

## מכרז פומבי

מס' 100042676

להקמת מוקד טלפוני ולגיתוב פניות

הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

התאריך	הפעילות	
13.9.2018	מועד פרסום מודעת המכרז בעיתון	.1
8.10.2018	מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה	.2
22.10.2018	מועד לפרסום תשובות לשאלות הבהרה	.3
החל מיום 5.11.2018 ועד לא יאוחר מיום 7.11.2018 בשעה 12:00	מועד אחרון להגשת הצעות	.4

\* הרשות הממשלתית ולמים ולביוב (להלן: "רשות המים" או "הרשות", בהתאם לצורך) רשאית לפי שיקול דעתה המוחלט ובכל עת, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים. הודעה בדבר דחייה של אחד או יותר מן המועדים כאמור, ככל שתהיה כזו, תפורסם באתר האינטרנט של הרשות - [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il). באחריות כל מציע להתעדכן בכל שינוי במועד כלשהו, ככל שיהיה.

## תוכן עניינים

2	רקע	1
2	השירות הנדרש	2
3	תקופת ההתקשרות	3
4	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)	4
7	שאלות הבהרה	5
8	אמות מידה לבחירת הזוכה	6
10	הצעת המחיר - הנחיות להגשה, קביעת הניקוד והוראות מחייבות	7
10	הוראות כלליות בדבר הגשת הצעות	8
13	התמורה	9
13	החתימה על ההסכם	10
14	תוקף ההצעות והתקשרות עם מציעים אחרים במדרג ההצעות	11
14	שינויים בכוח האדם המוצע	12
15	עיון במסמכים	13
16	הוראות כלליות	14

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן: "הרשות" או "רשות המים"), פונה בזאת במכרז פומבי לקבלת הצעות להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות.

**הערה:** המכרז מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והפניה במסגרתו מופנית לשני המינים.

**1. רקע**

1.1 רשות המים פועלת לשפר את הממשק עם אוכלוסיית הצרכנים של משק המים. לשם כך, מופעל מוקד מידע טלפוני לשני קהלי יעד:

1.1.1 לטובת מענה לפניות כלל צרכנים - המוקד ייתן מענה ראשוני לפניות ציבור כלליות ויפנה אותן לגורמים המתאימים להמשך טיפול, בהתאם לקובץ שו"ת, להדרכה ולהנחיות שיתקבלו מרשות המים.

1.1.2 לטובת צרכנים השייכים לאוכלוסיות המיוחדות, לפי הדין שנקבע לעניין זה (ר': נוהל התמיכות למתן הטבות בתעריפי המים לאוכלוסיות מיוחדות" מיום 27.6.2012, מפורסם באתר הרשות בקישור: <http://www.water.gov.il/Hebrew/MoreInformation/Pages/disabled.aspx> - המוקד יספק מידע לצרכנים בנושא זכאות להטבה לאוכלוסיות מיוחדות, בהתאם לקובץ שו"ת, להדרכה ולהנחיות שיתקבלו מרשות המים.

1.1.3 לאור מהות השירותים נושא המכרז וזוהת עורכת המכרז, סוגיית ניגוד העניינים היא בעלת חשיבות מיוחדת והיא תיבחן מול המציע הזוכה במכרז אל מול הדרישות המחייבות ובתיאום עם המציע.

**2. השירות הנדרש**

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

**2.1 השירותים הנדרשים מהזוכה במכרז הם כדלקמן:**

2.1.1 הפעלת מוקד מידע ואיושו בהתאם לנדרש במפרט המקצועי.

2.1.2 מתן דיווחים כנדרש במפרט המקצועי.

2.1.3 ביצוע בקרה כנדרש במפרט המקצועי.

**2.2 המציע יעמיד לטובת הפרויקט את כוח האדם המפורט להלן:**

**2.2.1 מנהל מוקד**

**הגדרת התפקיד ותחומי אחריות:**

2.2.1.1 איש הקשר בין הרשות לספק והגורם מולו תפעל הרשות בכל הקשור למתן השירותים.

ועדת המכרזים

חטיבת אסדרה

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- 2.2.1.2 יהיה עובד הספק בעל יכולת ביצוע כלל השירותים המפורטים במכרז זה ובנספחיו.
- 2.2.1.3 יהיה אחראי על ניהול המוקד, לרבות עמידה ביעדים המוגדרים במכרז זה.
- 2.2.1.4 יבצע איוש ותגבור עמדות על פי הצורך.
- 2.2.1.5 יבצע מעקב וביקורת לצוות לשם בקרת איכות על טיב השיחות ויודא שמירה על רמתם המקצועית של נציגי השירות.
- 2.2.1.6 יהיה אחראי על העברת הדו"חות לנציג הרשות.

**לתפקיד זה יוצע אדם אחד בלבד.** \*

**2.2.2 נציגי שירות**

**הגדרת התפקיד ותחומי אחריות:**

- 2.2.2.1 מענה לפניות טלפוניות;
- 2.2.2.2 הפניית הפניות לגורמים מקצועיים רלוונטיים;
- 2.2.2.3 חזרה לפונים לצורך עדכון, כאשר נדרש.

**2.3 פיקוח ע"י הרשות**

- 2.3.1 הספק יתחייב לאפשר לנציגת הרשות או מי שבא מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכם שייחתם בעקבותיו.
- 2.3.2 נציגת הרשות לעניין זה היא גב' ליהי גרסון אלי, ממונה על פניות הציבור. (להלן: "נציגת הרשות").
- 2.3.3 הספק יתחייב להישמע להוראות נציגת הרשות בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במכרז ובהסכם שייחתם בעקבותיו.
- 2.3.4 הוראות מחייבות נוספות בנושא זה נכללות בהסכם.

2.4 **מקום ביצוע השירותים:** משרדי הספק.

**3. תקופת ההתקשרות**

- 3.1 ההתקשרות בין הצדדים תהיה למשך 12 חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 3.2 לרשות שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות ב-4 (ארבע) תקופות נוספות של שנה או של חלק ממנה, בגין השירות או כל חלק ממנו, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כמפורט בהסכם ובכפוף לאישור מראש מאת ועדת המכרזים והמגבלות התקציביות באותה העת.
- 3.3 תחילת תקופת ההתקשרות המשוערת תהא מיום 1.1.2019. יובהר, כי ההסכם ייכנס לתוקף רק לאחר חתימת כל מורשי החתימה מטעם הרשות על ההסכם.

## חטיבת אסדרה

## ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

## 4. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)

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

## 4.1 תנאי סף מקצועיים

4.1.1 על המציע להיות בעל ניסיון קודם מוכח של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בתחום מתן שירותי מענה ומידע טלפוני, בהיקף של לפחות 4 עמדות ובהיקף מצטבר של לפחות 180 שעות בחודש.

✳ ככל שהמציע הוא תאגיד או גוף אחר, המועד הקובע לבחינת הניסיון הוא מועד התאגדותו של הגוף מציע ההצעה במכרז בלבד, אלא אם קבעה ועדת המכרזים אחרת במפורש.

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

## 4.1.2 כוח-אדם

המציע יעמיד כוח אדם העומד בכל הדרישות המפורטות להלן, באופן מצטבר:

## 4.1.2.1 מנהל המוקד

על מנהל המוקד המוצע לעמוד בכל הדרישות שלהלן באופן מצטבר:

4.1.2.1.1 בעל ניסיון של לפחות 2 שנים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול משמרות בשירותי מענה ומידע טלפוני בהיקף של 4 עמדות ומעלה ובהיקף מצטבר של לפחות 180 שעות בחודש.

4.1.2.1.2 בעל תואר אקדמי מוכר ברמה של תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.

✳ על מנהל המוקד להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי, לרבות מכתבי המלצה אודותיו או מכתבי המלצה אודות המציע הנוקבים במפורש בשמו של מנהל המוקד ולמלא כנדרש את נספח "א(2)" המצ"ב לתנאי הסף.

4.1.3 לעניין סעיף 4.1 דלעיל, על כל תת סעיפיו, יובהר כי ההחלטה האם המציע או נציג פניות הציבור עומדים בדרישות כנדרש לעיל, ובכלל זה ההחלטה האם הניסיון שעליו הצביעו הוא ניסיון כנדרש לעיל היא בשיקול דעתה המלא והבלעדי של ועדת המכרזים.

## חטיבת אסדרה

## ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

## 4.2 תנאי סף מנהליים

4.2.1 המציע מנהל פנקסי חשבונות עפ"י פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) ועפ"י חוק מס ערך מוסף תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם, נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

4.2.2 המציע רשום כדין בישראל.

4.2.3 מציע שהוא חברה או חברת חוץ אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה כאמור בסעיף 362א' בחוק החברות התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות") על היותו חברה מפרה. לעניין סעיף זה "חברה מפרה" - חברה או חברת חוץ שהפרה חובה לשלם אגרה או תשלומים אחרים שהיא חייבת בתשלוםם לפי סעיף 44(6) בחוק החברות או כחברה שהפרה חובה להגיש דו"ח לפי הוראות סעיף 141 או 348 בחוק החברות.

4.2.4 ככל שהמציע העסיק עובדים זרים - העסיקם כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) התשל"ו-1976.

4.2.5 המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שאלו חלים, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש.

4.2.6 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, לעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.

## 4.3 מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו, לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף -

4.3.1 אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, או אישור ממוחשב, כי המציע מנהל פנקסי חשבונות או שהוא פטור מלנהלם וכן כי הוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס.

4.3.2 תעודת רישום תאגיד (חברה, עמותה, אגודה שיתופית או שותפות):

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

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

4.3.3 אישור, כי המציע אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה כאמור בסעיף 362א' בחוק החברות התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות") על היותו חברה מפרה.

4.3.4 נסח חברה עדכני של רשם החברות הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים.

4.3.5 פירוט נתוני היסוד בדבר אופן התאגדות המציע ובדבר זכויות החתימה בשמו בנוסח המצ"ב כנספח ד'.

4.3.6 תצהיר, בנוסח המצ"ב כנספח ה', לפיו המציע העסיק עובדים זרים כדין ושילם שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) התשל"ו - 1976.

✻ אם המציע הוא שותפות לא רשומה, ימולא וייחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

4.3.7 תצהיר, בנוסח המצ"ב כנספח ו', לפיו המציע עומד בדרישות ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976.

4.3.8 תצהיר, בנוסח המצ"ב כנספח ז', לפיו המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שאלו חלים, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק.

4.3.9 הצהרה, בנוסח המפורט כנספח ז', לפיה המציע מתחייב לקיים את כל חוקי הבטיחות העבודה והתקנות שהותקנו על פיהם ולרבות פקודת הבטיחות בעבודה וחוק ארגון הפיקוח על הבטיחות בעבודה וכן לערוך לעובדיו ו/או למועסקים מטעמו את כל ההדרכות הנדרשות על פי חוקים ותקנות אלה ועל פי כל דין.

#### 4.4 מסמכים נוספים שחובה על המציע לצרף להצעתו לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף:

4.4.1 התחייבות המציע לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות, בנוסח המצ"ב כנספח ח'.  
✻ אם המציע הוא שותפות לא רשומה, ימולא וייחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

4.4.2 התחייבות לעמוד בכל הדרישות המכרז, בנוסח המצ"ב כנספח ט'.  
✻ אם המציע הוא שותפות לא רשומה, ימולא וייחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

4.4.3 **מתודולוגיה** - המציע יצרף מסמך עקרונות לביצוע העבודה, המבוסס על סעיף 2 במסמכי המכרז ונספח ג' למסמכי המכרז, עם התייחסות ספציפית לכל סעיף משנה בו. במסמך זה יפרט המציע, בין היתר כדלקמן: השיטה המוצעת לביצוע השירותים הנדרשים במסגרת המכרז, לוחות הזמנים המוצעים, ציוד ואמצעים טכנולוגיים, פירוט הנתונים הטכניים של המערכת המוצעת והפונקציות שניתנות לביצוע על-ידה בהתייחס לכל האמור במפרט המקצועי, מספר המוקדנים שיעמיד במשמרת, וכן העמדת השירותים הנדרשים במפרט המקצועי בשפות נוספות מעבר לנדרש, ובפרט - רוסית, אמהרית ואנגלית. שיעמיד לצורך ביצוע השירותים, באם יזכה במכרז.

4.4.4 הצעת מחיר - ר' פירוט בסעיף 8 ובנספח ב' להלן.

4.4.5 כל מסמכי המכרז חתומים - כחלק מההצעה על הספק לצרף את כל מסמכי המכרז (לרבות מענה לשאלות הבהרה אם יהיה) ולחתום בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים, להבנתם ולקבלת האמור בהם. חתימה זו באה בנוסף לכל חובה חתימה אחרת.

4.4.6 מסמך קורות חיים מפורט של מנהל המוקד המוצע.

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**הערה**

האישורים הנדרשים לעיל יהיו תקפים לשנת הגשת הצעה. בכל מקרה של דחייה בבחירת המציע, יחודשו כל המסמכים והאישורים הנדרשים בהתאם.

**5. שאלות הבהרה**

- 5.1 מרכזת מכרז זה מטעם הרשות היא **גב' רעיה בליי-קרפטמכר**, מנהלת תחום (מכרזים והתקשרויות) או מי מטעמה (להלן: "מרכזת המכרז").
- 5.2 המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הוא המועד הקבוע בשער למכרז זה.
- 5.3 שאלות והבהרות יש להפנות **בכתב בלבד** לכתובת הדוא"ל הבאה: [Michrazim@water.gov.il](mailto:Michrazim@water.gov.il). הודעה למשתתף בדבר קבלת השאלות תישלח בדוא"ל ע"י מרכזת המכרז או מי מטעמה. לא נשלחה הודעת אישור כאמור לעיל - הרי שהשאלות לא התקבלו, על כל המשתמע מכך.
- 5.4 חובה לציין בכל שאלה את הסעיף במכרז אליו היא מתייחסת.
- 5.5 שאלות ההבהרה תועברנה בקובץ פורמט word במתכונת הבאה בלבד:

מס"ד	הפרק	הסעיף	השאלה

- 5.6 לא תקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי-הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז על נספחיו, לאחר הגשת הצעת המציע.
- 5.7 תשומת לב המציעים לכך כי הודעות למציעים, ככל שתהיינה, בנוגע להליך המכרזי ועד למועד הגשת ההצעות וכן תשובות לשאלות הבהרה תפורסמנה באתר האינטרנט של רשות המים שכתובתו [www.water.gov.il](http://www.water.gov.il) תחת הכותרת "מכרזים וקול קורא" ובאתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי שכתובתו [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) בלבד. חובת מעקב אחר פרסום הודעות בנוגע למכרז וכן מענה לשאלות ההבהרה, מוטלת על המציע בלבד. לא תקבל כל טענה מצד המציע באשר לאי ידיעה בדבר פרסום ההודעות או תוכנן.
- 5.8 מובהר בזה, כי רק תשובות הרשות בכתב אשר תפורסמנה באתר הרשות באינטרנט, תחייבנה את הרשות. הרשות לא תהא אחראית להסברים בעל-פה שיינתנו על-ידי מי מעובדיה או על-ידי כל גורם אחר.
- 5.9 התשובות לשאלות ההבהרה תהוונה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והן תחתמנה על ידי המציע ותצורפנה להצעתו.
- 5.10 הרשות רשאית שלא להתייחס לפניות, להבהרות או להשגות, כולן או חלקן, והכול בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מובהר בזה, כי פניה שתתקבל לאחר המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה, לא תיענה בכל מקרה.

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

5.11 מציע שלא יפנה, כאמור וכמפורט בפרק זה, יהא מנוע מלטעון טענות בדבר חוסר סבירות, חוסר בהירות, שגיאות, אי-התאמה וכיוצ"ב.

**6. אמות מידה לבחירת הזוכה**

**6.1 הזוכה במכרז ייקבע כמפורט להלן:**

6.1.1 **שלב א'** - בחינת עמידת ההצעה בכל תנאי הסף.

6.1.2 **שלב ב'** - הערכת איכות ההצעות, אשר עמדו בתנאי הסף.

**מובהר, כי ההצעה אשר תקבל ציון איכות הנמוך מ- 70 נקודות תיפסל.**

6.1.3 **שלב ג'** - ציון עבור רכיב העלות (הצעת המחיר) - פתיחת מעטפות הצעות המחיר והערכת ההצעות אשר קיבלו ציון של לפחות 70 בשלב האיכות (שלב ב').

6.1.4 **שלב ד'** - בחירת ההצעה הזוכה (ר' גם סעיף 11 להלן).

ההצעה הזוכה תהיה ההצעה אשר תקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר, ביחס של 50% עלות ו- 50% איכות.

להלן טבלה המפרטת את אמות המידה, כנוכח בסעיף 6.1.2 לעיל:

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

ניקוד	אמת מידה	נברק
20	<p><b>התרשמות ממתודולוגיה</b></p> <p>המציע יצרף מסמך עקרונות לביצוע העבודה, המבוסס על סעיף 2 במסמכי המכרז ונספח ג' למסמכי המכרז, עם התייחסות ספציפית לכל סעיף משנה בו. במסמך זה יפרט המציע, בין היתר כדלקמן: השיטה המוצעת לביצוע השירותים הנדרשים במסגרת המכרז, לוחות הזמנים המוצעים, ציוד ואמצעים טכנולוגיים, פירוט הנתונים הטכניים של המערכת המוצעת והפונקציות שניתנות לביצוע על-ידה בהתייחס לכל האמור במפרט המקצועי, מספר המוקדנים שיעמיד בכל משמרת, שיעמיד לצורך ביצוע השירותים, באם יזכה במכרז.</p>	
10	<p>ייתן ציון מיטיב עבור התחייבות המציע להעמדת השירותים הנדרשים במפרט המקצועי בשפות נוספות מעבר לנדרש, ובפרט - רוסית, אמהרית ואנגלית.</p>	
20	<p><b>איכות הניסיון</b></p> <p>במסגרת אמת מידה זו יבחן הניסיון של המציע בהיבט של הפרויקטים המוצגים, מאפייניהם, היקפם ומידת הרלבנטיות של הניסיון המוצע לשירותים הנדרשים במסגרת ההתקשרות.</p>	
5	<p>ייתן ציון מיטיב עבור איכות ניסיון בעבודה בתחום מוקד טלפוני ומענה לפניות הציבור, עבור גופים ציבוריים/ממשלתיים</p>	המציע
10	<p><b>המלצות:</b></p> <p>יש לצרף מכתבי המלצה ופרטים של אנשי קשר ואלו ייבחנו בקשר עם השירות נושא ההתקשרות.</p> <p>הרשות רשאית לפנות גופים שעבדו עם המציע (בהתאם לשיקול דעתה של הרשות), בהתאם למספר הפרויקטים שהוצגו ע"י המציע לצורך עמידה בתנאי הסף כמפורט בסעיף 4 לעיל, לצורך קבלת המלצות בדבר עבודתו עמם.</p> <p>יובהר - צירוף רשימת עבודות קודמות אינה שקולה לצירוף מכתבי המלצה.</p>	
20	<p><b>איכות הניסיון</b></p> <p>במסגרת אמת מידה זו יבחן הניסיון של מנהל המוקד בהיבט של הפרויקטים המוצגים, מאפייניהם, היקפם ומידת הרלבנטיות של הניסיון המוצע לשירותים הנדרשים במסגרת ההתקשרות.</p>	מנהל המוקד
5	<p>ייתן ציון מיטיב עבור איכות ניסיון בעבודה כמנהל מוקד בתחום שירות הלקוחות והמענה לפניות ציבור, עבור גופים ציבוריים/ממשלתיים</p>	

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

10	<p><b>המלצות:</b></p> <p>יש לצרף מכתבי המלצה הנוקבים במפורש בשמו של מנהל המוקד או מכתבי המלצה בדבר המציע, הנוקבים בשמו של נציג פניות הציבור המוצע ופרטים של אנשי קשר ואלו ייבחנו בקשר עם השירות נושא ההתקשרות. הרשות תפנה לגופים שעבדו עם מנהל המוקד (בהתאם לשיקול דעתה של הרשות), לצורך קבלת המלצות בדבר עבודתו עמם.</p> <p>יובהר - צירוף רשימת עבודות קודמות אינה שקולה לצירוף מכתבי המלצה.</p>	
100	סה"כ	

**7. הצעת המחיר - הנחיות להגשה, קביעת הניקוד והוראות מחייבות**

- 7.1 על המציע למלא כנדרש את נספח "ב" - "טופס הצעת מחיר".
- 7.2 על המציע להציע מחיר עבור חודש עבודה ועבור כל תקופת השירות.
- על המציע להציע מחיר עבור דמי התקנה קו ipvpn ברוחב פס של M/3M3 סימטרי. יובהר כי הצעה אשר תנקוב במחיר הגבוה מ-1,100 נה - תיפסל.
- על המציע להציע מחיר עבור דמי שימוש חודשיים קו ipvpn ברוחב פס של M/3M3 סימטרי. יובהר כי הצעה אשר תנקוב במחיר הגבוה מ-750 נה לחודש - תיפסל.
- 7.3 הצעת המחיר הזולה ביותר תזכה לניקוד של 100% (השווים ל-50% מתוך הציון הכולל להצעה במכרז) ובהתאם תדורגנה ההצעות הבאות. נוסחת החישוב היא:

$$\text{ציון} = \frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר המוצעת}} \times \text{הניקוד באמת המידה}$$

- 7.4 **את הצעת המחיר בנוסח המצ"ב כנספח "א" למכרז יש להגיש רק במעטפה נפרדת וסגורה ועליה יירשם הצעת מחיר ומספר המכרז בלבד, הצעה שלא תוגש במעטפה נפרדת תיפסל על הסף.**
- 7.5 הצעת המחיר חייבת להיות חתומה על-ידי מורשי החתימה של המציע ומאושרת על-ידי עורך-דין מטעם המציע. הצעה לא חתומה או לא מאושרת לא תיבחן.
- 7.6 הצעת מחיר מותנית או מסויגת או הכוללת שינוי של נוסח ההצעה הכתוב בנספח א' תביא לפסילה של ההצעה על הסף.
- 7.7 אין באמור לעיל משום התחייבות הרשות לתשלום מינימלי כלשהו, התשלום יהיה בהתאם לאמור לעיל ולאחר קבלת אישור ביצוע העבודה בפועל ולשביעות רצון הרשות.

**8. הוראות כלליות בדבר הגשת הצעות**

- 8.1 ניתן להגיש הצעות במכרז במועדים הקבועים בעמוד השער למכרז זה.
- 8.2 מקום הגשת ההצעות - תיבת המכרזים שברשות הממשלתית למים ולביוב ברחוב המסגר 14 בתל-אביב (בקומת הכניסה לבניין ליד עמדת המודיעין).

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

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

8.3 הצעה שתתקבל אחרי המועד הנקוב לעיל תיפסל מבלי שתיפתח.

**8.4 נוסח הגשת הצעה**

8.4.1 על המציע להגיש את הצעתו באופן שיפורט להלן, לצד ציון הפרטים הרלבנטיים וחתימתו על הנספחים למכרז זה.

במידת הצורך ניתן להוסיף פרטים ומסמכים נוספים אותם מעוניין המציע לצרף והכלולים בהצעתו.

8.4.2 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף הצעות שלא תוגשנה במתכונת שלהלן.

8.4.3 נוסף על האמור לעיל, יש לוודא, כי להצעה צורפו כל המסמכים הנדרשים על-פי תנאי הסף ומסמכי המכרז לרבות מילוי פרטים וחתימה בכל מקום בו הדבר נדרש.

**8.5 אופן הגשת ההצעה:**

8.5.1 את ההצעה יש להגיש ב- 4 (ארבעה) עותקים שאליהם יצורפו כל המסמכים הנדרשים בסעיף 4 שלעיל. את 4 העותקים יש למספר מ-1 עד 4 ולהכניס כל עותק לתוך מעטפה סגורה עליה יצוינו שם המציע, כותרת המכרז ומספרו (מכרז מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות).

8.5.2 בנוסף יוגש בנפרד עותק אחד על-גבי CD או החסן נייד (דיסק און קי) ובו מושחרים החלקים החסויים ללא פרק העלות (ר' סע' 13.2.4 להלן). במידה ואין בהצעה חלקים חסויים יש לצרף תקליטור/דיסק און קי עם ההצעה כפי שהוגשה.

8.5.3 ההצעה תכיל שתי מעטפות פנימיות כדלקמן:

8.5.3.1 עותק אחד בלבד (מקור) של הצעת המחיר, קרי - פרק העלות (במתכונת נספח א' שלהלן). על המציע להכניס את הצעת המחיר למעטפה נפרדת וסגורה ולכתוב עליה בבירור "פרק עלות". יובהר, כי הצעת מחיר גלויה תביא לפסילת ההצעה.

8.5.3.2 מעטפת איכות הכוללת את כל שאר המסמכים שהמציע מחויב בהגשתם כאמור במכרז זה, לרבות המסמכים שיש בהם כדי להוכיח את עמידתו בתנאי הסף. יש לרשום על המעטפה "מעטפת איכות.

8.5.3.3 מסמכי האיכות יוגשו כאשר הם כרוכים ומחולקים לפרקים, כאשר יקדים לכל פרק עמוד עם שם הפרק, לפי הסדר הבא:

יובהר, כי הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף הצעה אשר לא תוגש במתכונת כנדרש לעיל.

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

מס"ד	שם החוץ	המסמכים הנדרשים	הערות
1.	עמוד ראשון: פרטי המציע	פרטי מגיש ההצעה ואיש הקשר מטעמו	<a href="#">נספח א'</a>
2.	חוץ ראשון:	מסמכי המכרז חתומים, לרבות ההסכם ונספחיו	סעיף 4.4.5
3.	מסמכי המכרז	שאלות הבהרה	סעיף 5.9
4.	חוץ שני: תנאי סף מנהליים	אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976	סעיף 4.3.1
5.		תעודת רישום תאגיד	סעיף 4.3.2
6.		נסח רשם החברות	סעיף 4.3.3-4.3.4
7.		פירוט נתוני היסוד בדבר התאגדות המציע ובדבר זכויות החתימה בשמו (לתאגיד בלבד)	נספח ד'
8.		תצהיר בדבר תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין	נספח ה'
9.		תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות	נספח ו'
10.		תצהיר על עמידת המציע בדבר קיום חקיקת העבודה והתחייבות לשמירה על כל חוקי הבטיחות בעבודה	נספח ז'
11.		תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד	נספח ח'
12.		תצהיר בדבר עמידה בכל דרישות המכרז	נספח ט'
13.		הצהרה בדבר חלקים חסויים במקרה של זכייה	נספח י'
14.	חוץ שלישי: תנאי סף מקצועיים של כוח האדם המקצועי	תיעוד על ניסיון	נספח י"א(1)-(2)
15.		מסמך קורות חיים מפורט של מנהל המוקד מוצע	סעיף 4.4.6
16.	חוץ רביעי	מתודולוגיה	סעיף 4.4.3
17.	חוץ חמישי	העתק ההצעה המלאה ע"ג תקליטור (CD) או דיסק און קי/ העתק ההצעה בה מושחרים החלקים החסויים ע"ג תקליטור או דיסק און קי	סעיף 8.5.2

8.6 מובהר, כי הגשת ההצעה חתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן את הסכמתו הבלתי מסויגת.

9. התמורה

9.1 המחירים הנקובים בהצעת המחיר לא יכללו מע"מ אך יגלמו בתוכם מיסים אחרים, אמצעי למידה, ביטוח, עלויות עבודה, הוצאות נלוות, הוצאות משרד, הוצאות נסיעות (לרבות זמן נסיעה), עלויות חנייה, ביטול זמן, זכויות סוציאליות של עובדי המציע וכל עלות אחרת, לרבות רווח קבלני וכיוצ"ב.

9.2 הרשות תשלם לספק עבור מתן השירות כמפורט וכנדרש במכרז זה, על נספחיו, בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על-ידי המציע הזוכה, ושאושרה על ידי ועדת המכרזים, בכפוף לביצוע בפועל, ולאחר אישור נציג הרשות, כמפורט להלן:

## חטיבת אסדרה

## ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- 9.2.1 תשלום חודשי עבור ביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 9.2.2 תשלום חד פעמי עבור דמי התקנה קו ipvpn ברוחב פס של M/3M3 סימטרי.
- 9.2.3 תשלום עבור דמי שימוש חודשיים קו ipvpn ברוחב פס של M/3M3 סימטרי.
- 9.3 התשלום למציע הזוכה במכרז עמו ייחתם ההסכם ייעשה מידיי חודש.
- 9.4 הספק יגיש חשבונות מפורטים בתום כל תקופת ביצוע, כמפורט לעיל ובהסכם, ובמסגרתם יכלול פירוט השירות שסופק ו/או שם מבצע השירותים (כמפורט בהסכם שנחתם עם הספק), פירוט השירותים שבוצעו בתקופת התשלום ואת התשלום הנדרש.
- 9.5 מובהר בזה, כי לא יבוצע כל תשלום ללא הגשת חשבונות מפורטים, כנדרש בסעיף 9.4 לעיל, בגינו נדרש החשבון או ללא אישור נציג הרשות, כי העבודה בוצעה במלואה לשביעות רצונו המלאה.
- 9.6 יובהר, כי לתמורה תצורף הצמדה בהתאם להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר.

10. החתימה על ההסכם

- 10.1 המציע שיזכה במכרז יידרש לחתום על הסכם בינו לבין הרשות בנוסח המצורף למכרז זה כנספח י"ב על כל נספחיו (לרבות ערבות הביצוע והנספח הביטוחי) וזאת תוך 14 ימים מהעברת ההסכם לזוכה.
- 10.2 במקרה של אי חתימה על ההסכם תהא הרשות רשאית להיפרע מהמציע בגין כל נזק שנגרם לה מהפרה זו.
- 10.3 במקרה של הימנעות המציע הזוכה מלחתום על ההסכם במועד או במקרה של הפרה אחרת של ההסכם בסמוך לאחר חתימתו רשאית ועדת המכרזים, אך אינה מחייבת, לבחור במציע אחר כזוכה במכרז, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט. במקרה כזה יחול הכלל האמור לעיל וכל הוראות מכרז זה על נספחיו על הזוכה החלופי. יובהר, כי אין לראות בסמכות זו של הרשות משום זכות מוקנית של מציע שלא זכה במכרז. במקרה שגם הזוכה החלופי נמנע מלחתום על ההסכם רשאית ועדת המכרזים לבחור במציע הבא בתור אחריו, בתנאים המפורטים לעיל.
- 10.4 להבטחת זכויות הרשות לפי ההסכם, ומילוי התחייבויות הזוכה על-פי מכרז זה, על-פי הצעת המציע ועל-פי הוראות ההסכם, ימציא הזוכה במועד חתימת ההסכם, על חשבונו, ערבות בנקאית אוטונומית מאת בנק או מבטח כמשמעותו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א (1981) לפקודת הרשות, בגובה 5% מסכום ההתקשרות כולל מע"מ בהתאם להודעת הזכייה. הוראות מחייבות נוספות בדבר ערבות הביצוע נכללות בהסכם.
- 10.5 יובהר, כי בנוסף לאמור לעיל, יידרש המציע הזוכה לחתום על הצהרה בדבר שמירה על סודיות, הצהרה בדבר איסור להימצא בניגוד עניינים ולצורך הודעה מהמבטח בדבר עריכת ביטוח, לאחר שבייר את עמידתו בדרישות הביטוחיות מול הגורם המבטח, בהתאם לדרישות המפורטות בהסכם.
- 10.6 המציע הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתה של הרשות, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי ו/או במסגרת פורטל הספקים הייעודי של הרשות, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש

### חטיבת אסדרה

### ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

בפורטל הספקים, כמפורט ב- <http://www.mof.gov.il/takam/Pages/horaot.aspx?k=7.16.0.1>. לחילופין - ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, כי המציע הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים.

10.7 כן, יובהר, כי בהסכם נכללות, בין היתר, הוראות מחייבות בדבר, שמירה על סודיות, אחריות בנוקין והיעדר קיומם של יחסי עובד-מעביד בין המציע ומי מטעמו לבין הרשות - כולן תחייבנה את הספק.

## 11. תוקף ההצעות והתקשרות עם מציעים אחרים במדרג ההצעות

- 11.1 ההצעות תעמודנה בתוקף 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
- 11.2 לרשות שמורה הזכות להתקשר עם מציע אף לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות, ובלבד שלא הודיע המציע לרשות על ביטול הצעתו, לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות.
- 11.3 במקרה בו, מכל טעם שהוא, לא יעלה בידי הרשות להתקשר עם המציע הזוכה או שההסכם עם המציע הזוכה יבוטל, תהא הרשות רשאית לקבל את ההצעה הבאה בתור בדירוג, בהתאם לאמור להלן.
- 11.4 לאחר שהרשות תבחן את ההצעות, תודיע הרשות על זהות המציע הזוכה וכן על זהות המציע שדורג במקום השני במדרג ההצעות (להלן: "מציע ממתין"). יובהר, כי ועדת המכרזים אינה חייבת לבחור במציע ממתין וככל שלא בחרה כאמור - הרי שאין לא קיים מציע ממתין במכרז.
- 11.5 מבלי לגרוע מזכויותיה על פי כל דין או מכרז זה, שומרת לעצמה הרשות את הזכות (אך מבלי שתהיה חייבת לעשות כן) לפנות אל המציע הממתין על מנת שיבצע את השירותים על פי הצעתו וזאת גם לאחר שהוכרז על זוכה אחר במכרז או שבוטלה זכייתו של הזוכה או שבוטל ההסכם עמו, זאת אף אם הצעתו של המציע הממתין כאמור כבר אינה בתוקף.
- 11.6 המציע הממתין יודיע תוך 7 ימים מיום פניית הרשות אליו על הסכמתו. לא עשה כן המציע הממתין, או שהשיב בשלילה, תהא רשאית הרשות לחזור ולהציע את הצעתה זו למציעים אשר דורגו במקום השלישי וכך הלאה, או לבטל את המכרז, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
- 11.7 למציע הממתין לא תהיה עילה לתביעה כלשהי במידה והרשות לא תתקשר עמו בסופו של דבר, ולחלופין באם תתקשר עמו בהיקף עבודה הנמוך מתחולת העבודה בהסכם.
- 11.8 למען הסר ספק, אין בהוראות סעיפים אלה כדי לחייב את הרשות לבחור במציע ממתין או לפנות למציע הממתין.

## 12. שינויים בכוח האדם המוצע

### 12.1 שינויים לבקשת הספק

ועדת המכרזים רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש החלפה עובד/ים אשר נכללו במסגרת ההצעה מטעם הזוכה משיקולים שונים, ולרבות - התאמה למשימה, זמינות, סיווג ביטחוני וכו' ובלבד שיעמוד בכל תנאי הסף ובאמות המידה לאיכות הקבועים במכרז. הוועדה תודיע לספק, מבעוד מועד, בדבר כוונתה לממש סמכותה בהתאם לסעיף זה. דרישה כאמור תחייב את הספק, אולם לוח הזמנים יתואם

### חטיבת אסדרה

### ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

עמו. במידה ויוחלט כאמור אין בכך בכדי להפחית או לסייג בדרך כלשהי את אחריות הספק. כן יובהר, כי ככל שהחלפת עובד כאמור נגרמה בשל אי התאמה או אי זמינות של בעל תפקיד מוצע תשקול הוועדה נקיטת צעדים העומדים לרשותה, ולרבות - חילוט ערבות וביטול הזכייה.

### 12.2 שינויים לבקשת הספק

- 12.2.1 הרשות רואה חשיבות רבה במתן השירותים על ידי אנשי המקצוע, שנכללו במסגרת ההצעה ואשר נבחנו במסגרת ההליך המכרזי. לפיכך, ככלל, לא יהיה רשאי הספק להחליף איש צוות שהציג כחלק מהצעתו בכל שלב משלבי המכרז וההתקשרות.
- 12.2.2 אם יבקש הספק להחליף איש צוות שהציג כחלק מהצעתו יהא עליו לפנות בכתב אל ועדת המכרזים בבקשה מנומקת לאישור ההחלפה ולאישור העובד החדש, לפחות 45 יום עובר למועד סיום תפקידו של העובד המוחלף.
- 12.2.3 הרשות תהא רשאית ליתן את אישורה או להימנע מכך, לפי שיקול דעתה המוחלט. כן תהא זכאית הרשות להפסיק את ההתקשרות מחמת החלפה כאמור. הספק יהיה מנוע מלטעון כל טענה כלפי הרשות באם תעשה שימוש בסמכותה על-פי סעיף זה.
- 12.2.4 החלפת העובדים מותנית באישור בכתב של ועדת המכרזים ובלבד שהעובד החדש עומד בכל תנאי הסף ובעל ניסיון ורמת מומחיות שאינה פוחתת מזו של איש הצוות שאותו הוא מחליף.
- 12.2.5 ככל שתאושר החלפה כאמור, תבוצע חפיפה מקדימה, של לפחות 30 ימי עבודה בין העובד החדש לעובד המוחלף, על חשבון הספק ובאחריותו.

### 13. עיון במסמכים

- ועדת המכרזים תאפשר למציע שהשתתף במכרז המבקש לעיין במסמכים שונים, בכפוף לתשלום הוצאות בגין עיון זה בשיעור 200 ש"ח, בהתאם לאמור להלן:
- 13.1 עיון במסמכים בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) בתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, ובהתאם לדין ולפסיקה הרלבנטיים.
- 13.2 מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות מקצועיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים:
- 13.2.1 יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים, בנוסח המצ"ב כנספח י'.
- 13.2.2 יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד-משמעי.
- 13.2.3 במידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה הפרדה פיזית.
- 13.2.4 יצרף להצעתו העתק של ההצעה בה מושחרים החלקים הסודיים על-גבי תקליטור או על-גבי החסן נייד (דיסק-און-קי) (ואם אין בהצעה חלקים חסויים - יצרף תקליטור או דיסק-און-קי עם ההצעה כפי שהוגשה).
- 13.2.5 יובהר, כי בכל מקרה אין לכלול בהצעה ע"ג תקליטור או דיסק-און-קי את פרק העלות.

## ועדת המכרזים

## חטיבת אסדרה

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- 13.3 מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.
- 13.4 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, וכי המציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- 13.5 שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים מסור באופן מוחלט ובלעדי לוועדת המכרזים, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.
- 13.6 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת המציע הגם שהמציע הגדירם כסודיים, תינתן התראה למציע, ותאפשר לו להשיג על כך לפניה, בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.
- 13.7 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה של המציע, תודיע על כך למציע בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

## 14. הוראות כלליות

## 14.1 הליכי המכרז

- 14.1.1 הרשות אינה מתחייבת לסיים את הליכי המכרז ולקבוע זוכה תוך תקופה מסוימת. ברם, אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות רשאי המציע לבטל את הצעתו.
- 14.1.2 מובהר בזה, כי כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. מציע שיגיש יותר מהצעה אחת - כל ההצעות תיפסלנה. לעניין זה יודגש כי הרשות תראה הצעה כהצעה אחת, אף אם הוגשה על ידי חברה בת או חברה אחות.
- 14.1.3 הרשות אינה מחויבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר וכן אינה מחויבת לקבל הצעה שלמה או חלקים מהצעה. כל הכרעה בנושא זה או אחר נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 14.1.4 הרשות שומרת לעצמה את הזכות להחליט שלא לבחור זוכה כלשהו למכרז או לפצל את הזכייה בין מס' זוכים, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט.
- 14.1.5 הרשות רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה, או במקרה של חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת הרשות מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 14.1.6 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר עבד בעבר עם הרשות או עם גורם ממשלתי אחר ולא עמד בלוחות הזמנים או בסטנדרטים של השירות או הציוד הנדרש, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב העבודה שסיפק. במקרה זה, תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

## חטיבת אסדרה

## ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

## 14.2 סמכויות ועדת המכרזים

14.2.1 מבלי לגרוע מהיקף הסמכות המוענק לה על פי כל דין, ועדת המכרזים רשאית לנהוג בהצעות כדלקמן:  
לפסול הצעה חלקית, חסרה, מותנית, מסויגת, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של המכרז, זולת אם החליטה ועדת המכרזים אחרת. החלטת הוועדה וטעמיה, ביחס להצעה או למספר הצעות, יירשמו בפרוטוקול.

14.2.2 מציע אינו זכאי לכלול בהצעתו הסתייגות כלשהי, לרבות ביחס לתנאי המכרז ולתנאי ההסכם.

14.2.3 למען הסר ספק מובהר כי אין בהודעה על זוכה במכרז כדי ליצור יחסים חוזיים בין הרשות והזוכה וכי בטרם נחתם בין הרשות ובין הזוכה החוזה המהווה חלק מחוברת המכרז, ועדת המכרזים רשאית לבטל או לשנות את החלטתה על פי שיקול דעתה הבלעדי המוחלט.

14.2.4 במקרה של הצעה יחידה הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לנהל מו"מ עם המציע לפי חוק חובת מכרזים ותקנותיו.

## 14.2.5 ביטול המכרז

14.2.5.1 הרשות רשאית בכל שלב משלבי המכרז, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז או לשנות את תנאיו או את היקפו לצאת במכרז חדש וזאת על-פי החלטתה ושיקול דעתה הבלעדיים ללא צורך במתן הסברים או הודעה מוקדמת למציעים, או לכל גורם אחר.

14.2.5.2 השתמשה הרשות בסמכותה זו - תפרסם הודעה בדבר ביטול המכרז באתר הרשות ובאתר הרכש הממשלתי.

14.2.5.3 בכל מקרה הרשות לא תפצה את משתתפי המכרז, במקרה של שינוי או ביטולו, בגין הוצאותיהם.

14.2.6 אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות הקיימת לרשות ו/או לוועדת המכרזים בהתאם למסמכי המכרז או על פי כל דין לרבות חוק חובת המכרזים התשנ"ג - 1993 או התקנות על פיו.

## 14.3 עסק בשליטת אישה

14.3.1 על מציע העונה על הדרישות בתיקון לחוק חובת מכרזים (מס' 15), התשס"ג - 2002 (להלן: "התיקון לחוק"), לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק", "עסק בשליטת אישה", "אישור" ו-"תצהיר" - ראה התיקון לחוק האמור).

14.3.2 על פי התיקון לחוק, לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח א'**

**פרטי מגיש ההצעה ואיש קשר מטעמו**

א. **פרטי מגיש ההצעה:**

				<b>הפרטים</b>			
				שם מגיש ההצעה			
				מס' מזהה (ח.פ./ש.פ./ע.מ./ת.ז.)			
		תאריך הקמה		סוג התאגדות (חברה, שותפות, ע. מורשה)			
				שם המנכ"ל/המנהל			
<b>מען מגיש ההצעה</b>							
עיר		רחוב		מס'		ת.ד.	
מס' טלפון		מס' פקס		מיקוד			

ב. **פרטי איש הקשר לצורך הליך המכרז:**

		שם פרטי	
		שם משפחה	
		מס' טלפון נייד	
		מס' פקס	
		דוא"ל	
		@	
		תפקיד	

ג. **מכרזים והתקשרויות נוספות בהם מועסק הגוף המציע ברשות המים**

שם המכרז או התקשרות	תקופת התקשרות	מס' המכרז או ההתקשרות	היחידה ברשות המים
	מ: _____ ועד: _____		
	מ: _____ ועד: _____		

ד. **הצהרה וחתומות**

הרינו לאשר בזה, כי כל הפרטים שנמסרו לעיל הם מלאים ומדויקים

תאריך	חתימת המציע	חותמת המציע
-------	-------------	-------------

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח ב'**

תשומת לב המציעים, כי נדרש להגיש את טופס הצעת המחיר במעטפה נפרדת

**הצעת מחיר**

**א. פרטי המציע**

**במידה והמציע איננו תאגיד -**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, נושא ת.ז. מס' \_\_\_\_\_  
 כתובת: \_\_\_\_\_ מס' טלפון: \_\_\_\_\_ מס' פקס: \_\_\_\_\_  
 דוא"ל: \_\_\_\_\_@ \_\_\_\_\_  
 (להלן: "המציע")

**במידה והמציע תאגיד -**

אנו הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ ו- \_\_\_\_\_, נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_, מורשי החתימה מטעם המציע:  
 שם המציע: \_\_\_\_\_ מס' רישום: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_  
 מס' טלפון: \_\_\_\_\_ מס' פקס: \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_@ \_\_\_\_\_  
 (להלן: "המציע")

**ב. הצהרה**

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

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

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

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

השירות	מחיר לחודש ב- נ"ח (לא כולל מע"מ)	כמות חודשים	סה"כ ב-נ"ח (לא כולל מע"מ)	הערות
1. הקמה ותפעול של מוקד מידע טלפוני לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות		12		המחיר הוא בגין השירות בהתאם לכל הנדרש במסמכי המכרז.
2. דמי התקנה קו ipvpn ברוחב פס של 3M/3M סימטרי		1		המחיר הוא בגין השירות בהתאם לכל הנדרש במסמכי המכרז. התמורה עבור דמי התקנה לא יעלו על סך של 1,100 ₪ - הצעה אשר תנקוב במחיר גבוה יותר - תיפסל.
3. דמי שימוש חודשיים קו ipvpn ברוחב פס של 3M/3M סימטרי		12		המחיר הוא בגין השירות בהתאם לכל הנדרש במסמכי המכרז. התמורה עבור דמי שימוש חודשיים לא תעלה על סך של 750 ₪ לחודש - הצעה שתנקוב במחיר גבוה יותר - תיפסל.
		סך הכול ב-נ"ח (לא כולל מע"מ)		
		תוספת מע"מ בשיעור 17%		
סה"כ ב-נ"ח כולל מע"מ		מחיר בספרות:  מחיר במילים:		

3. המציע מצהיר בזה, כי במסגרת הצעת המחיר, בכל אחד מן הסעיפים, הוא הביא בחשבון את כל מרכיבי העלות הקשורים בביצוע השירותים נשוא המכרז לרבות: העסקת עובדים לרבות תשלום זכויות סוציאליות, הוצאות מחשוב, מערכת מידע ואבטחה, הוצאות משרד, הוצאות נסיעה (לרבות זמן נסיעה), עלויות חניה, ביטול זמן, עלויות ביטוחים, הפעלת ציוד, הפקת דו"חות, רווח קבלני, וכל שירות אחר הנדרש לפי מכרז זה בקשר עם ביצוע השירותים.

4. המציע יגיש את הצעת המחיר בהתאם לטבלה המפורטת לעיל בלבד, ללא תוספות, שינויים או מחיקות. על המציע למלא את המחיר עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעת

**ועדת המכרזים**

**חטיבת אסדרה**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולגיתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

מחיר שהוגשה במתכונת שונה מהטבלה המפורטת לעיל, כולל הכנסת תוספות או מחיקות בטבלה או הצעה שלא מולאו בה מחירים עבור כל אחד מהרכיבים שבטבלה.

5. על-אף האמור בס"ק 4 לעיל, היה המציע פטור ממע"מ, יציין זאת במפורש בשורה המיועדת לרכיב המע"מ.
6. למציע ידוע, כי הכמויות המצוינות בטבלה דלעיל הן בבחינת הערכה בלבד ולרשות מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים/הטובין שיוזמנו, מועדיהם, משכם, היקפם וסדרם וממילא אין הרשות מתחייבת להזמין את כולם או לתמורה מינימאלית כלשהי.
7. הצעת מחיר בגובה "0" או סימון "קו" או "איקס" תביא לפסילת ההצעה על הסף.
8. הוספת תיקונים, שינויים או מחיקות לטבלת הצעת המחיר עלולה להוביל לפסילת ההצעה על הסף.
9. לצורך שקלול הצעת המחיר במסגרת מכרז זה, יובא בחשבון המחיר המופיע בשורת "סך הכול".

**ג. חתימות**

שם המציע/מורשה החתימה	מספר זיהוי	חתימה	חותמת התאגיד

**ד. אימות חתימה**

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

\_\_\_\_\_ תאריך

\_\_\_\_\_ שם עו"ד

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח ג'**

**פרק מקצועי**

1. הספק יפעיל מוקד טלפוני אשר יבצע את הפעולות הבאות:
  - 1.1. עבור שיחות מכלל הצרכנים (למעט שיחות הנוגעות לקבלת מידע בדבר זכאות להטבה) - המוקד ייתן מענה על בסיס מאגר שאלות ותשובות והנחיות שיתקבלו מאת הרשות. יובהר, כי עיקר הטיפול יתמקד בניתוב הפניות לערוצי טיפול מקובלים בפניות ציבור (כגון: טופס מקוון (לרבות סיוע לפונה מתקשה במילוי הטופס), פקס, דואר, דוא"ל), או בהפניית הפונים לספק המים הרלבנטי - הכול בהתאם להנחיות נציג רשות המים ותסריט השיחה שיועברו מראש.
  - 1.2. עבור שיחות הנוגעות לקבלת מידע בדבר זכאות להטבה - השירות יכלול מתן מידע באשר לזכאות הפונה, אופן קבלת ההטבה, הפנייה לערוצי טיפול חלופיים וכו', הכול בהתאם להנחיות שיתקבלו מאת הרשות ותסריט השיחה שיועברו מראש. פניה שעניינה זכאות להטבה שאין בידי המוקד את הכלים והידע המתאימים לצורך הטיפול בה, תועבר באמצעות טופס מקוון, לאגף פניות הציבור של רשות המים.
  - 1.3. עדכון בדבר פניות קיימות במערכת הממוחשבת של רשות המים:
    - 1.3.1. הספק יקבל מרשות המים מחשב נייד עליו מותקנת המערכת הממוחשבת המשמשת את רשות המים לניהול נושא פניות הציבור, עם הרשאות צפייה בלבד.
    - 1.3.2. מחשב זה ישמש את מנהל המוקד לבדיקת סטטוס הפניות המטופלות ברשות המים בזמן אמת.
    - 1.3.3. לצוות הספק תינתן הדרכה לגבי המידע שניתן למסור לפונה בעניין פנייתו הקיימת.
    - 1.3.4. לשם תפעול שירות זה יידרש הספק לרכוש קו ipvpn ברוחב פס של 3M/3M סימטרי לכל תקופת ההתקשרות.
2. הערכה היא - על בסיס ניסיון העבר - כי צפויות כ-80 פניות בממוצע ביום. פעילות המוקד הטלפוני תיעשה כדלקמן:
  - 2.1. שעות פעילות המוקד - ימים א'-ה' (לא כולל חגים וערבי חג), בין השעות 08:00-17:00.
  - 2.2. במועדים בהם המוקד אינו פעיל - יושמע מענה מוקלט אודות שעות הפעילות. נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי נציג הרשות, מראש ובכתב.
  - 2.3. זמן המענה הטלפוני לפונה לא יעלה על 30 שניות. בהינתן עומס תינתן לפונה האפשרות להמשיך ולהמתין, או להשאיר את פרטיו, על מנת שנציג שרות ייצור עמו קשר בהמשך, עד לא יאוחר מ-3 שעות ממועד ההודעה, בכפוף לאמור בסעיף 2.1 לעיל (להלן - מסלול השארת הודעה).

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**3. נציגי השירות ורמת הכשירות:**

- 3.1. הספק יעמיד נציגים אשר יספקו את השירותים כנדרש לעיל, לרבות לפחות נציג אחד דובר השפה הערבית (בכל משמרת).
- 3.2. הדרכה מקצועית על ידי נציגת רשות המים תינתן לגורם בספק האמון על הדרכת הנציגים למתן השירות נושא המכרז. המדובר בהדרכה שתימשך כיום עבודה אחד. ככל שיידרש, נציגי הרשות יספקו לגורם וכן לנציגי השירות עצמם הדרכה נוספת.
- 3.3. יובהר, כי פעילות המוקד תבוקר ותלווה ע"י נציגת הרשות.
- 3.4. רשות המים, בתיאום ובשיתוף מנהל המוקד, תעביר לספק רשימת שאלות ותשובות שכיחות. כן, יוכנו בתיאום עם הרשות ויובאו לאישורה תסריטי שיחות.

**4. דיווחים**

הספק יעביר דיווחים שוטפים לנציגת הרשות כמפורט להלן:

**4.1. דו"ח פעילות חודשי**

- 4.1.1. הדו"ח יכלול בחתכים יומיים:
  - 4.1.1.1. כמות השיחות הנכנסות;
  - 4.1.1.2. זמן מענה ממוצע לשיחה;
  - 4.1.1.3. כמות השיחות שננטשו;
  - 4.1.1.4. זמן ממוצע לנטישה;
  - 4.1.1.5. רשימת ההודעות שהושארו לשם התקשרות חוזרת מצד נציגי הרשות ורשימת ההודעות שחזרו אליהן בפועל, כולל הודעות מיום קודם;
  - 4.1.1.6. רשימת הפונים, תוכן הפנייה ואופן הטיפול בכל פניה.

**4.2. מרכיבים נוספים**

הדו"ח יכלול: ריכוז נתונים עפ"י חתכים שיסוכמו בין הרשות לבין הספק, לרבות - נושאי תלונות, הגורם הנילון, תוצאות הטיפול בפניות, קשיים ובעיות, בעיות מהותיות ויסודיות בטיפול בפניות, כגון: ליקוי סדרתי, שירות לא סביר, חשש להפרה של דין, חשש לניצול לרעה של אזרחים השייכים לאוכלוסיות מיוחדות ועוד.

4.3. הספק מתחייב לספק דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות נציגת הרשות ובהתאם להנחיותיה.

**5. הכלים והתשתית הטכנולוגית לתיעוד וניהול ממוחשב**

באחריות הספק לבצע תיעוד וניהול ממוחשב של המערכת הכוללים את המפורט להלן:

- 5.1. מערכות בסיסיות מקובלות להפעלת המוקד ברמת האיכות הנדרשת:
  - 5.1.1. CTI Computer Telephony Integration - מערכת לחלוקת השיחות בין הנציגים, לרבות על פי התמחות בשפות;
  - 5.1.2. WFM Work Force Management - מערכת לניהול כוח אדם;

ועדת המכרזים

חטיבת אסדרה

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- 5.1.3 מערכת לניהול ידע.
- 5.2 מערכות ודרישות נוספות:
  - 5.2.1 Voice mail (unified messaging) - תיבות קוליות עבור השארית הודעות קוליות לשלוחות הטלפון על מנת לחזור למשאיר ההודעה, עד לא יאוחר מ-3 שעות מרגע השארית ההודעה במוקד
  - 5.2.2 זמן ההמתנה למענה לא יעלה על 30 שניות, לרבות השארית הודעה ב-Voice Mail.
  - 5.2.3 מתן מענה תגובה אנושי תוך 30 שניות עבור 80% מהשיחות.
  - 5.2.4 הפעלת מענה קולי בעברית ובערבית.
- 5.3 הקלטת שיחות - מערכת הקלטת שיחות ממוחשבת לכלל השלוחות ללא מגבלה לכמות השיחות, ארכיון חיפוש שיחות לפי מספר שלוחה/ יום/ שעה/ מספר טלפון. ההקלטות יוגשו באמצעות דיסק שיחות שיכללו קבצי שמע. יש ליידע את הפונה על הקלטת השיחות כאמור לעיל.
  - 5.4 מוסיקה בהמתנה - מערכת המאפשרת השמעת מוסיקה בהמתנה.
  - 5.5 דיווח לפונה על מיקום השיחה בתור ועל זמן המתנה משוער.
  - 5.6 המרכזייה תכלול מערכת לרישום שיחות אשר ניתן יהיה להפיק בכל רגע נתון דוחות על הפעילות, לרבות שיחות ננטשות ותוך כמה זמן, סטטיסטיקות לגבי מועדי השיחות ומשך השיחה.
  - 5.7 המערכת תכלול Interactive Voice Response (IVR) המשמשת לצורך השמעת מידע קולי מוקלט. המערכת תכלול לפחות 3 ערוצים, השמעת תפריטי מידע קוליים לבחירת השירות ו/או הקשה על ספרות הטלפון לבחירת שירות.
6. **בקרה על איכות השירות:**
  - 6.1 הקלטת שיחות כאמור בסעי' 5.3 לעיל. השיחות תיבחנה ותדורגנה לפי פרמטרים של איכות שיכללו:
    - 6.1.1 מקצועיות הטיפול - 25%.
    - 6.1.2 מידת דיוק המידע שנמסר - 25%.
    - 6.1.3 מידת האדיבות שהופגנה - 25%.
    - 6.1.4 שלמות הפתרון שניתן לצרכן - 25%
  - 6.2 בחודש הראשון ההקלטות תוגשנה לבדיקה של נציג הרשות, ברמה שבועית. למן החודש השני ואילך ההקלטות תוגשנה לנציג הרשות, ברמה חודשית, ביום העבודה הראשון של כל חודש.
  - 6.3 במידה והציון המשוקלל של המדגם יהיה נמוך מ-65%, ישולמו 90% מהתמורה בלבד. במידה והציון המשוקלל של המדגם יהיה נמוך מ-65% במשך 3 חודשים רצופים, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של הרשות על פי ההסכם ו/או על פי כל דין, רשאית הרשות להפסיק את ההתקשרות.



חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח ה'**

**תצהיר בדבר תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין**

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

1. אני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ מס' ח.פ./ע.מ. \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. בתצהירי זה, משמעות המונחים "בעל זיקה", "הורשע", "עבירה" ו-"תושב ישראל" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976. אני מאשר/ת, כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
3. אני מצהיר כי התקיים במציע אחד מאלה: : [יש לסמן  $\sqrt$  בחלופה הרלוונטית]
  - א.  עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל הזיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987.
  - ב.  עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל הזיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה של המציע לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.
  4. המציע הוא "תושב ישראל".
  5. אני מצהיר, כי התקיים במציע אחד מאלה: : [יש לסמן  $\sqrt$  בחלופה הרלוונטית]
    - א.  עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א - 1991.
    - ב.  עד למועד הגשת ההצעה המציע ו-"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א - 1991, אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של המציע הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.
    6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה

תאריך

**אישור**

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

חתימה וחומת עו"ד

שם עו"ד

תאריך

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח ו'**

**תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות**

תצהיר לפי סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ התפקיד אצל המציע \_\_\_\_\_

לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן :

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

2. אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז הנ"ל, מתקיים אחד מאלה: [יש לסמן  $\sqrt{\quad}$  בחלופה הרלוונטית]

חלופה א' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע.<sup>[1]</sup>

חלופה ב' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

[למציע שסימן את חלופה ב' - יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות]:

חלופה (1) - המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים;

חלופה (2) - המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

במקרה שהמציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב כאמור באותה חלופה (2) - הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

3. למציע שסימן את חלופה ב' בסעיף 2 לעיל - המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר לפי סעיף 2 לעיל למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים מ"מועד ההתקשרות", כהגדרת מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

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

חתימה

תאריך

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**אישור**

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

תאריך	שם עו"ד	חתימה וחותמת עו"ד
-------	---------	-------------------

[1] הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על "מעסיק" כהגדרתו שם: "מעסיק המעסיק יותר מ-25 עובדים, למעט המדינה או מעסיק אחר שהוראות סעיף 15א לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, חלות עליו".

נספח ז'

תצהיר על עמידת המציע בדבר קיום חקיקת העבודה ושמירה על

בטיחות בעבודה

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

1. אני נותן/נת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ מספר ח.פ./ע.מ. \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. אני מאשר/ת בזאת כי המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה 2017, לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, במידה שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש.
3. אני מתחייב בזה, כי במידה אזכה במכרז אקיים בכל תקופת ההסכם שיחתם בעקבות זכייתי, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את כל חוקי העבודה הרלבנטיים.
4. אני מתחייב לקיים את כל חוקי הבטיחות העבודה והתקנות שהותקנו על פיהם ולרבות פקודת הבטיחות בעבודה וחוק ארגון הפיקוח על הבטיחות בעבודה וכן לערוך לעובדי ו/או למועסקים מטעמי את כל ההדרכות הנדרשות על פי חוקים ותקנות אלה ועל פי כל דין.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת	שם המצהיר/ה	תאריך
--------------	-------------	-------

אישור

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

חתימה וחותמת	שם עו"ד	תאריך
--------------	---------	-------

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח ח'**

**תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד**

**במידה והמציע תאגיד**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ ו- \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ ומס' \_\_\_\_\_  
 (בהתאמה) מורשי חתימה והמוסמכים להתחייב מטעם \_\_\_\_\_ שמספרו \_\_\_\_\_  
 (להלן: "המציע") מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות לצורך  
 ביצוע כל השירותים והעבודה נושא המכרז.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימה וחתימת

תאריך

**אישור**

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימה וחתימת

שם עו"ד

תאריך



חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח ט'**

**תצהיר לעניין עמידה בכל דרישות המכרז**

**במידה והמציע איננו תאגיד**

**א. תיאור המציע**

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

ב. אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, מצהיר בזה, כדלקמן:

1. קראתי והבנתי את האמור בכל מסמכי המכרז, לרבות ההסכם וכל הנספחים (להלן: "המכרז").
2. אני מתחייב לבצע את כל הדרישות המקצועיות, הארגוניות והאחרות שבמכרז ואין לי כל מניעה להתחיל במתן השירות מיד עם חתימת ההסכם או בכל מועד אחר שיתבקש.
3. אני מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בעצמי ובאמצעות כל כוח-האדם שיוצע מטעמי, בכל הדרישות ובתנאי הסף שבמכרז זה ללא יוצא מן הכלל, לרבות:
  - 3.1 המציע בעל ניסיון קודם מוכח של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בתחום מתן שירותי מענה ומידע טלפוני, בהיקף של לפחות 4 עמדות ובהיקף מצטבר של לפחות 180 שעות בחודש.
  - 3.2 מנהל המוקד המוצע עומד בכל הדרישות שלהלן באופן מצטבר:
    - 3.2.1 בעל ניסיון של לפחות 2 שנים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול משמרות בשירותי מענה ומידע טלפוני בהיקף של 4 עמדות ומעלה ובהיקף מצטבר של לפחות 180 שעות בחודש.
    - 3.2.2 בעל תואר אקדמי מוכר ברמה של תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.
4. כמו-כן אני מתחייב, כי במידה ואבחר כספק זוכה במכרז אעמוד באופן מלא בכל הדרישות במכרז מספק זוכה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות - הדרישות הביטוחיות (לאחר שנבחנו על-ידי מול הגורם המבטח של המציע והובהר, כי אני עומד בהן ללא יוצאת דופן), דרישת השמירה על סודיות ודרישת אי ההימצאות בניגוד עניינים.

חתימה וחותמת

תאריך

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

אישור

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

תאריך	שם עו"ד	חתימה וחותמת
-------	---------	--------------

**במידה והמציע תאגיד**

**א. תיאור המציע**

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

ב. אנו הח"מ \_\_\_\_\_ ו- \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ ומס' \_\_\_\_\_ (בהתאמה) מורשי חתימה והמוסמכים להתחייב מטעם המציע, שמספר הרישוי שלו הוא \_\_\_\_\_ (להלן: "-המציע") מצהירים בזה כדלקמן:

1. קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז, לרבות ההסכם וכל הנספחים (להלן: "המכרז").
2. אני מתחייבים בשם המציע לבצע את כל הדרישות המקצועיות, הארגונית והאחרות שבמכרז וכי אין למציע כל מניעה להתחיל במתן השירות מיד עם חתימת ההסכם או בכל מועד אחר שיתבקש.
3. אנו מתחייבים, כי המציע וכל כוח האדם שהוצע מטעמו, עומדים בכל הדרישות ובכל תנאי הסף שבמכרז זה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות:
  - 3.1 המציע בעל ניסיון קודם מוכח של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בתחום מתן שירותי מענה ומידע טלפוני, בהיקף של לפחות 4 עמדות ובהיקף מצטבר של לפחות 180 שעות בחודש.
  - 3.2 מנהל המוקד המוצע עומד בכל הדרישות שלהלן באופן מצטבר:
    - 3.2.1 בעל ניסיון של לפחות 2 שנים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול משמרות בשירותי מענה ומידע טלפוני בהיקף של 4 עמדות ומעלה ובהיקף מצטבר של לפחות 180 שעות בחודש.

3.2.2 בעל תואר אקדמי מוכר ברמה של תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.

4. כמו-כן אנו מתחייבים, כי במידה והמציע ייבחר כספק זוכה במכרז הוא יעמוד באופן מלא בכל הדרישות מספק זוכה ללא יוצא מן הכלל, ולרבות - הדרישות הביטוחיות (לאחר שאלו נבחנו על ידינו מול הגורם המבטח של המציע והובהר, כי המציע עומד בהן ללא יוצאת דופן), דרישת הסודיות ודרישת אי ההימצאות בניגוד עניינים.

חתימה וחותמת

תאריך

אישור

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

חתימה וחותמת

שם עו"ד

תאריך

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולגיתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח י'**

**הצהרה בדבר חלקים חסויים במקרה של זכייה**

שם המציע: \_\_\_\_\_ ח.פ./ע.מ.: \_\_\_\_\_

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

מס' סעיף	עמוד בהצעה	נושא	פירוט הנימוקים לבקשה

**אנו מצהירים בזה כדלקמן:**

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

**מצ"ב העתק מהצעתנו עם החלקים המפורטים לעיל מושחרים ע"ג תקליטור (CD)/דיסק און קי.**

תאריך	שם המציע	שם מורשה החתימה	חתימה	חותמת המציע

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח י"א (1)**

**פירוט ניסיון המציע**

שם המציע	ח.פ.ת.ז.ע.מ.

**ב. פרטי הניסיון המקצועי**

על המציע לציין פרטים בדבר ניסיון המציע כמפורט להלן:

שם המסגרת/ מזמין השירות	מועד תחילת השירות (יום-חודש- שנה)	מועד סיום השירות (יום-חודש- שנה)	פרטים מדויקים בדבר המהות השירות שניתן (מה נעשה, מס' עובדים, מס' עבודות במקביל, האם שימש כמנהל או כאחראי על עובדים ומספרם וכו')	פרטי איש קשר שם, כתובת ומס' טלפון

**הערות:**

1. במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.
2. בכל שורה שמולאה יש למלא את כלל העמודות בהתאם לפירוט הנדרש בכותרת. אין מניעה להוסיף נתונים נוספים.
3. אי מילוי הנספח כנדרש עלול להביא לפסילת ההצעה.

ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_  
שם, חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
תאריך

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח י"א(2)**

**פירוט ניסיון מנהל המוקד מטעם המציע**

יש למלא את כל הטבלאות וכן את ההצהרה בסוף הנספח

שם העובד	ת.ז.	שנת לידה	טלפון	שנות ניסיון בתחום

**פרטי השכלה**

מיום	המוסד האקדמי	תחום התואר	
			תואר ראשון
			תואר שני
			תואר שלישי

**פירוט עבודות שבוצעו**

שם המסגרת/ מזמין השירות	מועד תחילת השירות (יום-חודש-שנה)	מועד סיום השירות (יום-חודש-שנה)	פרטים מדויקים בדבר המהות השירות שניתן (מה נעשה, מס' עובדים, מס' עבודות במקביל, האם שימש כמנהל או כאחראי על עובדים ומספרם וכו')	פרטי איש קשר שם, כתובת ומס' טלפון

**הערות:**

1. במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.
2. בכל שורה שמולאה חובה למלא את כלל העמודות בהתאם לפירוט הנדרש בכותרת. אין מניעה להוסיף נתונים נוספים.
3. חובה לצרף גיליון קורות חיים מפורט, תעודות המעידות על השכלה ותעודות המעידות על הכשרה וניסיון בהתאם לנדרש במסמכי המכרז והמלצות בכתב. לעניין המלצות יובהר כי אין דין רשימת ממליצים או רשימת אנשי קשר או רשימת פרויקטים כדין המלצות בכתב. כן יובהר, כי מכתבי ההמלצה יהיו אודות איש המקצוע המגיש או אודות המציע וינקבו במפורש בזהותו של איש המקצוע המגיש בלבד.

על איש הצוות המוצע למלא את כל הנדרש בהצהרה שלהלן, בהתאם לנתוניו ביחס לכל תנאי הסף הנדרשים ממנו במסמכי המכרז.

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

הריני מצהיר כדלקמן:

1. הנני בעל ניסיון של לפחות 2 שנים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול משמרות בשירותי מענה ומידע טלפוני בהיקף של 4 עמדות ומעלה ובהיקף מצטבר של לפחות 180 שעות בחודש.
2. הנני בעל תואר אקדמי מוכר ברמה של תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.

ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_  
שם וחתימה

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח י"ב**

הסכם מס' \_\_\_\_\_

**להקמת מוקד טלפוני, לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות**

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

**מצד אחד**

**ובין** \_\_\_\_\_ (ח.פ./ש.ר./ע.מ. \_\_\_\_\_) (להלן: "הספק")  
כתובת: \_\_\_\_\_

**מצד שני**

**הואיל** והרשות פנתה במכרז פומבי מס' 100042676 בהזמנה לקבלת הצעות להקמת מוקד טלפוני, לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות, המצ"ב כחלק בלתי נפרד מהסכם זה ומסומנים "נספח א" (להלן: "המכרז" ו-"העבודה" או "השירותים", בהתאמה ובהתאם לצורך);

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

**והואיל** והספק הציע לרשות לקבל על עצמו את ביצוע השירותים והוא מצהיר, כי הוא בעל הידע, האמצעים הניסיון והמומחיות הנחוצים לביצוע השירותים עבור הרשות כמפורט בהצעתו, וכי הוא מעוניין להעמיד כל זאת לביצוע השירותים ולקבל על עצמו ביצוע השירותים באופן, במועדים ובתנאים המפורטים להלן ומתחייב לפעול וליתן את השירותים בהתאם להוראות כל מסמכי המכרז וההסכם, על נספחיו ובהתאם להצעתו על כל נספחיה ולהצהרותיו;

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

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

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

**והואיל** וכתנאי מוקדם לקבלת הצעת הספק נקבע כי ייחתם הסכם בין הרשות לבין הספק ובו יפורטו התנאים, ההסכמות וההוראות בקשר עם מתן השירותים;

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

**אי לכך הוסכם הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**1. מבוא, נספחים ופרשנות**

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

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

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

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

ה. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

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

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

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

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

ח. במקרה של סתירה בין האמור בהצעת הספק לבין האמור במסמכי המכרז, יהיה הספק מחויב להוראה המחמירה מבניהן, אלא אם תקבע הרשות אחרת. כמו כן, ככל שתיתכנה פרשנויות שונות להוראה כלשהי, תבוקר הפרשנות המיטיבה עם הרשות. כל סתירה כאמור תובא לידיעת הרשות והיא זו שתכריע בלעדית איזו היא הפרשנות המחייבת. יובהר, כי הרשות תפעיל את הוראה זו בסבירות ובהגינות. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הספק מחויב לבצע את הפרויקט בהתאם להצעתו, גם ככל שהיא מחמירה ביחס להוראות יתר מסמכי המכרז ואף בנסיבות בהן הפרשנות מיטיבה עם הרשות.

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

י. בהסכם זה, "שנה" ו-"חודש" - למניין לוח השנה הגרגוריאני.

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

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

1. במקום שנקוב כמספר ימים שעברו או שיעברו לאחר מעשה או מאורע כלשהו - יום המעשה או המאורע לא יבוא במניין הימים.
2. מקום שנקבעה תקופה היא לא תופסק או תושפע מחמת העובדה שהיום האחרון לה הוא יום מנוחה, יום פגרה או יום שבתון.

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

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

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**2. הצהרות הספק**

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

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

ג. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי הבין את צרכי הרשות ודרישותיה כמפורט במסמכי המכרז על כל נספחיהם.

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

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

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

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

**3. התחייבויות הספק**

בהסתמך על הצהרותיו של הספק והתחייבויותיו על פי הסכם זה, הרשות מוסרת בזה לספק והספק מקבל על עצמו ומתחייב לבצע ולספק את השירותים באופן שיענה על כל צרכי הרשות בהתאם למסמכי המכרז ולהסכם זה, על נספחיהם, בהתאם להצעת הספק, ובהתאם לכל דין (להלן: "השירותים") והוא מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

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

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

ג. לבצע התאמות, שינויים ושיפורים במתן השירותים לפי דרישות הרשות וכמפורט בהסכם זה, בכפוף לאמור בנוגע למהות השירותים ולתנאים לעריכת שינויים במסמכי המכרז, בהצעת הספק ובהסכם זה.

ד. לעמוד באופן מלא ומוחלט בלוח הזמנים ובמועדים הקבועים במסמכי המכרז, ככל שהדבר נתון בידיו.

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

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

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

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

**4. התחייבויות הרשות**

א. הרשות מצהירה בזה, כי בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה - 1985 הוצאה וההרשאה להתחייב הכרוכות בהסכם זה תוקצבו בחוק התקציב לשנת 2018.

**ועדת המכרזים**

**חטיבת אסדרה**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- ב. הרשות מתחייבת לשלם את התמורה על-פי הסכם זה, כמפורט במסמכי המכרז ובהצעת הספק ובכפוף לקבוע בהסכם.
- ג. הרשות מתחייבת לשאת פעולה עם הספק ולמסור לידיו נתונים ומידע על מנת שיתאפשר לו לבצע את התחייבותיו על-פי האמור במסמכי המכרז, בהצעה ובהסכם זה. הקביעה בדבר היקף שיתוף הפעולה הנדרש מסורה באופן מוחלט לשיקול דעתה של הרשות אשר יופעל בהגינות ובסבירות.
- ד. הרשות תעמיד לרשות הספק כל מידע, מסמך ונתון המצוי בידה, אשר יידרש על ידי הספק, ושלפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות הוא חיוני לביצוע העבודה, הכול בכפוף לקבוע במסמכי המכרז. הקביעה בדבר היקף המידע הנדרש והקביעה האם מדובר במידע חיוני מסורה באופן מוחלט לשיקול דעתה של הרשות אשר יופעל בהגינות ובסבירות.

**5. תקופת ההתקשרות**

- א. תקופת ההתקשרות במסגרת הסכם זה תהיה למשך 12 חודשים - החל מיום \_\_\_\_\_ ועד לא יאוחר מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- ב. לרשות שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות בגין כלל השירות או כל חלק ממנו, כמפורט במסמכי המכרז, ועד **לארבע תקופות ברירה בנות 12 חודשים** כל אחת (או פחות מכך), לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כמפורט בהסכם ובכפוף לאישור ועדת המכרזים והמגבלות התקציביות באותה העת, ובלבד שמימוש זכות ברירה זו לא תחרוג מעד 12 חודשים מעבר לתקופת ההתקשרות כאמור לעיל.
- ג. על אף האמור בס"ק (א) ו-(ב) לעיל, רשאית הרשות, על-פי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי ומבלי לתת נימוק או הסבר, להביא הסכם זה לידי גמר בכל עת, ע"י מתן הודעה בכתב לספק לפחות 30 (שלושים) יום עובר למועד שנקבע ע"י הרשות כמועד הסיום.
- ד. בכפוף לאמור לעיל, מוסכם ומוצהר בזה, כי לאור מאפייני השירות נושא הסכם זה ולאור משכה של תקופת ההתקשרות, אי-עמידה של הספק בהתחייבותיו בכל הקשור לביצוע השירות בכל אחד מהמועדים הנקובים במסמכי המכרז ובהסכם זה (להלן: "פיגור"), תיחשב להפרה יסודית של ההסכם ותקנה לרשות את כל הסעדים על פי דין או המפורטים בהסכם בקשר עם הפרתו היסודית על ידי הספק.

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

**6. התמורות הכספיות**

- א. כנגד מילוי כל התחייבותיו על-פי הסכם זה בגין השירותים, ובכפוף לביצועם בפועל, בהתאם למתכונת ביצוע העבודה כמפורט במסמכי המכרז, ובהתאם לכל אמור בס"ק ב'-ט"ו להלן, יקבל הספק תמורה בסכום מקסימלי שלא יעלה על \_\_\_\_\_ (ובמילים: **שקלים חדשים**), לא כולל מע"מ, אשר ישולמו על פי אבני הדרך כמפורט להלן ובכפוף לאישור נציג הרשות:
- בגין הקמה ותפעול של מוקד מידע טלפוני לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות ישולם תשלום חודשי על סך \_\_\_\_\_ ש"ח, לא כולל מע"מ \* 12 חודשים.
- בגין התקנת קו ipvpn ברוחב פס של 3M/3M סימטרי ישולם סך של \_\_\_\_\_ ש"ח, לא כולל מע"מ.
- בגין השימוש בקו ipvpn ברוחב פס של 3M/3M סימטרי ישולם סכום חודשי על סך של \_\_\_\_\_ ש"ח, לא כולל מע"מ \* 12 חודשים.
- ב. מוסכם בזה, כי התמורה המפורטת לעיל, כוללת כיסוי מלא של כל הוצאה מכל מין וסוג שהוא אשר תוצא על ידי הספק לצורך מילוי התחייבותיו בהתאם להסכם זה, ולרבות - מיסים, אמצעי למידה, ביטוח, עלויות

**ועדת המכרזים**

**חטיבת אסדרה**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

עבודה, הוצאות נלוות, הוצאות משרד, הוצאות נסיעה (לרבות זמן נסיעה), עלויות חניה, ביטול זמן, זכויות סוציאליות של עובדי הספק וכל עלות אחרת, לרבות רווח קבלני.

ג. הספק לא יגדיל את היקף העבודות או יערוך שינויים נוספים על המוסכם במפורש בהסכם זה ובנספחיו, אלא אם קיבל מראש הוראה בכתב לעשות כן ממי שהוסמך לכך על ידי הרשות כמורשה חתימה מטעמה, ובכלל זה חשב הרשות. כל שינוי שלא אושר מראש ובכתב על ידי מורשי החתימה מטעם הרשות, לא יזכה את הספק בתשלום כלשהו ויהיה על אחריותו הבלעדית והמלאה.

ד. הספק מצהיר בזאת כי וידא מיהם מורשי החתימה לעניין ביצוע המכרז, ובפרט - חשב הרשות, וכי הוא יודע שלא יהיה כל תוקף מחייב כלפי הרשות לכלל עבודה חורגת או נוספת או שינוי שיעשה ולא קיבל את אישורם המפורש מראש ובכתב.

ה. הספק יגיש חשבונות בצרוף דו"ח מפורט המתאר את מהות העבודה בתום כל שלב ביצוע כמפורט במסמכי המכרז וכפי שיוסכם עם נציג הרשות. בכל מועד מוסכם יגיש הספק חשבון ובו פירוט התשלום הנדרש עבור השירות שבוצע. מובהר בזה כי לא יבוצע כל תשלום ללא אישור נציג הרשות כי העבודה בוצעה במלואה לשביעות רצונו המלאה, בכפוף לכלל האמור בהסכם זה.

ו. תשלום התמורה עבור החלק מדרישת התשלום המקובל על ידי הרשות, ואושר ע"י נציג הרשות, ייעשה, לאחר האישור והגשת חשבונות, במועדים כמפורט להלן:

- 1) חשבונות אשר יוגשו לרשות במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15): ישולמו ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב.
- 2) חשבונות אשר יוגשו לרשות בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב.
- 3) חשבונות אשר יוגשו לרשות בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו ביום ה-24 לחודש העוקב.

ז. לספק לא תהיינה כל דרישות וטענות לרשות בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או משדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.

ח. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. הספק מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכוח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים.

ט. הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד כל סכום עודף שקיבל מהרשות.

י. השתמשה הרשות בזכות הנתונה לה מכוח סעיף 5(ג) לעיל לא תהא חייבת על אף כל האמור אחרת בהסכם זה לשלם לספק, אלא בעבור אותו השירות שבוצע על פי הסכם זה עד למועד הפסקת מתן השירותים כאמור.

יא. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי הרשות לא תהא אחראית לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.

יב. אם נציג הרשות לא יאשר עבודה שנעשתה על ידי הספק או יאשר כי בוצעה באופן חלקי בלבד, יתבצע התשלום בהתאם לקביעתו של נציג הרשות.

**יג. הצמדה**

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

**1. הגדרות בנושא הצמדה**

א. **תאריך הבסיס** - המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

ב. **תאריך התחלת הצמדה** - המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה - 18 חודשים מתאריך הבסיס.

**ועדת המכרזים**

**חטיבת אסדרה**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- ג. **מדד התחלתי** - המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.
  - ד. **המדד הקובע** - המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
  - ה. **הצמדה שלילית** - הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
  - ו. **מדד המחירים לצרכן** - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
2. **עקרונות ביצוע הצמדה**
- א. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
  - ב. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
  - ג. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
  - ד. ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית ברשות.
3. **מנגנון ביצוע הצמדה**
- א. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.
  - ב. ההצמדה תבצע במועד קבלת החשבונית ברשות ובלבד שזו הוגשה בסמוך לתום בתקופה בגינה הוגשה.
  - ג. על אף האמור בס"ק י"ד(3)(א) לעיל, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד - כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:
    1. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
    2. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בס"ק י"ד(3)(ב) לעיל.
  - ד. מובהר בזה, כי באחריות הספק לוודא, כי כל חשבון המוגש לרשות המים יוגש בצירוף הפרשי הצמדה בהתאם לאמור לעיל. הוגש חשבון מבלי שנדרשו בו הפרשי ההצמדה כאמור, לא תשלם הרשות הפרשים אלו בדיעבד.
- יד. לכל סכום מהתמורה הכספית יתווסף מע"מ בשיעורו החוקי.

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

7. **התמורה - סופית ומחלטת**

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

8. **קיצוז ועיכבון**

- א. הספק מסכים ומצהיר בזה, כי לרשות הזכות לקיזוז מכל תמורה כספית לה זכאי הספק על פי הסכם זה כל סכום המגיע לרשות מן הספק עפ"י הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר שבין הספק לבין הרשות, הכול, בכפוף להודעה בכתב ומראש.
- ב. בהתחשב במהות השירות ובייחודו, הספק מוותר בזאת על זכות עיכבון העומדת לרשותו, ככל שעומדת, על-פי כל דין.

9. **בעלות על השירותים ועל התוצרים וזכות קניין בהם**

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

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

ג. כל השירותים שיסופקו על-ידי הספק במסגרת הסכם זה וכל תוצרי השירות ולרבות תוצאות, דו"חות, לומדות ותוכניות העבודה שתופקנה ושתיכנה ע"י הספק בהתאם להסכם זה וכן שיטות, דרכי עבודה, חומרים, מתקנים, מכונות, תכניות ומפרטיהן, ייצורן ושינוין, יחשבו קניינה הבלעדי של הרשות, הכול בכפוף לכל דין, וזולת אם סוכם אחרת בין הצדדים וניתן אישורה של הרשות לכך מראש ובכתב.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**10. איסור הסבה**

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

### חטיבת אסדרה

### ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

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

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

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

#### 11. היתרים, רישיונות ואישורים

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

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

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

#### 12. פיקוח, בקרה ודיווח

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

ב. הרשות תמנה ראש פרויקט שישמש נציג להתקשרות עם הספק. נציג הרשות למכרז זה תהא **גב' ליהי גרסון, ממונה על פניות הציבור** (להלן: "נציג הרשות").

ג. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות נציגי הרשות.

ד. בשים לב לכל האמור במסמכי המכרז ובהסכם זה, לנציגי הרשות, סמכות מכרעת לקבוע האם העבודה, נושא המכרז והסכם זה, בוצעה כראוי, עפ"י תנאי ההסכם, אם לאו. למען הסר ספק מובהר בזה, כי סמכויותיו של נציג הרשות מוגבלות בכל הקשור להגדלת היקף התמורה הכספית כאמור בהסכם זה. כל הוראה שיש בה משום שינוי תנאי מתנאי ההסכם או המכרז, ולרבות - הגדלת התמורה או חיוב הרשות בחיובים כספיים נוספים מעבר למפורט בהסכם זה, תחייב את הצדדים רק משניתנה בכתב ונחתמה ע"י מורשי החתימה של הרשות, לרבות חשב הרשות.

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

#### 13. הספק אינו נציג הרשות

א. הספק מתחייב שלא להציג עצמו כמי שהוא סוכן, שלוח או נציג הרשות או כמי שרשאי לייצגה או לחייבה בעניין כלשהו ומסכים, כי הוא יישא באחריות הבלעדית לכל נזק לרשות או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.

ב. ייצוג הרשות לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך מראש ובכתב מאת נציגי הרשות.

#### 14. שמירה על סודיות ושמירת זכויות

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

## חטיבת אסדרה

## ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- ב. הספק מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שיימסרו לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה או בתוקף או בקשר עם ביצועו.
- ג. הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות הרשות בכל הקשור להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד נתונים. הרשות רשאית להורות לספק ולהנחותו בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות הרשות בנדון.
- ד. הספק מצהיר כי ידוע לו שתוצרי השירותים שעשה עבור הרשות הם ייחודיים לרשות והם סוד עסקי או מסחרי (Trade Secret) של הרשות והוא מתחייב שלא למסור, להעביר או לפרסם, בין בעצמו ובין באמצעות עובדיו או מי שפועל מטעמו, מידע, מסמך, או חומר כלשהו שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, או אגב ביצועו, ולא לעשות בהם שימוש אחר כלשהו שלא למטרות ביצוע ההסכם אלא כפוף לאישור בכתב של נציג הרשות.
- ה. הספק אינו רשאי להשתמש בכל מידע סודי שהגיע אליו עקב ביצוע הסכם זה לצורך או למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציגי הרשות המוסמכים. הספק אחראי לכך כי אף אחד מעובדיו או מי הפועל מטעמו לא ישתמשו בכל מסמך או חומר כאמור.
- ו. הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד בתום ביצוע העבודה או עם סיום מתן השירותים מכל סיבה שהיא את כל המידע הסודי שנאסף על-ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, נכס, קובץ מחשב, גלופה, טיוטה וחומר גלם שעל פיהם ניתנו השירותים וכן כל חומר שקיבל ממנה בעת ביצוע העבודה עפ"י הסכם זה ולא להשאיר בידי כל מידע שהוא שנאסף על-ידו במסגרת מתן השירותים. הספק יצהיר כי לא נשאר ברשותו שום חומר, מסמך או מידע במדיה מגנטית או בכל דרך אחרת למעט מסמכים הדרושים לספק לשם תיוק ארכיוני בלבד, וזאת בכפוף לאישור מראש ובכתב של הרשות באשר לסוגי המסמכים.
- ז. הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנותיו והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוקים אלו ומכל חיקוק אחר בתוקף, הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע והנתונים שימצאו ברשותו. הספק מצהיר בזה, כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל מהווה עבירה של חוק העונשין, התשל"ז - 1977.
- ח. הספק מתחייב לחתום ולהחתים את עובדיו המועסקים על פי הסכם זה וכל מי מעובדיו העשוי להיחשף למידע כאמור, על התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצ"ב להסכם זה כנספח ה' והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו.
- ט. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול הסכם זה.

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

## 15. כלים וחומרים

- א. כל הכלים והחומרים הדרושים לשם אספקת השירותים נושא מכרז זה, יירכשו על-ידי הספק ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.
- ב. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מהסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- ג. מובהר, כי עשיית שימוש בכלים, בחומרים ובתכונות שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' כלשהו, תיחשב להפרת הסכם זה.

## 16. ביטוח

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

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

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

**1. ביטוח חבות מעבידים (אם מעסיק עובדים לשם מתן השירותים)**

- א. הספק יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבולות האחריות לא יפחתו מ-5,000,000 דולר ארה"ב, כערכם בשקלים חדשים, לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו, היה וייחשב למעבידים.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - הרשות הממשלתית למים ולביוב היה ונטען, לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי, כי הן נושאות בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

**2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי, בגין נזקי גוף ובגין נזקי רכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבולות האחריות לא יפחתו מ-1,000,000 דולר ארה"ב, כערכם בשקלים חדשים, למקרה ולשנת ביטוח.
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת.
- ד. הביטוח יורחב לכיסוי חבות המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות קבלני משנה ועובדיהם בשירותו;
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל והרשות ככל שתחשבנה אחראיות למעשי או למחדלי הספק או הפועלים מטעמו.

**3. ביטוח אחריות מקצועית**

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

**4. כללי**

- א. בכל פוליסות הביטוח הנדרשות ייכללו התנאים הבאים:
  1. לשם המבוטח תתווספנה כמבוטחות נוספות מדינת ישראל והרשות הממשלתית למים ולביוב, בכפוף להרחבות השיפוי כמפורט לעיל.
  2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה לצמצום או לביטול כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב הרשות.
  3. המבטח יוותר על כל זכות שיבוב, תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל או הרשות ועובדיהן, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
  4. הספק יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
  5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה תחולנה באופן בלעדי על הספק.

## ועדת המכרזים

## חטיבת אסדרה

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- ו. לא יופעל כלפי מדינת ישראל או הרשות כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר, והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- ג. אישור בדבר קיום הביטוחים כאמור לעיל, יומצא על-ידי הספק לרשות עד למועד חתימת ההסכם וכתנאי לחתימתו על-ידי הרשות.
- ד. הספק מתחייב כי בכל תקופת ההתקשרות יחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח וכל עוד אחריותו קיימת. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל-רשות המיס בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור חתום על ידי המבטח על חידושן לרשות המיס, לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.
- ה. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי הסכם זה, ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי הסכם זה.

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

17. נוקין

- א. מוצהר ומוסכם בזה, כי בכפוף לכל דין, יישא הספק באחריות לכל פגיעה, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו או לגוף או לרכוש עובדיו או של העובדים מטעמו, או לרכוש הרשות או לגופו או לרכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה של הפעלת הסכם זה, זולת אם הנזק נגרם מחמת מעשה או מחדל רשלני של הרשות.
- ב. מבלי לפגוע באמור בס"ק (א) לעיל ובכפוף לכל דין, מוסכם בין הצדדים, כי הרשות לא תישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לגופו או לרכושו של הספק או מי מטעמו או לגוף או לרכוש עובדיו או של העובדים מטעמו, או לרכוש הרשות או לגופו או לרכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה של הפעלת הסכם זה וכי אחריות זו תושט על הספק בלבד.
- ג. הספק מתחייב לשפות את הרשות על תשלום, הוצאה או נזק שייגרמו לה מכל סיבה שהיא הנובעת ממעשיו או ממחדליו של הספק כתוצאה ישירה או עקיפה של הפעלת הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת הרשות. מובהר בזה, כי הרשות תודיע לספק בדבר כל תביעה או דרישה כאמור לעיל, עם המצאתה לידיה, ותאפשר לו להתגונן מפניה בכל דרך, באופן סביר.
- ד. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה, כי הרשות, הבאים מטעמה או המועסקים על ידה לא יהיו חייבים לשאת בכל תשלום, הוצאה, נזק, או פיצוי מכל סוג או סיבה שהם שייגרמו לספק או שישולמו על ידו תוך או בעקבות ביצוע הסכם זה או בעקבות הוראות שתינתנה על פיו ואשר לא נאמר במפורש בהסכם זה כי על הרשות לשאת בהם.
- ה. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל מתחייב הספק להשיב לרשות את כל ההוצאות שנגרמו לה מחמת אי מילוי הוראה מהוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק, וכן לשפות את הרשות בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו לה עקב ביטול ההסכם.
- ו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הרשות לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו או כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית לרשות על-פי כל דין או הסכם.
- ז. בסעיף זה "הוצאות" - לרבות הוצאות משפט ושכר טרחה עו"ד.

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

18. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

ועדת המכרזים

חטיבת אסדרה

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- א. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת רשות המים, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- ב. הספק מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים, באופן ישיר או עקיף, כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים").
- ג. הספק מצהיר כי נכון למועד התקשרותו בהסכם זה, אין הוא יודע על כל מניעה חוקית שהיא, שיש בה כדי להפריע למתן השירותים על פי הסכם זה, וכי אין הוא קשור או מעורב, בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד עניינים ביחס להתחייבויותיו מכוח הסכם זה. הספק מתחייב להימנע במשך כל תקופת הסכם זה מלקחת חלק או להיות מעורב בכל עסקה או עניין אחר שיש בו או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה.
- ד. הספק מתחייב להביא מיד לידיעת הרשות כל מידע העשוי להיות רלבנטי לקביעת הרשות אם קיים ניגוד עניינים או חשש להימצאותו בניגוד עניינים. הספק ימלא אחר כל הנחיות הרשות בנדון ויקבל על עצמו ביצוע אותה עבודה רק אם הרשות תאשר, מראש ובכתב, כי אין לה התנגדות לכך.
- ה. הספק מצהיר כי ידועה לו אחריותו לפעול בתום לב כלפי הרשות בכל פעולותיו בקשר להסכם זה, וכי כל המלצה וכל ייעוץ יינתנו אך ורק משיקולי טובת הרשות ולא מתוך שיקולי רווח או שיקולים אחרים.
- ו. בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים תכריע דעת הרשות.
- ז. הספק מתחייב לחתום ולהחתים את עובדיו המועסקים על פי הסכם זה וכל מי מעובדיו בקשר עם השירותים נושא ההתקשרות, על הצהרה לעניין הימנעות מהימצאות בניגוד עניינים בנוסח המצ"ב להסכם זה כנספח ו' והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו.
- ח. בסעיף זה "ניגוד עניינים" - לרבות חשש לניגוד עניינים.
- סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.**

19. בעלי תפקידים מטעם הספק

- א. הספק מתחייב להעסיק לשם מתן השירותים כוח אדם ברמה מקצועית מעולה ובהיקף המתאים, מקצועי ובעל הכשרה וניסיון מתאימים, בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- ב. מוסכם בזה, כי כל אחד מאנשי הצוות, אשר הוצע על-ידי הספק לביצוע העבודה במסגרת הצעתו במכרז, לא יוחלף לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- ג. חרף האמור בס"ק ב' לעיל, החלפת כל אחד מאנשי הצוות מטעם הספק, מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שאין באפשרותו של אחד מהמנויים בהצעת הספק ליתן את השירותים לרשות בהתאם למסמכי המכרז, הצעת הספק וההסכם, תתאפשר אך ורק באישור בכתב מאת הרשות. יובהר, כי הרשות תבחן, בין היתר, האם העילה לביצוע השינוי הייתה בשליטת הספק, אם לאו, כתנאי למתן אישור כאמור.
- ד. הספק יפנה בכתב לרשות לשם קבלת אישור כאמור לא יאוחר מ-30 יום עובר ליום היווצרות הצורך בקבלת האישור או בהחלפת בעל התפקיד.
- ה. הרשות תהא רשאית ליתן את האישור או להימנע מכך, לפי שיקול דעתה הבלעדי, אשר יופעל בהגינות ובסבירות, ושמורה לה הזכות לבטל את ההסכם או להפעיל כל זכות העומדת לרשותה במסגרת המכרז

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

וההסכם בגין החלפת בעל-תפקיד כאמור. מוסכם, כי לספק לא תהיה כל טענה כלפי הרשות בגין פעולתה בהתאם לאמור בסעיף זה.

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

**20. שלילת קיום יחסי עובד-מעביד עם הספק ועובדיו**

א. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה על הצדדים כי הספק פועל במסגרת הסכם זה כקבלן עצמאי בלבד וקיומה של מסגרת זו בלבד מהווה תנאי מוקדם מבחינת הרשות לפעולתו של הספק על פי ההסכם.

ב. בשום מקרה לא יתקיימו יחסי עובד ומעביד בין הרשות לבין הספק או מי מעובדיו או מי משלוחיו. לא הספק ולא מי מעובדיו או מי משלוחיו יהא זכאי לקבל מהרשות פיצוי או הטבות או זכויות כלשהן המגיעות לעובד, לא במשך תוקפו של הסכם זה ולא עם סיומו מכל סיבה שהיא.

ג. אין לראות בכל זכות הניתנת לרשות עפ"י הסכם זה להדריך או להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה ולא יהיו לספק או למועסקים על ידו כל זכויות של עובד מדינה או של עובד המועסק ע"י הרשות, והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים או פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה מכל סיבות שהן, או הוראות שתינתנה על פיו או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה, או הפסקת ביצוע השירותים עפ"י הסכם זה ואין בה כדי ליצור בין הרשות לבין הספק או המועסקים על ידם כל יחסי מעביד ועובד.

ד. הספק לבדו יהא חייב לשאת בכל התשלומים או ההוצאות לעובדיו מכל סוג ומין שהוא. הספק יהא האחראי היחיד והבלעדי כלפי העובדים, או המועסקים שלהם, או מי מהם בגין כל אחריות, חובה או חבות שמעביד חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו - לרבות, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בתשלומים לביטוח לאומי, ניכוי מס הכנסה או מסים או היטלים אחרים מכל סוג שהוא, שכר עבודה כמשמעותו בחוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958, פיצויי פיטורין כמשמעותם בחוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג - 1963, תשלומים כלשהם בגין חופשה שנתית או על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951, תשלומים והפרשות לקופות גמל או קרנות ביטוח כלשהן, וכל תשלומים והטבות סוציאליות מכל מין וסוג שהוא על פי כל דין, הסכם והסכם קיבוצי, וכל תשלומים על פי חלפיהם של החוקים האמורים וכל דין שיבוא בנוסף להם או במקומם.

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

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

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

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

**21. הפסקת ההתקשרות**

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

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

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

ב. מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה ובנוסף להן, ובכפוף לאמור בס"ק (ג) להלן, מסכימים הצדדים כי בקרות אחד מהמקרים המפורטים להלן תהא הרשות רשאית להודיע על ביטול ההתקשרות והספק ייחשב כמי שהפר הפרה יסודית את ההסכם על כל המשתמע מכך:

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

ג. בכפוף לכל אמור בסעיפים א'-ב' לעיל מוסכם, כי במידה ויפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, רשאית הרשות לאפשר לספק לתקן את ההפרה תוך 14 ימים מיום משלוח הודעה בדבר ההפרה או בכל מועד אחר שייקבע על-ידי נציג הרשות, לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי, לשביעות רצונו המלאה של נציג הרשות, שאם-לא-כן לא תחוב הרשות בתשלום התמורה לספק והיא תהיה זכאית לדרוש חזר כספים ששולמו ביתר. כן תהא הרשות רשאית, מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת העומדת לה לפי הסכם זה או לפי כל דין, לבצע את אחת הפעולות הנקובות לעיל או את כולן יחד:

1. לבצע את החיוב במקום הספק בעצמה או באמצעות מי מטעמה, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לה בשל כך מן התמורה המגיעה לספק לפי הסכם זה וכמפורט בסעיף 9 לעיל.
2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

מוסכם, כי הקביעה האם מדובר בהפרה יסודית, כי הקביעה האם ההפרה נעשתה בתום לב וכי הקביעה האם תוקנה ההפרה מסורה באופן בלעדי לשיקול דעתם של נציגי הרשות ולספק לא תהיה השגה מכל סוג ומין על קביעתם וזאת מבלי לפגוע בכל זכות המוקנית לספק על פי כל דין.

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

**22. ערבויות ובטחונות**

א. להבטחת זכויות הרשות על-פי הסכם זה וכבטחון למילוי התחייבויותיו של הספק על פי המכרז, ההצעה וההסכם, מתחייב הספק להמציא במועד חתימת ההסכם ערבות בנקאית אוטונומית או ערבות מבטח מורשה כהגדרתו בחוק הפיקוח על עסקי הביטוח התשמ"א 1981 לפקודת הרשות על סך \_\_\_\_\_ (להלן: "הערבות").

ב. הערבות תעמוד בתוקפה 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות, קרי עד ליום \_\_\_\_\_.

ג. הערבות תהא צמודה למדד המחירים לצרכן ויחולו עליה העקרונות הקבועים בסעיף 6(י"ד) לעיל, בשינויים המחויבים.

ד. נוסח הערבות ותנאיה מצ"ב כנספח "ד" להסכם.

ה. עלויות הערבות תחולנה במלואן על הספק.

ו. מוסכם בזה, כי המצאת הערבות כאמור לעיל היא תנאי לתשלום התמורה לספק.

**ועדת המכרזים**

**חטיבת אסדרה**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניגוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

ז. מבלי לפגוע באמור בסעיף 22 לעיל, תהא הרשות רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו בנסיבות בהן לא עמד הספק בהתחייבויותיו בהתאם להסכם זה או לצורך קיזוז (ואז יחולט החלק נושא הקיזוז). החלטה על חילוט הערבות כאמור תתקבל רק לאחר שתינתן התייחסות הספק.

ח. הערבות תחולט באמצעות דרישה חד צדדית של הרשות לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לספק.

ט. חולטה הערבות מכל סיבה שהיא - ימציא הספק לרשות ערבות חליפית העומדת בכל הדרישות המפורטות לעיל.

י. אין בכל האמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל חיוביו על פי הסכם זה ואין בו כדי להטיל על הרשות חובה כלשהיא.

**23. תניית שיפוט**

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

**24. הוראות עיקריות ובסיסיות**

הצדדים מסכימים, כי חיוביהם כמפורט בסעיפים 4, 6, 7, 10-13, 15 ו-17-22 להסכם זה הם מעיקרי ההתקשרות והפרתם תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך.

**25. קיום ההסכם בתום לב, בסבירות ובנאמנות**

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

**26. ביקורת**

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

ב. לצורך קיום הפיקוח והבקרה, כאמור בס"ק (א) לעיל, רשאים נציגי הרשות:

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

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

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

**27. מיצוי זכויות**

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

**28. הוראות כלליות**

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

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניגוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

- ב. כל שינוי במועדים הנקובים בהסכם זה כמו גם כל שינוי אחר בו, יהא חסר תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם כדין על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים.
- ג. לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון להסכם זה או לחלק ממנו, אלא אם נעשה השינוי או התיקון בכתב ונחתם ע"י כל אחד ממורשי החתימה מטעם הצדדים להסכם.
- ד. משלוח הודעות  
מוסכם ומוצהר בזה בין הצדדים כי כל הודעה שתשלח מצד להסכם זה לצד האחר בדואר רשום על פי הכתובות הרשומות להלן תראה כמתקבלת תוך 72 שעות ממועד שליחתה. הודעה שנמסרה ביד תיחשב שנתקבלה במועד מסירתה. הודעה לפי סעיף זה תימסר לנציג הרשות ולחשבות הרשות.
- ה. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה  
**הרשות**: הרשות הממשלתית למים ולביוב, המסגר 14 תל-אביב, 61203.  
**הספק**: \_\_\_\_\_.

**ולראיה באו הצדדים על החתום**

הספק	חשב הרשות הממשלתית למים ולביוב	סגן מנהל הרשות הממשלתית למים ולביוב (מנהל, משאבי אנוש)
------	--------------------------------	---

נחתם ע"י החשב ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ בשנת 2018.

**אימות חתימה**

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

חתימה וחותמת עורך הדין	תאריך
------------------------	-------

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

נספח ג' להסכם התקשרות

אין לערוך שינויים על-גבי מסמך זה !!

לכבוד,  
ממשלת ישראל  
באמצעות הרשות הממשלתית למים ולביוב

**הנדון: אישור בדבר עריכת ביטוח**

שם המבוטח	מספר זיהוי	כתובת

(להלן: "המבוטח")

נושא העבודה
מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

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

**א. ביטוח חבות המעבידים**

מס' הפוליסה	תוקף	
	מיום	ועד ליום

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

**ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

מס' הפוליסה	תוקף	
	מיום	ועד ליום

1. הפוליסה מכסה את אחריותו החוקית של המבוטח, על פי דיני מדינת ישראל, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי, בגין נזקי גוף ובגין נזקי רכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מ-1,000,000 דולר ארה"ב, כערכם בשקלים חדשים, למקרה ולשנת ביטוח.
3. בפוליסה יכלל סעיף אחריות צולבת (**Cross Liability**).
4. הביטוח מורחב לכיסוי את חבות המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילותם של קבלני משנה ועובדיהם אשר בשירותו;
5. הפוליסה מורחבת לשפות את מדינת ישראל - הרשות הממשלתית למים ולביוב, ככל שאלו תחשבנה אחראיות למעשי או למחדלי הספק או הפועלים מטעמו.

חטיבת אסדרה

ועדת המכרזים

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייטוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

ג. ביטוח אחריות מקצועית

תוקף		מס' הפוליסה
ועד ליום	מיום	

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

ד. בללי

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

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

בכבוד רב,

תאריך	שם החברה המבטחת	חתימת מורשי החתימה וחותמת המבטח



**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח ה' להסכם התקשרות**

**הצהרה בדבר על שמירת סודיות**

**מבוא**

**הואיל**

ונחתם בין הספק, \_\_\_\_\_, (להלן: "הספק") לבין הרשות הממשלתית למים ולביוב (להלן: "הרשות") הסכם בעקבות מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות. (להלן: "ההסכם" ו-"השירותים", בהתאמה);

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

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

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

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

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

1. המבוא להתחייבות זו מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
2. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע או כל הקשור או הנובע ממתן השירותים.
3. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים, ובכפוף לאמור לעיל, לא להשתמש במידע או לנצלו לפרנסתי או לכל שימוש עצמי אחר שלא בהתאם לאמור לעיל, וכן לא לגרום או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, את המידע.
4. ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הנני מתחייב כי במשך כל תקופת העסקתי על-ידי הספק או לאחר מכן לא לאפשר לכל אדם או גוף או מוסד כלשהם לקבל את המידע, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אדם או גוף וכן לא להוציא מחזקתי את המידע או כל חומר כתוב אחר או כל חפץ או דבר, בין באופן ישיר ובין באופן עקיף, לצד כלשהו.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדנית ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבותי על פי התחייבות זו לרבות שמירה על סודיות המידע, ובין השאר, לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת.
6. להביא לידיעת עובדי או קבלני משנה או מי מטעמי את האמור בהתחייבות זו לרבות חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולנייב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

7. להחזיר לידי הרשות ולחזקתו מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מהרשות או השייך לו או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבור הרשות. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של המידע.
8. בכל מקרה שאפר התחייבות זו לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לרשות או הנמצא ברשותו או הקשור לפעילויותיו, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
9. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שלא בהתאם לכתב התחייבות זה לרבות מסירתו לאחר מהווים עבירה לפי חוק העונשין, התשל"ז - 1977, וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.
10. אני מצהיר כי קראתי את ההוראות בדבר שמירה על סודיות וכי נהירות לי חובותיי מכוח סעיף 117 בחוק העונשין, התשל"ז - 1977.
11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבין הרשות.
12. מוסכם וידוע לי, כי על העתקים של המידע, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
13. מוסכם וידוע לי, כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל זכות או סעד או סמכות אחרת המוקנית לרשות על-פי כל דין או הסכם לרבות ההסכם.

**ולראיה באתי על החתום,**

תאריך	חתימה	שם מורשה החתימה / שם העובד

**חטיבת אסדרה**

**ועדת המכרזים**

מכרז פומבי מס' 100042676 להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

**נספח ו' להסכם התקשרות**

**הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים**

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

**ולראיה באתי על החתום**

תאריך	שם המציע	שם מורשה החתימה	חתימה	חותמת המציע