



מועצה אזורית הגליל



המועצה האזורית גליל

תאגיד קולחי הגליל

מכרז פומבי מס' 15/21

לקבלת הצעות למתן שירותי מוקד טלפוני

(חוברת מסמכי המכרז הכלליים וחוזת המכרז)

נספח א'

המועצה האזורית גלבוע ותאגיד קולחי הגלבוע

מכרז פומבי מס' 15/21

פניה לקבלת הצעות למתן שירותי מוקד טלפוני

- נוהל תנאי המכרז ומידע כללי למציע-

המועד האחרון להגשת ההצעות

יום א' 14/7/2021 עד השעה 12:00

מועד פתיחת מעטפות ההצעות

יום א' 14/7/2021 בשעה 12:15

(מציעים רשאים להשתתף במעמד הפתיחה)

1. כללי

1.1. המועצה האזורית גלבוע (להלן: "המועצה") ותאגיד קולחי הגלבוע (להלן: "התאגיד") מבקשים לקבל הצעות מספקים למתן שירותי מוקד טלפוני.

(להלן יקראו המועצה והתאגיד יחדיו – "המזמין").

1.2. את מסמכי המכרז, ניתן לרכוש אצל הגב' אורלי יעקב במשרדי הועדה המקומית, בניין מ.א.הגלבוע בין השעות 08:30 – 14:00 בתמורה לתשלום של 1000 ש"ח, אשר לא יוחזרו. ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא עלות במשרדי המועצה בכתובת הנ"ל ובאתר מ.א.הגלבוע.

2. מהות השירותים

2.1. מכרז זה הינו לקבלת הצעות לשירותי מוקד טלפוני.

2.2. השירותים יינתנו בהתאם למסמכי המכרז, המפרט הטכני, הוראות הסכם המכרז ונספחיו, הוראות נציגי המזמין, דרישות והוראות כל דין (להלן: "השירותים").

- 2.3. ההתקשרות בהסכם נשוא מכרז זה הינה לתקופה של 12 חודשים. למזמין תהיה שמורה האופציה להאריך את תקופת ההסכם, על פי שיקול דעתו הבלעדי, למשך עד 4 תקופות נוספות, בנות שנה כל אחת, בכפוף למתן הודעה מוקדמת בת 60 ימים מראש לנותן השירותים.
- 2.4. בין המזמין למציע הזוכה ייחתם הסכם בנוסח המצורף למכרז זה.

3. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז זה רק מציעים, העונים על דרישות הסף המצטברות, להלן:

הצעה שאינה עונה על כל התנאים המפורטים להלן, תיפסל על הסף.

3.1. המציע מפעיל מוקד שירות לקוחות והוא בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בהפעלת מוקד זה למועד הגשת הצעתו, וכן מספק שירות במהלך תקופה זו ל- 3 רשויות מקומיות, כאשר לפחות אחת מהן הנה מועצה אזורית.

על המציע לצרף להצעתו המלצות מגופים להם סיפק שירותים כאמור וכן ימלא המציע כנדרש את נספח ניסיון המציע.

3.2. המציע ו/או מי ממנהליו ועובדיו ו/או מי ממורשי החתימה שלו, לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עמה קלון או בעבירה פלילית הכרוכה באלימות, מין או בעבירות מרמה.

על המציע לצרף להצעתו הצהרה בנוסח המצורף למסמכי המכרז, מאושרת ע"י עו"ד.

3.3. המציע נעדר זיקה לחבר מועצה ו/או עובד מועצה - להוכחת האמור יצרף המציע להצעתו הצהרה בנוסח המצורף למסמכי המכרז, מאושרת ע"י עו"ד.

3.4. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, כמפורט להלן במסמכי המכרז.

4. צירוף מסמכים להצעת המציע

על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים להלן:

4.1. מסמכים/אישורים המאשרים את עמידת ההצעה ו/או המציע בתנאים הכלולים בסעיף 3 דלעיל.

4.2. כל מסמכי המכרז חתומים ומאושרים ע"י המציע. נדרש אישור רו"ח/ עו"ד למסמך כלשהו - יאומת ויאושר המסמך כנדרש.

4.3. כל תעודה, רישיון או היתר רלוונטיים לשם מתן השירותים על פי המכרז, בין אם מגורמים ממשלתיים ובין מכל גורם אחר.

4.4. אישור מפקיד השומה או מרואה חשבון, על כך שהמציע מנהל פנקסי חשבונות ורשימות על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף.

4.5. תעודה תקפה בדבר היות המציע עוסק מורשה לצרכי מע"מ.

4.6. אישור תקף על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), תשל"ו-1976.

4.7. אישור על ניכוי מס במקור או פטור מכך.

4.8. אישור בר תוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדן), התשל"ו - 1976 המעיד כי המציע מנהל ספרי חשבונות ורשומות ומדווח לרשויות המס כחוק.

4.9. העתק קבלה המעידה על רכישת המכרז.

4.10. במידה והמציע הינו תאגיד :

□ תעודת התאגדות וכן תדפיס מעודכן מאת רשם החברות ביחס למציע.

□ אישור עו"ד או רו"ח :

כי ההתקשרות נשוא המכרז הינה במסגרת סמכויות התאגיד ;

שמות המנהלים של התאגיד ;

שמות האנשים שחתימתם מחייבת את התאגיד.

הצעה שתוגש ללא המסמכים המבוקשים כאמור - תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסלה !

המזמין שומר על זכותו לפנות למציעים להשלמת נתונים ו/או מסמכים, לרבות ביחס לבחינת עמידת המציע בתנאי הסף.

5. הצעת המציע

5.1. על המשתתף להגיש הצעתו ושאר מסמכי המכרז על טפסי המכרז, שנמסרו לו על ידי המזמין.

5.2. על המשתתף למלא בדיו כחול את סכום הצעתו בש"ח ואת כל הפרטים הנדרשים במסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף והצהרתו וכן עליו לחתום על כל דף מהמסכים הנ"ל, לחתום חתימה מלאה במקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על טפסי החוזה המצורפים למסמכי המכרז ולציין בכתב ברור את שמו, כתובתו ותאריך הגשת ההצעה.

5.3. הצעות המחירים תוגשנה על גבי טופס הצהרת המשתתף והצעת המחיר בלבד, המחירים ינקבו בשקלים חדשים ויכללו מס ערך מוסף.

6.1 ערבות הצעה

6.1.1 כל משתתף במכרז יצרף להצעתו ערבות בנקאית בלתי מותנית לפירעון מידי, ערוכה לטובת המזמין (המועצה והתאגיד), בנוסח דוגמת **נספח ד'1** למסמכי המכרז, בסך של 20,000 ₪. הערבות תהיה חלק בלתי נפרד מההצעה ויש להגישה עם ההצעה במכרז (להלן: **"הערבות הבנקאית להצעה"**).

6.1.2 הערבות הבנקאית להצעה תהיה בתוקף לפחות עד ליום 22/9/2021. המזמין רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות למשך 3 חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה, להאריך תוקף הערבות הבנקאית להצעה כנדרש, בהתאם להוראות המזמין.

6.1.3 משתתף במכרז שהצעתו נתקבלה והוא לא יחתום על יתר טפסי החוזה תוך 7 ימים, מיום שיידרש לכך על ידי המזמין, רשאי המזמין לגבות את סכום הערבות הבנקאית להצעה, ולמסור את העבודה למציע אחר.

6.2 ערבות ביצוע

בעת החתימה על חוזה המכרז, ימציא המציע הזוכה למזמין ערבות בנקאית, אוטונומית - בלתי מותנית, ערוכה לטובת המזמין (המועצה והתאגיד) בנוסח דוגמת **נספח ד'2** למסמכי המכרז, בשיעור 20,000 ש"ח וזאת להבטחת מילוי התחייבויות המציע הזוכה במכרז (להלן: **"ערבות הביצוע"**).

7. תמורה

התמורה למציע עבור אספקת שירותים כמפורט כמסמכי המכרז תשולם בהתאם לקבוע בהסכם המצורף למסמכי המכרז.

8. ביטוח

8.1 על המציע הזוכה יהיה לקיים, על חשבונו, בכל תקופת החוזה, פוליסת ביטוח כמפורט בחוזה. הביטוחים ייערכו על-ידי המציע הזוכה באמצעות חברת ביטוח מוכרת ובעלת מוניטין ועותק מהם יימסר למזמין כתנאי לחתימת החוזה.

8.2 בשעת החתימה על החוזה ימציא הקבלן למזמין את אישור המבטח, בהתאם לנוסח נספח אישור הביטוח (**נספח ג'**).

8.3 נדרש המציע הזוכה לחתום על יתר טפסי החוזה ולא חתם על החוזה במועד בו נדרש לחתום עליו כמפורט בדרישה ו/או לא צרף את אישור הביטוח ו/או את הערבות לביצוע, אזי מבלי לפגוע בשאר

זכויות המזמין במקרה זה, המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות הבנקאית להצעה שהגיש ולמסור את העבודות לביצועו של כל צד ג'.

8.4. מובהר בזאת כי למזמין יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור עריכת ביטוחים (נספח ג') בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועצי הביטוח של המזמין. מובהר, כי למזמין שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח האישור הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק שצורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי המזמין כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבויות הזוכה כלפי המזמין.

9. הבהרות ושינויים

9.1. לצורך קבלת הבהרות/ העברת שאלות ניתן לפנות בכתב בדוא"ל: sharon@hagilboa.org.il עד ליום 1/7/2021 בשעה 12:00. יש לוודא קבלה בטלפון 04-6533234.

על המציע לשלוח את שאלותיו ע"ג מסמך וורד ובפורמט הבא בלבד:

מס"ד	מראה מקום	עמוד	שאלת המציע
1			
2			
...			

שאלות אשר ישלחו שלא בהתאם לפורמט לעיל – לא יענו.

9.2. כל מציע המעוניין להשתתף במכרז מחויב להשאיר את פרטיו אצל קולחי הגלבוש ע"פ הפרטים לעיל וזאת על מנת שניתן יהיה ליצור עמו קשר ולמסור לו הבהרות/ שינויים, ככל שיהיו ביחס למכרז. מציע אשר לא ימסור את הפרטים כאמור, יהיה מנוע מהעלאת כל טענה בדבר אי ידיעה של שינויים/ הבהרות, ככל שהיו ביחס למכרז.

9.3. המזמין רשאי, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת המכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתו או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעת כל רוכשי מסמכי המכרז בדוא"ל לפי הפרטים שנמסרו על ידי רוכשי מסמכי המכרז.

10. הגשת ההצעות

10.1. על המציע, למסור את הצעתו ושאר מסמכי המכרז, אך ורק במעטפה סגורה לתיבת המכרזים שבמשרדי המועצה. על המציע למסור את הצעתו במסירה ידנית בלבד, לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות, המפורט בכותרת מסמך זה.

10.2. לא תתקבלנה הצעות הנשלחות בדואר ו/או בכל דרך אחרת שאינה ידנית ו/או שהתקבלו לאחר המועד הנ"ל.

10.3. בטרם מסירת מסמכי המכרז, על המציע להחתים את מעטפת ההצעות בחותמת "נתקבל" מאת מזכירות המועצה.

11. הסתייגות ואיסור חלקיות ההצעה

11.1. מציע אשר יגיש הצעה שלא בהתאם לתנאי המכרז או בסטייה ממנו, תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסול את הצעתו.

11.2. כל הסתייגות של המציע, עלולה לפסול את הצעתו.

11.3. על המציע למסור הצעה מלאה למתן כלל השירותים נשוא המכרז ואין הוא רשאי לחלקם.

11.4. הגשת הצעה כמוה כאישור כי המשתתף קרא את מסמכי המכרז ובכלל זה את החוזה המצורף אליהם וכי הינו מסכים לכל האמור בהם.

12. על המציע הזוכה במכרז להיות ערוך ומוכן להתחיל במתן השירותים נשוא המכרז באופן מיידי.

13. ההצעה הזוכה

ההצעה הזוכה תהא של המציע אשר סך הצעתו ("סה"כ כתב הכמויות" בהצעת והצהרת המשתתף להלן) הנה הזולה ביותר.

14. כללי/ שונות

14.1. מובהר בזאת כי היה ויהיו שתי הצעות כשרות או יותר, אשר הניקוד המשוקלל שלהן היה שווה והטובה ביותר - רשאי המזמין לפעול באחת מהדרכים הבאות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי:

13.1.1. לבחור במציע אשר הנו בעל היכרות טובה יותר עם האזור והיישובים שבתחומי המזמין וניסיון עם רשויות דומות זאת על ידי בחינת היכרותם של המציעים עם האמור, בין אם במסגרת קיום ראיון עמם ובין אם בכל דרך אחרת;

13.1.2. לחילופין, לערוך ביניהם התמחרות ו/או התמחרויות נוספות בדרך כפי שימצא לנכון, עד לקבלת הצעת מחיר שהינה הטובה ביותר מבין כל ההצעות.

14.2. למרות האמור לעיל, מובהר בזאת כי ככל ששתי הצעות או יותר קיבלו תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הטובה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

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

לעניין סעיף זה -

"עסק בשליטת אישה" – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור ;

"אישור" – אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה :

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

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

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

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

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

14.3. הרשות בידי המזמין לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה, ולבצע את כל העבודה או חלק ממנה, גם בעצמו ו/או בכל דרך שימצא לנכון.

14.4. אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי אחרת.

14.5. המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון, ותק ויכולת של המציע ובהתייחסות של מוסדות ציבוריים, רשויות מקומיות, תאגידי מים וביוב ו/או גופים אחרים למציע.

14.6. בשיקולי המזמין יילקחו בחשבון בין היתר, הידע המקצועי וכושר הביצוע, היכולת הכספית וטיב השירותים של המציע, לרבות ניסיונו של המציע בעבודות קודמות וביצוע נאות של שירותים בסדר גודל ומהות דומים והעדר תביעות ו/או הפסקות עבודה מטעם מזמינים.

14.7. המזמין יהא רשאי לדחות הצעות של מציעים אשר לא ביצעו בעבר עבודתם, לשביעות רצונו או לשביעות רצונם של אחרים, או שנוכח לדעת שכישוריהם אינם מספיקים למתן השירותים להנחת דעתו.

14.8. בבדיקת ההצעות והמציעים יהיו המזמין ו/או כל מי מטעמו רשאים לערוך למציעים או לכל חלק מהם, כפי שימצאו לנכון, כל בדיקה, כפי שימצאו לנכון. כל אחד מהמציעים ישתף פעולה עם המזמין ומי מטעמו בבדיקות כאמור, ככל שיבקש לערוך בדיקות. לא שיתף המציע פעולה כנדרש וכאמור לעיל, יהיה המזמין רשאי, מטעם זה בלבד, לפסול את ההצעה.

עוד רשאי המזמין, בכל שלב שהוא, לבקש מאת המציעים כי ימציאו כל מסמך ו/או מידע ו/או נתון ו/או הבהרה, הדרושים, לדעת המזמין ו/או מי מטעמו, להערכת ההצעות, לרבות פניה להשלמת מסמכים, כולל מסמכים שנדרשו כתנאי סף במכרז זה.

14.9. המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה בשל מחירה, תנאיה או בשל חוסר התייחסות לדרישות או לנתונים שבמסמכי המכרז, באופן שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כנדרש.

14.10. אי הגשת הצעת מחיר ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים, ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול לגרום לפסילת ההצעה.

14.11. בהצעת הקבלן אין לכלול מס ערך מוסף, אלא במקום מיוחד שצוין לכך, ככל שצוין.

14.12. הוצאות הגשת ההצעה וההשתתפות המציע במכרז תחולנה על המציע.

14.13. מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לסודות מסחריים/ מקצועיים. על המציעים לציין בהצעתם מהם המסמכים/ נתונים המהווים סודות מסחריים/ מקצועיים, ככל שקיימים, אותם הם מבקשים שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים. מובהר בזאת כי ההחלטה לעניין זה הינה בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף להוראות הדין והפסיקה.

14.14. **כל המסמכים, הינם רכושו הבלעדי של המזמין, והמשתתף אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם שימוש כלשהו, למעט לצורך הגשת הצעתו.**

15. מסמכי המכרז

15.1. מסמך התנאים הכלליים (מסמך זה) - **נספח "א"**.

15.2. הסכם - **נספח "ב"**.

15.3. מסמך מפרט ביצוע השירותים / מפרט טכני - **נספח "ב'1"**.

15.4. אישור קיום ביטוחים - **נספח "ג"**.

15.5. נוסחי הערבויות (להצעה ולחוזה) - נספחים **"1ד"** - **"2ד"**.

15.6. תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים – **נספח "ה1"**.

15.7. אישור ניהול פנקסים - **נספח "ה'2"**.

15.8. תצהיר העדר הרשעות – **נספח "ו'1"**.

15.9. נוסח הצהרה בדבר העדר זיקה לעובד מועצה/ חבר מליאת מועצה - **נספח "ז"**.

15.10. נספח תיאור המציע - **נספח "ז'1"**.

15.11. נספח ניסיון לעניין תנאי סף - **נספח "ז'2"**.

15.12. נספח פירוט המלצות - **נספח "ז'3"**.

15.13. כתב התחייבות והצעה - **נספח "ח"**.

כל הנספחים דלעיל יחתמו ע"י המציע.

מסמך זה הינו משלים ובנוסף לשאר מסמכי ותנאי המכרז.

בכבוד רב,

מועצה אזורית גלבוע ותאגיד קולחי הגלבוע

מכרז/חוזה 15/21

שנערך ונחתם ב_____

ביום _____ לחודש _____ שנת _____

- ב י נ -

המועצה האזורית גלבע

_____ (כתובת)

(להלן: "המועצה")

ותאגיד קולחי הגלבע

_____ (כתובת)

(להלן: "התאגיד")

(להלן יקראו המועצה והתאגיד ביחד ולחוד: "המזמין")

- לבין -

_____	_____
ח.פ. _____	ת.ז. _____
מרח' _____	מרח' _____
על ידי מנהליה המוסמכים לחתום	מ. _____

ולהתחייב בשמה כדין

_____ ה"ה _____ ת.ז. _____

_____ ה"ה _____ ת.ז. _____

(להלן: "הספק")

והואיל: והמזמין פרסם מכרז פומבי שמספרו 15/21 לקבלת שירותי מוקד טלפוני עבור המזמין (להלן: "המכרז"), כמפורט בהסכם זה וביתר מסמכי המכרז;

והואיל: והספק מצהיר כי יש בידיו את כל הרישיונות, האישורים, הידע והמומחיות והיכולת הארגונית הדרושים לביצוע שירותים מסוג וטיב השירותים נשוא ההסכם ולו הציוד, החומרים וכח האדם הדרושים למתן השירותים נשוא ההסכם בתחום שיפוט המזמין במלוא התפוקה הנדרשת;

והואיל: וועדת מכרזים של המזמין, בהחלטתה מיום _____, המליצה בפני ראש המועצה לקבל את הצעתו של הספק ובתאריך _____ אישר ראש המועצה את המלצת ועדת המכרזים, בכפוף לעמידת הספק בהוראות הסכם זה והוראות כל דין.

אי לכך, הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

השירותים נשוא הסכם זה

- 2.1. הספק יספק עבור המזמין שירותי מוקד טלפוני. השירותים יינתנו בהתאם למפרט הטכני, הוראות הסכם זה, הוראות נציגי המזמין והוראות כל דין (להלן: "שירותים").
- 2.2. המזמין יהא רשאי להגדיל או להקטין את היקף השירותים ללא צורך בכל הסבר.
- 2.3. השירותים יסופקו ע"י הספק באופן מקצועי וראוי, בהתאם לדרישות כל דין והרשויות המוסמכות.
- 2.4. המפקח מטעם המזמין לעניין הסכם זה הינו _____ או כל גורם אחר שימונה על-ידי המזמין בכתב (לעיל ולהלן: "המפקח").

תקופת ההסכם

- 3.1. הסכם זה יהיה בתוקף ל- 12 חודשים, החל מיום _____ ועד ליום _____ (להלן: "תקופת החוזה"). למען הסר ספק, הסכם זה מותנה בקיום תקציב. בכל מקרה של צמצום התקציב ו/או אי קבלת תקציב, יהא רשאי המזמין לסיים את ההתקשרות.
- 3.2. למרות האמור לעיל, המזמין יהא רשאי להפסיק את ההסכם בתקופת תוקפו מכל סיבה שהיא ובלבד שמסר על כך הודעה מוקדמת בכתב של 30 יום לספק, לפני המועד הנקוב לסיום ההסכם.
- 3.3. בכל מקרה של סיום ההתקשרות ע"פ הסכם זה, הספק יפעל להעברה מסודרת של כל המידע והמסמכים שהוכנו ע"י הספק ביחס לשירותים נשוא הסכם זה למפקח ו/או למי שהמזמין יורה.
- 3.4. בתום תקופת החוזה תהא למזמין האופציה להאריך את תקופת החוזה על פי שיקול דעתו הבלעדי למשך עד 4 תקופות נוספות, באותם תנאים, כל תקופה בת עד 12 חודשים כל אחת (להלן: "תקופת האופציה"), בכפוף למתן הודעה מוקדמת בת 60 ימים מראש לספק.
- 3.5. במידה וניתנה הודעה כאמור, הספק יהיה מחויב להמשיך ולבצע את העבודות בהתאם לחוזה זה.
- 3.6. מובהר, כי הוראות חוזה זה יחולו בתקופת האופציה בשינויים המחויבים.
- 3.7. למען הסר ספק, המזמין איננו מתחייב לממש את זכותו להארכת התקופה החוזית.

- 4.1. כי יספק את מלוא השירותים בהתאם לנדרש בהסכם זה ובמפרט הטכני באופן מיטבי, בשגרה ובחירום.
- 4.2. כי הוא וכל המועסקים על ידו הנם בעלי הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי הוראות הסכם זה והוראות כל דין, לשם ביצוע העבודות נשוא הסכם זה, וכן כי אישורים אלה יישארו בתוקף במהלך כל תקופת ההסכם.
- 4.3. כי הוא עומד בכל החוקים והתקנות המחייבים רשויות מוניציפאליות, לרבות חוק חתימה אלקטרונית תשס"א-2001 והנחיות גנ"ח המדינה לשמירה על מסמכים אלקטרוניים.
- 4.4. כי הוא מתחייב לתת את מלוא השירותים על פי הסטנדרטיים שיקבעו על ידי המזמין, בדייקנות, ביעילות, באחריות, בנועם ואדיבות, ברמה מקצועית גבוהה ובנאמנות, ברצף ובהיקף הנדרש תוך קיום שיקול הדעת הנדרש לשביעות רצון המזמין, וכי הוא ועובדיו ימלאו אחר הוראות כל רשות מוסמכות ויפעלו בהתאם להוראות כל דין במהלך מתן השירותים ובכל הקשור לביצועם, בכלל זאת הוראות הדין, נהלים וכללים מקצועיים החלים על שירותים דוגמת השירותים נשוא ההסכם.
- 4.5. כי בדק את כל המסמכים והנתונים הרלוונטיים להסכם, וכי לא תהיה לו כל טענה ו/או תביעה בקשר עמו ו/או בקשר עם טעות או סתירה או מגבלה כלשהי בביצוען של הוראות הסכם זה.
- 4.6. כי בחן את אופי השירותים הנדרשים על פי הסכם זה, וכי הוא מכיר את התנאים והנסיבות הקשורים וכרוכים בו וכי לא תהיינה לו טענות בקשר עם היקפו או ביצועו לרבות הצידוד וכוח האדם הדרוש לשם כך או בקשר עם התמורה שתשולם לו על פי הסכם זה.
- 4.7. כי הוא בעל הכישורים, האמצעים, הידע והיכולת לביצוע השירותים, והוא מתחייב לבצעם בצורה מלאה ונאותה ברמה מקצועית גבוהה ובהתאם לתנאים ולמועדים הקבועים בהסכם זה, בעצמו ובאמצעות עובדיו.
- 4.8. כי אין מניעה להתקשרותו בהסכם זה ובחתימתו על הסכם זה וביצוע התחייבויותיו על פיו לא יהיה משום פגיעה בזכויות של צדדים שלישיים כלשהם, על פי הסכם או על פי כל דין.
- 4.9. כי בידיו הכושר והיכולת המשפטיים להתקשר בחוזה זה ולקיים את כל התחייבויותיו על פיו וכי אין כל מניעה חוקית, חוזית ו/או אחרת המונעת את התקשרותו בחוזה זה, ומילוי וקיום כל התחייבויותיו על פיו.
- 4.10. כי יישא במלוא התשלומים לעובדים אשר יועסקו על ידו או מטעמו, בהתאם להוראות הדין ולהוראות הסכמים קיבוציים וצווי הרחבה רלבנטיים.
- 4.11. כי ימלא בקפידה אחר כל הוראות המזמין ו/או המפקח ו/או מי מטעמו.

- 4.12. כי ידאג לקיום ביטוחים מקיפים אשר יכסו כל נזק העלול להיגרם למזמין ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או לכל צד שלישי במהלך מתן או אי מתן השירותים כתוצאה ו/או בקשר עם מתן השירותים נשוא ההסכם.
- 4.13. כי ככל שהספק הינו תאגיד ו/או כל גוף משפטי שאינו אדם הוא מתחייב להמציא למזמין להנחת דעתו אישורים תקפים כדין בדבר כשרותו, רישומו, קיומו, זהות מנהליו וסמכויותיהם.
- 4.14. כי הינו בעל אישור תקף על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), תשל"ו-1976.
- 4.15. כי הינו בעל אישור מפקיד שומה ו/או רואה חשבון המעיד כי הוא מנהל פנקסי חשבונות ורשימות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף.
- 4.16. במידה והספק הינו עוסק מורשה – הספק מצהיר כי הינו בעל תעודת עוסק מורשה לעניין מע"מ.
- 4.17. כי הינו עומד בהוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בעניין שכר מינימום וכי במקביל לחתימתו על ההסכם ימסור תצהיר בדבר שכר מינימום בהתאם למצוין בנספח שצורף למכרז.
- 4.18. כי לא יעסיק לצורך מתן השירותים עובדים זרים. עובדים זרים משמעם עובדים שאינם אזרחי מדינת ישראל והינם תושבי/ אזרחים מחו"ל ו/או מהשטחים המוחזקים ו/או מהרשות הפלסטינית.
- 4.19. כי עומדים לרשותו עובדים מקצועיים בעלי ניסיון במתן השירותים, וכי מספרם ורמתם מספיקים לקיום כל התחייבויות הספק ברמה המקצועית ובתנאים המפורטים בהסכם.
- 4.20. כי ידווח מידית למזמין או למי מטעמו על כל אירוע חריג שארע במסגרת או במהלך מתן השירותים וכן כל אירוע אחר אשר ספק סביר היה מדווח עליו לרשות מקומית, מיד עם התרחשותו ו/או קבלת המידע עליו.
- 4.21. כי לא יקבל החלטה הכרוכה בהטלת התחייבות חוקית ו/או כספית על המזמין, אלא אם כן יקבל על כך, מראש ובמכתב, את הסכמת המזמין.
- 4.22. כי הוא יודע שהשירותים נשוא ההסכם יבוצעו בהתאם למסגרת התקציבית המאושרת על-ידי המועצה, וכפי שתאושר מראש ובכתב על-ידי המזמין כן מצהיר הספק כי ידוע לו שבכל חריגה מהמסגרת התקציבית ניתן יהיה לסיים את ההתקשרות עמו וכי בשום מקרה, הספק לא יבצע עבודות/שירותים בהיקף כספי החורג מהמסגרת התקציבית המאושרת.
- 4.23. הספק מצהיר כי ידועות לו כל ההתחייבויות והחובות הכלולים בחוזה זה וכי הוא יכול לקיימן במלואן ובשלמותן.
- 4.24. הספק מתחייב למלא אחר כל ההוראות שיינתנו לו, מעת לעת, על ידי המזמין ו/או המפקח.
- 4.25. כי ידוע לו כי רק בהסתמך על הצהרותיו היסודיות בסעיף זה הסכים המזמין להתקשר עמו.

4.26. כי כל שינוי ו/או תוספת להוראות המכרז ו/או להסכם זה ו/או לשירותים הניתנים על ידי הספק, אשר יאושרו על ידי המזמין, יבוצעו בתנאי שאינם פוגעים ברמת, טיב ואיכות השירותים הנדרשים במכרז זה.

4.27. כי הוא מחויב למתן השירותים נשוא הסכם זה, בעת שגרה ובעת חירום, ברציפות ובהתאמה הנדרשת, לאחר ביצוע הדרכות לכלל עובדיו ע"י המזמין לצורך היכרות והתמקצעות במתן שירותים לגלבו.

הגבלת הוצאות

5.

5.1. אין הספק רשאי לגרום לכל הוצאה, תשלום, או חיוב בשם המזמין או עבורו ואינו רשאי לגרום לכל הוצאה תשלום או חיוב, בקשר לביצוע התחייבויותיו, כאמור בחוזה זה.

5.2. להסרת ספק, למפקח אין כל סמכות בענייני כספים ותמורה. כל עניין הכרוך בתשלום כספי לספק או לצד שלישי או ביחס לביצוע שירותים כלשהם הכרוכים בתשלום, מחייבים קבלת אישור מראש ובכתב של גזבר המועצה ומנכ"לית המועצה, שאם לא כן הספק אינו רשאי לבצעם או לחייב בגינם את המזמין.

התמורה ביחס לשירותים

6.

6.1. בכפוף לקיום מלוא התחייבויות הספק לאספקת השירותים ע"פ הסכם זה, ישלמו המועצה והתאגיד לספק את התמורה עבור שירותי מוקד טלפוני, כדלקמן:

דמי טיפול וניהול חודשיים - ללא תשלום.

עבור כל דקת שיחה "נכנסת" למוקד מאת תושבי המועצה ו/או לקוחות התאגיד - סך של _____ ש"ח לדקה לא כולל מע"מ. (חיוב יחסי בשניות ע"פ דו"ח חודשי).

זמן אוויר לטלפונים ניידים - ע"פ חיוב חברות סלולאריות. בכפוף להמצאת דו"ח פירוט שיחות, הכולל שעת השיחה, מס' טלפון ואורך שיחה בשניות (חיוב יחסי בשניות ע"פ דו"ח חודשי).

שיחה "יוצאת" - סך של _____ ש"ח לשיחה לא כולל מע"מ (חיוב יחסי בשניות ע"פ דו"ח חודשי).

איסוף הודעות מידי יום באמצעות דוא"ל או פקס' או אתר האינטרנט - ללא תוספת תשלום.

העברת הודעות באמצעות מסרון (SMS) לטלפונים סלולאריים - סך של _____ ש"ח להודעה לא כולל מע"מ.

6.2. על אף האמור בסעיף 6.1 לעיל, התמורה החודשית המקסימלית אשר תשולם לספק על ידי המועצה והתאגיד יחדיו, לא תעלה על 7500 ₪ (לא כולל מע"מ).

(להלן יקראו סעיפים 6.1 ו- 6.2 יחדיו: "התמורה").

- 6.3. מובהר בזאת כי התמורה כמפורט לעיל תשולם כנגד ביצוע בפועל בלבד והיא מהווה תמורה מלאה והסופית בגין ביצוע כלל השירותים והיא כוללת את כל ההוצאות, הרווחים והתשלומים הכרוכים בביצוע השירותים.
- 6.4. אחת לחודש יגיש הספק, עד ליום ה- 10 בכל חודש, שתי דרישות תשלום מפורטות בכתב על פי המפורט בסעיף 6.1 לעיל, האחת עבור המועצה ולאישורה והשניה עבור התאגיד ולאישורו, כאשר כל אחת מדרישות התשלום תתייחס לכל השירותים שבוצעו בפועל במהלך חודש של ביצוע השירותים עבור המועצה ועבור התאגיד, בהתאמה, עפ"י השירות הניתן לכל גוף בהתאם לקטגוריות שלו שיוגדרו על ידי המזמין.
- 6.5. במקביל להגשת דרישות תשלום, יספק הספק למועצה ולתאגיד (לכל אחד בנפרד) דו"ח חודשי קבוע כולל פירוט כלל השירותים שסופקו על ידו למועצה ולתאגיד, בהתאמה ופירוט פעולות מלא ביחס לכל חשבונית. לכל דו"ח יצורף גם פלט שיחות נכנסות /יוצאות (מספרי טלפון), כולל זמן חיוב/זמן אוויר וכן תדפיס פירוט זמן אוויר טלפונים ניידים.
- (חשבונות עבור תשלומים חודשיים יכוננו להלן יחדיו: "דרישת התשלום").
- 6.6. כל חשבון של הספק שיוגש בהתאם לאמור לעיל ויאושר על-ידי גזבר המועצה ומנכ"ל המועצה (עבור חשבון המועצה) וכל חשבון של הספק שיוגש בהתאם לאמור לעיל ויאושר על ידי מנכ"ל התאגיד (עבור חשבון התאגיד), ישולם בתנאים של "שוטף + עד 30 ימים, מיום אישור החשבון כאמור, ללא הצמדה בגין התקופה שמיום הגשתו ועד למועד שנקבע לתשלום. מועד אישור החשבון לא יעלה על 30 ימים ממועד הגשתו על ידי הספק.
- 6.7. אין באישור דרישות התשלום וביצוע התשלומים משום הסכמה של המועצה ו/או התאגיד לטיב/איכות/היקף השירותים שבוצעו בפועל.
- 6.8. יחד עם התמורה הנ"ל ישולם מע"מ כשיעורו על-פי חוק כנגד חשבונית מס.
- 6.9. איחור בתשלום לספק, שלא יעלה על 30 ימים, לא יזכה את הספק לכל פיצוי.
- 6.10. התשלומים האמורים בסעיף 6 להסכם זה יבוצעו לאחר שהמועצה והתאגיד בדקו שהשירותים ע"פ הסכם זה לפי כל שלב, בוצעו בשלמות לפי שביעות רצונם המלא של המועצה או התאגיד ולאחר שהמועצה והתאגיד נתנו על כך אישור בכתב, כל אחד לגבי השירותים שסופקו עבורו.
- 6.11. המועצה והתאגיד יכולים לשלם את התמורה ע"פ הסכם זה לספק בהעברה בנקאית ישירה לחשבון הבנק או באמצעות המחאה שתימסר לידי נציג מטעם הספק.
- 6.12. התמורה כאמור הינה סופית ומוחלטת והיא כוללת את ביצוע כל הפעולות לפי ההסכם וכן כל עלות נוספת הנחוצה לצורך אספקת השירותים, לרבות עלויות ישירות ועקיפות הכרוכות בכך, והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או החזר נוספים מן המזמין ולא יהיה זכאי לתבוע כל

העלאות ו/או שינויים בתמורה, אלא אם סוכם הדבר בכתב בין הצדדים והמועצה ו/או התאגיד נתנו אישור לכך מראש ובכתב.

6.13. איחור בתשלום לספק שלא יעלה על 30 ימים, לא יזכה את הספק לפיצוי כלשהו.

7. שמירה על סודיות והימנעות מניגוד עניינים

7.1. הספק מתחייב לשמור בסוד על המידע והמסמכים שיובאו לידיעתו במהלך, אחרי ועקב תקופת השירותים (להלן: "**המידע הסודי**") ולנקוט בכל האמצעים להבטחתם.

7.2. הספק מצהיר כי אין בחוזה זה כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו עם עניין אחר שהוא עוסק בו, בין במישרין ובין בעקיפין, וכי אין כל מניעה להתקשר עם המזמין בחוזה זה.

7.3. הספק מצהיר כי הוא מכיר את הוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/11, כי הוא מתחייב לנהוג על-פי נוהל זה וכי הוא מתחייב לקיים את כלל הוראות הנוהל, לרבות חובת מילוי טופס שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים ובחינתו על-ידי גורמי הבחינה הרלבנטיים. הוראה זו הינה תנאי יסודי ומהותי בחוזה זה.

7.4. הספק מתחייב להודיע למזמין על כל עניין שעולה ממנו חשש לניגוד עניינים בין השירותים לעניינים אחרים והוא מתחייב לפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין זה.

8. העדר יחסי עובד ומעביד

8.1. מודגש בזה כי הספק הינו במעמד של קבלן עצמאי וכי אין ולא יהיו יחסי עובד ומעביד בין המזמין לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו.

8.2. הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין באשר להעסקת עובדיו, לרבות כל התשלומים הסוציאליים, והבטחת כל הזכויות העומדות לעובדיו על פי כל דין. הספק מצהיר כי כל זכות אשר תעמוד למי מעובדי הספק על פי כל דין או הסכם תחול כלפי הספק בלבד.

8.3. הספק מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום אשר יחויב המזמין לשלם על פי פסק דין או הסכם פשרה בגין תביעה של מי מעובדי הספק לרבות פסק דין או קביעה בעניין יחסי עובד-מעביד בין מי ממועסקי הספק ובינו, כולל הוצאות משפט ושכר טרחת עורך-דין וזאת בתוך 30 ימים מדרישת המזמין.

8.4. הספק מתחייב להעסיק בביצוע השירותים עובדים מיומנים וכשירים, במספר הדרוש לביצוע השירותים כנדרש בהסכם. לדרישת המזמין, ימציא הספק למפקח את פרטי העובדים המופקדים מטעמו על ביצוע הסכם זה וירחיק ממתן השירותים כל עובד של הספק אשר המפקח ידרוש להרחיקו.

- 9.1. הספק יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כלשהו, בלי יוצא מן הכלל, שייגרמו למזמין ו/או לעובדיו ו/או לשולחיו ו/או מי שבא מטעמו ו/או לכל המועסק על ידו ו/או לאדם אחר כלשהו, לגוף או לרכוש לרבות רכושו של הספק ו/או לציוד שהוא בתקופת ההסכם, בשל מעשה או מחדל רשלניים של הספק ו/או עובדיו ו/או שליחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנובע, במישרין או בעקיפין, ממתן השירותים ו/או ממעשה או מחדל רשלניים של הספק ו/או עובדיו ו/או שליחיו ו/או מי שבא מטעמו והקשורים, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה. הספק יפצה את המזמין ו/או את הניזוק(ים), לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיע לו/לה/להם. הספק משחרר לחלוטין ומראש את המזמין, עובדיו, שולחיו וכל מי שבא מטעמו מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כנ"ל שאירעו כתוצאה מהאמור ברישא לסעיף זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, בכל עילה שהיא.
- 9.2. הספק מתחייב בזאת לפצות ולשפות בשלמות את המזמין על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי אדם או גוף כלשהו, נגדו ו/או נגד מי מעובדיו ו/או שולחיו ו/או מי מטעמו בגין כל תאונה, חבלה או נזק כמפורט בסעיף 9.1 לעיל לרבות בגין הוצאות משפטיות שיגרמו למזמין בגין התביעה או הדרישה. הספק ישפה את המזמין כאמור בתוך 30 יום ממועד דרישתה הראשונה של המזמין.
- 9.3. הספק יערוך ביטוח לכיסוי אחריותו על פי הסכם זה, אשר יכלול את פוליסות הביטוח המפורטות **בנספח ג'.**
- 9.4. הספק ימציא למזמין אישורים על עריכת פוליסות הביטוח האמורות בנוסח המצ"ב **כנספח ג'** לא יאוחר ממועד החתימה על הסכם זה כאשר האישור חתום ע"י מבטחים, וללא הסתייגות. אישור קיום הביטוחים מהווה דרישה מינימאלית לכיסוי ביטוחי ואי המצאת האישור מדי שנה בשנה, במשך כל תקופת הסכם זה יהווה הפרה מהותית של ההסכם.
- 9.5. למען הסר ספק, אין בעריכת הביטוחים כנדרש לעיל כדי לשחרר את הספק מחובותיו ומאחריותו על פי הסכם זה ומחובת תשלום בגין כל נזק ו/או פיצוי ו/או שיפוי למזמין ו/או לצד שלישי מחמת מעשיו ו/או מחדלו כאמור בהסכם זה ועל פי כל דין.
- 9.6. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינה רשאית לבטלם ו/או לצמצם את היקפם ו/או שלא לחדשם, אלא אם מסר המבטח למזמין הודעה בדואר רשום על כוונתו לעשות כן 30 יום מראש. כל שינוי שיש בו כדי לצמצם את היקף הכיסוי הביטוחי יובא לידיעת המזמין בכתב ותהיה כפוף לאישורו מראש.
- 9.7. הספק לבדו יישא בתשלום הפרמיה וסכומי ההשתתפויות העצמיות בגין הביטוחים כאמור.
- 9.8. ביטוחי הספק יכללו הוראה מפורשת על פיה הם קודמים לכל ביטוח אחר שנערך על ידי המזמין.

בעלות במידע

- 10.1. המזמין הינו הבעלים הבלעדי של כל המידע, הנתונים, המסמכים והדו"חות שהופקו ויופקו בתוכנה ו/או במוקד הטלפוני ו/או הנמצאים במאגר הנתונים של התוכנה והמזמין רשאי לבצע במאגר נתונים זה כל שימוש, על-פי שיקול דעתו וללא כל תמורה נוספת לספק בגין כך.
- 10.2. המזמין רשאי להעביר נתונים מן התוכנה ו/או ממאגר הנתונים כאמור למערכת ניהול מוקד פניות ציבור חדשה, שתירכש מספק אחר, מבלי שלספק תהא כל טענה או תביעה בקשר לכך. הספק יסייע ככל הנדרש בהעברת הנתונים כאמור, ללא תשלום נוסף בגין כך.
- 10.3. למען הסר ספק, לספק אין בעלות ו/או זכויות כלשהן במידע המצוי במאגר הנתונים של המערכת/תוכנה ואין לו כל רשות לעשות בו שימוש, שלא לצורכי אספקת השירותים בלבד.
- 10.4. זכויות היוצרים ושאר הזכויות הקנייניות בתוכנה תישארנה בבעלות הספק. המזמין לא יהא רשאי להעביר את התוכנה ו/או את רישיונות השימוש בעמדות לאחר, ללא אישור הספק לכך מראש ובכתב.

הסבת ההסכם

הספק אינו רשאי להסב את זכויותיו והתחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או חלקן ו/או להעסיק ספק משנה לביצוע איזה מהתחייבויותיו, אלא אם קיבל לכך את הסכמת המזמין מראש ובכתב. נתן המזמין את הסכמתו כאמור לעיל, אין ההסכמה האמורה פוטרת את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי ההסכם ולפי כל דין.

שיתוף פעולה עם המזמין

- 12.1. מבלי לגרוע מתוקפה ו/או מכלליותה של כל הוראה אחרת בהסכם זה מתחייב הספק לשתף פעולה ככל האפשר עם המזמין והמפקח מטעמו, לפעול בתיאום באשר לקיום עמדת המפקח ביחס להיבטים השונים הנוגעים לביצוע השירותים נשוא הסכם זה.
- 12.2. מוסכם בזאת כי -
- 12.2.1. המזמין ימסור לספק רשימה של בעלי תפקידים אצל המזמין, לרבות דרכי התקשרות אל עובדים אלו לשם מסירת הודעות ודיווחים ע"פ הסכם זה.
- 12.2.2. המזמין ידאג להתקנת קו בזק עם מספר מוביל למתן שירות מוקד לתושבים (דמוי 106).

12.2.3. המזמין ידאג לעדכן את חברות הסלולאר ואת חברות הטלפונים הנוספות בדבר מספר הטלפון המוביל, המוביל לקו 106.

12.2.4. המזמין יעביר לספק רשימה של סוגי פניות צפויות של התושבים, כולל משך זמן הטיפול המשווער בהן, דחיפות בטיפול לצורך הודעה למטפלים לאחר שעות העבודה וכל נתון אחר שיוסכם ויגובש ע"י הצדדים לצורך מתן השירותים ע"פ הסכם זה.

ערבות בנקאית

13.

13.1. להבטחת ביצוע חיובי הספק בהתאם לאמור בהסכם זה, ימציא הספק למזמין במועד חתימת חוזה זה, ערבות בנקאית בלתי מותנית בסך של 20,000 ₪ (להלן: "**ערבות הביצוע**").

13.2. ערבות הביצוע תהיה בנוסח המצ"ב **כנספת ד'2** ותוקפה יהיה לכל תקופת מתן השירותים על פי הסכם זה ולמשך 90 ימים נוספים. ערבות הביצוע תשמש כבטחון לקיום ולמילוי מדויק של כל הוראות החוזה.

13.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל תשמש ערבות הביצוע להבטחה ולכיסוי של:

13.3.1. כל ההוצאות והתשלומים הקשורים במישרין ובעקיפין לספק שהמזמין עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה.

13.3.2. כל הוצאות תיקונים וכל נזק או הפסד העלול להיגרם למזמין או למי מטעמו עקב ביצוע ההסכם על ידי הספק. בכל מקרה כאמור לעיל יהא המזמין רשאי לגבות את סכום ערבות הביצוע כולו או מקצתו, בפעם אחת או במספר פעמים, ולהיפרע מתוכו לגבי הנזקים, ההפסדים, ההוצאות והתשלומים כאמור. נגבתה ערבות הביצוע כולה או מקצתה תהיה הספק חייבת להשלים תוך 7 ימים את ערבות הביצוע ולהעמידה על הסכום הקבוע לעיל.

קיזוז

14.

14.1. המזמין בלבד יהיה רשאי לקזז, ללא כל צורך במתן הודעת קיזוז כלשהיא, כנגד כל סכום המגיע ממנו על פי חוזה זה לספק, כל חוב המגיע לו על פי חוזה זה או על פי חוזה אחר שבינו לבין הספק וכן כל חוב קצוב אחר המגיע מן המזמין לספק.

14.2. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המזמין לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת ואינן פוגעות ו/או גורעות מכל סעד ו/או אמצעי אחר העומד לרשות המזמין כלפי הספק מכוח חוזה זה ו/או הוראות כל דין.

14.3. לספק לא תהיה כל זכות קיזוז או זכות עכבון.

מסירת מסמכים ומידע למזמין

15.

- 15.1. במהלך תקופת ההסכם חייב הספק לאפשר למזמין לעיין/לקבל כל מסמך או דו"ח או פלט תוכנה הקשור לשירותים, על-פי דרישת המזמין – במסגרת התמורה החודשית המשולמת לספק וללא כל תוספת תשלום.
- 15.2. עם גמר השירותים/ההסכם, ימסור הספק, תוך 3 ימים למזמין (באופן שיידרש על-ידו) העתק מלא של כל המסמכים והמידע הקשורים בשירותים.
- 15.3. בכל מקרה של הפסקת השירותים, רשאי המזמין להשתמש בכל המסמכים שערך הספק בקשר לשירותים ו/או שנערכו באמצעות התוכנה.
- 15.4. מובהר כי אין בהוראה זו משום קביעת אחריות וזו תחול על-פי הוראות הדין.
- 15.5. הופסק ההסכם - ידאג הספק להעברה מסודרת, מלאה ונאותה של כל המסמכים והמידע למזמין ו/או לספק אחר מטעם המזמין, תוך מתן הסברים והדרכה, ככל שיידרש.

סיום ההסכם

16.

- 16.1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3 להסכם זה לעיל, יהא המזמין רשאי לבטל את ההסכם, כולו או חלקו, בהודעה מראש של 30 ימים לספק, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בגין הביטול כאמור, למעט זכותו לקבל את התמורה בגין השירותים שסופקו כבר בפועל למזמין - עד לתאריך סיום ההסכם, בכפוף לעמידה במלוא התחייבויותיו בעניין זה בהתאם להוראות ההסכם.
- 16.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 16.1 לעיל, המזמין יהיה רשאי לסיים את החוזה עם נותן השירותים בהתקיים אחד מהמקרים הבאים:
- (1) במידה והספק לא עמד בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו במכרז ובחוזה, למרות התראה / דרישה שנשלחה אליו בעניין כאמור.
 - (2) במידה והספק פשט רגל ו/או פורק ו/או נכנס לכינוס נכסים ו/או הוצא לו צו הקפאת הליכים ו/או הוגשה כנגדו בקשה לאחד מהנ"ל.
 - (3) כשהספק הפר הפרה יסודית את ההסכם.
- הפרת אחת מהוראות סעיפים 2, 4 ו-9 תחשב כהפרה יסודית של הסכם זה.
- 16.3. בקרות אחד מהמקרים שפורטו בס"ק 1-3 לעיל, המזמין יהיה רשאי לבטל חוזה זה ולספק לא תהיינה דרישות ו/או תביעות ו/או זכאות לפיצויים כלשהם בשל כך.
- 16.4. ניתנה הודעה כאמור יהיה רשאי המזמין להזמין את מתן שירותים מכל אדם ו/או תאגיד אחר מלבד הספק, ולספק לא תהיינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות בגין כך.
- 16.5. בכל מקרה של סיום ההסכם, בין אם בגין תום תקופתו הקבועה לעיל ובין אם בגין ביטולו כאמור בסעיף 16.1 או בסעיף 16.2 להסכם זה (להלן: "**סיום ההסכם**"), לא תהא לספק כל תביעה/טענה בגין נזק, הפסד, אובדן רווח או הוצאות שנגרמו/ייגרמו לו מחמת הפסקת/ביטול ההתקשרות.

- 16.6. הובא ההסכם לידי גמר, יפעל הספק כאמור בסעיף 15 לעיל.
- 16.7. אין בביטול/הפסקת ההתקשרות כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו בהסכם - לפי העניין.
- 16.8. בכל מקרה של סיום ההסכם, הספק יהא אחראי לכל התשלומים שאמורים להגיע אל העובדים שסיפקו שירותים במסגרת המכרז לפי דין, בגין התקופה החל מהמועד הקובע, לרבות שכר, תנאים נלווים וזכויות סוציאליות. הספק ישפה את המזמין בגין כל הוצאה לו הוא ידרש עבור תשלומים מהסוג האמור.

17. כללי

- 17.1. הימנעות המזמין מלעשות שימוש בזכויות המוקנות לו על פי ההסכם במקרה מסוים או הסכמה לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים לא תפורש כוויתור על זכות מזכויותיו, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.
- 17.2. לכל שינוי או תיקון להסכם זה לא תהיה תוקף אלא אם כן יעשה במסמך בכתב חתום על ידי שני הצדדים.
- 17.3. כתובות הצדדים יהיו כאמור בכתרת ההסכם וכל הודעה תחשב כמסגרת בתוך 3 ימים ממועד משלחה בדואר רשום, או במועד משלחה בפקסימיליה בכפוף לאישור טלפוני לקבלתה, או במועד מסירתה במסירה אישית.

18. המזמין כמפעל חיוני

- הספק מצהיר כי ידוע לו שהמזמין מוכר כ"מפעל חיוני" ו/או "כמפעל למתן שירותים קיומיים" והספק מתחייב בזאת כי במידה ויוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מהחוקים הבאים -
- 18.1. הכרזה על מצב חירום על ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973.
- 18.2. הכרזה על מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
- 18.3. הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971.
- 18.4. הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.
- אזי, תחולנה הוראות הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה והוא ימשיך בביצוע השירותים גם בתקופת החירום כאמור, זולת במקרה של הוראה מפורשת מאת הגורמים המוסמכים.

- 19.1. אין באמור בהסכם, כדי לגרוע מסמכות/ חובה שלטונית/ ציבורית של המזמין.
- 19.2. כתובות הצדדים לצורך ההסכם הן כמופיע במבוא להסכם.
- 19.3. כל הודעה שתישלח על-ידי צד למשנהו בקשר להסכם, תישלח בדואר רשום או תימסר ביד ותיחשב כנמסרת תוך 3 ימי עסקים מיום משלוחה או ביום מסירתה ביד.

ולראיה באו הצדדים על החתום

המזמין	הספק
---	---

אישור עו"ד במקרה שהספק תאגיד

אני הח"מ עו"ד _____, מאשר כי הסכם זה נחתם בפניי ביום _____ ע"י _____ ת.ז. _____ - מורשי החתימה של הספק, וחתימתם, בצירוף חותמת הספק, מחייבת את הספק לכל דבר ועניין.

עו"ד, _____

נספח ב'1

מפרט דרישות ביצוע / מפרט טכני

1. הספק יפעיל מוקד מענה טלפוני עבור המזמין לצורך קבלת פניות, אשר יפעל במשך ימי ושעות הפעילות כפי שיפורט בהמשך. המוקד יאויש בצוות עובדים מיומן בעל תודעת שרות.
2. הספק יקלוט שיחות טלפוניות מתושבי המועצה ו/או לקוחות התאגיד ו/או פונים למוקד במספר טלפון שיפורסם באחריות המזמין.
3. עם קבלת השיחה יענה נציג השירות הטלפוני בפתח על פי המקובל אצל המזמין וכפי שיוסכם בין הצדדים.
4. עובדי המוקד יונחו לטיפול בפניות למוקד ויבצעו ניתוב/ טיפול בפניות, בין השאר, באופן הבא:
 - 4.1. רישום ותיעוד כל פניה שהתקבלה במוקד ובמערכת/אפליקציה ודיווח טלפוני לגורם המטפל.
 - 4.2. ריכוז הפניות יועבר מדי יום לנציגי המועצה והתאגיד ביחס ליום הקודם. ריכוז הפניות יכלול, בין היתר, את הפרטים הבאים: שם הפונה, כתובת, דרכי התקשרות, מועד הפניה, מהות הפניה, שם מקבל הפניה, דרך הטיפול בפניה, שעת הטיפול בפניה, האם מדובר בפניה ראשונה או חוזרת, וכל נתון אחר שיתבקש ע"י המזמין.
 - 4.3. אזעקת כוננים בהתאם לסוג האירוע (במקרה של אירוע דחוף, המחייב טיפול מיידי) - ע"פ הנחיות המזמין.
 - 4.4. פניות/תלונות שהטיפול בהם אינו דחוף - תועבר מדי יום לנציגי המועצה והתאגיד או כל גורם אחר מטעמם רשימה ופירוט ביחס לכל פניה שנעשתה אל המוקד. הפניות נכנסות ע"י מוקד הלילה ישירות לתוכנה. עלות התאמת ממשק תוכנת המוקד הטלפוני של הספק לתוכנת המזמין, תחול על הספק.
 - 4.5. מסירת מידע למתקשרים בנושאים שונים של פעילויות המזמין, ע"פ הנחיות/מידע שיימסר ע"י נציגי המועצה והתאגיד.
 - 4.6. כל יתר נושאים שניתן לקבל ו/או למסור בטלפון.
 - 4.7. מסירת הודעות מוקד לעובדי המזמין או בעלי תפקידים במזמין או מי מטעמם – באמצעות שיחת טלפון, פקס, דוא"ל או כל אמצעי שהמזמין ינחה את הספק.

5. הספק יפעיל מוקד שרות מאויש במוקדנים בכל ימות השבוע במשך כל שעות היממה 24 שעות ביממה וכן בשבתות ובחגים בכל שעות היממה, 365 יום בשנה. דרישה זו תחול על כל השירותים נשוא מכרז זה.
6. הזמן למתן מענה לשיחה –80% מהשיחות יענו תוך פרק זמן מקסימאלי של 90 שניות. בכל מקרה זמן המתנה מקסימאלי של כלל השיחות לא יעלה על דרישות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.
7. שימוש בשירות "הודעה מקדימה" ללא חיוב (הקלטות הודעה מקדימה למתקשרים למוקד על מנת למנוע לחץ במקרה חירום).
8. המוקד יצויד בעמדות ממוחשבות לקליטת קריאות שירות ובקו טלפון רב קווי.
9. הבעלות בקווים אילו יישארו בידי המזמין אשר יהא רשאי לעשות בהם כרצונו.
10. כל תסריטי השיחה יאושרו ע"י המזמין עוד בטרם כניסתם לשימוש. הספק יגיש למזמין כל עזרה מקצועית לטובת ניסוח תסריטי שיחה מקצועיים.
11. כל ההחלטות הנוגעות לטיפול בפניות יתקבלו על פי מדיניות המזמין.
12. כל עמדות העבודה המיועדות למוקד המזמין, ינוהלו על ידי מערכת C.T.I. ויאפשרו ביצוע הקשבות.
13. הספק ימסור דיווח יומי שוטף לאיש/ אנשי קשר מטעם המזמין. דיווח זה יכלול הצפת בעיות, פירוט שינויים שבוצעו, פירוט תפוקות וכו'.
14. פגישות בין נציג הספק ונציגי המזמין, יתואמו לפי הצורך.
15. הספק יעמיד לידי המזמין דוחות לפי דרישה ובהתאם לכל אפיון שידרש על ידי המזמין. הדו"חות יופקו מתוך מערכת המוקד הממוחשב (למען הסר ספק, אין מדובר בדוחות סטטיסטיים אלא דוחות שיידרשו למזמין הקיימים במערכת).
16. הפניות יקלטו על גבי תוכנה המתממשקת לתוכנת המוקד של המזמין. האחריות להתאמת ממשק ולעלות במידה ותהיה, תחול על המזמין או על ספק התוכנה.
17. תינתן אפשרות צפייה בהודעות באמצעות האינטרנט מכל מקום באמצעות שם משתמש וסיסמא.
18. כוח אדם

- 18.1. הספק ימנה מנהל/ת פרויקט אשר יהיה איש/ אנשי הקשר הקבוע/ים של המזמין במוקד. על מנהל הפרויקט להיות בעל ניסיון ניהולי ומבצעי ועליו להיות זמין לטובת המזמין במשך כל תקופת ההתקשרות.
- 18.2. מנהל הפרויקט, מנהל המשמרת וכל צוות אנשי השירות יעברו על ידי הספק הדרכה והכשרה לביצוע כל הפעולות הכרוכות בקליטת הפניות, בהתאם להנחיות ודרישות המזמין. כמו כן, ככל שידרשו על ידי

המזמין, ובכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, יעברו הדרכות על ידי נציגי המזמין או מי מטעמו, במשרדי המזמין או במשרדי הספק, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

18.3. כל העובדים שיועסקו ע"י הספק יהיו עובדים מיומנים, בעלי תודעת שירות גבוה.

18.4. בכל עת במהלך שעות פעילות מוקד השרות של הספק, ינכח עובד אחד לפחות הדובר את השפה הערבית.

19. שירותי מוקד נלווים הנדרשים על ידי המזמין ויינתנו במסגרת זו :

19.1. גיבוי טלפוני אנושי 24/7 לשלוחות נבחרות אצל המזמין, כך שבמצבי עומס במהלך היום ולאחר שעות העבודה יגלושי שיחות באין מענה למוקד הטלפוני. הודעה תישלח במייל בגין כל שיחה עם פרטי הפונה.

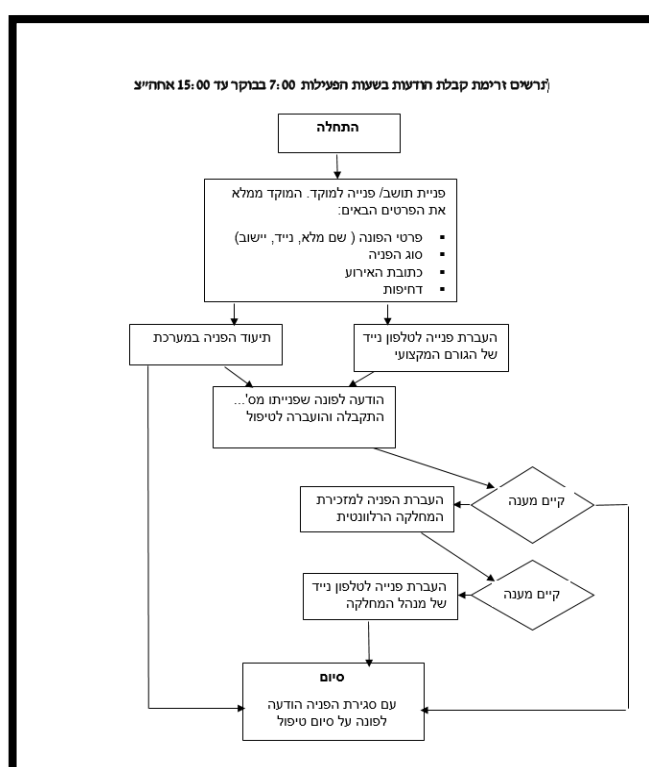
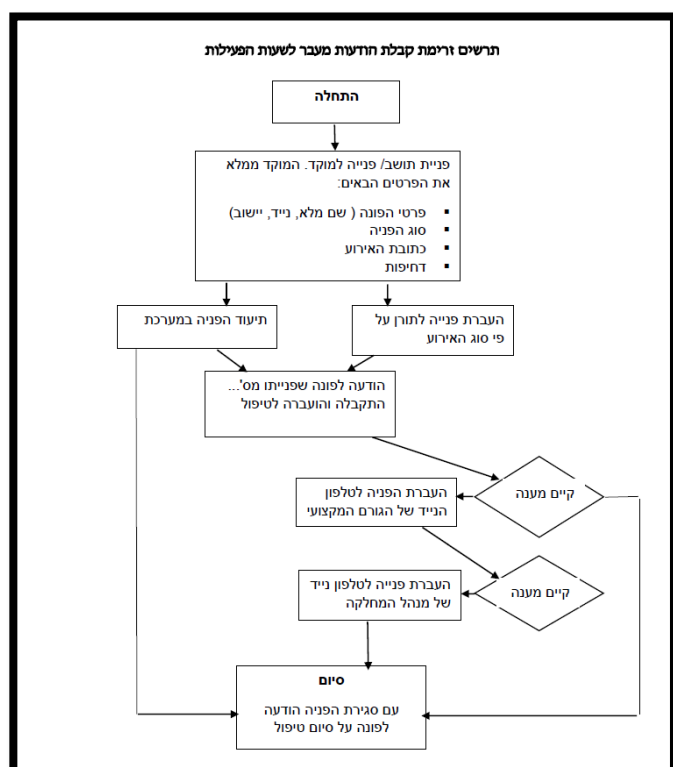
19.2. גיבוי טלפוני אנושי 24/7 למכשירים סלולריים נבחרים אצל המזמין. הודעה תישלח במייל בגין כל שיחה עם פרטי הפונה.

19.3. מוקד להפעלת כוננים של המזמין הפועל 24/7, במקרים בהם מוכרז מצב חירום.

19.4. מתן התרעות טלפוניות לקב"ט המועצה בעת לחיצה על לחצן מצוקה על ידי מי מעובדי המזמין, תוך יידועו בגורם שלחץ על הלחצן. במסגרת זו, יחוברו לחצני המצוקה המותקנים במועצה למוקד הטלפוני של הספק.

19.5. עדכון הפונים במידע הרלוונטי עבורם בהתאם למיקומם, כפי שיקבע על ידי המזמין מעת לעת, כדוגמת סגירת כבישים, תרגילים צבאיים, שביתות בבתי ספר וכיוצ"ב.

תרשים תהליך מענה לפנייה אליו מחויב הקבלן :



אישור על עריכת ביטוחי הספק

תאריך: _____

לכבוד :

מועצה אזורית גלבוע (להלן: "המועצה");

תאגיד קולחי הגלבוע (להלן: "התאגיד")

(להלן יקראו המועצה והתאגיד ביחד ולחוד: "המזמין")

א.נ.

הנדון: אישור על קיום ביטוחים

של (הקבלן)

אנו החת"מ חברה לביטוח בע"מ מאשרים בזאת כדלקמן:

אנו ערכנו לבקשת הקבלן פוליסות ביטוח בקשר למתן שרותי מוקד עירוני עבור המזמין בקשר לחוזה שנחתם ביניכם לבין הקבלן ביום כמפורט להלן:

1. תקופת הביטוח

.....

2. שם המבוטח

הקבלן ו/או המזמין ו/או מי מטעמו.

3. ביטוח רכוש

אשר מבטח את כל רכוש בבעלותו או באחריותו של הקבלן בערכי כינון, וכן כל תיקון, שינוי, שיפור או שיפוץ ותוספת שנעשו ע"י הקבלן ו/או עבורו.

מו"מ שבקורות אירוע לא חלה כל זכות שיבוב כנגד המזמין ו/או מי מטעמו.

4. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

אשר יכסה כל נזק העלול להיגרם במישרין או בעקיפין לגוף ו/או רכוש של צד שלישי כלשהו, כאשר גבול האחריות הינו 4,000,000 ₪ לאירוע ולתקופה.

להסרת כל ספק מובהר בזאת כי פוליסה זו לא תכלול כל מגבלה בגין חבות עקב אש, התפוצצות, שטפון, בהלה, הרעלה עקב הספקת במזון או שתיה, שימוש במנופים, מכשירי הרמה, כלים סניטרים פגומים, טעינה ופריקה, וכן תביעות שיבוב מצד המוסד לביטוח לאומי.

מו"מ בזה שהמזמין ורכושו ייחשבו כצד ג' לעניין ביטוח זה.

הכיסוי מורחב לכסות את אחריות השילוחית של המזמין בגין מעשיו ו/או מחדליו של הספק או מי מטעמו.

המזמין ו/או כל הפועלים מטעמו ו/או עבורו יכללו כמבוטחים נוספים בפוליסה כפוף לסעיף אחריות צולבת.

5. ביטוח חבות מעבידים

ביטוח זה יכסה כל חבות חוקית כלפי עובדי הספק או מי מטעמו, במישרין או בעקיפין, לרבות בפרוש חברות כוח אדם ו/או קבלני משנה ועובדיהם, בגין כל נזק גוף או מחלה שיגרמו להם תוך כדי ועקב עבודתם.

ביטוח זה לא יכלול כל מגבלה בדבר העסקת נוער, עובדים זרים, ביצוע עבודות בגובה, עומק, וכד'.

גבול האחריות בפוליסה הינו 20,000,000 ₪ לתובע, לאירוע, ולכל שנת ביטוח אחת.

הביטוח כאמור יכלול הרחבה לשיפוי המזמין במקרה ויחשב כמעביד של עובדי הקבלן.

6. הוראות נוספות החלות על הביטוחים הנ"ל

א. ביטוחי הקבלן יכללו סעיף מפורש בדבר ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפי המזמין ו/או מי מטעמו.

ב. הפוליסות תכלולנה תנאי מפורש לפיהם הינן קודמות לכל ביטוח אשר נערך ע"י המזמין, ולא תעלה כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי המזמין.

ג. מו"מ בזה כי ביטוחי הקבלן כוללים תנאי מפורש על פיו הביטוחים לא יצומצמו, לא ישונו, ולא יבוטלו ללא הודעה בכתב למזמין לפחות 30 יום מראש.

ידוע לנו כי אישור זה מתקבל על ידכם כאישור לקיום תנאי הביטוח שבחוזה עם המורשה ולפיכך לא יחולו בפוליסות כל שינוי ללא הסכמתכם מראש ובכתב.

ולראיה באו על החתום:

חתימת חברת הביטוח

תאריך

פירוט נתוני הפוליסות

פוליסת כל הסיכונים בתי עסק מס'

פוליסת צד שלישי מס'

פוליסת חבות מעבידים מס'

ערבות הצעה

_____ **בנק:**
_____ **סניף:**
_____ **מיקוד:**
_____ **תאריך:**

לכבוד
המועצה האזורית גלבע
תאגיד קולחי הגלבע

ג.א.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "**המבקשים**") בנוגע להגשת הצעת המבקשים למכרז פומבי מס' 15/21 לשירותי מוקד טלפוני, אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 20,000 ₪.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל מיד עם 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 שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 22/9/2021 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי יום 22/9/2021 לא תענה.

לאחר יום 22/9/2021 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

_____ **בנק:**

ערבות ביצוע

לכבוד,	בנק: _____
<u>המועצה האזורית גלבע</u>	סניף: _____
<u>תאגיד קולחי הגלבע</u>	מיקוד: _____
	תאריך: _____

ג.א.נ;

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

על פי בקשת _____ (להלן "המבקשים") לביצוע התחייבויותינו לפי הסכם מיום _____ לשירותי מוקד טלפוני אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (להלן: "הפרשי הצמדה").

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם 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 שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק: _____

תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים ובדבר שכר מינימום כדין

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976

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

1. אני משמש כ- _____ אצל המציע _____ (להלן: "המציע"), שהגיש הצעה למכרז פומבי מס' 15/21 אשר פרסמו יחדיו המועצה האזורית גלבוע ותאגיד קולחי הגלבוע, לביצוע העבודות נשוא המכרז (להלן - המכרז), ומוסמך ליתן מטעמו תצהיר זה בשמו ובעבורו.

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

3. בתצהיר זה:

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

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

4. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אנוכי וכל בעל זיקה למציע [יש לסמן X במשבצת המתאימה]:

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

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

5. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____ הופיע/ה בפני עו"ד _____, ה"ה _____, _____
ת.ז. _____, ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים
בחק, אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפניי את תוכן התצהיר לעיל וחתם/מה עליו בפניי.

חתימה וחותמת עו"ד

הצהרה על העדר קרבה לעובד התאגיד ו/או הרשות ו/או לחבר מועצה

לכבוד

מועצה אזורית גלבוע (להלן: "המועצה")

תאגיד קולחי הגלבוע בע"מ (להלן: "התאגיד")

ג.א. נ.,

1. הצהרה זו מוגשת על ידי _____ (להלן: "המציג") במסגרת הצעתי במכרז מספר 15/21 שפורסם ע"י המועצה ומהווה חלק בלתי נפרד מהצעתי במכרז.
2. הנני מצהיר בזאת כי המועצה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
 - 2.1. סעיף 89 ב'א' לצו המועצות המקומיות (המועצות האזוריות) תשי"ח - 1958 הקובע כדלקמן:

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה, לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
 - 2.2. כלל 12 א' של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:
 - "חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית. לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו.
 - 2.3. סעיף 59 לפקודת המועצות (נוסח חדש) הקובע כי:
3. "לא יהיה לעובד מועצה, לא במישרין ולא בעקיפין, בעצמו ולא על ידי בן-זוגו, סוכנו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם המועצה למענה או בשמה, פרט לעניין שיש לעובד בהסכם העבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי המועצה ופרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהמועצה מספקת".
- בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
 - 3.1. בין חברי מליאת המועצה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - 3.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - 3.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות ו/או בתאגיד.
4. ידוע לי כי המועצה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
6. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 89 ב'3' לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), לפיהן מליאת המועצה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים, רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 89 א' (א) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

תאריך: _____ חתימת מורשי חתימה של המציע: _____

אישור עו"ד

אני מאשר כי מורשי החתימה חתמו בפניי

אישור עו"ד : _____

אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976

1. אני הח"מ _____ "פקיד מורשה" כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 * / רואה חשבון/יועץ מס*, מדווח בזאת כי למיטב ידיעתי:

מס' זהות / מס' רשום חבר בני אדם

שם

א. מנהל*/פטור מלנהל* את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975.

ב. נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

2. אישור זה אינו מהווה אסמכתא לעניין קבילות פנקסי החשבונות, אין בו כדי לחייב בצורה כלשהי בפני ועדת ערר או בפני בית המשפט, ואין הוא קובע עמדה ביחס לתקינותם של הדו"חות, מועדי הגשתם או נכונות הסכומים ששולמו על פיהם.

3. תוקף האישור מיום הנפקתו ועד ליום _____ **.

שם תואר מס' רישיון חתימה

_____ תאריך:

* מחק את המיותר.

** רשום את המועד, ולא יאוחר מיום 31 במרס של השנה שלאחר השנה בה הונפק האישור.

תצהיר העדר רישום פלילי

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת, שאם לא כן אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר/ה בזאת בכתב, כדלקמן-

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

2. הנני מצהיר כי הספק ו/או מי ממנהליו ו/או מי ממורשי החתימה שלו ו/או מי מעובדיו לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עמה קלון או בעבירה פלילית הכרוכה באלימות, מין או בעבירות מרמה.

זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הריני לאשר בזאת כי ביום הופיע בפניי, עו"ד, ה"ה , ת.ז., ולאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

עו"ד,

נספח תיאור המציע

לגבי כל הסעיפים הבאים על המציע לפרט את המידע הנדרש.

המציע יפרט את הפרטים הבאים בכתב קריא וברור :

	שם המציע
	מס' עוסק מורשה / מלכ"ר / תעודת זהות
	כתובת מלאה כולל מיקוד
	ת.ד.
	טלפון
	טלפון נוסף / נייד
	פקס
	כתובת דואר אלקטרוני - E-mail
	שם איש קשר ותפקידו
	טלפון איש הקשר

_____	_____	_____
תפקיד	שם המציע	תאריך
_____	_____	_____
עוסק מורשה/מס' זהות/מלכ"ר	חתימה וחותמת	נציג/ה המציע המוסמך/ת

נספח 2'

נספח ניסיון המציע לתנאי הסף

על המציע לפרט את ניסיונו בטבלה שלהלן וכן לצרף המלצות בכתב :

הרשות המקומית / תאגיד המים והביוב לו ניתן השירות	פרטים בדבר השירותים או מהות השירות שניתן ע"י המציע	שנות מתן השירות (יש לציין משנה ועד שנה)	שם איש קשר	טלפון איש קשר

תאריך

חתימה וחותמת של
המציע

שם

הצעת והצהרת המשתתף

מכרז פומבי מס' 15/21 לקבלת שירותי מוקד טלפוני

אנו הח"מ, לאחר שקראנו ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז ו/או החוזה, בין המצורפים אליהם ובין שאינם מצורפים אליהם, ביקרנו בתחומי המזמין ובדקנו את כל הגורמים הקשורים במתן השירותים ו/או העלולים להשפיע עליהם.
2. הגשנו את הצעתנו בהתאם לאמור במסמכי המכרז ובהסתמך על הבדיקות שערכנו, ואנו מסכימים כל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת ראש על טענות כאמור.
3. אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז, ואנו מקבלים על עצמנו ליתן השירותים בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
4. בהתאם לכל האמור לעיל, ולאחר שבחנו בחינה זהירה ומדוקדקת את כל תנאי ומסמכי המכרז והחוזה האמורים, לרבות תנאי התשלום, הננו מגישים הצעתנו זו והרינו מתחייבים בזה לספק במועדים הנדרשים את השירותים נשוא מסמכי המכרז ולקיים את כל שאר התחייבויותינו, כולן ביחד, במחירים שהננו מציעים (להלן: "התמורה ותנאי התשלום").
5. אנו מסכימים שהמזמין יהא חופשי לקבל או לסרב לקבל הצעה זו, ולמסור את ביצוע אספקת השירותים לבעלי הצעה אחרת, כפי שיראה לו, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כמפורט בהודעה למשתתפים ובהוראות במכרז, ואנו מתחייבים לקבל כל החלטה כאמור של המזמין.
6. יש לנו את כל האמצעים המקצועיים וכל הציוד שיש בהם לאפשר לנו להתחיל במתן השירותים במועד הקבוע במכרז ולבצע את השירותים על פי הוראות החוזה ונספחיו, ואנו מתחייבים לעשות כן באם נזכה במכרז.
7. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תאום עם משתתפים אחרים.
8. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו, כי המזמין יהא רשאי לדרוש הארכת תוקף ההצעה למשך 90 יום נוספים, וכי אם לא נאריך הצעתנו זו לכשנידרש, תיפסל הצעתנו זו ותחולט הערבות הבנקאית כולה, כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי המזמין על פי המכרז ו/או כל דין.

9. במידה והצעתנו תתקבל, הרינו מתחייבים בזה כלפיהם, כדלקמן :

(1) לחתום על כל מסמכי חוזה המכרז תוך 7 ימים ממועד קבלת דרישתכם או בתוך פרק זמן אחר, כפי שייקבע על ידכם.

(2) לא לתבוע תוספות כלשהן לתמורה המגיעה בשל אספקת השירותים נשוא המכרז.

(3) להתחיל באופן מידי בביצוע התחייבויותינו על-פי החוזה, בהיקפן המלא או בהיקף אחר - הכל כפי שייקבע על ידכם - ולבצען בהתאם לכל התנאים שבמסמכי המכרז והחוזה.

10. הננו מצהירים ומתחייבים בזה, כי מיום חתימתנו על הצעתנו זו, מחייב אותנו החוזה על כל המסמכים המצורפים אליו, כאילו היה חתום על-ידינו, וגם אם לא נחתום על החוזה בכלל, תחשב הצעתנו וקבלתה על-ידי המזמין בכתב, כחוזה מחייב בין המזמין לביננו, מבלי שהדבר יגרע מזכויותיו של המזמין כמפורט במסמכי המכרז. אם נידרש להתחיל בביצוע אספקת השירותים נשוא המכרז מיד לאחר שנקבל הודעה על זכייתנו במכרז, נפעל בהתאם לדרישה על-פי הוראות החוזה וכל המסמכים הכלולים בו.

11. אנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב ביננו לבניכם.

12. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים בזה לידי המזמין ערבות בנקאית כנדרש במכרז. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי תוך 7 ימים ממועד הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידיכם בטוחה, כמתחייב מהסכם המכרז. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים כי הערבות שנמסרה על ידנו בקשר עם השתתפותנו במכרז תוגש לגבייה על ידכם כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי המזמין על פי המכרז ו/או כל דין.

13. אנו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי כל מניעה על פי דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

14. בהסתמך על כל האמור לעיל ולהלן בכל מסמכי המכרז, ובתמורה לקיום מלוא התחייבויותינו עפ"י מסמכי המכרז, הצעתנו לגבות כתמורה לשירותים המפורטים בהסכם את הסכומים המפורטים להלן.

15. בהתאם לכל המפורט במסמכי המכרז ובחוזה התמורה המבוקשת על ידנו ביחס לשירותים נשוא המכרז, הינה, כדלהלן:

הכמויות להלן הן לצרכי המזמין בלבד ולצורך שקלול ההצעה הכספית בלבד. המזמין לא מתחייב בגין כמויות אלו והתשלום לזוכה יהיה ע"פ ביצוע בפועל ובהתאם להגבלה שבסעיף 6.1 בחוזה בעניין תשלום מקסימלי לביצוע החוזה.

יש להתייחס לכל רכיבי הפרק, הצעת שלא תנקוב במחירים בהתייחס לכל הרכיבים הכלולים באותו פרק - לא תובא לדיון.

כתב כמויות (בש"ח ללא מע"מ):

מס'	תיאור פריט	יח' מידה	כמות (הערכה בלבד)	מחיר בש"ח מע"מ	ליחידה ללא מע"מ	הנחה (באגורות) ללא מע"מ
1	דמי טיפול וניהול חודשיים לרבות כלל התשומות הנדרשות מהספק.				ללא תשלום, (יכלל במחירי היחידה להלן)	
2	עבור כל דקת שיחה "נכנסת" למוקד מאת פונים ו/או תושבי המועצה ו/או לקוחות התאגיד	דקה (חיוב יחסי בשניות ע"פ דו"ח חודשי).	כ-5,500 דקות לחודש	1.06		
3	זמן אוויר לטלפונים ניידים	ע"פ חיוב חברות סלולאריות. בכפוף להמצאת דו"ח פירוט שיחות, הכולל שעת השיחה, מס' טלפון ואורך שיחה בשניות. (חיוב יחסי בשניות ע"פ דו"ח חודשי).				לא לשקלול
4	שיחה "יוצאת"	דקה (חיוב יחסי בשניות ע"פ דו"ח חודשי).	כ-1,500 דקות לחודש	1.06		
5	איסוף והזנת הודעות המגיעות, מידי יום, באמצעות דוא"ל או פקס' או אתר האינטרנט או כל אמצעי אחר בו ניתן לפתוח פנייה.				ללא תשלום, (יכלל במחירי היחידה להלן)	
6	העברת הודעות לפונים באמצעות מסרונים (SMS) לטלפונים סלולאריים	הודעה	כ-2000 מסרונים	0.02		
	סה"כ כתב כמויות (בש"ח)					
	מע"מ					
	סה"כ כתב כמויות כולל מע"מ					

ידוע ומוסכם עליי כי סכום התמורה בגין כל אחד מהפרמטרים המוצעים לעיל הינו סופי ומוחלט וכולל בתוכו תשלום עבור כלל הוצאות ועלויות - בין הישירות ובין העקיפות - ולביצוע מלוא התחייבויותי על-פי ההסכם, וכי לא אהיה זכאי לתשלום נוסף כלשהו, לרבות במקרה של הגדלה / הקטנה של כמויות.

15.1. ידוע לנו כי ההצעה תבחן ע"פ פרמטרים של איכות / מחיר כנקוב במסמכי המכרז וכי הכמויות לעיל הם לצרכי המזמין בלבד והתשלום יהיה ע"פ ביצוע בפועל ללא קשר למספר היחידות – הגדלה / הקטנה. על אף האמור בסעיף 6.1, התמורה החודשית המקסימלית אשר תשולם לספק על ידי המועצה והתאגיד יחדיו, לא תעלה על 7,500 ₪ (לא כולל מע"מ).

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

שם המשתתף: _____
כתובת: _____ טל': _____
איש קשר: _____
חתימה וחותמת _____ תאריך: _____
חתימה + חותמת המציע: _____

במקרה שהמציע הינו תאגיד יש לצרף להצעה אישור עו"ד או רו"ח החברה כי החתימה מחייבת את התאגיד וכי מי שחתם בשם התאגיד מוסמך לחייבו בחתימתו.

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר כי ההצעה נחתמה על ידי ה"ה _____ ו- _____ המורשים בחתימתם לחייב את התאגיד * (מחק את המיותר).
תאריך _____ חותמת _____ חתימה _____