



החברה הכלכלית לבני ברק בע"מ

**מכרז פומבי
מספר 01/21**

הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק



החברה הכלכלית לבני ברק

מכרז פומבי מס' 01/21

הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק

החברה הכלכלית לבני ברק בע"מ (להלן – **החברה**) מזמינה בזאת הצעות מחיר בדבר מתן שירותים הקמה והפעלה של מוקד טלפוני לקבלת הודעות וכן בירורים ותשלומים עבור החברה הכלכלית לבני ברק, הכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

את מסמכי ההשתתפות והמסמכים הנלווים לרבות נוסח הסכם עליו יידרש הזוכה לחתום, ניתן לרכוש תמורת תשלום של 3,000 ₪ בתוספת מע"מ כדין (התשלום לא יוחזר), במשרדי החברה, שברח' בר כוכבא 21, בני ברק (להלן – משרדי החברה), בימים א – ה בשעות 09:00-14:00.

ניתן לעיין במסמכי הפניה קודם לרכישתם, ב החברה הכלכלית לבני ברק או באתר האינטרנט של החברה www.bnei-brak.muni.il תחת הכותרת "מכרזים".

את ההצעות ואת כל מסמכי ונספחי הפניה, כשהם חתומים ע"י המציע ב – 2 עותקים, יש להכניס במעטפה סגורה, כשעליה מצוין – מכרז מס' 01/21 ולהפקידם ידנית (לא לשלוח בדואר), במשרדי החברה ברח' בר כוכבא 21, בניין קונקורד קומה 7, בני ברק, עד ליום 30.05.2021, לא יאוחר מהשעה 12:00 בדיוק.

מפגש לצורכי הבהרות, יערך ביום 18.05.2021 שעה 10:00, בחדר הישיבות שבמשרדי החברה, רחוב בר כוכבא 21 בני ברק, בניין קונקורד, קומה 7. המפגש הינו חובה ותנאי להשתתפות במכרז.

המציע במכרז יהא חייב להמציא אישור כי הינו עוסק מורשה/תאגיד, מנהל ספרי חשבונות כחוק, וכי יש לו ניסיון והמלצות, הכל כמפורט בתנאי המכרז.

המציע יהא חייב להמציא ערבות בנקאית ע"ס של 50,000 ₪, בהתאם לנוסח המצורף למסמכי ההשתתפות.

החברה תבחן את ההצעות כך שמציע או הצעה שלא יעמדו בתנאי הסף יפסלו ולא יבואו במניין ההצעות ורק מציע העומד בתנאי הסף תבחן הצעתו הכספית.

אין החברה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ו החברה רשאית לפצל את הזכייה במכרז בין שני מציעים או יותר, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

לפרטים ניתן לפנות אל עו"ד עומר אליהו, משרד מ.בר-לב ושות', בטל' 03-6096317.

בכבוד רב,
שלמה פולק
מנכ"ל החברה הכלכלית לבני ברק בע"מ

החברה הכלכלית לבני ברק

מכרז פומבי מס' 01/21

למתן שירותים הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק

מסמכי המכרז

המסמכים המפורטים מטה יקראו להלן, יחד ולחוד "מסמכי המכרז":

1. תנאים למשתתפים במכרז-
 - 1.1 דף מידע ארגוני-
 - 1.2 נוסח אישור על ביצוע עבודות נשוא המכרז-
 - 1.3 נוסח כתב התחייבות-
 - 1.4 נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז-
 - 1.5 נוסח תצהיר העדר ניגוד עניינים (כולל קרובי משפחה) -
 - 1.6 נוסח תצהיר סודיות מציע -
 - 1.7 נוסח תצהיר שכר מינימום
 - 1.8 נוסח תצהיר שמירה על זכויות עובדים
2. מפרט דרישות ביצוע
3. הצהרת המציע –
4. הצעת המציע
5. חוזה התקשרות –
 - 5.1 נוסח ערבות בנקאית לביצוע החוזה
 - 5.2 אישור קיום ביטוחים –
6. כל מסמך ו/או מסמך שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והמסמכים האמורים.

יעוץ משפטי ועריכה: מ. בר-לב ושות', משרד עורכי דין

יעוץ מקצועי: אור-כל ניהול כלכלי בע"מ

© כל הזכויות שמורות התוכן והמידע הכלול במסמך זה לא יפורסם, לא ישופל ולא יעשה בו שימוש מלא או חלקי להוציא מענה למכרז

מסמך א'

החברה הכלכלית לבני ברק

מכרז פומבי מס' 01/21

למתן שירותים הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק

תנאים למשתתפים במכרז

1. כללי

- 1.1. החברה הכלכלית לבני ברק (להלן – **החברה**) מזמינה בזאת הצעות מחיר מתן שירותים הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק, הכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- 1.2. תנאי ההתקשרות עם הזוכים במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז וחווה ההתקשרות על נספחיו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 1.3. השירותים נשוא המכרז, אותם הזוכה יידרש לבצע, הם מכלול הפעולות הדרושות עפ"י המכרז, הקמת מוקד מענה טלפוני, אנושי, כמענה לפניית הציבור ולמתן מידע לפונים וכן מוקד לביצוע פעולות כגון מוקד תשלומים או מוקד רישום לאירועים בהם נדרש רישום, בהתאם להנחיות החברה (להלן: "השירותים"), ובכלל זה:
 - 1.3.1. המוקד, יהיה עבור החברה בלבד וימוקם במבנה בתחום השיפוט של בני ברק (להלן- המוקד), ויאויש במוקדנים תושבי העיר המכירים את הווי החיים הייחודי של העיר בני ברק.
 - 1.3.2. המוקד מאויש וממוחשב, לבירורים ותשלומים, לטיפול בחייבים ולתשלום קנסות, וכולל מערכת טלפונים רב קווית (6 קווים לפחות) ומערכת ממוחשבת אוטומטית קולית המבצעת פניה לגביה מחייבים (I.V.R) ושילוב מערכות המאפשרות לחבר בין מערכות הטלפוניה במוקד לבין בסיס הנתונים של המוקד המכיל מידע על לקוחותיו (C.T.I).
 - 1.3.3. בשלב ראשון המוקד יאויש 4 עמדות (מנהל מוקד ו-4 מוקדנים) שיאוישו בהתאם לשעות עומס ושפל, במהלך היום או התקופה, למשך 16 שעות ביממה לפחות אשר יפעל לטובת החייבים ברמת שירות ואדיבות גבוהה וכן זמן ההמתנה למענה לא יעלה על 2 דקות.
 - 1.3.4. לאורך כל תקופת ההתקשרות, המוקד יפעל בהתאם להנחיות החברה, ולפי צריכה המשתנים מעת לעת, מבחינת שעות פעילות המוקד, מספר העמדות, זמן ההמתנה וכיוצא בזה.
 - 1.3.5. המוקד טלפוני ייתן מענה לקבלת הודעות, בכל תחומי העיסוק של החברה או העירייה ובכלל זה דוחות חנייה, בירורים ובקשות בתחומים אלה וכן אפשרות לתשלום אגרות, היטלים, קנסות וחובות עירוניים (להלן – תשלום / תשלומים) או כל נושא שהחברה תמצא לנכון.
 - 1.3.6. מערכת המחשוב של המוקד תדע להתחבר למערכות המידע של החברה ולקבל מידע מהן, הדרוש למתן השירותים.
 - 1.3.7. התשלום יתבצע באמצעות כרטיסי אשראי בלבד וע"י מענה אנושי הפועל לגביית תשלומים המשולמים לחברה.
- 1.4. בכל מקום בו מופיע החברה בעניין השירותים נשוא המכרז, אותם הזוכה יידרש לבצע יש לראות גם העירייה, כך שהשירותים יכול שינתנו לחברה ולעירייה, בהתאם לצרכים.
- 1.5. המציע יידרש להצהיר כי ידוע לו כי המוקד לא יפעל בשבתות וחגי ישראל אך הוא יידרש להמשיך ולספק את מלוא השירותים נשוא ההסכם, גם בתקופות של חול המועד, פגרות העירייה, חול המועד שבהן יוחלט על מצב משבר ואירועי חירום (פגעי טבע, מזג אויר, תחלואה, פנדמיה, מלחמה וכיוצא באלה אירועים) באופן רצוף ושוטף, במלוא היקפם, גם אם, בשל האירוע, לא ניתן לתת את השירותים במבנה הקיים.

1.6. הזוכה במכרז מתחייב להחזיק לאורך כל תקופת ההתקשרות את כל האישורים ו/או הרישיונות ו/או ההיתרים הנדרשים ו/או המתחייבים, מביצוע השירותים ומאופי השירותים, בהתאם להוראות החברה, והוראות כל דין וכל גורם רלוונטי אחר (להלן - רישיונות) ויישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך, הכול קודם לתחילת ההפעלה וכתנאי מוקדם לכך וכן להחזיק ברישיון עסק (היה ולהפעלת המוקד טעון רישוי), לשלם את כל המיסים והתשלומים לרבות תשלומי מס הכנסה, מע"מ ותשלומי ביטוח לאומי ושכר העובדים כחוק.

1.7. במכרז נקבעו מדדי איכות, לפיהם תבחן ועדת המכרזים את ההצעות במכרז, כך שהצעת המחיר לכשעצמה איננה מהווה את המדד היחיד לבחירה אלא יחד עם מדדי האיכות שנקבעו במכרז.

1.8. אין החברה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

1.9. ההתקשרות עם הזוכה תהא לתקופה של 36 חודשים ממועד חתימת החוזה עימו כאשר לחברה זכות הברירה להאריך את ההתקשרות בתקופות נוספות, כך שסך תקופת ההתקשרות לא תעלה על 60 חודשים (להלן - התקופה הנוספת).

1.10. בכל מקום בו מופיעה המילה החברה, יש לראות גם העירייה, לפי ההקשר והעניין ולהיפך.

2. מסמכי המכרז

המסמכים המפורטים מטה יקראו להלן, יחד ולחוד "מסמכי המכרז":

- | | | |
|-----|---|----------------|
| 2.1 | תנאים למשתתפים במכרז – | מסמך א' |
| 2.2 | מפרט דרישות ביצוע עבודות האיסוף והפינוי – | מסמך ב' |
| 2.3 | הצהרת המציע – | מסמך ג' |
| 2.4 | הצעת המציע – | מסמך ד' |
| 2.5 | הסכם/חוזה התקשרות – | מסמך ה' |

כל מסמך ו/או נספח שאוזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים.

3. תנאים להשתתפות

3.1. רשאי להשתתף במכרז זה, אדם או תאגיד רשום כדין בישראל, העומד במועד הגשת ההצעה למכרז, בכל התנאים המצטברים (להלן: "**תנאי סף**"), המפורטים להלן:

3.1.1. בעל ניסיון מוכח של שלוש שנים רצופות לפחות, בחמש השנים האחרונות, בהפעלת מערכות מוקד מאויש ומענה אנושי, של 15 עמדות מאוישות (מוקדנים) לפחות, פעיל באופן שוטף, מידי יום 6 ימים בשבוע.

3.1.2. שירותי המוקד ניתנו, באופן שוטף (כאמור לעיל), לגוף ציבורי אחד לפחות, רשויות מקומיות, משרדי ממשלה או גופי הסמך שלהן, בנקים, חברות ביטוח, קופות חולים, עמותות או כל מוסד המעניק שירותים לציבור.

3.1.3. למציע ניסיון במתן שירותי מוקד כאמור, למגזר החרדי במשך שנה לפחות, לעניין עמידה בסעיף זה ניתן להציע מנהל מוקד בעל ניסיון עם המגזר החרדי במשך שנתיים לפחות.

3.1.4. המציע צריך להתחייב כי המוקד יפעל בשטח העיר בני ברק וכי תושבי העיר יעבדו בו כמוקדנים, לשם כך תערך בדיקה רבעונית על שמות העובדים המקבלים שכר ויבדקו את מקום מגוריהם, הבדיקה תכלול בין היתר תשלום ארנונה בדירה על שמם בשטח העיר בני ברק. הפרת תנאי זה בכל שלב תחשב הפרה יסודית

3.1.5. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, הניסיון יהא של המציע עצמו וכל האסמכתאות, הערבויות האישורים והמסמכים הנדרשים במכרז, יהיו על שם המציע במכרז בלבד (להלן: "**המציע**").

3.2 המציע יצרף להצעתו את אישורים מסמכים (להלן: "אסמכתאות"), שלהלן:

- 3.2.1 אישור רו"ח/פקיד שומה על ניהול ספרי מס הכנסה כחוק וכן אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, העסקת עובדים זרים כדין ושכר מינימום), התשל"ו – 1976.
- 3.2.2 אישור תקף לניכוי מס במקור.
- 3.2.3 העתק של תעודת עוסק מורשה, היה המציע תאגיד, יצרף העתק של תעודת הרישום של התאגיד ותדפיס מעודכן נכון למועד הגשת ההצעות למכרז של רישום התאגיד מרשם החברות, לרבות רישום בעלי המניות.
- 3.2.4 אישור מעו"ד או רו"ח בדבר אנשים המוסמכים לחתום בשם המציע ולחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז.
- 3.2.5 דף מידע ארגוני עם פרטי המציע בנוסח המצורף **כנספח א' 1**.
- 3.2.6 אסמכתאות המעידות כי המציע הינו בעל ניסיון מוכח של שלוש שנים רצופות לפחות, בחמש השנים האחרונות, בהפעלת מערכות מוקד מאויש ומענה אנושי, של 15 עמדות מאוישות (מוקדנים) לפחות, פעיל באופן שוטף, מידי יום 6 ימים בשבוע, ושירותי המוקד ניתנו, באופן שוטף (כאמור לעיל), לגוף ציבורי אחד לפחות (רשויות מקומיות, משרדי ממשלה או גופי הסמך שלהן, בנקים, חברות ביטוח, קופות חולים, עמותות או כל מוסד המעניק שירותים לציבור), בנוסח המצורף **כנספח א' 2**.
- 3.2.7 אסמכתאות המעידות כי המציע בעל ניסיון מוכח במתן שירותי מוקד, למגזר החרדי.
- 3.2.8 כתב התחייבות בנוסח המצורף **כנספח א' 3**.
- 3.2.9 ערבות בנקאית להשתתפות במכרז, ערוכה וחתומה בנוסח המצורף **כנספח א' 4**.
- 3.2.10 תצהיר העדר ניגוד עניינים בנוסח המצורף ומסומן **כנספח א' 5**.
- 3.2.11 תצהיר סודיות בנוסח המצורף ומסומן **כנספח א' 6**.
- 3.2.12 נוסח תצהיר שכר מינימום המצורף ומסומן **כנספח א' 7**.
- 3.2.13 נוסח תצהיר שמירה על זכויות עובדים המצורף ומסומן **כנספח א' 8**.
- 3.2.14 לצרף לוח זמנים להקמת המוקד ולגיוס נותני שירות, כשהם מוכנים לשירות מלא.
- 3.2.15 מסמכי השינויים וההבהרות כשהם חתומים על ידי המציע.
- 3.2.16 קבלה על רכישת מסמכי המכרז על שם המציע.

הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המפורטים לעיל בסעיף זה עלולה שלא להבחן.

4. הבהרת מסמכי המכרז

- 4.1 עד ולא יאוחר משבעה ימים טרם המועד האחרון להגשת הצעות למכרז, יודיע המשתתף בכתב, בקובץ וורד, למשרד מ. בר-לב ושות', משרד עורכי דין, באמצעות דוא"ל שכתובתו omer@barlevlaw.co.il ולוודא בטל' 03-6096317, על סתירות, שגיאות, אי התאמות או חוסר בהירות שמצא אם מצא במסמכי המכרז ו/או על כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או תנאי או עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לפרט כלשהו מפרטי המכרז.
- 4.2 מסר המשתתף הודעה כאמור בסעיף 4.1 לעיל והחברה, אם תראה לנכון לעשות כן, תיתן תשובות בכתב, לפני המועד האחרון להגשת הצעות. החברה תמסור עותק של התשובות שנמסרו לכל אחד מהמשתתפים וכל מציע יצרפם כחלק בלתי נפרד מהצעתו.

4.3 מציע לא יהא רשאי לטעון כי בהצעתו הסתמך על תשובות שנתנו ע"י החברה או מי מטעמה, אלא אם תשובות אלה ניתנו בכתב.

4.4 החברה רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, להכניס שינויים, תיקונים, תנאים ודרישות במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים (להלן: "שינויים ובהירות") ואלה יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו בכתב לידיעתם של המשתתפים ויוגשו חתומים יחד עם מסמכי המכרז ונספחיו.

5. ערבות מכרז

5.1 המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית, אוטונומית, על סך של 50,000 ₪ לפקודת החברה הכלכלית לבני ברק, צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין (להלן: "ערבות השתתפות"), לפי הנוסח המצורף כדוגמא לתנאי מכרז זה כנספח א' 4.

5.2 הערבות תעמוד בתוקפה עד ליום **29.08.2021**.

5.3 במידת הצורך ועל פי דרישת החברה מתחייב המציע להאריך תוקפה של הערבות לתקופה נוספת עד 90 יום נוספים.

5.4 הערבות תהא בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פנייה חד צדדית של החברה, כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו לפי תנאי מכרז זה.

5.5 הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל – תיפסל.

5.6 הערבות תוחזר למציעים שהצעתם לא נתקבלה לאחר שייחתם חוזה עם מי שיקבע ע"י החברה כזוכה.

5.7 מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית, לפקודת החברה הכלכלית לבני ברק, על סך של 75,000 ₪, כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף כדוגמא לתנאי מכרז זה נספח ה' 1 ערבות בנקאית לביצוע ההסכם (להלן: "ערבות ביצוע").

5.8 הערבויות תהיינה לפקודת החברה הכלכלית לבני ברק, צמודות למדד המחירים לצרכן, חתומות כדין ובלתי מותנות וניתנות על פי תנאיהן לחילוט בפנייה חד צדדית של החברה, בכל תקופת תוקפו של המכרז או ההסכם, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או ההסכם.

5.9 היה ותקופת ההתקשרות תוארך, לתקופה הנוספת, תוארך הערבות על ידי המציע מופעם לפעם, אם וככל שיוארך ההסכם על ידי החברה וזאת במועד קבלת הודעת החברה בדבר הארכת תקופת ההסכם.

5.10 המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבות לביצוע.

6. ביטוחים

מבלי לגרוע מאחריות חוקית של המציע שהצעתו תוכרז כזוכה (להלן: "הספק") ו/או על פי דין או הסכם, מתחייב הספק להחזיק ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות המכרז, בהיקף שלא יהיה מצומצם מהמפורט בדרישות כפי שמופיעות באישור קיום הביטוחים המצורף כנספח ה-2 להסכם להלן.

מובהר בזאת, כי בשלב הגשת ההצעות, אין צורך להחתים את חברת הביטוח על נספח ה' 2.

7. דרישת פרטים מהמציע

7.1 החברה תהא רשאית, בכל עת שתראה לנכון, גם לאחר הגשת ההצעות או לאחר פתיחתן, לדרוש מהמציע, להשלים ו/או להמציא פרטים ו/או מסמכים ו/או הבהרות נוספות (להלן: "הפרטים"), לשביעות רצונה המלאה, על מנת לבחון את המציע, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי, תוכן הצעתו, איכותה או לכל צורך או מטרה הנוגעות למכרז, למציע ולהצעתו, ככל שתראה לנכון, במסגרת שיקוליה, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

7.2 המציע יהא חייב לספק את הפרטים הנדרשים, לשביעות רצונה של החברה ובתוך המועד שנקבע והיה ולא יעשה כן, מכל סיבה שהיא, רשאית החברה שלא לדון בהצעתו ו/או לראות באי צירוף הפרטים כתכסיסנות מצדו של המציע וכמי שאינו עומד אחר הצעתו על כל המשתמע מכך.

8. הצהרות המציע

- 8.1 המציע מצהיר כי בהגשת הצעתו והשתתפותו במכרז, כמוה כהודעה ואשור, שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.
- 8.2 המציע מצהיר כי ידוע לו שכל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- 8.3 המציע מצהיר כי הגיש את הצעתו באופן עצמאי ללא תיאום הצעתו ו/או פרט מפרטיה עם מציע ו/או משתתף אחר במכרז וכי היה ויתברר לחברה, בכל שלב שהוא, אחרת, יביא הדבר לפסילת הצעתו.
- 8.4 המציע מצהיר כי ידוע לו שאין החברה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או בהצעה כל שהיא או שלא לקבל הצעתו של המציע שהיה לה ו/או לחברה ו/או לרשות אחרת עקב ניסיון רע עם המציע.
- 8.5 המציע מצהיר כי ידוע לו שהשירותים נשוא המכרז, אותם הזוכה יידרש לבצע, הם מכלול הפעולות הדרושות עפ"י המכרז, הקמת מוקד מענה טלפוני, אנושי, כמענה לפניות הציבור ולמתן מידע לפונים וכן מוקד לביצוע פעולות כגון מוקד תשלומים או מוקד רישום לאירועים בהם נדרש רישום, בהתאם להנחיות החברה (להלן: "השירותים"), ובכלל זה:
- 8.5.1 המוקד, יהיה בעל היכולת להעניק שירותים עבור החברה בלבד, וימוקם במבנה בתחום השיפוט של בני ברק (להלן- המוקד), ויאויש במוקדנים תושבי העיר המכירים את הווי החיים הייחודי של העיר בני ברק.
- 8.5.2 המוקד מאויש וממוחשב, לבירורים ותשלומים, לטיפול בחייבים ולתשלום קנסות, וכולל מערכת טלפונים רב קווי (6 קווים לפחות) ומערכת ממוחשבת אוטומטית קולית המבצעת פניה לגביה מחייבים (I.V.R) ושילוב מערכות המאפשרות לחבר בין מערכות הטלפוניה במוקד לבין בסיס הנתונים של המוקד המכיל מידע על לקוחותיו (C.T.I).
- 8.5.3 המוקד יאייש 4 עמדות (מנהל מוקד ו-4 מוקדנים) שיאוישו בהתאם לשעות עומס ושפל, במהלך היום או התקופה, למשך 16 שעות ביממה לפחות אשר יפעל לטובת החייבים ברמת שירות ואדיבות גבוהה וכן זמן ההמתנה למענה לא יעלה על 2 דקות.
- 8.5.4 המוקד טלפוני ייתן מענה לקבלת הודעות, בכל תחומי העיסוק של החברה או העירייה ובכלל זה דוחות חנייה, בירורים ובקשות בתחומים אלה וכן אפשרות לתשלום אגרות, היטלים, קנסות וחובות עירוניים (להלן – תשלום / תשלומים) או כל נושא שהחברה תמצא לנכון.
- 8.5.5 מערכת המחשוב של המוקד תדע להתחבר למערכות המידע של החברה ולקבל מידע מהן, הדרוש למתן השירותים.
- 8.5.6 התשלום יתבצע באמצעות כרטיסי אשראי בלבד וע"י מענה אנושי הפועל לגביית תשלומים המשולמים לחברה.
- 8.5.7 בכל מקום בו מופיע החברה בעניין השירותים נשוא המכרז, אותם הזוכה יידרש לבצע יש לראות גם העירייה, כך שהשירותים יכול שינתנו לחברה ולעירייה, בהתאם לצרכים.
- 8.6 המציע מצהיר כי ידוע לו שהמציע יידרש להצהיר כי ידוע לו כי המוקד לא יפעל בשבתות וחגי ישראל אך הוא יידרש להמשיך ולספק את מלוא השירותים נשוא ההסכם, גם בתקופות של חול המועד, פגרות העירייה, חול המועד שבהן יוחלט על מצב משבר ואירועי חירום (פגעי טבע, מזג אויר, תחלואה, פנדמיה, מלחמה וכיוצא באלה אירועים) באופן רצוף ושוטף, במלוא היקפם, גם אם, בשל האירוע, לא ניתן לתת את השירותים במבנה הקיים.
- 8.7 המציע מצהיר כי ידוע לו שהזוכה במכרז מתחייב להחזיק לאורך כל תקופת ההתקשרות את כל האישורים ו/או הרישיונות ו/או ההיתרים הנדרשים ו/או המתחייבים, מביצוע השירותים ומאופי השירותים, בהתאם להוראות החברה, והוראות כל דין וכל גורם רלוונטי אחר (להלן - רישיונות) ויישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך, הכול קודם לתחילת ההפעלה וכתנאי מוקדם לכך וכן להחזיק ברישיון עסק (היה ולהפעלת המוקד טעון רישוי), לשלם את כל המיסים והתשלומים לרבות תשלומי מס הכנסה, מע"מ ותשלומי ביטוח לאומי ושכר העובדים כחוק.

- 8.8 המציע מצהיר כי ידוע לו שבמכרז נקבעו מדדי איכות, לפיהם תבחן ועדת המכרזים את ההצעות במכרז, כך שהצעת המחיר לכשעצמה איננה מהווה את המדד היחיד לבחירה אלא יחד עם מדדי האיכות שנקבעו במכרז.
- 8.9 המציע מצהיר כי ידוע לו שאין החברה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 8.10 המציע מצהיר כי ידוע לו שההתקשרות עם הזוכה תהא לתקופה של 36 חודשים ממועד חתימת החוזה עימו כאשר לחברה זכות הברירה להאריך את ההתקשרות בתקופות נוספות, כך שסך תקופת ההתקשרות לא תעלה על 60 חודשים (להלן - התקופה הנוספת).
- 8.11 המציע מצהיר כי ידוע לו כי התקופה של 6 החודשים הראשונים להתקשרות עם הזוכה, תהווה תקופת ניסיון והחברה תהא רשאית להודיע לו על הפסקת העסקתו, היה ועל פי שיקול דעתו של המנהל, לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו על פי ההסכם לשביעות רצונה של החברה.
- 8.12 המציע מצהיר כי ידוע לו כי הוא יעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיעה החברה על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות שלהבתחת הצעתו.
- 8.13 המציע מצהיר, כי ככל שיוכרז כזוכה במכרז, יהא עליו לערוך ביטוחים בהתאם לדרישות החברה ובהיקפים עליהם תורה, לרבות ביטוח צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים וביטוח אחריות מוצר.
- 8.14 המציע מצהיר כי ידוע לו כי הוא חייב להגיש את ההצעה באופן שבו עובדיו במכרז לא יפחת משכר המינימום עפ"י דין ותשלומי המעביד לא יפחתו מצווי ההרחבה, הוראות החשכ"ל, צו העסקת עובדים על ידי קבלני שירות בתחומי השמירה והניקיון בגופים ציבוריים, התשע"ג-2013 ועפ"י כל דין.
- 8.15 המציע מצהיר כי ידוע לו כי החברה שומרת לעצמה את הזכות להביא לסיומו של החוזה בכל עת שתראה לנכון, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי בהתאם לצרכיה ו/או בשל מעשה או מחדל של המציע ותהא רשאית להפסיק את ההתקשרות נשוא החוזה, ע"י משלוח הודעה בכתב 30 יום מראש וזאת מבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות.
- 8.16 המציע מצהיר, כי ידוע לו כי אסור למציע, למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. כל שינוי ו/או תוספת ו/או מחיקה ו/או תיקון, שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין בכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה.
- 8.17 בנוסף להצהרות אלו ולהצהרות אחרות במסמכי המכרז, יצרף המציע להצעתו, הצהרה חתומה, בנוסח המצורף כמסמך ג' (להלן: "הצהרת המציע").

9. מסמכי המכרז

- 9.1 מסמכי המכרז נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות למכרז זה בלבד, עפ"י תנאיו ולא ניתן לעשות בהם שימוש לכל מטרה אחרת בלא אישור עורכי המכרז.
- 9.2 כל המחזיק במסמכי המכרז, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם כל שימוש, זולת למטרת הגשת הצעות במכרז זה, בלא אישור מראש ובכתב ממחבר ועורך המכרז, אור כל ניהול כלכלי בע"מ ומ. בר-לב ושות' משרד עורכי דין.

10. מפגש הבהרות וסיור קבלנים

- 10.1 מפגש לצורכי הבהרות יערך ביום **18.05.2021 שעה 10:00**, בחדר הישיבות שבמשרדי החברה, רחוב בר כוכבא 21 בני ברק, בניין קונקורד, קומה 7.
- 10.2 המפגש הינו תנאי להשתתפות במכרז ולהגשת הצעות.

11. הגשת ההצעות, מועדים

- 11.1 ההצעות ומסמכי המכרז יוגשו כשהם מהודקים יחדיו, ממולאים וחתומים בהתאם לדרישות המכרז בידי המציע, ב-2 עותקים, יימסרו במסירה אישית בלבד (לא בדואר) במעטפה סגורה עליה מצוין שם

ומספר המכרז ויופקדו בתיבת המכרזים שבחדר הישיבות, במשרדי החברה, רחוב בר כוכבא 21 בני ברק, בניין קונקורד, קומה 7, **ביום 30.05.2021 לא יאוחר מהשעה 12:00 בדיוק.**

11.2 משלוח הצעה בדרך אחרת מהדרך המצוינת לעיל אינו עונה על דרישות המכרז, והינו על אחריותו הבלעדית של המציע.

11.3 כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז ובכלל זה אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המציע, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז תחולנה על המציע.

11.4 המציע יגיש הצעתו, הצעת המציע – **מסמך ד'**, כך, שהמחיר שינקוב עבור השירות המוצע יכלול את מלוא התמורה אותה מבקש לעצמו המציע ובכלל זה גם בגין העבודה, הניוד, החומרים, כוח האדם והציוד הדרוש לביצוע העבודה.

11.5 הצעות המחיר יוגשו במטבע ישראלי בלבד ולא תכלולנה מע"מ.

11.6 ליד כל תיקון מחיר בהצעת המחיר, על המציע לחתום בחתימה וחותמת.

11.7 במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע, באחת משתי חוברות המכרז או במקומות שונים לגבי אותו פריט, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים. יחד עם זאת במקום בו המחיר לא יהא כדרישות המכרז החברה תהא רשאית לראות בכך תכסיסנות מצדו של המציע על כל המשתמע מכך.

11.8 על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתירתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.

11.9 המסמכים והאסמכתאות יוגשו בהתאם לדרישות המכרז, היה ויידרש המציע להמציא מסמך לשביעות רצונה של החברה ובתוך המועד שנקבע והיה ולא יעשה כן, מכל סיבה שהיא, רשאית החברה שלא לדון בהצעתו ו/או לראות באי צירוף הפרטים כתכסיסנות מצדו של המציע וכמי שאינו עומד אחר הצעתו על כל המשתמע מכך.

הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המפורטים בסעיף זה עלולה להיפסל.

12. **בחינת ההצעות**

12.1 החברה תבחן את עמידתו של המציע בתנאי הסף ומציע שלא יעמוד בתנאי הסף, הצעתו לא תבוא במניין ההצעות.

12.2 הצעת המחיר לכשעצמה איננה מהווה את המדד היחיד לבחירת ההצעה ו החברה קבעה מדדי איכות לבחירת הזוכה וההצעה, כך שהצעת המחיר שבמסמך ד', לכשעצמה מהווה 50% מהציון הכולל ולמדדי האיכות ניתן משקל של 50% בהתאם למשקולות המפורטים להלן-

א. מדד מחיר- משקל של 50%

אחוז ההנחה מהמחיר המרבי לשעת מוקדן אחת. המחיר המרבי הוא 70 ₪ בתוספת מע"מ כדין.

ב. מדד איכות- משקל של 50%

הניקוד שיינתן על ידי ועדה מקצועית שתמונה על ידי ועדת המכרזים, בהתייחס למדדים שלהלן-

■	הכרות עם המגזר החרדי	20%
■	מספר מוקדנים שהועסקו בשנתיים האחרונות	15%
■	שטח המוקד בעיר בני ברק	15%

12.3 החברה תהא רשאית לבחון במסגרת בחינת ההצעות גם את אמינותו של המציע ואת כושרו של לבצע את ההסכם המוצע, את ניסיונה הקודם עם המציע ואת ניסיונו של המציע אצל לקוחות אחרים וכן

תהא רשאית לדחות הצעות של מציעים אשר לא ביצעו בעבר עבודתם לשביעות רצונה שלה או של גורם אחר, או שנוכחה לדעת שביצועם אינם מספיקים לפי שיקול דעתה.

12.4 במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע, באחת משתי חוברות המכרז או במקומות שונים לגבי אותו פריט, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים, עם זאת במקום בו המחיר לא יהא כדרישות המכרז החברה תהא רשאית לראות בכך תכסיסנות מצדו של המציע על כל המשתמע מכך.

12.5 אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה.

13. חובת הזוכה במכרז

13.1 מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה זוכה (להלן: "**הזוכה**") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, יהא עליו לסור למשרדי החברה ולחתום על ההסכם על כל נספחיו, תוך 14 ימים מיום הודעת החברה לזוכה בדבר זכייתו במכרז, וכן להמציא לחברה באותו מעמד, ערבות בנקאית לביצוע החוזה (**נספח ה' 1**) (להלן: "**ערבות ביצוע**") ואישור קיום ביטוחים חתום, בהתאם **לנספח ה' 2** להסכם (להלן: "**אישור קיום ביטוחים**").

13.2 לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו לרבות התנאים האמורים בס"ק 13.1 לעיל, כולם או מקצתם, תהא החברה רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את זכייתו במכרז, לחלט את הערבות המצורפת להצעת המציע, כאמור בסעיף 5 לעיל, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שיקבע על ידה, והזוכה יפצה את החברה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.

13.3 סכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, במידה והמציע לא יעמוד בהתחייבויות שנטל על עצמו ואין באמור כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות החברה כנגד הזוכה עקב הפרת ההתחייבויות שנטל על עצמו עם הגשת הצעתו למכרז.

13.4 מציע שהצעתו לא תתקבל, יקבל על כך הודעה בכתב בדואר רשום, אליה תצורף הערבות הבנקאית שצורפה להצעתו במכרז.

בכבוד רב,

החברה הכלכלית לבני ברק

נספח א' 1

ימולא על ידי המציע ויצורף להצעתו

לכבוד
החברה הכלכלית לבני ברק

ג.א.נ.,

מידע ארגוני

לבקשתכם, הרינו למלא את הפרטים ולמסור את המידע על המציע במכרז, כדלהלן:

1. שם המציע: _____
מספר רישום התאגיד ברשם הרלוונטי: _____
כתובת המשרד הרשום: _____
כתובת הפעילות: _____
מספר טלפון קווי: _____ טלפון סלולארי: _____
מספר פקסימיליה: _____
כתובת דואר אלקטרוני (E-MAIL): _____
2. עיסוק המציע: _____

3. אנשי המפתח אצל המציע:

<u>שם</u>	<u>תחום התמחות</u>	<u>שנות ותק</u>
3.1	_____	_____
3.2	_____	_____
3.3	_____	_____
3.4	_____	_____
3.5	_____	_____
3.6	_____	_____

3.7

4. איש הקשר מטעמנו למכרז הינו גב' /מר _____ מס' טל' סלולארי: _____ ופניותיו, ככל שתהיינה, בכל הנוגע למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי החברה תחייבנה אותנו.

5. להלן פירוט הגופים להם מספק המציע את השירותים נשוא המכרז:

מסד	שם הגוף לו ניתנים השירותים	מספר עמדות פעילות	תקופת מתן השירותים	איש קשר בגוף	הערות
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

בכבוד רב,

חותמת וחתימת המציע

נספח א' 2

חובה למילוי האישור
כל גוף ממליץ בנפרד

לכבוד
ועדת המכרזים
החברה הכלכלית לבני ברק

ג.א.נ.

הנדון: מכרז פומבי מס' 01/21 הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק

הריני לאשר בזה כי _____ (שם מלא) ע.מ./ח.פ. _____
(להלן – "המציע"), סיפק עבורנו _____ (שם הגוף מקבל השירותים), שירותים
הפעלת מוקד טלפוני אנושי בתקופת שבין ה- _____ ועד ה- _____.

1. פירוט השירותים

2. מספר ההעמדות

3. חוות דעת על ביצוע השירותים

פרטי המאשר

שם המאשר	טלפון	תפקיד	שם החברה / חברה
_____	_____	_____	_____
תאריך	חתימה + חותמת		
_____	_____		

* במקום אישור זה ניתן לצרף הסכם חתום עם הגוף המאשר.

נספח א' 3

לכבוד

ועדת המכרזים החברה הכלכלית לבני ברק בע"מ

הנדון: תצהיר וכתב התחייבות המציע, מכרז פומבי מס' 01/21

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____, נושא _____, במשרת _____
 ב _____ (להלן: "המציע") במכרז שבנדון, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

- המציע הוא בעל ניסיון מוכח של שלוש השנים רצופות לפחות, בחמש השנים האחרונות, בהפעלת מערכות מוקד מאויש ומענה אנושי, של 15 עמדות מאוישות (מוקדנים) לפחות, פעיל באופן שוטף, מידי יום 6 ימים בשבוע. שירותי המוקד ניתנו, באופן שוטף (כאמור לעיל), לגוף ציבורי אחד לפחות (רשויות מקומיות, משרדי ממשלה או גופי הסמך שלהן, בנקים, חברות ביטוח, קופות חולים, עמותות), ובעל ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר החרדי, והכל כמפורט בתנאי המכרז.
- השירותים נשוא המכרז, אותם הזוכה יידרש לבצע, הם מכלול הפעולות הדרושות עפ"י המכרז, הקמת מוקד מענה טלפוני, אנושי, כמענה לפניית הציבור ולמתן מידע לפונים וכן מוקד לביצוע פעולות כגון מוקד תשלומים או מוקד רישום לאירועים בהם נדרש רישום, בהתאם להנחיות החברה (להלן: "השירותים").
- ידוע לי כיתנאי סף במכרז הינו מחויבות המציע כי המוקד, יהיה עבור החברה בלבד וימוקם במבנה בתחום השיפוט של בני ברק (להלן- המוקד), ויאויש אך ורק במוקדנים תושבי העיר המכירים את הווי החיים הייחודי של העיר בני ברק לשם כך תערך בדיקה רבעונית על שמות העובדים המקבלים שכר ויבדקו את מקום מגוריה, הבדיקה תכלול בין היתר תשלום ארנונה בדירה על שמם בשטח העיר בני ברק. הפרת תנאי זה בכל שלב תחשב הפרה יסודית.
- המוקד מאויש וממוחשב, לבירורים ותשלומים, לטיפול בחייבים ולתשלום קנסות, וכולל מערכת טלפונים רב קווית (6 קווים לפחות) ומערכת ממוחשבת אוטומטית קולית המבצעת פניה לגביה מחייבים (I.V.R) ושילוב מערכות המאפשרות לחבר בין מערכות הטלפוניה במוקד לבין בסיס הנתונים של המוקד המכיל מידע על לקוחותיו (C.T.I).
- המוקד יאייש כ- 4 עמדות (מנהל מוקד ו-4 מוקדנים) שיאוישו בהתאם לשעות עומס ושפל, במהלך היום או התקופה, למשך 16 שעות ביממה לפחות אשר יפעל לטובת החייבים ברמת שירות ואדיבות גבוהה וכן זמן ההמתנה למענה לא יעלה על 2 דקות.
- על פי דרישת החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי וצרכיה המשתנים מעת לעת, המוקד יאייש עמדות נוספות, בשעות שונות, ובכל דרך אחרת נדרשת, ע"מ לספק את השירותים הנדרשים לחברה לפי דרישותיה.
- המוקד טלפוני ייתן מענה לקבלת הודעות, בכל תחומי העיסוק של החברה או העירייה ובכלל זה דוחות חנייה, בירורים ובקשות בתחומים אלה וכן אפשרות לתשלום אגרות, היטלים, קנסות וחובות עירוניים (להלן – תשלום / תשלומים) או כל נושא שהחברה תמצא לנכון.
- מערכת המחשוב של המוקד תדע להתחבר למערכות המידע של החברה ולקבל מידע מהן, הדרוש למתן השירותים.
- התשלום יתבצע באמצעות כרטיסי אשראי בלבד וע"י מענה אנושי הפועל לגביית תשלומים המשולמים לחברה.
- בכל מקום בו מופיע החברה בעניין השירותים נשוא המכרז, אותם הזוכה יידרש לבצע יש לראות גם העירייה, כך שהשירותים יכול שינתנו לחברה ולעירייה, בהתאם לצרכים.
- המציע יידרש להצהיר כי ידוע לו כי המוקד לא יפעל בשבתות וחגי ישראל אך הוא יידרש להמשיך ולספק את מלוא השירותים נשוא ההסכם, גם בתקופות של חול המועד, פגרות העירייה, חול המועד שבהן יוחלט על מצב משבר ואירועי חירום (פגעי טבע, מזג אויר, תחלואה, פנדמיה, מלחמה וכיוצא באלה אירועים) באופן רצוף ושוטף, במלוא היקפם, גם אם, בשל האירוע, לא ניתן לתת את השירותים במבנה הקיים.
- המציע מצהיר כי ידוע לו כי הוא נדרש להמשיך ולספק את מלוא השירותים נשוא ההסכם, גם בתקופות שבהן יוכרז מצב חירום, באופן רצוף ושוטף, במלוא היקפם.
- הזוכה במכרז מתחייב להחזיק לאורך כל תקופת ההתקשרות את כל האישורים ו/או הרישיונות ו/או ההיתרים הנדרשים ו/או המתחייבים, מביצוע השירותים ומאופי השירותים, בהתאם להוראות החברה,

- והוראות כל דין וכל גורם רלוונטי אחר (להלן - רישיונות) ויישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך, הכול קודם לתחילת ההפעלה וכתנאי מוקדם לכך וכן להחזיק ברישיון עסק (היה ולהפעלת המוקד טעון רישוי), לשלם את כל המיסים והתשלומים לרבות תשלומי מס הכנסה, מע"מ ותשלומי ביטוח לאומי ושכר העובדים כחוק.
14. המציע מצהיר כי ידוע לו כי התקופה של 6 החודשים הראשונים להתקשרות עם הזוכה, תהווה תקופת ניסיון והחברה תהא רשאית להודיע לו על הפסקת העסקתו, היה ועל פי שיקול דעתו של המנהל, לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו על פי ההסכם לשביעות רצונה של החברה.
15. המציע ו/או כל בעל שליטה ו/או כל בעל עניין ו/או כל נושא משרה במציע, לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק שכר מינימום או בעבירה לפי חוק עובדים זרים, בשנתיים שקדמו למועד הגשת הצעה זו למכרז זה.
16. לא עמדו ולא עומדות נגד המציע ו/או מי מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, תביעות משפטיות ו/או הליכים משפטיים הנוגעים לפירוק ו/או פשיטת רגל ו/או כינוס נכסים ו/או לתביעות חוב שיש בהן כדי להשפיע על המשך תפקוד המציע.
17. ידוע למציע כי הצעתו תוכרז כזוכה במכרז יהיה עליו להתחיל בעבודות תוך 30 יום ממועד הודעת הזכייה.
18. ידוע למציע שאם לא תתקיים התחייבויותינו זו, כולה או מקצתה, תהא זו הפרה יסודית של תנאי המכרז והחווה ו החברה תהא רשאית לבטל את זכייתנו במכרז, בלא שתידרש ליתן התראה על כך וכן תהא רשאית בין היתר ולא רק, לחלט את הערבות הבנקאית, כפיצוי מוסכם ללא הוכחת נזק, להתקשר עם גורם אחר לביצוע העבודות נשוא ההצעה ולחייב אותנו בכל העלויות וההוצאות הכרוכות בעקבות ההפרה ולא יהא בכך כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות החברה עקב הפרת התחייבויות זו.
19. ידוע לי שאם לא תתקיים התחייבויותינו זו, כולה או מקצתה, תהא זו הפרה יסודית של תנאי המכרז והחווה ו החברה תהא רשאית לבטל את זכייתנו במכרז, בלא שתידרש ליתן התראה על כך וכן תהא רשאית בין היתר ולא רק, לחלט את הערבות הבנקאית, כפיצוי מוסכם ללא הוכחת נזק, להתקשר עם גורם אחר לביצוע העבודות נשוא ההצעה ולחייב אותנו בכל העלויות וההוצאות הכרוכות בעקבות ההפרה ולא יהא בכך כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות החברה עקב הפרת התחייבויות זו.

חתימה וחותמת המציע

חתימת המורשה

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ וכי הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עו"ד, _____

נספח א' 4

נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז

תאריך _____

לכבוד
החברה הכלכלית לבני ברק

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל - 50,000 ₪ (במילים – חמישים אלף ₪) וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי מס' 01/21 הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק בע"מ, ולהבטחת מילוי תנאי דרישות ומסמכי המכרז.

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

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

ערבותנו זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבותנו זו צמודה למדד המחירים לצרכן מדד חודש מרץ 2021, כפי שפורסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בחודש אפריל 2021.

ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ליום **29.08.2021** ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי **29.08.2021** לא תענה.

לאחר יום **29.08.2021** ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה לא תיחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בנק _____

תאריך _____

נספח א' 5

לכבוד
החברה הכלכלית לבני ברק

תצהיר העדר ניגוד עניינים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ במסגרת מכרז 01/21 (להלן - המציע).
2. אני מכהן כ- _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
3. אני מצהיר כי נכון ליום תצהירי זה, המציע אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש סביר לניגוד עניינים בין ביצוע השירותים בהתאם למכרז זה לבין ענייניו האחרים ו/או תפקידים אחרים אותם הוא ממלא.
4. אני מצהיר כי אין למציע ו/או לנושאי המשרה בו, לרבות לבני משפחתם מדרגה ראשונה, כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם החברה והשירותים שעל המציע לספק לו, היה ויבחר כזוכה במכרז, במסגרת תנאי המכרז הנ"ל.
5. אני מצהיר ומתחייב כי אם הצעתי תוכרז כהצעה הזוכה, אני אמנע מכל פעולה במסגרת מתן שירותים שיש עמה חשש לניגוד עניינים או שיש חשש כי היא תגרום לי להימצא במצב של ניגוד עניינים בכל הקשור לביצוע מלוא התחייבויותיי בהתאם לחוזה ההתקשרות עם החברה הכלכלית לבני ברק.
6. בלי לגרוע מהאמור לעיל, אני מתחייב להודיע לחברה באופן מידי על כל סיבה שבגללה אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל.
7. אני מתחייב שלא לעשות שימוש במידע שיגיע לידיעתי במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה אלא ואך ורק לצורך מילוי התחייבויותיי כלפי החברה וכן אני מתחייב לא להעביר לכל גורם אחר את המידע האמור וכן לא לעשות בו כל שימוש אחר.
8. הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ וכי הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עורך - דין

נספח א' 6

לכבוד
החברה הכלכלית לבני ברק

תצהיר שמירת סודיות המציע

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ במסגרת מכרז 01/21 (להלן- המציע).
2. אני מכהן כ- _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
3. לא לגלות, לא להראות ולא למסור בזמן העסקתי כנותן שירותים לעיריית בני ברק או לאחר מכן לשום אדם או גוף סודות מסחריים כלשהם או מידע כלשהו הנוגע לחברה או הקשור במישרין או בעקיפין לעבודות שאבצע עבורה לפי מכרז והסכם זה. התחייבותי זו חלה על כל הנוגע לרכושה של החברה, לעסקיה, לעניינה, לפונים יח, לספקיה ולאנשים או הגופים הקשורים בה או הבאים עמה במגע, ובכלל זה נושאי הבדיקה של החברה, שיטות העבודה שלה, תהליכים, מחירים, תחשיבים, תנאי התקשרות עם ספקים, שרטוטים, תוכניות, מסמכים וסודות - וכל זה בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל. אני מתחייב לקיים את האמור לעיל בין שהסודות או המידע האמורים נודעו לי בשל עיסוקי ובין בדרך אחרת.
4. לא לעשות שימוש במידע האמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה שנמסרה לי, ובכלל זה ביצוע שכפולים, העתקים וכו' שלא למטרות ביצועה של העבודה.
5. ידוע לי כי על פי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, גילוי מידע שלא לפי סמכות שבדין היא עברה פלילית והאיסור בסעיף זה חל גם על כל מי מטעמי.
6. הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ וכי הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עורך - דין

נספח א' 7

נוסח תצהיר שכר מינימום

בתצהיר זה:

- "תושב ישראל": כמשמעותו בפקודת מס הכנסה (נוסח חדש).
 "בעל שליטה": כמשמעו בסעיף 268 לחוק החברות התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות").
 "נושא משרה": כמשמעותו בחוק החברות.
 "בעל עניין": כמשמעו בחוק החברות.
 "שליטה": כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
 "חוק שכר מינימום": חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____ נושא _____ במשרת _____ בחברת _____ ח.פ. _____, (להלן- "החברה/המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

- אני נותן תצהירי זה כחלק מהצעתי במכרז 01/21.
- אני הח"מ ו/או כל בעל שליטה ו/או כל בעל ענין ו/או כל נושא משרה בחברה, לא הורשענו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק שכר מינימום בשנתיים שקדמו למועד הגשת הצעה זו עבור החברה.
- הנני מצהיר כי זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

המצהיר

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ וכי הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עורך - דין

נספח א' 8**תצהיר שמירה על זכויות עובדים**

על המציע וכל אחד מבעלי השליטה במציע לחתום על תצהירים נפרדים ולצרפם להצעה.

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

1. הנני נותן/ת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש לחברה הכלכלית לבני-ברק הצעה בקשר למכרז פומבי מס' 01/21 (להלן - "המציע")
2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
3. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה.
4. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו .
5. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי במידה והמציע יוכרז כזוכה במכרז אני מתחייב כי המציע יקיים את כל חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
6. הנני מצהיר כי ידוע לי, כי ככל ואזכה במכרז, שכר עובדיי לא יפחת משכר המינימום עפ"י דין ותשלומי המעביד לא יפחתו מצווי ההרחבה, הוראות החשכ"ל, צו העסקת עובדים על ידי קבלני שירות בתחומי השמירה והניקיון בגופים ציבוריים, התשע"ג-2018 ועפ"י כל דין.
7. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת .

חתימה וחותמת המציע

חתימת המורשה

תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ וכי הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עורך - דין

מסמך ב'

מפרט דרישות

1. כללי

- 1.1 החברה הכלכלית לבני ברק (להלן – **החברה**) מזמינה בזאת הצעות מחיר מתן שירותים הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק, הכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- 1.2 השירותים נשוא המכרז, אותם הזוכה (להלן – **הספק**) יידרש לבצע, הם מכלול הפעולות הדרושות עפ"י המכרז, הקמת מוקד מענה טלפוני, אנושי, כמענה לפניות הציבור ולמתן מידע לפונים וכן מוקד לביצוע פעולות כגון מוקד תשלומים או מוקד רישום לאירועים בהם נדרש רישום, בהתאם להנחיות החברה (להלן: "השירותים"), ובכלל זה:
 - 1.2.1 המוקד, יהיה עבור החברה בלבד וימוקם במבנה בתחום השיפוט של בני ברק (להלן- המוקד), ויאויש אך ורק במוקדנים תושבי העיר המכירים את הווי החיים הייחודי של העיר בני ברק.
 - 1.2.2 המוקד מאויש וממוחשב, לבירורים ותשלומים, לטיפול בחייבים ולתשלום קנסות, וכולל מערכת טלפונים רב קוית (6 קווים לפחות) ומערכת ממוחשבת אוטומטית קולית המבצעת פניה לגביה מחייבים (I.V.R) ושילוב מערכות המאפשרות לחבר בין מערכות הטלפונים במוקד לבין בסיס הנתונים של המוקד המכיל מידע על לקוחותיו (C.T.I).
 - 1.2.3 המוקד יאויש 4 עמדות (מנהל מוקד ו-4 מוקדנים) שיאוישו בהתאם לשעות עומס ושפל, במהלך היום או התקופה, למשך 16 שעות ביממה לפחות אשר יפעל לטובת החייבים ברמת שירות ואדיבות גבוהה וכן זמן ההמתנה למענה לא ייעלה על 2 דקות.
 - 1.2.4 המוקד יאויש עמדות נוספות ו/או פחות עמדות, בהיקף שעות ובתנאים, הכל כפי שתורה החברה, מעת לעת, בהתאם לצרכיה המשתנים, ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
 - 1.2.5 המוקד טלפוני ייתן מענה לקבלת הודעות, בכל תחומי העיסוק של החברה או העירייה ובכלל זה דוחות חנייה, בירורים ובקשות בתחומים אלה וכן אפשרות לתשלום אגרות, היטלים, קנסות וחובות עירוניים (להלן – תשלום / תשלומים) או כל נושא שהחברה תמצא לנכון.
 - 1.2.6 מערכת המחשוב של המוקד תדע להתחבר למערכות המידע של החברה ולקבל מידע מהן, הדרוש למתן השירותים.
 - 1.2.7 התשלום יתבצע באמצעות כרטיסי אשראי בלבד וע"י מענה אנושי הפועל לגביית תשלומים המשולמים לחברה.
- 1.3 בכל מקום בו מופיע החברה בעניין השירותים נשוא המכרז, אותם הספק יידרש לבצע יש לראות גם העירייה, כך שהשירותים יכול שינתנו לחברה ולעירייה, בהתאם לצרכים.
- 1.4 המציע יידרש להצהיר כי ידוע לו כי המוקד לא יפעל בשבתות וחגי ישראל אך הוא יידרש להמשיך ולספק את מלוא השירותים נשוא ההסכם, גם בתקופות של חול המועד, פגרות העירייה, חול המועד שבהן יוחלט על מצב משבר ואירועי חירום (פגעי טבע, מזג אויר, תחלואה, פנדמיה, מלחמה וכיוצא באלה אירועים) באופן רצוף ושוטף, במלוא היקפם, גם אם, בשל האירוע, לא ניתן לתת את השירותים במבנה הקיים.
- 1.5 הספק במכרז מתחייב להחזיק לאורך כל תקופת ההתקשרות את כל האישורים ו/או הרישיונות ו/או ההיתרים הנדרשים ו/או המתחייבים, מביצוע השירותים ומאופי השירותים, בהתאם להוראות החברה, והוראות כל דין וכל גורם רלוונטי אחר (להלן - רישיונות) וישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך, הכול קודם לתחילת ההפעלה וכתנאי מוקדם לכך וכן להחזיק ברישיון עסק (היה ולהפעלת המוקד טעון רישוי), לשלם את כל המיסים והתשלומים לרבות תשלומי מס הכנסה, מע"מ ותשלומי ביטוח לאומי ושכר העובדים כחוק.
- 1.6 ההתקשרות עם הספק תהא לתקופה של 36 חודשים ממועד חתימת החוזה עימו כאשר לחברה זכות הברירה להאריך את ההתקשרות בתקופות נוספות, כך שסך תקופת ההתקשרות לא תעלה על 60 חודשים (להלן - התקופה הנוספת).
- 1.7 מובהר לספק כי התקופה של 6 החודשים הראשונים להתקשרות עם הזוכה, תהווה תקופת ניסיון והחברה תהא רשאית להודיע לו על הפסקת העסקתו, היה ועל פי שיקול דעתו של המנהל, לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו על פי ההסכם לשביעות רצונה של החברה.
- 1.8 בכל מקום בו מופיעה המילה החברה, יש לראות גם העירייה, לפי ההקשר והעניין ולהיפך.
- 1.9 הספק יפעל לגיוס ומיון כח אדם להקמה ואיוש המוקד טלפוני באמצעות כוח אדם מקצועי, אמין, מיומן, ובעל ניסיון בתחום מתן שירות טלפוני.

- 1.10. הספק מתחייב להפעיל את המוקד, באחריות מקצועית ותפעולית לפעילות הנדרשת, מתן מענה מקצועי לפניות ונכונות למתן מענה צרכים משתנים.
- 1.11. תהליך איתור, גיוס ומיון העובדים, על כל שלביו, כולל איתור המועמדים יתבצע בהתאם להגדרות הפרופיל של התפקידים השונים, תוך בחירת המועמדים מקרב תושבי העיר בני ברק.
- 1.12. הספק – לאחר איתור ומיון המועמדים ההולמים את דרישות התפקיד לעבודה מול החברה יעבור הליך הכשרה מקצועית לתפקיד כתנאי לקליטתם לעבודה במוקד.
- 1.13. הספק מתחייב כי הפעילות תתבצע על מערכות מחשוב המתממשקות עם המערכות אותן מפעילה החברה וע"פ המדדים שיקבעו על ידה.
- 1.14. נציגי השירות במוקד הטלפוני יזדהו וינהגו כנציגיהם של החברה.
- 1.15. בהתאם לכך ימלאו נציגי השירות את תפקידם תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה, מקצועיות, דייקנות ואדיבות.
- 1.16. צוות נציגי השרות ירכוש מיומנות מקצועית בתחום החיובים הנהוגים בחברה וכן מיומנות בהפעלת תוכנת החיובים והגבייה בה עושה החברה שימוש.

2. מהות השירותים:

- 2.1. בכפוף לאמור בהסכם זה ובנספחים, מתחייב נותן השירות לספק את השירותים, כהגדרתם בהסכם זה, כמתואר במפרטים וביתר מסמכי המכרז. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, יכללו השירותים את השירותים הבאים:
 - 2.1.1. מענה טלפוני בתחומים עירוניים מוגדרים, קבלת תשלומים וכמו"כ החתמות על הוראות קבע, לרבות תשלומים בגין חיובי הארנונה, אגרות והיטלים עפ"י חוקי העזר של העירייה, חובות ותשלומי רשות וחובה אחרים, דוחות חניה ואיכות הסביבה והכל כפי שתחליט עליהם החברה מפעם לפעם וזאת בהתאם להוראות ההסכם ותנאיו כמפורט להלן ובהתאם להוראות המנהל.
 - 2.1.2. ביצוע גבייה טלפונית באמצעות כרטיסי אשראי ע"י מענה אנושי בלבד, לגביית תשלומים המשלמים לעירייה ע"י לקוחותיה, העברת התשלומים לחברות האשראי לשם העברת התשלומים לעירייה ו/או לבדיקת העירייה טרם העברתם לחברות האשראי, עדכון "online" של חשבון הלקוח בספרי העירייה וזאת בהתאם להוראות ההסכם ותנאיו כמפורט להלן ובהתאם להוראות המנהל.
 - 2.1.3. מובהר בזאת כי החברה רשאית לקבוע העלאה או הפחתה של מספר המוקדנים באותם תנאים בהתאמה של יומיים לתקופה שהחברה תחליט. מוסכם בזאת כי החברה תוכל לדרוש לפיה צרכיה מענה בנושאים נוספים כגון-רישום לקייטנות, קיום אירועים וכד'.
 - 2.1.4. מוסכם בזאת כי מרכזיית הטלפונים תהא פתוחה למנהל מטעם החברה להקשיב לשיחות וכן להפיק דוחות באופן עצמאי בנוסף לנדרש מנותן השירות.
 - 2.1.5. נותן השירותים מתחייב לשמירת הסודיות בכל הנוגע לשירותים נשוא המכרז שבכותרת.
 - 2.1.6. ביצוע של הפקת מסמכים ואסמכתאות ושיגורם אל הלקוחות וזאת בהתאם להוראות ההסכם ותנאיו כמפורט להלן ובהתאם להוראות המנהל.
 - 2.1.7. ביצוע של קבלת מסמכים ואסמכתאות מהלקוחות שישגרו מסמכים עבור החברה והעברתם לחברה.
- 2.2. כל האמור לעיל הינו בהתאם להוראות ולהנחיות של המנהל להלן בהסכם ובנספחים המצורפים להסכם, בין אם הוראות אלה תינתנה בתחילת תקופת ההתקשרות ובין תוך זמן ביצועה.
- 2.3. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי החברה תהיה רשאית לדרוש מנותן השירות לספק לה שירותים אחרים ו/או נוספים, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ונותן השירות מתחייב לספקם לשיעור רצונה המלאה של החברה בלא שתהיינה לו כל טענות ו/או תביעות בקשר לכך. במקרה כאמור, תחולנה הוראות ההסכם ונספחיו גם על אותם שירותים אחרים/ נוספים, לרבות לעניין התמורה.
- 2.4. כמו כן מובהר בזאת כי החברה תהא רשאית לדרוש מנותן השירותים להוסיף עמדות בתקופות קריטיות לפי החלטת החברה.
- 2.5. כן מובהר, כי נותן השירות לא יספק מידע מסוג כלשהו ו/או לא יגבה תשלום מסוג כלשהו, אשר אינם כלולים בהסכם זה ובנספחיו ו/או שלא אושרו מראש על ידי המנהל בכתב ו/או שנגרעו מן ההסכם על ידי המנהל בכתב. מסירת מידע ו/או גביית תשלום בניגוד לאמור בסעיף זה, הינם באחריות נותן השירות בלבד, ולא תשולם לו כל תמורה בגינם, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה העומדים לרשות החברה עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.

3. נהלים ואופן ביצוע השירותים והעבודות

- 3.1. לצורך המענה הטלפוני האנושי יפעיל הספק מוקד טלפוני מאויש (להלן: "המוקד") אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 06:00 ל-22:00, בימי ו', ערבי חג בין השעות 08:00 - עד לשעה לפני כניסת השבת / החג.

- 3.2 המוקד לא יפעל בשבתות וחגי ישראל אך יפעל בחול המועד, סוכות ופסח ובפגרות העירייה, כמו בימים רגילים.
- 3.3 המוקד ימשיך ויספק את מלוא השירותים שהוא ההסכם, גם בתקופות של חול המועד, פגרות העירייה, חול המועד שבהן יוחלט על מצב משבר ואירועי חירום (פגעי טבע, מזג אויר, תחלואה, פנדמיה, מלחמה וכיוצא באלה אירועים) באופן רצוף ושוטף, במלוא היקפם, גם אם, בשל האירוע, לא ניתן לתת את השירותים במבנה הקיים.
- 3.4 המוקד יעמיד לרשות החברה, בשעות בהן אין מוקד הבירורים פועל, מערכת הקלטה ממוחשבת שתופעל בשעות בהן אין המוקד פועל, אשר בו יוכלו להשאיר את פרטיהם כולל מספר הטלפון שלהם לשם יצירת קשר וזאת עפ"י הנחיות מדויקות שיושמעו בתחילת השמעת המענה המוקלט לפונים.
- 3.5 נציגי השרות במוקד יפעלו בבוקר היום שלמחרת, ליצירת קשר עם הלקוחות שהשאירו את פרטיהם בהקלטה כאמור, עד ליצירת קשר עם אחרון הפונים.
- 3.6 אחת ליום ישלח מנהל המוקד דו"ח מפורט לחברה ובו פרוט מלא של הנתונים של הפונים והטיפול הקשור בפניה.
- 3.7 הספק מתחייב לאיש את מספר עמדות נציגי שירות במוקד שיש בו להבטיח כי זמן ההמתנה לא יעלה על 2 דקות.
- 3.8 הספק מתחייב כי בתקופות שבהן יהיה עומס רב של לקוחות משלמים, יתגבר הספק את המוקד וינקוט בכל צעד אחר המתבקש כדי לקיים את השרות לשביעות רצון החברה.
- 3.9 המוקד והמערכת יקלטו תשלומים באמצעות כל סוגי כרטיסי האשראי הקיימים במערכת ולאחר העברת המידע ע"י הלקוח המתקשר לנציג/ת השרות, יבצע הספק התאמה בין נתוני המשלם, נתוני מסלוקת החברה ונתוני חברות האשראי אודות נכונות תוקף כרטיס האשראי.
- 3.10 אחת ליום, או בכל מועד שיקבע המנהל, יעביר הספק באמצעות מודם תקשורת לחברה את כל קובץ התשלומים המפרט את הסכומים שנגבו במהלך היום. הנתונים יועברו בהתאם להוראות המנהל.
- 3.11 למען הסר ספק יצוין כי החברה שומרת לעצמה את הזכות להחליף את תוכנת החיובים והגבייה שבשימוש כיום, לכל מערכת אחרת בכל עת בה תבחר.

4. שירותי הגביה – התשלום ובירורים

- 4.1 הפניות למוקד בבקשה לתשלום קנס או חוב יענו במענה אנושי.
- 4.2 התשלומים במוקד יתבצעו באמצעות כרטיסי אשראי.
- 4.3 שירותי הגביה יבוצעו באופן אשר יאפשר עדכון בזמן אמת (Online) והעברת המידע בגין התשלומים הנגבים באמצעות המוקד אל מערכת האוטומאציה של החברה או העירונית, בדרך אשר תאפשר את הצגת המידע בדבר ביצוע פעולת הגביה ואת עדכון מצב החשבון של הנישום במערכת ברגע ביצוע הפעולה.
- 4.4 הפניות לבירורים אל המוקד, יענו במענה אנושי טלפוני בכל הנוגע לשירותי החברה ולשירותים עירוניים, בכל תחומי פעילותו של אגף הגביה בחברה, ובכלל זה –
 - בירורים בכל הנוגע להסדרי החניה ותעריפי החניה
 - בירורים בכל הנוגע לשילוט עירוני לרבות אגרות שילוט
 - בירורים בנוגע לתשלומים עירוניים (ארנונה, קנסות, אגרות והיטלים)
 - בירור חובות לעירייה.
 - בירור והפקת טפסים ואישורים עירוניים.
- 4.5 כל פנייה אל מוקד הבירורים תעודכן בכרטיס התושב במערכת ה-CRM של הספק, לרבות סטאטוס הפניה ופירוט הפניה באמצעות מלל חופשי במידה והדבר נדרש.
- 4.6 כל פנייה לקבלת מידע תלווה בבירור ועדכון מספר הטלפון העדכני של הפונה.

5. הכשרת והדרכת נציגי השירות הטלפוני:

- 5.1 הספק יכין תוכנית ההכשרה המפורטת, למוקדנים, במסגרתה ילמדו את אופי הפניה והמענה לתושבי העיר, בנוסף להיבטים מקצועיים, הכרוכים בשירות.
- 5.2 ההדרכה תבוצע, לא יאוחר משבועיים לאחר מועד חתימת ההסכם בין החברה לבין הספק במכרז ותסתיים לא יאוחר מחודש לאחר מועד החתימה על ההסכם.
- 5.3 המנהל מטעם החברה, יבחן עוד בטרם ביצוע ההכשרה, רשאי לבחון התאמת המוקדנים לתפקידם, בדרך של ראיון ולהורות לספק להחליף מי מנציגי השירות המיועדים, ככל שיראה כי אינו מתאים לשירות.

- 5.4 החברה שומרת לעצמה את הזכות לבקש שלא להמשיך מתן שירותו של נציג שירות בשל רמה מקצועית נמוכה, או שימוש לקוי בשפה העברית או בשל אי מתן מענה הולם את אופייה המיוחד של אוכלוסיית תושבי העיר.
- 5.5 ההכשרה תכלול היבטים מקצועיים – בתחומי הקנסות, הארנונה, אגרות והיטלים, טפסים עירוניים וכל נושא הכרוך בהם.

6. דגשים למתן השירות:

- 6.1 מספר נציגי השרות יספיק לצורך טיפול בכל כמות של פניות ו/או תשלומים ובהתאם לעומסים ומועדים קריטיים.
- 6.2 על הספק להיות ערוך ומוכן להתמודדות עם מצבי עומס, הן בתקופת שיגור החשבונות התקופתיים, הן בעת הוצאתם אל הפועל של מבצעי אכיפה וגביה והן בעת אירועים חריגים יוצאי דופן ועל הספק יהיה לדאוג לוויסות נותני השירות והמענה בהתאם.
- 6.3 מנהל המשמרת יהא אחראי לאתר מצבי לחץ וצווארי בקבוק בהתאם למספר השיחות הממתינות בכל נקודת זמן במהלך המשמרת לצורך מתן מענה לפונים, כך שהפונה לא ימתין מעבר לזמן המתנה של 2 דקות.
- 6.4 כל ליקוי שיתגלה במהלך העבודה, הן כתוצאה מהאזנה, הקלטה או תלונה בכתב של לקוח או המנהל, הוא ילווה בפעולה מתקנת, ניתוח אירוע והפקת לקחים. דוחות האירוע יתויקו בנפרד ויידונו במהלך שיחות שבועיות אותן יבצעו מנהל המוקד ומנהלי המשמרת עם נציגי השירות ובין מנהל המוקד למנהל.
- 6.5 מנהל המוקד ומנהלי המשמרת יהיו זמינים בכל שעות העבודה של המוקד לפניות טלפוניות של המנהל ועובדי החברה, בכל נושא הקשור בעבודת המוקד.

7. התחייבות נותן השירות:

- 7.1 נותן השירות מתחייב, כי כל השירותים יסופקו בשקדנות, במומחיות וביעילות, בהתאם להוראות ההסכם ונספחיו, ובפרט המפרטים המצורפים כמסמכים ט' יא' למסמכי המכרז, וכן בהתאם להנחיות המנהל כפי שתיתנה מעת לעת.
- 7.2 ידוע לנותן השירותים כי החברה רשאית לדרוש הוספת עמדות בזמנים קריטיים לפי החלטת החברה.
- 7.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב נותן השירות להוכיח למנהל, להנחת דעתו, בתוך 7 ימי עבודה ממועד ההודעה בדבר זכייתו במכרז, כי הוא עומד בכל התנאים הבאים, המהווים סעיפים יסודיים ועיקריים בהסכם זה:
- 7.4 כי הינו בעל היתר שימוש ו/או רישיונות הפעלה של מערכות גביה, היכולות לקלוט תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי על ידי מענה אנושי, והעברתם באמצעות קישור "on-line" למערכת הגביה הממוחשבת של חברות האשראי, תוך בדיקת נכונות ותוקף כרטיסי האשראי, כל שחשבון החברה יזוכה מיידית בתשלום ששולם ע"י הלקוח. לצורך כך, מתחייב נותן השירות להעביר לידי המנהל, העתקים של ההיתרים והרישיונות כאמור, מטעמן של כל חברות האשראי הקיימות בישראל.
- 7.5 כי הינו בעל יכולת כלכלית וטכנולוגית לביצוע התקשרות לתוכנת ניהול החיובים והתשלומים של החברה, בהתאם לאמור במסמך ה' נספח מחשוב וטכנולוגיה. לצורך כך, נותן השירות ימציא לידי המנהל מפרט של כל יכולותיו הטכנולוגיות, המחשוב והמקצועיות, של כל מערכות הטלפוניה והמערכות הממוחשבות הנמצאות ברשותו ואשר בעזרתן הוא מתכוון לנותן השירות את השירותים שהוא מכרז זה, לרבות פירוט מדויק ומפורט של כל הטכנולוגיה הקיימת אצל נותן השרות או המצויה בבעלותו בעת הגשת הצעתו, כולל מפרט השירות שיינתן על ידו, כולל תיאור הליכי עבודה, מערך משאבי אנוש וקורות חיים של מנהלי המוקד, גיוס עובדים והדרכה, מערך ביקורת ובקרה, מערך דו"חות וכל מידע אחר הקשור במוקד הטלפוני אותו הוא מתפעל.
- 7.6 נותן השירות ימציא לחברה, על פי דרישה ובכפוף לכל דין, מידע בדבר עבר פלילי של עובדיו המספקים שירות לחברה, בעבירות שיש עמן קלון ו/או עבירות בתחום עיסוקו של נותן השירות, בשל הרגישות הרבה הנובעת ממהות השירותים.
- 7.7 השירותים יסופקו בפועל במשרדים מטעם נותן השירות על חשבונו, בימים ובשעות המצוינים במפרט ובכפוף להוראות הסכם זה. על נותן השרות להוכיח למנהל על הפעלת מוקד תשלומים וברורים על ידו טרם החתימה על ההסכם עם החברה ולאפשר למנהל לבצע בו סיור מקדים לרבות ראיון ומפגש עם מנהלי ונציגי השרות העובדים במוקד.
- 7.8 עוד מתחייב נותן השירות להגיש לאישור מנהל, בתוך 14 ימים, ממועד קבלת ההודעה בדבר הזכייה, תכנית היערכות לביצוע ההסכם, כולל תכנית הדרכה מפורטת לעובדיו ולנציגי השירות. במקרה בו לא יינתן אישור כאמור, מתחייב נותן השירות לתקן לאלתר את התכנית, על חשבונו והוצאותיו, מיידית (תוך 2 ימי עבודה) להנחת דעתו המוחלטת של המנהל.

- 7.9 נותן השירות מתחייב לעמוד בלוחות הזמנים המפורטים במסמך ו' כשלבי היערכות לקראת אספקת השירותים, באופן שלא ייגרם כל עיכוב בתחילת אספקת השירותים באופן איכותי ומשביע רצון. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נותן השירות יחויב להתחיל באספקת השירותים בפועל בתוך 30 ימים ממועד חתימת החברה על ההסכם, או מעת מתן צו התחלת עבודה, המאוחר מבניהם, אלא אם כן הודיע לו המנהל בכתב על מועד אחר.
- 7.10 נותן השירות מצהיר כי יש לו את היכולת המקצועית לפעול עם התוכנה של החברה לאוטומציה בע"מ עמה עובדת החברה בעת חתימת הסכם זה או כל חברה אחרת שתבוא במקומה, ככל שתבוא, ולבצע באמצעותה את כל השירותים הנדרשים ממנו בהסכם זה באופן המיטבי. כמו כן מתחייב נותן השירות, על חשבונו, להדריך את מנהליו ועובדיו בשימוש המיטבי והמירבי בתוכנה עפ"י ההרשאות שיקבל מהמנהל, בין בעצמו ובין באמצעות גורם חיצוני, באופן אשר יבטיח את אספקת השירותים באופן רציף.
- 7.11 מובהר כי החברה שומרת על זכותה להחליף את התוכנה של החברה לאוטומציה בתוכנה אחרת, בכל עת במהלך ההתקשרות, ובמקרה כזה נותן השירות יחויב לפעול עם התוכנה החלופית ולנותן השירות באמצעותה את כל השירותים הנדרשים, בהתאם לכל תנאי מסמך זה. נותן השירות ישא בכל העלויות הכרוכות בהחלפת התוכנה במשרדיו ובמחשבו (כגון הדרכת העובדים, תוכנה, חומרה וכיו"ב), למעט התשלום הכרוך באחזקה השוטפת של התוכנה אשר יחול על החברה.
- 7.12 נותן השירות יפעל עפ"י נוהג ונוהלי העבודה הנהוגים בחברה בנושא המוקד הטלפוני. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו שנוהל העבודה עשוי להשתנות מעת לעת והוא מתחייב לפעול על פיו בכל עת, ובלבד שהשינוי שיבוצע בנוהל, לאחר חתימת ההסכם, לא יגדיל את הוצאותיו הכרוכות בביצוע ההסכם, בשיעור העולה על 5% מההוצאות שהיו לו/ שהיו צפויות קודם לכן.
- 7.13 נותן השירות מתחייב להגיע לפגישת עבודה בחברה ככל הנדרש, לרבות מנהל המוקד או נציג הנהלה בכיר מתחייב להיות נוכח באופן אישי במשרדי החברה, לשם ביצוע תאומים ופעילויות שונות הכרוכות באספקת השירותים, וזאת בכל עת שיתבקש לעשות כן על ידי המנהל.
- 7.14 מוצהר ומוסכם בזאת כי המנהל מוסמך ליתן הוראות שונות או לחזור מהוראות שנתן בדבר תגבור כ"א, הגברת או הפסקת פעילות שירותי המוקד בתקופות שונות כגון חגים, חול המועד, ערבי חג ומועדים אחרים, ונותן השירות מתחייב לקיימן, בתמורה הרגילה הנקובה בהסכם זה להלן ובלא שיהא זכאי לקבלת תוספות מכל סוג שהוא.
- 7.15 מבלי לגרוע מהאמור במפרטים, נותן השירות יבצע את זיכוי התשלומים של הלקוחות שישלמו באמצעות המוקד הטלפוני האנושי, בכרטיסי הלקוחות שבספרי החברה, מייד עם קבלת התשלום "on line" באמצעות "קופות" של החברה לאוטומציה. עלות הקופות תחול על החברה.
- 7.16 לצורך אספקת השירותים, החברה תאפשר לנותן השירות להתחבר בקו תקשורת אל בסיס נתוני הלקוחות של החברה וזאת לצורך ביצוע הברורים מול לקוחות שירצו בכך. עלות התקנת קו
- 7.17 התקשורת ואחזקתו השוטפת יחולו על חשבון נותן השירות בלבד. כמו כן החברה תאפשר לנציגי השרות של נותן השירות צפייה בלבד בכרטיסי הלקוחות של החברה שבספרי החברה ורק בנתונים שלגביהם יצטרך נותן השירות לבצע ברורים מול הלקוחות הפונים (למעט אפשרות לתשלום בקופה).
- 7.18 נותן השירות מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי אספקת השירותים על ידו איננה כוללת ביצוע פעולות שלטוניות, כדוגמת ביצוע תיקוני שומה, חיובי ארנונה, וכיו"ב פעולות אלו תבוצענה על ידי החברה ו/או המנהל, עפ"י כל דין.
- 7.19 נותן השירות מתחייב לשתף פעולה עם החברה בכל עניין הנוגע לאספקת השירותים, לרבות סיוע בהליך משפטי הקשור, במישרין או בעקיפין, לשירותים נשוא ההסכם, חתימה על תצהירים ומסמכים משפטיים, מתן עדות בפני ערכאות משפטיות וכיו"ב, הכל על חשבונו של נותן השירות והוצאותיו.
- 7.20
- 7.21 דו"חות:
- 7.21.1 נותן השירות מתחייב למסור למנהל דו"חות בכתב עפ"י דרישת המנהל.
- 7.21.2 נותן השירות ימציא למנהל מידי חודש, ולא יאוחר מ-10 ימים מתום החודש, דו"ח שירות ובו ידווח על כל מדדי רמת השירות המוגדרים בהוראות מכרז זה להלן והנדרשים ממנו עפ"י תנאי ההסכם.
- 7.21.3 כן יידרש נותן השירות להמציא למנהל דוחות מפורטים בגין מדדים נוספים המנוהלים במערכות הממוחשבות שלו ואשר מועדי הנפקתם ותדירותם יימסרו לו בטרם חתימת הסכם זה ו/או במהלך ההתקשרות בין הצדדים, לפי החלטת המנהל. להלן פירוט חלק מהדוחות הנוספים אותם יידרש נותן השירות להמציא:
- 7.21.4 דו"ח נטישה עפ"י כמויות ואחוזים בפילוח שיקבע עם תחילת העבודה.
- 7.21.5 דו"ח תקלות במוקד נפילת קווי טלפון ותקשורת.
- 7.21.6 דוחות עפ"י היקפי ביצוע בחתכים של סוג שירות שהתבקש.
- 7.21.7 דו"ח כמות וסוג טפסים ממוחשבים ששוגרו ללקוחות באמצעים ממוחשבים ובדואר.

- 7.21.8 דו"ח ממוצעים כללי לרשות ברמה חודשית, שבועית ויומית זמני שיחות, כמות שיחות, סוג שירות שנתבקש.
- 7.21.9 דו"ח שיחות ברור עפ"י סוג הברור (לפי רשימה שתקבע החברה מראש).
- 7.21.10 דוחות גבייה כספיים יומיים וחודשיים.
- 7.21.11 דו"ח רבעוני על שמות העובדים, מקום מגוריהם והעתק מתלוש השכר שלהם
- 7.21.12 כמו כן, מתחייב נותן השירות למסור, בתוך 48 שעות מרגע קבלת דרישה, כל דו"ח נוסף בקשר עם אספקת השירותים, לפי דרישתו של הגזבר או לפי דרישת המנהל.

8. תיאור אפיוני השרות:

- 8.1 לקוח מתקשר שמבקש לשלם את חוב או תשלום או קנס באמצעות המענה האנושי, יגיע לנציג שירות במוקד הטלפוני האנושי, למספר טלפון ייעודי אצל נותן השירות, שיזהה לנציג/ת השרות באופן אוטומטי את מקור השיחה כלקוח של החברה לה לקוח המתקשר מבקש לשלם.
- 8.2 החברה תאפשר לספק במכרז להתחבר בקו תקשורת אל בסיס נתוני הלקוחות של החברה וזאת לצורך ביצוע הברורים מול לקוחות שירצו בכך.
- 8.3 החברה תאפשר לנציגי השרות של הספק צפייה בלבד בכרטיסי הלקוחות של החברה שבספרי החברה ורק בנתונים שלגביהם יצטרך הספק לבצע ברורים מול הלקוחות הפונים.
- 8.4 הספק יבצע את זיכוי התשלומים, של הלקוחות שישלמו באמצעות המוקד הטלפוני האנושי, בכרטיסי הלקוחות שבספרי החברה, מייד עם קבלת התשלום "on line" באמצעות מערכות הליבה של החברה.
- 8.5 הספק במסגרת הצעתו במכרז, נושא בעלות הקמת תשתיות המוקד, לרבות תשתית הטלפוניה ועלות השיחות (היוצאות והנכנסות) מהמוקד ואליו.
- 8.6 קו התקשורת של הספק יותקן ויתוחזק על חשבון נותן השירות. הספק מתחייב להגדיל את קיבולת הקו בהתאם לעומס השיחות, כך שלא יהיה מצב שמתקשר יקבל צליל תפוס, או שאיכות השיחה תהיה נמוכה.
- 8.7 אחריות הספק לוודא איכות שיחה טלפונית טובה עם הלקוחות המתקשרים. החלטתו של המנהל בקשר עם קביעת טיב ואיכות השיחה הטלפונית תהיה סופית ומחייבת והספק יידרש לשיפור איכות השיחה הטלפונית עם הלקוחות כל אימת שהמנהל יקבע זאת.
- 8.8 הפקת דוחות המדדים ברמה יומית, שבועית וחודשית.
- הספק מתחייב להגיש לחברה דוחות ומדדים, ברמה היומית, השבועית והחודשית ואת כל הנתונים הבאים להלן:
- 8.8.1 מספר השיחות הנכנסות למוקד ברמה יומית בהתפלגות עפ"י שעות היום כולל ציון עומסי שיא ועומס ממוצע.
- 8.8.2 זמני המתנה של השיחות הנכנסות במוקד בחתך של משך המתנה מרבי, מינימלי וממוצע.
- 8.8.3 מספר הפניות המוקלטות שהושארו, כמות הפניות שנציגי השרות במוקד הטלפוני חזרו אליהם וזמני המענה שחרגו מהזמן שנקבע (2 דקות) שנקבע, לכל פניה כנ"ל.
- 8.8.4 אחוזי מענה של השיחות הנכנסות במוקד.
- 8.8.5 אורכן של השיחות הנכנסות למוקד – בהתאם לתחום / נושא הפניה.
- 8.8.6 סטטיסטיקת ופילוחים על נושאי השיחות הנכנסות והברורים.
- 8.8.7 מספר השיחות הננטשות כולל ציון משך זמן המתנה טרם הנטישה.
- 8.8.8 הפרדה בין השיחות הממתינות, שיחות אשר זכו למענה ממוחשב בעמדת הברורים, שיחות ננטשות וכן שיחות אשר זכו למענה אנושי.
- 8.9 היעדים ומדדי האיכות עליהם יבחן נותן השירות בתקופת הניסיון והחוזה
- להמציא מידי יום, שבוע חודש, ולא מהיום שלמחרת, דוח שירות עפ"י האמור לעיל ו/או עפ"י הוראת המנהל ובו ידווח על כל מדדי רמת השירות המוגדרים לעיל ולהלן והנדרשים ממנו על מנת לבחון את ביצועי הספק בתקופת הניסיון.
- 8.9.1 מענה לכל סוגי השיחות הטלפוניות יומי של - 80% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 60 שניות והיתר בתוך 120 שניות.
- 8.9.2 אחוז השיחות הכלליות הננטשות לא יעלה על 10%

8.9.3 תיעוד פניות בעמדות בירורים תיעוד של כל השיחות

8.9.4 כל הפניות יועברו תוך תיעוד במהלך 24 השעות ממועד קבלת הפניה, למעט ימי שבת

8.9.5 אורך חיי פניה ללקוח שפנה באמצעות ההקלטה במוקד ברורים ומתן מענה במהלך אותו יום עבודה.

מסמך ג'

הצהרת המציע

לכבוד
החברה הכלכלית לבני ברק

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 01/21 הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק בע"מ

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז והנני מודע ומכיר את מהותה המקצועית של העבודה נשוא המכרז.
2. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז והנני מודע ומכיר את מהותה המקצועית של העבודה נשוא המכרז ומקבל על עצמי את ההתחייבויות וההצהרות במסמכי המכרז השונים ומבלי לגרוע מהם, הצהרתי כאן באה בנוסף.
3. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז כולל נספחיו וכי תנאי המכרז וכל הגורמים האחרים המשפיעים על ביצוע העבודות נשוא המכרז, ידועים ומוכרים לי וכן כי הבנתי את שיטת ביצוע העבודה, השתתפתי בסיוור הקבלנים ביקרתי ובחנתי את העבודה, התנאים והיקף העבודה לפיהם אצטרך לבצע העבודה, ולקבל שכרי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
4. אני מצהיר כי ידוע לי שהשירותים המבוקשים במכרז הם מכלול הפעולות הדרושות עפ"י המכרז, הקמת מוקד מענה טלפוני, אנושי, כמענה לפניות הציבור ולמתן מידע לפונים בהתאם להנחיות החברה (להלן: "השירותים"), בהתאם לתנאי המכרז, המפרטים והחוזה.
5. המציע מצהיר כי ידוע לו שידרש להצהיר כי ידוע לו כי המוקד לא יפעל בשבתות וחגי ישראל אך הוא יידרש להמשיך ולספק את מלוא השירותים נשוא ההסכם, גם בתקופות של חול המועד, פגעי טבע, מזג אויר, תחלואה, פנדמיה, מלחמה וכיוצא באלה (אירועים) באופן רצוף ושוטף, במלוא היקפם, גם אם, בשל האירוע, לא ניתן לתת את השירותים במבנה הקיים.
6. למען הסר ספק, לא תתקבלנה, לאחר הגשת ההצעות, כל טענות מצד המשתתף לאי התאמה בין הנתונים המופיעים במסמכי המכרז למצב העובדתי. במידה וככל שיהא פער בין המצב בפועל לבין הנתונים במכרז, באחריות כמשתתף וכמציע במכרז, להעלותן בפני המנהל לפני מועד הגשת ההצעות למכרז.
7. אני מצהיר כי הצעתנו מביאה בחשבון את מכלול העלויות שיחולו על ביצוע העבודות ומתן השירותים במכרז זה וכוללים את מלוא התמורה אותה אנחנו מבקשים עבור השירותים, בהתאם להוראות המכרז, מפרטי העבודה ומכלול הדרישות וכל דרישות המכרז והחוזה וכוללת את הקמת המוקד והפעלתו, גיוס כח האדם והעסקתו ובכלל זה ההובלה, הנייד והאחסון, השמירה והטיפול בכל ציוד המוקד וכן ככל שידרשו, אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המשתתף, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז.
8. המציע מצהיר כי ידוע לו כי הוא יעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיעה החברה על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות שלהבטחת הצעתו.
9. הנני מצהיר כי אני משוכנע על יסוד ידיעותיי ובדיקותיי המוקדמות כי הצעתי מהווה תמורה הוגנת לכל התחייבויותי לפי ההסכם. לא תוכר כל תביעה הנובעת מאי לימוד או מהערכה בלתי נכונה של תנאי העבודה על ידי.
10. המציע מצהיר כי ידוע לו כי התקופה של 6 החודשים הראשונים להתקשרות עם הזוכה, תהווה תקופת ניסיון והחברה תהא רשאית להודיע לו על הפסקת העסקתו, היה ועל פי שיקול דעתו של המנהל, לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו על פי ההסכם לשביעות רצונה של החברה.
11. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית ללא תנאי לטובת החברה בנוסח המצורף למסמכי המכרז וצמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, בסך 50,000 ₪, בנוסח המצורף למסמכי המכרז, ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו ועפ"י בקשת החברה ניתן יהיה להאריכה בשלושה חודשים נוספים.

12. אני מצהיר בזאת כי :

- א. הנני בעל הידע והמומחיות הדרושים למתן השירותים נשוא המכרז והנני מסוגל מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות ו/או התחייבויות על פי הוראות המכרז.
- ב. ברשותי, או יש בכוחי להשיג את כל כוח האדם והציוד והאמצעים הדרושים על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז.
- ג. הנני מתחייב כי אעמוד בכל הדרישות הנדרשות עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך מתן השירות נשוא המכרז, לרבות דרישות בטיחות וגהות בעבודה, ולרבות תשלום לעובדי עפ"י חוק שכר מינימום לפחות.
- ד. המחירים בהצעתי, כפי שנרשמו על ידי, כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין סוג הכרוכות בביצוע השירותים נשוא המכרז על פי תנאי המכרז, עפ"י הכלול במפרטים לרבות רווח, וכל הוצאה אחרת לא כולל מע"מ.
- ה. הצעתנו זו בתוקף ותחייב אותנו עד סיום תוקפה של הערבות לקיום ההצעה ועד בכלל.
- ו. ידוע לי כי, כי אין החברה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא וכי החברה שומרת לעצמה את הזכות לפצל את הזכייה בין מספר מציעים.
- ז. הנני בעל הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לצורך אספקת השירותים נשוא המכרז, גם מבחינת המימון גם מבחינה מקצועית, בהתאם לכל מסמכי המכרז.
- ח. ידוע לי כי העובדים מטעמי שיעניקו שירותים יהיו אך ורק עבור החברה וככל שנדרש גם לעיריית בני ברק.
- ט. ידוע לי כי ההדרכות הנדרשות יהיו על חשבוני ולא בשעות הפעילות.
- י. ידוע לי כי אתאים את ההתקשרות לפי התוכנות הקיימות בחברה ובעירייה כאשר אם החברה או העירייה תחליף תוכנות ידוע לי כי מרכזיית הטלפונים תהא פתוחה למנהל מטעם החברה להקשיב לשיחות וכן להפיק דוחות באופן עצמאי בנוסף לנדרש ממני.
- יא. ידוע לי כי הצמדת התמורה של החברה תהא להעלאה לשכר המינימום.
- יב. ידוע לי שהחברה רשאית לקבוע הגדלה או צמצום של כמות המוקדנים, באותם תנאים בהתראה של יומיים לתקופה שהחברה תחליט.
- יג. ידוע לי כי אם וככל שלא אצרף מסמך ו/או אישור מן המפורטים לעיל ועדת המכרזים עלולה לפסול הצעתי. עוד ידוע לי כי לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולדרוש ממני להציג כל מידע/ מסמך נוסף שיידרש להוכחת כשירותי, ניסיוני, מומחיותי, אפשרויות המימון, התאמת ביצוע העבודות, לרבות המלצות, וכיו"ב ואני אחיה חייב למסור לוועדה את מלוא המידע/המסמכים, להנחת דעתה. אם אסרב למסור מסמך, הסבר או ניתוח כלשהוא כאמור, רשאית הוועדה להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את ההצעה.
- יד. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות וההתחייבויות על פי הוראות המכרז ומסמכיו.
- טו. כמו כן אני מתחייב לעמוד בכל התנאים הנדרשים עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז.
- טז. ידוע לי, כי אספקת השירותים, על פי מסמכי המכרז, מחייבת 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 וההתחייבויות במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין, הנוגע לצנעת הפרט.
- יז. כמו כן ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו ובכלל זה בהסכם, גם אם לא הוזכרה במפורש בחלק זה, מחייבת אותי.
- יח. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את התחייבויותי עפ"י המכרז בהתאם לכל תנאיו, לשביעות רצון החברה ו/או הממונה מטעמה, ועל פי הוראות ההסכם בכפוף לדין.
- יט. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע גם את כל הפעולות המפורטות להלן :
 - (1) תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז :
 - (2) לחתום על ההסכם ולהחזירו לחברה כשהוא חתום כדין.
 - (3) להמציא לכם במעמד חתימת ההסכם, ערבות בנקאית לקיום החוזה ואישור קיום ביטוחים, הכולל כמפורט במסמכי המכרז.
 - (4) לא יאוחר מ- 45 יום מיום הודעתכם בדבר זכייתי במכרז, להתחיל בביצוע העבודות נשוא המכרז, לאחר הגשת תוכנית עבודה מפורטת מצורפת בלוח זמנים מעודכן.

13. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל שאין ביכולתי לעמוד בהתחייבויותי המנויות בסעיף 8 לעיל, כולן או מקצתן, החברה תהא רשאית לבטל את זכייתי במכרז וכן תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי.

14. כן ידוע לי ואני מסכים שסכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, עקב אי קיום ההתחייבויות שנטלתי על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

15. כן ידוע לי שבחלוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות החברה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
16. בעצם הגשת הצעה זו הריני נותן הסכמתי לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז, והנני מוותר בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.
17. כן אני מצהיר כי ידוע לי ואני מסכים כי תחילת ביצוע העבודות נשוא המכרז מותנית במתן אישור מ החברה (להלן: "צו התחלת עבודה") והיה ומכל סיבה שהיא לא יינתן צו כאמור, במהלך 6 חודשים מיום סיום הליכי המכרז יתבטל המכרז ותוצאותיו (להלן: "ביטול המכרז") ולא תהא לי כל עילת תביעה בקשר לביטולו של המכרז בין אם נתקבלה אצלי ובין אם לא נתקבלה אצלי הודעת זכייה.
18. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיפים לעיל כולן או מקצתן החברה תהא רשאית לבטל את זכייתי במכרז וכן תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית המצורפת להצעתי זו ולהתקשר עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי.
19. כן ידוע לי ואני מסכים ששכום הערבות ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש, עקב אי קיום ההתחייבויות שנטלתי על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
20. כן ידוע לי שבחלוט הערבות לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות החברה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
21. בעצם הגשת הצעה זו הריני נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז, והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז ו/או הוראה הכלולים במכרז לרבות דרישותיו.

פרטי המצהיר

שם המצהיר: _____ ח.פ. _____

כתובת: _____ טלפון: _____ פקס: _____

פרטי החותם/ים מטעם המצהיר: שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____

תפקידי במציע _____

תאריך: _____ חתימה + חותמת: _____

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____

הופיע בפני ה"ה _____ נושא ת.ז. _____ לאחר שהזהרתי

כי עליו להצהיר את האמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, חתם בפני על תצהירו זה.

עורך – דין

מסמך ד'**הצעת המציע**

לכבוד

החברה הכלכלית לבני ברק

ג.א.ג.

הנדון: מכרז פומבי מס' 01/21 הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק

את המחיר יש למלא בעט, בצורה ברורה, ובמקרה של מחיקה יש למחוק בעט (לא בטיפקס) ולחתום ליד התיקון

1. הרינו מתכבדים להגיש בזאת, בשם _____ (שם המציע), את הצעת המחיר הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה, על פי המפורט במסמכי המכרז ומפרט העבודה ואנו מתחייבים לבצע את כל העבודות שנדרש לבצע והמתוארות במפרטים ובמסמכי המכרז והחוזה.
2. הצעתנו מביאה בחשבון את מכלול העלויות שיחולו על ביצוע העבודות ומתן השירותים במכרז זה וכוללים את מלוא התמורה אותה אנחנו מבקשים עבור השירותים, בהתאם להוראות המכרז, מפרטי העבודה ומכלול הדרישות במכרז והחוזה.
3. הצעת המחיר לכשעצמה איננה מהווה את המדד היחיד לבחירת ההצעה והחברה קבעה מדדי איכות לבחירת הזוכה וההצעה, כך שהצעת המחיר שבמסמך ד', לכשעצמה מהווה 50% מהציון הכולל ולמדדי האיכות ניתן משקל של 50% בהתאם למשקולות המפורטים להלן-

א. מדד מחיר- משקל של 50%
אחוז ההנחה מהמחיר המרבי לשעת מוקדן אחת. המחיר המירבי הוא 70 ₪ בתוספת מע"מ כדין.

ב. מדד איכות- משקל של 50%
הניקוד שיינתן על ידי וועדה מקצועית שתמונה על ידי וועדת המכרזים, בהתייחס למדדים שלהלן-

- הכרות עם המגזר החרדי 20%
- מספר מוקדנים שהועסקו בשנתיים האחרונות 15%
- שטח המוקד בעיר בני ברק 15%

4. הצעתנו לביצוע מכלול השירותים בהתאם להוראות המכרז, הקמה ואיוש המוקד הטלפוני, בתחומי העיר בני ברק, בהתאם להוראות המכרז ומכלול הדרישות לביצוע מיטבי של כל העבודות הנדרשות בהתאם למפרטים וכל דרישות המכרז והחוזה, כדלהלן:

אחוז ההנחה אותו אנו מציעים, לשעת מוקדן אחת ע"ס של 70 ₪ בתוספת מע"מ כדין, הינו _____ % במילים
_____, אחוזים, בתוספת מע"מ כדין.

יובהר כי המחיר כולל את קיום כל דרישות המכרז והדרישות המתבקשות ממתן השירותים ובכלל זה הקמת המוקד, ציודו והפעלתו.

5. ידוע לנו כי כנגד ביצוע העבודות בפועל לשביעות רצון החברה והגשת חשבונות באופן ובמועד כמפורט בהסכם זה וכן כנגד מילוי מלוא התחייבויותינו על פי הסכם זה על נספחיו, וכנגד בדיקת החברה ע"ב דוחות שכר ואישור מנהל מטעם החברה, כי השעות תואמות את כמות השיחות, וכן כל בדיקה נדרשת אחרת, החברה תשלם לנו את התמורה לעיל.
6. כמו כן מובהר ומוסכם כי התמורה תהא לפי שעת עבודה של מוקדן כאמור לעיל וכי החברה תהא רשאית לדרוש תוספת עמדות בהתאם לצרכיה וכפי שתמצא לנכון.
7. המחיר המוצע על ידינו בסעיף 3 לעיל עבור ביצוע השירותים והעבודות נשוא (להלן: "התמורה"), מהווה תמורה הולמת ומשקפת מחיר סופי הכולל את כל ההוצאות בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצועם, על פי תנאי המכרז ופירוט האתרים, ומהווה כיסוי מלא להתחייבויותינו נשוא המכרז והחוזה.
8. התמורה כוללת את כל מרכיבי העלויות בהתאם לדרישת החברה לרבות אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המשתתף, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז.
9. התמורה תועבר מהחברה לידי הספק בתנאי תשלום של שוטף + 45 ימים ממועד אישור החשבון בגין חודש מתן השירות.
10. ידוע לנו כי, לחברה שמורה הזכות להזמין רק חלק מהעבודות לפי ראות עיניה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי וכי אם תבחר החברה לעשות כן, פעולה שכזו לא תשפיע על הצעת המחיר לעיל.

פרטי המציע

שם המציע: _____ ח.פ. _____
תאריך: _____ חתימה + חותמת: _____

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר _____ נושא ת.ז. _____ וכי הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עורך - דין

מסמך ה'

הסכם

שנערך ונחתם בבני ברק ביום _____ לחודש _____ שנת 2021

בין:

החברה הכלכלית לבני ברק בע"מ

מרחוב בר כוכבא 21, בני ברק

(להלן: "החברה")

מצד אחד;

לבין:

שם _____ ח.פ. _____

מרחוב _____

טלפון _____

דוא"ל _____

(להלן: "הספק")

מצד שני;

והחברה ערכה מכרז פומבי מס' 01/21 הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק, הכל כמפורט במסמכי המכרז המצורפים כחלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "השירותים" ו/או "העבודות").

הואיל:

והספק השתתף במכרז וזכה בו.

והואיל:

וברצון הצדדים לקבוע את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע למתן השירות נשוא הסכם זה.

והואיל:

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

1.1 המבוא להסכם, נספחיו, וכן מסמכי המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד הימנו. בכל מקרה של סתירה בין הוראה באחד ממסמכים אלה, תגברנה ההוראה המטיבה עם החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

1.2 החברה מוסרת בזאת לספק את ביצוע העבודות והספק מקבל בזאת מאת החברה את ביצוע העבודות בכפוף לכל הדרישות והתנאים המפורטים במפרטים ובכל מסמכי המכרז.

- 1.3 הספק מצהיר ומאשר בזאת כי השתתף במפגש ההבהרות וביכולתו לבצע את העבודות כמפורט במסמכי המכרז ובחוזה זה ונספחיו.
- 1.4 לשם ביצוע העבודות הספק מצהיר ומתחייב לעמוד בכל הדרישות והתנאים המפורטים במפרטים לעיל ובכל מסמכי המכרז ובחוזה זה.

2. הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות כדלהלן:

- 2.1 **המוקד** – מערכת הטלפוניה והמחשוב שימוקם בתחום השיפוט של בני ברק המסוגל להעניק שירותים עבור החברה בלבד, ויאויש ב כ- 6 מוקדנים, והכל לפי צרכי החברה המשתנים מעת לעת.
 - 2.2 **השירותים/העבודות** - הפניות למוקד בבקשה לתשלום קנס או חוב יענו במענה אנושי, שירותי גביה בזמן אמת (Online) קבלת הודעות טלפוניות וכן מענה טלפוני אנושי בתחומים עירוניים, כפי שיוגדרו ע"י החברה. ובכלל זה – בירורים בכל הנוגע להסדרי החניה ותעריפי החניה, לשילוט עירוני, לתשלומי מיסים עירוניים, בירור חובות לעירייה והפקת טפסים ואישורים עירוניים.
 - 2.3 **הספק** - נותן השירות, נציגיו וכל מי שיפעל מטעמו במסגרת המוקד והשירותים.
 - 2.4 **מוקדנים** - עובדי הספק שיתנו את השירותים במסגרת המוקד.
 - 2.5 **מנהל** – הגורם אותו תמנה החברה להיות אחראי על פעילות המוקד.
 - 2.6 **פעילות שוטפת** - מענה טלפוני אנושי של המוקד טלפוני מאויש באופן רציף בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 ל-22:00, בימי ו', ערבי חג בין השעות 08:00 ל-12:00. וכך יפעל בחול המועד, סוכות ופסח ובפגרות העירייה, כמו בימים רגילים.
- המוקד לא יפעל בשבתות וחגי ישראל**
- 2.7 **מצבי משבר וחירום** - המוקד ימשיך ויספק את מלוא השירותים נשוא ההסכם, גם בתקופות של חול המועד, פגרות העירייה, חול המועד שבהן יוחלט על מצב משבר ואירועי חירום (פגעי טבע, מזג אויר, תחלואה, פנדמיה, מלחמה וכיוצא באלה אירועים) באופן רצוף ושוטף, במלוא היקפם, גם אם, בשל האירוע, לא ניתן לתת את השירותים במבנה הקיים.
 - 2.8 **מדד הבסיס** - מדד המחירים לצרכן (לוח כללי) המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, במועד הגשת ההצעות במכרז.
 - 2.9 **ציוד** - כל האמצעים הדרושים לביצוע נאות של השירותים והעבודות במכרז.

3. תקופת החוזה

- 3.1 תקופת ההתקשרות בין הצדדים הנה תהא לתקופה של 36 חודשים ממועד חתימת החוזה עימו (להלן – תקופת ההתקשרות).
- 3.2 מובהר ומוסכם כי התקופה של 6 החודשים הראשונים להתקשרות עם הזוכה, תהווה תקופת ניסיון והחברה תהא רשאית להודיע לו על הפסקת העסקתו, היה ועל פי שיקול דעתו של המנהל, לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו על פי ההסכם לשיעור רצונה של החברה.
- 3.3 לחברה תהא זכות הברירה (אופציה) להאריך את ההתקשרות בתקופה או בתקופות נוספות, כך שסך תקופת ההתקשרות לא תעלה על 24 חודשים נוספים (להלן - התקופה הנוספת).

3.4 החליטה החברה להאריך תוקפו של ההסכם, לתקופה נוספת, כאמור לעיל, תיתן על כך הודעה לספק בכתב ע"י המנהל 30 יום לפני תום תוקפו.

3.5 הוארך ההסכם כאמור, יחולו בתקופת ההארכה כל תנאי הסכם זה בשינויים המחויבים, לפי העניין ובכלל זה מנגנון התמורה.

3.6 אין באמור בסעיף זה, על סעיפיו הקטנים, כדי לפגוע בזכותה של החברה לבטל את ההתקשרות עם נותן השירות, לפי שיקול דעתה הבלעדי ובכל עת במהלך תקופת ההתקשרות ו/או ההארכה, לפי העניין, בהודעה מראש בת 30 ימים.

3.7 ביטלה החברה את ההסכם כאמור לא תהא לנותן השירות כל טענה ו/או תביעה כלפי החברה ו/או מי מטעמה בשל כך פרט לזכותו לקבל תמורה עבור השירותים שהעניק לחברה בפועל בתקופה טרם ביטול ההסכם.

4. יחסי הצדדים

4.1 מוסכם ומוצהר בין הצדדים מפורשות, כי הספק, הנו בגדר ספק עצמאי וכי אין ולא ייווצרו בעתיד, לכל עניין וצורך, יחסי עובד ומעביד בין החברה לבין הספק, לרבות אחריות בגין כל נזק ו/או תאונה שיגרמו לו ואין הספק זכאי לכל תשלום ו/או זכויות שהם המגיעים עפ"י כל דין ו/או נוהג לעובד ממעבידו, מאת החברה.

4.2 הספק יהיה אחראי לכל התשלומים החלים על מעביד עבור עובדיו ו/או מועסקיו, כולל משכורת, תשלומים וניכויי מס הכנסה, ביטוח לאומי, מס בריאות, תשלום קרנות סוציאליות וכול תשלום אחר על פי חוק, וכן לבצוע וקיום כל דין הדן בחובות וזכויות של עובד ומעביד וכן קיום כל הוראות החוק לעניין ביטוח עובדים ע"י מעבידים.

4.3 היה ותחויב החברה בתשלום כלשהו לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו יפצה וישפה הספק את החברה בכל סכום בו תחויב כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.

4.4 הספק מתחייב בזאת כי המשכורת שתשולם לעובדים לא תפחת משכר המינימום הקבוע בחוק עפ"י חוק שכר מינימום תשמ"ז – 1987, על עדכוניו.

4.5 מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים לרבות הוראות חוק שכר מינימום.

5. הצהרת והתחייבות הספק

הספק מצהיר ומתחייב, מבלי לגרוע מהתחייבויותיו והצהרותיו עפ"י דרישות המכרז, למלא אחר כל הדרישות המפורטות להלן:

5.1 הספק מתחייב לספק לחברה את השירותים הדרושים לביצוע העבודה על פי דרישות המכרז, המפרטים והוראות הסכם זה.

5.2 להישמע להוראות המנהל ולפעול על פיהן.

5.3 לדאוג לביצוע העבודות ביעילות וברמה מקצועית גבוהה והכול בהתאם להתחייבויותיו במכרז ודרישות המפרט הטכני וכי חלה עליו חובת הניהול, הפיקוח והאחריות לאיכות, כמות ולוח הזמנים לביצוע העבודה בהתאם להוראות החברה והוראות הסכם זה.

5.4 לשמור על הוראות כל דין החל היום ואשר יחול בעתיד בכל הנוגע לביצועו של חוזה זה.

5.5 הספק מתחייב לבצע את עבודתו מבלי לגרום להפרעה לדיירי הסביבה.

- 5.6 הספק מתחייב למלא אחר כל התחייבויותיו נשוא הסכם זה בתיאום עם המנהל.
- 5.7 הספק מתחייב בזה לקבל על עצמו את כל הוראות הפיקוח המקצועי שיבוצעו לפי מכרז זה על ידי המנהל.
- 5.8 הספק מתחייב לקבל רישיון ו/או היתר טרם ביצוע פעולה כלשהי הדרוש לה רישיון או היתר, לצורך מתן השירות נשוא הסכם זה על ידו ו/או ע"י עובדיו ו/או מועסקיו, או מי מטעמו וזאת בכפוף לכל דין.
- 5.9 הספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין.
- 5.10 בכפוף לאמור בהסכם זה ובנספחיו, מתחייב נותן השירות לספק את השירותים, כהגדרתם בהסכם זה, כמתואר במפרטים וביתר מסמכי המכרז.
- 5.11 הפעלת עמדות שיפעלו בימים א'-ה' בין השעות 06:00 - 22:00 בימי ו' וערבי חג בין השעות 06:00 – שעה לפני כניסת השבת / החג.
- 5.12 המנהל רשאי להגדיל או להקטין את מספר העמדות לפי צרכי העיריה בהתראה של 48 שעות.
- 5.13 מוסכם בזאת כי העובדים מטעם הספק שיעניקו שירותים יהיו אך ורק עבור החברה.
- 5.14 הספק מתחייב כי העובדים במוקד יהיו אך ורק תושבי העיר בני ברק וכי הוא ימסור כל דו"ח שיתבקש להוכיח עמידתו בהתחייבות זו.
- 5.15 מובהר בזאת כי ההדרכות הנדרשות למוקדנים יהיו בלא תשלום נוסף והינו כלול בתמורה.
- 5.16 מוסכם כי בזמן ההמתנה החברה תוכל להעביר "תוכן" ככל שתמצא לנכון בזמן זה והמרכזייה תאפשר זאת.
- 5.17 הספק מתחייב להחליף את העובדים מטעמו לפי דרישת החברה.
- 5.18 מובהר בזאת כי החברה רשאית לדרוש תוספת או הפחתה של מספר העמדות והמוקדנים באותם תנאים בהתראה של 48 שעות לתקופה שהחברה תחליט ובכלל זה בתקופות קריטיות לפי החלטת החברה.
- 5.19 הספק מתחייב לשמירת הסודיות בכל הנוגע לשירותים נשוא המכרז שבכותרת.
- 5.20 ביצוע של הפקת מסמכים ואסמכתאות ושיגורם אל הלקוחות וזאת בהתאם להוראות ההסכם ותנאיו כמפורט להלן ובהתאם להוראות המנהל.
- 5.21 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי החברה תהיה רשאית לדרוש מנותן השירות לספק לה שירותים אחרים ו/או נוספים (כדוגמת קבלת סוגי תשלומים ו/או סוגי בירורים אחרים), לפי שיקול דעתה הבלעדי, ונותן השירות מתחייב לספקם לשביעות רצונה המלאה של החברה בלא שתהיינה לו כל טענות ו/או תביעות בקשר לכך. במקרה כאמור, תחולנה הוראות ההסכם ונספחיו גם על אותם שירותים אחרים/ נוספים, לרבות לעניין התמורה.

6. התמורה:

- 6.1 עבור שעת עבודה אחת של מוקדן, סך של _____ ₪ ובמילים _____ ₪, בתוספת מע"מ כדין.
- 6.2 יובהר כי המחיר כולל את קיום כל דרישות המכרז והחוזה, והדרישות המתבקשות ממתן השירותים ובכלל זה הקמת המוקד בעיר בני ברק, ציודו והפעלתו.
- 6.3 ידוע לנו כי כנגד ביצוע העבודות בפועל לשביעות רצון החברה והגשת חשבונות באופן ובמועד כמפורט בהסכם זה וכן כנגד מילוי מלוא התחייבויותינו על פי הסכם זה על נספחיו, וכנגד בדיקת החברה ע"ב

דוחות שכר ואישור מנהל מטעם החברה, כי השעות תואמות את כמות השיחות, וכן כל בדיקה נדרשת אחרת, החברה תשלם לנו את התמורה לעיל.

- 6.4 כמו כן מובהר ומוסכם כי התמורה תהא לפי שעת עבודה של מוקדן כאמור לעיל וכי החברה תהא רשאית לדרוש תוספת עמדות בתקופות קריטיות שהחברה תמצא לנכון.
- 6.5 התמורה לעיל עבור ביצוע השירותים והעבודות, מהווה תמורה הולמת ומשקפת מחיר סופי הכולל את כל ההוצאות בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצועם, על פי תנאי המכרז ופירוט האתרים, ומהווה כיסוי מלא להתחייבויותינו נשוא המכרז והחוזה.
- 6.6 התמורה כוללת את כל מרכיבי העלויות בהתאם לדרישת החברה לרבות אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המשתתף, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז.
- 6.7 התמורה תועבר מהחברה לידי הספק בתנאי תשלום של שוטף + 45 ימים ממועד אישור החשבון בגין חודש מתן השירות.
- 6.8 ידוע לנו כי, לחברה שמורה הזכות להזמין רק חלק מהעבודות לפי ראות עיניה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי וכי אם תבחר החברה לעשות כן, פעולה שכזו לא תשפיע על הצעת המחיר לעיל.

7. אחריות פיצוי ושיפוי

- 7.1 הספק יהיה אחראי כלפי חברה לכל נזק לגוף, ולרכוש, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ולכל אבדן שייגרמו לחברה או לעובדיה או לרכושם של אלה או לכל צד שלישי או לרכוש.
- 7.2 הספק מתחייב בזה לפצות ולשפות את החברה ו/או לשפותה, מייד עם דרישה ראשונה, בגין כול נזק ו/או אבדן ו/או מחדל כאמור בפסקה 7.1 לעיל ו/או כתוצאה מהפרת התחייבו כלשהי של הספק שבחוזה זה ו/או הקשורה ו/או הנובעת מחוזה זה וביצועו, ובכל מקרה ש החברה תאלץ לשלם פיצויים, קנסות וכול תשלום אחר, בקשר לתביעה כזו מתחייב הוא לשלם כל סכום כזה לחברה עצמה או לצד שלישי לפי הוראותיה וזאת מייד עם דרישה ראשונה, כל זאת בתוספת הפרשי הצמדה ו/או ריבית והוצאות ש החברה עמדה בהן קשר לכל תביעה כזו ומבלי לגרוע מהאמור לעיל תהא החברה רשאית לנכות כל סכום כזה מכל תשלום או סכום שיגיע ממנה לספק בכל עת שהיא לפי החוזה ו/או להשתמש בערבות הבנקאית שהספק מסר בידי החברה לפי חוזה.
- 7.3 הספק מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי דין לעובד או לכל אדם אחר הנמצא בשרותו של הספק כתוצאה מתאונה או נזק כלשהם תוך כדי ו/או עקב ביצוע העבודות. הספק מתחייב לפצות ולשפות את החברה מיד עם דרישתה הראשונה בכל סכום שיהא על החברה לשלם עקב כל חיוב שיוטל עליה בגין תביעה לנזק או לפיצוי כאמור בתוספת הוצאות בהן עמדה החברה כתוצאה מתביעה כאמור.

8. ביטוחים:

- 8.1 מבלי לגרוע מאחריות חוקית של הספק ומי מטעמו להלן- ספק (ו/או על פי דין או הסכם, מתחייב הספק להחזיק ביטוחים בתוקף עפ"י דרישות המכרז, בהיקף שלא יהיה מצומצם מהמפורט באישור הביטוח המצורף **ה' 2** למכרז הסכם זה (להלן: "**האישור**"), וימצא לביקורת החברה את האישור עד מועד חתימת הסכם זה או במועד אחר כפי שתקבע החברה.
- 8.2 המצאת האישור חתום על ידי מבטחי הספק, לרבות חידושו בתום כל תקופת ביטוח, הינה תנאי מוקדם למתן אישור החברה לפעול על פי ההסכם, לרבות תשלום בגין ביצוע העבודות נשוא המכרז.
- לא יהיה בעיכוב במתן אישור לפעול ו/או בעיכוב תשלום, עקב אי מילוי תנאי זה על ידי הספק משום הפרת ההסכם מצד החברה ולא יהיה בעיכוב בכדי לשחרר את הספק מכל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 8.3 מוצהר ומוסכם בזה כי עריכת האישור לרבות זכות הבדיקה והביקורת על ידי החברה ומי מטעמה אינן מטילות על החברה ו/או על מי מטעמה כל חובה ואחריות שהיא ביחס לאישור הביטוח, הפוליסות, טיבן, היקפן, התאמתן לנשוא הביטוח, תוקפן או העדרן.

9. פיצויים מוסכמים:

9.1 מבלי לפגוע באמור לעיל, המנהל יהא רשאי להפחית ו/או לקזז סכומים מהתמורה החודשית, (להלן: "פיצויים מוסכמים"), בכל מקרה שבו לא ביצע הספק את השירות נשוא הסכם זה במועד מהמועדים הקבועים בהסכם ו/או לא מילא הספק אחר התחייבות כלשהי מהתחייבויותיו על פי הסכם זה כדלקמן:

מס"ד	הנושא / הליקוי פיצוי מוסכם לכל מקרה	סכום ש"ח
1	אי הצבה מוקדן בתוך פרק הזמן שנקבע לכך	100 ₪ לשעה
32	דווח לא אמין	500 ₪ ליום
4	הפרת קלה של הוראה ו/או התחייבות נשוא ההסכם שאיננה מוגדרת בטבלה זו	1000
5	הפרת חמורה של הוראה ו/או התחייבות נשוא ההסכם שאיננה מוגדרת בטבלה זו.	עד 3,000

9.2 כל סכומי הקיזוז המופיעים בסעיף זה כוללים מע"מ ויהיו צמודים למדד הבסיס כמפורט לעיל.

9.3 קביעתו של המנהל כקבוע בסעיף זה תהיה סופית ומכרעת ולספק לא תהא כל תביעה ו/או טענה מכל מין וסוג שהוא כנגד החברה בשל כך.

9.4 אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויותיה של החברה על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

10. הסבת ההסכם, המחאת זכות והעסקת קבלנים אחרים

10.1 הספק אינו רשאי להסב ו/או להעביר ו/או לשעבד ו/או להמחות את החוזה, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה ו/או לשעבד ו/או להמחות ו/או להסב ו/או להעביר את זכויותיו על פי חוזה זה כולן או חלקן.

10.2 העברת 25% מהשליטה בספק, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, יראו אותה כהעברה המוגדרת לסעיף 10.1 לעיל.

10.3 הספק לא יהא זכאי להמחות את זכותו לקבלת סכום כלשהו מ החברה לפי חוזה זה לאחר, אלא אם כן קבל הסכמה של החברה לכך ובכתב. החברה תהא זכאית לסרב לכך מבלי לנמק סירובה או להסכים לכך בתנאים שתמצא לנכון.

10.4 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה, מוסכם ומוצהר כי אין הספק רשאי להעסיק ספק משנה שלא בהסכמת המנהל בכתב מראש. אין בהעסקת ספק משנה כדי לגרוע מחובתו של הספק בכל האמור בהסכם זה.

11. הפרה ובטלות החוזה

11.1 הפר הספק כל תנאי מתנאי חוזה זה, או התחייבות מהתחייבויותיו עפ"י חוזה זה, יפצה הספק את החברה, מבלי לפגוע בפיצויים המוסכמים, בגין כל נזק שיגרם לה עקב ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות החברה לכל סעד משפטי אחר, לרבות ביטול החוזה והתקשרות עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא חוזה זה או חלק מהן וזאת מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל

החברה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:

11.1.1 לבטל את ההסכם לאלתר לאחר ש החברה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י החברה, והספק לא עשה כן, זאת מבלי לגרוע מזכויות החברה על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

11.1.2 לעכב כל תשלום המגיע לספק ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.

11.1.3 להעסיק על חשבון הספק ספק אחר לצורך ביצוע ו/או השלמת השירותים.

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

11.2.1 אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לספק מן החברה והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.

11.2.2 אם הספק הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.

11.2.3 בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הספק.

11.3 הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הספק זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. במקרה זה, הספק יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הספק עד להפסקת תוקפו כאמור.

11.4 אין באמור בס"ק 11.1 ו-11.2 לעיל כדי לפגוע בזכויותיה של החברה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

11.5 החברה רשאית לבטל חוזה זה בהודעה מוקדמת של 30 ימים מסיבות של אי שביעות רצון מעבודתו של הספק ממעשיו ו/או מחדליו ולאחר שניתנה לו האפשרות לתקן את הגורם לאי שביעות הרצון.

12. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה או מחדל מצד החברה לא יחשבו כויתור החברה על זכויותיה, אלא אם כן ויתרה החברה על זכויותיה בכתב ומראש.

13. שינוי ההסכם

אין לשנות כל הוראה מהוראות הסכם זה אלא אם נעשו בהסכמה, בכתב ובחתימת מורשי החתימה של הצדדים, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה או מכללא.

14. ערבות לביצוע החוזה

להבטחת מילוי התחייבויותיו של הספק עפ"י חוזה זה יפקיד הספק בחברה ערבות בנקאית אוטונומית, על סך 75,000 ₪, לפקודת החברה הכלכלית לבני ברק, שתוקפה יפוג חודש לאחר תום תקופת ההסכם, צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף כנספת ה' 1 לתנאי מכרז וזאת להבטחת התחייבויותיו לביצוע החוזה והמכרז (להלן: "ערבות ביצוע").

15. שונות

15.1 מוסכם בין הצדדים כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי החברה לא תהא קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים במסמכי המכרז ובחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו, להוציא ההתחייבויות בהתאם למכרז.

- 15.2 כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים, והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.
- 15.3 כל הודעה שעל צד אחד ליתן למשנהו לפי חוזה זה תינתן במסירה אישית או במכתב רשום לפי הכתובת המצוינת במבוא לחוזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תיחשב שנתקבלה לתעודתה 72 שעות לאחר שנשלחה מבית דואר בישראל. ואם נמסרה ביד, מעת מסירתה.
- 15.4 מוסכם בזה בין הצדדים כי סמכות השיפוט הייחודית בכל עניין הקשור לחוזה זה ו/או הנובע ממנו תהא לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז בלבד.

ולראיה באו על החתום:

חותמת הספק

חותמת החברה

חתימת מורשי החתימה

חתימת מורי החתימה

נספח ה' 1

נוסח ערבות בנקאית לביצוע החוזה

תאריך _____

לכבוד
החברה הכלכלית לבני ברק

ג.א.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס'

על פי בקשת _____ ח.פ. _____ (להלן : "**הספק**") אנו ערבים בזאת כלפיכם בערבות אוטונומית לסילוק כל סכום עד לסך השווה ל- 75,000 ₪ (שבעים וחמש אלף ש"ח) וזאת בקשר מתן שירותים הקמה והפעלה של מוקד טלפוני אנושי עבור החברה הכלכלית לבני ברק ולהבטחת מילוי תנאי החוזה בהתאם לדרישות המכרז 01/21.

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

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו צמודה למדד המחירים לצרכן האחרון הידועה במועד חתימת ההסכם כפי שפורסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

ערבות זו תישאר בתוקף עד ליום ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי לא תענה.

לאחר יום ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה לא תיחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

תאריך _____ בנק _____

נספח ה' 2

אישור על קיום ביטוחים

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור:
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.		
מבקש האישור	המבוטח	מעמד מבקש אישור
עיריית בני ברק (המזמינה ו/או חברות בנות ועובדים של הנ"ל) ת.ז.ח.פ. מען ת.ז.ח.פ. מען	שם ת.ז.ח.פ. מען	אופי עסקה ☐ נדל"ן ☐ *שירותים אספקת מוצרים ☐ אחר: _____ ☐ *מזמין שירותים מזמין מוצרים ☐ אחר: _____

כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	
					מטבע	סכום
ביטוח אחריות מקצועית		כלל ביט 2018			₪	2,000,000
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד' 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות						
או צד ג'		ביט			₪	2,000,000
צד ג' כולל ביטול חריג אחריות מקצועית לנזקי גוף למקרה ולתקופה במשותף עם פוליסת צד ג' הנ"ל ולא בנוסף 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג'						

כיסויים							
אחריות מעבידים	ביט	20,000,000	נח	304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידם של מי מעובדי המבוטח 328 ראשוניות			
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *							
101							
ביטול/שינוי הפוליסה *							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							