

מכרז פומבי

מס' 100025771

למתן שירותי סיוע במענה

לפניות הציבור

תוכן עניינים

2	רקע	.1
2	טבלת ריכוז תאריכים	.2
3	פירוט השירותים	.3
4	תקופת ההתקשרות	.4
4	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)	.5
6	אמות מידה לבחירת הזוכה	.6
9	הצעת המחיר – הנחיות להגשה, קביעת הניקוד והוראות מחייבות	7
10	התמורה	8
10	החתימה על ההסכם	9
10	היררכיה בין המכרז להסכם	10
11	פיקוח ע"י הרשות	11
11	תוקף ההצעות והתקשרות עם מציעים אחרים במדרג ההצעות	12
12	שינויים בכוח האדם המוצע	13
12	ערבות ביצוע	14
13	הוראות כלליות בדבר הגשת הצעות	15
14	מסמכי המכרז	16
14	שאלות הבהרה	17
15	עיון במסמכים	18
16	הוראות כלליות	19
17	טבלת ריכוז נספחים	20
17	טבלת ריכוז מסמכים שקיימת לגביהם חובת הגשה	21

הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן: "הרשות" או "רשות המים"), פונה בזאת במכרז פומבי לקבלת הצעות למתן שירותי סיוע במענה לפניות הציבור.

1. רקע

- 1.1 רשות המים, מעצם היותה גוף ציבורי המופקד על ניהול משאב חיוני, מקבלת פניות ציבור בנושאים שונים, ולרבות - בירורים לגבי אופן התנהלות ספקי המים, בירורים בנוגע להתנהלות צרכני המים בנושאים כגון: ברור לגבי גובה חשבון מים, צריכת מים משותפים, נזילה סמויה, גניבות מים, תקינות מדי מים ובדיקת המדים, טעות בחיוב עקב אי מדידת מים ובקשה לביצוע הערכות צריכה, הגדרת צרכן המים, העברת בעלות, הסדרת חובות, התאמת גודל מדי המים לסוג השימוש, שינויים שבוצעו בעקבות הרפורמה בתעריפי המים, עדכון מספר נפשות, לחץ מים נמוך, וכד'.
- 1.2 יחידת פניות הציבור של הרשות מהווה מנגנון בורר ומכריע בדבר פניות צרכני מים אשר לא מצאו מענה נאות אצל ספקי המים המקומיים.
- 1.3 רשות המים רואה חשיבות עליונה במתן מענה הולם לצרכני המים, תוך שימת דגש על זמינות ואיכות המענה הניתן לצרכנים המפנים פנייתם לרשות המים וזאת במטרה לייצב ולהסגיר את משק המים במדינת ישראל ולשם כך נדרש השירות נושא הליך זה.
- 1.4 הרשות מעריכה בהערכה זהירה ובלתי מחייבת כי המציע הזוכה יידרש ליתן מענה לכ-100 פניות חודשיות, הכול כמפורט להלן.

2. טבלת ריכוז תאריכים

- 2.1 להלן טבלה המרכזת את התאריכים המרכזיים בהליך המכרז:

התאריך	הפעילות	
21/10/13	מועד פרסום מודעת המכרז בעיתון	1.
12/11/13	המועד האחרון לתשלום עבור השתתפות במכרז	2.
עד יום 27/10/13 במייל בלבד	מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה	3.
31/10/13	מועד לפרסום תשובות לשאלות הבהרה	4.
מתאריך 12/11/13 עד יום 14/11/13 עד השעה 12:00	מועד הגשת הצעות	5.
14/05/14	תוקף ההצעה עד ל-	6.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

- 2.2 הרשות רשאית לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.
- 2.3 הודעה בדבר דחייה של אחד או יותר מן המועדים כאמור, ככל שתהיה כזו, תפורסם באתר האינטרנט של הרשות - www.water.gov.il. באחריות המציעים בלבד להתעדכן בכל שינוי כאמור לעיל.

3. פירוט השירותים

הבהרה:

למסמכי מכרז זה מצורף כנספח ב' מפרט מקצועי ובו מפורטים המאפיינים, הדרישות, התבחינים והתהליכים נושא ההתקשרות. להלן יובאו עיקרי הדרישות המקצועיות מן הספק, כאשר הנוסח המלא והמחייב מופיע במפרט המקצועי הנ"ל (להלן: "המפרט המקצועי").

3.1 השירותים הנדרשים מהזוכה במכרז הם כדלקמן:

- 3.1.1 מענה לצרכן בדבר קבלת פנייתו ברשות וטיפול בפנייתו, כמפורט במפרט המקצועי.
- 3.1.2 בקשה להבהרות לצורך טיפול בפניה מספקי המים השונים ולגורמים נוספים בהתאם לדרישת הרשות, כמפורט במפרט המקצועי.
- 3.1.3 שליחת מכתב תשובה לצרכנים, כמפורט במפרט המקצועי.
- 3.1.4 ניהול מעקב טיפול בפניות והפקת דו"חות לבקשת הרשות, כמפורט במפרט המקצועי.
- 3.1.5 בדיקות בקרה ואיכות פנימיות, כמפורט במפרט המקצועי.

3.2 המציע יעמיד לטובת הפרויקט את כוח האדם המפורט להלן:

3.2.1 מנהל הפרויקט

3.2.1.1 הגדרת התפקיד:

- 3.2.1.1.1 איש הקשר בין הרשות לספק והגורם מולו תפעל הרשות בכל הקשור למתן השירותים.
- 3.2.1.1.2 יהיה עובד הספק בדרגה בעלת הסמכות והיכולת לתת מענה ופתרון לבעיות אד-הוק.

3.2.1.2 תחומי אחריות:

- 3.2.1.2.1 מענה לצרכן בדבר קבלת פנייתו ברשות וטיפול בפנייתו, כמפורט במפרט המקצועי.
- 3.2.1.2.2 בקשה להבהרות לצורך טיפול בפניה מספקי המים השונים ולגורמים נוספים בהתאם לדרישת הרשות כמפורט במפרט המקצועי.
- 3.2.1.2.3 שליחת מכתב תשובה לצרכנים, כמפורט במפרט המקצועי.
- 3.2.1.2.4 ניהול מעקב טיפול בפניות והפקת דו"חות לבקשת הרשות כמפורט במפרט המקצועי.
- 3.2.1.2.5 בדיקות בקרה ואיכות פנימיות, כמפורט במפרט המקצועי.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

3.2.1.2.6 אחריות לכל אורך תקופת ההתקשרות על מתן מענה הולם וראוי לצרכנים לרבות עמידה ביעדים המוגדרים במכרז זה ובנספחיו.

3.2.2 **איש סיוע בהיבטים האדמיניסטרטיביים** – יסייע למנהל הפרויקט בכל ההיבטים האדמיניסטרטיביים לשם מתן השירות.

3.3 **שירותים נוספים שיידרשו מהזוכה**

3.3.1 ספרים, נתונים ומסמכים הנוגעים לעבודה והמצויים בידי הספק יהיו פתוחים בכל עת שיידרש בפני עובדי הרשות. הספק מתחייב ליתן לרשות ולכל מי מטעמה כל מידע דרוש בכל הקשור לביצוע העבודה, בכל עת.

4. **תקופת ההתקשרות**

- 4.1 ההתקשרות בין הצדדים תהיה למשך 12 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 4.2 לרשות שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות ב-3 תקופות נוספות של שנה או של חלק ממנה לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כמפורט בהסכם ובכפוף לאישור ועדת המכרזים והמגבלות התקציביות באותה העת.
- 4.3 תחילת תקופת ההתקשרות המשווערת תהא מיום 01/01/2014. יובהר, כי ההסכם ייכנס לתוקף רק לאחר חתימת מורשי החתימה מטעם הרשות על ההסכם.

5. **תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)**

על המציע לעמוד בכל דרישות הסף המפורטות להלן באופן מצטבר על-מנת שיהיה זכאי להשתתף במכרז:

תנאי סף מנהליים

- 5.1 המציע שילם עבור השתתפותו במכרז.
 - 5.2 המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם וכן כי הוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף – יש לצרף אישור של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו, או אישור ממוחשב מאתר האינטרנט של רשות המיסים המעיד על האמור לעיל.
 - 5.3 מציע שהוא חברה או חברת חוץ אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה ולא נשלחה לו התראה כאמור בסעיף 362א' לחוק החברות התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות") על היותו חברה מפרה- המציע יצרף אישור בדבר האמור לעיל.
- לעניין סעיף זה "חברה מפרה" - חברה או חברת חוץ שהפרה חובה לשלם אגרה או תשלומים אחרים שהיא חייבת בתשלומם לפי סעיף 44(6) בחוק החברות או כחברה שהפרה חובה להגיש דו"ח לפי הוראות סעיפים 141 או 348 בחוק החברות.

תנאי סף מקצועיים

על המציע למלא אחר הדרישות המפורטות להלן באופן מצטבר:

5.4 על המציע להיות בעל ניסיון קודם מוכח של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בתחום שירות לקוחות ומענה לפניות ציבור.

הערה:

ההחלטה האם המדובר בניסיון הנדרש כמפורט לעיל, נתונה לשיקול דעתה הסופי והבלעדי של ועדת המכרזים.

על המציע להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי של המציע, ולמלא כנדרש את נספח ח(1) המצ"ב לתנאי הסף.

5.5 כוח-אדם:

למציע יכולות כוח האדם, כמפורט להלן:

5.5.1 מנהל פרויקט – יש לעמוד בדרישות שלהלן באופן מצטבר

5.5.1.1 בעל ניסיון של שנתיים לפחות ב-5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בשירות לקוחות בתחום מענה לפניות ציבור.

5.5.1.2 בעל תואר אקדמי מוכר, ברמה של תואר ראשון לפחות בתחום ממוסד אקדמי מוכר.

הערה:

על מנהל הפרויקט להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי, ולמלא כנדרש את נספח ח(2) המצ"ב לתנאי הסף.

5.6 לעניין סעיפים 5.4 – 5.5 דלעיל, על כל תתי סעיפיהם, יובהר כי ההחלטה האם המציע ו/או המבצעים עומדים בדרישות כנדרש לעיל, ובכלל זה ההחלטה האם הניסיון שעליו הצביע המציע ו/או המבצע הוא ניסיון כנדרש לעיל היא בשיקול דעתה המלא והבלעדי של ועדת המכרזים.

מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו, לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף

5.6.1 המציע רשום כדין – יש לצרף תעודת רישום תאגיד (חברה, עמותה, אגודה שיתופית או שותפות):

5.6.1.1 אם המציע הוא שותפות לא רשומה, עליו לצרף להצעתו את הסכם ההתאגדות בין השותפים או תצהיר לפיו המציע הוא שותפות לא רשומה.

5.6.1.2 אם המציע הוא עמותה רשומה - אישור ניהול תקין מרשם העמותות.

5.6.2 על המציע שהוא חברה או חברת חוץ לצרף להצעתו נסח חברה עדכני של רשם החברות הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים שכתובתו:

www.justice.gov.il/MOJHeb/RashamHachvarot

5.6.3 המציע פירט את נתוני היסוד של אופן התאגדותו - במידה והמציע הוא תאגיד יצורפו להצעה אישור עוה"ד של התאגיד לגבי רישום התאגיד, זכויות החותמים בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם, ובכלל זה בדבר סמכותם לחייב את התאגיד בהתחייבויות נושא מכרז זה,

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

בנוסח המצ"ב כנספח ג'.

- 5.6.4 המציע העסיק עובדים זרים כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) התשל"ו-1976 וצירף תצהיר להוכחת עובדה זו בנוסח המצ"ב כנספח ד'.
- אם המציע הינו שותפות לא רשומה, ימולא וייחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.
- 5.6.5 המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שאלו חלים, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש בתצהיר בנוסח המצ"ב כנספח ה' לתנאי הסף.
- 5.6.6 התחייבות המציע לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות, בנוסח התצהיר המצ"ב כנספח ו'.
- אם המציע הוא שותפות לא רשומה, ימולא וייחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.
- 5.6.7 המציע התחייב לעמוד בכל הדרישות המכרז, בנוסח התצהיר המצ"ב כנספח ז'.
- אם המציע הוא שותפות לא רשומה, ימולא וייחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.
- 5.6.8 המציע הצהיר בדבר אי היותו נתון בניגוד עניינים בנוסח ההצהרה המצ"ב כנספח י'.
- 5.6.9 המציע שילם דמי השתתפות במכרז וצירף אישור בדבר תשלום כאמור בסעיף 16 להלן.

מסמכים נוספים:

- 5.6.10 הצעת מחיר – ר' פירוט בסעיף 7 להלן.
- 5.6.11 כל מסמכי המכרז חתומים – כחלק מההצעה על הספק לצרף את כל מסמכי המכרז (לרבות מענה לשאלות הבהרה אם יהיה) ולחתום בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים, להבנתם ולקבלת האמור בהם. חתימה זו באה בנוסף לכל חובה חתימה אחרת.

הערה:

האישורים הנדרשים בס"ק 2.6.5 - 5.6.7 לעיל יהיו תקפים לשנת הגשת ההצעה. בכל מקרה של דחייה בבחירת המציע, יחודשו כל המסמכים והאישורים הנדרשים בהתאם.

6. אמות מידה לבחירת הזוכה

6.1 הזוכה במכרז ייקבע כמפורט להלן:

- 6.1.1 **שלב א'** – בחינת עמידת ההצעה בכל תנאי הסף.
- 6.1.2 **שלב ב'** - הערכת איכות ההצעות, אשר עמדו בתנאי הסף.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

6.1.3 **שלב ג'** – ריאיון עם המציעים, כמפורט בטבלה להלן.

יובהר, כי לשלב הריאיון יוזמנו רק 7 המציעים שקיבלו את ציון האיכות הגבוה ביותר.

6.1.4 **שלב ד'** – ציון עבור רכיב העלות (הצעת המחיר) – פתיחת מעטפות הצעות המחיר והערכת

ההצעות אשר קיבלו ציון של לפחות **70** בשלב האיכות (שלב ב').

מובהר כי הצעה אשר תקבל ציון איכות כולל (שלב ב' + שלב ג') נמוך מ- 70 נקודות

תיפסל.

6.1.5 **שלב ה'** - בחירת ההצעה הזוכה - ההצעה הזוכה תהיה ההצעה אשר תקבל את הציון

המשוקלל הגבוה ביותר, ביחס של 70% עלות ו-30% איכות.

6.2 להלן טבלה המפרטת את אמות המידה, כמפורט בסעיף 6.1.2 לעיל:

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

ניקוד	אמת מידה	נבדק
10	איכות הניסיון של המציע בשירות לקוחות ומענה פניות ציבור – יינתן ציון מיטיב למציע אשר יציג ניסיון בשירות לקוחות ומענה לפניית ציבור בתחום צרכנות המים של תאגידי מים וביוב או ברשויות מקומיות או צרכני המים של ספקי מים אחרים.	המציע
10	ההמלצות שיציג המציע: הרשות רשאית לפנות גופים שעבדו עם המציע (בהתאם לשיקול דעתה של הרשות), לצורך קבלת המלצות בדבר עבודתו עמם.	
30	איכות הניסיון המוצג בשירות לקוחות ומענה לפניית ציבור בתחום צרכנות המים. יינתן ציון מיטיב לבעל תפקיד אשר יציג ניסיון בשירות לקוחות ובמענה לפניית ציבור בתחום צרכנות המים צרכני תאגידי מים וביוב או רשויות מקומיות או ספקי מים אחרים תנוקד ב- 10 נקודות ועד לסך של 20 נקודות.	מנהל פרויקט
10	ניסיון בעבודה בתחום שירות הלקוחות והמענה לפניית ציבור בגופים ציבוריים/ממשלתיים	
10	ההמלצות שיציג מנהל הפרויקט: הרשות רשאית לפנות גופים שעבדו עם מנהל הפרויקט (בהתאם לשיקול דעתה של הרשות), לצורך קבלת המלצות בדבר עבודתו עמם	
70	סה"כ	

ניקוד	אמת מידה	התבחין
30	<p><u>הערה: מובהר למציעים, כי רק 7 המציעים אשר ציון האיכות שניתן להצעתם הוא הגבוה ביותר יוזמנו לראיון.</u></p> <p>הראיון יתקיים עם נציג המציע ועם מנהל הפרויקט לצורך התרשמות מיכולתו לביצוע השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה.</p> <p><u>אמות מידה לראיון:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • הבנת השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה; • יכולת למתן שירות ומענה לפניית הציבור; • זמינות; 	<p>ראיון עם נציג המציע ועם מנהל הפרויקט</p>

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

	<ul style="list-style-type: none"> • יכולת מקצועית; • כושר ארגון; • יכולת ניתוח נתונים; • יחסי אנוש ותקשורת בין אישית; 	
100	סה"כ	

7 הצעת המחיר – הנחיות להגשה, קביעת הניקוד והוראות מחייבות

- 7.1 על המציע למלא כנדרש את – "טופס הצעת מחיר".
- 7.2 את הצעת המחיר בנוסח המצ"ב כנספח א' למכרז יש להגיש במעטפה נפרדת וסגורה ללא סימני זיהוי ועליה יירשם "פרק עלות" בלבד כמפורט בסעיף 15.5.3 להלן. הצעה שלא תוגש במעטפה נפרדת תיפסל על הסף.
- 7.3 הצעת המחיר הזולה ביותר תזכה לניקוד של 100% (השווים ל-70% מתוך הציון הכולל להצעה במכרז) ובהתאם תדורגנה ההצעות הבאות. נוסחת החישוב היא:
- $$\text{ציון} = \frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר המוצעת}} \times \text{א}$$
- 7.4 הצעת המחיר חייבת להיות חתומה על-ידי מורשי החתימה של המציע ומאושרת על-ידי עורך-דין מטעם המציע. הצעה לא חתומה או לא מאושרת לא תיבחן.
- 7.5 הצעת מחיר מותנית ו/או מסויגת ו/או הכוללת שינוי של נוסח ההצעה הכתוב בנספח א' תפסול את ההצעה על הסף.
- 7.6 אין באמור לעיל משום התחייבות לתשלום מינימלי כלשהו, התשלום יהיה בהתאם לאמור לעיל ולאחר קבלת אישור ביצוע העבודה לשביעות רצון הרשות.

8 התמורה

- 8.1 המחירים הנקובים בהצעת המחיר יגלמו בתוכם מיסים, ביטוח, עלויות עבודה, הוצאות נלוות, נסיעות, ביטול זמן, זכויות סוציאליות של עובדי המציע, ביטוחים נדרשים, כל עלות אחרת וכיוצ"ב.
- 8.2 הרשות תשלם לספק עבור מתן השירות כמפורט וכנדרש במכרז זה, על נספחיו, בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על-ידו, בכפוף לביצוע בפועל ולהחלטת הרשות.
- 8.3 הספק יגיש חשבוניות בתום כל תקופת ביצוע, כמפורט בהסכם. בכל מועד מוסכם יגיש הספק חשבונית מס ובה פירוט התשלום הנדרש עבור השירות שבוצע.
- 8.4 מובהר בזה כי לא יבוצע כל תשלום ללא הגשת החשבונית וללא אישור נציג הרשות, כי העבודה בוצעה במלואה לשביעות רצונו המלאה.
- 8.5 יובהר, כי לתמורה תצורף הצמדה בהתאם להוראות החשכ"ל.

9 החתימה על ההסכם

- 9.1 המציע שיזכה במכרז יידרש לחתום על הסכם בינו לבין הרשות בנוסח המצורף למפרט זה כנספח י"ב על נספחיו (לרבות ערבות הביצוע והנספח הביטוחי) וזאת תוך 14 ימים מהעברת ההסכם לזוכה על ידי הרשות.
- 9.2 אי חתימה על ההסכם שקולה להפרתו. במקרה כזה תהיה הרשות רשאית לחלט את הערבות שצורפה על-ידי המציע להצעתו, כולה או חלקה, וזאת מבלי בכך כדי לגרוע מזכותה של הרשות להיפרע מהמציע בגין כל נזק שנגרם לה מהפרה זו.
- 9.3 במקרה של הימנעות המציע הזוכה מלחתום על ההסכם במועד או במקרה של הפרה אחרת של ההסכם בסמוך לאחר חתימתו רשאית ועדת המכרזים להתכנס ולבחור במציע אחר כזוכה במכרז. במקרה כזה יחול הכלל האמור לעיל וכל הוראות זה על נספחיו על הזוכה החלופי.
- 9.4 במקרה שגם הזוכה החלופי נמנע מלחתום על ההסכם רשאית ועדת המכרזים לבחור במציע הבא בתור אחריו, בתנאים המפורטים לעיל.
- 9.5 יובהר, כי הספק הזוכה יידרש להמציא ערבות ביצוע, כנדרש בסעיף 14 להלן, וכן לחתום על הצהרת סודיות כמפורט בסעיף 15 להסכם ולצרף ביטוח בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 17 בהסכם.
- 9.6 כן, יובהר, כי בהסכם נכללות, בין היתר, הוראות מחייבות בדבר איסור הימצאות בניגוד עניינים, שמירה על סודיות, חובת קיום והמצאת ביטוח, אחריות בנזיקין והיעדר קיומם של יחסי עובד-מעביד בין המציע ומי מטעמו לבין הרשות, כולן תחייבנה את הספק שיוכרז זוכה במכרז.

10 היררכיה בין המכרז להסכם

- 10.1 ההסכם המצורף למפרט מכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך משלים זה את זה.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

- 10.2 בכל מקרה של סתירה בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יעשה מאמץ ליישב בין שני הנסחים.
- 10.3 בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח מפרט המכרז לבין נוסח ההסכם יגבר נוסח ההסכם, ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים וכנוסח הכתוב במכרז.

11 פיקוח ע"י הרשות

- 11.1 המציע יתחייב לאפשר לנציג הרשות או מי שבא מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכם שייחתם בעקבותיו, לרבות פיקוח על השירותים שהרשות מממנת.
נציג הרשות לעניין זה הוא מר אורי שור, מנהל הסברה ודוברות ואחרי פניות ציבור.
- 11.2 המציע יתחייב להישמע להוראות נציג הרשות בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במפרט המכרז ובהסכם שייחתם בעקבותיו.

12 תוקף ההצעות והתקשרות עם מציעים אחרים במדרג ההצעות

- 12.1 ההצעות תעמודנה בתוקף 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
- 12.2 לרשות שמורה הזכות להתקשר עם מציע אף לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות, ובלבד שלא הודיע המציע לרשות על בטלות הצעתו, לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות.
- 12.3 במקרה בו, מכל טעם שהוא, לא יעלה בידי הרשות להתקשר עם המציע הזוכה, או שההסכם עם המציע הזוכה יבוטל, תהא הרשות רשאית לקבל את הצעת המציעים הבאה בדורג, בהתאם לאמור להלן.
- 12.4 לאחר שהרשות תבחן את ההצעות, תודיע הרשות על זהות המציע הזוכה וכן על זהות המציע שדורג במקום השני במדרג ההצעות (להלן: "מציע ממתין").
- 12.5 מבלי לגרוע מזכויותיה על פי כל דין ו/או מכרז זה, הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפנות אל המציע הממתין על מנת שיבצע את השירותים על פי הצעתו וזאת גם לאחר שהוכרז על זוכה אחר במכרז, של מקום שבוטלה זכייתו של הזוכה או בוטל החוזה עמו, זאת אף אם הצעתו של המציע הממתין כאמור כבר אינה בתוקף.
- 12.6 למציע הממתין תהא שהות של 7 ימים מיום פניית הרשות אליו להודיע לרשות על קבלת פנייתה. לא עשה כן המציע הממתין, או שהשיב בשלילה, תהא רשאית הרשות לחזור ולהציע את הצעתה זו למציעים אשר דורגו במקום השלישי וכך הלאה, או לבטל מכרז זה, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי זה מוחלט.
- 12.7 למציע הממתין לא תהיה עילה לתביעה כלשהי אם הרשות לא תקשר עמו בסופו של דבר, ולחלופין באם תקשר עמו בהיקף עבודה הנמוך מתחולת העבודה בחוזה.
- 12.8 למען הסר ספק, אין בהוראות סעיפים אלה כדי לחייב את הרשות לפנות למציע הממתין והרשות תהא רשאית לפנות לחברה אחרת ו/או לפרסם מכרז חדש על פי שיקול דעתה הבלעדי ולמציע הממתין לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלפי הרשות.

13 שינויים בכוח האדם המוצע

13.1 שינויים לבקשת הרשות

- 13.1.1 הרשות רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי לדרוש החלפה או הצבת עובד/ים מטעם הזוכה משיקולי התאמה למשימה, אמינות, זמינות, סיווג ביטחוני וכו'.
- 13.1.2 הרשות רשאית, על חשבונה, לצרף לזוכה מומחים ויועצים מטעמה לצורך ביצוע העבודה או לבקש מהזוכה להחליף את איש המקצוע מטעמו לצורך עבודה מסוימת. במידה ויוחלט כאמור אין בכך בכדי להפחית ו/או לסייג בדרך כלשהי את אחריות

13.2 שינויים לבקשת הספק

- 13.2.1 חל איסור על הספק להחליף את רפרנט פניות הציבור שהציג כחלק מהצעתו בכל שלב משלבי המכרז וההתקשרות.
- 13.2.2 אם יבקש הספק להחליף רפרנט פניות הציבור שהציג כחלק מהצעתו יהא עליו לפנות בכתב אל הרשות בבקשה לאישור ההחלפה ולאישור העובד החדש, לפחות 30 יום עובר למועד סיום תפקידו של העובד המוחלף.
- 13.2.3 הרשות תהא רשאית ליתן את אישורה או להימנע מכך, לפי שיקול דעתה המוחלט. כן תהא זכאית הרשות להפסיק את ההתקשרות מחמת החלפה כאמור. הספק יהיה מנוע מלטעון כל טענה כלפי הרשות באם תעשה שימוש בסמכותה עפ"י סעיף זה.
- 13.2.4 החלפת העובדים מותנית באישור בכתב של הרשות ובלבד שהעובד החדש עומד בתנאי הסף ובעל ניסיון ורמת מומחיות שאינה פוחתת מזו של איש הצוות שאותו הוא מחליף.

14 ערבות ביצוע

- 14.1 להבטחת זכויות הרשות לפי ההסכם, ומילוי התחייבויות הזוכה על-פי מפרט מכרז זה, על-פי הצעת המציע ועל-פי הוראות ההסכם, ימציא הזוכה במועד חתימת ההסכם, על חשבוננו, ערבות בנקאית אוטונומית מאת בנק או מבטח כמשמעותו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א – 1981) לפקודת הרשות, בגובה 5% מסכום ההתקשרות כולל מע"מ בהתאם להודעת הזכייה.
- 14.2 הוראות מחייבות נוספות בדבר ערבות הביצוע מעוגנות בסעיף 23 להסכם.

15 הוראות כלליות בדבר הגשת הצעות

- 15.1 מועד הגשת ההצעות הוא מיום 12.11.13 ועד לא יאוחר מיום 14.11.13 עד השעה 12:00
- 15.2 מקום הגשת ההצעות – תיבת המכרזים ברשות הממשלתית למים ולביוב ברחוב המסגר 14 בתל-אביב (בכניסה לבניין ליד המודיעין).
- 15.3 הרשות רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל עת, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים. שינוי כאמור ייעשה, ככל שייעשה, באמצעות פרסום בעיתונות ובאתר האינטרנט של הרשות.

שימת לב המציעים - יתכנו קשיים בנגישות למשרדי רשות המים או במציאת חנייה באזור, מוצע להיערך לכך בהתאם.

15.4 נוסח הגשת הצעה

- 15.4.1 על המציע להגיש את הצעתו על פי האופן שיפורט להלן לצד ציון הפרטים הרלבנטיים וחתימתו על הנספחים למפרט זה. במידת הצורך ניתן להוסיף פרטים ומסמכים נוספים אותם מעוניין המציע לצרף והכלולים בהצעתו.
- 15.4.2 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף הצעות שלא תוגשנה במתכונת שלהלן.
- 15.4.3 יש לוודא כי להצעה צורפו כל המסמכים הנדרשים על-פי תנאי הסף לרבות מילוי וחתימה כנדרש ע"ג הנספחים לתנאי הסף.

15.5 אופן הגשת ההצעה:

- 15.5.1 את נוסח ההצעה יש להגיש ב- 4 עותקים שאליהם יצורפו כל המסמכים הנדרשים בסעיף 5 שלהלן. את 4 העותקים יש למספר מ-1 עד 4 ולהכניס כל עותק לתוך מעטפה סגורה עליה יצוינו שם המציע, כותרת המכרז ומספרו (מכרז מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור ליחידה לפניות הציבור של רשות המים).
- יובהר, כי כל אחד מ-4 עותקי ההצעה אמור לכלול 2 חלקים:
חלק אחד – הצעת עבודה המתארת אותה בקווים כלליים (ר' סעיף 6.1.2) ללא ציון מחירים.
חלק שני – מסמכי המכרז ונספחיו חתומים.
- 15.5.2 מתוך 4 העותקים של ההצעה אשר יוגשו, יש לסמן בבירור ע"ג הכריכה/דף שער של עותק אחד (מס' 1) כי הוא עותק מקור (לרשום עליו באופן מודגש את המילים "עותק מקור"). בעותק זה יימצאו כל האישורים וההתחייבויות המקוריים. רק עותק מקור זה יהיה חתום בכל עמוד עם חותמת וחתימת המציע.
- בשאר העותקים (עותקים 2-4) ייחתם במקור רק ההסכם ויש לצרף אליהם העתקים מצולמים של הנספחים.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

- 15.5.3 נוסף על 4 עותקי ההצעה, יש לצרף למעטפת ההצעות גם עותק אחד בלבד (מקור) של הצעת המחיר, קרי - פרק העלות (במתכונת נספח א' שלהלן ובהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 7 לעיל).
- על המציע להכניס את הצעת המחיר למעטפה נפרדת וסגורה ולכתוב עליה בבירור "פרק עלות".
- 15.5.4 **סיכום** - כל הצעה תכלול מעטפה גדולה אחת, עליה ייכתבו מספר המכרז וכותרתו אך ללא סימנים מזהים של המציע, ובתוכה 2 מעטפות:
- מעטפת ההצעות ובתוכה:
- עותק מקור - הצעת עבודה ללא מחירים + מסמכי המכרז חתומים במקור + פרוטוקול שאלות ותשובות חתום על ידי המציע.
- שלושה עותקים (לא מקוריים) של הצעת העבודה ללא מחירים + מסמכי המכרז חתומים.
 - מעטפה סגורה ונפרדת ובה הצעת מחיר אחת, ערוכה עפ"י נספח א למכרז.
- 15.5.5 הצעה שתתקבל אחרי המועד הנקוב לעיל תיפסל מבלי שתיפתח.
- 15.5.6 הרשות אינה מחויבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה שלמה או חלקים מהצעה. כל הכרעה בנושא זה או אחר נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 15.5.7 הרשות שומרת לעצמה את הזכות להחליט שלא לבחור זוכה כלשהו למכרז.
- 15.5.8 הרשות רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה, או במקרה של חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת הרשות מונעת הערכת ההצעה כדבעי.
- 15.5.9 הגשת ההצעה חתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז והחווה המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן את הסכמתו הבלתי מסויגת.

16 מסמכי המכרז

- 16.1 ההשתתפות במכרז כרוכה בדמי השתתפות בשיעור 300 ש"ח עד לא יאוחר מיום 12.11.13. תשלום דמי ההשתתפות מהווה תנאי סף והוא לא יושב למשלם.
- 16.2 התשלום יעשה באמצעות שובר לתשלום בבנק הדואר עבור יחידת מכרזים והתקשרויות של רשות המים לחשבון מס' 250184 המנוהל ע"ש רשות המים. השובר יצורף למסמכי המכרז.
- 16.3 כל משלם יצרף את שובר התשלום להצעתו כתנאי להשתתפות למכרז.
- 16.4 ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, באתר רשות המים בכתובת www.water.gov.il תחת הכותרת "מכרזים וקול קורא" ובאתר האינטרנט של מינהל הרכש בכתובת www.mr.gov.il.

17 שאלות הבהרה

- 17.1 נציגת הרשות האחראית למכרז זה היא גב' רעיה בליי, מרכזת בכירה (מכרזים והתקשרויות) או מי

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

מטעמה (להלן: " רכזת המכרז ").

- 17.2 המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הוא יום 27.10.13.
- 17.3 שאלות והבהרות יש להפנות בכתב בלבד לכתובת הדוא"ל הבאה: Michrazim@water.gov.il. הודעה למשתתף בדבר קבלת השאלות תישלח בדוא"ל ע"י נציג יחידת המכרזים.
- 17.4 חובה לציין בכל שאלה את הסעיף במכרז אליו היא מתייחסת.
- 17.5 תשומת לב המציעים לכך כי הודעות למציעים, ככל שתהיינה, בנוגע להליך המכרזי ועד למועד הגשת ההצעות וכן תשובות לשאלות תפורסמה באתר האינטרנט של רשות המים שכתובתו www.water.gov.il תחת הכותרת "מכרזים וקול קורא" ובאתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי שכתובתו www.mr.gov.il בלבד וכי מעקב אחר פרסום הודעות בנוגע למכרז וכן מענה לשאלות ההברה, מוטלת על המציע בלבד. לא תתקבל כל טענה מצד המציע באשר לאי ידיעה בדבר פרסום ההודעות ותוכנן.
- 17.6 מובהר בזה, כי רק תשובות הרשות בכתב אשר תפורסמה באתר הרשות באינטרנט, תחייבנה את הרשות. הרשות לא תהא אחראית להסברים בעל-פה שיינתנו על-ידי מי מעובדיה או כל דבר אחר.
- 17.7 התשובות לשאלות תהוונה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והן תחתמנה על ידי המציע ותצורפנה להצעתו.
- 17.8 הרשות רשאית שלא להתייחס לפניות, להבהרות או להשגות, כולן או חלקן, והכול בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מובהר בזה, כי פניה שתתקבל לאחר המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה, לא תיענה בכל מקרה.
- 17.9 מציע שלא יפנה, כאמור וכמפורט בפרק זה, יהא מנוע מלטעון טענות בדבר אי-סבירות, אי-בהירות, שגיאות, אי-התאמה וכיוצ"ב.

18 עיון במסמכים

ועדת המכרזים תאפשר למציע שהשתתף במכרז המבקש לעיין במסמכים שונים בהתאם לאמור להלן:

- 18.1 עיון במסמכים בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, ובהתאם להלכה הפסוקה.
- 18.2 מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות מקצועיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים:
- 18.2.1 יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים, בנוסח המצ"ב למכרז זה כנספח ט'.
- 18.2.2 יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד-משמעי.
- 18.2.3 במידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה הפרדה פיזית.
- 18.3 מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

- 18.4 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.
- 18.5 שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים מסור באופן מלא ובלעדי לוועדת המכרזים, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.
- 18.6 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת המציע הגם שהמציע הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה למציע, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.
- 18.7 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה של המציע, תודיע על כך ועדת המכרזים למציע בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

19 הוראות כלליות

- 19.1 הרשות אינה מתחייבת לסיים את הליכי המכרז ולקבוע זוכה תוך תקופה מסוימת. ברם, אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות רשאי המציע לבטל את הצעתו ולקבל את הערבות חזרה.
- 19.2 עסק בשליטת אישה
- 19.2.1 על מציע העונה על הדרישות בתיקון לחוק חובת מכרזים (מספר 15), התשס"ג – 2002 (להלן: "התיקון לחוק"), לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק", "עסק בשליטת אישה", "אישור" ו-"תצהיר" - ראה התיקון לחוק האמור).
- 19.2.2 על פי התיקון לחוק, לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר
- 19.3 לרשות נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציעים כולם או חלקם בכדי לקבל הבהרות להצעתם, או בכדי להסיר אי-בהירות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות, הכול בכפוף להוראות התכ"ם, ולהוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו מכוחו.
- 19.4 הרשות רשאית לא לקבוע זוכה/ים אם נראה לרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, כי אף מציע אינו מתאים.
- 19.5 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר עבד בעבר עם הרשות או עם גורם ממשלתי אחר כספק ציוד או שירותים ולא עמד בלוחות הזמנים או בסטנדרטים של השירות או הציוד הנדרש, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב העבודה שסיפק. במקרה זה, תינתן לספק המציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 19.6 מקום ביצוע השירותים: משרדי הספק.

ביטול המכרז -

19.7 ביטול המכרז -

- 19.7.1 הרשות רשאית בכל שלב משלבי המכרז, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז או לשנות את תנאיו או את היקפו לצאת במכרז חדש וזאת על פי החלטתה ושיקול דעתה הבלעדיים ללא צורך במתן הסברים או הודעה מוקדמת למציעים, או לכל גורם אחר.
- 19.7.2 השתמשה הרשות בסמכותה זו, תפרסם הרשות הודעה בדבר ביטול המכרז באתר הרשות ובאתר הרכש הממשלתי.
- 19.7.3 בכל מקרה הרשות לא תפצה את משתתפי המכרז, במקרה של שינוי או ביטולו, בגין הוצאותיהם. עם זאת, הרשות לא תחזיר את דמי ההשתתפות במכרז, אלא אם ועדת המכרזים תקבע, כי יש להשיבם, על-פי שיקול דעתה המלא והבלעדי.
- 19.7.4 אין בסעיפי המכרז כדי לגרוע מזכויות הרשות על פי כל דין.

20 טבלת ריכוז נספחים

מהות הנספח	
הצעת מחיר	נספח א'
מפרט מקצועי	נספח ב'
אישור רישום תאגיד ומורשי חתימה	נספח ג'
תצהיר על תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין	נספח ד'
תצהיר על עמידת המציע בחקיקת העבודה	נספח ה'
תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד	נספח ו'
תצהיר בדבר עמידת המציע בכל דרישות המכרז	נספח ז'
פירוט ניסיון המציע	נספח ח(1)
פירוט ניסיון מנהל הפרויקט	נספח ח(2)
הצהרה בדבר חלקים חסויים בהצעת המציע במקרה של זכייה במכרז	נספח ט'
הצהרה בדבר איסור להימצא בניגוד עניינים	נספח י'
מכנה הצעה במכרז	נספח יא'
הסכם התקשרות	נספח י"ב

21 טבלת ריכוז מסמכים שקיימת לגביהם חובת הגשה

מס"ד	המסמך	הערות
1.	אישור על ניהול פנקס ודיווח	
2.	אישור חברה לא מפרה	אפשר נסח חברה
3.	תעודת רישום תאגיד	

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

	נסח רשם החברות	.4
נספח ג'	אישור רישום תאגיד ומורשי חתימה	.5
נספח ד'	תצהיר על תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין	.6
נספח ה'	תצהיר על עמידת המציע בחקיקת העבודה	.7
נספח ו'	תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד	.8
נספח ז'	תצהיר בדבר עמידת המציע בכל דרישות המכרז	.9
נספח ח (1)	פרטי ניסיון המציע	.10
נספח ח (2)	פרטי מנהל הפרויקט מטעם המציע	.11
נספח ט'	הצהרה בדבר חלקים חסויים בהצעת המציע במקרה של זכייה במכרז	.12
נספח י'	הצהרה בדבר איסור להימצא בניגוד עניינים	.13
נספח א'	הצעת מחיר	.14
	מסמכי המכרז חתומים	.15
רק המציע הזוכה במכרז יצטרך להגיש בנוסף		
	ערכות ביצוע	.16
	הצהרה בדבר התחייבות לשמירה על סודיות	.17
	הצהרה בדבר אי הימצאות בניגוד עניינים	.18
	הצהרה בדבר עריכת ביטוח	.19

נספח א'

תשומת לבכם כי הנכם נדרשים להגיש את טופס
הצעת המחיר במעטפה נפרדת וסגורה

לכבוד

ועדת המכרזים

הרשות הממשלתית למים ולביוב

הצעת מחיר

א. פרטי המציע

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המציע")

במידה והמציע תאגיד –

אנו הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____ ו- _____, נושא ת.ז.

שמספרה _____, מורשי החתימה מטעם המציע:

שם המציע: _____ מס' רישום: _____ כתובת: _____

מס' טלפון: _____ מס' פקס: _____

ב. הצהרה

לאחר שעיינו היטב בכל מסמכי המכרז ונספחיו והבנו את משמעותם, אנו מגישים בזה את הצעת המציע
למכרז זה, כדלקמן:

1. המציע מתחייב ליתן את כל השירותים הנדרשים במפרט מכרז זה, הכול בהתאם להוראות מפרט זה על
נספחיו ובכלל זה בהתאם להוראות ההסכם שצורף למפרז זה על נספחיו, אשר יחתם על-ידי המציע אם
יזכה במכרז זה.

2. מחיר המוצע עבור אספקת כל השירותים המפורטים במכרז הוא כמפורט בטבלה הבאה:

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

הערות	מחיר בש"ח (ללא מע"מ)			השירות	
	סה"כ בש"ח (לא כולל מע"מ)	כמות פניות חודשית	מחיר בש"ח לטיפול בפניה (לא כולל מע"מ)	יח' מידה	השירות
המחיר הוא בגין השירות בהתאם לכל הנדרש במפרט המכרז	₪ _____	100	₪ _____	פניה	טיפול בפניה
מחיר בספרות: ₪ _____ מחיר במילים: _____	סך הכול בש"ח (לא כולל מע"מ)				
	מע"מ 18%				
מחיר בספרות: ₪ _____ מחיר במילים: _____	סה"כ בש"ח כולל מע"מ				

1. המציע מצהיר בזה, כי בעת הצעת המחיר לכל אחת מן הסעיפים הוא לקח בחשבון את כל מרכיבי העלות הקשורים בביצוע השירותים נשוא המכרז לרבות: העסקת עובדים לרבות תשלום זכויות סוציאליות, הוצאות מחשוב מערכת מידע ואבטחה, הוצאות נסיעה וחניה, ביטול זמן, עלויות ביטוחים, הפעלת ציוד, הפקת דו"חות, רווח קבלני, וכל שירות אחר הנדרש לפי מכרז זה בקשר עם ביצוע השירותים.
2. המציע יגיש את הצעת המחיר בהתאם לטבלה המפורטת לעיל בלבד, ללא תוספות או מחיקות. על המציע למלא את המחירים עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעת מחיר שהוגשה במתכונת שונה מהטבלה המפורטת לעיל כולל הכנסת תוספות או מחיקות בטבלה ו/או הצעה שלא מולאו בה מחירים עבור כל אחד מהשירותים שבטבלה.
3. מובהר ומודגש כי על המציע למלא את המחיר המוצע על ידו בכל אחד מסעיפי ההצעה. במקרה שלא יוצג המחיר המוצע על ידי המציע באחד מסעיפי ההצעה הכספית, תיפסל ההצעה. עם זאת, במקרה של אי התאמה בין הסך הרשום ליד רכיב השירות לבין הסכום המתקבל מהכפלת הכמויות של אותו רכיב במחיר המוצע בגינו, תתוקן המכפלה לפי הסכום המתקבל. מחיר היחידה יותר קבוע ועומד.
4. המציע מצהיר בזה, כי ידוע לו, כי הכמויות המצוינות בטבלה דלעיל הן בבחינת הערכה בלבד ולרשות מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים שיוזמנו וממילא אין הרשות מתחייבת להזמין את כולם.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

5. על המציע למלא את כל עמודות "מחיר ב-נח לטיפול בפניה" וכן את עמודת "סה"כ בש"ח לא כולל מע"מ"
6. הצעת מחיר בגובה "0" או סימון "קו" או "איקס" עבור אחד מהרכיבים, יביא לפסילת ההצעה על הסף.
7. לצורך שקלול הצעת המחיר במסגרת מכרז זה, יובא בחשבון המחיר המופיע בעמודת "סך הכול".

ג. חתימות

שם המציע/מורשה החתימה	מספר זיהוי	חתימה	חותמת התאגיד

ד. אימות חתימה

אני הח"מ, _____, עו"ד שכתובתו _____ מאשר בזה כי המציע, _____, החתום לעיל, רשום כדין בישראל וכי ה"ה _____ ו- _____, אשר חתמו בפניי מטעם המציע על הצעה זו, מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם עו"ד

_____ תאריך

נספח ב'

פרק מקצועי

1. כמפורט במסמכי המכרז, הרשות מקבלת פניות מצרכני-מים בנושאים שונים ובין היתר: בירור לגבי גובה חשבון מים, צריכת מים משותפים, נזילה סמויה, גניבות מים, תקינות מדי מים ובדיקת המדיים, טעות בחיוב עקב אי מדידת מים ובקשה לביצוע הערכות צריכה, הגדרת צרכן המים, העברת בעלות, הסדרת חובות, התאמת גודל מדי המים לסוג השימוש, שינויים שבוצעו בעקבות הרפורמה בתעריפי המים, עדכון מספר נפשות, לחץ מים נמוך, וכד'.
2. חלק מן הפניות הן בנושאים הנחשבים טכניים (כגון: בירור תעריפי מים, מיקומם של מוני המים וכד') והתשובה להן מובנית וידועה מראש. בנוסף, חלק מן הפניות מחייב בירורים נוספים מול ספקי המים וגורמים נוספים רלוונטיים טרם מתן מענה הולם.
3. הספק נדרש לביצוע השירותים המפורטים להלן:

3.1 מענה לצרכן בדבר קבלת פנייתו ברשות וטיפול בפנייתו

- 3.1.1 עם קבלת מכתב תלונה או בקשה לברור אצל הרשות הם יועברו לטיפול הספק באמצעות פקס או דוא"ל ובמידת הצורך במסירה ידנית. הספק נדרש להוציא מכתב לצרכן המיידע אותו בדבר קבלת פנייתו ברשות ובדבר תחילת טיפול. דוגמה לנוסח מכתב, מצ"ב כנספח X.
- 3.1.2 מובהר, כי הספק נדרש להוציא את המכתב תוך 3 ימי עסקים מיום העברת מכתב התלונה אליו.
- 3.1.3 את המכתב יש להוציא על נייר מכתבים עם סמליל (לוגו) של רשות המים. יובהר, כי השימוש בנייר עם סמליל הרשות הוא אך ורק למטרות המוגדרות בנספח זה. את המכתב הנ"ל ניתן לשלוח בדואר רגיל.
- 3.2 בקשה להבהרות לצורך טיפול בפניה מספקי המים השונים ולגורמים נוספים בהתאם לדרישת הרשות

- 3.2.1 במידה והפניה דורשת קבלת התייחסות או הבהרות מגורמים שונים כגון: ספקי מים, משרדי ממשלה שונים, ארגוני צרכנות וכו', על הספק לפנות בכתב/באמצעות הטלפון, בהתאם להנחיית הרשות, אל הגורמים הרלוונטיים לצורך קבלת התייחסותם וכן לוודא קבלת התייחסותם תוך לוח הזמנים הנדרש בהתאם להנחיות נציג הרשות ובכדי לספק מענה סופי לצרכן במסגרת הזמנים הקבועה בס' 3.3 להלן.
- 3.2.2 מובהר כי ההחלטה באשר לעצם הצורך בפניה לגורמים נוספים ובאשר לזהות הגורמים אליהם יש לפנות תעשה בהתאם להנחיית נציג הרשות.

- 3.3 שליחת מכתב תשובה לצרכנים - עם קבלת תשובה מכלל הגורמים הרלבנטיים ולאחר אישור הנוסח מול נציג הרשות, נדרש הספק להוציא מכתב תשובה לצרכן, עם העתק לכלל הגורמים

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

- הרלבנטיים, באמצעות דואר רגיל, וזאת עד 21 ימי עסקים מרגע קבלת הפניה אצל הרשות וחובה לעמוד במסגרת זמנים זו.
- 3.4 ככל שהליך הטיפול בפניה צפוי להימשך מעבר ל-21 ימים, יודע הספק לנציג הרשות, ינמק בכתב את הנימוקים לעיכוב ויפעל בהתאם להנחיותיו.
- 3.5 **בדיקות בקרה ואיכות פנימיות**- הספק יבצע בכל שלבי העבודה בבדיקות לעניין עמידה בלוחות הזמנים ואיכות המענה בהתאם להנחיות נציג הרשות. בבדיקות אלו הן תבוצענה על ידו באופן שוטף ובהתאם לדרישות הרשות.
4. **שעות פעילות**- הספק נדרש לזמינות למתן מענה לרשות המים בשעות הפעילות, קרי - בימים א'-ה', בין השעות 08:00-17:00.
5. **הוצאות דיוור, ביול ומשלוח** – יובהר, כי מלבד המעטפות למשלוח המכתבים שתספקנה ע"י הרשות, כלל הוצאות הדיוור, הביול והמשלוח של המכתבים הנזכרים יחולו במלואם על הספק.

נספח ג'

אישור רישום תאגיד ומורשי חתימה

אני הח"מ _____, עו"ד, שכתובתו: _____, מאשר/ת בזה כדלקמן:

התאגיד ששמו: _____ ושמספרו: _____ התאגד ונרשם

כדין ביום: _____ ומספרו המזהה הוא _____.

חותמת התאגיד ופרטי מורשי החתימה מטעם התאגיד:

שם מלא	ת.ז.	חתימה
1.		
2.		
3.		
4.		

חותמת התאגיד

כל אחד בנפרד/כולם יחדיו (*מחק את המיותר) מחייבים את התאגיד לכל דבר ועניין לרבות לעניין התקשרותו במסגרת המכרז הנ"ל.

משרדו הרשום של התאגיד מצוי בכתובת שלהלן: _____

_____ תאריך
 _____ חתימה
 _____ חותמת

נספח ד'

תצהיר על תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין

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

1. אני נותן תצהיר זה בשם _____ מס' ח.פ./ע.מ. _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

2. בתצהירי זה, משמעות המונחים "בעל זיקה", "הורשע", "עבירה" ו-"תושב ישראל" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976. אני מאשר/ת, כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.

3. אני מצהיר כי התקיים בי אחד מאלה:

א. עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל הזיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

ב. עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל הזיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987, אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה של המציע לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.

4. המציע הוא "תושב ישראל".

5. אני מצהיר, כי התקיים בי אחד מאלה:

א. עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991.

ב. עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של המציע הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ חתימה

_____ תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי שברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה/ה עצמו/ה על ידי

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

ת.ז. _____ ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים

בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

שם עו"ד

תאריך

נספח ה'

תצהיר על עמידת המציע בדבר קיום חקיקת העבודה

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

1. אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ מספר ח.פ./ע.מ. _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. אני מאשר/ת בזאת כי המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה 2012, לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, במידה שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש.
3. אני מתחייב בזה, כי במידה אזכה במכרז אקיים בכל תקופת ההסכם שיחתם בעקבות זכייתי, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את כל חוקי העבודה הרלבנטיים.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם עו"ד	תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת, כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי שברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי _____ ת.ז. _____, ואחרי שהוזהרתי/ה, כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם עו"ד	תאריך

נספח ו'

לכבוד,

מדינת ישראל – הרשות הממשלתית למים ולביוב

א.ג.ג.,

הנדון: תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד

במידה והמציע תאגיד -

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ מורשה חתימה מטעם _____ שמספרו _____ (להלן: "המציע") מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות לצורך ביצוע כל השירותים והעבודה נושא המכרז.

חתימה + חותמת

תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות המציע, _____ שמספר הזיהוי שלו הוא _____ (להלן: "המציע"), מאשר/ת בזאת כי המציע רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם/מו על התחייבות זו לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות, בפניי, מוסמך/ים לעשות כן בשמו.

חתימה וחותמת

שם עו"ד

תאריך

במידה והמציע איננו תאגיד -

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המציע"), מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות לצורך ביצוע כל השירותים והעבודה נושא המכרז.

חתימה

תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות המציע, _____ נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המציע") מאשר/ת בזאת כי המציע חתם על התחייבות זו לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות.

חתימה וחותמת

שם עו"ד

תאריך

נספח ז'

תצהיר לעניין עמידה בכל דרישות המכרז

במידה והמזיע איננו תאגיד -

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____, מצהיר בזה, כדלקמן:

קראתי והבנתי את האמור בכל מסמכי המכרז, לרבות ההסכם וכל הנספחים (להלן: "מפרט המכרז")

אני מתחייב לבצע את כל הדרישות המקצועיות, הארגונית והאחרות שבמפרט המכרז ואין לי כל מניעה להתחיל במתן השירות מיד עם חתימת ההסכם או בכל מועד אחר שיתבקש.

אני מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בעצמי ובאמצעות כל כוח-האדם שיוצע מטעמי, בכל הדרישות ובתנאי הסף שבמפרט מכרז זה ללא יוצא מן הכלל, לרבות:

1. הנני בעל ניסיון קודם מוכח של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בתחום שירות לקוחות ומענה לפניית ציבור.
 2. מנהל הפרויקט המוצע מטעמי הוא בעל ניסיון של שנתיים לפחות ב-5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בשירות לקוחות בתחום מענה לפניית ציבור וכן הוא בעל תואר אקדמי מוכר, ברמה של תואר ראשון לפחות בתחום ממוסד אקדמי מוכר.
- כמו-כן אנו מתחייבים, כי במידה והמזיע ייבחר כספק זוכה במכרז הוא יעמוד באופן מלא בכל הדרישות מספק זוכה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות – הדרישות הביטוחיות (לאחר שאלו נבחנו מול הגורם המבטח של המזיע), דרישת הסודיות ודרישת אי ההימצאות בניגוד עניינים.

חתימה וחותמת

תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות _____ שמספרו/נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המזיע") מאשר/ת בזה, כי המזיע רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם על התחייבות זו בפניי, התחייבות לעמוד בכל הדרישות שבמפרט מכרז זה ללא יוצא מן הכלל, מוסמך לעשות כן בשמו.

חתימה וחותמת

שם עו"ד

תאריך

במידה והמזיע תאגיד -

אנו הח"מ _____ ר- _____ נושא ת.ז. מס' _____ ומס' _____
 (בהתאמה) מורשי חתימה והמוסמכים להתחייב מטעם המזיע, שמספר הרישוי שלו הוא _____
 (להלן: - "המזיע") מצהירים בזה כדלקמן:

קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז, לרבות ההסכם וכל הנספחים (להלן: - "מפרט המכרז").
 אני מתחייבים בשם המזיע לבצע את כל הדרישות המקצועיות, הארגוניות והאחרות שבמפרט המכרז וכי אין
 למזיע כל מניעה להתחיל במתן השירות מיד עם חתימת ההסכם או בכל מועד אחר שיתבקש.
 אנו מתחייבים, כי המזיע וכל כוח האדם שהוצע מטעמו, עומדים בכל הדרישות ובכל תנאי הסף שבמפרט מכרז
 זה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות:

1. המזיע הוא בעל ניסיון קודם מוכח של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון
 להגשת הצעות למכרז זה, בתחום שירות לקוחות ומענה לפניות ציבור.
2. מנהל הפרויקט המוצע מטעם המזיע הוא בעל ניסיון של שנתיים לפחות ב-5 השנים האחרונות שקדמו
 למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בשירות לקוחות בתחום מענה לפניות ציבור וכן הוא בעל תואר
 אקדמי מוכר, ברמה של תואר ראשון לפחות בתחום ממוסד אקדמי מוכר.

כמו-כן אנו מתחייבים, כי במידה והמזיע ייבחר כספק זוכה במכרז הוא יעמוד באופן מלא בכל הדרישות מספק
 זוכה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות – הדרישות הביטוחיות (לאחר שאלו נבחנו מול הגורם המבטח של המזיע),
 דרישת הסודיות ודרישת אי ההימצאות בניגוד עניינים.

_____ חתימה וחותמת

_____ תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות _____ שמספרו/נושא ת.ז. מס' _____
 (להלן: "המזיע") מאשר/ת בזה, כי המזיע רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם על
 התחייבות זו בפניי, התחייבות לעמוד בכל הדרישות שבמפרט מכרז זה ללא יוצא מן הכלל, מוסמך לעשות כן
 בשמו.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם עו"ד

_____ תאריך

נספח ח(1)

פירוט ניסיון המציע

א. תיאור המציע

שם המציע: _____
 מספר רישום: _____
 כתובת: _____
 טלפון: _____
 פקס: _____
 שם איש קשר ותפקידו: _____
 טלפון איש הקשר: _____

ב. פרטי הניסיון המקצועי

על המציע לציין פרטים בדבר ניסיון המציע כמפורט להלן:

שם המסגרת/ מזמין השירות	פרטים בדבר המהות השירות שניתן (מה נעשה, מס' עובדים, מס' עבודות במקביל וכו')	מועדי מתן השירות (משנה ועד שנה)	פרטי אנשי קשר שם, כתובת ומס' טלפון

במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות ו/או מסמכים ופרטים נוספים בדבר ניסיון המציע.

יש לצרף המלצות בכתב

ולראיה באתי על החתום:

שם + חתימה + חותמת

תאריך

נספח ח(2)

פירוט ניסיון מנהל הפרויקט מטעם מציע

שם מנהל הפרויקט מטעם המציע: _____ ת.ז. _____ : _____ שנת _____
 לידה: _____ התפקיד המיועד בצוות: _____ .

מיום	מאת המוסד	סוג התואר	תואר ראשון

פירוט ניסיון מנהל הפרויקט:

שנות ניסיון בתחום	פרטי השכלה	טלפון	ת.ז.	שם העובד
<p><u>פירוט עבודות קודמות שביצע:</u> שם חברה/ אחר: _____ משך העבודה: _____ איש קשר: _____ טלפון: _____ תיאור העבודה: _____</p>				
<p>_____</p> <p>_____</p>				

במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.

יש לצרף גיליון קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה ותעודות המעידות על הכשרה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז והמלצות בכתב הריני מצהיר כדלקמן:

- אני בעל ניסיון של שנתיים לפחות ב-5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בשירות לקוחות בתחום מענה לפניות ציבור.
- הנני בעל תואר אקדמי מוכר, ברמה של תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי מוכר.

על החתום:

שם וחתימה

תאריך

נספח ט'

הצהרה בדבר חלקים חסויים במקרה של זכייה

שם המציע: _____ ח.פ./ע.מ.: _____

בשם המציע אנו מבקשים, כי במקרה של זכייה במכרז, יהיו הסעיפים הבאים בהצעתנו חסויים ולא יועברו מציעים האחרים.

מס' סעיף	עמוד בהצעה	נושא	פירוט הנימוקים לבקשה

אנו מצהירים בזה כדלקמן:

ידוע לנו, כי במידה ולא נמלא נספח זה ייראה הדבר כאילו אין בהצעתנו חלקים חסויים. ידוע לנו, כי סימון חלקים חסויים בהצעתנו יהווה הסכמתנו לחיסיון החלקים המקבלים בהצעות המציעים האחרים וכי הדבר מהווה עבורנו השתק בהיבט זה. ידוע לנו ומוסכם על-ידינו, כי הסמכות הסופית והבלעדית להכרעה בדבר חיסיון חלקים אלו נתונה לוועדת המכרזים.

מצ"ב העתק מהצעתנו עם החלקים המפורטים לעיל מושחרים

תאריך	שם המציע	שם מורשה החתימה	חתימה	חותמת המציע

נספח י'

הצהרה בדבר איסור להימצא בניגוד עניינים

אני הח"מ, _____ מורשה החתימה ומוסמך להצהיר בשם המציע, _____ (להלן: "המציע"), מצהיר בזה כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים במישרין או בעקיפין במציע ו/או בבעלי תפקידים המועסקים אצל המציע ו/או מי מטעמו בכל הנוגע והקשור למכרז זה ולעבודות המפורטות בו.

אני מתחייב להימנע ממתן שירותים לכל גוף או גורם אחר שיעמיד את המציע ו/או מי מטעמו במצב של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים כלפי הרשות הממשלתית למים ולביוב.

אני מתחייב להודיע ולדווח באופן מידי אודות כל נתון או נסיבה שבגינם המציע ו/או כל מי מטעמו עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודע לי עליהם, וזאת בכל שלב משלבי ההתקשרות עם הרשות.

ידוע לי ומוסכם עליי, כי ההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים במקרה של זיקה או קשר לגורמים המפורטים בהצהרה זו תיבחן על ידי רשות המים והיא שתכריע האם מדובר בניגוד עניינים המונע המשך ביצוע שירותים. ואולם, אין בכך כדי לגרוע מהחובה החלה עלי בשם המציע ועל המציע להימנע מניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים ומהחובה להימנע מקיומם של זיקה או קשר לאותם גורמים העלולים להעמידו במצב של ניגוד עניינים.

אני מצהיר בזה, כי במידה והמציע יזכה במכרז אזי למשך כל תקופת ההתקשרות ובהתאם לכל מה שייקבע בהסכם בין הצדדים, הוא ימנע מליטול חלק בעבודה כלשהי הקשורה למכרז ואשר יש בה בכדי ליצור מצב של ניגוד עניינים במישרין ובעקיפין.

אני מתחייב ליידע את רשות המים במידה ויתעורר חשש כלשהו לניגוד עניינים כאמור לעיל וידוע לי, כי במקרה זה תהיה רשאית רשות המים שלא להעביר למציע עבודה אשר מתקיים לגביה חשש לניגוד עניינים והכול עפ"י שיקול דעתה הבלעדי.

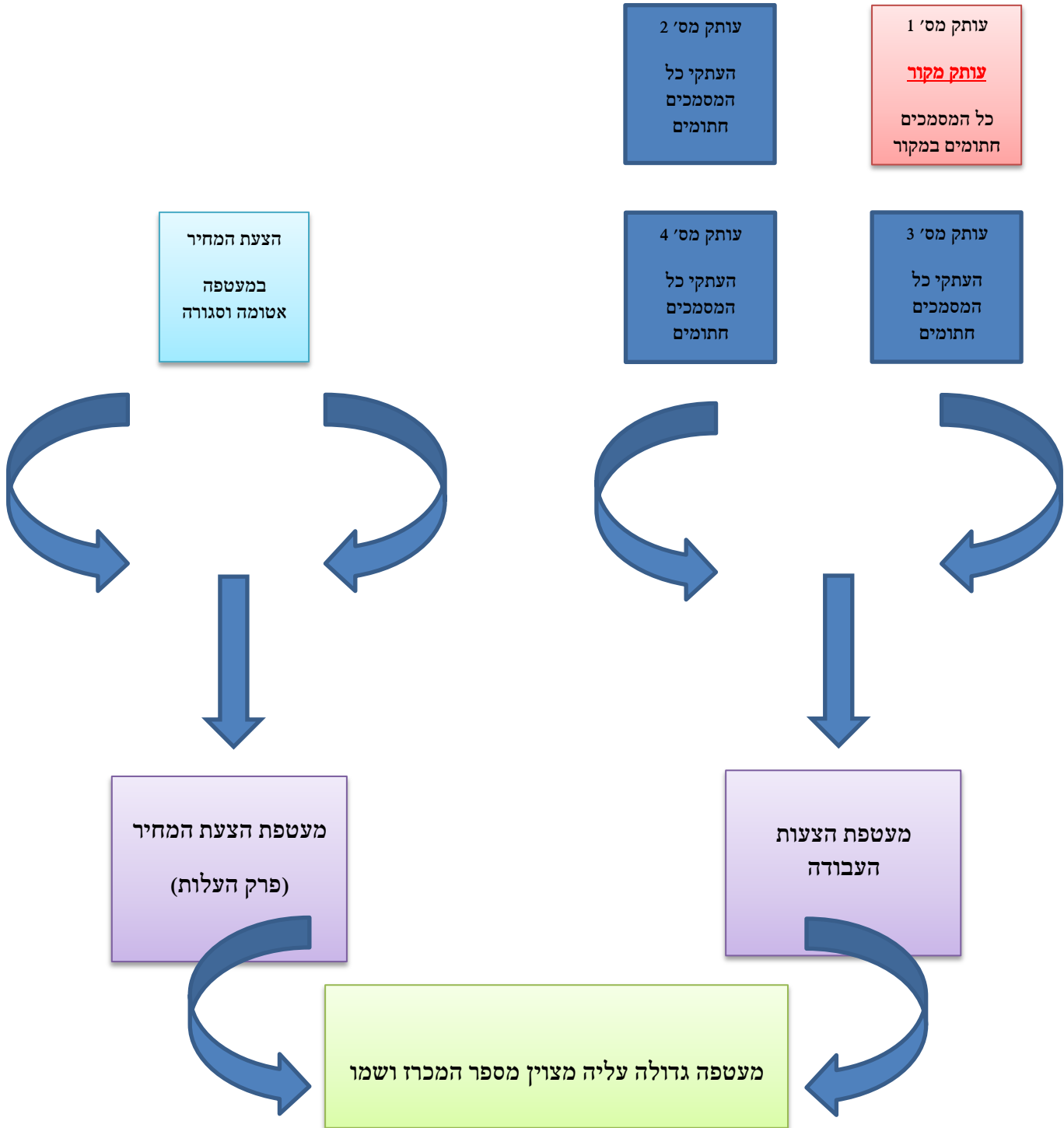
ידוע לי שההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים, נתונה לרשות המים, באופן בלעדי, ואני מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיה, כפי שתקבענה בכל עת.

אני מקבל על עצמי בזה לבצע כל החלטה של רשות המים בעניינים הנוגעים להצהרתי זו, לפי שיקול דעת רשות המים, לרבות החלטה על הפסקת ההתקשרות ביני לבין הרשות.

תאריך	שם המציע	שם מורשה החתימה	חתימה	חותמת המציע

נספח י"א

מבנה הצעה במכרז



מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

נספח י"ב

הסכם מס' X

מתן סיוע במענה לפניית הציבור

בין ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל על-ידי מורשי החתימה מטעמה שהם מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב וחשב הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן: "הרשות")

מצד אחד

ובין _____ (להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והרשות פנתה במכרז מספר 100025771 בהזמנה לקבלת הצעות למתן סיוע במענה לפניית הציבור בהתאם למכרז ולנספחיו, המצ"ב כחלק בלתי נפרד מהסכם זה ומסומנים "נספח א" (להלן: "המכרז" ו-"העבודה" או "השירות", בהתאמה ובהתאם לצורך);

והואיל והספק, לאחר שעיין בכל הנחיות והוראות המכרז, הגיש ביום _____ את הצעתו כשהיא מבוססת על הוראות המכרז ומותאמת להן, והצעה זו מצורפת בזה כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן - "הצעת הספק");

והואיל והספק הציע לרשות לקבל על עצמו את ביצוע השירותים והוא מצהיר, כי הוא בעל ידע, אמצעים ניסיון ומומחיות, הנחוצים לביצוע השירות עבור הרשות כמפורט בהצעתו, וכי הוא מעוניין להעמיד כל זאת לביצוע השירות ולקבל על עצמו ביצוע השירות באופן, במועדים ובתנאים המפורטים להלן ומתחייב לפעול וליתן את השירות נושא המכרז בהתאם להוראות המכרז, להצעתו על כל נספחיה ולהצהרותיו;

והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק ועל בסיס נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו בחרה הרשות לקבל את הצעת הספק למתן השירות;

והואיל וועדת המכרזים בישיבתה מס' _____ מיום _____ בחרה בספק כזוכה במכרז לביצוע השירות בהתאם למכרז ולהצעת הספק, והכל בכפוף להוראות המכרז ולהוראות הסכם זה;

והואיל ושני הצדדים החליטו לבצע את העבודה עבור הרשות שלא במסגרת של יחסי עבודה הנהוגים בין עובד למעביד בין הרשות לבין הספק אלא כאשר הספק פועל כבעל מקצוע עצמאי, המעניק את שירותיו לרשות על בסיס קבלני, ומקבל את תמורת השירות כמתחייב ממעמד זה, בהתאם לתעריפים המיוחדים למתן שירותים על-בסיס קבלני ובהתחשב בתנאי ההתקשרות אשר הולמים התקשרות לשם מתן שירותים ואינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד;

והואיל וכתנאי מוקדם לקבלת הצעת הספק נקבע כי יחתם הסכם בין הרשות לבין הספק ובו יפורטו התנאים, ההסכמות וההוראות בקשר עם העבודה;

והואיל והצדדים מעוניינים להעלות על הכתב את הסכמותיהם, זכויותיהם וחוביהם בקשר עם השירות והנובע מכך, הכול כמפורט לעיל ובהסכם זה;

אי לכך הוסכם הוצעה, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא, נספחים ופרשנות

א. המבוא להסכם זה על כל הצהרותיו וקביעותיו מהווה חלק בלתי נפרד ממנו וייקרא עמו בד בבד.

ב. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז וייקרא עמו בד בבד.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

ג. כותרות הסעיפים בהסכם זה ניתנות לשם התמצאות בלבד והן לא תשמשנה לפרשנות ההסכם.

ד. בהסכם זה יינתנו למונחים הנזכרים בו הפירוש והמשמעות המוקנים לאותם המונחים במסמכי המכרז.

ה. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1. נספח א' - מסמכי המכרז;
2. נספח ב' - הצעת הספק;
3. נספח ג' - אישור בדבר עריכת ביטוח;
4. נספח ד' - ערבות ביצוע;
5. נספח ה' - הצהרה בדבר שמירה על סודיות;
6. נספח ו' - הצהרה בדבר איסור על הימצאות בניגוד עניינים.

כל הנספחים מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם ויש לקרוא את ההסכם בד בבד עימם.

ו. הוראות המכרז שלא הובאו או שלא יושמו בהסכם זה תחולנה על הסכם זה, ככל שהן ישימות ובשינויים המחויבים. אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאית הרשות על-פי המכרז והאמור בהסכם זה לא ייחשב בבחינת הקלה או ויתור על הוראה כלשהי מהוראות המכרז.

ז. במקרה של סתירה בין האמור במכרז לבין האמור בהסכם זה, תחולנה הוראות ההסכם אלא אם נאמר במפורש אחרת.

ח. במקרה של סתירה בין האמור בהצעת הספק לבין האמור במסמכי המכרז, יהיה הספק מחויב להוראה המחמירה מביניהן, אלא אם תקבע הרשות אחרת. כמו כן, ככל שתיתכנה פרשנויות שונות להוראה כלשהי, תבוכר הפרשנות המיטיבה עם הרשות. כל סתירה כאמור תובא לידיעת הרשות והיא זו שתכריע בלעדית איזו היא הפרשנות המחייבת.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הספק מחויב לבצע את הפרויקט בהתאם להצעתו, גם ככל שהיא מחמירה ביחס להוראות יתר מסמכי המכרז ואף בנסיבות בהן הפרשנות מיטיבה עם הרשות.

ט. במקרה של סתירה בין תוכן הנספחים ותוכן הסכם זה, תגברנה הוראות הסכם זה והנספחים יפורשו בהתאם.

2. הגדרות מונחים ופרשנות

א. בהסכם זה **שנה** ו-**חודש** - למניין לוח השנה הגרגוריאני.

ב. כל האמור בהסכם זה בלשון יחיד אף בלשון רבים במשמע וכן להיפך, וכל האמור בהסכם זה במין זכר אף במין נקבה במשמע וכן להיפך.

ג. בחישוב זמן לעניין הסכם זה ינהגו כאמור להלן, אם אין כוונה אחרת משתמעת:

1. במקום שנקוב כמספר ימים שעברו או שיעברו לאחר מעשה או מאורע כלשהו - יום המעשה או המאורע לא יבוא במניין הימים.

2. מקום שנקבעה תקופה היא לא תופסק או תושפע מחמת העובדה שהיום האחרון לה הוא יום מנוחה, יום פגרה או יום שבתון.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

ד. שום הוראה בהסכם זה לא תתפרש כבאה למעט באיזו מהסמכויות הנתונות לרשות ולבעלי התפקידים שבה.

ה. לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון להסכם זה או לחלק ממנו, אלא אם נעשה השינוי או התיקון בכתב ונחתם ע"י כל אחד ממורשי החתימה של הצדדים להסכם.

3. הצהרות הספק

א. הרשות מוסרת בזה לספק והספק מקבל על עצמו ליתן לרשות את השירותים כאמור במבוא להסכם, בהתאם להוראות הסכם זה ובהתאם להנחיות נוספות שתינתנה על ידי מנהל הרשות או הנציג, כהגדרתו להלן.

ב. הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המכרז, על כל נספחיהם-בכלל ואת נוסח הערכות ונספח הביטוח-בפרט והבינם וקיבל מנציגי הרשות את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פיה ועל פי הסכם זה ולא תהא לו כל טענה כלפי הרשות בקשר עם אי-גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורות לביצוע העבודה.

ג. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי הבין את צרכי הרשות ודרישותיה כמפורט במסמכי המכרז על כל נספחיהם. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי הוא בעל רקע מקצועי מתאים המאפשר לו לבצע את העבודה על פי מסמכי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים למלא באופן מדויק ומלא את דרישות הרשות במסמכי המכרז ובהסכם זה על כל נספחיו.

ד. הספק מצהיר, כי הוא כשיר על-פי כל דין לבצע את השירותים וכי מתן השירותים על-ידו לרשות אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.

ה. הספק מצהיר, כי ידוע לו היטב כי עמידה בלוח הזמנים כמפורט במסמכי המכרז חיונית וקריטית לרשות.

ו. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו אם על ידי מי מעובדיו, במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר. הספק מתחייב כי הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המפורטים לעיל ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו עפ"י המכרז וההסכם.

4. התחייבויות הספק

בהסתמך על הצהרותיו של הספק והתחייבויותיו על פי הסכם זה, הרשות מוסרת בזה לספק והספק מקבל על עצמו לבצע את העבודה באופן שתענה על צרכי הרשות בהתאם למסמכי המכרז, להסכם זה ולהצעת הספק, והוא מתחייב לספק לרשות את השירותים כמצוין במסמכי המכרז בהתאם לדרישת הרשות, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין (להלן: "השירותים") והוא מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

א. לספק את השירותים בהתאם להוראות הסכם זה בתום לב, בנאמנות, בהקפדה וברמה המקצועית הגבוהה ביותר.

ב. להעסיק כוח אדם ואמצעים התואמים את צרכי העבודה והרשות.

ג. לבצע התאמות, שינויים ושיפורים במתן השירותים לפי דרישות הרשות וכמפורט בהסכם זה.

ד. לעמוד באופן מלא ומוחלט בלוח הזמנים ובמועדים הקבועים במסמכי המכרז.

ה. ליתן, בכל עת שיידרש לכך, דיווח שוטף בכתב ובע"פ לרשות ולנציגיה בכל הקשור לביצוע העבודה ולמסור לרשות כל נתון, מידע או מסמך המצוי בידו והקשור לביצוע הסכם זה.

ו. לשמור כל מידע השייך לרשות המים על פי הנהלים הקיימים/המקובלים ועל פי הנחיותיו של קב"ט רשות המים.

ז. לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נושא הסכם זה.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

5. התחייבויות הרשות

- א. הרשות מצהירה בזה, כי בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה – 1985 הוצאה והרשאה להתחייב הכרוכות בהסכם זה תוקצבו בחוק התקציב לשנת _____.
- ב. הרשות מתחייבת לשלם את התמורה על-פי הסכם זה, כמפורט במסמכי המכרז ובהצעת הספק ובכפוף לקבוע בהסכם.
- ג. הרשות מתחייבת לשתף פעולה עם הספק ולמסור לידי נתונים ומידע על מנת שיתאפשר לו לבצע את התחייבויותיו על-פי האמור במסמכי המכרז, בהצעה ובהסכם זה. הקביעה בדבר היקף שיתוף הפעולה הנדרש מסורה באופן מוחלט ובלעדי לשיקול דעתה של הרשות.
- ד. הרשות תעמיד לרשות הספק כל מידע, מסמך ונתון המצוי בידיה, אשר יידרש על ידי הספק, ושלפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות הוא חיוני לביצוע העבודה, הכול בכפוף לקבוע במכרז. הקביעה בדבר היקף המידע הנדרש והקביעה האם מדובר במידע חיוני מסורה באופן מוחלט ובלעדי לשיקול דעתה של הרשות.

6. תקופת ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות במסגרת הסכם זה תהיה למשך 12 חודשים החל מיום _____ ועד לא יאוחר מיום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- ב. לרשות שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות ב-3 תקופות קצובות נוספות של שנה או של כל חלק ממנה, לפי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי של הרשות ובהתאם להוראות כל דין, לרבות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה – 1986 וחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובלבד שתודיע על כך הרשות בכתב, בחתימתם של המורשים להתחייב מטעמה.
- ג. בכל מקרה היקף העבודה והשירותים הנדרשים בכל תקופת הארכה יוגדרו בהתאם לשיקול דעתם הבלעדי של נציגי הרשות, בהתאם לאישור התקציב, בהתאם למגבלות התקציביות כפי שתהיינה באותה העת ובהתאם לצרכי הרשות, בהתאם להוראות כל דין, לרבות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה – 1986 וחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובהתאם לתנאי ההסכם שייחתם עם הספק.
- ד. על אף האמור בסעיף קטן (א) ובסעיף קטן (ב) לעיל הרשות רשאית, על-פי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי ומבלי לתת נימוק או הסבר, להביא הסכם זה לידי גמר, ע"י מתן הודעה בכתב לספק 30 (שלושים) יום לפחות עובר למועד שנקבע ע"י הרשות כמועד הסיום.
- ה. בכפוף לאמור לעיל, מוסכם ומוצהר בזה כי אי-עמידה של הספק בהתחייבויותיו בכל הקשור לביצוע השירות בכל אחד מהמועדים הנקובים במסמכי המכרז ובהסכם זה (להלן: "פיגור"), תיחשב להפרה יסודית של ההסכם ותקנה לרשות את כל הסעדים על פי דין ו/או המפורטים בהסכם בקשר עם הפרתו היסודית על ידי הספק.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

7. התמורות הכספיות

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

- א. כנגד מילוי כל התחייבויותיו על-פי הסכם זה בגין השירות, ובכפוף לביצועה בפועל, בהתאם לשלבי העבודה כמפורט במסמכי המכרז, ולאמור בס"ק ב'-יד' להלן, יקבל הספק תמורה בסכום מקסימלי שלא יעלה על _____ נ"ח (ובמילים: _____ שקלים חדשים), לא כולל מע"מ, אשר ישולם לפי תעריף של _____ נ"ח, לא כולל מע"מ, בגין כל פניית ציבור שטופלה בפועל על-ידי הספק.
- ב. מוסכם בזה, כי התמורה המפורטת בס"ק א' לעיל, כוללת כיסוי מלא של כל הוצאה מכל מין וסוג שהוא אשר תוצא על ידי הספק לצורך מילוי התחייבויותיו בהתאם להסכם זה, ולרבות - מיסים, אמצעי למידה, ביטוח, עלויות עבודה, הוצאות נלוות, נסיעות, ביטול זמן, זכויות סוציאליות של עובדי הספק וכל עלות אחרת, לרבות רווח קבלני.
- ג. הספק לא יגדיל את היקף העבודות או יערוך שינויים נוספים על המוסכם במפורש בהסכם זה ובנספחיו, אלא אם קיבל מראש הוראה בכתב לעשות כן ממי שהוסמך לכך על ידי הרשות כמורשה חתימה מטעמה, ובכלל זה חשב הרשות. כל שינוי שלא אושר מראש ובכתב על ידי מורשי החתימה מטעם הרשות, לא יזכה את הספק בתשלום כלשהו ויהיה על אחריותו הבלעדית והמלאה.
- ד. הספק מצהיר בזאת כי וידא מיהם מורשי החתימה לעניין ביצוע המכרז, ובפרט - חשב הרשות, וכי הוא יודע שלא יהיה כל תוקף מחייב כלפי הרשות לכל עבודה חורגת או נוספת או שינוי שיעשה ולא יקבל את אישורם המפורש מראש ובכתב.
- ה. הספק יגיש חשבונות בצרוף דו"ח מפורט המתאר את מהות העבודה בתום כל שלב ביצוע כמפורט במסמכי המכרז וכפי שיסוכם עם נציג הרשות. בכל מועד מוסכם יגיש הספק חשבון ובו פירוט התשלום הנדרש עבור השירות שבוצע. מובהר בזה כי לא יבוצע כל תשלום ללא אישור נציג הרשות כי העבודה בוצעה במלואה לשביעות רצונו המלאה.
- ו. תשלום התמורה עבור החלק מדרישת התשלום המקובל על ידי הרשות, ואושר ע"י נציג הרשות, ייעשה, לאחר האישור והגשת חשבונות, במועדים כמפורט להלן:
- 1) חשבונות שיוגשו לרשות במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15): ישולמו ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב.
- 2) חשבונות שיוגשו לרשות בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב.
- 3) חשבונות שיוגשו לרשות בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו ביום ה-24 לחודש העוקב.
- ז. לספק לא תהיינה כל דרישות וטענות לרשות בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או משדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.
- ח. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. הספק מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכוח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים.
- ט. הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד כל סכום עודף שקיבל מהרשות.
- י. השתמשה הרשות בזכות הנתונה לה מכוח סעיף 6(ד) לעיל לא תהיה חייבת על אף כל האמור אחרת בהסכם זה לשלם לספק, אלא בעבור אותו השירות שבוצע על פי הסכם זה לפני הפסקת מתן השירותים כאמור.
- יא. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי הרשות לא תהא אחראית לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- יב. אם נציג הרשות לא יאשר עבודה שנעשתה על ידי הספק או יאשר כי בוצעה באופן חלקי בלבד, יתבצע התשלום בהתאם לקביעתו של נציג הרשות.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

יג. לכל סכום מהתמורה הכספית יתווסף מע"מ בשיעורו החוקי.

יד. הצמדה

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי:

1. הגדרות בנושא הצמדה

- א. **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, קרי יום _____.
- ב. **תאריך התחלת הצמדה** – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה - 18 חודשים מתאריך הבסיס, קרי יום _____.
- ג. **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה, קרי - מדד חודש: _____.
- ד. **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
- ה. **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- ו. **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

2. עקרונות ביצוע הצמדה

- א. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
- ב. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- ג. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- ד. ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית ברשות.

3. מנגנון ביצוע הצמדה

- א. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.
- ב. ההצמדה תבצע מדי _____ חודשים, כך שההצמדה הראשונה תבצע בחלוף _____ חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל _____ חודשים לאחר מכן.
- ג. על אף האמור בס"ק יד(3)(א) לעיל, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:
 1. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
 2. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בס"ק יג(3)(ב) לעיל.

4. מובהר בזה, כי באחריות הספק לוודא, כי כל חשבון המוגש לרשות המים יוגש בצירוף הפרשי הצמדה בהתאם לאמור לעיל. הוגש חשבון מבלי שנדרשו בו הפרשי הצמדה כאמור, לא תשלם הרשות הפרשים אלו בדיעבד.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

8. התמורה – סופית ומוחלטת

מובהר ומוסכם בזה, כי התמורה דלעיל היא התמורה הסופית והיחידה שתשולם לספק עבור אספקת השירותים כמפורט בהסכם. לא ישולם ע"י הרשות כל תשלום אחר או נוסף, בין במהלך תקופת ההסכם ובין לאחריה, עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף עם מתן השירותים, לא לספק ולא לאדם או לגוף אחר.

9. קיזוז ועיכובן

- א. הספק מסכים ומצהיר בזה, כי לרשות הזכות לקזז מכל תמורה כספית לה זכאי הספק על פי הסכם זה כל סכום המגיע לרשות מן הספק עפ"י הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר שבין הספק לבין הרשות.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

ב. בהתחשב במהות השירות ובייחודו, הספק מוותר בזאת על זכות העיכבון העומדת לרשותו, ככל שעומדת, על-פי כל דין.

10. בעלות על השירותים ועל התוצרים וזכות קניין בהם

א. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה כי כל הנתונים שייאספו וייקלטו במסגרת העבודה על כל מרכיביה, מאגרי המידע ומסמכי התייעוד, וכל זכויות היוצרים, וזכויות פטנט וכל זכות קניינית ו/או זכות אחרת (להלן: "התוצרים"), יהיו שייכים לרשות ללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם זה, והספק מוותר בזאת על זכות תביעה בקשר לכך.

ב. מוסכם ומוצהר בזה כי אין לספק היתר כלשהו לעשות שימוש כלשהו בתוצרים כולם או חלקם, במישרין או בעקיפין, בלא לקבל היתר מראש ובכתב על כך מנציגי הרשות.

ג. כל השירותים שיסופקו על-ידי הספק במסגרת הסכם זה ותוצרי השירות, ללא יוצא מן הכלל, ולרבות תוצאות, דו"חות, לומדות ותוכניות העבודה שתופקנה ושתיערכנה ע"י הספק בהתאם להסכם זה וכן שיטות, דרכי עבודה, חומרים, מתקנים, מכונות, תכניות ומפרטיהן, ייצורן ושינוין, יחשבו קניינה המלא, המוחלט והבלעדי של הרשות.

ד. זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו לרשות במסגרת הסכם זה, לרבות חוות דעת, דו"חות, מחקרים וכל כיצא באלה תהיינה שייכות כולן לרשות והתמורה שלהלן תיחשב גם תמורה עבור זכויות אלו.

ה. הספק מצהיר, כי בעת ביצוע העבודה עבור הרשות לא הפר ולא יפר זכויות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי כלשהו, ולא יפגע בזכות כלשהי של צד ג' בקשר לכך.

ו. מבלי לגרוע מהוראת ס"ק (ב) דלעיל, מובהר בזה, כי הרשות תהיה זכאית לעשות כל שימוש, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בתוצרי השירות נושא הסכם זה, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ובכלל זה להעבירם לכל גורם שהוא ולכל מטרה שתמצא לנכון, וזאת מבלי צורך לבקש רשות מהספק, ומבלי שהספק יהיה זכאי לכל תמורה או תוספת תמורה בגין שימוש זה.

ז. הרשות תהיה רשאית לפרסם כל חומר שיימסר לה על-ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק, או למי שיצר את החומר הזכות המוסרית בו.

ח. בגמר הסכם זה, מכל סיבה שהיא, הספק יעביר לרשות בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע הסכם זה (להלן: "המידע") לרבות ההנחיות הדרושות להסקת מסקנות הנובעות מן המידע. כל המידע יועבר לרשות או לצד שלישי שייקבע על-ידיה, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ או בכל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע על ידי הרשות באופן מלא ובלעדי, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזה, כי כל המידע הוא קניינה הבלעדי של הרשות.

ט. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא ישמור ברשותו בתום תקופת ההסכם, במישרין או בעקיפין כל מסמך, רשימה ו/או חומר אחר שהגיעו אליו בעקבות התקשרותו עם הרשות, למעט מסמכים אותם נדרש הספק לשמור לצורכי תיוק או על פי כל דין, בכפוף לאישור הרשות באשר לסוג המסמכים.

י. הספק מתחייב לא לעשות שימוש כלשהו ולא למסור, להעביר, לתרגם או לפרסם תוצאות ביצוע מתן השירותים וההסכם או כל פרט אחר אודותיו אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של נציגי הרשות ובלבד שבכל העברה, תרגום או פרסום כאמור תצוין העובדה כי ביצוע ההסכם מומן ע"י הרשות, ויוסכם בין הצדדים על התשלומים שתקבל הרשות בגין ההעברה, התרגום או הפרסום כאמור.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

יא. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לצורך מתן השירותים וביצוע העבודה עפ"י הסכם זה הוא יעשה שימוש בתוכנות מחשב מקוריות בלבד ויש לו את כל ההרשאות מהיצרן המקורי המתירות לו לבצע את העבודה בישראל.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

11. איסור הסבה

א. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו וכי מוסכם בזה, כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב זכות מזכויותיו על פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב על ידי הרשות.

ב. גם במקרה של הסבת זכויות או חובות יישאר הספק, בכל מקרה, אחראי בפני הרשות לכל עניין הקשור לביצוע הוראות הסכם זה.

ג. מוצהר ומוסכם בזה כי לרשות הזכות להסב או להמחות זכויותיה עפ"י הסכם זה לאחרים, כולן או מקצתן, במישרין או בעקיפין, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

12. היתרים, רישיונות ואישורים

א. הספק מצהיר ומתחייב בזה, כי הוא מחזיק במסמכים ובאישורים אשר נדרשים לשם פעילותו במסגרת הסכם זה ולכל פעילות אחרת עפ"י דין כשהם תקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות כלל המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות ולהציגם לרשות בכל עת שיידרש לכך על-ידה.

ב. הספק מצהיר ומתחייב בזה להודיע לרשות מיד על כל שינוי שיחול בהיקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו או חלק מהם.

ג. הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נושא מכרז זה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

13. פיקוח, בקרה ודיווח

א. מוסכם ומוצהר בזה על הצדדים כי במהלך ביצוע העבודה תלווינה פעולות הספק בפיקוח ובקרה מטעמה של הרשות.

ב. הרשות תמנה ראש פרויקט שישמש נציגה להתקשרות עם הספק. נציג הרשות יהיה מר אורי שור, מנהל תחום (הסברה ודוברות) (להלן: "נציג הרשות").

ג. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות הנציגה.

ד. לנציג הרשות, סמכות מרעית לקבוע האם העבודה, נושא המכרז והסכם זה, בוצעה כראוי, עפ"י תנאי ההסכם, אם לאו. למען הסר ספק מובהר בזה, כי סמכויותיו של נציג הרשות מוגבלות בכל הקשור להגדלת היקף התמורה הכספית כאמור בהסכם זה. כל הוראה שיש בה משום שינוי תנאי מתנאי ההסכם

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

או המכרז, ולרבות - הגדלת התמורה או חיוב הרשות בחיובים כספיים נוספים מעבר למפורט בהסכם זה, תחייב את הצדדים רק משניתנה בכתב ונחתמה ע"י מורשי החתימה של הרשות, לרבות חשב הרשות.

ה. בכפוף לאמור לעיל, מוסכם ומוצהר בזה כי אי-עמידה של הספק בהתחייבויותיו בכל הקשור לביצוע העבודה בכל אחד מהמועדים הנקובים במסמכי המכרז ובהסכם זה (להלן - "פיגור"), תיחשב להפרה יסודית של ההסכם ותקנה לרשות את כל הסעדים על פי דין ו/או המפורטים בהסכם בקשר עם הפרתו היסודית על ידי הספק.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

14. ייצוג הרשות

הספק מתחייב שלא להציג עצמו כמי שהוא סוכן, שלוח או נציג הרשות או כמי שרשאי לייצגה או לחייבה בעניין כלשהו, אלא בכפוף לאמור לעניין זה במסמכי המכרז ובהסכם זה ובכפוף למתן היתר לעשות כן על-ידי נציג הרשות, ומסכים, כי הוא יישא באחריות הבלעדית לכל נזק לרשות או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.

15. שמירה על סודיות ושמירת זכויות

א. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין או בכל דרך שהיא, כל מידע ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכללי (להלן: "מידע סודי") שיגיעו לידי הספק, עובדיו או מי מטעמו עקב או במהלך ביצוע הסכם זה, לפניו או לאחר מכן – ללא אישור הרשות מראש ובכתב.

ב. הספק מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שיימסרו לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה או בתוקף או בקשר עם ביצועו.

ג. הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות הרשות בכל הקשור להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד נתונים. הרשות רשאית להורות לספק ולהנחותו בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות הרשות בנדון.

ד. הספק מצהיר כי ידוע לו שתוצרי השירותים שעשה עבור הרשות הם ייחודיים לרשות והם סוד עסקי או מסחרי (Trade Secret) של הרשות והוא מתחייב שלא למסור, להעביר או לפרסם, בין בעצמו ובין באמצעות עובדיו או מי שפועל מטעמו, מידע, מסמך, או חומר כלשהו שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, או אגב ביצועו, ולא לעשות בהם שימוש אחר כלשהו שלא למטרות ביצוע ההסכם אלא כפוף לאישור בכתב של נציגת הרשות.

ה. הספק אינו רשאי להשתמש בכל מידע סודי שהגיע אליו עקב ביצוע הסכם זה לצורך או למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציגי הרשות המוסמכים. הספק אחראי לכך כי אף אחד מעובדיו או מי הפועל מטעמו לא ישתמשו בכל מסמך או חומר כאמור.

ו. הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד בתום ביצוע העבודה או עם סיום מתן השירותים מכל סיבה שהיא את כל המידע הסודי שנאסף על-ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, נכס, קובץ מחשב, גלופה, טיוטה וחומר גלם שעל פיהם ניתנו השירותים וכן כל חומר שקיבל ממנה בעת ביצוע העבודה עפ"י הסכם זה ולא להשאיר בידיו כל מידע שהוא שנאסף על-ידו במסגרת מתן השירותים. הספק יצהיר כי לא נשאר ברשותו שום חומר, מסמך או מידע במדיה מגנטית או בכל דרך אחרת למעט מסמכים הדרושים ליועץ לשם תיק ארכיוני בלבד, וזאת בכפוף לאישור מראש ובכתב של הרשות באשר לסוגי המסמכים.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

ז. הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנותיו והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוקים אלו ומכל חיקוק אחר בתוקף הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע והנתונים שימצאו ברשותו.

ח. הספק מצהיר בזה, כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל מהווה עבירה של חוק העונשין, התשל"ז - 1977.

ט. הספק מתחייב לחתום ולהחתים את עובדיו המועסקים על פי הסכם זה וכל מי מעובדיו העשוי להיחשף למידע כאמור, על התחייבות לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים בנוסח המפורט בנספח ה' והמהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

י. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול הסכם זה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

16. כלים וחומרים

א. כל הכלים והחומרים הדרושים לשם אספקת השירותים נושא מכרז זה, יירכשו על-ידי הספק ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

ב. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מהסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.

ג. מובהר, כי עשיית שימוש בכלים, בחומרים ובתכונות שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' כלשהו, תיחשב, לכל דבר ועניין, להפרת הסכם זה.

17. ביטוח

א. הספק מתחייב בזה כי במהלך כל תקופת ההסכם יהיה לו, על חשבוננו, כיסוי ביטוחי מתאים.

ב. הספק מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל והרשות ולהציגם לרשות הממשלתית למים ולביוב, כאשר הם כוללים את הכיסויים, גבולות האחריות והתנאים הנדרשים להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

א. הספק יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

ב. גבולות האחריות לא יפחתו מ-5,000,000 דולר ארה"ב, כערכם בשקלים חדשים, לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.

ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו, היה וייחשב למעבידם.

ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הרשות הממשלתית למים ולביוב היה ונטען, לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי, כי הן נושאות בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי, בגין נזקי גוף ובגין נזקי רכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

- ב. גבולות האחריות לא יפחתו מ-1,000,000 דולר ארה"ב, כערכם בשקלים חדשים, למקרה ולשנת ביטוח.
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת.
- ד. הביטוח יורחב לכיסוי חבות המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות קבלני משנה ועובדיהם בשרותו;
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל והרשות ככל שתחשבנה אחראיות למעשי או למחדלי הספק או הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית;
- ב. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק או עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה או רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון או הצהרה רשלנית, אשר נעשו בתום-לב בקשר עם השירותים נושא ההתקשרות;
- ג. גבולות האחריות בפוליסה לא יפחתו מ-500,000 דולר ארה"ב;
- ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 1. מרמה ואי יושר של עובדים;
 2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש כתוצאה ממקרה ביטוח;
 3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יכלול תביעות הספק כנגד הרשות;
 4. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל והרשות ככל שתחשבנה אחראיות למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

4. כללי

- בכל פוליסות הביטוח הנדרשות ייכללו התנאים הבאים:
 1. לשם המבוטח תתווספנה כמבוטחות נוספות מדינת ישראל והרשות הממשלתית למים ולביוב, בכפוף להרחבות השיפוי כמפורט לעיל.
 2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה לצמצום או לביטול כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב הרשות.
 3. המבטח יוותר על כל זכות שיבוב, תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל או הרשות ועובדיהן, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה תחולנה באופן בלעדי על הספק.
 6. לא יופעל כלפי מדינת ישראל או הרשות כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר, והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- ג. אישור בדבר קיום הביטוחים כאמור לעיל, יומצא על-ידי הספק לרשות עד למועד חתימת ההסכם וכתנאי לחתימתו על-ידי הרשות.
- ד. הספק מתחייב כי בכל תקופת ההתקשרות יחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח וכל עוד אחריותו קיימת. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל-רשות המים בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור חתום על ידי המבטח על חידושן לרשות המים, לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.
- ה. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי הסכם זה, ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי הסכם זה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

18. נזיקין

א. מוצהר ומסכם בזה, כי הספק יישא באחריות לכל פגיעה, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או לרכושו שלו או של מי מטעמו או לגוף או לרכוש עובדיו או של העובדים מטעמו, או לרכוש הרשות או לגופו או לרכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה של הפעלת הסכם זה.

ב. מוסכם בין הצדדים, כי הרשות לא תישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לגופו או לרכושו של הספק או מי מטעמו או לגוף או לרכוש עובדיו או של העובדים מטעמו, או לרכוש הרשות או לגופו או לרכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה של הפעלת הסכם זה; וכי אחריות זו תושט על הספק בלבד.

ג. הספק מתחייב לשפות את הרשות על תשלום, הוצאה או נזק שייגרמו לה מכל סיבה שהיא הנובעת ממעשיו או ממחדליו של הספק כתוצאה ישירה או עקיפה של הפעלת הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת הרשות. מובהר בזה, כי הרשות תודיע לספק בדבר כל תביעה או דרישה כאמור לעיל, עם המצאתה לידיה, ותאפשר לו להתגונן מפניה.

ד. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה, כי הרשות, הבאים מטעמה או המועסקים על ידה לא יהיו חייבים לשאת בכל תשלום, הוצאה, נזק, או פיצוי מכל סוג או סיבה שהם שייגרמו לספק ו/או שישולמו על ידו תוך ו/או בעקבות ביצוע הסכם זה ו/או בעקבות הוראות שתינתנה על פיו ואשר לא נאמר במפורש בהסכם זה כי על הרשות לשאת בהם.

בסעיף זה "הוצאות" - לרבות הוצאות משפט ושכר טרחה עו"ד.

ה. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל מתחייב הספק להשיב לרשות את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שנגרמו לה מחמת אי מילוי הוראה מהוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק, וכך לשפות את הרשות בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו לה עקב ביטול ההסכם.

ו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הרשות לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו או כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית לרשות על-פי כל דין או הסכם.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

19. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

א. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת רשות המים, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפני הסכם זה.

ב. הספק מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים, באופן ישיר או עקיף, כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים").
בסעיף זה "ניגוד עניינים" - לרבות חשש לניגוד עניינים.

ג. הספק מצהיר כי נכון למועד התקשרותו בהסכם זה, אין הוא יודע על כל מניעה חוקית שהיא, שיש בה כדי להפריע למתן השירותים על פי הסכם זה, וכי אין הוא קשור ו/או מעורב, בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד עניינים ביחס להתחייבויותיו מכוח הסכם זה. הספק מתחייב להימנע במשך כל תקופת הסכם זה מלקחת חלק ו/או להיות מעורב בכל עסקה ו/או עניין אחר שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

- ד. הספק מתחייב להביא מיד לידיעת הרשות כל מידע העשוי להיות רלבנטי לקביעת הרשות אם קיים ניגוד עניינים או חשש להימצאותו בניגוד עניינים. הספק ימלא אחר כל הנחיות הרשות בנדון ויקבל על עצמו ביצוע אותה עבודה רק אם הרשות תאשר, מראש ובכתב, כי אין לה התנגדות לכך.
- ה. הספק מצהיר כי ידועה לו אחריותו לפעול בתום לב כלפי הרשות בכל פעולותיו בקשר להסכם זה, וכי כל המלצה וכל ייעוץ יינתנו אך ורק משיקולי טובת הרשות ולא מתוך שיקולי רווח או שיקולים אחרים.
- ו. בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים תכריע דעת הרשות.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

20. בעלי תפקידים מטעם הספק

- א. הספק מתחייב להעסיק לשם מתן השירותים נושא מכרז זה כוח אדם ברמה מקצועית מעולה ובהיקף המתאים, מקצועי ובעל הכשרה וניסיון מתאימים, בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- ב. מוסכם בזה, כי כל אחד מאנשי הצוות, אשר הוצעו על-ידי הספק לביצוע העבודה במסגרת הצעת העבודה, לא יוחלף לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- ג. חרף האמור בס"ק ב' לעיל החלפת כל אחד מאנשי הצוות מטעם הספק מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שאין באפשרותו של אחד מהמנויים לעיל ליתן את השירותים לרשות בהתאם למסמכי המכרז, ההצעה וההסכם, תתאפשר אך ורק באישור בכתב מאת הרשות.
- ד. הספק יפנה בכתב לרשות לשם קבלת אישור כאמור לא יאוחר מ-30 יום עובר ליום היווצרות הצורך בקבלת האישור או בהחלפת בעל התפקיד.
- ה. הרשות תהא רשאית ליתן את אישורה או להימנע מכך, לפי שיקול דעתה הבלעדי ושמורה לה הזכות לבטל את ההסכם ו/או להפעיל כל זכות העומדת לרשותה במסגרת המכרז וההסכם בגין החלפת בעל-תפקיד כאמור. מוסכם, כי לספק לא תהיה כל טענה כלפי הרשות בגין פעולתה בהתאם לאמור בסעיף זה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

21. שלילת קיום יחסי עובד-מעביד עם הספק ועובדיו

- א. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה על הצדדים כי הספק פועל במסגרת הסכם זה כקבלן עצמאי בלבד וקיומה של מסגרת זו בלבד מהווה תנאי מוקדם מבחינת הרשות לפעולתו של הספק על פי ההסכם.
- ב. בשום מקרה לא יתקיימו יחסי עובד ומעביד בין הרשות לבין הספק או מי מעובדיו או מי משלוחיו. לא הספק ולא מי מעובדיו או מי משלוחיו יהא זכאי לקבל מהרשות פיצוי או הטבות או זכויות כלשהן המגיעות לעובד, לא במשך תוקפו של הסכם זה ולא עם סיומו מכל סיבה שהיא.
- ג. אין לראות בכל זכות הניתנת לרשות עפ"י הסכם זה להדריך או להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה ולא יהיו לספק או למועסקים על ידו כל זכויות של עובד מדינה או של עובד המועסק ע"י הרשות, והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים או פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה מכל סיבות שהן, או הוראות שתניתנה על פיו או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה, או הפסקת ביצוע השירותים עפ"י הסכם זה ואין בה כדי ליצור בין הרשות לבין הספק או המועסקים על ידם כל יחסי מעביד ועובד.
- ד. הספק לבדו יהא חייב לשאת בכל התשלומים או ההוצאות לעובדיו מכל סוג ומין שהוא. הספק יהא האחראי היחיד והבלעדי כלפי העובדים, או המועסקים שלהם, או מי מהם בגין כל אחריות, חובה או

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

חבות שמעביד חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו - לרבות, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בתשלומים לביטוח לאומי, ניכוי מס הכנסה או מסים או היטלים אחרים מכל סוג שהוא, שכן עבודה כמשמעותה בחוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958, פיזיווי פיטורין כמשמעותו בחוק פיזיווי פיטורין, תשכ"ג - 1963, תשלומים כלשהם בגין חופשה שנתית או על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951, תשלומים והפרשות לקופות גמל או קרנות ביטוח כלשהן, וכל תשלומים והטבות סוציאליות מכל מין וסוג שהוא על פי כל דין, הסכם והסכם קיבוצי, וכל תשלומים על פי חליפיהם של החוקים האמורים וכל דין שיבוא בנוסף להם או במקומם.

ה. מוסכם, כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יראו עובד של הספק או מי מטעמו כעובד הרשות, הרי ששכרו של הספק יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של הספק; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד הרשות.

ו. היה וייקבע, כי עובד של הספק או מי מטעמו סיפק את השירותים כעובד הרשות, יהיה על הספק לשפות את הרשות, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו לרשות בשל קביעה כאמור.

ז. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם הרשות תחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאית הרשות לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהרשות.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

22. הפסקת ההתקשרות

א. מוסכם בזה כי הרשות תהא רשאית להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על הפסקת פעולתו על פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שהרשות תהא חייבת לפרש ולנמק את עילת הפסקה כאמור. פעלה הרשות מכוח זכותה על פי האמור בהסכם זה, יהא זכאי הספק לקבל את התמורות הכספיות המגיעות לו עד למועד הפסקה.

מוסכם ומוצהר כי למעט התמורה הנזכרת בסעיף זה לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי הרשות בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה או הנובע ממנה.

ב. מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה ובנוסף להן, מסכימים הצדדים כי בקרות אחד מהמקרים המפורטים להלן תהא הרשות רשאית להודיע על ביטול ההתקשרות והספק יחשב למי שהפר הפרה יסודית את ההסכם על כל המשתמע מכך:

- 1) פיגור ואי-עמידה בלוח הזמנים בתקופת ביצוע העבודה;
- 2) אי-עמידה בהתחייבויות המהותיות כפי שנקבע בהסכם;
- 3) החלפת העובד מטעם הספק המבצע את העבודה ו/או החלפת נציג הספק ללא אישור מראש ובכתב של הרשות;
- 4) הוגשה נגד הספק בקשה למינוי נאמן, מפרק זמני או כונס נכסים, והבקשה לא הוסרה תוך 30 (שלושים) יום;
- 5) הוצא נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים, פשיטת רגל, או מונה לו מפרק זמני והצו או המינוי לא בוטלו תוך 30 יום;
- 6) נמצא כי הספק העביר מידע השייך לרשות לגורם שלישי מבלי שקיבל מראש ובכתב את אישורם של הגורמים המוסמכים לכך מטעם הרשות;
- 7) נמצא כי הספק הטעה את ועדת המכרזים של הרשות;
- 8) נמצא, כי הספק נתון בניגוד עניינים או מתעורר חשש לקיום ניגוד עניינים.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

- ג. בכפוף לכל אמור בסעיפים א'-ג' לעיל יובהר, כי במידה ויפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, רשאית הרשות לאפשר לספק לתקן את ההפרה תוך 14 ימים מיום משלוח הודעה בדבר ההפרה או בכל מועד אחר שייקבע על-ידי נציג הרשות, לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי, לשביעות רצונם המלאה של נציגי הרשות, שאם-לא-כן לא תחוב הרשות בתשלום תמורה כלשהי לספק והיא תהיה זכאית לדרוש חזר כספים ששולמו ביתר. כן תהא הרשות רשאית, מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת העומדת לה לפי הסכם זה או לפי כל דין, לבצע את אחת הפעולות הנקובות לעיל או את כולן יחד:
1. לבצע את החיוב במקום הספק בעצמה או באמצעות מי מטעמה, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לה בשל כך מן התמורה המגיעה לספק לפי הסכם זה וכמפורט בסעיף 9 לעיל.
 2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
- מוסכם, כי הקביעה האם מדובר בהפרה יסודית, כי הקביעה האם ההפרה נעשתה בתום לב וכי הקביעה האם תוקנה ההפרה מסורה באופן בלעדי לשיקול דעתם של נציגי הרשות ולספק לא תהיה השגה מכל סוג ומין על קביעתם.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

23. ערבויות ובטחונות

- א. להבטחת זכויות הרשות על-פי הסכם זה וכבטחון למילוי התחייבויותיו של הספק על פי המכרז, הצעה וההסכם, מתחייב הספק להמציא במועד חתימת ההסכם ערבות בנקאית אוטונומית או ערבות מבטח מורשה כהגדרתו בחוק הפיקוח על עסקי הביטוח התשמ"א -1981 לפקודת הרשות על סך _____ ש"ח).
- ב. הערבות תהא צמודה למדד המחירים לצרכן ויחולו עליה העקרונות הקבועים בסעיף 7(יד) לעיל, בשינויים המחויבים.
- ג. הערבות תעמוד בתוקפה 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות, קרי עד ליום _____.
- ד. הערבות תהא צמודה למדד המחירים לצרכן ויחולו עליה העקרונות הקבועים בסעיף 7(יג) לעיל, בשינויים המחויבים.
- ה. נוסח הערבות ותנאיה מצ"ב כנספח "ד" להסכם (להלן: -"הערבות").
- ו. עלויות הערבות תחולנה במלואן על הספק.
- ז. מוסכם בזה, כי המצאת הערבות כאמור לעיל היא תנאי לתשלום התמורה לספק.
- ח. הרשות תהא רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו בנסיבות בהן לא עמד הספק בהתחייבויותיו בהתאם להסכם זה או לצורך קיזוז. החלטה על חילוט הערבות כאמור תתקבל לאחר שתינתן קבלת התייחסות הספק.
- ט. הערבות תחולט באמצעות דרישה חד צדדית של הרשות לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לספק.
- י. חולטה הערבות מכל סיבה שהיא – ימציא הספק לרשות ערבות חליפית העומדת בכל הדרישות המפורטות לעיל.
- יא. אין בכל האמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל חיוביו על פי הסכם זה ואין בו כדי להטיל על הרשות חובה כלשהיא.

24. תניית שיפוט

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים ו/או הקשורים בהסכם זה תהא מסורה באופן בלעדי לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו.

25. הוראות עיקריות ובסיסיות

הצדדים מסכימים, כי חיוביהם כמפורט בסעיפים 4-6, 8-10, 13, 15 ו-17-22 להסכם זה הם מעיקרי ההתקשרות והפרתם תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך.

26. קיום ההסכם בתום לב ובנאמנות

הצדדים מתחייבים בזה האחד כלפי השני לקיים ההסכם על הוראותיו וקביעותיו והנובע מהן בתום לב ובנאמנות תוך הקפדה ושמירה על הוראות ההסכם.

27. ביקורת

א. חשב הרשות, המבקר הפנימי של הרשות או מי שמונה או הוסמך על ידם לשם כך, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם בין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הכרוך במתן השירות או בתמורה הכספית נושא הסכם זה.

ב. לצורך קיום הפיקוח והבקרה, רשאים נציגי הרשות:

1. להיכנס בכל עת סבירה לכל מתקן או משרד המשמש את היועץ לצורכי מתן שירותיו לפי הסכם זה.
2. לעיין בכל רשומה, מסמך, עבודה, ספר חשבונות, פנקס מאגר מידע רגיל או ממוחשב או בכל מסמך של היועץ, לרבות אלה השמורים על-גבי מדיה מגנטית והעתקתם בכל דרך שתימצא לנכון.

ג. הספק מתחייב לאפשר ביצוע ביקורת ובדיקה כאמור לעיל ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל וכן דו"חות כספיים מבוקרים על-ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידיו. הספק מותר בזה על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת הפרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על-ידי הרשות.

ד. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הנוגע למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

28. מיצוי זכויות

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג או נוהג שקדם לחתימתו.

29. הוראות כלליות

א. כל ויתור או ארכה או הנחה או הימנעות או שיהוי מצידה של הרשות במימוש זכות מזכויותיה על פי ההסכם לא תהא בת תוקף או בעלת משמעות אלא אם כן נעשתה ונחתמה בכתב כדין על ידי מורשי החתימה מטעם הרשות.

ב. כל שינוי במועדים הנקובים בהסכם זה כמו גם כל שינוי אחר בו, יהא חסר תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם כדין על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים.

ג. לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון להסכם זה או לחלק ממנו, אלא אם נעשה השינוי או התיקון בכתב ונחתם ע"י כל אחד ממורשי החתימה מטעם הצדדים להסכם.

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

ד. משלוח הודעות
מוסכם ומוצהר בזה בין הצדדים כי כל הודעה שתשלח מצד להסכם זה לצד האחר בדואר רשום על פי הכתובות הרשומות להלן תראה כמתקבלת תוך 72 שעות ממועד שליחתה הודעה שנמסרה ביד תיחשב שנתקבלה במועד מסירתה.
הודעה לפי סעיף זה תימסר לנציג הרשות ולחשבות הרשות.

ה. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה
הרשות: הרשות הממשלתית למים ולביוב, המסגר 14 תל-אביב, 61203.

הספק:

ולראיה באו הצדדים על החתום

הספק	חשב הרשות הממשלתית למים ולביוב	סגן מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב (מינהל, משאבי אנוש)
נחתם ע"י החשב ביום _____ בחודש _____ בשנת 2013.		

אימות חתימה

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזה כי הספק, _____, רשום בישראל כדין; כי ה"ה _____, אשר חתמו על הסכם זה בשמו, חתמו עליו לפניי וכי הם מוסמכים לעשות כן בשמו; וכי חתימתם על הסכם זה מחייבת את הספק.

חתימה וחותמת עורך הדין	תאריך
	<u>אישורים פנימיים לצרכי המשרד בלבד:</u>
	אישור היועץ המשפטי
	אישור האחראי

אין לערוך שינויים על-גבי מסמך זה

נספח ג'

הנדון: אישור בדבר עריכת ביטוח

שם המבוטח	מספר זיהוי	כתובת

(להלן: "המבוטח")

נושא העבודה	
מתן סיוע במענה לפניות הציבור	

אנו מאשרים בזה, כי ערכנו עבור המבוטח את הביטוחים הבאים כדלקמן:

א. ביטוח חבות המעבידים

מס' הפוליסה	תוקף	
	מיום	ועד ליום

1. הפוליסה מכסה את אחריות המבוטח כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מ-5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, כערכם בשקלים חדשים, למקרה ולשנת ביטוח.
3. הביטוח מורחב לכסות את חבות המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו, היה ויחשב למעבידם.
4. הפוליסה מורחבת לשפות את מדינת ישראל - הרשות הממשלתית למים ולביוב, היה ונטען, לעניין קרות תאונת עבודה או מחלת מקצוע כלשהי, כי הן נושאות בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

מס' הפוליסה	תוקף	
	מיום	ועד ליום

1. הפוליסה מכסה את אחריותו החוקית של המבוטח, על פי דיני מדינת ישראל, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי, בגין נזקי גוף ובגין נזקי רכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מ-500,000 דולר ארה"ב, כערכם בשקלים חדשים, למקרה ולשנת ביטוח.
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (Cross Liability).
4. הביטוח מורחב לכיסוי את חבות המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילותם של קבלני משנה ועובדיהם אשר בשירותו;

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

5. הפוליסה מורחבת לשפות את מדינת ישראל – הרשות הממשלתית למים ולביוב, ככל שאלו תחשבנה אחראיות למעשי או למחדלי הספק או הפועלים מטעמו.

ג. ביטוח אחריות מקצועית

תוקף		מס' הפוליסה
ועד ליום	מיום	

1. הפוליסה מכסה כל נזק שנגרם עקב הפרת חובה מקצועית של הספק או עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה או מרשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון או הצהרה רשלנית, אשר נעשו בתום-לב בקשר עם הכנת מתודולוגיה לבדיקה כלכלית של פרויקטים בתחום המים והביוב עבור הרשות הממשלתית למים ולביוב;
2. גבולות האחריות בפוליסה לא יפחתו מ-500,000 דולר ארה"ב;
3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - א. מרמה ואי יושר של עובדים;
 - ב. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש כתוצאה ממקרה ביטוח;
 - ג. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יכלול תביעות הספק כנגד הרשות הממשלתית למים ולביוב;
 - ד. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
4. הפוליסה מורחבת לשפות את מדינת ישראל – הרשות הממשלתית למים ולביוב, ככל שאלו תחשבנה אחראיות למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

ד. כללי

1. לא יהיה כל תוקף לצמצום או לביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים, אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות, במכתב רשום, לחשב הרשות הממשלתית למים ולביוב.
2. אנו מוותרים בזה על כל זכות שיבוב, תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל – הרשות הממשלתית למים ולביוב, ועובדיה, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
3. המבוטח יהא אחראי בלעדי כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות שלעיל ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
4. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה תחולנה על המבוטח באופן בלעדי.
5. לא יופעל כלפי מדינת ישראל – הרשות הממשלתית למים ולביוב כל סעיף בפוליסות המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריותנו, כאשר קיים ביטוח אחר. הביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הפוליסה.

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

תאריך	שם החברה המבטחת	חתימת מורשי החתימה וחותמת המבטח

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

נספח ד'

ערבות ביצוע

(תיחתם על-ידי הספק הזוכה בלבר)

שם הבנק / חברת הביטוח	מס' טלפון	מס' פקס

לכבוד,
ממשלת ישראל
באמצעות הרשות הממשלתית למים ולביוב

א.ג.ג.,

הנדון: ערבותנו מס' _____ ע"ס _____ שקלים חדשים

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך הכולל של _____ ש"ח (במילים: _____), אשר תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב"), בקשר עם מכרז מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל, תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד לתאריך _____.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חברת הביטוח כדלקמן:

שם הבנק / חברת הביטוח	מס' בנק	מס' סניף	כתובת

ערבות זו איננה ניתנת להעברה.
בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

נספח ה'

הצהרה בדבר על שמירת סודיות

(תיחתם על-ידי הספק הזוכה בלבד ועובדיו)

**מבוא
הואיל**

ונחתם בין הספק, _____, (להלן: "הספק") לבין הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן: "הרשות") הסכם מספר _____ למתן סיוע במענה לפניות הציבור (להלן: "ההסכם" ו-"השירותים", בהתאמה);

והואיל

ואני מועסק על-ידי הספק, כעובד או כקבלן, בין השאר, לשם אספקת השירותים לרשות.

והואיל

והרשות הסכימה להתקשר עם הספק בתנאי כי הספק לרבות עובדיו, קבלני משנה וכל אדם אחר מטעמו ישמור על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן בהתאם להוראות התחייבות זו, וכן על סמך התחייבות הספק לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע כהגדרתו להלן;

והואיל

והוסבר לי וידוע לי כי במהלך העסקתי או בקשר אליה יתכן ואעסוק או אקבל לחזקתי או יבוא לידיעתי מידע (Information), או ידע (Know How) כלשהם לרבות תכתובת, חוות דעת, חומר, תכנית, לומדה, מסמך, רישום, שרטוט, סוד מסחרי/עסקי או ידיעה כהגדרתה בסעיף 91 בחוק העונשין, התשל"ז - 1977 מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור או מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר להסכם, בין במהלך ביצועו, לפניו או לאחר מכן, או מידע שידיעתו תשמש "קיצור דרך" לשם הגעה למידע שהכלל יכול להגיע אליו, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בתעתיק, בתקליטור, במדיה נשלפת, בדוא"ל או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בין ישיר ובין עקיף, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן: "המידע");

והואיל

והוסבר לי וידוע לי כי גילוי או אי שמירה בסוד או מסירת המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף כלשהם מלבד לנציגי הרשות המוסמכים לעניין ההסכם, ללא קבלת אישור נציג הרשות המוסמך מראש ובכתב עלול לגרום לרשות ו/או לצדדים שלישיים נזק מרובה ומהווה עבירה פלילית לפי סעיף 118 בחוק העונשין, התשל"ז - 1977;

אי לכך, אני הח"מ מתחייב כלפי הרשות כדלקמן:

1. המבוא להתחייבות זו מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
2. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור או הנובע ממתן השירותים.
3. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים, ובכפוף לאמור לעיל, לא להשתמש במידע או לנצלו לפרנסתי או לכל שימוש עצמי אחר שלא בהתאם לאמור לעיל, וכן לא לגרום או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, את המידע.
4. ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הנני מתחייב כי במשך כל תקופת העסקתי על-ידי הספק או לאחר מכן לא לאפשר לכל אדם או גוף או מוסד כלשהם לקבל את המידע, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אדם או גוף וכן לא להוציא מחזקתי את המידע או כל חומר כתוב אחר או כל חפץ או דבר, בין באופן ישיר ובין באופן עקיף, לצד כלשהו.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדנית ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבותי על פי התחייבות זו לרבות שמירה על סודיות המידע, ובין השאר, לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת.
6. להביא לידיעת עובדי או קבלני משנה או מי מטעמי את האמור בהתחייבות זו לרבות חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
7. להיות אחראי כלפי הרשות על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לרשות או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
8. להחזיר לידי הרשות ולחזקתו מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מהרשות

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניית הציבור

או השייך לו או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבור הרשות. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של המידע.

9. שלא לעסוק או להתקשר בכל דרך שהיא בעיסוק שיש בו משום פגיעה בחובותיי שלפי כתב התחייבות זה או שמכוח מתן השירותים לרשות או שבעטיו אני עשוי להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים, בין מילוי תפקידי או עיסוקי במסגרת מתן השירותים לרשות לבין עניין אחר. בכלל "עניין אחר" ייחשבו ענייני, ענייניו של קרובי או של גוף שאני או קרוב שלי חבר בו, מנהל אותו או עובד אחראי בו, או גוף שלי או לקרוב שלי חלק בו, בהון מניות, בזכות לקבלת רווחים, בזכות למנות מנהל או בזכות הצבעה, וכן גם עניינו של לקוח, שאני או מעסיקי או שותפי, או עובד העובד עמי או בפקוחי, מייצגים/מייצעים/מבקרים (להלן: "עניין אחר").

10. בכלל זה, לא ידוע לי על ניגוד עניינים קיים או שאני עשוי לעמוד בו בין מילוי תפקידי או עיסוקי במסגרת מתן השירותים לרשות לבין עניין אחר שלי או עניין של קרובי או עניין של גוף שאני או קרובי חבר בו.

11. בכל מקרה שאפר התחייבות זו לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לרשות ו/או הנמצא ברשותו ו/או הקשור לפעילויותיו, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.

12. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שלא בהתאם לכתב התחייבות זה לרבות מסירתו לאחר מהווים עבירה לפי חוק העונשין, התשל"ז - 1977, וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.

13. אני מצהיר כי קראתי את ההוראות בדבר שמירה על סודיות וכי נהירות לי חובותיי מכוח סעיף 117 בחוק העונשין, התשל"ז - 1977.

14. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבין הרשות.

15. מוסכם וידוע לי, כי על העתקים של המידע, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.

16. מוסכם וידוע לי, כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל זכות או סעד או סמכות אחרת המוקנית לרשות על-פי כל דין או הסכם לרבות ההסכם.

ולראיה באתי על החתום,

שם מורשה החתימה / שם העובד	חתימה	תאריך

מכרז פומבי מס' 100025771 למתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור

נספח ו'

הצהרה בדבר איסור להימצא בניגוד עניינים

1. אני הח"מ, מורשה החתימה ומוסמך להצהיר בשם המציע, _____ (להלן: "המציע"), מצהיר בזה כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים במישרין או בעקיפין במציע ו/או בבעלי תפקידים המועסקים אצל המציע ו/או מי מטעמו בכל הנוגע והקשור למכרז זה ולעבודות המפורטות בו.
2. אני מתחייב להימנע ממתן שירותים לכל גוף או גורם אחר שיעמיד את המציע ו/או מי מטעמו במצב של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים כלפי הרשות הממשלתית למים ולביוב.
3. אני מתחייב להודיע ולדווח באופן מידי אודות כל נתון או נסיבה שבגינם המציע ו/או כל מי מטעמו עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודע לי עליהם, וזאת בכל שלב משלבי ההתקשרות עם הרשות.
4. ידוע לי ומוסכם עליי, כי ההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים במקרה של זיקה או קשר לגורמים המפורטים בהצהרה זו תיבחן על ידי רשות המים והיא שתכריע האם מדובר בניגוד עניינים המונע המשך ביצוע שירותים. ואולם, אין בכך כדי לגרוע מהחובה החלה עלי בשם המציע ועל המציע להימנע מניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים ומהחובה להימנע מקיומם של זיקה או קשר לאותם גורמים העלולים להעמידו במצב של ניגוד עניינים.
5. אני מצהיר בזה, כי במידה והמציע יזכה במכרז אזי למשך כל תקופת ההתקשרות ובהתאם לכל מה שייקבע בהסכם בין הצדדים, הוא ימנע מליטול חלק בעבודה כלשהי הקשורה למכרז ואשר יש בה בכדי ליצור מצב של ניגוד עניינים במישרין ובעקיפין.
6. אני מתחייב ליידע את רשות המים במידה ויתעורר חשש כלשהו לניגוד עניינים כאמור לעיל וידוע לי, כי במקרה זה תהיה רשאית רשות המים שלא להעביר למציע עבודה אשר מתקיים לגביה חשש לניגוד עניינים והכול עפ"י שיקול דעתה הבלעדי.
7. ידוע לי שההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים, נתונה לרשות המים, באופן בלעדי, ואני מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיה, כפי שתקבענה בכל עת.
8. אני מקבל על עצמי בזה לבצע כל החלטה של רשות המים בעניינים הנוגעים להצהרתי זו, לפי שיקול דעת רשות המים, לרבות החלטה על הפסקת ההתקשרות ביני לבין הרשות.

ולראיה באתי על החתום

תאריך	שם המציע	שם מורשה החתימה	חתימה	חותמת המציע