

**עיריית תל אביב – יפו
מינהל כספים
אגף לגביית ארנונה**

מכרז מסגרת פומבי מס' 267/2023

**לאספקת שירותי מענה טלפוני
והפעלת מוקד הודעות**

פרק א' - כללי

1. כללי
עיריית תל אביב - יפו (להלן: "העירייה") מבקשת לקבל הצעות למכרז בנושא אספקת שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות, והכל ע"פ המפורט במכרז זה על נספחיו.

2. מועד הגשת ההצעות
המועד האחרון להגשת הצעות הינו יום **17.4.2023** עד השעה **14:00**.

3. כנס משתתפים במכרז
כנס משתתפים במכרז יתקיים בתאריך **13.3.2023** בשעה **12:00** באמצעות אפליקציית ZOOM. פרטי ה ID של כנס המשתתפים:

Meeting URL: <https://tel-aviv.zoom.us/j/81488455907>
Meeting ID: 814 8845 5907

ההשתתפות בכנס אינה חובה.

4. שאלות הבהרה ופרטים נוספים
המשתתף במכרז יהיה רשאי לשאול שאלות ובקשות להבהרה בקשר למסמכי המכרז. לרבות טופס האישור על קיום הביטוחים. את השאלות והבקשות להבהרה יש להעביר בכתב עד ליום **16.3.2023** בשעה **14:00** לדוא"ל: Hillel_r@mail.tel-aviv.gov.il.
לפרטים נוספים ניתן לפנות לגב' רונית וסרמן, ע' לתיאום ובקרה, אגף הגביה, בטלפון מס' 03-7243742 בימים א' – ה' בין השעות 08:30 עד 14:00.

5. זכויות יוצרים
מסמכי המכרז הינם קניינה הבלעדי של העירייה והם מועברים למשתתפי המכרז לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בהם שימוש כלשהו, שאינו לצורך הגשת הצעה למכרז.

6. רכישת מסמכי המכרז
ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא עלות וכן לרכוש את חוברת המכרז באתר האינטרנט של העירייה (<https://www.tel-aviv.gov.il>) שירותים < מכוזים ודרושים > מכרזי מתן שירותים, עבודה קבלנית ורכש) תמורת סך של **500** ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה.
יש להדפיס את חוברות המכרז מהאתר העירוני ולהגיש בהתאם לקבוע בפרק ב' בחוברת המכרז.

7. על אף האמור בסעיף 7.2 לפרק ב' למסמכי המכרז, מסמך הצעת המחיר (נספח 7 למכרז), יוגש בחוברת המכרז עצמה ואין צורך במעטפה נפרדת.

8. על אף האמור בסעיף 2.3 לפרק ב' למסמכי המכרז, לא תפוצל הזכייה במכרז בין מספר ספקים. העירייה תתקשר עם זוכה אחד בלבד.

9. הצעה יחידה
9.1 כל משתתף במכרז רשאי להגיש הצעה אחת בלבד, אשר תהא בשמו בלבד וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים ו/או משתתפים אחרים המגישים הצעות למכרז, במישרין או בעקיפין.

9.2 משתתף במכרז לא יגיש הצעה אם בעל השליטה במשתתף זה הוא גם בעל שליטה במשתתף נוסף במכרז או שהוא עצמו משתתף במכרז.

9.3 לעניין סעיף זה "בעל שליטה" – תאגיד או אדם או בן משפחת של אדם, לו שליטה במעל 25% מהון המניות המונפק של התאגיד או ככל שמדובר בשותפות יותר מ-25% מהשותפות.

9.4 לעניין סעיף זה "בן משפחה" – בן זוג, אח, הורה, הורה הורה, צאצא או צאצא של בן הזוג או בן הזוג של כל אחד מאלה.

9.5 במקרה שתמצאנה הצעות למכרז בניגוד לאמור בסעיף 9.2 לעיל, תפסלנה הצעות אלה.

פרק ב' – תנאי המכרז

- 1. הגדרות**
 - 1.1 העירייה - עיריית תל אביב-יפו.**
 - 1.2 הועדה - ועדת המכרזים של העירייה או כל ועדה אחרת שבסמכותה לבחון את ההצעות ולהחליט על הזוכה במכרז.**
- 2. תנאים כלליים**
 - 2.1 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבלת ההצעה כולה או חלק ממנה.**
 - 2.2 העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.**
 - 2.3 העירייה רשאית לפצל את היקף ההתקשרות בין המשתתפים במכרז, עפ"י שיקול דעתה.**
 - 2.4 כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז וההצעה למכרז זה יחולו על המשתתף במכרז ולא יוחזרו לו, ובכלל זה הוצאות רכישת מסמכי המכרז.**
 - 2.5 זכויות הבעלות, זכויות היוצרים וכל הזכויות האחרות מכל מין וסוג שהוא במסמכי המכרז שייכות לעיריית תל אביב יפו. המשתתפים במכרז אינם רשאים לעשות בהם שימוש כלשהו אלא לצורך הגשת ההצעה או לצורך ביצוע העבודה/הספקת הטובין.**
 - 2.6 אין לראות במכרז זה משום התחייבות כלשהי של העירייה להזמין את העבודה/ הטובין נשוא המכרז.**
 - 2.7 הכמויות המצוינות במסמכי המכרז הן לצורך אומדן בלבד ולצורך קבלת החלטות בקשר להצעת המשתתף במכרז.**
 - 2.8 הכמויות שתבוצענה בפועל תהיינה שונות מהרשום במסמכי המכרז, למשתתף במכרז לא תהיה עילה לתביעה בגין השינוי בכמויות. מחירי היחידה יישארו בתוקף לכל תקופת החווה ולכל כמות שתידרש ע"י העירייה לביצוע.**
 - 2.9 העירייה ו/או הוועדה תהא רשאית לדרוש מכל המשתתפים במכרז ו/או חלקם השלמת מסמכים ו/או מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות בכל הקשור לניסיונו ויכולתו או עמידתו בתנאי סף אחר, על פי שיקול דעתה, לשביעות רצונה המלא, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו לרבות עמידתו בתנאי הסף במסגרת שיקוליה.**
 - 2.10 ימצא המשתתף במכרז במסמכי המכרז סתירות, שגיאות, אי התאמות או שיהיה לו ספק כלשהו בקשר למובן המדויק של כל סעיף או פרט, עליו להודיע על כך בכתב למחלקת מכרזים והתקשרויות, פקס: 03-5216490, לפני הגשת הצעתו.**
 - 2.11 הצעת המשתתף במכרז תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד. העירייה לא תקבל הצעה של משתתף במכרז שהינו "מיזם משותף" או "חברה בייסוד".**
 - 2.12 הנוסח המחייב של המכרז הנו הנוסח המופיע באתר האינטרנט העירוני ובמשרדי העירייה. יודגש ויובהר כי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי ו/או עדכון ו/או תוספת שיערכו במסמכי המכרז, והם לא יחייבו את העירייה, למעט השינויים והעדכונים שנמסרו ע"י העירייה במסגרת הליכי המכרז.**

3. תנאים כלליים ותנאי סף להשתתפות במכרז

תנאים כלליים :

- 3.1 העירייה תתקשר רק עם משתתף במכרז שהינו עוסק מורשה ושהציג אישורים על כך.
- 3.2 על המשתתף במכרז להיות בעל אישור לפי סעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976. האישור יכול שיהא מופק באמצעות מאגר המידע של רשות המיסים. לאישור זה תצורף הצהרת המשתתף המאמתת את פרטי האישור.
- 3.3 על המשתתף במכרז לציין מהו מעמדו המשפטי.
טופס הצהרה על מעמד משפטי מצורף בנספח מס' 6 למכרז.
במקרה של תאגיד או שותפות יצורף אישור (דו"ח) מאת רשם החברות.

תנאי סף :

- 3.4 על המשתתף במכרז לצרף להצעתו ערבות מבוילת כדון, להבטחת קיום התחייבויותיו בהצעתו.
- 3.5 על המשתתף במכרז לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.
- 3.6 על המשתתף במכרז לצרף להצעתו קבלה המאשרת את רכישת מסמכי המכרז.

4. תוקף ההצעה

תוקף ההצעה הינו 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות. תוקף ההצעה ניתן יהיה להארכה ב- 4 חודשים נוספים עפ"י דרישת העירייה לפני פקיעת ההצעה או לחילופין בדרך של הארכת תוקף הערבות שבסעיף 6 להלן בהתאם לאמור בסעיף 6.5 להלן.

5. מחויבות להצעה

- 5.1 משתתף במכרז יגיש טופס הצהרה בו הוא מאשר כי קרא ובחן בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז וכי והגיש את הצעתו בהתאם לכך.
טופס הצהרת המשתתף במכרז מצורף בנספח מס' 1 למכרז.

6. ערבות למכרז

- 6.1 כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מבוילת כחוק או ערבות מחברת ביטוח מבוילת כחוק, הכל על פי האמור להלן (להלן: "הערבות").
הערבות תהייה, בסכום הנקוב בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.
- 6.2 על המשתתף במכרז להגיש את הערבות על פי נוסח טופס כתב הערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
- 6.3 כל הערבויות הנזכרות במכרז זה ובנספחיו פירושו ערבויות מבוילות כחוק.
- 6.4 הערבויות שניתן לצרפן למכרז הן אך ורק על פי המפורט להלן :

- 6.4.1 **ערבות בנקאית** - ערבות ממוסד בנקאי ו/או מוסד כספי ו/או אגודה שיתופית לאשראי, המורשים להוציא ערבות ע"י המפקח על הבנקים, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.
- 6.4.2 **ערבות מחברת ביטוח** - ערבות מחברת ביטוח, המורשית להוציא ערבויות ע"י משרד האוצר, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.
- 6.5 **תוקף הערבות יהיה ל- 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז וניתן יהיה להארכה ב - 4 חודשים נוספים, על פי דרישת גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי הגזבר.**
- 6.6 משתתף במכרז שלא יצרף אחת מהערבויות שלעיל באופן הנדרש בסעיף זה, לא תדון הוועדה בהצעתו והיא תיפסל.
- 6.7 משתתף במכרז שהצעתו לא זכתה - תוחזר לו הערבות שצירף.
- 6.8 משתתף במכרז שהצעתו נתקבלה (להלן: "הזוכה") ואשר לא יחתום על החוזה במועד שייקבע ע"י העירייה, תהא העירייה רשאית לחלט את סכום הערבות שהפקיד לטובתה.
- 6.9 עם חתימת החוזה על הזוכה במכרז להחליף את הערבות שצירף להצעתו בערבות להבטחת ביצוע החוזה. הערבות תהיה מבנק או מחברת ביטוח מהרשימה שצוינה לעיל. הערבות תהיה בסכום שנקבע בחוזה. נוסח הערבות יהיה על פי נוסח כתב הערבות המצורף כנספח 2 למכרז.

7. **אופן הגשת ההצעות**

- 7.1 המשתתף במכרז ידפיס ויגיש לעירייה את חוברות המכרז עם הנספחים והמסמכים הנדרשים, בשני העתקים זהים, על גבי הטפסים המיועדים לכך, במעטפה עליה ידביק את הדף המצורף בסוף פרק זה – דף מעטפה למכרז.
- 7.2 מסמך הצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת, כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז, כמתואר בסעיף 7.1 לעיל.
- 7.3 המחירים בהצעת המחיר ינקבו בשקלים חדשים.
- 7.4 הצעת המשתתף במכרז לא תכלול מע"מ.
- 7.5 **הצעת המשתתף במכרז תהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה שיחתם בין הזוכה במכרז לבין העירייה.**
- 7.6 המשתתף במכרז יגיש הצעתו **במסירה ידנית**, עד המועד האחרון שנקבע להגשת הצעות במכרז, לכתובת הבאה:
- שירותי הדואר העירוניים**
חדר 17, קומה 1-
בניין עיריית תל אביב יפו
רחוב אבן גבירול 69
תל אביב
- 7.7 המשתתף במכרז יצרף את המסמכים הבאים:
- מסמך הצהרת המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 1 למכרז.
 - ערבות בנקאית מבוילת כחוק ע"ג טופס כתב ערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
 - טופס אישור על קיום ביטוחים, המצורף בנספח מס' 5 למכרז חתום ע"י המשתתף במכרז.

- מסמך הצהרה על מעמד משפטי, המצורף בנספח מס' 6 למכרז. במקרה של תאגיד או שותפות יצורף אישור (דו"ח) מאת רשם החברות.
- אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשלום-1976. תדפיס ממאגר המידע של רשות המיסים, בדבר עמידתו בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשלום 1976, בצירוף הצהרתו המאמתת פרטי תדפיס זה.
- מסמך הצעת המחיר לביצוע העבודה/ הספקת הטובין, חתום ע"י המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 7 למכרז.
- קבלה המאשרת את רכישת מסמכי המכרז.
- מסמכים נוספים, בהתאם לנדרש בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.

8. תקינות ההצעה

- 8.1 הצעות שיוגשו באופן השונה מהמפורט לעיל עלולות להיפסל.
- 8.2 הסתייגות כלשהי של המשתתף במכרז עלולה לגרום לפסילת הצעתו.
- 8.3 הצעות שיוגשו לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, לא ייפתחו.
- 8.4 העירייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה.
- 8.5 העירייה איננה אחראית לכל הפירושים ו/או ההסברים שינתנו בעל פה למשתתפים במכרז.
- 8.6 התגלתה בבחינת ההצעות שהוגשו במכרז טעות חשבונית בהצעת המחיר - הקובע יהיה מחיר ליחידה ובהתאם לכך יחושב הסך הכולל של ההצעה.
- 8.7 העירייה רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים בכנס הספקים/ קבלנים ורוכשי מסמכי המכרז באמצעות מכשיר הפקסימיליה לפי מספרי הפקס שיימסרו על ידם.

9. הודעה על הזכייה וההתקשרות

- 9.1 העירייה תמסור למשתתפים במכרז הודעה בכתב על זכייתם/אי זכייתם במכרז.
- 9.2 בין הזוכה/ זוכים במכרז לבין העירייה ייחתם חוזה שהעתקו, על נספחיו, מצורף בחלק ב' של מסמכי המכרז, בשינויים המחויבים, אם יהיו כאלה, כתוצאה מהחלטת הוועדה. תנאי ההתקשרות עם הזוכה / זוכים במכרז יהיו על פי תנאי המכרז והחוזה הנ"ל (בשינויים המחויבים) על נספחיהם.
- 9.3 הזוכה במכרז יחתום על החוזה תוך 7 ימי עבודה מיום שיידרש לכך.
- 9.4 הזוכה במכרז יגיש עד למועד החתימה על החוזה אישור על קיום ביטוחים, חתום ע"י חברת הביטוח, להבטחת קיום דרישות הביטוח המפורטות בחוזה. טופס אישור על קיום ביטוחים מצורף בנספח מס' 5 למכרז.
- 9.5 היה והזוכה במכרז לא יעמוד בהתחייבויותיו בסעיפים קטנים 9.2, 9.3 ו-9.4 לעיל ו/או לא ימציא ערבות לחוזה כנדרש בסעיף 6.9 לעיל, תהא העירייה רשאית לבטל את הזכייה במכרז בהודעה בכתב לזוכה, החל מן התאריך שייקבע על ידי העירייה בהודעה זו, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.
- 9.6 בכל מקרה בין אם בוטלה הזכייה במכרז מכל סיבה שהיא ובין אם לאו, רשאית העירייה לחלט את הערבות, כולה או מקצתה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.

לכבוד

ועדת המכרזים

עיריית תל אביב - יפו

בניין העירייה – רחוב אבן גבירול 69 תל אביב - יפו 6416201

קומת מפלס הרחוב (1-) חדר 17, במשרד שירותי הדואר העירוניים

267/2023

מכרז פומבי מס'

לאספקת שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות

שם המכרז

17.4.2023

14:00

עד שעה

התאריך האחרון להגשת הצעות

פרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות

1. **השיקולים בבחינת ההצעות**
בשיקוליה בבחינת ההצעות תתחשב העירייה בגורמים הבאים:
מחיר ההצעה הכולל – משקל 100%.
2. **ערבות למכרז**
גובה הערבות למכרז הוא 12,000 ₪.
3. **תנאי הסף לבחינת ההצעות**
בנוסף לתנאים שצוינו בפרק התנאים הכלליים, על המשתתף במכרז לעמוד בכל התנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות:

3.1. למשתתף במכרז ניסיון מוכח במתן שירותי "מוקד הודעות טלפוני" כמפורט בסעיף 1, בנספח ב' לחוזה, המפרט הטכני, עבור שני גופים בהיקף שנתי כולל של 48,000 שיחות לפחות בכל אחת מהשנים 2020-2022.

3.2. לא נכללה בדו"ח הכספי השנתי המבוקר של המשתתף במכרז - ככל שהוא מאוגד כחברה - בשנת הדיווח האחרונה בה חתם המשתתף במכרז על דוחות מבוקרים ולא מוקדם משנת 2020, "אזהרת עסק חיי" או "הערת עסק חיי" וממועד החתימה על הדו"ח הכספי השנתי ועד למועד האחרון להגשת ההצעות לא חל שינוי מהותי לרעה במצב העסקי של המשתתף במכרז המאוגד כחברה עד כדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו כ"עסק חיי".

4. **אישורים ותיעוד**
על המשתתף במכרז לצרף את המסמכים המתאימים המעידים על עמידתו בתנאי הסף שפורטו לעיל, **מקור או העתק נאמן למקור מאומת ע"י עו"ד**, לרבות:
 - 4.1. אישור מזמין שירות מהמשתתף במכרז, המעיד על ניסיונו של המשתתף במכרז הנדרש בסעיף 3.1 לתנאי הסף לעיל (ראה דוגמא **בנספח 8 למכרז**).
 - 4.2. להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.2 לעיל, על המשתתף במכרז **שהינו מאוגד כחברה בלבד** לצרף אישור רו"ח בדבר היעדר אזהרת "עסק חיי" (ראה **נספח 9 למכרז**) **כשהוא חתום כדין ע"י רו"ח מטעם המשתתף במכרז**.

הערות:

- **משתתפים במכרז שיש להם או הייתה להם התקשרות עם העירייה ורוצים להוכיח את ניסיונם באמצעות הניסיון שצברו במסגרת עבודות שביצעו עבור העירייה, נדרשים לצרף את המסמכים הנדרשים בסעיף 4.1 לעיל.**
- **העירייה רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים לעניין עמידתו של המשתתף במכרז בתנאי הסף, הן מן המשתתף במכרז והן מצדדי ג' לרבות גורמים שפורטו על ידו בהצעתו, וזאת לפני ההחלטה על הזוכה במכרז.**

5. **היקף העבודה:**

- 5.1. בבחינת שיתוף במידע ומבלי שהדבר יחייב את העירייה, בשנת 2021 היו כ-68 אלף שיחות שהוגלו למוקד חיצוני; בשנת 2022 היו כ-100 אלף שיחות שהוגלו למוקד חיצוני.
- 5.2. להערכת העירייה היקף העבודה הצפוי בשנת 2023 יהא דומה להיקף העבודה בשנת 2022, כמפורט בסעיף 5.1 לעיל.
- 5.3. ההיקף הנ"ל מובא כאומדן בלבד לעבודות שיבוצעו באמצעות חוזה המסגרת שיחתם. אין העירייה מתחייבת לבצע עבודות בהיקף כלשהו או בכל היקף אחר, וכן שומרת לעצמה העירייה את הזכות להקטין (אפילו ב- 100%) ו/או להגדיל את הסכום הנ"ל, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ועפ"י אילוצים תקציביים הקשורים בביצוע עבודות בכלל ועבודות מושא מכרז זה בפרט. הגדלה או

האגף לגביית ארנונה

הקטנה של היקף העבודות לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה להגדלת מחירי היחידה שהציע במכרז או לכל תביעה אחרת, והמשתתף במכרז מוותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה ככל שלא יימסרו לו עבודות בכלל או ככל שהיקף העבודות יהיה קטן או גדול מהצפוי.
5.4. על אף האמור בסעיף 2.3 לפרק ב' למסמכי המכרז, העירייה תתקשר עם זוכה אחד בלבד.

6. זוכה חלופי

- 6.1. העירייה רשאית להכריז על זוכה אחד כמפורט בסעיף 5.4 לעיל וכן רשאית לקבוע זוכה חלופי, אשר יחליף את הזוכה במכרז, ככל שהזוכה לא יעמוד בתנאי המכרז ו/או החוזה שנחתם עימו, על נספחיהם, וזאת בתקופה של עד 6 חודשים מיום חתימתו על החוזה (להלן: "הזוכה החלופי").
- 6.2. קבעה העירייה זוכה חלופי, הערבות למכרז שהופקדה בעירייה ע"י הזוכה החלופי להבטחת הצעתו למכרז תוחלף על ידי הזוכה החלופי בערבות בנקאית חדשה בסך של 4,000 ₪ אשר תוחזק על ידי העירייה לתקופה של 6 חודשים מיום חתימת החוזה.
- 6.3. ככל שלא יעמוד הזוכה בתנאי המכרז ו/או החוזה שנחתם עימו, על נספחיהם, וזאת בתקופה של עד 6 חודשים מיום חתימת החוזה, תופסק ההתקשרות עם הזוכה והזוכה החלופי יוכרז במקומו כזוכה במכרז, בכפוף לכל התנאים הקבועים במסמכי המכרז והכל בהתאם ובכפוף לשיקול דעתה של העירייה ולהחלטותיה.
- 6.4. בכפוף לאמור בסעיף 6.3 לעיל, בתום תקופת 6 החודשים הנ"ל, תושב לזוכה החלופי ערבותו למכרז והצעתו תפקע, והוא לא יהא עוד זוכה חלופי.

עיריית תל אביב יפו

חוזה מס' _____

חוזה לביצוע עבודות / אחתן
שירותים / להספקת טובין

חוזה

שנחתם ונערך בתל-אביב-יפו ביום _____ לחודש _____ שנה _____.

בין

עיריית תל-אביב-יפו
להלן - העירייה

מצד אחד

לבין

להלן - הספק

מצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' _____ (להלן: "המכרז") בתאריך _____ לקבלת הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם " _____ " ויכוננו להלן - "דרישות מקצועיות".

והואיל והספק נענה לבקשה והציע הצעתו במסמך המפורט בנספח ג' שכותרתו " _____ " שיכונה להלן - "הצעת הספק";

והואיל והעירייה קיבלה את "הצעת הספק", על פי החלטת ועדת מכרזים מס' _____, בישיבה מס' _____ שהתקיימה בתאריך _____.

ולפיכך מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. מוסכם בין הצדדים כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי העירייה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים, והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין ויתור ו/או הסכמה ו/או שינוי שלא נעשה בדרך האמורה.
- 1.3. הספק מתחייב לעמוד בכל תנאי הסף לביצוע ההתקשרות, כפי שפורטו בתנאי המכרז של חוזה זה. סטייה מתנאים אלה תהווה הפרה יסודית של החוזה, אלא אם קיבל הספק אישור בכתב לכך.
- 1.4. הצדדים מסכימים כי העבודה או השירותים הניתנים על ידי הספק ניתנים במסגרת של מתן שירותים וכעבודה קבלנית ולא במסגרת יחסי עבודה הנהוגים בין עובד ומעביד. למען הסר ספק, הצדדים מצהירים בזאת כי לא יתקיימו יחסי עבודה בין עובדי הספק אשר יבצעו עבודה במסגרת מתן השירותים על ידי הספק לבין העירייה.
- 1.5. הספק ישא בהוצאות ביול חוזה זה ובהוצאות ביול מסמכים אחרים הקשורים או נובעים מחוזה זה, אם וככל שיחולו.

2. מונחים והגדרות

בחוזה זה תהא למונחים הבאים משמעות כמוגדר להלן:

- 2.1. **המנהל** - מנהל היחידה, כמפורט במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות נספח א' לחוזה זה.
- 2.2. **העבודה או השירותים** - הפעילות הנדרשת בהתאם לתנאי חוזה זה ונספחיו.
- 2.3. **הטובין** - הסחורה המסופקת עם העבודה, לרבות השירות הנלווה המתחייב.
- 2.4. **המפרט הטכני** - מסמך המפרט את הדרישות הטכניות של העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין הנדרשים.
- 2.5. **הספקה מתמשכת/לסירוגין** - הספקת עבודה ו/או שירותים ו/או טובין המשתרעת לאורך הזמן הנקוב בחוזה זה, בכמויות ובמועדים בהתאם לדרישת העירייה.
- 2.6. **המדד** - המדד המצויין במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות, נספח א' לחוזה זה.

3. מסמכים המצורפים לחוזה

- 3.1. המסמכים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה:
 - א. מסמך התנאים המיוחדים להתקשרות המצורף בנספח א' לחוזה.
 - ב. המפרט הטכני המצורף בנספח מס' ב' לחוזה.
 - ג. מסמך הצעת המחיר, החתום ע"י הספק, המצורף בנספח ג' לחוזה.
 - ד. המכרז עצמו על תנאיו ונספחיו וכן רשימת מסמכים נלווים לחוזה, המצורפים כולם כנספח ד' לחוזה.
- 3.2. במקרה ובמהלך העבודה מתגלה סתירה בין המסמכים שלעיל, יהיה תקף המסמך האחרון שפירסמה העירייה.
- 3.3. העירייה אינה אחראית עבור כל פירושים ו/או הסברים שניתנו בעל פה.

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. תקופת ההתקשרות בין הצדדים תהיה לשנה מיום החתימה על החוזה.
- 4.2. העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בשנתיים נוספות, שנה או חלק ממנה בכל פעם, בתנאים ובמחירים בכפוף להתייקרויות, כפי המוגדר בחוזה.
- 4.3. הודעה על הארכת החוזה תמסר לספק 30 יום לכל הפחות לפני תום מועד ההתקשרות.

5. שינויים בהיקף ההתקשרות והעסקת ספקים אחרים

- 5.1. העירייה רשאית להגדיל את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה, בשיעור שלא יעלה על 50% ובלבד שתודיע על כך לספק בכתב ומראש.
- 5.2. העירייה רשאית להקטין את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה ובלבד שתודיע על כך לספק. ההודעה תיכנס לתוקפה 14 יום מיום משלוחה.
- 5.3. הזכות בידי העירייה לבצע גם חלק מהשירותים הכלולים בחוזה זה בעצמה או באמצעות ספקים אחרים.
- 5.4. העירייה רשאית לפרסם מכרזים נפרדים לשירותים נשוא חוזה זה או לחלקם ו/או לבצע כל התקשרות אחרת לפי ראות עיניה ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה לכך שפריטי המכרז האחר או ההתקשרות האחרת כלולים בחוזה זה. כמו כן, העירייה תהיה רשאית למסור חלק מהשירותים נשוא חוזה זה לספקים אחרים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

6. איסור הסבת זכויות

6.1. הספק אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד את זכויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן, אלא אם קיבל את הסכמת העירייה מראש ובכתב.

6.2. העירייה זכאית להכניס צד שלישי בנעליה בכל הנוגע לחוזה זה ולהעביר, להמחות, להסב, לשעבד ו/או להמחות על דרך השעבוד את זכויותיה ו/או חובותיה עפ"י חוזה זה לצד שלישי לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך בקבלת הסכמתו של הספק לכך, ובלבד שאותו צד שלישי ייקח על עצמו את התחייבויות העירייה כלפי הספק כמפורט בחוזה. המנהל יודיע לספק בכתב על ההעברה, ההמחאה, ההסבה, השעבוד ו/או ההמחאה על דרך השעבוד, לפי העניין, והם יכנסו לתוקף במועד הנקוב בהודעה.

7. הדרישה מהספק

7.1. הספק מתחייב לספק בצורה מהימנה ומקצועית את האמור במפרט הטכני, כמפורט בנספח ב' לחוזה זה ובהצעת הספק.

7.2. שום ויתור, הנחה, המנעות מפעולה במועדה או ארכה מצד העירייה לא יחשבו כויתור על זכויותיה, אלא אם כן ויתרה העירייה על כך באופן מפורט ובכתב.

8. אחריות הספק ובטיחות

8.1. הספק יהיה אחראי לאיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין המסופקים על ידו לפני הספקתם וישא באחריות מוחלטת בגין פגמים, אם יתגלו על ידי העירייה לאחר ביצוע העבודה ו/או השירותים או לאחר מסירת הטובין.

8.2. **בטיחות** - על הספק יחולו כל החוקים, התקנות וההוראות החלות בדין בנושא בטיחות לרבות בטיחות בעבודה. כמו כן מתחייב הספק למלא אחר כל הוראות חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד - 1954 והתקנות שהותקנו מכוחו לרבות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים), התשנ"ט - 1999 וכן כל חוק או תקנה שיבואו במקומם.

9. התמורה

9.1. תמורת הספקת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין דלעיל יקבל הספק מהעירייה סכום כמפורט בהצעת הספק, המהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה.

9.2. מוסכם על הצדדים כי התמורה המצויינת במסמך הצעת הספק תהיה צמודה, בהתאם למפורט במסמך התנאים המיוחדים לחוזה המצורף בנספח א'.

9.3. החשבונות לתשלום יוגשו ע"י הספק ע"ג חשבונית מס כחוק, מקור והעתק, בצרוף תעודת משלוח.

9.4. בחשבונית לתשלום יכלול הספק את כל הפרטים הבאים:

- א. שם החברה, כתובתה, טלפון ותאריך החשבונית.
- ב. מספר עוסק מורשה.
- ג. אסמכתא להזמנה וגורם מטפל.
- ד. כמות ומחיר ליחידה, הסכום הכולל ליחידה, מע"מ וסה"כ לחשבונית.
- ה. התייקרות - במידה וקיימת.
- ו. חותמת וחתימת החברה.

10. תנאי התשלום

10.1. התשלום יבוצע לאחר קבלת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין ואישור המנהל או מי שימונה על ידו, על עמידתו בכמויות ובאיכות הנדרשת, כפי שמוגדרים במסמך הדרישות.

- 10.2. החשבון ישולם ע"י העירייה בהתאם למועד הקבוע בחוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017 או כל חוק אחר שיבוא במקומו לעניין זה (להלן: "חוק מוסר תשלומים לספקים"). החשבון ישולם ללא כל תוספת שהיא, בניכוי הסכומים שהעירייה חייבת בניכויים על פי כל דין.
- 10.3. מובהר בזאת, כי הספק מחוייב לצרף לחשבון את כל הנתונים ו/או המסמכים, בהתאם לנדרש עפ"י החוזה על נספחיו, וכי העירייה תהא זכאית לעכב ו/או להחזיר חשבון שהוגש שלא כנדרש, בהתאם לקבוע בחוק מוסר תשלומים לספקים.
- 10.4. העירייה תשלם את המגיע עפ"י תנאי החוזה בהמחאות בנקאיות ו/או בהודעת זיכוי לבנקים, לפי בחירת העירייה.
- 10.5. הספק לא יהיה רשאי להמחות את זכותו לקבלת סכומי כסף מהעירייה, אלא אם כן קיבל על כך הסכמה מראש מאת גזבר העירייה או מי שימונה על ידו.

11. מועדי ההספקה

- 11.1. מועדי הספקת העבודה ו/או מתן השירותים ו/או הספקת הטובין יהיו כמפורט במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות, המצורף בנספח א' לחוזה זה.

12. הפסקת ההתקשרות על ידי העירייה

- 12.1. העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות בכל עת, אף לפני המועד הנקוב בהצעת הספק, מבלי שתהייה חייבת במתן הסברים כלשהם, ובלבד שתשלח על כך הודעה בכתב לספק, חודש ימים מראש.
- 12.2. העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות בינה לבין הספק מיידית על ידי הודעה בכתב, כשיש בידי העירייה הוכחות להנחת דעתה, שהספק או אדם אחר בשמו של הספק, הגיש חשבונות כוזבים בקשר להתקשרות זו או כל התקשרות אחרת בין העירייה לספק.
- 12.3. במקרה של הפסקת ההתקשרות לא יהיה הספק זכאי לפיצויים ו/או לתשלומים מכל סוג שהוא מעבר לתמורה בגין העבודה ו/או השירותים ו/או הספקות שנתן/סיפק בפועל, לשביעות רצונה של העירייה ובהתאם לתנאי החוזה על נספחיו, עד לאותו מועד.

13. קיזוז חובות

- 13.1. העירייה רשאית לקזז מהתשלומים המגיעים לספק מכל סכום שהוא כל חוב שהספק חייב לעירייה על פי כל דין או חוזה וזאת ללא כל הודעה מוקדמת.

14. עובדי הספק

- 14.1. למען הסר ספק מוצהר ומובהר בזאת, כי בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו מתקיימים יחסים מסחריים בלבד, במסגרתם מספק הספק לעירייה עבודה ו/או שירותים ו/או טובין כמפורט בנספח א', בנספח ב' ו/או במפרט הטכני לחוזה זה, כנגד התמורה שנקבעה בסעיף 9 לחוזה זה.
- 14.2. הצדדים מצהירים ומאשרים בזה, כי העובדים שיבצעו מטעם הספק את התחייבויותיו על פי חוזה זה (להלן: "עובדי הספק") הינם עובדיו של הספק בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים של הספק. אין בחוזה זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו ולרבות ובמיוחד מי מעובדיו, יחסי עובד ומעביד.
- 14.3. הספק מצהיר, כי הוא בלבד ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקת עובדי הספק, ויהיה אחראי להם ולתשלומים, בהתאם לכל דין, לרבות בהתאם לכל הסכם קיבוצי ו/או צווי הרחבה רלוונטיים ו/או חוזה זה. הספק יהיה אחראי בלעדית לכל הניכויים על פי דין, תשלומי החובה, המסים, הביטוחים (לרבות ביטוחים סוציאליים), ההיטלים ו/או המלווים החלים על מעביד על פי כל דין בגין

- עובדיו ולכל הסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע העבודה/ מתן השירותים/ הספקת הטובין על פי חוזה זה.
- 14.4. מובהר ומוסכם, כי שכרם, הזכויות הסוציאליות והתנאים הנלווים של עובדי הספק יקבעו על ידי הספק בלבד, אך לא יפחתו מהשכר, הזכויות הסוציאליות והתנאים הנלווים על פי חוקי העבודה, ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי ההרחבה החלים לפי העניין.
- 14.5. הספק ישלם את שכר עובדיו במועד שהוסכם ביניהם ובכל מקרה לא יאוחר מהמועד הקבוע בחוק הגנת השכר, התשי"ח – 1958.
- 14.6. משכר העובד ינוכו מס הכנסה, מס בריאות וביטוח לאומי בלבד על פי הוראות החוק בעניין. משכר העובד לא ינוכו סכומים כלשהם לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בגין ביגוד, טלפון, עלות קורס הכשרה בסיסית, עלות ימי הכשרה ו/או עלות ימי רענון.
- 14.7. בנוסף, מתחייב הספק לשלם לעובדיו מדי חודש והחל מהחודש הראשון להעסקתם את החלק היחסי של דמי ההבראה, וכן להפריש מדי חודש לכל אחד מעובדיו הפרשות עבור תגמולים ופיצויים לקופת גמל על פי בחירת כל אחד מעובדיו, והפרשות לקרן השתלמות על פי בחירת כל אחד מעובדיו, והכל כקבוע בצו העסקת עובדים על ידי קבלני שירות בתחומי השמירה והניקיון בגופים ציבוריים, התשע"ג – 2013 ו/או בצו ההרחבה החל לפי העניין. מובהר ומוסכם, כי הספק לא יהיה רשאי למשוך את הכספים שנצברו בקופות בכל מקרה שהוא. על אף האמור לעיל, ככל שמדובר בעובד זר, ההסדר המפורט לעיל יהיה כפוף להוראות חוק עובדים זרים, תשנ"א - 1991 ו/או להוראות הגורמים המוסמכים להסדר סוגיה זו, כפי שתפורסמה מעת לעת.
- הספק לא יבצע לעובדיו הסדר פנסיוני באמצעות סוכנות שהוא בעל עניין בה.
- 14.8. הספק מתחייב להציג בתלוש השכר של עובדיו את החלק משכרם עבור עבודתם בשירות העירייה וכן את החלק משכרם עבור עבודתם בשעות נוספות בשירות העירייה בשורות נפרדות, לצורך מעקב העירייה על תשלומים אלו. הספק מתחייב לרשום את שעות העבודה בשבתות ובחגים בשורה נפרדת משעות העבודה הנוספות עבור ימי החול.
- 14.9. הספק מתחייב להסדר את יחסי העבודה בינו לבין עובדיו בהסכם העסקה התואם את דרישות חוזה זה.
- 14.10. הספק ימסור לכל עובד תלוש שכר חודשי בהתאם לחוק הגנת השכר התשי"ח – 1958.
- 14.11. הספק ימסור לכל אחד מעובדיו, בשפה המובנת לו, הודעה על תנאי העבודה בהתאם לחוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב – 2002. עם תחילת ההתקשרות ימציא הספק לעירייה טופס הכולל את פרטי העובדים שקיבלו את ההודעה, וכן הצהרה כי העובד קיבל את ההודעה, קרא אותה והבין את תוכנה, וזאת בצירוף נוסח ההודעה שנמסרה לעובד או נוסח ההודעה המעודכנת לעובד.
- 14.12. מובהר ומוסכם, כי כל עובדי הספק המועסקים על ידו לצורך מתן השירותים על פי החוזה יהיו זכאים לתשלום דמי חגים החל מהיום הראשון לעבודתם, וזאת ללא כל תנאי ו/או התנייה.
- 14.13. הספק יפעיל מנגנון רישום חודשי קבוע, המתעד את נוכחות עובדיו בעבודה במהלך החודש ואת שעות עבודתם בפועל, והכל בהתאם להוראות סעיף 25 לחוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א – 1951.
- 14.14. בנוסף, מתחייב הספק ליתן לכל עובדיו פנקס נוכחות חודשי אישי, אשר יהיה בחזקת העובד במהלך כל יום עבודתו ויכלול את מקום ביצוע העבודה, שעת תחילת העבודה בפועל ואת שעת סיום העבודה בפועל (להלן: "פנקס נוכחות חודשי"). העובד ומנהל מטעם הספק יחתמו בכל יום בפנקס הנוכחות החודשי.
- 14.15. העירייה תהיה רשאית לבדוק מעת לעת את שיעור התשלום שישלם הספק לעובדיו ו/או את ההפרשות שיבצע הספק עבור עובדיו ועל הספק להמציא לעירייה, לפי בקשתה, ובתוך 21 יום ממועד בקשתה, את כל המסמכים הדרושים לשם כך, לרבות (אך לא רק) תלושי שכר, דוחות שונים, אישורי רואה חשבון, טפסי 106, טפסי 126 ועוד. כמו כן מתחייב הספק להשיב על כל פנייה של העירייה אליו בעניין זכויות עובדיו בתום 21 יום ממועד הפנייה. בגין הפרת סעיף זה,

- רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 500 ₪ לכל יום איחור לכל מסמך שיידרש.
- 14.16. אחת לחצי שנה ימציא הספק אישור על עמידתו בכל החובות והתשלומים החלים עליו לפי חוקי העבודה ולפי הסכם ההתקשרות כלפי עובדיו, וזאת בהתאם לנוסח שיימסר לו על ידי העירייה. על האישור להיות חתום בידי מורשה חתימה מטעם הספק ועל ידי רואה חשבון.
- 14.17. הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם ביקורות שייערכו מטעם העירייה.
- 14.18. הספק יעסיק עובדים בעלי אזרחות ישראלית או עובדים זרים בעלי רשיון עבודה ושהייה בתוקף, לצורך ביצוע העבודה/ מתן השירותים/ הספקת הטובין שבחוזה זה, אלא אם פורט אחרת בתנאי הסף להעסקת עובדים על ידי הספק.
- 14.19. הספק מתחייב שלא להציב את מי מעובדיו לעבודה בעירייה, בהתאם לדרישת המנהל ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל וללא דרישת הסבר, זאת תוך מתן השירותים שבחוזה זה על ידי עובדים/אחרים המועסקים על ידי הספק.
- 14.20. מוסכם על הצדדים, כי בכל מקרה המהווה הפרה של ההוראות המנויות בתוספת השלישית של החוק להגברת האכיפה על דיני העבודה, התשע"ב – 2011, רשאים העירייה והספק, בהסכמה, למנות נאמן, אשר יהיה אחראי לקיום כל חובות הספק שלא מולאו ביחס לעובדיו במסגרת החוזה, וזאת לרבות ביצוע תשלומים שונים מתוך כספי הספק המצויים ו/או המעוכבים בעירייה.
- 14.21. מובהר בזאת, כי הפרת כל הוראה של חוקי העבודה ו/או הסכמים קיבוציים ו/או צווי הרחבה על ידי הספק כלפי עובדי הספק מהווה גם הפרת יסודית של חוזה זה ותקנה לעירייה מלבד כל התרופות הנתונות לה על פי דין גם את התרופות שבסעיף 21 להלן.

15. ערבות להבטחת ביצוע החוזה

- 15.1. הערבות הבנקאית שהומצאה על ידי הספק תשמש להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה (להלן: "הערבות").
- 15.2. גובה הערבות לחוזה זה נקוב במסמך התנאים המיוחדים, נספח א' לחוזה זה.
- 15.3. הספק מתחייב להאריך, מפעם לפעם, את תוקף הערבות לפחות 15 יום קודם למועד פקיעתה, על פי הנחיות גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי העירייה.
- 15.4. הערבות (כשהיא תקפה) תשאר בידי העירייה עד לארבע חודשים לאחר תום תקופת החוזה, על הארכותיו או לאחר גמר ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין לפי תנאי החוזה, לשביעות רצונו של המנהל, על פי המאוחר מביניהם. העירייה תהיה רשאית להאריך את תוקף הערבות לתקופה של 4 חודשים נוספים על פי דרישת גזבר העירייה או בא כוחו.

16. נזיקין, שיפוי וביטוח

- 16.1. הספק יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה, חבלה, או נזק, איזה שהוא, בלי יוצא מן הכלל, שייגרמו לעירייה ו/או לעובדיה ו/או שלוחיה ו/או למי שבא מטעמה ו/או לאדם אחר כלשהו או לצד שלישי כלשהו, לגוף ו/או לרכוש, בשל מעשה או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי מסמכי ונספחי חוזה זה. הספק יפצה את העירייה ו/או את הניזוק(ים) לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו לה/להם. הספק משחרר לחלוטין ומראש את העירייה, עובדיה, שלוחיה ואת מי שבא מטעמה מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כני"ל שארעו כתוצאה מהרישא לסעיף זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש בכל עילה שהיא, אלא במידה שחבלה או נזק, כאמור, נגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל מכוונים של העירייה או מי מטעמה.
- 16.2. הספק מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי פסק דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשרותו כתוצאה מתאונה או נזק כל שהוא שנגרמו ממעשה או מחדל הקשור, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה.
- 16.3. הספק אחראי כלפי כל צד שלישי, לרבות כלפי כל עובד או אדם אחר והמועסק בשרותו, במידה ואחריות כזו מוטלת עליו לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) 1968

- או לפי כל דין אחר, לנזקים שייגרמו להם בשל מעשה או מחדל רשלניים או מכוונים של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה. אם תתבע העירייה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה ו/או כל מי שבא מטעמה על נזק, שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הספק לסלק את התביעה כנגדם ו/או לשלם כל סכום שייפסק לחובתם ו/או לחובת מי מהם על ידי בית משפט בפסק דין.
- 16.4. הספק מתחייב בזה לפצות ולשפות בשלמות את העירייה על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי אדם כלשהו, נגדה ו/או נגד מי מעובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי שבא מטעמה, בגין כל תאונה, חבלה או נזק שמפורט בסעיפים קטנים 16.1, 16.2, 16.3 שלעיל, לכל אדם לגוף ו/או לרכוש, לרבות הוצאות משפטיות שייגרמו להם.
- 16.5. הספק יהיה אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל אבדן, ו/או פגיעה ו/או נזק מכל סוג שהוא שייגרם לרכוש העירייה, על ידי הספק או מי מטעמו ומתחייב להשלים כל אובדן ולתקן כל נזק כאמור, ללא דיחוי תוך שימוש בחומרים ובחלקים חדשים, הכל על מנת להחזיר את רכוש העירייה למצבו טרם גרימת הנזק (או האובדן), כאמור.
- 16.6. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי מסמכי החוזה ומאחריותו לנזקים להם הוא אחראי בהתאם לסעיפים קטנים 16.1 עד 16.5 שלעיל, ומבלי לגרוע מהוראות כל דין, מתחייב הספק לערוך על חשבונו את הביטוחים המפורטים באישור על קיום ביטוחים המצורף כנספח 5 למכרז שקדם לחוזה זה (להלן: "**הביטוחים**" או **פוליסות הביטוח**" ו"**אישור על קיום ביטוחים**" בהתאמה), אשר יהיו בתוקף עד לתום תקופת החוזה על הארכותיו.
- 16.7. אי קיום תנאי פוליסות הביטוח על ידי הספק לא יפגע בזכויות העירייה הנובעות מסעיפים 16.1 עד 16.6 לעיל.
- 16.8. הספק לבדו אחראי לתשלום הפרמיות עבור פוליסות הביטוח הנזכרות לעיל ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי פוליסות הביטוח.
- 16.9. להבטחת התחייבותו של הספק לביצוע הביטוחים שלעיל ימציא הספק לעירייה את האישור על קיום ביטוחים (נספח 5 למכרז שקדם לחוזה זה, כאמור) כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח.
- 16.10. היה והספק לא יבצע את הביטוחים אשר עליו לבצע בהתאם למפורט באישור על קיום הביטוחים, כולם או חלקם, הרי מבלי להטיל על העירייה חבות כלשהי בקשר לכך, תהא העירייה רשאית לבצע את הביטוחים, כולם או חלקם, תחתיו, לשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ולחלט תשלומים אלה מהערבות הבנקאית ו/או לנכותם מכל תשלום המגיע לספק ו/או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת.
- 16.11. הספק מתחייב להמציא לעירייה את פוליסת הביטוח בכל עת שיידרש לכך.
- 16.12. לא ימציא הספק את פוליסת הביטוח כנדרש ע"י העירייה - יראה הדבר כהפרת תנאי מתנאי החוזה והעירייה תהא רשאית לנקוט בכל הצעדים המשפטיים הנתונים לה, לרבות (אך לא רק) חילוט הערבות להבטחת ביצוע החוזה.
- 16.13. הספק מתחייב ומצהיר בזאת, כי בכל מקרה של תביעה שתוגש על ידי עובד הספק ו/או מי מטעמו, בכל עניין הכרוך בחוזה זה ו/או הנובע ממנו ו/או בדרישה להכרה ביחסי עבודה ו/או בזכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה עם העירייה (להלן: "**תביעה סותרת**"), יודיע על כך הספק לעירייה, בכתב. הספק מתחייב להתייצב בערכאות הרלוונטיות, להצהיר ולהוכיח, כי הוא המעסיק היחיד והבלעדי של עובדו, על כל המשתמע מכך.
- 16.14. היה ומסיבה כלשהי ייקבע, למרות האמור בחוזה זה וההסכמות בין הצדדים לעניין בסיס ההתקשרות ו/או בקשר עם תביעה סותרת או אחרת, על ידי רשות מוסמכת לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי מי מעובדי הספק הינו עובד של העירייה ו/או כי על העירייה לשאת בחבויות כלפיו מתוקף זכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה, תהא העירייה רשאית לקזז מסכומים שהיא חייבת לספק ו/או הספק יהיה חייב לשפות את העירייה בגין כל סכום שייפסק, ככל שייפסק, ו/או הוצאה ו/או תשלום שיהיה עליה לשאת, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, בעקבות קביעה או תביעה סותרת כאמור.
- 16.15. מובהר, כי הספק אחראי לתשלום כל מס ו/או היטל ו/או תשלום חובה מכל מין וסוג שהוא, בגין ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין לעירייה על פי

חוזה זה, והחלים על הספק. הספק יהיה אחראי לתשלום כל דרישה ו/או תביעה לתשלום, ככל שתוגש לעירייה בהקשר זה, על ידי רשות כלשהי. היה ותשלום כאמור ישולם על ידי העירייה ישפה הספק את העירייה במלוא התשלום שישולם על ידה.

17. מעקב אחר ביצוע העבודה ו/או מתן השירותים ו/או הספקת הטובין

- 17.1. על הספק חלה חובת הניהול, הפיקוח והאחריות לאיכות, כמות ולוח זמנים לביצוע העבודה ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין.
- 17.2. הספק מתחייב כי תהיה אפשרות ליצור קשר עם האחראי מטעם הספק בכל שעה.

18. כפיפות והנחייה מקצועית

- 18.1. המנהל יהיה מוסמך לבקר, לבדוק ולפקח על טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין הניתנים על ידי הספק.
- 18.2. הפיקוח על ידי המנהל לא ישחרר את הספק מהתחייבויותיו כלפי העירייה ומאחריותו בעד טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין, בהתאם למסמכי החוזה. ביקורת המנהל לא תקטין את אחריותו של הספק כלפי ביצוע, טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין, כאמור.
- 18.3. הספק יעדכן את המנהל ויקבל את אישורו לביצוע כל שלב בהספקת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין.
- 18.4. מובהר ומוצהר בזאת כי אין באמור בסעיף זה כדי ליצור יחסי עבודה בין העירייה לבין מי מעובדי הספק.
- 18.5. העירייה או המנהל מטעמה יהיו מוסמכים לקבל מן הספק את פרטיו ו/או פרטי עובדים מטעמו בכל עת וזאת לצורך פניה למשטרת ישראל על פי סעיף 8 לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א – 1981.

19. ביקורת קבלת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין על ידי הספק

- 19.1. תשלום התמורה בחוזה זה יבוצע לאחר שהמנהל יבדוק ויאשר את טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין שסופקו, בהתאם לנדרש במסמכי החוזה ונספחיו.
- 19.2. על הספק לבצע תיקונים והשלמות, על חשבונו, כפי שנדרשו ע"י המנהל, הנובעים מביצוע לקוי או חסר של העבודה ו/או מתן השירותים ו/או מהספקה לקויה ו/או חסרה של הטובין ו/או מהספקה של טובין באיכות לקויה.
- 19.3. במקרה שהספק לא יבצע את העבודה ו/או את מתן השירותים ו/או את הספקת הטובין בהתאם לתנאי החוזה ולהנחת דעתו של המנהל, רשאי המנהל או מי שימונה על ידו, בהתאם למיטב שיקולו, לנכות מהתשלומים המגיעים לספק. כמו כן, תהיה העירייה רשאית לרכוש את העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין על חשבון הספק והוא ישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך, והעירייה תהיה רשאית לגבותן ו/או לנכותן מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לספק.
- 19.4. בנוסף לאמור לעיל, היה וביצוע העבודה ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין, כאמור בסעיפים קטנים 19.1 עד 19.3 לעיל לא תבוצע כראוי, לדעת המנהל, וזאת מסיבה כלשהי לרבות (אך לא רק) אם הסיבה היא העדר עובדים ו/או עבודה לקויה, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה.

20. שמירת זכויות וסודיות

- 20.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן, וכל ידיעה שהגיעה אליו בקשר עם ביצוע חוזה זה והמתחייבת לכל ענין ונושא הקשור בעירייה ואשר אינו נחלת הכלל, אלא בהסכמת העירייה מראש ובכתב או בהתאם להוראת צו של בית משפט בארץ. הספק מתחייב כי הוראה זו תקויים גם על ידי עובדיו והוא

יחתים כל אחד מעובדיו על נוסח של מסמך הצהרת סודיות, אשר תוכנו יאושר על ידי המנהל.

20.2. תכניות שיפותחו ויוכנו על ידי הספק עבור העירייה יהיו רכוש העירייה. העירייה רשאית להשתמש בכל זמן כראות עיניה בחומר ובכל ידיעה, מסמך, או פרטים אחרים שנמסרו ע"י הספק והעירייה רשאית לפרסם או למסור חומר, כולו או מקצתו, למי שתמצא לנכון בכל דרך שתראה בעיניה, הכל לפי שיקול דעתה וללא צורך בקבלת הסכמת הספק.

21. הפרות

21.1. הצדדים מסכימים בזה כי סעיפים 1.3, 1.4, 1.5, 6, 7, 8, 10.5, 11, 14, 15.3, 15.4, 16, 17, 18, 19 ו- 20 לחוזה זה הינם בגדר הוראות עיקריות ויסודיות לחוזה, אשר הפרתם תחשב כהפרה יסודית של החוזה.

21.2. בכל מקרה של הפרה יסודית של הוראה בחוזה זה או הפרה ההופכת להפרה יסודית בהתאם לדין של הוראה מהוראות החוזה, לרבות אלו אשר נקבעה להן תרופה מפורשת בחוזה זה, תהייה העירייה באמצעות המנהל רשאית לבצע כל אחת מן הפעולות שלהלן, או כולן יחדיו, ללא צורך בפסק דין, או החלטה שיפוטית אחרת וזאת בנוסף לכל סעד אחר העומד לה על פי דין:

21.2.1. לבטל את החוזה בהודעה בכתב 72 שעות מראש והספק לא יהא זכאי לכל פיצוי בשל כך.

21.2.2. להפסיק את ביצוע העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין נשוא חוזה זה מיידית ומבלי לבטל את החוזה ולהשלים את העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין בעצמה או באמצעות אחר.

21.2.3. לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצוע החוזה (על פי סעיף 15 לעיל), כולה או מקצתה, לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לה.

21.2.4. לעכב ו/או לקזז כספים המגיעים לספק בגין ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים שבוצעו ו/או הספקת הטובין שביצע עד ההפרה לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לעירייה.

22. כתובות הצדדים והודעות

22.1. כתובות הצדדים לצרכי חוזה זה הינן כדלקמן:

הספק - _____

העירייה - עיריית תל אביב יפו, כיכר רבין, תל אביב.

22.2. כל הודעה שישלח מי מן הצדדים למשנהו לכתובות הנ"ל, תחשב כאילו הגיעה לתעודתה כעבור 72 שעות מעת השלחה בדואר רשום.

22.3. הודעה שתמסר במסירה אישית תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בעת מסירתה בכתובות הנ"ל.

22.4. סמכות השיפוט הייחודית בכל הנוגע והקשור לחוזה זה הינה בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

ראש העירייה

גזבר העירייה

הספק

נספח א' לחוזה - התנאים המיוחדים להתקשרות *

1. **הגדרה**
"המנהל" - מנהל האגף לגביית ארנונה ו/או מי מטעמו.
2. **ערבות**
גובה הערבות להבטחת ביצוע התחייבויותיו של הספק עפ"י חוזה זה יהיה בסך **24,000 ₪**.
3. **עדכון תעריפים/הצמדה למדד**
 - 3.1 המחירים שהציע הספק בנספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר, ייקבעו בש"ח ולא יוצמדו במשך כל שנת ההתקשרות הראשונה.
 - 3.2 בתום כל שנת התקשרות, יוצמדו המחירים למדד המחירים לצרכן הידוע ביום תחילת כל שנת התקשרות חדשה ויהיו קבועים במהלך שנת ההתקשרות.
 - 3.3 המדד הבסיסי לחשוב ההתייקרויות יהיה מדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
 - 3.4 המחיר שנקבע יהיה סופי ולא תשולם ע"י העירייה תוספת כלשהי.
4. **איסור העסקת קבלני משנה**
בנוסף על האמור בסעיף 6 לחוזה, מובהר בזאת כי העירייה לא תתיר העסקת קבלני משנה לצורך ביצוע העבודות שוא חוזה זה, אלא אם כן יתקבל לכך אישור העירייה מראש ובכתב.
5. **מועד ביצוע העבודות**
המועדים לביצוע העבודות יהיו ע"פ הקבוע במפרט הטכני - נספח ב' לחוזה.
6. **הצטרפות לחוזה של תאגידי העירייה השונים**
הספק מצהיר כי ידוע לו כי חברות, תאגידים עירוניים (לרבות תאגיד המים והביוב מי אביבים (2010 בע"מ) ומוסדות החינוך העירוניים (לרבות גני ילדים, פנימיות, מתנ"סים, ספריות ועוד) יהיו זכאים להעביר לספק הזמנות לביצוע עבודות במחירי החוזה על נספחיו.
עבודות אלו (אם תבוצענה) לא תחשבנה כחלק מהיקף ההתקשרות העירונית, כמפורט בסעיף 5.1 לפרק ג' למסמכי המכרז, אולם ככל שאלה תבוצענה – יהיה זה במחירים ובתנאים של החוזה על נספחיו.
7. **תקופת ההתקשרות**
 - 7.1 על אף הקבוע בסעיף 4.2 לחוזה, העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות ב-24 חודשים נוספים, כולם או חלקם, ביחד או לחוד, כפי שהעירייה תודיע לספק בהודעה בכתב שתועבר לספק מעת לעת, וזאת בתנאים ובמחירים של החוזה, בכפוף להתייקרויות, הכל בהתאם להוראות החוזה.
 - 7.2 בנוסח סעיפים 4.1 ו-4.3 לחוזה לא יחול כל שינוי.
8. **העירייה כמפעל חיוני**
הספק מצהיר כי ידוע לו שהעירייה מוכרת כ"מפעל חיוני" ו/או כ"מפעל למתן שירותים קיומיים" בהתאם להגדרתם בחוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967 (להלן: "חוק שירות עבודה בשעת חירום"), והספק מתחייב בזאת כי ככל שיוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מהחוקים הבאים:
א. הכרזה על מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9ג לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951.
ב. הכרזה על אירוע כאירוע חירום אזרחי כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה [נוסח חדש], תשל"א-1971.

ג. הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה. אזי, תחולנה הוראות החוקים הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום ו/או הוראת כל דין רלוונטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

9. סודיות, הגנת הפרטיות ואבטחת מידע

הספק מצהיר ומתחייב כדלקמן:

9.1 לשמור בסוד ולא להעביר, להראות, למסור, להודיע, לגלות או להביא לידיעת כל גורם, במישרין או בעקיפין, במהלך ההתקשרות או לאחריה, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי/עסקי, או נתונים מכל סוג שהוא שאינם נחלת הכלל, אשר יגיעו לידי או יובאו לידיעתו, עובדיו ו/או מי מטעמו במהלך ההתקשרות עם העירייה (להלן: "המידע"), ללא אישור מראש ובכתב של העירייה.

9.2 להחתים את עובדיו ומי מטעמו אשר תהיה לו גישה למידע על טופס הצהרת שמירה על סודיות המצ"ב **כנספח ה'** לחוזה.

9.3 לנקוט בכל האמצעים הדרושים לצורך הגנה על המידע ואבטחתו.

9.4 להשתמש במידע אך ורק לביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר לידיו במסגרת ההתקשרות ואך ורק למשך תקופת ההתקשרות.

9.5 לוודא כי גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לספק ולמי מעובדיו אשר קיבלו הרשאה לכך לצורך ביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר המידע.

9.6 לא להעביר את המידע לצד שלישי כלשהו, ללא אישור העירייה מראש ובכתב. אישרה העירייה העברת המידע לצד שלישי, יכלול הספק בהסכם עם הצד השלישי את כל החובות החלות עליו בקשר למידע במסגרת ההתקשרות.

9.7 להפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם להתקשרות זו, מיתר הפעילויות המבוצעות על ידו.

9.8 להחזיר לעירייה כל מידע אשר הועבר אליו והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות שלשמה הועבר, ולמחוק/לבער אותו.

9.9 להגן על שלמות המידע ומהימנותו.

מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, ככל שבמסגרת התקשרות זו הספק, עובדיו ו/או מי מטעמו ייחשפו למידע אישי המצוי במאגרי המידע העירוניים (להלן: "מידע אישי"), הספק מצהיר ומתחייב לפעול בכל הקשור אליו בהתאם לדין, בהתאם לקבוע בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, וכדלקמן:

9.10 לדווח לעירייה באופן שוטף ולפחות אחת לשנה בכל הנוגע לאופן אבטחת המידע האישי, ניהולו שמירתו ועיבודו.

9.11 לדווח לעירייה על כל חריגה בשימוש ו/או בגישה למידע האישי ו/או על כל מקרה של חשש לדליפת המידע האישי ו/או אירוע אבטחה וזאת מיד עם התגלותם.

9.12 להחזיר עם סיום ההתקשרות את המידע האישי לידי העירייה ולהצהיר בפני העירייה על ביצוע פעולות מחיקה וביעור של כלל המידע האישי שהועבר לו מהעירייה במסגרת ההתקשרות, או שנוצר על ידו או על ידי מי מטעמו כעיבוד של המידע האישי במהלך ההתקשרות.

9.13 מוסכם על הספק כי לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו בקשר עם המידע האישי לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת אופן השימוש במידע האישי ניהולו שמירתו ואבטחתו.

9.14 מוסכם על הספק כי ככל שעובדיו ו/או מי מטעמו ייחשפו למידע אישי, תהא העירייה רשאית לדרוש כי עובדיו ו/או מי מטעמו יעברו בהצלחה מבחני אמינות בהתאם לדרישת העירייה, ועל חשבונו של הספק. ככל שלא יעברו בהצלחה מבחני אמינות תהא רשאית העירייה לבטל את ההתקשרות עם הספק.

* תנאי נספח זה מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה ומשלימים אותו.

נספח ב' לחוזה - מפרט טכני

1. השירותים הנדרשים:

במסגרת העבודות נשוא חוזה זה יעמיד הספק לרשות העירייה:

- 1.1 **הפעלת מוקד איסוף הודעות בעירייה** - איסוף ותיעוד הודעות מלקוחות הפונים למרכז השירות הטלפוני בארנונה, שליחת מסרון עדכון ללקוח בדבר סטטוס פנייתו ויידוע העירייה בנוגע לפנייתו.
- 1.2 **ניהול והפעלת מוקד שירות, מידע ותמיכה ללקוחות העירייה** – לקוחות המבקשים מידע/סיוע לצורך מילוי טפסים מקוונים בנושאים שונים.
- 1.3 יובהר, כי העירייה רשאית להורות לספק להפעיל, בנוסף לאמור לעיל, מרכז שירות טלפוני אחר של העירייה, והכל בהתאם לצרכיה ובכפוף להחלטת המנהל.

2. תיאור העבודה:

2.1 הפעלת מוקד איסוף הודעות:

- 2.1.1 הספק יפעיל מוקד טלפוני שייתן מענה ללקוחות העיר תל אביב - יפו, במקרים בהם קיים עומס במרכז השירות הטלפוני בארנונה.
- 2.1.2 הספק יפעיל מוקד ממוחשב רב קווי לקבלת שיחות.
- 2.1.3 הספק יאסוף את הפרטים הרלבנטיים למענה לכל פונה לרבות מהות הפנייה, מס' חשבון ארנונה/מס' תעודת זהות/מס' ח.פ, פרטי התקשרות לחזרה לפונה, תאריך ושעת השיחה, מספר השיחה, שם נציג מטפל וכל פרט אחר, כפי שיתבקש על ידי המנהל מעת לעת.
- 2.1.4 הספק ישלח לכל פונה הודעת SMS בנוסח קבוע שייקבע על ידי המנהל, כמפורט בסעיף 4 להלן.
- 2.1.5 הספק יעביר דיווח אודות הלקוחות הפונים לעירייה כפי שייקבע על ידי המנהל וכמפורט בסעיף 5 להלן.
- 2.1.6 המענה במוקד איסוף ההודעות יהא בהתאם להנחיות המנהל ולתסריטי שיחה ייעודיים אשר יועברו לספק ע"י העירייה ועל פי החלטת המנהל.
- 2.1.7 זמני פעילות המוקד יהיו ניתנים לשינוי מעת לעת ע"פ דרישת המנהל בכתב ובהתראה מראש של עד 5 ימי עבודה.
- 2.1.8 העירייה תוכל להפנות לשרות שיחות ממוקדים אחרים בעירייה בהתאם לשיקול דעת המנהל.
- 2.1.9 הספק יעמיד איש קשר ייעודי אשר ייתן מענה לפניות המנהל.
- 2.1.10 הספק יודיע על כל שינוי באיש הקשר ופרטי ההתקשרות עמו.

2.2 ניהול והפעלת מוקד שירות, מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב – יפו:

מענה טלפוני ללקוחות המבקשים מידע/סיוע בנושא מילוי טפסים מקוונים בנושאים שונים.

- 2.2.1 נציגי הפעילות יתנו מענה לשיחות נכנסות מתושבים שהופנו על ידי העירייה לצורך סיוע במילוי הטפסים המקוונים.
- 2.2.2 הספק יעמיד לרשות העירייה שתי עמדות.
- 2.2.3 השיחות יתועדו על גבי דו"ח עם השדות: שם הפונה, סיבת הפנייה, האם הפנייה טופלה כן/לא.
- 2.2.4 הפעילות תבצע בהתאם לתסריטי שיחה, הנחיות ונהלי עבודה, כפי שיוגדרו ויאושרו ע"י העירייה.

3. יעדי השירות:

3.1 בשירות של הפעלת מוקד הודעות – שיחות נכנסות יועברו לספק במקרים בהם קיים עומס במרכז השירות הטלפוני בארנונה ועל הספק ליתן מענה לשיחות אלו בהתאם ליעדי השירות המפורטים להלן.
בשירות של ניהול והפעלת מוקד שירות, מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב - יפו - העירייה
 תבצע העברה של שיחות נכנסות המיועדות למוקד השירות ועל הספק ליתן מענה לשיחות אלו בהתאם ליעדי השירות המפורטים להלן.

3.2 על הספק לעמוד ביעדי השירות המפורטים להלן:

מדד	אופן המדידה	יעד
יעד שירות חודשי	ממוצע חודשי של כלל זמני ההמתנה היומיים	עד 60 שניות
יעד שירות יומי	שיעור השיחות שנענו תוך עד 60 שניות	90%
	שיעור השיחות שנענו תוך 61 שניות עד 179 שניות	עד 5%
	שיעור שיחות שנענו מעל 180 שניות	עד 5%

3.3 הספק לא ישמיע במהלך זמן ההמתנה פרסומות ו/או כל מידע אחר לרבות ציון שם הספק, זולת המידע שהוגדר ע"י העירייה ואשר אושר על ידי המנהל. על הספק לתמוך בהשמעת מוסיקה או מידע אחר בהמתנה, שיועברו ע"י העירייה.
 3.4 העירייה רשאית להחליט על עדכון יעדי השירות המפורטים לעיל בהתאם לצרכיה. ככל שיידרש עדכון בנוגע ליעדי השירות תעדכן העירייה את הספק 30 יום מראש לשם היערכותו.
 3.5 יודגש שעל הספק להיערך בכמות עמדות פעילות מספקת לטובת עמידה שוטפת ביעדים שהוגדרו לעיל. יובהר כי תוספת עמדות במידת הצורך, ככל שתידרש, לשם עמידה ביעדי השירות המפורטים לעיל ובהוראות החוזה, תהא ללא תמורה נוספת.

4. מסרון עדכון ללקוחות - הפעלת מוקד איסוף הודעות:

4.1 לאחר קבלת השיחה ועדכון הפרטים הנדרשים לצורך חזרה ללקוח, יישלח מסרון אוטומטי ללקוח לעדכון כי פנייתו התקבלה ותטופל. להלן נוסח המסרון:

שלום רב,
 פנייתכם התקבלה.
 נציג השירות של מרכז השירות הטלפוני בארנונה ייצור עמכם קשר עד ___ ימי עסקים.
 בברכה,
 עיריית תל אביב - יפו

4.2 נוסח המסרון יהיה נתון לשינוי בהתאם לדרישות העירייה ובכפוף לאישור המנהל.

5. עדכון העירייה - הפעלת מוקד איסוף הודעות:

5.1 דיווח שעתי: הספק ישלח עדכון לעירייה אחת לשעה אודות לקוחות העירייה שפנו למרכז השירות הטלפוני בארנונה.
 5.2 דיווח יומי: בכל יום בו ניתן השירות עד השעה 17:00 ישלח הספק דוח אודות תוצאות פעילותו לגבי אותו היום בו נשלח הדוח. הדוח יהיה מפורט וישקף את תוצאות הפעילות שהתקיימה באותו היום.
 5.3 דיווח חודשי: בכל חודש, עד ה-5 בחודש, יעביר הספק את תוצאות פעילותו עבור החודש הקודם בדוח אקסל מרוכז. הדוח יהיה מפורט וישקף את תוצאות הפעילות שהתקיימה בחודש הקודם.

האגף לגביית ארנונה

5.4 העברת המידע תתבצע באמצעות שימוש בתיקייה מאובטחת בין שני הצדדים ובהתאם לדרישות העירייה.

5.5 להלן פורמט דוח (ברמה שעתית, יומית וחודשית):

תאריך שיחה	שעת שיחה	מספר פנייה	נושא הפנייה	שם מלא פרטי/חברה/עמותה	מס' חשבון לקוח	מספר תעודת זהות/פ.ח/עמותה	מספר אחר שובר/נכס/פניית טאבו	מספר טלפון נייד/ניח לחזרה	כתובת מייל	בקשות מיוחדות

5.6 תוכן הקובץ עשוי להשתנות בהתאם לצורך ולפי דרישת המנהל.

6. עדכון העירייה - ניהול והפעלת מוקד שירות, מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב - יפו:

6.1 דיווח יומי: הספק ישלח לעירייה, אחת ליום עד השעה 17:00, דוח עדכון אודות מס' לקוחות העירייה שפנו, תוך ציון האם קיבלו סיוע במילוי טפסים מקוונים אם לאו.

6.2 דיווח חודשי: בכל חודש, עד ה-5 בחודש, יעביר הספק את תוצאות פעילותו עבור החודש הקודם בדוח אקסל מרוכז אודות מס' לקוחות העירייה שפנו, ויצוין האם קיבלו סיוע במילוי טפסים מקוונים אם לאו.

6.3 העברת המידע תתבצע באמצעות שימוש בתיקייה מאובטחת בין שני הצדדים ובהתאם לדרישות העירייה.

6.4 להלן פורמט הדוח:

תאריך	שעת שיחה	שם מלא פרטי/חברה/עמותה	מס' חשבון לקוח	מס' תעודת זהות/פ.ח/עמותה	האם הפניה טופלה (כן/לא)

6.5 תוכן הקובץ עשוי להשתנות בהתאם לצורך ולפי דרישת המנהל.

6.6 מובהר, כי בנוסף לדיווח הספק, העירייה תנהל בקרה אודות כמות השיחות המועברות לספק בשירות זה.

7. דוחות בקרה - הפעלת מוקד איסוף הודעות:

7.1 הספק יעביר למנהל דיווח באמצעות דוחות תוצאה יומיים ודוחות תוצאה חודשיים.

7.2 דוחות הדיווח יהיו על גבי קובץ אקסל.

7.3 דוחות הדיווח יהיו מפורטים וישקפו את תוצאות הפעילות.

7.4 דיווח יומי: בכל יום בו ניתן השירות, עד השעה 17:00, ישלח הספק דוח אודות תוצאות פעילותו עבור אותו היום בו נשלח הדוח. הדוח יהיה מפורט וישקף את תוצאות הפעילות שהתקיימה באותו היום.

7.5 דיווח חודשי: בכל חודש, עד ה-5 בחודש, יעביר הספק את תוצאות פעילותו עבור החודש הקודם בדוח אקסל מרוכז בעל נתונים שיהיו ברמה פרטנית וסיכום/ממוצע בסוף הדוח.

7.6 הדוחות יכללו את כמות השיחות שהתקבלו, כמות השיחות שנשלחו לעירייה בחזרה, זמן קבלת השיחה, תאריך קבלת השיחה, זמן ההמתנה עד למענה של נציג, פירוט חריגה מיעדי השירות, ככל שקיימת.

7.7 העברת המידע תתבצע באמצעות שימוש בתיקייה מאובטחת בין שני הצדדים ובהתאם לדרישות העירייה.

7.8 להלן מבנה הדיווח (היומי והחודשי):

שיחות ננטשות	אחוז נטישה	משך שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה מקסימלי	זמן ממוצע להמתנה לנטישה	אחוז נענות מ-61 עד 179 שניות	אחוז נענות מעל 180 שניות	כמות נענות עד 60 שניות	כמות נענות מ-61 עד 179 שניות	כמות נענות מעל 180 שניות

7.9 הדיווח יהא בפילוח דו שעות.

7.10 תוכן המידע נתון לשינוי בהתאם לצורך ולפי שיקול דעת המנהל.

8. הכשרה והדרכה - ניהול והפעלת מוקד שירות, מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב - יפו:

8.1 ההדרכה הראשונית של נציגי הפעילות תתבצע ע"י גורם מהעירייה.

8.2 משך ההדרכה המשוער – כשעתיים.

8.3 יובהר כי עלויות ההכשרה וההדרכה כלולות במחיר הנקוב בנספח ג' לחוזה, ולא תשולם בגינן כל תוספת מצד העירייה.

9. מערכות המוקד - ניהול והפעלת מוקד שירות, מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב - יפו:

9.1 הספק יספק: עבודת נציגים, מרכזיה, מחשב, מסך, אוזנייה וטלפון.

9.2 העירייה תעניק לספק גישה למערכותיה, במידת הצורך.

9.3 השיחות בפעילות יוקלטו לטובת האזנות ומשוב של הנציגים.

9.4 העירייה תהא אחראית להפניית השיחות למרכזיית קול שיא, שתנתב את השיחות לספק.

10. שעות פעילות - מוקד איסוף הודעות, מוקד שירות מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב - יפו:

10.1 שעות פעילות המוקדים תהיינה בימים א' - ד' בין השעות 08:00-16:00 ובימי חמישי בין השעות 08:00-15:00.

10.2 המוקדים לא יפעלו בשבתות ובחגי ישראל.

11. לוח זמנים / פיצויים מוסכמים לביצוע השירותים:

מובהר, כי העירייה לא תשלם לספק בגין שיחות שלא עמדו ביעדי השירות כל תשלום ו/או תמורה ולספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה כנגד העירייה בגין זאת.

12. תיאור המערכות הטכנולוגיות והממשקים הקיימים בעירייה:

מערכת הטלפוניה – בעירייה מרכזיית סיסקו עם קולסנטר UCCX גירסה 11.5 (נכון להיום), הנמצאת לפני שדרוג למהדורה 12.5.

מרכזיית הסיסקו תתחבר לספק ב-5 צירי PRI (פרוטוקול E1 - סה"כ 150 ערוצים) של חברת בזק.

יצוין, כי העירייה מתעתדת לבצע חיבור בפרוטוקול SIP בנוסף לקישור E1. יובהר, כי עלויות השירות והחיבור בחיבור SIP נכללות במחיר המוצע ע"י הספק בטופס הצעת המחיר (נספח ג' לחוזה).

13. דרישות טכנולוגיות:

- 13.1 הספק מתחייב כי למרכזיות שברשותו קיים שירות של 7/24. הספק ימציא אישור על קבלת שירות כאמור מאת נותן השירות למרכזיות וזאת לצורך אפשרות מתן פתרון מהיר.
- 13.2 הספק מתחייב כי בתוך 5 יום מיום חתימת החוזה יהא חיבור קווי בין מתקניו לבין מתקני העירייה והספק יישא בכל ההוצאות והעלויות הקשורות ו/או הנובעות מכך. למנהל יהא שיקול הדעת הבלעדי להאריך המועד הנ"ל, ככל שיבקש זאת הספק עקב נסיבות מיוחדות, ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה כנגד העירייה ככל שיסרב המנהל להאריך המועד הנ"ל.
- 13.3 על הספק לחבר, להתקין ולהגדיר ציר (Primary Rate Interface) PRI או SIP (Session Initiation Protocol) ע"פ בחירת העירייה בקישור בין מרכזיות העירייה ומרכזיות הספק וזאת תוך 5 ימי עבודה מיום שליחת ההזמנה מהעירייה. מובהר בזאת כי התחייבות זו הינה תנאי יסודי בחוזה וכי עד שלא יקיימה הספק לשביעות רצון העירייה, לא יחל הספק בביצוע העבודות מושא חוזה זה.
- 13.4 הספק יישא בכל עלויות רישיונות המחשוב למערכות התפעוליות בצד שלו, לרבות עלויות רישיונות המערכות של העירייה שיופעלו אצלו במוקד השירות.
- 13.5 כרטיס PRI או רישיונות SIP בצד העירייה והתשתית E1 לקישור בין מרכזיות יהיו על חשבונה של העירייה.
- 13.6 הספק מתחייב להיות בעל לפחות 5 כרטיסי PRI, הכלולים בעלויות נספח ג' לחוזה, לטובת קישור למרכזיות העירייה לביצוע חיוגים בין המרכזיות. כל ההוצאות הישירות והעקיפות לצורך זה תחולנה על הספק בלבד והוא לא יקבל כל תמורה בגינן.
- 13.7 באחריות הספק לוודא קשר רצוף ותקין בין מערכת הטלפוניה סיסקו לבין מערכת הטלפוניה של הספק. הביצוע בצד העירייה יהיה באחריותה, כל עוד הספק יעביר אליה את הדרישות לביצוע בהתאם לפתרון אותו העירייה אמורה לקבל מהספק, וזאת באופן מפורט ובכתב.

הצהרת המשתתף במכרז

פרטי המכרז

267/2023	מספר המכרז:	שם המכרז:
		מכרז מסגרת פומבי לאספקת שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות

<p>אנו החתומים מטה, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. אנו מצהירים בזה, כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים מראש על טענות כאמור. 2. אנו מצהירים, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את ההספקה ו/או העבודה שבנדון, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה ובמסמך הדרישות המקצועיות ו/או המפרט הטכני המצורף אליו. 3. אנו מצהירים, כי הגשנו את הצעתנו למכרז בהתאם לנוסח המכרז המופיע באתר האינטרנט העירוני ובמשרדי העירייה, וידוע לנו, כי נוסח זה הינו הנוסח המחייב וכי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי ו/או עדכון ו/או תוספת, למעט השינויים והעדכונים שנמסרו ע"י העירייה במסגרת הליכי המכרז. 4. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים. 5. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות או לתקופה נוספת בהתאם להארכת ערבות המשתתף במכרז, בהתאם לסמכות העירייה ולכל זמן שהערבות על הארכותיה תהיה בתוקף. 6. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז. 7. אם נתקבל הצעתנו אנו מתחייבים, כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב בחוזה המתאים. 8. עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות הבנקאית שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז. 9. אם מסיבה כל שהיא לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים שאת הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש. 10. אנו מסכימים, כי הצעתנו היא בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו. 11. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז.
--

שם המשתתף/ החברה	כתובת	טלפון	שם איש הקשר
------------------	-------	-------	-------------

חתימה וחותמת

תאריך

ערבות מכרז

נספח מס' 2

לכבוד:
עיריית תל-אביב-יפו
רחוב אבן גבירול 69
תל-אביב-יפו 64162

כתב ערבות (בש"ח)

לשימוש העירייה									
מספר אסמכתא									

תאריך				

מספר הערבות בבנק																	

כתב ערבות
מספר:

(להלן "הנערב")

פרטי הנערב																	

הואיל ועל

להמציא לכם ערבות בנקאית בסך של 12,000 ש"ח
סכום הערבות במילים שנים עשר אלף שקלים חדשים

כערובה למכרז מסגרת פומבי לאספקת שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות

מספר המכרז 267/2023

הרי תמורת הסכמתכם לקבל ערבותנו זאת, ועל פי בקשת הנערב, הרינו ערבים בזאת כלפי עיריית תל-אביב-יפו בעד הנערב, בש"ח עד סכום השווה ל 12,000 ש"ח.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום, כאמור, בתוך 7 ימים מתאריך הדרישה כפי שיפורט בה.

ערבותנו זאת היא מוחלטת ובלתי תלויה, אנו מתחייבים לפעול על פיה ולא נהיה זכאים לבטלה בדרך כל שהיא.

מוסכם בזאת במפורש, כי לא תהיו חייבים לנקוט הליכים משפטיים נגד הנערב ו/או לפנות בדרישה מוקדמת לנערב ו/או לממש בטחונות אחרים, כתנאי מוקדם לתשלום סכום הערבות על ידינו.

תוקף הערבות עד תאריך **27.7.2023** ועד בכלל, וכל דרישה מצדכם לתשלום הנזכר לעיל צריכה להישלח אלינו בדואר רשום, או להימסר לנו במסירה אישית כנגד חתימתנו עד התאריך הזה.

- ערבות זאת על כל תנאיה תוארך באופן אוטומטי לתקופה נוספת של **ארבעה חודשים** על פי דרישת גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי הגזבר, ותישלח אלינו עד תאריך **27.7.2023** ועד בכלל.

פרטי הבנק

שם ומס' סניף הבנק									
קוד הבנק									

כתובת		
רחוב	מס' בית	עיר

מכרזה,

חתימה

תאריך

שם פרטי ושם משפחה

נספח 3 - מבוטל

רשימת בנקים וחברות ביטוח המורשים להוציא ערבות

להלן רשימת בנקים וחברות ביטוח מהם ניתן לקבל ערבות, עפ"י הנוסח המקובל על העירייה:

רשימת חברות ביטוח	רשימת בנקים מסחריים
איילון חברה לביטוח בע"מ	בנק איגוד לישראל בע"מ
אליהו חברה לביטוח בע"מ	בנק אוצר החייל בע"מ
ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ
כלל ביטוח אשראי בע"מ	בנק דיסקונט לישראל בע"מ
הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ	בנק יורו-טרייד בע"מ
כלל חברה לביטוח בע"מ	בנק החקלאות לישראל בע"מ
החברה הישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ	בנק מזרחי טפחות בע"מ
מגדל חברה לביטוח בע"מ	בנק הפועלים בע"מ
מנורה חברה לביטוח בע"מ	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
הראל חברה לביטוח בע"מ	בנק ירושלים בע"מ
חברה לביטוח אשראי - אשור בע"מ	יובנק בע"מ
החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ	בנק לאומי לישראל בע"מ
רשימת בנקים למשכנתאות	בנק לפתוח התעשייה בישראל בע"מ
בנק אדנים למשכנתאות בע"מ	בנק מסד בע"מ
בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ	בנק ערבי ישראל בע"מ
בנק לאומי למשכנתאות בע"מ	בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ
בנק עצמאות למשכנתאות ולפיתוח בע"מ	בנק קונטיננטל לישראל בע"מ
הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ
טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ	CITIBANK N.A (סניפים בישראל בלבד)
	HSBC Bank plc (סניפים בישראל בלבד)

נספח 5' - ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחרייות הספק קיימת את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **נספח 5' 1**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**"), לפי העניין, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
 - א. חבות מעבידים- מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
 - ב. ביטוח חבות מוצר - מוסכם כי ככל והפוליסה לא נערכת על ידי הספק, על הספק לבטל חריג חבות מוצר לעניין נזקי גוף, בביטוח אחרייות כלפי צד שלישי.
 - ג. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
2. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המזמין אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המזמין או מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. למזמין תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
6. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב וצמ"ה), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
7. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחרייות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח "מקיף" לכלי הרכב וביטוח במתכונת "כל הסיכונים" לעניין ציוד מכני הנדסי. על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט ביטוח אחרייות צד שלישי) המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.
8. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעם המזמין; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
9. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם/ בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים על פי הסכם זה.

מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המזמין ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.
10. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

נספח 5' 1 - אישור עריכת הביטוח

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים				
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.						
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה		מעמד מבקש האישור		
שם: עיריית תל אביב – יפו ו/או תאגידים עירוניים קשורים ת.ז.ח.פ. 500250006	שם: ת.ז.ח.פ.	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: _____			
מען אבן גבירול 69 תל אביב		<input checked="" type="checkbox"/> אחר: _____ אספקת שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות				
כיסויים						
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	כיסויים נוספים בתוקף
צד ג'					סכום מטבע	יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח 5
					2,000,000 ₪	302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות
חבות מעבידים					20,000,000 ₪	309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות 302 – אחריות צולבת 304 – הרחב שיפוי
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): 101,088						
ביטול/שינוי הפוליסה						
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.						
חתימת האישור						
המבטח:						

חתימה + חותמת המשתתף במכרז

הצהרת המשתתף על מעמדו המשפטי

על המשתתף במכרז לציין במדויק את מעמדו המשפטי ולמלא את הפרטים בטבלאות שלהלן:

א. מעמד משפטי

<input type="checkbox"/> משתתף במכרז (פרטי)	<input type="checkbox"/> שותפות לא רשומה	<input type="checkbox"/> שותפות רשומה	<input type="checkbox"/> אגודה שיתופית	<input type="checkbox"/> עמותה	<input type="checkbox"/> חברה בע"מ
(יש למלא טבלאות ב' ד')	(יש למלא טבלאות ב' ד')	(יש למלא טבלאות ב' ג' ד') ולצרף דו"ח מעודכן מרשם השותפויות	(יש למלא טבלאות ב' ג') ולצרף דו"ח מעודכן מרשם האגודות	(יש למלא טבלאות ב' ג') ולצרף דו"ח מעודכן מרשם העמותות	(יש למלא טבלאות ב' ג') ולצרף דו"ח מעודכן מרשם החברות

ב. פרטים כלליים (יש לצרף תדפיס מרשם החברות / עמותות)

	שם המשתתף במכרז
	כתובת המשתתף במכרז
	כתובת מייל
	טלפון
	טל' נייד
	פקס
	מס' עוסק מורשה
	מספר התאגיד

ג. שמות בעלי זכות החתימה (חברה בע"מ / עמותה / אגודה שיתופית / שותפות רשומה)

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

ד. שמות השותפים (שותפות רשומה או שותפות לא רשומה או משתתף במכרז (פרטי))

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

דוגמת חותמת

אנו, החתומים מטה, מאשרים בזאת, כי הפרטים שמסרנו על מעמדנו המשפטי בטופס זה מדויקים ועדכניים.

_____	_____
שם משפחה	שם פרטי
_____	_____
חתימה	תאריך

❖ אני מאמת/ת את חתימות מורשי החתימה של החברה/ העמותה/ האגודה השיתופית/ השותפות הנ"ל ומאשר/ת כי חתימתם מחייבת את _____ (החברה/ העמותה/ האגודה השיתופית/ השותפות) לכל דבר ועניין.

עסק בשליטת אישה

משתתף במכרז העונה על דרישות תקנה 22 (ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987, לעניין עסק בשליטת אישה, נדרש להגיש אישור רו"ח ותצהיר מאומת ע"י עו"ד לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

לשם הנוחות וההבהרה, ההגדרות לעניין זה כהגדרתן בסעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992:

"אישור" אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

א. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.

ב. אם שלישי מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.

"אמצעי שליטה" כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981.

"מחזיקה בשליטה" נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק.

"נושא משרה" מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה.

"עסק" חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל.

"עסק בשליטת אישה" עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו-2 של ההגדרה אישור.

"קרוב" בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא.

"תצהיר" תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.

תצהיר

1. אני גב' _____ ת.ז. _____ מצהירה בזאת כי העסק _____ (המשתתף במכרז) מזהה ח.פ/ע.מ. _____ נמצא בשליטתי בהתאם להגדרות סעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובהתאם לתקנה 22(ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987 .
2. אני מצהירה כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי האמור בתצהירי זה נכון.

שם מלא	ת.ז.	תאריך	חתימה

אימות עורך הדין

אני, הח"מ, _____ עו"ד, מאשר בזאת כי ביום _____ הופיעה בפני גב' _____, מספר זהות _____, ולאחר שהזהרתי כי עליה להצהיר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרותיה בתצהיר זה וחתמה עליו בפני.

שם מלא	ת.ז.	מספר רישיון	תאריך	חותמת וחותמה

אישור רו"ח

יודפס על נייר לוגו של משרד רואה החשבון

תאריך: _____

לכבוד

_____ (שם המשתתף במכרז)

הנדון: אישור עסק בשליטת אישה

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של חברתכם (המשתתף במכרז _____), מאשר כי המשתתף במכרז מס' _____ לביצוע _____ הינו עסק בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובהתאם לתקנה 22 (ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987.

בכבוד רב,

רואי חשבון

נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה

דף הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר

1. כל המחירים אינם כוללים מע"מ.
2. על המשתתף במכרז למלא את המחיר לסעיף 1.
מובהר בזאת כי אי מילוי הסעיף הנ"ל, כמו גם ביצוע שינויים כלשהם בטופס הצעת המחיר, עלולים להביא לפסילת ההצעה.
3. מחיר ההצעה יינקב בעד ספרה אחת לאחר הנקודה העשרונית.
4. עבור מענה לשיחה נכנסת, סיוע במילוי טפסים מקוונים, תיעוד השיחות על גבי דו"ח עם השדות: שם הפונה, סיבת הפנייה, האם הפנייה טופלה כן/לא בהתאם לתסריטי שיחה, הנחיות ונהלי העבודה, כפי שיוגדרו ויאושרו ע"י העירייה כמפורט בסעיפים 2.2 ו-6 לנספח ב' לחוזה - מפרט טכני, **תשלם העירייה סכום קבוע של 25 ₪ למקרה אחד, לא כולל מע"מ.**

נספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה

טופס הצעת מחיר

לאחר שעיינתי ובחנתי את מסמכי המכרז על נספחיו והבנתי את מהות העבודה ואופן ביצועה, הנני מסכים לבצע את העבודה כאמור במסמכי המכרז על נספחיו, וזאת במחיר המפורט בטבלה שלהלן:

<u>מחיר למקרה אחד, לא כולל מע"מ</u>	<u>תיאור הפריט/העבודה</u>	<u>מס"ד</u>
₪ _____	מענה לשיחת טלפון של לקוח המוקד הטלפוני לרבות שליחת מסרון עדכון ללקוח בדבר סטטוס פנייתו, יידוע העירייה ודיווח בנוגע לפניית הלקוח באמצעות דוחות הלקוחות הפונים ודוחות בקרה כמפורט בסעיפים 2.1, 5 ו-7 לנספח ב' לחוזה - מפרט טכני.	1

חתימה וחותמת

שם המשתתף במכרז

תאריך

נספח מס' 8 למכרז

לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.1 לפרק ג' למסמכי המכרז

תאריך: _____

לכבוד

עיריית תל אביב - יפו

הנדון: אישור בדבר ניסיון קודם של המשתתף במכרז לצורך עמידה

בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.1 לפרק ג' למסמכי מכרז מסגרת פומבי מס' לאספקת שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות

הריני לאשר כי _____ (שם המשתתף במכרז) הפעיל עבורנו
 _____ (שם הרשות/המוסד/הגוף/התאגיד) (להלן: "המזמין") מוקד הודעות טלפוני כמפורט להלן:

שנה	כמות שיחות
2020	
2021	
2022	

בברכה,

חתימה וחותמת

שם המאשר מטעם המזמין _____
 תפקיד _____
 כתובת דואר אלקטרוני _____
 מספר טל' _____

אישור זה ימולא וייחתם ע"י הלקוח של המשתתף לצורך עמידה בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.1 לפרק ג' למסמכי המכרז.
 באפשרותו של המשתתף במכרז להגיש אישור זה מספר פעמים, בהתאם לשנים ולכמות הלקוחות / מזמיני השירותים.

נספח מס' 9 למכרז

להוכחת תנאי סף הקבוע בסעיף 3.2 לפרק ג' למסמכי המכרז

-הטופס יוגש על נייר פירמה של רואי החשבון-

תאריך _____

לכבוד
עיריית תל אביב - יפו

הנדון: אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חיי" בדוחות הכספיים

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המשתתף במכרז") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המשתתף במכרז משנת _____.
 2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המשתתף במכרז ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המשתתף במכרז ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המשתתף במכרז כ"עסק חיי" (*).
 4. קיבלנו דיווח מהנהלת המשתתף במכרז לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חיי" עם הנהלת המשתתף במכרז.
 5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המשתתף במכרז, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המשתתף במכרז כ"עסק חיי" (**).
- (* לעניין אישור זה, "עסק חיי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו- 5.

בכבוד רב,

_____ רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח ה' לחוזה

לכבוד
עיריית תל אביב – יפו

מכרז פומבי מס' 267/2023
לאספקת שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות

הצהרת הספק/עובד הספק על שמירה על סודיות

הואיל ואני מעניק לעיריית תל אביב - יפו (להלן: "העירייה") שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות (להלן: "השירותים");

והואיל ובמהלך הענקת השירותים עבור העירייה ייתכן שאקבל לחזקתי ו/או יובא לידיעתי מידע, לרבות חוות דעת, מסמכים, נתונים, דו"חות, תכניות, שרטוטים, סודות מסחריים ו/או סודות עסקיים, נתונים ו/או כל ידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם אשר אינם מצויים בידיעת כלל הציבור, או כל מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר לשירותים, בין במהלך ביצועם, לפנייהם או לאחריהם, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בכל מדיה דיגיטלית או בכל אמצעי העשוי לאצור מידע (להלן: "המידע");

והואיל והוסבר לי כי גילוי ו/או מסירת המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף כלשהם מלבד לנציגי העירייה המוסמכים לעניין השירותים, ללא קבלת אישור נציג העירייה המוסמך, עלול לגרום לעירייה או לצדדים שלישיים נזק, וכי הדבר עלול להוות עבירה פלילית;

לפיכך, הריני מתחייב כלפי העירייה כדלקמן:

1. לשמור על סודיות מוחלטת של המידע או כל הקשור או הנובע ממתן השירותים.
2. לא לגלות, להראות, למסור לפרסם ו/או להעביר את המידע או כל נתון הקשור בו לאף אדם או גוף.
3. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים.
4. לא להעתיק ו/או להרשות לאחרים לבצע במידע העתקה, שכפול, צילום וכיוצ"ב אלא לצורך מתן השירותים בלבד.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים התחייבות זאת, לרבות שמירה על סודיות המידע, מניעת אובדנו, ונקיטה בכל אמצעי הזהירות הנדרשים בהתאם להוראות העירייה ולפי כל דין.
6. להגביל את הגישה למידע רק לגורמים מטעמי העוסקים בפועל בעבודה עם המידע לצורך מתן השירותים ולהחתיים כל עובד, סוכן, שלוח ו/או כל אדם אחר המועסק על ידי או עובד מטעמי עם העירייה, על התחייבות לשמירת סודיות בקשר עם המידע, בהתאם לדרישת העירייה.
7. להחזיר לידי העירייה ולחזקתה, עם סיום השירותים ו/או מיד שאתבקש, כל חומר אשר בו מידע שקבלתי מהעירייה, או השייך לה, או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים כאמור, לרבות כל חומר או תוצרים אשר הכנתי עבור העירייה. כמו כן, הנני מתחייב שלא לשמור אצלי עותק כלשהו של חומר כאמור של המידע.
8. מובהר כי בכל מקרה שאפר התחייבות זו, לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לעירייה, תהיה לעירייה זכות תביעה נפרדת ועצמאית נגדי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
9. מוסכם וידוע לי כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל סעד או זכות המוקנית לעירייה על פי כל דין או הסכם.

ולראיה באתי על החתום:

_____	_____	_____	_____
שם	ת.ז	חתימה	תאריך