

רשות מקרקעי ישראל

מכרז מספר 50/2013

**להקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים
ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין**

כסלו תשע"ד

דצמבר 2013

תוכן עניינים

1.....	פרק 1 – כללי.....	1.
1.....	מבוא.....	1.
1.....	רקע כללי.....	2.
2.....	ההתקשרות.....	3.
5.....	הוראות כלליות.....	4.
10.....	תנאים להשתתפות במכרז.....	5.
10.....	דרישות מקצועיות ודרישות כלליות.....	6.
11.....	הצעת המחיר של המציע.....	7.
11.....	אופן הגשת ההצעות.....	8.
13.....	בדיקת ההצעות.....	9.
20.....	פרק 2 – תיאור תהליכי העבודה.....	10.
20.....	משימות ותהליכי העבודה במוקדי השירותים המהירים.....	10.
32.....	תהליכי עבודה למתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין.....	11.
67.....	פרק 3 – נספחים.....	12.
67.....	נספח 1 - טפסי ההצעה.....	12.
81.....	נספח 2 – טופס הצעת מחיר ודירוג אשכולות.....	13.
86.....	נספח 3 – מידע על היקף הפעילות.....	14.
89.....	נספח 4 – יעדי רמת שירות במוקדי השירותים המהירים.....	15.
90.....	נספח 5 – דרישות לכוח אדם.....	16.
94.....	נספח 6 – דרישות ממשרדי מוקדי השירות.....	17.
97.....	נספח 7 – דרישות לכלים ולמחשוב.....	18.
99.....	נספח 8 – דרישות לטיפול בדואר ובמסמכים.....	19.
102.....	נספח 9 – דרישות לבקרה ולדיווח.....	20.
106.....	נספח 10 – דרישות לניהול מערכת איכות.....	21.
107.....	נספח 11 – דרישות להפעלת מוקדי השירותים המהירים.....	22.
109.....	נספח 12 – דרישות להדרכה ולהכשרה.....	23.
110.....	נספח 13 – נוסח החוזה.....	24.
120.....	נספח 14 – נוסח כתב ערבות למכרז.....	25.
121.....	נספח 15 – נוסח ערבות ביצוע (ימולא רק ע"י הזוכה במכרז).....	26.
122.....	נספח 16 – הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה.....	27.
126.....	נספח 17 – הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לעובד – ייחתם לאחר זכייה.....	28.
129.....	נספח 18 – ביטוח.....	29.
131.....	נספח 19 – תצהיר לעניין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום ותצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות.....	30.
133.....	נספח 20 – ממשקים בין החברה הזוכה למשרד עורכי הדין ממאגר הרשות.....	31.
134.....	נספח 21 – ריכוז נתונים מפיילוט שבוצע ברשות.....	32.

פרק 1 – כללי

1. מבוא

1.1. הזמנה להשתתף בהליך המכרז

רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות"), מזמינה בזה הצעות למתן שירותים בשני תחומי פעילות מרכזיים:

1. תחום פעילות ראשון - הקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים.
 2. תחום פעילות שני - מתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין.
- החברות הזוכות תידרשנה לפעול במסגרת של אשכולות הכוללים כל אחד בין שניים לשלושה מוקדים, כפי שיפורט להלן, בשני תחומי הפעילות במקביל תוך עמידה מלאה בכל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז ובדרישות אשר תוגדרנה ע"י הרשות מעת לעת.

1.2. לוח הזמנים להליך המכרז

12:00 בשעה 24/12/2013	1.2.1. כנס מציעים
16/1/2013	1.2.2. המועד האחרון להגשת שאלות ובקשות להבהרה לפי סעיף 4.6
26/1/2014	1.2.3. מועד פרסום המענה לשאלות הבהרה
12:00 בשעה 9/2/2014	1.2.4. מועד אחרון להגשת הצעות

– נוכחות בכנס המציעים הינה חובה ותנאי להשתתפות במכרז.

- הצעות שתתקבלנה לאחר המועד הנקוב להגשת הצעות, יפסלו על הסף ולא יידונו.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מסמכות הרשות, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות את לוח הזמנים, בהודעה שתינתן (שינוי תנאי המכרז) באופן המפורט בסעיפים 4.9-4.10 להלן.

2. רקע כללי

הרשות מנהלת על פי החוק את מקרקעי המדינה, רשות הפיתוח וקרן קיימת לישראל במגוון חוזים ולמגוון שימושים.

רובם של המקרקעין מנוהלים בדרך של מתן זכויות חכירה בקרקע או זכות לקבל חוזה חכירה בהתמלא תנאים מסוימים.

על פי דין, בכל עסקת מקרקעין, חלה חובה לרשום זכויות בפנקסי המקרקעין, אלא שבמצבים בהם טרם בוצע הליך איחוד וחלוקה (פרצלציה) או טרם נרשם בית משותף, לא ניתן לרשום את הזכויות בפנקסי המקרקעין ולכן בשלב הביניים מנוהל הנכס על ידי הרשות. כמו כן, הרשות מנהלת נכסים אשר הזכויות שבהם רשומות בפנקסי רישום המקרקעין.

כאשר קיימת חברה משכנת או קבלנית אשר קיבלה או רכשה מהרשות זכויות במקרקעין ומכרה יחידות ללקוחות – מתנהל רישום מקביל גם בחברה המשכנת/הקבלנית. במקרים אלה לקוח הנדרש לקבל שירות כגון העברת זכויות, קבלת אישורי זכויות והתחייבויות לרישום משכנתא, פונה לרשות ו/או לחברה המשכנת/הקבלנית, לפי הצורך.

במקרים בהם הרשות שיווקה את המקרקעין ישירות ללקוחות - מתנהל רישום הזכויות ברשות ו/או בפנקסי רישום המקרקעין. במקרים אלה לקוח הנדרש לקבל שירות כגון העברת זכויות, קבלת אישורי זכויות והתחייבויות לרישום משכנתא, פונה לרשות ו/או ללשכת רישום המקרקעין, לפי הצורך.

במסגרת הרפורמה הארגונית והקמת הרשות, חלק מהשירותים הניתנים לחוכרים, כמפורט לעיל, יינתנו במוקדי שירותים מהירים אשר יוקמו ויופעלו במיקור חוץ.

יובהר כי מלאי הנכסים שבהם ניתנים שירותים נשואי מכרז זה עשוי להשתנות כתוצאה מהקניית בעלות בנכסים לחוכרים המתבצעת בהתאם לחוק ולהחלטות מועצת מקרקעי ישראל, לשיווק קרקעות חדשות לבנייה וכתוצאה מגורמים משפיעים נוספים.

3. ההתקשרות

3.1. מטרת ההתקשרות

הרשות מעוניינת להתקשר עם הזוכים לצורך הקמת והפעלת מוקדי שירות ורישום, זאת באמצעות שני (2) זוכים אשר יקימו ויפעילו את המערך מטעמם בפריסה גיאוגרפית לפי אשכולות (כמפורט בסעיף 3.6 להלן). כל זוכה יהיה אחראי בלעדית להקים ולהפעיל את מערך השירות והרישום באשכול בו יזכה בכפוף לקיום תנאי המכרז.

הרשות רשאית לדרוש מזוכה להקים ולהפעיל את מערך השירות והרישום בשני האשכולות גם יחד ו/או לפתוח מוקדי שירותים מהירים נוספים באשכול בו הוא זכה בכל נקודת זמן לאורך תקופת ההתקשרות, לפי תנאי המכרז ובהתאם למחיר שנתן בהצעתו, תוך הודעה מראש של 90 ימים.

3.2. השירותים נשוא המכרז

השירותים יינתנו בשני תחומי פעילות מרכזיים:

תחום פעילות ראשון - הקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים

הקמת מוקדי שירותים מהירים ומתן שירות ללקוחות ובכלל זה מתן השירותים הבאים:

- העברת זכויות.
- מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא.
- הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות.
- קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן (חברה משכנת, קבלן, יזם וכד'').
- כל הפעולות הנלוות לשירותים שצוינו לעיל, כדוגמת גביית אגרת תשלום, הארכת ורישום חוזים, זיהוי נכסים, הסרת עיקולים, חתימה על שטרות, חתימה על חוזים, חתימה על מסמכי רישום וכדומה.

תחום פעילות שני - מתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין

שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין יבוצעו בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות) ובכלל זה:

- הכנת תכנית שיכון ציבורי (תש"צ)
- בדיקת התכנות רישום פרצלציה
- בדיקת מסמכי הפרצלציה המוגשים לרשות ע"י גורמי חוץ
- קליטת פרצלציות, זיהוי עסקות ועדכון קבצי הרשות (אלפאנומריים וגראפיים)
- בדיקה ו/או רישום בתים משותפים ו/או זכויות בפנקסי רישום המקרקעין בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות
- קליטת שטרות שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין
- קליטת צווי בתים משותפים שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין
- הכנת עיקרי תיק לצורך הגשת תביעה משפטית בגין אי רישום צווי בתים משותפים ו/או זכויות חוכרים בפנקסי רישום המקרקעין
- בקרת ביצוע אחר תיקים שהועברו לטיפול המחלקות המשפטיות לשם הגשת תביעה משפטית נגד גורמי חוץ האחראים לרישום בתים משותפים ו/או זכויות
- פעולות לקידום הרישום של נכסים המיועדים להקניית בעלות
- בדיקה וטיוב נתונים בעסקות הקלוטות בבעלות קק"ל
- פעולות תומכות הסדר קרקעות
- ביצוע פעולות רישום במרחב בעסקי בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות

השירותים יינתנו לציבור הרחב וכתמיכה ביחידות הרשות הן במסגרת של קבלת לקוחות במוקדים, הן כמענה לפנייות שהתקבלו אצל הרשות בערוצים שונים (למשל באמצעות הדואר, אתר האינטרנט של הרשות, המוקד הטלפוני של הרשות) והן כתכולת עבודה שתועבר לביצוע ישירות מהרשות.

3.3. הרשות רשאית להרחיב או לצמצם את השירותים נשוא המכרז בהודעה מראש, תמחור השירותים הנוספים, ותיאום עם הזוכים.

3.4. אומדן היקף הפעילות הצפוי מוצג בנספחים 2,3 למכרז זה. יודגש כי אין באומדן בכדי לחייב את הרשות להזמין שירותים בהיקף כלשהו מהזוכה וידוע למציע כי היקף הפעילות ומלאי הנכסים שבהם מבוצעת הפעילות נשוא מכרז זה, עשויים להשתנות ולמציע לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המדינה ו/או הרשות בקשר לכך.

3.5. לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, חולקה הארץ לשני אזורי פעילות (במכרז זה: "אשכול" או "אשכולות") כמפורט להלן:

שם האשכול	מספר האשכול
מרכז-דרום	1
ירושלים-צפון	2

3.6. פריסת המוקדים בכל אשכול

באשכול מרכז-דרום הוגדרו שני מוקדים ובאשכול ירושלים-צפון הוגדרו 3 מוקדים. מיקומם כמפורט להלן:

מיקום המוקדים	שם האשכול	מס' אשכול
תל אביב	מרכז-דרום	1
באר שבע		
ירושלים	ירושלים-צפון	2
חיפה		
נצרת עלית		

3.7. מובהר, כי הרשות רשאית, בכל שלב, לשנות את הרכב האשכולות ו/או את מיקום המוקדים ולמציע לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המדינה ו/או הרשות בקשר לכך.

3.8. תקופת ההתקשרות

ההתקשרות עם הזוכים (להלן: "הזוכה") תהיה בחוזה מיום שייקבע על ידי הרשות ועד ליום 31/12/14, הרשות רשאית להאריך את תוקף החוזה לתקופה נוספת, או תקופות נוספות עד לתקופה כוללת של 5 שנים ממועד החתימה על החוזה (כפי שיוגדר במסמכי המכרז). הוארך תוקף החוזה, יחולו הוראותיו על כל תקופה נוספת.

3.9. ביטול ההתקשרות

3.9.1. הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות ע"י הודעה בכתב לזוכה בכל מקרה בו לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי מכרז זה על נספחיו ו/או על פי תנאי החוזה על נספחיו, החל מהתאריך שייקבע על ידי הרשות בהודעה, וזאת לאחר שניתנה לזוכה הודעה בכתב בה נדרש לתקן את המעוות תוך הזמן שנקבע בהודעה והוא לא עשה כן. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.

3.9.2. על אף האמור רשאית הרשות להפסיק את עבודתו של הזוכה בכל שלב של ההתקשרות, בהודעה שתינתן בכתב 90 ימים מראש מבלי צורך לנמק.

- 3.9.3 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת במידה ומתגלה על ידה כי קיים ניגוד עניינים ו/או כי מתעורר חשש לניגוד עניינים בנוגע לעבודה/ות כלשהן, הכול כמפורט בחוזה.
- 3.9.4 בכל מקרה של ביטול ההתקשרות כאמור בסעיף זה, תשלם הרשות לזוכה את המגיע לו באופן יחסי עד לסיום העבודה בפועל ובתנאי שהזוכה מילא כל חובותיו עד לאותו שלב.

3.10 תנאי ההתקשרות

- 3.10.1 הזוכה יפעל מבלי שיהיו בינו ו/או בין עובדיו מצד אחד לבין הרשות מצד שני כל יחסי עובד – מעביד.
- 3.10.2 העבודה תתבצע במשרדים שהזוכה יחזיק ויהיו סמוכים (כ-1,000 מטרים בקו אווירי) למשרדי מרחבי הרשות, כנדרש בנספח 6. בכל מקום במסמכי המכרז בו מופיע המונח "עובדי חברה", הכוונה לכל מי שמועסק או נותן שירותים מטעם הזוכה לצרכי מכרז זה.
- 3.10.3 הזוכה יעסיק על חשבונו את כל העובדים והמומחים הנדרשים לצורך ביצוע העבודה לפי מכרז זה ויחויב להצהיר שכל העובדים והמומחים הם בעלי ידע, ניסיון ומיומנות הנדרשים לביצוע עבודתם על פי תנאי המכרז, לרבות כנדרש בנספח 5, ובנספח 12.
- 3.10.4 עם הזוכה יחתם חוזה בנוסח המצורף (נספח 13).
- 3.10.5 עם החתימה על חוזה ההתקשרות יידרש הזוכה למסור לרשות ערבות ביצוע בסכום שתקבע הרשות שיהיה בגובה של 5% מגובה ההתקשרות השנתית, בנוסח המפורט בנספח 15.
- 3.10.6 הרשות רשאית לחלט את ערבות המכרז של מציע אשר יזכה במכרז אם לא יחתום על החוזה המצורף למכרז זה (נספח 13), ו/או לא ימציא ערבות ביצוע עפ"י החוזה ו/או לא ימציא פוליסות ביטוח כנדרש בנספח 18 תוך 15 יום מיום ההודעה על הזכייה במכרז.

4. הוראות כלליות

4.1 הדין החל וסמכות השיפוט

- 4.1.1 מכרז זה ינוהל ויפורש בהתאם להוראות דיני מדינת ישראל, לרבות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ותקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- 4.1.2 כל עניין הנוגע למכרז זה יידון אך ורק בבתי המשפט המוסמכים של העיר תל אביב.
- 4.1.3 כל מציע אשר מגיש הצעה יחשב כמי שויתר מראש על כל טענה בקשר לתנאי המכרז ועל הזכות לבקש מבתי המשפט להוציא צו ביניים (לרבות צווי מניעה) בכל הליך משפטי בקשר עם מכרז זה נגד מדינת ישראל ו/או הרשות ו/או נגד המציעים המתאימים (או כל אחד מהם), ויהיה מנוע מלבקש צו ביניים בהליך כאמור.

4.2. תקפות מסמכי המכרז

אם ימצא בית משפט מוסמך כי סעיף או סעיפים במסמכי המכרז, או חלקי סעיף או סעיפים במסמכי המכרז, אין להם תוקף, או שהם בטלים, או שלא ניתן לאוכפם, לא יהא בכך כדי לפגוע בשאר חלקי מסמכי המכרז, אשר יוותרו תקפים ומחייבים לכל דבר ועניין.

4.3. פרסום המכרז

מסמכי המכרז, כולל כל שינוי בתנאיו וכן בקשות להבהרות והתייחסות אליהן יפורסמו באתר האינטרנט של הרשות בכתובת: www.land.gov.il ובאתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il. ניתן להוריד את מסמכי המכרז, ללא תשלום, מאתרים אלו.

4.4. עלות הכנת הצעות

המציעים יישאו בעצמם ועל חשבונם בכל הוצאות השתתפותם בהליך המכרז והכנת הצעות לרבות הכנתו ואספקתו של מידע נוסף כלשהו, נוכחות בכנס המציעים, קיום פגישות וביקורים אם וככל שיידרשו על ידי הרשות, ולא יהיו זכאים לכל פיצוי או שיפוי מאת המדינה ו/או הרשות בגין הוצאות אלה בכל מקרה שהוא. כל מציע מוותר בזאת על דרישה ו/או טענה ו/או תביעה לפיצוי או שיפוי כלשהו מאת המדינה ו/או הרשות בשל האמור לעיל או כל חלק הימנו. למען הסר ספק, האמור לעיל יחול גם במקרה של ביטול הליך המכרז מכל סיבה שהיא.

4.5. קניין הרשות במסמכים

מסמכי המכרז הם רכוש הרשות, והם נמסרים למציעים לצורך השתתפות בהליך המכרז בלבד ולא ייעשה בהם שימוש אלא בקשר עם המכרז.

4.6. בקשות להבהרות

4.6.1. מציע רשאי לפנות אל הרשות בבקשות לקבלת הבהרות או תשובות לשאלות בקשר למסמכי המכרז. שאלות והבהרות יש להפנות **בכתב בלבד** באמצעות דואר אלקטרוני בלבד לא יאוחר מ- 16/1/2013 (המועד הקבוע בלוח הזמנים הצפוי להליך המכרזי בסעיף 1.2 לעיל), לכתובת המפורטת להלן:

michraz-50-13@land.gov.il

באחריות הפונה לוודא את אישור קבלת הדואר האלקטרוני במייל חוזר. מובהר, כי שאלות שיועברו בכל אמצעי אחר או בעל פה או בפקס לא ייענו. המדינה ו/או הרשות ו/או כל הפועלים מטעמם לא יהיו אחראים במקרה שהדואר האלקטרוני לא יגיע ליעדו מכל סיבה שהיא.

4.6.2. ביחס לכל שאלה ו/או בקשת הבהרה יש לציין את מספרי הסעיף/ים הספציפיים במכרז שאליו מתייחסת השאלה ו/או ההבהרה.

4.6.3. הרשות רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיענות או שלא להיענות לבקשות.

4.6.4. תשובות הרשות לבקשות ו/או לשאלות ביחד עם הבקשות ו/או השאלות תפורסמנה באתר האינטרנט של הרשות וכן באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי, מבלי לחשוף את

זהות השואל, ותהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של הרשות למסמכי המכרז אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור וכי רק תשובות כאמור שתפורסמה באתר האינטרנט של הרשות ושל מינהל הרכש הממשלתי כאמור לעיל תחייבנה את הרשות.

4.7. כנס מציעים

4.7.1. כנס מציעים יתקיים בתאריך 24/12/2013, בשעה 12:00 במשרדי הרשות שברחוב הצבי 15, ירושלים.

4.7.2. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות את מועד כנס המציעים או מיקומו או לבטלו ובמקרה כזה תפורסם הודעה באתר האינטרנט של הרשות.

4.7.3. לא יהיה תוקף לכל התייחסות של הרשות למסמכי המכרז או תשובות שיינתנו לשאלות המציעים במהלך הכנס ואין בכל האמור בכנס כדי לחייב את הרשות, אלא אם באו לידי ביטוי בהודעה בכתב לפי סעיף 4.6 (בקשות להבהרות) לעיל או סעיף 4.9 (שינוי תנאי המכרז) להלן.

4.8. הצעה אחת

מציע נדרש להגיש הצעה לשני האשכולות. מציע אשר לא יגיש הצעה לאחד משני האשכולות הצעתו תיפסל. יודגש כי הצעת המחיר תהיה אחידה ותתייחס לשני האשכולות.

4.9. שינוי תנאי המכרז

4.9.1. הרשות רשאית בכל עת, לשנות כל תנאי מתנאי המכרז, בין אם מיוזמתה ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות מציעים שתוגשנה בהתאם להוראות סעיף 4.6 (בקשות להבהרות) לעיל.

4.9.2. שינוי תנאי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שתפורסם באתר האינטרנט של הרשות ובאתר מינהל הרכש הממשלתי. הודעות אלה תהווה חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של הרשות למסמכי המכרז אלא אם ניתנה בהודעה בכתב שפורסמה באתר האינטרנט של הרשות ובאתר מינהל הרכש הממשלתי כאמור לעיל.

4.10. הארכת מועדים

מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 1.2 (לוח הזמנים להליך המכרז) לעיל ובסעיף 4.9 (שינוי תנאי המכרז) לעיל, הרשות רשאית לדחות כל אחד מהמועדים הקבועים במכרז זה, לרבות מועד הגשת ההצעות, ככל שתמצא לנכון, ואף מספר פעמים, בהודעה לפי סעיף 4.9 (שינוי תנאי המכרז) לעיל. על מועד הגשת ההצעות החדש, אשר ייקבע על ידי הרשות, במידה וייקבע, תחולנה כל ההוראות אשר חלו על מועד הגשת ההצעות אשר קדם לו, לרבות הודעות הרשות, אלא אם כן נאמר אחרת בהודעה בדבר הדחייה.

אין באמור בהוראות סעיף זה כדי להבטיח הענקת ארכה להגשת ההצעות.

4.11. נוהל קבלת הודעות מהרשות

הודעות אשר תפורסמנה באתר האינטרנט של הרשות ו/או באתר מינהל הרכש הממשלתי, יראו אותן כהודעות אשר נתקבלו ונקראו על ידי המציע במועד הפרסום באתר האינטרנט של הרשות ושל מינהל הרכש הממשלתי כאמור.

4.12. העדר ניגוד עניינים

מציע חייב להיות כזה שאינו מצוי ולא ימצא במצב של ניגוד עניינים קיים או פוטנציאלי בקשר עם ביצוע השירותים לפי מכרז זה.

המציע שיזכה במכרז לא יעניק שירותים לצד שלישי במקרה בו מתן השירותים לצד שלישי עלול להעמיד אותו במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם ביצוע הפעילות לפי המכרז. עובד של הזוכה או מי מטעמו לא יעניק שרות ולא יבצע פעולה לגבי מקרקעין שיש לו או לקרובו זכויות בהם.

ההגבלות בסעיף זה יחולו עד תום שנה מיום סיום מתן השירותים לפי מכרז זה או סיום עבודתם בחברה לפי המוקדם.

ההגבלות הנ"ל יחולו גם על כל המפורטים להלן:

- בעלי השליטה בזוכה.
 - חברות בשליטת הזוכה ו/או בשליטת מי שהם בעלי שליטה בזוכה.
 - חברות אם ו/או בנות הקשורות למציע.
 - הדירקטורים, המנכ"ל, הסמנכ"לים, מנהל הכספים והיועץ המשפטי של הזוכה.
 - בני משפחה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) של כל האמורים לעיל.
 - עובדים ו/או נותני שירותים מטעם הזוכה אשר עסקו במתן השירותים לפי מכרז זה.
- בנוסף, מנוע מלהגיש הצעה כל גוף משכן לרבות, חברה משכנת, חברה קבלנית, חברה יזמית וכו', המחויב מכח הסכם עם הרשות לרישום בית משותף ו/או זכויות.

4.13. התמורה, תנאי תשלום והצמדה

4.13.1. התמורה תשולם לזוכה בהתאם להצעתו.

4.13.2. הזוכה יגיש דרישה לתשלום, בהתאם לתנאי ההתקשרות, בגין עבודות אשר יבצע ובהתאם למחיר המופיע בהצעת המחיר כפי שהוגשה במסגרת הצעת הזוכה למכרז.

4.13.3. מובהר בזאת ומודגש כי תמורה זו הנה סופית ומלאה והרשות לא תשלם מלבדה לזוכה כל תשלום שהוא מעבר לכך, למעט תוספת מע"מ כדין.

4.13.4. הדרישה לתשלום שתוגש על ידי הזוכה לרשות תיבדק ותאושר על ידי הרשות לאחר בחינת איכות ושלמות העבודה ולשביעות רצונה. התשלום יבוצע עד 45 יום מיום האישור ע"י הרשות ובהתאם להנחיות החשכ"ל, ללא כל הצמדה מעת הגשת החשבונית. במידה והרשות תאשר רק חלק מהעבודה ישולם החלק שאינו שנוי במחלוקת לפי התנאים שפורטו לעיל. הזוכה יצרף לכל דרישה לתשלום דיווח כדלקמן:

1. תיאור התפוקות ו/או השירותים אשר בגינם מוגש החשבון לתשלום.
2. דוחות בהתאם לדרישות הרשות.

4.13.5 אי-השלמת פעולה ("יחידת שירות") באופן מלא לא תזכה את הזוכה בתמורה.

4.13.6 השלמת פעולה ("יחידת שירות") במוקדי השירותים המהירים באופן מלא תוך אי-עמידה

בקריטריונים המוגדרים תזכה את הזוכה בתמורה מופחתת כמפורט להלן:

1. אי-עמידה ביעדי רמת שירות במוקדי השירותים המהירים: 95% מהפעולות

יעמדו בזמני התקן המוגדרים בנספח 4 – יעדי רמת שירות במוקדי השירותים המהירים. כל אחוז ירידה מסף של 95% יפחית את התמורה מהפעילות הכוללת של מוקדי השירותים המהירים בשיעור של 1% וכך עד ל-80%. כל אחוז נוסף של ירידה מהתקן, מתחת ל-80%, יביא הפחתה נוספת של התמורה בגובה של 2% מהתמורה הכוללת של פעילות מוקדי השירותים המהירים.

לדוגמא: עמידה ב-94% מהפעולות ביעדי רמת השירות המוגדרים, תזכה את הזוכה ב-99% מהתמורה, עמידה ב-93% מהפעולות ביעדי רמת השירות המוגדרים, תזכה את הזוכה ב-98% מהתמורה, עמידה ב-80% מהפעולות ביעדי רמת השירות המוגדרים, תזכה את הזוכה ב-85% מהתמורה, עמידה ב-79% מהפעולות ביעדי רמת השירות המוגדרים, תזכה את הזוכה ב-83% מהתמורה וכך הלאה.

2. אי-עמידה בנהלים: על כל מקרה של ביצוע פעולה במוקדי השירותים המהירים

שלא לפי הנהלים המוגדרים ע"י הרשות תופחת התמורה בסך של 1,000 ₪ למקרה. זאת מבלי לפגוע ובנוסף לזכות הרשות לתבוע את החברה הזוכה ו/או את הביטוח שלה בגין הנזקים העלולים להיגרם כתוצאה מהביצוע הלקוי של הפעולה.

4.13.7 השלמת פעולה ("יחידת שירות") במוקדי השירותים המהירים עבור נכס שהרישום בו

נמסר לביצוע הזוכה לא תזכה את הזוכה בתמורה במקרים הבאים:

1. עברו 9 חודשים ממועד מסירת העבודה ע"י הרשות לרישום בית משותף ורישום טרם הושלם.

2. עברו 3 חודשים ממועד תשלום הלקוח עבור ביצוע רישום זכויות לחוכר והרישום טרם הושלם.

הזוכה מחויב להשלים את ביצוע הפעולה תוך עמידה בכל התנאים למתן השירות ללקוח במוקדי השירותים המהירים, ובכלל זה ביעדי רמת השירות, גם במקרים אלה.

הרשות רשאית לזכות את הזוכה בתמורה עבור פעולות אלה במידה ותמצא כי הסיבה לעיכוב ברישום אינה נעוצה באופן פעולתו של הזוכה.

4.13.8 תנאי הצמדה ישולמו בהתאם לאמור בחוזה ההתקשרות.

4.14 ביטוח

הזוכה במכרז יידרש להציג לרשות פוליסת ביטוח בהתאם לנדרש בנספח 18 למכרז זה, וזאת תוך

15 יום מיום הודעתה של הרשות על הזכייה במכרז.

5. תנאים להשתתפות במכרז

המציע נדרש להציג עמידתו בתנאים המצטברים המפורטים להלן :

- 5.1. המציע הוא חברה רשומה כחוק בישראל.
- 5.2. המציע מנהל ספרים כדן ועומד בתנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 .
- 5.3. המציע מעסיק לפחות 100 עובדים.
- 5.4. למציע אין רישום פלילי והוא לא הורשע בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה, ולמעט עבירות תעבורה, וזולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981 ; וכן, כי לא הוגשו נגדו הליכים פליליים בגין העבירות האמורות.
- 5.5. עד המועד האחרון להגשת ההצעות לא הורשעו המציע ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות – כי במועד האחרון להגשת ההצעות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה, הכל בהתאם להגדרות המופיעות בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 5.6. המציע יצרף להצעתו ערבות מכרז בסך 250,000 ₪ לפקודת הרשות שתהיה בתוקף עד ליום 30/6/2014 בנוסח נספח 14 המצ"ב.
- 5.7. מחזור כספי - המציע נדרש להוכיח מחזור כספי שנתי ממוצע, בשנים 2010, 2011 ו-2012, של לא פחות משמונה מיליון (8,000,000) ₪ לא כולל מע"מ.
- 5.8. המציע השתתף בכנס מציעים.

5.9. תנאים מקצועיים

המציע נדרש לעמוד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים להלן.

- 5.9.1. **ניסיון בהפעלת מוקדי שירות לקוחות**
המציע בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בשנים 2010 ואילך (השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות) בהפעלה של מערך שירות לציבור, הכולל קבלת קהל ועבודה במשרד אחורי, המופעל ע"י 50 עובדים לפחות.
- 5.9.2. **ניסיון רלוונטי לעובדי מערך השירות והרישום**
על המציע להציג צוות מקצועי כמפורט בנספח 5. על הצוות המוצע יהיה להוכיח השכלה וניסיון רלוונטיים לפעולות אותן הוא אמור לבצע, כפי שמפורט בפרק 2. עובדי הצוות המקצועי יוכלו להיות מוצעים ע"י מציע אחד בלבד ויתחייבו לכך בכתב בפני המציע.

6. דרישות מקצועיות ודרישות כלליות

על הזוכה לעמוד בדרישות המפורטות בנספחים בתחומים הבאים :

- דרישות לכוח אדם (נספח 5)
- דרישות ממשרדי מוקדי השירות (נספח 6)
- דרישות לכלים ולמחשוב (נספח 7)
- דרישות לטיפול בדואר ובמסמכים (נספח 8)
- דרישות לבקרה ולדיווח (נספח 9)

- דרישות לניהול מערכת איכות (נספח 10)
- דרישות להפעלת מוקדי השירותים המהירים (נספח 11)
- דרישות להדרכה ולהכשרה (נספח 12)

7. הצעת המחיר של המציע

- 7.1. המציע נדרש לתת הצעת מחיר אחת לשני האשכולות ע"ג טופס הצעת מחיר ודירוג אשכולות המצ"ב כנספח 2.
- 7.2. המציע נדרש לתת הצעת מחיר לכל אחד מסוגי הפעולות בטופס הצעת מחיר ואשר מפורטים בפרק 2. המחיר הוא סכום קבוע לתשלום בש"ח, לא כולל מע"מ, עבור ביצוע שלם של **פעולה אחת** ("יחידת שירות") תוך עמידה בכל הקריטריונים הנדרשים, כלומר להשלמת הביצוע של פעולה בודדת באופן מלא.
- 7.3. מידע על היקף הפעילות השנתית לכל סוג פעולה מצורף למסמכי המכרז כנספח 3. יודגש כי הכמות מבוססת על יעדי הרשות ועל נתוני עבר ואין בהערכת היקף הפעילות בכדי לחייב את הרשות להזמין שירותים מהזוכה בהיקף כלשהו או את הכמות שצוינה בהערכת היקף הפעילות.
- 7.4. הזוכה עשוי להידרש בכל עת, לפי הנחיית הרשות, להקים עד שני מוקדים נוספים באשכול בו זכה, במקומות אותם תגדיר הרשות. על כן, המציע נדרש לתת הצעת מחיר להפעלת שני מוקדים נוספים באשכול ע"י תוספת באחוזים להצעת המחיר הניתנת על ידו בהסתמך על סעיפים 7.1 ו-7.2 לעיל. הצעת המחיר תינתן ע"ג טופס הצעת מחיר ודירוג אשכולות המצ"ב כנספח 2

8. אופן הגשת ההצעות

8.1. ההצעה תחולק לארבעה חלקים ותוגש בשלוש מעטפות שונות **וסגורות**.

מעטפה 1: חלק 1 – מענה מנהלי וחלק 2 – מענה מקצועי

מעטפה 2: חלק 3 – הצעת מחיר

מעטפה 3: חלק 4 – מענה מקצועי לעיון המתחרים

על כל אחת מהמעטפות יצוין **מספר המעטפה ואילו חלקים היא מכילה**.

שלוש מעטפות סגורות ונפרדות אלה יוכנסו לתוך מעטפה אחת - מעטפת ההצעה. על מעטפת ההצעה יירשם "הצעה להקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין. מכרז מספר 50/2013" דרישות נוספות:

- חלק 2 "מענה מקצועי" יוגש בחמישה (5) עותקים. עותק מקור אשר יסומן ככזה וארבעה (4) עותקים נוספים אשר יסומנו גם כן. יש לכרוך כל עותק בנפרד.
- למעטפה 1 יש לצרף CD המכיל עותק של המענה המקצועי (חלק 2) בפורמט WORD. על ה-CD ירשם "חלק 2 – מענה מקצועי".
- חלק 4 "מענה מקצועי לעיון מתחרים" (ללא הצעת המחיר) הינו עותק של המענה המקצועי (חלק 2) בהשמטת המידע שהמציע מבקש שלא יפורסם בהתאם לתקנה 21(ה)(1)(א) לתקנות חובת המכרזים. יש לסמן עותק זה כעותק לעיון המתחרים.

8.2. תכולת ההצעה :

8.2.1. חלק 1 – מענה מנהלי

- טופס פרטי המציע, המצ"ב כנספח 1 א', מלא וחתום.
- אישורים תקפים לפי חוק עסקות גופים ציבוריים התשל"ו-1976.
- אישור "עוסק מורשה" מטעם שלטונות מס ערך מוסף.
- תעודת רישום החברה ברשם החברות (ותעודת שינוי שם ככל שהשתנה שם החברה).
- תדפיס מעודכן מרשם החברות לגבי בעלי המניות בחברה, המנהלים ושעבודים, התדפיס יהיה ממועד שאינו מוקדם ממועד פרסום המכרז.
- אישור עו"ד, או רואה חשבון בדבר המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם החברה.
- ערבות מכרז בסך 250,000 ₪ לפקודת רשות מקרקעי ישראל שתהיה בתוקף עד ליום 30/06/14 לפי הנוסח בנספח 14 המצ"ב.
- נספח 16 - הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה.
- נספח 19 – תצהיר לעניין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום ותצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות.
- אישור עו"ד/רו"ח/גורם מוסמך בחברה כי המציע מעסיק לפחות 100 עובדים.
- אישור רו"ח כי המחזור הכספי השנתי הממוצע של המציע בשנים 2010, 2011 ו-2012, עומד על לא פחות משמונה מיליון (8,000,000) ₪ לא כולל מע"מ, תוך צירוף הדוחות הכספיים המבוקרים לכל אחת מהשנים 2010, 2011 ו-2012 ואישור רואה החשבון המבקר של המציע.
- רשימת הלקוחות השונים לכל אחת מהשנים הרלוונטיות כולל פרטי איש קשר.
- פרוטוקול חתום של כנס מציעים וכן עותק חתום של התשובות לשאלות הבהרה.

8.2.2. חלק 2 – מענה מקצועי

- נספח 1 ב': פירוט ניסיון המציע.
- נספח 1 ג': פירוט הצוות המוצע.
- קורות חיים לכל בעלי התפקידים המוצעים במסגרת ההצעה. קורות החיים יכללו את ניסיון המוצע בהתייחס לנדרש בתנאי המכרז.
- תעודות השכלה המעידות על עמידת המוצע בתנאים הנדרשים במכרז.
- רישיונות (מודד/מהנדס/אדריכל/מנהל מוקד).
- מתודולוגיה לביצוע המשימות המקצועיות הנדרשות במכרז זה תוך עמידה בדרישות וביעדים, וכן לביצוע ניהול ובקרה אפקטיביים כמוגדר בנספח 1 ד'.

8.2.3. חלק 3 – הצעת מחיר

- נספח 2 – טופס הצעת מחיר ודירוג אשכולות.

8.2.4. חלק 4 – מענה מקצועי לעיון המתחרים

- עותק של המענה המקצועי (חלק 2), ללא הצעת המחיר, בהשמטת המידע שהמציע מבקש שלא יפורסם בהתאם לתקנה 21(ה)(1)(א) לתקנות חובת המכרזים.

יודגש כי חלק 4 – מענה מקצועי לעיון המתחרים לא ישמש את ועדת מכרזים לצורך בדיקת ההצעה ו/או קביעת הזוכה במכרז, אלא רק במקרה שההצעה תזכה במכרז ומציע אחר יבקש לעיין בהצעה הזוכה בהתאם לתקנות חובת המכרזים. בכל מקרה, ההחלטה בדבר איזה חלקים של ההצעה עלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, היא של ועדת המכרזים.

8.3. ההצעה תוכנס לתיבת המכרזים המיועדת למכרז זה במשרדי אגף מערכות מידע של הרשות במתחם ג'נירי בבניין B קומה 0 ברחוב בנק ישראל 5 ירושלים.

8.4. המועד האחרון להגשת ההצעות הוא, יום 9/2/2014 שעה 12:00. הצעה, אשר לא תימצא במועד הנ"ל בתיבת המכרזים, לא תידון.

8.5. הרשות תהיה רשאית לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות ו/או השלמת מסמכים ו/או קבלת נתונים נוספים במידת הצורך, לרבות לצורך בדיקת עמידת המציע בתנאים המפורטים במכרז. כמו כן הרשות רשאית לפנות לכל גוף על מנת לקבל מידע והמלצות בקשר למציע ובעצם השתתפותו ניתנת הסכמתו מראש של המציע למסירת ההמלצות והמידע האמורים לרשות מאותם גופים.

9. בדיקת ההצעות

9.1. תהליך הבחירה

בחירת הזוכה במכרז תבוצע על פי השלבים המפורטים להלן:

שלב א' – בדיקת עמידת ההצעות בכל תנאי המכרז.

שלב ב' - בדיקת איכות ההצעה המקצועית.

שלב ג' – בדיקת הצעת המחיר.

שלב ד' – קביעת הציון המשוקלל ובחירת ההצעה הזוכה.

9.1.1. **שלב א' - בדיקת עמידת ההצעות בכל תנאי המכרז**

בשלב זה תיבדקנה ההצעות לצורך קביעת עמידת המציע בתנאי המכרז ויבדק האם הומצאו כל המסמכים הנדרשים במכרז.

ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול, בהתאם להוראות כל דין, כל הצעה שלא עמדה בכל תנאי המכרז ו/או כל הצעה שלא צורפו אליה כלל המסמכים הנדרשים ו/או אם יתגלה כי פרט מפרטי ההצעה לא נכון או לא מלא. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, לוועדת המכרזים מוקנית הסמכות שלא לפסול הצעה, אלא לפנות למציעים לצורך השלמת מסמכים כמפורט בסעיף 8.5 לעיל.

9.1.2. **שלב ב' - בדיקת איכות ההצעה המקצועית**

ועדת מכרזים (או ועדה מקצועית שתמונה על ידה) תקבע ציון איכות אשר יהווה 30% מהניקוד הכולל הניתן להצעה. ציון האיכות יקבע כמפורט בטבלה להלן:

רכיב	קריטריונים לניקוד	% מציון האיכות
א. ניסיון המציע בהקמת ובהפעלת מוקדי שירות לקוחות	הערכת היקף ואיכות הניסיון הרלוונטי של המציע, בין השאר בעבודה עם משרדי ממשלה, והאופן בו מתכנן המציע לרתום את הניסיון הנצבר לצורך הקמת והפעלת מערך המוקדים עבור הרשות	20%
ב. איכות הצוות המוצע	הערכת מידת התאמת כוח האדם המוצע לתפקידים המיועדים לו, הן על סמך ההשכלה והניסיון הרלוונטיים, הן על סמך שיחות עם ממליצים והן על סמך ראיון אישי. שיחות עם ממליצים וראיונות אישיים יבוצעו לכל המועמדים או באופן מדגמי, לפי בחירת הרשות	40%
ג. איכות המתודולוגיה מוצעת	הערכת מידת ההתאמה של המתודולוגיה המוצעת לביצוע המשימות המקצועיות תוך עמידה בדרישות וביעדים, וכן לביצוע ניהול ובקרה אפקטיביים כמוגדר בנספח 1 ד'- מתודולוגיה מוצעת.	20%
ד. חווי"ד לקוחות החברה	חווי"ד לקוחות החברה בעבודות בעלות מאפיינים דומים לשירותים נשוא המכרז	20%

ההצעה נדרשת לעמוד בציון איכות מינימאלי של 85. הצעה שציון האיכות שתקבל יהיה נמוך מ-85 לא תעבור לשלב ג'.

על אף האמור, במידה ואין הצעה או שיש רק הצעה אחת שקיבלה את ציון האיכות המינימאלי הנדרש לעיל, ועדת מכרזים תהיה רשאית לבטל את המכרז או לקבוע ציון איכות מינימאלי נמוך יותר שלא יפחת מ-70, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

9.1.3. שלב ג' - בדיקת הצעת המחיר

הצעת המחיר תקבל משקל של 70% מהניקוד הכולל הניתן להצעה.

ועדת מכרזים תחשב, לכל הצעה, הצעת מחיר כוללת כדלקמן:

הצעת המחיר הכוללת תחושב באמצעות ממוצע משוקלל של שני מרכיבים: "מרכיב 1" שמשקלו 70% ו"מרכיב 2" שמשקלו 30% מהצעת המחיר הכוללת.

אופן חישוב "מרכיב 1" בהצעת המחיר הכוללת:

לכל פעולה תחושב "הצעת מחיר לפעולה" לפי מכפלת הצעת המחיר של המציע לפעולה ככמות הפעולות מסוג זה שבוצעו בשנת 2012.
 סכום "הצעות המחיר לפעולה" של כל הפעולות יהווה את "מרכיב 1" בהצעת המחיר הכוללת של המציע.

דוגמה לאופן חישוב "מרכיב 1" בהצעת המחיר הכוללת:

סה"כ	הצעת מחיר	כמות ב-2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
12,500	25	500	שטר X חתום בידי עו"ד	פעולה 1	1
90,000	75	1200	אישור Y הניתן ללקוח חתום כנדרש	פעולה 2	2
102,500	"מרכיב 1" בהצעת המחיר הכוללת (בש"ח, לא כולל מע"מ)				

אופן חישוב "מרכיב 2" בהצעת המחיר הכוללת:

סכום "הצעות המחיר לפעולה" ("מרכיב 1") בתוספת הצעת המחיר להפעלת שני מוקדים נוספים באשכול יהווה את "מרכיב 2" בהצעת המחיר הכוללת של המציע.

דוגמה לאופן חישוב "מרכיב 2" בהצעת המחיר הכוללת:

תוספת באחוזים להצעת המחיר של כל אחת מהפעולות המצוינות בנספח זה	פעולה
20%	הפעלת שני מוקדים נוספים באשכול בו יזכה הזוכה, במיקום אותו תקבע הרשות

"מרכיב 2" בהצעת המחיר הכוללת יחושב במקרה זה באופן הבא:

$$102,500 * 120\% = \mathbf{123,000}$$

דוגמה לאופן חישוב הצעת המחיר הכוללת:

הצעת המחיר הכוללת תחושב לפי דוגמאות אלה באופן הבא:

$$(102,500 * 70\%) + (123,000 * 30\%) = \mathbf{108,650}$$

ציון מחיר ייקבע לכל הצעה כדלקמן:

A - הצעת המחיר הכוללת הזולה ביותר.

B - הצעת מחיר אחרת, יקרה יותר ביחס להצעה הזולה ביותר A.

ניקוד הצעה המחיר הזולה ביותר (A): 100

ניקוד הצעת המחיר שאינה הנמוכה ביותר (B): $\frac{A}{B} * 100$

9.1.4. שלב ד' בחירת ההצעה הזוכה

הצעה אשר עמדה בכל התנאים הנדרשים תקבל ניקוד באופן הבא:

ניקוד הצעה Y = (ניקוד האיכות של הצעה Y) * 30% + (ניקוד הצעת המחיר של הצעה Y) * 70%

מציע אשר יקבל את הניקוד הגבוה ביותר יזכה באשכול אותו דרג ראשון, מציע אשר יקבל את הניקוד השני הגבוה ביותר יזכה באשכול הנוסף; הכל בכפוף לסייגים האמורים בסעיף 9.2 להלן וביתר סעיפי מכרז זה.

לדוגמה:

מציע המעדיף לזכות באשכול מספר 1 (מרכז-דרום) מבין שני האשכולות, במידה והצעתו תקבל את הניקוד הגבוה מבין כלל ההצעות, יסמן זאת בטבלה הנמצאת בנספח 2 באופן הבא:

מספר האשכול	שם האשכול	האשכול המועדף ע"י המציע
1	מרכז-דרום	X
2	ירושלים-צפון	

9.2. סייגים

על אף האמור לעיל, ומבלי לגרוע מסמכויותיו על פי כל דין, הרשות רשאית שלא להכריז על מציע כלשהו כזוכה ו/או להכריז על זוכה אחד ו/או להכריז על מספר זוכים תוך פיצול ההתקשרות ביניהם, וכן אף לבטל את המכרז בכל עת, לפני מועד חתימת חוזה ההתקשרות. במקרה כזה, המציעים לא יהיו זכאים לכל פיצוי או שיפוי מאת המדינה ו/או הרשות ו/או כל הפועלים מטעמם.

9.3. בקשת הבהרות מהמציע

9.3.1. הרשות רשאית, אך לא חייבת, לפנות במהלך הבדיקה והערכה למציעים, כולם או חלקם (או למי מהם), בבקשה לקבלת הבהרות בנוגע להצעות ו/או בבקשה לקבלת דוחות ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או השלמות נוספות או אחרות הדרושים לצורך בחינת ההצעה או בכדי לקבל הבהרות להצעתם, או כדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת

ההצעות, הכל בכפוף להוראות חוק חובת מכרזים והתקנות מכוחו, כנדרש לדעתה לצורך בדיקת ההצעות והערכתן, בכל שלב, מספר פעמים כפי שתמצא לנכון.

9.3.2. המציעים יענו בכתב לבקשת הרשות במועד שקבעה בפנייתה, לפי כתובת הרשות כמפורט בסעיף 4.6 (בקשות להבהרות) לעיל. תגובת המציעים תצורף להצעתם ותיחשב כחלק בלתי נפרד הימנה. במקרה של סתירה בין האמור בהצעה בהקשר מסוים לבין האמור בתגובת המציע לשאלת הרשות בהקשר זה, יגבר האמור בתגובת המציע לשאלת הרשות על האמור בהצעה.

9.3.3. לצורך בדיקת ההצעות והערכתן שומרת הרשות על הזכות לבדוק באופן עצמאי ובכל שלב דוחות ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או השלמות נוספות אחרות הנוגעות להצעות, בכל שלב, מספר פעמים כפי שתמצא לנכון.

9.3.4. מובהר, כי לא מוטלת על הרשות כל חובה לעשות כל בדיקה או בירור עצמאי והיא תחליט האם לעשות כן על פי שיקול דעתה הבלעדי.

9.3.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר כי לא יותר למציע במסגרת התגובות לשאלות ההבהרה כאמור, לשנות את הצעתו וכי הרשות תהיה רשאית שלא להתייחס לתגובה של המציע המהווה שינוי להצעה.

9.4. הצהרת עדכון

9.4.1. כל מציע יידרש לעדכן את הרשות תוך 48 שעות בדבר כל שינוי מהותי, לעניין סעיף זה שינוי מהותי כגון שינוי במבנה האחזקות, הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, הסדר נושים, תביעות משפטיות כנגד המציע, שינוי המוביל לאי עמידה באחד מהתנאים להשתתפות במכרז, התרחשות אירוע יוצא דופן שעשוי להשפיע על מתן השירותים ע"י המציע וכדומה שחל בו ממועד הגשת ההצעה.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הרשות תהא רשאית לדרוש מן המציעים, כולם או חלקם, להגיש הצהרת עדכון בכל מועד שתמצא לנכון.

9.4.2. הרשות תבחן את המידע המוגש במסגרת הצהרות העדכון, ומבלי לגרוע משיקול דעתה וסמכויותיה לפי כל דין, תהא רשאית לפנות למציעים (או למי מהם) בבקשה לקבלת הבהרות, נתונים, מסמכים ו/או השלמות נוספות או אחרות, ככל שנדרש לפי שיקול דעתה לצורך בדיקת הצהרת העדכון והערכתה, מספר פעמים כפי שתמצא לנכון. הרשות תהא רשאית בכל שלב לפסול מציע או להתנות תנאים להמשך השתתפותו, לרבות במקרה שמהצהרת העדכון עולה כי המציע אינו עומד בתנאי הסף.

9.4.3. הרשות רשאית להתייחס להצהרת העדכון והשלכתה על כשירות המציע כמציע מתאים עם קבלתה, במועד פרסום מסמכי המכרז או לאחר מכן, על פי שיקול דעתה הבלעדי. מובהר, כי אין בהימנעות הרשות מלהתייחס להצהרת העדכון עם קבלתה כדי לגרוע מזכותה של הרשות לפסול את המציע בעקבות השינוי המתואר בהצהרת העדכון, וכי למציע לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי המדינה ו/או הרשות וכל הפועלים מטעם לאי התייחסות כאמור.

9.4.4. אין באמור לעיל כדי להגביל את שיקול דעת הרשות במקרה שבו יחולו שינויים משמעותיים בתנאי השוק ו/או במצב העסקים בשוק.

9.5 . פסילת הצעות

מבלי לגרוע מהיקף הסמכות המוענק לרשות על פי כל דין ועל פי האמור במכרז זה, הרשות רשאית, בין היתר:

- 9.5.1 לפסול הצעה חלקית, חסרה, מותנית, מסויגת, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של המכרז, זולת אם החליטה הרשות אחרת.
- 9.5.2 על אף האמור, הרשות רשאית להחליט, כי אי התאמה לתנאי המכרז הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בהצעה, ולתקנה. תיקון כאמור יעשה במהלך בדיקת ההצעה בידי ועדת המכרזים. הודעה על התיקון תימסר למציע.
- 9.5.3 כל שינוי שייעשה על ידי המציע במסמכי המכרז (שאינו תוצאת הבהרה), או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים או בגוף ההצעה או בכל דרך אחרת, לא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעה ועשוי לגרום לפסילתה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות. הרשות לא תהא חייבת להודיע למציע הודעה בנושא זה בנוסף על האמור בסעיף זה. קיבלה הרשות את הצעת המציע, ייחשבו השינויים והתוספות האמורים כלא היו כלל.
- 9.5.4 מבלי לגרוע מסמכויות הרשות על פי מכרז זה או לפי כל דין, בכל אחד מהמקרים הבאים תהא הרשות רשאית לפסול מציע, או להתנות את המשך השתתפותו בתנאים או הנחיות שתקבע הרשות:

1. שינוי כמפורט להלן שהתרחש לאחר מועד הגשת ההצעות ולא אושר מראש על ידי הרשות:
 - שינוי במבנה האחזקות הצפוי במציע.
 - שינוי בהרכב עובדי מערך השירות והרישום.
 - כל שינוי שיכול להוביל לאי עמידת המציע בתנאי המכרז.
2. ככל שננקטו נגד המציע הליכי פשיטת רגל או הליכי פירוק, או שגוף כאמור פתח בעצמו בהליכי פשיטת רגל או בהליכי פירוק, או הוצא נגדו צו כינוס נכסים, או שמונה לו כונס נכסים זמני או קבוע, או שגוף כאמור הגיע להסדר נושים עם נושיו או שהציע להם להגיע להסדר נושים, או כל הליך בעל אופי דומה, ובלבד שהליך כאמור לא נעשה כחלק ממיזוג או שינוי מבני שאושר מראש על ידי הרשות.
3. אם הרשות סבורה כי המציע הפר באופן מהותי התחייבויות קודמות כלפי המדינה ו/או הרשות או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בקשר עם עבודות שעשה או שירותים שסיפק במסגרת התקשרות קודמת עם המדינה ו/או הרשות.
4. התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו, לפי שיקול דעתה של הרשות, השלכה שלילית מהותית על יכולתו של המציע ליתן את השירותים הנדרשים.
5. הגשת מידע שקרי או מטעה לרשות.
6. הפרה של הוראות מסמכי המכרז.

9.6. סמכויות הרשות

הרשות שומרת לעצמה את שיקול הדעת לשנות, לעדכן או לסייג כל תנאי מתנאי המכרז, לרבות במידה והיא סבורה כי שינוי, עדכון או סייג כאמור נדרשים לצרכי המכרז או לצרכי הרשות.

9.7. ניהול משא ומתן

הרשות תהא רשאית לנהל משא ומתן עם המציעים המתאימים בהתאם להוראות כל דין וההנחיות שייקבעו במסגרת מסמכי המכרז.

פרק 2 – תיאור תהליכי העבודה

10. משימות ותהליכי העבודה במוקדי השירותים המהירים

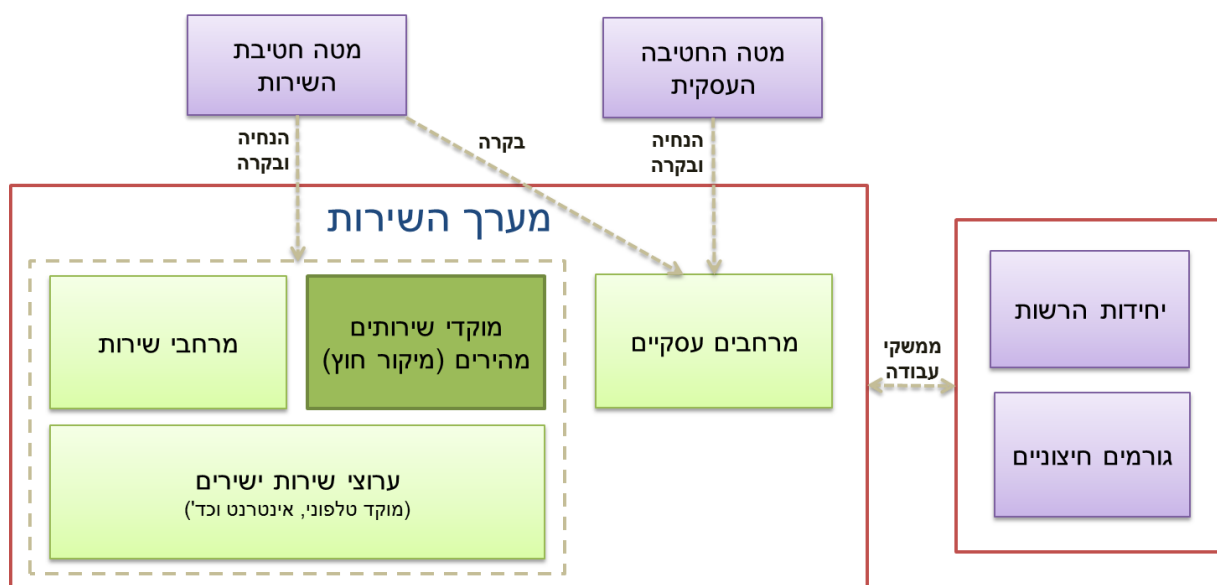
10.1. תאור כללי של מערך השירות ברשות

הזוכה נדרש להקים ולהפעיל מוקדי שירותים מהירים המיועדים להוות נדבך מרכזי במערך השירות של הרשות.

מערך השירות ללקוחות הרשות כולל את המרכיבים הבאים:

- א. **מרחבי שירות** - חמישה מרחבים בפריסה ארצית, המספקים מגוון שירותים.
- ב. **מרחבים עסקיים** - שישה מרחבים בפריסה ארצית, המספקים מגוון שירותים.
- ג. **מוקדי שירותים מהירים** - חמישה מוקדים בפריסה ארצית אותם יידרשו להקים ולהפעיל הזוכים במכרז זה אשר יספקו את השירותים המוגדרים בסעיף 3.2 בפרק 1. המוקדים יונחו ע"י מטה חטיבת השירות ויקיימו ממשקים מקצועיים עם מרחבי הרשות.
- ד. **מוקד טלפוני ארצי (Contact Center)** - מוקד המספק מידע כללי ואישי ללקוחות הרשות ומאפשר מתן מגוון שירותים. מוקד זה משמש בין השאר כערוץ קשר בין הלקוח לבין המרחבים ומוקדי השירותים המהירים. יובהר כי הזוכה לא מפעיל את המוקד הטלפוני הארצי.
- ה. **אתר האינטרנט של הרשות** - אתר המספק מידע כללי ואישי ללקוחות הרשות ומאפשר מתן מגוון שירותים. האתר משמש בין השאר ערוץ קשר בין הלקוח לבין המרחבים ומוקדי השירותים המהירים.

להלן תרשים סכמאטי המתאר את מבנה מערך השירות:



10.2. דרכי הפנייה לקבלת שירות במוקדי השירותים המהירים

- א. **קבלת לקוחות במוקדים** – הגעת לקוחות לקבלת שירות פרונטאלי מנציג שירות במוקד בשעות קבלת הקהל, כמפורט בנספח 11 – דרישות להפעלת מוקדי השירותים המהירים.

ב. דואר – קבלת פניות מהלקוחות באמצעות הדואר, אם בשליחתו ישירות למוקדי השירותים המהירים ואם באמצעות איסוף דברי דואר אשר התקבלו בארכיבי מרחבי השירות עבור מוקדי השירות המהירים. אופן הטיפול בדברי דואר מפורט בנספח 8 – דרישות לטיפול בדואר ובמסמכים.

ג. אתר האינטרנט של הרשות – קבלת פניות אותן מגיש הלקוח באמצעות אתר האינטרנט של הרשות. בשלב זה מדובר בפניות אשר אינן מחייבות צירוף של מסמכי מקור.

ד. המוקד הטלפוני של הרשות – קבלת פניות מהמוקד הטלפוני עבור לקוחות אשר פנו אל ערוץ זה לצורך קבלת שירות. בשלב זה מדובר בפניות אשר אינן מחייבות צירוף של מסמכי מקור.

10.3. תיאור המשימות ותהליכי העבודה העיקריים

10.3.1. רקע

להלן תיאור המשימות המוטלות על מוקדי השירותים המהירים, תוך הגדרת מושגי יסוד המבארים את מהות הפעולות ומטרתן, אוכלוסיית היעד עבור כל פעולה, תהליכי העבודה הכרוכים בביצוע הפעולות ובעלי התפקידים המוסמכים לאשר פעולות אלו. יודגש כי מדובר בתיאור כללי וכי פירוט משימות אלו מצוי בנהלי הרשות המתעדכנים מעת לעת ואשר באחריות הזוכה ללמדם באופן עצמאי.

10.3.2. אישור זכויות / הודעה על רישום זכויות

א. אישור זכויות בנכס

אישור מאת הרשות, המתייחס לקרקעות שאינן רשומות בפנקסי רישום המקרקעין והמעיד על טיב הזכויות בהן בהתבסס על תיק הנכס המתנהל ברשות. אוכלוסיית היעד:

- נכסים שאינם רשומים בפנקסי רישום המקרקעין.
- נכסים שאינם ניתנים לרישום בפנקסי רישום המקרקעין.

ב. הודעה על רישום זכויות בנכס

הודעה המבוססת על מידע חלקי ומעידה על מצב זכויות בנכס אשר מנוהל ע"י חברה משכנת/ גורם מאכלס/ חברה קבלנית. אוכלוסיית היעד:

- נכסים שאינם רשומים בפנקסי רישום המקרקעין.
- נכסים שאינם ניתנים לרישום בפנקסי רישום המקרקעין.
- נכסים המנוהלים ע"י חברה משכנת/גורם מאכלס/חברה קבלנית (למעט חברות שעל פי תנאי התקשרותן מול הרשות מחויבות בהפקת המסמך כתחליף להפקתו ע"י הרשות).

ג. תוצרי התהליך

- אישור זכויות בנכס
- הודעה על רישום זכויות בנכס

ד. תהליך העבודה

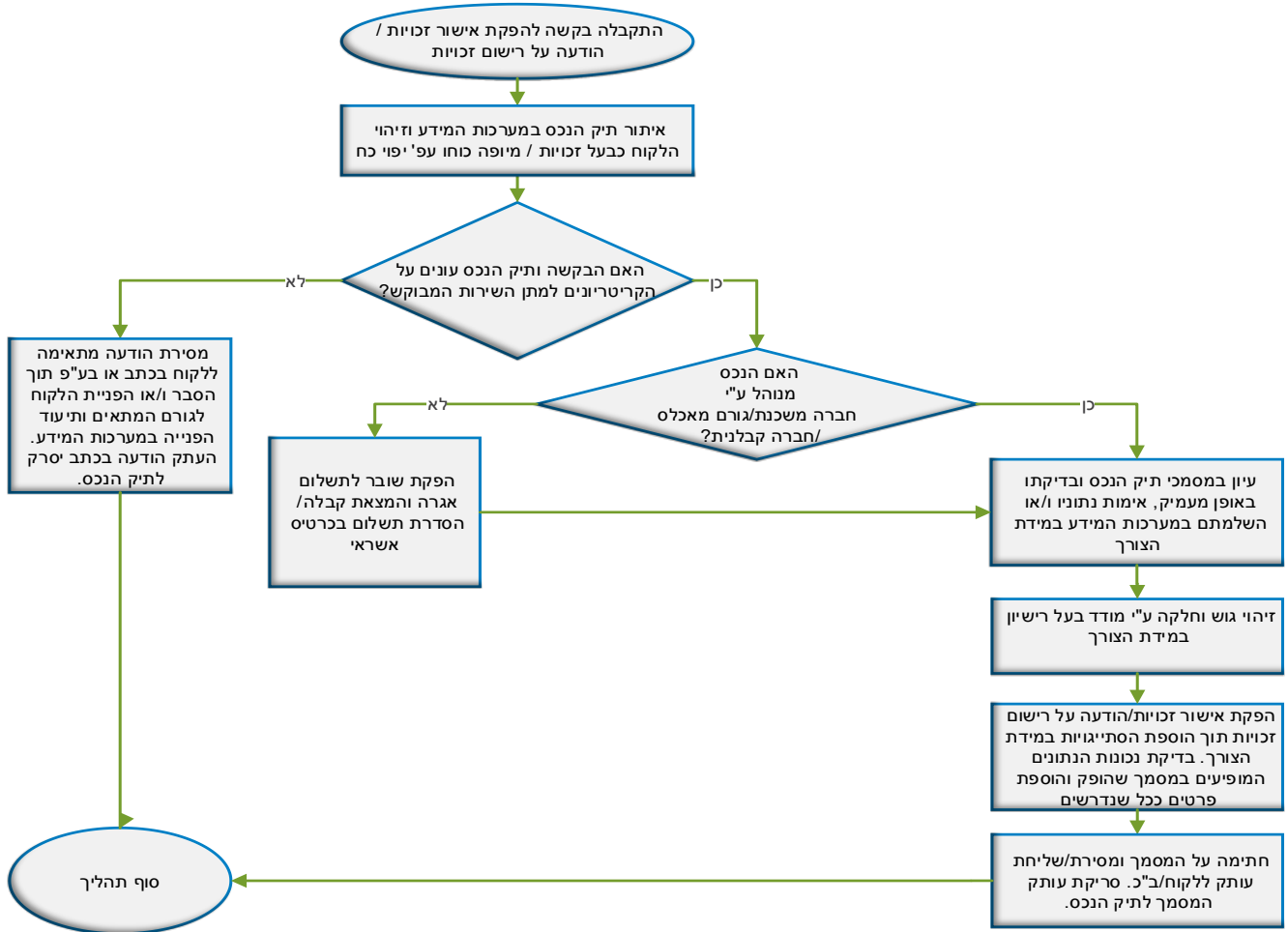
1. איתור תיק הנכס במערכות המידע וזיהוי הלקוח כבעל זכויות בנכס / מיופה כוחו ע"פ ייפוי כח.
2. בדיקה במערכות המידע כי נתוני הנכס עונים על הקריטריונים למתן השירות המבוקש וככל שאינם עונים על הקריטריונים מסירת הודעה מתאימה ללקוח, בכתב או בע"פ לפי העניין, תוך הסבר ו/או הפנייה לגורם המתאים ותיעוד הפנייה במערכות המידע. העתק הודעה בכתב יסרק לתיק הנכס.
3. במידה והתוצר המבוקש הוא "אישור זכויות בנכס" - הפקת שובר לתשלום אגרה או הסדרת תשלום האגרה באמצעות כרטיס אשראי.
4. עיון במסמכי תיק הנכס ובדיקתו באופן מעמיק, אימות נתוניו והשלמתם ו/או עדכונם במידת הצורך.
5. זיהוי גוש וחלקה ע"י מודד בעל רישיון במידת הצורך.
6. רישום הערות (ככל שקיימות) בתהליך הפקת המסמך.
7. הפקת המסמך ובדיקת תקינותו והוספת פרטים נוספים ככל שנדרשים.
8. חתימה על המסמך ומסירת/שליחת עותק ללקוח/ב"כ.
9. סריקת עותק המסמך לתיק הנכס.

ה. מוסמכי חתימה

הפקה וחתימה על אישור זכויות בנכס והודעה על רישום זכויות בנכס הנה בסמכות נציג השירות במוקד, למעט מקרים חריגים הטעונים אישור הממונה/ממלא מקומו.

ו. תרשים תהליך העבודה

תרשים תהליך הפקת אישור זכויות / הודעה על רישום זכויות



א. התחייבות לרישום משכנתא

- התחייבות שלא לרשום זכויות במקרקעין בפנקסי רישום המקרקעין אלא אם תירשם באותו מעמד משכנתא לטובת גוף המלווה ללקוח והתחייבות שלא לאשר העברת זכויות הלקוח בנכס, אלא אם תסולק המשכנתא אוכלוסיית היעד:
- נכסים שאינם רשומים בפנקסי רישום המקרקעין.
 - נכסים שאינם ניתנים לרישום בפנקסי רישום המקרקעין.
 - נכסים שאינם מנוהלים ע"י חברה משכנת/גורם מאכלס/חברה קבלנית.

א. תוצרי התהליך

- כתב התחייבות לרישום משכנתא חדשה/נוספת.
- רישום במערכות המידע של הרשות בדבר התחייבות חדשה/ נוספת/ ביטול התחייבות.

ב. תהליך העבודה

1. איתור תיק הנכס במערכות המידע וזיהוי הלקוח כבעל זכויות בנכס/מיופה כוח ע"פ יפוי כח.
2. בדיקה כי נתוני הנכס ומסמכי החובה ו/או השלמה שהוגשו עונים על הקריטריונים למתן השירות המבוקש וככל שאינם עונים על הקריטריונים מסירת הודעה מתאימה ללקוח, בכתב או בע"פ לפי העניין, תוך הסבר ו/או הפנייה לגורם המתאים ותיעוד הפנייה במערכות המידע. העתק הודעה בכתב יסרק לתיק הנכס.
3. עיון במסמכי תיק הנכס ובמסמכי החובה ו/או ההשלמה באופן מעמיק ובדיקת התאמתם.
4. אימות נתוני תיק הנכס במערכות המידע והשלמתם ו/או עדכונם במידת הצורך.
5. זיהוי גוש וחלקה ע"י מודד בעל רישיון במידת הצורך.
6. בדיקה האם קיימת מניעה ו/או דרושים מסמכי השלמה.
7. ככל שקיימת מניעה המחייבת הסדרה במרחב הרשות, הפקת הודעה מתאימה ללקוח והפניה לגורם האחראי ברשות לשם הסרת המניעה. העתק הודעה בכתב יסרק לתיק הנכס.
8. ככל שדרושים מסמכי השלמה, מסירת/שליחת הודעה מתאימה ללקוח.
9. פתיחת הבקשה תוך הקלדת פרטיה והפקת המסמכים המתאימים ממערכות המידע.
10. חתימה על המסמכים ואישור הבקשה ע"י עו"ד חיצוני מטעם הרשות.
11. מסירת/שליחת המסמכים החתומים ללקוח.
12. סריקת העתק המסמכים לתיק הנכס.

13. לביטול התחייבות לרישום משכנתא יש לפעול כמפורט בסעיפים 1-3 אך ורק אם מסמכי החובה נמצאו תקינים לבטלה במערכות המידע ע"י עו"ד חיצוני מטעם הרשות.

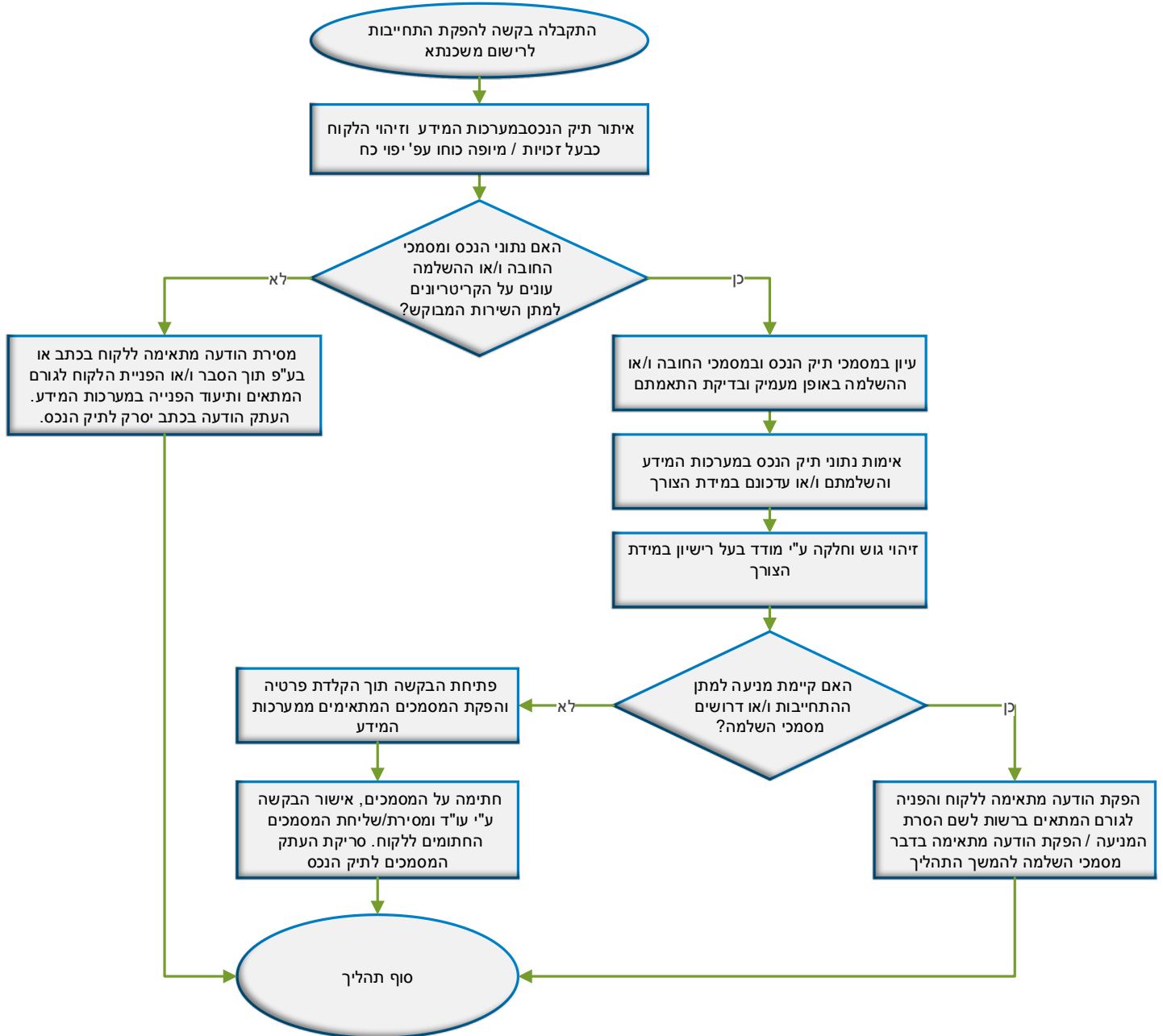
ג. מוסמכי חתימה

החתימה על המסמכים בסמכות עו"ד חיצוני מטעם הרשות לאחר שוודא כי אין כל מניעה.

ביטול התחייבות לרישום משכנתא יבוצע במערכות המידע ע"י עו"ד חיצוני מטעם הרשות.

ביצוע כל הבדיקות והפקת המסמכים בסמכות נציג השירות במוקד.

תרשים תהליך מתן התחייבות לרישום משכנתא



א. העברת זכויות

העברתה של זכות חכירה/מכר במקרקעין בשלמותה או בחלקה או הסבתה בדרך כשלהי לאחר, בתמורה או ללא תמורה.
אוכלוסיית היעד :

- נכסים בגינם הרשות לא נתנה הרשאה לגורמים אחרים (לשכת רישום המקרקעין, חברה משכנת/גורם מאכלס/חברה קבלנית) לביצוע פעולת העברת הזכויות כתחליף לביצועה ע"י הרשות.

ב. תוצרי התהליך

- שטרות ו/או כתבי העברה ו/או חוזים ו/או מסמכי הפניה ללשכת רישום המקרקעין.
- עדכון מערכות המידע של הרשות במידע הדרוש.

ג. תהליך העבודה

1. איתור תיק הנכס וזיהוי הלקוח כבעל זכויות בנכס /מיופה כוחו ע"פ יפוי כח.
2. בדיקה כי נתוני הנכס ומסמכי החובה ו/או ההשלמה שהוגשו עונים על הקריטריונים למתן השירות המבוקש וככל שאינם עונים על הקריטריונים מסירת הודעה מתאימה ללקוח, בכתב או בע"פ לפי העניין, תוך הסבר ו/או הפנייה לגורם המתאים ותייעוד הפנייה במערכות המידע. העתק הודעה בכתב יסרק לתיק הנכס.
3. עיון במסמכי תיק הנכס ובמסמכי החובה ו/או ההשלמה באופן מעמיק ובדיקת התאמתם.
4. אימות נתוני תיק הנכס במערכות המידע והשלמתם ו/או עדכוןם במידת הצורך.
5. זיהוי גוש וחלקה ע"י מודד בעל רישיון במידת הצורך.
6. בדיקה האם קיימת מניעה ו/או נדרש תשלום :
 - במקרים בהם הסרת המניעה ו/או הסדרת התשלום בסמכות המוקד (לדוגמה : הסרת עיקול, ביטול צווים משפטיים, ביטול התחייבות לרישום משכנתא, הסדרת תשלום וכדומה), הסרתם ו/או הסדרתם בכפוף להמצאת המסמכים הנדרשים.
 - ככל שקיימת מניעה ו/או הסדרת תשלום המחייבים הסדרה במרחב הרשות, הפקת הודעה מתאימה ללקוח והפניה לגורם האחראי ברשות לשם הסרתם ו/או הסדרתם. העתק הודעה בכתב יסרק לתיק הנכס.
7. בדיקה האם נדרשים מסמכים נוספים לצורך טיפול בבקשה וככל שלא, פתיחת הבקשה תוך הקלדת פרטיה ואישורה במערכות המידע, הפקת מסמכים וחתימת הגורמים המוסמכים.
8. במידה ונדרשים מסמכים להשלמה, פתיחת הבקשה תוך הקלדת פרטיה, הפקת הודעה על השלמת מסמכים וסריקת העתק לתיק הנכס.

9. אישור הבקשה במערכות המידע וחתימה על המסמכים ע"י הגורמים המוסמכים.
10. מסירת/שליחת המסמכים החתומים ללקוח וסריקת העתקם לתיק הנכס.

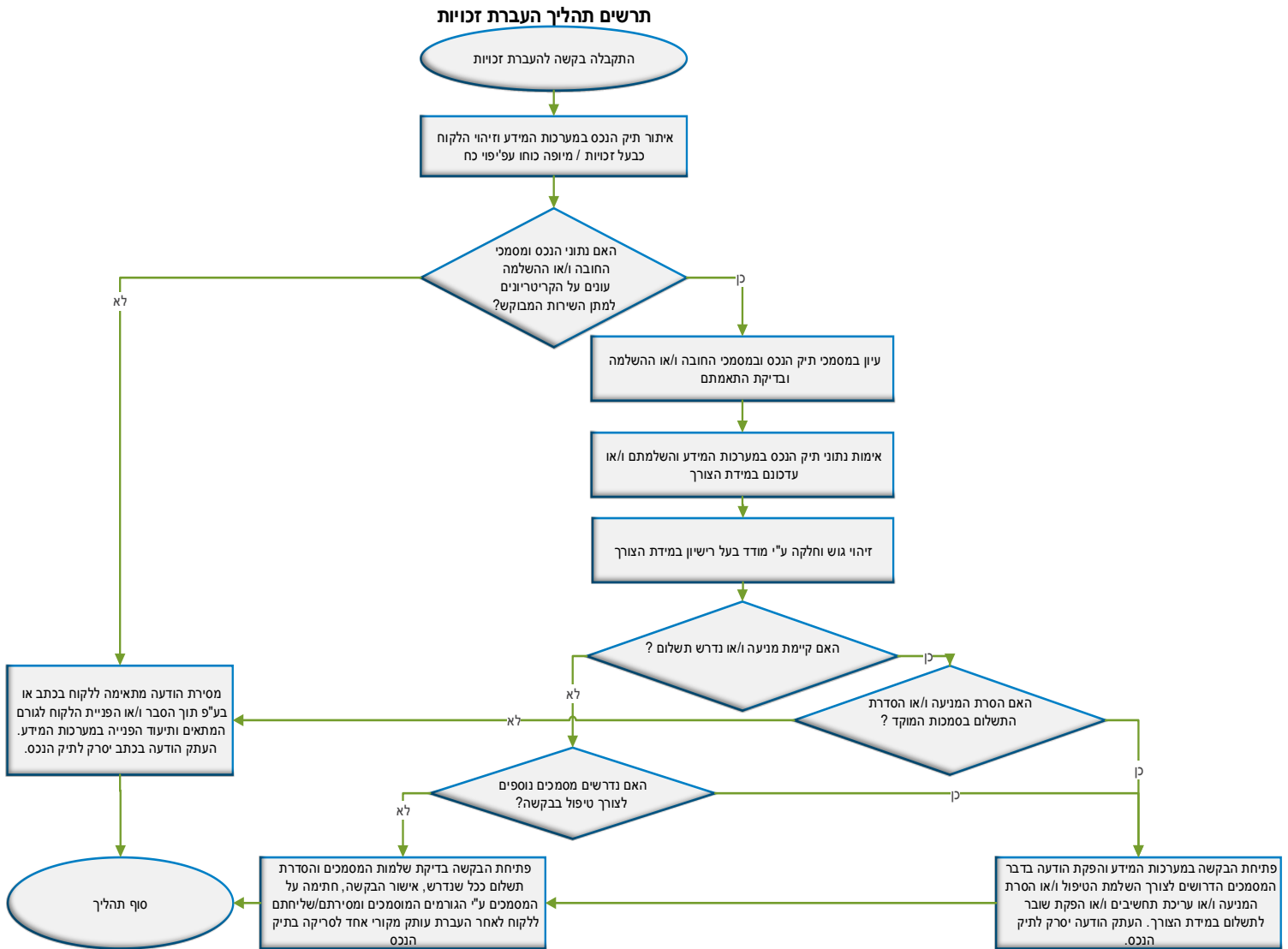
ד. מוסמכי חתימה

חתימה על כל סוגי השטרות, כתבי העברה, התקנות, החוזים ומסמכי הרישום השונים, הינה במסגרת תהליך העברת זכויות ובסמכות ממונה/ממלא מקומו.

אימות חתימה ע"ג שטרות הרישום הנו בסמכות עו"ד חיצוני מטעם הרשות בלבד.

אימות חתימת לקוח ע"ג חוזי חכירה וכתבי העברה הנו בסמכות נציג השירות במוקד.

ה. תרשים תהליך העבודה



10.3.5. קליטת העברת זכויות שבוצעה ואושרה ע"י גורם משכן (חברה משכנת, חברה קבלנית,

קבלן, יזם וכדומה)

העברתה של זכות חכירה במקרקעין בשלמותה או בחלקה או הסבתה בדרך כלשהי לאחר, בתמורה או ללא תמורה. אוכלוסיית היעד:

– נכסים אשר טרם נרשמו בפנקסי רישום המקרקעין ומנוהלים ע"י אחד הגורמים המשכנים המורשים לבצע העברת זכויות ישירות בספריהם.

א. תוצרי התהליך

- הפקת אישור העברת זכויות הנסרק לתיק הנכס.
- עדכון מערכות המידע של הרשות במידע הדרוש.

ב. תהליך העבודה

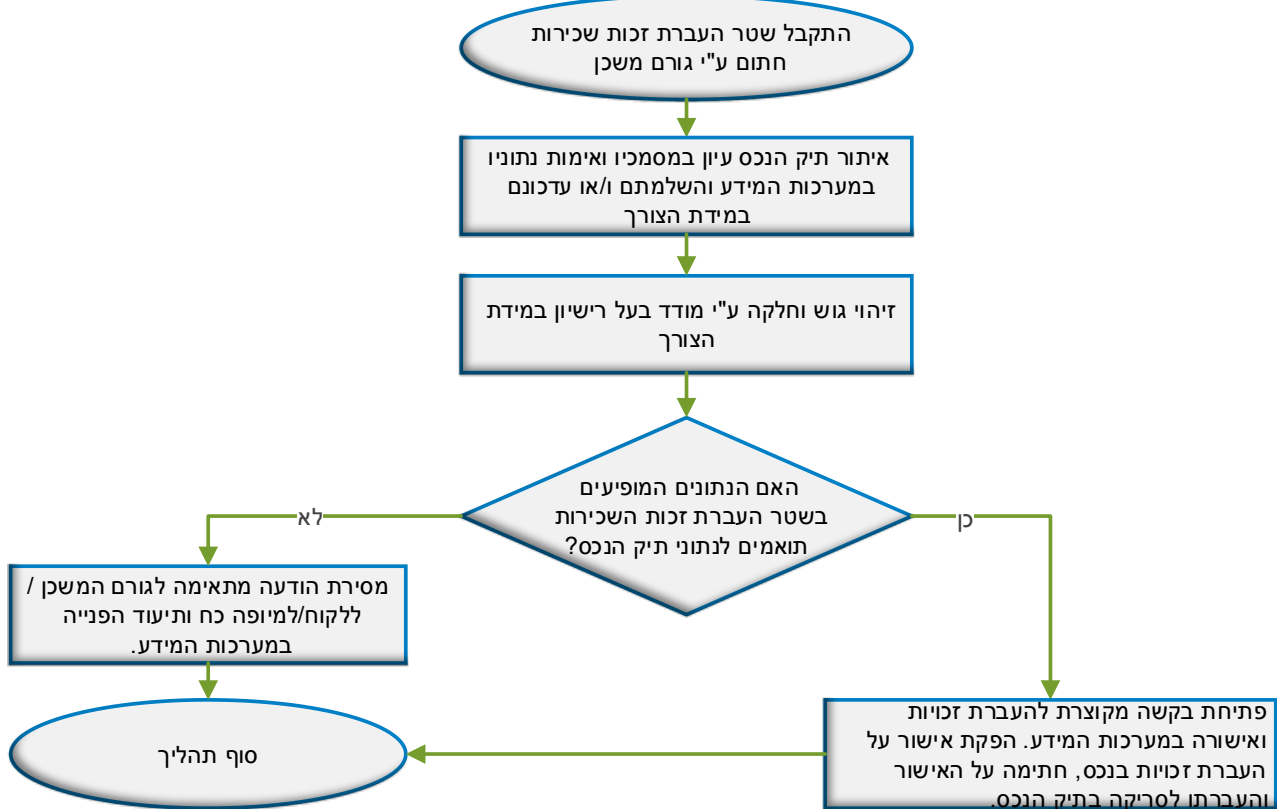
1. איתור תיק הנכס, עיון במסמכיו ואימות נתוניו במערכות המידע והשלמתם ו/או עדכון במידת הצורך.
2. זיהוי גוש וחלקה ע"י מודד בעל רישיון במידת הצורך.
3. בדיקת התאמת נתוני התיק לנתונים המופיעים בשטר העברת זכות השכירות החתום ע"י החברה המשכנת.
4. ככל שהבדיקה בסעיף 3 שלעיל העלתה אי התאמה מסירת הודעה על כך לגורם המשכן/ללקוח/למיופה כח.
5. פתיחת בקשה מקוצרת להעברת זכויות תוך הקלדת פרטיה ואישורה במערכות המידע.
6. הפקת אישור על העברת זכויות בנכס, חתימה על האישור והעברתו לסריקה בתיק הנכס.

ג. מוסמכי חתימה

נציג השירות במוקד מוסמך לחתום על אישור העברת הזכויות.

ד. תרשים תהליך העבודה

תרשים תהליך קליטת העברת זכויות שבוצעה ואושרה ע"י גורם משכן



11. תהליכי עבודה למתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין

להלן פירוט המשימות שעל החברה לבצע במסגרת שירותי קדם רישום, בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות):

- **משימה א'**: הכנת תכנית שיכון ציבורי (תש"צ)
- **משימה ב'**: בדיקת התכנות רישום פרצלציה
- **משימה ג'**: בדיקת מסמכי הפרצלציה המוגשים לרשות ע"י גורמי חוץ
- **משימה ד'**: קליטת פרצלציות, זיהוי עסקות ועדכון קבצי הרשות (אלפאנומריים וגראפיים)
- **משימה ה'**: בדיקה ו/או רישום בתים משותפים ו/או זכויות בפנקסי רישום המקרקעין בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)
- **משימה ו'**: קליטת שטרות שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין
- **משימה ז'**: קליטת צווי בתים משותפים שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין
- **משימה ח'**: הכנת עיקרי תיק לצורך הגשת תביעה משפטית בגין אי רישום צווי בתים משותפים ו/או זכויות חוכרים בפנקסי רישום המקרקעין
- **משימה ט'**: בקרת ביצוע אחר תיקים שהועברו לטיפול המחלקות המשפטיות לשם הגשת תביעה משפטית נגד גורמי חוץ האחראים לרישום בתים משותפים ו/או זכויות
- **משימה י'**: פעולות לקידום הרישום של נכסים המיועדים להקניית בעלות
- **משימה יא'**: בדיקה וטיוב נתונים בעסקות הקלוטות בבעלות קק"ל
- **משימה יב'**: פעולות תומכות הסדר קרקעות
- **משימה יג'**: ביצוע פעולות רישום במרחב בעסקי בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)

משימה א': הכנת תכנית שיכון ציבורי (תש"צ)

1. החברה תכין תשריטים (לפחות 20 עותקים מכל תשריט) ומסמכים הנדרשים להכנת תכניות שיכון ציבורי (להלן: "תש"צ"), עפ"י הוראות הרשות. התשריטים יוכנו עפ"י הנחיות נציג הרשות ויהיו ממוחשבים בפורמט כפי שייקבע.
2. החברה תעביר את התשריטים והמסמכים לנציג הרשות לצורך טיפול בפרסום התש"צ בילקוט הפרסומים. הרשות רשאית להחליט להיעזר בחברה להכנת המסמכים הנדרשים לפרסום.
3. החברה תטפל בקבלת אישור ועדות התכנון על התש"צ ועל התכניות לצרכי רישום.
4. החברה תעביר התש"צ המאושר לגורם המוסמך ברשות לקליטה בשכבת תכניות ומגרשים.

משימה ב': בדיקת התכנות רישום פרצלציה

הרשות רשאית למסור לחברה את בדיקת ההיתכנות לרישום פרצלציות עפ"י המפורט להלן:

המסמכים הנדרשים לצורך בדיקת "היתכנות הרישום": (על החברה להמציא את המסמכים)

1. תשריט צבעוני של תכנית בנין עיר (להלן: "תב"ע") כולל מצב קיים ומצב מוצע.
2. תקנון התב"ע כולל נספחים.
3. בתב"ע ללא הסכמת בעלים יש לצרף טבלת איזון/ טבלת הקצאות/ דו"ח שמאי.
4. נסחי רישום של כל החלקות הנכללות בתחום התב"ע.
5. דו"ח ספר נכסים לכל החלקות הנכללות בתחום התב"ע.
6. חלוקה אנליטית לתב"ע שהוכנה ע"י מודד בעל רישון.

על החברה להגיש חוות דעת המפרטת את ההיתכנות לרישום פרצלציה.

חוות הדעת תכלול התייחסות לכלל ההערות המופיעות בנסחי הרישום ובדוחות ספר הנכסים, כגון: חכירות, הפקעות, זיקות הנאה וכו', והאם הן מהוות חסם לרישום הפרצלציה.

חוות הדעת תוכן ע"י מודד בעל רישון שמתמחה בנושא רישום, בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות.

שלבי העבודה

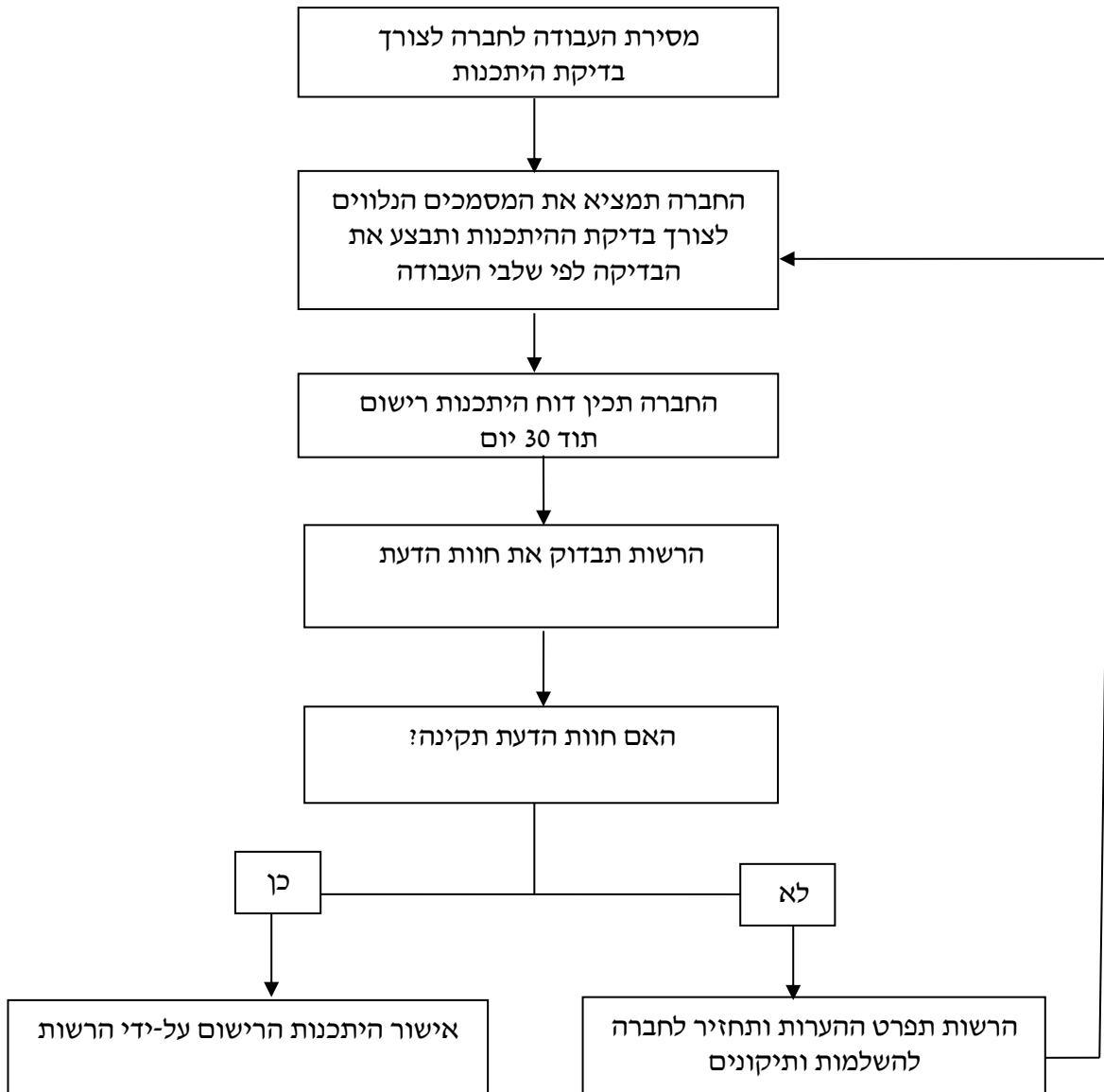
1. בדיקת נסחי הרישום ודוחות ספר נכסים:
 - נסחי הרישום ודוחות ספר נכסים יהיו מעודכנים ל-30 הימים שלפני הגשת המסמכים.
 - בכל חלקה יש לבדוק: בעלות, חכירות והערות הרשומות בספרי המקרקעין, עסקאות או התחייבויות של הרשות הרשומות בספר הנכסים, זיקות הנאה, אתרי עתיקות וכו'.
 - בדיקת מצב הפקעת השטחים הציבוריים ע"י הרשות המקומית.
2. במידה וצורך דו"ח שמאי יש להתייחס לנושא איחוד וחלוקה לפי פרק ג' סימן ז' לחוק התכנון והבנייה.
3. יש לעשות קומפילציה של תב"עות מאושרות, על מנת לוודא שאין כפל ייעודי קרקע, או שבאותו שטח קיימת תכנית חדשה.
4. יש לוודא שהחלוקה האנליטית כוללת את הנתונים הבאים:
 - מספרי הגושים והחלקות הכלולים בתב"ע
 - המדידה הוכנה על רקע של החלקות הקיימות
 - מידות המגרשים
 - המצב הקיים בשטח במתכונת של הצעת חלוקה
 - תרשים סביבה
5. יש לבדוק אם נפתח תיק לתב"ע במערכת הממוחשבת של הרשות. אם כן, יש לעדכן בלשונית הערות שנבדקה חוות דעת לרישום ולצרפה. אם לא- יש לפתוח תיק חדש ולעדכן כנ"ל.

6. יש לצרף קובץ ממוחשב של החלוקה האנליטית וכן של הקו הכחול של התב"ע .

7. לוח זמנים :

- על החברה להמציא דו"ח היתכנות רישום תוך שבועיים מיום מסירת העבודה.
- והיה והמסמכים הוגשו לתיקון והוחזרו – יש לבדוק ולחתום בתוך שבוע מיום הגשתם.

תרשים תהליך העבודה



משימה ג': בדיקת מסמכי הפרצלציה המוגשים לרשות ע"י גורמי חוץ

במקרים בהם רישום פרצלציה הינו באחריות גורם חוץ (כגון חוכר, יזם או חברה משכנת) ולא באחריות הרשות, החברה תבדוק את מסמכי הפרצלציה המוגשים לבדיקת וחתימת הרשות.

שלבי העבודה:

1. בדיקת מסמכי הפרצלציה (סעיף 1 בתרשים הזרימה):

- סדר הפעולות – בדיקה מול נסחים, תכניות שטרי איחוד וחלוקה ושטרות אחרים.
- התאמה לתוכניות בנין עיר או לתכניות שיכון ציבורי.
- התאמת הפרצלציה לעסקות הרשות.
- הפרשות של שטחים ציבוריים לרשות המקומית.
- דו"חות של ספר הנכסים של הרשות.
- התחייבויות עפ"י תיקי הרשות.

2. הגשת דו"ח הערות וטיפול בליקויים (סעיפים 2א, 2ב, 3א, 3ב, 4 בתרשים הזרימה)

החברה תעביר את הערותיה לגבי מסמכי הפרצלציה למרכז הפרצלציות. הגשת דוח ההערות תתבצע בתוך פרק זמן של שבועיים מיום קבלת הפנייה.

במידה ולא יתגלו ליקויים במסמכי הפרצלציה יחתום מרכז הפרצלציות על מסמכי הפרצלציה.

במידה ויתגלו ליקויים במסמכי הפרצלציה, תודיע החברה לגורם החוץ על הליקויים, לאחר התייעצות עם נציג הרשות המוסמך. הודעה על הליקויים תעשה בכתב.

החברה תדאג לקבל את מסמכי הפרצלציה המתוקנים ע"י גורם החוץ.

לאחר קבלת מסמכי הפרצלציה המתוקנים יש לחזור לסעיף 1 לעיל.

3. שליחת מסמכי הפרצלציה לגורם חוץ לצורך רישום בפנקסי רישום המקרקעין (סעיף 4 בתרשים הזרימה):

- לאחר קבלת מסמכי הפרצלציה חתומים ע"י מרכז הפרצלציות, תשלח החברה את המסמכים לגורם חוץ לצורך רישומה בפנקסי רישום המקרקעין.

- שליחת המסמכים לגורם חוץ תתבצע בתוך פרק זמן של 7 ימי עבודה מיום קבלת המסמכים החתומים ע"י הגורם המוסמך ברשות.

4. בקרת ביצוע אחר רישום הפרצלציה (סעיף 5 בתרשים הזרימה):

- החברה תעקוב אחר רישום הפרצלציה ע"י גורם החוץ ותעדכן בקובץ הממוחשב של הרשות.

- החברה תשלח מכתב תזכורת לגורם החוץ לכל פרצלציה אשר הטיפול ברישומה מתעכב מעבר לתקופה של 3 חודשים מאז שליחת המסמכים החתומים.

- החברה תדווח לגורם המוסמך ברשות כי רישום הפרצלציה מתעכב.

5. עדכון מערכת המידע הגיאוגרפי של הרשות (G.I.S): (סעיף זה יופעל במועד ועפ"י נוהל שיקבע ע"י הרשות)

בכל אחד משלבי העבודה תדאג החברה לעדכן את מערכת המידע הגיאוגרפי. החברה תוודא כי:

- התוכנית לצרכי רישום קלוטה במערכת המידע הגיאוגרפי של הרשות.
- כל העסקות בתחום הפרצלציה קלוטות במערכת המידע הגיאוגרפי של הרשות (למעט עסקות שוות חלקה שוות מגרש).
- תוכנית בנין עיר או תוכנית שיכון ציבורי שעל בסיסה נערכה הפרצלציה קלוטה במערכת המידע הגיאוגרפי.

6. בקרת ביצוע אחר תהליך העבודה :

החברה תקבל מהנציג המוסמך ברשות הנחיות לביצוע ביקורת, ותחזיר את תוצאות הבדיקה תוך שבועיים מיום קבלת העבודה.

תוצאות הבדיקה יינתנו ע"ג טופס ידני או ע"י מילוי טופס ממוחשב, לפי הנחיית הרשות.

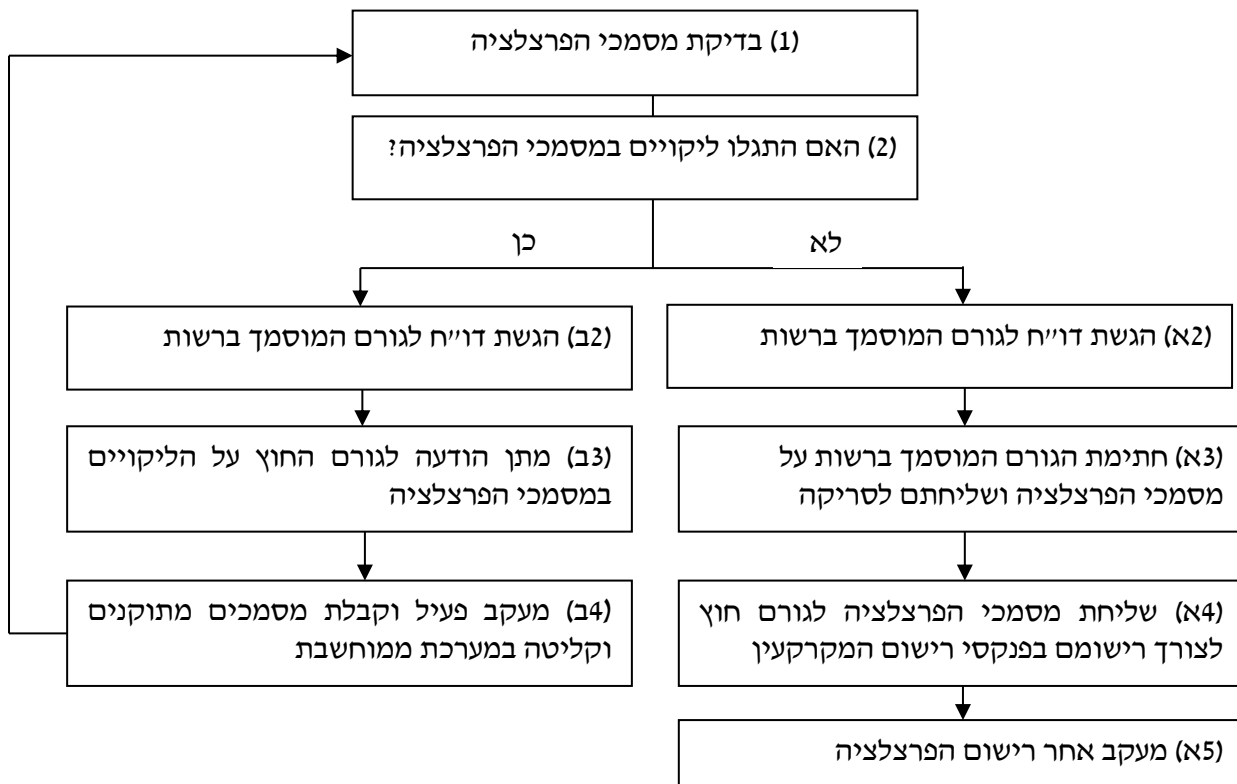
החברה תנהל בקרת ביצוע ממוחשבת אחר שלבי הטיפול בכל פרצלציה שתוגש לאישור הנציג המוסמך ברשות.

בקרת הביצוע תכלול, בין היתר, בקרת ביצוע אחר רישומן או אי רישומן של פרצלציות שאושרו ע"י הרשות.

החברה תמסור אחת לחציון דו"ח מצב לגבי מצב הטיפול בפרצלציות, במתכונת שתיקבע. הדוח יישלח

לנציג הרשות המוסמך והעתקים יישלחו לגורמים נוספים שייקבעו.

תרשים תהליך העבודה



משימה ד': קליטת פרצלציות, זיהוי עסקות ועדכון קבצי הרשות (אלפאנומריים וגראפיים)

לאחר רישום הפרצלציה בספרי המקרקעין, אם ע"י הרשות או אם ע"י גורמי חוץ, החברה תעדכן את קבצי הרשות האלפא נומריים והגראפיים.

החברה תקבל רשימת פרצלציות ו/או גושים וחלקות שנרשמו ע"י הרשות או ע"י גורמים אחרים ולא נקלטו בקובץ בקרת הביצוע של הרשות לצורך קליטה, זיהוי ועדכון קבצי הרשות. כמו כן תפעל החברה בכוחות עצמה לאיתור פרצלציות עבר שלא נקלטו בקבצי הרשות.

שלבי העבודה:

1. בניית תיק פרצלציה – כולל ב GIS (סעיף 1 בתרשים זרימה)

נציג הרשות המוסמך יעביר לחברה את מסמכי הפרצלציה שנרשמו ע"י הרשות. בפרצלציות עבר ו/או בפרצלציות שנרשמו ע"י גורמי חוץ תאתר החברה את מסמכי הפרצלציה, ובכלל זה:

- סט שלם של תוכניות לצרכי רישום בשני עותקים.
- טופס תיאור כללי של הקרקע ("דו"ח מודד") מאושר ע"י רשם המקרקעין, הכולל את המספרים הסופיים של הגושים והחלקות הנכללים בפרצלציה.
- סדר פעולות מאושר ע"י רשם המקרקעין.
- כל מסמך נוסף שנדרש לצורך רישום הפרצלציה.
- אם יתברר כי חסרים מסמכים נוספים, תדאג החברה להשיגם מהמרכז למיפוי ישראל ו/או מלשכת רישום המקרקעין ו/או מהגורם שרשם את הפרצלציה, בתאום עם הגורם המוסמך.
- כאשר קיימת אי התאמה בין הרשום בדו"ח מודד לרשום בתוכנית לצרכי רישום, החברה תשלים את מספרי החלקות המופיעות בדו"ח המודד על גבי התוכנית לצרכי רישום.
- ההתאמה צריכה להיות חתומה ע"י מודד בעל רישיון מטעם החברה.
- סט אחד של התוכנית לצרכי רישום יועבר למודד המרחב העסקי.

2. על החברה לוודא כי התצ"ר של הפרצלציה קלוט ב-GIS.

- אם התצ"ר לא קלוט, על החברה לקלוט אותו בתאום עם מודד המרחב העסקי.
 - אם ברשות קלוט תצ"ר בהכנה – על החברה לעדכן בחלקות הסופיות (עדכון אלפאנומרי).
 - אם השיגה החברה תצ"ר על מדיה מגנטית – יש לבצע קליטה לפי הנחיות מודד המרחב העסקי.
 - אם נמצא רק תצ"ר מנייר – תבצע החברה דיגיטציה של התצ"ר על פי תקנות המדידה.
3. בחלקות הסחירות של התצ"ר שקלטה, תקלוט החברה את נתוני התכנית/תרש"צ והמגרש או מגרש החלוקה, שעל פיהם בוצעה הפרצלציה. אם בתצ"ר עצמו לא מדווחים נתונים אלו, תשיג החברה את התכנית/תרש"צ ו/או תשריט החלוקה המתאימים ותעדכן המידע כנדרש.
4. החברה תפיק את מפת התצ"ר שקלטה/עדכנה על רקע גושים וחלקות ישנים, על פי הנחיות הרשות. המפה תחתם ע"י מודד בעל רישיון מטעם החברה המאשר את נכונות קליטת התצ"ר.

החברה תעביר למודד המרחב העסקי – לביקורת – את התצ"ר שקלטה/עדכנה על מדיה מגנטית, בצרוף מפות הנייר (כולל עיגון) בהם השתמשה לצורך קליטת התצ"ר ותצרוף את העותק הקשיח עם חתימת המודד.

5. עדכון ספר נכסים (כולל פרצלציות עבר וייחוד הערות) (סעיף 2 בתרשים הזרימה).

החברה תקלוט בספר נכסים של הרשות את החלקות החדשות שנוצרו בעקבות רישום הפרצלציה, ותבטל את החלקות המקוריות.

- ישנם מקרים שפרצלציות עבר (פרצלציות ישנות) עדיין לא קלוטות בספר נכסים. במקרים אלו החברה תקלוט את כל פרצלציות העבר.

- החברה תייחד, תוך קליטת החלקות החדשות, את כל ההערות הקלוטות בחלקות המקוריות ותעבירן במידת הצורך לחלקות החדשות.

- החברה תבצע לצורך העניין את הבדיקות המתבקשות, תוך התייעצות עם מנהל תחום מידע מקרקעין ברשות.

- החברה תקלוט את הפרצלציה ב"קובץ בקרת הביצוע" לרבות החלקות המבוטלות.

- עדכון ספר נכסים יתבצע בתוך פרק זמן של 21 ימים ממועד קבלת העבודה.

6. איתור עסקות והפקת מסמכים (תרשים וחווה) (סעיף 3 בתרשים הזרימה).

- החברה תאתר את כל העסקות הכלולות בתחום הפרצלציה.

- החברה תאתר עסקות אשר אינן רשומות בקובץ עכ"א (עסקות, כספים, ארכיב).

- החברה תצליב נתונים בין מקורות מידע שונים על מנת לזהות את העסקות ולאחר ולרכז את כל המסמכים הקשורים לעסקה.

- החברה תצלם, או תפיק, תרשים עסקה והעתק חווה לכל תיק שאיתרה, מתיק העסקה או מההדמיה.

- מקורות המידע בהן תיעזר החברה לביצוע פעולות אלו הן: קובץ בעלות, איתורון ארכיב, תרשימי עסקות, מפות הקצאה, קובץ תכניות ומגרשים, מערכת כוכב, קובץ עכ"א, ביקור בשטח (במידה ולא אותרה עסקה), מקורות נוספים בהתאם לצורך.

7. קליטת עסקות, לשכבה הגראפית וזיהוין בעזרת ה-GIS (סעיף 4 בתרשים הזרימה).

- החברה תאתר ב"שכבת עסקות רשות", את כל העסקאות הכלולות בפרצלציה ותקלוט או תעדכן את העסקאות המופיעות בדו"ח.

- אם העסקה קלוטה/אינה קלוטה ב"שכבת עסקות רשות", ולאחר הפרצלציה היא חופפת חלקה בשלמות, תעדכן/תקלוט החברה את גבולות העסקה, על פי התצ"ר.

- אם העסקה אינה קלוטה ב"שכבת עסקות הרשות" ולאחר הפרצלציה, אינה חופפת חלקה בשלמות, תבצע החברה קליטה של העסקה, כולל סריקה ועיגון וקליטת כל הנתונים האלפאנומריים הנדרשים לשכבת העסקות.

- אם העסקה קלוטה ב"שכבת עסקות הרשות" ולאחר הפרצלציה אינה חופפת חלקה בשלמות, תוודא החברה את נכונות הקליטה על רקע החלקות החדשות ותעדכן את גבולותיה במידת הצורך.

- החברה תפיק מפה של העסקות שקלטה על רקע התצ"ר החדש, בפורמט שיימסר לה ע"י הרשות. בין היתר, תודפס על המפה, טבלת זיהוי של העסקות, שתופק באופן ממוכן ע"י חיתוך שכבת העסקות עם התצ"ר. מפת העסקות הקלוטות או המעודכנות וטבלת הזיהוי תחתמנה ע"י מודד בעל רישיון מטעם החברה.

- החברה תמלא, לכל תיק, את "טופס ריכוז פעולות פרצלציה בתיק". הטופס ייחתם ע"י מודד בעל רישיון מטעם החברה.

בעתיד, תוכל החברה להפיק ממערכת הרשות טופס ממוכן, שיאשר באופן אוטומטי את זיהוי המודד, לכל תיק משכבת העסקות שאישר, וזאת בתאום ובאישור מוקדם של הרשות.

- החברה תעביר לביקורת מחלקת המיפוי במרחב את שכבת העסקות שקלטה או עדכנה על מדיה מגנטית, את מפת העסקות וטבלת הזיהוי וכן את כל המסמכים הנדרשים לבדיקה לכל תיק (החוזה, תרשים העסקה ו"טופס ריכוז פעולות פרצלציה בתיק").

בעתיד, תידרש החברה להפיק גם קובץ של טבלת הזיהוי, לצורך עדכון ממוכן של עכ"א.

- לאחר אישור מחלקת המיפוי, תשלח החברה את "טופס ריכוז פעולות פרצלציה בתיק" לקליטה במערכת ההדמיה לתיוק.

8. עדכון עכ"א (כולל משתכנים ועסקות ספר נכסים) (סעיף 5 בתרשים הזרימה).

- החברה תעדכן בקובץ עכ"א את הגדרת הנכס החדשה בתיקי העסקות ובתיקי המשתכנים שבתחום הפרצלציה בהתאם לזיהוי שביצעה.

- החברה תוודא כי כתובת הנכס הקלוטה בתיק המשתכן מעודכנת. במידה ולא, תדאג החברה לעדכן הכתובת, לרבות שימוש בקובץ משרד הפנים – מרשם האוכלוסין.

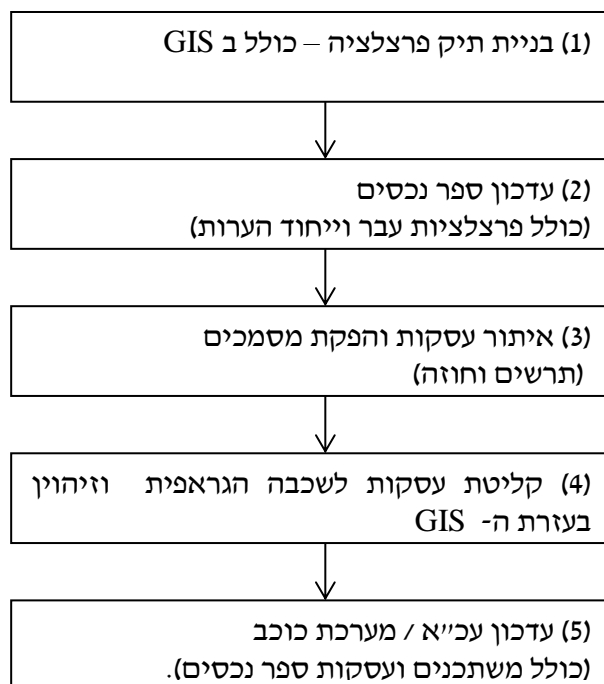
- הדמיה של טופס "שינוי תנאי העסקה" תשולב בתיק החוכר.

- החברה תוודא כי עסקות עכ"א, לרבות מסכי השעבודים, שולבו כראוי בחלקות החדשות שנקלטו בקובץ הבעלות, ובמידת הצורך תבטל את עסקות ספר הנכסים בחלקות המבוטלות, על מנת למנוע כפילויות.

- עסקות הקלוטות כעסקת ספר נכסים ואינן קלוטות כעסקאות בעכ"א, החברה תקלוט עסקת ספר הנכסים בחלקות החדשות וכן יקלטו מסכי שעבודים והערות הנוגעות לעסקות.

- בעסקות שלא ניתנות לשילוב בקובץ הבעלות בגלל קליטה לא תקינה, למעט חלקות בשלמות, תיערך פעולה של אימות והשלמת נתונים ע"י החברה.

תרשים תהליך העבודה



משימה ה': בדיקה ו/או רישום בתים משותפים ו/או זכויות בפנקסי רישום המקרקעין

בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)

באתרים בהם נרשמה פרצלציה, החברה תבדוק, בתיאום עם הגורם המוסמך ברשות, את אפשרויות הרישום של כל תיק עסקה הנכללת בפרצלציה שנרשמה.

במקרים בהם אין גורם האחראי לרישום, החברה, בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות), תטפל ברישום הבית המשותף ו/או הזכויות של הנכסים הניתנים לרישום.

שלבי העבודה:

1. בדיקת אפשרות הרישום בספרי מקרקעין (סעיף 1 בתרשים זרימה):

החברה תבדוק, בתיאום עם הגורם המוסמך ברשות, את אפשרות הרישום בפנקסי רישום המקרקעין בכל תיק עסקה - רישום צו בית משותף ו/או רישום זכויות - ואת הגורם האחראי לביצוע הרישום (חברה משכנת, יזם, קבלן וכד').

2. משלוח הודעות לחוכרים/גורמי חוץ (סעיפים 3א ו 3ב בתרשים זרימה):

- החברה תשלח בשם הרשות הודעות לחוכרים בדבר אפשרות הרישום בספרי המקרקעין, בצירוף שוברי תשלום (ככל שקיים בתיק חוב). ההודעות יחתמו על-ידי הגורם המוסמך ברשות.
- אם קיימת חברה משכנת, יזם או גורם אחר (להלן: "גורם חוץ") האחראי לרישום צווי בתים משותפים ו/או לרישום זכויות המשתכנים בלשכת רישום המקרקעין, יידרש אותו גורם לטפל ברישום הצווים ו/או ברישום הזכויות.
- העתקי המכתבים והתזכורות יישלחו גם לוועד הבית ולחוכרים כפי שייקבע ע"י הרשות.
- החברה תוודא את הכתובת הנכונה, תעדכן במידת הצורך, ותשלח את המכתבים בדואר. המכתבים ואישורי המסירה יסרקו להדמיה ע"י החברה.
- האמור לעיל יחול על כל מכתב או הודעה שיישלחו ע"י החברה במסגרת העבודה נשוא מכרז זה. מכתבים שיוחזרו בגין כתובת שגויה, תברר החברה את הכתובת המעודכנת, תקלוט אותה ותישלח המכתב שוב.
- החברה תשלח תזכורות לחוכרים ולגורמי החוץ שלא הגיבו על ההודעות שנשלחו אליהם. תזכורות יישלחו לאחר ההודעה הראשונה, במועדים שייקבעו ע"י הרשות. כן יישלחו מכתבי התראה לגורמי חוץ האחראים לרישום, בגין אי רישום במ"ש.
- החברה תעסוק באופן פעיל בעידוד ובדרבון חוכרים לרישום נכסיהם, בין אם ע"י פרסום ובין אם ע"י שיווק טלפוני.
- במסגרת ביקורת הביצוע שתנהל החברה אחר גורמי חוץ האחראים לרישום, תקיים החברה מגעים עם אותם גורמי חוץ, וזאת נוסף למכתבים ולתזכורות מטעם הרשות הנזכרים לעיל. מגעים אלו יכללו התכתבויות, קשר טלפוני ויזום מפגשים, והכל במטרה לקדם את הרישום.
- החברה תנהל בעצמה בקרת ביצוע ממוחשבת אחר רישום בתים משותפים וזכויות משתכנים המבוצעים ע"י גורם החוץ.

- החברה תעדכן את הקובץ הממוחשב של הרשות בשלבי התקדמות הטיפול בנושאים הנ"ל.
- החברה תטפל במתן תשובות לחוכרים או לגורמי החוץ, שיפנו בשאלות, בתיאום ותוך התייעצות עם הגורם המוסמך ברשות.

3. בדיקת בתים משותפים ע"י חברת הרישום:

החברה תטפל במתן תשובות לחוכרים או לגורמי החוץ, שיפנו בשאלות, בתיאום והתייעצות עם הגורם המוסמך ברשות.

הבדיקה תכלול חובות כספיים, התחייבויות לרישום משכנתא, חריגות בנייה ובדיקה עסקית ותכנונית. בסיום הבדיקה יועבר טופס ובו המלצה לאישור המסמכים או דרישה המפרטת את התיקונים הנדרשים.

רשימת תיוג לבדיקת צו בית משותף

מס"ד	מסמכים דרושים	יש לבדוק
1	התחייבות לרישום משכנתא	אם ניתנה התחייבות לרישום משכנתא – יש לקבל אישור סילוק, אם לא נעשה אכלוס (או אכלוס חלקי) ניתן לוותר על סילוק מוחלט ולקבל מכתב החרגה מהבנק
2	דו"ח ספר נכסים	בעלויות, חכירות
3	נסח רישום עדכני	בעלויות, הערות
4	בקשה לרישום בית בפנקס הבתים המשותפים	חתימה של בעלי זכויות רשומים נוספים.
5	תקנון מוסכם	גוש/חלקה/שטח חלקה/בעלויות/חכירות. אם מזכירים תוספת בניה אז היא כפופה להסכמה מראש של בעלי המקרקעין. חתימה על כל עמוד בתקנון.
6	תשריט	צבוע
7	צו בית משותף	גוש/חלקה/שטח חלקה/בעלות (רק המפקח חותם)
8	יפוי כח של המטפל בתיק	מהחברה או מבעלי זכויות החכירה
9	כתב שיפוי	התקנון תואם את התחייבות החברה המשכנת כלפי רכשי הדירות עפ"י הטופס שאושר (פרט לעמידר)
10	ייחוד חכירות והערות	אם רשומות חכירות – יש לצרף מכתב לייחוד דירות, לרבות ייחוד הערות אזהרה ומשכנתאות אם רשומה הפקעה, יש לסמן בתשריט את הקטע המיועד להפקעה.
11	אימות חתימות	ע"י עו"ד חיצוני מטעם הרשות

4. ביצוע ורישום במ"ש על ידי החברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם (סעיף 4 בתרשים זרימה):

- במקרים בהם יתברר עפ"י בדיקת החברה, כי לא קיים גורם חוץ האחראי לרישום צווי הבתים המשותפים, או שאינו מסוגל לבצע את הרישום, תמליץ החברה בפני הגורם המוסמך ברשות על הכנת מסמכי הבית המשותף ורישומם על ידי החברה.
- המלצה זו תינתן לאחר שהחברה תבצע את כל הבדיקות הנדרשות בתיקי הרשות ובשטח.
- אם תאושר המלצת החברה, היא תכין את כל מסמכי הבית המשותף בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות, ותרשום את צו הבית המשותף בלשכת רישום המקרקעין תוך 9 חודשים ממועד האישור.
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאית הרשות לדרוש מהחברה להכין את המסמכים הדרושים לצורך רישום זיקת הנאה, לרבות תשריטים, להעבירם לחתימת הרשות ולרושםם בלשכת רישום המקרקעין.
- מבלי לגרוע מהאמור, הרשות רשאית לדרוש מהחברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות להכין את מסמכי הבית המשותף ולרושםם בלשכת רישום המקרקעין עפ"י תשריט בית משותף שיימסר לחברה ע"י הרשות.
- הרשות רשאית לדרוש מהחברה להכין תרשימים לרישום זכויות המשתכנים בבתיים דו-משפחתיים או טוריים במקום הכנת צווי בתים משותפים.
- במקרה זה תבצע החברה בדיקה מוקדמת ותמליץ לגורם המוסמך ברשות על אופן הרישום המוצע. הכנת התרשימים תושלם תוך 9 חודשים ממועד האישור להכנתם.
- יובהר שהתרשימים חייב להתבצע ע"י מודד בעל רישיון, כמו כן יובהר כי ברישום זה אין אפשרות להעביר את הנכס בבעלות.
- באתרים בבנייה רוויה, בהם בוצע רישום צווי הבתים המשותפים ע"י החברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות, תאתר החברה את תיקי המשתכנים ותעדכן את הגדרת הנכס בכל תיק לאחר זיהויו עפ"י צו הבית המשותף.
- העדכון יבוצע בקובץ המשתכנים ופלט ישלח לסריקה בתיק הדמיה.

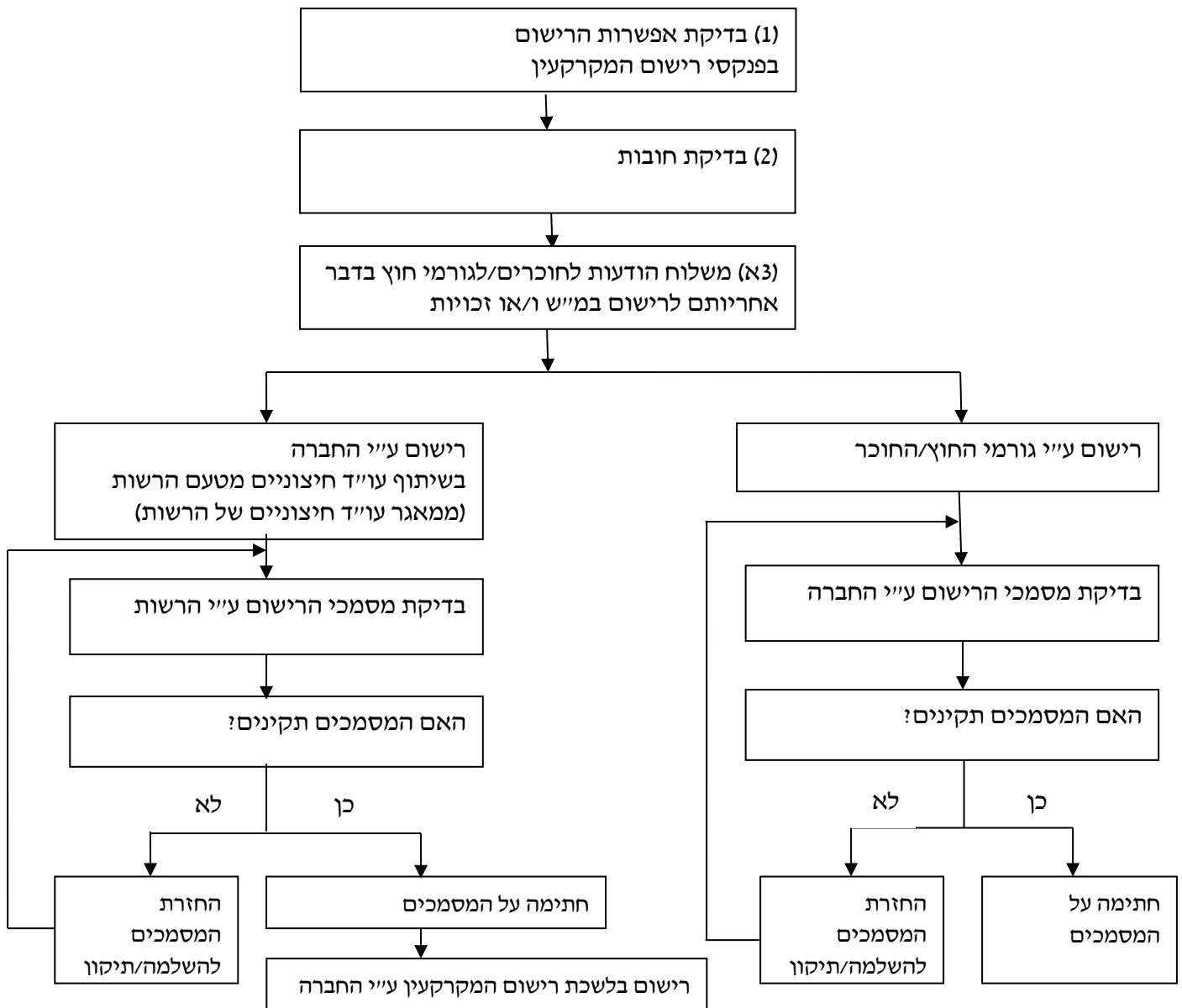
5. טיפול ברישום זכויות חוכרים בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (סעיף 5 בתרשים זרימה):

- החברה תבדוק אם קיימים הפרשי שטח בעקבות רישום הפרצלציה, ואם הדבר מחייב תשלום נוסף או החזר כספים לחוכר עפ"י תנאי החוזה ועפ"י נהלי הרשות.
- אם מגיע לחוכר החזר כספי בעקבות הפרשי שטח עפ"י תנאי החוזה ועפ"י נהלי הרשות, יועבר התיק לגזבר במרחב השרות לבדיקה ולאישור.
- במידת הצורך, החברה תכין שוברי תשלום עבור הפרשי השטח בתיאום עם מנהל מרחב שרות ו/או הגזבר מרחב השרות.
- אם הפרצלציה מומנה ע"י הרשות, החברה תכין חשבונות ושוברי תשלום הוצאות הפרצלציה ע"י החוכרים/גורם חוץ, וזאת לאחר שתבדוק אם שולמו על-ידם הוצאות הפרצלציה, או אם חויבו חשבונותיהם. כן יידרשו החוכרים/גורם חוץ להחזיר לרשות הוצאות עבור הכנה ורישום בתים משותפים, או תרשימים של בתיים דו-משפחתיים/טוריים.

- באתר בו ישולמו הוצ' הפרצלציה באופן מרוכז על ידי 85% לפחות מבעלי הזכות תינתן הנחה של 20% מהתעריף, כמפורט בהוראת אגף בעלות ורישום ובחשבות מיום 8.5.02.
 - החברה תפיק שובר תשלום שיכלול את כל החיובים הנ"ל וכן חובות עבר של דמי חכירה שנתיים.
 - החברה תצרך להודעות בדבר רישום הזכויות שובר תשלום משל עצמה, ולפקודתה, לגביית הוצאות רישום הזכויות ישירות מהחוכרים, בחלקות בהן יבוצע הרישום על ידה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות).
 - החברה תציין את פרטי זיהוי הפרצלציה והנכס.
 - החברה תבדוק אם נתנה הרשות התחייבות לרישום משכנתא בכל תיק חכירה, ואם ניתנה התחייבות, תודיע החברה לחוכר כי עליו להמציא אישור על סילוק המשכנתא או התחייבות לרישום המשכנתא במעמד רישום הזכויות.
 - העתק ההודעה תשלחי החברה לבנק/ים שלטובתו/תם ניתנה ההתחייבות.
 - החברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות תטפל ברישום זכויותיהם של החוכרים בלשכת רישום המקרקעין, לרבות רישום משכנתאות לגביהן ניתנו ההתחייבויות ע"י הרשות, באתרים בהם אין חברה משכנת, וזאת בכפוף להסכמת החוכרים.
 - החברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות תכין את כל המסמכים הדרושים לצורך רישום הזכויות, ותחתים את החוכרים ואת נציגי הרשות על המסמכים הנדרשים. במידת הצורך תחתים החברה את החוכר גם על חוזה חכירה שהופק ע"י הרשות.
 - המצאת האישורים הנדרשים ורישום הזכויות יבוצע ע"י החברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות), תוך פרק זמן של 3 חודשים ממועד התשלום ע"י החוכר ובלבד שהחוכר השלים את מלוא חובותיו והעביר את המסמכים שהתבקש להעביר.
 - בנכסים שאינם מגורים (מסחר, תעשייה, מלונאות וכדומה) המחיר שתיגבה החברה עבור רישום הבמ"ש ו/או הזכויות ייקבע בהסכמה בין החברה לבעל הנכס, ולא תהא חובה על החברה לרשום את הזכויות בתעריף שייקבע במכרז למגורים.
 - הרשות תהא רשאית להטיל על החברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות לבצע רישום זכויות לגבי נכסים שאינם למגורים.
 - לאחר שירשמו הזכויות בלשכת רישום המקרקעין, תשלח החברה לחוכרים עותק מאושר של השטר החתום ע"י לשכת רישום המקרקעין, בצירוף הודעה מתאימה. העתק ההודעה יסרק לתיק החוכר.
 - החברה תטפל במתן תשובות לחוכרים שיפנו בשאלות בנושא החוזים והשטרות, זאת בתיאום ותוך התייעצות עם מרחבי השרות.
6. בדיקת מסמכי בתים משותפים ושטרות המוגשים ע"י גורמי חוץ (סעיף 6 בתרשים זרימה):
- החברה תבדוק את השטרות ו/או הבתים המשותפים המוגשים לחתימת הרשות ע"י גורמי חוץ.
 - מסמכים חסרים יוחזרו ללקוחות הרשות ע"י החברה לצורך השלמה ו/או תיקון.
 - השטרות ו/או מסמכי הבית המשותף יחתמו ע"י הגורמים המוסמכים ע"י רשות.
7. בקרת ביצוע:

- החברה תנהל בקרת ביצוע אחר כל ההודעות שנשלחו על ידה, לרבות עדכון תגובת החוכר/גורם החוץ להודעות, והתשלומים שנגבו מהחוכר/גורם החוץ. בקרת הביצוע תבוצע על פי הנחיות הגורם המוסמך ברשות.
- החברה תעדכן במערכות הרשות את סטאטוס התשובה של היזם/חוכר.
- אחת לארבעה חודשים תציג החברה למנהל הפרויקט מטעם הרשות דו"ח בקרת ביצוע אחר משלוח הודעות לחוכרים ורישום או אי-רישום זכויות וצווי בתים משותפים וכן ניתוח הגורמים לאי – הרישום.
- בדיקת מסמכי בתים משותפים או שטרות לסוגיהם יבוצעו באמצעות המערכת הממוחשבת הייעודית.

תרשים תהליך העבודה



משימה ו': קליטת שטרות שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין

לאחר רישום הזכויות בפנקסי רישום המקרקעין, לשכות רישום המקרקעין שולחות את השטרות החתומים על ידם לראשי תחום מידע מקרקעין ברשות. החברה תקבל מראשי תחום מידע מקרקעין את השטרות שנרשמו, תאתר את תיק הארכיב ותעדכן את המערכת הממוחשבת.

שלבי העבודה:

1. איתור תיקי הארכיב (סעיף 1 בתרשים זרימה):

החברה תאתר את תיקי המשתכנים ותקשור אותם לתיק האב במטרה לוודא כי כל המשתכנים בבית המשותף נרשמו בספרי המקרקעין, או נמצאים בבקרת ביצוע לקראת רישום. מקורות המידע לאיתור תיקי הארכיב: קובץ בעלות, קובץ תכניות ומגרשים, איתורו ארכיב/עמידר, קובץ עכ"א, תרשימי מיפוי, מפות הקצאה, מקורות אחרים.

2. קליטת שטרות:

החברה תקלוט שטרי שכירות/מכר, העברת שכירות, ביטול שכירות ותיקון תנאי חכירה (מספר השטר ותאריך רישומו) בקובץ העסקות או בקובץ המשתכנים, בהתאם לסוג התיק. תיקי משתכנים יקושרו לתיק האב-אם קיים.

באותם מקרים שבהם קליטת השטרות תדרוש אימות והשלמת נתונים בתיקים, יבוצע הדבר ע"י החברה בתיאום עם מנהלי תחום מידע מקרקעין.

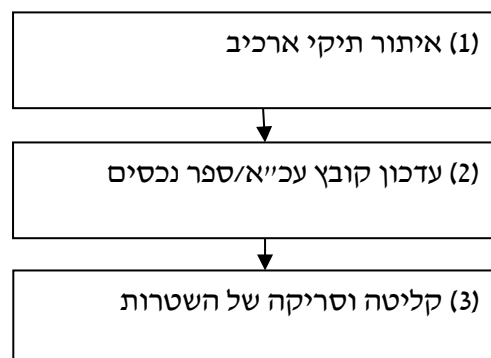
במידת הצורך תשלים החברה נתונים חסרים מלשכות רישום המקרקעין.

3. החברה תבצע סריקה של השטרות ותעדכן את הגדרת הנכס במחשב.

4. עדכון קובץ עכ"א/ספר נכסים (סעיף 2 בתרשים זרימה):

- החברה תעדכן את קובץ עכ"א/ספר נכסים.
- תיקי עסקות ותיקי משתכנים בבנייה נמוכה שאינם קלוטים בעסקה, יקושרו לקובץ הבעלות (במידה ואינם קשורים) ותבוטל עסקת ספר הנכסים אם קיימת.
- בתיקי עסקות ותיקי משתכנים בבנייה נמוכה, אשר לא ניתן לקשור אותם לקובץ הבעלות – ייקלט השטר בתיק העסקה שנקלט כעסקת ספר נכסים.

תרשים תהליך העבודה



משימה ז': קליטת צווי בתים משותפים שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין

לאחר רישום צווי בתים משותפים (צווי במ"ש) בפנקסי רישום המקרקעין, תקלוט החברה את הצווים שיתקבלו מלשכות רישום המקרקעין במערכות המידע של הרשות.

שלבי העבודה:

1. קליטת צווי במ"ש (סעיף 1 בתרשים זרימה):
החברה תקלוט את צווי הבתים המשותפים בקובץ הבעלות.
2. הדמיית צווי במ"ש (סעיף 2 בתרשים זרימה):
החברה תסרוק את צו הבמ"ש לתיק העסקה.
3. שליחת הודעות ותזכורות לחברות משכנות (סעיף 3 בתרשים זרימה):
החברה תשלח הודעות ותזכורות לחברות משכנות שלא רשמו את זכויות המשתכנים לאחר שנרשמו צווי בתים משותפים, וזאת גם באתרים שלא נמצאו בבקרת ביצוע כמפורט במשימה ה'.
4. בנוסף למכתבים ולתזכורות שתשלח החברה בשם הרשות תפעל החברה גם בדרכים אחרות על-מנת לגרום לרישום זכויות המשתכנים כגון: שיחות טלפון, הזמנת היזמים לבירורים ושליחת מכתבים בשם החברה.
5. עדכון קובץ משתכנים וקובץ בקרת ביצוע:
במסגרת טיפולה של החברה בעדכון תיקי משתכנים של חברות משכנות לעניין רישום זכויותיהם בפנקסי רישום המקרקעין, תנהל החברה קובץ בקרת ביצוע ממוחשב שיסופק לה ע"י הרשות.
6. אם יידרש הדבר, תנהל החברה גם בקרת ביצוע משל עצמה אחר רישום זכויות משתכנים.

תרשים תהליך העבודה



משימה ח': הכנת עיקרי תיק לצורך הגשת תביעה משפטית בגין אי רישום צווי בתים משותפים ו/או זכויות חוכרים בפנקסי רישום המקרקעין

בנכסים בהם רישום צווי בתים משותפים ורישום זכויות החוכרים בפנקסי רישום המקרקעין הינם באחריות גורמי חוץ, כגון: חברות משכנות, קבלנים, יזמים וכד', הרשות מנהלת מעקב אחר ביצוע הרישום על-ידי גורמים אלה.

במקרים בהם גורמי החוץ אינם רושמים בתים משותפים ו/או זכויות הדיירים, הרשות אוכפת את ביצוע הרישום על ידי הגשת תביעות משפטיות נגדם.

הרשות מעוניינת כי החברה תסייע בהכנת תיק לתביעה משפטית נגד גורמי חוץ אלה. לצורך כך החברה תבצע מספר בדיקות לפני העברת התיק למחלקה המשפטית של הרשות במרחב להגשת תביעה משפטית נגד גורמי החוץ שאינם רושמים.

שלבי העבודה:

1. בדיקת מסמכי העסקה בין גורם החוץ לרשות (סעיף 1 בתרשים הזרימה):

- בדיקת חוזה הפיתוח בין הרשות לבין גורם החוץ (תאריך חתימה, זיהוי המקרקעין, מספר יחיד הכלולות בחוזה הפיתוח, מועד סיום תקופת הפיתוח).
- האם המבנים שהיה היזם אמור לבנות, הוקמו בפועל.
- האם ומתי ניתנה, ע"י הרשות, התחייבות לרישום משכנתא, לרבות פרטי ההתחייבות.
- האם ומתי נעשתה הפרצלציה ועל ידי מי. אם הפרצלציה נעשתה על ידי הרשות יש לבדוק האם גורם החוץ שילם הוצאות פרצלציה.
- האם קיימת מניעה לרשום בתים משותפים בחלקות הכלולות בעסקה.
- האם קיימים אירועים חריגים בתיק, כגון חוזה פיתוח נוסף.
- הזמנת נסחי רישום לכל החלקות הרלוונטיות ותיוקם בתיק.

2. בדיקת פרטי גורם החוץ (סעיף 2 בתרשים הזרימה):

- יש לבדוק האם גורם החוץ קיים ופעיל ובהתאם לצורך להוציא תדפיס מרשם החברות המתייחס למעמדו המשפטי, לבעלי מניותיו ולמנהליו.
- האם קיימים שעבודים הרובצים על גורם החוץ, האם נתמנה לו כונס נכסים, מפרק או מנהל מיוחד.
- בדיקת הכתובת המעודכנת של גורם החוץ ועדכונה במערכת הממוחשבת של הרשות.
- כל בדיקה נוספת שתידרש לצורך השלמת תיק התביעה.

3. בדיקות הקשורות לתהליך הרישום ע"י גורם החוץ מול הרשות (סעיף 3 בתרשים הזרימה):

- בדיקה בתיק העסקה אם ומתי נשלחה לגורם החוץ דרישה לרישום בית משותף.
- בדיקה אם ומתי נשלחה תזכורת ומתי התקבל אישור מסירה.
- בדיקה אם ומתי נשלח מכתב התראה לפני נקיטת צעדים משפטיים ומתי התקבל אישור מסירה.

- ריכוז עיקרי התיק והעברתו להמשך טיפול (סעיפים 4, 5, 6 בתרשים הזרימה)
- החברה תכין דוח המרכז את עיקרי התיק (להלן "דוח מרכז").
- החברה תעביר את הדוח המרכז, בצרוף תיק העסקה, לאישור הגורם המוסמך ברשות.
- לאחר אישור הדוח המרכז ע"י הגורם המוסמך ברשות, הדוח יועבר ע"י הרשות, בצרוף תיק העסקה, להמשך טיפול במחלקה המשפטית במרחב.

תרשים תהליך העבודה



משימה ט': בקרת ביצוע אחר תיקים שהועברו לטיפול המחלקות המשפטיות לשם הגשת תביעה משפטית נגד גורמי חוץ האחראים לרישום בתים משותפים ו/או זכויות

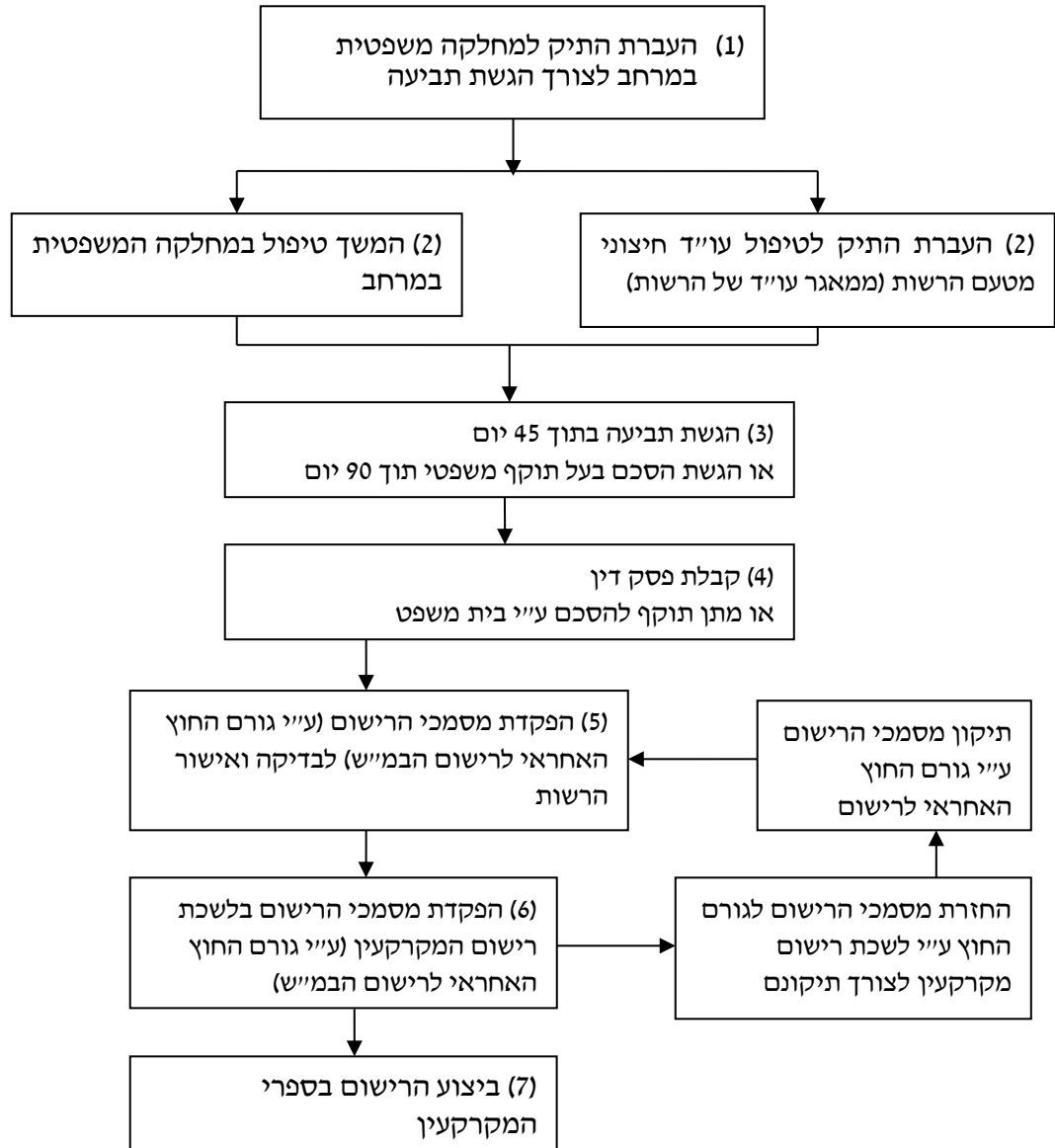
בקרת הביצוע תבוצע על ידי "רכז בקרת ביצוע ארצי לתיקים בטיפול משפטי" אשר ימונה ע"י החברה שתזכה באשכול מרכז-דרום.

שלבי העבודה:

1. מטרות בקרת הביצוע ואופן הפעולה:

- מעקב וקידום הגשת תביעות נגד גורמי חוץ שאינם מבצעים את התחייבויותיהם לרישום בתים משותפים ו/או זכויות (להלן: "סרבני רישום"), ונמצאים בשלב של התראה לפני העברה למח' המשפטית.
 - הכנת דו"ח מפורט של כל החלקות וסרבני הרישום, שהועברו לטיפול משפטי, בהתאם לפורמט שיקבע ע"י הרשות.
 - ריכוז כל פסקי הדין שהתקבלו בנושא זה.
 - העברת הנתונים של החברות הכלולות בקטגוריה "סרבני רישום" עפ"י החלטת מועצת מקרקעי ישראל מס' 1116, לעדכון הקובץ המפורסם באופן שוטף באינטרנט.
2. לצורך מעקב ובקרה על התיקים שהועברו לטיפול משפטי על רכז בקרת הביצוע לתיקים לקבל מידע ממקורות שונים, כגון:
- עורכי הדין של הרשות במח' המשפטיות.
 - עורכי דין חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עורכי הדין של הרשות) המטפלים בתביעות אלה.
 - יחידת רשם הקבלנים במשרד הבינוי והשיכון.
 - פרסום בעיתונות הארצית והמקומית של שמות גורמי החוץ שהוגשו נגדם תביעות.
 - פרסום בעיתונות של פסקי הדין שהתקבלו.
3. "רכז בקרת הביצוע" יזום זימון פגישות עם נציגי חברות/קבלנים בתאום עם נציג הרשות המוסמך.
4. בקרת הביצוע תבוצע על קובץ אקסל או במערכת הממוחשבת של הרשות, לפי הנחיית נציג הרשות המוסמך.

תרשים התהליך



משימה י' : פעולות לקידום הרישום של נכסים המיועדים להקניית בעלות

לפי חוק רשות מקרקעי ישראל, תש"ך-1960 תתבצע הקניית בעלות במקרקעי ישראל, בתמורה או ללא תמורה, לפי המפורט בחוק ובהחלטת המועצה 1185.

החברה תבצע פעולות לקידום הרישום של נכסים הזכאים להקניית בעלות ללא תמורה ובתמורה. החברה אשר תזכה באשכול מרכז-דרום, תבצע פעולות אלה ברמה הארצית.

שלבי העבודה:

1. טיוב תיקים של נכסים המיועדים להקניית בעלות:

הרשות תעביר לחברה קובץ המכיל רשימת נכסים רשומים ולא רשומים בפנקסי רישום המקרקעין, אשר ישנה אי התאמה בנתונייהם (שם, כתובת, גוש וכד') בין קבצי הרשות וקבצי לשכות רישום המקרקעין. החברה תפעל לטיוב המידע בתיקים הני"ל:

- תיקים שאינם רשומים בפנקסי רישום המקרקעין:

החברה תבצע אימות והשלמת נתונים בבסיס הנתונים של הרשות, בדגש על שטח העסקה שיילקח מהחווזה התקף והתשריט שבתיק העסקה. החברה תסמן את התיק הני"ל במערכת המעקב של הרשות בפעילות הנקראת מעקב 64 "טיוב השטח לצורך הקניית הבעלות".

- תיקים הרשומים בפנקסי רישום המקרקעין לפי צו בית משותף/ תשריט/ בשלמות:

החברה תפיק נסחי רישום** לכל יחידה, תחשב את שטח הקרקע המוצמד ליחידה הני"ל ותעדכן את תיק העסקה בהתאם. לאחר טיוב הנתונים תסמן החברה את התיק הני"ל בפעילות הנקראת מעקב 64 "טיוב השטח לצורך הקניית הבעלות".

** מובהר שהפקת הנסחים תהיה על חשבון הרשות

תרשים התהליך

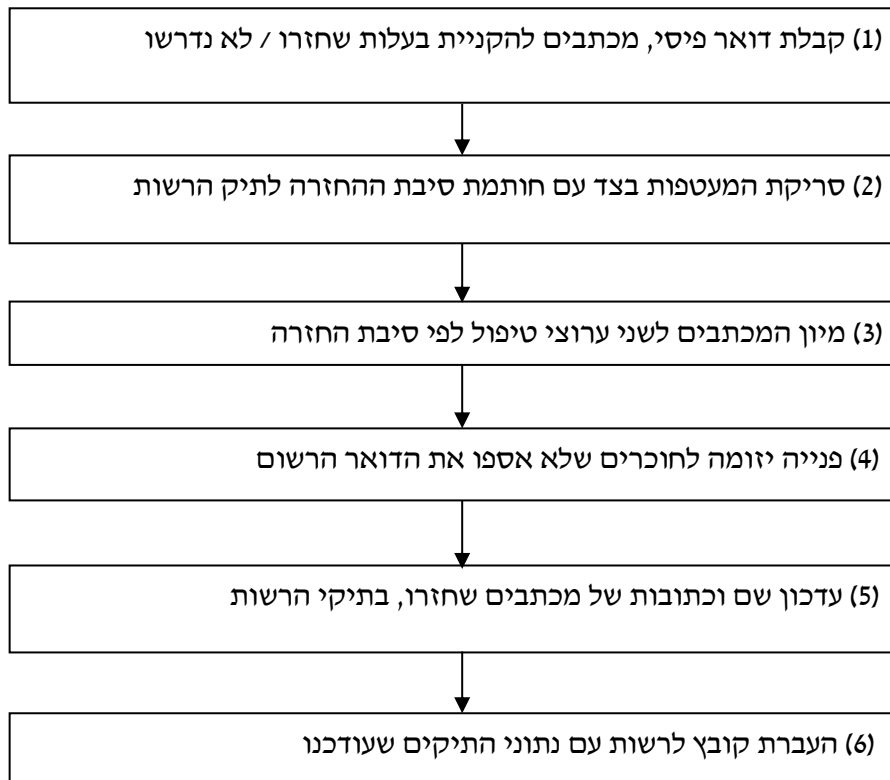


2. טיפול בדואר חוזר וייזום פנייה לחוכרים :

הרשות שולחת הודעות לחוכרים על כוונה להקניית בעלות בדואר רשום, הדואר החוזר יועבר לטיפול החברה. החברה תמייין את הדואר לפי סיבת החזרה ותפעל לטיפול באופן הנ"ל:

- על החברה לסרוק לתיק הרשות את מעטפות ההודעות, בצד בו יש חותמת של סיבת החזרה.
- דואר חוזר "שאינו נדרש": (לא נלקח מרשות הדואר) על החברה לאתר את בעל הזכויות ולברר מולו את הסיבה לאי משיכת הדואר הרשום. על החברה לנסות ולהסביר את האינטרס של בעל הזכויות ברישום הבעלות על שמו, הן ע"י שיחה טלפונית, הן ע"י שליחת חומר בנושא והן ע"י פגישה עם בעל הזכויות, וזאת על מנת להביאו לכדי הסכמה להקניית הבעלות.
- דואר חוזר "שכתובת ו/או שם אינם ידועים": לאחר בדיקת הנתונים ומציאת הכתובת הנכונה, תעדכן החברה בתיק הרשות את רשימת השמות והכתובות של החוכרים, ותעביר לרשות קובץ עדכני של האוכלוסייה למשלוח הודעה חוזרת.

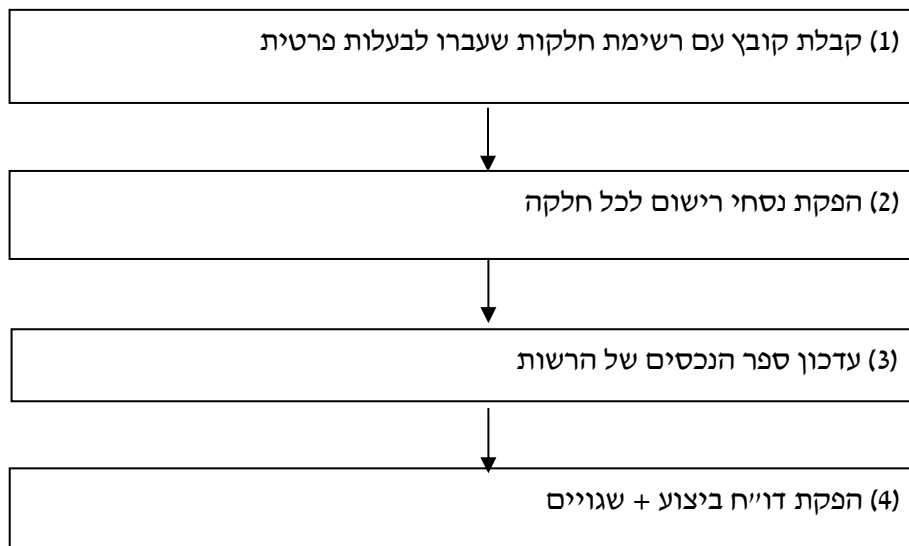
תרשים התהליך



3. עדכון קובץ הבעלות (ספר הנכסים) :

- הרשות תעביר לחברה את רשימת החוכרים שנרשמו בבעלות בפנקסי רישום המקרקעין לצורך עדכון רישום הבעלות בספרי הרשות.
 - החברה תפיק נסחים** לכל חלקה, תבדוק האם כל תתי החלקות נרשמו בבעלות החוכרים, תבטל את הבעלות הרשומה ע"ש מקרקעי ישראל, ותעדכן את הבעלות שהועברה ע"ש החוכרים בקובץ הבעלות.
- ** מובהר שהפקת הנסחים תהיה על חשבון הרשות

תרשים התהליך

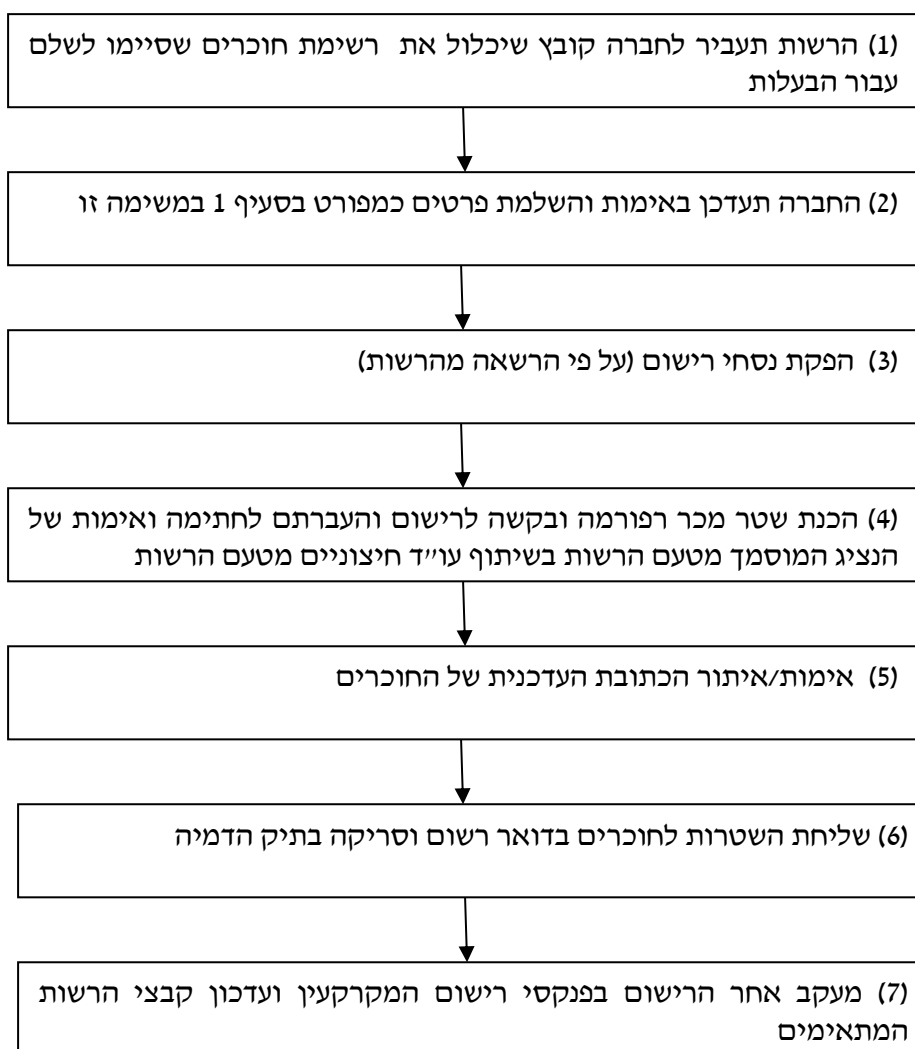


4. הכנת שטרות לרישום זכות הבעלות של חוכרים שרכשו בעלות :

- הרשות תעביר לחברה את רשימת החוכרים אשר שילמו עבור זכות הבעלות, החברה תבצע אימות והשלמת פרטים כמפורט בסעיף 1 (למשימה הני"ל).
- החברה תפיק נסחים עדכניים לכל תיק חוכר ותבדוק האם מתקיימים התנאים הבאים המאפשרים רישום החוכרים בבעלות:
 - חכירה רשומה בפנקסי רישום המקרקעין.
 - בעלות ר"פ או מדינת ישראל.
 - רשום כחוכר על חלקה בשלמות / יחידה בבית משותף.
- אם מתקיימים כל התנאים הני"ל, החברה, בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות, תמלא שטר מכר רפורמה 6 העתקים + בקשה לרישום בפנקסי רישום המקרקעין, בהתאם לנתונים בנסח הרישום, ותעביר למוסד ברשות לחתימה ואימות.
- לאחר חתימת נציגי הרשות יוחזרו השטרות לחברה.
 - על החברה לוודא כי כתובת החוכר המופיע בתיק תואמת את הכתובת במרשם האוכלוסין.
 - החברה תשלח את השטרות בדואר רשום בצרף מכתב נלווה לחוכר, שיוכן ע"י הרשות.
- עותק אחד חתום יסרק ע"י החברה לתיק ההדמיה של החוכר.

- החברה תנהל מאגר נתונים של החוכרים שאליהם נשלחו השטרות, ואחת לחודש תעקוב האם נרשמו בפנקסי רישום המקרקעין כבעלים פרטיים.
- בנכסים בהם חוכרים נרשמו בבעלות, החברה תעדכן את תיק החוכר כתיק מכר רפורמה ותקלוט את מספר השטר והתאריך.
- פעם בחודש תעביר החברה לרשות את דו"חות הבאים:
 - דו"ח חוכרים שזכויותיהם נרשמו בבעלות בפנקסי רישום המקרקעין ועודכנו בספר נכסים.
 - דו"ח חוכרים אשר זכויותיהם עדיין לא נרשמו בבעלות בפנקסי רישום המקרקעין והסיבות לאי הרישום (הרשות תנחה את החברה על דרכי הפעולה שעל החברה לנקוט כדי לקדם את רישומם).

תרשים התהליך



משימה יא' : בדיקה וטיוב נתונים בעסקות הקלוטות בבעלות קק"ל

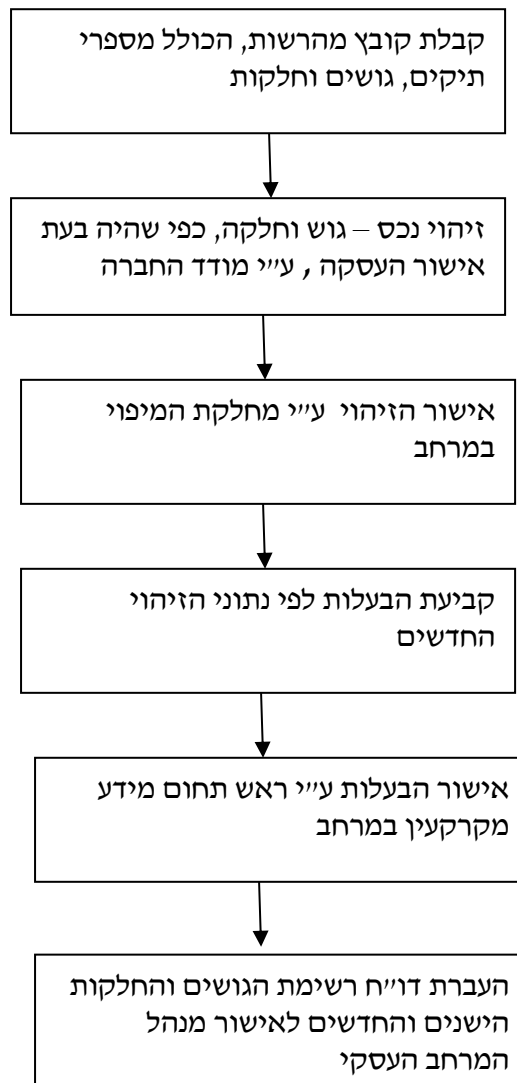
במקרים בהם נעשו עסקות על קרקעות בבעלות קק"ל, לא תמיד הועברו התקבולים לקק"ל זאת מאחר ובתהליך קליטת העסקה לא נקלטה קק"ל כבעלת הקרקע.

הגורמים המוסמכים לבדוק ולאשר את זיהוי הנכס (גוש וחלקה) הם מחלקות המיפוי ברשות ואילו קביעת הבעלות הינה באחריות מנהלי תחום מידע מקרקעין ברשות.

תהליך העבודה :

1. על מודד החברה לבצע זיהוי של הנכסים וקביעת בעלות כפי שהיו בעת ביצוע העסקה וכיום.
2. החברה תחתום על טופס הזיהוי ותעבירו לאישור ובקרת מחלקות המיפוי, וקביעת הבעלות ע"י ראש תחום מידע מקרקעין.
3. לאחר בדיקה וחתימה של כל נכס ונכס יועבר דו"ח לחתימת ואישור של מנהל המרחב העסקי ברשות.

תרשים התהליך



משימה יב' : פעולות תומכות הסדר קרקעות

1. העברת נכסים מבעלות האפוטרופוס לנכסי נפקדים לבעלות רשות הפתוח בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות :

תהליך העבודה :

- הכנת שטר מכר והעברתו לחתימת הנציג המוסמך ברשות
- העברת השטר והבקשה לרישום לחתימת האפוטרופוס לנכסי נפקדים
- השגת אישורי מיסים מהרשות המקומית לצורך הרישום
- הכנת תיק לרישום והעברתו ללשכת רישום המקרקעין
- עדכון ספר נכסים לאחר קבלת אישור הרשם

2. ועדת הסדר/פשרות :

תהליך העבודה :

- קבלת סיכום דיון הועדה, עריכתו והעברתו לאישור יו"ר הועדה
- סריקת הסיכום המאושר נספחיו לתיקי הרשות

3. תביעות בעלות בהסדר :

תהליך העבודה :

- הכנת תיק הכולל את המסמכים הנדרשים להגשת תביעה בלשכות הסדר המקרקעין :
 - תזכורת תביעה
 - עותק מלוח התביעות
 - עותק מלוח ההחלטות
 - עותק מלוח הזכויות
 - כל חומר אחר הנדרש לפי הנחיות נציג הרשות המוסמך
- סריקת המסמכים שפורטו לתיק הרלוונטי
- העברת עותקים : ליועץ המשפטי במרחב ולפרקליטות בצרוף מכתב של הנציג המוסמך ברשות

משימה יג': ביצוע פעולות רישום במרחב העסקי, בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עורכי הדין של הרשות)

1. רישום עסקאות רכישה, חליפין ופיצויים בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)

סוגי העסקות שיועברו לרישום על ידי החברה:

- עסקת רכישה – עסקה בה רוכשת הרשות קרקעות מגופים אחרים (בדר"כ מאנשים פרטיים).
- עסקת חליפין – עסקה בה הרשות מוסרת קרקע בתמורה לקרקע אחרת, כאשר העסקה נעשתה ברצון שני הצדדים (חליפין עם פרטי ו/או חליפין בין רשויות).
- עסקת מתן פיצויים – עסקה בה מפצה הרשות פרטיים שהמקרקעין שלהם הופקעו על פי חוקים שונים. הפיצוי נעשה באמצעות קרקע חליפית או פיצוי כספי.

1.1 טיפול בתיקים קיימים

הוצאת תיק ובדיקתו

- הוצאת התיק על פי רשימה שהוכנה מראש. הרשימה כוללת את כל החלקות שבהן יש פעילויות "פתוחות", משמע, לא נרשמו בפנקסי רישום המקרקעין. הדוח ערוך על פי סדר רץ של התיקים.
- יחידת הבסיס לבדיקה היא "תיק", אולם ישנם מקרים בהם בתיק אחד יש מספר עסקאות/פעילויות (להלן "עסקאות") עם אותו אדם או עם מספר אנשים. כל עסקה מחייבת דוח ממצאים נפרד וטיפול נפרד לרישום כמפורט בהמשך.
- זיהוי סוגי העסקות בתיק: הסכם פיצויים בקרקע, הסכם פיצויים בקרקע ובכסף, הסכם חליפין או הסכם מכר, הסכם חלוקה.
- בדיקת המסמכים והחלטות ההנהלה: הסכמים חתומים, יפוי כוח רגילים/בלתי חוזרים, תרגומים וכיו"ב. במידה ולא ימצא בתיק הסכם חתום עם הרשות, יש להחזיר את התיק לצוות עסקאות חליפין ופיצויים במרחב העסקי להמשך טיפולו. במידה וימצא בתיק הסכם חתום עם הרשות, יש לעבור לשלב הבא.

הכנת דו"ח ממצאים

- זיהוי החלקות הכלולות בהסכמים ובדיקת פרטיהם (הן חלקות הנמסרות למדינה והן אלה הנמסרות לפרטיים).
- בדיקת פרטי הגורמים הפרטיים שחתמו על ההסכם: האם הם בחיים או נפטרו, האם ומתי מכרו את זכויותיהם בקרקע שקיבלו לאחרים, האם קיימים צווי ירושה/צווי קיום צוואה וכדומה ועדכון כתובותיהם.
- בדיקה כי קיימת הצהרת מיסוי מקרקעין והתקבל אישור ממשרד מיסוי המקרקעין (אישור מס שבת, מס רכישה ומס רכוש). אם טרם הועברה הצהרה למשרד מיסוי המקרקעין, יבוצע הדבר ע"י החברה,

ואם טרם התקבלו האישורים תדאג החברה להשיגם (הן על הצהרות שנשלחו בעבר והן על הצהרות שישלחו ע"י החברה).

- אם נשלחה הצהרה למשרד מיסוי מקרקעין וקיים מספר שומה, ניתן לקבל את האישורים על פי מספר השומה.
- חוב למס שבח ו/או למס רכישה ישולם בהתאם לרשום בהסכם.
- חוב למס רכוש ישולם אך ורק ע"י הגורם הפרטי.
- אם האחראיות לתשלום היא ע"י הרשות תדאג החברה לביצוע התשלום ולקבלת האישור ממשרד מיסוי המקרקעין.
- בירור ובדיקת נפקדות של מי מהיורשים אצל האפוטרופוס לנכסי נפקדים, וקבלת תעודות נפקדות בהתאם למקרה.
- בדיקת נתוני תכנון מעודכנים של פרצלציה, חיוב היטל השבחה ואחר ע"פ דרישת צוות רכישות והחליפין במרחב העסקי.
- בדיקה אם קיים הסכם חלוקה ו/או שיתוף עם השותפים לחלקה.
- בעסקת חליפין יש לוודא כי קיימת הערת אזהרה לטובת הרשות על הנכסים שהגורם הפרטי העביר (הדבר נועד למנוע מכר כפול ע"י הגורם הפרטי). אם לא קיימת הערת אזהרה תדאג החברה לרשום הערה זו, באישור צוות רכישות וחליפין במרחב העסקי.
- הזמנת דו"ח פיקוח מעודכן ובדיקתו, בהתאם לדרישת צוות רכישות וחליפין במרחב העסקי.
- הזמנת נסחי רישום עדכניים של החלקות נשוא העסקות בתיק ובדיקתם. אם החלקות בוטלו על פי ספר הנכסים (ראה בסעיף הבא) אין להזמין נסחי רישום אלא לחכות לזיהוי החדש של הנכסים. לאחר הזיהוי יש להזמין את נסחי הרישום העדכניים.
- הזמנת תדפיס ספר הנכסים (ספר רישום נכסי הרשות) של החלקות נשוא העסקות בתיק ובדיקתו. אם החלקות בוטלו, יש לבצע זיהוי הרישום העדכני של הנכסים ולעדכן במערכות הרשות. אם הזיהוי כבר רשום בספר הנכסים – יש לאתר את הרישום החדש ולעדכן את קבצי הרשות.
- אם במהלך בדיקה זו מתגלים אי דיוקים בספר הנכסים - טעויות, רישום חסר, חוסר עדכון, אזי יש להציג זאת לראשי תחום מידע מקרקעין ולעדכן/לתקן הזיהוי בספר הנכסים באישורם.
- הזמנת תדפיס משרד הפנים לפרטיים שחתמו על ההסכם עם הרשות.
- בדיקה של כל נושא אחר הנכלל בתיק העסקה ולא פורט לעיל.

הגשת דו"ח ממצאים והמלצות

החברה תגבש המלצה מנומקת ומפורטת להמשך הטיפול בתיקי העסקות במגמה להביא להשלמת רישום הזכויות ע"ש הגורמים הפרטיים ו/או ע"ש הרשות.

ההמלצה תהיה אחת או יותר מהחלופות שלהלן:

- טיפול ישיר ברישום הזכויות בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות).
- העברת התיק לטיפול בהכנת פרצלציה.

- כל פעולה אחרת שיש בה כדי לקדם את הרישום (כגון העברת התיק לטיפול משפטי, לרבות הגשת תביעות לפירוק שיתוף או לקבלת פסק דין הצהרתי, העברה לאגף המקרקעין של קק"ל/צוות רכישות וחליפין במרחב העסקי /פקיד ההסדר/אפוטרופוס לנכסי נפקדים וכו').
- החברה תגיש דו"ח מפורט, בצרוף אסמכתאות, על הממצאים בכל הסעיפים הנ"ל לאישור צוות רכישות וחליפין במרחב העסקי.
- צוות רכישות וחליפין במרחב העסקי רשאי לדרוש השלמות ובירורים נוספים בתיק. החברה תגיש את הדו"ח בשנית לאישור לאחר השלמת הפרטים שנדרשו.
- צוות רכישות וחליפין במרחב העסקי יחליט על המשך הטיפול בתיק והחברה תפעל בהתאם כדלקמן:
 - רישום זכויות - החברה תדאג לבצע ולהשיג את כל הפעולות והמסמכים הדרושים לצורך רישום העסקה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות), בהתאם לדוח המלצות ודרישות הרשות.
 - הכנת פרצלציה - החברה תעביר את התיק לאגף בעלות ורישום, ליזום פרצלציה.
 - אחר - כל פעולה אחרת שיש בה כדי לקדם את הרישום.

רישום זכויות

- אם קיים בתיק ייפוי כוח בלתי חוזר ניתן לרשום את העסקה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות), ללא צורך בקשר עם הגורמים הפרטיים. כאשר אין ייפוי כוח בתיק, החברה תאתר את הגורם הפרטי או יורשיו. כאשר לגורם הפרטי אין יורשים על פי תדפיס משרד הפנים, יש לאתר אותם באמצעים הבאים:
- חיפוש קרובים מדרגה ראשונה במחשב משרד הפנים ע"י מספרים עוקבים של מספרי תעודות הזהות.
 - פניה לקבלת עזרה מהרשות המקומית.
 - פניה לחטיבת לשמירה על הקרקע במרחב לבירור התפיסה בחלקות שנמסרו - מי ובאיזו זכות.
 - כל אמצעי אחר שיסייע באיתור הגורם הפרטי/היורשים.
 - לאחר איתור הגורם הפרטי או יורשיו יש לשלוח מכתב בדואר.

תרחיש א: לא נוצר קשר עם הגורם הפרטי או יורשיו

אם לאחר 30 יום אין תגובה והמכתב לא הוחזר ע"י רשות הדואר, יש לשלוח מכתב רשום עם אישור מסירה: עסקת מכר וחליפין - מכתב עם התראה/איום לפנייה להליכים משפטיים, עסקת פיצויים - מכתב עם התראה שהטיפול ייפסק והתיק ייגנוז, ואז טיפול מחודש בתיק יעשה ע"י הגורם הפרטי ועל חשבונו. אם הגיע אישור מסירה והנמען לא אותר יש לחזור לשלב איתור יורשים/קרובי משפחה. אם הגיע אישור מסירה "התקבל" ואין תשובה, לאחר 30 יום יש לנקוט בצעדים שנרשמו במכתב הרשום כדלקמן:

- עסקת מכר וחליפין - הפניית התיק ללשכה המשפטית של המרחב.
 - עסקת פיצויים -
- רישום הערת אזהרה לטובת הגורם הפרטי על הזכות של הרשות (הערת האזהרה

משמעותית בשלבי תכנון כאשר חשוב לרשות המתכננת לדעת, שאמנם הנכס בבעלות הרשות אולם קיימת התחייבות לגורם פרטי).

- רישום הערה בספר הנכסים בחלקות הרלבנטיות "הטיפול בתיק נפסק עקב חוסר שיתוף פעולה מצד הגורם הפרטי" או "אי יכולת לאתר את הזכאי ו/או את יורשיו".

תרחיש ב: נוצר קשר עם הגורם הפרטי או יורשיו

- אם המדובר בזכאי שחתם על ההסכם יש לדרוש לראות תעודת זהות.
- אם חותם העסקה נפטר, על הגורם הפרטי (שעימו נוצר הקשר) לדאוג לצו ירושה המוכיח את זכאותו ביחס לחותם המקורי על ההסכם. האימות יעשה באמצעות תעודת זהות.
- אם קיימים מספר אנשים זכאים ורק אחד מטפל מטעמם ו/או הזכאים מוסרים את הטיפול לעורך דין, יש לדרוש כתב ייפוי כוח.

השגת אישור מיסוי מקרקעין, ועדה לתכנון ולבניה ואישור רשות מקומית

- אם קיים חוב אשר אמור להיות משולם ע"י הגורם הפרטי, תדאג החברה להשגת אישור להעדר חוב זה מהמשרד למיסוי מקרקעין.
- החברה תדאג לקבל לידה אישור מהרשות המקומית להעדר חוב מצד הגורם הפרטי. אם קיים חוב, על החוב להיות משולם ע"י הגורם הפרטי.
- החברה תדאג לקבל לידה אישור מהוועדה המקומית לתכנון ולבניה להעדר חוב מצד הגורם הפרטי. היטל השבחה ישולם בהתאם לתאריך תחילת החוב, כאשר התאריך הקובע הוא תאריך חתימת ההסכם.
- הטיפול בהשגת האישורים מהרשות המקומית ומהוועדה לתכנון ולבניה יכול להתבצע ע"י החברה או ע"י הזכאי או ע"י מי מטעמו של הזכאי, או ע"י צוות עסקאות חליפין ופיצויים ברשות.

הכנת שטרי מכר וחתירתם

- על החברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות), להכין שטרי מכר ולדאוג לחתימתם ע"י הצדדים השותפים לעסקה.
- אם הרישום נעשה על פי פסק דין אין צורך בהכנת שטרי מכר.
- אם קיים ייפוי כוח בלתי חוזר – יש להחתים את נציגי הרשות המוסמך בשם שני הצדדים.
- אם נוצר קשר עם הזכאים יש לדאוג להחתים על גבי שטר המכר.
- אם עורך דין מטפל ברישום מטעם הזכאים, יש למסור לו את שטרי המכר חתומים.
- החברה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות) תכין ותגיש תיק לרישום בלשכת רישום המקרקעין.

- קבלת אישור רישום תעשה ע"י שטר מכר חתום ונסח רישום מעודכן.
- לאחר קבלת אישור רישום, החברה תדאג לעדכן את ספר הנכסים.
- החברה תגיש דו"ח לאישור לראש תחום מידע מקרקעין על סיום תהליך הטיפול בעסקה.

בקרת ביצוע אחר תהליך העבודה

- החברה תנהל בקרת ביצוע אחר שלבי הטיפול בתיקים.
- בקרת הביצוע תבוצע באמצעות פורמט ממוחשב שיומצא על ידי החברה ויאושר ע"י הרשות.
- החברה תמציא דו"ח בקרת ביצוע לראש תחום מידע מקרקעין בהתאם לבקשתו.

1.2 טיפול בתיקים חדשים

התיקים החדשים הם תיקים שנוצרו בעסקאות חדשות, בצוותי עסקאות חליפין ופיצויים במרחבים העסקיים. הפעילויות שאליהן מתייחס סעיף הן:

- **עסקת מכר** – עסקה בה רוכשת הרשות קרקעות מגופים אחרים (בד"כ מאנשים פרטיים).
- **עסקת חליפין** – עסקה בה הרשות מוסרת קרקע בתמורה לקרקע אחרת, כאשר העסקה נעשתה ברצון שני הצדדים (חליפין עם פרטי ו/או חליפין בין רשויות).
- **עסקת פיצויים** – עסקה בה מפצה הרשות פרטיים שהמקרקעין שלהם הופקעו על פי חוקים שונים. הפיצוי נעשה באמצעות קרקע חליפית ו/או כסף.

הכנת תיק נתונים

- המסמכים לצורך ביצוע העסקה והרישום, אמורים להיאסף בשלב הכנת העסקה ע"י צוות עסקאות חליפין ופיצויים במרחב העסקי.
- הכנת תיק הנתונים תכלול, בהתאם למקרה ובהתאם לצורך, כל פעולה והמצאות מסמך, כפי שיידרש ע"י צוות רכישות וחליפין במרחב:
 - הזמנה וקבלת נסח רישום (או מסמכים אחרים כגון: נסחים היסטוריים, אישורים מלשכת הסדר המקרקעין, ספרי המיסים המנדטוריים וכו').
 - הזמנה וקבלת מפות מהמיפוי (אורטופוטו).
 - הזמנה וקבלת חוות דעת תכנונית.
 - הזמנה וקבלת דו"ח פיקוח.
 - יצירת קשר עם הגורם הפרטי לקבלת הבהרות והשלמות פרטים.

קליטה במערכת

עם השלמת תיק הנתונים, לרבות קבלת הסכמת הגורם הפרטי והזמנת תשריטים ממח' המיפוי, תועבר העסקה לקליטה במערכת. במקביל לקליטת העסקה במערכת היא תופנה לאישור וועדת העסקאות המתאימה, עפ"י נוהלי הרשות.

השלמת התיק לצורך הרישום

- הכנת הנוסח הסופי של ההסכם עפ"י אישור התיק (בתנאים או ללא תנאים).
- חתימת הצדדים על ההסכם והפצת ההסכם לגורמים חיצוניים ופנימיים עפ"י נוהלי הרשות.
- טיפול בהשלמת הליכי הפקעה לפי סעיף 19 לפקודה.
- העברת התיק לרישום בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות).

1.3 רישום הערות אזהרה לטובת הפרטיים

בעסקות חליפין, פיצויים ומכר שעדיין לא נרשמו בספרי המקרקעין החברה תפעל לרישום הערת אזהרה לטובת הרשות ו/או לטובת הפרטיים בחלקות הרלוונטיות, וזאת כדי למנוע ביצוע עסקות סותרות בחלקות אלה, באישור הגורם המוסמך ברשות.

2. רישום הסכמי חלוקה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)

הסכם חלוקה הינו הסכם לחלוקת הבעלות בחלקות הרשומות ב"מושע" בין פרטיים ובין הרשות.

2.1 הכנת תיק עסקה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות הכולל:

נסח רישום עדכני, תשריט חלוקה, פרטי פרטיים, יפוי כח לרשות לביצוע פעולות בחלקה, הסכם

חלוקה חתום ע"י הצדדים, דו"ח פיקוח, חוות דעה תכנונית, דוח שמאי.

2.2 העברת התיק לגורם המוסמך במרחב העסקי לצורך רישומו בלשכת רישום המקרקעין, בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות.

המסמכים הנדרשים:

- תכנית לצרכי רישום, מאושרת ע"י וועדת התכנון והמרכז למיפוי ישראל (אשר הוכנה ע"י המיפוי במרחב העסקי).
- סדר פעולות
- שטרות איחוד וחלוקה
- בקשה לרישום חתומה ע"י הצדדים (ככל שיש יפוי כח מהפרטיים, בהתאם ליפוי הכח)
- אישור מס שבח
- איחוד הערות ושעבודים ככל שרשומים בנסחי הרישום.
- וכל מסמך נוסף שיידרש לצורך הרישום

3. רישום הפקעות שר אוצר בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)

רישום הפקעות שנעשות ע"י המדינה לצורכי ציבור בהתאם לפקודת הקרקעות (רכישה לצרכי ציבור) 1943, לאחר פרסום הפקעה לפי סעיף 19 יש לבצע את הרישום על שם המדינה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות, בחלקות בשלמות ובחלקי חלקות.

3.1 חלקות בשלמות

החברה העביר רשימת חלקות בשלמות שהופקעו לפי סעיף 19 לרישום הבעלות על שם המדינה בלשכת רישום המקרקעין בהתאם להנחיות מנהל תחום רכישות והפקעות באגף עסקאות ובשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות.

3.2 חלקי חלקות

לצורך רישום הבעלות על שם המדינה על החברה להכין תיק בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות ללשכת רישום המקרקעין הכולל:

- הכנת מפת חלוקה מאושרת ע"י וועדת התכנון והמרכז למיפוי ישראל, התואמת את מפת ההפקעה וחתומה ע"י שר האוצר, (המפה תוכן ע"י המיפוי במרחב העסקי).
- הכנת סדר פעולות
- בקשה לרישום

4. רישום תשתיות לאומיות

אחריות לרישום תשתיות לאומיות מוטלת על חברות התשתית כגון: נתיבי ישראל, חברת נמלי ישראל, רכבת ישראל, חברת חשמל, מקורות, בזק וכו'.

על חברות התשתית ליזום להכין תכנית לצרכי רישום, כולל מסמכי הרישום בהתאם להנחיות המרחב העסקי, וכן להכין כל מסמך נוסף שיוסכם בין הרשות ובין חברת התשתיות.

4.1 בדיקת תכנית הפרצלציה

תכנית הפרצלציה תיבדק ע"י החברה, הבדיקה תבוצע ע"י גורם מקצועי.

הבדיקה תכלול בדיקה היבטים טכניים לרישום וכי כל ההתחייבויות שסוכמו בין הרשות ובין חב' התשתיות מוטמעות בתכנית.

לאחר הבדיקה יוכן דו"ח למרחב העסקי, והתכנית תחתם ע"י הגורם המוסמך במרחב העסקי.

4.2 בדיקת מסמכי רישום

מסמכי הרישום יועברו ע"י המרחב העסקי לחברה לצורך בדיקתם.

במידה ויש חוסר – על החברה לפנות לחברת התשתית להשלמת המסמכים.

לאחר השלמת התיק – יש להעבירו לחתימת המרחב העסקי.

5. החזרת בעלות בקרקע ששינתה ייעודה מציבורי לסחיר

5.1 צוות עסקאות יעביר לחברה בקשה להחזרת הבעלות לקרקע ששינתה ייעודה מציבורי לסחיר.

5.2 החברה תפעל להמציא את האישורים הבאים לצורך הכנת תיק רישום ללשכת רישום המקרקעין:

- אישור ממועצת העיר
- אישור הממונה על המחוז ממשד הפנים
- ככל שמדובר בחלקה בשלמות הכנת שטר מכר בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות), להעברת בעלות מרשות מקומית לרשות חתום ע"י הצדדים.
- השגת אישורי מסים: מס רכוש, ומסי עירייה/ רשות מקומית.

- 5.3 בתום הכנת התיק, יש להעבירו לחברה לצורך רישום בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות.
- 5.4 כאשר מדובר בחלקי חלקות – על החברה להעביר פניה למיפוי במרחב העסקי לצורך יזום פרצלציה. יש להמתין לרישום פרצלציה, ואז לרשום את החלקה בשלמותה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות.

פרק 3 – נספחים

12. נספח 1 - טפסי ההצעה

נספח 1 א' - פרטי המציע

	שם החברה :
	ח.פ. :
	כתובת :
	שמות מורשי חתימה :
	פרטי איש קשר :
	טלפון להתקשרות :
	כתובת דוא"ל לקבלת הודעות :

אנו החתומים מטה, נציגי המציע שפרטיו פורטו לעיל, מציעים בזה את שירותינו לביצוע השירותים שבנדון, בהתאם לתנאי מכרז מספר 50/2013 להקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין (להלן: "המכרז"):

1. הננו מצהירים ומאשרים שקראנו והבנו את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייבים כי הננו עומדים בתנאי המכרז על כל תתי סעיפיו, מבינים את מהות השירותים ומסכימים מראש לכל תנאי המכרז, קיבלנו את מלוא המידע האפשרי בטרם הגשנו את ההצעה, בדקנו את כל הנתונים, הפרטים והעובדות כך שאנו מנועים מלהעלות כל טענה כי לא ידענו או לא הבנו פרט או תנאי כלשהו של המכרז וכן אנו מתחייבים כי נמלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז לשביעות רצונכם המלאה.
2. הננו מצהירים ומאשרים כי אנו מכירים היטב את הדין בישראל, לרבות אם כי מבלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים, וכי אני עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג – 1993.
3. מצורפים בזה טפסי ההצעה, וכל המסמכים והאישורים הנדרשים בהתאם לתנאי המכרז במעטפות נפרדות, הכל בהתאם לתנאי המכרז.
4. אנו מצהירים בזאת כי ידוע לנו שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידנו מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם, באם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו; ואולם, בכל מקרה של ניגוד בין תנאי

כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בהסכם, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בהסכם.

הצעתנו תחשב כעומדת ותקפה על כל פרטיה, עד לתאריך 30.6.14.

5.

חתימה וחתימת	שם מלא של מורשה חתימה	תאריך

אני הח"מ _____ עו"ד מאשר כי ההצעה הנ"ל נחתמה בידי _____

המוסמכים לחתום בשם המציע _____ ולהתחייב בשמו על ההצעה.

חתימה

תאריך

שם המציע: _____

1. ניסיון המציע בהפעלת מוקדי שירות לקוחות

מערך מוקדי שירות מס' 1 (חובה כמענה לסעיף 5.9.1 ניסיון בהפעלת מוקדי שירות לקוחות)	
	שם הלקוח
	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם, תפקיד, מס' טלפון, כתובת דוא"ל)
	תאריך ביצוע הפעילות (תאריך התחלה וסיום, במידה והסתיים)
	מיקום מוקדי השירות
	מספר עובדים במוקדי השירות בחלוקה לתפקידים השונים
	פירוט השירותים הניתנים/שניתנו במוקדי השירות

	היקף ומאפייני לקוחות מוקדי השירות
	תיאור מאפייני הפעילות במוקדי השירות (קבלת קהל, מענה טלפוני, עבודה במשרד אחורי, ערוצי שירות מקוונים)
	תפיסת הניהול והבקרה במוקדי השירות
	כלים ומערכות במוקדי השירות (מערכות לניהול תורים, מערכות CRM, מערכות תפעוליות, כלי ניהול ובקרה וכד')

מערך מוקדי שירות מס' 2 (אופציונאלי)

	שם הלקוח
	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם, תפקיד, מס' טלפון, כתובת דוא"ל)
	תאריך ביצוע הפעילות (תאריך התחלה וסיום, במידה והסתיים)
	מיקום מוקדי השירות
	מספר עובדים במוקדי השירות בחלוקה לתפקידים השונים
	פירוט השירותים הניתנים/שניתנו במוקדי השירות

	<p>היקף ומאפייני לקוחות מוקדי השירות</p>
	<p>תיאור מאפייני הפעילות במוקדי השירות (קבלת קהל, מענה טלפוני, עבודה במשרד אחורי, ערוצי שירות מקוונים)</p>
	<p>תפיסת הניהול והבקרה במוקדי השירות</p>
	<p>כלים ומערכות במוקדי השירות (מערכות לניהול תורים, מערכות CRM, מערכות תפעוליות, כלי ניהול ובקרה וכד')</p>

מערך מוקדי שירות מס' 3 (אופציונאלי)

	שם הלקוח
	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם, תפקיד, מס' טלפון, כתובת דוא"ל)
	תאריך ביצוע הפעילות (תאריך התחלה וסיום, במידה והסתיים)
	מיקום מוקדי השירות
	מספר עובדים במוקדי השירות בחלוקה לתפקידים השונים
	פירוט השירותים הניתנים/שניתנו במוקדי השירות

	<p>היקף ומאפייני לקוחות מוקדי השירות</p>
	<p>תיאור מאפייני הפעילות במוקדי השירות (קבלת קהל, מענה טלפוני, עבודה במשרד אחורי, ערוצי שירות מקוונים)</p>
	<p>תפיסת הניהול והבקרה במוקדי השירות</p>
	<p>כלים ומערכות במוקדי השירות (מערכות לניהול תורים, מערכות CRM, מערכות תפעוליות, כלי ניהול ובקרה וכד')</p>

נספח 1 ג' - פירוט הצוות המוצע

- יש להקפיד על מתן מענה מלא לדרישות ההשכלה והניסיון המפורטים בנספח 5 – דרישות לכוח אדם.
- יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה נדרשות לכל העובדים המוצעים.

א. מועמדים לבעלי תפקידים

1. בעלי תפקיד באשכול

שם מלא:	מנהל השירות באשכול (מועמד לשני האשכולות)
תואר ומוסד אקדמי:	
ניסיון רלוונטי:	
פרטי ממליצים (שם, חברה, תפקיד, מסי' טלפון):	
שם מלא:	מנהל הרישום באשכול (מועמד לשני האשכולות)
תואר ומוסד אקדמי:	
ניסיון רלוונטי:	
פרטי ממליצים (שם, חברה, תפקיד, מסי' טלפון):	

שם מלא :						אדריכל/ הנדסאי/ מהנדס/ מודד להכנת תשריטי בתים משותפים (מועמד לשני האשכולות)
תואר ומוסד אקדמי :						
ניסיון רלוונטי :						
כמות תשריטי בית משותף שהכין :						
שם וטלפון של מזמין העבודה	מספר השטר	כמות יח"ד	מטרת העבודה	יישוב + גוש/חלקה	שנת רישום בית משותף	
פרטי ממליצים (שם, חברה, תפקיד, מסי טלפון) :						

2. בעלי תפקיד במוקדים

שם מלא :	מנהל מוקד שירותים מהירים (מועמד למוקדים תל אביב או ירושלים)
תואר ומוסד אקדמי :	
ניסיון רלוונטי :	
פרטי ממליצים (שם, חברה, תפקיד, מס' טלפון) :	
שם מלא :	מנהל הרישום במוקד
תואר ומוסד אקדמי :	
ניסיון רלוונטי :	
פרטי ממליצים (שם, חברה, תפקיד, מס' טלפון) :	
מועמד לתפקיד במוקדים הבאים (מוקד אחד בכל אשכול) :	

שם מלא :	מנהל הרישום במוקד
תואר ומוסד אקדמי :	
ניסיון רלוונטי :	
פרטי ממליצים (שם, חברה, תפקיד, מס' טלפון) :	
מועמד לתפקיד במוקדים הבאים (מוקד אחד בכל אשכול) :	
שם מלא :	מנהל הרישום במוקד
תואר ומוסד אקדמי :	
ניסיון רלוונטי :	
פרטי ממליצים (שם, חברה, תפקיד, מס' טלפון) :	
מועמד לתפקיד במוקדים הבאים (מוקד אחד בכל אשכול) :	

שם מלא :	מנהל הרישום במוקד (אופציונאלי, למקרה שהמועמדים שהוצגו עד כה לתפקיד זה לא מיועדים לתת מענה לכל חמשת המוקדים)
תואר ומוסד אקדמי :	
ניסיון רלוונטי :	
פרטי ממליץ (שם, חברה, תפקיד, מס' טלפון) :	
מועמד לתפקיד במוקד :	

החברה מתחייבת כי העובדים שהוצעו על ידה ונרשמו לעיל התחייבו בפניה בכתב כי הם לא מוצעים במסגרת מכרז זה ע"י חברה אחרת.

חתימה וחתימת	שם מלא של מורשה חתימה	תאריך

נספח 1 ד' - מתודולוגיה מוצעת

המציע יפרט את המתודולוגיה המוצעת על ידו, כולל שימוש בשיטות, בכלים ובמערכות, לביצוע המשימות המתוארות במכרז זה, בהתאם לכל הדרישות המפורטות בו, באופן אשר יבטיח ניהול אפקטיבי ועמידה ביעדים ובביצועים הנדרשים, תוך ביצוע בקרה שתאפשר זיהוי בעיות וכשלים, הפקת לקחים ושיפור מתמיד. המתודולוגיה נדרשת להיות מוצגת ברמת פירוט גבוהה, בליווי תרשימים ודוגמאות לפי הצורך, באופן שימחיש את הדרך בה המציע מתכוון לנצל את הידע המקצועי, הניסיון, הכלים והמערכות העומדים לרשותו לצורך מענה לצרכים הייחודיים המוצגים במכרז זה.

המציע יפרט את המתודולוגיה המוצעת על ידו, ואותה הוא מתכנן ליישם במידה ויזכה, בתחומים הבאים:

- א. הבטחת תקינות תהליכי העבודה והתוצרים המופקים.
- ב. הבטחת רמת הידע המקצועי והכשירות של עובדי המוקדים לביצוע המשימות.
- ג. הבטחת העמידה ביעדים ובביצועים הנדרשים, בפרט ברמת השירות הנדרשת (SLA).
- ד. הבטחת חוויית שירות טובה מאוד של לקוחות המוקדים, בכל ערוצי השירות.
- ה. ניהול מתחם קבלת הלקוחות במוקדים ובפרט שיטת ניהול תור הממתינים והמערכות התומכות.
- ו. ניהול תורי העבודה במשרד האחורי באופן שיאפשר עמידה ברמת השירות הנדרשת (SLA).
- ז. ניהול ממשקי העבודה עם גורמים מקצועיים ברשות וכן עם גורמים חיצוניים רלוונטיים.
- ח. ניהול עומסי עבודה בעת קבלת לקוחות במוקדים וכן במשרד האחורי וגיבוי הדדי בין מוקדים שכנים.
- ט. הטיפול בהון האנושי במוקדים על מנת לשמר מוטיבציה ולמנוע תחלופה גבוהה של בעלי תפקידים.
- י. ניהול המענה לפניית הציבור ולתלונות.

המציע יציג את המתודולוגיה המוצעת על ידו בתחומים הללו ובתחומים רלוונטיים נוספים במסגרת המענה בהצעתו לדרישות נספח 1.

13. נספח 2 – טופס הצעת מחיר ודירוג אשכולות

טופס הצעת מחיר
(במעטפה נפרדת וסגורה)

לכבוד
ועדת מכרזים, רשות מקרקעי ישראל

הנדון: הצעת מחיר למכרז מספר 50/2013
להקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין

שם המציע:

הצעת המחיר תינתן עבור ביצוע פעולה אחת בלבד מאותו סוג ותינתן בש"ח, לא כולל מע"מ.

א. פעולות במוקדי שירות

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	27,850	השלמת פעולת העברה	העברת זכויות	1
	5,174	מסמך התחייבות/ סילוק	מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, ומחיקת התחייבות לרישום משכנתא	2
	37,898	אישור זכויות	הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות, כולל גביית אגרת אישור זכויות	3
	4,726	קליטת שטר	קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י חברה משכנת/קבלנית	4

ב. פעולות לקדם רישום בפנקס המקרקעין

משימה א': הכנת תכנית שיכון ציבורי (תש"צ)

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	10	תכנית שיכון ציבורי מאושרת	הכנת/שרטוט תש"צ - 20 עותקים כולל את ביצוע כל התיקונים שיידרשו ע"י ועדות התכנון או ע"י הרשות עד לאישורן ואת טיפולה של החברה בהכנת המסמכים לפרסום	5

חתימת המציע:

משימה ב': בדיקת התכנות רישום פרצלציה

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	40	דוח היתכנות	בדיקת התכנות רישום פרצלציה	6

משימה ג': בדיקת מסמכי הפרצלציה המוגשים לרשות ע"י גורמי חוץ

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	30	דוח בדיקת מסמכי פרצלציה	בדיקת מסמכי פרצלציה המוגשים למרחבים - ע"י גורמי חוץ	7

משימה ד': קליטת פרצלציות, זיהוי עסקות ועדכון קבצי הרשות (אלפאנומריים וגראפיים)

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	15,000	פעולת עדכון חלקה בבסיס הנתונים	עדכון חלקה מקורית/חדשה/ ביניים בקובץ בעלות ובקובץ מעקב.	8
	12,500	פעולת עדכון עסקה בבסיס הנתונים	עדכון עסקת עכ"א או עסקת ספר נכסים	9
	12,500	עדכון נתוני גוש וחלקה לעסקה	זיהוי עסקאות במערכת ה G.I.S	10

משימה ה': בדיקה ו/או רישום בתים משותפים ו/או זכויות בפנקסי רישום המקרקעין בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	3,000	שטר מאושר ע"י לשכת רישום המקרקעין	רישום זכות בפנקסי רישום המקרקעין בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות): כולל שליחת הודעה, עדכון סטאטוס תשובה, רישום משכנתאות ועד לרישום בפנקסי רישום המקרקעין.	11
	2500	הודעה על הצורך בהשלמת מסמכים או הודעה על החזרת מסמכים חתומים	בדיקת מסמכי צו בית משותף שהוגשו ע"י גורם חיצוני, כולל קליטה במע" מעקב, והחזרה להשלמת מסמכים או החזרת מסמכים חתומים.	12

חתימת המציע:

	200	צו בית משותף/ תרשים מאושר ע"י לשכת רישום המקרקעין	הכנה ורישום צו בית משותף (כולל הכנת תשריט) או הכנת תרשים בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)	13
	160	שטר זיקת הנאה מאושר ע"י לשכת רישום המקרקעין	הכנת מסמכים לרישום זיקת הנאה (כולל תשריט)	14
	25,000	הודעה על החזרת החומר להשלמת מסמכים או הודעה על החזרת המסמכים חתומים	בדיקת שטרות שהוגשו ע"י גורם חוץ כולל קליטה במע' מעקב, והחזרת החומר להשלמת מסמכים או החזרת מסמכים חתומים.	15

משימה ו': קליטת שטרות שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	25,000	קליטת שטר	קליטת שטרות לסוגיהם	16

משימה ז': קליטת צווי בתים משותפים שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	2,500	קליטת צו בית משותף	קליטת צו בית משותף	17

משימה ח': הכנת עיקרי תיק לצורך הגשת תביעה משפטית בגין אי רישום צווי בתים משותפים ו/או זכויות חוכרים בפנקסי רישום המקרקעין

הצעת מחיר	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	40	הכנת תיק מסמכים	הכנת עיקרי תיק לקראת הגשת תביעה משפטית בגין אי רישום צווי במ"ש ו/או זכויות חוכרים	18

חתימת המציע:

משימה ט': בקרת ביצוע אחר תיקים שהועברו לטיפול המחלקות המשפטיות לשם הגשת תביעה משפטית נגד גורמי חוץ האחראים לרישום בתים משותפים ו/או זכויות

הצעת מחיר	כמות ב-2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	12	דוח חודשי	קידום ומעקב אחר תיק במחלקה המשפטית עד לרישום	19

משימה י': פעולות לקידום הרישום של נכסים המיועדים להקניית בעלות

הצעת מחיר	כמות ב-2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	*20,000	תיק בדוק	טיוב תיקים של נכסים המיועדים להקניית בעלות	20
	*10,000	תיק נכס	טיפול בדואר חוזר	21
	*1,800	שטר מכר	הכנת שטרות לרישום בעלות בתמורה	22

משימה יא': בדיקה וטיוב נתונים בעסקות הקלוטות בבעלות קק"ל

הצעת מחיר	כמות ב-2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	*10,000	טופס אישור בעלות	זיהוי הנכס + בדיקת הבעלות והכנת טופס אישור בעלות	23

משימה יב': פעולות תומכות הסדר קרקעות

הצעת מחיר	כמות ב-2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	*400	שטר חתום ע"י לשכת רישום המקרקעין	העברת נכסי נפקדים לרשות הפתוח (אנ"ן לר"פ)	24
	100	הכנת תיק מסמכים	ועדת הסדר/פשרות	25
	500	תזכיר תביעה	תביעות בעלות בהסדר	26

* הערכת היקף פעילות שנתית (אין מידע לשנת 2012 או שלא בוצעה פעילות בשנה זו)

משימה יג': ביצוע פעולות רישום במרחב בעסקי בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)

הצעת מחיר	כמות ב-2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	360	דוח ממצאים או שטר מאושר ע"י לשכת רישום המקרקעין	רישום עסקאות רכישה, חליפין ופיצויים בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)	27

חתימת המציע:

מחיר הצעת	כמות ב- 2012	תוצר המזכה בתשלום	פעולה	
	150	תכנית חלוקה מאושרת ע"י לשכת רישום המקרקעין	רישום הסכמי חלוקה בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)	28
	9	שטר מאושר ע"י לשכת רישום המקרקעין	רישום הפקעות שר אוצר בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות)	29
	65	שטר מאושר ע"י לשכת רישום המקרקעין	רישום תשתיות לאומיות	30
	80	שטר מאושר ע"י לשכת רישום המקרקעין	החזרת בעלות בקרקע ששינתה ייעודה מציבורי לסחיר	31

הצעתינו זו תקפה לכל אשכול ולכל מיקום וכפופה לכל תנאי המכרז.

הצעת מחיר להפעלת שני מוקדים נוספים באשכול:

תוספת באחוזים להצעת המחיר של כל אחת מהפעולות המצוינות בנספח זה	פעולה
	הפעלת שני מוקדים נוספים באשכול בו יזכה הזוכה, במיקום אותו תקבע הרשות

דירוג אשכולות:

המציע יסמן בטבלה הבאה את האשכול אשר ברצונו לזכות בו במידה והצעתו תזכה בניקוד הגבוה ביותר מבין כלל ההצעות:

מספר האשכול	שם האשכול	האשכול המועדף ע"י המציע
1	מרכז-דרום	
2	ירושלים-צפון	

תאריך	שם מלא של מורשה חתימה	חתימה וחותמת

14. נספח 3 – מידע על היקף הפעילות

א. מידע על היקף הפעילות שיינתנו במוקדי השירותים המהירים
 הכמויות המוצגות הינן כמויות לשנים 2012-2013, אין בכמויות אלה כדי לחייב את הרשות להיקף
 שירותים כל שהוא.

כמות פעולות בשנת 2012

חיפה	נצרת עלית	ירושלים	באר שבע	תל אביב	
3716	4158	6596	4019	9361	העברת זכויות
234	1885	809	672	1574	מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא
3099	8307	8770	5361	12361	הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות
782	489	1771	248	1436	קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן (חברה משכנת, קבלן, יזם וכד')

כמות פעולות בשנת 2013 (1.1-17.9)

חיפה	נצרת עלית	ירושלים	באר שבע	תל אביב	
2606	2844	4617	3020	6608	העברת זכויות
151	1316	827	496	986	מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא
2536	6676	7484	4264	11116	הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות
634	368	579	222	891	קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן (חברה משכנת, קבלן, יזם וכד')

ב. מידע על היקף הפעילות לקדם רישום בפנקס המקרקעין

כמות פעולות בשנת 2012

חיפה	נצרת עלית	ירושלים	באר שבע	תל אביב	פעולה
משימה א': הכנת תכנית שיכון ציבורי (תש"צ)					
2	2	2	2	2	הכנת/שרטוט תש"צ - 20 עותקים כולל את ביצוע כל התיקונים שיידרשו ע"י ועדות התכנון או ע"י הרשות עד לאישורן ואת טיפולה של החברה בהכנת המסמכים לפרסום
משימה ב': בדיקת התכנות רישום פרצלציה					
3	7	7	6	17	בדיקת התכנות רישום פרצלציה
משימה ג': בדיקת מסמכי הפרצלציה המוגשים לרשות ע"י גורמי חוץ					
5	6	3	3	13	בדיקת מסמכי פרצלציה המוגשים למרחבים - ע"י גורמי חוץ
משימה ד': קליטת פרצלציות, זיהוי עסקות ועדכון קבצי הרשות (אלפאנומריים וגראפיים)					
1500	2500	3000	2000	6000	עדכון חלקה מקורית/חדשה/ ביניים בקובץ בעלות ובקובץ מעקב.
1500	2500	1700	2000	4800	עדכון עסקת עכ"א או עסקת ספר נכסים
1500	2500	1700	2000	4800	הפקת קובץ זיהוי עסקאות ממערכת ה G.I.S
משימה ה': בדיקה ו/או רישום בתים משותפים ו/או זכויות בפנקסי רישום המקרקעין					
100	800	600	100	1400	רישום זכות בפנקסי רישום המקרקעין כולל קידום רישום הזכויות ע"י שליחת הודעה ועד לרישום בפנקסי רישום המקרקעין, כולל עדכון סטאטוס תשובה
150	150	1000	100	1100	בדיקת מסמכי צו בית משותף שהוגשו ע"י גורם חיצוני, כולל קליטה במע' מעקב והחזרת החומר להשלמת מסמכים או החזרת מסמכים חתומים
14	26	34	34	92	הכנה ורישום צו בית משותף (כולל הכנת תשריט)
10	16	26	43	65	הכנת מסמכים לרישום זיקת הנאה (כולל תשריט)
1,300	3,000	10,000	700	10,000	בדיקת שטרות שהוגשו ע"י גורם חוץ כולל קליטה במע' מעקב והחזרת החומר להשלמת מסמכים או החזרת מסמכים חתומים
משימה ו': קליטת שטרות שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין					
1,300	3,000	10,000	700	10,000	קליטת שטרות לסוגיהם
משימה ז': קליטת צווי בתים משותפים שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין					
150	150	1000	100	1100	קליטת צו בית משותף

משימה ח': הכנת עיקרי תיק לצורך הגשת תביעה משפטית בגין אי רישום צווי בתים משותפים ו/או זכויות חוכרים בפנקסי רישום המקרקעין					
2	6	9	8	15	הכנת עיקרי תיק לקראת הגשת תביעה משפטית בגין אי רישום צווי במ"ש ו/או זכויות חוכרים
משימה ט': בקרת ביצוע אחר תיקים שהועברו לטיפול המחלקות המשפטיות לשם הגשת תביעה משפטית נגד גורמי חוץ האחראים לרישום בתים משותפים ו/או זכויות					
--	--	--	--	12	קידום ומעקב אחר תיק במחלקה המשפטית, עד לרישום
משימה י': פעולות לקידום הרישום של נכסים המיועדים להקניית בעלות					
3000	3000	3000	1000	10000	טיוב תיקים של נכסים המיועדים להקניית בעלות
1500	1500	1500	500	5000	טיפול בדואר חוזר
100	100	500	100	1000	הכנת שטרות לרישום בעלות בתמורה
משימה יא': בדיקה וטיוב נתונים בעסקות הקלוטות בבעלות קק"ל					
1200	1200	2200	1200	4200	זיהוי הנכס + בדיקת הבעלות והכנת טופס אישור בעלות
משימה יב': פעולות תומכות הסדר קרקעות					
50	150	80	20	100	העברת נכסי נפקדים לרשות הפתוח (אנ"ן לר"פ)
30	55	5	5	5	ועדת הסדר/פשרות
90	200	40	100	70	תביעות בעלות בהסדר
משימה יג': ביצוע פעולות רישום במרחב בעסקי					
40	300	10	--	10	רישום עסקאות רכישה, חליפין ופיצויים
150	--	--	--	--	רישום הסכמי חלוקה
--	2	6	--	1	רישום הפקעות שר אוצר
15	5	20	5	20	רישום תשתיות לאומיות
10	15	10	15	30	החזרת בעלות בקרקע ששינתה ייעודה מציבורי לסחיר

15. נספח 4 – יעדי רמת שירות במוקדי השירותים המהירים

נושא הפניה	ערוץ הפניה	יעדי רמת השירות ללקוח
העברת זכויות	קבלת לקוחות במוקדים	5 ימי עבודה
	קבלת פניה בדואר	5 ימי עבודה
מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא	קבלת לקוחות במוקדים	1 שעה
	קבלת פניה בדואר	1 ימי עבודה
הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות	קבלת לקוחות במוקדים	1 שעה
	אינטרנט	1 שעה
	קבלת פניה בדואר / אינטרנט	1 ימי עבודה
קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן (חברה משכנת, קבלן, יזם וכד')	קבלת לקוחות במוקדים	3 ימי עבודה
	קבלת פניה בדואר	3 ימי עבודה
מענה לבירורים	מערכת פניות (מאתר האינטרנט, מהמוקד הטלפוני, מהמרחבים, מיחידת פניות הציבור)	3 ימי עבודה
	קבלת פניה בדואר	3 ימי עבודה

16. נספח 5 – דרישות לכוח אדם

א. בעלי תפקידים לניהול הפעילות הכוללת

מס"ד	תפקיד	דרישות
1	מנהל שירות באשכול	<ul style="list-style-type: none"> בעל תואר ראשון ממוסד אקדמי מוכר. עדיפות לתואר במקצועות הניהול. רצוי תואר מתקדם (תואר שני) בניהול. בעל ניסיון של לפחות 3 שנים בניהול מערך שירות לקוחות, הכולל קבלת קהל, של לפחות 50,000 לקוחות במספר סניפים/מוקדי שירות. בעל ניסיון בניהול של מעל 25 עובדים במערך השירות. ידיעת השפה העברית על בוריה.
2	מנהל רישום באשכול	<ul style="list-style-type: none"> בעל תואר ראשון ממוסד אקדמי מוכר במשפטים/ גיאוגרפיה/ ניהול/ שמאות. בעל ניסיון של לפחות 3 שנים בניהול בתחום רישום מקרקעין. ידיעת השפה העברית על בוריה.

במסגרת המענה למכרז, כמצוין בנספח 1 ג', המציע נדרש להציג מועמד אחד לכל אחד משני התפקידים. כל מועמד מיועד למלא את התפקיד באחד משני האשכולות, כתלות באשכול בו יזכה הזוכה.

ב. בעלי תפקידים במוקדי השירותים המהירים (בכל חמשת המוקדים)

מס"ד	תפקיד	דרישות
1	מנהל מוקד	<ul style="list-style-type: none"> תואר ממוסד אקדמי מוכר במשפטים. בעל ניסיון של לפחות 3 שנים בניהול מוקד שירות לקוחות, הכולל קבלת קהל, של לפחות 25,000 לקוחות. ניסיון בניהול צוות של 7 עובדים לפחות במוקד השירות. ניסיון בעבודה במערכות מחשוב. היכרות טובה מאוד עם תוכנות office. ידיעת השפה העברית על בוריה. ידיעת השפה האנגלית ברמה טובה מאוד. ידרשו לעבור בהצלחה מבחן ידע מקצועי, לאחר קורס שיינתן ברשות, ומבחן התאמה לתפקיד מנהל שירות. המבחן ייערך ע"י הרשות.
2	עובד בכיר – מ"מ מנהל מוקד	<ul style="list-style-type: none"> בעל תואר ראשון ממוסד אקדמי מוכר. עדיפות לתואר במשפטים. ניסיון של 3 שנים לפחות בשירות לקוחות במוקדים הכוללים קבלת לקוחות במוקד. ניסיון בניהול צוות של 5 עובדים לפחות. ניסיון בעבודה במערכות מחשוב. היכרות טובה מאוד עם תוכנות office. ידיעת השפה העברית על בוריה. ידיעת השפה האנגלית ברמה טובה מאוד. ידרשו לעבור בהצלחה מבחן ידע מקצועי, לאחר קורס שיינתן ברשות, ומבחן התאמה לתפקיד עובד שירות. המבחן ייערך ע"י הרשות.
3	עורך דין	יוקצה לחברה ע"י הרשות ממאגר עורכי הדין החיצוניים של הרשות.
4	נתב (מאייש את	בעל תעודת בגרות מלאה.

	עמדת המודיעין)	<ul style="list-style-type: none"> ניסיון של שנה בשירות לקוחות פרונטאלי. ניסיון בשימוש במחשב. ידיעת השפה העברית על בוריה. ידיעת השפה האנגלית ברמה טובה מאוד.
5	עובד שרות לקוחות	<ul style="list-style-type: none"> בעל תעודת בגרות מלאה. עבר הכשרה מקצועית לשימוש כעובד שירות. בעלי ניסיון של לפחות 2 שנים כנותן שירות במערך שירות הכולל קבלת קהל. ידרשו לעבור בהצלחה מבחן ידע מקצועי, לאחר קורס שיינתן ברשות, ומבחן התאמה לתפקיד נותן שירות. המבחן ייערך ע"י הרשות. ניסיון בשימוש במחשב. ידיעת השפה העברית על בוריה. ידיעת השפה האנגלית ברמה טובה מאוד.

במסגרת המענה למכרז, כמצוין בנספח 1 ג, המציע נדרש להציג מועמד אחד לתפקיד מנהל מוקד. המועמד המוצע יהיה זה המיועד לנהל את מוקד תל אביב או את מוקד ירושלים, כתלות באשכול בו יזכה הזוכה. לאחר קבלת הודעת הזכייה ובתוך חודש ממנה, יידרש הזוכה להציג לאישור הרשות את כלל העובדים שיעסיק, העומדים בדרישות שפורטו לעיל.

ג. בעלי תפקידים לתחום הרישום במוקדים (בכל חמשת המוקדים)

מס"ד	תפקיד	דרישות
1	מנהל הרישום במוקד	<ul style="list-style-type: none"> בעל תואר ראשון ממוסד אקדמי מוכר. עדיפות לתואר במשפטים. ניסיון של 5 שנים ברישום מקרקעין. ניסיון מוכח בניהול צוות עובדים. ניסיון בעבודה במערכות מחשב. ידיעת השפה העברית על בוריה.
2	עובד בכיר – מ"מ מנהל הרישום במוקד	<ul style="list-style-type: none"> בעל תואר ראשון ממוסד אקדמי מוכר. עדיפות לתואר במשפטים ניסיון של 3 שנים ברישום מקרקעין. ניסיון מוכח בניהול צוות עובדים. ידיעת השפה העברית על בוריה.
3	עורך דין	<ul style="list-style-type: none"> יוקצה לחברה ע"י הרשות ממאגר עורכי הדין החיצוניים של הרשות.
4	עובדי רישום	<ul style="list-style-type: none"> בעל תעודת בגרות מלאה. ניסיון של שנה בעבודות תומכות רישום מקרקעין. ניסיון בשימוש מחשב. ידיעת השפה העברית על בוריה.

במסגרת המענה למכרז, כמצוין בנספח 1 ג, המציע נדרש להציג מועמדים לתפקיד מנהל רישום במוקד בכל אחד מחמשת המוקדים.

המציע נדרש להציג שלושה או ארבעה מועמדים בלבד כאשר אחד או שניים ממנהלי הרישום המוצעים למוקדים באשכול ירושלים-צפון מיועדים למלא את התפקיד גם באחד או בשני המוקדים באשכול מרכז-דרום.

לאחר קבלת הודעת הזכייה ובתוך חודש ממנה, יידרש הזוכה להציג לאישור הרשות את כלל העובדים שיעסיק, העומדים בדרישות שפורטו לעיל.

ד. בעלי תפקידים בכל אשכול (לשני האשכולות)

מס"ד	תפקיד	דרישות
1	מנהל הדרכה והכשרה	<ul style="list-style-type: none"> • בעל הכשרה בתחום ניהול הדרכה או פיתוח הדרכה. • ניסיון בתחומים רלוונטיים לתפקיד ובכלל זה: פיתוח מערכי הדרכה וניהול מערך הדרכה. • 3 שנות ניסיון מקצועי בתחום זה.
2	אדריכל/ הנדסאי/ מהנדס/ מודד להכנת תשריטי בתים משותפים	<ul style="list-style-type: none"> • בעל תואר ראשון בגיאודזיה/ הנדסה אזרחית/ אדריכלות או הנדסאי בניין/ אדריכלות • בעל ניסיון בהכנת תשריטי בית משותף. כמצוין בהצעה בנספח 1 ג, יש לפרט: <ol style="list-style-type: none"> 1. כמות תשריטי בית משותף שהוכנו ע"י המוצע לתפקיד. 2. 3 תשריטי בית משותף שהכין עפ"י: יישוב, גוש/חלקה, מס' השטר, מזמין עבודת התשריט: שם וטלפון).
3	מודד לזיהוי עסקאות ועזרה כללית בנושא הרישום	<ul style="list-style-type: none"> • מודד, בעל רישיון. • ניסיון במדידות לצרכי רישום. • הכרה טובה של כללי הקדסטר בישראל. • ניסיון בעבודה עם מערכות GIS. • ניסיון בעבודה מול המרכז למיפוי ישראל.

במסגרת המענה למכרז, כמצוין בנספח 1 ג', המציע נדרש להציג מועמד אחד לתפקיד "אדריכל/ הנדסאי/ מהנדס/ מודד להכנת תשריטי בתים משותפים" המיועד למלא את התפקיד באחד משני האשכולות, כתלות באשכול בו יזכה הזוכה.

לאחר קבלת הודעת הזכייה ובתוך חודש ממנה, יידרש הזוכה להציג לאישור הרשות את כלל העובדים שיעסיק, העומדים בדרישות שפורטו לעיל.

ה. בעלי תפקידים שנדרש להציג במסגרת המענה - סיכום

כמות	בעל תפקיד
1	מנהל שירות באשכול
1	מנהל רישום באשכול
1	מנהל מוקד שירותים מהירים
3-4	מנהל הרישום במוקד
1	אדריכל/ הנדסאי/ מהנדס/ מודד להכנת תשריטי בתים משותפים
7-8	סה"כ מועמדים במסגרת המענה

ו. מספר עובדים מינימלי הנדרש לעבודת הרישום (במכרז יש להציג מועמדים כמצוין בסעיף ה' לעיל בלבד)

מס' עובדים	תפקיד
4	עובדי רישום במוקד צפון
2	עובדי רישום במוקד חיפה
4	עובדי רישום במוקד ירושלים
2	עובדי רישום במוקד באר שבע
6	עובדי רישום במוקד תל אביב
18	סה"כ

ז. מספר עובדים מינימלי למתן שירות במוקדי השירותים המהירים

על הזוכה להעסיק מספר עובדים אשר יאפשר עמידה ביעדי רמת השירות שהוגדרו בנספח 4 למכרז. אי-עמידה ביעדי רמת השירות תחייב גיוס והכשרה מידיים של עובדים נוספים על חשבוננו של זוכה וללא כל תשלום נוסף מצד הרשות.

ח. תנאים נוספים להעסקת עובדים במסגרת מכרז זה

- הזוכה מחויב להשלים את מצבת העובדים הנדרשת לביצוע העבודה עד חודש מיום הזכייה.
- במידה והזוכה לא יצליח להעמיד מצבת עובדים מלאה שאושרה ע"י הרשות בתוך חודש מיום הזכייה, הרשות תהיה רשאית לפסול את הצעתו, לבטל את זכייתו ולהכריז על מציע אחר כזוכה ו/או להאריך את המועד להעמדת מצבת עובדים מלאה לאישור הרשות.
- תהליך אישור העסקת עובד במסגרת מכרז זה:
 - הזוכה יעביר לעיון הרשות את קורות החיים של המועמד העומד בכל דרישות המשרה, כולל פרטי ממליצים.
 - מועמד שהרשות מצאה שהשכלתו וניסיונו עומדים בדרישות המשרה יוזמן לראיון אישי ברשות.
 - לפי שיקול דעת הרשות יידרשו המועמדים לעבור בהצלחה מבחן ידע מקצועי רלוונטי.
 - לכל עובד שיימצא ע"י הרשות מתאים לאיוש משרה במסגרת מכרז זה תעביר הרשות לזוכה אישור בכתב.

17. נספח 6 – דרישות ממשרדי מוקדי השירות

- א. החברה מתחייבת להעמיד על חשבונה משרד בכל אחת מהערים באשכול בו תזכה: תל אביב ובאר שבע או ירושלים, נצרת עלית וחיפה, במרחק של עד כ 1,000 מ' – מרחק אווירי ממשרדי המרחב של הרשות באותה עיר, במקום ולפי תכניות שיאושרו בכתב ע"י הרשות.
- ב. החברה מתחייבת לצייד את המשרד בכל הציוד הדרוש להפעלתו התקינה והיעילה כמפורט להלן, לשם מילוי כל התחייבויות החברה על פי מכרז זה.
- ג. משרדי החברה יצוידו בכל ציוד המחשוב כמפורט בנספח 7, לרבות פריסת תשתיות מחשוב, מרכזיית טלפון במספר קווים, וציוד קצה לטלפון ולמחשוב.
- ד. כמו כן מתחייבת החברה לבצע ולהתקין על חשבונה את כל התקנות הבטיחות והביטחון הדרושות במשרד, כגון מערכות מיגון, מערכות גילוי וכיבוי אש, ומערכת אבטחה בהתאם לדרישות יועץ בטיחות מוסמך וקבלת אישורו בסיום ההתקנה.
- ה. החברה מתחייבת שהמשרדים יהיו נגישים לבעלי מוגבלויות בהתאם לדרישות החוק.
- ו. החברה מתחייבת לדאוג, על חשבונה, להחזקת המשרד וציודו במצב תקין וראוי, לאבטחתו ולשמירתו לרבות מיגון ואחזקת המערכות הנ"ל, וכן לניקיונו, וכן לשאת בכל הוצאה אחרת הכרוכה בהפעלתו, לרבות תשלומי חובה, מים, חשמל וטלפון, וכן רכישת כל הריהוט (שולחנות, כסאות, דלפקים, מקומות ישיבה לעמדות המתנה לקהל וכדומה), הציוד המשרדי (מכונות צילום, פקסים, קווי טלפון, סורקים, אשראיות, מגרסות וכד') וציוד מתכלה (נייר, מכשירי כתיבה, חותמות – שיאושרו ע"י הרשות, וכד').
- ז. הנייר הנדרש הינו נייר "לוגו" עם סמל רשות מקרקעי ישראל, בצבע מלא עבור מכתבים + מעטפות, לפי דוגמא שתסופק ע"י הרשות.
- ח. לרשות או למי מטעמה, תהא הזכות להיכנס למשרדיה של החברה, בכל עת סבירה, על מנת לבדוק קיומן של הוראות מכרז זה, ולפקח על עבודת החברה במשרדיה.
- ט. המשרדים יהיו הולמים ומתאימים לשמש כמשרדים בכלל, ומשרדי ממשלה לקבלת קהל בפרט, כאשר הם מותאמים בשטחם לצרכי המכרז.
- י. מצורפת בזאת פרוגרמה ראשונית למוקדים. פרוגרמה זו מציגה באופן כללי וראשוני בלבד את הקונספט התכנוני והפונקציונאלי הנדרש ואינה באה להחליף החלטות והתאמות תכנוניות שימסרו בהמשך באופן פרטני. מטרתה – לאפיין את הצרכים התכנוניים והעיצוביים של "רשות מקרקעי ישראל". חשוב לציין – שכל אלמנט/חומר גמר: ריהוט, נגרות, מחשוב, מיתוג וכדומה – יהיה זהה למפרט "רשות מקרקעי ישראל" שיימסר בהמשך ו/או תואם לו.

תיאור והערות	פונקציה	אזור
דלפק מודיעין – פרט נגרות (מפרט יינתן לזוכה) + סביבת עבודה A לכל עמדה.	דלפק מודיעין	משרד קדמי
עמדות המתנה כולל מתקני עיתונים, שולחנות המתנה וכסאות המתנה דגם אקטיב דגם רשות ע"י חברת "טופליין" או תואם. יתכן שישולבו – כורסאות.	חלל המתנה	
תמי 4 או תואם – מים וקפה.	עמדת קפה	
עמדת קיוסק ממוחשבת דגם רשות.	עמדות אינטרנט	

עמדת ניהול תורים כולל צגים	עמדת קיוסק ממוחשבת + מסכים המשמשים כצגים להצגת מס' התור ולתוכן נוסף (=כבלים/סרטונים), מסכים בגודל בהתאמה לתכנון 40"-60".	
עמדת מכונת צילום	מכונת צילום לשירות הלקוחות כולל דלפק לכתביה.	
עמדת טפסים וברושורים	פרט נגרות משולב מעמד ברושורים של חברת ויסטה סיסטם או תואם.	
שירותים	כולל נכים (אפשרי בשטח הציבורי של הבנין, אך בקרבת מקום).	
חדר מנהל מוקד שירותים מהירים	עמדה "שולטת" במתחם מקבלי הקהל (קירות/זכוכית). סביבת עבודה B.	
חדר עו"ד	סביבת עבודה B.	
עמדות "אופן ספייס" קבלת לקוחות	מחיצות בגובה 168 ס"מ – מחולקות ל-3 חלקים : בד/אקוסטי, מלמין, זכוכית כפולה או לוח כתיבה – דגם רשות, כולל אביזרים ע"י חברת טקניון או תואם + סביבת עבודה דגם C.	
ארכיב (ניהול דואר ומסמכים)	ארכיב – כולל עמדת עבודה דגם B. ובנוסף – סורק, אחסון, מידוף לתיקיי לקוחות ושולחן נוסף.	משרד אחורי
חדרי עובדים	סביבת עבודה B.	
חדר ישיבות	חדר ישיבות/הדרכות משותף. עפ"י כמות נדרשת. שולחן/כסאות – עפ"י דגמי רשות ע"י חברת טופליין או תואם. כולל כלי עזר למצגות : לוח מחיק, מקרן, מסך, עמדות מחשב וכיוב'.	

- י. סביבת עבודה A כוללת : מחשב, מסך, מדפסת ותשתיות חשמל/אינטרנט. שולחן, מנשא מחשב, אחסון כללי, אחסון טפסים/ברושורים. כיסא עובד : דגם סטאר בינוני דגם רשות ע"י - חברת "טופליין" או תואם.
- יא. סביבת עבודה B כוללת : מחשב, מסך, מדפסת ותשתיות חשמל/אינטרנט. שולחן, מנשא מחשב, שלוחה, אחסון, מגירות. כיסא עובד : דגם סטאר בנוני דגם רשות ע"י - חברת "טופליין" או תואם. כסאות המתנה דגם אקטיב דגם רשות ע"י חברת "טופליין" או תואם.
- יב. סביבת עבודה C כוללת : מחשב, מסך, מדפסת ותשתיות חשמל/אינטרנט. שולחן, מנשא מחשב, ארונית, אחסון, אביזרים, מספור עמדה – דגם רשות ע"י חברת "טקניון" או תואם. כיסא עובד : דגם סטאר בינוני דגם רשות ע"י - חברת "טופליין" או תואם. כסאות המתנה דגם אקטיב דגם רשות ע"י חברת "טופליין" או תואם.
- יג. עיצוב :

– נראות – תידרש נראות תואמת לעיצוב "רשות מקרקעי ישראל" וזאת ע"י הזמנות מהחברות הרלוונטיות והמוזכרות לעיל תחת קטגוריה – "דגם רשות" ו/או תואם. כל המפרטים הרלוונטיים ימסרו בהמשך.

נראות תואמת תכלול : מפרטי נגרות, ריהוט (כולל שולחנות, אחסון, כסאות), מחיצות, הצללה, אביזרים, חומרי גמר – ריצוף, חיפויים, צבע, וכדומה.

- שילוט – יינתן דגש על התאמות בכל הקשור לשילוט הכוונה, מדיה, שילוט מחיצות (מספור), חדרים או כל שילוט אחר כך שיהיה זהה לספר המיתוג של הרשות: לוגו, צבעוניות, פונטים, חומרים, פרופורציות וכדומה. ספר מיתוג יימסר לזוכה.
- מיתוג – תכנים ויזואליים ימסרו ע"י רשות מקרקעי ישראל ורק הם יאושרו למיתוג החללים.
- ד. תוכניות – תכנון, עיצוב, שילוט, מיתוג ו/או כל תוכנית אחרת תאושר ע"י רשות מקרקעי ישראל טרום ביצוע.
- טו. רשות מקרקעי ישראל רשאית לעדכן את דרישותיה בנושא בכל עת.

א. כללי

העבודה הנדרשת במסגרת מכרז זה מושתתת על ביצוע פעולות אחזור, קליטה ועיבוד מידע בשרתים ובתוכנות של הרשות.

הרשות תספק גישה לתוכנות ולמאגרי המידע שלה וכן תדאג לצייד את החברה באמצעים הנדרשים לביצוע העבודות בתוך משרדה כמפורט להלן.

ב. תשתית פיזית

הקמת תשתית החשמל (כולל UPS), תשתית תקשורת פאסיבית (לדוגמא חיווט הקווים), הטלפוניה והחיבור לאינטרנט יהיו באחריות החברה ועל חשבונה.

למען הסר ספק, בטרם יחלו עבודות התקנת הציוד הנ"ל והפעלתו, החברה תידרש לתאם את פעילותה עם נציג אגף המחשוב של הרשות.

ג. סריקה

רכישת הסורקים הינה באחריות החברה ועל חשבונה.

כל המסמכים שיופקו או יתקבלו יעברו תהליך של סריקה והדמיה.

הסריקה תבצע ע"י החברה ועל חשבונה, למעט סריקת מפות ותוכניות.

הנחיות לביצוע מטלה זו מפורטות בנספח 8.

ד. תוצרי פלט

הרשות תרכוש ותספק, מדפסות A4.

ה. מערכת והצטיידות

כדי להבטיח תפעול תקין של המערכת, תאימות והתאמה לסטנדרטים של הרשות, תספק הרשות את התשתית לפי הפרוט הבא:

1. קווי תקשורת

משרדי החברה הזוכה יחוברו לשרתים של הרשות באמצעות קווי IP/VPN סימטריים.

קווי התקשורת יוזמנו וירכשו ע"י הרשות.

האחריות לתחזוקת קווים אלו תחול על הרשות.

2. שרתים

הרשות תרכוש, תנהל ותתחזק את השרתים הנדרשים לביצוע המטלות נשוא מכרז זה.

3. ציוד ותוכנת אבטחת מידע

הרשות משתמשת היום בציוד ותוכנות שונות לצרכי אבטחת מידע.

הרשות נמצאת בתהליך אפיון מחדש של נושא אבטחת מידע ובהתאם לתוצאות האפיון תרכוש הרשות את

הציוד המתאים והתוכנות הנדרשות ותתקינם באתרים של החברה.

באחריות הרשות לתחזק ולנהל את הציוד והתוכנה ולקבוע את מדיניות אבטחת המידע.

4. הצטיידות במשרדי החברה

- הרשות תתקין, על חשבונה, בכל אחד מהמוקדים שתפעיל החברה את התשתית האקטיבית (מתגים ונתבים) על מנת ליצור רשת מחשבים אישיים שתעמוד לרשות כל בעלי התפקידים הקשורים למכרז זה.
- המחשבים האישיים ירכשו ויתוחזקו ע"י הרשות, יעבדו עם מערכת הפעלה Windows 7 וישתמשו בהתחברות בעזרת Remote Desktop Protocol Client לשרתים ויישומים של הרשות בלבד.
הבהרה: על המחשבים האישיים הקשורים לרשת הרשות לא תותקן שום תוכנה ללא אישור אגף מידע של הרשות.
- המחשבים האישיים יחוברו לשרתים של הרשות שבהם תהיה מותקנת מערכת הפעלה Windows 2008 Server, או כל מערכת שתחליף אותה.
- החברות הזוכות יתחברו לרשת השרתים של הרשות באמצעות הזדהות דרך כרטיס חכם שהרשות תספק לכל עובד במוקד.
- המחשבים האישיים יעבדו מול יישומי הרשות באמצעות Windows Remote Desktop Services.

5. סורקים

החברה תשתמש בסורקים בעלי יכולות סריקה של כ – 3000 עמודים לפחות ליום עבודה והמכיל את הפרמטרים הבאים:

1. סריקת מסמכי בגודל A3
2. סריקה שחור לבן + צבעונית
3. תמיכה ב Tiff
4. תמיכה ב VRS לקריאת ברקוד
5. תמיכה ב ISIS

19. נספח 8 – דרישות לטיפול בדואר ובמסמכים

- א. המוקדים נדרשים לטפל בדואר ובמסמכים הנדרשים לצורך עבודתם. בנספח זה מתוארים התהליכים המרכזיים אותם יידרשו המוקדים לבצע בתחומים אלה.
- ב. ההנחיות המפורטות לגבי אופן הטיפול בדואר ובמסמכים יועברו לזוכה בנזיל בשלב ההיערכות להפעלת המוקדים.
- ג. יתכן וחלק מן הפעילות המפורטת בנספח זה תועבר בעתיד לביצוע ע"י גורם חיצוני למוקדים. הפעילויות הנ"ל מפורטות בסעיף יג להלן. במידה והדבר יקרה, תועבר הנחיה בכתב מהרשות המפרטת את תהליכי העבודה החדשים ואת הממשקים הרלוונטיים לצורך עבודת המוקדים.
- ד. להלן המשימות המרכזיות בתחום זה:
1. טיפול בדואר נכנס.
 2. סיום טיפול בפניית לקוח.
 3. העברת חומרים לסריקה חיצונית.
 4. העברת חומרים לגניזה חיצונית.
 5. הזמנת כרף פיזי קבוע מגניזה חיצונית.
 6. דילול כרכים פיזיים זמניים בגניזה פנימית.
 7. שליחת דואר חיצוני.
 8. קבלת דואר מהרשות והעברת דואר אליה.
- ה. טיפול בדואר נכנס
1. המסמכים עשויים להגיע ממספר מקורות: דואר ישראל, איסוף מסמכים שנמסרו בעמדת המודיעין, דואר פנימי בין מוקדים, דואר פנימי בין מרחבי הרשות והמוקדים, פקס, פקס לדוא"ל, אתר הרשות.
 2. עובד המוקד יטביע חותמת "נתקבל" פיזית על העמוד הראשון של כל בקשה שהגיעה מלקוח חיצוני מיד עם קבלת המסמכים לבקשה.
 3. עובד המוקד יאתר את תיק הנכס הרלוונטי ויתעד את הפניה בתיק הנכס שבמערכת המידע.
 4. העובד יזהה את סוג הבקשה, במידה והגיעה לארכיב בקשה שאינה אמורה להיות מטופלת במוקד, החומר יסרק למערכת המידע, וימופתח. החומר הפיזי ישלח לארכיב הרשות במרחב הסמוך.
 5. במידה ובבדיקת פניית הלקוח נמצא כי חסרים מסמכי חובה לצורך מתן השירות יוחזר החומר בדואר רשום לשולח בצירוף מכתב המופק ממערכת המידע, המפרט את המסמכים החסרים.
 6. במידה וקיים כרף פיזי זמני, העובד יצרף אליו את המסמכים לחתימה החדשים. במידה ולא קיים כרף פיזי זמני, העובד יפתח כרף בהתאם, ירשום את מספר תיק הנכס על הכרף, ויצרף את המסמכים לחתימה לכרף.
- ו. סיום טיפול בפניית לקוח
1. בעת סיום הטיפול בפניית לקוח, כולל חתימה על כלל המסמכים הנדרשים לחתימה בתיק או דחייה של הבקשה, הכרף הפיזי הזמני או מסמכים ללא כרף פיזי יסרקו וימופתחו במערכת המידע.
 2. העובד יבטל את קיום הכרף הפיזי הזמני במערכת המידע וכן יבטל את הכרף הפיזי הזמני עצמו ע"י מחיקת מספר התיק מהכריכה.
 3. העובד יעביר את כל החומר הפיזי בארגזים מסודרים ובצירוף תעודות משלוח אשר תופקנה ממערכת המידע לגניזה חיצונית.

ז. העברת חומרים לסריקה חיצונית

1. חומרים שאינם ניתנים לסריקה במוקד מפאת גודלם (לדוגמה מפות) – יועברו לסריקה ע"י חברת סריקה חיצונית עפ"י נוהל העבודה המפורט שיועבר ע"י הרשות. התשלום לחברת הסריקה החיצונית יבוצע ע"י הרשות.
2. עובד המוקד יכין את החומר לשליחה, בהתאם לנוהל מפורט אשר יועבר ע"י הרשות, ע"י צירוף של תעודת משלוח ותיעודת בתיק תעודות משלוח.
3. תעודת המשלוח תועבר לחברת הסריקה גם במייל, טרם איסוף החומר לסריקה מהמוקד.
4. חברת הסריקה החיצונית תסרוק את החומרים שיועברו אליה.
5. חברת הסריקה החיצונית תעביר את החומרים שנסרקו לגניזה חיצונית.
6. קליטת המסמכים הסרוקים ממערכות המידע של חברת הסריקה החיצונית, באחריות הרשות.

ח. העברת חומרים לגניזה חיצונית

1. המוקד ישלח את החומרים לגניזה בהתאם לנוהל מפורט שיועבר ע"י הרשות.
2. המוקד יכין תעודת משלוח ויתעד אותה בתיק תעודות משלוח שנמסרו לחברת הגניזה.
3. המוקד ירשום על גבי כל ארגז הנשלח לגניזה את תכולתו והמיקום המיועד לו בגנזך החיצוני.

ט. הזמנת כרז פיזי קבוע מגניזה חיצונית

1. המוקד עשוי לבקש חומרים מקוריים מהגניזה החיצונית מסיבות שונות.
2. המוקד יעביר בקשה בכתב או באינטרנט לחברת הגניזה, לקבלת הכרז הפיזי הקבוע של הנכס.
3. קבלת הכרז הפיזי הקבוע במוקד תעודכן במערכת המידע.
4. בסיום השימוש, יוחזר הכרז הפיזי הקבוע ישירות לגניזה החיצונית. תוך עדכון מערכת המידע.

י. דילול כרכים פיזיים זמניים בגניזה פנימית

1. אחת לתקופה שתוגדר ע"י הרשות, יאתר המוקד מסמכים בתיקים זמניים ישנים ויחזירם לפונה בצירוף מכתב המסביר שמסמכים אלו אינם תקפים עוד.
2. בנוסף, יבדוק המוקד ויוודא את קיומם במערכת המידע. במידה וכן, ישלח אותם לגניזה. במידה ולא, יסרוק אותם תחילה למערכת המידע.

יא. שליחת דואר חיצוני

1. במהלך הטיפול בתיק נדרש המוקד לשליחת מכתבים לגורמים חיצוניים וללקוחות.
2. המוקד ישלח את המכתבים בדואר רגיל או בדואר רשום בהתאם להנחיות שיועברו ע"י הרשות.
3. שליחת המכתבים בדואר באחריות המוקד ועל חשבונו.

יב. קבלת דואר מהרשות והעברת דואר אליה

1. בכל יום עבודה יבוצעו שני סבבים של איסוף וחלוקת חומרים ממרחבי הרשות. כל מוקד יפנה למרחב המקביל לו.
2. הסיבוב הראשון יסתיים עד השעה 09:00. הסיבוב השני יבוצע בין השעות 12:00 – 14:00.

יג. פעילות אשר יתכן ובעתיד תעבור לביצוע של גורם אחר (לא במוקדים)

1. טיפול בדואר נכנס.
2. פתיחת פניות במערכות המידע.

3. סריקת מסמכים.
4. העברת חומרים לגניזה חיצונית.
5. שליחת דואר חיצוני.

20. נספח 9 – דרישות לבקרה ולדיווח

א. דרישות לבקרה במוקדי השירותים המהירים

1. בקרה עצמית של הזוכה

הזוכה יידרש לבצע בקרה באופן עצמאי במגוון תחומים. הבקרה נדרשת להתבצע בשיטה ובתדירות המוגדרים בסעיף זה. הרשות תוכל להנחות על שינוי הנושאים המבוקרים, על אופן ביצוע הבקרה ו/או על תדירות ביצועה מעת לעת.
להלן התחומים בהם הזוכה יידרש לבצע בקרה:

תחום	סוג הבקרה	שיטת הביצוע	תדירות הביצוע
תקינות התוצרים	בקרה על תקינות התוצר הסופי שניתן ללקוח	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי שבוע
תהליכי עבודה	תקינות פניות הלקוח שהתקבלו ונקלטו	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי שבוע
	ניהול צ'קליסט עדכני לגבי המסמכים שהתקבלו	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי שבוע
	ניהול טפסי סיום טיפול לפני סגירת הפנייה	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי שבוע
כשירות עובדים	בקרה על תקפות הסמכת העובדים	בדיקת רישום הסמכת העובדים לביצוע כלל הפעילויות הנדרשות	מדי חודש
	בקרה על הידע המקצועי	בקרה באמצעות מבחני ידע מקצועי	מדי חודשיים
	בקרה בנושא תרבות השירות	בקרה באמצעים שיוגדרו בהמשך ע"י הרשות	מדי חודשיים
משך השירות (SLA)	בקרה על מידת העמידה ברמת השירות המוגדרת לכל סוג פעולה בערוצי השירות השונים	יתבצע באמצעות דוחות ייעודיים	מדי יום
חויית השירות של הלקוח	בקרה על מידת שביעות הרצון של הלקוח מהשירות הניתן לו	ביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות	מדי חודשיים

2. דיווח לרשות

- דיווח על ממצאי הבקרה העצמית המבוצעת ע"י הזוכה מיד לאחר ביצועה.
- דיווח על אירועים חריגים, הן לגבי סוגיות מקצועיות והן לגבי ממשקים עם הלקוח ו/או עם גורמי רשות.
- דיווח על פניות המועברות לרפרנטים במרחבי הרשות לצורך התייעצות מקצועית.
- דיווחים מקצועיים וניהוליים כפי שיידרשו מעת לעת ע"י הרשות.

3. בקרה של הרשות על הזוכה

הרשות תבצע בקרה באופן עצמאי, נוסף על הבקרה העצמית המבוצעת ע"י הזוכה, במגוון נושאים הנוגעים לפעילותו ולפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות. על הזוכה לספק כל מידע הנדרש לצורך זה.

ב. זרישות לבקרה בתחום הרישום

פעילות רישום הנכסים בפנקסי רישום המקרקעין בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות), מייצרת מסמכים בעלי תוקף משפטי חשוב ביותר הן מההיבט המשפטי והן מההיבט הנכסי/כספי. אי לזאת, רואה הרשות חשיבות עליונה בביצוע מלא, אמין ומדויק של פעילויות הרישום השונות, ועל כן נדרש הזוכה להפעיל מערכת בקרה פנימית, נוסף על הבקרה שתתבצע ע"י הרשות, בכל עת ודרך שתמצא לנכון. מספר התיקים או החלקות/המסמכים שייבדקו ע"י עובדי הרשות יקבע ע"י הרשות.

1. בקרה עצמית של הזוכה

החברה אחראית לפתח מנגנון בקרת טיב עצמית, באחריותו ופיקוחו של מנהל הרישום באשכול. החברה תעבד נוהל עצמי לביצוע בקרת טיב פנימית. הנוהל יאושר ע"י הרשות. להלן התחומים בהם הזוכה יידרש לבצע בקרה:

תחום	סוג הבקרה	שיטת הביצוע	תדירות הביצוע
תקינות התוצרים	בקרה על תקינות התוצר הסופי שניתן ללקוח/לרשות	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי שבוע
	בקרה על התוצרים / אגרות/ מכתבים / הודעות	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	לפי מנה
תהליכי עבודה	תקינות הטיפול בלקוח שבחר בשירותי הרישום של החברה	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי חודש
	ניהול צ'קליסט עדכני לגבי מסמכי בתים משותפים ושטרות	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי שבוע
	דו"ח סיום פעילויות	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי חודש
	דו"ח יתרות לטיפול בפעילויות כפי שיוגדרו ע"י הרשות	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מדי חודש
	בקרה על טיב אימות נתוני תיק לבעלות	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מידי חודש
	בקרה על טיוב דואר	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	מידי חודש

מדי חודש	בקרה מדגמית (המדגם ייקבע ע"י הרשות)	דוחות רישום בעלות	
אחת לשלישון	בדיקת רישום הסמכת העובדים לביצוע כלל הפעילויות הנדרשות	בקרה על תקפות הסמכת העובדים, ככל שתינתן הסמכה זו	כשירות עובדים
אחת לשלישון	בקרה באמצעות מבחני ידע מקצועי	בקרה על הידע המקצועי	
מדי שבוע	יתבצע באמצעות דוחות ייעודיים	בקרה על מידת העמידה בפעילויות שיוגדרו ע"י הרשות	משך ביצוע פעילויות (SLA)
אחת לשלישון	דוחות	הפקת דוחות/ בקרה על מידת עמידה בפעילות / חרגיות	

2. בקרה של הרשות על הזוכה

"קליטת פרצלציות" תיבדק ע"י עובדי הרשות בשלוש נקודות ביקורת לפחות:

גילוי של שגיאה בקליטת הפרצלציה או בזיהוי של הגדרת הנכס בעסקות תגרום לפסילתה והיא תוחזר לחברה לביצוע חוזר, ללא תשלום נוסף.

מנה של "הודעות לחוכר" תיבדק ע"י עובדי הרשות לפני שליחת ההודעה לחוכרים.

במידת הצורך יעביר עובד הרשות תיק עם "הודעה לחוכר" לבדיקת מרחב השירות הרלוונטי בטרם משלוח ההודעה.

גילוי של שגיאה בזיהוי של הגדרת הנכס תגרום לפסילת קבוצת הבדיקה כולה, והיא תוחזר לחברה לבדיקה נוספת.

גילוי של שגיאות מסוגים אחרים בשיעור של 5% במנה, תגרום לפסילת קבוצת הבדיקה כולה, והחברה תידרש לבצע העבודה שוב ללא תמורה נוספת.

קבוצת בדיקה של "צווי בית משותף ושטרות" תיבדק ע"י עובדי הרשות, ואם בוצע הליך של אימות והשלמת נתונים – תיעשה בדיקה, במידה הצורך, גם ע"י עובדי מרחב השירות הרלוונטי.

לאחר קליטה ועדכון החלקות והבעלויות בקובץ הבעלות – ע"י עובדי הרשות.

לאחר זיהוי העסקות – ע"י עובדי המיפוי.

לאחר עדכון העסקות – ע"י עובדי הרשות במרחב הרלוונטי.

במסגרת בקרת טיב העבודה, יבדקו עובדי הרשות שהגורמים המוסמכים בחברה: מודד בעל רישיון, יהיה חתום על התוצרים המתאימים.

בעדכון קובץ הבעלות הרשות תבדוק את טיב עבודת החברה ולצורך כך היא תדווח לעובדי מקרקעין במרחב על ביצוע הפעולות הנ"ל.

הדיווח יכלול בין השאר את:

- מספר החלקות המקוריות והחדשות שעודכנו בקובץ הבעלות.

- מספרי התיקים שהוצאו מהארכיב לצורך זיהויים.

- מספר העסקות שעודכנו, הספירה לצורך זה תיעשה באמצעות מספר עסקות עכ"א ועסקות ספר הנכסים שבקובץ הבעלות, אשר אותן עדכנה החברה.

התשלום יבוצע, לאחר שיאשר עובד הרשות את ביצוע העבודה, עפ"י מספר החלקות המקוריות, הביניים, והחדשות: ומספר מסכי העסקות שעודכנו בקובץ הבעלות בחלקות החדשות בלבד. עדכון מסכי שעבודים לא יובא בחשבון לצורך התשלום.

קליטה ב- GIS

אישור קליטת הנתונים למערכת ה- GIS בכל שלב ושלב במפרטים השונים יאושרו ע"י הממונה למיפוי או ע"י מי מטעמו.

בקרת איכות על ביצוע פעולות הקשורות להעברת בעלות

בקרת איכות על ביצוע פעולות הקשורות להעברת בעלות תתבצע ע"י מנהל תחום בעלות וספר נכסים או נציגו, ע"י דיווח למנהל הפרויקט מטעם הרשות.

21. נספח 10 – דרישות לניהול מערכת איכות

- א. הזוכה מתחייב לפעול לקבלת הסמכה לפי תו תקן ISO 9001: 2008 ע"י גורם מוסמך, שיתקבל עד 6 חודשים מיום הזכייה, ויוחל על האשכול בו זכה.
- ב. במסגרת תהליכי הבקרה של הרשות יבוצעו לזוכה מבדקי איכות באופן סדיר אשר יוודאו את התאמת מערכת האיכות של הזוכה לדרישות הרשות.
- ג. הדרישות המפורטות אינן באות במקום חוקים, תקנות וצווים של משרדי הממשלה אלא בנוסף להם, וכן הן אינן גורעות מכל התחייבות של הזוכה כלפי הרשות או מאחריותו לפי כל דין.
- ד. מדיניות האיכות באשכול תיושם ע"פ הדרישות הבאות:
- תקן ישראלי 9001: 2008
- הדרישות התחיקתיות, תקנים רלבנטיים, החלטות והנחיות של הרשות לגבי המוצרים ו/או השירותים באשכול
- ה. הזוכה מתחייב לעמוד בכל הדרישות, לקיים מערכת לניהול איכות ולתקן כל בעיית איכות שתתגלה באופן מידי. התוכנית ליישום מדיניות האיכות תועבר לאישור הרשות.
- ו. מנהל האשכול ישמש כאחראי לנושא האיכות באשכול.
- ז. מנהל האשכול יחתור ליישום המשפט "לעשות נכון בפעם הראשונה" וזאת להבטחת שביעות רצון מלאה של הלקוח תוך עמידה בכל דרישות הרשות.
- ח. מדיניות האיכות ונהלי האיכות יחייבו את כל עובדי האשכול. ההכשרה הנדרשת לכך תבוצע ע"י הזוכה.
- ט. מערכת האיכות תתוחזק באופן שיטתי, תוך ביצוע בקרה בפרקי זמן מוגדרים מראש. ייערכו ביקורות ובדיקות התאמה לצרכים ודרישות משתנים ויבוצעו שיפורים מתמידים. הרשות תיקבע יעדי איכות ותבצע בקרה בהתאם.

22. נספח 11 – דרישות להפעלת מוקדי השירותים המהירים

- א. שעות פתיחת מוקדי השירותים המהירים לקבלת הלקוחות
המוקדים יהיו פתוחים לקבלת לקוחות בימים ראשון, שלישי וחמישי בין השעות 08:00-14:00 ובימים שני ורביעי בין השעות 08:00-19:00.
- ב. עמדות אינטרנט לשירות עצמי
במתחם קבלת הלקוחות יותקנו 2 עמדות אינטרנט לצורך שימוש הציבור באתר האינטרנט של הרשות לקבלת מידע ולביצוע עצמי של פעולות.
- ג. עמדת מודיעין
עמדת המודיעין תמוקם בכניסה למתחם קבלת הלקוחות, תאויש בשעות קבלת הלקוחות, ותפקידה יהיו:
– הכוונת לקוחות לערוץ השירות הדרוש.
– הכוונה מקצועית לטובת קבלת שירות יעיל. למשל, לגבי מסמכים שיש להגיש, אופן מילוי מסמכי הבקשה וכד'.
– קבלת מסמכי לקוחות.
– זיהוי הלקוח ומתן אישורים וכד' שהוכנו עבורו מבעוד מועד במשרד האחורי.
- ד. דלפק קדמי ומשרד אחורי
במקביל למתן שירות פרונטאלי ללקוחות ב"דלפק קדמי", יפעל עובדים ב"משרד אחורי", אשר יטפלו בפניות המגיעות מכל ערוצי השירות האחרים וכן בפניות המתקבלות בדלפק הקדמי אך לא ניתן להשלימן במקום. הן הדלפק הקדמי והן המשרד האחורי יספקו את השירותים הנדרשים בהתאם לרמת השירות המוגדרת (SLA).
- ה. ארכיב
יפעל במוקדים ארכיב אשר יטפל בדואר נכנס/יוצא, בסריקה ובמפתוח של מסמכים, טיפול במסמכים בתהליך הטיפול בהם, דילול תיקים, העברת תיקים לגניזה והזמנתם בעת הצורך ועוד, כמוגדר בנספח 8 - דרישות לטיפול בדואר ובמסמכים, ובהתאם לנהלים הרלוונטיים שיועברו מהרשות.
- ו. רפרנטים במרחבי הרשות
במקרים חריגים, בהם נדרשת התייעצות עם גורם מקצועי ברשות לצורך טיפול בפניית לקוח, יפנה מנהל מוקד השירותים המהירים לרפרנט מקצועי במרחב השירות של הרשות אשר נמצא בסמיכות למוקד. הפנייה לרפרנט תתבצע ע"פ נוהל שיוגדר ע"י הרשות ובאמצעות מערכת הפניות על מנת שניתן יהיה לתת מענה מהיר תוך כדי ביצוע מעקב ובקרה.
המענה מהרפרנט יינתן לכל המאוחר 3 ימי עבודה מקבלת הפנייה להתייעצות.
באחריות מוקדי השירותים המהירים לקיים פגישת עבודה מידי חודש עם הרפרנטים המקצועיים ברשות לצורך התייעצות בנושאים הקשורים בביצוע ההוראות, עדכון בדבר הוראות חדשות ודיון בממצאי הבקרה.
- ז. מוקד טלפוני
פניות לצורך מתן שירות ללקוחות המתקבלות מהמוקד הטלפוני תטופלנה באמצעות מערכת ניהול הפניות. פניות מהמוקד הטלפוני לגבי בירורי סטאטוס טיפול וכד' עשויות להתקיים באמצעות קשר ישיר בין המוקדים. ככלל לא יינתן מענה טלפוני ללקוחות במוקדים כי אם במוקד הטלפוני של הרשות. עם זאת, המוקד יפנה בעת הצורך ישירות ללקוחות על מנת לקדם את הטיפול בפניותיהם.

ח. אתר האינטרנט של הרשות : אתר הרשות עובד שדרוג בימים אלה והוא מיועד לספק את השירותים הבאים ללקוחות הרשות : מידע תומך שירות, מידע אישי וסטאטוס טיפול, פעולות בביצוע עצמי, פניה לקבלת שירות, מתן מענה/משוב, זימון תורים. פניות רלוונטיות המתקבלות באתר יועברו לטיפול מוקדי השירותים המהירים.

ט. ויסות עומסים במוקדים

לצורך עמידה ברמת השירות הנדרשת (SLA) רשאי הזוכה לווסת עומסים בין פעילות המשרדים האחוריים במוקדים השייכים לאשכול שבאחריותו. נוהל עבודה המנחה באילו תנאים, כיצד לבצע זאת וכיצד לנהל את הקשר עם הלקוח במקרה זה יועבר ע"י הרשות.

י. פניות הציבור וחופש המידע : מוקדי השירותים המהירים יספקו מענה בנושאים הללו לממונה על הנושא ברשות על פי דרישתו.

א. הכשרה

כח האדם שיאותר ויגויס ע"י הזוכה יעבור הדרכה מקצועית ע"י מדריכים של הרשות כ-25 ימי עבודה לפני פתיחת מוקדי השירות (להלן: "תקופת ההכשרה"). ההדרכה תתבצע במשרדי הרשות אשר נמצאים בתל-אביב.

הרשות תדאג על חשבונה למדריכים, למקום ההשתלמות ולכיבוד. התשלום לעובדים הוא על חשבון הזוכה. במהלך תקופת ההכשרה תתקיים הדרכה בת בין חמישה לעשרה ימים הכוללת:

- הדרכה כללית על פעילויות הרשות ועל מושגי יסוד במקרקעין.
- נוהלי הרשות, תהליכי העבודה וממשקים.
- תפעול מערכות הרשות - ספר נכסים, עכ"א, בקרת פעילויות, תוכנות ייעודיות (איתורן, הדמיה וכו').

בתום ימי ההדרכה ייערך מבחן הסמכה עיוני.

מועמדים שיעברו את מבחן ההסמכה בציון של 80 נקודות ומעלה יתחילו תקופת חניכה אישית בת כ-10 ימי עבודה במרחבי השירות הסמוכים של הרשות ולאחר מכן יעברו תקופת חפיפה של כ-10 ימי עבודה ע"י עובדי מרחבי השירות במוקדי השירות.

למועמדים שלא יעברו את מבחן ההסמכה בציון 80 נקודות ומעלה תינתן הזדמנות נוספת לשיפור הישגיהם והם ידרשו לעבור מבחן הסמכה (מועד ב'). אי עמידה במבחן ההסמכה (מועד ב') בציון 80 נקודות ומעלה, לא יאפשר את העסקת המועמדים במסגרת המכרז.

ב. קליטת עובד חדש

קליטת עובדים חדשים והכשרתם, כולל ביצוע חניכה, לאחר תקופת ההכשרה המוזכרת לעיל, הינה באחריות הזוכה בלבד ועל חשבוננו. לאחר הכשרת העובדים החדשים ע"י הזוכה, העובדים יידרשו לעמוד במבחן ההסמכה של הרשות בציון של 80 נקודות ומעלה ולאילו מביניהם שציונם יהיה נמוך מ-80 נקודות ייערך מבחן הסמכה (מועד ב') אותו יידרשו לעבור בציון 80 ומעלה. אי עמידה במבחן ההסמכה (מועד ב') לא יאפשר את העסקת המועמדים במסגרת המכרז. עובד שלא עבר בהצלחה מבחן הסמכה לא יורשה לעבוד במסגרת מכרז זה.

ג. הכשרה ושמירה על הידע המקצועי באופן שוטף

על הזוכה להכין תוכנית עבודה שנתית לשימור והעשרת הידע המקצועי של העובדים במוקדים, אשר תועבר לאישור הרשות. על התוכנית לכלול פעילויות שוטפות ותקופתיות כגון הדרכות ריענון תקופתיות, הדרכות העשרה, הערכת עובדים כולל מבחני ידע וכשירות תקופתיים, תדריכי בוקר, סדנאות שירות ועוד. ככל שבתקופת ההתקשרות ע"פ הוראות מכרז זה תפעיל הרשות מערכות מידע חדשות ו/או יתקבלו הוראות ו/או נהלים ו/או החלטות מועצה ו/או הנחיות אחרות המורות על תהליכי עבודה שונים, עובדי מוקדי השירות ייזמנו ע"י הרשות להדרכות ו/או ימי עיון בהתאם.

ד. פיטורי עובדים / הפסקת פעילות במסגרת המכרז

במקרה שהחברה מפטרת עובד, עליה לידע את הרשות מיד עם כוונתה לעשות כן ולא יאוחר מחודש לפני כן, ולהציג בפני הרשות את נסיבות הפיטורים וכמו כן להציג עובד חלופי שיוכשר ע"י הזוכה ועל חשבוננו ויאושר, במהלך זמן ההודעה מראש. במקרה של אי שביעות רצון הרשות מעובד, תועבר תלונה לחברה, וזו תפעל להפסקת העסקתו במסגרת המכרז תוך חודש מרגע קבלת התלונה.

חוזה למתן שירותים

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין

רשות מקרקעי ישראל, רח' הצבי 15, ירושלים (להלן "הרשות")

מצד אחד

לבין

חברת _____ שכתובתה _____

מס' ח.פ. _____ עוסק מורשה מס' _____ (להלן "החברה")

מצד שני

- ו ה ו א י ל** והרשות פנתה במכרז פומבי מס' 50/2013 להקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין (להלן "המכרז"), והחברה זכתה במכרז זה ;
- ו ה ו א י ל** והחברה מצהירה כי הינה בעלת ידע, ניסיון וצוות מיומן והינה מסוגלת לבצע את ההתחייבויות על-פי המכרז וחוזה זה ;
- ו ה ו א י ל** והרשות מעוניינת כי החברה תבצע עבורה את השירותים המפורטים בחוזה זה, באופן, במועדים ובתנאים, הכול כמפורט להלן (להלן "העבודה");
- ו ה ו א י ל** והחברה מקבלת על עצמה ביצוע העבודה הנ"ל בתנאים המפורטים במכרז על נספחיו ובחוזה זה ;
- ו ה ו א י ל** והרשות הסכימה להתקשר עם החברה כמפורט להלן, לאחר שהתקשרות זו אושרה ע"י וועדת מכרזים בישיבתה מיום _____.

אי לכך הוצהר הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כל מסמכי המכרז על נספחיו וכן המבוא לחוזה והנספחים שלהלן מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה, ובכל מקרה של סתירה בין האמור בחוזה זה לבין האמור באחד הנספחים יחייב האמור בחוזה זה, אלא אם כן נקבע מפורשות אחרת.

נספחי החוזה

נספח א'- חוברת המכרז על נספחיה.

נספח ב'- הצעת מחיר שהגישה החברה במסגרת הצעתה למכרז.

נספח ג'- ערבות ביצוע.

נספח ד' 1- הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה.

נספח ד' 2 – הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לעובד.

נספח ה'- תצהיר לעניין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום ותצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות.

2. השירותים המבוצעים ע"י החברה עבור הרשות במסגרת מכרז זה, הינם בשני תחומי פעילות:

א. תחום פעילות ראשון - הקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים

הקמת מוקדי שירותים מהירים ומתן שירות ללקוחות ובכלל זה מתן השירותים הבאים:

1. העברת זכויות.
2. מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא.
3. הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות.
4. קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן (חברה משכנת, קבלן, יזם וכד').
5. כל הפעולות הנלוות לשירותים שצוינו לעיל, כדוגמת גביית אגרת תשלום, הארכת ורישום חוזים, זיהוי נכסים, הסרת עיקולים, חתימה על שטרות, חתימה על חוזים, חתימה על מסמכי רישום וכדומה.

ב. תחום פעילות שני - מתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין

שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין יבוצעו בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות (ממאגר עו"ד חיצוניים של הרשות) ובכלל זה:

1. הכנת תכנית שיכון ציבורי (תש"צ).
2. בדיקת התכנות רישום פרצלציה.
3. בדיקת מסמכי הפרצלציה המוגשים לרשות ע"י גורמי חוץ.
4. קליטת פרצלציות, זיהוי עסקות ועדכון קבצי הרשות (אלפאנומריים וגראפיים).
5. בדיקה ו/או רישום בתים משותפים ו/או זכויות בפנקסי רישום המקרקעין בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות.
6. קליטת שטרות שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין.
7. קליטת צווי בתים משותפים שנרשמו בפנקסי רישום המקרקעין.
8. הכנת עיקרי תיק לצורך הגשת תביעה משפטית בגין אי רישום צווי בתים משותפים ו/או זכויות חוכרים בפנקסי רישום המקרקעין.
9. בקרת ביצוע אחר תיקים שהועברו לטיפול המחלקות המשפטיות לשם הגשת תביעה משפטית נגד גורמי חוץ האחראים לרישום בתים משותפים ו/או זכויות.
10. פעולות לקידום הרישום של נכסים המיועדים להקניית בעלות.
11. בדיקה וטיוב נתונים בעסקות הקלוטות בבעלות קק"ל.
12. פעולות תומכות הסדר קרקעות.
13. ביצוע פעולות רישום במרחב בעסקי בשיתוף עו"ד חיצוניים מטעם הרשות.

ג. השירותים יינתנו לציבור הרחב וכתמיכה ביחידות הרשות הן במסגרת של קבלת לקוחות במוקדים, הן כמענה לפניית שהתקבלו אצל הרשות בערוצים שונים (למשל באמצעות הדואר, אתר האינטרנט של הרשות, המוקד הטלפוני של הרשות) והן כתכולת עבודה שתועבר לביצוע ישירות מהרשות.

תיאור מפורט של השירותים המבוצעים לרבות מבנה מוקד השירות, אופן מתן השירות ועובדי החברה, מצוי בפרק 2 למכרז ובנספחיו (להלן: "העבודה").

3. א. תקופת החוזה הינה מיום חתימת הרשות על חוזה זה ועד ליום 14.12.31.

ב. הרשות תהיה רשאית להאריך חוזה זה לתקופה נוספת, או לתקופות נוספות עד לתקופה כוללת של 5 שנים וזאת בכפוף לקבלת אישור תקציבי לכל שנת הארכה. הוארך תוקף החוזה, יחולו הוראותיו על כל תקופה נוספת.

ג. הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות ע"י הודעה בכתב לחברה, בכל מקרה בו לא תעמוד בהתחייבויותיה על פי תנאי המכרז על נספחיו ו/או על פי תנאי חוזה זה על נספחיו, החל מהתאריך שייקבע על ידי הרשות

בהודעה, וזאת לאחר שניתנה לחברה הודעה בכתב בה נדרשה לתקן את המעוות תוך הזמן שנקבע בהודעה והחברה לא עשתה כן. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.

ד. על אף האמור רשאית הרשות להפסיק את עבודת החברה בכל שלב של ההתקשרות, בהודעה שתינתן בכתב 90 ימים מראש מבלי צורך לנמק.

ה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות עם החברה בכל עת במידה ומתגלה על ידה כי קיים ניגוד עניינים ו/או כי מתעורר חשש לניגוד עניינים בנוגע לעבודה/ות כלשהן, הכול כמפורט בחוזה זה.

ו. מבלי לגרוע מסמכויות הרשות על פי המכרז וחוזה זה או לפי כל דין, בכל אחד מהמקרים הבאים תהא הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות בכל עת ו/או להתנות את המשכה בתנאים או הנחיות שתקבע הרשות:

1. שינוי כמפורט להלן שהתרחש ולא אושר מראש על ידי הרשות:

1.1 שינוי במבנה האחזקות הצפוי בחברה;

1.2 כל שינוי שיכול להוביל לאי עמידת החברה בתנאי המכרז וחוזה זה.

2. ככל שננקטו נגד החברה הליכי פשיטת רגל או הליכי פירוק, או שהחברה כאמור פתחה בעצמה בהליכי פשיטת רגל או בהליכי פירוק, או הוצא נגדה צו כינוס נכסים, או שמונה לה כונס נכסים זמני או קבוע, או שהחברה הגיעה להסדר נושים עם נושיה או שהציעה להם להגיע להסדר נושים, או כל הליך בעל אופי דומה, ובלבד שהליך כאמור לא נעשה כחלק ממיזוג או שינוי מבני שאושר מראש על ידי הרשות. על החברה להודיע לרשות במידי ולא יאוחר מ-48 שעות עם היוודע לה על פתיחת ההליכים האמורים בס"ק זה כנגדה.

3. התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו, לפי שיקול דעתה של הרשות, השלכה שלילית מהותית על יכולת החברה ליתן את השירותים הנדרשים.

4. הגשת מידע שקרי או מטעה לרשות.

ז. בכל מקרה של סיום ההתקשרות כאמור בחוזה זה, תשלם הרשות לחברה את המגיע לה באופן יחסי עד לסיום העבודה בפועל ובתנאי שהחברה מילאה כל חובותיה עד לאותו שלב.

4. א. העבודה תבוצע במסגרת אשכול/ות _____, _____, הכוללים את מרחבי הרשות: _____,

_____ , _____ , _____

העבודה תבוצע בכתובת/ות (להלן: "מוקד/י השירות")

ב. המוקדים יהיו פתוחים לקבלת לקוחות בימים ראשון, שלישי וחמישי בין השעות 08:00-14:00 ובימים שני ורביעי בין השעות 08:00-19:00.

ג. החברה תבצע את העבודה בימים ובשעות הנדרשים בהתאם לאופי העבודה, ולפי הנחיות מנהל הפרויקט מטעם הרשות או מי שהוסמך על ידו.

ד. כמות העמדות והעובדים שתספק החברה במוקדי השירות לאורך כל שעות הפעילות היא כלהלן:

מוקד שירות	עמדות קבלת לקוחות	עורך דין חיצוני שיועמד ע"י הרשות	סה"כ עובדים

ה. המשרדים לקבלת לקוחות הוצגו לרשות טרם חתימת חוזה זה ואושרו על ידה. המשרדים יופעלו במתכונת המצורפת למכרז כנספח 6 – דרישות ממשרדי מוקדי השירות.

ו. במוקדים יפעל ארכיב אשר יטפל בדואר נכנס/יוצא, בסריקה ובמפתוח של מסמכים, טיפול במסמכים בתהליך הטיפול בהם, דילול תיקים, העברת תיקים לגניזה והזמנתם בעת הצורך ועוד, כמוגדר בנספח 8 למכרז- דרישות לטיפול בדואר ובמסמכים ובהתאם לנהלים הרלוונטיים שיועברו מהרשות.

ז. הרשות תהיה רשאית מעת לעת לקבוע כי החברה תבצע את העבודה, או חלק ממנה ע"פ תנאי המכרז וחוזה זה בחלק מן האשכולות ו/או מן המרחבים הנ"ל בלבד ו/או בכל האשכולות והמרחבים בארץ ו/או לפתוח מוקדי שירותים נוספים באשכול בו היא זכתה וזאת עפ"י צרכי הרשות, לפי שיקול דעתה, תוך מתן הודעה מראש של 90 יום. כן רשאית הרשות לקבוע את סדר העדיפות ואת קצב ביצוע העבודה, הכול כפי שתודיע הרשות לחברה בכתב מעת לעת.

ח. משרדי מוקדי השירות יצוידו בכלים ובמחשוב כמפורט בנספח 7 למכרז - דרישות כללים ומחשוב.

5. א. החברה תבצע את העבודה עפ"י תיאור העבודה הנכלל בפרק 2 למכרז ונספחיו (המצורף כנספח א') וע"פ נוהלי הרשות, המתעדכנים מעת לעת, שיועברו לחברה (להלן: "תיאור העבודה"). כל חריגה מתיאור העבודה המפורט במסמכי המכרז ובנוהלי הרשות, תחייב אישור בכתב ומראש של הרשות. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות כל פרט שייראה לה עפ"י צרכיה. כן רשאית הרשות לקבוע את שלבי העבודה עפ"י צרכיה, להורות לחברה לבצע רק חלק מן העבודה ולהטיל עליה ביצוע של חלק מהמשימות או כולם.

ב. הרשות תהיה רשאית מעת לעת, לפי צרכיה המשתנים, לכלול שינויים ו/או תוספות בתיאור העבודה ולהרחיב ו/או להוסיף ו/או לשנות את העבודה המבוצעת לפי חוזה זה, וזאת בתיאום מראש עם החברה ובתמחור נפרד, ככל והרשות תבקש מהחברה לעשות כן, העומד בהתאמה להצעת המחיר שהגישה החברה במסגרת הצעתה למכרז, המצורפת לחוזה זה בנספח ב'.

6. החברה מתחייבת לבצע את העבודה עבור ובשם הרשות במיומנות, במקצועיות, בנאמנות ובמסירות ובהתאם לצורכי חוזה זה.

החברה או נציגה תדווח למנהל הפרויקט מטעם הרשות על כל תקלה מכל סוג שהוא הגורמת לעיכוב או לפגיעה בביצוע העבודה.

החברה מתחייבת להעסיק על חשבונה צוות עובדים מלא ומיומן בהתאם לרמה, המקצועיות וההשכלה הנדרשת לאופי העבודה, כמפורט בנספח 5 למכרז (דרישות לכח אדם), והעובדים ייכנסו לפעילות רק לאחר אישור העסקתם על ידי הרשות.

הרשות רשאית לדרוש מהחברה הפסקת עבודתו של מי מעובדיה, מטעמים שיפורטו בהודעת הרשות בכתב, וזו תפעל להעברת העובד מתפקידו תוך חודש מקבלת הודעת הרשות.

בכל מקרה של תחלופת עובדים, החברה תישא באופן בלעדי באחריות לקליטת עובדים חדשים, חפיפתם המסודרת, הדרכתם והכשרתם בהתאם לדרישות נספח 5 למכרז. כמו כן, תדאג החברה לעדכון מסודר של הרשות על תחלופת העובדים ועל החפיפה וההכשרה שניתנה להם.

במקרה שהחברה מפטרת עובד, עליה לידע את הרשות מיד עם כוונתה לעשות כן ולא יאוחר מחודש לפני כן, ולהציג בפני הרשות את נסיבות הפיטורים וכמו כן להציג עובד חלופי שיוכשר ע"י החברה ועל חשבונה ויאושר, במהלך זמן ההודעה מראש.

7. נציג הרשות לעניין חוזה זה הינו _____.

8. החברה תבצע בקרה על ניהול העבודה במסגרת המכרז וחוזר זה, כמפורט בנספח 9 למכרז.
9. החברה תקיים את הדרישות למשרדי מוקדי השירות ולצידו בהתאם לכללים ולעקרונות שנקבעו בנספחים 6-7 למכרז. יובהר כי החברה נושאת באחריות לכל הוצאה שלא צוין בפירוט כי הרשות תישא בה.
10. א. כל חומר הנוגע והקשור לעבודה (סקרים, מפות, דו"חות, מכתבים, חוות דעת מקצועיות, מידע דיגיטאלי, קבצים דיגיטאליים וכו'), יהיה רכוש בלעדי של הרשות, ולא תהיה לחברה בלעדיות, "זכויות יוצרים" או זכות כלשהיא בחומר זה.
- ב. החברה מתחייבת שלא להעתיק ולא להוציא ולא לצלם את החומר ו/או תיקים, סקרים, מפות מידע דיגיטאלי, בכל דרך שהיא, ולא לעשות בחומר כל שימוש שאינו לצורכי העבודה.
- ג. החברה מתחייבת שלא לקבל ו/או להוציא כל מסמך שהוא מרשות הרשות, שאינו נדרש לצורך ביצוע עבודה.
- ד. החברה מתחייבת להעביר לידי הרשות את כל החומר הנ"ל מיד עם תום ביצוע העבודה ו/או לפי דרישת הרשות.
11. החברה מתחייבת לשתף פעולה בכל הקשור לביצוע העבודה, לרבות פעולות רישום בלשכות רישום המקרקעין, עם עורכי הדין החיצוניים מטעם הרשות ממאגר שתעמיד הרשות לשם כך. ראה לעניין זה נספח 20 למכרז - ממשקים בין החברה למשרד עורכי הדין ממאגר הרשות.
- כן מתחייבת החברה להקצות במוקדי השירות חדר נפרד לעו"ד חיצוני מטעם הרשות, כמפורט בנספח 6 למכרז - דרישות ממשרדי מוקדי השירות.
12. אין החברה מנועה ממתן שירותים לאחרים מחוץ לביצוע העבודה עפ"י חוזה זה, ובלבד שלא תיפגע בתנאי מתן השירותים ובאיכותם על-פי חוזה זה.
- החברה לא תעשה דבר שיש בו משום ניגוד עניינים קיים או פוטנציאלי עם ביצוע העבודה לפי חוזה זה, ולא תעסוק בדרך כלשהי במתן שירותים לגורם אחר במקרה בו מתן השירותים לאותו גורם עלול להעמיד אותה במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם ביצוע הפעילות לפי המכרז ולפי חוזה זה. כמו כן, החברה לא תעסוק בדרך כלשהי במתן שירותים לגורם אחר, תוך שימוש במידע שהגיע לידיה מביצוע חוזה זה, למעט שירותים שתספק לגורמים אחרים, עפ"י הנחיות נציג הרשות.
- עובד של החברה או מי מטעמה לא יעניק שרות ולא יבצע פעולה לגבי מקרקעין שיש לו או לקרובו זכויות בהם. ההגבלות בסעיף זה יחולו עד תום שנה מיום סיום מתן השירותים לפי המכרז וחוזר זה או סיום עבודת עובדי החברה או מי מטעמם בחברה לפי המוקדם.
- ההגבלות הנ"ל יחולו גם על כל המפורטים להלן:
- בעלי השליטה בחברה.
 - חברות בשליטת החברה ו/או בשליטת מי שהם בעלי שליטה בחברה.
 - חברות אם ו/או בנות הקשורות לחברה.
 - הדירקטורים, המנכ"ל, הסמנכ"לים, מנהל הכספים והיועץ המשפטי של החברה.
 - בני משפחה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) של כל האמורים לעיל.
 - עובדים ו/או נותני שירותים מטעם החברה אשר עסקו במתן השירותים לפי מכרז זה.
- הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה - מצורף לחוזה זה כנספח 16.
- הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לעובד - מצורף לחוזה זה כנספח 17.

13. א. בתמורה למתן שירותיה וכל התחייבויותיה של החברה לפי חוזה זה, תשלם הרשות לחברה תמורה כמפורט בהצעת המחיר החתומה ע"י החברה והמצורפת לחוזה זה ומסומנת כנספח ב' ובהתאם לשלבי הביצוע כמפורט במכרז.

ב. בתחילת כל חודש תגיש החברה דרישת תשלום עבור העבודה שביצעה במהלך החודש הקודם. בדרישת התשלום יפורטו השירותים שבוצעו בהתאמה לסעיפים שבהצעת המחיר. החברה תצרף לכל דרישה לתשלום דיווח כדלקמן:

1. תיאור התפוקות ו/או השירותים אשר בגינם מוגש החשבון לתשלום.

2. דוחות בהתאם לדרישות הרשות.

ג. הדרישה לתשלום שתוגש על ידי החברה לרשות תיבדק ותאושר על ידי הרשות לאחר בחינת איכות ושלמות העבודה ולשביעות רצונה. התשלום יבוצע עד 45 יום מיום האישור ע"י הרשות ובהתאם להנחיות החשכ"ל, ללא כל הצמדה מעת הגשת החשבונית. במידה והרשות תאשר רק חלק מהעבודה ישולם החלק שאינו שנוי במחלוקת לפי התנאים שפורטו לעיל.

ד. אי-השלמת פעולה ("ייחידת שירות") באופן מלא לא תזכה את החברה בתמורה.

ה. השלמת פעולה ("ייחידת שירות") במוקדי השירותים המהירים באופן מלא תוך אי-עמידה בקריטריונים המוגדרים תזכה את החברה בתמורה מופחתת כמפורט להלן:

1. אי-עמידה ביעדי רמת שירות במוקדי השירותים המהירים: 95% מהפעולות יעמדו בזמני התקן המוגדרים בנספח 4 למכרז – יעדי רמת שירות במוקדי השירותים המהירים. כל אחוז ירידה מסף של 95% יפחית את התמורה מהפעילות הכוללת של מוקדי השירותים המהירים בשיעור של 1% וכך עד ל-80%. כל אחוז נוסף של ירידה מהתקן, מתחת ל-80%, יביא הפחתה נוספת של התמורה בגובה של 2% מהתמורה הכוללת של פעילות מוקדי השירותים המהירים.

2. אי-עמידה בנהלים: על כל מקרה של ביצוע פעולה במוקדי השירותים המהירים שלא לפי הנהלים המוגדרים על ידי הרשות תופחת התמורה בסך של 1,000 ₪ למקרה. זאת מבלי לפגוע ובנוסף לזכות הרשות לתבוע את החברה הזוכה ו/או את הביטוח שלה בגין הנזקים העלולים להיגרם כתוצאה מהביצוע הלקוי של הפעולה.

ו. השלמת פעולה ("ייחידת שירות") במוקדי השירותים המהירים עבור נכס שהרישום בו נמסר לביצוע הזוכה לא תזכה את הזוכה בתמורה במקרים הבאים:

1. עברו 9 חודשים ממועד מסירת העבודה ע"י הרשות לרישום בית משותף ורישום טרם הושלם.

2. עברו 3 חודשים ממועד תשלום הלקוח עבור ביצוע רישום זכויות לחוכר והרישום טרם הושלם. הזוכה מחויב להשלים את ביצוע הפעולה תוך עמידה בכל התנאים למתן השירות ללקוח במוקדי השירותים המהירים, ובכלל זה ביעדי רמת השירות, גם במקרים אלה. הרשות רשאית לזכות את הזוכה בתמורה עבור פעולות אלה במידה ותמצא כי הסיבה לעיכוב ברישום אינה נעוצה באופן פעולתו של הזוכה.

ז. התמורה תשולם בתוספת הפרשי הצמדה כמפורט להלן:

בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות – DD/MM/YYYY.

מדד הבסיס – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד

הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה - המדד הידוע ביום – DD/MM/YYYY.

מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.

מדד המחירים לצרכן - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

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

המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").

בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תבצע מידי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.

למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:

שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.

ח. התמורה הינה סופית, מלאה וכוללת את כל הוצאות החברה, כמפורט בחוזה זה.

14. פקע תוקף החוזה מכל סיבה שהיא, לרבות בגין ביטולו ע"י הרשות כאמור בסעיף 3(ג)-(ו) לעיל, מתחייבת החברה להמשיך בביצוע העבודה עד ליום הפסקת ההתקשרות בפועל וכן לבצע חפיפה מתאימה, מלאה ומסודרת עם גוף חלופי שתחליט עליו הרשות, בהתאם לתכנית עבודה ולשביעות רצון הרשות.

15. א. בכל עת תהיה הרשות רשאית לקבוע אם החברה ממלאת את התחייבויותיה עפ"י חוזה זה כיאות ואם קיים פגם או ליקוי בביצוע העבודה או כל חלק ממנה.

ב. הרשות רשאית, לפי ראות עיניה ובלי לפגוע בזכויותיה האחרות, לבטל החוזה ו/או לצמצמו ו/או להזמין ע"י החברה אצל גוף אחר את אותה העבודה או עבודה דומה ולחייב החברה בהפרש החשבון, אם תראה כי העבודה מבוצעת בצורה לקויה או כי החברה חדלה מביצוע התחייבויותיה עפ"י חוזה זה.

ג. מוסכם בין הצדדים כי הרשות או מי שהוסמך על ידה, היא שתחליט, אם עבודת החברה מבוצעת ברמה מקצועית נאותה, ותהיה רשאית לפי ראות עיניה לבטל החוזה או לצמצמו, אם תשתכנע כי עבודתה של החברה מתבצעת בצורה לקויה או כי החברה חדלה מביצוע התחייבויותיה עפ"י חוזה זה. במקרים אלה תהא רשאית הרשות להודיע לחברה חודש ימים מראש ובכתב על הפסקת עבודתה.

ד. ביטול ו/או צמצום החוזה לא יפטור את החברה מאחריותה לאותו חלק העבודה שבוצע על ידה עד למועד הביטול או הצמצום.

ה. בכפוף לשאר הוראות חוזה זה, הרי בכל מקרה של ביטולו או צמצומו, תהיה החברה זכאית אך ורק לתשלום עבור אותו חלק של העבודה שבוצעה על ידה בשלמות לשביעות רצון הרשות.

ו. אין בסעיף זה כדי לפגוע בזכות הרשות לביטול החוזה עפ"י סעיף 3 לעיל.

ז. מבלי לגרוע מכל זכות שיש לרשות באם לא תמלא החברה התחייבות כלשהי ובנוסף לכך, תהא החברה חייבת לשלם לרשות פיצויים בגין כל נזק ו/או הפסד שייגרמו עקב הפרת החוזה ע"י החברה והרשות תהא רשאית לקבל כנגד החברה כל סעד משפטי כדין.

16. א. החברה לבדה אחראית כלפי המועסקים על ידה לפי דיני העבודה ודיני הנזיקין.

ב. החברה תהא לבדה אחראית ומחויבת בכל נזק ובכלל זה כל נזק גוף לרבות מוות וכל נזק רכוש אשר ייגרמו לכל אדם לרבות לעובדיה, לעובדי הרשות, לכל צד ג' ולרכוש הרשות כתוצאה ממעשה או מחדל של החברה או עובדיה במהלך או עקב ביצוע העבודה ומילוי הוראות חוזה.

ג. החברה אחראית כלפי הרשות באחריות מקצועית בגין ביצוע העבודה, לרבות בגין ביצועה באופן רשלני או באופן בלתי מיומן או מכל סיבה אחרת ואשר בעקבותיהם עלול להיגרם נזק לרשות.

ד. החברה מתחייבת לבטח את עצמה בביטוח מקיף שיכסה אותה בפני תביעות בגין נזקים כאמור בסעיף זה לעיל ולפי תנאי הפוליסה, כמפורט בנספח 18 לחוזה זה. החברה מתחייבת לצרף את הרשות ו/או עובדיה כצדדים מכוסים על פי הביטוח הנ"ל. החברה מתחייבת שלא לבטל את פוליסת הביטוח דלעיל ולשלם את פרמיות הביטוח במלואן ובמועדן.

ה. אין בגובה הביטוח לשמש כל הגבלה או תקרה לאחריותה והתחייבויותיה של החברה.

ו. החברה מתחייבת לתקן כל נזק ולהשלים ולהיטיב כל נזק או כל אובדן שנגרמו במהלך או עקב ביצוע העבודה על ידה או מי מטעמה וזאת מיד או במועד הסביר לאחר קרותם ואם לא תעשה כן, תהא הרשות רשאית לעשות זאת ולשוב ולהיפרע מהחברה בכל דרך חוקית שתמצא לנכון.

ז. חובתה של החברה כלפי הרשות בגין הנזקים הנזכרים לעיל היא מלאה, אף אם הרשות תחויב בתשלום לניזוק כל שהוא או לכל אדם אחר מכוח סעיף 15 לפקודת הנוזיקין (נוסח חדש), או מכל סיבה אחרת.

ח. שילמה הרשות סכומים כלשהם בגין נזקים הנזכרים בסעיף זה תהא הרשות זכאית לשיפוי מלא מאת החברה בגובה כל סכום ששילם ובתוספת ריבית והפרשי הצמדה ו/או ריבית פיגורים כמקובל ברשות ובתוספת הוצאותיה המשפטיות ושכר טרחת עורך דין, והחברה תחזיר לה סכומים אלה מיד לאחר שהרשות תגיש לה דרישה ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לה כאמור.

17. חוזה זה הוא חוזה קבלנות כמשמעו בחוק חוזה קבלנות תשל"ד-1974.

18. ידוע לחברה כי אין בינה ו/או מי מעובדיה ו/או המועסקים על ידה ובין הרשות יחסי עובד ומעביד. אולם אם ייקבע מסיבה כלשהי, במועד כלשהו אחרי תחילתו של הסכם זה, כי למרות כוונת הצדדים, שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את העסקתה של החברה או מי מעובדיה ו/או היועצים המועסקים על ידה, כהעסקת עובד, וכי חלים עליה ועל העסקתה הדינים והתנאים החלים על עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים, כי שכרם של הנ"ל כעובד, בשל העסקתם בעקבות הסכם זה יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ובדרגה זה, או דומה ככל האפשר ובאין תפקיד זה או דומה כאמור יחושב השכר לפי הקבוע לעניין זה בהסכמי העבודה הקיבוציים החלים על עובדים מסוג זה, או בהעדר הסכם כאמור יחושב השכר לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין זה, עפ"י קביעת נציב שירות המדינה, למפרע מיום תחילתו של הסכם זה, וכל החיובים והזיכויים על-פי הסכם זה מחד גיסא, והחישוב החדש האמור, מאידך גיסא, יקוּזוּ הדדית.

בכל מקרה, לא יהא השכר הכולל של החברה ושל כל מי שייחשב כ"עובד" כאמור, גבוה יותר מהתמורה המגיעה לחברה לפי הוראות חוזה זה ונספחיו.

19. א. החברה תעסיק לצרכי חוזה זה עובדים בהתאם להוראות כל דין.

ב. החברה מתחייבת לשלם לעובדיה המועסקים לצורך ביצוע חוזה זה לפחות אותו שכר עבודה ולקיים אותם תנאי עבודה שנקבעו בהסכם הקיבוצי החל עליה ביחס לעובדיה, ובאין הסכם כאמור בהסכם הקיבוצי החל על המספר הגדול ביותר של עובדים במדינה בענף בו עוסקים עובדיה של החברה, ובאין הסכם כזה לפי תנאי העבודה הנהוגים ביחס לעובדים במתן שירותים הדומים לשירותים נשוא חוזה זה. החברה מתחייבת לשלם לעובדיה המועסקים על ידה לצורך ביצוע חוזה זה שכר שלא יפחת משכר המינימום לפי הדין וכן הפרשות להבטחת זכויותיהם הסוציאליות. החברה מתחייבת לקיים בכל תקופת החוזה לגבי העובדים שיועסקו על ידה לביצוע השירותים לפי הסכם זה, אחר האמור בחוקי העבודה השונים, וכן את האמור בהוראות ההסכמי הקיבוציים הכללים, שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי בר-תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוארכו, או יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהומצאו על פי הסכמים אלה.

20. תצהיר בדבר חוקי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום חתום ע"י המורשה מטעם החברה ומאומת כדין, מצורף לחוזה זה כנספח 19.

כמו כן, החברה מצהירה כי אין לה רישום פלילי והיא לא הורשעה בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה, ולמעט עבירות תעבורה, וזולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981; וכן, כי לא הוגשו נגדה הליכים פליליים בגין העבירות האמורות. תצהיר חתום ומאומת כדין בנושא זה מצורף אף הוא לחוזה זה כנספח 19.

21. על החברה יחולו כל המיסים, הארנונות ותשלומי החובה האחרים שהמעביד חייב לשלם בהתאם לדין ולנוהג, לרבות התשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות, והיא בלבד תהיה אחראית לכל תביעה של עובד מעובדיה הנובעות מביצוע חוזה זה או הנובע ממנו.

החברה מתחייבת למלא אחר הוראות כל דין, הנוגע או המתייחס לביצוע העבודה לרבות הוצאות בדבר העסקת עובדים ורישוי. החברה תהא אחראית כלפי השלטונות, המשרדים הממשלתיים, הרשויות המקומיות וכן רשויות מוסמכות אחרות כלשהן, על כל החובות המוטלות ושתוטלנה על ידי הרשויות האמורות על פי הוראות כל דין בקשר לעבודה כאמור בחוזה זה.

22. החברה, כל עובדיה וכל הפועלים מטעמה מתחייבים לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע וכל נתון שיגיע אליהם עקב ובמהלך ביצוע חוזה זה. החברה מתחייבת שלא למסור מידע ו/או נתון כאמור לכל אדם ו/או גוף שלא יהיה מוסמך לקבלו וללא הרשאה בכתב מאת הרשות. לעניין זה יחולו על החברה, עובדיה וכל הפועלים מטעמה הוראות סעיפים 118 ו-119 לחוק העונשין התשל"ז-1977, הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנותיו והוראות כל דין אחר. הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים מטעם החברה – חתומה ומצורפת לחוזה זה כנספח 16.

החברה מתחייבת להחתיים את כל עובדיה, כל המועסקים על ידה וכל הפועלים מטעמה לצורך חוזה זה – על הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המצ"ב כנספח 17.

23. החברה לא תהא רשאית להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או להפחית זכויותיה ו/או חובותיה לפי חוזה זה.

24. להבטחת ביצוע כל התחייבויות החברה לפי חוזה זה תפקיד החברה בידי הרשות, במעמד החתימה על חוזה זה, ערבות בנקאית בלתי תלויה צמודה למדד המחירים לצרכן על סך של 5% מגובה ההתקשרות השנתית, שתוקפה עד 5 חודשים לאחר סיום תקופת ההתקשרות, ובנוסח המצ"ב לחוזה זה כנספח 15.

ככל ותוארך תקופת ההתקשרות לתקופה נוספת או לתקופות נוספות, תאריך החברה את תוקף הערבות בהתאם, כך שתהיה בתוקף עד 5 חודשים לאחר תום התקופה או התקופות הנוספות.

מוסכם בזה כי היה והחברה לא תעמוד בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיה לפי החוזה ו/או באם תוציא הרשות סכומים שהחברה חייבת בהם לפי החוזה וכי אז רשאית הרשות לממש את הערבות הבנקאית כולה או מקצתה לפי שיקול דעתה הבלעדי.

יודגש בזה כי סכום הערבות הבנקאית אינו מהווה הגבלה או סכום סופי להתחייבויות החברה ואין במימוש הערבות כדי לגרוע מכל זכות שיש לרשות על-פי חוזה זה ו/או על-פי כל דין.

מימשה הרשות את הערבות כולה ו/או חלקה, מתחייבת החברה להפקיד בידי הרשות בתוך חמישה ימים ערבות בנקאית חדשה ו/או משלימה כך שתעמוד על הסכום המלא האמור בסעיף זה.

25. החברה מחויבת לעדכן את הרשות בדבר כל שינוי מהותי שחל בה ממועד תחילת ההתקשרות. לעניין סעיף זה שינוי מהותי, הינו לרבות, אך לא רק, שינוי במבנה האחזקות, הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, הסדר נושים, תביעות משפטיות כנגד החברה, שינוי המוביל לאי עמידה במכרז ו/או בחוזה זה, התרחשות אירוע יוצא דופן שעשוי להשפיע על מתן השירותים ע"י החברה וכדומה.

שינוי מהותי כאמור לעיל עלול להוות סיבה לביטול החוזה.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, תהא הרשות רשאית לדרוש מן החברה להגיש הצהרת עדכון בכל מועד שתמצא לנכון.

26. שום ויתור, הימנעות מפעולה, מתן אורכה מצד הרשות, לא ייחשבו כויתור על זכויותיה של הרשות לפי חוזה זה ולא ישמשו מניעה לתביעה מצד הרשות אלא אם הרשות ויתרה במפורש ובכתב.

27. אומדן שווי ההתקשרות הוא בסך _____ ₪ לשנה.

28. מקום השיפוט הבלעדי לעניין חוזה זה יהיה תל אביב.

29. כל הודעה עפ"י חוזה זה שתישלח ע"י צד אחד למשנהו בדואר רשום, תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה 72 שעות לאחר המשלוח.

ולראיה באו על החתום:

הרשות

החברה

כתב ערבות

לכבוד

רשות מקרקעי ישראל

רח' הצבי 15 (בניין בזק)

ת.ד. 2600, ירושלים 98430

מכרז : 50/2013

הנדון : ערבות מס' _____

הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 250,000 ₪ (מאתיים וחמישים אלף ₪) אשר תדרשו מאת _____ (שייקרא להלן : "החייב") בקשר עם מכרז רשות מקרקעי ישראל מס' 50/2013 – להקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין (להלן : "המכרז").

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל, תוך חמישה עשר יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בלי שיהיה עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה את סילוק החוב האמור מאת החייב, בתנאי שהסכום הכולל שנשלם על פי ערבותנו זו, לא יעלה על הסכום הנקוב לעיל.

ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זו עד לתאריך 30/06/2014 ועד בכלל, וכל דרישה על פיה צריכה להגיע בכתב לידי משרד החתום מטה שמענו הוא :

מודגש בזה כי דרישה "בכתב" כאמור לעיל אינה כוללת דרישה שתגיע לבנק באמצעות פקסימיליה, מברק או כל אמצעי אלקטרוני אחד וזו לא תחשב "כדרישה" בהתאם לכתב ערבות זה. ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

בכבוד רב,

_____ בנק

_____ סניף

כתב ערבות

לכבוד

רשות מקרקעי ישראל

רח' הצבי 15 (בנין בזק)

ת.ד. 2600, ירושלים 98430

הנדון: ערבות מס' _____

הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ 1 אשר תדרשו מאת _____ (שייקרא להלן: "החייב") בקשר עם חוזה להקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין לפי מכרז 50/2013, והחייב זכה במכרז זה.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל, תוך חמישה עשר יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בלי שיהיה עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה את סילוק החוב האמור מאת החייב, בתנאי שהסכום הכולל שנשלם על פי ערבותנו זו, לא יעלה על הסכום הנקוב לעיל.

ערבות זו תישאר בתוקפה מתאריך כתב ערבות זו עד לתאריך _____ 2 ועד בכלל, וכל דרישה על פיה צריכה להגיע בכתב לידי משרד החתום מטה שמענו הוא:

מודגש בזה כי דרישה "בכתב" כאמור לעיל אינה כוללת דרישה שתגיע לבנק באמצעות פקסימיליה, מברק או כל אמצעי אלקטרוני אחד וזו לא תחשב "כדרישה" בהתאם לכתב ערבות זה. ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

בכבוד רב,

בנק _____

סניף _____

¹ הסכום ייקבע לפי 5% מערך ההתקשרות השנתי.
² 5 חודשים לאחר פקיעת תוקף החוזה.

טופס זה ימולא על ידי המציע באמצעות מורשה החתימה שלו

הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כלהלן:
- אני משמש כ- _____ בחברת _____ (להלן: "המציעה/החברה"), ומוסמך ליתן תצהיר זה בשמה. הואיל והמציעה הגישה הצעה למכרז 50/2013 שפרסמה רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות"), להקמה והפעלה של מוקדי שירותים מהירים ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי במקרקעין (להלן: "השירותים"); והואיל ואם תזכה הצעת המציעה במכרז ייחתם בין הרשות לבין המציעה הסכם למתן שירותים; והואיל וככל שהרשות תתקשר עם המציעה בהסכם, הוא יעשה זאת בתנאי שהמציעה ו/או הבאים מטעמה וכל עובדי המציעה שיטפלו בביצוע השירותים יתחייבו לשמור על סודיות ושלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם מתן השירותים;
- והואיל ולצורך הרשות או לצורך עבודתי עבור הרשות, עלי לקבל נתונים ומידע, על אמצעים מגנטיים, חומר מצולם, מודפס או בכל דרך אחרת או שהנני מעסיק עובדים עבור הרשות הבאים במגע ו/או נמצאים בסמוך למערכות, פריטים ותיקים המכילים מידע ונתונים.
- והואיל וידוע כי על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו לפיו, חלה עלי ועל כל מי שפועל מטעמי חובה של סודיות לגבי כל המידע והנתונים שיגיעו לידיעתי ולידיעת הפועלים מטעמי.
- והואיל וידוע לי כי על פי חוק העונשין תשל"ז – 1977 מוטלות עלי ועל הפועל מטעמי חובות הקשורות בביטחון המדינה וסודות רשמיים.
- אי לזאת אני הח"מ מצהיר מתחייב כלפי הרשות כדלקמן:
1. המבוא להצהרה זו מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
 2. הריני מצהיר בזאת כי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו לפיו, חוק המחשבים התשנ"ה-1995 וחוק העונשין תשל"ז-1977 ובמיוחד סעיפים 118 ו-119 בו, מוכרים לנו ולפועלים מטעמנו ומתחייב כי נפעל על פי המתחייב מהם.
 3. הרינו מתחייבים בזאת כי כל הפועלים מטעמנו נבחרו, נבדקו, הוכשרו ותודרכו לגבי אופי המקום והתפקיד בו הם עוסקים ואופן ביצוע המטלות הנדרשות מהם וכי הם מוכשרים לביצוע תפקידם. מהימנותם נבדקה והם נמצאו כשרים לעסוק ולטפל בנתונים ובמידע האגור ברשות.
 4. הרינו מתחייבים בזאת כי כל הפועלים מטעמנו יתודרכו לגבי חובתם לשמירת סודיות הנתונים והמידע ויחתמו על התחייבות לשמירת הסודיות.

5. הרינו מתחייבים בזאת לשמור ולהגן על הנתונים והמידע מפני חשיפתם בפני גורמים שאינם מוסמכים לקבלו, או מפני חשיפתם לפגיעה, שיבוש, מחיקה וכו', בשוגג או בזדון, ולנקוט בכל הצעדים על מנת לשמור ולהגן כאמור.
6. הרינו מתחייבים בזאת לבער, לפחות פעם בחודש, כל חומר ונתוני מידע המצוי ברשותנו ושאינו בו יותר צורך, לרבות חומר כתוב, מצולם, מודפס וכו' מכל סוג שהוא, על פי תנאי העבודה המוסכמים.
7. הרינו מתחייבים בזאת למחוק מידע על אמצעים מגנטיים שאינם בו צורך בצורה שאיננה ניתנת לשחזור וקריאה.
8. הרינו מתחייבים בזאת לאפשר ביצוע ביקורות במשרדנו כולל בדיקת הפועלים מטעמנו שתיערך על ידי נציגים מוסמכים מטעם הרשות.
9. הרינו מתחייבים בזאת להשתמש בנתונים ובמידע הנמסרים לנו אך ורק לצורך ביצוע עבודה עבור הרשות או עבור החברה, לצרכים ולשימוש פנימיים בלבד ולא יעשה בהם כל שימוש לצרכים אחרים. המידע והנתונים ישמרו בסוד, לא יועברו, לא ימסרו, לא יועתקו ולא יפורסמו על ידנו או על ידי הפועלים מטעמנו לכל מטרה שהיא זולת עבודה עבור הרשות או עבור החברה בתנאים שאושרו על ידי הרשות.
10. הרשות תהא רשאית בכל עת להורות לנו להפסיק את השימוש במידע שקיבלנו ו/או לדרוש בחזרה את המידע שקיבלנו כולו או בחלקו לרבות כל עותק תדפיס, סרט, תקליט, תקליטון, מחסנית וכל אמצעי טכני אחר הקשור למידע שקיבלנו מהרשות. בכל מקרה כאמור אנו מתחייבים להפסיק מיד את השימוש ו/או להחזיק את כל המידע והאמצעים להפעלתו כפי שפורט לעיל, בתוך שבוע מיום שנידרש לכך.
11. הרינו מתחייבים בזאת למנות עובד מטעמנו בארגון שיהיה אחראי ישיר לנושאי בטחון, בטיחות וסודיות בכל הקשור לעבודות שנמסרו לנו על ידי הרשות. פרטי העובד שמונה לצורך זה יועברו לרשות. מובן כי אין במנוי עובד כאמור משום הקלה מהתחייבויות לפי הצהרה זו.
12. הרינו מתחייבים בזאת להודיע מידית לרשות על כל תקלה או חשש לתקלה בנוגע לשמירת בטחון, סודיות ובטיחות של המידע והנתונים שנמסרו לנו ולפועלים מטעמנו וכן להתייעץ ולקבל הנחיות מהרשות בכל הנוגע לשמירת הנתונים והמידע, ביטחונם, סודיותם ובטיחותם.
13. א. הובאו לידיעתנו עקרונות האבטחה ובקרת הגישה, הנהוגים במאגר המידע שבידי הרשות, כמפורט להלן:
- a. עקרונות אבטחה: שם משתמש וסיסמה אישית, כרטיס חכם וקוד סודי לכרטיס חכם והרשאה לפי התפקיד.
- b. אמצעי גישה למידע: תדפיסים, דואר אלקטרוני, קבצים וגישה מאובטחת למערכות רשות.
- c. ממונה על אבטחת מידע במתקן: ברשות מונה קצין אבטחת מידע כנדרש בחוק.
- ב. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לקבוע איזה אמצעי הגנה צריכים להיות במשרד מבקש המידע.
- ג. אנו מתחייבים לנהל רישום מדויק של המידע שנקבל מהרשות.
- ד. אנו נודיע לרשם מאגרי המידע על קבלת מידע דרך קבע מכם, לפי הטופס הקבוע בתקנות.

- ה. ידוע לנו כי לא מוטלת עליכם שום חובה למסור את המידע המבוקש על ידינו באמצעות בקשה זו והרשות תהא רשאית בכל עת, לפי שיקול דעתה המוחלט, לבטל בקשה זו, מראש, כאילו לא הייתה, או מכאן ולהבא.
- ו. כדי להסיר כל ספק אנו מצהירים כי קבלת מידע באופן חד פעמי, או בדרך קבע, לא תחשב לאישור להעברת מידע דרך קבע ובכל עניין של קבלת מידע מהרשות יחשב הסדר לאישור חד פעמי.
- ז. הרשות תהא רשאית בכל עת לבדוק את תוכן הבקשה, להתנות תנאים לקיומה ולבטלה לפי שיקול דעתה המוחלט כאילו הוגשה הבקשה לראשונה.
- ח. ידוע לנו כי המידע שנקבל אינו מדויק ומלא ואין בו כדי לקבוע חובות או זכויות והרשות לא תחויב בשום עניין כתוצאה מאי דיוק שיחול במידע שנקבל והרשות תהא פטורה מכל אחריות בגין כל נזק שייגרם כתוצאה משימוש במידע שנקבל.
- ט. אנו נשתמש במידע שנקבל לצרכים פנימיים בלבד ואנו מתחייבים שלא למסור אותו לשימוש חיצוני, או לכל גורם אחר.
14. סעיפי ההצהרה לעיל (סעיפים 1-14) העוסקים בהתחייבות לשמירת סודיות זו יחולו עלינו ועל העובדים שלנו ו/או של המציעה, בשינויים המחויבים, גם לאחר סיום עבודתנו עבור הרשות ו/או עבור המציעה.
15. נכון ליום הגשת ההצעה למכרז, המציעה אינה מצויה במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם מתן השירותים כאמור לעיל, בין במישרין ובין בעקיפין.
16. בנוסף, המציעה מצהירה בזאת כי היא איננה גוף משכן, לרבות חברה משכנת, חברה קבלנית, חברה יזמית וכו', המחויב מכח הסכם עם הרשות לרישום בית משותף ו/או זכויות, ועל כן איננה מנועה מלהגיש הצעה למכרז.
17. המציעה מתחייבת שלא להעניק שירותים לצד שלישי במקרה בו מתן השירותים לצד שלישי עלול להעמיד אותה במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם מתן השירותים כאמור לעיל, בין במישרין, בין בעקיפין.
18. ככל ותקבל הצעת החברה למכרז, ויחתם עם החברה הסכם, יחתמו כל עובדי החברה שיעסקו במתן השירותים על תצהיר ובו יתחייבו בהתחייבות כאמור לעיל בסעיף 17 וכן שלא ייתנו שירות ולא יבצעו פעולה לגבי מקרקעין אשר יהיו להם זכויות בהם.
- ההגבלות הנ"ל יחולו גם על כל המפורטים להלן:
- א. בעלי השליטה בחברה.
- ב. חברות בשליטת הזוכה או מי שהם בעלי שליטה בזוכה.
- ג. חברות אם ו/או בנות הקשורות למציעה.
- ד. הדירקטורים, המנכ"ל, הסמנכ"לים, מנהל הכספים והיועץ המשפטי של הזוכה.
- ה. בני משפחה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) של כל האמורים לעיל.
- ו. עובדים ונותני שירותים מטעם הזוכה אשר יעסקו במתן השירותים לפי מכרז זה.
19. התחייבותנו זו בדבר היעדר ניגוד עניינים (סעיפים 15-19) תהא תקפה עד לתום שנה מיום סיום השירותים לפי מכרז זה.

20. אני מצהיר בזאת כי חתמתי על הצהרה וכתב התחייבות זה לאחר שקראתי והבנתי את תוכנו וכי החתימה למטה היא חתימתי.

ולראיה באתי על החתום :

חתימת מורשה החתימה של המציע:

בנוסף על ההצהרות הנ"ל, אני מצהיר כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד במסגרתו מאוגד המציע, כי אני מוסמך לחתום בשם התאגיד על טופס הצעה זו וההצהרות המפורטות לעיל, ולחייבו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתי על הצעה זו.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת _____

אישור חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ _____ עו"ד _____ ת.ז. _____ מאשר בזאת כי _____ ת.ז. _____, אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה. אני מאשר כי הנ"ל מוסמך עפ"י מסמכי החברה, ליתן תצהירים בשמה.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת _____

הצהרה וכתב התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים ושמירה על סודיות

אני החתום מטה _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת, וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים לחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כלהלן:

הואיל ולפי ההסכם מיום _____ שבין חברת _____ (להלן: "החברה") לבין רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות"), החברה תקים ותפעיל מוקדי שירותים מהירים ותתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין (להלן: "השירותים");

והואיל ואני מועסק על ידי החברה, בין היתר, במתן שירותים כאמור בהסכם;

והואיל והרשות הסכימה להתקשר עם החברה בתנאי שהחברה והבאים מטעמה ישמרו על סודיות כל המידע שיגיע לידם במהלך מתן השירותים, וכך בתנאי שכל עובדי החברה שיעסקו במתן השירותים יתחייבו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם מתן השירותים;

והואיל וידועים ונהירים לי עיקרי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981, וחוק המחשבים התשנ"ה - 1995.

והואיל וידוע לי כי על פי חוק הגנת הפרטיות חלות עלי חובות לרבות החובה שלא לפגוע בפרטיות הזולת וכן חובת סודיות לגבי נתונים ומידע אם יגיעו אלי בתוקף עבודתי.

אשר על כן הנני מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. המבוא להצהרה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממנה.
2. הנני מתחייב בזאת לשמור על סודיות ולהימנע ככל האפשר ממגע כל שהוא עם נתונים ומידע מחוץ למתחייב באורח מפורש וישיר עם עבודתי. אם יגיע אלי מידע ונתונים כלשהם הקשורים לעבודתי עבור הרשות בדרך כלשהי, במישרין או בעקיפין, אשמור סודיות לגבי המידע והנתונים ולא אעבירם לא אפרסמם, לא אעתיקם לשום מטרה שהיא, ולא אעשה בהם כל שימוש מחוץ למתחייב במסגרת עבודתי.
3. הריני מתחייב בזאת לשמור ולהגן על הנתונים והמידע מפני חשיפתם בפני גורמים שאינם מוסמכים לקבלו, או מפני חשיפתם לפגיעה, שיבוש, מחיקה וכו', בשוגג או בזדון, ולנקוט בכל הצעדים על מנת לשמור ולהגן כאמור.
4. הריני מתחייב בזאת להשתמש בנתונים ובמידע הנמסרים לי אך ורק לצורך ביצוע עבודה עבור הרשות, לצרכים ולשימוש פנימיים בלבד ולא יעשה בהם כל שימוש לצרכים אחרים.
5. בפרט, ידוע לי שעל פי "חוק המחשבים" 1995 הפעולות הבאות הן עברות מחשב: שיבוש פעולתו התקינה של המחשב או הפרעה לשימוש בו. העברה או אחסון של מידע כוזב, כתיבה, העברה או הפעלה של תוכנה שתוצאותיה הוא מידע כוזב, חדירה לחומר מחשב באמצעות התקשרות של כדין.
6. כן הנני מתחייב להחזיר לידכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מהרשות או השייך לרשות שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים, או שקבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים. כמו-כן הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או מידע.
7. הריני מתחייב בזאת לדווח מיידית למעסיקי בחברה ו/או ברשות על כל חריגה או חשש לחריגה בתחום שמירת בטחון/סודיות/בטיחות אם אתקל בהם בעת מתן השירותים.
8. תשומת לבי הופנתה לחוק העונשין (התשל"ז - 1977) (להלן - "החוק") ובמיוחד - לסעיפים 118 ו-119, המובאים להלן:

סעיף 118: גילוי בהפרת חוזה:

- א. היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה התשי"ח - 1958 (נוסח משולב) ובחוזה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר ללא סמכות כדין ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שנה אחת.
- ב. בסעיף זה "בעל חוזה" לרבות מי שהועסק כעובד או כקבלן לשם ביצוע החוזה, ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב.

סעיף 119: גילוי בהפרת אימון:

מי שנמסר לו מסמך רשמי בתנאי מפורש שעליו לשומרו בסוד והוא מסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו, דינו - מאסר שנה אחת. התרשל בשמירתו או שעשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטיחותו של המסמך, דינו - מאסר ששה חודשים.

"ידיעה" - לרבות ידיעה שאינה נכונה וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה.

"מסירה" - לרבות מסירה ע"י סימון ואיתות ומסירה עקיפה.

9. אני מתחייב לשמור בסוד, לא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא לגלות ולא לגרום לגלוי למאן דהו, בישראל ומחוצה לה, כל ידיעה כנ"ל וכל מידע, אשר יגיעו לידיעתך, תוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גלוי ידיעה כנ"ל מאת נציג הרשות.

"גלוי" - לרבות מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של הרשות ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים וחוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשורת, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות.

10. ידוע לי, כי מותר יהיה לגלות כל ידיעה כאמור רק למי שהתחייב לשמור עליה בסוד, הכל בכפוף להצהרה זו ולצרכי עבודה בלבד ולאחר קבלת הסכמתה המפורשת בכתב ומראש של הרשות. בכל מקרה אחר, אני מתחייב שלא לגלות את הידיעה, אלא אם קיבלתי לכך אישור מפורש ובכתב מנציג הרשות.

11. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות החוק להגנת הפרטיות והוראות כל חוק, הנוגע לענין.

12. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך מתן השירותים, ומסירתו לאחר, מהווים עבירה על פי חוק העונשין תשל"ז-1997, וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

13. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לרשות, או הקשור לפעילותה, או למתן השירותים, תהיה לרשות זכות תביעה נפרדת כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.

14. סעיפי ההצהרה לעיל (סעיפים 1-14) העוסקים בהתחייבות לשמירת סודיות זו יחולו עלי גם לאחר סיום עבודתי עבור הרשות ו/או עבור החברה.

15. הנני מתחייב שלא להעניק שירותים לצד שלישי במקרה בו מתן השירותים לצד שלישי עלול להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם מתן השירותים כאמור לעיל, בין במישרין, בין בעקיפין.

16. הנני מתחייב לא ליתן שירות ולא לבצע פעולה לגבי מקרקעין אשר יהיו לי או לקרובי או לבן משפחתי כהגדרתו בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968 זכויות בהם.

17. סעיפי הצהרה זו בדבר התחייבותי להימנע מניגוד עניינים (סעיפים 15-17) יחולו עלי עד לתום שנה מסיום עבודתי במתן השירותים.

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

אני מצהיר כי זה שמי זו חתימתי וכל האמור בתצהירי לעיל – אמת.

תאריך: _____ חתימת העובד: _____

אישור חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ _____ עו"ד _____ ת.ז. _____ מאשר בזאת כי ביום _____ התייצב בפני _____ המוכר לי אישית/ אשר זיהיתיו ע"י ת.ז. _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אשר את נכונות תצהירו לעיל וחתם עליו בפני.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

הזוכה במכרז מתחייב לרכוש על חשבונו אצל מבטח מורשה בישראל את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל ולהציגם לרשות מקרקעי ישראל כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

א. ביטוח חבות המעבידים

1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. הזוכה יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריותו כלפי צד שלישי בגין נזקי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מ- 2,000,000 דולר ארה"ב.
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה והפועלים מטעמו.

ג. ביטוח אחריות מקצועית

1. הפוליסה תכסה כל נזק שייגרם מהפרת חובה של הזוכה, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצב בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר למתן כל השירותים לפי הוראות מכרז 50/2013 וההסכם להקמה והפעלה של מוקדי שירות לחוכרים ולמתן שירותי קדם רישום בפנקסי המקרקעין.
2. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ- 2,500,000 דולר ארה"ב.
3. הכיסוי על פי הפוליסה יכלול בין היתר:
 - מרמה ואי יושר של עובדים;
 - אובדן מסמכים כולל במדיה מגנטית לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - אחריות צולבת (CROSS LIABILITY), אולם הכיסוי לא יכלול תביעות החברה כנגד מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל.
 - הארכת תקופת הגילוי ל- 6 חודשים לפחות;
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל, ככל שתיחשב אחראית למעשי ו/או מחדלי הזוכה, עובדיו והפועלים מטעמו.

ד. ביטוח כל הסיכונים ציוד אלקטרוני כולל שחזור נתונים מורחב

1. ביטוח ציוד המחשוב כולל תשתיות המחשוב שנמסרו לזוכה ע"י רשות מקרקעי ישראל ונמצאים במשרדי ואתרי הזוכה באמצעותם מסופקים השירותים בביטוח כל הסיכונים ציוד אלקטרוני בערכי כינון.
2. תגמולי הביטוח בגין נזק לציוד האמור משועבדים לטובת רשות מקרקעי ישראל וישולמו לה בלבד. רק אישור קבלת תגמולי ביטוח ע"י חשב רשות מקרקעי ישראל מהווה אישור מחייב וסופי כלפי המבטח.
3. שיחזור נתונים מורחב – COMPREHENSIVE SOFTWARE COVER.

ה. כללי

1. בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:
 - א. לשם המבוטח תתווסף כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
 - ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב רשות מקרקעי ישראל.
 - ג. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל ועובדיה, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 - ד. הזוכה לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 - ה. ההשתתפות העצמית הנקובה בכל פוליסה תחול בלעדית על הזוכה.
 - ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל, והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.
 - ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי כל הסיכונים ציוד אלקטרוני לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".
2. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור לעיל, יומצאו על ידי הזוכה לרשות מקרקעי ישראל, עד למועד חתימת ההסכם.
3. הזוכה מתחייב כי בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל יחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הזוכה מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל בתוקף. הזוכה מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור חתום על ידי המבטח על חידושן לרשות מקרקעי ישראל, לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.
4. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הזוכה מכל חובה החלה עליו על פי דין ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה.

30. נספח 19 – תצהיר לעניין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום ותצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות

תצהיר לעניין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן – "הגוף") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם רשות מקרקעי ישראל. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. בתצהירי זה, משמעות המונחים "בעל זיקה", "הורשע" "עבירה" 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.

הגוף ו"בעל הזיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד חתימת תצהיר זה.

הגוף ו"בעל הזיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד חתימת תצהיר זה, אך במועד חתימת תצהיר זה חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

(מחק את המיותר)

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

_____ חתימת המצהיר

_____ תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____

שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה על התצהיר דלעיל.

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומס' רשיון עו"ד

_____ תאריך

תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן – "הגוף") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם רשות מקרקעי ישראל. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. הריני מצהיר בזאת כי המציע _____ (שם התאגיד) לא הורשע ו/או נחקר בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה ולמעט עבירות תעבורה, ו/או לא הוגשו נגדו הליכים פליליים בגין העבירות האמורות; ו/או לא נחקר בגין העבירות האמורות, וזולת אם חלפה תקופת התיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.
3. בנוסף על ההצהרות הנ"ל, אני מצהיר כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד במסגרתו מאוגד המציע, כי אני מוסמך לחתום בשם התאגיד על טופס הצעה זו וההצהרות המפורטות לעיל, ולחייבו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתי על הצעה זו.

חתימה:

שם פרטי: _____ שם משפחה: _____ ת.ז.: _____

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

שם פרטי: _____ שם משפחה: _____ ת.ז.: _____

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

אישור חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ _____ עו"ד _____ מאשר בזאת כי _____ ת.ז. _____, אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז., ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

אימות חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר בזאת כי _____ רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____; אשר חתם על תצהיר זה בפני מוסמך לעשות כן בשמו.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

31. נספח 20 – ממשקים בין החברה הזוכה למשרד עורכי הדין ממאגר הרשות

שירותים משפטיים הנדרשים על פי מכרז זה יינתנו על ידי עורכי דין חיצוניים מטעם הרשות, ממאגר עורכי דין חיצוניים אשר יוקם ברשות.

הרשות תודיע לחברה הזוכה עם איזה משרד/י עורכי דין מהמאגר היא רשאית להתקשר בנוגע לכל מוקד.

השירותים המשפטיים אשר יינתנו על ידי משרד עורכי הדין כוללים, בין היתר:

1. מתן שירות משפטי במוקדי השירותים המהירים בשעות העבודה של המוקדים.
 2. סיוע בהכנת מסמכי רישום ואימותי חתימות במשרדי החברה ו/או במוקדי השירותים המהירים.
 3. רישום עסקאות ובתים משותפים בלשכות רישום המקרקעין בסיוע החברה הזוכה.
- והכל כמפורט בפרק 2 למכרז זה.

שכר טרחתם של עורכי הדין ישולם ע"י הרשות ע"פ תעריפי שכר טרחה שייקבעו ברשות לצורך כך. דרישת שכר טרחת עורכי הדין הכוללת את פירוט שעות העבודה ו/או הפעולות המשפטיות שבוצעו ע"י עורכי הדין, יוגשו לאישור החברה הזוכה ולאחר מכן יועברו לרשות לצורך בקרה ותשלום שכר טרחה בהתאם. ככל והחברה הזוכה לא תהיה שבעת רצון מאופן מתן השירותים המשפטיים והתגלעו חילוקי דעות בינה לבין משרד עורכי הדין שלא יושבו בין הצדדים, רשאית החברה הזוכה לפנות לרשות בבקשה להחליף את זהות משרד עורכי הדין הנותן את השירותים המשפטיים.

32. נספח 21 – ריכוז נתונים מפיילוט שבוצע ברשות

החל מחודש מאי 2013 מבצעת הרשות פיילוט שכלל את מתן השירותים נשוא מכרז זה במודל עבודה דומה למפורט במסמכי המכרז.

מטרות הפיילוט הן לבחון את היקף ומאפייני הפעילות, את ישימות מודל העבודה, את השפעתו על מידת שביעות הרצון של לקוחות הרשות וכן לאסוף נתונים רלוונטיים נוספים. המידע שנאסף במסגרת ביצוע הפיילוט סייע בין השאר לגיבוש הדרישות המפורטות במסמכי המכרז.

בנספח זה מוצגים נתונים שנאספו במסגרת ביצוע הפיילוט במוקדי השירותים המהירים בלבד (לא כולל נתוני הפעילות בתחום קידום הרישום) ועשויים לסייע למציעים בגיבוש הצעתם.

א. היקף פעילות בחודשים 5-9/2013

מוקד	פעולה	מאי	יוני	יולי	אוגוסט	ספטמבר	סה"כ פניות שהושלמו	פניות בהן התבקש הלקוח להשלים מסמכים	סה"כ פניות שטופלו	תור העבודה במועד הפקת הדוח
תל אביב	אישור זכויות	243	1025	966	978	515	3727	663	7100	176
	העברת זכויות	78	384	688	640	328	2118			
	העברה מקוצרת	4	10	20	25	23	82			
	משכנתא	14	64	47	53	30	208			
	ביטול משכנתא	37	82	60	88	35	302			
ירושלים	אישור זכויות	209	631	777	617	472	2706	118	4113	66
	העברת זכויות	42	246	279	288	180	1035			
	העברה מקוצרת	6	28	23	37	25	119			
	משכנתא	5	12	30	19	18	84			
	ביטול משכנתא	5	11	17	11	7	51			
באר שבע	אישור זכויות	80	285	329	253	146	1093	977	3647	41
	העברת זכויות	47	300	377	364	185	1273			
	העברה מקוצרת	9	30	44	31	19	133			
	משכנתא	2	26	36	23	11	98			
	ביטול משכנתא	7	17	20	21	8	73			
חיפה	אישור זכויות	52	184	251	358	180	1025	375	2469	76
	העברת זכויות	35	151	220	178	188	772			
	העברה מקוצרת	10	25	79	40	46	200			
	משכנתא	4	9	9	10	9	41			
	ביטול משכנתא	1	22	16	10	7	56			
נצרת עלית	אישור זכויות	172	384	447	363	212	1578	90	2922	65
	העברת זכויות	83	214	204	206	142	849			
	העברה מקוצרת	16	45	47	52	22	182			
	משכנתא	10	11	31	28	57	137			
	ביטול משכנתא	8	8	25	39	6	86			
סה"כ		1179	4204	5042	4732	2871	18028	2223	20251	424

ב. נתונים במוקד השירותים המהירים בתל אביב

1. נתונים בחתך חודשי

פסמבר	אוגוסט	יולי	
737	1232	1473	לקוחות שלקחו מספר בתור
598	1040	1262	לקוחות שנפתחה עבורם בקשה לטיפול
11.09	10.42	11.49	זמן המתנה ממוצע עד כניסה לעמדת נציג
6	6	6	כמות נציגי השירות (לא כולל עו"ד ומנהל)

2. נתונים בחתך יומי

ממוצע	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
11.26	9.76	12.29	9.5	13.28	11.45	זמן המתנה ממוצע בדקות עד כניסה לעמדת נציג
32.96	37.2	28.5	34.8	32.2	32.1	זמן שירות ממוצע בדקות אצל נציגי השירות
44.22	46.96	40.79	44.3	45.48	43.55	סה"כ זמן המתנה+שירות

3. נתונים לפי סוג פעילות

ממוצע טיפול	קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משקן	העברת זכויות	מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא	הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות	
38.63	41.1	3-4 ימי עבודה	38.7	36.08	זמן שרות ממוצע (המתנה+טיפול פרונטלי)

ג. נתונים במוקד השירותים המהירים בירושלים

1. נתונים בחתך חודשי

ספטמבר	אוגוסט	יולי	
336	556	847	לקוחות שלקחו מספר בתור
231	405	609	לקוחות שנפתחה עבורם בקשה לטיפול
10.54	12.44	12.78	זמן המתנה ממוצע עד כניסה לעמדת נציג
5	5	4	כמות נציגי השירות (לא כולל עו"ד ומנהל)

2. נתונים בחתך יומי

ממוצע	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
12.19	11.48	15.11	9.85	10.13	14.36	זמן המתנה ממוצע בדקות עד כניסה לעמדת נציג
28.99	26.1	34.3	28.6	28.2	27.75	זמן שרות ממוצע בדקות אצל נציגי השירות
41.18	37.58	49.41	38.45	38.33	42.11	סה"כ זמן המתנה+שירות

3. נתונים לפי סוג פעילות

ממוצע טיפול	קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן	העברת זכויות	מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא	הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות	
38.52	39.15	3-4 ימי עבודה	40.48	35.92	זמן שרות ממוצע (המתנה+טיפול פרונטלי)

ד. נתונים במוקד השירותים המהירים בבאר שבע

1. נתונים בחתך חודשי

ספטמבר	אוגוסט	יולי	
67	59	70	לקוחות שלקחו מספר בתור
48	39	51	לקוחות שנפתחה עבורם בקשה לטיפול
10.05	11.07	10.02	זמן המתנה ממוצע עד כניסה לעמדת נציג
3	3	3	כמות נציגי השירות (לא כולל עו"ד ומנהל)

2. נתונים בחתך יומי

ממוצע	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
9.45	10.07	9.86	9.08	10	8.22	זמן המתנה ממוצע בדקות עד כניסה לעמדת נציג
33.12	33.4	31.12	34.74	32.8	33.54	זמן שרות ממוצע בדקות אצל נציגי השירות
42.57	43.47	40.98	43.82	42.8	41.76	סה"כ זמן המתנה+שירות

3. נתונים לפי סוג פעילות

ממוצע טיפול	קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן	העברת זכויות	מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא	הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות	
38.3	40.45	3-4 ימי עבודה	38.27	36.18	זמן שרות ממוצע (המתנה+טיפול פרונטלי)

ה. נתונים במוקד השירותים המהירים בחיפה

1. נתונים בחתך חודשי

ספטמבר	אוגוסט	יולי	
320	496	418	לקוחות שלקחו מספר בתור
170	269	296	לקוחות שנפתחה עבורם בקשה לטיפול
15	15	12	זמן המתנה ממוצע עד כניסה לעמדת נציג
3	3	4	כמות נציגי השירות (לא כולל עו"ד ומנהל)

2. נתונים בחתך יומי

ממוצע	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
13.20	12	15	12	15	12	זמן המתנה ממוצע בדקות עד כניסה לעמדת נציג
29.00	30	30	30	25	30	זמן שרות ממוצע בדקות אצל נציגי השירות
42.20	42	45	42	40	42	סה"כ זמן המתנה+שירות

3. נתונים לפי סוג פעילות

ממוצע טיפול	קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן	העברת זכויות	מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא	הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות	
38.3	40	3-4 ימי עבודה	40	35	זמן שרות ממוצע (המתנה+טיפול פרונטלי)

ו. נתונים במוקד השירותים המהירים בנצרת עלית

1. נתונים בחתך חודשי

ספטמבר	אוגוסט	יולי	
220	410	350	לקוחות שלקחו מספר בתור
145	330	270	לקוחות שנפתחה עבורם בקשה לטיפול
15	13	13	זמן המתנה ממוצע עד כניסה לעמדת נציג
3	4	4	כמות נציגי השירות (לא כולל עו"ד ומנהל)

2. נתונים בחתך יומי

ממוצע	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
13.20	12	16	12	16	10	זמן המתנה ממוצע בדקות עד כניסה לעמדת נציג
27.00	30	25	30	25	25	זמן שרות ממוצע בדקות אצל נציגי השירות
40.20	42	41	42	41	35	סה"כ זמן המתנה+שירות

3. נתונים לפי סוג פעילות

ממוצע טיפול	קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה ע"י גורם משכן	העברת זכויות	מתן התחייבות לרישום משכנתא חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתא	הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות	
36.6	40	3-4 ימי עבודה	40	30	זמן שרות ממוצע (המתנה+טיפול פרונטלי)