



עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021

לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

נוסח מודעה לעיתון

1. עיריית יבנה (להלן - "העירייה") מבקשת בזה לקבל הצעות לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה (להלן: "השירותים ו/או העבודות") הכל כמפורט במסמכי מכרז זה והנספחים המצורפים אליו ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
2. ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא תמורה באתר האינטרנט של העירייה בכתובת www.yavne.muni.il. יש להתעדכן באתר האינטרנט בהקשר השינויים/הבהרות הנוגעים למכרז.
3. מכרז זה הינו מכרז מסגרת שבאמצעותו תוכל העירייה להתקשר עם קבלן חיצוני לאספקת השירותים הבאים (כולם או חלקם):
 - 3.1. ידע בנייה, תפעול, פסיקה, חקיקה ורגולציה הקשורים בתפעול מחלקות הגביה והאכיפה בעירייה
 - 3.2. יועץ גביה ועובדי שירות לקוחות
 - 3.3. תוכנות אכיפת גביה וניהול פניות באמצעות טפסים דיגיטליים ומקוונים
 - 3.4. אפליקציה למידע ותשלומים ללקוחות העירייה
 - 3.5. שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים
 - 3.6. שירותי סקר שילוט
 - 3.7. מסירת הודעות ביד כולל אישור מסירה.
4. כל המתואר לעיל בכלליות ולא רק, מפורט בהרחבה ב"מסמך ג' – הסכם" ובנספח א'1 רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה, המצורף למסמכי המכרז. יובהר כי המתואר לעיל אינו כולל את כל מחויבויות הקבלן הזוכה שמפורטות בכל מסמכי המכרז ונספחיו.
5. בכל מקום במכרז בו ההתייחסות היא לעובד ו/או עובדים, יועץ ו/או קבלן ונעשה שימוש בלשון זכר, הכוונה היא גם לעובדת ו/או לעובדות ו/או יועצת ו/או קבלנית.
6. אין העירייה מחויבת לרכוש מהקבלן שירותים כלל או את כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז והיא תצרוך שירותים בהתאם לחקיקה, לפסיקה ולרגולציה הקשורה בתפעול מחלקות גביה ואכיפת גביה וכן בהתאם לצרכיה.
7. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש כנגד תשלום במזומן על סך של 1,000 ₪ בימים א' עד ה' (כולל), בין השעות 08:00 – 14:00 בקופת העירייה הנמצאת בבניין העירייה, רחוב דואני 50 יבנה טלפון 08-9433322. עלות הרכישה כאמור לא תוחזר בכל מקרה.
8. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, בנוסח המצורף כמסמך ה' למסמכי המכרז, על סך של 20,000 ₪, הערבות תהיה בתוקף עד ליום 25/11/2021. העירייה תהיה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית לתקופה של 90 יום נוספים.
9. לא יתקיים כנס מציעים
10. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב- 2 העתקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצויין "מכרז פומבי מס' 22/2021". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במזכירות העירייה רחוב דואני 50 יבנה, עד ליום 25/8/2021 בשעה 12.00.
11. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.

בכבוד רב,
צבי גוב-ארי
ראש עיריית יבנה

עיריית יבנה

מכרז פומבי 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

מסמך א' - הוראות למשתתפים במכרז

1. נושא המכרז

- 1.1. עיריית יבנה (להלן - "העירייה") מבקשת בזה לקבל הצעות לאספקת שירותים נלווים למחלקות הגביה ואכיפת הגביה (להלן: "השירותים ו/או העבודות") הכל כמפורט במסמכי מכרז זה והנספחים המצורפים אליו ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. מכרז זה הינו מכרז מסגרת שבאמצעותו תוכל העירייה להתקשר עם קבלן חיצוני לאספקת השירותים הבאים (כולם או חלקם):
 - 1.2.1. שירותים כללים הכוללים ידע - בניהול, תפעול, פסיקה, חקיקה ורגולציה הקשורים בתפעול מחלקות הגביה והאכיפת הגביה בעירייה.
 - 1.2.2. יועץ גביה ועובדי שירות לקוחות
 - 1.2.3. תוכנות אכיפת גביה וניהול פניות באמצעות טפסים דיגיטליים ומקוונים
 - 1.2.4. אפליקציה למידע ותשלומים ללקוחות העירייה
 - 1.2.5. שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים
 - 1.2.6. שירותי סקר שילוט
 - 1.2.7. מסירת הודעות ביד עם אישור מסירה.
- 1.3. כל המתואר לעיל בכלליות ולא רק, מפורט בהרחבה ב"מסמך ג' - הסכם" ובנספח א'1 רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה, המצורף למסמכי המכרז. יובהר כי המתואר לעיל אינו כולל את כל מחויבויות הקבלן הזוכה שמפורטות בכל מסמכי המכרז ונספחיו.
- 1.4. אין העירייה מחויבת לרכוש מהקבלן שירותים כלל או את כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז והיא תצרוך שירותים בהתאם לחקיקה, לפסיקה ולרגולציה הקשורה בתפעול מחלקות גביה ואכיפת גביה וכן בהתאם לצרכיה.
- 1.5. העירייה רשאית לרכוש מהקבלן רק חלק מהעבודות והשירותים המפורטים במסמכי המכרז, הכל לפי שיקול דעתה המוחלט. החליטה העירייה כאמור, מכל סיבה שהיא, לא תהיה לקבלן כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק, והתמורה אותה הציע במסגרת המכרז, תחייב אותו.

1.6. מכרז זה מפורסם בהתאם לדין החל נכון למועד פרסום המכרז. מובהר בזאת כי בכל מקרה בו יקבע ע"י המחוקק ו/או משרד הפנים ו/או ערכאה משפטית איסור מסירת עבודות כולן או חלקן לקבלן חיצוני ו/או בכל מקרה של שינוי של הוראות הדין לרבות פסיקה/חוזרי מנכ"ל, לנושא אפשרות קבלת שירותים מסוג כזה או אחר ע"י קבלן חיצוני, תהיה רשאית העירייה לבטל את ההסכם כולו או חלקו עם הזוכה במכרז ולזוכה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה כנגד העירייה בדבר ביטול/שינוי ההסכם, לרבות בנוגע להשקעות שנדרש הזוכה לצורך ביצוע השירותים. כן מובהר בזאת כי ככל שידרשו התאמות בהסכם המכרז כפועל יוצא מאסדרה חוקית ו/או הליך משפטי וכן קבלת אישורים כלשהם כתנאי להמשך קבלת השירותים - תהיה רשאית העירייה לבצע התאמות בהסכם המכרז באופן שיעמוד בקנה אחד עם האסדרה החוקית, ללא תוספת כספית ו/או פיצוי כלשהו לזוכה. מבלי לגרוע, ככל שתהיה דרישה לשינוי מהותי בשירותים נשוא המכרז, יהיה רשאי הזוכה במכרז לבקש לבטל את ההתקשרות ללא תשלום פיצוי למי מהצדדים, למעט תמורה עבור עבודות שנעשו עד מועד הפסקת ההתקשרות.

2. תקופת ההתקשרות

2.1. תקופת ההתקשרות על-פי הסכם זה הינה ל- 12 חודשים מיום חתימת העירייה על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות").

2.2. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדית, בהודעה בכתב שתישלח לקבלן 30 יום לפני תום תקופת התקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות ל- 4 תקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן: "שנות האופציה ו/או הארכה") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 5 שנים.

2.3. בשנות האופציה יחולו כל תנאי ההסכם - מסמך ג' למסמכי המכרז.

2.4. העירייה תהיה רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש מבלי שתהיה חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולקבלן לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.

2.5. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הקבלן מתחייב לבצע את המשימות המפורטות במסמכי המכרז בהקשר לסיום עבודת הקבלן (הפסקת ההתקשרות) - בנספח א'1 רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה.

3. התמורה

3.1. התמורה שתשולם לקבלן מפורטת בסעיף התמורה ב"מסמך ג' – הסכם" הכלול במכרז זה.

4. תנאי סף

זכאים להשתתף במכרז זה, מי שעומד בכל התנאים המפורטים להלן:

4.1. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית על שם המציע לפקודת העירייה, בסך של 20,000 ₪, ובתוקף עד ליום 25/11/2021 כולל, בנוסח המפורט במסמך ה' למסמכי המכרז. סכום זה ישמש כערבות לחתימת החוזה ע"י הקבלן.

4.2. המציע הינו בעל ניסיון לפחות בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020 באספקת שירותי יעוץ, ניהול ותפעול של מחלקות גביה ואכיפה בארנונה, בלפחות שתי רשויות מקומיות, בארץ שמספקות שירותים ללפחות 10,000 נכסים ועסקים המחוייבים בארנונה כל אחת.

4.3. המציע העסיק לפחות בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020, 30 עובדים לפחות בתחום מתן השירותים והעבודות המבוקשים במכרז, דהיינו, יועצים, עובדי ומנהלי מחלקות גביה ברשויות מקומיות בארץ.

- 4.4. המציע הינו בעל מחזור כספי שנתי, בתחומים של יעוץ, ניהול ותפעול של מחלקת גביה ואכיפה עבור רשויות מקומיות בארץ בהיקף של לפחות 10,000,000 ש"ח, בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020.
- 4.5. המציע הינו בעל ניסיון לפחות בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020 במתן שירותי מוקד טלפוני אנושי לברורים ותשלומים, לפחות לשתי רשויות מקומיות בארץ, שמספקות שירותים ללפחות 10,000 נכסים ועסקים המחוייבים בארנונה בכל אחת. לענין תנאי סף זה ניתן להציג כחלופה, הסכם חתום עם ספק משנה שעומד בכל הנדרש בתנאי סף זה.
- 4.6. המציע צירף תצהיר חתום בפני עו"ד, כי הוא בעל זכויות היוצרים והקניין בכל התוכנות והאפליקציות המוצעות על ידו או לחילופין צירף אישורים מבעלי זכויות הקניין והיוצרים של התוכנות והאפליקציות המוצעות על ידו, המאשרים כי הוא בעל זכויות השייך והשימוש בתוכנות ובאפליקציות המוצעות על ידו בכל תקופת ההסכם והארכות.
- לענין תנאי סף זה יש לפרט בתצהיר ובאישורים את שם התוכנה המלא ופירוט של עד שתי שורות המתארות את מטרתה.

מציעים שלא יעמדו בכל דרישות הסף הנ"ל, הצעתם לא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים. תנאי הסף לעיל מתייחסים לנסיגונו של המציע, לא תתקבלנה הצעות של מציעים במשותף.

5. מסמכי המכרז

- נוסח מודעה לעיתון
 מסמך א' – הוראות למשתתפים במכרז
 מסמך ב' – הצעת המציע
 מסמך ג' – הסכם
 מסמך ד' – נוסח הצהרת קבלן בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום
 מסמך ה' – נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז
 מסמך ו' – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע
 מסמך ז' – נוסח הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה
 מסמך ח' – אישור על קיום ביטוחים
 נספח א' 1 – רשימת העבודות והשרותים הכלולים במכרז זה
 נספח א' 2 – הסכם שמירת סודיות
 נספח ב' 1 – איכות ההצעה
 נספח ב' 2 – אישור התקשרות
 נספח ב' 3 – מערכת מסופון רצויה לאיסוף נתוני שילוט
 נספח ב' 4 – נספח מוקד טלפוני לברורים ותשלומים
 נספח אבטחת מידע של אגף הסייבר במשרד הפנים שהזוכה מתחייב לעמוד בו.
- 5.1. מסמכי המכרז הינם רכושה של העירייה וקניינה הבלעדי, והם נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות לעירייה עפ"י מכרז זה ולא לשום מטרה אחרת.
- 5.2. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.
- 5.3. כל המסמכים המפורטים לעיל, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וקיום כל ההוראות המפורטות בהם מהווה תנאי להשתתפות בו.

6. הבהרת מסמכי המכרז

6.1. על המציע לקרוא בעיון רב את ההסכם ואת כל מסמכי המכרז.

6.2. המציע רשאי לפנות בכתב לסגנית הגזברית ומנהלת ההכנסות העירונית עו"ד יפעת רוזן ברקוביץ' בשאלות ו/או בקשות להבהרה בכל סתירות, שגיאות, אי התאמות או חוסר בהירות שמצא, אם מצא, במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לפרט כלשהו במפרט המכרז וזאת לא יאוחר מתאריך 11/8/2021 שעה 12:00. יש לוודא טלפונית במספר 08-9433312 את קבלת השאלות.

6.3. את הפניות הנ"ל יש לשלוח בדוא"ל ifat@yavne.muni.il, כל זאת בציון שם הפונה וחברתו, כתובת, דוא"ל ומספר הטלפון של הפונה, לשם מתן תשובה. כל תשובה תינתן בכתב ו/או בדוא"ל. (הפניות לדוא"ל יהיו במסמכי WORD ניתנים לעריכה בלבד).

6.4. על השאלות להיות במבנה הבא:

מס"ד	עמוד	סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה

6.5. התשובות יופצו לכל רוכשי המכרז, ו/או השואלים ו/או הנרשמים כמתעניינים אצל סגנית הגזברית ומנהלת ההכנסות העירונית וכן יפורסמו באתר האינטרנט העירוני ועל המציעים לצרפם כחלק אינטגרלי ממסמכי המכרז כשהם חתומים על ידם כשאר מסמכי המכרז.

7. נתונים מצורפים למסמכי המכרז.

7.1. יובהר כי הנתונים המצ"ב בנספח א'1, נכונים לשנת 2020 – 2021 ונועדו לסייע למציע לאמוד את היקף העבודות הנדרשות למכרז. למען הסר ספק, יובהר ויודגש כי בכל מקרה, אין ולא יהא בנתונים אלה, אשר אינם אלא הערכה בלבד המבוססת על שנים קודמות, כדי להקנות למציע עילת תביעה ו/או טענה כלשהי כלפי העירייה, במקום שהיקף זה לא יתאם את ההיקף בפועל.

8. הצהרות המציע

8.1. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז, כמוהם כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם המצורף למכרז על נספחיו ידועים ונהירים לו, וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.

8.2. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם על נספחיו, לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

8.3. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שיועברו אליו או תנאי כלשהו מתנאי המכרז. העירייה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו.

9. צירוף מסמכים

9.1. כל מציע יצרף להצעתו את המסמכים המפורטים להלן:

- 1) אישור על היותו עוסק מורשה מאת שלטונות מס ערך מוסף.
- 2) אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול

- חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976, וכן אישור מאת פקיד שומה על שיעור ניכוי מס במקור.
- (3) מסמכים המעידים על ניסיונו, טפסי המלצות מרשויות מקומיות בארץ בהתאם למפורט בסעיפים 4.2 ו 4.5 למסמך זה (ראה נספח ב'2 למסמכי מכרז זה). ניתן להציג אישור בכל נוסח אחר ובתנאי שיכלול את כל האמור בנספח ב'2 למכרז זה.
- (4) תצהיר בלשון חופשי המתאר את הנדרש ממנו על פי תנאי סף 4.6 לעיל.
- 9.2. רשימת ההמלצות תכלול, בין היתר, את הפירוט כדלקמן :
- (1) מקום ביצוע העבודה ומועדה כולל מספר בתי האב והעסקים
 - (2) כמות העובדים ותפקידיהם
 - (3) משך זמן ביצוע העבודה
 - (4) שם הגורם הממליץ, תפקידו ומספר טלפון להתקשרות לרבות דוא"ל.
- 9.3. העירייה תהיה רשאית לפנות אל לקוחות המציע, להן נותן או נתן המציע את השירותים נשוא המכרז, ולברר את היקף ומהות השירותים שנתן המציע ואת שביעות רצון הלקוחות משירותי המציע בכללותם, העירייה תוכל לשמש כממליצה עבור מציע שממנו היא מקבלת ו/או קיבלה את השירותים נשוא מכרז זה.
- 9.4. אישורים מרו"ח או יועץ מס מוסמך המעידים על עמידת המציע בהוראות סעיף 4.3 ו 4.4 לעיל.
- 9.5. באם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף תעודת רישום התאגיד, מספרו ואישור עו"ד/רו"ח לגבי האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם.
- 9.6. קבלה על רכישת מסמכי המכרז.
- 9.7. קורות חיים של כל המועמדים לשרת בעירייה מטעם המציע, וכן של מנהל מטעם המציע ו/או מנהל האזור/השירות של המציע שיהיה אחראי מטעם המציע על השירות לעירייה.
10. לא יתקיים כנס מציעים

11. הצעת המציע

- 11.1. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש כנגד תשלום על סך של 1,000 ₪ בימים א' עד ה' (כולל), בין השעות 08:00 – 14:00 בקופת העירייה הנמצאת בבנין העירייה בכתובת דואני 50 יבנה טלפון 08-9433322, עלות הרכישה כאמור לא תוחזר בכל מקרה.
- 11.2. על המציע להגיש הצעתו, כאשר במקומות המסומנים מופיע סכום התמורה המבוקשת לפריט עם עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית, וזאת בשני העתקים זהים על גבי טופס "הצעת המציע" הרצי"ב כמסמך ב' למסמכי המכרז. בנוסף על המציע למלא את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, ולחתום עליהם בתחתית כל עמוד ועל כל שאר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהצעתו. שני העותקים ייחתמו ע"י המציע בחתימת ידו וחותמתו.
- 11.3. על המציע לשים לב כי סכום מוצע לפריט שעלה על מהמחיר המירבי ו/או יפחת מהמחיר המינימאלי המפורטים באותה שורה בהתאמה, יפסול את ההצעה כולה.
- 11.4. על המציע לצרף להצעתו את שאלות ההבהרה והתשובות שניתנו בהתאם לאמור בסעיף 6 לעיל.
- 11.5. ההצעה תוגש על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.
- 11.6. הסכומים במכרז אינם כוללים מע"מ.
- 11.7. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.

12. תוקף ההצעה

- 12.1. כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה וצירופותיה למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. העירייה רשאית לבקש להאריכה ל- 90 יום נוספים והמציע חייב לעשות כן.

13. ערבות בנקאית

- 13.1. צירוף הערבות יהא בהתאם לנוסח המצורף כמסמך ה' למסמכי המכרז.
- 13.2. למען הסר ספק, ועדת המכרזים לא תדון כלל בהצעה בשל פגם מהותי בערבות הבנקאית המצורפת אליה, לרבות צירוף ערבות אשר אינו בנוסח הנדרש בכפוף לדיני המכרזים. המציע מתחייב, כי הערבות תוארך לבקשת העירייה, אם הליכי המכרז לא יסתיימו תוך 90 יום, וכי הוא יפעל בהתאם לדרישות העירייה.
- 13.3. ועדת המכרזים תהא רשאית להורות על חילוט הערבות אשר הוגשה בצירוף הצעת המציע למכרז, כולה או חלקה, לאחר שניתנה הזדמנות למציע להשמיע טענותיו בפני ועדת המכרזים, אם התקיים אחד מאלה:
- 13.3.1. המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, תכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים;
- 13.3.2. המציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק;
- 13.3.3. המציע חזר בו מהצעתו למכרז לאחר חלוף המועד להגשת ההצעות במכרז;
- 13.3.4. לאחר שהודע למציע בדבר זכייתו במכרז, לא פעל המציע לפי ההוראות הקבועות במסמכי המכרז שהן תנאי מוקדם להתקשרות עם הזוכה במכרז (כגון: חתימה על חוזה ההתקשרות; המצאת מסמכים אשר נדרשו על פי חוזה ההתקשרות כגון: ערבות להבטחת ביצוע החוזה, אישור על קיום ביטוחים נקי מהסתייגויות וכו').

- חילוט הערבות כדלעיל ייחשב כפיצוי מוסכם וקבוע מראש לעירייה ולמציע לא תהא כל דרישה או טענה בקשר לכך.
- 13.4. מציע יהיה רשאי לקבל את הערבות אשר מסר יחד עם הצעתו למכרז בתנאים המפורטים להלן:
- 13.4.1. העירייה הודיעה על הצעה אחרת כזוכה במכרז או על דחיית כל ההצעות, לאחר מתן הודעה של העירייה כאמור ולא יאוחר מחודשיים ממועד קבלת ההודעה;
- 13.4.2. ככל שהצעתו של המציע הגיעה למקום שני במכרז, תוחזר לו הערבות רק לאחר שהמציע אשר הצעתו נקבעה כזוכה במכרז, חתם על חוזה ההתקשרות והמציא לעירייה את כל המסמכים הנדרשים לצורך קיום ההתקשרות על פי החוזה;
- 13.4.3. ככל שנקבעה הצעתו של המציע כהצעה הזוכה במכרז תושב לו הערבות לאחר חתימת החוזה והמצאת כל המסמכים הנדרשים לצורך קיום ההתקשרות על פי החוזה, לרבות המצאת ערבות ביצוע בהתאם לנוסח אשר צורף להסכם המכרז.
- 13.4.4. הערבויות יוחזרו למציעים לאחר חתימת החוזה עם הזוכה שהצעתו התקבלה ולא יאוחר מחודשיים מיום חתימת ההסכם עם הזוכה.
- 13.4.5. הערבות תוחזר לכל מציע שהצעתו לא תתקבל, לאחר שייחתם הסכם עם הזוכה במכרז.
- 13.4.6. הצעה שלא תצורף אליה ערבות בנקאית כנדרש - לא תידון כלל.
14. דרישת פרטים מהמציע
- 14.1. העירייה תהיה רשאית לפנות בהתאם לשיקול דעתה ללקוחות המציע לקבלת מידע והמלצות אודותיו.
- 14.2. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהמציע פרטים ו/או הבהרות, לרבות בדבר אפשרויותיו הכספיות, והמקצועיות כתנאי להתקשרות עימו, והמציע יהא חייב לספק לעירייה את הפרטים וכן לאפשר לעירייה לפנות ללקוחותיו לצורך בחינת ניסיונו.
15. החלטות העירייה
- 15.1. העירייה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידה. החליטה העירייה כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהיה למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק וסכום התמורה בהצעתו יחייב אותו.
- 15.2. הרשות בידי העירייה לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם ואיכות השירותים הניתנת על ידם ולראיין עובדים המוצעים על ידי המציעים לתפקידים השנים.
- 15.3. הציון הכולל יורכב מ- 40 אחוז עבור שווי הצעת המציע ו- 60 אחוז נוספים עבור איכות ההצעה.
- 15.4. שווי ההצעה יחושב באופן הבא: המחיר המוצע בכל אחת מהשורות בהצעת המציע, יוכפל בכמות המשוערת באותה שורה. התוצאות של כל השורות יסוכמו וכך יקבע שווי הצעת המציע.
- 15.5. טעויות כפל וחיסור יתוקנו ע"י העירייה כאשר המחיר המוצע לפריט בשורה יגבר.
- 15.6. שווי ההצעה הנמוכה יקבל את מלוא 40 האחוזים כנגד שווי ההצעה.
- 15.7. שאר ההצעות יקבלו את אחוזיהם על פי הנוסחה הבאה:

שווי ההצעה הנבדקת

- 15.8. האחוזים בגין האיכות יחושבו בהתאם למפורט בנספח ב'1 – איכות ההצעה. מובהר שהצעה אשר תקבל ניקוד איכות נמוך מ- 54 אחוז מתוך 60 אחוזי האיכות – תיפסל, גם במידה והציון הכולל שלה יהיה הגבוה ביותר.
- 15.9. אחוזי האיכות והמחיר יחוברו וכך יקבע הציון הכולל.
- 15.10. הקבלן שיעמוד בתנאי הסף ויקבל את הציון הכולל הגבוה ביותר, יומלץ כזוכה במכרז.
16. חובת הזוכה במכרז
- 16.1. זכה המציע במכרז יהא עליו לחתום על ההסכם - מסמך ג' למסמכי המכרז, ולהחזירו לעירייה כשהוא חתום כדיון, בצירוף כל מסמכי המכרז חתומים, וכך אישור ביטוח כמפורט ב
- 16.2. מסמך ח' – אישור על קיום **ביטוחים**, כשהוא חתום ע"י חברת ביטוח מטעמו, וזאת תוך 10 ימים מתאריך הודעת העירייה לזוכה בדבר זכייתו במכרז.
- 16.3. המציע יהיה חייב להמציא לעירייה במעמד חתימת ההסכם ערבות בנקאית לביצוע בנוסח מסמך ו' למסמכי המכרז.
- 16.4. לא ימלא הזוכה אחר התנאים האמורים בסעיפים 16.1 ו 16.2 לעיל, יחשב כמי שהפר הפרה יסודית של התחייבויותיו והעירייה תהיה רשאית לחלט את הערבות המצורפת להצעתו, ולהתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות שהזוכה היה אמור לבצע, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדית. סכום הערבות במלואו ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש.
- 16.5. אין באמור בסעיף 16.3 לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה כנגד הזוכה עקב הפרות ההתחייבויות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.
- 16.6. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של העירייה עם מציע אחר במקומו.
17. הגשת ההצעות ומועדים
- 17.1. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב- 2 העתקים, יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצויין "מכרז פומבי מס' 22/2021". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במזכירות העירייה רחוב דואני 50 יבנה עד ליום 25/8/2021 בשעה 12:00
- 17.2. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.
- 17.3. לא תתקבל ולא תידון הצעה שנתקבלה לאחר המועד הנ"ל.

מסמך ב'

עיריית יבנה

מכרז פומבי 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

הצעת המציע

לכבוד
עיריית יבנה
א.ג.נ.,

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי העבודה וכל הנתונים האחרים המשפיעים על העבודה, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית בנוסח מסמך ה' למסמכי המכרז. ידוע לי ואני מסכים כי העירייה תהיה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.
4. אני מצהיר בזאת כי:
 - א. הנני בעל הידע, הנסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז.
 - א. ברשותי, או יש בכוחי להעמיד לצורך ביצוע התחייבויותי את כל כח האדם, המשרד, המתקנים והציוד שיידרש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במסמכי המכרז.
 - ב. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.
 - ג. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.
 - ד. סכום התמורה החודשית כפי שהוצעה על ידי כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
 - ה. ידוע לי כי כל השירותים צריכים להינתן על ידי על פי כל דין.
5. ידוע לי, כי ביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, מחייב שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותי כאמור ב
6. נספח א' 2 – הסכם שמירת סודיות, במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.
7. ידוע לי, כי בביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, אני מתחייב למלא אחר כל הנהלים הקיימים בעירייה לרבות לגבי פעילות הגביה והאכיפה בשירותים השונים והעבודות בתחום המחשוב והפעלת המוקד למענה אנושי.
8. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 7 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
 - א. לחתום על ההסכם-
 - ב. מסמך ג' – הסכם למסמכי המכרז ונספחיו, ולהחזירו לעירייה כשהוא חתום בצירוף כל מסמכי המכרז הנלווים.
 - ג. להמציא לכם ערבות בנקאית חתומה כדין, להבטחת קיום תנאי ההסכם בנוסח
 - ד. מסמך ו' – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע למסמכי המכרז.
 - ה. להמציא לכם אישור על קיום ביטוחים על פי נוסח

1. מסמך ח' – אישור על קיום ביטוחים כשהוא חתום ע"י חברת הביטוח מטעמי.
9. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל, כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לבצע השירותים נשוא המכרז והעירייה תהיה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית שמצורפת להצעתי זו, ולהתקשר עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי והכל כמפורט במכרז.
10. כן ידוע לי שבחילוט הערבות כאמור לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
11. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את השירותים והעבודות נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז, לשביעות רצונה המלאה של העירייה.
12. מועד תחילת העבודה יהיה תוך 30 יום מיום ההודעה על הזכייה במכרז כאמור. הוראות ביצוע העבודה יינתנו לגבי כל שירות ועבודה בנפרד.
13. ידוע לי כי:
- א. על ההצעה להיות מוגשת על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף. בהצעה יכללו כל העבודות, השירותים המערכות והתמיכה כפי שמפורטות בנספח "א" 1 – רשימת העבודות והשירותים" הכלולים במכרז זה. סה"כ הסכום שישולם לזוכה יהיה סה"כ התמורה המפורטת במסמך ג' – הסכם.
- ב. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.
14. ידוע לי כי:
- א. העירייה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידה. החליטה העירייה כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהיה לי כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם ייגרם לי נזק וסכום התמורה החודשית בהצעתי יחייב אותי.
- ב. העירייה רשאית לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם, לראיין את עובדי ומנהלי המציעים, המיועדים לעבוד בעירייה ולקבוע חלק מציון האיכות על סמך התרשמות העירייה.
15. הנני מקבל על עצמי לבצע את העבודות והשירותים, בהתאם למפורט במסמכי המכרז והצעתי היא לבצע את כל העבודות והשירותים נשוא המכרז בעבור תמורה קבועה עבור כל פריט בסכומים המפורטים בטבלה להלן (סכום התמורה יכתב עם עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית):

תאור הפרט	כמות חודשית משוערת	מחיר מרבי לפריט בש"ח	מחיר מינימום לפריט בש"ח	מחיר מוצע לפריט בש"ח	שווי שורה בש"ח
שכר חודשי יועץ	1	25,000	22,000		
שכר חודשי עובד שירות לקוחות	7	12,000	10,000		
דמי שימוש חודשיים בתוכנת אכיפת הגביה ללא הגבלת רישיונות (כולל תשלום עבור ביצוע עיקולי בנקים והסרתם ללא הגבלת כמות עיקולי בנקים והסרתם)	1	2,000	1,500		
דמי שימוש חודשיים במערכת לבניה, ניתוב וניהול של טפסים דיגיטליים ומקוונים (הכוללת עד 40 טפסים לפי עיצוב העירייה)	1	1,500	1,000		
דמי שימוש חודשיים באפליקציה למידע ותשלומים ללקוחות העירייה (ללא הגבלת כמות משתמשים)	1	1,300	1,300		

		250	350	1	עלות חד פעמית להוספת טופס דיגיטלי ו/או מקוון כולל הוספת תהליך, מעבר ל- 40 הטפסים והתהליכים הראשוניים (הכמות הרשומה הינה כמות שנתית משוערת מחולקת ל-12)
		20	24	267	עלות חד פעמית לאיסוף נתוני שלט (הכמות הרשומה הינה כמות שנתית שנסקרה מחולקת ל-12)
		20,000	25,000	1	שירותים כלליים כמפורט בתנאי המכרז וההסכם כגון: יעוץ משפטי, הדרכות, הכשרות, כולל שירותי מוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים ואפשרות לתשלום באמצעות IVR (ללא תלות בכמות הפניות והתשלומים)
		8	9	276	עלות חד פעמית לכל ביצוע פעולת מסירת הודעה עם אישור מסירה (הכמות הרשומה הינה כמות שנתית מחולקת ל-12)
		90	110	10	עלות חד פעמית לכל איתור חייב שלא באמצעות המערכות הממוחשבות של העירייה ו/או שלעובדי העירייה יש גישה אליהן (הכמות הרשומה הינה כמות שנתית מחולקת ל-12)

סה"כ שווי ההצעה בש"ח _____

16. יש לחשב את שווי ההצעה באופן הבא: להכפיל את המחיר המוצע לפריט ולרשום את התוצאה בעמודת שווי השורה בש"ח. חיבור של כל התוצאות בעמודת שווי השורה בש"ח יהיה שווה לשווי ההצעה.
17. ידוע לי כי טעויות כפל וחיבור יתוקנו ע"י העירייה כאשר המחיר המוצע לפריט יגבר.
18. ידוע לי כי הצעה שלפחות באחת השורות בה הסכום המוצע יהיה גבוה מהסכום המרבי או נמוך מהסכום המינימאלי באותה שורה בהתאמה, תיפסל ולא תובא לדיון כלל. (יובהר כי הצעה שבלפחות אחת מהשורות לא יוצע מחיר תפסל ולא תובא לדיון כלל.)
19. ידוע לי כי תמורת מסירת הודעה עם אישור מסירה מבלי שהוצג אישור מסירה ו/או איתור חייב שלא צלח תשלם העירייה 70% מהסכום שהוצע בהצעת המציע.
20. ידוע לי כי הכמות המשוערת נועדה לצורך חישוב שווי ההצעה בלבד והעירייה אינה מחויבת לרכוש מהקבלן פריטים כלל ו/או פריטים בכמות כלשהי.
21. ידוע לי כי התמורה תשולם בהתאם למפורט בסעיף התמורה במסמך ג' למסמכי המכרז.
22. הצעתי זו תהיה בתוקף ותחייב אותי במשך תקופה של 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. במידה שהעירייה תדרוש הארכת הערבות לתקופה נוספת של 90 יום - תהיה הצעתי והצהרתי זו בתוקף למשך 90 ימים נוספים בהתאם.

לראיה באתי על החתום:

שם המציע: _____
 ת.ז. או מס' ח.פ.: _____
 כתובת: _____
 טלפון: _____

דוא"ל: _____
תאריך: _____
חתימה + חותמת: _____

אישור עו"ד/רו"ח

אני הח"מ עו"ד/רו"ח, מס' רישיון,
מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם על ידי וכי
ה"ה ת.ז. (ימולא כשהמציע הוא תאגיד)
ה"ה ת.ז.
מוסמכים לחתום בשם המציע ולחייב את המציע.

עו"ד/רו"ח

תאריך

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

הסכם

שנערך ונחתם ביבנה ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין: עיריית יבנה
בכתובת רחוב דואני 50 יבנה
(להלן: "העירייה")

מצד אחד

לבין: שם: _____
מס' ת.ז. או ח.פ.: _____
כתובת: _____
טלפון: _____
דוא"ל: _____
(להלן: "הקבלן")

מצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מספר 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה
והואיל והקבלן השתתף במכרז וזכה בו
והואיל והעירייה החליטה למסור לקבלן את ביצוע העבודות המפורטות בהסכם זה
והואיל וברצון הצדדים לקבוע את יחסייהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן:

1. הגדרות

תאור ההגדרה	להלן
עיריית יבנה	העירייה
הזוכה במכרז	הקבלן
יועצים/ות, עובדים/ות, עבודות ושירותים, תוכנות	פריטים
מפרט העבודות והשירותים נשוא המכרז	המפרט
גזבר/ית העירייה	הגזבר
הממונה מטעם העירייה ו/או מי מטעמו	המנהל ו/או הממונה
תושבים, משלמים, בעלי עסקים המחויבים בארנונה ו/או בכל חיוב אחר	לקוחות
הנחות על פי חוק ו/או הנחות הניתנות ע"י ועדת הנחות	הנחות

הסדרים	הסדרי תשלום באמצעות הוראות קבע, מקומות עבודה, כרטיסי אשראי
תוכנת הגביה	תוכנת הגביה והאוכלוסין של ספק המחשוב הנוכחי של העירייה EPR או כל ספק שיבוא במקומו
העבודות ו/או השירותים	כל המפורט בבנספח א'1 רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה וביתר מסמכי המכרז

2. כללי

- א. הקבלן מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
- ב. המבוא להסכם זה ונספחיו וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- ג. הקבלן מתחייב בזאת ליתן לעירייה את השירותים והעבודות כמפורט בכל מסמכי המכרז, בהסכם זה ובנספחיו והעירייה מתחייבת בזאת לרכוש מהקבלן את השירותים והעבודות כמפורט בכל מסמכי המכרז, בהסכם זה ובנספחיו, בכפוף להרשאה תקציבית כדין.
- ד. במשך תקופת ההתקשרות תהא העירייה רשאית לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לגרוע ו/או לצמצם ו/או להגדיל את מספר השירותים והעבודות והפריטים שבגינם תתקשר עם הקבלן, להקטין ו/או להגדיל את הכמות הנצרכת מתוך הפריטים כגון כמות העובדים, הפניות למוקד הטלפוני האנושי לברורים ותשלומים של הקבלן, כמות השלטים שנסרקו, כמות הנכסים, העסקים והמגרשים שימדדו ו/או כל פריט כמותי אחר ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך.
- ה. הקבלן מתחייב לעבוד עם מערכות המחשוב כולל המערכת לאכיפת גביה של ספק המחשוב של העירייה.
- ו. למרות האמור בסעיף ה' לעיל תוכל העירייה לדרוש מהקבלן לעבוד עם מערכת המחשוב שהציע במסגרת המכרז, וזאת בהתאם לתמורה המפורטת בהצעת הקבלן.
- ז. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע (נתונים/רשומות/קבצים/מסמכים מכל מין וסוג שהוא) כולו או חלקו, לרבות דרך חישוב המידע, עיבודו ומהימנותו, הינו רכוש הבלעדי של העירייה, והוא יימסר לקבלן על פי רצונה והחלטתה של העירייה לצורך ביצוע העבודות והשירותים בלבד. כמו כן, מוצהר ומוסכם על הצדדים כי המידע שיגיע לקבלן בשל או עקב השימוש בתוכנה הינו קניינה הבלעדי של העירייה, והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת ההסכם הארכות ולאחר סיום ההתקשרות לכל נזק ואבדן שיגרמו למידע או לחלקים ממנו בתקופת ההסכם והארכות.

3. השירותים והעבודות נשוא ההסכם

- א. השירותים אותם יספק הקבלן לעירייה מפורטים בבנספח א' 1 – רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה.

4. פיקוח

- א. הפיקוח על העבודה ייעשה ע"י המנהל.
- ב. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לעירייה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הקבלן יקיים הסכם זה במלואו, ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.
- ג. על הקבלן לבצע העבודות בתיאום עם המנהל לאחר התחלת העבודה ובכפוף לנהלים של העירייה.
- ד. העירייה תבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות באמצעות המנהל לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.
- ה. הקבלן מתחייב למלא אחר כל הוראות המנהל לשביעות רצונו המלאה.
- ו. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הקבלן לעירייה, יכריע גזבר העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

5. התחייבות הקבלן

- א. הקבלן לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן מהמנהל עבור כל עבודה ושירות בנפרד מהמנהל.
- ב. הקבלן מתחייב לבצע את כל העבודות הדרושות, בצורה מעולה ומקצועית.
- ג. במידה והעירייה תחליט כי הקבלן יעבוד עם מערכת אכיפת הגביה שהציע במכרז, הקבלן מתחייב להתקין את מערכת אכיפת הגביה שלו לחבר את עמדות העבודה של המשתמשים (כולל משתמשי העירייה) למערכות המחשוב של העירייה, בהתאם להנחיות המקצועיות שיקבל ממנהל מערכות המחשוב של העירייה ולהסב את נתוני האכיפה מהמערכות של הקבלן היוצא ו/או ספק המחשוב של העירייה. כל הפעולות המוזכרות בסעיף זה יבוצעו על חשבון הקבלן ובאמצעות ציוד ותוכנות שיביא עמו.
- ד. הקבלן מתחייב לסיים את ביצוע ההתקנות, ההסבות וההטמעות של מערכות האכיפה תוך 30 יום שמנינם יתחיל מהמועד שנקבע ע"י המנהל.
- ה. למרות האמור לעיל ולמרות המועד שינקוב בו המנהל, רשאית העירייה לדרוש מסירת חלק מהעבודה, גם אם טרם הושלם ביצועה של כל העבודה. דרשה זאת העירייה, יהיה חייב הקבלן למלא אחר דרישה זו ויחולו על חלק העבודה שנמסר ההוראות בדבר השלמת העבודה כולה בשינויים המחויבים.
- ו. מסירת המערכות הממוחשבות תבצע בכפוף לבדיקות קבלה שיבוצעו ע"י העירייה וקבלת אישור בכתב מהמנהל וממנהל המחשוב של העירייה על סיום בדיקות הקבלה לשביעות רצון העירייה.
- ז. הקבלן מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את העבודות והשירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
- ח. הקבלן מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות העירייה כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין העירייה.
- ט. הקבלן יהיה מחויב לציית לנוהלי מערכות המידע, לרבות לעניין אבטחת מידע הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, גיבויים, גישה מרחוק, דרישות אנטי-וירוס, עדכוני תוכנה וכל נוהל אחר הקיים בעירייה.
- י. הקבלן מתחייב כי השרותים והעבודות שינתנו על ידו הן לפחות כפי שמפורטים בנספח א' 1 – רשימת העבודות והשרותים הכלולים במכרז זה. הקבלן מתחייב לדאוג במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות במשך שנות האופציה אם ימומשו, לתחזוקה התקינה של המערכות שסופקו ויותקנו על ידו, בהתאם למפורט ב
- יא. נספח א' 1 – רשימת העבודות והשרותים הכלולים במכרז זה.

התחייבות העירייה

- יב. העירייה תעמיד על חשבונה לרשות הקבלן את משרדיה כשהם מרוהטים ומצוידים בטלפונים, מכשירי פקסימיליה, קווי תקשורת למשרדי ספק המחשוב, תחנות עבודה, מדפסות, סורקים, ציוד משרדי, נייר רציף, נייר להודעות וכל ציוד אחר הנדרש לפעולות הגביה והאכיפה.
- יג. העירייה תממן את כל הוצאות הדואר, ומשלוח ההודעות.
- יד. העירייה תשלם את כל הוצאות צד ג' בביצוע פעולות עיקולי בנקים, איתורים, עיקולים במשרד הרישוי ובמשרד הפנים והכל לספקים איתם תבחר לעבוד ובהתאם למחירים שיוצעו לה.

6. תקופת ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה 12 חודשים מיום חתימת העירייה על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- ב. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לקבלן 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות ל- 4 תקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן: "שנות האופציה") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 5 שנים.
- ג. העירייה תהיה רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לקבלן 30 יום מראש, מכל סיבה שהיא מבלי שתהיה חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב

- הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולקבלן לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- ד. במידה ומסיבות של חקיקה או הנחיה של הרגולטור הקובע בתחום תיאלץ העירייה להפסיק את העסקת הקבלן יראו הצדדים את ההסכם כאילו הגיע לידי סיומו במועד שיקבע כי על העירייה להפסיק את ההתקשרות, לרבות באופן מיידי וללא כל התראה. במקרה זה תשולם התמורה לקבלן עד למועד הפסקת ההתקשרות עם הקבלן.
- ה. בתקופת הארכתו של הסכם זה יחולו כל תנאיו.
- ו. מוסכם בזאת כי אם העירייה תורה לקבלן על ביטול ביצוע העבודות לפני התחלת העבודה ו/או אספקת השירותים לא יהיה הקבלן זכאי לתשלום כלשהו מצד העירייה.
- ז. העירייה תוכל להפסיק את ההתקשרות מכל סיבה הקשורה בירידה באחוזי הגביה הנומינליים ביחס לממוצע שיעור הגביה ב-3 השנים שקודמו לפירסום המכרז. (יובהר כי אחוז הגביה הנומינלי הממוצע מהשוטף בשלושת השנים הנ"ל עומד על 96 אחוז)
- ח. הופסקה ההתקשרות מכל סיבה כלשהי, יראו את ההסכם כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה העבודה והקבלן יהיה זכאי רק לתמורה בגין העבודות שביצע בפועל ו/או הפריטים שסיפק, אם בכלל, עד למועד הפסקת ההתקשרות.

7. התמורה

- א. התמורה תחושב באופן הבא:
1. התמורה לקבלן תהיה בכפוף לפריטים מהמפרט בגינם תתקשר עמו העירייה ובכמויות שתזמין מהם בפועל. והכל בהתאם לתעריפים המפורטים בהצעתו.
 2. הסכומים שמופיעים במכרז אינם כוללים מע"מ.
- ב. מלבד התמורה לא ישולמו לקבלן סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, במחירי החומרים במיסים והיטלים, קשיים או עיכובים בעבודה וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את התמורה המפורטת במסמכי המכרז למעט מע"מ.
- ג. התשלום לקבלן יהיה כנגד חשבונית מס שגישה לעירייה. חשבונית תשולם בתנאי תשלום שוטף+45 (חודש שוטף = חודש קבלת החשבונית). חשבונית לא מאושרת תעוכב עד לבירור ללא כל חבות נוספת מצד העירייה.

7. צוות העובדים, מערכות מידע וידע מקצועי

- א. הקבלן מתחייב להעמיד לרשות העירייה צוות מיומן ומנוסה בשימוש והפעלת מערכות המידע הקיימות העירייה ובמערכות שיסופקו ע"י הקבלן. הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי תנאי הכרחי למתן השירותים נשוא הסכם זה הינו שליטה ברמה גבוהה במערכות ניהול המידע הקיימת בעירייה.
- ב. מובהר כי, הקבלן מצהיר ומתחייב כי לרשות העירייה יוקצה צוות מיומן ובעל ניסיון המעודכן בחוקים, הכללים, ההנחיות, ההוראות והנהלים הרלוונטיים לצורך מתן השירותים על פי הוראות כל דין.
- ג. הקבלן מצהיר כי לרשותו הציוד המכשור והתוכנות הנדרשים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.
- ד. הקבלן מצהיר ומתחייב כי ככל שתחול הסבה במערכות המיחשוב בעירייה, הוא יקנה לצוות כח האדם אשר יקצה לצורך מתן השירותים ויעמוד לרשות העירייה את כל הידע המקצועי וכשיר על חשבונו, וככל שיידרש, את צוות העובדים כאמור לצורך תפעול המערכת לשביעות רצון העירייה. האחריות לקיום ההכשרה והעלויות הכרוכות בכך יחולו על הקבלן ועל חשבונו בלבד.
- ה. כמו כן, הקבלן מתחייב להכשיר את עובדיו ואת עובדי העירייה במחלקת הגביה מעת לעת, ולפחות פעם בשנה לערוך הכשרה מקצועית לעובדיו ולעובדי העירייה במחלקת הגביה לרבות צוות כח האדם אשר אינו מוצב בעירייה ויוקצה לטובת העירייה.
- ו. "הכשרה" כאמור, לרבות הדרכה ו/או עדכון ו/או כל סוג אחר של הקניית ידע מקצועי בתחומים השונים הנוגעים לשירותים נשוא חוזה זה בדגש על עדכונים בנוגע לחוקי הגביה.
- ז. הקבלן יפרט בפני העירייה מהן סוג ההכשרות המקצועיות הניתנות לעובדיו במסגרת תפקידם כחלק משגרת העבודה, תדירותן והמסגרת באמצעותה מועברות ("מערך ההכשרה"). מערך ההכשרה יהיה כזה המניח את דעת המנהל. העירייה תהא רשאית להתנות תנאים, ולדרוש

הגברה ושיפור מערך ההכשרה של עובדי הקבלן בהתאם לצורך ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.
ח. במידה והמנהל לא יהיה מרוצה מתפקודם או התנהגותם, או מרמת הביצוע של העובדים של הקבלן, הקבלן יחליף, לבקשת המנהל, את העובדים בעובדים אחרים בתוך שלושים יום קלנדרים לכל היותר, לשביעות רצונו המלאה של המנהל.

8. אי קיום יחסי עובד ומעביד

א. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי היחסים בין העירייה ו/או מי מטעמה, לקבלן ו/או עובד מעובדיו ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או כל אדם אחר מטעמו לפי הסכם זה אינם יוצרים יחסי עובד מעביד או יחסי שותפות, אלא יחס שבין מזמין לקבלן מבצע שירותים במיקור חוץ.

ב. מובהר בזה כי הקבלן הינו בעל תיק של עוסק עצמאי ו/או חברה בע"מ במס הכנסה, במע"מ ובביטוח לאומי והקבלן יהיה אחראי ויישא בכל תשלומי המס החלים עליו כעצמאי והנובעים מהענקת השירותים ו/או קבלת התמורה על פי חוזה זה.

ג. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר הקבלן כי בכל תקופת מתן השירותים הוא רשום ו/או יהיה רשום כעוסק עצמאי ו/או חברה בע"מ במוסד לביטוח לאומי, והוא מתחייב לשלם למוסד לביטוח לאומי את כל התשלומים המתחייבים לאור מעמדו כעצמאי ו/או כחברה בע"מ לפי שיקולו הבלעדיים.

ד. עוד מובהר כי כל עובדי הקבלן וכל מאן דהוא הפועל מטעמו בביצוע השירותים נשוא הסכם זה יהיו וייחשבו עובדי הקבלן בלבד והאחריות הבלעדית לגבי כל התשלומים והתביעות הנובעים מיחסיו איתם תחול על הקבלן בלבד והעירייה לא תהא חייבת בתשלום כלשהו בגין העסקתם לרבות ומבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ויתר הזכויות הסוציאליות.

ה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ולמען הסר ספק, מובהר בזאת כי לא חלה על העירייה כל אחריות בגין מחלה, תאונת עבודה ו/או כל נזק אחר, אם יגרם חליה, לקבלן ו/או למי מטעמו ו/או לכל צד שלישי כלשהו עקב ו/או תוך כדי ו/או כתוצאה ממתן השירותים ו/או מביצוע כל אחת מהתחייבויות הקבלן על פי הסכם זה. כמו כן, העירייה לא תהא חייבת בכל תשלום שהוא בגין זכויות סוציאליות עבור הקבלן.

ו. הקבלן ישפה את העירייה בגין כל סכום ו/או הוצאה אשר יגרמו לה בקשר עם כל טענה או דרישה או תביעה כנגדה בעילה הנובעת מקיום יחסי עובד ומעביד, כאמור לעיל. שיפוי, כאמור, יעשה מיד עם דרישתה הראשונה של העירייה לכך. העירייה תהא רשאית לקזז כל סכום שיגיע לה מהקבלן לפי סעיפים אלו מכל סכום שיגיע לקבלן ממנה.

9. אחריות לנזק

א. הקבלן בלבד יהיה אחראי לכל נזק ו/או פגיעה שייגרמו לאדם ו/או לרכוש בין שאותו אדם נמנה על עובדי העירייה ובין שאינו נמנה על עובדיה ובכלל אף עובדיו ורכושו הוא, ובין שאותו רכוש שייך לעירייה או לצד ג' כלשהו וזאת מחמת כל מעשה ו/או מחדל ו/או עילה כל שהיא שמקורם בקבלן ו/או בעובדיו ו/או בשלוחיו ו/או באופן ביצוע העבודות ו/או במהלך ביצועו של הסכם זה במישרין או בעקיפין, בין שנעשה כהלכתו או ברשלנות.

ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק 9(א), הקבלן מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך עבודתו.

ג. אין באמור בסעיף ב' לעיל כדי לגרוע מאחריותו המוחלטת ומחובותיו של הקבלן כאמור בס"ק 9(א) לעיל או להקטין ו/או לשנות ו/או להפקיע אחריותו ו/או חובותיו לפי הסכם זה בכלל או לפי כל דין.

ד. הקבלן מתחייב לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את העירייה ו/או את עובדיה ו/או שלוחיה, בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא שתוגש, אם ומיד כאשר תוגש, על ידי כל אדם, בלי יוצא מן הכלל, נגדן ו/או נגד כל מי מעובדיו, ושלוחיו, בגין כל מעשה ו/או מחדל לו אחראי הקבלן על פי הסכם זה ו/או על פי הדין, לרבות שכ"ט עו"ד וההוצאות המשפטיות שייגרמו לעירייה במלואם ו/או בכל סכום אשר ייפסק בפסק דין לחובתה

בקשר לנזקים, אשר הקבלן אחראי להם על פי הסכם זה ו/או על פי הדין ובתנאי, שהעירייה הודיעה לקבלן, מיד עם קבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, ויתן לקבלן הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

10. סודיות

- א. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים הנזכרים לעיל בסודיות ולא להעבירם לצד ג' כלשהו. הקבלן ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע הסכם זה יחתמו על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו כנספח א' 2 – הסכם שמירת סודיות.
- ב. חובתו של הקבלן ו/או מי מטעמו לשמירה על סודיות תמשיך לחול בכל עת גם לאחר סיומו של חוזה זה. הקבלן ישפה ו/או יפצה את העירייה בגין כל נזק שיגרם לה בשל הפרת חובותיו כאמור בסעיף זה וזאת מיד עם דרישתה הראשונה.

11. ביטוח

- א. מבלי לפגוע באחריות הקבלן על פי הסכם זה ועל פי כל דין, ממועד תחילת תקופת ההתקשרות או ממועד תחילת מתן השירותים, לפי המוקדם ולמשך כל תקופת ההתקשרות (לרבות כל הארכה שלה), מתחייב הקבלן לערוך ולקיים על חשבונו בחברת ביטוח מורשת כחוק לעריכת ביטוחים בישראל, את הביטוחים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים - מסומן כמסמך ח' המצורף להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**אישור על קיום ביטוחים**"), אצל חברת ביטוח המורשת בישראל, ולעניין ביטוח אחריות מקצועית כל עוד עלולה להיות לקבלן אחריות על פי דין.
- ב. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב הקבלן לכלול את התנאים הבאים:
1. שם "המבוטח" בפוליסות הינו – הקבלן ו/או העירייה;
 2. "העירייה" לעניין הכיסוי הביטוחי: לרבות חברות בת ו/או עובדים של הנ"ל.
 3. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את העירייה ועובדיה בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הקבלן ומי מטעמו בביצוע השירותים.
 4. ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את העירייה היה ותוטל עליה אחריות כמעבידה לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שגרמו לעובדי הקבלן בקשר עם ביצוע השירותים.
 5. ביטוח אחריות מקצועית מורחב לשפות את העירייה ועובדיה בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הקבלן ומי מטעמו בביצוע השירותים.
 6. ביטוח אחריות מקצועית יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת מתן השירותים.
 7. חריג רשלנות רבתי לא יחול בפוליסות, אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי חוק.
 8. הביטוח יכסה את אחריותו של הקבלן על פי דין ואחריותו בגין כל הפועל בשמו ומטעמו של הקבלן ולרבות אחריותו בגין קבלני משנה מטעמו.
 9. סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪.
 10. ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי העירייה ו/או עובדיה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
 11. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר לעירייה הודעה בכתב, ע"י הקבלן ו/או חברת הביטוח מטעמו, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
 12. כל סעיף בפוליסות הקבלן (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות מבטחי הקבלן כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי העירייה וכלפי מבטחיה, ולגבי העירייה הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את העירייה במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי העירייה מבלי שתהיה לחברת הביטוח של הקבלן זכות תביעה ממבטחי העירייה להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981. למען הסר ספק, מבטחת הקבלן מוותרת על טענה של ביטוח כפל כלפי העירייה וכלפי מבטחיה.
 13. היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח ולעניין ביטוח אחריות מקצועית הכיסוי יהיה על פי פוליסת ביטוח אחריות מקצועית של החברה המבטחת, המעודכנת והמאושרת על ידי הפיקוח.

- ג. מוסכם כי קביעת גבולות האחריות ואו היקף הכיסוי הביטוחי כמפורט באישור עריכת הביטוחים הינה בבחינת דרישת מינימום המוטלת על הקבלן שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הקבלן לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הקבלן מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי העירייה ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידו.
- ד. העירייה רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מהקבלן להמציא את פוליסות הביטוח לעירייה והקבלן מתחייב היה ויתבקש להמציא את הפוליסות כאמור ולבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש העירייה בהתאם לתנאי ההסכם.
- ה. ללא כל דרישה מצד העירייה, הקבלן מתחייב להמציא לידי עירייה עם החתימה על הסכם זה, את אישור הביטוח כשהוא חתום על ידי מבטחו. הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי המצאת אישור הביטוח כשהוא חתום על ידי המבטח הינו תנאי מתלה ומקדמי למתן השירותים על ידו, ואולם אי המצאתו לא תגרע מהתחייבויותיו של הקבלן על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. לא יאוחר מ-14 יום לפני מועד תום תקופת ביטוחי הקבלן, מתחייב הקבלן להפקיד בידי העירייה את אישור הביטוח כאמור לעיל בגין הארכת תוקפו לתקופות ביטוח נוספות, מידי תקופת ביטוח ולמשך כל התקופה בה התחייב לערוך ביטוח.
- ו. העירייה רשאית, אך לא חייבת, לבדוק את אישור הביטוח שיומצא על ידי הקבלן כאמור לעיל, והקבלן מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נשוא אישור הביטוח להתחייבויותיו על פי הסכם זה. הקבלן מצהיר כי זכויות העירייה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינה מטילה על העירייה ו/או מי מטעמה כל חובה ו/או כל אחריות לגבי הביטוחים נשוא אישור הביטוח, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הקבלן על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור הביטוחים ובין אם לאו.
- ז. הקבלן מתחייב למלא אחר כל תנאי הביטוחים, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם ולחדשם מעת לעת לפי הצורך ולא לעשות כל מעשה שיש בו כדי לצמצם ו/או להפקיע את תוקף הביטוחים. יודגש, כי הקבלן יישא בכל מקרה בסכומי ההשתתפויות העצמיות הנקובים בביטוחי הקבלן.
- ח. מובהר כי, אין בעריכת הביטוחים על ידי הקבלן כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבויותיו בהתאם להסכם זה או כדי לשחרר את הקבלן מחובתו לשפות ו/או לפצות את העירייה בגין כל נזק שהקבלן אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין. תשלום תגמולי ביטוח כלשהם לא יהיה בהם אלא כדי להפחית מסכום השיפוי ו/או הפיצוי לו יהיו זכאים העירייה ו/או מי מטעמה בגין נזק או הפסד.
- ט. הקבלן פוטר את העירייה ו/או מי מטעמה מאחריות לכל אובדן ו/או נזק לרכוש המובא על ידו ו/או מי מטעמו לחצרי העירייה ו/או המשמש לצורך מתן השירות, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי העירייה ו/או מי מטעמה בגין אובדן ו/או נזק כאמור; הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם נזק בזדון.

11. ערבות

- א. להבטחת קיום התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה מתחייב הקבלן להמציא לעירייה עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת העירייה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 100,000 ש"ח לפי הנוסח במסמך ו' למסמכי המכרז.
- ב. הערבות תעמוד בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.
- ג. העירייה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שתסבור כי הופר תנאי מתנאי ההסכם ומבלי שיהא עליה להוכיח זאת.
- ד. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות העירייה עקב ובגין ההפרה.

12. הפרה ובטלות ההסכם

- א. הפר הקבלן כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הקבלן את העירייה בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם קבלן אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.
- ב. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בהסכם זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.
- ג. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של העירייה לפי הסכם זה ולפי כל דין, תהיה העירייה רשאית לבטל הסכם זה באופן מידי במידה והקבלן יפר הפרה יסודית של הסכם זה.
- ד. הפר הקבלן הסכם זה או הוראה מהוראותיו, תהיה העירייה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:

1. לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהעירייה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י העירייה, והקבלן לא עשה כן.
2. לקבל מהקבלן פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לה בגין ההפרה.
3. לעכב כל תשלום המגיע לקבלן ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.
4. להעסיק על חשבון הקבלן עובדים ו/או קבלן אחר לצורך ביצוע העבודות.

ה. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם ייחשב הקבלן כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים:

1. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לקבלן מן העירייה והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.
2. אם הקבלן הוא אדם או שותפות וייתן נגדו או נגד אחד מיחידיה של השותפות צו לקבלת נכסים.
3. אם הקבלן הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.
4. בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם המנהל על נכסי הקבלן.

- ו. הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הקבלן זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הקבלן יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הקבלן עד להפסקת תוקפו כאמור.
- ז. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו לעירייה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

13. סיום התקשרות

- א. בכל מקרה של סיום ההתקשרות יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל השירותים שניתנו על ידו במהלך תקופת עבודתו למנהל ו/או למי מטעמו ו/או לקבלן אחר שיבוא במקומו, וזאת לשביעות רצונו המלאה של המנהל.
- ב. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הקבלן מתחייב לבצע את המשימות הנותרות באופן מסודר על פי דרישת העירייה כפי שהן מפורטות בנספח א' 1 – רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה.
- ג. הקבלן יעביר לעירייה, עם סיום תקופת ההתקשרות, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע ונתוני כל החיבים שנמסרו לטיפולו, מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל, לרבות כל הנתונים, גליונות

- האקסל, המסמכים, ההצעות, ההמלצות ומסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת מכרז זה (להלן: "הנתונים"). המידע הנ"ל יכלול: איתורי כתובות, חשבונות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פירוט כל פעילות האכיפה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הקבלן בעירייה. (למען הסר ספק כל הנתונים שע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועברו ע"י הקבלן ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).
- ד. לאחר סיום ההסכם לא יקבל הקבלן כל תמורה נוספת.
- ה. כל הפעולות המנויות בפרק סיום ההתקשרות יהיו על חשבון הקבלן ובאחריותו ויבוצעו על ידו ללא כל תמורה נוספת פעמיים, פעם לצורך טסטים ופעם כהסבה אמיתית בתוך פרק זמן שלא יעלה על 4 ימי עבודה ממועד מסירת ההודעה על ידי העירייה בכל אחת מהפעמים. במידה והנתונים שיועברו יתבררו כשגויים, יעביר הקבלן את הנתונים עד שתאשר העירייה כי הם תקינים והועברו במלואם.
- ו. מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הנתונים והמידע שיגיעו לקבלן בשל או עקב מתן השירותים הינם קניינה הבלעדי של העירייה והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שנגרם לנתונים או לחלקים מהם בתקופת עבודתו של הקבלן ועד שהועברו לעירייה לאחר סיום עבודתו. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות ולא להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של העירייה.

14. קיזוז

העירייה זכאית לקזז מכל סכום שעשוי להגיע לקבלן מאת העירייה בהתאם להסכם זה, כל סכום שיגיע לה מאת הקבלן, אם בגלל ביצועו של ההסכם, הפרתו או נזקים שנדרשת העירייה לשלם בגלל רשלנות הקבלן, מחדליו או פעולותיו.

15. העברת זכויות וחובות

מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לקבלן להעביר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או מקצתן בכל דרך שהיא לקבלן משנה או לאחרים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קבל את הסכמת העירייה לכך בכתב ומראש.

16. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד העירייה לא ייחשבו כויתור העירייה על זכויותיה אלא אם כן ויתרה העירייה על כך בכתב ומראש.

17. שינוי ההסכם

אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בכתב, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה.

18. כתובות והודעות

- א. כתובות הצדדים הן כמפורט במבוא להסכם זה.
- ב. כל הודעה, מסמך או מכתב שישלח על ידי הצדדים על פי הכתובות דלעיל ייחשב כאילו נמסר לתעודתו תוך 72 שעות ממועד מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אם נמסרה ביד - במועד מסירתה, ואם נשלחה בפקסימיליה במועד שיגורה בפקסימיליה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____	_____
העירייה	הקבלן

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי
ה"ה

1.
2.

אשר חתמו בנוכחותי, מורשים לחתום בשם הקבלן על הסכם זה, ולחייבו בחתימתם.

תאריך

עו"ד/רו"ח

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

הצהרת קבלן/הספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976 (להלן: "החוק")

1. אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:
 - א. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, הקבלן/הספק ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, לא הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987.
 - ב. הקבלן/הספק ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, כאשר במועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
 - ג. (על הקבלן/הספק למחוק את הסעיפים הבלתי רלוונטים).
2. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

המצהיר

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____ ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

ע"ד

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז

בנק

ערבות בנקאית

לכבוד

עיריית יבנה

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____ (להלן – המבקש), אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום המגיע או שיגיע לכם מאת המבקש בקשר עם מכרז מס' 22/2021 הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף שקלים חדשים) כשסכום זה אינו צמוד.

אנו נשלם לכם בתוך 10 ימים מיום קבלת דרישתכם בכתב שבה יצוין בפירוט הסכום הנדרש, בלי שיהיה עליכם לנמק את דרישתכם ובלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי היכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאיתנו את תשלומי של הסכום מכוח ערבות זו בפעם אחת או במספר דרישות שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מסכום הערבות בלבד ובתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על סך 20,000 ₪.

ערבות זו תישאר בתוקף עד תאריך 25/8/2021 כולל. כל דרישה על פי ערבות זו, צריכה להתקבל על ידנו בכתב לא יאוחר מהמועד הנ"ל. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה בכל צורה שהיא.

דרישה על פי ערבות זו ניתן להפנות אלינו באמצעות הפקס ו/או במסירה אישית:

לסניף הבנק _____ שכתובתו _____

תאריך _____ חתימה _____

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע

בנק _____
ערבות בנקאית

לכבוד
עיריית יבנה
א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

1. על פי בקשת _____ (להלן - "המבקש") בקשר להסכם בין המבקש לביניכם לגביה ואכיפת חיובי העירייה ממקורות עצמיים עבור עיריית יבנה, ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי העירייה עפ"י ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 100,000 ש"ח (במילים: מאה אלף שקלים חדשים). סכום זה צמוד למדד יוקר המחיה כשמדד הבסיס הוא המדד האחרון הידוע ביום 25/8/2021 (יום חתימת ההסכם) (להלן - "סכום הערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 10 (עשרה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י גזבר עיריית יבנה או מי מטעמו, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זו יהיה עד ליום _____ וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.
6. דרישה על פי ערבות זו ניתן להפנות אלינו באמצעות הפקס ו/או במסירה אישית.

בכבוד רב,

בנק _____

סניף _____

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העיר

תאריך: _____
לכבוד
עיריית יבנה
א.ג.נ.,

הנני מצהיר בזאת כי עיריית יבנה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:

סעיף 122 א (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:
"חבר מועצה, קרוב, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם העירייה; לענין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."
כלל 12(א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:
"חבר המועצה לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם הרשות המקומית; לענין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(1)(ב) ו-1(5)(ב))."
סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי:
"פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום הסכם שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה."

בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא סוכן או שותף.
אין חבר מועצה, קרוב, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של העירייה באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
אין לי בן-זוג, שותף או סוכן העובד ברשות.
ידוע לי כי ועדת המכרזים של העירייה תהיה רשאי לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א (ב) (3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאי להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א (א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

שם המשתתף: _____ חתימת המשתתף: _____

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

מסמך ח' - אישור על קיום ביטוחים		תאריך:				
<p>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 וחרגייה. 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.</p>						
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור*			
עיריית יבנה ו/או תאגידים עירוניים ו/או חברות בנות ו/או עובדים ש הנ"ל		<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר:	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיין <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____			
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.					
מען	מען	שירותים נלווים למחלקת הגביה ו/או שירותים נלווים.				
כיסויים						
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	
					מטבע	סכום
אחריות כלפי צד שלישי		ביט _____			₪	2,000,000
אחריות מעבידים		ביט _____			₪	20,000,000
אחריות מקצועית			ת. רטר: _____		₪	1,000,000
נאמנות		ביט _____	ת. רטר: _____		₪	400,000
<p>פירוט השירותים: (בכפוף לשירותים המפורטים בחוזה בין המבוטח למבקש האישור. יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג' 016 גביה וכספים.</p>						
<p>ביטול/שינוי הפוליסה</p>						
<p>שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.</p>						
<p>חתימת האישור</p>						
<p>המבטח:</p>						

• הערה: אישור קיום הביטוחים הוכן ע"י יועץ חיצוני לעירייה.

נספחים

עיריית יבנה
מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

רשימת העבודות והשירותים הכלולים במכרז זה

מסמך זה מפרט את העבודות והשירותים הנכללים במסגרת המכרז ואת התחייבויות הקבלן במסגרת מכרז זה.

תוכן המסמך

מס"ד	תאור	עמוד במסמך	סעיפים
1	ההגדרות שילוו מסמך זה		1
2	נשוא המכרז		2
3	יעדי העירייה		3
4	ההגבלות החלות על מכרז זה		4
5	מבנה ארגוני של מחלקות הגביה והאכיפה		5
6	שירותי הקבלן נשוא המכרז - הפריטים		6
6.1	יועץ ועובדים		6.1
6.2	תוכנות ואפליקציה ללקוחות העירייה		6.2
6.3	שירותי מוקד טלפוני אנושי לברורים ותשלומים		6.3
6.4	שירותי סקר שילוט		6.4
6.5	איתור חייבים ומסירת הודעות ביד כולל אישור מסירה		6.6
7	המנהל מטעם העירייה		7
8	מנהל הפרויקט מטעם הקבלן		8
9	פגישות עבודה עם העירייה		9
10	תהליכי עבודה אליהם מחויב הקבלן		10
11	סיום עבודת הקבלן (הפסקת ההתקשרות)		11
12	מנגנון קנסות		12
13	התחייבויות העירייה לעניין מכרז זה		13

1. ההגדרות שילוו מסמך זה

תאור ההגדרה	להלן
עיריית יבנה	העירייה
הזוכה במכרז	הקבלן
יועצים/ות, עובדים/ות, עבודות ושירותים	פריטים
מפרט העבודות והשירותים נשוא המכרז	המפרט
גזבר/ית העירייה	הגזבר
הממונה מטעם העירייה ו/או מי מטעמו	המנהל / ממונה
תושבים, משלמים, בעלי עסקים המחויבים בארנונה ו/או בכל חיוב אחר	לקוחות
הנחות על פי חוק ו/או הנחות הניתנות ע"י ועדת הנחות/ועדת נזקק	הנחות
הסדרי תשלום באמצעות הוראות קבע, מקומות עבודה, כרטיסי אשראי	הסדרים
תוכנת הגביה והאוכלוסין של ספק המחשוב הנוכחי של העירייה EPR או כל ספק שיבוא במקומו	תוכנת הגביה

2. נשוא המכרז

- א. המכרז הינו מכרז מסגרת לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה שעיקר פעולותיה שומה, גביה ואכיפת הגביה מכל חיובי העירייה ממקורות עצמיים.
- ב. העירייה תפנה לקבלן ותזמין ממנו פריטים מתוך המפרט בהתאם לתעריפים המפורטים בהצעתו ובכמות הנדרשת לה. למען הסר ספק, במידה ובמסגרת משא ומתן עם הספק הזוכה יוקטנו התעריפים המוצעים ע"י הקבלן יגברו התעריפים המוקטנים, ו/או במידה וחקיקה ו/או פסיקה כלשהי תקטין תעריפים אלה יגברו הוראות החקיקה ו/או הפסיקה.
- ג. אין במכרז זה התחייבות של העירייה לרכוש מהקבלן פריטים כלל ו/או כמות כלשהי של פריטים.
- ד. השימוש במכרז בלשון זכר נעשה לצורך נוחות הכתיבה בלבד ובכל מקום שבו יוזכרו עובד ו/או עובדים, יועץ ו/או יועצים, הכוונה היא גם לעובדת/עובדות ו/או יועצת/יועצות.

3. יעדי העירייה

- א. למקסם את פוטנציאל הכנסות העירייה – דהיינו להרחיבו עד לתקרת החיוב המותרת על פי החקיקה והפסיקה.
- ב. לשמור את זכויותיהם של לקוחות העירייה לקבל הנחות.
- ג. ליתן שירות פרונטלי, טלפוני ודיגיטלי איכותי יעיל, זמין ומהיר ללקוחות העירייה, השירות ימוזער ככל האפשר את הצורך בהגעת הלקוחות למשרדי העירייה.
- ד. למקסם את הגביה מפוטנציאל חיובי העירייה.
- ה. לשמור על אחוז גביה גבוה מהשוטף (דהיינו גבוה מאחוז הגביה ברשויות בעלות אוכלוסייה עם הרכב סוציאקונומי דומה).
- ו. לגבות חובות עבר באחוזים גבוהים (דהיינו גבוה מאחוז הגביה ברשויות בעלות אוכלוסייה עם הרכב סוציאקונומי דומה).
- ז. לבצע פעולות אכיפה נגד חייבים המפגרים בתשלומיהם, על פי החקיקה, הפסיקה, הרגולציה בתחום, פקודת המיסים גביה, פקודת העיריות, הנחיות חוזר מנכ"ל משרד הפנים משנת 2003 להעסקת חברות גביה, חוזר מנכ"ל משרד הפנים 5/2012 ובהתאם להוראות העירייה והמנהל והכלל על מנת לצמצם את חובות העירייה ולהשפיע באופן חיובי על הגביה מהשוטף.
- ח. למחוק חובות שאין סיכוי לגבייתם, בהתאם לנוהל מחיקת חובות של משרד הפנים והנחיות העירייה.
- ט. להגיע להסדרי פשרה צודקים עם חייבים בהתאם לאמות מידה שיקבעו ע"י העירייה והחוק.
- י. לבצע את כל המפורט בפרק יעדי העירייה בצדק וברגישות, תוך שימת לב מרבית למניעה וצמצום הפגיעה באוכלוסיות חלשות.
- יא. הקבלן מתחייב כי הוא ועובדיו יעשו את כל הנדרש בכדי לסייע לעירייה לעמוד ביעדים שהגדירה.

4. הגבלות החלות על מכרז זה

- א. מכרז זה מפורסם בהתאם לדין החל נכון למועד פרסום המכרז. מובהר בזאת כי בכל מקרה בו יקבע ע"י המחוקק ו/או משרד הפנים ו/או ערכאה משפטית איסור מסירת עבודות כולן או חלקן לקבלן חיצוני ו/או בכל מקרה של שינוי של הוראות הדין לרבות פסיקה/חוזרי מנכ"ל, לנושא אפשרות קבלת שירותים מסוג כזה או אחר ע"י קבלן חיצוני תהיה רשאית העירייה לבטל את ההסכם כולו או חלקו עם הזוכה במכרז ולזוכה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה כנגד העירייה בדבר ביטול/שינוי ההסכם, לרבות בנוגע להשקעות שנדרש הזוכה לצורך ביצוע השירותים. כן מובהר בזאת כי ככל שידרשו התאמות בהסכם המכרז כפועל יוצא מאסדרה חוקית ו/או הליך משפטי וכן קבלת אישורים כלשהם כתנאי להמשך קבלת השירותים - תהיה רשאית העירייה לבצע התאמות בהסכם המכרז באופן שיעמוד בקנה אחד עם האסדרה החוקית, ללא תוספת כספית ו/או פיצוי כלשהו לזוכה. מבלי לגרוע, ככל שתהיה דרישה לשינוי מהותי בשירותים נשוא המכרז, יהיה רשאי הקבלן לבקש לבטל את ההתקשרות.
- ב. בכל מקרה של ביטול ההתקשרות על פי סעיף זה לא ישולם פיצוי למי מהצדדים, למעט תמורה עבור עבודות שנעשו עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- ג. יובהר כי לעירייה אין כוונה באמצעות מכרז להפריט סמכויות שלטוניות כלשהן.

- ד. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי במסגרת השירותים שיסופקו ע"י הזוכה, לא יימסרו לקבלן אספקת שירותים ו/או פעולות הכרוכות בהפעלת שיקול דעת וכל פעולה הנוגעת לגביה ו/או אכיפה הכרוכה בהפעלת שיקול דעת. פעולות אלה יבוצעו ע"י עובדי העירייה ולא באמצעות הקבלן ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו.
- ה. יובהר מעל לכל ספק כי כל יעוץ שינתן ע"י הקבלן לא יהיה נגוע בניגוד עניינים ולא ישפיע במישרין ו/או בעקיפין על התמורה לקבלו ו/או על שכרו של מי מעובדיו.
- ו. יובהר כי על הקבלן לדאוג לכך שבכל מקרה שקיים ספק בידו כי החלטותיו של היועץ מטעם הקבלן ו/או מי מעובדי הקבלן עשויות להשפיע על התמורה לקבלן ו/או על שכרו של מי מעובדיו עליו ליידע במידי את המנהל ואת היועץ המשפטי של העירייה בעניין זה, להשעות את הפעולה עד לקבלת החלטה מפורשת בכתב של היועץ המשפטי של העירייה ו/או המנהל.

5. מבנה ארגוני של מחלקות הגביה והאכיפה

- א. המבנה הארגוני של מחלקת הגביה בעירייה נכון ליום היציאה למכרז מורכב משילוב של עובדי עירייה ועובדי הקבלן ויכלול 12 עובדים בסה"כ, כשמתוכם כ- 8 עובדי קבלן ו 4 עובדי עירייה.
- ב. להלן פרוט העובדים תפקידיהם ושיוכם הארגוני:

מס"ד	תיאור התפקיד	כמות	שיוך ארגוני
1	מנהל מחלקת הגביה	1	עירייה
2	רכז אכיפה	1	עירייה
3	רכז שומה	1	עירייה
4	רכז הנחות ופטורים	1	עירייה
5	יועץ גביה	1	קבלן
6	שירות לקוחות (פקיד קבלת קהל)	4	קבלן
7	שירות לקוחות (פקיד התאמות והנה"ח)	1	קבלן
8	שירות לקוחות (פקידי אכיפת גביה)	2	קבלן

ג. עובדי הקבלן ישולבו במרקם הארגוני הנ"ל.

6. שירותי הקבלן נשוא המכרז - (פריטים במפרט)

להלן תיאור כללי של הפריטים, אותם מתחייב הקבלן לספק על פי ובהתאם לדרישת העירייה בכתב כשהיא חתומה ע"י מורשי החתימה של העירייה.

6.1 יועץ ועובדי שרות לקוחות במחלקת הגביה

6.1.1 יועץ הגביה

על יועץ הגביה לעמוד בכל עת בדרישות הבאות:

- א. יועץ הגביה יהיה לפחות בעל תואר אקדמאי ראשון ממוסד מוכר ע"י מל"ג או לפחות בעל 10 שנות ניסיון בגביה ואכיפה ברשויות מקומיות מטעם חברת גביה.
- ב. יועץ הגביה יהיה בעל ניסיון של חמש שנים לפחות בגביה ואכיפה מטעם חברת גביה ברשויות מקומיות בארץ.
- ג. יועץ הגביה יהיה בעל ידע בפסיקה, חקיקה, רגולציה בתחום הגביה והאכיפה ברשויות מקומיות.
- ד. יועץ הגביה יהיה בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול צוות עובדים של לפחות 5 עובדי גביה ואכיפה.
- ה. יועץ הגביה יחזיק לפחות בהמלצה חיובית מרשות מקומית אחת לה נתן שירותי ניהול גביה ואכיפה במשך חמש שנים לפחות או המלצות חיוביות משתי רשויות מקומיות אשר לכל אחת מהן נתן שירותי ניהול גביה ואכיפה במשך 3 שנים לפחות.

אישור יועץ הגביה ע"י העירייה.

- א. זהותו של יועץ הגביה תהיה מקובלת על העירייה.
- ב. יועץ הגביה יעבור ראיון אישי ע"י ועדה בוחנת מטעם העירייה.
- ג. יועץ גביה שלא יאושר מראש ובכתב ע"י העירייה יוחלף ע"י הקבלן במייד.
- ד. המנהל יוכל לדרוש את החלפת יועץ הגביה מכל סיבה שהיא והקבלן מתחייב לספק יועץ גביה חליפי בטווח שלא יעלה על 30 ימי עבודה.

התפקידים והמטלות של יועץ הגביה:

- א. סיוע בהכנת צו הארנונה
- ב. סיוע בקביעת יעדי גביה.
- ג. שומה – ייעוץ במתן פתרונות בנושא שומה, כולל הגדלת פוטנציאל ההכנסות, ביצוע בקרות גדלים וסיווגים.
- ד. השגות ועררים – ייעוץ בטיפול בהשגות ועררים
- ה. הנחות על פי חוק – כולל המלצות בדבר אינטגרציה של נתונים שיתקבלו ממשרד הביטחון, הביטוח הלאומי ומשרד האוצר – השוואתם למול נתוני מקבלי ההנחות ובניית זוגם וסיוע במציאת ההנחה המתאימה.
- ו. הנחות ועדה – יועץ בבחינת הזכאות להנחות.
- ז. תהליכי עבודה – התמודדות ותפעול של מערכות המחשוב והאכיפה של ספק המחשוב של העירייה ומערכת אכיפת הגביה של הזוכה במכרז.
- ח. קשר עם ספקי צד ג' – ספקי מחשוב, בתי דפוס, מפיצי הודעות, דואר ישראל, בנקים, חברות אשראי, חתימה דיגיטלית.
- ט. יעוץ וסיוע בניהול מחלקות הגביה והאכיפה
- י. יעוץ וסיוע בתהליכי הגביה והאכיפה.
- יא. יעוץ וסיוע בהכנת תצהירים משפטים כולל חתימה על תצהירים אלה כולל הופעות בבתי משפט במידת הצורך.
- יב. עדכון הצוות בנושאי, חקיקה ופסיקה, חידושים והנחיות העירייה.
- יג. יעוץ וסיוע בתהליכי שירות לקוחות, תוך סימת דגש על לקוחות גדולים, עסקים ומבנים מורכבים. יעוץ וסיוע בהקמת בנינים חדשים, עדכוני תמ"א, עסקים חדשים, במערכת הגביה.
- יד. השתתפות בישיבות עם ראש העיר, כולל בקבלת קהל בלשכת ראש העיר.
- טו. ניהול והשתתפות בפרויקטים מיוחדים כגון: חלוקת תלושי מזון, הנחות קורנה, הסבות תוכנה וכיוצ"ב.
- טז. יועץ הגביה יהיה בעל ידע בהרצת כל האצוות במערכת המחשוב של העירייה ומערכת אכיפת הגביה של הקבלן ויהיה בעל יכולת להפעיל ולבצע את כל סוגי האצוות במערכת המחשוב של ספק המחשוב של העירייה ושל מערכת אכיפת הגביה של הקבלן. היועץ יסיע בהפעלת כל הפונקציות והאצוות במערכת הנ"ל.
- יז. היועץ יסייע בהורדת נתונים לקבצי אופיס, בתהליכי כרייה, ניתוח והסקת מסקנות מהנתונים (והכל באמצעות תוכנות האופיס, מערכת הגביה העירונית ותוכנת אכיפת הגביה) היועץ יהיה בעל יכולת הפקת דוחות מורכבים, מאזנים, דוחות יתרות מכל הסוגים, סטטיסטיקות ומיידעים לגזבר ולהנהלת העירייה.
- יח. הכנת דוחות פרטנים כמפורט להלן:
 - 1) דוח לדיון מול הנהלת העירייה
 - 2) דוחות לצורך ביקורת שוטפת והתאמות
 - 3) דוחות למבקר משרד הפנים
 - 4) דוחות למבקר העירייה
 - 5) סיכום שנתי על פעילות מחלקת הגביה לראש העיר ולגזברית
 - 6) שוחות למחלקת רישוי עסקים על החלפת משלמים
 - 7) דוחות למחלקת הנדה
 - 8) דוחות למחלקת חינוך על גביית אגרות חינוך
 - 9) דוחות למחלקות נוספות על פי הצורך.
- יט. יעוץ בענייני פשרה מול חייבים.

- כ. יעוץ וסיוע במחיקת חובות וסגירת תיקים.
כא. ביצוע כל מטלה שתוטל עליו ע"י המנהל על פי מכרז זה.

6.1.2. עובד שירות לקוחות במחלקת הגביה

על עובדי שירות הלקוחות במחלקת הגביה לעמוד בכל עת בדרישות הבאות:

- א. יהיו לפחות בעל 12 שנות לימוד לפחות עם תעודת בגרות.
- ב. לפחות שנים מהעובדים יהיו בעלי ניסיון של שלוש שנים לפחות בגביה ואכיפה מטעם חברת גביה ברשויות מקומיות בארץ.
- ג. כל העובדים יהיו בעלי ניסיון של שנה לפחות בגביה ואכיפה מטעם חברת גביה ברשויות מקומיות בארץ.
- ד. כל עובד יחזיק לפחות בהמלצה חיובית מרשות מקומית אחת לה נתן שירותי גביה ואכיפה במשך שנה לפחות.
- ה. זהותו של כל עובד תהיה מקובלת על העירייה.
- ו. כל עובד יעבור ראיון אישי ע"י ועדה בוחנת מטעם העירייה.
- ז. עובד שלא יאושר מראש ובכתב ע"י העירייה יוחלף ע"י הקבלן במייד.
- ח. המנהל יוכל לדרוש החלפת כל עובד מכל סיבה שהיא והקבלן מתחייב לספק עובד חליפי בטווח שלא יעלה על 30 ימי עבודה.

התפקידים והמטלות של עובדי שירות הלקוחות:

- א. מתן שירות לתושבים, למשלמים ולקוחות העירייה.
- ב. הפעלת מערכות המחשוב של ספק המחשוב של העירייה. (כולל כל הפונקציות האפשריות בה)
- ג. מתן הסברים על מצבי החשבון ודוחות היתרות.
- ד. מתן הסברים על אופן ביצוע החיובים והתשלומים.
- ה. הסברים על זכותם של מקבלי השירות לקבל הנחות ו/או הטבות.
- ו. בירורי מצב חשבון.
- ז. ביצוע תיקוני חשבון מכל הסוגים על-פי החלטת המנהל.
- ח. הכנת עסקות לתשלום והפקת שוברים לתשלום.
- ט. קליטת תשלומים בכל אמצעי התשלום המקובלים שיאושרו ע"י העירייה.
- י. סיוע למקבל השירות במילוי טפסים דיגיטליים.
- יא. מתן מענה טלפוני במועדים ובזמנים שתקבע העירייה.
- יב. הקמת נכסים חדשים עפ"י הוראות העירייה.
- יג. עדכון פרטי נכסים ומשלמים, הנחות והסדרים עפ"י הוראות העירייה.
- יד. קידום שיווק של הוראות קבע, איסוף כתובות דוא"ל וכל נתון אחר שתחליט עליו העירייה.
- טו. עדכון קבצי העירייה בהתאם להוראות העירייה.
- טז. כל מטלה הקשורה בעבודת הגביה והאכיפה שתוטל עליהם ע"י המנהל במסגרת שעות עבודתם.
- יז. לפחות שניים מבין העובדים יפעילו את מערכת אכיפת הגביה של הזוכה במכרז.
- יח. בנוסף - שני עובדי שירות הלקוחות יבצעו :
 - 1) משלוח הודעות על פעולות אכיפה מסוגים שונים בהתאם להוראות המנהל.
 - 2) ביצוע עיקולי בנקים והסרתם בכפוף להוראות המנהל.
 - 3) חיוב החייבים בהוצאות האכיפה וזיכויים במידת הצורך.
 - 4) תפעול וניהול קשר עם מבצעי האיתורים, מוסרי המכתבים עם אישור מסירה, מבצעי העיקול ברישום ובפועל.
 - 5) הכנת תיקים למחיקת חובות ולהסכמי פשרה, במגורים, מסחר ותעשייה ועסקים בהתאם להנחיות המנהל.
- יט. בנוסף – לפחות אחד מהעובדים יהיה בעל ידע בהרצת אצוות במערכת המחשוב של העירייה ויהיה בעל יכולת להפעיל ולבצע את כל סוגי האצוות במערכת המחשוב של ספק המחשוב של העירייה ושל מערכת אכיפת הגביה של הזוכה במכרז זה.

כ. בנוסף אחד מהעובדים יהיה בעל יכולת בהורדת נתונים לקבצי אופיס. כריית נתונים (באופיס ובמערכות המחשוב העירוניות) ויכולת להפיק דוחות מורכבים, מאזנים, דוחות יתרות מכל הסוגים, סטטיסטיקות ומיידעים לגזבר ולהנהלת העירייה.

6.1.3 כללי (כל העובדים):

- א. הקבלן מתחייב לספק לפחות שלושה מכשירי טלפון ניידים שיועמדו לרשות עובדיו לצורך מילוי תפקידיהם. הקבלן יישא בכל הוצאות אחזקת הטלפונים.
- ב. שני מכשירי הטלפון ניידים יוצמדו ליועץ הגביה ולאחד מעובדי האכיפה. מכשיר נוסף יוצמד לעובד על-פי החלטת המנהל.
- ג. הקבלן מתחייב כי אישור ימי חופשה של עובדיו יתבצע בתיאום עם המנהל ומראש.
- ד. הקבלן מתחייב כי ידווח למנהל על היעדרות עובדיו וסיבותיה לא יאוחר משעה 10:00.
- ה. בסוף כל שבוע וחודש יעביר הקבלן דיווח נוכחות שבועי וחודשי (בהתאמה) למנהל שיהיה תואם את היעדרויות היומיות.
- ו. הקבלן מתחייב כי יספק כוח אדם חלופי לכל עובד שנעדר למעלה מ-3 ימי עבודה וזאת מסיבה שאיננה מותרת לעובד על פי כל דין.
- ז. הקבלן יכשיר בכל תפקיד, ממלא מקום שיהיה לו את הידע להחליף את בעל התפקיד בעת הצורך.
- ח. במקרה של היעדרות עובד בנסיבות שאינן מותרות לו על פי כל דין או שלא דווחו או תואמו עם המנהל על פי המפורט במסמכי מכרז זה, יחויב הקבלן בקנסות בהתאם למפורט בפרק הקנסות בנספח זה
- ט. ימי ושעות עבודה של עובדי הקבלן (היועץ ועובדי שרות הלקוחות).
הקבלן מתחייב כי עובדיו יעבדו בשעות העבודה של מחלקת הגביה בימים א' ג' בין השעות 08:00-16:30, ובימים ב' ו ד' בין השעות 08:00-14:00 ו-16:00-18:30 וביום ה' 08:00-16:00. בימי שישי ובערבי חג לא תהיה קבלת קהל. העירייה תוכל לשנות את ימי ושעות קבלת הקהל ללא תשלום תמורה נוספת לקבלן וזאת בתנאי שמספר שעות העבודה השבועיות של מחלקת הגביה לא תעלה על 42 שעות שבועיות.
- י. הגבלות על עובדי שרות הלקוחות של הקבלן
 - 1) כל העובדים מטעם הקבלן בכל התפקידים לא יבצעו משימות שאינם מותרות לביצוע על ידם על פי החקיקה, הפסיקה, הרגולציה והואות המנהל.
 - 2) על הקבלן להנחות את עובדיו בכל האמור בסעיף זה.
- יא. הכשרת עובדים.
 - 1) הקבלן מתחייב להכשיר את כל עובדיו בטרם התחילו לעבוד בעירייה ולדאוג להכשירם ולעדכנם מעת לעת.
 - 2) הקבלן מתחייב להוציא כל אחד מעובדי שירות הלקוחות להשתלמויות מקצועיות של שלושה ימי עבודה בשנה לפחות בתחומי עיסוקו. הקבלן מתחייב להכשיר על חשבונו גם את עובדי העירייה העובדים במחלקת הגביה.
 - 3) הקבלן מתחייב לדאוג כי יועץ הגביה יקבל השתלמות של לפחות חמישה ימי לימודים בשנה בתחום עיסוקו.
 - 4) הקבלן מתחייב לספק דפי מידע והדרכה לעובדיו ולעובדי העירייה במחלקת הגביה בנושאים הקשורים בעבודת מחלקת הגביה בתחומים של מידע משפטי, פסיקה, מידע וכלכלה וכלי בבקרה. העמדת אתר אינטרנט שבו מופיע המידע המבוקש בסעיף לרשות עובדי העירייה זה יהווה יתרון איכותי לקבלן.
- יב. הופעת העובדים
 - 1) הקבלן מתחייב כי עובדיו יגיעו לעבודתם לבושים בלבוש הולם ומכובד המתאים לאופי האוכלוסייה בעיר ובהתאם להנחיות המנהל או מי מטעמו.
 - 2) הקבלן מתחייב להכשירם בתחום מתן השירותים, הליכות שירות וינחה את העובדים לפעול בהתאם.
- יג. אישור עובדים והחלפתם.
 - 1) הקבלן מתחייב לשבץ יועץ שיקבל מראש את אישור המנהל.
 - 2) הקבלן מתחייב להחליף כל יועץ ו/או עובד בתוך 30 ימי עבודה מהרגע שבו יורה לו המנהל לעשות כך.
 - 3) לקבלן לא תהיה זכות ערעור על החלטת המנהל.
- יד. עובדים ונהלים

עובדי הקבלן מחויבים לעבוד בהתאם לנהלי העירייה. העירייה רשאית לשנות מעת לעת את נהליה ולקבלן לא תהיה זכות ערעור על כך.

6.2. תוכנות ואפליקציה ללקוחות העירייה

6.2.1. כללי (כלל התוכנות והמוצרים)

- א. הקבלן מודע לעובדה שספק המחשוב של העירייה מחויב לספק את המוצרים המפורטים להלן במסגרת מכרז הגביה ולעירייה יש ענין ליצור אינטגרציה בין מערכות המחשוב שלה ולפיכך בכוונתה להשתמש בכל הניתן בתוכנות ובמוצרים של ספק המחשוב של העירייה. למרות האמור לעיל העירייה שומרת לעצמה את הזכות להשתמש בחלק מהמוצרים ו/או בכולם שיסופקו ע"י הקבלן תמורת דמי שימוש קבועים.
- ב. כל התוכנות והמוצרים ימוקמו בענן הקבלן ו/או בענן של ספק משנה של הקבלן.
- ג. כל הנתונים במערכות התוכנה ובאפליקציה יהיו רכוש העירייה.
- ד. הקבלן מתחייב לכך שהתוכנות שיוקמו על מחשבי העירייה יותאמו לכל סוגי הדפדפנים הקיימים בעירייה. (על הקבלן לקחת בחשבון כי העירייה משתמשת ב TERMINAL SERVER ולהשתדל שמערכתו יעבדו עמו.
- ה. על הקבלן לדאוג שטפסים, מסכים ושירותים המופעלים על מערכות הפעלה של IOS ואנדרואיד יותאמו במיידית לגירסאות החדשות של מערכות הפעלה אלה.
- ו. על הקבלן לעמוד בכל עת בכל תקינת אבטחה שמחייבת את נתוני העירייה והם ניתנים לו לצורך ביצוע שירותיו על פי מכרז זה בלבד.
- ז. מצורף למסמכי המכרז נספח אבטחה שהוכן ע"י אגף הסייבר של משרד הפנים ועל מערכות הקבלן לעמוד בכל הכתוב בו בכל עת. על הקבלן לדאוג לקבל עדכונים מאגף הסייבר ולהתאים את התוכנות והאפליקציה שיספק לדרישות המשתנות.
- ח. הקבלן יהיה אחראי לאחזקת אתר DR חלופי שיעלה לאוויר בתוך 24 שעות מנפילת האתר הראשי.
- ט. הקבלן יגבה באופן סדיר ושוטף את נתוני מערכתו כך שמקסימום הזמן שבו יואבדו נתונים כתוצאה מחבלה ו/או תקלה ו/או פגיעה במזיד ו/או פגיעה בשוגג במידע לא יעלה על 4 שעות.
- י. לא תתאפשר מחיקה פיזית של נתונים מבסיסי הנתונים של תוכנות הקבלן. נתונים ימחקו באופן לוגי בלבד וניתן יהיה לצפות בנתונים שנמחקו ו/או שונו.
- יא. כל המערכות והאפליקציות (למעט תוכנת אכיפת הגביה) יהיו זמינות ב 98 אחוז לפחות מהזמנים הבאים : 365 ימים בשנה 24 שעות ביום.
- יב. תוכנת אכיפת הגביה תהיה זמינה בכל שעות פעילות מחלקות הגביה והאכיפה של העירייה.
- יג. למנהל מטעם העירייה תהיה אפשרות לנטר את זמינות המערכות והאפליקציה מרחוק.
- יד. השימוש במערכות הממוחשבות של הקבלן יינתנו כאמור תמורת דמי שימוש קבועים בתוכנות החדשות והמעודכנות ביותר של הקבלן. העירייה לא תשלם תמורת שדרוג גרסאות ו/או פונקציות נוספות שיתווספו למערכות הממוחשבות ולאפליקציה וזאת במידה והספק סיפק מערכות אלו למי מלקוחותיו, גם אם יקרא למערכות ולאפליקציה בשמות אחרים וסיפקם בתמורה ו/או שלא בתמורה.
- טו. דמי השימוש במערכות הממוחשבות ובאפליקציה יכסו שימוש בלתי מוגבל ברישיונות שימוש (דהיינו ברמת סייט ליסנס ו/או רישיון בלתי מוגבל ללקוח).
- טז. תשלומים עבור אחזקת המערכות בענן, קווי תקשורת לעירייה, שימוש בכספות להעברת נתונים ישולמו על חשבון של הקבלן.
- יז. באם הקבלן מאחסן את מערכתו בחצרי צד ג', יעביר הקבלן לעירייה התחייבות בלתי חוזרת מצד ג' זה להעביר את הנתונים לעירייה ללא תנאי גם במידה והקבלן חב לו כספים כלשהם ו/או נתגלע סכסוך עסקי ביניהם.
- יח. יובהר כי נתוני העירייה לא יהוו ערובה לסכסוך עסקי בין הקבלן לעירייה בשום מקרה.
- יט. הקבלן יספק לעירייה בכל עת שידרש לכך מסמכים המעידים על עמידתו בתקינה ובבדיקות חדירה ו/או כל מסמך אחר הנדרש לביקורת שתבוא על העירייה. המידע יסופק בזמן הנדרש ע"י הביקורת.

- כ. על פי דרישת העירייה יעביר הקבלן לעירייה את כל נתוני העירייה כולל מסמכים, תצלומים, קבצים מכל סוג ומין, ו/או כל נתון אחר הנמצא ברשותו ע"ג מדיה מגנטית.
- כא. העברה תכלול טבלאות קודים ופענוח של הקודים וכן נתונים מחושבים באופן דינאמי. העברה תבוצע בתוך ארבעה ימי עבודה ממתן הודעת העירייה לקבלן.
- כב. העברת הנתונים תתבצע פעמיים, לפחות פעם אחת לצורך טסטים ופעם נוספת לצורך ביצוע העברה הסופית. במקרה של כשלים בהעברת הנתונים הקבלן מתחייב לתקנם ולהעביר את הנתונים עד שיועברו באופן תקין.
- כג. הקבלן מתחייב להעביר סטטיסטיקות של הנתונים המועברים, כולל מאזני גביה וחיוב של הנתונים והכל על פי דרישת העירייה. כל האמור לעיל יבוצע ללא תשלום נוסף לקבלן.

6.2.2. תוכנת אכיפת הגביה

- א. העירייה תוכל לחייב את הקבלן לעבוד באמצעות מודול האכיפה של מערכת הגביה המסופקת על ידי ספק המחשוב של העירייה.
- ב. הקבלן יספק מערכת אכיפת גביה שתלווה את תהליכי האכיפה מתחילתם ועד לסיומם, וזאת במקרה שהעירייה תחליט לבצע את פעולות האכיפה באמצעות מערכת אכיפת הגביה של הקבלן.
- ג. דמי השימוש החודשיים במערכת יהיו קבועים ויכללו ביצוע בלתי מוגבל של עיקולי בנקים ללא תמורה כלשהי לקבלן, וזאת כנגד ביצוע עיקולי בנקים והסרתם. למען הסר ספק מובהר כי תשלומי עמלות לבנקים כנגד ביצוע העיקולים והסרתם ישולמו ע"י העירייה ישירות לבנקים.
- ד. במקרה שהעירייה תחליט להשתמש במערכת אכיפת גביה ממוחשבת אחרת, מתחייב הקבלן להסב את הנתונים למערכת שתבחר ולעבוד עליה בהתאם להנחיות המנהל. פעולות ההסבה יבוצעו על ידי הקבלן ועל חשבונו, דהיינו ללא תשלום, לא תהיה לקבלן שום זכות ערעור לגבי מערכת אכיפת הגביה שתבחר על ידי העירייה.
- ה. תוכנת אכיפת הגביה של הקבלן תחובר ותותאם למערכת הגביה של העירייה ולרשת המחשבים של העירייה, על פי הנחיות המנהל, הכול בכפוף להוראות כל דין לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות ולתנאי ניהול מאגרי מידע, הכל על חשבונו של הקבלן.
- ו. תוכנת אכיפת הגביה תותאם לתהליכי אכיפת הגביה עליהם תחליט העירייה.
- ז. תוכנת אכיפת הגביה תותאם לחקיקה, לפסיקה ולרגולציה החלה על העירייה בתחום אכיפת הגביה ופעילות הקבלן.
- ח. תחנות העבודה של מורשים מטעם העירייה יחוברו למערכת אכיפת הגביה של הקבלן וזאת בהתאם להחלטות והרשאות העירייה.
- ט. במידה ותוכנת אכיפת הגביה תפיק הודעות ושוברים לתשלום, יישאו אליה את פרטי חשבון הגביה של העירייה ויזכו את חשבונות העירייה בלבד.

6.2.3. מערכת לבניה, ניתוב וניהול של טפסים דיגיטליים ומקוונים

- א. המערכת תאפשר לבנות טפסים דיגיטליים ומקוונים על פי החלטת העירייה.
- ב. הטפסים יכללו סימלול (לוגו) של העירייה.
- ג. המערכת תכלול עד 40 טפסים דיגיטליים ומקוונים שיוגדרו על פי בחירת העירייה.
- ד. כל הטפסים יהיו רספונסיביים ויתאפשר להשתמש בהם ממחשבים אישיים בכל הבראזורים הקיימים ובאפליקציות (ב-IOS ובאנדרואיד).
- ה. כל הטפסים יהיו מונגשים בהתאם לתקני ההנגשה המחמירים המחייבים את העירייה.
- ו. בהצעת המציע יהיה פריט של תוספת תמורה לכל טופס חדש נוסף מעבר ל- 40 הטפסים.
- ז. מאחורי כל טופס יוקם תהליך עבודה, שיכלול מסלול ניתוב של הטופס.
- ח. תהליך העבודה יכלול רשימת מסמכים שצריך לצרף לפניה.
- ט. הטופס ינותב לגורם מטפל ו/או ליחידה מטפלת ו/או למוקד הפצה של טפסים, שיבצע מיון והפצת משנה למטפלים.
- י. לכל תהליך ושלב בתהליך יצורף מנגנון SLA (הסכם רמת שירות) שיצביע על חריגות בזמני הטיפול בתהליך.

- יא. המערכת תכלול טבלאות מטפלים, אשכולות מטפלים, היררכיות ניהוליות, מנהלים מטפלים וכפיפים.
- יב. המערכת תאפשר למנהלים ברמות שונות לעקוב אחר משימות וטפסים שיצרו הטפסים הדיגיטליים והתהליכים הקשורים בהם.
- יג. המערכת תאפשר למנהל לשנות ניתובים כתוצאה מצווארי בקבוק, והיעדרויות מסיבות שונות של מטפלים.
- יד. המערכת תאפשר למנהל לצפות באמצעות דשבורד על התקדמות הטיפול של הכפיפים לו במשימות שיצרו הטפסים.
- טו. המערכת תאפשר למנהל להגדיר מדדי מפתח להצלחה ותתריע על חריגות ממדדים אלה.
- טז. מטפל יוכל לצפות בכל הטפסים שהופנו אליו לדווח על חוסר במסמכים, לסגור פניה ו/או לנתב אותה למטפל אחר.
- יז. המטפל יוכל לצפות בפניות ברמות סינון שונות לדוגמה פניות לטיפול, פניות מסוג מסוים, פניות בנושא מסוים, פניות שטופלו ו/או לא טופלו, פניות שקרובות לחריגה מהסכם רמת השירות ועוד.
- יח. כל פונה באמצעות הטפסים המקוונים והדיגיטליים יקבל מספר פניה וסיסמה למעקב אחר פנייתו.
- יט. פונים בעלי אזור אישי באתר האינטרנט העירוני יוכלו לצפות בריכוז של פניותיהם הכולל מידע על הטיפול בהם.
- כ. הקבלן מתחייב להציב לינק באתר האינטרנט העירוני שמאפשר לבצע את הפעולות לעיל.
- כא. העירייה תרכוש על חשבונה בנק מסרונים והקבלן מתחייב להתקשר ולהשתמש בהם. העירייה תוכל לרכוש בנק מסרונים מהספק במחיר שיקבע ביניהם ושלא יעלה על 15% ממחירו בנק המסרונים שיוצע לעירייה.
- כב. בכל שלב שבו החליטה העירייה כי הפונה ו/או המטפל יקבל מסרון, יקבל הפונה ו/או המטפל מסרון.
- כג. המסרונים יהיו בטקסטים שיקבעו ע"י העירייה ויכלו נתונים של הפונה ונתונים מתוך טבלאות מלל.

6.2.4. אפליקציית מידע ותשלומים ללקוחות העירייה

- א. הספק יספק אפליקציה מונגשת ורספונסיבית למידע ותשלומים ללקוחות העירייה.
- ב. האפליקציה תעבוד על מכשירי IOS ואנדרואיד.
- ג. האפליקציה תהיה ניתנת להורדה בקלות וללא תמורה מחנויות ההורדה בהתאמה למערכת ההפעלה.
- ד. השימוש באפליקציה יהיה ללא תמורה ללקוחות העירייה.
- ה. ניתן יהיה לשלם באפליקציה בכל אמצעי התשלום המקובלים בסמרטפונים ובאינטרנט.
- ו. ניתן יהיה לסרוק קוד QR המופיע על שובר ולבצע תשלום מידי.
- ז. ניתן יהיה לשלם באמצעות ארנק אלקטרוני, כרטיס אשראי, ביט, PAYPAL, וכל אמצעי תשלום אחר.
- ח. האפליקציה תציג ללקוח אישור קבלה על תשלום ותאפשר לשמור אותו באפליקציה. ניתן יהיה להדפיס את אישור התשלום במדפסת ביתית ו/או לייצא את האישור לדוא"ל.
- ט. נתוני התשלום יעדכנו במיידית את מערכת הגביה העירונית.
- י. תשלום דמי השימוש באפליקציה יהיה קבוע והעירייה לא תשלם כל תמורה כנגד תשלומים שבוצעו באפליקציה, למעט תשלומים לחברות האשראי ולבנקים שיחויבו ישירות מחשבונה.
- יא. התשלומים באפליקציה יזכו באופן ישיר את חשבון העירייה.
- יב. המנהל בעירייה יהיה חשוף לדשבורד שבו ניתן יהיה לצפות בטווחי זמן שיוגדרו על ידו על כמות התשלומים שבוצעו באפליקציה והתפלגות הזיכויים על פי התקציב ובמקביל על פי אמצעי התשלום.

6.3. שירותי מוקד טלפוני אנושי לברורים ותשלומים

- א. הקבלן יפעיל בחצרו מוקד טלפוני אנושי לברורים ותשלומים, זימון תורים, סיוע טכני בהגשת טופס דיגיטלי. לקוחות העירייה אשר יפנו למוקד יוכלו לברר ו/או לבצע תשלום מלא או חלקי, . השירות יינתן באמצעות גלישת שיחות למוקד בשיטת "עקוב אחרי" ממרכזיית העירייה למרכזיית המוקד, וכן באמצעות או באמצעות מספר טלפון שאותו תפרסם העירייה.
- ב. זמן ההמתנה למוקד לא יעלה על 90 שניות. הפעילות במוקד תהיה כפופה להנחיות הרגולטורים והמחוקקים בתחום הפעלת מוקדים. במקרה שהוראות אלו יהיו חמורות מהנהלים והדרישות שהעמידה עיריית יבנה יתחייב הקבלן לעמוד בהוראות אלה ועל חשבונה.

ג. העובדים במוקד יזדהו כעובדי העירייה.

ד. מסכי העבודה במוקד יהיו בדיוק כפי שתרשה העירייה ורמת ההרשאות תגיע לרמה של פקיד קבלת קהל ואכיפה בעירייה.

ה. זמני הפעילות במוקד יהיו בימי חול בין השעות 08.00 - 20.00, בימי שישי ובערבי חג 08.00 - 12.30.

ו. ההנחיות לעובדים במוקד ישתנו מעת לעת ולא תהיה לקבלן זכות ערעור על כך.

ז. העובדים במוקד יהיו כפופים לכל אמנת שרות או אמות מידה שיקבעו ע"י כל רגולטור בתחום.

ח. הקבלן יהיה אחראי לאבטחת המידע במערכות המוקד וינחה את עובדיו לזהות את הפונים בהתאם לחוק, להוראות העירייה באשר הם נאמנות לרוח החוק ולכל סטנדרט מחמיר שיקבע בתחום הפעלת מוקדים ומסירת מידע לפונים אליהם.

ט. יתקיים קשר שוטף בין המוקד ומחלקת הגביה. במסגרת זו יועברו נתונים שוטפים לעירייה על המשלמים באמצעות המוקד באופנים השונים, תוך שמירה על עיקרון עדכון מערכת הגביה ב-On-line. הפניות תתועדנה במערכת CRM במוקד. ובמסכי הפרטים בגביה ובנוסף בכל מסך שתורה העירייה לקבלן, פניות שתגענה למוקד ושלא ניתן יהיה לטפל בהן במוקד, תועברנה למחלקת הגביה בסיום יום העבודה או למחרת, לפני תחילת יום הפעילות החדש.

י. במידה והעירייה תאפשר לקבלן להשתמש במנגנונים המאפשרים לפונים למוקד להשאיר פרטים על מנת שנציג המוקד יחזור אליהם, משך הזמן לחזרה לפונה לא יעלה על שלוש שעות ובאותו היום.

יא. הקבלן יעביר למנהל דו"ח שבועי וחודשי המרכז את נתוני השרות של המוקד הטלפוני, זמני המתנה, מספר פניות וכמות נטישות, פילוח השיחות לפי נושאי טיפול או כל דיווח אחר אותו ידרוש הרכז ומבוסס על פעילות המוקד.

יב. הקבלן יעביר למנהל באופן יומי את מספר המקרים בהן התחייב המוקד לחזור לפונים וכן את המשך הטיפול וסגירת הפנייה הקבלן יעדכן באופן שוטף את מסכי מערכת הגביה של כל פונה בפרטי הפניה התחייבות לחזרה לפונה וזאת בהתאם להנחיות הרכז.

יג. הקבלן יעביר למנהל גיליון אקסל יומי של רשימת המטלות שלא נסגרו במוקד והועברו להמשך טיפול ע"י העירייה.

יד. הקבלן מתחייב לספק את שירותי המוקד הטלפוני לברורים ותשלומים כפי שמתואר בנספח ב'4 המצורף למכרז זה.

טו. התמורה החודשית עבור ביצוע שירותי המוקד מפורטת בהצעת הקבלן בפרק השירותים ותכלול מענה בלתי מוגבל לפניות לברורים ותשלומים וכן כמות בלתי מוגבלת לפניות באמצעות מערכת IVR שתסופק ותותאם ע"י הקבלן לצרכי העירייה.

טז. להלן פרוט הפניות למוקד הספק הנוכחי בשנה האחרונה לידיעה בלבד.

כמות בירורים ותשלומים במענה אנושי	תשלומים ב-IVR	חודש
39	216	מוקד אנושי חודש 06/20
77	568	מוקד אנושי חודש 07/20
21	103	מוקד אנושי חודש 08/20
83	453	מוקד אנושי חודש 09/20
25	139	מוקד אנושי חודש 10/20
473	62	מוקד אנושי חודש 11/20
57	205	מוקד אנושי חודש 12/20
195	487	מוקד אנושי חודש 01/21
61	95	מוקד אנושי חודש 02/21
186	380	מוקד אנושי חודש 03/21
150	183	מוקד אנושי חודש 04/21
383	474	מוקד אנושי חודש 05/21
63	66	מוקד אנושי חודש 06/21
1405	3839	סה"כ
118	320	ממוצע

6.4. שירותי סקר שלטים

- א. הקבלן מתחייב לבצע אחת לשנה (במועד שתקבע העירייה בלבד) סקר שילוט שבמסגרתו יצולמו ויאספו כל נתוני השלטים בעיר יבנה (ראה נספח מערכת מסופון רצויה לאיסוף נתוני שילוט).
- ב. הקבלן מתחייב לבצע פעולת שיוך בין השלט, התצלום והפרטים, לבין הגורם שמשלם עבורו ולקלוט את הנתונים בתוכנת ספק המחשוב של העירייה.
- ג. הקבלן מתחייב להעביר למנהל מחלקת איכות הסביבה את רשימת השלטים שסקר על מנת לקבל אישור רישוי.
- ד. לשלטים שאינם עומדים בתקנים שקבעה העירייה, יקבל הגורם המשלם הודעה בכתב על הצורך להסירם או להתאימם לתקן העירוני.
- ה. שלטים שלא הוסרו או הותאמו כנדרש יועבר המידע עליהם לפיקוח על חוקי העזר העירוני ויינתן בגינם דו"ח.
- ו. הקבלן יפיק אחת לשנה הודעות חיוב אגרת רישיון שילוט לכל בעלי השלטים.
- ז. הקבלן מתחייב לגבות את אגרות השילוט בהתאם לתעריפי חוק העזר העירוני.
- ח. תמורת איסוף נתוני השלטים, תמונותיהם ומציאת המשלמים יקבל הקבלן תמורה בגין כל שלט בכפוף למפורט בהצעתו.

6.5. איתור חייבים ומסירת הודעת ביד כולל אישור מסירה

- א. התמורה כנגד פעולות אלה מפורטת בהצעת הקבלן.
- ב. התמורה המלאה תשולם לקבלן אך ורק במידה והמשימה בוצעה בשלמותה.
- ג. במידה והפעולה בוצעה בחלקה, דהיינו להודעות שנמסרו אין אישור מסירה ו/או האיתור התברר כשגוי, תשולם לקבלן תמורה חלקית כמפורט בהצעת הקבלן.
- ד. מסירת הודעה ידנית הכוללת אישור מסירה.
- ה. איתור חייב שלא באמצעות תוכנה המצויה בידי העירייה ו/או ניתן להפעילה מהעירייה.

6.6. שירותים כללים (הדרכה, יעוץ ומידע משפטי, חקיקתי, פסיקתי וביצועי - בתחומים נשוא המכרז ע"י עובדי המטה של המציע)

השירותים הכללים במכרז יבוצעו ע"י עובדים במטה הקבלן ויכללו את הרכיבים הבאים:

- א. מתן שירותי מוקד לבירורים ותשלומים כולל מתן שירותי IVR שיופעל מחצרי המציע, ללא תלות בכמות הפניות והתשלומים שהגיעו למוקד (המוקד יפעל בימים ובשעות שבהן פועל מוקד התשלומים והבירורים של הזוכה). פעילות המוקד תהיה כפופה לכל חקיקה, פסיקה ורגולציה בתחום הפעלת מוקדים.
- ב. מתן שירותי יעוץ באמצעות מטה הקבלן, למנהלי העירייה בתחומי חקיקה, פסיקה, רגולציה, הגדלת הכנסות, אכיפה והכל בהקשר להתקשרות על פי מכרז זה.
- ג. הקבלן יקים וינהל אתר אינטרנט שבו ינוהל המידע ויאפשר למנהלים בעירייה לצפות במידע באמצעות קוד משתמש וסיסמה. הקבלן ידאג ליידע את המנהלים בעירייה באמצעות מסרונים על עדכונים חשובים שנוספו באתר.
- ד. הדרכת עובדים עפ"י המפורט בתנאי המכרז והחוזה.
- ה. שירותי מנהל הפרויקט מטעם הקבלן.
- ו. השתתפות בפגישות שבועיות וחודשיות שיתקיימו בעירייה בהשתתפות מנהלים ונבחרים מטעם העירייה.

7. המנהל מטעם העירייה

גזבר העירייה ו/או מי מטעמו יהיו הנציגים הבלעדיים של העירייה ואלה יקבעו את זהותו של המנהל שהחלטותיו יחייבו את הקבלן ועובדיו בהתאם לחוזה ולמפרט הטכני של מכרז זה.

8. מנהל הפרויקט מטעם הקבלן

- א. הקבלן ימנה על חשבונו, מנהל פרויקט מטעמו שזהותו תהיה מקובלת על המנהל ותאושר מראש ע"י המנהל. מנהל הפרויקט מטעם הקבלן יהיה איש הקשר היחיד עם העירייה.

- מנהל הפרויקט יהיה אקדמאי בעל תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי מוכר ע"י מל"ג, בעל ניסיון של חמש שנים לפחות בניהול גביה ואכיפה ברשויות מקומיות ובעל ותק של חמש שנים לפחות בחברת גביה שפועלת ו/או פעלה ברשויות מקומיות בארץ
- ב. מנהל הפרויקט יחזיק בהמלצות חיוביות מלפחות שתי רשויות מקומיות בארץ להן העניק שירותים בתחומי האכיפה והגביה.
- ג. הקבלן יחליף באופן מידי את מנהל הפרויקט העובד מול העירייה על פי דרישת המנהל.
- ד. מנהל הפרויקט ישתתף בישיבות שבועיות שיתקיימו עם עיריית יבנה, ובהן ימסור דיווח על התקדמות במשימות שהוטלו על הקבלן.
- ה. מנהל הפרויקט יכין לפני כל שנת פעילות תוכנית עבודה לעובדי הקבלן מלווה בגנט. התוכנית תוצג לאישור העירייה.
- ו. מנהל הפרויקט יכניס שינויים בתוכנית העבודה בהתאם לדרישות העירייה.
- ז. מנהל הפרויקט יעקב אחר התקדמות העבודה בהתאם לתוכנית העבודה (תכנון מול ביצוע) ידווח על צווארי בקבוק, עיכובים צפויים ו/או בעיות צפויות.
- ח. מנהל הפרויקט יהיה אחראי להציע לעירייה שינויים בתוכנית העבודה בהתאם לחקיקה, פסיקה, דרישות הרגולטורים השונים, דרישות העירייה וידע שצבר הקבלן ו/או מתחריו ברשויות מקומיות אחרות.
- ט. למען הסר ספק הדרישות המפורטות ממנהל הפרויקט לעיל יהיו תקפות גם במידה וזה יוחלף ע"י הקבלן באחר.

9. פגישות עבודה עם העירייה

פגישות עבודה שבועיות עם העירייה יקבעו ע"י העירייה. בפגישות העבודה ישתתף ראש העיר, מנהלים מטעם העירייה. העירייה תודיע למנהל הפרויקט מטעם הקבלן את הנדרש ממנו לקראת פגישות אלה ואיזה מעובדי הקבלן מלבד מנהל הפרויקט ידרשו להשתתף בפגישות ואיזה דוחות, נתונים ומידע עליהם להביא לפגישות ועל מנהל הפרויקט לעמוד בכך.

10. תהליכי עבודה אליהם מחויב הקבלן

תהליכי הפעלת מערכת המחשוב של העירייה מערכת אכיפת הגביה של הקבלן ומערכות אופיס.

10.1. הקבלן מתחייב כי לפחות שניים מהעובדים והיועצים שיספק יהיו בעלי ניסיון בהפעלת מערכת הגביה הממוחשבת של העירייה ויהיו מסוגלים לבצע את העבודות הבאות:

- א. עדכון טבלאות המערכת.
- ב. עדכון טבלאות התעריפים והמדדים של מערכת הגביה.
- ג. הרצת עיבודים שוטפים כגון:
 - (1) הרצת חישובי ארנונה, וחינוך תקופתיים וכל חיוב תקופתי אחר.
 - (2) הפקת קובץ תלושי חיוב.
 - (3) בדיקת טסטים של התלושים.
 - (4) קבצים לבתי הדפוס ולמס"ב.
 - (5) ביצוע קליטות של תשלומים ששולמו בבנק הדואר, בנקים ועוד.
 - (6) ביצוע התאמות חשבונאיות מול הנה"ח של העירייה.
 - (7) איזון, אישור וקיבוע של תנועות כספיות.
 - (8) הפקת דוחות ומאזנים.
 - (9) הורדת נתונים למדיה מגנטית.
 - (10) תאומים מול בתי הדפוס וגורמי חוץ הקשורים להעברת המידע.
 - (11) הפקת התראות שתועברנה לאישור של נציג העירייה.
 - (12) הכנת דוחות שוטפים על מנות האכיפה והגביה, סכום המנה, אחוז וסכום גביה.
 - (13) פרוט חייבים ופרוט של הפעולות שנעשו מולם
 - (14) הפקת מאזני גביה.

15) פרוט וריכוז של דוח הוצאות האכיפה שהושתו על החייבים והקף הגביה מההוצאות.

16) הפקת דוח גביה (לבצע התאמות חודשיות עם הגזברות).

17) הפקת דוח נוכחות עובדי הקבלן.

18) הפקת דוחות לביקורות שנתיות של משרד הפנים

ד. עמידה במטלות מורכבות שדורשות ידע בהפעלת מחוללי דוחות.

10.2. הקבלן מתחייב כי המטלות לעיל יהיו זמינות לביצוע בכל עת על פי הנחיות המנהל. הקבלן מתחייב כי אחד משני העובדים יהיה נוכח בעירייה בכל עת.

10.3. הקבלן מתחייב כי ידאג למלא את מקומם של העובדים במקרה של מחלה, חופשה, מילואים באופן מידי.

תהליכי העבודה בקבלת קהל

א. איתור לקוח.

ב. ברור מצב חשבון של הלקוח, ומתן הסבר על היתרה בחשבון. הפקת חשבון לתשלום וקליטת התשלומים, כולל מתן קבלה וחשבונית.

ג. מתן הסבר על מהות החיוב בחשבון, דרך יצירת החיוב, הקשר שבין גודל הנכס וסיווגו לחיוב.

ד. מתן הסבר ללקוח על הנחות והסדרים כולל קליטת הוראות קבע ונתוני הנחות.

ה. מתן הדרכה ללקוח על השגות וערעורים.

ו. קליטת פניה להשגה וערעור.

ז. הפנית הלקוח להגשת השגות ועררים למנהלת הארנונה.

ח. תיקון חשבון היסטורי על-פי הוראת המנהל.

ט. תיקון חשבון היסטורי לבית משותף על-פי הוראת המנהל.

י. מתן הסבר על ועדת הנחות והנחות על פי חוק.

יא. החלפת משלמים בנכס.

יב. החלפת בעלים בנכס.

יג. הכנת שובר לתשלום, קליטת התשלום באמצעי תשלום מגוונים.

יד. מענה טלפוני לתושבים.

טו. עדכון נפשות המתגוררות בנכס.

טז. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים שיבוצעו במסגרת פעולות הגבייה שיבוצעו על-ידו, לרבות תשלומים

בכרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת העירייה בלבד על-פי חשבון בנק ייעודי שיפתח למטרה זו, באופן שבו יגבה תחילה החוב ואח"כ את הוצאות הגבייה שנצברו לו. התשלומים כולם יירשמו באמצעות מערכת הגביה של העירייה, כפי שיאושר בכתב על ידי המנהל מיד עם קבלתם, ויופקדו כאמור ביום בו נגבו.

יז. למען הסר ספק – באחריות הקבלן לטפל בחלוקת הדאר מול דואר ישראל או כל קבלן לחלוקת דואר כמותי שעמו תבחר העירייה להתקשר, להכין גלופה לחשבונות דו תקופתיים, התראות, חשבונות שנתיים ולהתנהל מול בית הדפוס שאתו העירייה בהסכם חוזי, כולל תיאומים והגהה מול בית הדפוס וכל הקשור לליווי הפעולות הקשורות להכנת התלוש השוברים וההודעות.

יח. אחריות הקבלן לדאוג לחובות ההיסטוריים - לבצע הפקת התראות, פעולות אכיפה - צד ג' שעבודי מקרקעין וכד', עדכון כתובות, הכל כדי למנוע התיישנות ולהגביר את הגביה והאכיפה.

יט. אחריות הקבלן לטפל בדאר החוזר ולעדכן כתובות - הקבלן יעדכן מעת לעת באמצעות מערכת אותה תספק העירייה לקבלן.

כ. באחריות הקבלן לבצע מעקב דאר נכנס ויוצא וידווח לרכז באופן יומי על הטיפול וסגירת הפניות.

כא. חובת דיווח – בכל נוהל יקבע ע"י המנהל מי הגורם המטפל מטעם הקבלן, והקבלן ידווח למנהל על הליך הטיפול וסיומו לפי בקשת הרכז.

כב. עובדי הקבלן יעדכנו את קבצי הגביה בנתוני מדידות שנעשו באמצעות בא כוח העירייה (עדכון של מדידות חדשות/תוספות בניה ועדכון סקרי נכסים ברחבי העיר). ידאגו להפיק חיובים לנכסים הנמדדים ויוודאו האם שולמו אגרות בניה והטלים בגינם המידע יועבר למנהל ולאגף ההנדסה של העירייה.

ביצוע השירותי הנלווים למחלקות הגביה.

- א. הקבלן מתחייב בזה כלפי העירייה כי הוא ערוך ומוכן להתחיל בביצוע השירותים במועד שיקבע ע"י הממונה או מי מטעמו.
- ב. על הקבלן להעמיד לצורך מתן שירותים נלווים למחלקת הגביה עובדים בהתאם למפורט לעיל ובכמות שתחליט עליה העירייה.
- ג. על הקבלן לחבר על חשבונו את עובדי העירייה והמנהל בהתאם להחלטות העירייה כמשתמשי המערכת ולאפשר לנציגי העירייה להפיק בעצמם מהמערכת לאכיפת הגביה כל דו"ח הנדרש לדעתם לביצוע ומעקב אחר פעילות האכיפה. כמו כן לאפשר לנציגי העירייה להוריד נתונים ממערכת האכיפה לכל מדיה מגנטית שתבחר על ידי העירייה (במיוחד לאקסל, וורד וקבצי ASCII). כל הפעולות המוזכרות בסעיף זה יתבצעו תחת מערכת הרשאות ואבטחה מתאימים לתקנים הישראליים המחמירים והמעודכנים. לא תתאפשר מחיקה פיזית של נתונים ממערכות האכיפה של הקבלן. על כל נתון שיוזן למערכת האכיפה יצוין מי הקליד אותו ומתי.
- ד. המנהל יורה לקבלן להעביר את רשימת פרטי החייבים וסכום החוב של כל חייב והקבלן יבצע את השירותים על פי נוהל עבודה מפורט בכתב שיקבע על-ידי העירייה ויפעל לבצוע האכיפה אך ורק על פי האישורים שיתקבלו מהעירייה ובכתב לכל פעולה ופעולה ומראש.
- ה. השירותים למחלקת הגביה שיבוצעו על ידי הקבלן, יכללו:
 - 1) הכנה, הדפסה ושכפול של כל הטפסים הדרושים לביצוע פעולות הגביה, הכל לפי הנחיה ובאישור הממונה ו/או מי מטעמו מראש לצורת הטפסים ולתוכנם.
 - 2) הכנה ומשלוח תזכורות, התראות, הודעות דרישה וצווי עיקול על פי הוראות המנהל.
 - 3) מעקב וניהול ההפצה והחלוקה של תזכורות, התראות, חשבונות דרישה וצווי עיקול, ככל שהוזמנו במסגרת הסכם זה, והכל על פי הוראות הדין והחוק בעניינים אלה ובאישור מראש של המנהל.
 - 4) איתור הכתובות הנכונות של החייבים אשר עזבו את מקום מגוריהם הרשום במחשב העירייה.
 - 5) עדכון מחלקת הגביה בעירייה בכתובת החדשה של החייב אשר אותרה על-ידי הקבלן, טיפול בדואר חוזר ומשלוח התראות חדשות לחייב על פי הוראות המנהל. היה ולא ניתן לאתר את כתובות החייבים על-פי הרשימה שנמסרה מנציג העירייה לקבלן באמצעים סבירים, יפעל נציג העירייה על מנת לסייע בידו באיתור הכתובות.
 - 6) מעקב אחר ביצוע הסדרי תשלום הכל כמפורט בהנחיות המנהל ו/או מי מטעמו שינתנו, בכתב, מפעם לפעם, ובכפוף לכל דין.
 - 7) ניהול מעקב ממוחשב ושוטף אחר תשלומים של החייבים.
 - 8) ביצוע של מסירת הודעות ביד לחייבים, בהתאם להוראות המנהל מעת לעת.
 - 9) ביצוע תיאומים והתאמות כספיות עם גזברות העירייה בהתאם לדרישות המנהל, כפי שיופנו אל הקבלן מעת לעת.
 - 10) ריכוז כל מידע (ללא קבלת החלטות) ההחלטות יתקבלו ע"י המנהל בלבד) הדרוש לצורך ביצוע עיקולים ורישומם על חייבים סרבני תשלום על ידי מי שהוסמך לכך על ידי המנהל.
 - 11) טיפול בגביית שיקים חוזרים שנמסרו לעירייה על-ידי חייבים באמצעות הקבלן, בהתאם להנחיות המנהל.
 - 12) ביצוע טבלאות השוואה חודשיות להשוואת הנתונים הנאספים על ידי הקבלן עם הנתונים הנמסרים על ידי גורמים בעירייה.

דוחות פעילות

הקבלן ימסור למנהל, על פי דרישה מראש, דו"חות ערוכים בכתב כדלקמן:

- א. דו"ח תקבולים חודשי מפורט, בכל ראשון לחודש בגין תקבולי החודש שחלף.

- ב. דו"ח תקופתי, אחת ל- 90 יום, שיכלול פירוט של כל התקבולים וכל יתרות החוב שנותרו להמשך טיפול.
- ג. דו"ח תקופתי, אחת ל- 90 יום, הכולל פירוט חובות החייבים הכולל סטטוס ושלבי הטיפול בכל חוב וחוב.
- ד. דו"ח תקופתי, אחת ל- 90 יום, הכולל המלצות הקבלן לעירייה בגין חובות שנחזים להיות חובות שאינם ניתנים לגבייה / חובות אבודים וכן פירוט החובות שבגינם מומלץ יהיה להגיש תביעה משפטית והנימוקים לכך
- ה. כמו כן מתחייב הקבלן למסור למנהל דו"חות נוספים לפי דרישה מוקדמת של העירייה ולצורך ניתוח נתונים שונים הקשורים לפעולות מחלקת הגבייה.
- ו. דו"ח חודשי ודו"ח שנתי בהקשר לנוכחות עובדיו של הקבלן בהתאם לדרישת העירייה.
- ז. דוחות פרטניים וריכוזיים על כמות הפניות שנעשו למוקד ובאלה תחומים נעשו. בדוחות הפרטניים יופיעו פרטי הפונים.

הכנת תיקים למחיקת חובות וביצוע הסכמי פשרה

- א. הכנת תיקים למחיקת חובות וביצוע הסכמי פשרה – העירייה תהיה רשאית להורות לקבלן להכין תיקים מסודרים למחיקת חובות, עפ"י נוהל משרד הפנים למחיקת חובות, והוראות כל דין. רשימת התיקים למחיקת חוב תקבע ע"י המנהל.
- ב. העירייה תישא בהוצאות לצד ג' לצורך הכנת התיקים למחיקת חובות, כגון: חקירות, שכ"ט עו"ד וכד', בכפוף לאישור הממונה מראש ובכתב. לעירייה שמורה הזכות לבחור את אנשי המקצוע, דהיינו החוקרים, עורכי הדין וכד'.
- ג. העירייה תהיה רשאית להורות לקבלן להכין תיקים מסודרים לצורך ביצוע הסכמי פשרה רשימת התיקים תקבע ע"י המנהל.
- ד. כל הפעולות לעיל יבוצעו ע"י עובדי הקבלן המשרתים בעירייה ולפיכך עבור ביצוע השרותים הנ"ל לא תשלם העירייה לקבלן כל התמורה.

11. סיום עבודת הקבלן (הפסקת ההתקשרות)

- א. בכל מקרה של סיום ההתקשרות יפעל הקבלן להעברה מסודרת של כל השירותים שניתנו על ידו במהלך תקופת עבודתו לממונה ו/או למי מטעמו ו/או לקבלן אחר שיבוא במקומו. וזאת לשביעות רצונו המלאה של הממונה.
- ב. הקבלן יעביר לעירייה, עם סיום תקופת ההתקשרות, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע ונתוני כל החייבים שנמסרו לטיפולו, מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל, לרבות כל הנתונים, גליונות האקסל, המסמכים, ההצעות, ההמלצות ומסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת מכרז זה (להלן: "הנתונים"). המידע הנ"ל יכלול: איתורי כתובות, חשבוניות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פירוט כל פעילות האכיפה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת הקבלן בעירייה. (למען הסר ספק כל הנתונים שע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועברו ע"י הקבלן ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה. למען הסר ספק המדובר בפעולות בגיה ואכיפה שנעשו ע"י עובדי העירייה).
- ג. לאחר סיום ההסכם לא יקבל הקבלן כל תמורה נוספת.
- ד. כל הפעולות המנויות בפרק סיום עבודת הקבלן יהיו על חשבון הקבלן ובאחריותו ויבוצעו על ידו ללא כל תמורה נוספת בתוך פרק זמן שלא יעלה על 4 ימי עבודה ממועד מסירת ההודעה על ידי העירייה.
- ה. מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הנתונים והמידע שיגיעו לקבלן בשל או עקב מתן השירותים הינם קניינה הבלעדי של העירייה והקבלן יהא אחראי באחריות מוחלטת, בתקופת ההסכם ולאחר סיומה, לכל נזק ואובדן שנגרם לנתונים או לחלקים מהם בתקופת עבודתו של הקבלן ועד שהועברו לעירייה לאחר סיום עבודתו. הקבלן מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות בסודיות ולא להעבירן לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב של העירייה.
- ו. עם סיום עבודת הקבלן, העירייה תוכל לממש את זכותה לגייס את עובדי הקבלן שירצו בכך והקבלן לא יוכל להתנגד או למנוע את הדבר. עובד שהעירייה תחליט לגייסו וירצה בכך, יראה אותו הקבלן כאילו פוטר מעבודתו ויקבל את מלוא זכויותיו מהקבלן על פי כל דין.

12. מנגנון קנסות

- א. עובד/ת מעובדי הקבלן שי/תעדר שלא בנסיבות המותרות ל/ה על פי כל דין או שנתוני היעדרות לא דווחו ותואמו ואושרו ע"י הממונה והכל כמפורט במסמכי המכרז יגרום לחיוב הקבלן ב 1/22 מהשכר המופיע בטבלה לכל יום של העדרות ובהתאם לאופי העובד. הסכומים המצטברים ינוכו מסכום העמלה המגיעה לקבלן.

עלות חודשית משוערת	סוג העובד
הסכום שהוצע ע"י הקבלן לתפקיד זה	יועץ גביה
הסכום שהוצע ע"י הקבלן לתפקיד זה	עובד שרות לקוחות

- ג. להלן סוגי היעדרויות שיש לדווח עליהם מראש אחרת יופעל מנגנון הקנסות.
- 1) מילואים – מיד עם קבלת הצו.
 - 2) חופשת לידה – בתחילת החודש השישי להריון.
 - 3) חופשות מתוכננות – שבועים לפחות לפני החופשה.
- ד. העדרויות שיש להודיע עליהם למנהל עד לשעה 10.00 בבוקר של יום ההיעדרות.
- 4) חופשות שאינן מתוכננות
 - 1) היעדרות פתע עקב מחלה או חופשת פתע או העדרות ללא סיבה ידועה.
 - 5) בהיעדרות מכל סיבה שהיא מעל לחמישה ימים מתחייב הקבלן להחליף את העובד באופן מיידי. אי מילוי ההתחייבות זו תגרור הפעלת מנגנון הקנסות לעיל (הקיצוץ יבוצע רטרואקטיבית החל מהיום הראשון להיעדרות).
- ה. אי החלפת עובד/ת בהתאם להוראות המנהל על פי המפורט במסמכי המכרז, תגרור את הפעלת מנגנון הקנסות.
- ו. הוספה או גריעת עובדים תתבצע בהתאם לתעריפים המפורטים בהצעת הקבלן. סכום התמורה החודשית יפחת או יגדל בהתאמה כנגד גריעה ו/או הוספה של עובדים לדוגמה בהוספת עובד שירות לקוחות על פי דרישת העירייה בלבד תגדל התמורה החודשית ב סכום שהוצע ע"י הקבלן למשרה זו. בגריעת עובד שירות לקוחות תופחת התמורה החודשית בסכום זה והכל לפני מע"מ.

13. התחייבויות העירייה לענין מכרז זה

- א. העירייה תעמיד על חשבונה ותממן את כל המפורט להלן:
- 1) משרדים מרוהטים ומצוידים לביצוע העבודות נשוא המכרז.
 - 2) תחנות עבודה, מדפסות מכשירי פקס, טלפונים, ציוד משרדי - הכל לצורך ביצוע עבודתם על פי מכרז זה.
 - 3) יובהר כי כל הרכוש והציוד ישארו בבעלות העירייה לאחר סיום עבודת הקבלן.
- ב. העירייה תשלם את כל הוצאות הדפוס, משלוח הדואר, עמלות הבנקים וכרטיסי האשראי.
- ג. העירייה תשלם את כל הוצאות צד ג' אלא אם פורט אחרת במסמכי המכרז.
- ד. כל הסכומים שיגבו כולל הוצאות הגביה והאכיפה יהיו שייכים לעירייה.

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

הסכם שמירת סודיות

אנו הח"מ מתחייבים בשם _____ ח.פ. _____ להלן "המתחייבת"

1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" ונמסרו לה ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעת ה"מתחייבת" בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן: "מידע".
2. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן:
 - א. לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.
 - ב. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.
 - ג. לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
 - ד. להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.
 - ה. לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.
 - ו. להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.
 - ז. לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.
 - ח. לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.
3. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.
4. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.
5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של ה"מתחייבת" ועל כל המועסק מטעמה, או ביחד איתה בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.
6. ידוע ל"מתחייבת" כי בין היתר על מסמך התחייבות זה נמסרה לה העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחוייב בפיצויים.
7. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה ומצורף רשימת העובדים מתאמה אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל

עיריית יבנה

מכרז פומבי מס' 22/2021 לאספקת שירותים נלווים למחלקת הגביה

יולי 2021

איכות ההצעה

- א. אופן קביעת האחוזים עבור איכות ההצעה שינתנו למציע מפורטים במסמך זה.
- ב. ועדת מקצועית של עיריית יבנה שתמנה לפחות שלושה חברים מבין בעלי התפקידים הבאים: מנכ"ל העירייה, גזברית העירייה, סגנית הגזברית ומנהלת הארנונה, נציג מח' מיחשוב ו/או מי מטעמם (להלן – "הועדה המקצועית") תראיין את עובדי המציע ותעניק ניקוד לכל הצעה בהתאם לטבלאות לעיל.
- ג. הועדה תראיין מכל מציע 3 מועמדים/ות לתפקידים להלן, ותעניק לכל מרואיין/נת עד 100 נקודות בהתאם למתואר בטבלת תאור ההתרשמות מראיונות עובדים.

מס"ד	תאור התפקיד
1	יועץ גביה
2	שירות לקוחות (פקיד קבלת קהל)
3	שירות לקוחות (פקיד התאמות והנה"ח)

מס"ד	תאור ההתרשמות מראיונות עובדים	ניקוד
1	הופעה כוללת (נעימה ויצוגית) בטחון עצמי ושפת גוף	5
2	התרשמות מנסיונו של המועמד (ותק, רשויות שבהן שירת, תפקידים שמילא)	30
3	ידע מקצועי	30
4	רהיטות, שפה ויכולת ביטוי	10
5	יכולת הסברה של נושאים בתפעולם ואחריותם של המנהל וסגנו	5
6	יכולת להסביר חוק ותקנה	10
7	מתודולוגיה של פתרון בעיות שוטפות בעבודת הגביה והאכיפה	10
	סה"כ	100

- ד. הועדה תראיין מנהל מטעם המציע (מנכ"ל המציע ו/או מנהל האזור מטעם המציע ו/או מנהל הפרויקט מטעם המציע ותתרשם מהראיון בהתאם לטבלה המתארת את הראיון עם המציע ותעניק לחלק זה עד 100 נקודות.

מס"ד	תאור ההתרשמות מהראיון עם מנהל המציע	ניקוד
1	התרשמות מהדרך בה הוצגה החברה המציעה	15
2	התרשמות מניסיונה של החברה	15
3	התרשמות ממתודולוגית העבודה המוצעת	10
4	התרשמות מתוכנית העבודה המוצעת	10
5	התרשמות מיכולת העובדים במטה החברה לספק את השירותים הכללים	15
6	התרשמות ממנהל הפרויקט שיוצע לעירייה	10
7	התרשמות מהדרך שבה המציע מעדכן את לקוחותיו במידע בדבר בפסיקה, חקיקה ורגולציה.	10
8	התרשמות מיכולת המציע לספק את כלל השירותים במכרז	15
	סה"כ	100

ה. הועדה תצפה במצגת של תוכנת אכיפת הגביה המוצעת ותעניק לחלק זה עד 100 נקודות. בהתאם למפורט בטבלת ההתרשמות מתוכנת אכיפת הגביה

מס"ד	תאור ההתרשמות מתוכנת אכיפת הגביה	ניקוד
1	התרשמות מאבטחת המידע של המערכת	10
2	התרשמות מיכולתה להיות ממוקמת בענן ו/או על שרת מקומי וממומשקת לתוכנת הגביה של העירייה	10
3	התרשמות מיכולת השרידות של התוכנה	10
4	התרשמות ממשק המשתמש של התוכנה	10
5	התרשמות מיכולת התוכנה לבצע ולהסיר עיקולי בנקים	10
6	התרשמות מיכולת התוכנה לבצע ולעקוב אחר תהליכי האכיפה על פי פקודת המיסים גביה	10
7	התרשמות מהדרך שבה יצפה המנהל בביצועי הקבלן	10
8	התרשמות ממידע שניתן להפיק מהמערכת (דשבורדים, גרפים, דוחות יכולת דריל דאון)	10
9	התרשמות מתוצרי העבודה של מערכת האכיפה	10
10	התרשמות מקיום פונקציה של קשר עם אפליקציה למעקל בשטח	10
	סה"כ	100

ו. הועדה תצפה במצגת של המערכת לבניית טפסים דיגיטלים ומקוונים ותעניק לחלק זה עד 100 נקודות. בהתאם למפורט בטבלת ההתרשמות מהמערכת לבניית טפסים דיגיטלים ומקוונים

מס"ד	תאור ההתרשמות מהמערכת לבניית טפסים דיגיטלים ומקוונים	ניקוד
1	התרשמות מאבטחת המידע של המערכת	10
2	התרשמות מיכולתה להיות ממוקמת בענן ו/או על שרת מקומי וממומשקת לתוכנות העירייה	10
3	התרשמות מיכולת השרידות של התוכנה	10
4	התרשמות מממשק המשתמש של התוכנה	10
5	התרשמות מהטפסים המעוצבים ומהקלות להקים	10
6	התרשמות מיכולת התוכנה להגדיר תהליכים, ניתובים, הסכמי רמת שירות	10
7	התרשמות מהדרך שבה יצפה המנהל בביצועי עובדיו המטפלים בטפסים	10
8	התרשמות ממידע שניתן להפיק מהמערכת (דשבורדים, גרפים, דוחות יכולת דריל דאון)	10
9	התרשמות מתוצרי העבודה של המערכת	10
10	התרשמות מקיום פונקציה של קשר עם מערכת הגביה והאכיפה	10
	סה"כ	100

ז. הועדה תצפה במצגת של האפליקציה למידע לתושב המאפשרת למלא ולשגר ממננה טפסים דיגיטלים ולבצע תשלומים ותעניק לחלק זה עד 100 נקודות. בהתאם למפורט בטבלת ההתרשמות מהאפליקציה למידע ותשלומים ללקוחות העירייה

מס"ד	תאור ההתרשמות מהאפליקציה למידע ותשלומים ללקוחות העירייה .	ניקוד
1	התרשמות מאבטחת המידע של המערכת	10
2	התרשמות מיכולתה להיות ממוקמת בענן ו/או על שרת מקומי וממומשקת לתוכנות העירייה	10
3	התרשמות מיכולת השרידות של התוכנה	10
4	התרשמות מממשק המשתמש של התוכנה כולל הנגשה של המידע	10
5	התרשמות מהאפשרויות שהמערכת מעמידה ללקוחות העירייה למלא טפסים ולשגרם	10
6	התרשמות מהאפשרויות שהמערכת מעמידה ללקוחות העירייה לבצע תשלום מאובטח בכל אמצעי התשלום המקובלים באפליקציות מסוג זה.	10
7	התרשמות מהדרך שבה יצפה המנהל בביצועי המערכת	10
8	התרשמות ממידע שניתן להפיק מהמערכת (דשבורדים, גרפים, דוחות יכולת דריל דאון)	10
9	התרשמות מיכולת המערכת לקלוט תשלומים ישירות לחשבון הבנק של העירייה בכל אמצעי התשלום ולהפיק קבלות	10
10	התרשמות מקיום פונקציה של קשר עם מערכת הגביה והאכיפה	10
	סה"כ	100

ח. הניקוד שיתקבל לעיל עבור כל טבלה יוכפל במשקל היחסי של כל מרכיב מתוך כלל ניקוד האיכות כמתואר בטבלה שלהלן:
 (דוגמא: הציון שהתקבל כפול המשקל היחסי חלקי 60).

ניקוד יחסי	תאור המרכיב
16	ראיון עם היועץ
6	ראיון עם עובד שירות לקוחות (פקיד קבלת קהל)
6	ראיון עם עובד שירות לקוחות (פקיד התאמות והנה"ח)
10	ראיון עם המנהל מטעם המציע
10	מצגת ממערכת אכיפת הגביה
6	מצגת המערכת להקמה ובניה של טפסים מקוונים ודיגיטלים
6	מצגת של האפליקציה למידע ותשלומים ללקוחות העירייה
60	סה"כ

ט. חיבור כל התוצאות בטבלה יהווה את ציון האיכות של המציע.
 י. הועדה תוכל לקבל את החלטתה פה אחד ובמקרה של חילוקי דעות בין חברי הועדה, יחוברו הציונים של כל המדרגים והתוצאה תחולק במספר המדרגים.

אישור התקשרות

תאריך: _____

לכבוד
עיריית יבנה
א.ג.נ.,
הנדון: אישור על התקשרות

לפי בקשת _____ ח.פ. _____

מ _____ (כתובת מלאה כולל מיקוד)

להלן אישור _____ להלן "הרשות":

העבודות אותן ביצע הקבלן ברשות הן: גביה/אכיפת גביה של: פיגורים/שוטף של
ארנונה / חוקי עזר / שילוט / אחר וכן שירותי מוקד טלפוני אנושי לתשלומים ובירורים.

תקופת ביצוע שירותי הגבייה הייתה בשנים: 2018,2019,2020

מספר הנכסים והעסקים לחיוב ארנונה ברשות בתקופת ביצוע שירותי הגבייה: _____ (לפחות 10,000 נכסים
ועסקים המחוייבים בארנונה).

שביעות רצוני מהשרות שקיבלנו הייתה (חלקית / מלאה/ אי שביעות רצון)

הערות: _____

אני מוכן / לא מוכן למסור מידע נוסף בשיחה טלפונית לנציגי עיריית יבנה.

מספרי טלפון להתקשרות _____.

הערות:

במקרה ושירותי המוקד הטלפוני האנושי ניתנו ע"י קבלן המשנה ו/או ברשות אחרת, ניתן לצרף טופס נפרד עבור כל
רשות אחרת.

יש למחוק את המיותר.

בכבוד רב,

שם מלא, תפקיד, חתימה ברורה וחותמת)

מערכת מסופון רצויה לאיסוף נתוני שילוט

1	אפליקציה לאיסוף נתוני שילוט	אפליקצית השילוט במסופון תכיל או תקושר למסד נתונים הכולל את המידע הבא : רשימת בעלי השלטים, כמות השלטים המקושרת לכל בעל שלטים, פרטי השלטים, סוג השלט, אופיו, כתובתו, הערות מיקום, תמונות השלטים וכל מידע אחר המאפשר לקשור בין שלט חדש לבעליו במידה והוא קיים ומוכר במאגר השלטים. המערכת תקושר למערכת הדוחות בגין חוקי העזר העירוניים ולמערכת אכיפת הגביה.
2		המערכת תהיה מסוגלת להשוות תמונה לתמונה קיימת ולאחר את פרטי בעל השלט או המשלם עליו.
3		המערכת תהיה מסוגלת להשוות תמונה לתמונה קיימת ולאפשר למשתמש להחליט האם מדובר בשלט הקיים במאגר או בשלט חדש.
4		המערכת תהיה מסוגלת לאמוד את נתוני השלט (אורך, רוחב ושטח פני השלט) באופן אוטומטי.
5		המערכת תהיה מסוגלת לצרף לנתוני השלט את פרטי איכון השלט.
6		המערכת תהיה מסוגלת לפי נתוני איכון השלט לדפדף בכל השלטים ובתמונותיהן ברדיוס האיכון על מנת למצוא האם מדובר בשלט חדש ולקולטו או בשלט קיים במאגר ולהמליץ לסמן שהוא קיים.
7		המערכת תאפשר למשתמש לאתר שלט קיים בדפדוף על פי כתובת, תוכן השלט, פרטי הבעלים או כל פרמטר אחר.
8		המשתמש יצלם את השלט ויוסיף את הפרטים הנדרשים כגון סוג השלט ומידותיו במידה ואלה לא מצורפים באופן אוטומטי על ידי האפליקציה.
9		המשתמש יאתר במאגר השלטים האם קיים בעלים מוכר ואז יצרף את פרטי הבעלים לנתוני השלט.
10		לכל נתוני שלט שיקלטו במערכת יצורפו פרטי המשתמש האוסף את הנתונים, כולל נקודת איכון, תאריך ושעה. מספר התמונות שיקלטו ייקבע ע"י העירייה.
11		לפרטי השלט יהיה ניתן להוסיף מלל נוסף רלוונטי לגבי השלט מטבלאות מלל או באמצעות הקלדה חופשית.
12		כל נתוני השלטים והתמונות שיאספו ישודרו באופן מיידי למוסד הנתונים.
13		שלטים אשר בעליהם לא יזוהו או לא נמסרה הודעת חיוב ביד לבעל השלט יטופלו לאחר מכן במערכת לניהול שלטים.
14		אפליקצית השילוט תכיל או תקושר לטבלאות שיכילו את סוגי השלטים ואופיים וטבלאות חיוב בהתאם לסוג אופי וגודל השלט.
15		תוכנת המסופון תתמוך בשימוש במצלמה חיצונית יעודית המסוגלת לנתח את גודל השלט ו/או מידותיו במידה ולא ניתן לבצע את המדידה באמצעות האפליקציה במסופון. התוכנה תתמוך בחיבור פרטי השלט לקובץ התמונות במצלמה היחודית.
16		המערכת תכלול מרכיב המסוגל לתרגם את הכיתוב על גבי השלט לטקסט אלפא נומרי.
17		המערכת תהיה מסוגלת לבנות תוכנית עבודה לאוסף הנתונים שבמסגרת התוכנית ייקבע מסלול הליכה משולב איכון לצורך כיסוי מירבי של העיר.
18		מערכת השילוט תאפשר הורדת משימות לאוסף הנתונים לבדיקה וביקורת של שלטים קיימים.
19		המערכת תאפשר הדפסת אגרת חיוב לתשלום ומסירתה ביד לבעל השלט.

נספח שירותי המוקד הטלפוני האנושי לביורורים ותשלומים

בנספח זה יפורטו התחייבויות הקבלן למתן שירותי מוקד טלפוני לביורורים ותשלומים

פעילות שירות	תאור
1 סוגי השירותים	<p>סוגי השירותים שינתנו ע"י הספק במסגרת מכרז זה:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. מענה אנושי לפניית הציבור (אפשרות לביורורים ולתשלומים) 2. מתן אפשרות לתשלום באמצעות מענה טלפוני ממוחשב (IVR) 3. קבלת פניות באמצעות דוא"ל ו/או פקס ו/או טפסים דיגיטליים ממערכת לניהול קשרי לקוחות של הקבלן ומתן מענה בהתאמה. 4. בכל החלופות לעיל יירשם מספר הטלפון שממנו נכנסה השיחה, שיחות לא מזוהות ירשמו כלא מזוהות במקרה של שיחה שהועברה כתוצאה מניתוב ממספר טלפון של העירייה יצויין מספר הטלפון של הפונה ובעמודה נפרדת במספר והשלוחה המנתבת.
2 הצגת השירות במקרה של מענה אנושי	<ol style="list-style-type: none"> 1. עובדי הקבלן יזהו את עצמם, כעובדי מוקד הגביה בעיריית יבנה. 2. עובדי הקבלן יציגו את שמם לפונים. 3. עובדי הקבלן יגלו נכונות לעזור לפונים. 4. עובדי הקבלן יסווגו את הפניות בהתאם לאופיים: <ul style="list-style-type: none"> • מידע • ביורורים ועדכוני קבצים. • תשלומים • נושאים לטיפול ע"י העירייה. <ol style="list-style-type: none"> 5. לאחר סיום הטיפול בפונים יודו עובדי הספק לפונים על שבחרו להשתמש בשירות. 6. תצורת ההזדהות של הפונה, דהיינו נוהל הזיהוי של הפונים לקבלת שירותים מהמערכת, יוגדר ע"י העירייה או הרגולטורים בתחום ועשוי להשתנות מעת לעת. הספק מתחייב לעדכן את עובדיו ולשנות את נוהלי העבודה שלו ו/או את התוכנות שלו בהתאם להחלטות אלה ועל חשבונו, בפרק זמן שלא יעלה על 14 ימי עבודה.
3 אפשרות לתשלום באמצעות מענה קולי ממוחשב (IVR)	<ol style="list-style-type: none"> 1. המערכת תנחה את הפונים לבצע את התשלום באופן ידידותי ונח לתפעול. לאחר כל פעולה יחזור המענה הממוחשב על המספרים שהוקלדו לצורך בקרה ע"י הפונה. 2. המערכת תודה לפונה על שבחר להשתמש בה ותודיע לו באיזה אופן יקבל קבלה. 3. הפונה יוכל להתקשר למענה הקולי ולבדוק את התשלומים שביצע ובתמורה למה (במקרה זה יזוהה הפונה באמצעות 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי שבאמצעותו שילם ומספר המשלם, וינתנו לו פרטים על מהות התשלום, תאריך התשלום והאם התשלום זוכה במערכת הגביה או יזוכה בעתיד).
4 מענה לפניית באמצעות הפקס או המייל או טפסים	<ol style="list-style-type: none"> 1. המוקד יקבל פניות שנעשו באמצעות הפקס או המייל או מטפסים דיגיטליים ממערכת לניהול קשרי לקוחות של הקבלן. שיטת הטיפול תיקבע בהתאם להנחיות שיינתנו מעת לעת ע"י העירייה.

<p>2. על המוקד להיות ערוך לטיפול בפניות על פי כל התהליכים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • המערכת תדאג להודיע מיד בפקס או במייל לפונה על היעדר פרטי חובה בפניה, כגון: מספר טלפון של הפונה, מספר משלם, מספר נכס או כל נתון אחר שיוחלט עליו כי הוא נתון חובה (סוגי הנתונים וכמותם עשויה להשתנות מעת לעת ולקבלן לא תהיה זכות ערעור על כך ולא יתקבל בעבור השינוי תשלום נוסף) • נציג המוקד יחזור אל הפונה בטלפון והטיפול יתנהל באותו הליך של מענה אנושי. • נציג המוקד יענה לפונה בפקס או במייל בהתאם להנחיות העירייה כפי שינתנו מעת לעת. <p>6. המידע על הפניות, כמותם, דרך הטיפול בהן, מצב הטיפול בהן, למי הועברו לטיפול מעמיק וזמן הטיפול יהיה זמין למנהל מטעם העירייה. כמו כן יתועדו המסמכים הנכנסים והיוצאים (כולל מסמכים אלקטרוניים, הקלטות ומסמכים סרוקים).</p>	<p>דיגיטליים ממערכת קשרי לקוחות של הקבלן</p>	
---	--	--

<p>1. בפנייה חוזרת ובמידה שהלקוח אישר לזהות אותו באמצעות מספר הטלפון שלו יזוהו הפניות באמצעות מספר הטלפון של המתקשר.</p> <p>2. בפניה תאפשר המערכת לזהות את המתקשר בהתאם למספר משלם או מספר אחר שיוקלד בזמן ההמתנה.</p> <p>3. מענה קולי יודיע לפונים על מיקומם בתור וזמן ההמתנה המשוער.</p> <p>4. את ההמתנה תלווה מוזיקה מתאימה.</p> <p>5. מנהל המערכת ידע בכל רגע נתון כמה פניות ממתונות בתור ובמשך כמה זמן.</p> <p>6. מנהל המערכת יקבל מידע מצטבר ברמה חודשית, שבועית, יומית, משמרתית, שעתית על מצבת הפניות. המידע יוצג למנהל מטעם העירייה במקוון ובאצווה (דו"ח).</p> <p>7. מנהל המערכת יקבל מידע על רמת הטיפול של העובדים ואיכות הטיפול שלהם בפונים. המידע יוצג למנהל מטעם העירייה במקוון ובאצווה(דו"ח).</p> <p>8. המידע על ניהול הפניות, יוצג למנהלים שיוגדרו ע"י העירייה תחת מערכת הרשאות, במקוון מכל מקום שבו תבחר העירייה למקם את תחנות העבודה של המנהלים מטעם העירייה.</p>	<p>5 ניהול פניות</p>	
---	----------------------	--

<p>1. ייאסף מידע ממוחשב על הפניות.</p> <p>2. השיחות עם הפונים יוקלטו ויתועדו.</p> <p>3. ניתן יהיה להגיע להקלטות על פי מספר משלם, מספר נכס, זמן הפניה, העובד המטפל. המידע יהיה זמין לעובדי העירייה על פי הרשאות.</p>	<p>6 ניהול הקלטות ורישומים ממוחשבים</p>	
<p>1. עובדי הקבלן יקבלו בפקס או במייל מסמכים, קבצים סרוקים וייתיקו אותם בהתאם לאופיים בהקשר למשלם, נכס, ילד, זיהוי פיזי אחר בהתאמה. המסמכים יהיו זמינים לעובדי העירייה.</p>	<p>7 קליטת מסמכים</p>	

8	<p>שירותי קהל</p> <p>במסגרת השירות האנושי יבצעו עובדי הקבלן, בין השאר, את הפעולות הבאות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. איתור משלם. 2. איתור נכס או כל זיהוי פיזי בכל אוכלוסייה בטיפולם. 3. בירור יתרה 4. בירור יתרה ברמת זיהוי פיזי 5. בירור יתרה ברמת משלם. 6. בירור יתרה ברמת משלם ופיזי. 7. בירור תנועות ותשלומים במצב החשבון. 8. מעקב אחר חיובים וזיכויים בחשבון הפונה. 9. מתן הסברים על מהות החיובים. 10. משלוח קבלות, תדפיסי חשבון או כל תדפיס אחר מתוך המערכת כפי שיוגדר על ידי העירייה ישלח מהקבלן ישירות ללקוחות העירייה. 11. קליטת הוראות קבע בכרטיס אשראי או בהוראה בנקאית למערכת הגביה ולמערכת לניהול קשרי לקוחות. 12. עדכון כתובת מייל במערכות הגביה ולמערכת לניהול קשרי לקוחות. 13. עדכון טלפון של המשלם במערכת הגביה ובמערכת לניהול קשרי לקוחות. 14. עדכון כתובת הנכס או כתובת למשלוח דואר רגיל במערכת הגביה ובמערכת לניהול קשרי לקוחות.
9	<p>תשלומים</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. עובדי הקבלן יקבלו תשלומים באשראי. 2. עובדי הקבלן ימסרו לפונים מספר אסמכתא. 3. קבלת התשלום תהיה מותנית באישור שב"א

10	<p>איסוף פניות שמעבר לתחום הטיפול של הקבלן</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. עובדי הקבלן יבצעו תיעוד פניות. 2. עובדי הקבלן יבצעו איסוף מסמכים. 3. עובדי הקבלן יעבירו את החומר הנאסף לעירייה. 		
11	<p>מערכת תזכורות</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. במקרה של חוסר יכולת לספק תשובה לפונה, יתחייבו עובדי הקבלן לחזור לפונים. 2. המערכת תעקוב אחר החזרה לפונים ומילוי התחייבויות המוקדן. 		
12	<p>מנהל מוקד</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. הקבלן ימנה מנהל או גורם אחר שירכז את הטיפול בבעיות המיוחדות ויהווה גורם מקצועי. 		
13	<p>עובדי המוקד</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. עובדי המוקד יוכשרו להכיר את מערכות המחשוב של העירייה. 2. במקרה של החלפת מערכת המחשוב העירונית, יכשיר הקבלן על חשבונו את עובדי המוקד תוך פרק זמן שלא יעלה על 10 ימים. 3. השכלת העובדים במוקד לא תפחת מ- 12 שנות לימוד. 4. מנהל משמרת במוקד יהיה בעל תעודת בגרות מלאה. 5. מנהל המשמרת במוקד יהיה בעל ניסיון בהכרת מערכות המחשוב של הקבלן והעירייה של שנה לפחות. 6. מנהל המוקד יהיה בעל ניסיון בהכרת מערכות המחשוב של הקבלן והעירייה של שנה לפחות. 		
14	<p>הציוד במוקד</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. מערכות המחשבים, הטלפונים, התקשורת למחשבי העירייה וספק המחשוב – יהיו על חשבון הקבלן ובאחריותו. העירייה תעניק לקבלן את הרישיונות המתאימים לקשר עם ספקי התקשורת והמחשוב. 		

<p>2. ציוד ההתקשרות לספקי צד ג' כגון שבי"א, חשבונות מוגבלים יהיה על חשבון הקבלן ובאחריותו.</p> <p>3. לא תשולם ע"י הקבלן כל תמורה נוספת מעבר לאמור לעיל לספק המחשוב.</p>		
<p>1. הקבלן יהיה אחראי על הגיבויים במוקד.</p> <p>2. הגיבויים ישמרו ברמה, יומית, שבועית, חודשית ושנתית.</p> <p>3. הקבלן יכין אתר חלופי שיפעל במקרה אסון.</p>	גיבויים	15
<p>1. הקבלן יספק לעירייה עפ"י דרישתה דו"ח התפלגות הפניות ע"פ סוגי השירותים בנספח זה סעיפים 1-3</p> <p>2. במסגרת הדוחות יוצגו הנתונים הבאים:</p> <p>א. זמן ההמתנה למענה לפי סוגי הפניות.</p> <p>ב. קבוצת הזמן הארוכה ביותר וכמות הפונים שהמתינו זמן זה בהפרשים של שתי דקות.</p> <p>ג. כמות הנטישות של הפונים בהתאם לסעיפים 1-2 בנספח זה ומשך הזמן עד הנטישה.</p> <p>ד. משך הזמן לטיפול בכל סוגי הפניות וכמות הפניות במדרגות של דקה, בהתאם לסעיפים 1-2 לנספח זה.</p> <p>ה. כמות הפניות שנסגרו ע"י המוקד, כמות הפניות שנשארו פתוחות והועברו לטיפול בעירייה וכן כמות הפניות שנסגרו ע"י העירייה (בהתאם לסעיפים 1-3 לנספח זה)</p> <p>ו. התפלגות הפניות ע"פ תתי נושאים כגון: ארנונה מגורים ועסקים, שילוט, חינוך, אגרות, השבחה ומהות הפניה.</p> <p>ז. מדדי שביעות הרצון של הפונים – המערכת תבקש הפונה באופן אוטומטי לדרג את שביעות רצונו מדרך הטיפול בציון של 1-10 והדו"ח המבוקש ייתן תמונה פרטנית ומרוכזת של המידע.</p> <p>ח. כל הדו"חות יינתנו לפילוח בהתאם לשעות פעילות המוקד.</p> <p>ט. כל הדו"חות יינתנו לפילוח על פי שם נותן השירות.</p>	דוחות ניהולים	16
<p>1. הקבלן יוכל להפעיל שירות callback, דהיינו המערכת תבקש מהפונה להשאיר מספר טלפון והמוקד יחזור אילו מייד שיגיע מקומו בתור (לא יותר משעה). במקרה זה תהיה עלות השיחה היוצאת על חשבון הקבלן ולא תחוייב השיחה הנכנסת. בדו"חות שאותם ימסור הקבלן יצויין כי מדובר בשיחת callback ממוחשבת.</p> <p>2. הקבלן יוכל להפעיל שירות מענה אנושי לא מקצועי שיבקש מהפונה להשאיר מספר טלפון והמוקד יחזור אילו מייד שיגיע מקומו בתור (לא יותר משעה). במקרה זה תהיה עלות השיחה היוצאת על חשבון הקבלן ולא תחוייב השיחה הנכנסת. בדו"חות שאותם ימסור הקבלן יצויין כי מדובר בשיחת callback אנושית.</p>	callback	17
<p>1. לצורך בקרה אחת לחודש/או בכל טווח תאריכים שהעירייה תבקש, יוגש ע"י הקבלן דו"ח פרטני המלווה בגליון אקסל, שבו מופיע שורה אחת לכל פניה. להלן פרוט הנתונים ברשומה.</p> <ul style="list-style-type: none"> • חודש ושנת הפניה • זמן מדויק של הפניה • כמה זמן המתנה הפניה עד למענה • זמן נטישה במידה והיתה נטישה. • האם ניתנה בקשה ל callback 	דו"חות בקרה	18

<ul style="list-style-type: none"> • מספר טלפון של הפונה (נומרי) במידה ולא ידוע תשע תשעיות • מספר טלפון מנתב(נומרי) • מספר שלוחה מנתבת (נומרי) • מספר משלם • מספר נכס • סוג הפניה (תשלום במענה הממוחשב/ברור/פקס/מייל / טפסים דיגטליים מהמערכת לניהול קשרי לקוחות של הקבלן) • זמן הטיפול בפניה בשניות (נומרי) • ציון callback אנושי או ממוחשב. • נושא הטיפול על פי החלטת העירייה. • תת נושא הטיפול על פי החלטת העירייה. <p>2. גליון האקסל ישמש לניתוח הפניות למוקד ולהתחשבות העירייה תוכל לבדוק על פיו את ביצועי הקבלן, פניות חוזרות, נטישות, משתמשים כבדים במוקד, מחלקות עמוסות בעירייה.</p> <p>גליון שלא יהיה ניתן להפוך כל אחד מהנתונים שבו לטבלאות ציר ייחשב כאילו לא נמסר. ומבעלדיו לא תשולם התמורה לקבלן.</p> <p>את הדו"חות ניתן יהיה להפיק ברמה חודשית או שנתית, והם ישמרו לאורך כל תקופת ההתקשרות.</p> <p>3. הקבלן יציג דוגמא של גליון כזה עם נתונים.</p> <p>4. הקבלן יציג אחת לחודש גליון שבו מפורטים נתוני השיחות לפי כמות השיחות ולפי משך הזמן בשניות באותו חודש.</p>		
<p>1. עובדי הקבלן יעדכנו במערכות התפעולית של העירייה בכל מסך שתורה לו העירייה את פרטי השיחה עם הלקוח. דהיינו יהיה סימן בנתוני הלקוח בעירייה שיתעד את ההתקשרות. ללא תעד מתאים לא תשולם תמורה כנגד הפניה.</p> <p>2. עובדי הקבלן יעדכנו כל תשלום במערכת התפעולית של העירייה כתנועת תשלום. ללא תעד, לא תשולם תמורה כנגד הפניה.</p>	<p>עדכונים במערכות התפעוליות</p>	<p>19</p>
<p>1. הקבלן יתעד בנוסף למופיע בסעיף 19.1 את הפניות שהעביר לטיפול העירייה. עובדי העירייה יסגרו את הפניות הפתוחות. לצורך כך יחשוף הקבלן מערכת הנמצאת ברשותו ופועלת וובית שבה עובדי העירייה יוכלו לצפות ולסגור פניות שהועברו לטיפולם. הקבלן יידע את המנהל בדבר פניות שלא נסגרו.</p>	<p>תעד ומעקב אחר פניות שהועברו לטיפול עובדי העירייה.</p>	<p>20</p>

נספחים:

נספח א' - התחייבות ספק העובד מחוץ לעירייה	נספח ב' - התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד
לאבטחת מידע.	לשמירת סודיות.

1. כללי

- 1.1. עיריית יבנה (להלן: "העירייה") נעזרת בשירותיהם של ספקים וקבלנים חיצוניים (להלן: "ספקים") לצורך קבלת שירותים מסוגים שונים: פיתוח ותחזוקת מערכות מחשב, שירות טכני לטיפול בתקלות מחשב, שירותי ייעוץ וכיו"ב.
- 1.2. אנשי השירות של ספקים אלו ובפרט אנשי תחזוקת מערכות המחשב לסוגיהם השונים, מורשים לגישה למאגרי המידע ובכך הם נחשפים למידע מוגן ע"פ חוק הגנת הפרטיות ומידע רגיש של העירייה.
- 1.3. קיימת חשיבות רבה לנקיטת צעדים טכנולוגיים ונוהליים שיצמצמו את הסיכונים הנובעים מהיות הספקים חשופים למידע בעירייה, ובפרט בתהליך הכרוך בסיום עבודתם של עובדים/ספקים חיצוניים.

2. מטרת הנוהל

- 2.1. הסדרת עקרונות עבודת ספקים וקבלנים חיצוניים בעירייה.
- 2.2. הסדרת עקרונות אבטחת המידע באתרי ספקים חיצוניים לעירייה.
- 2.3. התאמת פעילות העירייה להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות"), לתקנות שהותקנו מכוחו ובפרט לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע").

3. הגדרות

- 3.1. ספקים וקבלנים חיצוניים: חברות ויחידים המספקים שירותים לעירייה בתחומים שונים, כגון: פיתוח ותחזוקת מערכות מחשב, שירות טכני לטיפול בתקלות מחשב, שירותי ייעוץ, גביה וכיו"ב.
- 3.2. מחזיק מאגר מידע: ספק שמנהל/מחזיק מערכת למאגר מידע של העירייה דרך קבע והוא רשאי לעשות בו שימוש.
- 3.3. אירוע אבטחת מידע: אירוע אבטחת מידע הינו אירוע מכל סוג, אשר פוגע, או עלול לפגוע בסודיות, שלמות וזמינות המידע ברשת המחשוב של העירייה, ו/או לפגוע, לשבש או לקטוע תהליכי עבודה תקינים בעירייה.

4. חלות הנוהל ואחריות

- 4.1. האחריות ליישום הנוהל חלה על מנהל יחידת המחשוב והיועץ המשפטי בעירייה.
- 4.2. האחריות להגדרת והנחית דרישות אבטחת מידע באתרי ספקים/קבלנים חיצוניים המחזיקים במידע של העירייה הינה על יועמ"ש העירייה, במסגרת ההתקשרות עמם.
- 4.3. באחריות כל מנהל מאגר מידע בעירייה לבצע את הפעולות הבאות:
 - 4.3.1. החתמת כל ספק/עובד חיצוני על טופס התחייבות לשמירה על סודיות.
 - 4.3.2. יידוע מיידית של מנהל יחידת המחשוב לגבי כל ספק/עובד חיצוני המועסק/יועסק על ידו במערכת המחשוב.
 - 4.3.3. עדכון בסיום עבודתו של ספק/עובד חיצוני שהועסק על ידו.
 - 4.3.4. לוודא העברת תדריך כללי ההתנהגות בעירייה וחובת השמירה על סודיות והגנה על פרטיות שחלה על הספק/עובד חיצוני.
- 4.4. באחריות מנהל יחידת המחשוב בעירייה לבחון את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות עם ספק חיצוני לצורך קבלת שירות, הכרוך במתן גישה למאגר מידע, בטרם ביצוע ההתקשרות.

5. שיטה

5.1. עבודת קבלנים וספקים חיצוניים בעירייה

5.1.1. החתמה על טופס "הצהרת סודיות"

- 5.1.1.1 מנהל מאגר המידע יחתים כל ספק/עובד חיצוני על טופס התחייבות לשמירה על סודיות אל מול העירייה.
- 5.1.1.2 עותק מהטופס יישמר בתיק הפעילות ועותקים נוספים יועברו ליועמ"ש ולמנהל המחלקה הרלוונטית.
- 5.1.1.3 מנהל מאגר המידע יודא החתמת הספק ועובדיו העובדים בעירייה על טופס הצהרה לשמירת סודיות.

5.1.2. הגדרת ספקים במערך המחשוב של עירייה

- 5.1.2.1 האחראי על המערכת יגדיר לספק/עובד חיצוני שיזדקק במהלך עבודתו לבצע פעילויות במערך המחשוב של העירייה, זיהוי משתמש אישי (User-Id) בסביבת המחשוב שבה יעבוד לתקופה מוגבלת (הרשאה לשנה או למשך העסקתו אם נמוך משנה), שתקבע על פי הנחית מנהל היחידה בו הספק מועסק. הרשאה זו תחשב כהרשאה למאגר מידע על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

- 5.1.2.2 מנהל יחידת המחשוב יגדיר לספק/לעובד החיצוני מינימום הרשאות להן הוא נזקק במהלך עבודתו.

- 5.1.2.3 ההרשאות שיינתנו לספק/לעובד החיצוני יתועדו ויתויקו ע"י מנהל יחידת המחשוב.

5.1.3. ביקורת על הספק/העובד החיצוני

- 5.1.3.1 מנהל יחידת המחשוב יבצע בדיקה מדגמית לצורך איתור פעילות חריגה של ספקים.
- 5.1.3.2 במידה ומנהל יחידת המחשוב מזהה פעילות חריגה של הספק עליו ליידע את מנהל המחלקה הרלוונטית בעירייה האחראי על הספק.
- 5.1.3.3 רישום הבדיקות המדגמיות יתעדכן באופן שוטף ויישלח למנהל מאגר המידע, באמצעות דו"ח חריגים אחת לחודש.

5.1.4. סיום הפעילות

- 5.1.4.1 בעת הפסקת עבודתו של עובד קבלן חיצוני, על מנהל המחלקה האחראי להעביר טופס / מייל למנהל יחידת המחשוב לצורך ביטול ההרשאות.
- 5.1.4.2 מנהל יחידת המחשוב יודא ביטול קוד המשתמש האישי של עובד זה בכל מערכות המחשוב של עירייה בהן הוגדר, עפ"י דו"ח ההרשאות הקיים בתיק.
- 5.1.4.3 במידה וסופק לעובד הקבלן החיצוני ציוד מחשוב, באחריות מנהל יחידת המחשוב לוודא השבתו.

5.2. עבודת קבלנים וספקים חיצוניים מחוץ לעירייה

5.2.1. דרישות כלליות

- 5.2.1.1 מנהל יחידת המחשב יגדיר את דרישות אבטחת המידע של העירייה באתר הספק/קבלן החיצוני. דרישות אלה ישולבו בכל מכרז של העירייה למערכת מידע או לשירות בהתאם לנספחים בנוהל זה ויעוגנו בהסכם ההתקשרות ע"י היועץ המשפטי של העירייה.

- 5.2.1.2 עותק מחוזה ההתקשרות יועבר למנהל יחידת המחשוב ומנהל מאגר המידע.

- 5.2.1.3 הספק/קבלן החיצוני יתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע המוגן על פי חוק הגנת הפרטיות וכל מידע עסקי של עירייה, שימוש במידע רק לפי האמור בהסכם ההתקשרות בין העירייה לבין הספק ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.

- 5.2.1.4 באחריות הממונה על אבטחת מאגרי המידע להגדיר אחת לשנה תכניות בדיקה אצל הספקים, על מנת לבדוק את מימוש דרישות אבטחת המידע אשר הוגדרו בתקנות אבטחת המידע ובהסכם ההתקשרות.

5.2.2. תקשורת והצפנה

- 5.2.2.1 מנהל יחידת המחשב יודא כי התקשורת מול מערכות המחשב של עירייה תהיה מבוססת על קווי IPVPN או קווים מוצפנים.
- 5.2.2.2 מנהל יחידת המחשב יודא כי התקשורת בין השרתים או התחנות המקומיות של הספק ומחשבי עירייה תהיה מוצפנת.

5.3. פעילות יועצים וגורמים חיצוניים עם מחשבים ניידים

5.3.1. הגנה מפני חשיפת מידע

- 5.3.1.1 באחריות הגורם החיצוני לוודא כי תוכנת האנטי ווירוס פועלת במחשבו וכי קובץ החתימות עדכני.
- 5.3.1.2 באחריות הגורם החיצוני להתקין תוכנת הצפנה המצפינה את המידע על הדיסק כולו ומיישמת שימוש באמצעי בקרת גישה (קוד משתמש וסיסמא), על מנת לאפשר גישה למחשב ולפענח את הצפנה זו.
- 5.3.1.3 באחריות הגורם החיצוני לוודא כי מערכת ההפעלה אשר מותקנת על הרכיב הנייד מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על יד היצרן.
- 5.3.1.4 מסמכי העירייה הנשמרים כחלק מפעילות הגורם החיצוני מחוץ לכותלי העירייה ישמרו ויאובטחו במקום נעול אשר אינו נגיש לכלל, מלבד לעובדי הגורם החיצוני שתפקידם מחייב זאת.

5.3.2. הגנה מפני גניבה

- 5.3.2.1 המחשב יימצא בכל עת בהשגחתו של העובד.
- 5.3.2.2 המחשב יהיה צמוד לגורם החיצוני (להלן העובד) בכל עת פעילותו מחוץ לכותלי העירייה.
- 5.3.2.3 ברכב, המחשב יימצא כל העת בצמוד לעובד בתיקו ובשום מקרה לא יאוחסן בתא המטען. כאשר העובד יוצא מהרכב, ייקח עמו את המחשב ולא ישאירו במכונית גם אם נעל אותה.
- 5.3.2.4 המחשב לא יימצא חשוף לגישה של בלתי מורשים בבית העובד כולל לבני משפחתו. יש להסתיר את המחשב באופן סביר, כשאינו בשימוש ולהשתמש באופציית נעילתו האוטומטית המחייבת הקשת סיסמא לגישה מחדש כשהמחשב בפעולה, וקיים חשש כי מישהו עלול להיחשף למידע ללא בקרה נאותה של עובד החברה.
- 5.3.2.5 על העובד לאחסן את המחשב הנייד בחדר הביטחון בחברה, בכל היעדרות מתוכננת של יותר מיום אחד מביתו, באם לא מותקנת בביתו מערכת אזעקה, ובעת היעדרות מתוכננת של למעלה מ-3 ימים, באם מותקנת בביתו מערכת אזעקה.
- 5.3.2.6 עובד היוצא למילואים או לחופשה בארץ או בחו"ל, יאחסן את המחשב האישי בחדר הביטחון בעירייה בהתאמה לסעיף הקודם.

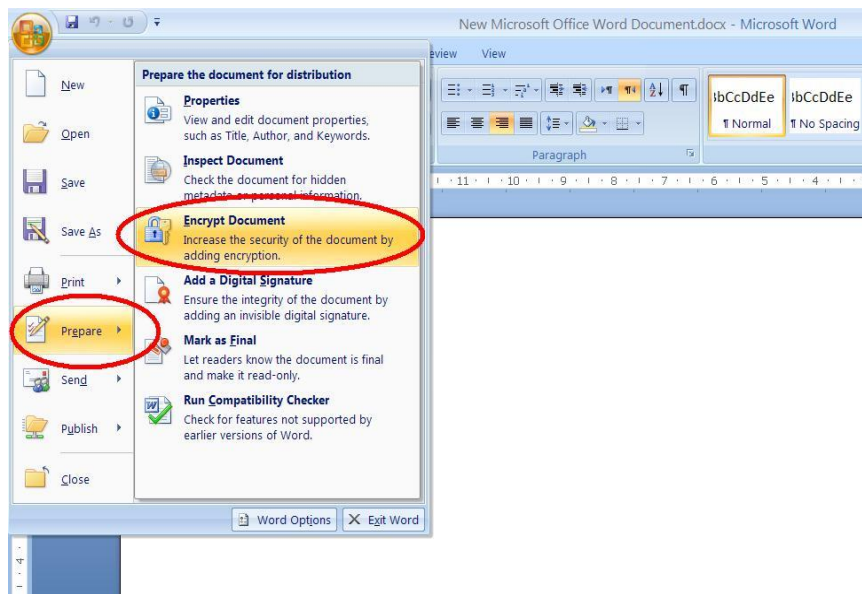
5.4. הצפנת דואר אלקטרוני

- 5.4.1. שליחת דוא"ל המכיל קבצי מידע (MS Office) ישלח לאחר שיוצפן בדרך הבאה :

בתפריט הראשי בוחרים



בחירת



5.5 פיתוח תוכנה

- 5.5.1 מנהל יחידת המחשוב יוודא כי במקרה בו יפתח ספק מערכת עבור העירייה, הספק יתחייב לעמוד בדרישות "נספח ג' - דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה" שיצורף למכרז או לבקשה להתעות מחיר וכן לחוזה ההתקשרות.
- 5.5.2 מנהל יחידת המחשוב יוודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
- 5.5.3 מנהל יחידת המחשוב יגדיר דרישות מול הספק לביצוע הדרכה פרונטלית. במאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית-גבוהה, תתקיים בנוסף גם הדרכה לבעלי הרשאות של הספק, אחת לשנתיים לפחות, בדבר הוראות אבטחת המידע לפי חוק הגנת הפרטיות ולפי תקנות אבטחת מידע.
- 5.5.4 מנהל יחידת המחשוב יוודא כי הספק מתחייב כי פיתוח התוכנה יהיה מאובטח וכי יישומו הגנות אפליקטיביות כגון - בקרת פלט, תיעוד בלוג, מדיניות הרשאות ויישום מדיניות סיסמאות.
- 5.5.5 מנהל יחידת המחשוב יוודא התחייבות של הספק וביצוע בפועל של הפרדת סביבות והעברה מסביבת פיתוח לייצור בצורה מבוקרת.
- 5.5.6 במקרה של פעילות בענן, מנהל יחידת המחשוב יוודא כי הספק יתחייב ליישם ויישם בפועל - שימוש ב- Web Service, שימוש בדפדפן מעודכן, ממשק ניהול בגישה מהכתובות שסופקו על ידי העירייה, מימוש IPS, מימוש

הצפנה, בקרת גישה ואבטחת תשתית.

5.6. בקרה ותיעוד גישה

- 5.6.1. ספקים חיצוניים אשר מחזיקים/מנהלים מאגרי מידע בעלי רמת אבטחת מידע בינונית-גבוהה ומערכות מאגרי מידע, אחראים לקיום מנגנון בקרה במאגרים ובמערכות שברשותם.
- 5.6.2. מנגנון הבקרה יאפשר תיעוד אוטומטי וביקורת על הגישה למערכות המאגר אשר תכלול את הנתונים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.
- 5.6.3. מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו, יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לגורמים האחראים: מנהל יחידת המחשוב של העירייה, ממונה אבטחת מידע וסייבר, מנכ"ל העירייה, מנהלי מאגרי המידע ויועץ אבטחת מידע וסייבר.
- 5.6.4. הספק החיצוני יקבע נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד ויערוך דוח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו.
- 5.6.5. הספק החיצוני ישמור את נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה באופן מאובטח למשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 5.6.6. הספק החיצוני יידע את בעלי ההרשאות שלו למאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה.

5.7. אירועי אבטחת מידע

- 5.7.1. ספקים אשר מחזיקים/מנהלים מאגרי מידע ומערכות מאגרי מידע, אחראים לאירועי אבטחת מידע במערכות המאגרים שברשותם, לגבי מידע ושירותים של העירייה, לתיעוד האירועים ולדיווח האירועים למנהל יחידת המחשוב של העירייה.

6. הסכם התקשרות

- 6.1. היועץ המשפטי של העירייה, בהתייעצות עם מנהל יחידת המחשוב, יגדיר הסכם התקשרות (להלן: "ההסכם") בין העירייה לבין ספק חיצוני לצורך קבלת שירות הכרוך במתן גישה למאגרי המידע. הוראות ההסכם יוגדרו בהתאם לסיכונים אבטחת המידע שנבחנו על ידי מנהל יחידת המחשוב בטרם ההתקשרות ויכללו את הנושאים הבאים:
 - 6.1.1. המידע שהספק החיצוני רשאי לעבד ומטרות השימוש המותרות בו לצורכי ההתקשרות.
 - 6.1.2. מערכות המאגר שהספק החיצוני רשאי לגשת אליהן.
 - 6.1.3. סוג העיבוד או הפעולה שהגורם החיצוני רשאי לעשות.
 - 6.1.4. משך ההתקשרות, אופן השבת המידע לידי העירייה בסיום ההתקשרות, השמדתו מרשותו של הספק החיצוני ודיווח על כך למנהל יחידת המחשוב של העירייה.
 - 6.1.5. אופן יישום החובות בתחום אבטחת המידע שהמחזיק חייב בהן לפי תקנות אבטחת מידע וכן הנחיות נוספות לעניין אמצעי אבטחת מידע שהוגדרו בנוהל זה.
 - 6.1.6. חובתו של הספק החיצוני להחתים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם וליישם את אמצעי אבטחת המידע הקבועים בהסכם.
 - 6.1.7. במקרה בו העירייה התירה לספק החיצוני לתת את השירות באמצעות גורם נוסף, אזי חובתו של הספק החיצוני לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים בסעיף זה, אשר צריכים להיכלל בהסכם ההתקשרות.
 - 6.1.8. הספק החיצוני ידווח למנהל יחידת המחשוב של העירייה, אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע וההסכם. כמו כן, הספק החיצוני ידווח למנהל יחידת המחשוב של העירייה על אירועי אבטחת מידע.
- 6.2. העירייה רשאית להתקשר עם ספק חיצוני לצורך מתן שירות הכרוך בגישה למספר מאגרי מידע בהסכם אחד לעניין כל המאגרים, ובלבד שכל המאגרים מצויים באותה רמת אבטחת מידע.
- 6.3. סעיף זה לא יחול על התקשרות העירייה עם יחיד.
- 6.4. הסכמי ההתקשרות עם הספקים החיצוניים ונהלי האבטחה שלהם מצורפים כנספח ד' לנוהל זה.

התחייבות ספק העובד מחוץ לעירייה לאבטחת מידע**הצהרת מחויבות לאבטחת מידע**

הואיל; ואנו החתומים מטה (להלן; "החברה") נותנים לעיריית __ (להלן; "עירייה") שירותים, המתבססים על מידע של עירייה

:

והואיל; ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של עירייה ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

אי לכך, אנו מתחייבים בזאת כדלקמן;

1. בחברה ימונה אחראי לאבטחת המידע. על אחראי אבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה בחברה ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
2. קבצי המידע של עירייה לא יוחזקו ברשת תקשורת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות (בחיוג או בנל"ן). חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של העירייה.
3. תהיה הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
4. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של העירייה, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד ותוחלפנה לפחות כל 3 חדשים.
5. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 5 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י האדמיניסטרטור ומי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
6. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
7. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
8. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של העירייה. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
9. תותקן תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
10. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של העירייה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
11. יוקם נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של העירייה כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע בעירייה וממונה על אבטחת מאגרי המידע בעירייה.
12. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם העירייה במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
13. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
 - לא יישמרו קבצים של העירייה על הדיסק הקשיח של התחנה.
 - בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
 - הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.

- לא ניתן יהיה להוריד קבצים של העירייה מהשרת באמצעות התחנה.
- 14. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת ולכל הפחות גיבוי יומי ושמירת לוגים למשך 24 חודשים
- 15. אין להעביר קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
- 16. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לעירייה או שהם תוצרי עיבוד מנתוני העירייה, יאוחסנו בארון סגור וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
- 17. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם העירייה.
- 18. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו.
- 19. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של עירייה.
- 20. החברה מתחייבת לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

ולראייה באנו על החתום

תאריך	חתימת הקבלן	שם (משפחה ופרטי)	חברה

התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד לשמירת סודיות

אני הח"מ, _____ ת.ז. _____ עובד בעיריית _____ כגורם חיצוני בתפקיד _____ (להלן: "התפקיד") מצהיר/ה ומתחייב/ת בזה, כלפי עיריית _____ (להלן: "העירייה") כי:

1. אני מודע/ת לפעילותה של העירייה המעניקה מגוון רחב של שירותים, למידע הסודי והרגיש בו היא מחזיקה והנני מודע/ת לעובדה כי התפקיד מחייב אותי לשמירה על סודיות.
2. אני מתחייב/ת לא לגלות, לפרסם, להראות, למסור ולהעביר, בין במשך תקופת העסקתי בעירייה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, בין אם הינו עובד בעירייה, ספק, לקוח או כל גורם אחר, שום מידע הקשור בעבודתי ובעירייה, וזאת בין שהמידע האמור הגיע אלי כתוצאה מעבודתי בעירייה או בכל בדרך אחרת.
- המונח "מידע" כוונתו: כל הקשור באופן ישיר או עקיף בענייניהם, עסקיהם ופרטיהם של תושבים, ספקים, עובדים בעירייה והאנשים או הגופים הקשורים בעירייה והבאים עם העירייה במגע ולרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מחירים, תחשיבים, פרטים אישיים, תנאי העסקת הח"מ ותנאי העסקת עובדים, תושבים וספקים, עמלות, מסמכים וסודות.
3. אני מתחייב/ת כי הסיסמא איתה הנני מתחבר למחשב הנייד שמורה עימי ואינה ידוע לשום גורם אחר מלבדי.
4. אני מתחייב/ת לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה ובכלל זה לא לבצע שכפולים, העתקים, וכו', שלא למטרות העבודה.
5. אני מתחייב/ת כי מסמכים ו/או תיקים ו/או כל חומר בעותק קשיח ("Hard copy") אשר הוצא מחוץ לכותלי העירייה למטרת עבודה יוחזר חזרה למנהל אבטחת המידע או לגורם הממונה עליי בעירייה לצורך גריסה או השמדה מיד בסיום הטיפול בהם.
6. אני מתחייב/ת להקפיד על שמירת סודיות בסביבת עבודתי, ובהקשר לכך להקפיד כי כל המסמכים הרגישים ו/או הסודיים ו/או הדורשים טיפול מיוחד, לא יישארו ללא השגחה במשרדי, יתויקו באופן מסודר וחסוי, ישמרו בארונות נעולים או ינעלו במידת הצורך בכדי למנוע את האפשרות הגישה עבור גורם בלתי מורשה.
7. אני מתחייב/ת לשמור מסמכים וקבצי עבודה הקשורים לעירייה במחשב באופן מסודר ומנוהל על ידי הרשאות גישה ולהקפיד כי בעת סיום העבודה על קבצים רגישים ייסגרו הקבצים וישמרו בתיקה מוצפנת ומוגנת מפני גורמים שאינם מורשי גישה.
8. אני מתחייב/ת כי כל מידע הנשלח באמצעות דואר אלקטרוני מהמחשב הנייד ישלח כשהוא מוצפן על יד תוכנת הצפנה המיועדת לדואר אלקטרוני.
9. אני מתחייב/ת ליצור חסימת גישה לכל מדיה אלקטרונית סודית ו/או רגישה וזאת לאחר קבלת אישור מתאים מהגורמים האחראיים לכך בעירייה.
10. אני מתחייב/ת לדאוג כי כל המסמכים הקשורים לעירייה על גבי המחשב הנייד יוצפנו בעזרת תוכנה הצפנה וכי קוד הגישה אינו יהיה גלוי או ידוע לשום גורם אחר מלבדי.
11. אני מתחייב/ת לדאוג כי על המחשב הנייד תתוקן תוכנה המונעת חדירת ווירוסים (להלן: אנטי ווירוס) וכי תוכנה זו מעודכנת ומתעדכנת באופן אוטומטי עם כל עדכון המופץ על יד בית התוכנה.
12. אני מתחייב/ת לדאוג כי מערכת ההפעלה המותקנת על המחשב הנייד מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן.
13. אני מתחייב/ת כי המחשב הנייד יהיה בהשגחתי או אמצעי נעילה בכל עת.
14. אני מתחייב/ת כי המחשב יימצא כל העת בהשגחתי, בתיקי ובשום מקרה לא יאוחסן בתא המטען של רכבי. כאשר אני יוצא מהרכב, אדאג לקחת את המחשב ולא להשאירו במכונית גם אם היא נעולה.
15. אני מתחייב/ת להודיע לגורם מולו אני עובד בעירייה על כל חשד לגניבה ו/או פריצה ו/או העתקה ו/או חדירה למסמכים שברשותי ו/או למדיה אלקטרונית ו/או שנמצאים בטיפול ו/או כל ניסיון לעשות כד, באופן מיידי וללא שהות.

16. ידוע לי כי התחייבות זו הינה מהווה חלק בלתי נפרד מהתקשרותי עם העירייה ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה הסודיות עליו חתמתי עם העירייה. אני מודעת/לכך כי הפרת תוכן הצהרה זו יכולה להיגרם עקב מעשה מכוון ו/או רשלנות ו/או מחדל, והאחריות בגינן, זהה היא.
17. בסיום פעילותי מול העירייה, אני מתחייבת/למסור לגורם מולו אני פועל בעירייה את כל המסמכים, המידע וכל חומר אחר שהגיע או הוכן על ידי במהלך העבודה.
18. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם.

קראתי והבנתי את האמור בהתחייבות זו ואני חותם/ת עליה מרצוני:

שם ומשפחה: _____ **מס' ת.ז.:** _____ **תאריך:** _____

אנו, הח"מ, מאשרים/ת כי מר/גב' _____ קרא/ה את הצהרה זו בנוכחותי, וחתם/ה עליה רק לאחר שהצהיר/ה בפני כי הבין/ה את הכתוב בה ואת המשמעויות במקרה של הפרתה, והוא/היא מתחייב/ת לאמור בה מרצונו/ה.

גורם מעסיק _____ חתימה _____
 נציג העירייה _____ חתימה _____
 תאריך _____

דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה

1. הואיל; ואנו החתומים מטה (להלן; "הספק") נותנים לעיריית _____ (להלן; "העירייה") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה.
2. והואיל; ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של העירייה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה;
3. מעבר למסמך דרישות אבטחת מידע וסייבר מגורמי חוץ החל על כלל ספקי מיקור חוץ, להלן דרישות אבטחת מידע החלות על ספק תוכנה.

אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן;

1. הנחיות כלליות:
 - 1.1 הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
 - 1.2 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.
 - 1.3 הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה.
 - 1.4 הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
 - 1.5 הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
 - 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקינה ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה.
 - 1.7 הספק יוודא הפקדת קוד מקור של אפליקציה בעירייה או אצל נאמן.
 - 1.8 מנהל יחידת המחשוב של העירייה יוודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
 - 1.9 הספק יבצע הדרכה פרונטלית על התוכנה עפ"י דרישת העירייה.

.ד

2. פיתוח מאובטח:

- 2.1 שימוש בתקן OWASP או מקביל שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 2.2 שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 2.3 העברת מסמך אפיון מערכת לאישור של מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 2.4 פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 2.5 ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 2.6 מבדק חדירה למערכת לפני העברה לייצור.

3. הגנה אפליקטיבית:

- 3.1 שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום.
- 3.2 הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA)
- 3.3 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
- 3.4 אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.

- 3.5 במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html או php.
- 3.6 שמירת המידע במערכת כל עוד נמשך השירות.
- 3.7 בקרת פלט:
- 3.7.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
- 3.7.2 תיוג פלט בעל מידע רגיש המופק מהמערכת כמכיל מידע מוגן/חסוי לפי חוק הגנת הפרטיות.
- 3.8 תיעוד בלוג:
- 3.8.1 נעילות משתמש.
- 3.8.2 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.
- 3.8.3 העלאות תכנים.
- 3.9 הזדהות והרשאות:
- 3.9.1 קישור ל-AD או שימוש במדיניות סיסמאות בה אורך סיסמא מינימלי 7 תווים, מתבצע שימוש באותיות וספרות.
- 3.9.2 הסיסמאות תוחלפנה לפחות כל 3 חדשים.
- 3.9.3 הסיסמאות יוצפנו בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
- 3.9.4 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל ולמדר גישה/עדכון ברמת שדה.
- 3.9.5 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות אחת לשנה.
- 3.9.6 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 3.10 הפרדת סביבות:
- 3.10.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 3.10.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
- 3.10.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמתיים בסביבת הפיתוח.

4. דרישות במקרה של פעילות בענן:

- 4.1 שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 4.2 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
- 4.3 ממשק ניהול בגישה מהעירייה בלבד או מכתובות שיסופקו על ידה.
- 4.4 במקרה של ניהול בענן- מימוש IPS.
- 4.5 מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS1.2 או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 4.6 בקרת גישה:
- 4.6.1 גישה לאפליקציה באמצעות שם משתמש וסיסמא – לאפשר יכולת שימוש ב-OTP או CAPTCHA כמזהה נוסף.
- 4.6.2 הגדרת SESSION TIME OUT לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
- 4.6.3 ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות. (גם אם המערכת תנוהל מקומית).
- 4.7 אבטחת תשתיות
- 4.7.1 בסיס נתונים ייעודי לעירייה - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של העירייה לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
- 4.7.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו עפ"י הנחיות העירייה.

- 4.7.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לעירייה לפי דרישתה.
- 4.7.4 זמינות מלאה- מקסימום DOWNTIME – שעה.
- 4.7.5 שמירת המידע כל עוד נמשך השירות.
- 4.7.6 הספק יספק לעירייה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.
- 4.7.7 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.