקריאות והצריכה במנ"צ נותן השירות בהתאם לעקרונות הכלליים הבאים :

144.1.1. תהליך הלוגית הראשונה יכלול שתי סדרות של בדיקות אשר תבוצענה באמצעות מנ"צ נותן השירות: בדיקה לוגית ראשונית של נתוני הצריכה המשויכת ובדיקה לוגית ראשונית של נתוני הפרשי המדידה, ככל שיהיו כאלה.

144.1.2. תהליכי הבדיקות הלוגיות ועדכון רשומות הקריאה והצריכה המפורטים להלן הינם המינימום הנדרש מנותן השירות, ואינם מקיפים את כלל הבדיקות הלוגיות שיבוצעו ככל שהדבר יידרש ממצב הקובץ, מהוראות כל דין ומהנחיות הרשויות המוסמכות.

145. בדיקה לוגית ראשונה למדי קר"מ

145.1. אחת לתקופת חיוב ולאזור חיוב, בהתאם להנחיות המפקח מטעם המזמין, יקלוט נותן השירות קובץ נתוני היסטוריית קריאות וצריכה ממחוג"ג המזמין במנ"צ.

145.2. בנוסף, תיקלט שכבת הקריאות מכל מערכת קר"מ של המזמין, כיום מערכת הסיטימינד ובעתיד מערכת ההרמוני של ארד, או כל מנק"מ אחרת שתהא בשימוש המזמין, לרבות השלמות קריאה שבוצעו באמצעות walk by, drive by, fly by או בכל שיטה אחרת.

146. בדיקה לוגית ראשונה של הקריאים שנקראו על ידי נותן השירות

146.1. בכלל המנות (תיקי הקריאה), יבוצע סינון ראשוני של כלל כרטיסי הקריאה/הקריאים חסרי הקריאה / תמונה.

146.2. בכלל המנות יבוצע סינון ראשוני של כלל הכרטיסים חסרי התמונה בעלי מצבי מונה המחייבים תצלום תמונה ושל כלל מצבי המונה חסרי הקריאה שלא שויך להם מצב מונה מתאים ו/או שלא צולמה בכרטיסים בהם הם מופיעים תמונה תקינה המצדיקה את היעדר הקריאה.

146.3. בכל מקום בו אמורה הייתה להיות מצולמת תמונה ו/או אשר ניתן מצב מונה מסוים ללא צילום תמונה מתאימה, ו/או שהתמונה שצולמה אינה מהווה אינדיקציה ברורה לסיבת מתן מצב המונה, ו/או שאיכות התמונה ירודה באופן אשר אינו מאפשר הסתמכות עליה כראיה ברורה לקיום מצב המונה, ו/או שסברו מבצע הלוגית או המפקח מטעם המזמין כי לאור תמונת המונה נדרש עדכנו של מצב מונה אחר מזה שניתן על ידי קורא מדי המים יבצע נותן השירות קריאה חוזרת לצורך צילום חוזר של מד המים / הנכס, בהתאם למצב המונה שניתן ו/או לצורך ביצועה של קריאת מונה תקינה במקום.

146.4. הקריאות תבוצענה על ידי אנשי השטח של המזמין או לחילופין, ע"י אנשי שטח מטעם נותן השירות ככל שהפעיל המזמין את האופציה כאמור בס"ק 5.2.8.1.5 במסמך 3.

146.5. הקריאות החוזרות תבוצענה באמצעות מסופון ותלווינה בצילום מלא של כלל מדי המים ו/או הקריאים המיועדים לקריאה חוזרת.

146.5.1. למען הסר ספק יובהר כי קריאות חוזרות אלה מהוות חלק בלתי נפרד מדרישות המכרז וההסכם וממכלול השירותים המסופקים למזמין במסגרת

מכרז זה, ונותן השירות לא יהא זכאי לקבלת כל תמורה נוספת בגין ביצוע של קריאות חוזרות אלו, קריאות חוזרות אשר מטרתן תיקון ליקויים בעבודת נותן השירות אשר בוצעו בניגוד לדרישות מכרז זה. למען הסר ספק יובהר כי ביצוע קריאה חוזרת כאמור אינה נופלת לגדר הגדרת "בדיקת שטח" כמשמעותה במכרז זה.

146.5.2. בכל מנת קריאה יבוצע וידוא קריאה מלאה של כלל מדי המים המשויכים וכלל מדי המים הראשיים שבתחום המזמין, ושיוך הצריכה אליהם באופן תקין בהתאם לסעיף 7 בכללי אמות המידה, ובכפוף ובהתאם לכל שינוי שלהם ו/או כללים אחרים שיקבעו בנושא ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות והוראות הרשויות המוסמכות.

146.5.3. בכל מקום בו סברו מבצע הלוגית או המפקח מטעם המזמין או מי מטעמו, לאור היסטוריית הקריאות, לאור היכרותו עם הנכס ו/או לאור בירור עם הצרכן כי מצב המונה שניתן אינו מוצדק, בדגש על מצבי מונה המאלצים לחייב את הצרכן שבנכסו מותקן מד המים בהערכה, יבצע נותן השירות קריאה חוזרת מצולמת באמצעות מסופון.

146.6. לאחר השלמת הקריאות **המנ"צ** תחשב את הצריכה על בסיס קובץ הקריאים המלא (בין שמקורם בקריאת נותן השירות ובין שמקורם מערכת הקר"מ של המזמין), בצירוף נתוני הקריאות הקודמות ממחוג המזמין, תבצע סריקה אוטומטית של כל נתוני הצריכה (קריאה נוכחית פחות קריאה קודמת בתוספת הפרשים ותוספות) בקובץ הקריאים, תוך השוואתם של נתוני הצריכה אל אותם ערכי צריכה רגילה שהוגדרו לעיל במפרט זה, ותסווג את כרטיסי המים באופן אוטומטי למספר קבוצות בדיקה, אשר תקודדנה באופן אוטומטי, המאפשר את שליפתן הקבוצתית ואת הטיפול בהן באופן מרוכז, פשוט וקל.

146.7. בכל מקום בו מתקיים חשש לבעיה המצריכה בדיקת שטח, ולרבות, אך לא רק, בשל נוכחית קטנה מקודמת, צריכה נמוכה, צריכה חריגה או חריגה מאוד, חשש לתקלה או לשיבוש מדידה, מדי מים שאינם מתקדמים (צריכה אפס) וכל סיבה אחרת, יפיק **נותן השירות** פקודת עבודה מהמנ"צ.

146.8. הורה המפקח מטעם המזמין על בדיקות מסוימות או נוספות, תבוצענה אף אלה על בסיס פקודות עבודה שיופקו מהמנ"צ, על ידי נותן השירות או ישירות על ידי המפקח מטעם המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט לעניין זה.

146.9. כלל בדיקות השטח כאמור, לעניין הקר"מ, תבוצענה **על ידי עובדי השטח**, כמשמעותם בס"ק 146.4 לעיל.

147. בדיקה לוגית ראשונה של נתוני הפרשי המדידה במנ"צ נותן השירות

147.1. עם סיום סדרת הבדיקות הלוגיות הקשורות לצריכה המשויכת, בתוך כל מנה, תבוצע באופן רצוף בדיקה לוגית של הפרשי המדידה בתוך אותה המנה. הבדיקה תבוצע הן

בהתאם לפרמטרים הלוגיים והן בהתאם להגדרת ה"בדיקה ההשוואתית" בכללי אמות המידה וכל הוראת דין שתבוא בנוסף עליה או במקומה.

147.2. סיום בדיקת הלוגית של הפרשי המדידה הינה תנאי מקדים לפריקתם של הנתונים אל מחו"ג המזמין.

147.3. לוגית הפרשי המדידה תכלול סימולציה של חישוב הפרשי המדידה במערכת, קרי סיכום סך הצריכה במדי המים הראשיים בתוך כל מתחם משותף, סיכום סך הצריכות במדי המים המשוויכים, וחלוקת ההפרש, שהינו סך הפרשי המדידה, בין הצרכנים הפרטיים (בעלי מדי המים המשוויכים) בהתאם ליחס החלוקה המתקיים במתחם ולרבות מוני משנה פיקטיביים.

147.4. במהלך הבדיקה יבוצע סינון ובדיקת תקינות בתוך הבניין של כל המקרים הבאים:

147.4.1. קיומם של הפרשי מדידה שליליים. בכל מקום בו נמצאו הפרשי מדידה שליליים, קרי סך הצריכה שנמדדה במדי המים המשוויכים גדול מסך הצריכה שנמדדה במדי המים הראשיים, תיערך בדיקה יסודית לבירור מקור הפרשי המדידה השליליים:

147.4.2. תקינות הקריאה בכל מדי המים בבניין או במתחם המשותף – הימצאות צילום קריאה תקין בכל אחד ממדי המים, ובמדי הקר"מ – תקינות קריאה משודרת.

147.4.3. היעדר מצב של חיוב בהערכות ביתר, בניגוד להוראות כללי אמות המידה, בכלל, ובניגוד לסעיף 8 שבהם, בפרט, ובכפוף ובהתאם לכל שינוי שלהם ו/או כללים אחרים שיקבעו בנושא ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות והוראות הרשויות המוסמכות.

147.4.4. נמצא כי חסרה קריאה ו/או כי חסר צילום ו/או כי קיים חשש לתקינות המדידה באחד ממוני המים המשוויכים ו/או באחד ממוני המים הראשיים בנכס המשותף, תבוצע בדיקת שטח חוזרת לבירור נסיבות הפרשי המדידה השליליים.

147.4.5. בדיקת הפרשי המדידה השליליים תבוצע בהתאם לנהלי והוראות המזמין ובכפוף להוראות סעיף 3א בכללי אמות המידה לשירות על כל חלקיו.

147.5. איתור שינויים ברמת הפרשי המדידה בנכס המשותף, הנובעים ממתן הערכות צריכה בתקופה הנוכחית, או בתקופות קודמות, בין אם לאחד או יותר ממדי המים הראשיים, ובין אם לאחד או יותר ממדי המים המשוויכים. במידה ונדרשת התאמה של ההערכות באחד ממדי המים המשוויכים ו/או באחד ממדי המים הראשיים, בהיתן שמדי המים הראשיים נראים תקינים, תבוצע התאמת ההערכה בהתאם, ובכפוף להוראות כל דין.

147.6. נוכח מבצע הלוגית בבדיקה ההשוואתית כי הכמות, שנמדדה במדי המים הראשי בנכס מהווה "צריכה חריגה מאוד" כמשמעותה בכללים, יפעל מבצע הלוגית כאמור לעניין הצריכה המשוויכת החריגה מאוד, כאשר ההודעה תישלח אל כל אחד ואחד מהצרכנים

בנכס, וכן, יישלח באופן מידי, ולא יאוחר מיום עסקים אחד לאחר פריקת מנת הקריאות מהמסופון אל מנ"צ נותן השירות, נציג אל הנכס (אחד מעובדי השטח כמשמעותם בס"ק 146.9 לעיל), לצורך ביצוע הפעולות הבאות:

- 147.6.1. הנציג יודא כי לא נפלה טעות קריאה במד המים הראשי ו/או באחד ממדי המים המשויכים.
- 147.6.2. הנציג יודא כי מד המים תקין, ככל שניתן לראות.
- 147.6.3. הנציג יודא כי אין במקום סימנים לקיומה של נזילת מים בתחום הנכס המשותף.
- 147.6.4. מצא הנציג כי לא נפלה טעות וכי מד המים תקין, ככל שניתן לראות, יתלה הנציג הודעה, בלוח המודעות בכניסה אל הנכס, ובהיעדר לוח מודעות במקום בולט בכניסה אל הנכס, ולפיה במד המים הראשי נמדדה צריכה חריגה מאוד, וכן את שיעורה.
- 147.6.5. הנציג ינסה, ככל שניתן, לאתר צרכנים בנכס ולהודיע להם על קיומה של הצריכה החריגה מאוד. הנציג יציין, על גבי העתק המודעה אשר תלה בכניסה אל הנכס, את הניסיונות שביצע במטרה לאתר את הצרכנים, ובמידה ואיתר, את שמו / שמם של הצרכן / נים להם מסר את ההודעה – ובמידת האפשר, את מספר הטלפון שלהם.
- 147.7. מבצע הלוגית יבצע איתור של כרטיסי קריאה אשר אינם מחויבים בהפרשי מדידה ו/או אשר לא משויכות אליהם יחידות חלוקה, ואשר מהווים חלק מהיררכיית חלוקה הידראולית ובדיקת הסיבה לכך שאינם משתתפים בחלוקת הפרשי המדידה.
- 147.8. מבצע הלוגית יבצע איתור מדי מים ראשיים חסרי מדי משנה משויכים, ומדי משנה משויכים חסרי מדי מים ראשיים.
- 147.9. מבצע הלוגית יעביר כלל המקרים כאמור לעיל באמצעות רשימה מסודרת אל המפקח. במקביל, ישלח בדיקות שטח על ידי איש השטח מטעם נותן השירות בהתאם לנדרש לצורך מציאת הסיבות לחריגות כאמור.
- 147.10. מבצע הלוגית יבצע סינון של כל המקרים הבלתי מוסברים בהם סך הפרשי המדידה במתחם מסוים נמוך ב 50% או יותר מממוצע הפרשי המדידה באותו המתחם, או מסך הפרשי המדידה במתחם בתקופה המקבילה, והעברה מסודרת של רשימת המתחמים כאמור לעיונו של המפקח.
- 147.11. במקביל, יפיק מבצע הלוגית בדיקות שטח בהתאם לנדרש לצורך מציאת הסיבות לחריגות כאמור.
- 147.12. למען הסר ספק יובהר כי נותן השירות יבצע כל בדיקת שטח / קריאת אימות / מתן התראה על צריכה חריגה / חריגה מאוד הן במדי מים משויכים והן במדי מים ראשיים כעולה מהבדיקות הלוגיות, מהוראות כל דין ומהנחיות הרשויות המוסמכות ולרבות בדרך של מתן הודעות טלפוניות והשארת הודעות בנכסי הצרכנים.

148. הפקת הודעות לצרכנים ממנ"צ נותן השירות

148.1. כחלק ממשימות נותן השירות בביצוע הלוגית הראשונית, הן לצריכה המשוּיכת והן להפרשי המדידה, ולאחר קבלת תוצאות הקריאות החוזרות והבדיקות מהשטח, יסנן נותן השירות את כרטיסי הקריאה, לפי קבוצות, ויפיק את כלל המכתבים הנדרשים על פי כללי אמות המידה לשירות, ולרבות:

148.1.1. הודעות לצרכן בדבר חיוב צריכה בהערכה בגין מדי מים אשר לא ניתן היה לקראם בשל היעדר גישה אל מד המים, מסיבות אשר אינן תלויות בתאגיד. בנוסח סעיף 54 לכללים, ממוען אל כתובת המשלוח העדכנית של הצרכן, באופן המודיע לו על חיוב חשבונו בהערכה, אופן מתן ההערכה, גובה ההערכה ומהי הדרך בה עליו לנקוט על מנת להימנע מהמשך חיובו בהערכה. ההודעות כאמור תופקנה ביוזמת נותן השירות, ללא כל אזכור נוסף לכך מצד המפקח מטעם המזמין, מעבר לאמור במפרט זה, וזאת, למעט אם הודיע המפקח מטעם המזמין לנותן השירות על הפסקת הפקת ההודעות כאמור.

148.1.2. הודעות לצרכן בדבר חיוב צריכה בהערכה בגין מדי מים אשר נפגעו או חובלו באופן אשר עלול לפגוע באמינות המדידה. ההודעות כאמור תופקנה במבנה של מסמך, ממוען אל כתובת המשלוח העדכנית של הצרכן, באופן המודיע לו על חיוב חשבונו בהערכה, אופן מתן ההערכה, גובה ההערכה וסיבת מתן ההערכה. הודעות כאמור יכול שתצורפנה כצורפה אל חשבון המים התקופתי של הצרכן

148.1.3. מכתבי "צריכה חריגה" בהתאם לנוסח המפורט בתוספת לכללי אמות המידה, ובכפוף ובהתאם לכל שינוי שלהם ו/או כללים אחרים שיקבעו בנושא ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות והוראות הרשויות המוסמכות, המודיעים לצרכן כי צריכתו גבוהה מצריכתו הרגילה, ומפרטים את שיעור הגידול בצריכה; המכתבים כאמור יישלחו אל הצרכנים לא יאחר מעשרה ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה ההשוואתית.

148.1.4. מכתבים לתקלות בצנרת המים כפי שעולה ממצב המונה שניתן על ידי הקורא או שעודכן על ידי מבצע הלוגית, בעקבות בדיקות השטח:

148.1.4.1. "נזילה אחרי המודד" – הקורא איתר נזילה לאחר המונה, אל כיוון רשת המים הפרטית, כלומר, נזילה הגורמת למד המים להתקדם.

148.1.4.2. "צנרת חלודה" – כאשר הקורא זיהה כי צנרת המים בסביבת מד המים, הצינור שלפני השעון ו/או הצינור שאחרי השעון, חלודים או רקובים.

148.1.4.3. "הארקה קרועה" – כאשר הקורא זיהה הארקה קרועה.

148.2. בנוסף, במידה ומהוראות הדין ו/או הנחיות הרשויות המוסמכות ו/או מדרישת המפקח מטעם המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, יידרש משלוח מכתבים על בסיס קריטריונים נוספים, יפיק נותן השירות מכתבים כאמור וישלחם אל צרכני המזמין, בהתאם.

148.3. המקרים כאמור ימוינו ויופק לכל אחד מהם, בנפרד, מכתב בנוסח אשר יימסר על ידי המפקח מטעם המזמין ו/או נוסח שיקבע על ידי נותן השירות על בסיס הוראות הדין המחייבות ויאושר על ידי המפקח מטעם המזמין, הכל בהתאם להחלטת המפקח מטעם המזמין.

148.4. המכתבים ישלחו אל הצרכנים מיד לאחר הפקתם ולא יאוחר משני ימי עבודה לאחר סיום ביצוע הלוגית במנ"צ נותן השירות, למעט אם צוין אחרת בסעיפים שלעיל.

148.5. למען הסר ספק יודגש כי במקרים בהם סך הפרשי המדידה במתחם גבוה מהקריטריון אשר הוגדר על ידי המפקח מטעם המזמין או מהוראות הרשויות המוסמכות, בהתקיים כאלו, ישלח מכתב אל כל אחד מצרכני המשנה באותו המתחם, ובלבד שהם משתתפים בחלוקת הפרשי המדידה.

148.6. למען הסר ספק יצוין כי הפקת המכתבים ושליחתם אל הצרכנים הינה חלק בלתי נפרד מדרישות מכרז זה וממכלול השירותים המסופקים למזמין במסגרת מכרז זה, ונותן השירות לא יהא זכאי לקבלת כל תמורה נוספת בגין פעולות אלה.

148.7. לא הציע נותן השירות מנ"צ במסגרת הצעתו יופקו כלל המכתבים על ידו באמצעים אחרים. כלל המכתבים, ללא קשר למקור הפקתם ייסרקו אל מחו"ג המזמין בצמוד אל כרטיס הצרכן (כרטיס המים).

149. העברת הנתונים ממנ"צ נותן השירות אל מחו"ג המזמין

149.1. עם סיום הלוגית הראשונה תאפשר המערכת את העברת נתוני קריאות המים ואת תוצאות עיבודם ממנ"צ נותן השירות אל מערכת החיוב והגביה הממוחשבת של המזמין באמצעות ייצוא קובץ במבנה המתאים לקליטתו הנוחה, הקלה, הפשוטה והמלאה. הנתונים שייפרקו יכללו את כל הנתונים הבאים:

149.1.1. נתוני הקריאה ולרבות תאריך קריאת מד המים כפי שירד ממערכת הקר"מ.

149.1.2. תוספות צריכה והפרשים.

149.1.3. קוד הערכה אם ישנו.

149.1.4. מצב המונה.

149.1.5. כל נתון אחר הנכלל בכרטיס הקריאות במנ"צ ואשר קיים לו שדה מקביל המחו"ג המזמין, ואשר המפקח מטעם המזמין ימצא לנכון להעבירו ממנ"צ נותן השירות אל מחו"ג המזמין.

150. ביצוע לוגית שניה במחו"ג המזמין

150.1. נותן השירות יבצע את הלוגית השניה – הלוגית במחו"ג המזמין שלאחר פריקת נתוני הקריאות והצריכה ממנ"צ נותן השירות אל מערכת החיוב והגביה של המזמין.

עמוד 210 מתוך 246

150.2. במסגרת הלוגית השניה יבצע נותן השירות את בדיקות השטח הנדרשות באמצעות הפקתם, משלוחם וקבלתם של בדיקות שטח אשר תבוצענה על ידי עובדי השטח מטעם נותן השירות כמשמעותם בס"ק 7.10 לעיל.

150.3. הדגש הניתן בשלב זה הינו בעיקר על ביצועה של בקרה חוזרת, לרבות ביצוע עדכונים ותיקונים נוספים, על תוצאות הלוגית הראשונה, מאידך.

150.4. עם פריקת הנתונים יבדוק נותן השירות, בקפדנות, את שלמות ונכונות העברת הנתונים ממנ"צ נותן השירות אל מערכת החיוב והגביה של המזמין. פעולה זו הינה באחריותו הבלעדית של נותן השירות והיא כוללת, בין יתר הבדיקות האחרות הנדרשות לוודא שלמות ונכונות כלל הנתונים, גם את הבדיקות הבאות: מספר רשומות הקריאה, נכונות הקריאות הנוכחיות, נכונות תאריכי הקריאה, ונכונות מצבי המונה.

150.5. קודם לניתוח מבנה הפרשי המדידה, יודא נותן השירות טיפול מלא בכלל השגיאות הבאות:

150.5.1. קריאה ללא כרטיס מים.

150.5.2. קריאה נוכחית קטנה מקריאה קודמת.

150.5.3. תאריך קריאה קטן מתאריך ההתקנה.

150.5.4. כרטיסי מים חסרי מד מים.

150.5.5. אין קריאה קודמת.

150.5.6. אין קריאה נוכחית.

150.5.7. אין תאריך קריאה.

150.5.8. כרטיס מים לא קיים.

150.5.9. סוג שימוש שגוי.

150.5.10. צריכה גבוהה.

150.5.11. צריכה חריגה.

150.5.12. צריכה חריגה מאוד.

150.5.13. הפרשי מדידה חריגים.

150.5.14. תוספת לפני שלילית.

150.5.15. תוספת לפני שלילית וגדולה מצריכה שנמדדה במונה.

150.6. עם סיום הטיפול בחריגי הלוגית שצוינו לעיל, ובכל חריג אחר הנדרש לשם שלמותם הכמותית והאיכותית של נתוני הקריאה והלוגית התקופתיים, יחל הטיפול בחישובי הפרשי המדידה.

150.7. הטיפול בחישובי הפרשי המדידה יבוצע כדלקמן: מעבר פרטני על כל קבוצת הבניינים / המתחמים המשותפים ווידוא סבירות הפרשי המדידה ולרבות בדיקה וטיפול על פי הדגשים הבאים:

150.7.1. איתור שינויים ברמת הפרשי המדידה בבניין הנובעים ממתן הערכות צריכה בתקופה הנוכחית או בתקופות קודמות, בין אם לאחד ממדי מים הראשיים ובין אם לאחד או יותר ממדי מים המשותפים.

150.7.2. איתור כרטיסי מים חסרי הפרשי מדידה והבנת הסיבה לאי מתן הפרשי המדידה.

150.7.3. טיפול במקרים בהם סך הצריכה במדי מים הראשיים קטנה מסך הצריכה במדי מים המשניים תוך מתן דגש על כל הסיבות האפשריות להפרשים אלו. נדרש הסבר לכל מצב בו מתקיימים הפרשי מדידה שליליים.

150.7.4. בכל מקום בו מתקיימים הפרשי מדידה בעלי ערך שלילי שניתן להסבירם, יחולקו הפרשי המדידה בין הצרכנים בנכס, באופן זהה לחלוקת הפרשי המדידה בעלי הערך החיובי כעולה מדרישות סעיפים 2 ו 3 בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א – 2011, ובכפוף ובהתאם לכל שינוי שלהם ו/או כללים אחרים שיקבעו בנושא ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות והוראות הרשויות המוסמכות.

150.8. על אף האמור לעיל, בכל מקום בו עולים הפרשי המדידה השליליים על 5% מסך הצריכות המשותפות בבניין או במתחם המשותף, או מהכמות שנמדדה על ידי מד המים הראשי, ייועץ פקיד הצרכנות עם המפקח מטעם המזמין, לצורך קבלת החלטה בדבר האופן בו יש לנהוג במקרה האמור.

150.9. ככל הנדרש תבוצע הבדיקה האמורה בסעיף 13א.א) בכללי אמות המידה לאחר שמבצע הלוגית התריע בפני מהנדס החברה על קיום תופעת הפרשי המדידה השליליים העולים על 5% מהכמות שנמדדה במד המים הראשי.

150.10. הוחלט שלא לחייב הפרשי מדידה שליליים תופיע הודעה על כך בחשבון המים התקופתי בהתאם להוראות כללי אמות המידה.

150.11. איתור מדי מים ראשיים חסרי מוני משנה ומוני משנה חסרי מדי מים ראשיים.

150.12. איתור חריגים אשר לא אותרו ו/או לא טופלו במסגרת הלוגית הראשונה.

150.13. וידוא תקינות של חלוקת הפרשי המדידה בהתאם לסוג הבניין והתאמתה של שיטת החלוקה להוראות הדין.

150.14. כל בדיקה אחרת אשר בהתאם למומחיותו של נותן השירות ולאחריותו על נושא זה יש בה בכדי לטייב את נתוני האב והצריכות, לעמוד בדרישות הדין ולמקסם את הכנסותיו של המזמין, בכפוף להוראות כל דין.

150.15. בנוסף על הבדיקות כאמור לעיל, ומבלי לפגוע בכלליות הדרישות שלעיל, יוודא נותן השירות את שלמותן של דרישות ביצוע הלוגית כאמור בסעיפים הנוגעים לביצוע הלוגית במנ"צ, כמפורט לעיל, וככל שנדרש ממצב הקובץ ישלים את ביצוע הדרישות הנובעות מסעיפים אלו ולרבות בדיקת הצריכות המשויות / בדיקת הפרשי המדידה / ביצוע כלל בדיקות השטח הנגזרות מהוראות הדין / משלוח כלל ההודעות והמכתבים לצרכנים.

פרק י"ט – הטיפול בהתראות מערכות הקר"מ

151. בכל בוקר בכל יום עבודה יפתח נציג צרכנות מטעם נותן השירות (להלן בפרק זה: "נציג הצרכנות") את מנק"מ המזמין (ויעבור על כלל התראות המערכת, מדי מים משויכים, מדי מים ראשיים ומתחמים ולרבות, אך לא רק:

151.1. חשד לנזילה במד מים משויך.

151.2. חשד לנזילה במד מים ראשי.

151.3. חשד למד מים עצור.

151.4. זרימה הפוכה.

151.5. חשד לחבלה פיסית, הטיות וחבלה מגנטית.

151.6. תקלות חיווט.

151.7. סוללה חלשה.

151.8. תקלות תקשורת במדי המים, ברכזות ובמסרים.

152. במהלך השעה הראשונה של הבוקר יעריך נציג הצרכנות את היקף ההתראות והטיפול היומי הנדרש בהן (התראות במסרונים, מכתבים, טלפונים לצרכנים ובדיקות שטח) וידע את המפקח.

153. עובדי נותן השירות (כל עובד עליו יורה המזמין) יבצעו מתן התראה טלפונית בכל המקרים בהם קיים חשש לנזילה. ההתראות הטלפוניות תבוצענה בכלל המקרים ולרבות אך לא רק על בסיס סעיף 13א בכללי תאגידי מים וביוט (אמות מידה לשירות), תשע"א – 2011 ובכפוף לכל שינוי בו /או הוראות דין או הנחיית הרשויות המוסמכות אשר תיתוספנה עליו במשך כל תקופת ההסכם וההארכות מתוקפו:

153.1. עובדי נותן השירות יקיימו סבב טלפונים ויודיעו טלפונית לכלל הצרכנים שבנכסם מתקיים חשש לנזילה.

153.2. בנוסף, אחת ליום תישלחנה התראות בכתב כאמור בס"ק 13א(2) לכללים כאמור.

153.3. כל הודעה מכל סוג (מסרון, הודעה טלפונית והודעה בכתב) תעודכן במערכת ניהול קשרי הלקוחות (ה CRM) של המזמין מיד לאחר שליחתה.

154. נותן השירות יפעיל את עובדי השטח כאמור בס"ק 146.4 לעיל לצורך בדיקה בשטח של כלל ההתראות כאמור לעיל וכן, של כל התראה על נזילה בה נדרשת בדיקת שטח:

154.1. הטיפול בהתראות ותוצאותיו יעודכן בכלל מערכות המידע הרלוונטיות ולרבות בכרטיסי הצרכנים במערכת ניהול קשרי הלקוחות (ה CRM) של המזמין.

154.2. התראה ו/או תקלה שלא טופלה באותו היום תדווח כ"לא טופל".

155. תוצאות הבדיקות תדווחנה ברמה היומית, בסוף כל יום לכלל הגורמים עליהם יורה המזמין לעניין זה, בצירוף קובץ אקסל, עם כלל הדיווחים על הטיפול ועל סטטוס הטיפול בכל אחת מההתראות.

156. האמור לעיל יבוצע בנוסף לכל הוראה ו/או הנחיה כאמור במכרז זה לעניין מערכת הקר"מ ולרבות לעניין הכללת קריאותיו בעיבוד נתוני הקריאות והצריכה ובדיקות הלוגיות.

פרק כ' – אכיפת הגביה

157. נכון ליום כתיבת מפרט שירותים זה מופעלות פעולות האכיפה המנהלית לגביית החובות בהתאם לסעיף 39(ב) לחוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001 הקובע כי כל עוד תאגיד המים והביוב נמצא בשליטתה של הרשות המקומית תחול עליו פקודת המסים (גביה) למעט סעיף 12 שבה, ופעולות ניתוק אספקת המים בכפוף לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015.

158. בהתאם לכך, פעולות אכיפת גביית החובות תבוצענה בכפוף לפקודת המסים גביה, התקנות, האכרזות, ההודעות וההנחיות שפורסמו מכוחה, בכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות לכך מטעם מדינת ישראל, ולרבות בכפוף להנחיות היועץ המשפטי לממשלה – הנחיה 7.1002 – לעניין הפעלת הליכי גביה מנהליים לפי פקודת המסים (גביה) ובהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015, הוראות כללי אמות המידה לעניין זה ולרבות הוראות הפרק העשירי לכללים וכן מכוח כל הוראת דין ו/או הנחיית הרשויות המוסמכות אשר תבוא במקומם.

159. בכל נקודת זמן תגברנה הוראות הדין הנוגעות להפעלת פעולות האכיפה על הוראות מפרט זה ובכל מקום בו עומדת הוראה או הנחייה הכלולה במפרט זה בניגוד להוראות כל דין, תגברנה הוראות הדין. בכל מקום בו נוספות הוראות במפרט זה על הוראות הדין תקוימנה הוראות המפרט ובלבד שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי באותה נקודת זמן, אין בהן בכדי לפגוע בזכויות הצרכנים.

160. בכל מקום בו יתקיימו בין נותן השירות לבין המזמין פערי פרשנות באשר להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, יפעל נותן השירות בהתאם להוראות ולהנחיות המזמין ובכלל זה, בהתאם להנחיות היועץ המשפטי מטעם המזמין וזאת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין וללא כל ערעור מצד נותן השירות.

161. למען הסר ספק יצוין כי פעולות אכיפת הגביה של כלל חובות הצרכנים למזמין, לרבות חובות המים והביוב, אגרות נוספות וכן כל חיוב אחר שהטיל המזמין על לקוחותיו, נמנים על

השירותים הנכללים במסגרת ההסכם ובמסגרתו, לרבות במפרט שירותים זה, וכי לא תשולם לנותן השירות כל תמורה נוספת מעבר לתמורה המוסכמת בעבור שירותים אלה.

162. התוכנות בהן ייעשה שימוש לצורך ניהול וביצוע פעולות האכיפה

162.1. הציע נותן השירות מערכת לניהול אכיפת הגביה לרבות לשכת/ות שירות לביצוע עיקולי צד ג' בכלל הערוצים בכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות ובהתאם להוראות המכרז כמשמעותה בס"ק בס"ק 5.2.8.3.1 **במסמך 3** יעבוד נותן השירות על בסיס מערכת זו ויסרוק את כלל המסמכים המופקים אל מחו"ג המזמין.

162.2. על אף האמור לעיל שומר לעצמו המזמין את הזכות להורות לנותן השירות לעשות שימוש חלקי בתוכנת האכיפה של נותן השירות או שלא לעשות בה שימוש כלל.

162.3. התמורה כאמור תשולם רק אם בחר המזמין לעשות שימוש בתוכנה.

162.4. לא הציע נותן השירות תוכנת אכיפה כאמור בס"ק 162.1 לעיל או פעל המזמין כאמור בס"ק 163.3 לעיל, תבוצענה כלל פעולות אכיפת הגביה על בסיס מחו"ג המזמין ולא תבוצענה פעולות מחוץ למחו"ג למעט אם הורה על כך המזמין.

162.5. השתמש נותן השירות בתוכנת האכיפה, יחולו על תוכנת האכיפה ההוראות הבאות.

162.6. נותן השירות יחזיק ברשותו תוכנה לניהול אכיפת הגביה בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן (להלן "**תוכנת האכיפה**").

162.7. תוכנת האכיפה תאפשר את ניהול סדר הפעולות הנדרש בשלבי האכיפה השונים החל מהפקת הודעת הדרישה ועד לסיום הליכי האכיפה במסלולים השונים בהתאם להוראות הנספח (להלן: "**מסלולי האכיפה**") לכלל סוגי החייבים ולכל סוגי החוב קבוצות שונות בהתאם לחתכים אשר יגזרו מערכי אחד או יותר מהמשתנים הבאים:

162.7.1. סוגי השימוש וקבוצות של סוגי שימוש.

162.7.2. גובה החוב כסכום כספי.

162.7.3. עומק הפיגור – מספר תקופות החוב או לכל הפחות, היחס שבין גובה החוב לחיוב התקופתי הממוצע של הצרכן.

162.7.4. תוכנת האכיפה תאפשר לנותן השירות לנהל מסלולי אכיפה נפרדים לקבוצות חייבים אשר תוגדרנה בהתאם לחתכים כאמור לעיל ולרבות בהפרדה בין קבוצות חייבים שונות (מגורים ושאינם למגורים), לעניין ניהול מסלולי האכיפה.

162.7.5. תוכנת האכיפה תאפשר ניהול אפקטיביות לפי שלבי ביצוע הפעולה, הן ברמת כלל החייבים והן ברמת קבוצות החייבים השונות כאמור לעיל.

162.7.6. תכנית האכיפה תפלח את החובות באופן התואם את הנחיה 7.1002 של של

היועץ המשפטי לממשלה, לרבות יכולת השהיית חובות ולרבות בשל כלל עילות

"הקפאת הגביה" כעולה מהגדרות סעיף 8 להנחיה.

162.8. תוכנת האכיפה תאפשר הפקה של כלל הטפסים, ההודעות, המסמכים והמכתבים

הנדרשים באחת משתי דרכים:

162.8.1. בהדפסה פרטנית או קיבוצית למדפסת מקומית.

162.8.2. בדרך של הכנת קובץ לבית הדפוס, במבנה הרשומות התואם את הגדרות בית

הדפוס בכל נקודת זמן.

162.9. לטובת ביצוע פעולות בשטח (כמו לדוגמה, עיקול מיטלטלין ברישום), תתממשק

תוכנת האכיפה אל מסופון אשר יאפשר תצוגה דיגיטלית של המסמכים השונים וניהול

הפעולות ללא צורך במסמכים מודפסים).

162.10. תוכנת האכיפה של נותן השירות תתממשק אל מחו"ג המזמין ותאפשר (להלן:

"העברת הקבצים"):

162.10.1. העברה וקליטה מסודרת של מסמכים ממוחשבים וסרוקים, יתרות, חיובים

ותקבולים ולרבות ארכובם של כלל המסמכים בצמוד אל כרטיסי הצרכן

במחו"ג המזמין.

162.10.2. עדכון כתובות הצרכנים. יודגש כי דרישת המזמין הינה לעדכון כל כתובת

משלוח שנתוניה התעדכנו בעקבות כל פעולת איתור ולרבות מנתוני המרשמים,

פעולות איתור על ידי חוקרים, מידע מהשטח כבעיקול ברישום ופעולות חקירה.

162.10.3. העברת הקבצים יכול שתבצע באופן מקוון בזמן אמת ויכול שתבצע בדרך

של העברת קבצים יומית, אשר תסנכרן את הנתונים והמידע הרלוונטיים בין

מחו"ג המזמין לתוכנת האכיפה של נותן השירות לכל הפחות אחת ליום

עסקים, קרי, לא יותר משמונה שעות עסקים לאחר שעודכן הנתון / המסמך.

162.10.4. עלות פיתוח הממשק שבין מחו"ג המזמין לתוכנת האכיפה של נותן השירות,

בצד תוכנת האכיפה של נותן השירות, תחול באופן מלא על נותן השירות

במסגרת התמורה המוסכמת בהסכם. לא תשולם כל תוספת עבור פיתוח

הממשק.

162.11. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, תעמוד תוכנת האכיפה של נותן

השירות בכל נקודת זמן בהוראות כל דין ובהנחיות הרשויות המוסמכות ובהתאם

למדיניות אבטחת המידע של המזמין ולהנחיית המנמ"ר מטעמו בכל הקשור ל:

162.11.1. אבטחת המידע;

162.11.2. ההגנה על הפרטיות ולרבות עמידה בכלל התקנים והדרישות המחייבות;

162.11.3. למען הסר ספק יובהר כי נותן השירות יפעל בהתאם להנחיות מנמ"ר המזמין

לנושאים אלה ובהתאם לנהלי אבטחת המידע של המזמין בכל נקודת זמן.

162.12. כל החיובים והתקבולים הכספיים יבוצעו באופן בלעדי במחוי"ג המזמין בלבד. לא תבוצע פעולת חיוב או גביה ללא רישום חשבונאי והפקת המסמכים החשבונאים המתאימים ממחוי"ג המזמין, הכל בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן.

162.13. נותן השירות יהיה רשאי לעשות שימוש בתוכנת האכיפה מטעמו לצורך ניהול תהליכי האכיפה והורה המזמין על כך, יחויב נותן השירות לעשות שימוש בתוכנת האכיפה מטעמו.

162.14. ניהול אכיפת הגביה מהחייבים בתוכנת הגביה מטעם נותן השירות יבוצע ברמה של תיקי אכיפה, בהתאם לעקרונות הבאים:

162.14.1. תיק החייב ייפתח תחת מספר המשלם ו/או מספר הנכס של החייב.

162.14.2. תעודת הזהות (ח.פ. / ח.צ. / ע.מ. וכיוצ"ב) של החייב תירשם בתיק האכיפה.

162.14.3. כלל הודעות הדרישה של החייב (הישות המשפטית שבגין חובותיה מופעלות פעולות האכיפה) יאוגמו כך שפעולות אכיפה אשר אינן משלוח הודעות מכל סוג, תבוצענה עבור כלל החובות של החייב בגין החוב סופי ואשר בגין חוב זה על מרכיביו השונים נשלחו הודעות והתראות כדין עד למועד ביצוע הפעולה, ואשר חלף הזמן הנקוב בהוראות הדין והנחיות הרשויות המוסמכות ממועד משלוחן ועד לביצוע הפעולה, למעט אם היתה מניעה חוקית לפעול כאמור.

162.14.4. ניהול חובות החייב בתיק האכיפה יבוצע במקביל למחוי"ג המזמין ובכלל זה: הפרדה בין סוגי השירות השונים, הפרדה בין סוגי החיובים השונים ולרבות בין חובות המים והביוב והסכומים הנאכפים האחרים לבין הוצאות האכיפה.

162.14.5. כלל המסמכים הרלוונטיים לניהול אכיפת גביית חובות החייב יקושרו אל התיק הממוחשב באופן בו ניתן יהיה לצפות בכולם באמצעות כניסה אל תיק החייב במערכת, ובכלל זה: כלל ההודעות, המסמכים, המכתבים, אישורי המשלוח ולרבות אישורי משלוח הדואר הרשום, מסמכי האכיפה שהופקו מכוח פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גביה), דוחות מעקלים, חתימה על הסדרי פריסת חוב, הוראות עיכוב בכתב וכיוצ"ב כלל המסמכים, הנתונים והמידע הרלוונטיים למהות החוב, גבייתו והליכי גביית החוב.

162.14.6. כל עדכון של החוב במחוי"ג המזמין יעודכן בתיק האכיפה הממוחשב של החייב בתוכנת האכיפה, בהתאם לרמת הפירוט ובתוך לוחות הזמנים שהוגדרו במפרט זה.

162.15. תוכנת האכיפה כאמור תשמור קבצי יומן רישום ("לוגים") של כל כניסה או עדכון למערכת על בסיס תאריכים וזאת, למשך כל חיי הנתון ו/או הרשומה במערכת.

162.16. כלל הנתונים, המידע והמסמכים יישמרו בתוכנת האכיפה למשך 7 שנים מיום הקמתם.

162.17. כל מסמך או עדכון במערכת ילוו בתאריך התוקף ובתאריך הקמתם בתוכנת האכיפה.

162.18. השתמש נותן השירות בתוכנת האכיפה מטעמו, בין מבחירה ובין על פי הנחיית המפקח מטעם המזמין, יהיה כלל המידע השמור בתוכנת האכיפה של נותן השירות, בקשר עם הפעולות לאכיפת גביית חובות צרכני המזמין, לרבות התפלגות החובות, שלבי האכיפה של כל חייב וחייב, פירוט הפעולות שננקטו כנגד החייבים והעתקי הטפסים הרלוונטיים לפעולות אלו, לרבות ההערות שהוכנסו על ידי מבצעי פעולות האכיפה, רכוש המלא של המזמין. נותן השירות נדרש, כחלק בלתי נפרד מהסכם זה, להעביר את כל המידע הכרוך באמור לעיל לרשות המזמין בכל נקודת זמן בה יידרש על ידי המפקח מטעם המזמין ובאופן בו ידרוש זאת ולרבות בדרך של העברת הקבצים אל מחו"ג המזמין.

162.19. למען הסר ספק יובהר כי העתקי כלל מסמכי האכיפה בהם נעשה שימוש במסגרת פעולות האכיפה ייסרקו ויתויקו אל כרטיסי הצרכן במחוי"ג המזמין במסגרת העברת הקבצים מתוכנת האכיפה אל מחו"ג המזמין ובאותה התדירות. לא תבוצע כל פעולה אשר לא תעודכן ואשר מסמכיה לא יאורכו במחוי"ג המזמין לכל המאוחר בתוך יום עסקים אחד מרגע ביצועה (ולא יאוחר מ 9 שעות עסקים לאחר שבוצעה).

162.20. תוכנת האכיפה תשמש גם לניהול הדואר הרשום ותאפשר ממשיק המאפשר קבלת אישורי מסירת דואר רשום באמצעות קבצים המתקבלים מדואר ישראל.

162.21. תוכנת האכיפה תאפשר ממשיק אל מערכות כונס הנכסים הרשמי (הכנ"ר) ועדכון חייבים שניתן צו כינוס לנכסיהם.

162.22. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז – בתום תקופת פעילותו עבור המזמין, ללא כל בקשה נוספת מעבר לדרישות הסכם זה, יעביר נותן השירות אל המפקח מטעם המזמין את כלל המידע שפורט לעיל וכן, כל מידע רלוונטי אחר החיוני להמשך רציף של פעילות האכיפה ללא תמורה נוספת ולא תהיינה לו כל דרישה או השגה בקשר לכך.

162.23. מבלי לפגוע באמור לעיל לאחר תום עבודת נותן השירות אצל המזמין ישאיר נותן השירות את תוכנת האכיפה פעילה אצל המזמין לניהול גביית החובות באופן מלא במשך שנה לאחר תום תקופת עבודתו, ללא הגבלת ההרשאות או יכולות השימוש בתכנה, על כל האפשרויות הפונקציונליות והתהליכיות אותה היא מאפשרת ולרבות לעניין הפקת נתונים, מידע ודוחות ללא הגבלה, הכל תוך מתן שירות מלא לתמיכה בהפעלת המערכת. יובהר כי השימוש כאמור בס"ק זה יבוצע אך ורק לצרכי מיצוי ניהול גביית החובות שיכללו במערכת ביום סיום עבודת נותן השירות וכי לא יטענו אל המערכת חובות חדשים לטיפול שנצברו לאחר תום עבודת נותן השירות.

162.24. מבלי לפגוע באמור לעיל יובהר כי כלל פעולות האכיפה תנוהלנה באותה המערכת, ובכלל זה לא יבוצע ניהול במקביל בשתי המערכות. אין באמור לעיל בכדי לפגוע בחובת נותן השירות לעדכן את חיובי כל פעולה שבוצעה במחוי"ג המזמין.

162.25. על אף האמור לעיל, רשאי המפקח מטעם המזמין, בכל נקודת זמן ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי להורות לנותן השירות על העברת ביצוע פעולות האכיפה לתוכנה אשר

בחר המזמין, ולרבות מחו"ג המזמין, ולנותן השירות לא תהא כל טענה או השגה בקשר לכך. הורה המנהל על ביצוע העברת הפעילות לתוכנה שבחר, תבוצע פעולת ההעברה על ידי נותן השירות לא יאוחר משבועיים ימים מיום שהורה על כך המזמין בכתב, הכל על חשבון נותן השירות ובמסגרת התמורה המוסכמת.

163. בעלי תפקידים וטפסים

163.1. מבלי לפגוע בכל דרישה העולה ממסגרת כלל מסמכי המכרז ובכללם, ההסכם ומפרט זה, מתחייב נותן השירות להגדרה מפורטת של בעלי התפקידים המוגדרים לעניין אכיפת גבייתם של החובות ולוידוא מלא ומוחלט, בכל נקודת זמן, של עדכניות המינויים ותקפותם – הן ברמת המזמין והן ברמת עובדי נותן השירות, לרבות – הממונה על הגביה, גובי המס וכל בעל תפקיד אחר.

163.2. בכלל זה יוגדרו כלל עובדי נותן השירות העוסקים בגביה ובאכיפת הגביה כ"גובי מס" כמשמעותם בפקודת המסים (גביה) ובתקנותיה ובכפוף להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות וכל הוראת דין או הנחיה אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם ולרבות: מבצעי העיקולים וכלל העובדים העוסקים במתן שירותי גביית החובות בפיגור לאחר או תוך כדי ביצוע פעולות האכיפה (להלן: "גובי המס").

163.3. כלל גובי המס כאמור לעיל יוסמכו על ידי הממונה על הגביה של המזמין, על פי הסמכות שהוענקה לו על ידי שר האוצר לשמש כממונה על הגביה, לאחר שעברו ועדה למינוי גובי מס ולהסמכתם ויחשבו כגובי מס רק לאחר שקיבלו "כתב מינוי גובי מס על פי סעיף (1)(2) לפקודת המסים (גביה)".

163.4. רק גובי מס אשר עברו את הסמכת הוועדה, נכללו ברישום פרוטוקול ועדת מינוי גובי מס מטעם המזמין וקיבלו את כתב המינוי כאמור לעיל יורשו לספק שירותי גביית חובות מכל סוג שהוא מכוח פקודת המסים (גביה) ותקנותיה עבור המזמין.

163.5. בכלל זה יעביר נותן השירות למזמין, ביוזמתו, וככל שיידרש לכך, על פי דרישה, את כלל המסמכים הנדרשים לצורך השלמת הליך המינוי ולצורך שיפוט הוועדה באשר לכשירותם של המועמדים לשמש כגובי מס מטעם המזמין.

163.6. הסמכתם או פסילתם של גובי המס תבוצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.

163.7. בכל מקום בו גילה נותן השירות כי בוצעה פעולה כלשהי ללא סמכות או בניגוד לדרישות כל דין, לרבות הפעלת פעולת אכיפה על ידי גובה מס ללא כתב מינוי, יפנה נותן השירות באופן מיידי ובכתב אל המפקח מטעם המזמין ויידע אותו על כך בכתב. יובהר כי בעבור פעולה שבוצעה שלא על ידי גובה מס מוסמך לא יהא נותן השירות רשאי לכל תמורה.

163.8. מבלי לפגוע בכלליות הדרישות יצוין כי הטפסים, דרישות התשלום, כתבי ההרשאה, וכל מסמך אחר בו נעשה שימוש לצורך הפעלת פעולות האכיפה, לרבות נוסחם המדויק של הטפסים, צורתם, פרטי החובות והסכומים, התאריכים, פרטי החותמים

וחתימתם וכן כל פרט אחר המופיע עליהם יתאמו, באופן מדויק וללא כל חריגה, להוראות כל דין הנכונות ליום הפקתם.

163.9. למען הסר ספק יצוין כי הפקת הטפסים, ניסוחם, תוכנם והחתמת נושאי המשרה מטעם המזמין עליהם הינם חלק בלתי נפרד משירותי נותן השירות במסגרת הסכם זה, במסגרת התמורה המוסכמת וללא כל תמורה נוספת וכי לא תהיינה לו כל דרישה או השגה בקשר לכך.

163.10. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ומכל חובה אחרת החלה על נותן השירות במסגרת ההסכם ובהתאם להוראות כל דין, יובהר כי פעולות האכיפה תנוהלנה מאת המזמין, בתיאום מלא עם נציגי המזמין ועל פי הוראותיו המפורטות של המפקח, וזאת, על ידי אחראי/ת האכיפה כמשמעותו בס"ק 7.2 לעיל.

164. חיוב צרכני המזמין בהוצאות האכיפה

164.1. נותן השירות יחייב את צרכני המזמין בגובה עלויותיו הישירות בביצוע הפעולות, ובכל מקרה לא יחרגו ההוצאות בהן יחייב נותן השירות את צרכני המזמין מהסכומים המרביים אשר נקבעו בתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011, ועודכנו בהודעת המסים (גביה) קביעת הוצאות מרביות הרלוונטית למועד הפעולה, ובכל הודעה שתבוא במקומה וזאת, **כשהם כוללים מע"מ** עבור כל אחת מהפעולות, למעט אם הנחה המזמין אחרת, **מראש ובכתב. כך לדוגמא, אם נקבע תעריף של 10 שקלים חדשים בתקנות כאמור, יעמוד החיוב לצרכן על סכום של 8.47 ₪ בתוספת 1.53 ₪ מע"מ ובסה"כ 10 ₪.**

164.2. מבלי לפגוע באמור לעיל יובהר כי 50% מתמורת גביית הודעות הדרישה, ההודעה הראשונה וההודעה המיידית, טופס 1 (תקנה 1) כמשמעותו בפקודת המסים (גביה), מכתב הדרישה הראשון והדרישה לתשלום מידי כמשמעותן בהנחייה 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה, **תישאר בקופת המזמין ונותן השירות לא יהא זכאי לכל תמורה בעד הפקתן. הוראה זו תגבר על האמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז.**

164.3. לא יאוחר מארבעה עשר ימים קלנדאריים לאחר זכייתו במכרז יציג נותן השירות למזמין תחשיב הוצאות אכיפה (להלן: "תחשיב הוצאות האכיפה"), שהוכן על ידי רואה חשבון ונחתם על ידו, מלווה בתצהיר, חתום על ידי מנכ"ל נותן השירות ומורשי החתימה של נותן השירות לעניין מכרז זה אשר חתמו על מסמכי הצעת נותן השירות כמציע במסגרת הליך המכרז.

164.4. תחשיב הוצאות האכיפה יכלול את העלויות הישירות, כמשמעותן בתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), בהתאם לשיקול דעתו המקצועי ובאחריותו המקצועית של רואה החשבון, באשר לעלויות הנכללות בתחשיב זה, אשר יכלול את העלויות הישירות הכרוכות בביצוע כלל הפעולות, בהפרדה לפי סוגי הפעולה השונים.

164.5. חתימת רואה החשבון על התחשיב תהווה אישורו, בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, כי בדק את העלויות ואת מבנה העלויות, קיבל את כל הנדרש לצורך ביצוע התחשיב, ביקר את כל אלה וערך את התחשיב בהתאם למיטב שיקול דעתו המקצועי.

164.6. חתימת מנכ"ל נותן השירות ומורשי החתימה מטעם נותן השירות על התצהיר תהווה תצהיר, בהתאם להוראות כל דין, המאשר כי מסרו את הנתונים המדויקים, בתום לב ובהתאם להוראות הדין, ושל אישורם את תחשיב ההוצאות שבוצע על ידי רואה החשבון מטעמם.

164.7. עם קבלת התצהיר יורשה נותן השירות לחייב את צרכני המזמין בגין פעולות האכיפה בהתאם לתחשיב ההוצאות שנכלל בתצהיר, כל עוד לא יחרגו ההוצאות בהן יחייב נותן השירות את צרכני המזמין מהסכומים המרביים אשר נקבעו בתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011, ועודכנו בהודעת המסים (גביה) קביעת הוצאות מרביות הרלוונטית למועד הפעולה, **כשהן כוללות מע"מ**, ובכל הודעה שתבוא במקומה וזאת, עבור כל אחת מהפעולות.

164.8. ככל שיקבע בדין ו/או בפסיקת בית משפט העליון ו/או בפסיקה פרטנית מול המזמין ו/או בהנחיה של הרשויות המוסמכות בכל נקודת זמן הוצאות מוכרות בסכום הנמוך מזה בו חייב נותן השירות את צרכני המזמין (להלן בסעיף זה: "**ההחלטה**") ו/או תשלומי השבה לצרכנים אשר נגבו מהם סכומי הוצאות הגבוהים מאלה שנקבעו בהחלטה יפעל נותן השירות כדלקמן:

164.8.1. יתקן את חיובי העבר של צרכנים אשר טרם נגבה מהם סכום ההוצאות בו חויבו במחוי"ג המזמין ויפיק להם הודעה בכתב על גובה התיקון.

164.8.2. יבצע השבה לצרכני המזמין אשר נגבה מהם סכום ההוצאות החורג, כפער שבין התעריף בו חויבו ונגבה מהם לבין התעריף שנקבע בהחלטה ויפיק להם הודעה בכתב על גובה ההשבה.

164.8.3. יחייב כל פעולה עתידית שתבוצע בהתאם לתעריפים שנקבעו בהחלטה.

164.9. חיוב הוצאות הפעולות לניתוק אספקת המים מחייבי המזמין לא יחרוג מהתעריף הנקוב בכללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע – 2009 וכל הוראת דין ו/או הנחיית הרשויות המוסמכות אשר תבוא במקומם.

164.10. יובהר כי בכל נקודת זמן לא יורשה נותן השירות להעלות טענות בדבר חוסר כדאיות כלכלית מצדו לביצוע כל או חלק מפעולות האכיפה המפורטות במפרט שירותים זה, ו/או להימנע מביצוען של פעולות אכיפה מסוימות מטעמי חוסר כדאיות כלכלית ו/או לרכז מאמצים בפעולות אכיפה מסוימות ולהימנע מאחרות, בניגוד להנחיות המזמין ולהוראות מפרט שירותים זה מטעמים של כדאיות כלכלית.

164.11. עוד יובהר כי כל אישור לחיוב צרכן בהוצאות מיוחדות ו/או בהוצאות בגין איתור ו/או בהוצאות בגין המצאת אזהרה, לרבות על ידי הדבקת הודעה על כוונה לפרוץ לשם תפיסת מעוקלים והוצאתם שלא במסגרת פעולת העיקול ברישום וכן, כל פעולה אחרת לעיל יחייבו את אישור המזמין בכתב ומראש.

164.12. עוד יובהר כי חיוב צרכן בהוצאות בגין ניסיון לביצוע פעולה שלא צלחה מהסיבות המנויות בתקנות משנה 1(6) עד 1(10) בתקנות המסים גביה (קביעת הוצאות מרביות) יחייב את אישור המפקח מטעם המזמין בכתב ומראש אל מול הסבר מפורט בדבר הפעולות שבוצעו תוך כדי במרשמים המנויים בתקנת משנה 1(5) ולרבות הצהרתו החתומה של מבצע פעולות העיקול בדבר הפעולות שנקט הסרבן לביצוע העיקול.

165. תפיסת האכיפה

נותן השירות יפעל במסגרת תפיסת אכיפה כוללת המבוססת על העקרונות הבאים:

165.1. הכנסת החייבים אל מעגל האכיפה מיד לאחר הפיכתו של חוב לחוב בפיגור, וככלל – הימנעות משיהוי בהפעלת פעולות האכיפה.

165.2. איתור החייב ומשלוח ההודעות לחייב אל הכתובות הנקובות בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות תוך מיצוי הפניה אל כלל מאגרי המידע הזמינים.

165.3. שמירה על אמינות וקידום החייב בשלבי האכיפה השונים מיד בחלוף המועדים הקבועים לכך בהוראות כל דין, נקיטת הליכי הגביה בשקידה ראויה, לאחר פתיחת הליכי הגביה, ובכלל זה ומבלי לפגוע באמור לעיל – הקפדה יתרה על פרקי הזמן הסבירים, כהגדרת הנחיית היועץ לממשלה 7.1002, בין כל אחד מהצעדים שרשאי התאגיד לנקוט בהליכי גביית החוב.

165.4. החמרה הדרגתית של האמצעים לאורך זמן (אסקלציה של אמצעי האכיפה), בכפוף להנחיות המזמין והגבלותיו, להוראות הרשויות המוסמכות לכך ולהוראות כל דין באשר להפעלתם של אמצעים אלו, ולרבות לעניין סדר הפעלת האמצעים, תדירותם ומספרם המקסימאלי במהלך השנה ובין היתר בהתאם לדגשים ולהנחיות באשר לניהול מסלולי האכיפה המפורטים במסגרת נספח זה ותוך הקפדה שלא לבצע פעולות שאינן ברף החוב המינימאלי שהוגדר בכל נקודת זמן על ידי המזמין.

165.5. ניהול אפקטיביות של פעולות האכיפה – הן ברמת החייב הבודד והן ברמת כלל צרכני המזמין ושימוש בדוחות האפקטיביות לצורך ייעול תהליכי הגביה. הימנעות מחזרה תדירה על פעולות שאינן אפקטיביות.

165.6. ניהול האכיפה במסגרת תיקי אכיפה – תיק לכל חייב אליו משויכים באופן כרונולוגי כל הטפסים והמסמכים הקשורים אל תהליך אכיפת גביית חובותיו. תיק האכיפה יאגם את הפעולות שבוצעו בכל שלב. כך, לדוגמא, אם הופקו שלוש התראות לפני עיקול מיטלטלין (טופס 3, תקנה 3) וחלף המועד האחרון לתשלום הנקוב בשלושת ההודעות יבוצע עיקול המיטלטלין עבור שלוש ההודעות יחד.

165.7. תיעוד מלא של כלל פעולות האכיפה, ולרבות, לעניין זה של כלל ההודעות, ההתראות והמסמכים בקשר עם פעולות האכיפה, בין שהם מסמכים הנובעים מהוראות הדין ובין אם מסמכים הקשורים לניהול ההתקשרות עם החייב, ולעניין זה – מכתבים, הודעות, חתימה על הסדרי פריסה וכל מסמך אחר בקשר עם הליכי גביית החוב, הן בתוכנת האכיפה והן במחוי"ג המזמין.

165.8. שמירה קפדנית על פרופורציוניות בין גובה ההוצאות המוטלות על החייב בגין סל פעולות האכיפה המופעל עליו לבין גובה החוב בגינו מופעלות פעולות האכיפה, ובין ההוצאות הכרוכות בהפעלת הליכי גביית החוב לבין החיובים המוטלים על החייב. בכלל זה, ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, יובהר כי המזמין יהא רשאי להורות לנותן השירות להגביל את סכומי המינימום לביצוע כל אחת מפעולות האכיפה ולרבות לעניין הפקת הודעות דרישה בתשלום. הורה המזמין על הגבלת הסכומים, תופקנה הודעות הדרישה עד לסכום המינימום שנקב בו המזמין מבלי לחייב את הצרכנים בתשלום.

165.9. צמצום נטל הוצאות האכיפה על צרכני התאגיד.

165.10. לא תישלחנה הודעות על שם נפטרים.

165.11. לא יאוחר מ 30 ימים לאחר החתימה על ההסכם, יסקור נותן השירות את מדיניות יישום הליכי הגביה של המזמין, כמשמעותה בסעיף 110 לכללי אמות המידה, יגבש ויציע מסמך מדיניות כאמור ויוודא את עדכונו ופרסומו באתר המרשתת של המזמין, בכפוף לאישור המזמין ובתיאום עם יועציו המשפטיים.

166. עילות השהיית הגביה והקפאת הגביה

166.1. בתוך 30 ימים מיום החתימה על ההסכם יגיש נותן השרות למפקח המלצות מפורטות באשר לקביעתן ואופן יישומן והחלתן של כלל עילות ההשהיה הנקובות בסעיף 7 בהנחיה 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה, ושל כלל עילות "הקפאת הגביה" כעולה מהגדרות סעיף 8 להנחיה.

166.2. נותן השירות יסדיר את הליכי השעיית הגביה ו/או הקפאת הליכי הגביה כאמור בצורה נוהלית, לרבות לעניין תיעוד והוכחת הפעולות הסבירות בהן נקט לצורך איתור החייב וגביית החוב, ינהל את החובות המיועדים להשהיה בנפרד, באמצעות "תיקי השהיה" המכילים את כלל המסמכים והתיעוד בקשר להליכי גביית החוב ולסיבות ההשהיה ו/או ההקפאה ויעדכן באופן מפורט – מקצועית ופרוצדוראלית – את המפקח מטעם המזמין בדבר הליכי ההשהיה ו/או הקפאת הליכי הגביה וינהל את תיעוד תרשומת סדר הפעולות בהחלטה על ההשהיה ו/או ההקפאה, וזאת במסגרת תיקי ההשהיה, ולרבות לעניין תקרות ההשהיה ו/או ההקפאה.

166.3. הוחלט על השהיית או הקפאת הליכי גביית החוב, או חלקים ממנו – ישלח נותן השירות לחייב את ההודעות הנדרשות בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, ובתדירות הנדרשת על ידם.

167.1. בעצם חתימתו על הסכם זה מצהיר נותן השירות כי הוא הוסמך והורשה על ידי איגוד הבנקים לשמש כלשכת שירות לשם ביצוע פעולות לעיקול ממוחשב של חשבונות בנק, וכי צווי העיקול יומצאו על ידו למשרדי הבנקים הראשיים בדרך ממוחשבת תוך העברת קבצים באמצעות שימוש בתקשורת מחשבים.

167.2. צווי העיקול יומצאו למשרדי הבנקים הראשיים בדרך ממוחשבת תוך שימוש בתקשורת מחשבים באחריות נותן השירות בהתאם לתנאי ההסכם שבין פורום תאגידי המים לאיגוד הבנקים בישראל (להלן: "**עיקול במדיה מגנטית**"), על חשבון נותן השירות ולנותן השירות לא תהא כל טענה בקשר לכך.

167.3. מוסכם על נותן השירות כי המפקח מטעם המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להגביל את ביצוע העיקולים לרשימת בנקים ספציפית, ו/או לפצל את העיקולים הממוחשבים לשני סבבים – קבוצת בנקים בכל סבב.

167.4. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ובהסכם זה יובהר כי בכל עת בה יעשה נותן השירות שימוש בתוכנת אכיפה של נותן השירות, יבוצע כל התהליך באמצעות תוכנת נותן השירות במסגרת התמורה המוסכמת בהסכם זה וללא כל תשלום נוסף מעבר לכך.

167.5. בחרה החברה להשתמש בתכנה אחרת, מתחייב נותן השירות לבצע את ההתאמות הנדרשות לצורך קליטת הקבצים קודם לביצוע העיקולים הן בדרך של התאמת מערכותיו והן בדרך של הדרכת עובדיו באשר לאופן שבו עליהם להעביר את הקבצים, הכל בכפוף למגבלות מערכת האכיפה בה נעשה שימוש על ידי החברה בכל נקודת זמן ולאופן יצירת והעברת הקבצים ממערכת זו.

167.6. בוצע עיקול בנק בהצלחה לחייב מסוים, ולאחר מכן, במועד מאוחר יותר ובגין חוב אחר, התברר כי יש להפעיל כנגדו עיקול בנק נוסף, יבוצע עיקול הבנק הנוסף אל הבנק בו נתפס העיקול הקודם בלבד. אך ורק אם לא נתפס העיקול כאמור ישלחו צווי עיקול לבנקים נוספים.

167.7. לכל ביצוע עיקול יקדם סדר הפעולות הקבוע בהוראות הדין ורבות ויודא מסירת הודעות הדרישה בהתאם להוראות כל דין והנחיות הרשויות המוסמכות.

167.8. נותן השירות יהא אחראי להכנת הקבצים, העברתם אל המפקח מטעם המזמין לאישור ולחתימה, לביצוע העיקולים ולהפקת צווי מימוש לחייבים אשר בגינם התקבלה תשובה חיובית מהבנקים, להחתמת המפקח מטעם המזמין על צווי המימוש ולמשלוחם אל הבנקים.

167.9. עם קבלת התשובות מהבנק ידאג נותן השירות לקליטה אוטומטית של קובץ התשובות מהבנקים ולעדכונו במחוי"ג החברה.

167.10. החליטה החברה לבטל עיקולים מסוימים תעביר החברה את פרטי העיקולים המבוטלים אל נותן השירות, ונותן השירות ידאג לביטול העיקולים בדרך של העברת

הביטול אל משרדי הבנקים המרכזיים לא יאוחר מיממה מרגע שהורתה לו החברה על כך.

167.11. באחריות נותן השירות לוודא את החזרת כל הפרש שבין סכום העיקול לסכומים שהועברו על ידי הבנקים, וכן לוודא הפקה מיידית ושליחה של צווי הסרה בגין עיקולים שנתפסו ומומשו. ההסרות תבוצענה בסמוך ככל שניתן למועד התפיסה והמימוש ולא יאוחר מיום עסקים אחד לאחריהן.

167.12. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, נותן השירות יהא זכאי לתשלום בגין הגביה בפועל של סכום חיוב ההוצאות בו יחייב את הצרכן בגין העיקול במדיה מגנטית, בכפוף להוראות תקנות המסים (גביה)(קביעת הוצאות מרביות), התשע"א – 2011 ובכפוף לכל שינוי בהן, להוראות כל דין ולהוראות הרשויות המוסמכות, בקיזוז עלויות העיקול בהן חויבה החברה בהתאם להסכם מול הבנקים ובקיזוז כל עלות אשר תחול על החברה לעניין זה מצד לשכת השירות הרלוונטית ו/או מצד ספק מערכת החיוב והגביה הממוחשבת לעניין עיקולים אלה. עלויות העיקול (הן בגין חייבים שאותר חשבון הבנק שלהם והן בגין חייבים שלא אותר חשבון הבנק שלהם) תקוזזנה מהתמורה המגיעה לנותן השירות.

167.13. למען הסר ספק יובהר כי בגין מימוש העיקול לא יהא נותן השירות זכאי לכל תמורה נוספת.

167.14. יובהר ויודגש כי הפעולות לטיוב מספרי תעודות הזהות של החייבים כתנאי לביצוע עיקול בנק ממוחשב וכל פעולה אחרת לשמה נדרש הטיוב יבוצע על ידי נותן השירות ועל חשבונו, הכל במסגרת התמורה המוסכמת במכרז זה.

168. ניתוק אספקת המים לנכסי חייבים

168.1. פעולות לניתוק אספקת המים בנכסי חייבי המזמין תבוצענה אך ורק אם אישר המפקח מטעם המזמין עקרונית ביצוע פעולות אלה. אישר המפקח מטעם המזמין ביצוע פעולות כאמור, תבוצענה פעולות ניתוק אספקת המים לצרכני המזמין בכפוף להוראות כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע"ה – 2015 ולהוראות הפרק העשירי בכללי אמות המידה ובכפוף לכל שינוי שלהם ולכל הוראת דין או הנחיה של הרשויות המוסמכות אשר תבוא בנוסף עליהם או במקומם (להלן: "**כללי הניתוק**").

168.2. האחריות ליישום כלל הפרוצדורות הנובעות מכללי הניתוק ולרבות להנחיית המפקח מטעם המזמין באשר לפרוצדורות, הכנת התיקים, המעקב אחריהם, הכנת הפניות לוועדה המייעצת ומתן כלל ההודעות הנדרשות לחייבים תחול על נותן השירות ועליו לבדו.

168.3. אושר ניתוק מים בהתאם להוראות הדין ולאישור הוועדה המייעצת יפעל נותן השירות לאישור נוסף קודם לביצוע הפעולה אל מול המפקח מטעם המזמין ולאחר מכן –

168.3.1. נותן השירות יחלק את קבוצת ההתראות למנות בנות 20-40 נכסים כל אחת,

בהתאם למספר ניתוקי אספקת המים המיועד, ויפעל לניתוק אספקת המים בדרך בה בכל יום עסקים עוקב תנותק אספקת המים לקבוצת הנכסים הנמנית על מנה מסוימת, ברצף עד לסיום כלל פעולות הניתוק שאושרו.

168.3.2. "הודעה על ניתוק מים" תכלול, לכל הפחות, את כל הפרטים הבאים: שם

הצרכן, כתובת הצרכן, כתובת הנכס, מספר הנכס, מספר זיהוי המים, מספר מד המים, פירוט החובות בגינם בוצע הניתוק, ופרטים בדבר המקום בו ניתן לשלם את חוב המים כתנאי לחיבורו של הנכס מחדש אל אספקת המים וכל פרט אחר הנדרש על פי דין.

168.3.3. לעניין זה תיחשב פעולת ניתוק כל אחת מאלה: התקנת קופסא, פירוקו של מד

המים והתקנת פקקים, התקנת בורג חוסם זרם בתוך צנרת המים וחיתוך צנרת המים וריתוכה בכל מקטע צנרת שבין מד המים הראשי אל מד המים של החייב שיקבע המפקח מטעם המזמין (פעולה המכונה "ניתוק שורשי"). האבזורים וכלי העבודה הנדרשים לצורך ביצוע פעולות הניתוק כאמור יסופקו על ידי נותן השירות על חשבונו ללא כל תמורה מעבר לתמורה הנקובה במסגרת הסכם זה. המפקח מטעם המזמין רשאי להגביל את נותן השירות לשימוש באמצעים מסוימים ו/או לאסור שימוש באמצעי ניתוק מסוימים, במידה והתגלו אלו כלא אפקטיביים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המפקח מטעם המזמין.

168.3.4. בבוקר הוצאתה של מנת ניתוקים אל השטח, יודא נותן השירות את עדכניות

החוב במחוי"ג המזמין, ואת היעדר תשלום החוב מצד החייב, היעדרה של פעולה כלשהי להסדר החוב והיעדר הוראת עיכוב מצד הגורמים המוסמכים לכך על ידי המזמין.

168.3.5. ניתוקי המים וכן הפעולות הכרוכות במסלול ניתוק המים, לרבות ההודעות

ודרישות התשלום הנגזרות מהוראות הדין העדכניות תבוצענה אך ורק תוך חיוב החייב בהוצאות המותרות על פי כל דין.

168.3.6. שילם החייב את חובו או הגיע להסדר תשלומים המניח את דעתו של המפקח

מטעם המזמין, או שהוראה המפקח מטעם המזמין על חיבור הנכס למים מכל סיבה אחרת, כפי שימצא המפקח מטעם המזמין לנכון, תחודש אספקת המים לנכס לא יאוחר מארבע שעות עבודה לאחר מכן ובכל מקרה לא יאוחר מהמועד הקבוע לכך בהוראות כל דין ולרבות כללי תאגידי מים וביוט (ניתוק אספקת מים), תשע"ה - 2015, למעט אם אישר המפקח מטעם המזמין חיבור במועד מאוחר יותר בכתב.

168.3.7. הניתוקים יבוצעו אך ורק במועדים שנקבעו לכל בהתאם להוראות כל דין.

168.3.8. בסיומו של כל יום ניתוקים יעביר נותן השירות אל המפקח מטעם המזמין, או

אל מי שהוסמך לכך מטעמו, רשימה מפורטת של הנכסים הנמנים על מנת הניתוקים היומית תוך ציון פעולת הניתוק וסוגה, וכן ציון סיבה מפורטת

ומנומקת בדבר הנכסים הנמנים על מנת הניתוקים היומית ואשר אספקת המים אליהם לא נותקה. בנוסף, יציג נותן השירות בפני המפקח מטעם המזמין כל נתון, פרט או מידע שיידרש על ידי המפקח מטעם המזמין בקשר לפעולת הניתוק. במקרים בהם לא נותקה אספקת המים אל הנכס יקבע המפקח מטעם המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, האם הימנעות נותן השירות מניתוק אספקת המים אל הנכס הייתה מוצדקת. הדוח כאמור יועבר בקובץ אקסל וכלל הפרטים יעודכנו במערכת ה CRM של המזמין.

168.3.9. נותן השירות יבצע ביקורות בכלל הנכסים אשר אספקת המים אליהם נותקה ואשר טרם שילמו את חובם לצורך ביצוע פעולת ווידוא המשך ניתוק אספקת המים לנכס בהתאם למועדים שנקבעו לכך בכללי הניתוק. נכס אשר נמצא מחובר אל רשת המים על אף שטרם אושר חיבורו מחדש ינותק בתיאום עם המפקח מטעם המזמין מזרם המים בדרך של ניתוק שורש ובכפוף להוראות כל דין. פעולות הביקורת תתועדנה בדוח מפורט ותוצאות הביקורת, לרבות פרטי הנכסים שנבדקו, שם הבודק, שעת הבדיקה, ממצאי הבדיקה והפעולות שבוצעו בעקבות הבדיקה יועברו בדוח אקסל שבועי אל המפקח מטעם המזמין אחת לשבוע ולא יאוחר משני ימי עבודה לאחר סיומה של הבדיקה.

168.3.10. נותן השירות יוודא רישום כל שלבי הפעילות ותוצאותיהם במחוג החברה, וידע להשתמש במידע זה לצורך בחינת אפקטיביות הפעולות הן ברמת החייב הבודד והן ברמת המערכת כולה בכל נקודת זמן עתידית.

168.4. למען הסר ספק יובהר כי ניתוק מדי מים כאמצעי אכיפה יהא כפוף להוראות המפקח מטעם המזמין ולמדיניות החברה, וכי עצם קיום פעולות לניתוק אכיפתי של מדי המים ו/או היקף הפעולות כפוף לאישור המפקח מטעם המזמין ולהנחיותיו, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

169. ביצוע פעולות אכיפה נוספות

169.1. מבלי לפגוע בחובת נותן השירות לעמוד בכל הוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות, ובכפוף להוראות והנחיות אלה, ובכפוף לאישור ספציפי של הממונה על הגביה והנחיה על ידי המפקח מטעם המזמין, יקפיד נותן השירות על הרחבת הפעולות לאכיפת גביית חובות החייבים מעבר לסל הפעולות הסטנדרטי הבסיסי ולרבות –

169.1.1. ביצוע עיקולי מיטלטלין ברישום ובפועל.

169.1.2. ביצוע עיקולי צד ג' בנוסף לעיקול חשבונות הבנק – עיקולי משכורת, שכר עבודה, דמי שכירות, תקבולים המגיעים לחייב מחברות האשראי, דמי ביטוח, החזרי מס הכנסה ומע"מ וכיוצ"ב.

169.1.3. עיקולי רכבים.

169.2. כלל פעולות האכיפה הנוספות תבוצענה בהתאם ובכפוף להנחיות פרטניות מטעם המזמין.

170. ביטול פעולות אכיפה

170.1. יובהר כי בסמכות המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לכל פעולה בנפרד, לכלל הפעולות יחד או לפרקי זמן מסוימים להשהות, לעצור או לבטל כל פעולות אכיפה בה החל נותן השירות.

170.2. סמכות זו לא תוגבל בהיקף פעולות האכיפה, במספרן או בפרק הזמן בו יושהו ו/או יבוטלו פעולות האכיפה ולא תותנה בעיתוי מתן ההנחיה כאמור.

170.3. בין היתר יהא המזמין רשאי לבטל הוצאות אכיפה או לפרוס את תמורתן בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

170.4. סעיף 170 זה הינו סעיף יסודי ומהותי להסכם.

171. ניהול ומעקב אחר האכיפה המשפטית של גביית החובות בחברה

171.1. נותן השירות יעביר, מפעם לפעם ובהתאם להוראות המפקח מטעם המזמין, אל עורכי הדין המטפלים מטעם המזמין בביצוע פעולות לאכיפת גביית חובות באמצעים משפטיים, רשימת חייבים המועמדים לטיפול משפטי בקובץ אקסל או באמצעות ממשק ישיר בין תוכנת האכיפה אל מערכות המידע של עורכי הדין.

171.2. הרשימה כאמור תכלול את פרטי החייבים, סוג השירות (נושא החוב), גובה החוב, התפלגות יתרות החייב ברשומות החברה, במצבה ברשומות החברה, וכן כל פריט מידע אחר אשר בהתאם לשיקול דעת נותן השירות ו/או המזמין רלוונטי לצורך ניהול ההליך.

171.3. המידע כאמור יועבר לאחר בדיקה פרטנית ואיכותנית של המידע המועבר ובאחריות נותן השירות לוודא תקינותו של מידע זה ולבצע את כל הפעולות הנדרשות אל מול עורכי הדין לצורך הבהרת ואספקת מירב המידע על מקורותיו של החוב, אופן יצירתו וכל מידע חיוני אחר לצורך הגשת התביעה.

171.4. נותן השירות יוודא כי עורך הדין קיבל את הרשימה באמצעות מייל חוזר וכן, יבדוק את הרשימה ויוודא השלמת כל מידע הנדרש לו לצורך קבלת ההחלטות להמשך.

171.5. לא יאוחר משבעה ימים מיום קבלת הרשימה יוודא נותן השירות כי עורך הדין מחזיר אל החברה, באמצעותו, רשימה חוזרת ובה יפרט את המסלול בו בכוונתו לפעול לגבי כל אחד מהחייבים – (1) תביעה על סכום קצוב בהוצאה לפועל (2) הגשת תביעת חוב אל בית המשפט.

171.6. ככלל, בכל מקרה בו סכום החוב אינו עולה על הסכום המקסימאלי הנקוב לצורך ביצוע תביעה על סכום קצוב, כמשמעותה בסעיף 1א81 לחוק ההוצאה לפועל התשכ"ז – 1967, יוודא נותן השירות כי עורך הדין מגיש בקשה לביצוע תביעה על סכום קצוב בלשכת ההוצאה לפועל, כאשר סכומים גבוהים יותר יופנו לתביעת חוב בבית המשפט, הכל בתיאום עם המפקח מטעם המזמין ולאחר קבלת אישורו הפרטני לכל פעולה בה יונחה עורך הדין.

171.7. יחד עם זאת, במקרים מסוימים שומרת לעצמה החברה את הזכות להורות לנותן השירות להודיע לעורך הדין לפעול ישירות בדרך של הגשת תביעת חוב אל בית המשפט על אף שסכום החוב אינו עולה על הסכום המקסימאלי כאמור, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.

171.8. נותן השירות, כגוף המתמחה בגביה, יוודא בכל נקודת זמן כי השירותים המסופקים על ידי עורכי הדין מטעם המזמין בכל אחד מהמסלולים יסופקו בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות.

171.9. נותן השירות יוודא ויעקוב באופן פרטני אחר פעולות עורכי הדין בכל אחד מהתיקים שהועברו לטיפולם ויראה כי עורכי הדין מבצעים כל פעולה נדרשת, בשקידה הראויה, לצורך ניהול התיקים וקידומם עד לקבלת פסק הדין (ומיצוי מימושו באמצעות מיצוי הגביה מהחייב), ולרבות:

171.9.1. גיבוש יסודי של כתבי התביעה, צירוף אסמכתאות וראיות ובדיקה יסודית של הבסיס לתביעה שתבוצע על ידו כמומחה אל מול נציגי המזמין קודם להגשת התביעות.

171.9.2. הגשת כתבי התביעה וכלל המסמכים והטפסים הנדרשים באופן מסודר אל הערכאות המוסמכות.

171.9.3. הופעה לכלל הדיונים בבית המשפט / הערכאות המוסמכות תוך הכנה ראויה ולימוד החומר וייצוג הולם של המזמין תוך שמירה על כלל האינטרסים שלו.

171.9.4. טיפול בתגובות ו/או בבקשות ו/או בערעורים ו/או בתיקי המרצה ו/או בבקשות לביטול החלטות ו/או בבקשות לקבלת פסקי דין.

171.9.5. מעקב שוטף וצמוד אחר שלבי כלל ההליכים המשפטיים שבטיפולו והגשת בקשות לפסקי דין בכלל התביעות שהליכיהן הסתיימו תיכף כשהדבר אפשרי וללא שיהוי. הליווי לעניין זה יבוצע עד לקבלת פסק דין סופי וחלוט ולרבות בדרך של אישורה של פשרה שבוצעה על דעת המזמין ולאחר קבלת אישורו.

171.9.6. יידוע מלא של התאגיד בכל שלבי הטיפול והעברה מיידית של העתקי כל פסיקה, החלטה, החלטת ביניים וכיוצ"ב תיכף כשאלו התקבלו.

171.9.7. פניה מיידית אל החייב, מיד לאחר קבלת פסק הדין וקודם לפניה אל ההוצאה לפועל ומתן הודעה בדרך של מתן התראה לפני נקיטה בהליכים משפטיים שאם לא ישלם את הסכומים שנפסקו לטובת המזמין בתוך פרק זמן שלא יעלה על 14 ימים תוגש הפסיקה לביצוע על ידי ההוצאה לפועל. יודגש כי בעבור התראה זו לא יהא נותן השירות זכאי לתמורה כלשהי.

171.9.8. העברה במקביל של פסיקות להחלטת המזמין להמשך טיפול באמצעות ההוצאה לפועל.

171.10. נותן השירות יבצע מעקב שוטף אחר הליכי כל התביעות של המזמין שהוגשו באמצעות עורכי הדין לבית המשפט, יוודא כי עורכי הדין יבקשו פסקי דין בכל התביעות

שהליכיהן הסתיימו – מיד לכשהדבר יתאפשר ע"י החוק ויוודא העברת העתקיהן מעורכי הדין אל התאגיד.

171.11. נותן השירות יוודא אל מול עורכי הדין מטעם המזמין כי כלל התביעות תוגשנה לבית המשפט הקרוב ביותר גיאוגרפית אל היישוב בו מתגורר החייב בגינו מוגשת התביעה כל עוד זה נמצא בתחום המזמין.

171.12. נותן השירות יבצע מעקב פרטני אחר סכומי הגביה של עורכי הדין בכל אחד מהתיקים, קבלתם, רישומם במחוי"ג התאגיד וסגירת חובות החייבים במערכת.

171.13. הושג הסדר פשרה / הסדר פריסת חוב יעקוב נותן השירות אחר אופן מימוש ההסדר על ידי החייב אל מול עורך הדין ואל מול החייב, ויוודא כי עורכי הדין יפעלו מיידית כנגד החייב בכל הפרה של ההסדר, לאחר שייגעו את המזמין וקיבלו את אישורו לכל פעולה, מראש ובכתב.

171.14. נותן השירות יוודא קבלת המלצות עורכי הדין למחיקת חובות, לרבות קבלת חוות דעת מפורטות עם כל המסמכים והנספחים הנדרשים כהכנה למחיקת חובות במקרים בהם מוצו ההליכים כנגד החייב ו/או כשלו פעולות הגביה באמצעות ההוצאה לפועל ו/או ניתן הפטר ללקוח בהליך פשיטת רגל ו/או מצאו עורכי הדין, בהסכמה ועל דעת המזמין, כי חוב מסוים אינו בר גביה או שמתקיים חוסר כדאיות כלכלי בגבייתו.

172. מעקב אחר הגשת תביעות חוב וייצוג התאגיד בהליכי פש"ר, פירוק וכינוס נכסים

172.1. נותן השירות יבצע מעקב אחר מתן צווי כינוס נכסים ו/או צווי פירוק ו/או מינוי מפרק זמני על ידי בית המשפט המחוזי ויודיע למזמין על כל מתן צו כאמור.

172.2. בדיקה כאמור אל מול אתר הכנ"ר ופרסומיו תבוצע לפחות אחת לשבוע.

172.3. נותן השירות ירכז את ההודעות ויודיע למזמין על כל אחד מהחייבים שננקטו בעניינם הליכים כאמור וקיימת בגינם יתרת חוב לתאגיד, ויעביר, בהתאם להנחיות המזמין את פרטי החייבים והחובות החובות אל עורכי הדין מטעם המזמין, כפי שיוורה לו המזמין.

172.4. נותן השירות יעקוב עבור המזמין אחר הגשת תביעות חוב אל המנהל המיוחד בהליכי פשיטת רגל ואל המפרק בהליכי פירוק חברות על ידי עורכי הדין מטעם המזמין, ויוודא קיומם ואספקתם של כלל האסמכתאות הנדרשות לצורך ביסוס החוב.

172.5. נותן השירות יעקוב אחר פעילות עורכי הדין בכל תיק ויוודא כי הם מבצעים את כלל הפעולות הנדרשות לצורך מיצוי גביית החובות ולרבות הגשת תביעות החוב, בקשות לקבלת סעדים, תגובות, השתתפות באסיפות נושים וכלל הטיפול הנדרש לצורך מיצוי פוטנציאל הגביה מחובות שבכינוס.

172.6. הסתיימו או מוצו ההליכים, יפעל נותן השירות בהתאם לאמור בס"ק 171.14 לעיל.

173. קבלת תשלומים והסדרי תשלום

173.1. נותן השירות מתחייב למצות את הפעולות לאכיפת החוב באופן שיביא לגביית החוב כולו.

173.2. בכל מקום בו לא ניתן לגבות את החוב במלואו בתשלום אחד יפעל נותן השירות לגבייתם של החובות באמצעות הסדר תשלומים שיבוצע בהתאם לנוהל פריסת תשלומים אשר יוגדר על ידי המזמין ויימסר לנותן השירות.

173.3. גביית החובות המגיעים למזמין תקדם לגביית הוצאות האכיפה. נמצא כי נגבו הוצאות אכיפה קודם לגביה מלאה של החוב יקוזז תשלום הוצאות האכיפה מהתמורה המגיעה לנותן השירות והסכום יועבר לכיסוי חובות הצרכן וזאת, מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד אחר להם זכאי המזמין על פי כל דין.

173.4. על אף האמור לעיל יובהר כי המפקח מטעם המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להורות לנותן השירות לבצע פעולת הסדר לחייב בהתאם לתנאים שיכתיב המפקח מטעם המזמין, לשנות את יחס הגביה בין הוצאות האכיפה לגביית החוב במקרה של תשלום חלקי, וכן הוא רשאי להורות לנותן השירות לעכב פעולת אכיפה בכל שלב, ולנותן השירות לא תהא כל טענה בקשר לכך.

173.5. הסדרי התשלום יתאפשרו באמצעות אמצעי התשלום הבאים: פריסת המחאות, תשלומים באמצעות כרטיס אשראי ותשלומים באמצעות הוראת קבע לחייבים (הרשאה לחיוב קבוע של חשבון הבנק בגין החובות).

173.6. פריסת תשלומים באמצעות שוברי תשלום תתאפשר אך ורק באישורו המנומק של מנהל מחלקת שירות הלקוחות והגביה, אשר ירשם בכרטיס הצרכן במחוי"ג המזמין.

174. היעדר כפילות באכיפה המנהלית והמשפטית

174.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז וההסכם נותן השירות מצהיר בזאת כי ידוע לו שהחברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי וללא כל זכות ערעור מטעם נותן השירות, רשאית להעביר לטיפול משפטי – ובכלל זה – הגשת תביעות חוב / בסדר דין מהיר / בסדר דין מקוצר לבית המשפט, הגשת תביעות על סכום קצוב בלשכות ההוצאה לפועל, אכיפת גבייתם של חובות באמצעות פנייה להוצאה לפועל, אכיפת גבייתן של המחאות חוזרות, וכיוצא בזה לגורמים מטעמה שאינם נותן השירות.

175. נותן השירות מצהיר בזאת שיהיה מנוע מלפעול באמצעי אכיפה מנהלית על החובות שהועברו לטיפול משפטי, ונותן השירות מוותר בזאת באופן בלתי חוזר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד החברה ו/או מי מטעמה בעניין זה.

פרק כ"א – הסדרה ניהלית של תהליכי העבודה

176. לא יאוחר מחודש ימים לאחר מועד החתימה על ההסכם יכין נותן השירות ויגיש למפקח קובץ נהלי עבודה הבא להסדיר את כלל תהליכי העבודה שבאחריות נותן השירות.

177. הקובץ יוכן על ידי נותן השירות בהתייעצות ועל בסיס הנחיות המפקח מטעם המזמין, לאחר ניתוח מקיף של תהליכי העבודה ובהתאמה ספציפית למאפייני המזמין ולממשקי העבודה של נותן השירות עם גורמי המזמין ועם גורמים חיצוניים, הכל בהתאמה לדרישות מכרז זה, הסכם זה ונספחיו ובכפוף להוראות כל דין.

178. קובץ הנהלים יועבר לאישורו של המפקח או מי מטעמו.

179. המפקח רשאי שלא לאשר את הנוהל במידה ומצא כי אינו תואם את דרישות ההסכם, נספחיו, את מאפייני המזמין וצרכניו או את דרישות ומדדי האיכות אותן הוא רואה כהכרחיות לטיב ולרמת השירותים לצרכן, ונותן השירות יבצע התאמה של הנהלים בהתאם לדרישות המפקח.

180. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, רשאי המפקח להחליף כל נוהל עבודה שהוגש לו על ידי נותן השירות ואשר אינו לטעמו, או בנושאים אשר לא כוסו כנדרש על ידי נותן השירות בנוהל עבודה מטעמו ונותן השירות יהא חייב לעמוד בדרישות הנוהל כאמור.

181. נותן השירות יעדכן את הנהלים כל אימת שחל שינוי בתהליך העבודה ו/או בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות ו/או בהוראות המזמין, הכל ביוזמתו ובאחריותו המלאים וללא צורך בפניית המזמין מעבר לאמור בסעיף זה. יחד עם זאת, עדכן נותן השירות אחד או יותר מהנהלים, יעביר את הנוסח המעודכן לאישור המפקח קודם להכנסתו לשימוש.

פרק כ"ב – אחריות נותן השירות להכנת טפסים ומסמכים

182. נותן השירות בכל ערוצי התקשורת, הפרונטאליים, המקוונים והטלפוניים, להדרכת, עידוד והנחיית צרכני המזמין בשימוש באמצעים הדיגיטאליים השונים ובכלל זה זימון תורים מרחוק, שימוש בפלטפורמה / פלטפורמות הדיגיטליות כמפורט בפרק ט"ו לעיל, שימוש בטפסים מקוונים באתר המזמין ובאפליקציה וככלל – עידוד השימוש בכלל אמצעי השירות מרחוק.

183. מבלי לפגוע באמור לעיל וכחלק בלתי נפרד מחובות נותן השירות במסגרת הסכם זה יעביר נותן השירות לאישורו של המפקח מטעם המזמין, בתוך שלושה שבועות מיום חתימתו על ההסכם, קובץ טפסים ומסמכים בהם יעשה שימוש ולרבות: טופס הצהרה על מספר הנפשות, טופס בקשה להקלה בתשלום בגין נזילת מים, טופס בקשה למשלוח מד המים במבדקה, טופס בקשה לניתוק מד מים לבקשת הצרכן, טופס בקשה לחיבור מד מים לבקשת הצרכן, טופס בקשה להצטרפות להסדר הו"ק בבנק, טופס בקשה להצטרפות להסדר הו"ק לחייבים, טופס הצהרה על קריאת תושב, טופס בקשה לביצוע החלפת צרכנים בנכס, טופס בקשה לביצוע החלפת צרכן-בעלים בנכס, טופס בקשה לבירור חשבון, טופס בקשה לעדכון פרטי נכס, וכדומה, וכן כל טופס אחר הנדרש בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, הכל על גבי טופס לוגו של המזמין ובהתאם להוראות הדין.

184. לכלל הטפסים כאמור יתלוו טפסים מקוונים באתר המרשתת של המזמין המקושרים אל הפלטפורמה/ות הדיגיטלית שיספק המזמין כאמור במכרז זה.

185. המפקח מטעם המזמין רשאי שלא לאשר את הטופס במידה ומצא כי אינו תואם את דרישות ההסכם, נספחיו, את מאפייני המזמין וצרכניו או את דרישות ומדדי האיכות אותן הוא רואה כהכרחיות לטיב ולרמת השירותים לצרכן, ונותן השירות יבצע התאמה של הטפסים בהתאם לדרישות המפקח מטעם המזמין.

186. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, רשאי המפקח מטעם המזמין להחליף כל טופס שהוגש לו על ידי נותן השירות ואשר אינו לטעמו, או בנושאים אשר לא כוסו כנדרש על ידי נותן השירות בטפסים מטעמו, וכן לחייב את נותן השירות לעבוד על בסיס הטפסים הקיימים כיום אצל המזמין ונותן השירות יהא חייב לעבוד על בסיס הטפסים שהעביר אליו המפקח מטעם המזמין, להדפיסם ולספק את הטפסים לתושבים.

פרק כ"ג – ניהול תורים

187. נותן השירות יספק, יתקין, יגדיר ויתחזק מערכת תוכנה וחומרה מלאה לניהול, תיאום וויסות תורים (להלן: "מערכת ניהול התורים") במרכז קבלת הקהל בעיר רהט.

188. המערכת תפעל באופן היברידי: תתמוך בזימון תורים מראש בערוצים דיגיטליים, לרבות באמצעות הפלטפורמה/ות הדיגיטליות שיעמיד המזמין לטובת אספקת השירותים כמשמעותה במפרט שירותים זה, וכן בניתוב קהל מזדמן המגיע ישירות למרכז השירות.

189. אחריות מקצה לקצה: באחריות נותן השירות לספק את כל רכיבי החומרה, רכיבי התוכנה, רישיונות השרת/ענן, ולבצע את כל עבודות ההתקנה הפיזיות והאינטגרציה הנדרשות לטובת הקמת ותפעול מערכת ניהול התורים כאמור.

190. במסגרת זו נותן השירות יתקין ויפעיל את רכיבי החומרה הבאים:

190.1. עמדת קיוסק שירות עצמי:

190.1.1. עמדה אנטי ונדלית מעוצבת, בעלת מסך מגע צבעוני (מינימום 15") המותאם לעבודה אינטנסיבית.

190.1.2. מדפסת תרמית מהירה ומובנית לחיתוך אוטומטי של כרטיסי תור (כולל חיישן התראה על נייר עומד להסתיים).

190.1.3. נגישות מלאה לאנשים עם מוגבלויות על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

190.2. מסכי תצוגה מרכזיים:

190.2.1. מסכי LED לתלייה במרחב ההמתנה.

190.2.2. המסכים יציגו את רשימת התורים הממתינים, מספר התור הנקרא, ומספר עמדת הטיפול.

190.2.3. מערכת כריזה קולית אוטומטית המקריאה את מספר התור והעמדה אליה יש לגשת.

191. דרישות תוכנה, פונקציונליות וניהול:

191.1. רכיב זימון תורים בדיגיטל: ממשק אינטרנטי (Web-based) מותאם לסלולר, המאפשר לתושב לקבוע תור מראש, לבטל או לשנות אותו.

191.2. מנגנון תזכורות והודעות: משלוח הודעות SMS/WhatsApp אוטומטיות לתושב (אישור קביעה, תזכורת 24 שעות לפני, והודעת "התור שלך מתקרב" בעת שהייה בסניף).

192. קישור למחוי"ג המזמין:

192.1. בעת הקשת תעודת זהות, מספר משלם או מספר נכס (בקיוסק הפיזי או בזימון הדיגיטלי), המערכת תבצע שאילתה מול פריוריטיטי.

192.2. המערכת תאפשר את זיהוי הבקשה (כגון עדכון מספר הנפשות, החלפת צרכן וכיו"ב) ותנתב את הצרכן לתור המתאים.

192.3. יתקיים קישור בין התור למשימה בפריוריטיטי.

193. המערכת תמדוד את משך הזמן שממועד הנפקת פתקית עם מספר תור ללקוח עד מועד קבלת השירות מנציג שירות לקוחות (להלן – זמן ההמתנה).

194. נותן השירות ידאג בכל עת לעדכון והתאמתן של מערכות ניהול התורים באופן המאפשר מעקב ומדידה בהתאם לדרישות כללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות), להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות וכן, לנהלי המזמין ולהנחיותיו בכל נקודת זמן ויאפשרו פילוח מיטבי של כלל סוגי הפניות בהתאם להנחיות המזמין.

195. בעבור שירותים אלה תשולם התמורה כאמור בס"ק 5.2.8.3.3 **במסמך 3**.

פרק כ"ד – דוחות ודיווח

196. לאחר החתימה על ההסכם ולא יאוחר משבועיים לאחר תחילת קבלת השירותים יסוכם בין הצדדים מנגנון להעברת נתונים, דוחות ומידע אל המזמין (להלן: "הדוחות").

197. במסגרת זו יוגדרו על ידי המפקח סדרת דוחות ודיווחים על בסיס יומי, שבועי וחודשי ולרבות "דוח מפקח" אשר ירכז את הדיווח על כלל פעילות נותן השירות אחת לחודש, דוחות אותם יעבירו אחראי הבקרה בהתאם לדוחות הזמנים שייקבעו על ידי מנהל המחלקה מטעם המזמין וזאת, מבלי לפגוע בזכותו של המפקח להגדיר ולבקש דוחות אד הוק, שליופת נתונים וקבלת מידע בכל נקודת זמן בהתאם לסדרי העדיפות אותן יגדיר בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

198. נותן השירות יפעל כמיטב יכולתו להפקת כל דוח שיידרש, ובכלל זה בכלל תחומי האכיפה, הגביה, שירות הלקוחות, השימוש באמצעים השונים וכיוצ"ב.

199. אין באמור לעיל בכדי לפגוע בחובת נותן השירות להעמיד לרשות המזמין, בהתאם לדרישתו כל נתון, בסיס נתונים, מידע או דוח הנוגעים לכלל תחומי פעילותו אצל המזמין ובכלל זה:

- 199.1. דוחות קופה, הפקדות ופרוטוקולי מסירת קופות והתאמות קופה – הנהח"ש.
- 199.2. דוחות מקדימים לביצוע פעולות לאכיפת הגביה ודוחות מסכמים בדבר היקף הפעולות ורמת האפקטיביות שלהן.
- 199.3. דוחות בדבר הוראות הקבע.
- 199.4. דוחות מפורטים בדבר פעילות המוקד הטלפוני.
- 199.5. דוחות נוכחות עובדים ותלושי שכר עובדי נותן השירות.
- 199.6. נתונים ודוחות בדבר פעולות חיוב, תיקוני חיוב, תקבולים ותיקוני תקבולים.
- 199.7. דוחות בדבר התפלגות אמצעי התשלום.
- 199.8. כל נתון, מידע או דוח הנדרש על ידי המזמין בקשר עם עבודתו של נותן השירות, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין בכל נקודת זמן.
200. בנוסף, יועברו אל המזמין דוחות פעילות מהמוקד הטלפוני לבירורים ולתשלומים אשר יכללו לכל הפחות את הנתונים והמידע כדלקמן:
 - 200.1. התפלגות הפניות בהן טיפול המוקד, על סוגיהן השונים, ברמה יומית, שבועית וחודשית.
 - 200.2. התפלגות זמני המענה בטווחי שניות המספיקים לצורך חישוב אופן העמידה ביעדים ולחישוב המדדים כמפורט לעיל, ברמה יומית, שבועית וחודשית.
 - 200.3. התפלגות השיחות הנכנסות ומספר הנושאים בכלל טווחי שניות ההמתנה, ולרבות בטווחים המספיקים לחישוב אופן העמידה ביעדים ובמדדים כמפורט לעיל, ברמה יומית, שבועית וחודשית.
 - 200.4. פירוט מלא כרשימה של כלל השיחות ולרבות פרטי הפונה, שעת השיחה, משך השיחה, משך זמן ההמתנה, נושא השיחה.
 - 200.5. ככל שעדכן המוקד פחות מ 100% מהפניות המגיעות אליו במערכת ה CRM, התפלגות הפניות אל המוקד וסגירתן, כנדרש לחישוב העמידה ביעדים ולרבות בטווחים המספיקים לחישוב אופן העמידה ביעדים ובמדדים כמפורט לעיל, ברמה יומית, שבועית וחודשית.
 - 200.6. כל הקלטה שתידרש על ידי המזמין.
 - 200.7. אין ברשימת הדוחות שלהלן בכדי לגרוע מזכותו של המנהל לדרוש מנותן השירות ולקבל, בכל נקודת זמן, כל דוח הכולל נתונים הנאספים, מעובדים ונשמרים במוקד, הן בהתאם להגדרות מכרז זה והן בכלל. למען הסר ספק יובהר כי המזמין רואה בנתונים הנאספים רכוש המלא וכי נותן השירות, בעצם חתימתו על ההסכם מצהיר ומכיר בבעלותו של המזמין על הנתונים ובחובתו, בכל נקודת זמן, להציג, לשלוח ולשלוח למזמין, על פי דרישתו הראשונה ולא יאוחר משני ימי עבודה לאחר הצגת דרישה זו, כל דוח המתבסס על נתונים אלו.

נספח ב' – אישור על קיום ביטוחי נותן השירות

אישור קיום ביטוחים/אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד** תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		באישור קיום ביטוחים תבוא הפסקה הבאה: 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 מייטיב עם מביטח האישור. באישור על הסכמה לעריכת ביטוח תבוא הפסקה הבאה: אישור זה מהווה אסמכתא לכך שהמועמד לביטוח קיבל הצעת ביטוח, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי ההצעה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בהצעה יגבר האמור בהצעה למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מייטיב עם מבקש האישור. אישור זה אינו מהווה אישור על קיומה של פוליסה תקפה. אישור זה יהיה תקף ככל שלא יחול שינוי בתנאים, הן בנוגע לרכוש המבוטח והן בנוגע למבוטח, באופן שמוביל לשינוי בסיכון או להיעדר אפשרות של החברה לרכוש ביטוח משנה התואם את הכיסוי.		
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/המועמד לביטוח**	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם מי רהט בע"מ	שם	שם	אופי העסקה:	☐ משכיר
ת.ז.פ. 514297175	ת.ז.פ.	ת.ז.פ.	☐ נדל"ן	☐ שוכר
			☒ שירותים	☐ זכיון
			☐ אספקת מוצרים	☐ קבלני משנה
			☐ אחר: _____	☒ מזמין שירותים
			העיסוק המבוטח:	☐ מזמין מוצרים
			שירותי גבייה	☐ אחר: _____
			עבור תאגיד המים מי רהט	
מען אלכמרז, רהט	מען	מען		
	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה.			

עמוד 236 מתוך 246

כיסויים								
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליס *** ה	נוסח ומהדור ת הפוליס *** ה	תאריך תחיל ה (ניתן להזין תאריך רטרואקט יב)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקט יב)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		השתת פות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטב ע
					למקרה*	לתקופה		
רכוש רכוש מעוקלים ציוד, תכולה, שיפורי מבנה צד ג'		ביט						נח
314 313 309 328 316								
307 304 302 321 315 309 329 328 322		ביט			2,000,000	2,000,000		נח
328 319 309		ביט			20,000,000	20,000,000		נח
303 302 301 321 309 304 327 326 325 6-332 328 חודשים					2,000,000	2,000,000		נח
324 314 309 328		ביט			500,000	500,000		
328 324 309 332 – 6 חודשים		ביט			1,000,000	1,000,000		נח
309 304 302 6-332 328 321 חודשים					1,000,000	1,000,000		\$

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):
016
ביטול/שינוי הפוליסה *
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד**
תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY)**
חתימת האישור
המבטח:

* באישור ביטוח כללי ואישור על הסכמה לעריכת ביטוח ניתן לסמן שדות אלה כשדות שאינם בתוקף.

** שדות אלה יופיעו באישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד.

*** שדות אלה לא יופיעו באישור על הסכמה לעריכת ביטוח.

**** יש לציין קוד כיסוי בהתאם לרשימה הסגורה המנויה בנספח ד' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. במקרה של קודי כיסוי הכוללים נתון הנדרש למלא, יש להציג בנוסף את המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה.

נספח ג' – תצהיר שמירה על סודיות

לכבוד

מי רהט בע"מ ח.פ. 514417781

מרכז מסחרי רהט

ת.ד. 8535700 1133

הנדון: התחייבות לשמירה על סודיות בקשר עם הסכם מכרז פומבי לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי קהל, שירותים טכנולוגיים ושירותים הנלווים לכל אלה במסגרת מכרז פומבי מכ/03/2026

אנו, החתומים מטה, חברת: _____, מספר ח.פ. /

ח.צ.: _____, מכתובת: עיר: _____ רחוב: _____, מספר:

_____ , כניסה: _____ (להלן "נותן השירות" ומנהלי נותן השירות:

1. שם: _____ ת.ז.: _____

2. שם: _____ ת.ז.: _____

3. שם: _____ ת.ז.: _____

(להלן "מנהלי נותן השירות"), מתחייבים ומצהירים בזאת כלפי המזמין:

1. לשמור בסודיות מלאה על כל מידע וידע עסקי ומסחרי ו/או מקצועי ו/או מכל סוג שהוא, ולרבות כל נתון ו/או מסמך ו/או תכנית ו/או נוהל עבודה ו/או רשימה ו/או הנחיה ו/או רשומת מידע ממוחשבת ו/או קובץ מחשב ו/או תכנית מחשב ו/או כל מידע אחר אשר אינם נחלת הרבים, אשר הגיעו לידי ו/או אשר קיבלתי מהמזמין או מאחרים, בין בכתב ובין בעל פה, בין שכתוצאה ו/או תוצר של עבודתי ובין אם לאו, וכן, לא להעתיק, לא להרשות לאחר להעתיק, ובכלל זה לא לצלם, לא להדפיס, ולא לשכפל, בין במישרין ובין בעקיפין, כל אחד מאלה, הכל בקשר עם אספקת השירותים במסגרת מכרז מכ/03/2026 ו/או עם המזמין ו/או עם אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין עם המזמין (להלן: "הנתונים והמידע").

2. לשמור על הנתונים והמידע במקום מאובטח, בקפדנות ובסודיות, וכן לנקוט בכל אמצעי הסודיות הנדרשים לשם מניעת אובדנו, ו/או הגעתו לידי צד ג' או לידי כל גורם בלתי מוסמך אחר.

3. לפעול בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות באשר לשמירת הנתונים והמידע ולאחסנתם, בין שבאופן ממוחשב ובין שבאופן אחר.

4. לאחסן ולשמור את הנתונים והמידע באופן מאובטח, או לחילופין, לגרוס מסמכים, נתונים ומידע אשר לא נעשה בהם שימוש ו/או לשרפם.

5. הנתונים והמידע וכן כל תוצר אחר של עבודתנו אצל המזמין הינם רכוש הבלעדי של המזמין והוא יהיה רשאי לעשות בהם או בחלק מהם כל שימוש, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

6. מוסכם עלינו וידוע לנו כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בקשר לכל הנתונים והמידע אשר יהיו בידיעתנו, ואשר יגיעו אלינו במישרין ו/או בעקיפין ו/או שיהיו בידיעתנו, במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותינו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.

7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא לא נוכל לעשות כל שימוש במידע ולא נאפשר לצד ג' כלשהו לעשות בו שימוש ואנו מוותרים וויתור סופי ומוחלט על זכות העיכבון במידע ו/או במדיה כלשהי הכוללת את המידע ומתחייבים לשמור ולהעבירו לאלתר למזמין עם דרישה.

8. אנו מתחייבים בזאת להעביר את תוכנה של התחייבות זו לידיעתם של כל אחד מעובדי נותן השירות, מועסקיו, הקשורים עימו, ו/או מי מטעמו, וכן מתחייבים שלא להעביר נתונים ומידע

בקשר עם אספקת השירותים במסגרת הסכם זה למי מטעמנו אשר לא יהיו חתומים על
התחייבות זו ומחויבים לשמור על הנתונים והמידע בהתאם לה.

9. אנו מתחייבים בזאת לשאת באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן אשר יגרמו לנתונים ולמידע
ו/או לחלק מהם ואנו מתחייבים לפצות ו/או לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו הראשונה,
בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לו כתוצאה מהפרת התחייבויותינו האמורות בכתב התחייבות
זה, וזאת מבלי לגרוע ו/או לפגוע בכל תרופה ו/או סעד להם זכאי המזמין מכח כל דין ו/או
ההסכם.

חתימה וחותמת נותן השירות

שם נותן השירות

חתימת מנהלי נותן השירות :

- | | |
|---------|----------------|
| 1. שם : | חתימה וחותמת : |
| 2. שם : | חתימה וחותמת : |
| 3. שם : | חתימה וחותמת : |

נספח ד' – הצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים - מתן שירותים לרשות מקומית

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

1. הנני מצהיר ומתחייב בזה כי נותן השירות _____ מס' זיהוי/ח.פ.ח.צ.ע.ר. _____ (להלן: "נותן השירות")

מעניק שירותים מסוג _____

לרשות / רשויות _____

המקומיות _____.

2. הנני מצהיר ומתחייב כי נותן השירות ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו אינו נמצא, ומתחייב שלא להימצא, במצב של ניגוד עניינים בין ההתקשרות נשוא מכרז זה לבין התקשרותו עם כל רשות מקומית החברה בתאגיד (ובכלל זה, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, בין בפעולה, בין בהסכם ובין בהתקשרות חד צדדית, שנותן השירות ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו הינם צד להם ו/או כפופים להם, בין לבד ובין ביחד עם אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין).

הריני מתחייב לפעול לכך שנותן השירות ו/או בעלי השליטה בו ו/או מי ממנהליו יצהירו כי אינם נמצאים ויתחייבו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור.

בתצהיר זה – "בעל שליטה" – מי שהוא בעל זכות הצבעה באסיפה הכללית או בעל הזכות למנות דירקטורים או את המנהל הכללי בתאגיד, ככל שנותן השירות הינו תאגיד.

3. הנני מתחייב כי נותן השירות יפעל בהתאם להנחיות מי רהט ויבצע כל הוראה שתינתן לו לצורך מניעת היווצרותו של ניגוד עניינים במתן השירותים כאמור ובכלל זאת ידאג לכך שהעובדים המועסקים על ידו לצורך מתן שירותים לתאגיד לא יועסקו על ידו לצורך מתן שירותים לרשויות המקומיות, כמו כן נותן השירות לא יעניק כל העדפה לרשויות המקומיות במתן שירותיו לרבות במתן קדימות לגביית חובות מחייבי הרשות על פני חייבי התאגיד וכיו"ב.

4. ידוע לי כי ככל שנותן השירות יבצע פעולה שיהיה בה לטעמו של התאגיד בכדי להקים חשש לניגוד עניינים עם מתן שירותיו לרשויות המקומיות, יהיה התאגיד רשאי להביא לסיומו של ההסכם לרבות מכוח סעיף 26א לחוק תאגידי מים וביוב האוסר על קיום התקשרות שיש בה ניגוד עניינים כאמור ונותן השירות יוותר על כל טענה או עילה כנגד כך.

5. ידוע לי כי תצהיר זה בא להוסיף על האמור בהצהרה בדבר הימנעות מניגוד עניינים אשר צורפה להצעת נותן השירות למכרז ואין בו בכדי לגרוע ממנו.

6. למען הגילוי הנאות הנני מצהיר כי:

_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

7. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור עו"ד/רו"ח

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

עו"ד / רו"ח

נספח ה' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי – מכרז שירותי צרכנות, חיוב, גביה ואכיפה

לפי תקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז–2017, סעיף 11 לחוק הגנת

הפרטיות ותיקון 13

נחתם ונעשה ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: תאגיד מי רהט בע"מ – תאגיד המים והביוב של העיר רהט (להלן: "התאגיד" או "בעל המאגר") לבין: חברת _____ בע"מ ח.פ. (להלן: "נותן השירות" או "מחזיק המאגר")

הבהרה ארגונית ורקע: נספח מורחב זה מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם לאספקת שירותי צרכנות מים, חיוב, גביה, אכיפת גביה, מוקד טלפוני, שירות לקוחות, מערכות עזר טכנולוגיות (מנ"צ, תוכנת אכיפה, ניהול תורים) והדפסת/הפצת חשבוניות (מכרז פומבי מס' 00/2026). במסגרת המכרז, נותן השירות ומערכתיו מעבדים מידע אישי ופיננסי רגיש בהיקף נרחב של כלל צרכני המים והתושבים בתחום התאגיד. המאגר מסווג ברמת אבטחה **גבוהה**, ונספח זה מעגן את חובות הגנת הפרטיות, אבטחת המידע, הציות לסעיף 11 לחוק, וסודיות קשיחה לפי כל דין.

1. הגדרות

- 1.1. "המידע המעובד"** – כל מידע אישי, מזהה, פיננסי או תפעולי הנגיש לנותן השירות, עובדיו, או מערכתיו במסגרת המכרז, לרבות: שמות צרכנים/חייבים, מספרי ת"ז/ח.פ., כתובות, מספרי טלפון, נתוני צריכת מים וקריאות קר"מ, נתוני נפשות במשק בית, נתוני אשראי והוראות קבע בבנק, נתוני עיקולים, צד ג', הליכי אכיפה מנהלית/משפטית, והקלטות שיחות במוקד הטלפוני.
- 1.2. "אירוע אבטחה חמור"** – כהגדרתו בסעיף 7 לחוק, לרבות חדירה לא מורשית למחוג (Priority), למנ"צ, לתוכנת האכיפה או למוקד הטלפוני, דליפת קובצי נתונים/חייבים, זליגת נתוני אמצעי תשלום, או שיבוש נתוני חיוב וגביה.

2. חובת יידוע והסכמה בעת איסוף מידע (עמידה בסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות)

- מאחר שנותן השירות מפעיל את מוקד השירות, הפלטפורמות דיגיטליות, קבלת הקהל וטפסי עדכון הנתונים (החלפת צרכנים, הצהרת נפשות, הוראות קבע וכד'): **2.1. הודעת יידוע מובנית (סעיף 11):** נותן השירות מתחייב כי בכל טופס (פיזי או דיגיטלי), ממשק רישום או פנייה יזמית לאיסוף נתונים, תוטמע הודעת יידוע הבהירה לצרכן:
- 2.1.1.** האם חלה עליו חובה חוקית למסור את המידע (למשל, מכוח חוק תאגידי מים וביוב וכללי אמות המידה) או שהדבר תלוי ברצונו.
 - 2.1.2.** המטרה לשמה מבוקש המידע (ניהול שומת מים, גביה, אכיפה, עדכון מספר נפשות מוכר).
 - 2.1.3.** למי יימסר המידע (התאגיד, בנקים, חברות אשראי, קבלני אכיפה/דפוס מורשים).
- 2.2. תיעוד הסכמות ואיסוף דיגיטלי:** כל הסכמה או אישור שייאספו דרך הפלטפורמות הדיגיטליות יתועדו בלוג ממוחשב שמור (Timestamp, IP, נוסח מאושר).

3. תנאי תפעול, אירוח ותשתית טכנולוגית

- 3.1.** נותן השירות מתחייב כי כל תוכנה/מערכת המועמדת על ידו (תוכנת אכיפה, מנ"צ, מוקד טלפוני, ניהול תורים) תארח את נתוני התאגיד אך ורק בחוות שרתים מאובטחת או בענן ציבורי מוביל באזור גיאוגרפי מאושר (ישראל או האיחוד האירופי - GDPR Compliant).
- 3.2.** הגישה מכלל מסופוני הקריאה, עמדות השירות ומערכות המשנה אל מחוג התאגיד (Priority) תבוצע אך ורק דרך ערוצים מוצפנים בתקן קשיח (TLS 1.3 / IPsec VPN) ותחת בקרת גישה קפדנית.
- 3.3.** סליקת תשלומים במוקד הטלפוני, בקופה או בדיגיטל תבוצע אך ורק בתקן **PCI-DSS Level 1**. חל איסור מוחלט על שמירת נתוני אשראי מלאים (CVV / 16 ספרות) בבסיסי הנתונים של נותן השירות.

4. תוקף, משך ההתקשרות, חפיפה וביעור מידע (מענה לתקנה 15(ב)(4))

- 4.1.** נספח זה יעמוד בתוקפו לאורך כל תקופת ההתקשרות (כולל תקופות הארכה אופציונליות) ותקופת החפיפה בסיומה.
- 4.2. חובת חפיפה והעברת מידע:** עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, מתחייב נותן השירות להעביר לתאגיד בצורה מאובטחת ומסודרת את כלל מסדי הנתונים, קובצי הגביה והאכיפה, תיעוד הפניות, הקלטות השיחות, והלוגים.

4.3. ביעור מידע: בתוך 30 ימים מהשלמת העברת המידע והחפיפה, מתחייב נותן השירות **למחוק כליל לצמיתות (לבער)** את כלל המידע, הגיבויים, והעותקים מכלל שרתיו ומערכותיו, ולהמציא לתאגיד אישור בכתב חתום על ידי ממונה אבטחת המידע שלו.

5. תוספת א': פירוט מערכות המאגר, מטרות העיבוד וסוגי הפעולות (מענה לתקנה 15(ב)(3-1))

רכיב המערכת / המאגר	סוג המידע המעובד	סוג העיבוד והפעולה המותרת	אופן הגישה המאושר לספק
מחלקת שירות לקוחות וגבייה (פרונטאלי/משרדי)	פרטי זיהוי, כתובות, נתוני צריכה, שומת מים, בקשות להנחות/נזילות, הצהרות נפשות.	עדכון נתוני שומה, קבלת קהל, טיוב נתונים, טיפול בהשגות ופניות.	גישה ישירה למחנ"ג התאגיד תחת אימות MFA והרשאות RBAC מצומצמות.
מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים	הקלטות שיחות, נתוני זיהוי צרכן, בירורי חוב, אסימוני תשלום (Tokens).	מענה טלפוני, גביית תשלומים במענה אנושי/IVR, תיעוד פניות ב-CRM.	גישה מאובטחת דרך קווי תקשורת ייעודיים ומוצפנים למחנ"ג.
מערכת אכיפה מנהלית ומשפטית	נתוני חייבים, חובות בפיגור, הודעות דרישה, נתוני עיקולי בנקים/אשראי/צד ג', ניתוחי גבייה.	הפקת הודעות אכיפה, ניהול הליכי עיקול, מעקב גביית הוצאות אכיפה.	מערכת אכיפה ייעודית המסונכרנת מוצפנת מול מחנ"ג התאגיד.
מערכת ניהול צריכה (מנ"צ) ומסופוני קריאה	נתוני קריאות מדי מים, התראות קר"מ, נתוני שטח ובירורי צריכה.	טעינת/פריקת מסופונים, עיבוד לוגי של קריאות (לוגית), זיהוי חריגות.	אינטגרציה ממוחשבת מול המנכ"מ ומחנ"ג התאגיד.
מערכת ניהול תורים וקיוסק פיזי	מספרי תור, שעות המתנה, סוגי פניות, מזהה פנייה.	ניהול זימון תורים מרחוק והכוונת קהל בסניף.	גישת ענף/עמדה מקומית ללא חשיפת נתוני אשראי.
בית דפוס (הדפסת והפצת חשבונות)	נתוני חשבון תקופתי, כתובות למשלוח, הודעות חוב/דרישה.	הדפסה דיגיטלית, עיטוף, הפצה בדואר/במייל/במסרונים.	העברת קובצי הדפסה מוצפנים בלבד דרך

רכיב המערכת / המאגר	סוג המידע המעובד	סוג העיבוד והפעולה המותרת	אופן הגישה המאושר לספק
			כספת מידע וירטואלית.

6. תוספת ב': מטריצת עמידה והתאמה מפורטת לתקנות הגנת הפרטיות

הספק מצהיר ומתחייב כי הוא ועובדיו מונחים לפעול בהתאם לבקורות הארגוניות והטכנולוגיות הבאות (רמת אבטחה גבוהה):

מס' תקנה	שם התקנה	פירוט הדרישה עפ"י המדריך הרשמי	יישום מחייב וספציפי עבור נותן השירות במכרז הגביה והשירותים
תקנה 2	מסמך הגדרות המאגר	תיעוד מטרות השימוש, סוגי המידע, העברה לחו"ל, מחזיקים וסיכוני אבטחה מרכזיים.	נותן השירות יספק מפרט מלא של סוגי המידע המעובדים (גביה, אכיפה, חייבים, בנקים), ויעדכן את התאגיד בכל שינוי טכנולוגי/ארגוני.
תקנה 3	ממונה על אבטחת מידע	מינוי כפוף למנכ"ל/מנהל המאגר, הכנת נוהל אבטחה, ותוכנית בקרה שוטפת ללא ניגוד עניינים.	נותן השירות ימנה CISO/ממונה אבטחה ייעודי מטעמו שיעמוד בקשר רציף מול ממונה אבטחת המידע של התאגיד.
תקנה 4	נוהל אבטחה	קביעת נוהל ארגוני מקיף (אבטחה פיזית, הרשאות, גיבויים, פיתוח, ואבחון סיכונים). עדכון שנתי.	נותן השירות יציג נוהל אבטחה ארגוני מעודכן הכולל הנחיות ספציפיות לעבודת נציגים, גובים, מפעילים ומוקד טלפוני.
תקנה 5	מיפוי מערכות, סקר סיכונים ומבדק חדירות	יצירת מפת תשתיות ותוכנות (מצאי), סקר סיכונים ומבדקי חדירות (PT) אחת ל-18 חודשים.	א) מיפוי קשיח: הצגת תרשים ארכיטקטורה מלא של המנ"צ, תוכנת האכיפה, והמוקד הטלפוני. ב) ביצוע סקר סיכונים ומבדק חדירות (PT) מקיף מדי 18 חודשים והעברת הממצאים לתאגיד.
תקנה 6	אבטחה פיזית וסביבתית	שמירת תשתיות במקום מוגן. תיעוד כניסות/יציאות והכנסת/הוצאת ציוד ברמה בינונית/גבוהה.	תיעוד ביומטרי/מצלמות בחדרי השרתים והמוקד, ואבטחה פיזית היקפית על מסופוני הקריאה ועמדות השירות בסניפים.

מס' תקנה	שם התקנה	פירוט הדרישה עפ"י המדריך הרשמי	יישום מחייב וספציפי עבור נותן השירות במכרז הגבייה והשירותים
תקנה 7	אבטחת מידע בניהול כוח אדם	הליכי מיון עובדים מתאימים, החתמה על סודיות, והדרכות אבטחת מידע תקופתיות (לפחות אחת לשנתיים).	סינון קפדני (בדיקת מרשם פלילי) לגובים ולמפעילים, החתמה על נספח NDA אישי, והדרכות אבטחה שנתיות לכלל הצוות.
תקנה 8	ניהול הרשאות גישה	מתן הרשאות גישה לפי צורך תפקידי בלבד (Need to Know / RBAC) וניהול רשימה מעודכנת.	הרשאות מצומצמות בלבד במחוי"ג (Prioricity), במחוי"צ ובתוכנת האכיפה, וביטול מיידי של הרשאות עובד שסיים תפקיד.
תקנה 9	זיהוי ואימות	הזדהות בסיסמה קשיחה (החלפה עד 6 חודשים). חובת אמצעי פיזי (MFA) ברמה בינונית/גבוהה.	חובת אימות דו-שלבי (MFA / Token פיזי) לכל גישה מרחוק, למערכות האכיפה, המחשבים, וממשקי הניהול.
תקנה 10	בקרה ותיעוד גישה (Trail Audit)	מנגנון תיעוד אוטומטי, רציף ועצמאי בלתי ניתן לשינוי. ניתוח דוחות ביקורת בשגרה.	תיעוד מלא (Log) של כל צפייה, עדכון, עיקול או ייצוא נתוני חייבים/צרכנים. שמירת הלוגים למשך 24 חודשים.
תקנה 11	תיעוד ודיווח על אירועי אבטחה	ניהול רישום אירועים, דיון תקופתי (רבעוני ברמה גבוהה), ודיווח מיידי לרשם באירוע חמור.	דיווח חרום בתוך 4 שעות לתאגיד על כל חשש לדליפת מידע, פריצה למחוי"ג/לשרתים, או כשל אבטחתי.
תקנה 12	התקנים ניידים	הגבלת חיבור התקנים ניידים למערכות, והצפנה חובה של כל מידע המועבר להתקן נייד.	הצפנת קשיחה מלאה של כל מסופוני הקריאה הניידים בשטח והטאבלטים, וחסימת התקני דיסק-און-קי בעמדות.
תקנה 13	ניהול מאובטח של מערכות המאגר	הפרדת מערכות המאגר ברשת (Firewall), עדכוני אבטחה שוטפים, ואיסור שימוש במערכות ללא תמיכה.	הקמת רשת פנימית נפרדת ומבודדת (Segmented VLAN/Firewall) עבור מערכות הגבייה והמוקד, ועדכוני תוכנה שוטפים.
תקנה 14	אבטחת תקשורת והצפנה	הגנה מפני חדירות (FW/Anti-Virus), הצפנת מידע בתנועה באינטרנט, וזיהוי	הצפנת תקשורת מקצה לקצה (TLS 1.3 / IPsec VPN) בין סניפי התאגיד, המוקד, הענן והמחוי"ג.

מס' תקנה	שם התקנה	פירוט הדרישה עפ"י המדריך הרשמי	יישום מחייב וספציפי עבור נותן השירות במכרז הגביה והשירותים
		מאובטח בגישה מרחוק.	סליקה בתקן PCI-DSS Level 1.
תקנה 15	מיקור חוץ (Outsourcing)	בחינת סיכונים, הסכם קשיח (מטרות, הרשאות, השבת מידע, סודיות, דיווח שנתי, ובקרה).	עמידה מלאה בכלל הוראות נספח זה. חובת דיווח שנתית של נותן השירות לתאגיד על עמידה בתקנות.
תקנה 16	ביקורות תקופתיות	ביקורת אבטחת מידע פנימית/חיצונית בלתי תלויה מדי 24 חודשים לפחות, והגשת דוח ליקויים.	הגשת דוח ביקורת אבטחה תקופתית עצמאי של נותן השירות לתאגיד אחת לשנתיים.
תקנה 17	משך שמירת נתוני אבטחה	שמירת נתוני האבטחה והתיעוד (לוגים, הרשאות, ביקורות) למשך 24 חודשים באופן מאובטח.	גיבוי ושמירה קשיחה של כל נתוני הלוגים, הגישות והאירועים למשך 24 חודשים.
תקנה 18	גיבוי ושחזור נתוני אבטחה	נהלי גיבוי ושחזור תקופתיים. ברמה גבוהה: שמירת עותק גיבוי באתר פיזי נפרד (Off-site / DR).	גיבוי יומי מוצפן של בסיסי הנתונים, ושמירת עותק גיבוי באתר DR מרוחק לפחות 3 ק"מ מהאתר הראשי.

7. נספח סודיות ושמירה על פרטיות (NDA - Non-Disclosure Agreement)
סעיף זה מהווה הסכם סודיות משפטי ומחייב לכל דבר ועניין בין התאגיד לבין נותן השירות ועובדיו:

- 7.1. הגדרת מידע סודי:** "מידע סודי" כולל, מבלי להגביל, את כלל נתוני הצרכנים, החייבים, קריאות המים, נתוני הבנק והאשראי, נתוני עיקולים, הקלטות שיחות, קוד מקור, מפתחות הצפנה, תרשימי רשת וכל מסמך/נתון שהגיע לידי נותן השירות במסגרת המכרז וההסכם.
- 7.2. חובת סודיות קשיחה:** נותן השירות מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת, לא לגלות, לא להעביר, לא להעתיק ולא לעשות כל שימוש – ישיר או עקיף – במידע הסודי או בנתוני הצרכנים, אלא אך ורק לצורך מתן השירותים המוגדרים בהסכם זה.
- 7.3. אחריות לעובדים וקבלני משנה:** נותן השירות מתחייב כי חובת הסודיות תיאכף באופן מלא על כלל עובדיו, מנהליו, וקבלני המשנה המאושרים מטעמו (כגון מוקד, בית דפוס, ספקי תוכנה). נותן השירות יחתים כל עובד/קבלן משנה על טופס הצהרת סודיות אישי (בנוסח נספח ג' להסכם) וימציאו לתאגיד.
- 7.4. איסור מסחור ושימוש משני:** חל איסור מוחלט על נותן השירות או קבלני המשנה שלו לעשות שימוש בנתוני הצרכנים/החייבים לצרכים שיווקיים, מסחריים, הצלבות מידע או למסרם לצד שלישי כלשהו, בתמורה או שלא בתמורה.
- 7.5. חובת דיווח על דרישת גילוי לפי דין:** ככל שנותן השירות יידרש לגלות מידע סודי מכוח צו שיפוטי או דרישה של רשות מוסמכת לפי דין, מוטלת עליו החובה להודיע על כך ליועץ המשפטי של התאגיד באופן מיידי בטרם מסירת המידע.
- 7.6. שרידות חובת הסודיות:** התחייבויות נותן השירות לפי סעיף 7 זה (NDA) יעמדו בתוקפן ללא הגבלת זמן, וימשיכו לחול גם לאחר סיום ההתקשרות והחפיפה בין הצדדים מכל סיבה שהיא.

הלקוח (תאגיד מי רהט בע"מ - תאגיד המים והביוב):

שם מורשה החתימה ותפקידו: _____
חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____

נותן השירות (הזוכה במכרז - מחזיק המאגר):

שם מורשה החתימה ותפקידו: _____
חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____