



מכרז פומבי מס' 11/22

**למתן שירותי מענה טלפוני חיצוני עבור המוקד
העירוני (106) בבאר יעקב**

-באר יעקב, מאי 2022-

תוכן העניינים של חוברת המכרז

מסמך א'	טופס קבלת חוברת המכרז על ידי המשתתף;
מסמך ב'	נוסח ההזמנה, הוראות ותנאי המכרז:
נספח א'	פרטים כלליים של המציע + אישור עו"ד בדבר פרטי המציע;
נספח א'1	נוסח כתב ערבות הגשה.
נספח ב'	תצהיר בדבר עמידה בתנאי הסף;
נספח ג'	ניסיון מקצועי והמלצות;
נספח ד'	תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים;
נספח ה'	הצהרה בדבר העדר קירבה לעובד העירייה ו/או לחבר מועצה;
נספח ו'	הצהרה בדבר העדר הרשעות קודמות;
נספח ז'	תצהיר המשתתף בדבר הזמנות עבודה חתומות;
נספח ח'	תצהיר בדבר העדר תיאום הצעות במכרז.
מסמך ג'	טופס הצהרת המציע והצעת מחיר.
מסמך ד'	נוסח הסכם ההתקשרות:
נספח 1	הצהרת סודיות;
נספח 2	טופס פרטי חשבון ספק;
נספח 3	אישור קיום ביטוחים;
נספח 4	נוסח כתב ערבות חוזה (ערבות ביצוע)
מסמך ה'	מפרט השירותים ו-SLA.



מסמך א' – אישור קבלת מסמכי המכרז

המציע מאשר בזה, כי קיבל לידיו את מסמכי המכרז, וכי הוא מקבל על עצמו את תנאיהם ואת כל ההתחייבויות המפורטות בהם:

שם בית-העסק רוכש/ת חוברת המכרז ומספר מזהה (ח.פ./ע.מ./ת.ז.):

כתובת פיסית של בית-העסק הרוכש/ת:

תאריך רכישת המכרז: ____/____/____ שעה: _____.

שם מלא ומס' ת.ז. של מקבל המכרז: _____ מס' ת.ז. _____.

פרטי איש הקשר מטעם המציע לעניין המכרז:

שם: _____

תפקיד: _____

טלפון: _____ - _____

טלפון נייד: _____ - _____

כתובת אימייל: _____@_____

מספר פקס: _____ - _____

שם איש קשר נוסף מטעם המציע: _____

מס טלפון סלולרי של איש הקשר הנוסף: _____ - _____

כתובת אימייל: _____@_____

חתימה וחותמת

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

מסמך ב' – הזמנה להגיש הצעות ותנאי המכרז

עיריית באר יעקב (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הגשת הצעות לאספקת שירותי מוקד טלפוני חיצוני עבור המוקד העירוני (106) בבאר יעקב (להלן: "השירותים" או "העבודות"), הכל בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי מכרז זה.

1. כללי

א. עיריית באר יעקב פונה בזאת בבקשה לקבל הצעות לאספקת שירות מענה טלפוני אנושי למוקד העירוני (106) של עיריית באר יעקב (להלן: "מוקד טלפוני") הכל בהתאם ובכפוף לתנאים ולהוראות המכרז ונספחיו.

ב. העירייה מבקשת להתקשר עם ספק בעל יכולת לתת שירות מענה טלפוני אנושי לתושבי העירייה. המוקד יהיה זמין 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע לרבות אספקה והפעלת מערכת בקרה ואיכות שירות ותיעוד שיחות, בהתאם למפרט השירותים המצורף למכרז זה ומסומן כמסמך ה' (להלן: "השירותים").

ג. יובהר כי המושג "חיצוני" משמעו מוקד טלפוני המופעל על ידי המציע מחוץ למשרדי הרשות המקומית.

ד. הספק נדרש להעמיד לרשות העירייה מענה אנושי קבוע בשעות שיוגדרו ע"י מנהל המוקד העירוני, כולל ימי שישי ושבת, ערבי חג, ימי חג ומועד, מצבי חירום וכו'.

ה. להלן יובאו נתונים ביחס לפניות למוקד בשנים 2021 – 2022:

- שנת 2021 – 4,091 פניות סה"כ (סגורות ו/או פתוחות);
- שנת 2022 (עד ליום 17/5/2022) – 1,239 פניות סה"כ (סגורות ו/או פתוחות).

2. תנאי הסף

א. המציע הינו אישיות משפטית אחת, יחיד או תאגיד (לרבות שותפות רשומה), העוסק ככלל במתן שירותי מענה אנושיים למוקדים טלפוניים (לא תתאפשר הגשת הצעות במשותף).

ב. למציע ניסיון מוכח במתן שירות מענה אנושי חיצוני ל-2 לקוחות שונים שהינם רשויות מקומיות ("שירות לתושב") ו/או גופים ציבוריים ("שירות לאזרח") במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה ובמשך 24 חודשים ברציפות, לפחות, כאשר מבין הלקוחות כאמור לפחות רשות מקומית אחת המונה לפחות 30,000 תושבים.

ג. המציע צרף להצעתו ערבות בנקאית או המחאה בנקאית כאמור בסעיף 4.4 יג להלן.

ד. המציע רכש את מסמכי המכרז.

3. אחריות המציע

א. המציע הזוכה יתחייב על מתן מענה אנושי שוטף ורציף בשעות הפעילות אשר יוגדרו לו ע"י העירייה ובהתאם למפרט השירותים מסמך ה' להלן.

ב. המציע אחראי על הרמה המקצועית של המוקדנים, הכשרות והשתלמויות מקצועיות, ביטוחים מקצועיים, וכיוצא בזאת לכל התשלומים לעובדיו בהתאם לכל דין.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

4. מסמכים ואישורים נדרשים

- א. הצעת המציע כשהיא חתומה על ידי מורשי החתימה של המציע.
- ב. אם המציע הוא תאגיד (ובתנאי שהדין מאפשר לו להתאגד באותו אופן), עליו לצרף את המסמכים הבאים:
- (1) צילום תעודת ההתאגדות של התאגיד ברשם החברות.
 - (2) אישור עו"ד התאגיד על כך כי מתן השירותים הינו במסגרת סמכויות התאגיד, כי התאגיד קיבל החלטה כדין להגיש הצעה ע"פ תנאי מכרז זה, וכי הצעת התאגיד חתומה ע"י האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד בחתימתם על מסמכי המכרז וכי ההשתתפות במכרז וכן מתן השירותים נשוא המכרז הינם בהתאם למסמכי התאגיד.
 - (3) אישור מורשי חתימה – אישור עו"ד לשמות האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד ושחתימתם מחייבת את התאגיד.
 - (4) כתובת משרדו הרשום של התאגיד.
- ג. אם המציע הינו שותפות (ובתנאי שהדין מאפשר לו להתאגד באותו אופן), עליו לצרף את המסמכים הבאים:
- (1) תעודה מאושרת של רישום השותפות אצל רשם השותפויות.
 - (2) אישור עו"ד/רו"ח השותפות בדבר זכויות החתימה בשם השותפות וקבלת החלטה כדין של השותפות בעניין הגשת ההצעה וההשתתפות במכרז.
- ד. אם המציע הוא עוסק מורשה עליו לצרף תעודת עוסק מורשה מרשות המס הרלוונטית.
- ה. תעודת הכשרה מתאימה או רישיון נדרש, כמפורט לעיל.
- ו. אישורי ניהול פנקסי חשבונות ומיסוי כדין.
- ז. שאלות ההבהרה שנשאלו על ידי כל המציעים במכרז ותשובות העירייה כאשר הם חתומים על ידי המציע בכל עמוד ועמוד.
- ח. אישור עו"ד של המציע בדבר העדר הרשעות של המציע ומנהליו בעבירות העלולות להשפיע על עמידתם בתנאי ההתקשרות נשוא מכרז זה, כגון: עברות מרמה, זיוף, גניבה וכו'.
- ט. תצהירים חתומים ומאומתים ע"י עו"ד (העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום, העדר קירבה לעובד או נבחר ציבור, העדר הרשעות פליליות).
- י. כל מסמך וטופס אחר המוגדר במסמכי המכרז.
- יא. אסמכתאות על מתן שירותים.
- יב. כל האישורים והמסמכים אשר נדרש המציע לצרף, כאמור לעיל, חייבים להתייחס לאישיות המשפטית אשר מגישה את ההצעה. העירייה תהא רשאית לא לקבל אישורים או מסמכים אשר מתייחסים לאישיות משפטית אחרת.
- הצעה שלא יצורפו אליה כל המסמכים והאישורים המפורטים לעיל ו/או חלקם עלולה להיפסל ע"י ועדת מכרזים.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, העירייה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים לאחר הגשת ההצעות למכרז להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים דקלרטיביים, בין היתר לצורך בחינת עמידתו של המציע ו/או מי מטעמו בתנאי הסף שפורטו לעיל.

ג. ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי תלויה בנוסח המצ"ב כנספח א'1 למסמכי המכרז **או** המחאה בנקאית המשוכה על שם המציע ולטובת העירייה (להלן – **ערבות הגשה**).

ערבות המכרז תשמש להבטחת קיום התחייבויות המציע וחתימה על הסכם עם העירייה. הערבות תהיה של בנק ישראלי או חברת ביטוח מורשית, חתומה כדין, על סך של 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים ₪) כמפורט במסמכי המכרז או כהמחאה בנקאית המשוכה על שם המציע ולטובת העירייה.

העירייה תהא רשאית לחלט את הערבות על פי פניה חד צדדית ובלתי מנומקת.

הערבות תעמוד בתוקף עד לתאריך **18/9/2022**. העירייה תהא רשאית לדרוש את הארכת הערבות לתקופה נוספת של 60 יום לצורך בחירת זוכה במכרז.

העירייה תהא רשאית לדרוש לחלט את הערבות הבנקאית בכל מקרה בו הודיעה העירייה למציע כי הצעתו זכתה במכרז, אך הוא לא חתם על החוזה ו/או במקרה בו נדרש המציע להאריך את תקופת הערבות והוא לא עשה כן.

למציעים שלא זכו במכרז תוחזר הערבות שמסרו, לאחר שיחתם ההסכם עם מי שתקבע העירייה כזוכה.

חילוט הערבות לא יפגע בזכות העירייה לתבוע פיצויים מהמציע, בגין הנזקים הממשיים שיגרמו על ידו, עקב אי קיום ההצעה.

ד. קבלה על רכישת המכרז.

5. הצהרות המציע

א. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכהצהרה שכל פרטי המכרז/החוזה ידועים ונהירים לו, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים, ומלוא היכולות המקצועיות וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לבצע את העבודות שהוא המכרז.

ב. כל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז - לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

6. איסור הכנסת שינויים והסתייגויות

א. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז.

ב. העירייה תהא רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז, ולפסול את הצעת המציע על הסף, על-פי שיקול דעתה המלא.

7. הבהרת מסמכי המכרז/החוזה.

א. לקבלת הבהרות ובכל שאלה בקשר עם המכרז ניתן לפנות לעו"ד הדס גלר בכתב בלבד, בדוא"ל hadasg@b-y.org.il עד ולא יאוחר מיום 1.6.22.

- ב. תשובות לשאלות ההבהרה יינתנו בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה. התשובות ישלחו בכתב ובאופן אחיד לכלל המציעים. רק להבהרות שתינתנה במסמך כאמור יהיה תוקף מחייב. איחור בקבלת הבהרות או אי קבלתן לא יזכו את המציע בהארכת המועד להגשת ההצעה.
- ג. על המציע לערוך שאלותיו באופן ברור, תמציתי וענייני, בטבלה, באופן הבא (רק שאלות שיוגשו באופן הנדרש יענו):

מס"ד	עמוד	סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה

- ד. למען הסר ספק מובהר, כי העירייה רשאית לערוך שינויים במסמכי המכרז בין בעקבות הבהרות שיינתנו ובין ביוזמתה, וזאת לא יאוחר מ-96 (תשעים ושש) שעות לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

8. מסמכי המכרז/החוזה – רכוש העירייה

- א. מסמכי המכרז/החוזה הינם רכושה של העירייה וקנינה הבלעדי, והם נמסרים למציעים בהשאלה למטרת הגשת הצעות למועצה, כאמור במכרז זה, ולא לשום מטרה אחרת. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו, ויחזירם למועצה לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות - וזאת בין אם הגיש הצעה למועצה ובין אם לאו.

9. ביטוחי המציע

- א. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות העירייה לקיום ביטוחים על ידי הזוכה במכרז (להלן: "דרישות הביטוח" ו/או "הביטוחים הנדרשים").
- ב. המציע הזוכה יידרש לעמוד בדרישות לעניין ביטוחים בתנאים המפורטים בחוזה המצורף למסמכי המכרז (להלן: "אישור ביטוחי הספק").
- ג. מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את הוראות הביטוח המפורטות באישור ביטוחי הספק, ואת מהות העבודות לפי מסמכי המכרז במלואן, והוא מצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל.
- ד. מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז, ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר ממועד תחילת ביצוע העבודות וכתנאי לתחילתן, את אישור עריכת הביטוחים חתום על ידי המבטח כדין (נוסח מקורי), ולדרישת המזמין בכתב גם העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- ה. מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח.
- ו. למען הסר ספק מובהר בזה, כי אי המצאת אישור ביטוחי הספק חתום כדין על ידי מבטחי המציע (נוסח מקורי) מהווה הפרת תנאי המכרז, והמזמין יהיה רשאי, בין היתר, למנוע ממנו את מועד תחילת ביצוע עבודות בשל אי הצגת האישור החתום.

10. התמורה

- א. המציע ינקוב בהצעתו במחיר, בש"ח, לכל דקת שיחה נכנסת/יוצאת.
- ב. הצעת המציע תהא תקפה גם לחלק היחסי של השיחה.

11. תקופת ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות של העירייה והזוכה במכרז תהא ל-36 חודשים מיום חתימת העירייה (מורשי חתימה) על חוזה ההתקשרות.
- ב. לעירייה, ולה בלבד, האופציה להאריך את ההתקשרות על פי מכרז זה בעד 2 תקופות נוספות בנות עד 12 חודשים כל אחת ובתנאי כי סך תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה לא תעלה על 5 שנים, לכל היותר.

12. בחינת ההצעות

- א. העירייה תבחר את ההצעה הזוכה בהתאם להערכת איכות ההצעות שעמדו בתנאי הסף בהתאם לאמות המידה שלהל:

i. ההצעה הכספית של המציע – 80 נקודות.

ii. התרשמות כללית מן המציע, ממנהל הלקוח וממרכז ההפעלה של המוקד נותן השירות - 20 נקודות – וזאת על פי ראיון טלפוני אשר ייערך על ידי צוות מקצועי (להלן – **צוות הניקוד**) מטעם ועדת המכרזים אשר יפנה ל-2 מלקוחות המשתתף, לפי בחירתו, כאשר כל שאלון יקבל ציון איכות של עד 10 נק' סה"כ.

למען הסר כל ספק מובהר, כי כלל לקוחות המשתתפים במכרז יישאלו אותן שאלות בדיוק, זאת על פי שאלון שביעות רצון מובנה שיאושר טרם תחילת שלב ניקוד האיכות על ידי צוות הניקוד.

13. בחירת הצעות

- א. העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה ו/או ההצעות הכספיות הנמוכות ביותר או הצעה כלשהי, היא שומרת לעצמה את הזכות לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, לפי שיקול דעתה הבלעדי והסופי.
- ב. בכפוף לאמור לעיל, בחירת ההצעות הזוכות תיעשה לפי הציון הסופי המשוקלל שיינתן להן, בהתאם להוראות הקבועות לעיל. ההצעות שתימצאנה כשרות, תדורגנה על פי סדר יורד, החל מההצעה בעלת הציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר ואילך. במקרה שבו יתברר כי קיימות מספר הצעות בהן הציון הסופי המשוקלל שווה, כי אז ייקבע סדר הדירוג של ההצעות כאמור על פי ניקוד האיכות של ההצעות.
- ג. במקרה של שוויון מוחלט בין ההצעות, הן ברכיב המחיר והן ברכיב האיכות, תדורגנה הצעות כאמור באותו הדירוג ואז תערך הגרלה בין ההצעות בעלות אותו הניקוד.

14. המועד, המקום ואופן הגשת ההצעה

- א. רוכשי המכרז יקבלו לידיהם חוברת מכרז.
- ב. המציעים מתבקשים להגיש את הצעתם על גבי החוברת דלעיל חתומה ע"י גורם מוסמך. ההצעה תוגש בצירוף כל הפרטים, החתימות והמסמכים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- ג. מובהר מפורשות, למען הסר הספק, כי על המציע להגיש את הצעתו בהתאם לקבוע בחוברת המכרז וכל סטייה מהוראות המכרז עלולה להביא לפסילת ההצעה.
- ד. אין להוסיף בהצעה הסתייגויות או שינויים או תיקונים מסוג כלשהו ביחס לתנאי ולנוסח הוראות המכרז.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
 (חתימה + חותמת)

- ה. יש למסור את ההצעה במעטפה סגורה, חתומה ע"י המציע, ללא סימנים מזהים כלשהם. על המעטפה יירשם: "מכרז פומבי מס' 11/22 " בלבד.
- ו. יש להפקיד את ההצעה במסירה ידנית (לא לשלוח בדואר) בבניין העירייה (לשכת מנכ"ל), ברחוב ז'בוטינסקי 1, באר יעקב. המועד האחרון להגשת הצעות הינו ביום: **20.6.22 עד השעה 14:00 בדיוק**. לא תתקבלנה הצעות לאחר מועד זה.
- ז. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות בו, יחולו על המציע בלבד וישולמו על-ידו.
- ח. מודעה זו נכתבה בלשון זכר, אך מופנית היא לגברים ולנשים כאחד.

15. חוברת המכרז

- א. ניתן לעיין בחוברת המכרז טרם רכישתה באתר העירייה בכתובת: <https://www.b-y.org.il/bids/#bids-category-1-title> את החוברת ניתן לרכוש החל מיום 22.5.22 תמורת סך של 500 ₪ (במילים: חמש מאות ₪), אשר לא יוחזרו בכל מקרה. התשלום יבוצע במח' הגבייה בקניון באר יעקב, רחוב שא נס 17, קומה 2, באר יעקב. לקבלת חוברת המכרז לאחר ביצוע התשלום וכנגד הצגת שובר תשלום חתום על ידי מח' הגבייה יש לפנות לעו"ד הדס גלר, ממונה נכסים והתקשרויות, רח' ז'בוטינסקי 1, באר יעקב, בשעות 08:30 - 15:30. מובהר, כי רכישת חוברת המכרז הינה חובה ומהווה תנאי להשתתפות במכרז.
- ב. בעת רכישת חוברת המכרז כאמור, ימסור הרוכש את פרטי המציע, כתובתו, מספרי הטלפון, הפקסימיליה והדואר האלקטרוני (חובה) שבמשרדיו ושמו של איש הקשר מטעם המציע לצורך ניהול מכרז זה.

16. סודיות ההצעה וזכות העיון במסמכי המכרז

- א. ועדת המכרזים תאפשר למציעים שלא זכו במכרז לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעה הזוכה, כל זאת בהתאם להוראות הדין.
- ב. מציע הסבור, כי הצעתו, כולה או חלקה, כוללת סודות מסחריים ו/או סודות עסקיים (להלן - החלקים הסודיים), שלדעתו אין לאפשר בהם עיון למציעים האחרים במכרז לאחר הכרזת ועדת המכרזים על ההצעה הזוכה, ינהג כדלקמן:
- 1) המציע יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים ויסמן אותם באופן ברור וחד משמעי.
 - 2) מציע שלא סימן את אותם חלקים סודיים בהצעתו, תראהו ועדת המכרזים כמי שהסכים ללא סייג למסירת הצעתו לעיון המציעים האחרים, במידה ויוכרז כזוכה במכרז. מציע שסימן בהצעתו את אותם חלקים סודיים, תראהו ועדת המכרזים כמי שהסכים, ללא סייג, למסירת אותם חלקים שלא סומנו כחלקים סודיים לעיון המציעים האחרים, במידה ויוכרז כזוכה במכרז.
 - 3) סימן המציע בהצעתו חלקים סודיים, יראוהו כמי שהסכים, ללא סייג, כי אותם חלקים אשר סומנו בהצעתו כחלקים סודיים מהווים חלקים סודיים גם בהצעותיהם של המשתתפים האחרים ולפיכך, תראהו ועדת המכרזים כמי שויתר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של המציעים האחרים.
 - 4) למען הסר ספק יודגש, כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון כאמור נתון בלעדית לוועדת המכרזים, אשר תפעל בעניין זה על-פי חובתה בהתאם לדין.
 - 5) החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים הסודיים בהצעה הזוכה, תיתן על כך התראה לזוכה במכרז ותאפשר לו להשיג על החלטתה בתוך פרק הזמן אשר ייקבע על ידה ובהתאם

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

להנחיותיה.

6) החליטה ועדת המכרזים לדחות את השגת הזוכה במכרז בדבר עיון בחלקים הסודיים שבהצעתו, תודיע על כך לזוכה במכרז טרם העמדת הצעתו לעיונו של המבקש.

17. תוקף ההצעה

א. הצעת המציע תעמוד בתוקפה, ללא זכות חזרה, למשך 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, אלא אם כן יסכים המציע לבקשת העירייה, אם תהא כזאת, להאריך את תוקפה.

ב. ביקשה העירייה להאריך את תוקף ההצעות, ולא נתקבלה הסכמת מציע כלשהו, תיפסל הצעת המציע שלא הסכים להארכת תוקף הצעתו, והעירייה תהא רשאית להמשיך בהליך המכרז ולבחור לאחר מכן בהצעת מציע אחר אשר הסכים לבקשתה להארכת תוקף הצעתו, וזאת אף אם ההצעה האחרת, שתוקפה לא הוארך כאמור, הייתה הצעה עדיפה.

18. המחאת זכות

הזוכה אינו רשאי להמחות לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהמכרז ומהסכם ההתקשרות שנחתם על פיו, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת העירייה מראש ובכתב ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה. ניתנה הסכמת העירייה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הזוכה מהתחייבות ואחריות או חובה כלשהי על פי כל דין ולפי המכרז.

19. כללי

א. כל עניין הנוגע להליך זה יידון אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בעיר ראשון לציון או לוד.
 ב. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך, ולא יהא זכאי לכל שיפוי, בכל מקרה, מהעירייה בגין הוצאות אלה.

א י ש ו ר

חתימת המציע להלן מהווה אישור והצהרה להסכמתו לכל התנאים הכלליים האמורים לעיל.

אם המצהיר הינו תאגיד/שותפות (הצהרה זו תיחתם ע"י יו"ר ו/או מנכ"ל ו/או מנהל הכספים מטעם המציע):

שם מלא + חתימה וחותמת של המציע/חבר במציע + ציון תפקיד בתאגיד	תאריך	חתימה וחותמת עו"ד	תאריך
--	-------	-------------------	-------

הריני מאשר בחתימתי כי החתומים בשם המציע/חבר במציע הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור ו/או הנוגע למכרז. הריני מאשר בחתימתי כי החתומים בשם המציע הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשו כן, ולאחר שהזהרתי אותם כאמור חתמו בפני על תצהיר זה.

אם ממלא התצהיר הינו אדם פרטי ולא תאגיד:

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

הריני מאשר בחתימתי כי החתום הוזהר על ידי להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, ולאחר שהזהרתי כאמור חתם בפני על תצהיר זה.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
 (חתימה + חותמת)

נספח א'

פרטי המציע

מס"ד	נושא	מענה המציע (ניתן לצרף נספח מענה מפורט)
1	שם המציע	
2	כתובת	
3	טלפונים	
4	שמות בעלי השליטה בעירייה	
5	שם איש קשר למכרז	
6	טלפון איש קשר למכרז	
7	כתובת דוא"ל איש קשר למכרז	
8	מספר פקס לתקשורת למכרז	
9	כתובת אתר האינטרנט של המציע	
10	שנת יסוד	
11	שמות מנהלים בכירים	
12	בעלי המניות	
13	חברות אחיות	
14	חברות בנות	
15	שנת יסוד חברת בת/אחות	
16	מספר שנות עבודה במגזר המוניציפאלי/ציבורי	
17	הערות	
18	סה"כ העובדים השכירים אצל המציע	
19	מס' גופים ציבוריים המקבלים שרות באופן קבוע מהמציע במועד הגשת ההצעה	

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

נספח א' המשך

**לכבוד
עיריית באר יעקב**

ג.א.ג.,

הנדון: אישור עוה"ד בדבר פרטי המציע

אני הח"מ, עורך דין _____, לבקשתו של _____ ח.פ./ח.צ./ת.ז.

_____ (להלן – המציע) מאשר בחתימתי, כדלקמן:

1. מורשי החתימה של המציע במכרז הינם:

_____ גב' / מר _____ ת.ז.

_____ גב' / מר _____ ת.ז.

_____ גב' / מר _____ ת.ז.

2. חתימתו המחייבת של המציע לכל דבר ועניין, ולרבות לצורך התחייבויותיו הצהרותיו ומצגיו במסמכי המכרז ובחוזה שבגדר מסמכי המכרז הינה החתימה המופיעה על גבי הצעת המציע למכרז ועל המסמכים המצורפים להצעת המציע למכרז והיא נחתמה באמצעות מורשי החתימה שלו כאמור לעיל.

3. להלן דוגמת החתימה והחותמת של המוסמכים/ים לחתום בשם המציע:

4. התקבלה במציע החלטה מחייבת להגשת ההצעה למכרז, לפי כל דין ולפי מסמכי ההתאגדות שלו.

שם, מ.ר, חתימה וחותמת

תאריך

** במקרה של תאגיד, מצורף העתק מאומת של תעודת ההתאגדות של התאגיד המציע, אישור עו"ד בדבר בעלי מניות ובעלי שליטה במציע, העתק מאומת של תקנון המציע וכן תמצית מידע מעודכן מרשם החברות.

נספח א' 1

נוסח ערבות בנקאית

לכבוד
עיריית באר יעקב
באר יעקב

הנדון: מכרז פומבי מס' 11/22 של עיריית באר יעקב
כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן - **המציע**), בקשר עם מכרז מס' 11/22 ולהבטחת התחייבויותיו של המציע כלפי העירייה, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום שהוא עד לסך כולל של 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים ₪) (להלן - **סכום הערבות**).
2. הננו מתחייבים לשלם לכם את סכום הערבות הנ"ל, מיד עם הגעת דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י מורשי החתימה של העירייה, וזאת ללא כל תנאי או סייג ומבלי להטיל עליכם כל חובה שהיא להוכיח או לנמק דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המציע.
3. אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.
4. תוקף ערבותנו זו יהא עד ליום **18/9/2022** וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל.
5. ערבות זו ניתנת להארכה בהוראה חד צדדית של העירייה או מי מטעמה למשך 60 יום נוספים.
6. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.
7. ערבות זו תוארך על פי פנייה חד צדדית של עיריית באר יעקב ובלבד שתגיע אלינו עד המועד הנ"ל.

בכבוד רב,

בנק

סניף

כתובת

תאריך

נספח ב'

תצהיר בדבר עמידה בתנאי הסף

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

הנני מוסמך/כת לחתום על תצהיר זה בשם _____ ח.פ.ח.צ (להלן – **המציע**).

1. המציע עומד **בכל** תנאי הסף של המכרז, כדלקמן:

א. המציע הינו אישיות משפטית אחת, יחיד או תאגיד (לרבות שותפות רשומה), העוסק ככלל במתן שירותי מענה אנושיים למוקדים טלפוניים (לא תתאפשר הגשת הצעות במשותף).

ב. למציע ניסיון מוכח במתן שירות מענה אנושי חיצוני ל-2 לקוחות שונים שהינם רשויות מקומיות ("שירות לתושב") ו/או גופים ציבוריים ("שירות לאזרח") במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה ובמשך 24 חודשים ברציפות, לפחות, כאשר מבין הלקוחות כאמור לפחות רשות מקומית אחת המונה לפחות 30,000 תושבים.

ג. המציע צרף להצעתו ערבות בנקאית או המחאה בנקאית כאמור בסעיף 4. יג לתנאי המכרז.

ד. המציע רכש את מסמכי המכרז.

2. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפניי, עו"ד _____, במשרדי שברחוב _____, מר/גב' _____, זיהה/תה עצמו/ה על-ידי ת.ז. _____ שמספרה _____ ולאחר שהוזהרתי/ה, כי עליו/ה להצהיר את האמת, שאם לא כן יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה זו וחתם/מה עליה בפני.

עו"ד, _____

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

נספח ג'

פירוט ניסיון המציע והמלצות

הוראות למילוי

1. התצהיר שלהלן יכלול פירוט ניסיון של המציע לצורך בדיקת הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז בדבר ניסיון מקצועי.
2. יש למלא בטבלה שלהלן את שמות מזמיני העבודה עבורם המציע ביצע עבודות הנדסה בינוי או תשתית.

הצהרה

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

הנני מוסמך/כת לחתום על תצהיר זה בשם חברת _____ ח.פ./ח.צ. _____ (להלן – **המציע**).

1. הריני מצהיר/ה בזה כי כל הפרטים שמילאתי בטבלאות המצ"ב נכונים ומדויקים.

2. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר/ת בזה, כי ביום _____ הופיע/ה בפני, _____ עו"ד (מ.ר. _____), במשרדי שברחוב _____ מר/גב' _____ נושאת ת.ז. _____ מס' _____ ו- מר/גב' _____ נושאת ת.ז. _____ מס' _____ / המוכר/ת/ים לי באופן אישי, אישר/ה/ את הפרטים דלעיל ולאחר שהוזהר/ה/ לומר את האמת חתם/ה/ עליו בפני.

חתימה + חותמת

תאריך

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

ריכוז הפרטים בדבר ניסיון מקצועי במתן מענה שירות לתושב

שם מזמין העבודה (רשות /תאגיד)	מהות ההתקשרות (מוקד שירות לתושב, מוקד תשלומים/בירור) שעות פעילות המוקד ביום עסקים	ממוצע דקות חודשיות	תקופת ביצוע עבודות (משנה עד שנה)	פרטי איש קשר + טלפון נייד
.1				
.2				
.3				
.4				
.5				

נספח ד'

תצהיר לפי סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

ולפי חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

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

1. אני נציג _____ (להלן: "העירייה"), אני מכהן כ _____ בעירייה, ואני מוסמך להצהיר מטעם העירייה, את המפורט להלן.
2. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, העירייה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים")) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").
3. עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, העירייה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, אולם חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. לא יועסקו על ידי העירייה, לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה, עובדים זרים, למעט מומחי חוץ, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי העירייה ובין באמצעות קבלן כוח אדם, קבלן משנה או כל גורם אחר עמו אתקשר.
5. ידוע לי, כי העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה בתנאי ההסכם ההתקשרות/המכרז, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

שם מלא וחתומה

אישור

הנני מאשר/ת בזה, כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד (מ.ר. _____), במשרדי שברחוב _____ מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. _____ מס' _____ ו- מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מס' _____ / המוכר/ת/ים לי באופן אישי, אישר/ה/ו את הפרטים דלעיל ולאחר שהוזהר/ה/ו לומר את האמת חתם/ה/ו עליו בפני.

חתומה + חותמת

תאריך

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
 (חתומה + חותמת)

נספח ה'

הצהרה בדבר קרבה משפחתית לעובד העירייה או לחבר דירקטוריון

אני הח"מ _____ המעוניין להשתתף בהליך שפורסם על-ידי עיריית באר יעקב, מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן:

1. קראתי את האמור לעיל, ולאחר בדיקת מעמדו ונסיבותיהם של כל בעלי העניין במציע והמנהלים במציע, הנני מצהיר:

(א) בין חברי מועצת העיר באר יעקב אין לאף אחד מבעלי העניין ו/או המנהלים במציע: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא סוכן או שותף.

(ב) בתאגיד שבשליטת המציע ו/או מי מבעלי העניין במציע ו/או מי ממנהלי המציע, אין לאחד מאלה המוגדרים במונח "קרוב" כאמור לעיל חלק העולה על 10 אחוזים בהון או ברווחים, ואין אחד מהמנויים לעיל מכהן בו כמנהל או עובד אחראי.

(ג) אין למציע ו/או מי מבעלי השליטה במציע ו/או מי ממנהלי המציע בן-זוג, שותף או סוכן העובד בעיריית באר יעקב.

לעניין סעיפים א'-ג' לעיל:

"בעל עניין" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.

"מנהל" – מנכ"ל או סמנכ"ל במציע, או כל נושא משרה אחר הממלא תפקיד בפעילות המציע אשר על פי מהותו מקביל למנכ"ל או סמנכ"ל.

ככל שמתקיימת זיקה בין המציע ו/או מי מבעלי העניין בו ו/או מי ממנהליו לבין חבר מועצת העיר או עובד העירייה, נא פרט מהות הזיקה:

2. ידוע לי כי ועדת המכרזים של העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יימצא כי למציע ו/או למי מבעלי העניין בו ו/או למי ממנהלי המציע מתקיימת זיקה למי מחברי מועצת העיר ו/או לעובדי העירייה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

3. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

ולראיה באתי על החתום:

שם המציע: _____ חתימת המציע: _____ תאריך: _____

נספח ו'

תצהיר המציע בדבר עובדים זרים, שכר מינימום והיעדר הרשעות פליליות

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

1. הנני המציע/ה * הנני מוסמך/כת לחתום על תצהיר זה בשם _____ ח.פ.ח/צ. _____ המציע במכרז מס' 11/22 של עיריית באר יעקב (להלן – המציע).
2. המציע לא הורשע בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים תשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום תשמ"ז-1987 והתקנות מכוחם, בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה למכרז.
3. אם המציע הורשע בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי חוק עובדים זרים, אזי ההרשעה האחרונה לא היתה בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעה למכרז.
4. באם המציע הורשע בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אזי ההרשעה האחרונה לא היתה בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעה למכרז.
5. המציע יפעל בכל הקשור למכרז בהתאם להוראות כל דין ובכלל זה הוראות חוק עבודת נוער התשי"ג-1953 (להלן – החוק) וכל תקנות מכוחו. ידוע למציע כי הפרה של כל אחת מהוראות אלה תהווה הפרה בוטה של התחייבויות המציע מכוח המכרז.
6. המציע ו/או מי ממנהליו לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון או כרוכה באלימות או בעבירת מרמה או בעבירה הנוגעת לתחום עיסוקו של המציע וזאת בעשר (10) השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז. ידוע למציע שבמקרה של הרשעה באיזה מן העבירות כאמור, הצעתו לא תיבחר כזוכה במכרז ולא תהא לו כל טענה ו/או תביעה בקשר לכך.
7. כמו כן למיטב ידיעתי לא מתנהלים במועד זה נגד המציע ו/או נגד מי ממנהליו חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור. לחלופין* מתנהלים הליכים משפטיים או חקירה פלילית או הוגש כתב אישום נגד המציע ו/או נגד מי ממנהליו בגין עבירה פלילית כאמור או בגין עבירה אחרת כמפורט להלן:

8. ידוע למציע כי לעירייה יהיה שיקול דעת לא לבחור בהצעת המציע עקב הליכים ו/או חקירה ו/או הגשת כתב אישום, כפי שפורט לעיל ולא תהא לו כל טענה ו/או תביעה בקשר לכך.

***מחק את המיותר ופרט בהתאם לנדרש**

9. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני, עו"ד _____, במשרדי שברחוב _____, מר/גב' _____, זיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ שמספרה _____ ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת שאם לא כן יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה זו וחתם/מה עליה בפני.

עו"ד,

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

נספח ז'

תצהיר המשתתף בדבר הזמנות עבודה חתומות

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

1. אני עושה תצהירי זה בשמי/בשם המציע _____ ח.פ.ת.ז. _____ שאני מוסמך לחתום ולהצהיר בשמו (להלן – המציע) במסגרת מכרז פומבי מס' 11/22 של עיריית באר יעקב.
2. ידוע לזוכה, כי הוא לא זכאי לתמורה וכי לא תשולם לו כל תמורה בגין עבודה/שירותים שבוצעו ללא קבלת הזמנת עבודה חתומה כדין ע"י מורשי החתימה של העירייה.
3. ככל שהזוכה ביצע עבודה/שירותים ללא קבלת הזמנת עבודה חתומה כדין, לא תטען כל טענה בדבר אי תשלום בגין ביצוע העבודה/השירותים.
4. ידוע לזוכה, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי ו/או תמורה בגין עבודה/שירותים אשר סופקו וניתנו על ידו שלא עפ"י הזמנת עבודה חתומה כדין ע"י מורשי החתימה של העירייה.
5. הנני מצהיר כי זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

שם מלא וחתימה

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני, _____ עו"ד (מ.ר. _____), במשרדי שברחוב _____ מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. שמספרה _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/עליה להצהיר את האמת בלבד וכי יהיה/תהיה צפוי/צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/אישרה את נכונות תצהירו/תצהירה דלעיל וחתם/וחתמה עליו בפני.

עו"ד, _____

חותמת

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

נספח ח'

תצהיר בדבר היעדר תאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מוסמך כדין לחתום על תצהיר זה בקשר עם הצעת _____ (להלן: "המציע"), במכרז פומבי של עיריית באר יעקב (להלן: "המכרז"), ומצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
 2. אני נושא המשרה אשר אחראי במציע להצעה המוגשת מטעם המציע למכרז.
 3. המחירים המופיעים בהצעת המציע למכרז הוחלטו על ידי המציע באופן עצמי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם משתתף אחר או עם משתתף פוטנציאלי אחר.
 4. המחירים בהצעת המציע למכרז לא הוצגו בפני כל גורם אשר מציע הצעות למכרז או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות למכרז.
 5. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעה למכרז.
 6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למציע אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעת המציע למכרז.
 7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למציע כלשהו להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
 8. הצעת המציע למכרז מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז.
 9. המציע לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז – נכון / לא נכון (יש לסמן בעיגול את התשובה). אם לא נכון, נא פרט: _____
- _____
10. המציע לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים, לרבות עבירות של תיאומי מכרזים – נכון / לא נכון (יש לסמן בעיגול את התשובה). אם לא נכון, נא פרט: _____
 11. אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

_____	_____	_____	_____
חתימת המצהיר	שם המצהיר ותפקידו	שם המציע	תאריך

אישור

אני החתום מטה, עו"ד _____ מאשר, כי ביום _____ התייצב בפני _____ הנושא ת.ז. _____ שמספרה _____ והמוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

_____	_____
שם מלא + חתימה + חותמת	תאריך

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

מסמך ג' – טופס הצהרות והצעת המציע

לכבוד
עיריית באר יעקב

ג.א.ג.,

הנדון: טופס הצעת מחיר, הצהרות והתחייבויות – מכרז פומבי מס' 11/22

1. אני/ו הח"מ _____, תפקיד _____ מצהיר/ים בזאת, כי לאחר שבחנתי/נו לעומק והבנתי/נו את כל התנאים למכרז, החוזה, המפרטים הטכניים, ולאחר שהבנתי/נו את מהות השירותים מושא המכרז (להלן – **השירותים**), ובדקתי/נו אותם, ולאחר שנודעו לי/נו, בעקבות בירורים שערכתי/נו, כל הפרטים הנוגעים לביצוע השירותים, הנני/ו מציע/ים בזאת לבצע את השירותים במחירים המפורטים בכתב הכמויות המלא והחתום על ידי/נו, המהווה את הצעת המחיר שלי/נו כחלק בלתי נפרד מטופס זה.
2. קראתי/נו והבנתי/נו היטב את כל מסמכי המכרז ותנאיו והגשתי/נו הצעתי/נו זו על סמך בדיקתי/נו את מסמכי המכרז ובירורים שערכתי/נו ואהיה/נהיה מנוע/ים מלהציג כל תביעה ו/או דרישה שתתבסס על אי ידיעה ו/או אי הבנה של תנאי המכרז ומסמכיו או כל חלק מהם ואני/נו מוותר/ים מראש על טענות כאלה וכל טענה כנגד תנאי המכרז והוראותיו; מוצהר ומוסכם בזאת, כי אני/ו מקבל/ים על עצמי/נו את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים בחוברת המכרז ללא כל הסתייגות.
3. מוצהר ומוסכם בזאת, כי אני/ו ביססתי/נו את הצעתי/נו זאת על סמך בדיקותיי/נו כאמור בסעיפים 1 ו-2 דלעיל ועל כן אהיה/נהיה מנוע/ים מלהציג כל תביעות או דרישות שתתבססנה על כל טענות של אי ידיעה ו/או אי הבנה של תנאי המכרז או איזה מן המסמכים הנ"ל ואני/ו מוותר/ים מראש על כל טענות כאלה.
4. ידוע ומוסכם, כי העבודות תתבצענה בהתאם למסמכי מכרז זה וכי התמורה תשולם על בסיס הצעתי/נו ובהתאם להוראות הסכם ההתקשרות, על נספחיו. בדקתי/נו ומצאתי/נו, כי התמורה הנקובה בהצעתי/נו מניחה את דעתי/נו ומהווה תמורה מלאה, שלמה והוגנת עבור התחייבויותיי/נו מושא מכרז זה. עוד אני/ו מאשר/ים, כי מחירי היחידה הכלולים ברשימת הכמויות והמחירים בהצעתי/נו הינם סופיים, לא ישתנו, והם כוללים את כל ההוצאות, בין המיוחדות, בין הכלליות ובין האחרות, מכל מין וסוג, הכרוכות בביצוע העבודות, בהתאם לדרישות מסמכי המכרז, דרישות תנאי העבודה באתר ביצוע העבודות, ובהתאם לכל המסמכים המצורפים להצעתי/נו זו וכי לא א/נציג שום תביעה או טענה בשל אי הבנה, או אי ידיעה של תנאי ההסכם או של כל אחד מהמסמכים הקשורים להסכם או של מסמכי ההצעה.
5. אני/ו מצהיר/ים ומתחייבים, כי במועד הגשת ההצעה ובמהלך כל ביצוע העבודות בידינו יש את הידע, המומחיות, הרישיונות, ההיתרים, האישורים, כוח האדם, כלי הרכב, והניסיון הדרושים לשם ביצוע השירותים מושא מכרז זה כדיון, וכי הצעתנו זאת הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלנו עפ"י מסמכי היסוד שלנו, וכי הגשתה אושרה על-ידי הגופים המוסמכים במציע.
6. אני/ו מצהיר/ים כי הצעה זאת מוגשת בתום לב וללא כל קנוניה, קשירת קשר או חבירה בחוזה עם כל מציע אחר לאותו מכרז.
7. אם הצעתי/נו זאת תתקבל, אני/ו מתחייב/ים בזאת בתוך 7 (שבעה) ימים מיום קבלת הודעת הזכייה למסור בידיכם את כל המסמכים כנדרש במסמכי המכרז (אישור קיום ביטוחים, ערבות ביצוע).
8. הנני/ו מצהיר/ים, כי כל האמור בהצעתי/נו על נספחיה הינו אמת, וכי הנני/ו עומד/ים בתנאים הנדרשים במסמכי המכרז באשר לתנאים להשתתף במכרז זה.
9. הצעה זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה לתקופה של 90 (תשעים) יום מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. על-פי דרישתכם אאריך/נאריך את תוקף ההצעה לתקופה נוספת, כפי הנדרש על ידכם, לשם השלמת הליכי המכרז ובחירת זוכה.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

10. הנני/ו מסכים/מים לכך שתדרשו ממני/ו, עפ"י שיקול דעתכם הבלעדי, כל הוכחה שתראו לנכון בדבר כשירותינו לביצוע השירותים, ניסיונינו ורמתנו המקצועית, ו/או בדבר איתנותנו הפיננסית ו/או כי תפנו ללקוחותינו ו/או לאנשי קשר אצלם, על-פי בחירתכם, לשם קבלת מידע בקשר לכל העניינים האמורים לעיל ולכל מידע אחר שהוא רלוונטי להצעתנו למכרז.
11. ידוע לי/נו ואני/ו מסכים/מים, כי תהיו רשאים, על-פי שיקול דעתכם, להחליט שלא לדון ו/או לא לקבל ו/או לבחור בהצעתנו אם לעירייה היה ניסיון רע עמי/נו בכל הקשור לשירותים שבוצעו על ידינו ובין היתר, בקשר עם עמידה בלוח זמנים, טיב ביצוע השירות, אמינותנו, אופן עמידתנו בהתחייבויותינו. כן תהיו רשאים לפסול הצעה שהוגשה בתאום עם מציעים אחרים אם יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם מצאתם כי קיים קשר מוקדם בין המציעים, ובכלל זה קשרי בעלות בין המציעים, קשרים בין חברות אחיות, קשרים בין חברות בנות וכיוצ"ב ו/או אם קיים חשש כי ההצעה תכסיסנית.
12. למונחים בטופס זה תינתן המשמעות הנתונה להם בתנאי המכרז, אלא אם נקבע מפורשות אחרת.
13. אני הח"מ, לאחר שקראתי, עיינתי ובדקתי את כלל מסמכי המכרז והוראותיו, בין אם צורפו ובין אם לאו, מתחייב בזה לבצע את כלל העבודות נשוא המכרז, בשלמותן ולשביעות רצונכם המלא כדלקמן:

תיאור מילולי	סה"כ
1	מחיר לדקת שיחה נכנסת/יוצאת במילים: _____ ₪

*ניתן לציין בהצעה הכספית עד שתי ספרות בלבד אחרי הנקודה העשרונית.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

מסמך ד' – נוסח הסכם ההתקשרות

שנערך ונחתם בבאר יעקב ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין

עיריית באר יעקב

באמצעות מורשי החתימה כדין:

מר ניסים גוזלן ת.ז. _____

רו"ח מירי לוי ת.ז. _____

(להלן: "העירייה" או "המזמינה")

מצד אחד

לבין

ח.פ.ע.מ. _____

כתובת _____

טל': _____

; פקס': _____

דוא"ל: _____

(להלן: "נותן השירות")

מצד שני

והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 11/22 למתן שירותי מוקד טלפוני חצוני עבור המוקד העירוני (106) בבאר יעקב (להלן: "המכרז" להלן: "השירותים");

הואיל

ונותן השירות הגיש הצעה מטעמו למכרז, ובין השאר הצהיר כי יש לו ידע, ניסיון, כח אדם מקצועי, כלי רכב, ציוד, וכלים מתאימים הדרושים לביצוע העבודות;

והואיל

ובשיבתה מיום _____ וועדת המכרזים של העירייה המליצה לראש העירייה על קבלת הצעתו של נותן השירות וראש העירייה אישר את המלצת ועדת המכרזים.

והואיל

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

מבוא והגדרות

1. המבוא להסכם זה ומסמכי המכרז הכוללים, בין היתר, את הצהרת נותן השירות, מפרט השירותים, כתב ההצעה, הוראות בטיחות, וכל מסמך אחר, מהווים חלק מהותי ובלתי נפרד מהסכם זה ויש לקראם יחד הימנו.

2. פרשנות המונחים בהסכם זה, תהא כפרשנותם במסמכי המכרז, וכן כמפורט להלן, אלא אם כן תוכן הדברים מחייב אחרת. ככל שתהיה סתירה בין הפרשנות שלהלן לפרשנות המופיעה במסמכי המכרז, תגבר הפרשנות שניתנה במסמכי המכרז. הסכם זה יפורש ככל שניתן בהתאם למסמכי המכרז:

"העירייה" עיריית באר יעקב.

"העיר" באר יעקב.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

	"המכרז"
	מכרז פומבי מס' 11/22
	"המדד"
מדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו.	
	"מדד הבסיס"
מדד חודש אפריל 2022 שהתפרסם ביום 15 לחודש מאי 2022 או בסמוך לכך.	
	"המנהל"
מנכ"ל העירייה ו/או מי מטעמו שהוסמך על ידו לשמש כמנהל לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז.	
	"נותן השירותים"
הזוכה במכרז לפי קביעת ועדת מכרזים של העירייה, לרבות מנהל המוקד מטעמו, ולרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, קבלני המשנה שיועסקו על ידו (אם יאושרו ע"י העירייה), יורשיו וכל הבאים בשמו או מטעמו.	
	"השירותים" / "העבודות"
כלל העבודה שיש לבצע הכרוכה במתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני מאוייש על פי כל תנאי המכרז והחוזה על נספחיו.	
	"החוזה" / "ההסכם"
חוזה זה, כולל כל המסמכים הנספחים לחוזה, ולרבות כל מסמכי המכרז.	
	"מפרט השירותים"
מסמך ה' למסמכי המכרז, אשר יצורף כנספח מחייב לחוזה זה, בין אם יצורף לו בפועל ובין אם לא.	

הוראות כלליות

3. מהות ההתקשרות

- א. העירייה מוסרת בזה לנותן השירות, ונותן השירות מקבל על עצמו את ביצוע העבודות של מתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני מאוייש עבור המוקד העירוני (106) של עיריית באר יעקב וכל יתר המטלות כמפורט בתנאי המכרז וחוזה זה, לרבות במפרט השירותים המצורף לו.
- ב. על נותן השירות יחולו מלוא הוראות המכרז, המפרט וחוזה זה. ככל שתמצא סתירה בין הוראות המכרז המפרט או חוזה זה בעניין מסוים, תחול על נותן השירות ההוראה המחמירה מביניהן.

4. הצהרות נותן השירות

נותן השירות מצהיר כי –

- א. הוא יכול, מסוגל ומעוניין לבצע את העבודות לפי חוזה זה ומסמכי המכרז, אין כל מניעה חוקית או אחרת מביצוע העבודות על ידו כנדרש בחוזה, וכי ברשותו כ"א והציוד מתאים לביצוע העבודות;
- ב. יש בידיו את כל הרישיונות וההיתרים (ככל שנדרשים), הציוד והידע הדרושים לקיום מיטבי של מלוא התחייבויותיו על פי חוזה זה.

5. התחייבויות נותן השירות

- א. נותן השירות מתחייב לבצע את העבודות נשוא המכרז וחוזה זה, במועד, בדיוקנות, ביעילות ובהתאם להנחיות המפורטות במסמכי החוזה והמכרז בכלל, בנאמנות ולשביעות רצון העירייה, למלא הוראות כל רשות מוסמכת ולפעול על פי הוראות הדין במהלך ביצוע השירותים ובכל הקשור לביצוען.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

- ב. נותן השירות מתחייב להעסיק בביצוע העבודה כל מספר עובדים שיידרש לשם ביצוע יעיל ומדויק של השירות, והעובדים יהיו מיומנים היטב לביצוע תפקידיהם. כן ידאג נותן השירות להנהגת שיטות עבודה בטוחות ולביצוע העבודה לפי כללי הבטיחות החלים או שיחולו ולפי הוראות כל דין.
- ג. נותן השירות מתחייב להבטיח שהציוד, החומרים והכלים בהם ייעשה שימוש במסגרת ביצוע השירות יהיו תקינים ובכמות מספקת. הציוד, החומרים והכלים ירכשו מכספו של נותן השירות ויהיו רכושו הבלעדי.
- ד. מובהר כי ביצוע התחייבויות נותן השירות הינן כפופות למסירת הזמנת עבודה מידי העירייה (בלבד), וכי זו תימסר על פי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה ובהתאם לצרכיה מעת לעת. הובהר לנותן השירות, כי ביצוע השירות נשוא המכרז והיקפו מותנה בקיומו של תקציב מאושר, ועל כן אין העירייה מתחייבת להזמין עבודות בהיקף מסוים או בכלל.
- נותן השירות מסכים בזאת לכך שאין העירייה מחויבת להזמין ממנו ביצוע של שירות בהיקף כלשהו או בכלל, ומוותר מראש על כל טענה בדבר פיצוי ו/או שיפוי ו/או סעד אחר כלשהו ככל שכן יקרה.

6. הזמנות עבודה

- א. הובהר לנותן השירות, כי אין להתחיל בביצועה של כל עבודה טרם שנמסרה לידו הזמנת עבודה כאמור חתומה בידי מורשי החתימה של העירייה (בלבד), וכן כי אין לחרוג בביצוע עבודה מהאמור בהזמנה; בכל מקרה לא יהא נותן השירות זכאי לתמורה בגין עבודה שלא נמסרה בגינה הזמנה חתומה, וכי לא יהא זכאי לתמורה בגין ביצוע פעילויות החורגות מזו שצוינה בהזמנה.
- ב. בתום כל חודש קלנדרי שלאחר מסירת הזמנת עבודה, יגיש נותן השירות לעירייה, לפי העניין, דוח מפורט בדבר קצב התקדמות העבודות, במסגרתו יפורטו פרטים בדבר הפעולות שבוצעו, תוך פירוט הקריטריונים כפי שיידרשו על ידי העירייה וזאת ביחס לכל פרויקט ופרויקט בנפרד.
- מצא המנהל כי לא הושלמו העבודות על פי הזמנת העבודה במלואן, או שהעבודות או חלקן בוצעו שלא כנדרש על פי תנאי החוזה והמפרט, יבצע נותן השירות את ההשלמות והעבודות הנוספות כפי שיידרש על ידי המנהל, וזאת באופן מידי ובמסגרת פרק הזמן שצוין בהזמנת העבודה.

7. עובדי נותן השירות

- א. נותן השירות מתחייב להעסיק כח אדם בעלי הכישורים הדרושים לשם ביצוע השירות בכמות מספקת לביצוע המטלות והמשימות.
- ב. נותן השירות יעסיק מנהל מוקד שיהיה אחראי על ניהול הקשרים מול העירייה ויחידות הסמך שלה. נותן השירות לא יחליף את מנהל המוקד שפורט בהצעתו במשך כל תקופת ההתקשרות, אלא בהסכמת העירייה.
- ג. בכל מקרה בו יבקש נותן השירות להחליף מנהל מוקד או במקרה שבו אין אפשרות של מנהל המוקד לתת שירותים לעירייה בהתאם למסמכי המכרז, בשל נסיבות מיוחדות שלא ניתן היה לצפותן מראש, יהא על נותן השירות לפנות לעירייה בבקשה מפורטת בכתב לקבלת אישור להחלפתו. העירייה תהא רשאית לקבל את הבקשה או לדחותה הכל בהתאם לשיקול דעתה המוחלט והבלעדי.
- על מנהל המוקד החדש יהא לעמוד בתנאים הקבועים במפרט השירותים ולקבל ניקוד דומה או גבוה יותר מהנציג המוחלף. ההחלטה האם מנהל המוקד החדש עומד בדרישות והאם הניקוד שקיבל דומה לניקוד אותו קיבל הנציג שאין באפשרותו לתת שירותים לעירייה, הינה בשיקול דעתה המוחלט של העירייה.
- ד. נותן השירות מתחייב, כי לא יעסיק עובדים שאינם אזרחי ישראל או תושביה החוקיים בעלי רישיון לעבודה בישראל, לצורך ביצוע התחייבויותיו במסגרת חוזה זה.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

- ה. נותן השירות יעסיק את עובדיו בהתאם להוראות כל דין ובאחריותו להסדיר את דרכי ההשגחה והפיקוח עליהם ואמצעי התחבורה בשבילם וכל דבר אחר הכרוך בכך. בכלל זה, מתחייב נותן השירות כי ינהל עבור עובדיו, המועסקים לצורך ביצוע חוזה זה, תיק ניכויים כדין, במסגרתו ינכה עבור עובדיו את כל הניכויים הנדרשים על פי הדין לרשויות המס וכן יפריש עבורם את כל ההפרשות הנדרשות לפי כל דין או חוזה קיבוצי.
- ו. נותן השירות יבטיח קיומם של תנאי בטיחות וגהות ותנאים לשמירת בריאות העובדים ורווחתם כנדרש בחוק, ובהתאם להוראות כל דין. נותן השירות ידאג לספק לעובדיו את כל הציוד הדרוש להבטחת בטיחותם בעבודה.
- ז. העובדים המועסקים על ידי נותן השירות יהיו עובדים של נותן השירות בלבד. נותן השירות מתחייב לקיים את כל הוראות הדין וההסכמים הקיבוציים באשר להעסקת עובדיו, ולשאת בעצמו בכל התשלומים וההוצאות הכרוכות בכך לרבות תשלום המשכורות, תנאים סוציאליים, מס אחיד, ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ומס הכנסה.
- ח. היעדרות עובדי נותן השירות כולם ו/או חלקם מכל סיבה שהיא, תחייב את נותן השירות לדאוג להעמיד עובדים חלופיים העומדים בתנאי הכשירות הנדרשים במסמכי המכרז והחוזה.
- ט. העירייה תהא זכאית לדרוש החלפתו של עובד, ככל שלדעתם תפקודו אינו מספק או שהתנהלותו אינה ראויה, וככל שדרשו כן – יחליף נותן השירות את אותו עובד ויעמיד אחר במקומו בתוך 24 (עשרים וארבע) שעות ממועד קבלת דרישתה. עובד אשר נדרשה החלפתו, העסקתו בקשר לקיום חוזה זה תופסק, ואותו עובד לא יעניק שירות על פי חוזה זה לעירייה בין במישרין ובין בעקיפין.
- י. נותן השירות יודא כי הוא ו/או מי מטעמו ו/או מי מעובדיו לא יציג עצמו כמורשה מטעמה של העירייה ולא יתחייב בשמה.

8. כפיפות ופיקוח

- א. נותן השירות יפעל בהתאם להוראותיו של המנהל.
- ב. סבר המנהל כי עבודה לא בוצעה כלל או שבוצעה ברמה שאינה מספקת, יורה לנותן השירות לבצעה שוב, ונותן השירות יחויב לבצעה בהתאם להוראת המנהל עד לאישורו כי העבודה בוצעה לשביעות רצונו, בלא שנותן השירות יהא זכאי לכל תמורה נוספת בעבור ביצוע חוזר זה.
- ג. אין בסמכויותיו של המנהל כדי להטיל עליו חובה לבצע פיקוח על נותן השירות, ואין בסמכויות אלה המוקנות לו לגרוע מחובתו של נותן השירות להקפיד על קיום מיטבי של כל הוראות חוזה זה או מאחריותו של נותן השירות לכל נזק או הוצאה שעילתם במעשה או מחדל מצדו.
- ד. על נותן השירות להעביר למנהל כל דיווח ולערוך כל דו"ח בקשר לביצוע הפעולות בהתאם להסכם, וכיו"ב דיווח על עמידה במדדי הצלחה ובקרה, דוח ביצוע וכן כל דו"ח אחר אשר יידרש על ידי המנהל.
- ה. המנהל יהיה רשאי להסתייע לשם ביצוע פיקוח ובקרה על טיב עבודתו של נותן השירות בגורם חיצוני עמו יתקשר לשם כך, וכן בתכנת בקרה, כפי שיחפוץ, ונותן השירות ישתף פעולה עם כל גורם עליו יורה המנהל ויעביר לו כל נתון או מסמך שיידרש לשם ביצוע מלאכת הפיקוח והבקרה.

9. העדר יחסי עבודה

- א. נותן השירות מצהיר, כי הוא בעל עסק עצמאי במסגרתו הוא יבצע את השירותים וכי אין בהסכם או בתנאי מתנאיו, כדי ליצור בין נותן השירות או מי שמועסק על ידו ובין העירייה, או מי מטעמה, יחסי עבודה.
- ב. נותן השירות מצהיר, כי כל התשלומים לרבות לעובדיו (ככל שישנם כאלה), לרבות שכר עבודה, זכויות סוציאליות, ניכויים, תשלומים למס הכנסה וביטוח לאומי, הוצאות נסיעה למקום העבודה וממנו וכל

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

תשלום חובה או סוציאלי אחר, וכן כל יתר ההוצאות, הסיכונים והאחריות בקשר עם ההסכם יחולו עליו בלבד וישולמו על-ידו במלואם ובמועדם - והעירייה לא תהא אחראית לכך, בכל אופן וצורה.

ג. נותן השירות מצהיר, כי הוא ישפה מיד את העירייה בגין כל תובענה שתוגש כנגד העירייה או כנגד מי מטעמה, שעילתה בקיום יחסי עבודה בין נותן השירות ו/או של אדם המועסק על ידו לבין העירייה בגין תובענה שעילתה בחוק העסקת עובדים באמצעות קבלני כ"א ו/או בגין עילה חוזית הנובעת מהתקשרות בין צד ג' לבין נותן השירות בקשר עם השירותים.

ד. אם על אף האמור לעיל, ובניגוד לכוונות הצדדים המפורשות, ייקבע על ידי גוף מוסמך, כי העירייה מעסיקתו של נותן השירות ו/או של אדם המועסק על ידו ו/או הפועל מטעמו בביצוע הסכם זה, מתחייב נותן השירות לשפות מיד את העירייה בגין כל הוצאה או נזק שייגרם להן בשל כך, לרבות הוצאות הכרוכות בהליכים משפטיים ולרבות שכ"ט עו"ד.

ה. נותן השירות מתחייב לשפות את העירייה ולפצותה, מיד עם דרישה ראשונה, בכל סכום שיהיה עליה לשלם עקב כל חיוב שיוטל עליה לאור קביעה כי המצב העובדתי או המשפטי שונה מהמוצהר בסעיף זה.

ו. הנאמר בסעיף זה בא להוסיף על חובות נותן השירות ולא לגרוע מהן, ולא יתפרש כמטיל חובות או אחריות כל שהם על העירייה כלפי האנשים המועסקים על ידי נותן השירות.

10. ביצוע מיטבי ושמירת דינים

א. נותן השירות מחויב לקיים את כל הוראות הדין ודרישות הרשויות המוסמכות הרלוונטיות לגבי כל אחת מהפעולות שינקטו על ידו במסגרת העבודה, ולגבי כל שלב משלבי העבודה.

ב. בנושאים שלגביהם לא קיימת חקיקה או הוראת דין ו/או דרישה מוסמכת כאמור לעיל, על נותן השירות לפנות לרשות המוסמכת, לקבל הנחיות פרטניות מראש ובכתב ולבצע את השירות תוך עמידה בתנאים אלה. לא תשולם לנותן השירות כל תוספת עבור עבודות, פעולות, חומרים, עיכובים או כל דבר אחר שעליו לבצע או הנובע כתוצאה מדרישות רשות מוסמכת.

התמורה

11. תמורה ותנאי תשלום

א. תמורת ביצוע השירותים לפי תנאי המכרז והחווה, בשלמותם, תשלם העירייה את התמורה המתקבלת ממכפלת המחיר בגין דקת שיחה נכנסת / יוצאת, או כל חלק ממנה, כבהצעת נותן השירות, במספר השיחות החודשיות המתועדות שטופלו על ידי נותן השירות בחודש הקלנדרי החולף.

ב. לתמורה ייוסף מע"מ כשיעורו עפ"י דין.

למען הסר ספק מובהר, כי התמורה דלעיל מהווה תמורה מלאה וממצה למלוא רכיבי השירות נשוא הסכם זה, וכי נותן השירות לא יהא זכאי לכל תשלום נוסף מעבר לתמורה המתקבלת כאמור בסעיף זה לעיל.

ג. בתום כל חודש קלנדארי יגיש נותן השירות חשבון עבור הפעילויות אשר ביצע בפועל בחודש החולף. חשבונותיו של נותן השירות ייבדקו ע"י המנהל אשר יוכל עפ"י לאשר את כל החשבון במלואו או בחלקו או לא לאשרו כלל.

ד. בדיקת החשבון שהוגש ע"י נותן השירות כאמור לעיל והעברתו לאישור גזברות העירייה, יתבצעו תוך 15 (חמישה עשר) יום ממועד הגשת החשבון, על כלל נספחיו, ע"י נותן השירות. המנהל יאשר תשלום לנותן השירות רק עבור השירותים שניתנו בפועל, בהתאם לבדיקתו, והעירייה תפחית מהחשבונות שיוגשו על ידי נותן השירות את הסכומים המתאימים בגין אי-ביצוע, לרבות אי-ביצוע חלקי. הסכומים שיופחתו ואופן החישוב של התמורה יהיו כמפורט במסמכי המכרז, ובהסכם זה.

ה. התמורה תשולם לנותן השירות על פי ובהתאם להוראות חוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017. העירייה רשאית, לבקשת נותן השירות ולשיקול דעתה הבלעדי, להקדים את תשלום התמורה

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
 (חתימה + חותמת)

לנותן השירות. הקדמת התמורה תישא תשלום הריבית החריגה הנהוגה בבנק הפועלים, לתקופת ההקדמה.

1. תנאי הצמדה

התמורה המופיעה בכתב ההצעה ובחוזה ההתקשרות, תהיה צמודים למדד המחירים לצרכן, לוח מס' 13, עפ"י ההוראות הבאות:

(1) במהלך שמונה עשרה החודשים הראשונים של ההתקשרות לא יהא כל שינוי או עדכון במחירי ההסכם בהתאם להצעות הזוכה, אלא אם היה ובמהלך שמונה עשרה החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעורו עלה לכדי 4% מהמועד האחרון להגשת ההצעות. היה ועלה המדד הרלוונטי לכדי 4%, תעשה התאמה מדדית לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועדי הגשת החשבונות.

(2) בתקופה שמעבר לשמונה עשרה החודשים הראשונים של ההתקשרות התחשיב לקביעת שיעור התאמת המדד יתבסס לפי ההפרש שבין המדד האחרון הידוע בתום 18 חודשים ממועד אחרון להגשת ההצעות או המדד שיקבע כאמור עפ"י סעיף (1) לעיל, לבין המדד הידוע במועדי הגשת החשבונות.

2. התמורה הנזכרת לעיל היא תמורה מלאה, הוגנת וסופית עבור ביצוע כל התחייבויותיו של נותן השירות לפי ההסכם, לפי תנאי המכרז ולפי הדין והיא כוללת בין היתר גם את חישוב הוצאותיו של נותן השירות בגין שכר עבודה והעסקת כח אדם, שימוש בכלי הרכב ובציוד, הוצאות רישיונות והיתרים, תשלומים על פי דין וכן כל הוצאה אחרת מכל סוג שהוא הדרושה לביצוע השירות נשוא ההסכם, בין אם באופן קבוע ובין באופן ארעי. נותן השירות לא יתבע ולא יהיה רשאי לתבוע מהעירייה תוספות מחיר, העלאות או שינויים בתמורה בין מחמת עליה בשכר העבודה, שינויים בשער מטבע, שינויים בעלויות החומרים, הטלת או העלאת מיסים, היטלים או תשלומים אחרים מכל מין וסוג שהוא או מחמת כל גורם נוסף, ולרבות דרישות מכל גורם מוסמך או רשות מוסמכת.

3. מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי הפרוצדורה המפורטת לעיל ביחס להגשת חשבונות ואישורם, מועדי התשלום ודרך העברתם, תחול בשינויים המחויבים גם לגבי כל תשלום במקרה בו הופסקה העסקתו של נותן השירות טרם סיום תקופת ההסכם ביחס לתשלום היחסי המגיע לו.

4. העירייה תהא רשאית, לפי ראות עיניה ושיקול דעתה, לעכב או לדחות פירעון כל חשבון אם נותן השירות אינו ממלא אחר התחייבויותיו לפי ההסכם והמכרז, או מתרשל במילואם. במקרה שכזה, תיתן העירייה הודעה בכתב לנותן השירות, בה תצוין הסיבה לעיכוב החשבון או דחיית הפירעון כאמור.

5. העירייה תהא זכאית לקזז כל סכום המגיע ממנה לנותן השירות, כנגד הוצאות שנגרמו לה עקב הפרת ההסכם על ידי נותן השירות, וכנגד כל סכום המגיע לה מאת נותן השירות.

6. כל מס, היטל, אגרה או תשלום מסוג אחר החלים או שיחולו על ביצוע העבודות או השירותים הניתנים על ידי נותן השירות לעירייה לפי הסכם זה, יחולו על נותן השירות וישולמו על ידו, לרבות מע"מ הכלול בסכום התמורה ובהתאם יחול על נותן השירות.

7. העירייה רשאית להגדיל את החוזה בשיעורים המרביים בהתאם להוראות תקנה 3(7) לתקנות העיריות (מכרזים) התשמ"ח - 1987, בכפוף לתקציבים מאושרים.

12. ערבות חוזה (ערבות ביצוע)

א. עם חתימת ההסכם, יפקיד נותן השירות בידי העירייה ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית וצמודה למדד, בסך 5,000 ₪ (במילים: חמשת אלפים ₪), זאת להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו ע"פ ההסכם. נוסח הערבות הבנקאית יהיה כאמור בנספח 4 לחוזה זה להלן (להלן - **ערבות הביצוע**).

ב. ערבות הביצוע תהא בתוקף עד לאחר 30 יום מתום תקופת הסכם. הוארך ההסכם מטעם כלשהו, מתחייב נותן השירות להאריך את ערבות הביצוע לתקופה נוספת, כפי שתורה לו העירייה. לא עשה כן, תהא העירייה רשאית לחלט את הערבות ולהחזיק בכסף שחולט כערבות ביצוע.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

ג. היה וחולטה הערבות, ובתום תקופת ההסכם זכאי נותן השירות לקבל לידי את הכספים שחולטו כולם או חלקם, יהיה זכאי להשבת הכספים שחולטו כאמור בערכם הנומינאלי בלבד וללא תוספות ריבית ו/או הצמדה ו/או התייקרויות כלשהן.

13. תקופת ההסכם

- א. תקופת ההתקשרות הינה ל-36 (שלושים וששה) חודשים החל ממועד חתימת מורשי החתימה של העירייה על חוזה זה.
- ב. העירייה תהא זכאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בעד 2 (שתי) תקופות נוספות בנות עד 12 (שנים עשר) חודשים, כל אחת. בכל מקרה, תקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על **60 (ששים) חודשים**. בחרה העירייה להאריך את תקופת ההתקשרות – תמסור על כך הודעה לנותן השירות.
- בחרה העירייה שלא לממש את זכותה ולהאריך את תקופת ההתקשרות כאמור בס"ק זה, לא יהא נותן השירות זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי כלשהו.
- ג. בנוסף, בתום תקופת ההסכם ו/או תקופת ההארכה תהא העירייה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי ובמידת הצורך, להאריך את תקופת ההתקשרות ב-3 (שלושה) חודשים נוספים, וזאת עד לתחילת עבודתו של נותן שירותים חדש.
- ד. על אף האמור לעיל ובכל מקום אחר בחוזה זה, רשאית העירייה בכל עת, מכל סיבה שתיראה לה גם שלא מחמת הפרת החוזה או פגם שנתגלה בו, להביא חוזה זה, כולו או מקצתו, לידי גמר, על ידי הודעה בכתב אשר תינתן לנותן השירות **120 (מאה ועשרים) יום** מראש.
- הובא החוזה לידי גמר כאמור, תשלם העירייה לנותן השירות את התמורה המגיעה לו על פי החוזה בגין העבודות אשר ביצע בפועל לשביעות רצונו המלא של המנהל עד למועד הפסקת ביצוע העבודות כמופיע בהודעת העירייה, בניכוי כל הכספים אותם העירייה זכאית לקזז ו/או להפחית בהתאם לחוזה ו/או בהתאם לכל דין. כנגד קבלת התמורה הנ"ל, לאחר הניכויים, לא תהיינה לנותן השירות כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות בגין נזקים ו/או הפסדים שנגרמו לו, כולל עבור פגיעה במוניטין ואובדן רווחים ותשלום עבור ציוד שהוזמן אך טרם סופקו בפועל, כתוצאה מהפסקת העבודה והבאת החוזה לידי גמר כאמור. מובהר בזאת, כי תום ההתקשרות לא יפגע במתן השרות ובזמן תקופת האחריות למוצר כפי שנקבע במפרט הטכני בעת הרכישה.

14. איסור הפסקת עבודה וויתור על סעד מניעת

- א. נותן השירות מתחייב לא לשבות ולא להשבית ו/או להפסיק את העבודה מכל סיבה שהיא, ולבצע את העבודה בכל יום ברציפות עפ"י תכנית העבודה למשך כל תקופת החוזה, וזאת גם במקרה של מחלוקת באשר לפרשנות חוזה זה, ואפילו ככל שיתברר כי העירייה כשלה בקיומו ולמעט מקרים בהם הורתה העירייה ו/או המנהל במפורש לנותן השירות לחדול/ להפסיק בביצוע העבודות.
- ב. ככל שתתגלע בין נותן השירות ובין העירייה מחלוקת בדבר זכאותו או חובתו של נותן השירות מכוח חוזה זה, ו/או כל מחלוקת אחרת, זכאי נותן השירות לברר את תביעותיו בפני ערכאה מוסמכת, ואולם מובהר בזה כי נותן השירות מוותר בזה על כל סעד מניעתי, וימצה את סעדיו במישור הכספי בלבד.

15. איסור הסבה או המחאה

- א. נותן השירות לא יהיה רשאי להסב ו/או להעביר ו/או להמחות ו/או למסור לנותן שירותים אחר כל עבודה נשוא הסכם זה, כולו או מקצתו ו/או זכות מזכויותיו לפי הסכם זה, כולן או מקצתן, בין במישרין ובין בעקיפין אלא אם ניתנה לכך הסכמת העירייה מראש ובכתב.
- ב. אין נותן השירות רשאי למסור לאחר את ביצועה של העבודה, כולה או מקצתה, אלא אם כן התקבלה לכך הסכמת העירייה מראש ובכתב. מובהר, כי העסקת עובדים במישרין, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שעות העבודה, אין בה לכשעצמה משום מסירת ביצועה של העבודה, או חלק ממנה, לאחר.
- ג. במידה ונותן השירות הינו תאגיד או שותפות יראו בהעברת 25% או יותר מהשליטה בתאגיד או מזכויות השותפות, בין אם העברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, כהעברת זכות המנוגדת לסעיף זה.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

ד. אין ההסכמה האמורה פוטרת את נותן השירות מאחריותו והתחייבויותיו המלאים לפי החוזה, ונותן השירות יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של קבלן המשנה, מבצעי העבודה מטעם ספק המשנה, באי כוחו ועובדיו.

16. פיצויים מוסכמים

א. כל אחד מן המעשים/מחדלים המנויים מטה מהווים הפרה המזכה את העירייה בפיצויים מוסכמים בסכום קבוע מראש כמפורט להלן וזאת בלא הוכחת עצם הנזק או שיעורו שיגרם כתוצאה מהפרה כאמור ומבלי לגרוע מכך שהדבר יהווה הפרה חמורה של ההסכם:

- 1) אי עמידה בלוחות זמנים הקבועים במפרט הטכני ובהוראות המנהל- פיצוי מוסכם בסך 500 ₪ (לא כולל מע"מ) לכל מקרה.
 - 2) החלפת המנהל או מי מאנשי הצוות ללא אישור מראש פיצוי מוסכם בסך 500 ₪ (לא כולל מע"מ) לכל מקרה.
 - 3) ביצוע עבודה לא ע"י מנהל העבודה. פיצוי מוסכם בסך 500 ₪ (לא כולל מע"מ) לכל מקרה.
 - 4) היעדר מענה לפניית למנהל או מי מטעמו. פיצוי מוסכם בסך 200 ₪ (לא כולל מע"מ) לכל מקרה.
- ב. מובהר בזאת כי סכום הפיצוי המוסכם הנקוב הינו נזק שהצדדים רואים אותו כתוצאה מסתברת של ההפרה בעת החתימה על הסכם זה, וכי לא תישמע טענה מפי נותן השירות בדבר היותו של פיצוי בלתי סביר.
- ג. העירייה תהיה רשאית לנכות את סכום הפיצויים האמורים בסעיף קטן (א) מכל סכום שיגיע לנותן השירות בכל זמן שהוא וכן תהא רשאית לגבותו מנותן השירות בכל דרך אחרת. תשלום הפיצויים או ניכויים, אין כשלעצמו משום שחרור נותן השירות מהתחייבותו להשלים את העבודה או מכל התחייבות אחרת לפי החוזה.
- ד. הזכות הניתנת לעירייה לפיצויים לפי סעיף זה הוא בנוסף לכל זכות, סעד ותרופה שהעירייה זכאית להם לפי החוזה או לפי כל דין.

17. שלבים והפסקות בעבודה

- א. המנהל רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט, להורות על ביצוע העבודה בשלבים עם הפסקות בין השלבים ו/או בתוך כל שלב ומשכה של כל הפסקה, הכל כראות עיניו, ובלבד שאם עלתה ההפסקה על 3 חדשים יראו את העבודה כמופסקת לצמיתות.
- ב. נותן השירות מצהיר מפורשות כי תנאי זה ידוע לו והינו מסכים לו ומוותר בזה מראש על כל תביעות כספיות לתשלום נזיקין, פיצויים, הוצאות נוספות שיגרמו לו ואל כל טענות מענות ותביעות אחרות בשל ההפסקות האמורות.
- ג. הופסק ביצוע העבודה, כולה או מקצתה, לצמיתות, שלא מחמת הפרה מצד נותן השירות, אחרי שניתנה על ידי העירייה הזמנת עבודה על פי חוזה זה ונותן השירות החל בביצוע העבודה למעשה, תיעשה הערכת מצב - לגבי העבודה כולה או כל חלק ממנה, שביצועה הופסק, הכל לפי העניין לכל המאוחר תוך 7 ימים מהתאריך בו ניתנה הודעה בכתב, כאמור, לנותן השירות.
- תשלום התמורה עפ"י הפעילויות אשר נעשו בפועל על פי הזמנת עבודה עד למועד הפסקת ההסכם במכפלת התמורה לכל פעילות כנקוב בהצעת המשתתף, תהווה סילוק סופי של כל תביעות נותן השירות כולל תביעות לפיצויים כתוצאה מהפסקת העבודה ותביעות לחיסול הוצאות מיוחדות שנגרמו לו וכל תביעה אחרת בקשר וכתוצאה מהפסקת העבודות, ונותן השירות מוותר בזה על כל תשלום ו/או פיצוי נוסף מעבר להוצאותיו בפועל, לרבות אבדן רווחים וכיוצ"ב.
- ד. נגרמה הפסקת ביצוע העבודה באשמת נותן השירות - לא יהא נותן השירות זכאי לתשלום פיצויים כאמור וכל ההוצאות שנגרמו לנותן השירות תחולנה על נותן השירות.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

אחריות וביטוח

18. אחריות ושיפוי

- א. מוסכם בין הצדדים כי האחריות הבלעדית עבור השירותים תחול על נותן השירות בלבד ולפיכך אישוריה של העירייה למסמכים אחרים הקשורים בעבודות לא ישחררו את נותן השירות מאחריות המקצועית המלאה הנ"ל ואין בכך כדי להטיל על העירייה ו/או על מי מטעמה אחריות כלשהי לטיב ו/או לאיכות השירות כאמור.
- ב. נותן השירות לבדו יהיה אחראי כלפי העירייה לכל נזק גוף ו/או נזק רכוש ו/או אובדן ו/או הפסד העלולים להיגרם לה ו/או לעובדיה ו/או למי מטעמה ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או לנותן השירות ו/או עובדיו ו/או לקבלני משנה מטעם נותן השירות ו/או לעובדיהם ו/או למי מטעמם בקשר ו/או כתוצאה מהעבודות ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של נותן השירות ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו.
- ג. נותן השירות לבדו יהיה אחראי כלפי העירייה לאבדן, נזק או קלקול - לציוד מכל סוג ותאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו ו/או המשמש לצורך העבודות נשוא ההסכם. נותן השירות פוטר בזאת את העירייה ואת הפועלים מטעמה מכל אחריות לגבי נזקים לרכוש וציוד כאמור ו/או לכל אבדן תוצאתי אשר עלול להיגרם לנותן השירות בקשר לעבודות ו/או לרכוש כאמור.
- ד. נותן השירות פוטר בזאת את העירייה ואת הפועלים מטעמה מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייב לשפותה ו/או לפצותה ו/או את הפועלים מטעמה תוך 7 ימים על כל סכום שתחויב לשלם עקב נזקים כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד. העירייה תודיע לנותן השירות על כל תביעה שתוגש נגדה כנ"ל ותאפשר לו להתגונן מפניה על חשבונו.
- ה. העירייה רשאית לקזז מן התשלומים אשר נותן השירות זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהעירייה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של נותן השירות כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו לעירייה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של נותן השירות כאמור לעיל.

19. ביטוח

- א. להבטחת אחריותו של נותן השירות כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב נותן השירות לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיו ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו כאמור לפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס אישור על קיום ביטוחים, **נספח 4** המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").
- ב. נותן השירות ימציא במעמד חתימת הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדין בידי מבטחי נותן השירות המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי נותן השירות לעירייה במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה אשר הפרתו מזכה את העירייה בתרופות בגין הפרת ההסכם. נותן השירות ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהעירייה.
- ג. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לעירייה לא יהיו אישור כלשהו מהעירייה על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יאה בכך כדי לצמצם את אחריותו של נותן השירות על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
- ד. נותן השירות לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן יישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.
- ה. נותן השירות יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אף אם אלה לא נבעו ממעשה או מחדל של נותן השירות ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי עבודות, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי נותן השירות יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
- ו. נותן השירות מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח ולדרישת העירייה לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

ז. הפר נותן השירות את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות העירייה, יהיה נותן השירות אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי העירייה על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

ח. על נותן השירות לשאת בתשלומים המוטלים עליו כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הון בביטוח עובדים על ידי מעבידים.

הפרות

20. הוראות סעיפים 4, 5, 7, 9, 12, 15, 18, 19 לחוזה זה הינן תנאים עיקריים בחוזה זה והפרתן תחשב כהפרה יסודית של החוזה כמשמעותה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א - 1970.

21. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף מסעיפי חוזה זה, אם לא ימלא נותן השירות אחרי התחייבויותיו לפי חוזה זה, רשאית העירייה לבצע את העבודות האמורות על ידי קבלן אחר או בכל דרך אחרת, ובמידה שההוצאות האמורות חלות על נותן השירות תהא העירייה רשאי לגבות או לנכות את ההוצאות האמורות, בתוספת של 15% שייחשבו כהוצאות תקורת העירייה, מכל סכום שיגיע לנותן השירות בכל זמן שהוא וכן תהא העירייה רשאית לגבות מנותן השירות בכל דרך אחרת. זאת, בלא לגרוע מזכותה של העירייה לקנוס את נותן השירות בהתאם להוראות חוזה זה, וכן בלא לגרוע מזכותה לכל סעד אחר על פי דין.

22. מבלי לגרוע מהאמור לעיל הרי אם הפר נותן השירות את החוזה הפרה יסודית, תהיה העירייה זכאית לכל סעד ותרופה על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) תשל"א - 1970 ועל פי הדין, ולרבות מימוש הערבות או חלק ממנה, ומבלי לגרוע מהזכויות האמורות, תהיה העירייה זכאית לכל אחד מהסעדים הבאים: לתבוע את אכיפת החוזה ו/או את ביטולו וכן להעביר ביצוע העבודות על פי מסמכי החוזה לנותן שירותים אחר או לבצען בכל דרך שתמצא לנכון.

ביטול החוזה

23. בלי לפגוע ו/או לגרוע מכל זכות המוקנית לעירייה על פי חוזה זה ו/או על פי דין ועל אף כל הוראה אחרת בחוזה זה, בכל אחד מהמקרים המנויים להלן תהיה העירייה רשאית להביא חוזה זה לסיומו ע"י הודעה בכתב לנותן השירות. ניתנה הודעה כאמור, יסתיים חוזה זה בתאריך שיהיה נקוב בהודעה האמורה ולא לפני תום 96 (תשעים ושש) שעות לאחר שתימסר הודעת ביטול לנותן השירות, או 7 (שבעה) ימים לאחר משלוחה בכתב בדואר רשום לנותן השירות, לפי כתובתו הנקובה בחוזה זה, הכל לפי המוקדם יותר.

ואלו הם המקרים:

- (1) נותן השירות הפר את החוזה הפרה יסודית.
- (2) נותן השירות הפר התחייבות כלשהי שאינה הפרה יסודית ולא תיקן את ההפרה תוך המועד שקבע המנהל או מי מטעמו, או חזר על אותה הפרה.
- (3) נותן השירות הפסיק את ביצוע העבודות נשוא החוזה ללא אישור העירייה לתקופה העולה על 3 ימים, למעט בשל הסיבה הנובעת מכח עליון שלנותן השירות אין שליטה עליה או לפי הוראות העירייה. מובהר, כי פעילות טרור, סגירת מעברי גבול, שינויי מזג אוויר או פעילות לוחמה אחרת לא ייחשבו כ"כוח עליון".
- (4) נותן השירות אינו ממלא את תפקידו ו/או התחייבויותיו לשביעות רצון העירייה.
- (5) הוטל עיקול זמני או קבוע עם נכסי נותן השירות או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסיו, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקה או לא הוסרו לחלוטין תוך 30 יום ממועד ביצועם.
- (6) הוגשה נגד נותן השירות התראת פשיטת רגל או ניתן צו כינוס לגבי נכסיו, כולם או חלקם או הוגשה נגדו בקשת פשיטת רגל, ובמקרה שנותן השירות הוא תאגיד התקבלה על ידו החלטה על פירוק או שהוא הגיע לפשרה או הסדר עם נושיו כולם או חלקם, או שהוא פנה לנושיו בבקשה למתן ארכה או פשרה לצורך הסדר ענייניו.
- (7) הוכח, להנחת דעתה הבלעדית של העירייה, כי נותן השירות או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק או טובת הנאה כלשהי בקשר לביצוע עבודות נשוא החוזה או בקשר עם ביצוע עבודות אחרות לפי התקשרות אחרת עם העירייה.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

- (8) הוכח, להנחת דעתה הבלעדית של העירייה כי הצהרה כלשהי של נותן השירות שניתנה בחוזה או במכרז או בקשר עם מסמכי החוזה והמכרז או בקשר עם התקשרות אחרת שבין העירייה לנותן השירות, אינה נכונה או שנותן השירות לא גילה עובדה מהותית שהיה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עמו.
- (9) הוכח, להנחת דעתה הבלעדית של העירייה, כי אין ביכולתו של נותן השירות לעמוד במלוא ההתחייבויות הנדרשות על פי תנאי חוזה זה מכל סיבה שהיא.

24. בוטל החוזה כאמור לעיל, לא תהיה העירייה חייבת לשלם לנותן השירות כל תשלומים עקב הבאת החוזה לקיצו מלבד התמורה שתגיע לנותן השירות בגין העבודות שביצע בפועל, עד מועד סיום החוזה.

שונות

25. ספרי העירייה וחשבונותיה ישמשו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים לנותן השירות ומועדיהם.
26. השתמשה העירייה בחלק מזכויותיה על פי חוזה זה לא יראו את השימוש האמור בזכויות העירייה כביטול החוזה על ידי העירייה אלא אם העירייה הודיעה על כך במפורש ובכתב, ונותן השירות יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה כל עוד לא ניתנה לו הודעת ביטול כאמור.
27. כל ויתור, הסכמה או שינוי מהוראות מסמכי חוזה והמכרז לא יהיה להם כל תוקף אלא אם נעשו בכתב ובחתימת שני הצדדים. הסכמה מצד העירייה או המנהל לסטות מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה למקרה אחר.
28. לא השתמשה העירייה או המנהל בזכויות שניתנו להם לפי חוזה במקרה מסוים, אין לראות בכך ויתור על אותן זכויות במקרה אחר ואין ללמוד מהתנהגות זו יותר כל שהוא על זכויות וחובות לפי חוזה זה.
29. לבתי המשפט המוסמכים בעיר ראשון לציון או לוד תהא סמכות השיפוט הייחודית לדון בכל תביעה שתוגש בכל הנוגע לחוזה זה.
30. כתובות הצדדים למשלוח הודעות והתכתבויות יהיו כמפורט ברישא לחוזה זה. כל הודעה שצד אחד צריך ליתן למשנהו על פי מסמכי החוזה והמכרז תינתן במסירה אישית או במכתב רשום לפי כתובת המצויינת במבוא לחוזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב שנתקבלה 72 שעות לאחר הישלחה מבית הדואר בישראל.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

נותן השירות

עיריית באר יעקב

אישור

אני הח"מ _____ עו"ד, יועמ"ש העירייה, מאשר בזה כי ההסכם דלעיל נחתם על ידי מי שמוסמך לחייב את העירייה עפ"י דין

עו"ד,

אישור

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר בזה כי ההסכם דלעיל נחתם על ידי מי שמוסמך לחייב את נותן השירות עפ"י דין.

עו"ד,

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

אישור תקציבי

הרינו לאשר בזאת כי :

נתקיימו בהסכם זה כל התנאים וניתנו לגביו כל האישורים הדרושים לפי כל דין.

ההוצאה הכספית לביצועו של הסכם זה מתוקצבת מסעיף _____ בתקציב רגיל/מאושרת בתקציב בלתי רגיל מסי
_____.

גזברית העירייה

ראש העירייה

נספח 1 – הצהרה והתחייבות לשמירת סודיות

1. אני הח"מ, _____ נושא ת.ז. ח.פ. מס' _____ (להלן: "המתחייב") מתחייב בזאת כלפי עיריית באר יעקב, כדלקמן:

1.1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעת ה"מתחייב" ונמסרו לו ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעת ה"מתחייב" בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן: "מידע".

1.2. לגבי המידע כדלקמן:

1.2.1. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.

1.2.2. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.

1.2.3. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.

1.2.4. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.

1.2.5. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.

1.2.6. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.

1.2.7. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.

1.2.8. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייב" במהלך וכתוצאה מן העבודה.

1.2.9. להחזיר ולמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.

2. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.

3. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של המתחייב ועל כל המועסק מטעמו, או ביחד איתו בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה.

4. המתחייב יעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.

5. ידוע למתחייב כי בין היתר בגין חתימה על מסמך התחייבות זה נמסרה לו העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תחויב בפיצויים.

6. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של המתחייב ומצורף רשימת העובדים מטעמו אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל.

אנו מסכימים להתחייבות הנ"ל ולראיה באנו על החתום:

ביום _____ לחודש _____ שנת _____

המתחייב: _____

חתימה + חותמת: _____

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

רשימת מורשים מטעם המתחייב:

שם העובד	תעודת זהות	תפקיד	חתימה

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

נספח 2 – טופס פרטי חשבון ספק

טופס פתיחת/עדכון כרטיס ספק

שם ספק (כפי שמופיע על החשבונית)		עוסק מורשה/ח.פ.	
רחוב	מס'	ת.ד.	
ישוב		מיקוד	
טלפון	פקס	נייד	
דוא"ל			
פרטי בנק לתשלום בנק		סניף	מס' חשבון
איש קשר			

- נא לצרף האישורים הבאים :
1. אישור ניהול ספרים.
 2. אישור לצורך ניכוי מס.
 3. אישור ניהול חשבון בנק/ צילום שיק.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

נספח 3 – אישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת האישור:		אישור קיום ביטוחים				
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מניבים עם מבקש האישור.						
מבקש האישור	מבוטח	אופי העסקה	מועמד מבקש האישור	שם	ת.ז./ח.פ.	מיקן
עיריית באר יעקב (המזמינה /או חברות בנות ועובדים של הנ"ל) ת.ז./ח.פ. מיקן		נדל"ן * שירותים אספקת מוצרים אחר:	משכיר * שוכר □ זכיון □ קבלני משנה מזמין שירותים * מזמין מוצרים אחר:			
כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומוחדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
חלקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח					מטבני	
צד ג'		ביט			2,000,000	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג'
אחר- צד ג' כולל ביטול חריג נזקי גוף בשל רשלנות מקצועית.					למקרה ולתקופה במשותף עם פוליסת צד ג' הנ"ל ולא בנוסף	כנ"ל כמו בפוליסת צד ג'
אחריות מעובדים		ביט			20,000,000	304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה יחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח 328 ראשוניות
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):						
084						
ביטול/שינוי הפוליסה *						
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.						
חתימת האישור						
המבטח:						

הערה חשובה: ספק שאינו מעסיק עובדים שכירים – פטור מביטוח חבות מעבידים.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל
(חתימה + חותמת)

נספח 4 – נוסח כתב ערבות חוזה (ערבות ביצוע)

לכבוד
עיריית באר יעקב
באר יעקב

א.ג.נ.,

הנדון: **ערבות בנקאית מספר** _____

על-פי בקשת _____ ח.פ.ח.צ.ת.ז. _____ (להלן – **נותן השירות**) אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים ₪) (להלן – **סכום הקרן**) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת סכום הקרן למדד כמפורט להלן (להלן – **הפרשי הצמדה**) וזאת בקשר עם הסכם שנחתם בין עיריית באר יעקב לבין נותן השירות בעקבות מכרז מס' 11/22 (להלן – **ההסכם**) ולהבטחת מילוי שלם ומלא של כל תנאי ההסכם ע"י נותן השירות.

אנו מתחייבים בזאת לשלם לכם **באופן מיידי** כל סכום או סכומים עד לסכום הקרן בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם הגעתה אלינו של דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הכספים כאמור, או איזה מהם, תחילה מאת נותן השירות, בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לנוותן השירות בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם, ביחד או מי מכם, תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך כל דרישותיכם ביחד או לחוד לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

בערבות זו "**מדד**" - משמעו מדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן: אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה נכון למועד ביצועו של כל תשלום בפועל עפ"י כתב ערבות זה (להלן – **המדד החדש**) כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש _____ שפורסם ביום _____ (להלן – **המדד היסודי**) יהוו סכום הקרן והפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן מחולק במדד היסודי.

התחייבותנו עפ"י כתב זה הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ואינה ניתנת לביטול.

כתב התחייבותנו זה אינו ניתן להעברה וגם/או להסבה.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ לחודש _____ לשנת _____ ועד בכלל.

ערבות זו תוארך לתקופות נוספות על פי דרישת עיריית באר יעקב, שתתקבל על ידינו עד למועד הנקוב לעיל.

בכבוד רב,

חשוב: הערבות תוגש בנוסח דלעיל ללא תוספות, ללא השמטות וללא שינויים.

קראנו, הבנו ואנו מסכימים לאמור לעיל _____
(חתימה + חותמת)

מסמך ה' – מפרט השירותים

מפרט שירותים – מוקד טלפוני חיצוני

1. מפרט השירות הנדרש

- א. שעות פעילות המוקד : 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 365 ימים בשנה.
- ב. הקבלן מתחייב לספק את השירותים בזמן חרום והוא מצהיר כי הוא בעל יכולת ויתן שירות בזמן חירום לרבות כי המוקד עצמו ממוגן והוא בעל כל האמצעים הנדרשים ליתן שירות בזמן חירום (כגון גנרטור, מקלט וכו')
- ג. קבלת פניות מתושבי העירייה במענה אנושי (בהתאם למפורט בסעיף 7.7 "עבודת המוקדן")
- ד. קבלת פניות המגיעות מגורמים חיצוניים : אתר העירייה, דף פייסבוק של העירייה, אפליקציה לתושב, תכנת מוקד בסלולר לעובדי שטח והודעות וואטצאפ. כל הפניות יוכנסו למערכת במייד מרגע קבלת הפניה..
- ה. פנייה יזומה בטלפון, בדוא"ל או ב SMS-לגורם המטפל מטעם העירייה בזמן אמת, על פי תסריט שיחה מובנה מטעם העירייה, תתבצע עד חצי שעה מקבלת הפניה.
- ו. הקלטת הודעות פתיח לפי דרישה של מנהל המוקד העירוני.
- ז. מתן מידע בנושאים שונים באמצעות מוקדנים על פי דרישת העירייה.
- ח. קיום אינטראקציה דו-כיוונית בין התושב ועיריית באר יעקב, יצירת קשר עם התושב ועדכונו בסטאטוס הטיפול, במידה ויבקש לעשות כן.
- ט. במידה והפניה אינה בתחום אחריות מוקד 106 – שליחת הודעה בדוא"ל או בהודעת טקסט לפונה על כך שפנייתו נדחתה וסיבת דחייתה.
- י. מענה אדיב אמין מקצועי ומהיר, המענה לכלל שיחות המוקד יינתן בתוך 60 שניות במוצע.
- יא. זמן מענה מקסימלי לא יעלה על 2 דקות.
- יב. המציע מתחייב לאייש כמות מספקת של נציגי שירות במוקד על מנת להבטיח כי זמן ההמתנה החודשי הממוצע במוקד לא יעלה על האמור בסעיף.
- יג. המציע לא יהיה זכאי לכל תמורה, מכל מין וסוג, בגין תגבור נציגי השרות לשם עמידה ביעדי השרות כאמור.
- יד. המציע מתחייב לחזור לשיחות הננטשות בזמן ההמתנה לא יאוחר מחצי שעה ממועד נטישת השיחה.
- טו. המציע יערוך דוחות סיכום פעילות בהתאם לבקשת מנהל המוקד בסוף כל חודש.

2. דרישות מהמוקדן

- א. המוקדן יענה לשיחה "עיריית באר יעקב שלום ויציין את שמו."
- ב. המוקדן יברר האם התושב פנה למוקד בעבר? במידה וכן המוקדן יאתר את כרטיס הפונה, זאת ע"מ להימנע מהקלדת פונה כפולה.
- ג. מידה והתושב טרם פנה למוקד העירוני – המוקדן יזין את כל פרטי הפונה ויצור כרטיס פונה לפי שדות חובה.
- ד. המוקדן יפעל בהתאם לנהלי העבודה של המוקד העירוני.

3. דרישות ממנהל הלקוח :

- א. מנהל הלקוח יהיה זמין באופן מייד לפניות מנהל המוקד העירוני וישמש איש קשר לכל תחומי השירות הנדרשים כאמור באמנת השירות.
- ב. מנהל הלקוח יעדכן את מנהל המוקד העירוני באופן קבוע על בעיות/סוגיות שעולות במהלך השיחות ויקבל הנחיות ממנהל המוקד העירוני בהתאם.
- ג. מנהל הלקוח יהיה זמין למענה על בעיות המתעוררות או תלונות המתקבלות על איכות התמיכה של המוקד.

4. אמנת שירות (SLA) ואכיפתה

- א. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבדוק באופן מדגמי (באמצעות הקלטות ו/או לקוח סמוי) על ידי מנהל המוקד העירוני או כל גוף מטעמה את איכות השירות הניתן. הציון הסובייקטיבי לאיכות השיחה יקבע על בסיס הפרמטרים כדלהלן:
- i. אדיבות ושירותיות הנציג - 36%.
 - ii. עמידת הנציג בדרישות תסריט השיחה ע"פ סוג השירות שיוגדר - 33%.
 - iii. האם משך שיחה תאם את רמת השירות הנדרשת בשיחה - 33%.

5. מתכונת הביצוע

- א. הזוכה יתחיל לתת שירות תוך 14 ימים לכל המאוחר מיום הודעת הזכייה בהליך מאת העירייה.
- ב. במסגרת זמן זה יבצע אפיון ובניית תרחישי שיחה בהתאם להנחיית מנהל המוקד העירוני.
- ג. הזוכה ינהל ממשק ממוחשב לתמיכה טלפונית (תיעוד השתלשלות הפניות והקלטה מלאה של כל השיחות), סיווג השיחות לסוגים השונים בהתאם לדרישות מנהל המוקד העירוני, העברת דו"ח תקופתי לגורם הרלוונטי במקרה הצורך (בהתאם להגדרות מנהל המוקד העירוני).
- ד. באחריות הזוכה לפקח ולבקר על פעילות המוקד, בדגש על קיום שיחות מקצועיות, אדיבות ויעילות בזמן, וכן לוודא עמידה באמנת השירות.
- ה. הזוכה יפעיל מערכת המבצעת הקלטת שיחות מלאה ויעביר לידי מנהל המוקד העירוני הקלטות שיחות בהתאם לדרישת מנהל המוקד העירוני. הקלטת השיחה תישמר למשך שנה ממועד קיומה.
- ו. הזוכה יבצע מעקב ובקרה אחר התנהלות המוקדנים ואופן המענה וכן יעביר משוב למוקדנים על-פי הערות ודגשים של מנהל המוקד במועצה.