



اتحاد المياه والصرف الصحي منطقة شفاعمرو و م.ض
תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ

תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ

מכרז פומבי מספר 01/2017
לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים
וביוב סובב שפרעם בע"מ

יולי 17

תוכן העניינים

5	מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז
22	מסמך ב' - מפרט השירותים הנדרשים
27	מסמך ג' – הסכם ההתקשרות לביצוע העבודות
51	מסמך ד' – נספחים
52	נספח 1 - תצהיר המציע במכרז
54	נספח 2 - רקע ופרטי הספק והוכחת ניסיון
58	נספח 3 - הצעת המחיר
60	נספח 4 - טופס ערבות לקיום ההסכם (ערבות ביצוע)
61	נספח 5 - אישור ביטוחי הספק
65	נספח 6 - אישור עו"ד/רו"ח בדבר פרטי המציע
66	נספח 8 - תצהיר בדבר קיום חובות בעניין זכויות עובדים
68	נספח 9 - תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום
70	נספח 10 - הצהרה על העדר תביעות
71	נספח 11 - תצהיר בדבר סיום ההתקשרות
72	נספח 12 - תצהיר לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים
74	נספח 13 - הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו
75	נספח 14 - תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקור

תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ
מכרז פומבי מס' 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב
שפרעם בע"מ
מודעה לעיתון

1. תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ (להלן: "המזמין") מזמין בזאת מציעים להגיש הצעות לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ הכל בהתאם ובכפוף לתנאים ולהוראות המכרז ונספחיו.
2. תקופת ההתקשרות הינה למשך שנה ממועד החתימה על ההסכם. למזמין בלבד נתונה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בשש תקופות שאורך כל אחת לא תעלה על שנה, כך שההתקשרות לא תעלה על שבע שנים סך הכל (84 חודשים), וזאת בהתאם להוראות ההסכם.
3. רשאים להשתתף במכרז ולהגיש הצעות אך ורק מציעים אשר נכון למועד הגשת ההצעות הצעותיהם עומדות בכל התנאים המקדמיים להגשת הצעות, המפורטים להלן:
 - 3.1. המציע הינו עוסק מורשה. מציע שהוא תאגיד יהיה רשום כדין בישראל.
 - 3.2. המציע מנהל ספרים כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
 - 3.3. המציע בעל ניסיון מוכח באספקת שירותי מוקד טלפוני עבור 3 לקוחות לפחות, מתוכם 1 לפחות הינו תאגיד מים המונה 15,000 צרכנים לפחות, זאת בחמש השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.
 - 3.4. על המציע להציג מנהל פרויקט שהוא בעל ניסיון של שנתיים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, בניהול מוקד/י תמיכה טלפוניים.
 - 3.5. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, ע"ס 15,000 ₪ בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
4. במכרז זה תתקיים בחינת איכות. על המציעים להגיש הצעתם בהתחשב במדדי האיכות הקבועים במכרז בהתאם להוראות מסמכי המכרז.
5. ניתן להוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המזמין בכתובת: <http://meyah.co.il>
6. ניתן להפנות שאלות הבהרה בכתב בנוגע למסמכי המכרז, למייל moffeed@meyah.co.il עם העתק למייל sara.gross@hdfk.co.il לא יאוחר מעשרה ימים לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
7. את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים שבמשרדי המזמין בעיר שפרעם, קומה 3 (מעל משרדי הועדה המקומית לתכנון ולבניה "אלונים"), **לא יאוחר מיום א' ה- 09.08.2017 בשעה 12:00**. ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא הונחה בתיבת המכרזים עד המועד האמור.
8. היה ותתגלה סתירה בין מודעה זו למסמכי המכרז, האמור במסמכי המכרז גובר על האמור במודעה זו.

בברכה, ד"ר אחמד חיג'אזי
מנכ"ל

מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים במכרז

(המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז/הסכם זה)

1. כללי

- 1.1 תאגיד מים וביוב טובב שפרעם בע"מ (להלן: "המזמין") מעוניין בקבלת הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב טובב שפרעם בע"מ בע"מ (להלן: "המכרז").
- 1.2 הצעת המחיר במסגרת מכרז זה תוגש כהנחה מהמחירים המקסימליים לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב טובב שפרעם בע"מ כמפורט בהצעת המחיר (נספח 3). מובהר בזאת, כי מציע שלא יגיש הצעת מחיר, הצעתו תיפסל.
- 1.3 בהתאם להוראות המכרז שלעיל ולהלן, המזמין יבחן את ההצעות ויכריז על זוכה בהתאם לאמור בסעיפים 15 עד 17 למכרז.
- 1.4 תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו על פי תנאי מכרז זה ונספחיו, לרבות כל המסמכים הנוספים אשר יהוו חלק ממסמכי הצעתו של המציע הזוכה.

2. מסמכי המכרז

- 2.1 המסמכים הבאים, לרבות מסמך זה, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ויהוו את "ההסכם":
- 2.1.1 מסמך א' – מידע והוראות למשתתפים במכרז.
- 2.1.2 מסמך ב' – המפרט הטכני.
- 2.1.3 מסמך ג' – הסכם ההתקשרות.
- 2.1.4 מסמך ד' – נספחים.
- וכל המסמכים הנוספים המהווים ו/או שיהוו חלק ממסמכי המכרז.
- 2.2 בחותמו על ההצעה ובהגשתה מצהיר המציע, כי ראה ובדק את כל המסמכים המהווים חלק ממסמכי המכרז.
- 2.3 כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות למזמין, לרבות הקניין הרוחני בהם. מסמכים אלו מושאלים למציעים לשם הכנת הצעותיהם והגשתן, והמציעים לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכים הנ"ל ובמידע המפורט בהם, אלא לצורך הכנת והגשת הצעה מטעמם. אין המציעים רשאים להעתיק מסמכים אלה ו/או להעבירם לצד ג' כלשהו ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.
- 2.4 למען הסר ספק, מודגש כי כותרות הסעיפים בכל מסמכי המכרז נועדו אך ורק לנוחיות ואין להן נפקות כלשהי בפרשנות מסמכי המכרז. כמו כן, לצורך פרשנות מסמכי המכרז, לא יובא בחשבון הכלל של "פרשנות כנגד המנסח", ולפיכך אין לראות בעובדה כי מסמכי המכרז הוכנו על ידי המזמין ככלי עזר כלשהו בפרשנותם.

3. הגשת הצעות למכרז

- 3.1 ההצעה, לרבות חוברת המכרז, המפרט הכללי ויתר האישורים והמסמכים, יוגשו בתוך מעטפה סגורה, במסירה ידנית לתיבת המכרזים שתוצב במשרדי המזמין.
- 3.2 את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים שבמשרדי המזמין בעיר שפרעם, קומה 3 (מעל למשרדי

- הועדה המקומית לתכנון ובניה "אלונים", לא יאוחר מיום א' ה- 09.08.2017 בשעה 12:00 (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות").
- 3.3 הצעה אשר תוגש לאחר המועד האחרון להגשת הצעות לא תתקבל. כמו כן מובהר, כי משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת יביא לפסילת ההצעה.
- 3.4 המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת הצעות לתקופה נוספת, בהודעה שתישלח לכל המציעים.
- 3.5 כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה ובהגשתה תחולנה על המציע בלבד.
- 3.6 יש להגיש את ההצעה ב-2 עותקים מודפסים ועותק סרוק נוסף של כל מסמכי ההצעה שיועק על גבי תקליטור (שלושת העותקים לא יכללו את הצעת המחיר). ההצעה תוגש במעטפה סגורה ללא סימני זיהוי, על גביה ירשמו הפרטים הבאים בלבד: "הצעה למכרז פומבי מס' 01/2017 ללאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ". לא יופיע כל סימן ו/או כיתוב נוסף על גבי המעטפה.
- 3.7 הצעת המחיר בנוסח המצורף כנספח 3 למכרז, תוגש במעטפה סגורה ונפרדת בתוך מעטפת ההצעה, ועליה ירשם "הצעת מחיר למכרז מספר 01/2017".
- 3.8 בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת וכל המסמכים הנדרשים יהיו על שמה.
- יודגש כי, אספקת שירות באמצעות קבלני משנה תהא בכפוף לאישור מראש ובכתב של המזמין.** מתן אישור כאמור לא ישחרר את הספק מחיוביו עפ"י הסכם גם לגבי אותו חלק מהעבודה שיבוצע על ידי קבלן המשנה. כל הסכם בין הספק לקבלני משנה לא יסתור ויעמוד בכל דרישות המזמין כמפורט במכרז זה.
- 4. הבהרות ושינויים במסמכי המכרז**
- 4.1 המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז הבהרות, שינויים ותיקונים, מידע נוסף, דרישות והוראות נוספות לאלו המפורטות במסמכי המכרז, מכל מין וסוג שהוא, (להלן: "הבהרות"), וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין בהתאם לדרישות הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות מציעים שיפנו אליו בכתב. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויפורסמו באתר האינטרנט של המזמין בכתובת: <http://meyah.co.il>
- 4.2 יובהר כי בכל מקרה, באחריותם הבלעדית של המציעים להתעדכן באמצעות אתר האינטרנט לעיל בכל הבהרה כאמור, ויראו בכל המציעים ככאלה המודעים בפועל לכל הודעת הבהרה למציעים שפורסמה באתר כאמור.
- 4.3 אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות ו/או שגיאות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט, עליו להודיע על כך למייל moffeed@meyah.co.il עם העתק למייל sara.gross@hdfk.co.il לא יאוחר מעשרה ימים לפני המועד האחרון להגשת הצעות. בנושא המייל יש לציין "פניה לקבלת הבהרות למכרז פומבי מס' 01/2017". באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא כי שאלות הבהרה מטעמם התקבלו ע"י המזמין.

4.4. שאלות ההבהרה תוגשנה בקובץ word בלבד במבנה הבא :

השאלה	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	מס' סידורי

4.5. המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יענה – עד למועד האחרון להגשת הצעות – לשאלות הבהרה של מציעים שיתקבלו במשרדיו בכתב כאמור לעיל. אי קבלת תשובות מצד המזמין לא תהווה עילה להארכת המועד להגשת הצעות.

4.6. לא התייחס המזמין לבקשה להבהרות עד למועד האחרון להגשת הצעות יראו בכך דחיית פניית המציע.

4.7. מסמכי ההבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל כל מציע לצרף את מסמכי ההבהרות להצעה כשהם חתומים על ידו.

4.8. מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למציעים בעל פה, ורק מסמכי הבהרות שיפורסמו באתר האינטרנט של המזמין יחייבו אותו.

4.9. במקרה של סתירה בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי ההבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות ובין עצמם, יגבר האמור במסמך ההבהרה המאוחר יותר.

5. הסתיוגויות

5.1. בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייוגות מצד המציע לגביהם, בכל דרך או צורה שהיא (להלן: "ההסתייוגות"), רשאי המזמין:

5.1.1. לפסול את הצעת המציע.

5.1.2. לראות בהסתייוגויות כאילו לא נרשמו כלל ולהתעלם מהן לחלוטין.

5.1.3. לראות בהסתייוגויות פגם טכני בלבד.

5.1.4. לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייוגות, ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את מחיר ההצעה ו/או פרט מהותי בה.

5.2. ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. אם יחליט המזמין

לנהוג באחת האלטרנטיבות המנויות בסעיף זה והמציע יסרב להסכים להחלטת המזמין, רשאי המזמין לפסול את הצעתו של המציע.

6. התנאים הכלליים

- 6.1 תקופת ההתקשרות הינה למשך שנה ממועד החתימה על ההסכם. למזמין בלבד נתונה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בשש תקופות שאורך כל אחת לא תעלה על שנה, כך שההתקשרות לא תעלה על שבע שנים סך הכל (84 חודשים). במידה והמזמין יבקש לממש את האופציה האמורה לעיל, יישמרו מחירי היחידה המקוריים, כפי שהוצעו על ידי המציע, ללא שינוי.
- 6.2 המזמין לא יהא אחראי על עבירה או נזק כלשהו שייגרם לכל חפץ או אדם על ידי המציע הזוכה בכל דרך שהיא והמציע הזוכה בלבד יהא אחראי בגין כל עבירה שתעשה או בעד כל נזק שייגרם כאמור. במידה וצד ג' יתבע את המזמין לפצותו על כל נזק שייגרם לו כנ"ל, חייב המציע הזוכה לפצות את המזמין עבור כל תשלום כנ"ל לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.
- 6.3 המציע הזוכה יפצה את המזמין על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, היטל וכיו"ב, שינבעו מפגיעה בזכויות יוצרים, פטנטים, מדגמים, סמלי-מסחר, או זכויות דומות, בדבר השימוש בתוכניות, במכונות, או בפריטים, שיסופקו על ידי המציע הזוכה במסגרת העבודות.

7. ביטוחים

- 7.1 תשומת לב המציעים מופנית לדרישות המזמין לקיום ביטוחים על ידי הספק שיזכה במכרז בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 18 "ביטוח" למסמך ג' "הסכם ההתקשרות" ובנספח 5 להסכם ההתקשרות "אישור ביטוחי הספק" (להלן: "דרישות הביטוח" ו/או "הוראות הביטוח" ו/או "ביטוחי הספק").
- 7.2 המציע הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור בסעיף 7 זה "ביטוחים", לעיל ולהלן.
- 7.3 מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן, ככל שיזכה במכרז.
- 7.4 מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז והמפורטים לעיל ולהלן ולהפקיד בידי המזמין לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים וכתנאי לתחילתם, את נספח 5 אישור ביטוחי הספק (בנוסחו המקורי) כשהוא חתום כדין על ידי המבטח.
- 7.5 בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לדרישת המזמין בכתב ימציא לו העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 7.6 מובהר בזאת במפורש, כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פנייה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי ככל שייערכו שינויים החברה תתעלם מהם, והנוסח שיחייב הוא הנוסח שצורף למסמכי המכרז.
- 7.7 למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח 5 אישור ביטוחי הספק, חתום כדין על ידי מבטחי המציע (בנוסחו המקורי), לרבות נספח (נספח 5 (א')) הצהרת הספק – פטור מנזקים, חתומה כדין על ידי הספק (בנוסחה המקורי), המזמין יהיה רשאי למנוע מהספק את

מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש

7.8. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 7.7 לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5), כאמור בסעיף 7.7 לעיל, יהא המזמין רשאי לראות בספק כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו של הספק במכרז, ובתנאי שתינתן לספק התראה בכתב של 10 (עשרה) ימי עבודה מראש טרם יהיה המזמין רשאי לראות בספק כמי שהפר את ההסכם ו/או לבטל את זכייתו במכרז והספק לא המציא את האישור בתוך 10 (עשרת) ימי העבודה ממועד קבלת הודעת המזמין, כאמור.

7.9. יודגש, כי בשלב הגשת הצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווה אישור המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח והתנאים והכיסויים והביטוחים הנדרשים.

8. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז ולהגיש הצעות אך ורק מציעים אשר נכון למועד הגשת הצעות הצעותיהם עומדות בכל תנאי הסף להגשת הצעות, המפורטים להלן:

- 8.1. המציע הינו עוסק מורשה, מציע שהוא תאגיד יהיה רשום כדין בישראל.
- 8.2. המציע מנהל ספרים כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- 8.3. המציע בעל ניסיון מוכח באספקת שירותי מוקד טלפוני עבור 3 לקוחות לפחות, מתוכם 1 לפחות הינו תאגיד מים המונה 15,000 צרכנים לפחות, זאת בחמש השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.
- 8.4. על המציע להציג מנהל פרויקט שהוא בעל ניסיון של שנתיים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד פרסום מכרז זה, בניהול מוקד/י תמיכה טלפוניים.
- 8.5. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית ע"ס 15,000 ₪ (חמש עשרה אלף ₪), בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

9. מסמכים נדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שעל המציע לצרף להצעתו

- 9.1. תצהיר חתום על ידי עו"ד בדבר עמידת המציע בתנאי המכרז, כמתואר בנספח 1 למכרז.
- 9.2. פירוט הניסיון והיכולות הנדרשים בתנאי הסף באישור עו"ד ועל פי הנוסח שבנספח 2, כדלהלן:
מובהר, כי ככל שיתברר כי המועמד לתפקיד איש הקשר אינו עומד בתנאים הנדרשים ביחס לאיש הקשר, כמפורט בתנאי הסף, יהיה רשאי המזמין, אולם לא חייב, לאפשר למציע להעמיד מועמד אחר במקומו.
- 9.3. ערבות בנקאית להצעה, כמפורט בסעיף 11 להלן ועל פי הנוסח שבנספח 4 למכרז זה.

10. מסמכים נוספים להגשה

- 10.1. אישור על רישום כעוסק מורשה.
- 10.2. מציע שהוא תאגיד או שותפות - יצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי.

- 10.3. אישור תקף בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס), תשל"ו-1976.
- 10.4. אישור תקף בדבר ניכוי מס במקור.
- 10.5. אישור עו"ד/רו"ח על גבי הטופס המצורף כנספח 6 למכרז בדבר פרטי המציע ועל היותם של החותמים בשם המציע על מסמכי המכרז מורשי החתימה של המציע, כך שחתימתם מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.
- 10.6. תצהירים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, בהתאם לנוסחים המצורפים כנספח 7 וכנספח 8 למכרז.
- 10.7. תצהיר לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים וכן הצהרת סודיות עבור כל אחד מעובדי המציע ו/או עובדי הקבלן מטעמו, הכל כמתואר בנספח 11 ובנספח 1 למכרז.
- 10.8. הצעת המחיר בנוסח המצורף כנספח 3 למכרז, תוגש במעטפה סגורה ונפרדת בתוך מעטפת ההצעה, עליה ירשם "הצעת מחיר למכרז מספר 01/2017".
- 10.9. כל המסמכים המפורטים בטבלה בסעיף 12 להלן.
- 10.10. כל מסמכי המכרז, לרבות הנספחים, מסמכי התשובות וההבהרות שנשלחו למציעים, ככל שנשלחו, חתומים על ידי המציע בראשי תיבות ובחותמת הרשמית של המציע בתחתית כל עמוד ועמוד. כמו כן, יחתום המציע את חתימתו המלאה בצירוף החותמת הרשמית במקומות הייעודיים וידאג לאימות חתימות על ידי עו"ד ו/או רו"ח במקומות הנדרשים.

11. ערבויות

- 11.1. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית, אוטונומית, ע"ש המציע ולבקשתו, חתומה כדין, לטובת התאגיד, בנוסח המצורף כנספח 4, על סך של 15,000 ₪ (להלן: "הערבות להצעה").
- הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל - תיפסל.**
- 11.2. תוקף הערבות יהיה עד ליום **23.11.2017** החברה רשאית לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 חודשים מעבר לכך, והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות.
- 11.3. הערבות להצעה חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבע המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, יהא התאגיד רשאי לפסול את אותה הצעה.
- 11.4. הערבות להצעה תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת הקבלן. התאגיד יהא רשאי להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.
- 11.5. המזמין ישיב את הערבות להצעה למציע אשר הצעתו התקבלה תוך 10 ימים מיום שהמציע יחתום על החוזה וימציא את ערבות הביצוע ויתר המסמכים הנדרשים בהתאם לתנאי החוזה. אם המציע שהצעתו תתקבל לא ימלא את ההתחייבויות המפורטות בהצעת המציע כאמור במלואן ובמועדן יהיה המזמין רשאי לחלט ערבותו וסכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש

- שיקבל המזמין, על נזקים שנגרמו לו בשל אי מילוי התחייבויות המציע ו/או במהלך ניהול המכרז. זאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת הנתונה למזמין.
- 11.6 הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין המזמין לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.
- 11.7 מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת התאגיד, על סך של 30,000 ₪ כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף נספח 14 (להלן: "ערבות ביצוע").
- 11.8 ערבות הביצוע תהא לפקודת תאגיד סובב שפרעם צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין ובלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט בפנייה חד צדדית של התאגיד, בכל תקופת תוקפו של המכרז או ההסכם, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או ההסכם.
- 11.9 היה ותקופת ההתקשרות תוארך לתקופת האופציה, תוארך הערבות על ידי המציע בהתאם אם וככל שיוארך ההסכם על ידי התאגיד וזאת במועד קבלת הודעת התאגיד בדבר הארכת תקופת ההסכם.
- 11.10 המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות.

12. אופן הגשת ההצעות

לנוחות המציעים, להלן טבלת מבנה אופן הגשת ההצעה, בחלוקה לפרקים וחוצצים:

חוצצים	פרקים
תמצית מנהלים.	מידע על הספק, על השירותים והמערכת המוצעת
<ul style="list-style-type: none"> מענה והסבר כולל על השירותים המוצעים. פירוט נרחב של האמצעים (לרבות כלים, תהליכים ופונקציות תומכות) שהספק נוקט על מנת להבטיח עמידה מלאה בדרישות המפרט הטכני (מסמך ב'). 	
כלל המסמכים הנדרשים בסעיפים 10 ו-11 למסמך א' וכלל הנספחים המצורפים למסמך ד', לרבות הוכחת ניסיון המציע, תצהירים, אישורים וכיו"ב (למעט הצעת המחיר) כשהם חתומים כדין.	מסמכי המכרז והסכם
ההסכם ההתקשרות חתום כדין	
לפי הנוסח שבנספח 4	ערבות הצעה
נספח 3 (יוגש במעטפה נפרדת בתוך מעטפת ההצעה)	הצעת מחיר

13. תוקף ההצעה

ההצעה תהא עד ליום 23.11.2017. המזמין יהא רשאי לדרוש מהמצעים להאריך את תוקף הצעתם למכרז לתקופה נוספת של ארבעה חודשים, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, וכל אחד מהמצעים מתחייב להאריך את תוקף ההצעה מיד עם קבלת דרישת המזמין לכך.

14. הצעות המחיר

- 14.1. הצעות המחיר תוגשנה על גבי טופס "הצעת המציע" המצורף כנספח 3 למסמכי המכרז (להלן: "הצעת המציע"). הצעת מחיר זו תוגש במעטפה סגורה ונפרדת אשר תוכנס למעטפת ההצעה ועליה יהיה כתוב "הצעת מחיר למכרז מספר 01/2017". בכל מקרה לא תהא כל עדות להצעת המחיר ביתר מסמכי המכרז שאינם במעטפת המחיר.
- 14.2. בהגשת הצעתו זו מצהיר המציע, כי המחירים הקבועים בהצעתו, יכללו ביצוע מלא ומושלם של כל הפעולות וההתחייבויות שעליו לבצע על פי מסמכי המכרז, ובכלל זה כל העבודות, הציוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, עלויות בגין קבלת האישורים הדרושים לביצוע העבודות, וכל הדרוש על פי מסמכי המכרז.
- 14.3. בנוסף, למזמין שמורה הזכות לבטל, לצמצם, או לשנות סעיפים מסוימים בהצעת המציע, וכן להכניס שינויים בתכניות תוך כדי מהלך העבודה, מבלי שדבר זה יגרום לשינוי במחירים הנקובים על ידי המציע בהצעתו.
- 14.4. התגלתה בבחינת ההצעות שהוגשו במכרז טעות חשבונית בהצעת המחיר, הקובע יהא מחיר ליחידה ובהתאם לכך יחושב הסך הכולל של ההצעה.
- 14.5. בחתימתו על ההצעה ובהגשתה, מאשר המציע את הסכמתו לכל האמור במסמכי המכרז ובתנאיו.
- 14.6. מובהר בזאת במפורש, כי מחירי היחידה לאחר הנחה ב"הצעת המציע", הינם סופיים ולא יתווספו אליהם הפרשי הצמדה ו/או ריבית מכל מין וסוג שהוא וזאת, אף אם התארכה תקופת ביצוע העבודות, מכל סיבה שהיא, מלבד הצמדה למדד המחירים לצרכן.
- 14.7. תנאי תשלום שוטף + 90 מיום הגשת החשבונית על ידי המציע. המציע רשאי להגיש חשבונית כאמור רק לאחר ביצוע העבודות לשביעות רצון המזמין.

15. בדיקת הצעות המציעים

לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, המזמין יבחן את ההצעות שהוגשו לתיבת המכרזים בשלושה שלבים כמפורט להלן:

15.1. שלב א' – בחינת עמידת המציע בתנאים המקדמיים להגשת הצעות המפורטים בסעיף 7 לעיל. הצעותיהם של מציעים שלא תעמודנה בכל תנאי הסף תיפסלנה. רק הצעותיהם של מציעים העומדים בכל תנאי הסף תעבורנה לשלב הבא של דירוג ההצעות.

15.2. שלב ב' – דירוג איכותי של ההצעות, בהתאם למפורט בסעיף 17 למכרז.

15.2.1. ציון איכות ההצעות יהיה 40% מהציון הסופי.

15.2.2. אופן ביצוע השקלול / הנרמול: ההצעה לה ציון האיכות הגבוה ביותר, תקבל את הציון

100. ציון האיכות הגבוה ביותר יהווה נקודת ייחוס לחישוב ציון האיכות ליתר ההצעות

שהגיעו לשלב זה, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

$\frac{\text{ציון האיכות של ההצעה הנבחרת}}{\text{ציון האיכות הגבוה ביותר}} \times 100 \times 0.4 = \text{ציון איכות משוקלל}$
--

15.3. שלב ג' – בדיקת המחיר. המעטפות המכילות את הצעות המחיר ייפתחו רק בשלב זה על ידי ועדת המכרזים אשר תערוך פרוטוקול.

15.3.1. ציון המחיר יהיה 60% מהציון הסופי.

15.3.2. המזמין יפתח את מעטפות המחיר, ויבדוק ההצעה הכספית של המציעים עבור מתן שירותי מוקד תקלות, כמפורט בנספח הצעת המחיר (נספח 3).

15.3.3. אופן שקלול הצעת המחיר, על פי הנוסחה להלן –

$\frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר של ההצעה הנבחרת}} \times 100 \times 0.6 = \text{ציון מחיר משוקלל}$

15.4. שלב ד' – הכרזה על ההצעה הזוכה. ההצעה הזוכה תהא זו אשר הציון המשוקלל, קרי סכום ציון האיכות המשוקלל כאמור בסעיף 15.2 לעיל וציון המחיר המשוקלל כאמור בסעיף 15.3 לעיל, הוא הגבוה ביותר.

16. דירוג איכות ההצעות

16.1. המזמין ירכיב צוות מקצועי מטעמו לבדיקת ודירוג ההצעות (להלן: "הצוות המקצועי").

16.2. הצוות המקצועי יבדוק וידרג את ההצעות בהתאם לאמור במסמכי המכרז ולאמות המידה המוגדרות בסעיף 17 להלן ובנספח 2. הצוות המקצועי רשאי להתחשב, בין היתר, באמות המידה ו/או בחלק מבין אמות המידה המעניקות את מירב היתרונות למזמין לבחירת ההצעה הזוכה במכרז המפורטות בתקנה 22 (א) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג – 1993.

16.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות באופן עצמאי ללקוחותיו של המציע או לבקר במתקניהם על מנת לאסוף מידע ולשמוע חוות דעת לגבי תפקוד המערכות ואופן מתן השירות על ידי המציע.

16.4. ועדת המכרזים רשאית להורות לצוות המקצועי לערוך כל בדיקה שלדעתה תבטיח את מירב היתרונות למזמין. בדיקות אלו יכולות לכלול בחינה של תכונות מסוימות של המערכות, טיב השירות, יכולת המציעים לספק את השירות הנדרש או כל נושא אחר שוועדת המכרזים תבקש עבורו מידע נוסף לצורך קבלת החלטה.

17. אמות המידה לניקוד איכות ההצעות

17.1. ציון ההצעה של כל מציע, ייקבע על ידי ועדת המכרזים, בהתאם לממצאי והמלצות הצוות המקצועי, וזאת על בסיס המסמכים והמידע אשר יוגשו ו/או יומצאו על ידי המציע בהתאם להוראות מכרז זה ועל פי המדדים והנקודות המפורטים בטבלה שלהלן:

מס' סעיף	מסקל
1.	המלצות 20%
2.	ניסיון קודם באספקת שירותי מוקד טלפוני 40%
3.	ראיון מנהל הפרויקט 40%
	סה"כ 100%

17.2. המלצות (20%):

17.2.1. המציעים יצרפו להצעתם מכתבי המלצה מלקוחות, על מכתבי ההמלצה להתייחס בבירור לשירותי מוקד התקלות שניתנו על ידי המציע במהלך 10 השנים האחרונות למועד פרסום מכרז זה.

17.2.2. כל מכתב המלצה שיעמוד בנדרש בסעיף 17.2.1 לעיל יקבל 2 נק', כאשר מקסימום הניקוד לסעיף זה הינו 20 נק'.

17.3. ניסיון קודם באספקת שירותי מוקד טלפוני (40%)

17.3.1. ייבדק ניסיון המציע במהלך חמש השנים האחרונות למועד להגשת ההצעות בהפעלת מוקד תקלות, מעבר לתנאי הסף שבסעיף 8.3 באופן הבא:

- עבור לקוחות נוספים שהם אחד מהבאים: עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית, או תאגיד מים – ינוקד המציע ב- 5 נק' עבור כל לקוח כאמור.

- עבור כל לקוח נוסף אחר (שאינו עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית, או תאגיד מים) – ינוקד המציע ב- 2.5 נק' עבור כל לקוח כאמור.

17.3.2. מקסימום הניקוד לסעיף זה הינו 40 נק'.

17.4. ראיון מנהל הפרויקט (40%)

17.4.1. הניקוד, שיינתן על ידי הצוות המקצועי, הנו עבור התרשמות מהניסיון וכישוריו של מנהל הפרויקט מטעם המציע עפ"י ארבעה קריטריונים, כל אחד מהם יקבל ניקוד גולמי של 1 עד 5 (5- מידת ההתרשמות הגבוהה ביותר):

- ניסיון קודם
- השכלה וידע טכני
- הכרת תחום הפעילות

• התרשמות כללית

18. לוחות זמנים

להלן לוחות הזמנים המתוכננים לתחילת עבודתו של הזוכה (מובהר כי מדובר בהערכה ותכנון בלבד, וכי לוחות הזמנים כפופים לדחיות וארכות, ככל שיינתנו ו/או ייקבעו על ידי המזמין במסגרת הליך המכרז):

לוח הזמנים (בימים קלנדריים)	העבודה
לא יאוחר מעשרה ימים לפני המועד האחרון לה הצעות.	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
לא יאוחר מיום א' ה- 09.08.2017 בשעה 12:00	מועד אחרון להגשת הצעות
23.11.2017	תוקף ערבות ההצעה
14 ימים ממועד ההודעה לספק על זכייתו	מועד הפעלת ההסכם – חתימה על ההסכם על ידי המזמין
7 ימים ממועד חתימת ההסכם	תחילת עבודה שוטפת

המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. כמו כן, אין בלוחות הזמנים הנ"ל כדי להוות התחייבות כלפי המציעים כי ביום מסוים תינתן הכרזה על הזוכה. יודגש כי קבלת אחריות על המערכת הינה החל מיום חתימת הסכם ההתקשרות.

19. הצהרותיהם של המציעים

19.1. הגשת הצעתו של מציע והשתתפותו במכרז מהווה אישור והצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז, לרבות ההסכם לביצוע העבודות, תיאורי העבודה, לוחות המחירים והכמויות, הפרטים הטכניים והתנאים הכלליים, ידועים ונהירים למציע, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות הדרושות על מנת להשתתף במכרז וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא המכרז.

19.2. מציע המגיש הצעה למכרז נדרש לבסס את הצעתו על בדיקות ו/או תחזיות שנערכו על ידו וחלה עליו אחריותו ביחס לכל נתון רלבנטי להצעתו ועל המזמין לא תחול אחריות כלשהי בעניין זה.

19.3. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה כי המצגים, הנתונים והפרטים אשר נמסרו לו על ידי המזמין במסמכי המכרז אומתו ונבדקו על ידו וכי למזמין ו/או מי מטעמו לא תהיה כל אחריות ו/או חבות כלפי המציע בגין הנתונים ו/או הפרטים ו/או המצגים האלה.

19.4. בהמשך לאמור לעיל, מובהר בזאת כי כל טענה בדבר טעות, או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז – לא תתקבל לאחר הגשת הצעה.

20. הודעה לזוכה ההתקשרות

20.1. המזמין יודיע לזוכה בכתב על זכייתו במכרז, באמצעות המייל או הפקס שנמסרו בעת רכישת מסמכי המכרז.

- 20.2. תוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד ההודעה כאמור לעיל, מתחייב הזוכה במכרז לחתום כדין על ההסכם, לרבות כל נספחיו ואישוריו, ולהחזירו למזמין. כמו כן, במעמד החזרת ההסכם כאמור, הזוכה יעביר למזמין את ערבות הביצוע, אשר תעמוד על סך של 30,000 ₪ (שלושים אלף ש"ח).
- 20.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו כאמור בסעיף 20.2 לעיל, והמזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכייה, יהא המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועד הנקוב בסעיף זה ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שישלם המזמין למציע.
- 20.4. מובהר בזאת, כי החלטת המזמין להתקשר עם המציע הזוכה לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז כולן ו/או חלקן, תעשה בכתב ותהא חתומה בידי הגורמים המוסמכים לכך מטעם המזמין, לרבות על ידי היועץ המשפטי מטעם המזמין. שום הודעה אחרת, בין בכתב ובין בעל פה, לא תחייב את המזמין.
- 20.5. רק לאחר מילוי התנאים המפורטים לעיל על ידי המציע הזוכה וחתירת ההסכם, יודיע המזמין, במכתב רשום, ליתר המציעים על אי זכייתם במכרז ויחזיר להם ערבויות לקיום ההצעות למכרז.

21. ביטול המכרז

- 21.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על הסכם עם הזוכה במכרז, וזאת מכל סיבה שהיא ובהתאם לשיקול דעתו המלא, הסופי והמוחלט.
- 21.2. היה ובוטל המכרז לאחר שהוכרז בו זוכה, המציע הזוכה יהיה זכאי להחזר כל התשלומים שביצע למזמין בגין רכישת מסמכי המכרז ובגין הגשת ההצעה למכרז, בלבד.
- 21.3. מוסכם ומוצהר בזאת על ידי המציע, כי החזר התשלומים המתואר לעיל, כלפי המציע הזוכה, יהווה סילוק סופי ומלא בכל עניין הקשור למכרז והנובע הימנו, בין במישרין ובין בעקיפין.

22. זכויות המזמין

- 22.1. המזמין רשאי, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתו או בתשובה לשאלות. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים וכל רוכשי מסמכי המכרז, בדואר רשום, דואר אלקטרוני ו/או בפקסימיליה לפי הכתובות שנמסרו על ידם.
- 22.2. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. למציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המזמין בשל כך.
- 22.3. המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מן המציעים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים נוספים לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת תיבת המכרזים, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, בין היתר על מנת לבחון את המציע, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליו, כאמור. לא שיתף הספק פעולה ו/או לא המציא פרטים ו/או מסמכים

- כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והמזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו.
- 22.4. למזמין זכות לבצע סיור בבית העסק של המציע או בכמה מבתי העסק שלו לשם התרשמות וזאת בתיאום מראש עם המציע. כמו כן, למזמין זכות להזמין למשרדיו את המציע, לצורך היכרות עמו והתרשמות מניסיונו.
- 22.5. המזמין יהא רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי לפנות לממליצים או לקוחות של המציע, ולברר פרטים נוספים, והספק לא ימנע ולא תהיה טענה כלשהי למזמין.
- 22.6. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא להתקשר עם מציע שאין לו המלצות וניסיון קודם.
- 22.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז וכן בתקנות 22(א) לתקנות חובת המכרזים תשנ"ג – 1993, אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים. כמו כן, המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה.
- 22.8. בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עמו או עם רשות ו/או תאגיד ו/או גוף אחר כספק ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנוכח לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו. או לחלופין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של המזמין ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 22.9. המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה, תנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, באופן שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי. מחירים בלתי סבירים עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 22.10. המזמין רשאי לבחור זוכה ראשון, שני ושלישי. במידה ויתהוו בעיות מצד הזוכה הראשון או במידה והזוכה הראשון לא יוכל מכל סיבה שהיא להעמיד את השירותים הנדרשים כפי הנדרש, המזמין יוכל לפנות לזוכה הבא בתור לביצוע השירותים.
- 22.11. המזמין רשאי לא לבחור זוכה לחלק מהשירותים או לכלל השירותים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 22.12. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על המזמין חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.
- 22.13. המזמין יהיה רשאי, בכל עת לפני בחירת הזוכה, לנהל משא ומתן ו/או לבוא בדברים עם כל אחד מן המציעים אודות הצעתו, לרבות לגבי המחיר ולגבי יתר התנאים ו/או השלמת פרטים חסרים ו/או הבהרות לפרטים קיימים ו/או כל עניין אחר הדרוש לצורך בחירת הזוכה.
- 22.14. המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם הזוכה לאחר זכייתו וקודם לחתימת ההסכם.

- 22.15. המזמין יהא רשאי, אך לא חייב, במקרה של הצעות שוות, לקיים תמחור נוסף בין המשתתפים שהגישו הצעות שוות, וזאת בהליך של פנייה למציעים להגיש הצעות משופרות, במועד שייקבע על ידי המזמין. לחלופין או בנוסף, במקרה כזה יהא המזמין רשאי לשקול כל שיקול רלוונטי נוסף בבחירת ההצעה הזוכה.
- 22.16. למזמין שמורה הזכות לנהל הליך תחרותי נוסף ו/או התמחרות ו/או כל הליך אחר בין המציעים – כולם או חלקם.
- 22.17. ככל שאף אחת מההצעות לא תשביע את רצון המזמין מבחינת מחיר ההצעה, רשאי המזמין לאפשר הגשת הצעות מחיר חדשות לכל המציעים שעברו את כל התנאים המקדימים של המכרז בפרק זמן שתקבע ועדת המכרזים ובלבד שמדובר בהצעה המיטיבה עם המזמין ביחס להצעה המקורית. ככל שלא יממש מציע זכות זו תיבחן הצעתו בהתאם למתכונת שהוגשה במועד הגשת ההצעות במכרז.
- 22.18. אי הגשת הצעת מחיר, אי השלמת מקום הטעון מילוי וכן כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב נלווה, או במסמך שלא נתבקש או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחלופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, הכל לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.
- 22.19. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזה הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין.
- 22.20. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשכלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו, בין היתר, המצאת ערבות הביצוע ונספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5) (בנוסחו המקורי) חתום כדין על ידי מבטחי הספק, לרבות נספח 5 א' הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים (בנוסחה המקורי) חתומה כדין על ידי הספק כנדרש בהסכם וכן חתימת המזמין על ההסכם.
- 22.21. לא חתם הזוכה על ההסכם ו/או לא המציא את ערבות הביצוע ו/או את נספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5) ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 14 ימים מיום שנמסר לו על זכייתו – רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את ערבותו. במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו אלה והמזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכייה, יהא המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועד הנקוב בסעיף 22.21 ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שישלם המזמין למציע.
- 22.22. המזמין יהיה רשאי לבטל את זכייתו של מציע שלא יעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי מסמכי המכרז.
- 22.23. לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו כולן או מקצתן, יהא המזמין רשאי עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את זכייתו במכרז וכן למסור את ביצוע המכרז לכל גורם אחר, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והזוכה יפצה את המזמין על כל הפסד שיגרם לו בגין כך.
- 22.24. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבטל את הזכייה במכרז גם במקרים הבאים:

- 22.24.1. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הזוכה או אדם אחר מטעמו, נתן או הציע שוחד, מענק, שי, מתת, זיכוי, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם המכרז ו/או הזכייה במכרז ו/או בקשר להסכם נשוא מכרז זה או ביצועו.
- 22.24.2. התברר למזמין כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה במכרז אינה נכונה, או שהזוכה לא גילה למזמין עובדה מהותית אשר, לדעת המזמין, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.
- 22.24.3. הוטל עיקול, אחד או יותר, על נכסי הזוכה, כולם ו/או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים במסגרת המכרז, והעיקול האמור לא הוסר לחלוטין בתוך 7 (שבעה) ימים מיום ביצועו/ביצועם.
- 22.24.4. מונה לנכסי המציע הזוכה, כולם ו/או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע, או שמונה לזוכה מפרק זמני או קבוע, או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד המציע הזוכה.
- 22.24.5. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה במציע הזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 22.24.6. אם נפתחה חקירה פלילית, או ננקטו הליכים פליליים כנגד המציע הזוכה ו/או כנגד מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים.
- 22.25. בוטלה הזכייה במכרז בנסיבות המפורטות בסעיפים 22.21, 22.22 ו- 22.24, רשאי המזמין למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או ההסכם עם המציע הזוכה, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למציע הבא לאחריו ו/או לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע העבודות נשוא המכרז.
- 22.26. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחילופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.
- 22.27. למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנה קלנדרית.
- 22.28. המזמין רשאי לדרוש החלפת עובד בעובד אחר מטעם הזוכה במכרז מבלי לנמק את סיבת הדרישה - והזוכה במכרז מתחייב להחליפו מיד לכשיידרש. מובהר בזאת, כי אין לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעביד, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה. הנהלת המזמין לא תהיה חייבת לפצות את הזוכה במכרז בדרך כלשהיא בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו בשל דרישה להחלפת אחד מעובדיו כמפורט לעיל.
- 22.29. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך ולא יהא זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין הוצאות אלה.
- 22.30. הליך זה כפוף לדיני מדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת. ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכלל דין.
- 22.31. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות למזמין.

23. תחום השיפוט

הסמכות הייחודית לדון בכל עניין הקשור בהליך המכרז ו/או הנובע ממנו ובכל סכסוך משפטי שעילתו

במכרז זה, בין אם טרם נקבע זוכה ובין אם נקבע זוכה בו, תהא מסורה לבתי המשפט המוסמכים במחוז
חיפה בלבד.

מסמך ב' - מפרט השירותים הנדרשים

(המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז/הסכם זה)

1. כללי

- 1.1 המזמין הוא תאגיד מים אזורי אשר מנהל את משק המים והביוב ב-10 רשויות מקומיות (שפרעם, טמרה, כפר מנדא, אעבלין, כאבול, שעב, בסמת טבעון, כאוכאב א. אלהיגיא וזרזיר) המונים כ-160 אלף תושבים במצטבר.
- 1.2 התאגיד שם לו למטרה להדגיש את איכות השירות תוך ניהול יעיל ומקצועי של משק המים והביוב האזורי.
- 1.3 יעדיו המרכזיים של התאגיד הם:
 - 1.3.1 פיתוח ושדרוג תשתיות המים והביוב;
 - 1.3.2 פתרון חסמים תכנוניים על ידי קידום תכנון וביצוע של פתרונות קצה ליישובים;
 - 1.3.3 הקטנת פחת המים על כל מרכיבו;
 - 1.3.4 הגברת המודעות לחסכון במים;
 - 1.3.5 שמירה על מקורות המים ואיכות הסביבה;
 - 1.3.6 אספקת מים סדירה באיכות ואמינות גבוהה;
 - 1.3.7 טיפול וסילוק הביוב ביישובי התאגיד;
 - 1.3.8 מתן שירות לתושבים ברמה נאותה וע"פ אמות מידה.
- 1.4 התאגיד מעוניין באיתור ספק שיספק שירותי מוקד פניות של צרכנים המעוניינים לדווח על תקלה או בעיה או מקרה חירום בנוגע לתשתיות המים והביוב שבאחריות התאגיד.
- 1.5 הספק מתחייב לפעול בהתאם לכל הוראת דין כפי שתתעדכן מעת לעת ובהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה), תיקון מס' 2 לכללי תאגידי מים וביוב אמות מידה, תקנות הגנת הצרכן ועקרונות מנחים במסגרת טרום שימוש שהפיצה רשות המים.
- 1.6 כל האמור מטה הינו בגדר מפרט ראשוני בלבד, מתודולוגית העבודה הסופית תקבע מול הקבלן הזוכה בתיאום מלא עם התאגיד.

2. זמני פעילות

- 2.1 המוקד יהיה זמין לקבלת פניות צרכנים במשך כל שעות היממה, כל ימות השנה לרבות שבתות ערבי חג, חגים, ימי שבתות ויום כיפור (24/7).
- 2.2 המוקד יאויש על ידי מוקדנים מטעם הספק 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע. מובהר כי על הספק לדאוג לכמות מספקת של מוקדנים לצורך פעילות תקינה של המוקד ועמידה ביעדים.
- 2.3 מובהר כי במקרים חריגים (תקלות, פיצוצים בקווי מים, הפסקות מים וכיו"ב) הספק יתגבר את המשמרות לפי הצורך.

3. כלים ותשתית טכנולוגית

- 3.1 המוקד ינוהל באמצעות מרכזייה חכמה שתנתב באופן אוטומטי שיחות משלוחה לשלוחה.
- 3.2 לצורך הפעלת המוקד, הספק יעשה שימוש במערכות בסיסיות מקובלות להפעלת מוקד טלפוני ברמת האיכות הנדרשת:
 - 3.2.1 מערכת לחלוקת השיחות בין הנציגים, לרבות על פי שפות – Computer Telephony Integration (CTI).
 - 3.2.2 מערכת לניהול כוח אדם – Work Force Management (WFM).

- 3.2.3 מערכת לניהול ידע.
- 3.2.4 תיבות קוליות להשארת הודעות קוליות לשלוחות הטלפון על מנת לחזור למשאיר ההודעה – Voice Mail (unified messaging).
- 3.3 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.
- 3.4 המעקב אחר הקריאות מתבצע באמצעות מערכת CRM של התאגיד, כמפורט בסעיף 6 להלן.

4. מענה וטיפול בפניות

- 4.1 הפנייה למוקד תתבצע על ידי חיוג למספר הטלפון הראשי של התאגיד ובחירה בשלוחה של המוקד מתוך תפריט אוטומטי.
- 4.2 המוקד יספק שירות בשפה הערבית. במקרה הצורך, יינתן מענה בשפה העברית והשפה הרוסית. בהודעת הפתיח המוקלטת המושמעת לאחר הבחירה בשלוחת המוקד תינתן האפשרות לבחור מבין השפה הערבית, העברית והרוסית. המשך התהליך יתנהל בשפה שבה בחר הצרכן.
- 4.3 זמן ההמתנה למענה הטלפוני לא יעלה על 60 שניות בממוצע חודשי.
- 4.4 בהינתן עומס תינתן לפונה האפשרות להמשיך ולהמתין, או להשאיר את פרטיו, על מנת שנציג שרות ייצור עמו קשר בהמשך, עד לא יאוחר מ 24 שעות ממועד השארת ההודעה.
- 4.5 יינתן לפונה דיווח אוטומטי על מיקום השיחה בתור ועל זמן ההמתנה המשוער.
- 4.6 נציגי השירות במוקד יספקו מידע לציבור הפונים, בהתאם להנחיות התאגיד, בעניין תקלות בנושאי מים וביוב, לרבות מידע על שלבי וסטאטוס הטיפול בפנייה, והמוקד יהיה ערוך ונכון לקבל כל פנייה ו/או בקשה ו/או תלונה ו/או הודעה כפי שתופנה אליו.
- 4.7 כל פנייה שתתקבל במוקד תועבר, טלפונית וממספר מזוהה, באופן מיידי לכונן התאגיד באזור הרלוונטי וכן לגורמים נוספים בהתאם להנחיית התאגיד. התאגיד יהיה רשאי להורות לספק להעביר הודעות לכונן גם באמצעות הודעת SMS.
- 4.8 ככל שאין בידו של נציג השירות במוקד להשיג את הכונן ולהעביר לו את הפנייה, עליו לדווח באופן מיידי בגין פניות דחופות לעובד בכיר בתאגיד, בהתאם להנחיות שיינתנו על ידי התאגיד.
- 4.9 עם הודעת הכונן למוקד על סיום הטיפול בפנייה, תשלח הודעת SMS לפונה על מנת להודיע לו על סיום הטיפול בתקלה. באחריות נציגי השירות לעקוב אחר סטאטוס הטיפול בפנייה כך שאם הכונן לא מודיע על סיום הטיפול בתקלה, נציג השירות יפנה לכונן באופן יזום על מנת לוודא זאת.
- 4.10 לקלוט הודעות SMS ממערכות צד ג' של התאגיד, ופתיחת פנית שירות בהתאם להגדרת התאגיד

5. מעקב ודיווח

- 5.1 כל פנייה המתקבלת במוקד תירשם במאגר הפניות של הספק ותהיה במעקב עד לסיום הטיפול בבעיה. מאגר הפניות יהיה זמין לנציג התאגיד ויכלול את הפעילויות והמידע כמפורט בסעיף 5.1 לעיל. הספק יבצע תיעוד של כל הפניות למוקד ויעביר לתאגיד את הדיווחים הבאים:

- 5.1.1. דיווח יומי: בכל בוקר, לא יאוחר מהשעה 8:30, יעביר הספק לתאגיד דו"ח מפורט ומרוכז של אירועי היום הקודם, הפניות שנתקבלו, אופן ושלבי הטיפול בהן.
- 5.1.2. דיווח חודשי: בסוף כל חודש למזמין דו"ח מסכם הכולל לפחות את הפרטים הבאים: כמות הפניות שהתקבלו במהלך החודש החולף, תאריך ושעת קבלת הפנייה, מספר הפנייה, פרטי הפונה (לרבות שמו, כתובתו ומספר הטלפון שלו), שם מקבל הפנייה, מהות הפנייה, סיווג הפנייה (דיווח על: תקלות, בירור, אירועים ועבודות שונות) דרך הטיפול בפנייה, סטאטוס הטיפול בפנייה, למי הועבר הטיפול בפנייה, משך הטיפול בפנייה וכיו"ב. במסגרת הדיווח החודשי ייכלל גם פירוט בדבר קשיים ובעיות מהותיות ויסודיות בטיפול בפניות ומקרים חריגים שקרו.
- 5.2. כמו כן, במסגרת הדו"ח שיועבר לתאגיד יוצגו בין היתר הנתונים הבאים: זמן ההמתנה למענה לפי סוגי הפניות, קבוצת הזמן הארוכה ביותר וכמות הפונים שהמתנו זמן זה בהפרשים של שתי דקות, כמות הנטישות של הפונים, זמן המתנה ממוצע לפני נטישה, משך הזמן לטיפול בכל סוגי הפניות וכמות הפניות במדרגות של דקה, כמות הפניות שנסגרו על ידי המוקד, כמות הפניות שהועברו להמשך טיפול, כמות הפניות החוזרות באותו נושא, התפלגות הפניות על פי תתי נושאים שיוגדרו על ידי התאגיד, מדדי שביעות רצון של הפונים – המערכת תבקש מהפונה באופן אוטומטי לדרג את שביעות רצונו מדרך הטיפול בציון 1 עד 10.
- 5.3. כל הדוחות יהיו ניתנים לפילוח על פי:
- 5.3.1. סוג הפנייה;
- 5.3.2. שעות פעילות המוקד;
- 5.3.3. שם נותן השירות;
- 5.3.4. סטאטוס הפנייה.
- 5.4. 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.
- 5.5. הספק מחויב להעביר דיווחים נוספים בהתאם לצורך ועל פי דרישת התאגיד.

6. מערכת לניהול פניות

- 6.1. התאגיד מצוי בהתקשרות עם ספק שאחראי לתפעול וניהול מערכות המחשוב המיועדות לניהול פניות הצרכנים. **הספק שייבחר כזוכה לפי מכרז זה יידרש לעבוד באמצעות ובתיאום עם מערכות אלו.**
- 6.2. על הספק להתחבר למערכת (באמצעות האינטרנט) והוא יוגדר כמשתמש במערכת, עם הרשאה לביצוע פעולות, בהתאם להחלטת נציג התאגיד.
- 6.3. הספק יזין נתונים למערכת על הפניות שהתקבלו בהתאם לאמור בסעיף 4 לעיל.
- 6.4. **מובהר כי המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק לספק את השירותים באמצעות מערכת לניהול פניות של הספק, לפי שיקול דעתו.**

7. כוח אדם

- 7.1. עובדי המוקד יוכשרו להכיר את מערכות המחשוב של התאגיד.
- 7.2. במקרה של החלפת מערכות המחשוב של התאגיד, יכשיר הספק על חשבונו את עובדי המוקד

תוך פרק זמן שלא יעלה על 10 ימים.

- 7.3. השכלת עובדי המוקד לא תפחת מ-12 שנות לימוד.
- 7.4. בכל משמרת יאייש את המוקד לפחות נציג שירות אחד הדובר את השפה הערבית.
- 7.5. מנהל הפרויקט שהוצע בהצעת הספק יהיה אחראי על אספקת השירותים ויעמוד בקשר עם התאגיד בכל הנוגע למתן מענה ופתרון תקלות ובעיות. מנהל הפרויקט יהיה אחראי על ניהול המוקד ועל טיב השירותים הניתנים על ידי המוקד.
- 7.6. **מובהר כי השירותים יינתנו על ידי מנהל הפרויקט שצוין בהצעתו הזוכה של הספק וכי כל שינוי בזהותו מותנה בהעמדת כוח אדם חלופי בעל כישורים וניסיון דומים לכוח האדם שהוצע על ידו במסגרת ההצעה ובכפוף לאישור מראש ובכתב של המזמין.**

מסמך ג' – הסכם ההתקשרות לביצוע העבודות

(המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז/הסכם זה)

הסכם התקשרות

שנערך בשפרעם ביום _____ לחודש _____ שנת _____

-בין-

תאגיד מים וביוב טובב שפרעם בע"מ

(להלן: "המזמין")

מצד אחד;

-לבין-

ח.פ. _____

מרחוב _____

טל: _____ פקס: _____

(להלן: "הספק")

מצד שני;

הואיל: והמזמין פרסם את מכרז פומבי מס' 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב טובב שפרעם בע"מ (להלן: "המכרז");

והואיל: והספק הגיש הצעת מחיר למכרז למתן שירותי מוקד תמיכה והסכים לקבל על עצמו את ביצוע העבודות נשוא המכרז אשר יפורטו להלן, בהתאם לתנאי המכרז על כל נספחיו, לרבות המסמכים שצורפו לו בהתאם לדרישות המזמין;

והואיל: והמזמין בחר בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז זה למתן שירותי מוקד תמיכה בהתאם להחלטת ועדת מכרזים של המזמין;

והואיל: והצדדים מעוניינים להגדיר בהסכם זה את זכויותיהם, התחייבויותיהם ההדדיות, הכל כמפורט בהסכם זה ובנספחיו להלן;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים, כדלקמן:

1. כללי

1.1 המבוא והצהרות הצדדים להסכם זה, לרבות המסמכים המצורפים להסכם זה, מהווים חלק מהותי ובלתי נפרד הימנו.

1.2 מוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי המזמין לא יהיה קשור בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בהסכם זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות הסכם זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים, והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה

בדרך האמורה.

1.3 כותרות סעיפי הסכם זה נועדו לצרכי נוחות בלבד ואין ליתן להם כל משמעות לצורך פירוש הסכם זה, או כל הוראה מהוראותיו.

2. הגדרות ונספחים

בהסכם זה, לביטויים והמונחים המוגדרים להלן תינתן המשמעות שלצדם, אלא אם בכתוב מחייב פירוש אחר:

- "העבודות" או "העבודה" - מתן שירותי מוקד תמיכה לתאגיד ויתר השירותים המפורטים במפרט הטכני (מסמך ב') ובהסכם ההתקשרות (מסמך ג').
- "המנהל" - המנהל מטעם המזמין ו/או מי מטעמו, האחראי על פיקוח אחר עבודת הספק.
- "איש הקשר" - מנהל לקוח מטעם הספק, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאספקת השירותים נשוא המכרז לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- "מסמכי המכרז" – כל המסמכים והוראות נשוא מכרז זה לרבות נספחים, תשובות לשאלות מציעים שניתנו בכתב והוראות שניתנו בכתב הקשורים למכרז זה.

3. ההתקשרות

המזמין מוסר בזאת לספק והספק מקבל בזאת על עצמו, תמורת הסכום המפורט בסעיף 5 להלן, לבצע על חשבונו את כל העבודות המפורטות לעיל ולהלן, באופן מקצועי וטוב בהתאם להסכם זה, למסמכי המכרז ולנספחים המצורפים, ובהתאם להוראות המזמין, בין אם הוראות אלו תינתנה בתחילת ביצוע העבודות ובין אם תוך כדי ביצוען.

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1 תקופת ההתקשרות הינה למשך שנה (24 חודשים) ממועד החתימה על ההסכם. למזמין בלבד נתונה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בשש תקופות שאורך כל אחת לא תעלה על שנה (להלן: "תקופות האופציה") כך שההתקשרות לא תעלה על שבע שנים סך הכל (84 חודשים). במידה והמזמין יבקש לממש את האופציה האמורה לעיל, יישמרו מחירי היחידה המקוריים, כפי שהוצעו על ידי המציע, ללא שינוי.
- 4.2 הסכם ההתקשרות יוארך בכפוף להודעת המזמין בכתב 60 יום לפני תום תקופת ההתקשרות על רצונו להאריך את ההסכם. ובלבד שסך כל התקופות הנוספות לא תעלה על חמש שנים נוספות מעבר לתקופת הסכם ההתקשרות. למניעת ספק מובהר בזה כי אם הספק לא יחתום על הארכת הסכם ההתקשרות תוך 14 ימים מהמועד בו הודיעו לו על זכותו, יחשב הספק כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית.
- 4.3 למרות האמור לעיל, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו המוחלט וללא תשלום כל פיצוי מכל מין שהוא לספק, לבטל את ההסכם עם הספק בכל עת במשך ששת חודשי השירות הראשונים, מבלי שיצטרך לנמק החלטתו, ובלבד שיינתן לספק הודעה מקודמת בכתב של 30

יום (להלן: "תקופת הניסיון"). לאחר תום תקופת הניסיון ולפני תום תקופת ההתקשרות או תקופות האופציה, למזמין הזכות לבטל את ההסכם בכל שלב משלביו, ככל שבוצעה הפרה של ההסכם או של הוראה מהוראותיו וההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שנקבע על-ידי המזמין, ובלבד שייתן לספק הודעה מוקדמת בכתב של 90 יום וזאת ללא צורך במתן פיצוי כלשהו לספק.

4.4 מובהר בזאת כי המזמין רשאי לבטל את ההסכם מיידית בהודעה בכתב, ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:

- 4.4.1 במקרה של הפרה יסודית של ההסכם.
- 4.4.2 במקרה של מינוי מפרק, זמני או קבוע, או כונס נכסים זמני או קבוע.
- 4.5 הספק יעביר לידי המזמין כל המידע, המסמכים, התכניות וכל חומר שהועבר אליו ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידו בקשר עם ביצוע הסכם זה, עד למועד גמר ההסכם ו/או ביטולו כאמור - תוך שבועיים ימים מיום סיום ההסכם. כמו כן יסייע הספק בהעברה מסודרת של תפקידו לספק חדש, או לגורם אחר, שלו נמסר המשך ביצוע העבודה כאמור, ככל שיידרש על ידי המזמין.
- 4.6 במידה והמזמין יחויב מכל טעם חוקי, להפסיק את ההתקשרות בשל צו של בית משפט ו/או חוות דעת משפטית לגבי חוקיות ההתקשרות, הרי שההתקשרות תופסק והספק מתחייב כי לא תהיה לו כל תביעה ו/או טענה כלפי המזמין בגין האמור, ולא יראו בהפסקת ההתקשרות הפרת ההסכם ע"י המזמין.

5. התמורה

5.1 תמורת ביצוע העבודות לפי הסכם זה על נספחיו, ישלם המזמין לספק, מדי חודש, לא כולל מע"מ ובהתאם לרכיבים או לשירותים שיבחר המזמין ושיזמנו בפועל, על פי המחירים הנקובים בהצעת הספק המצורפת כנספח 3 להסכם:

5.1.1 תשלום בגין כל פנייה שתקבל במוקד: _____ ₪.

5.1.2 תשלום בגין שיחה יוצאת: _____ ₪

5.1.3 תשלום בגין שליחת SMS: _____ ₪

5.2 התמורה הנ"ל תתעדכן אחת לשנה בהתאם לשינויים שיחולו במדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד"). העדכון הראשון יתבצע 12 חודשים אחרי חתימת ההסכם (ולא יחול רטרואקטיבית), ולאחר מכן יתבצע העדכון כל 12 חודשים (להלן: "מועדי העדכון") שוב ללא תחולה רטרואקטיבית. מדד הבסיס יהיה המדד האחרון שפורסם לפני חתימת המזמין על ההסכם, והמדד הסופי בגין תשלומי כל שנה, יהיה המדד האחרון שפורסם לפני מועד העדכון שחל בתחילתה של אותה שנה.

5.3 בסוף כל חודש במהלך תקופת ההתקשרות, יגיש הספק חשבון מפורט למנהל בתוספת דו"ח מפורט על כל פעולותיו באותו חודש. לאחר תיקונו ו/או אישורו של החשבון ע"י המנהל, ישלם המזמין להספק את התמורה המגיעה לו עפ"י החשבון המאושר, וזאת על בסיס שוטף + 90 יום מיום אישור החשבון, ובכפוף להגשת החשבון למנהל עד 10 לחודש שלאחר החודש בגינו מוגש החשבון. לא הוגש החשבון עד למועד האמור, יידחה מועד התשלום למועד הקבוע לתשלום בגין החודש שלאחר מכן. למזמין שמורה הזכות לקזז את כל הסכומים

- שיגיעו למזמין מהספק עפ"י הסכם זה ו/או מכל מקום או סיבה אחרים.
- 5.4 הוגש חשבון במועד, אושר וחרף זאת לא פרע המזמין את החשבון במועד כאמור לעיל, רשאי הספק לדרוש מהמזמין ריבית פיגורים על פי החשב הכללי. איחור של 30 ימי עסקים, לא ייחשב כאיחור.
- 5.5 התשלום המגיע לספק כאמור לעיל, יהיה קבוע סופי ומוחלט, והספק לא יהיה זכאי לכל תוספת בגינו, מכל סיבה שהיא, למעט העדכון שיתבצע אחת לרבעון בהתאם לשינויים במדד.
- הספק יגיש את החשבונות ופירוט החיובים על מדיה דיגיטלי. כמו כן, הריכוזים החודשיים יוגשו בגיליונות אקסל ממוינים לפי נושאים, תתי נושאים, תיאור, כמות, תעריף, תאריכים, סכום וכ"ו כולל פירוט החיוב והערות. הריכוז יוגש גם בתבנית לקליטת פקודה בהנה"ח

6. הפחתה

- 6.1 מבלי לגרוע מן האמור לעיל ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או טענה העומדת למזמין בגין הפרות ההסכם על ידי הספק, יהא המזמין רשאי לקזז את הסכומים המופיעים באמנת השירות (SLA) להלן:

פיצויים – הפחתה מהתעריף לפני / סכום אבסולוטי	חריגה מ-SLA	רמת שירות	מדד	
100 ₪ לפניה	מעל יום	עד יום	זמן חזרה למשתמש שפנה באופן ממחושב (מייל)	1
200 ₪ לפניה	מעל יומיים			
30 ₪ לפניה	מעל 10 דקות	עד 10 דקות	זמן מענה למשתמש שפנה טלפונית	2
60 ₪ לפניה	מעל 20 דקות			

- 6.1.1 האחריות למדידת רמת השירות לפי מרכיבי האיכות היא של הספק. הספק ימציא למזמין דוחות מדידה תקופתיים. הספק נדרש להשתמש בכלים ממוכנים לניהול המעקב והבקרה אחר רמת השירות לפי מרכיבי האיכות, כולל יכולת הפקה והפצה של הדוחות המשקפים את המדדים בסעיף זה.
- 6.1.2 דוחות המדידה התקופתיים של מדידת רמת השירות לפי מרכיבי האיכות יבדקו אחת לרבעון על ידי המזמין, בהתאם לתוצאות הבדיקה ולפי הצורך יקוזזו סכומים בגין אי עמידה בדרישות. הקיזוז יתבצע מהתשלום שלאחר הבדיקה.
- 6.2 בנוסף, תבוצע הפחתה של 5% מהתמורה החודשית לספק בגין כל מקרה של אי תשלום שכר מינימום לעובד.
- 6.3 סך הקיזוז שיוטל על הספק לא יעלה על 20% מהתשלום השנתי של המזמין לספק. כל זאת בלי לפגוע בזכותו של המזמין לבטל את ההסכם בגין תקלה או נזק או השבתה או העדר שירות שיהווה הפרה של ההסכם.

- 6.4 בנוסף לקיזוז שהמזמין רשאי להטיל על הספק, המזמין יהיה רשאי לקבל פיצוי עבור כל נזק שיגרם למזמין אם במישרין או בעקיפין כתוצאה מתקלה או השבתה של שירות.
- 6.5 מבלי לפגוע ביתר הוראות הסכם זה וזכויות המזמין בהתאם לכל דין, כל קנס שיוטל על המזמין עקב אי עמידת הספק בהוראות המזמין, יחויב בו הספק והמזמין יהיה רשאי לקזז ו/או להפחית ו/או לגבות את סכומו מהתמורה לספק, מבלי שיהיה חייב לנמק זאת או לתת הודעה מוקדמת.
- 6.6 קביעתו של המזמין כקבוע בסעיף זה תהיה סופית ומכרעת ולספק לא תהא כל תביעה ו/או טענה מכל מין וסוג שהוא כנגד המזמין בשל כך.
- 6.7 אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויותיו של המזמין על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

7. הוצאות הספק

- 7.1 מוסכם בזאת כי מלבד הסכום המפורט בסעיף 5 לעיל לא ישלם המזמין בעבור קבלת השירות שום סכום נוסף, לא כשכר, לא כעמלה, לא כהשתתפות בהוצאות ובשום דרך אחרת, והספק יישא לבדו בכל ההוצאות הקשורות במתן השירות לרבות שכירת עובדים שיהיו דרושים לשם ביצוע השירות לרבות עובדים כמפורט בסעיף 10.4 להסכם, רכישת ציוד, קבלת כל האישורים ההיתרים והרישיונות הדרושים לצורך הסכם זה וכן בכל הוצאות או תשלומים אחרים. כן מוסכם כי בקביעת המחיר הנ"ל לקח הספק בחשבון את כל הקשיים העלולים להיגרם במתן השירות, והוא לא יהיה זכאי לכל תוספת שהיא עבור כל קושי שיתעורר בביצוע השירות.
- 7.2 הספק יישא בכל הוצאות התמיכה והתחזוקה במערכות המחשוב של המזמין, הדרכת עובדי המזמין המשתמשים במערכות ואירוח שרתי המזמין.

8. הצהרות והתחייבויות הספק (כללי)

הספק מצהיר ומתחייב כי:

- 8.1 הינו, ויהיה במשך כל תקופת ההתקשרות, בעל הידע, הניסיון, המומחיות, הכישורים והיכולת המקצועית והכלכלית, לרבות כוח האדם המקצועי והציוד הנדרש לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה במיומנות, ביעילות וברמה מקצועית מעולה.
- 8.2 קרא את הוראות הסכם זה, והן מובנות לו ומוסכמות עליו, ואין מניעה על פי הסכם זה, על פי דין או מניעה אחרת, להתקשרותו בהסכם זה ולביצוע התחייבויותיו על פיו, והוא לא יקבל על עצמו התחייבות שיש בה מניעה כאמור.
- 8.3 מתחייב לבצע על חשבונו ובאחריותו הבלעדית את כל הפעולות המפורטות בהסכם זה, מסמכי המכרז, המפרט הטכני (מסמך ב'), הסכם ההתקשרות ודרישות המזמין, מבחינה כמותית, איכותית ומועד הביצוע.
- 8.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור, כי לא ידוע לו על ניגוד עניינים שיש בו כדי להפריע לספק לקיים את התחייבויותיו על פי הסכם זה ועל פי כל דין.
- 8.5 הוא מסכים, כי התמורה בגין העבודות הינה כמפורט בסעיף 5 לעיל ובנספח 3, וכי התמורה הינה התמורה המלאה והבלעדית לה יהיה זכאי הספק בגין ביצוע העבודות, ועל יסוד

- בדיקותיו שוכנע כי התמורה מהווה תמורה ראויה עבור עבודתו.
- 8.6 הוא מוסמך על פי מסמכי ההתאגדות ועל פי דין, להתקשר בהסכם זה ולבצע את התחייבויותיו על פיו, והחתימים על הסכם זה בשם הספק הוסמכו לכך כדין וחתימתם מחייבת את הספק.
- 8.7 ידוע לו שהמזמין התקשר עימו בהסכם זה על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו המפורטות בהסכם זה, וכי אי דיוק, אי נכונות או אי שלמות באישוריו ובהצהרותיו או אי קיום התחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי דין עלולים לגרום למזמין נזק חמור.
- 8.8 הוא מוותר וויתור גמור ומוחלט על כל טענת אי התאמה, פגם, הימנעות מהפעלה, הפחתת הכנסות, מכל סיבה שהיא ובין היתר, כתוצאה מאי הפעלת הסכם זה כולו או מקצתו על ידי המזמין.
- 8.9 הספק מתחייב ומצהיר, כי הוא בקיא בדין הקשור בביצוע העבודות, ובכלל זה בחוקים ובתקנות הקשורים בביצוע העבודה והוא ממלא וימלא במשך תקופת ההתקשרות אחר הוראות הדין החלות עליו כספק השירותים נשוא המכרז, לרבות הוראות הקשורות לזכויות עובדיו והוראות הקשורות לבטיחות בעבודה.
- 8.10 הספק מתחייב לציית לנוהלי העבודה ואבטחת מידע של המזמין, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנטי-וירוס והפצה פנימית וחינונית בדואר אלקטרוני.
- 8.11 הספק מסכים כי המזמין רשאי לדרוש ממנו מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי, כל דיווח בקשר עם מתן השירותים והעבודות, והספק מתחייב למסור דיווחים אלה, תוך העמדת מלוא המידע שבידיו ללא שהדבר יזכה אותו בכל תמורה נוספת.
- 8.12 לספק לא תהא שום זכות ערעור על מהות מערכות המחשוב בהן יבחר המזמין לעשות שימוש, להחליף או לשדרג בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות. הספק מתחייב לספק את השירותים נשוא המכרז עבור כל מערכת מחשוב שתיבחר על ידי המזמין.
- 8.13 הספק מצהיר בזאת, כי המידע כולו או חלקו, הינו רכושו הבלעדי של המזמין, אשר יימסר לספק על פי רצונו של המזמין, אם יחליט לעשות כן. כמו כן, הספק מצהיר כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שיגיעו לספק בשל או עקב השימוש בשירותים הינם קניינו הבלעדי של המזמין, והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן. הספק מתחייב לשמור את הפרטים הנזכרים לעיל בסודיות ולא להעבירם לצד ג' כלשהו.
- 8.14 ידוע לו, כי ביצוע השירותים ואספקתם כרוך בשמירה על סודיות בכל הנוגע למידע מכל מין או סוג שיגיע לרשותו, ולשמור על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.
- 8.15 יפעל לכך שכל עובדיו ומי מטעמו, ישמרו אף הם על סודיות המידע הנמסר לטיפולם ו/או הגיע אליהם בכל דרך אחרת במסגרת ביצוע העבודות. עובדי הספק ו/או מי מטעמו יטפלו במידע ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.

9. לוחות זמנים

- 9.1 הספק מתחייב לבצע את השירות בצורה מקצועית ויעילה בהתאם להוראות הקבועות במפרט המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו וביתר מסמכי המכרז.

- 9.2 לצורך קיום התחייבויותיו לפי הסכם זה, הספק מתחייב להעסיק כמות מספיקה של עובדים וציוד, על מנת שהשירות יתבצע בתוך מגבלת לוחות הזמנים האמורה לעיל ובהתאם לשעות העבודה הנדרשות במסמך ב' – המפרט הטכני, זאת מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה ובמכרז.
- 9.3 בכל מחלוקת ו/או אי הבנה בקשר לכל עניין ודבר הנוגע ו/או הנובע לעניין השירות והכלול בו, לרבות לעניין טיב השירות, ומה כלול בו, החלטתו של המנהל תהיה המכרעת והסופית, ואין הספק רשאי לערער עליה.

10. השירותים

- 10.1 הספק מתחייב לבצע את השירותים נשוא המכרז בהתאם למסמכי המכרז ולדרישות המפרט הטכני (מסמך ב'), על הצד הטוב ביותר ולשביעת רצונו של המנהל ומוסכם כי דעתו של המנהל תהיה מכרעת בכל חילוקי דעות שיתגלו בדבר טיב ואופן ביצוע השירות, זאת מבלי לפגוע בזכותו של הספק לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו.
- 10.2 מבלי לפגוע בכל האמור בסעיף 9 להסכם זה, שומר לו המזמין את הזכות לשנות את סדרי השירות של הספק בכל פעם שימצא לנחוץ, הספק מתחייב לציית ולהישמע להוראות המנהל בכל הנוגע למתן השירות.
- 10.3 הספק יתפעל ויתחזק את השירותים המוצעים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 10.4 הספק מתחייב להחליף, ללא דיחוי, כל עובד או קבלן משנה המועסק על ידו במתן השירות על פי דרישת המזמין.
- 10.5 למען הסר ספק, שירותי התמיכה והתחזוקה יתקיימו בכל ימי העבודה של המזמין ובמשך כל שעות העבודה כפי שיהיו מעת לעת. למען הסר ספק מובהר כי השירות יתקיים גם במועדים הבאים: אחד במאי, יום השואה והגבורה, פורים, תשעה באב, ימי חול המועד וכו' כל זה ללא כל תוספת תשלום.
- 10.6 ככל ויהיו שינויים בימים/שעות התמיכה הנדרשות על ידי המזמין, הספק מתחייב להתאים את שעות הפעילות של מוקד התמיכה לשעות המעודכנות. בנוסף, מתחייב הספק כי עובד התמיכה ישאר במשרדי המזמין מעבר לשעות הפעילות, ככל שהדבר יידרש לצורך השלמת משימות ועמידה ביעדי וצרכי המזמין.
- 10.7 הספק יקצה למזמין כלי לשליטה ובקרה על המערכת לניהול קריאות המתופעלת על ידי הספק במוקד השירות והתמיכה. כלי זה יכלול הרשאות לצפייה והפקת דוחות עצמאית מהמערכת.

11. סמכויות המנהל מטעם המזמין

- 11.1 מבלי לגרוע מיתר סמכויות המנהל המצוינות בהסכם זה ו/או מסמכי המכרז, המנהל רשאי לבדוק את העבודה ולהשגיח על ביצועה וכן לבדוק את טיב החומרים שמשתמשים בהם וטיב המלאכה שנעשית על ידי הספק ואם הספק מבצע כהלכה את ההסכם ואת הוראותיו. הספק מתחייב למלא ולבצע אחר הוראות המנהל.
- 11.2 הספק ימציא למנהל על פי דרישתו, מעת לעת, את כל הפרטים והמידע בקשר לביצוע

התחייבויותיו על פי הסכם זה.

- 11.3 אם בכל זמן שהוא, יהיה המנהל בדעה כי דרך ביצוע העבודה אינה עומדת בכללים, בתנאים ובציפיות המזמין, יודיע על כך המנהל לספק בכתב והספק ינקוט מיד את כל האמצעים הדרושים בכדי להבטיח את ביצוע העבודה בהתאם להוראות המנהל.
- 11.4 אין לראות בזכות הפיקוח שניתנה למנהל על ביצוע העבודה אלא אמצעי להבטיח, כי הקבלן יקיים את ההסכם בכל שלביו במלואו ואין בה כדי להטיל על המזמין אחריות כלשהי לכל נזק שייגרם על ידי הספק ו/או על ידי עובדיו ו/או על ידי שלוחיו למזמין, ו/או לצד שלישי כלשהו.
- 11.5 זכות הפיקוח הנ"ל לא משחררת את הספק מאיזו מהתחייבויותיו כלפי המזמין למילוי תנאי הסכם זה על כל נספחיו ו/או פוטרת אותו מאחריות כלשהי כלפי המזמין ו/או כלפי צד שלישי כלשהו.
- 11.6 לא מונה מנהל בפועל, לא יגרע הדבר מהתחייבויותיו של הספק, וכל הוראה של נציג המזמין, תחשב לצורך כל דבר ועניין כהוראת המנהל.
- 11.7 מוסכם בזה כי כל ההחלטות שיקבל המנהל עפ"י הסמכויות שהוענקו לו בהסכם זה, הן סופיות ומחייבות את הספק, אולם אין בכך כדי לפגוע בזכותו של הספק לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו.

12. איש הקשר מטעם הספק

- 12.1 הספק ימנה את אחד מעובדיו לאיש קשר, שיהווה מנהל הלקוח מטעם הספק והגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות. איש הקשר יתחיל בעבודתו רק לאחר אישורו על ידי המזמין.
- 12.2 איש הקשר יעבוד בשיתוף פעולה עם המנהל ו/או מי מטעמו לצורך ביצוע העבודות. איש הקשר יעמוד לרשות המזמין בכל הנוגע לביצוע השרות כפי שמוגדר בהסכם זה ובמסמכי המכרז. בנוסף איש הקשר יהיה נוכח במשרדי המזמין לפחות פעם בשבוע ויעמוד לרשות המשתמשים במערכת.
- 12.3 במעמד חתימת הסכם זה, יעדכן הספק את המזמין בפרטיו של איש הקשר, לרבות מספר טלפון נייד ישיר ודוא"ל ישיר שלו, אשר באמצעותו יוכל המזמין ו/או המנהל מטעמו ליצור עמו קשר.
- 12.4 איש הקשר מטעם הספק ישמש כבא כוחו של הספק לכל עניין בקשר עם ביצוע העבודות, מבלי שהדבר ייגרע מהתחייבות ואחריות הספק על פי הסכם זה. פניה של הספק למזמין ו/או למנהל תעשה באמצעות איש הקשר. פניה או הודעה של המזמין ו/או המנהל לאיש הקשר תיחשב כפניה או הודעה לספק.
- 12.5 איש הקשר יעבוד בשיתוף פעולה ובתיאום מלא עם המזמין ו/או המנהל ויהיה כפוף להוראות ולהנחיות שיינתנו לו על ידי המזמין ו/או המנהל.
- 12.6 מובהר בזאת, כי על פי דרישת המזמין, יחליף הספק את איש הקשר מטעמו ללא דיחוי.

13. נהלי עבודה

- 13.1 איש הקשר מטעם הספק ישתתף בישיבות אצל המזמין בתדירות ובמקום שיקבעו על-ידי

המזמין.

- 13.2 מנהל המזמין ואיש הקשר מטעם הספק יקיימו פגישות עבודה שוטפות מעת לעת על פי דרישת המזמין, בהן יידונו כל הנושאים הקשורים לאספקת השירותים וביצוע הסכם זה. הפגישות תתקיימנה לפחות אחת לשבוע בשלב פרויקט ההגירה ולפחות אחת לחודש בשלב התמיכה והתחזוקה השוטפת. פגישות העבודה תתועדנה, ואיש הקשר יהיה מחויב להגיע ולהציג כל חומר רלבנטי בנוגע להסכם זה.
- 13.3 הספק יגיש למזמין בתום כל חודש דו"ח פורמאלי ומובנה, שבו יפורטו כל הפעולות שנקטו על ידי הספק לשם אספקת השירותים נשוא הסכם זה, לרבות תמיכה ותחזוקה שוטפת, תקלות, נתונים על שינויים, החלפות או פעולות שביצע או שבוצעו בחודש החולף.
- 13.4 מבלי לגרוע מהתחייבותיו של הספק, מתחייב הספק ליידע את כל עובדיו, נציגיו ומיופי כוחו, לגבי כל הוראות ונהלי העבודה המתחייבים מכוח הסכם זה.

14. דוחות

הספק מתחייב להמציא כל דוח/נתון שיתבקש לו על ידי המזמין.

15. ערבות בנקאית לביצוע ההסכם (ערבות ביצוע)

- 15.1 להבטחת קיום התחייבותיו לפי הסכם זה, ימסור הספק למזמין, במעמד חתימת הסכם זה וכתנאי לתוקפו, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, בסך של 30,000 ₪ (במילים: שלושים אלף ש"ח), כשהיא חתומה על ידי בנק מורשה בישראל צמודה למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס הינו המדד האחרון הידוע במועד החתימה על הסכם ההתקשרות (להלן: "ערבות הביצוע"). ערבות הביצוע תוגש על פי התנאים ובנוסח המצורף כנספח 14 להסכם זה. שם המבקש בערבות הביצוע יהיה שם הספק.
- 15.2 מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי המזמין מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לספק בהתאם להסכם זה.
- 15.3 ערבות הביצוע תעמוד בתוקף החל ממועד חתימת הסכם זה על ידי המזמין עד 6 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות, כמוגדר בסעיף 4.1.
- 15.4 הספק יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת הצורך, ובכל מקרה על פי דרישת המזמין, וזאת לא יאוחר מאשר 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה לפני פקיעתה. לא עשה כן, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות. היה ותמומש תקופת אופציה אחת או יותר, יוארך תוקף ערבות הביצוע למשך כל תקופת האופציה שתוגדר על ידי המזמין בתוספת 6 חודשים.
- 15.5 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תשמש הערבות בין היתר להבטחה ולכיסוי של:
- 15.5.1 כל נזק או הפסד העלול להיגרם למזמין עקב או בקשר עם כל הפרה או אי מילוי של כל תנאי כלשהו מתנאי הסכם זה על ידי הקבלן ו/או על ידי מי מעובדיו, או מי משלוחיו או מי ממיופי כוחו.
- 15.5.2 כל ההוצאות והתשלומים הקשורים לקבלן, שהמזמין עלול להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם הסכם זה.
- 15.6 המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט ו/או לבקש את פירעון סכום הערבות, כולו או חלקו, בכל מקרה בו לא יעמוד הספק בתנאי ההסכם ויפר את ההסכם הפרה יסודית, ובכלל זה לא ימלא אחר התחייבותיו ואחריות בגין נזיקין, פיצוי, שיפוי וביטוח,

וכן בכל מקרה בו רשאי המזמין על פי הסכם זה לגבות תשלום, פיצוי או שיפוי מהספק, מבלי כל צורך להיזקק לפניה לערכאות, לבוררות, למו"מ משפטי כלשהו, או למתן הוכחה כלשהי.

15.7 מבלי לפגוע בכלליות היקף הערבות כאמור לעיל, הסתיימה תקופת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, והספק גרם למזמין נזק, בגין אי מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם - יהיה המזמין רשאי לחלט את ערבות הביצוע, או לדרוש הארכה נוספת של הערבות לתקופה שתקבע על ידי המזמין. הסתיימה תקופת ההתקשרות והספק סיים לפצות את המזמין כאמור, יחזיר המזמין לספק את ערבות הביצוע.

15.8 חילט המזמין את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק למזמין ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 7 (שבעה) ימים מיום חילוטה של הערבות.

15.9 במתן ערבות הביצוע או בחילוטה אין כדי לגרוע מהתחייבויותיו של הספק או מזכויותיו של המזמין, או מסעדים אחרים הנתונים למזמין, על פי הסכם זה ועל פי דין. מובהר בזאת, כי אין בגובה ערבות הביצוע כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה.

15.10 כל ההוצאות הכרוכות בערבות הביצוע, יחולו על הספק.

16. אחריות הספק

16.1 הספק יהיה האחראי לכל סידורי הבטיחות הדרושים בביצוע השירות לפי הסכם זה. הספק יהיה אחראי לכל נזק שיגרם לעובדיו, שלוחיו, ולכל הבאים מכוחו או מטעמו וכן לכל נזק שיגרם לכל אדם או רכוש כתוצאה מכל מעשה ו/או מחדל שיעשו על ידי הספק ו/או עובדיו, פועליו, מורשיו וכל הבאים מכוחו ומטעמו.

16.2 אם המזמין ייתבע בתביעה כלשהי על ידי צד ג' בגין נזקים שייגרמו לו כאמור לעיל יהיה על הספק לשפותה ולפצותה בכל סכום שתתבע לשלם כאמור, כולל כל הוצאה שתיגרם למזמין עקב תביעה כזו, וכן ריבית ו/או הפרשי הצמדה וכל חיוב אחר שיוטל על המזמין עקב תביעה כזאת.

16.3 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ומבלי לפגוע בשאר התחייבויותיו של הספק לפי סעיף זה, מתחייב הספק לפצות ולשפות את המזמין בקשר עם כל תביעה שתוגש נגדו, או נגד כל מי מעובדיו או שלוחיו, על ידי אדם שנפגע או ניזוק מכל סיבה שהיא על ידי הספק, מורשיו והבאים מכוחו בגין מעשיהם ו/או מחדליהם ו/או תביעות צד ג' כלשהן עפ"י פקודת הנזיקין האזרחיים, כפי שתוקנה או שתתוקן מפעם לפעם עפ"י כל חוק אחר. הפיצוי הנ"ל כולל את כל ההוצאות המשפטיות שייגרמו או שיהיו עלולות להיגרם למזמין עקב כך.

16.4 אם מערכת/הציוד/תכנה או חלק ממנו כפי שסופקו לפי הסכם זה יהוו נשוא של תביעה או הליך בגין הפרת זכויות של צד שלישי כלשהו, אשר בעקבותם יוטל איסור על השימוש בציוד/תכנה או בחלק ממנו, ינהג הספק באחת הדרכים הבאות ועל חשבונו:

16.4.1 הספק ישיג עבור המזמין את הזכות להוסיף ולהשתמש בציוד/תכנה או בחלק ממנו.

16.4.2 המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יבחר בין האפשרות כי הספק יחליף את הציוד/תכנה בציוד/תכנה שווה ערך אשר אין בו הפרה שכזאת, או לחלופין ישפה

את המזמין בגין הוצאות החלפה כאמור שתעשה על-ידי המזמין, לרבות הוצאות רכישת הציוד/תכנה נשוא הסכם זה.

17. נזקים

- 17.1 הספק יהיה אחראי על פי דין לנזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד עד לגמר מבחני הקבלה ואישורם על ידי הגורם המתאים ומסירת הציוד למזמין, וכן לציוד מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של הספק ו/או מי מטעמו - והוא פוטר את המזמין ו/או עובדיו ו/או כל אדם בשירות המזמין מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק לציוד ולציוד כאמור.
- יצוין כי הספק לא יישא באחריות בגין נזקים שייגרמו למזמין אשר מקורם במעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו ו/או בגין פעולות שיעשו על ידי המזמין ו/או מי מטעמו בניגוד להנחיות/הוראות הספק בכתב.
- 17.2 הספק יהיה אחראי על-פי דין כלפי המזמין לכל נזק ו/או אבדן אשר יגרמו לגוף ו/או לרכוש ו/או לציוד של המזמין ו/או של עובדיו ו/או של צד ג' כלשהו אשר נגרם עקב מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו, תוך כדי ביצוע עבודות התקנת הציוד או בקשר אליהן וכן תוך כדי מתן שירותי אחזקה שירות ואחריות (לאחר סיום עבודות ההתקנה) ו/או בקשר אליהם.
- 17.3 הספק יהיה אחראי על-פי דין כלפי המזמין לכל אבדן ו/או נזק מכל סוג, לגוף ו/או לרכוש שיגרם לספק, לעובדיו, לקבלני משנה של הספק ועובדיהם ולכל מי שפועל בשמו ומטעמו תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לעבודות התקנת הציוד ו/או תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לעבודות מתן שירות אחריות ותחזוקה.
- 17.4 הספק פוטר את המזמין מאחריות לנזקים להם הוא אחראי כאמור בהסכם זה, ומתחייב לשפות את המזמין ו/או את עובדיו בגין כל אחריות שתוטל עליהם ו/או תביעה ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק מכוח האמור לעיל בסעיף זה, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, והמזמין יודיע לספק על כל תביעה כאמור, ויאפשר לו להתגונן מפניה.

18. ביטוח

- 18.1 מבלי לגרוע מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין, מתחייב הספק לפני מועד החתימה על הסכם זה ו/או לפני מועד תחילת התקנת המערכת ו/או מתן השירותים ו/או תחזוקתה (להלן: "העבודות" ו/או "השירותים", בהתאמה) נשוא הסכם זה על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (המוקדם מביניהם), לערוך ולקיים באמצעותו ו/או באמצעות מי מטעמו, על חשבונו, במשך כל תקופת מתן השירותים נשוא הסכם זה ו/או כל תקופה אחרת כמפורט בהסכם זה לעניין ביטוחי אחריות מקצועית, את הביטוחים המפורטים להלן, באמצעות חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל (להלן: "ביטוחי הספק" או "הביטוחים"):
- 18.1.1 אש מורחב;

- 18.1.2 אחריות כלפי צד שלישי ;
- 18.1.3 חבות מעבידים ;
- 18.1.4 אחריות מקצועית ;
- 18.2 הספק מתחייב, לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא הסכם זה על ידו ו/או מטעמו, להמציא לידי המזמין אישור בדבר עריכת הביטוחים כנ"ל בהתאם לנוסח המצורף להסכם זה נספח 5 (להלן: "**אישור ביטוחי הספק**") והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו, כשהוא חתום כדין על ידי המבטח (בנוסחו המקורי).
- 18.2.1 מוסכם בזה כי המצאת אישור בדבר עריכת הביטוח כאמור, לא תפגע ו/או לא תגרע מהתחייבויות הספק על פי הסכם זה, על נספחיו ;
- 18.2.2 מוסכם בזה על הספק כי המצאת אישור ביטוחי הספק (נספח 5) הינה תנאי יסודי בהסכם זה וללא המצאת אישור ביטוחי הספק (נספח 5) לא יוכל הספק להתחיל במתן השירותים ; למרות האמור, אי המצאת אישור ביטוחי הספק לא תהווה הפרה של ההסכם אלא אם הודיע המזמין לספק על אי ההמצאה בכתב והספק לא המציא את האישור תוך 10 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת המזמין, כאמור.
- 18.3 ביטוח אחריות הספק כלפי צד שלישי יורחב לכסות בין היתר את אחריותו של הספק בגין ו/או כלפי קבלנים וקבלני משנה של הספק ועובדיהם. ביטוח חבות מעבידים הנערך על ידי הספק יורחב לכסות את אחריותו של הספק כלפי קבלנים וקבלני משנה של הספק ו/או המועסקים על ידי הספק היה וייחשבו לעובדי הספק. בנוסף (ומבלי לגרוע מהאמור), יורחבו ביטוחי צד שלישי, ואחריות מקצועית הנערכים על ידי הספק לשפות את המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין אחריותם לכל מעשה ו/או מחדל רשלני של הספק. ביטוח חבות מעבידים הנערך על ידי הספק יורחב לשפות את המזמין ו/או עובדיו ו/או מנהליו היה וייקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית כלשהי כי מי מהם נושא באחריות מעביד כלשהי כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק.
- 18.4 על הספק להחזיק בתוקף את כל הביטוחים הנדרשים בקשר עם העבודות ו/או השירותים בקשר עם הסכם זה, במשך כל התקופה בה יהיה הסכם זה בתוקף. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, את ביטוח אחריות מקצועית, על הספק להחזיק בתוקף כל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה על נספחיו.
- 18.5 הספק מתחייב לבטח כל רכוש המובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו ו/או עבורו בקשר למתן השירותים לרבות את הציוד, החומרים וכל דבר אחר שהובא ויובא לצורך מתן השירותים. הספק מתחייב כי בכל ביטוחי הרכוש של הספק שיערוך בקשר להסכם זה (אם וככל שייערכו) לרבות פוליסת אש מורחב הנערכת על ידי הספק על פי **סעיף 1** לנספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5) ייכלל סעיף מפורש בדבר ויתור על כל זכות תחלוף (שיבוב) של מבטחי הספק כלפי המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 18.5.1 ממוסכם בזה, כי הספק רשאי שלא לערוך ביטוח אש מורחב לרכוש ו/או ציוד

המשמש אותו בהתקנת המערכת ו/או מתן השירותים כמפורט בסעיף 18.5 לעיל ובסעיף 1 לאישור ביטוחי הספק, בחלקו או במלואו, ואולם האמור בסעיף 18 זה (ביטוח) לעיל ולהלן לרבות האמור בסעיף 18.16 (פטור מאחריות) להלן, יחול לגבי כל אובדן ו/או נזק שייגרם לרכוש הספק כאילו נערך הביטוח כאמור במלואו.

18.5.2 **בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 18.5 לעיל מתחייב הספק**, כי במידה ולא יערוך ביטוח אש מורחב, להמציא לידי המזמין, לא יאוחר ממועד חתימת ההסכם וכתנאי לתחילת מתן השירותים, מכתב הצהרה בדבר פטור מאחריות כלפי המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו בהתאם לנוסח "הצהרה על מתן פטור מאחריות", המצורף להסכם זה ומסומן כנספח 5 (א) כשהוא חתום כדין על ידי הספק.

18.6 פוליסת ביטוח האחריות כלפי צד שלישי הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 2 לנספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5) תורחב לשפות את המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו (להלן: "יחיד המבוטח") היה ותוטל על מי מהם אחריות למעשה ו/או מחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו בכפוף לסעיף "אחריות צולבת" על פיו יראו את הביטוחים כאילו נערכו בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

18.7 פוליסת ביטוח חבות מעבידים הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 3 לנספח אישור עריכת ביטוחי הספק (נספח 5) תורחב לשפות את המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו וייקבע לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית כלשהי (להלן: "מקרה ביטוח") שייגרמו בתקופת הביטוח למי מהעובדים המועסקים על ידי הספק בקשר עם הסכם זה, תוך כדי ועקב עבודתם, כי הינם נושאים בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק ו/או לעניין חבות הספק כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידו.

18.8 פוליסת ביטוח אחריות מקצועית הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 4 לנספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5) תורחב לשפות את המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו היה ותוטל על מי מהם אחריות בגין רשלנות מקצועית ו/או בשל הפרת חובה מקצועית שמקורה במעשה ו/או מחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו. בנוסף לאמור לעיל מוסכם בזה כי פוליסת הביטוח תכלול בין היתר, תקופת גילוי של 6 (ששה) חודשים לאחר תום תקופת הביטוח, למעט במקרה של מרמה ו/או אי תשלום פרמיה ובתנאי כי לספק לא קיימת פוליסה אחרת המכסה את אותה החבות.

18.9 היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחים הני"ל, רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנוספים ו/או המשלימים ולגרום לכך כי בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים אשר יערוך הספק בקשר להסכם זה מעבר למצוין לעיל יכלול סעיף בדבר ויתור על זכות התחלוף (שיבוב) כלפי המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף (שיבוב) לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון;

18.10 למען הסר ספק מובהר בזאת כי סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המתחייבים מן האמור בהסכם זה ובאישור עריכת ביטוחי הספק (נספח 5), הינם דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לנזקים ו/או לחבויות ולקבוע את סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח בהתאם. הספק מצהיר ומאשר

כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי המזמין ו/או מי מטעמו בכל הקשור לסכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המינימאליים כאמור לעיל ולהלן.

18.11 ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם שלח לספק ולמזמין הודעה בכתב בדואר רשום 30 (שלושים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי הספק יתחייבו כי לא יהיה תוקף לביטול ו/או שינוי לרעה שכאלו לגבי המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו דיה אם לא נשלחה הודעה בכתב כאמור לעיל ובטרם חלוף 30 (שלושים) הימים ממועד משלוח ההודעה.

18.12 בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע לספק ולמזמין כי איזה מבין ביטוחי הספק על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישורי ביטוח הספק (נספח 5) עומד להיות מבוטל או משונה לרעה, כאמור בסעיף 18.11 לעיל, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא למזמין אישור עריכת ביטוח חדש, (עד למועד הביטול או השינוי לרעה של הביטוח הקודם כאמור לעיל).

18.13 מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהם יבוצעו על ידי ספק משנה מטעם הספק, מתחייב הספק לדאוג כי קבלני המשנה אשר יועסקו על ידו בהתקנת המערכת ו/או מתן השירותים או בקשר עמם, יערכו ויקיימו אף הם את כל הביטוחים הנדרשים בסעיף 18 זה (ביטוח) כמפורט לעיל ולהלן לרכושם ולאחריותם, בכפוף לשינויים הנדרשים והמתאימים והמוסכמים על המזמין בהתאם לאופי והיקף השירותים/עבודות שמבצע כל קבלן משנה ומבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי הסכם זה, וכי ביטוחים אלו יכללו את כל התנאים, ההרחבות והויתורים על זכויות התחלוף הנדרשים בביטוחי הספק, כמפורט לעיל ולהלן, לרבות בנספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5). הספק אחראי לוודא כי בידי קבלני המשנה המועסקים על ידו תהיינה פוליסות ביטוח תקפות בהתאם למפורט בהסכם זה, לרבות בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים בנספח 5 (אישור ביטוחי הספק), בכפוף לשינויים המוסכמים על המזמין בהתאם לאופי והיקף השירותים/עבודות שמבצע כל קבלן משנה ומבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי הסכם זה.

18.14 מובהר בזאת, כי הספק יישא באחריותו על פי דין כלפי המזמין בגין השירותים הניתנים על ידי הספק ו/או מי מטעמו עבור המזמין ו/או השירותים הניתנים בקשר עם הסכם זה, לרבות שירותים אשר יינתנו על ידי קבלן המשנה, והספק הוא שיהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את המזמין בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם לו, במישרין ו/או בעקיפין, עקב השירותים הניתנים על ידי מי מקבלני המשנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה באיזו מהפוליסות המפורטות בסעיף 18 זה (ביטוח) ו/או בנספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5) ובין אם לאו.

18.15 ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המזמין וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי המזמין. לרבות כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א – 1981 ולרבות כל טענת "ביטוח כפלי" כלפי המזמין וכלפי מבטחו בקשר לשירותים נשוא הסכם זה.

18.16 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין נזק לרכוש בבעלות הספק, שהוא זכאי לשיפוי בגינו על פי ביטוח הרכוש שנערך לפי סעיף 1 לנספח אישור ביטוחי הספק (נספח 5), (בין אם נערך ובין אם לאו) והוא פוטר בזאת את המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל אחריות לנזק כאמור (לרבות בגין ההשתתפות העצמית המוטלת על הספק). אולם מוסכם בזה כי הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם למקרה הביטוח בזדון.

18.17 הספק מתחייב לשלם את דמי הביטוח בגין הפוליסות המפורטות בסעיף 18 זה (ביטוח) לרבות באישור ביטוחי הספק (נספח 5), וכל תשלום אחר שיידרש על ידי חברת הביטוח בקשר להן במועד ולמלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונן, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, ככל שקיימות ולדאוג ולוודא כי הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת מתן השירותים בקשר עם הסכם זה. בנוסף לאמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו, מתחייב הספק כי את ביטוח אחריות מקצועית יחזיק בתוקף למשך 7 (שבע) שנים לאחר מועד תום תקופת החוזה בגין פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה, על נספחיו.

18.18 הספק מתחייב להודיע למזמין על כל אירוע העלול להוות עילה לתביעה על פי ביטוח אחריות מקצועית, אחריות כלפי צד שלישי או חבות מעבידים. כן מתחייב הספק לשתף פעולה עם המזמין ככל שהדבר אינו נוגד את אינטרס הספק, ככל שיידרש לשם מימוש תביעת ביטוח אשר המזמין יחליט להגישה למבטחים ו/או מימוש זכויות המזמין על פי ביטוחי הספק.

18.19 כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק יהיה אחראי לשפות את המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרה ו/או אי קיום של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו.

18.20 בנוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור ייקבע בפוליסות כי הפרה בתום לב ו/או אי קיום בתום לב של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק שנעשו בתום לב על ידי הספק ו/או מי מטעמו, לא יפגעו בזכויות המזמין ו/או מנהליו ו/או עובדיו לקבלת שיפוי על פי ביטוחים אלו.

18.21 לא יאוחר מ - 7 (שבעה) ימים ממועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור ולהפקיד את אישור עריכת הביטוח (נספח 5) כאמור בסעיף 18.2 לעיל, בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת, הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור ביטוחי הספק (נספח 5), במועדים הנקובים, מדי תקופת ביטוח וכל עוד הינו מחויב בעריכת הביטוחים בהתאם לאמור בהסכם זה על נספחיו.

18.22 הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת "אישור ביטוחי הספק" (נספח 5) כאמור ו/או הצהרה על מתן פטור מאחריות (נספח 5 (א')) למזמין, הינה תנאי מתלה ומקדים לתחילת ו/או להמשך מתן השירותים והמזמין יהיה רשאי למנוע מן הספק את תחילת ו/או המשך מתן השירותים כאמור במקרה שהאישור ו/או ההצהרה, כאמור, לא הומצאו במועד המוסכם כנדרש.

18.23 מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי הספק, המצאתם ו/או בבדיקתם ו/או אי

בדיקתם, על ידי המזמין ו/או בשינויים, כדי להטיל אחריות כלשהי על המזמין ו/או על מי מטעמו ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם ו/או לגרוע בצורה כלשהי מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על המזמין ו/או על מי מהבאים מטעמו.

18.24 המזמין רשאי (אך לא חייב) לבדוק את אישורי הביטוח שיומצאו על ידי הספק כאמור לעיל והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויותיו על פי סעיף 18 זה (ביטוח).

18.25 הספק מצהיר ומתחייב כי זכות הביקורת של המזמין ביחס לאישורי הביטוח וזכותו לבדוק את אישורי הביטוח ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על המזמין ו/או על מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדדם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

18.26 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי המזמין יהיה רשאי לעכב כל סכום לו הינו זכאי על פי תנאי סעיף 18 זה (סעיף ביטוח) מהתמורה העומדת לזכות הספק בקשר עם ההתקשרות נשוא הסכם זה ובתנאי שהודיע על כך לספק, בכתב, 14 (ארבעה עשר) ימים מראש. מוסכם בזה על המזמין כי עם תשלום תגמולי הביטוח במלואם ויישוב התביעה בהתאם למוסכם על ידי המזמין, יושב לספק הסכום המעוכב בניכוי הוצאות שנגרמו למזמין (באם נגרמו) בקשר עם התביעה לתגמולי הביטוח, כאמור.

18.27 מוסכם בזה במפורש כי האחריות לתשלום דמי הביטוח וההשתתפות העצמית חלה על הספק בלבד, ובכל מקרה לא על המזמין ו/או על מי מטעמו.

18.28 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בהסכם זה לעיל, מתחייב הספק למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי, חוק ביטוח בריאות ממלכתי וכל הצווים, התקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוקים הנ"ל, ובעיקר, אך מבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל, באופן שכל העובדים שיועסקו בהתקנת המערכת ו/או מתן השירותים נשוא הסכם זה, לרבות שליחיו ואלה שיועסקו באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת הסכם זה, זכאים לכל הזכויות שעל פי החוקים הנ"ל.

18.29 מובהר בזאת, כי כל הוראה בסעיף 18 זה (ביטוח) בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות ההסכם בדבר אחריותו של הספק לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בהסכם זה ו/או על פי הדין.

18.30 מובהר, כי הוראות סעיף 18 זה (ביטוח) הנן מעיקרי ההסכם, והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם. למרות האמור, מוסכם בזה כי אי המצאת אישור ביטוחי הספק כנדרש על פי הסכם זה, לא תהווה הפרה של ההסכם אלא אם הודיע המזמין לספק על אי ההמצאה בכתב והספק לא המציא את האישור הנדרש תוך 10 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת המזמין.

19. איסור הסבת זכויות

19.1 הספק מתחייב לבצע את כל חיוביו על פי ההסכם בעצמו ו/או באמצעות עובדיו. עבודה

באמצעות קבלני משנה תעשה אך ורק בכפוף לקבלת הסכמת המזמין מראש ובכתב. מתן אישור כאמור לא ישחרר את הספק מחיוביו עפ"י הסכם גם לגבי אותו חלק מהעבודה שיבוצע על ידי קבלן המשנה. כל הסכם בין הספק לקבלני משנה לא יסתור ויעמוד בכל דרישות המזמין כמפורט במכרז זה.

19.2 הספק מתחייב כי במידה וניתנה כאמור לעיל הסכמת המזמין לעבודה באמצעות קבלן משנה, ימנה הספק אחראי מטעמו, אשר ינהל ויפקח אחר קבלן המשנה, בכפוף לאישור האחראי על ידי המזמין. עוד מתחייב הספק להעביר למזמין פירוט מדויק של תפקידי קבלן המשנה אשר אושר, במידה ויאושר. הסכמתו של המזמין להעסקתו של קבלן משנה אין בה כדי לשחרר את הספק מהתחייבות או אחריות כלשהי כלפי המזמין ו/או צד שלישי כלשהו על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

19.3 זכויותיו של הספק עפ"י הסכם זה והנובעות ממנו, אינן ניתנות להמחאה ו/או להעברה ו/או לשעבוד, אלא בהסכמת המזמין מראש ובכתב. המזמין יהיה רשאי תמיד לחזור ולבטל כל אישור שנתן להעסקת קבלן משנה או להמחאת זכויות הספק או לשעבודן.

20. עובדי הספק והעדר יחסי עובד מעביד

20.1 הספק מצהיר כי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בינו ו/או בין מי מטעמו, לרבות מקבלני המשנה שלו ו/או מי מעובדיהם, לבין המזמין ו/או מי מטעמו יחסי עובד ומעביד וכי כל העובדים שיועסקו על ידו ו/או מטעמו על פי הסכם זה, יהיו ויחשבו כעובדים של הספק בלבד. הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרה ולפיה ידוע היטב לעובד כי על אף שהוא ישהה ויהא נוכח במשרדי המזמין ובאתרים שבאחריותו ולמרות שיקבל הנחיות מהמזמין לא יתקיימו בינו ולבין המזמין בשום צורה או דרך שהיא מערכת יחסי עובד ומעביד.

20.2 הספק מצהיר כי לא תהיינה לו ו/או לעובדיו ו/או לשלוחיו ו/או למי מטעמו, כל זכויות של עובדי המזמין והוא ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו, לא יהיו זכאים לקבל מהמזמין כל תשלום, פיצוי ו/או טובת הנאה אחרת, בקשר לביצוע ההסכם או הוראה שניתנה על פיו או בקשר עם ביטול ההסכם או סיום כל התקשרות על פי ההסכם, מכל סיבה שהיא, מלבד התמורה שנקבעה בהסכם זה.

20.3 הצדדים מצהירים ומאשרים בזה כי העובדים שיבצעו מטעם הספק את התחייבויותיו על פי הסכם זה הינם עובדיו של הספק בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים של הספק, והוא יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, תשלום לביטוח לאומי וכל מס או היטל או מלווה וכל תשלום סוציאלי ואחר תשלומי מיסים וכל יתר ההוצאות וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע העבודות, בתשלום הניכויים והכול על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, וכי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין המזמין לבין הספק או מי שהוא מטעמו יחסי עובד מעביד.

20.4 הספק מתחייב כי יישא בכל התשלומים, ההוצאות והמסים, בקשר עם העסקתם של עובדיו ו/או מי מטעמו וכל מס ו/או היטל ו/או מלווה ו/או תשלום סוציאלי אחר, הנובע מהוראות כל דין, לאורך כל תקופת תוקפו של ההסכם, כפי שיחולו בעת כריתת ההסכם וכן בשינויים שיחולו בהוראות כל דין בנוגע לזכויות העובדים, אם יחולו, וכי לא תהיינה לספק ו/או

- לעובדים מטעמו ו/או לכל מי מטעמו, כל זכויות של עובד המועסק על ידי המזמין והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים, פיצויים, או הטבות, או זכויות של עובד כלפי מעבידו מטעם המזמין.
- 20.5 הספק ישפה את המזמין בגין כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה שיוגשו, אם יוגשו, כנגד המזמין על ידו ו/או מי מעובדיו ו/או על ידי צד שלישי אחר כלשהו, שעניין קיום יחסי עובד-מעביד בין המזמין לבין מי מעובדי הספק.
- 20.6 הצדדים מצהירים בזאת, כי כל זכות שניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או לנציגיה לפקח ולהתערב בכל צורה שהיא על אופן מתן השירותים, אינה אלא אמצעי להבטחת ביצוע ההסכם במלואו. הספק לבדו יהיה אחראי לביצוע השירותים ואין בפיקוח המזמין, אם וככל שיהא עליו, בכדי להפחית מאחריותו.
- 20.7 הספק יעסיק עובדים בעלי אזרחות ישראלית, או עובדים זרים בעלי רישיון עבודה ושהייה בתוקף, לצורך ביצוע העבודות לפי מכרז זה.
- 20.8 הספק ישלם לעובדיו תשלום שלא יהיה נמוך משכר מינימום במשק כפי שיהיה באותה עת. אי תשלום שכר בשיעור שכר המינימום לפחות כאמור לעיל יהווה הפרת הסכם.
- 20.9 המזמין יהא רשאי לבדוק מעת לעת את שיעור התשלום שישלם הספק כאמור לעיל ועל הספק להמציא למזמין, לפי בקשתו את המסמכים הדרושים לשם כך.
- 20.10 הספק ימלא אחר כל דרישות והוראות כל דין הקשור ליחסי עובד-מעביד ובין היתר יעמוד בחובות הדיווח לכל רשות ומוסד רלבנטי, כנדרש על פי כל דין והוראה מחייבת.
- 20.11 הספק יציג בפני המזמין, על-פי דרישתו, את כל המסמכים המוכיחים את קיום התחייבויותיו לפי כל דין ו/או כל הסכם לגבי העובדים שבאמצעותם הוא נותן לו שירותים.
- 20.12 במקרה, שעל אף האמור בהסכם זה ועל אף הצהרותיו המפורשות של הספק שאין בין המזמין ועובדי הספק יחסי עובד – מעביד, תקבע ערכאה שיפוטית מוסמכת שנוצרו יחסי עובד – מעביד בין המזמין לעובדי הספק ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו, אזי מתחייב הספק לפצות את המזמין בכל סכום שיהיה על המזמין לשלם בגין תביעה זו. יחולו ההוראות הבאות:
- 20.12.1 הספק ישפה ויפצה את המזמין בעד כל הוצאה ו/או תשלום שייגרמו לו עקב האמור, מיד עם דרישתו הראשונה.
- 20.12.2 המזמין יהיה רשאי לקזז מכל סכום לו יהיה זכאי הספק את החוב הנ"ל.
- 20.13 הספק מתחייב, לפי הוראת המנהל, להחליף ללא דרישת הסברים עובד/עובדים מהצוות.

21. קיזוז

- 21.1 מוסכם ומוצהר כי כל סכום ו/או פיצויים אשר יגיעו למזמין ו/או על המזמין יהיה לשאת בהם מחמת שנתבע על ידי צד ג' בגין מעשי ו/או מחדלי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו, יהיה המזמין זכאי לנכות מכל סכום שיגיע לספק, וכן יהא המזמין רשאי לקזז מסכומים שיהיה עליו לשלם לספק כל סכום שיהיה עשוי להגיע לו על פי הסכם זה ו/או בגין ההסכם מהספק.
- 21.2 מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הספק לדווח בסוף יום העבודה למזמין על כל נזק שיגרם על ידי עובדיו/או מועסקיו לכל צד ג' ו/או לרכוש כלשהו תוך כדי ביצוע עבודה על פי הסכם זה.

- 21.3 המזמין רשאי לקזז כנגד כל סכום המגיע ממנו על פי הסכם זה, כל חוב המגיע לו על פי הסכם זה או על פי כל הסכם אחר שבינו לבין הספק וכן כל חוב קצוב אחר המגיע מן הספק למזמין וזאת ללא כל הודעה מוקדמת. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המזמין לגבות את החוב האמור בכל דרך אחרת, לרבות באמצעות חילוט הערבות שהספק המציא להסכם זה או לכל הסכם אחר שבינו לבין המזמין. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות הקיזוז הקיימת למזמין על פי כל דין.
- 21.4 במידה ובזמן העבודה, ו/או עריכת החשבונות תיווצר אי הבנה בין המזמין לבין הספק ביחס להוראות הסעיפים במסמכי המכרז השונים, לרבות לגבי ביצוע העבודה ו/או מועדי הביצוע ו/או החשבונות, הביאור שיינתן על ידי המנהל יחייב את הצדדים והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

22. מידע וקניין

- 22.1 כל המידע והנתונים בבסיסי הנתונים הקיימים הינם קניינו הבלעדי של המזמין. הנתונים שיאוחסנו במערכות המחשוב, המחשבים, השרתים ובבסיסי הנתונים (database) של המזמין והספק כתוצאה ממתן השירותים על פי הסכם זה הם רכושו הבלעדי של המזמין. הספק מתחייב להעביר, בכל עת, את הנתונים בחלקם או בשלמותם לידי המזמין או לידי נציגו מיד עם קבלת הדרישה מהמזמין.
- 22.2 הספק לא יהיה רשאי לגבות כל תשלום נוסף עבור שליפת הנתונים, הפקת הנתונים למדיה, העברת הנתונים, הספקת תיעוד של מבנה הנתונים וכל שירות אחר הקשור להעברת הנתונים למזמין או לבא כוחו.
- 22.3 מוצהר ומוסכם בזאת כי כל מידע שיופק על ידי הספק ו/או יתקבל אצלו, כתוצאה ממתן השירותים על פי הסכם זה, הינו בבעלות המזמין בלבד. הספק אינו רשאי להשתמש או להרשות לאחר להשתמש, ללא קבלת אישור בכתב ומראש מהמזמין, בכל נתון ו/או מידע ו/או מסמך ו/או פלט של המזמין, או בכל חלק של המזמין, וזאת במישרין ו/או בעקיפין, בין לעצמו ובין לכל גורם אחר, בין מטעמו ובין אם לאו, בתמורה או שלא בתמורה. במקרה של סתירה בין סעיף זה לבין מסמכי המכרז יגבר סעיף זה.
- 22.4 מבלי לפגוע בכל זכות אחרת של המזמין, עובד של הספק ו/או של קבלן משנה, אשר יפר את ההוראה בסעיף 22.3 לעיל, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש למזמין בסך של 10,000 ש"ח, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו. הספק ידאג להחתים כל עובד שלו אשר יועסק במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה, וכל קבלן משנה שלו, על התחייבות כאמור. הספק יהיה אחראי כלפי המזמין על כל עובד ועל כל תשלום כאמור.
- 22.5 עובד אשר הפר את הוראות סעיף 22.3 לעיל יפסיק את עבודתו אצל המזמין, לאלתר, אלא אם כן יסכים המזמין בכתב להשאירו.
- 22.6 בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי הסכם זה, יפעל הספק להעברה מסודרת של השירות לידי נציג התאגיד או חברה אחרת שתבוא במקומו והכל לשביעות רצונו המלאה של התאגיד, כולל את כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת המחשוב. ביצוע העברה מסודרת כאמור הנו תנאי לזכותו של הספק לכל תשלום שהוא מהמזמין, אשר טרם שולם לו עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לספק. הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף

בגין ביצוע העברת השירות והנתונים למזמין ו/או לחברה אחרת.

22.7 אי מילוי ההוראות בסעיף זה יהווה הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מידית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות סעיף 15 להסכם זה, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

23. סודיות

23.1 הצדדים מתחייבים לשמור בסוד כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אליהם, אגב, בקשר או במהלך ביצוע הוראות הסכם זה. התחייבות זאת חלה על הספק ועל כל מי שפועל מטעמו לעניין הסכם זה, גם לאחר סיום ההתקשרות.

23.2 הספק מצהיר, כי ידוע לו שכל המידע המופק ע"י המערכת וכן כל תוצרי העבודות שעשה עבור המזמין, הינו ייחודי למזמין, ומהווה קניינו של המזמין.

23.3 הספק מתחייב שלא לתת ו/או לאפשר לקבל, לכל צד שלישי שהוא, לרבות הוא עצמו או מי מטעמו, מידע כלשהו בנוגע למערכת או לכל חלק ממנה, לרבות כל מידע העלול לגרום לחשיפה, ייצור ו/או העתקה של המערכת ו/או חלקה ו/או מידע המופק ממנה.

23.4 העסקת עובדים מטעם הספק או מטעם ספקי המשנה תהיה כפופה לבדיקת סיווג בטחוני, ככל שהדבר ידרש ועל פי שיקול דעתו של המזמין. הספק מתחייב להמציא לידי המזמין מסמכים אותם ידרוש המזמין, לצורך בדיקה זו.

23.5 הספק מתחייב להחזיר למזמין תוך שבועיים מיום סיום ההתקשרות, כל חומר, מסמך או מידע שהגיע לידי, או לידי מי מטעמו במהלך מתן השירותים לפי הסכם זה, או שנוצר על ידו או על ידי מי מטעמו במהלך מתן השירותים לפי הסכם זה. הספק ימסור למזמין את כל המידע האמור לעיל ולא ישמור אצלו חלק כלשהו מן המידע או עותק ממנו על גבי מדיה כלשהי.

23.6 מבלי לגרוע מהוראות סעיף זה, הספק לא יעשה שימוש במסמך מסוג כלשהו או במידע מסוג כלשהו שהגיעו לידי או נוצרו על ידו במהלך ובקשר להסכם זה, אלא למטרות הסכם זה ובמידה הנדרשת לביצועו של הסכם זה.

23.7 אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב בשמירתו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך למזמין באופן מיידי, על מנת לאפשר למזמין לנקוט בפעולות הדרושות לצורך מניעת גילוי המידע על-ידו. המזמין יוכל לפנות לערכאה המתאימה בבקשה לצו חיסיון ו/או צו מניעה לשימוש במידע.

23.8 רק אם לא יינתן צו כאמור לאחר הפניה לבית המשפט או אם המזמין יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, רק אז יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין, לאותו גוף אשר מוסמך לדרוש ולקבל מידע זה על פי דין, ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.

23.9 מוצהר ומוסכם כי ההתחייבויות המעוגנות בסעיף זה, הינן תנאים יסודיים בהסכם זה, ויעמדו בתוקפן אף במקרה של ביטול ההסכם ע"י מי מהצדדים מסיבה כלשהי.

23.10 הספק יחתום על ההתחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף כנספת 1 להסכם זה, והוא מתחייב לגרום לעובדי הספק ו/או לעובדי קבלן מטעמו שיבקרו באופן תדיר במשרדי המזמין לחתום על ההתחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף כנספת 1 להסכם זה. הספק

מתחייב שלא להעסיק במסגרת ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה, באופן ישיר או באמצעות אחר, אדם שלא חתם על ההתחייבות לשמירת סודיות האמורה.
23.11 הפרת התחייבויותיו של הספק ו/או עובדיו לשמירת סודיות כמפורט לעיל, תהווה הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מידית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות סעיף 15 להסכם זה. בנוסף, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש כאמור בסעיף 22.4 לעיל, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

24. אבטחת מידע

24.1 הספק מתחייב כי המערכות תעמודנה בדרישות אבטחת של המזמין ועשויות להשתנות מעת לעת על ידי המזמין. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מתחייב הספק לעשות כל הנדרש ממנו, לצורך אבטחת מערכת המידע, ולבצע את כל דרישות האבטחה והבטיחות שתידרשנה על ידי המזמין, לרבות קיום אישורים שונים וכל בדיקה לגבי עובדי הספק שידרוש המזמין.
24.2 הספק מתחייב שהוא וכל ספקי המשנה שלו וכל מי שפועל מטעמו בביצוע פעולות על פי הסכם זה, ישמרו במהלך פעולותיהם לפי הסכם זה על כל כללי ונוהלי הבטיחות וינקטו בכל אמצעי הבטיחות, הנדרשים על פי כל דין, נוהג, הנחיות של רשויות מוסמכות וגופים מקצועיים, ועל פי הנחיות המזמין וכמתחייב מנסיבות ביצוע השירותים, לפי המחמיר מבין אלה וזאת במטרה למנוע פגיעה או נזק למזמין, לעובדיו ו/או ספקיו או לצד ג' אחר כלשהו.
24.3 הפרת התחייבויותיו של הספק ו/או עובדיו לאבטחת מידע כמפורט לעיל, תהווה הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מידית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות סעיף 15 להסכם זה. בנוסף, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש למזמין בסך של 10,000 ₪, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

25. הפרות ופיצוי מוסכם

25.1 מבלי לפגוע בזכותו של המזמין לבטל ההסכם עפ"י שיקול דעתו בששת חודשי השירות הראשונים, וכן בכל מועד בתקופת ההתקשרות או תקופות האופציה, כאמור בסעיפים 4.3 ו-4.4 לעיל, הרי שאם הספק לא ימלא איזו מהתחייבויותיו לפי הסכם זה, מכל סיבה שהיא, כולל כח עליון או מצב חירום, וזאת תוך זמן סביר (בהתחשב במהות ודחיפות המצב) ממועד קבלת התראה מהמזמין, ובכל מקרה לא יאוחר מ- 3 ימים ממועד קבלת התראה המנהל בכתב, רשאי המזמין, מבלי לפגוע בכל הזכויות האחרות שיש למזמין לפי הסכם זה, למסור את ביצוע השירות לאדם או לאנשים אחרים, אם בקבלנות או באופן אחר ובתנאים כאלה כפי שהוא יחליט עליהם לפי שיקול דעתו המוחלט. כל ההוצאות שייגרמו למזמין במקרה כזה יישא בהן הספק, והמזמין יהיה זכאי לקזז כל סכום כזה מכל סכום או סכומים שיגיעו לספק מאת המזמין לפי הסכם זה.
25.2 בכל מקרה שהספק יפר את ההסכם הפרה יסודית ו/או בכל מקרה שהספק יפר או לא יקיים איזו מהתחייבויותיו לפי הסכם זה והמזמין יבטל את ההסכם כאמור לעיל, יהיה המזמין זכאי לגבות ולחלט את הערבות הבנקאית הנזכרת בסעיף 15 לעיל, לסילוק כל או חלק

מהמגיע לו מהספק בגין כל נזק והפסד שייגרם לו כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור בסעיף זה, ואם מכל סיבה שהיא ביום ביטול ההסכם לא ייוותר בידי המזמין סכום פיקדון המספיק כדי לכסות את מלוא נזקיו, יהיה המזמין רשאי לתבוע את ההפרש מהספק ו/או לקזז המגיע לו כנגד כספים המגיעים לו מהספק.

25.3 בכל מקרה בו הספק ו/או עובדיו יפרו את התחייבויותיהם לשמירת סודיות ו/או אבטחת מידע, כמפורט בסעיפים 23 ו-24 לעיל, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם והמזמין יהיה רשאי לחלט מידיית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות סעיף 15 לעיל. בנוסף, יחויב הספק בתשלום פיצוי מוסכם מראש למזמין בסך של 10,000 ₪, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

25.4 בכל מקרה בו עובד של הספק ו/או של קבלן משנה יפר את הוראת סעיף 22.3 לעיל לגבי זכויות המידע והקניין של המזמין - יהיה המזמין זכאי לפיצוי מוסכם מראש בסך של 10,000 ₪, זאת מבלי לפגוע בכל זכות ו/או סעד שיעמדו לרשות המזמין כנגד הספק בגין הפרת התחייבויותיו.

25.5 הפר הספק תנאי או הוראה מתנאי הסכם זה והוראותיו ו/או לא קיים תנאי או הוראה מהוראותיו, יהיה חייב לשלם למזמין פיצויים מלאים בגין כל נזק והפסד שייגרם למזמין כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור, וזאת מבלי לפגוע בזכותו של המזמין לדרוש אכיפת ההסכם, צו מניעה, צו עשה, וכל צעד שימצא לנכון.

25.6 המזמין יהיה רשאי לקזז את הסכומים הנ"ל לפי שיקול דעתו וללא מתן הודעה מראש, מכל סכום שיגיע מהמזמין לספק, או לתבוע אותו מהספק.

26. ביטול ההסכם על ידי המזמין

26.1 הפר הספק הסכם זה הפרה יסודית, יהיה המזמין זכאי לבטל את ההסכם לאלתר בהודעה בכתב, בלי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין וללא תשלום פיצוי כלשהו לספק. סעיפים 6,8,9,10,11,12,15,16,17,18,19,22,23,24,28 הינם סעיפים שהפרתם תחשב כהפרה יסודית של הסכם זה.

26.2 בוטל הסכם זה על ידי המזמין לפי סעיף זה, רשאי המזמין לסלק את ידו של הספק מאתר העבודה.

26.3 הספק אינו רשאי בשום מקרה לבטל את ההסכם או להפסיק את אספקת העבודה על פי הסכם זה, למעט במקרה של הפרה יסודית מצד המזמין ולאחר הודעה בכתב 30 (שלושים) ימים מראש.

27. סמכות השיפוט

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הנוגע וקשור להסכם זה תוקנה לבתי המשפט המוסמכים במחוז חיפה בלבד.

28. כללי

28.1 הספק מתחייב לא להמחות את זכויותיו וחובותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, לאחר, מבלי שיקבל תחילה את הסכמת גזבר המזמין מראש ובכתב. הסכמת המזמין נתונה לשיקול דעתו הבלעדי, אשר ישקול כל מקרה ומקרה לגופו.

- 28.2 מובהר ומוסכם בזה, כי אם הספק הינו תאגיד, יאסר עליו להעביר במישרין או בעקיפין, בתמורה או שלא בתמורה, מניות בתאגיד ללא קבלת הסכמת המזמין מראש ובכתב להעברה כאמור.
- 28.3 הסכמת הצדדים לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים, או הנחה או דחייה שניתנה לכל צד אחד לא יהווה תקדים למקרה אחר.
- 28.4 לא השתמשו הצדדים במקרה מסוים, בזכויות הנתונות בידם על פי הסכם זה, אין לראות בכך הקלה או ויתור על אותן הזכויות במקרה אחר ואין ללמוד מהתנהגות זו הקלה ו/או ויתור כלשהו על זכויות הצדדים וסמכויות המנהל כמופיע בהסכם זה.
- 28.5 כל שינוי בהסכם זה או בחלק ממנו ייעשה בכתב בלבד, ובחתימת הצדדים לו, וכל עוד לא נעשה כן, לא יהיה לו כל תוקף.
- 28.6 בכל מקרה של סתירה, אם תהיה כזו, בין תוכן הנספחים לתוכן הסכם זה, יגברו הוראות הסכם זה, והנספחים יפורשו בהתאם.

29. כתובות הצדדים :

לצורך הסכם זה יהיו כתובות הצדדים כמפורט להלן :

כתובת המזמין : _____

כתובת הספק : _____

כל הודעות והתראות, שיש לשלחן על פי הסכם זה ו/או על פי הדין יישלחו לכתובות אלה במכתב רשום וייחשבו כאילו הגיעו לתעודתן 72 (שבעים ושתיים) שעות מעת שיגורן מכל בית דואר בארץ. כל הודעה שתימסר במסירה אישית תחשב ככזו שנתקבלה מיד מעת מסירתה, כאמור. הצדדים מתחייבים להודיע, האחד למשנהו, על כל שינוי בכתובתם, אם יהיה, והוראות סעיף זה יחולו על הכתובות החדשות.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

חתימת הספק

(חתימת מורשה/מורשי החתימה +

חותמת הספק)

חתימת המזמין

(חתימת מורשה/ מורשי

החתימה + חותמת המזמין)

מסמך ד' – נספחים

(המהווה חלק בלתי נפרד ממכרז/הסכם זה)

נספח 1 - תצהיר המציע במכרז

לכבוד
תאגיד סובב שפרעם (להלן: "המזמין")

הנדון: תצהיר המציע למכרז פומבי מס' 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ (להלן: "המכרז")

- אנו הח"מ, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז ולאחר שהתייעצנו עם כל הגורמים המקצועיים הנוגעים בדבר, מתחייבים ומצהירים בזאת, כדלקמן:
- הצעתנו הוגשה לאחר הבנה ובחינה מעמיקה של מסמכי המכרז, אנו מסכימים לאמור בכל מסמכי המכרז שבנדון. אנו מתחייבים, כי לא נציג כל תביעות, או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה של מסמכי המכרז. אנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
 - אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מן המציעים המשתתפים במכרז, הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז, לרבות תנאי המכרז, המפרט הטכני וההסכם, ואנו מקבלים על עצמנו לבצע את העבודה שבנדון, בהתאם לתנאים המפורטים בהסכם ובמפרט הטכני המצורף אליו.
 - הצעתנו מוגשת מבלי שנעשה כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים. למיטב ידיעתנו, לא נעברה על ידנו כל עבירה על חוקי מדינת ישראל ולא הושג כל יתרון בלתי הוגן באמצעים שאינם כשרים.
 - הצעתנו זו הינה הצעה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, או שינוי ותהא תקפה למשך 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. אם תחליטו על כך, יוארך תוקפה של ההצעה ושל הערבות הבנקאית שניתנה על ידנו בקשר עם הצעתנו למשך 4 חודשים נוספים.
 - אנו מבינים, כי המזמין ונציגיו המוסמכים יהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם משום התקשרות מחייבת בינינו לבינכם.
 - ידוע לנו כי אין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
 - ידוע לנו כי, המזמין יהא רשאי בכל שלב, שלאחר בחירת הזוכה במכרז, במקרה של הפרת ההסכם ו/או בשל אי עמידה בתוכנית העבודה לפנות למציע הבא שהצעתו עמדה בתנאי המכרז והייתה השנייה בטיבה, וזאת מבלי צורך לנמק ועפ"י שקול דעתו הבלעדי ואנו מסכימים כי במקרה כזה לא תהא לנו כל טענה בהקשר לכך וכי בהשתתפותנו במכרז אנו מוותרים בזאת באופן סופי ומוחלט על כל טענה הקשורה להחלטה כאמור.
 - ידוע לנו כי, כל המידע, המסמכים, התכניות וכל חומר שהועבר אליו ו/או הוכן, תוכן ובוצע על ידי הספק בקשר עם ביצוע הסכם זה, כאמור הינם רכושו הבלעדי של המזמין ואין למוסרו ו/או להפיצו בכל דרך לגורם אחר ללא אישור בכתב ע"י המזמין.
 - אם נזכה במכרז הנדון, הננו מתחייבים לבצע את התחייבויותינו עפ"י המכרז בהתאם לכל תנאיו, לשביעות רצון המזמין ו/או הממונה מטעמו, ועל פי הוראות ההסכם בכפוף לדין.
 - במידה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים, כי בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד ההודעה על הזכייה, נחתום על מסמכי ההסכם כדין ונפקיד בידכם את ערבות הביצוע ואישור קיום ביטוחים (נספח 5) בנוסחו המקורי, חתום כדין על ידי מבטחינו, כנדרש בהסכם. כמו כן, אנו מתחייבים כי בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד ההודעה על הזכייה, נתחיל בביצוע העבודות נשוא המכרז.
 - הננו מצהירים כי בהצעתנו התחשבנו בעובדה כי עלינו לשלם לעובדים שיבצעו את העבודות נשוא המכרז לפחות שכר בהתאם להוראות שכר מינימום התשמ"ז - 1987.
 - בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז, והננו מוותרים בזאת

ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

13. הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי המציע ובשמו מוגשת הצעה, ואנו זכאים לחתום בשם המציע על הצעה זו, ואין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
14. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז.

תאריך	חתימת המציע (חתימת מורשה/מורשי החתימה מטעם המציע + חותמת הספק)
מספר טלפון	כתובת
כתובת דואר אלקטרוני	

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____
ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/
הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם
לא יעשה/ יעשו כן, אישרו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני.
אצל המציע נתקבלו כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המציע
ועל פי כל דין לחתימת המציע על הצהרה זו, וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את
המציע.

עו"ד _____ (שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 2 - רקע ופרטי הספק והוכחת ניסיון

1. כללי

- 1.1 בפרק זה יפרט המציע את פרטיו, רקע מקצועי, רקע עסקי וניסיון (מילוי כל הפרטים הינם בגדר חובה).
- 1.2 פרט לא רלוונטי לספק המציע יש לציין "אין" במקום המתאים.

2. פרטים כלליים

- 2.1 שם המציע: _____
- 2.2 כתובת: _____
- 2.3 טלפון: _____ פקס: _____
- 2.4 סוג המציע (חברה פרטית/ציבורית וכד'): _____
- 2.5 חברת אם: _____
- 2.6 חברות בנות: א. _____
ב. _____

פרטי מנהלים בכירים:

תפקיד	שם	השכלה	ניסיון מקצועי
מנכ"ל			
מנהל השירות (להלן: מנהל הפרויקט)			

3. פרטי נציג המציע - שימש כאיש הקשר של המציע מול המזמין בכל הקשור להליך המכרז

נציג המציע במכרז הינו -

שם: _____

תפקיד: _____

מס' טל' נייד: _____ מייל: _____

פניות נציג המציע למזמין מטעם המציע, ככל שתהיינה בנוגע למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי המזמין – תחייבנה את המציע.

4. ניסיון בשירותי מוקד תקלות

בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המציע במתן אספקת שירותי מוקד תקלות, כנדרש בתנאי סף 8.3 וכן לצורך מתן ציון האיכות.

מס'	שם הלקוח	תקופת מתן השירותים	מהות השירותים	שפת המוקד	שם איש קשר אצל הלקוח ותפקידו	טלפון ישיר של איש הקשר (נייח, נייד)
.1						
.2						
.3						
.4						
.5						
.6						
.7						
.8						
.9						
.10						

5. **פרטי מנהל הפרויקט - שימש כמנהל הלקוח מטעם הספק ויהווה הגורם המקצועי המוסמך מול**

המזמין בכל הקשור לאחריות כוללת על מתן השירותים על ידי הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות

איש הקשר במכרז מטעמו של המציע הינו -

שם: _____

תפקיד: _____

מס' טל' נייד: _____ מייל: _____

יש לצרף עבור איש הקשר -

א. קורות חיים, המפרטים את כישוריו, הכשרתו, השכלתו וניסיונו של איש הקשר, לרבות בכל

הקשור לניסיונו בניהול צוות עובדי מוקד תמיכה טכנית.

ב. בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של איש הקשר בניהול צוות מוקד תמיכה טכנית, כנדרש

בתנאי הסף 8.4 ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה, במידת הצורך.

מס'	שם הלקוח	תקופת ניהול צוות מוקד תקלות (בשנים)	תיאור הניסיון בניהול צוות מוקד תמיכה טכנית
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

תאריך _____

חתימת המציע (חתימת מורשה/מורשי
החתימה מטעם המציע + חותמת הספק)

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני

מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____

ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/
הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם
לא יעשה/ יעשו כן, אישרו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני.
אצל המציע נתקבלו כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המציע
ועל פי כל דין לחתימת המציע על הצהרה זו, וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את
המציע.

עו"ד _____, (שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 3 - הצעת המחיר

(נספח זה יוגש במעטפה סגורה ונפרדת אשר תכנס למעטפת ההצעה ועליה יירשם -

"הצעת מחיר למכרז 01/2017")

- לאחר שעיינו ובחנו את מסמכי המכרז ותנאיו הננו מסכימים לבצע את העבודות לפי הפרוט הבא:
1. אנו מקבלים על עצמנו את ביצוע העבודות נשוא המכרז כפי שפורטו במסמכי המכרז, בהתאם לתנאי המכרז על כל נספחיו ובהתאם למחירים המוצעים בטבלאות שלהלן (להלן: "טבלת הצעת המחיר").
 2. ידוע לנו, כי משקל הצעת המחיר מתוך הציון הכולל (מחיר ואיכות) הינו 60%, בהתאם להוראות המכרז.
 3. עוד ידוע לנו, כי אמת המידה לבחירת ההצעה הזולה היא ההנחה שתוצע על ידינו להפעלת המוקד לאורך תקופת ההתקשרות.
 4. הננו מצהירים, כי המחירים המפורטים בטבלת הצעת המחיר, יכללו ביצוע מלא ומושלם של כל ההתחייבויות שיש לבצע על פי מסמכי המכרז, ובכלל זה כל העבודות, הציוד, החומרים, חומרי העזר, כוח האדם, עלויות בגין קבלת האישורים הדרושים לביצוע העבודות, עלויות הובלה, וכל הדרוש לביצוע העבודות על פי מסמכי המכרז.
 5. כמו כן אנו מצהירים, כי כל העלויות לרבות התקנה, הפעלה ואחסון בלתי מוגבל של מידע, הפקת דוחות, הדרכה וכל עלות אחרת תהינה מגולמות במחיר המוצע.
 6. כמו כן אנו מצהירים, כי המחירים המפורטים בטבלת הצעת המחיר הינם סופיים ולא יתווספו אליהם הפרשי הצמדה ו/או ריבית מכל מין וסוג שהוא וזאת, אף אם התארכה תקופת ביצוע העבודות, מכל סיבה שהיא, מלבד הצמדה למדד המחירים לצרכן.
 7. כל הסכומים בהצעת המחיר, אינם כוללים מע"מ.
 8. ידוע לנו, כי המזמין אינו מתחייב להזמין את כל השירותים או חלקם.
 9. ידוע לנו, כי תשלום לספק בגין כל שירות - יהיו אך ורק בכפוף להזמנת עבודה חתומה ומאושרת על ידי הגורמים המורשים לכך במזמין.
 10. אנו מצהירים וידוע לנו כי ביצוע השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותנו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואנו מתחייבים למלא אחר הוראות ההסכם ולמלא את כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק.
 11. **ההנחה המוצעת היא כוללת על כל הרכיבים המופיעים בטבלאות שלהלן.**
 12. יודגש כי את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מוקלד. מחיקות ייעשו בצורה ברורה ובהירה. המזמין רשאי לפסול הצעות שאחוז ההנחה שהוצע בהן אינו ברור ולפיכך לא ניתן להעריכו.
 13. **הצעת המחיר:**
יש להציע אחוז הנחה אחד עבור מכלול השירותים הנדרשים.
הצעתנו לביצוע מכלול השירותים, כמפורט בהסכם, במכרז ובנספחיהם הינה כדלהלן:

מס'	תיאור	אומדן כמות חודשי	מחיר מקסימלי לפני הנחה (X)	מחיר מוצע לאחר הנחה(Y): $=X*(1-Y)$
1.	תשלום פר שיחה נכנסת ו/או דיווח ממוקד שיהפוך לפעולה נכנסת	2500	2 ₪	_____ ₪.
2.	תשלום פר שיחה יוצאת	2500	1.1 ₪	_____ ₪.
3.	שליחת הודעת SMS	2500	0.55 ₪	_____ ₪.
4.	תוספת תשלום לעבודה עבור אספק שירותים משעה 18:00 עד 07:00 (שעות לילה)	1	2,500 ₪	_____ ₪.
(Y) אחוז הנחה אחיד מוצע : _____ %				

מובהר כי המרכיב שיילקח לצורך שיקלול ההצעה הזוכה הינו אחוז ההנחה (Y).
מובהר כי עבור שליחת הודעות לתא דואר אלקטרוני לא תשלום תמורה נוספת לספק.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם המציע

_____ תאריך

נספח 4 - טופס ערבות הצעה

תאריך _____
לכבוד
תאגיד סובב שפרעם
א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות להצעה - מכרז מס' 01/2017

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל- 15,000 ש"ח (חמש עשרה אלף ש"ח), בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן, וזאת בקשר עם השתתפותכם במכרז פומבי מס' 01/2017 ללאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו, או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המציע בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם. אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד. בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל. ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ל ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ל- **23.11.2017** ועד בכלל. דרישה שתגיע אלינו אחרי **23.11.2017** לא תענה. לאחר יום **23.11.2017** ערבותנו זו בטלה ומבוטלת. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא. דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני לא תיחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בנק _____ תאריך _____

בנק _____

נספח 5 - אישור ביטוחי הספק

תאריך: _____

לכבוד תאגיד סובב שפרעם (להלן: "התאגיד") שפרעם א.ג.נ.,
--

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

שם המבוטח: _____ (להלן: "הספק").

כתובת: _____

בקשר עם מכרז: 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ (להלן: "השירותים" ו/או "החווה").

אנו _____ חברה לביטוח בע"מ החתומים מטה מאשרים כי ערכנו עבור הספק את הביטוחים המפורטים להלן, למשך התקופה שמיום _____ ועד יום _____ (שני התאריכים נכללים ולהלן: "תקופת הביטוח").

פוליסה מס': _____

1. אש מורחב

הפוליסה: ביטוח אש מורחב המבטח בערכו כחדש (ערך הכינון) למעט לגבי מלאי (הנערך בערכי שיפוי) את רכוש הספק לרבות ציוד, חומרים וכל רכוש אחר מכל מין וסוג שהוא בבעלות הספק המשמש אותו במישרין ו/או בעקיפין במתן השירותים בקשר עם ההסכם שבנדון.

הכיסוי הביטוחי: על פי התנאים, ההרחבות והכיסויים המכוסים בפוליסת רכוש (אש מורחב), לרבות אך לא מוגבל, אובדן ו/או נזק עקב אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה, פרעות, שביתות, נזקי סערה וסופה, נזקי כלי טיס, בום על קולי, שיטפון, נזקי מים, נזקים מנוזלים אחרים והתבקעות צינורות, נזקי התנגשות (אימפקט), נזק בזדון, נזקי פריצה (על בסיס נזק ראשון) ושוד.

תנאי מיוחד: פוליסת הביטוח כוללת תנאי מפורש לפיו מותר המבטח על כל זכות תחלוף (שיבוב) כלפי התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

פוליסה מס': _____

2. צד שלישי

הכיסוי הביטוחי: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי המבטח את אחריותו של הספק על-פי דין בשל כל מעשה או מחדל רשלני בקשר עם מתן השירותים אשר גרמו לאובדן פגיעה או נזק לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או גוף שהוא בכל הקשור למתן השירותים בקשר עם החווה, לרבות פגיעה או נזק לתאגיד ו/או למנהליו ו/או לעובדיו.

גבולות האחריות: 2,000,000 ₪ (שני מיליון ש"ח) לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ביטול הגבלות: ביטוח זה אינו כפוף לכל הגבלה בדבר חבות הנובעת מ: אש, התפוצצות, בהלה, חבות הספק בגין וכלפי קבלנים ו/או קבלני משנה ועובדיהם, מתקנים סניטאריים פגומים, זיהום תאונתי מקרי ובלתי צפוי, שביתה והשבתה, הרעלה כל דבר מזיק במאכל או משקה, וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי (למעט לגבי עובדים שהספק חייב לשלם בגינם דמי ביטוח לאומי).

תנאים מיוחדים: 2.1 פוליסת הביטוח הורחבה לשפות את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו (להלן: "יחיד המבוטח") בגין אחריות שתוטל על מי מהם למעשי ו/או

למחדלי **הספק** וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נערך הביטוח
בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבטח.

2.2 בפוליסת הביטוח מצוין במפורש כי רכוש **התאגיד** שאינו רכוש בבעלותו
של **הספק**, ייחשב לצורך ביטוח זה כרכוש צד שלישי (למעט אותו חלק
של הרכוש עליו פועל הספק ישירות).

פוליסה מס':

3. חבות מעבידים

ביטוח חבות מעבידים המבטח את אחריותו של הספק על פי פקודת הנוזיקין
(נוסח חדש) ו/או על פי חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ס - 1980 כלפי כל
העובדים המועסקים על ידו במתן השירותים בקשר עם החוזה בגין תאונת
עבודה או מחלה מקצועית (להלן: "**מקרה ביטוח**"), שייגרמו למי מהם תוך כדי
ועקב עבודתם במשך תקופת הביטוח בכל הקשור במתן השירותים בקשר עם
החוזה.

הכיסוי הביטוחי :

6,000,000 ₪ (שישה מיליון ש"ח) לתובע.

גבול האחריות :

20,000,000 ₪ (עשרים מיליון ש"ח) לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

ביטוח זה אינו כולל הגבלות בדבר, שעות עבודה ומנוחה, חבות הספק כלפי
קבלנים ו/או קבלני משנה ועובדיהם (היה והספק ייקבע כמעבידם), פיתיונות
ורעלים והן בדבר העסקת נוער המועסקים על פי החוק.

ביטול הגבלות :

3.1 פוליסת הביטוח הורחבה לשפות את **התאגיד** ו/או **מנהליו** ו/או **עובדיו**,
היה ונקבע לעניין קרות מקרה ביטוח, כי מי מהם נושא בחובות מעביד
כלשהן כלפי מי מעובדי הספק ו/או לעניין חבות **הספק** כלפי מי
מהעובדים המועסקים על ידו.

תנאים מיוחדים :

3.2 פוליסת הביטוח כוללת תנאי מפורש לפיו מותר המבטח על כל זכות
תחלופי (שיבוב) כלפי **התאגיד** ו/או **מנהליו** ו/או **עובדיו** ובלבד שהאמור
בדבר הוויתור על זכות התחלופי לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

פוליסה מס':

4. אחריות מקצועית

ביטוח אחריות מקצועית המבטח את אחריות הספק על פי דין בשל תביעה ו/או
דרישה בגין רשלנות מקצועית ו/או בשל הפרת חובה מקצועית שמקורן במעשה
או מחדל רשלני של הספק ו/או עובדיו במסגרת מתן השירותים בקשר עם
החוזה.

הכיסוי הביטוחי :

2,000,000 ₪ (שני מיליון ש"ח) לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

גבול האחריות :

ביטוח זה אינו כפוף להגבלות בדבר חבות הנובעת מאובדן שימוש, איחור,
השהייה או עיכוב בעקבות מקרה ביטוח מכוסה, כמו כן הפוליסה כוללת
הרחבות בגין חבות הספק עקב אובדן מסמכים (מוגבל לסך של 75,000 ₪
למקרה ולתקופת הביטוח) וחבות הנובעת מטעות, רשלנות או אי יושר של מי
מעובדי הספק.

ביטול הגבלות :

4.1 פוליסת הביטוח הורחבה לשפות את **התאגיד** ו/או **מנהליו** ו/או **עובדיו**
בגין אחריות אשר תוטל על מי מהם עקב מעשה ו/או מחדל רשלני מצד
הספק וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי **התאגיד** ו/או **מנהליו**
ו/או **עובדיו**.

תנאים מיוחדים :

4.2 פוליסת הביטוח כוללת בין היתר מועד תחולה רטרואקטיבי מיום

4.3 כמו כן מכסה פוליסת הביטוח תקופת גילוי של 6 (שישה) חודשים לאחר
תום תקופת הביטוח, בתנאי כי לא נערך על ידי הספק ביטוח חלופי
המעניק כיסוי מקביל שנועד לכסות חבות המבוטחת לפי פוליסה זו
ולמעט במקרים של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה. מוסכם בזה, כי
הכיסוי הביטוחי על פי הרחבה זו יחול אך ורק על אירועים שעילתם לפני
תום תקופת הביטוח ואשר נתגלו לראשונה בתקופת הגילוי.

- 5. כללי :**
- 5.1 הננו מאשרים כי גבולות האחריות הנדרשים בפוליסות צד שלישי, אחריות מקצועית וחבות המוצר **הינם ספציפיים לכל פוליסה בנפרד ואינם גבולות אחריות משותפים.**
- 5.2 הננו מאשרים בזאת כי הפוליסות הנ"ל כוללות תנאי מפורש לפיו הנן ראשוניות וקודמות לכל ביטוח הנערך על ידי **התאגיד** וכי אנו מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי **התאגיד**, לרבות, כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981, לרבות כל טענת "ביטוח כפל" כלפי **התאגיד** וכלפי מבטחיו בקשר עם השירותים נשוא אישור זה.
- 5.3 הננו מאשרים כי ידוע לנו שהאחריות לתשלום דמי הביטוח וההשתתפות העצמית חלה על הספק בלבד, ובכל מקרה לא על **התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו.**
- 5.4 הננו מאשרים כי הפרה בתום לב ו/או אי קיום בתום לב של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק, לא יפגעו בזכויות **התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו** לקבלת שיפוי על פי ביטוחים אלו.
- 5.5 כמו כן, הננו מאשרים בזאת כי הביטוחים הנ"ל לא יבוטלו וגם או לא ישונו לרעה, במשך תקופת הביטוח, אלא אם תישלח **לתאגיד** הודעה כתובה בדואר רשום 30 (שלושים) יום מראש וכי לא יהיה תוקף לביטול ו/או שינוי לרעה שכאלו לגבי **התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו** אם לא נשלחה לידי **התאגיד** הודעה בכתב כאמור לעיל ובטרם חלוף 30 (שלושים) הימים ממועד משלוח ההודעה.
- הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש באישור זה, ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.**

בכבוד רב,

(תפקיד החותם)_____
(שם החותם)_____
(חותמת המבטח)_____
(חתימת המבטח)

נספח "5 (א)"

הצהרה על מתן פטור מאחריות

תאריך: _____

לכבוד תאגיד סובב שפרעם (להלן: "התאגיד") שפרעם. א.ג.נ.,

הנדון: הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים

חוזה על פי מכרז 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ

(להלן: "השירותים" ו/או החוזה, "בהתאמה").

אנו _____ מצהירים בזאת:

- א. הננו משתמשים בעבודותינו שבנדון ברכוש ו/או בציוד לרבות ציוד מכני ו/או ציוד חשמלי ו/או ציוד אלקטרוני ו/או ציוד ממוחשב אשר בבעלותנו ו/או בשימושנו לצורך מתן השירותים בקשר לחוזה שבנדון.
- ב. מאחר ובהתאם להתחייבותנו בחוזה שנחתם ביננו, אין אנו עורכים ביטוח "אש מורחב", לרכוש בבעלותנו ו/או המשמש אותנו במתן השירותים, בהתאם להוראות סעיף 1 לנספח א'.
- ג. הננו להתחייב כדלקמן:
 1. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל חבות בגין אובדן או נזק לרכוש ו/או לציוד האמור לעיל אשר מובא לאתר מתן השירותים על ידנו ו/או מי מטעמנו או עבורנו או לשם מתן השירותים ובעת ביצועם בהתאם לחוזה, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
 2. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל אחריות לגבי נזקי פריצה ו/או גניבה של הציוד המוזכר לעיל ומוותרים על זכות השיבוב (התחלוף) כלפי התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו במקרה שכזה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון ולמעט כנגד חברות שמירה.
 3. הננו פוטרים את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל חבות בגין נזק לרכוש שלנו ו/או מי מטעמנו ו/או צד שלישי כלשהו עקב השימוש ברכוש או בציוד האמור לעיל אשר מובא לאתר על ידנו ו/או מי מטעמנו ו/או עבורנו לשם פעילותנו באתר ביצוע העבודות ובסביבתו הקרובה, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
 4. היה ותעלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצדנו ו/או מצד קבלני משנה המועסקים על ידנו, בניגוד לאמור לעיל, ו/או צד שלישי כלשהו, הננו מתחייבים לשפות את התאגיד ו/או מי מטעמו לרבות מנהליו ו/או עובדיו בכל תשלום ו/או הוצאה שיישאו בהם לרבות הוצאות משפטיות מיד עם קבלת דרישתו הראשונה.
 5. הננו מצהירים בזה כי נערוך ונחזיק את הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית, כאמור באישור עריכת הביטוחים (נספח 5), במשך כל התקופה בה קיימת לנו אחריות על פי החוזה שנחתם ביננו לביצוע העבודות ו/או למתן השירותים ועל פי כל דין.

ולראיה באנו על החתום

בכבוד רב

(תאריך)

(חתימת המצהיר)

(שם המצהיר)

נספח 6 - אישור עו"ד/רו"ח בדבר פרטי המציע

לכבוד

תאגיד סובב שפרעם (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.,

הנדון: _____ (שם המציע)

כעורך דינו של המציע שבנדון (להלן: "המציע"), הריני לאשר בזאת, כדלקמן:

1.	שמו המלא של המציע:	
2.	מס' עוסק מורשה/ח.פ./שותפות של המציע (נא להקיף את המספר הרלוונטי):	
3.	שמות המנהלים של המציע:	
4.	שמות האנשים אשר הרכב חתימותיהם דרוש על מנת לחייב את המציע:	

אני הח"מ, עוה"ד/רו"ח של _____ מס' ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), מאשר את נכונות המידע המופיע במסמך זה וכי הגשת הצעה במסגרת מכרז מס' 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ (להלן: "המכרז"), ביצוע העבודות נשוא המכרז והתקשרות המציע בהסכם לביצועה הינה במסגרת סמכויות המציע, בהתאם למסמכי הרישום של המציע, להסכמים שהמציע הינו צד להם, ועל פי כל דין.

תאריך

עו"ד/רו"ח

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 7 - תצהיר בדבר קיום חובות בעניין זכויות עובדים

אני/ אנו הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ מספר _____ ו- נושא/ת ת.ז. מספר _____ לאחר שהוזהרתי/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ים בזאת בכתב, כדלקמן:

1. הנני / הננו נותן/ים תצהיר זה בשם _____ מס' עוסק מורשה / ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), הנני / הננו מכהן/ים כ _____ במציע, ומוסמך/ים ליתן תצהיר זה מטעם המציע בקשר עם/ במסגרת מכרז פומבי מס' 01/2017 ללאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ(להלן: "המכרז").

2. אני/אנו מצהיר/ים, כי המציע, בעלי השליטה במציע ו/או חברות אחרות בבעלות בעלי השליטה במציע מקיימים את חובותיהם בעניין זכויות עובדים על פי חוקי העבודה ועל פי צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לענף, לרבות חוקי העבודה להלן:

"בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א – 1981).

א. חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959.

ב. חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.

ג. חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976.

ד. חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1951.

ה. חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.

ו. חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו – 1996.

ז. חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.

ח. חוק החניכות, תשי"ג – 1953.

ט. חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט – 1949.

י. חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958.

יא. חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963.

יב. חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה – 1995.

יג. חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב – 2002.

3. כמו כן, אני/אנו מצהיר/ים, כי בשלוש השנים האחרונות המציע ו/או בעלי השליטה במציע ו/או חברות אחרות בבעלות בעלי השליטה במציע לא הורשעו/ בעבירה של המציע בדין פלילי ו/או בפסק דין חלוט על פי חוקי העבודה המפורטים לעיל ו/או על פי צווי ההרחבה ו/או הסכמים קיבוציים הרלוונטיים לענף. וכי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד הכלכלה לא קנס את המציע, בעלי השליטה במציע ו/או חברות אחרות בבעלות בעלי השליטה במציעה בקנסות בגין הפרה של המציע של חוקי העבודה בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

או

כמו כן, אני/אנו מצהיר/ים, כי בשלוש השנים האחרונות המציע ו/או בעלי השליטה במציע ו/או חברות אחרות בבעלות בעלי השליטה במציע הורשעו/בעבירה של המציע בדין פלילי ו/או בפסק דין חלוט על פי חוקי העבודה המפורטים לעיל ו/או על פי צווי ההרחבה ו/או הסכמים קיבוציים הרלוונטיים לענף.

יש לצרף תצהיר בכתב בו יפורטו ההרשעות בדין פלילי של המציע, בעלי השליטה במציע ו/או חברות אחרות בבעלות בעלי השליטה בחברות אחרות בבעלות בעלי השליטה במציע, וכך כל הקנסות שהושתו על מי מאלה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד הכלכלה, בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי המציע בשלוש השנים האחרונות מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

[יש למחוק את הסעיף המיותר].

4. זהו שמי/שמנו, וזו חתימתי/חתימתנו, ותוכן תצהירינו דלעיל הינו אמת.

שם פרטי ושם משפחה	תאריך
תפקיד אצל המציע	מספר תעודת זהות
חתימה	כתובת

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. _____ מספר _____ ולאחר שהזהרתי/ו/ הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ יעשו כן, אישרו/ את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני. מר/גב' _____ ומר/גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחתימתו/ חתימתם מחייבת את המציע.

_____, עו"ד

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 8 - תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום

אני/ אנו הח"מ, _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ מספר _____ נושא/ת ת.ז. ו- נושא/ת ת.ז. מספר _____ לאחר שהוזהרת/הוזהרנו כי עלי/עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה/ נעשה כן, מצהיר/ים בזאת בכתב, כדלקמן:

1. הנני / הננו נותן/ים תצהיר זה בשם _____ מס' עוסק מורשה / ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), הנני / הננו מכהן/ים כ _____ במציע, ומוסמך/ים ליתן תצהיר זה מטעם המציע בקשר עם/ במסגרת מכרז פומבי מס' 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ (להלן: "המכרז").

2. ההגדרות והמונחים לעניין תצהיר זה הינן על פי המפורט בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976, שחלקן מובאות להלן:

א. "אמצעי שליטה", "החזקה" ו"שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התמ"א – 1981;

ב. "בעל זיקה" – כל אחד מאלה:

(1) חבר בני אדם שנשלט על ידי הקבלן;

(2) אם המציע הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:

i. בעל השליטה בו;

ii. חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי הענין, דומה במהותו להרכב כאמור של

הקבלן, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הקבלן;

iii. מי שאחראי מטעם הקבלן לתשלום שכר עבודה;

3) אם הקבלן הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה

מהותית בידי מי ששולט בקבלן;

ג. "הורשע" – בעבירה- הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשון תשס"ג (31

באוקטובר 2002);

ד. "חוק עובדים זרים" – חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים),

התשנ"א – 1991;

ה. "חוק שכר מינימום" – חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987;

ו. "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים, או לפי חוק שכר מינימום;

ז. "שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני

אדם;

3. אני/אנו מצהיר/ים, כי המציע, בעל הזיקה במציע, מתקיימת אחת מבין האפשרויות המפורטות להלן בסעיף זה:

א. המציע ו/או בעל הזיקה במציע לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה של המציע לפי חוק עובדים זרים בשנה שקדמה למועד חתימת התצהיר.

ב. המציע ו/או בעל הזיקה במציע הורשעו בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר של המציע לפי חוק עובדים זרים, אך במועד חתימת התצהיר חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

[יש למחוק את המיותר].

4. אני/אנו מצהיר/ים, כי המציע, בעל הזיקה במציע, מתקיימת אחת מבין האפשרויות המפורטות להלן בסעיף זה:

א. המציע ו/או בעל הזיקה במציע לא הורשעו בעבירה של המציע לפי חוק שכר מינימום.

ב. המציע ו/או בעל הזיקה במציע הורשעו בעבירה אחת של המציע לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת תצהיר זה חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה.

ג. המציע ו/או בעל הזיקה במציע הורשעו בשתי עבירות או יותר של המציע לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת התצהיר חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

5. זהו שמי/שמנו, וזו חתימתי/חתימתנו, ותוכן תצהירינו/נו דלעיל הינו אמת.

חתימה

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____
ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/
הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם
לא יעשה/ יעשו כן, אישרו/ את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני.
מר/גב' _____ ומר/ גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על
תצהיר זה בשם המציע וחתימתו/ חתימתם מחייבת את המציע.

_____ , עו"ד

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 9 - הצהרה על העדר תביעות

לכבוד

תאגיד סובב שפרעם (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מספר מכרז פומבי מס' 01/2017 לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ

1. הרינו מצהירים בזה שעם קבלת הסכום של _____ ש"ח בתוספת מע"מ, בהתאם לחשבון מספר _____ שהוגש לכם ביום _____ בסך _____ ש"ח קבלנו את מלוא התמורה וכל תשלום אחר המגיע לנו עבור ביצוע העבודות במסגרת מכרז פומבי מס' 01/2017 (להלן: "המכרז") ובקשר עם כל הקשור במכרז ו/או בהסכם למתן שירותים נשוא המכרז.
2. עם קבלת הסכום הנ"ל לא תהיה לי/לנו או למישהו אחר בשמנו תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל מין ו/או סוג שהוא בקשר לעבודות ולהסכם למתן שירותים כלפי המזמין ו/או כל אדם ו/או גוף בשמו ו/או מטעמו, והסכום הנ"ל מהווה סילוק סופי ומוחלט של כל תביעותינו, וכל המגיע לנו בגין ו/או בקשר עם העבודות ו/או ההסכם נשוא מכרז.

תאריך

חתימת המציע

(חתימת מורשה/מורשי

החתימה מטעם המציע +

חותמת הספק)

נספח 10 - תצהיר בדבר סיום ההתקשרות

המזמין רואה חשיבות רבה בהעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק למזמין. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כוללת את המקרה בו הסתיים פרק הזמן של ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי. בהתאם לכך, הספק מתחייב ומצהיר כי עם תום תקופת ההתקשרות:

1. יעביר לידי המזמין את כל המידע והידע ביחס למזמין שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו, זאת לא יאוחר מ- 7 ימי עבודה מתום תקופת ההתקשרות.
2. יעביר לבעלות המזמין את השרתים ובעלות המזמין המפעילים את היישומים נשוא מכרז זה, המאחסנים והמגבים את הנתונים, המגנים על המערכות וציוד אחר הדרוש להפעלת המערכות.
3. על הספק להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת מערכות המחשוב בתום ההתקשרות.
4. עותקים של כל התוכנות המותקנות בשרתים – מגובים נכון ליום הפסקת השירות.
5. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף עבור העברת הנתונים, מידע לגבי המזמין ותהליכי העבודה, הציוד אם יש כזה ו/או נוהל מסירת המערכת.
6. תקופת המעבר (להלן: "חפיפה") היא בתקופה בה המערכות של הספק (הזוכה במכרז זה) ממשיכות לפעול במקביל לכניסתן לשירות של המערכות של הספק החדש.
7. הספק (הזוכה במכרז זה) ימשיך להפעיל את המערכות גם בתקופת ה"חפיפה" עד לקבלת הוראה בכתב מהמזמין שעליו להפסיק את מתן השירותים נשוא מכרז זה. בתקופת ה"חפיפה" הספק ימשיך לספק את כל השירותים נשוא מכרז זה.
8. בתקופת "החפיפה" יהיה רשאי לקבל תמורה עבור הפעלת השירותים בהתאם למפורט בסעיף 5 להסכם ההתקשרות בין המזמין לספק.
9. הספק ימשיך להחזיק במשך שנתיים, מיום קבלת הוראה בכתב מהמזמין על הפסקת השירות, גיבוי של כל הנתונים והמידע המפורטים בסעיפים 4 ו-5 בנספח זה.
10. למען הסר ספק יצוין, כי על הספק לעמוד בהתחייבויותיו המפורטות במסמכי המכרז ובין היתר במסמך זה, בכל מקרה של סיום ההתקשרות, לרבות סיום ההתקשרות על ידי המזמין.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____ ו- מר/גב' _____
נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/ הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר
את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ יעשו כן, אישר/ו את נכונות
הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני. מר/גב' _____
ומר/גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחותמתו/
חתימתם מחייבת את המציע.

_____, עו"ד (שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 11 - תצהיר לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

לכבוד

תאגיד סובב שפרעם (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.,

הנדון: תצהיר לשמירה על סודיות ומניעת ניגוד עניינים בקשר עם מכרז פומבי מס' 01/2017

לאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ

(להלן: "המכרז")

בהמשך לחתימת ההסכם בינינו מיום _____ (להלן: "ההסכם") לביצוע עבודות אספקה, התקנה, הטמעה ואחזקה של מערכות המחשוב במזמין ושירותים נוספים (להלן: "השירותים") אנו הח"מ, ח.פ. _____ מצהירים בזה על התחייבותנו כלפי המזמין, כדלקמן:

1. לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.

"מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תוכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל המסמכים האגורים ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.

2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למשרד או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.

3. לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שברשותנו, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.

4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.

5. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.

6. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או גוף עקב מתן השירותים או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.

7. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים כאמור לעיל.

8. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.

9. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר

- מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז-1997 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.
10. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבינכם.
11. מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי הספק או מי מטעמו בפיצוי מוסכם ומוערך מראש מאת הספק, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 10,000 ש"ח.

תאריך	המציע/ הקבלן
	(חתימת מורשה/מורשי החתימה + חותמת המציע/ הקבלן)

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר _____
ו- מר/גב' _____ נושא/ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו/
הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם
לא יעשה/ יעשו כן, אישרו/ו את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתם/ וחתמו עליה בפני.
מר/גב' _____ ומר/ גב' _____ מוסמך/מוסמכים לחתום על
תצהיר זה בשם המציע וחתמתו/ חתימתם מחייבת את המציע.

עו"ד _____

(שם מלא, חתימה וחותמת)

נספח 12 - הצהרת סודיות של עובדי הספק ו/או עובדי קבלן מטעמו

תאריך: _____

לכבוד

תאגיד סובב שפרעם (להלן: "המזמין")

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ואני אעסוק במסגרת תפקידי אצל _____ (להלן: "הספק") בביצוע ההתקשרות מיום _____ ביניכם לבין הספק לקבלת שירותי אספקה, שדרוג, תחזוקה, תמיכה וטיפול מערכות המחשוב שלכם, אני מתחייב כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

1 אני מתחייב לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר שיגיע אלי אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים.

"מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: תוכניות, שרטוטים, מפרטים, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימת לקוחות, תוכניות עסקיות, מידע כלכלי ופיננסי, מידע מקצועי וכל מסמך האגור ברשתות המחשבים והתקשורת שלכם.

2 אני מתחייב לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידי לגבי המידע הסודי של הספק המצוי בידי, וזאת למניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.

3 מבלי לגרוע בזכאות המזמין לפיצוי מלא בגין מלוא נזקיו בגין הפרת התחייבות זו, תזכה הפרת התחייבות זו על ידי את המזמין בפיצוי מוסכם ומוערך מראש ממני, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך 10,000 ש"ח.

בכבוד רב,

חתימה _____

שם: _____

ת.ז.: _____

נספח 13 - תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקור

תאריך: _____

לכבוד

תאגיד סובב שפרעם (להלן: "המזמין")

הנדון: תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקור

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבוקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכחן כ _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' _____ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המזמין.

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

תאריך

המציע/ הקבלן

(חתימת מורשה/מורשי החתימה
+ חותמת המציע/ הקבלן)

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. _____ מספר _____ ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה לומר את האמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/ה עליה בפני. מר/גב' _____ מוסמך/ת לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחתים/תו/ה מחייבת את המציע.

עו"ד, _____

(שם מלא, חתימה וחותמת)

אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד _____, מאשר/ת בזאת, כי ביום _____ הופיע בפני
מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. מספר ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת,
וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות
הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/ה עליה בפני. מר/גב' _____ מוסמך/ת לחתום על תצהיר זה
בשם קבלן המשנה וחתים/תוה מחייבת את קבלן המשנה.

נספח 14 - טופס ערבות לקיום ההסכם (ערבות ביצוע)

לכבוד

תאגיד סובב שפרעם (להלן: "המזמין")
א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מספר

על פי בקשת _____ מס' מזהה _____ (להלן: "המבקשים") אנו
ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 30,000 ₪ (שלושים אלף שקלים חדשים) בתוספת הפרשי
הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), בקשר עם מכרז
פומבי מס' 01/2017 ללאספקת שירותי מוקד תקלות עבור תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ, להבטחת
ביצוע כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז וחווה ההתקשרות במסגרתו.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה תוך 14 ימים מיום
קבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך
כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת,
ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

במכתבנו זה:

"מדד" – משמעו מדד המחירים לצרכן כללי, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר
כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, עפ"י ערבות זו (להלן: "המדד החדש") כי
המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש _____ שפורסם ביום _____ היינו
נקודות (להלן: "המדד היסודי") יהיו הפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן
המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי בניכוי סכום הקרן המקורי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.
דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.
לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה ו/או באמצעי אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

_____ בנק