



## **עיריית טבריה**

**מכרז מס' 8/26**

**למתן שירותי תפעול גביה,**

**חיובים, אכיפה ושרות לקוחות.**

**אוגוסט 2026**

**מכרז ותנאים כלליים****מסמך א'****עיריית טבריה****מכרז 8/26****למתן שירותי תפעול גביה, חיובים, אכיפה ושרות לקוחות**

עיריית טבריה (להלן: **העירייה**), מזמינה בזאת הצעות למתן שירותי תפעול גביה של העירייה כולל - גבייה, אכיפה ושרות לקוחות לצורך גביית תשלומים המגיעים לשרות כמפורט במסמכי המכרז.

את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במחלקת רכש ומכרזים, בין השעות 09:00-14:00 בימים א'-ה', תמורת 1,000 ש"ח (אלף ש"ח) שלא יוחזרו בכל מקרה לרבות במקרה של ביטול המכרז ע"י בית משפט מוסמך. ניתן לעיין במסמכי המכרז לפני הרכישה, במקום ובמועדים לעיל.

על המשתתף לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית, בהתאם למפורט במסמכי המכרז, בסך של 150,000 ש"ח (מאה וחמשים אלף ש"ח), וזאת להבטחת קיום התחייבויותיו בהתאם להצעתו.

את ההצעה, כולל כל נספחיה בשני העתקים (מקור והעתק ובצירוף הערבות הבנקאית) יש להביא במעטפות סגורות, כשעליהן מצוין - מכרז פומבי מס' 08/26, ולהכניסן לתיבת המכרזים בלשכת מנכ"ל העירייה שבבניין העירייה לא יאוחר מיום 5/10/2026 עד השעה 12:00 (אין לשלוח הצעות בדואר).

שאלות יש להעביר בכתב עד תאריך 09/09/2026 עד שעה 12:00 לידי רו"ח לבנת הספיר דהאן, גיזברית העירייה למייל [livnatd@tiberias.muni.il](mailto:livnatd@tiberias.muni.il) בקובץ PDF ובקובץ פורמט Microsoft Word ולוודא קבלת המסמכים בגזברות העירייה בטלפון מספר 04-6739615. תשובות לשאלות יופצו לרוכשי המכרז בלבד.

פגישת הוועדה המקצועית עם המציעים תערך בתאריך 19/10/2026 בין השעות 10:30 ל 16:00 בהתאם למפורט בפרק 1 במסמכי המכרז. סדר הפגישות יקבע בהתאם לסדר רכישת המכרז על ידי המציעים: ראשון הנפגשים יהיה ראשון הקונים וכך הלאה. העירייה רשאית לשנות את מועדי הפגישות בהודעה מראש. על המציעים לשריין מועדים אלה לצורך הפגישות, העירייה לא תאפשר גמישות במועדים. רק מציעים שיעמדו בתנאי הסף במכרז יוזמנו לפגישות.

בדבר מועד פתיחת הצעות העירייה תודיע למציעים בדבר המועד לפתיחת ההצעות. העירייה שומרת לעצמה הזכות לשנות את המועד והמקום בהודעה בכתב מראש לרוכשי המכרז. רוכשי המכרז שהגישו הצעה, כאמור לעיל, מוזמנים להיות נוכחים בישיבת פתיחת המכרז.

**אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא.**

רשאים להשתתף במכרז תאגידים בעלי ניסיון והמלצות, העונים לכל הדרישות המצטברות המוצגות במכרז והמנהלים ספרי חשבוניות כחוק. העירייה תהא רשאית לא להביא לדיון הצעת מציע שלא ימלא אחר תנאי המכרז. מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" נעשה לצרכי נוחיות בלבד, והוא אינו בא להכשיר את מסמכי ההצעה שיוגשו על ידי המשתתף כדי "הצעה/מכרז" עפ"י דיני המכרזים.

**יוסי נבעה**  
**ראש העיר**

### מסמך ב'

### עיריית טבריה מכרז 08/26

### למתן שירותי תפעול גביה, חיובים, אכיפה ושרות לקוחות

### הוראות למשתתפים

עיריית טבריה (להלן: "העירייה" או "עיריית טבריה" או "הרשות"), מזמינה בזאת הצעות למתן שירותי תפעול הגביה שפעולותיה יכללו, בין היתר- הפקת שוברי חיובים, קבלת קהל, שרות לקוחות וגביית חובות שוטפים וחובות בפיגור של מיסי ארנונה, אגרות שילוט, אגרות חינוך, אגרות שמירה, אגרות והייטלים אחרים ותשלומי חובה אחרים המוטלים ע"י העירייה, וכל שרות רלוונטי אחר שתקבע העירייה (להלן: "שירותי הגביה" ו/או "העבודות").

מובהר ומודגש בזאת כי על ההצעות לכלול את כל שירותי הגביה והעבודות המוגדרות בכל מסמכי המכרז ובהתאם לדרישות העירייה המוגדרות מפעם לפעם. כמו כן מובהר ומודגש כי ההגדרות בכל מסמכי המכרז תקפות באשר לכל מסמכי המכרז.

מובהר ומודגש כי על הקבלן שיבחר במכרז לפעול במדויק בהתאם לחוק לתיקון פקודת העיריות מס' 151 התשפ"ב 2022, וכל הוראה רגולטורית תקפה במהלך ההתקשרות. למען הסר ספק, מובהר כי עובדי הקבלן לא יבצעו כל פעולת אכיפה פיזית בשטח, וסמכותם תצטמצם להכנה, ותפעול הגביה והאכיפה המנהליות בלבד, בהתאם להחלטות הגורמים המוסמכים כדין בעירייה

עוד יובהר כי כל מסמכי המכרז הינם גם מסמכי החוזה, ולהפך. כל האמור במסמכי המכרז יחייב את ההתקשרות עם המציע הזוכה וכל האמור בחוזה ההתקשרות מחייב את כל המציעים במכרז.

הגדרות המכרז הינן ההגדרות ברישא של החוזה לביצוע השרותים במסמך ז' למסמכי מכרז זה.

בכל מקום במסמך זה בו מופיע לשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה ולהיפך.

| טבלת מועדים                                  |     |            |                                     |
|----------------------------------------------|-----|------------|-------------------------------------|
| שעה                                          | יום | תאריך      |                                     |
| 12:00                                        | ד'  | 09/09/2026 | מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה        |
| 12:00                                        | ד'  | 5/10/2026  | מועד אחרון להגשת הצעות              |
| 19/10/2026 - העירייה תודיע בדבר השעה המדויקת |     |            | מפגש לדרוג איכות בפני הצוות המקצועי |

**מסמכי המכרז**

1.

מסמכי המכרז הינם:

**מסמך א' -** נוסח מודעה לעיתונות בדבר פרסום המכרז.**מסמך ב' -** הוראות למשתתפים במכרז. לרבות אמות המידה לקבלת החלטה**מסמך ג' -** נוסח הערבות הבנקאית לצורך השתתפות במכרז.**מסמך ד' -** הצעת המשתתף וצירופותיה.**מסמך ה' -** הצהרה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976**מסמך ה' 1 -** הצהרה לגבי העדר ניגוד עניינים.**מסמך ה' 2 -** הצהרה כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים באמצעות קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.**מסמך ו' -** אישור עו"ד/רו"ח המשתתף המעיד על ניסיון המשתתף.**מסמך ז' -** חוזה לביצוע השירותים, שייחתם עם המשתתף שהצעתו תבחר במכרז, לרבות נספחיו (להלן: "ההסכם").**פרוט נספחי החוזה:**

- נספח א' - נוסח ערבות ביצוע.
- נספח ב' - שירותי הפעלת מחלקת גביה שיינתנו ע"י הקבלן.
- נספח ג' - אישור על קיום ביטוחים.
- נספח ד' - כח אדם, ציוד ושירות לאזרח.
- נספח ה' - אכיפה מנהלית.
- נספח ו' - טיפול משפטי בחייבים.
- נספח ז' - נוהל גביית כספים, התאמות בנקים וקופה.
- נספח ח' - תשלומים בגין ביצוע פעולות אכיפת גביה
- נספח ט' - הצהרת מחויבות לאבטחת מידע והגנת הפרטיות
- נספח ט"ו - דרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע
- נספח י' - הצהרה בדבר העדר קירבה
- נספח יא' - מדדי ביצוע (KPI), רמת שירות (SLA) ומנגנון הפחתות
- נספח יב' - הוצאות אכיפה
- נספח יג' - מטריצת חלוקת שירותים
- נספח יד' - נוהל ביצוע סקר שילוט וחלוקת תפקידים וסמכויות
- נספח טו' - הפחתת מספר התלונות ושיפור השירות (מדרג שיפור שנתי מחייב)
- נספח טז' - מצלמות במשרדי הגביה
- נספח יח' - נהלי עבודה
- נספח יט' - שיפוף, עיצוב וריהוט משרדי הגביה
- נספח כ' - פרמטרים ונתונים לטיוב נתונים
- נספח כ"א - עמדת שירות עצמי של המוסד לביטוח לאומי ומכונת צילום
- נספח כ"ב - מערכת ממוחשבת לניהול וזימון תורים תורים
- נספח כ"ג - נגישות המשרדים והתאמות לאנשים עם מוגבלות

למען הסר ספק, מודגש ומובהר בזאת כי כל המסמכים המפורטים לעיל הינם חלק בלתי נפרד מהוראות מכרז זה.

**2. תנאי סף**

רשאי להשתתף במכרז זה מי שעומד, במועד הגשת ההצעות במכרז, בתנאים המצטברים שלהלן:

- 2.1. המשתתף הינו תאגיד הרשום כדין בישראל.
- 2.2. המשתתף הינו בעל ניסיון של 3 שנים לפחות, אשר עסק, במהלך 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז בתחום תפעול גביה לפחות בשלוש רשויות מקומיות במדינת ישראל וסיפק לכל הרשויות האלה שירותי גביה הכוללים תפעול לגביה, שירותי מוקד, הפקת שוברי חיובים, קבלת קהל, שרות לקוחות, גביית חובות שוטפים ובפיגור ואכיפת גביה.
- 2.3. המשתתף, במועד הגשת ההצעה למכרז, הינו מעסיק של כח אדם בהיקף של למעלה מ - 20 עובדים קבועים במשרה מלאה, העוסקים בתפעול מחלקת גביה, בהפקת שוברי חיובים, בקבלת קהל בתחום הגביה, בגביית חובות בגין מיסי ארנונה, היטלים ואגרות, בהפקת שוברי ארנונה וחובים אחרים, וגם באכיפה משפטית ומנהלית.
- 2.4. **מנהל הפרויקט** - מנהל הפרויקט הינו בעל ניסיון של לפחות 5 שנים בניהול תפעול גביה המונה לפחות 15 עובדים. מנהל הפרויקט הינו בעל השכלה אקדמית ממוסד השכלה המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה בישראל. מנהל הפרויקט יהא זה שירכז ויטפל מטעם המשתתף במתן שירותי הגביה לרשות ויהיה נוכח במשרדי מחלקת הגביה בעירייה בכל שעות פעילות מחלקת הגביה כמפורט בנספח ד'. על מנהל הפרויקט להיות בעל תואר ראשון לפחות, מטעם מוסד אקדמאי המוכר בישראל. על המשתתף לצרף קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע על ידו בצירוף תצהיר של המועמד שלא הורשע בעבירה פלילית שיש עימה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות וכן לא מתנהלים נגדו למיטב ידיעתו במועד הגשת ההצעה חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור.
- 2.5. **רכז אכיפה** – רכז האכיפה המוצע הינו בעל ניסיון של לפחות 5 שנים שקדמו למועד ההגשה כרכז אכיפה ברשות מקומית. רכז האכיפה מדווח למנהל הפרויקט וירכז ויטפל בכל נושאי האכיפה של העירייה. הוא יהיה נוכח במשרדי הגביה בכל שעות פעילות הגביה כמפורט בנספח ד'. על המשתתף לצרף קורות חיים של המועמד לתפקיד רכז האכיפה המוצע על ידו בצירוף תצהיר של המועמד שלא הורשע בעבירה פלילית שיש עימה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות או בנושאי כספים, וכן לא מתנהלים נגדו למיטב ידיעתו במועד הגשת ההצעה חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור.
- 2.6. **רכז שומה** – רכז השומה המוצע הינו בעל ניסיון של לפחות 5 שנים שקדמו למועד ההגשה כרכז שומה ברשות מקומית. רכז השומה המוצע הינו בעל השכלה אקדמית ממוסד השכלה המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה בישראל. רכז השומה מדווח למנהל הפרויקט וירכז ויטפל בכל נושאי השומה של העירייה. הוא יהיה נוכח במשרדי הגביה בכל שעות פעילות הגביה כמפורט בנספח ד'. על המשתתף לצרף קורות חיים של המועמד לתפקיד רכז השומה המוצע על ידו בצירוף תצהיר של המועמד שלא הורשע בעבירה פלילית שיש עימה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות או בנושאי כספים, וכן לא מתנהלים נגדו למיטב ידיעתו במועד הגשת ההצעה חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור.
- 2.7. **מנהל/ת חשבונות** – בעל תעודה של מנהל חשבונות סוג 2 לפחות.
- 2.8. **איש שטח** – בעל ידע בקריאת תוכניות בניה. היכרות עם חוקי הארנונה והמחזיק ברשיון נהיגה. בעל ניסיון של שנה לפחות בעבודה דומה. ללא רישום פלילי. על המועמדים לצרף תצהיר כי לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עימה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות וכן לא מתנהלים נגדם למיטב ידיעתם במועד הגשת ההצעה חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור.
- 2.9. **בעלי תפקידים נוספים בהתאם למפורט בנספח ד' לחוזה המכרז**. על כל המועמדים להיות לכל הפחות בעלי תעודת בגרות, בעלי ניסיון של שנה לפחות בעבודה בגביה ברשויות מקומיות וללא רישום פלילי. על המשתתף לצרף אישורי השכלה ותצהיר המועמדים כי לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עימה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות וכן לא מתנהלים נגדם למיטב

ידיעתם במועד הגשת ההצעה חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור. על כל אנשי הגביה להיות נוכחים במשרדי הגביה בכל שעות העבודה שיוגדרו ולא לעבוד עבור לקוחות אחרים. אין חובה לצרף את פרטי העובדים בסעיף זה 2.8, להצעת המציע במכרז. אך על המציע לעמוד בתנאים אלה במועד ההתקשרות בגין מכרז זה.

- 2.10. בעלי תפקידים נוספים בהתאם למפורט בנספח ד' לחוזה המכרז.
- 2.11. המשתתף הינו בעל תקן ISO 9001 בתוקף בעת הגשת הצעתו למכרז.
- 2.12. המשתתף הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומנהל ספרי חשבוניות כחוק.
- 2.13. המשתתף מחזיק בתעודה לפי חוק העסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבוניות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976.
- 2.14. המשתתף אינו קבלן כוח אדם עפ"י חוק העסקת עובדים באמצעות קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996 והוא מעסיק, המשלם לעובדיו את מלוא שכרם וזכויותיהם עפ"י כל דין.
- 2.15. המשתתף, בעלי שליטה בו, כמשמעות המונח בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981, והמנהלים בו, יהיו נעדרי הרשעה ו/או חקירה בעבירה שיש עמה קלון או בעבירה שנושאה פיקסאלי, כגון אי העברת ניכויים, אי דיווח לרשויות המס, אי מתן קבלות רשמיות וכד', זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות, לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981.
- 2.16. המשתתף, בעלי השליטה בו, כמשמעות המונח בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981, והמנהלים בו, לא מצויים ולא יימצאו במצב של ניגוד עניינים עם העבודות נשוא מכרז זה.
- 2.17. המציע בעל אישור בר תוקף מאת ועדת האישורים הארצית במשרד הפנים.
- 2.18. למען הסר ספק, הצעות במכרז תוגשנה על ידי משתתף אחד והוא בלבד אחראי לביצוע כל המחויבויות במסגרת מכרז זה ולעמידה בכל תנאי הסף נשוא המכרז. העירייה לא תדון בהצעה שתוגש על ידי מספר משתתפים במשותף.
- 2.19. על כל מציע, לעמוד בכול התנאים המפורטים בס"ק 2.14-2.1 לעיל.

### להוכחת עמידתו בתנאי הסף יצרף המשתתף במכרז את המסמכים המפורטים בסעיף 6 להלן.

### 3. עיקרי ההתקשרות

עיקרי ההתקשרות אשר יחולו במכרז זה הנם כדלקמן:

- 3.1. כל הוראה הכתובה במסמכי המכרז חלה גם על הסכם ההתקשרות שיחתם מול המציע הזוכה.
- 3.2. המשתתף שהצעתו תיבחר (להלן "הזוכה"), יבצע עבור העירייה שירותי תפעול הגביה, חיובים, קבלת קהל ושרות לקוחות, גבייה של חיובים וחובות בגין כל החיובים שמנפיקה העירייה כגון: ארנונה, חינוך, אגרות שונות, היטלי פיתוח, וכן תשלומי חובה וחובות אחרים, וכל תשלום בגין שירות אחר שנותנת העירייה ל פי דרישת העירייה, או חיובים אחרים העשויים להתווסף בעקבות שינויי חקיקה, צווים, תקנות ו/או חוקי עזר חדשים וחובות שוטפים והן חובות בפיגור (להלן: "חובות" ו/או "יתרות חוב"), כמפורט בתמצית להלן **והכל במסגרת התמורה הנקובה במסמכי מכרז זה ללא תוספת תשלום כלשהיא:**
  - 3.2.1. הזוכה במכרז יעמיד לרשות העירייה לכל הפחות **21 עובדים + שומר**, כולל מנהל הפרויקט **כמפורט בנספח ד' לחוזה המכרז**. בכל תוספת או גריעת עובד בהתאם להחלטת העירייה יתווסף או יפחת תשלום העירייה בהתאם לסעיף 3.2.13 במסמך זה.
  - 3.2.2. הנפקה, הדפסה בבית דפוס, ביול ומשלוח של שוברי חובות וחיובים לכל הנכסים והעסקים בתחום העירייה, השובר יכיל בתוכו את כל סוגי החיוב הרלוונטיים לנישום. השובר ישלח

לתושב או לבעלי העסק לא יאוחר מהיום הראשון של כל חודש אי זוגי אלא אם תחליט העירייה ותודיע לזוכה בכתב על שינוי מועד זה. השובר יכלול ברקוד לצורך הפעלת מנגנון "צלם שלם".

3.2.3. לפני משלוח השוברים לחייבים: ביצוע ביקורת של "מנהל הפרוייקט" על נכונות החישובים בשוברים ועל סבירות החיובים.

3.2.4. השובר יכיל בתוכו מעבר לסכום לתשלום התקופתי גם ציון בצורה בולטת של "חוב ללא שובר זה" כדי להבהיר לחייב את יתרת חובו שטרם שולמה לעירייה.

3.2.5. טיפול באכיפת גבייה ובגביית חובות - עבור כל החיובים שמפיקה העירייה כגון: ארנונה, אגרות והיטלי פיתוח, תשלומי חובה ותשלומים אחרים, כפי שתורה העירייה – לרבות גביית חובות שבפיגור בגין שנים קודמות והשנה השוטפת כהגדרתן במסמכי המכרז, לרבות משלוח דרישות תשלום בדואר, וכל פעולת אכיפה חוקית אחרת. מובהר בזאת כי בעלות פעולות אכיפה אלה תישא החברה. הכול בהתאם להוראות גיזברית העירייה ו/או מי שיוסמך על ידו לצרכי הסכם זה או כל חלק ממנו (להלן: "המנהל"):

3.2.5.1. למען הגילוי הנאות בנושא אכיפת גבייה בדרך של "גביה מנהלית" העירייה פועלת מול כ - 750 חייבים לשנה. חלק מפעולות הגביה נעשות על ידי עורך דין בדרך של תביעה משפטית, עורך הדין פועל מטעם העירייה אשר משלמת את שכר טירחתו ללא קשר התמורה המוגדרת במכרז זה.

3.2.5.2. הזוכה יידרש לעקוב לבקר ולדווח למנהל על פעילות אכיפת הגביה המנהלית והמשפטית (חיצונית) המתבצעת מול חייבי העירייה ויהיה אחראי על עמידה בלוחות הזמנים הרלוונטיים להליך.

3.2.5.3. הזוכה במכרז יכין ויעביר לאישור העירייה ולעדכונה תחשיב הוצאות אכיפת גביה בהתאם לפרוט המוגדר בהודעת המסים (גבייה) קביעת הוצאות מרביות, התשע"ז-2017 או כל הוראה רגולטורית אחרת. מובהר כי במידה ותוגש תביעה נגד העירייה בגין הוצאות האכיפה הקבלן ישא בכל ההוצאות לרבות שכ"ט יעוץ משפטי ותשלום פסק הדין.

3.2.6. המציע הזוכה חייב להשקיע סכום כספי בסך של לפחות 200,000 ₪ בשנה הראשונה ו 20,000 ₪ בכל שנת התקשרות לצורך ריהוט שיפוץ ובינוי של המשרדים מדי שנה במהלך כל שנות ההתקשרות – זאת בהתאם להנחיות וקביעת גיזברית העירייה וזאת לרבות רכישת ציוד קבוע חדש ושוטף. הביצוע של סעיף זה בהתאם לנספח יט' לחוזה במכרז זה.

3.2.7. קבלת קהל הפונים אשר יפנו למשרדי מחלקת הגביה בעירייה לשם ביצוע ברורים. מתן תשובות להשגות ו/או עררים על החיובים ו/או פעולות האכיפה. קבלת תשלומים ומתן כל שירות אחר לקהל הפונים שעיריית טבריה מחויבת בו עפ"י חוק ו/או עפ"י החלטת המנהל. קבלת הקהל תכלול הנגשה

3.2.8. המציע הזוכה יפעיל מוקד תשלומים וברורים חיצוני במסגרת התמורה המוגדרת בהסכם, בימים א-ה שעות 08:00-20:00, ומוקד ברורים שיפעל בימים א-ה בשעות 08:00-20:00, הכול במסגרת התמורה המוגדרת וללא תשלום נוסף. היקף הפניות למוקד החיצוני בחודש כ 7,500 פניות.

3.2.9. הספק יתקין, יתפעל ויתחזק מערכת ניהול וזימון תורים פיזית ואינטרנטית. התושב מזמין תור באמצעות האינטרנט או בהגעה למחלקה על ידי עמדת מידע שיתקין הספק, המערכת מנפיקה לנישום את המועד והשעה ואת מספרו בתור, המערכת מציגה על גבי צגים תלויים את שיבוץ התורים לפקידים השונים ובנוסף לכך מערכת אינטרנטית המאפשרת לתושב לקבוע תור לקבלת קהל במחלקת הגביה מראש באמצעות האינטרנט לרבות תאריך ושעה. בהתאם לנספח כ"ב לחוזה במסמכי מכרז זה.

3.2.10. הספק יתקין יתפעל ויתחזק מתקנים להנגשת שרות לכבדי שמיעה, כמתחייב בחוקים וברגולציה ובהתאם לסעיף 18 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013 לרבות רכישת, אספקה, תחזוקה ותפעול מערכות עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה, הכוללת גם מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות. הקבלן מתחייב להדריך את עובדיו להשתמש בצידוד זה וכן מתחייב הקבלן שעובדיו ידריכו את

## התושבים הזקוקים לצידוד זה כיצד להשתמש בו

3.2.11. המציע הזוכה יטפל באכיפת כל התשלומים לעירייה מכל סוג שהוא.

3.2.12. הספק יספק ויתפעל מערכת אכיפה ממוחשבת הכוללת נגישות מלאה ב-On Line של מנהל הארנונה וגזברית העירייה, למערכת, הכוללת ממשק העברת נתונים API אוטומטי דו כיווני בזמן אמת של נתוני גביה ותשלומים בין מערכת הגביה הפועלת בעירייה מבית היוצר של "OneCity" למערכת האכיפה שיספק ויתפעל הקבלן. על מערכת האכיפה לפעול בהתאם להוראות הרגולציה לרבות פקודת המיסים גביה ובהתאם לפקודת העיריות והצווים על פיה, ובהתאם לכללי אבטחת מידע ושמירת הפרטיות או כל הוראה רגולטורית אחרת הקיימת או שתפורסם בתקופת ההתקשרות עם הקבלן. על מערכת האכיפה שהקבלן יספק לאפשר ביצוע עיקולי בנקים באופן אוטומטי כך ששיגור עיקול לנישום יעקל את כל חשבונות הבנק של הנישום ללא צורך בפרוט מספרי החשבון, מספר הסניף או שם הבנק. על המערכת לאפשר הסרת העיקול בכל חשבונות הבנק של הנישום לא יאוחר מ 24 שעות ממועד הזנת ההסרה במערכת. כמו כן על המערכת להיות מקושרת ולאפשר עיקול רכבים ברישום במשרד התחבורה גם זאת בטרנזקציה בזמן אמת. הקבלן יקצה עובד, מבין עובדיו המוגדרים במסמכי מכרז זה, שבין שאר תפקידיו ישמש כרכז אכיפה ושיהיה מיומן בכך, לצורך הפעלת מערכת האכיפה המינהלית בלבד, בהתאם לסרגל אכיפה (נוהל אכיפה) שיאושר על ידי העירייה מראש. בנוסף, הקבלן יקצה עובד, מבין העובדים המוגדרים במכרז זה, שבין שאר תפקידיו תהיה אכיפת גביה טלפונית, אשר יעבוד ממשרדי הגביה, אחראי האכיפה או נציג האכיפה הטלפוני, יהיו נוכחים במשרדי העירייה ויעבדו בשעות העבודה של העירייה. נוהלי העבודה של מערכת האכיפה, יוגדרו בכתב ע"י העירייה והקבלן יבצע אותם ככתבם כלשונם. יצוין כי בעלות השאלות למשרד התחבורה תישא העירייה. מובהר ומודגש כי תוכנת האכיפה תאפשר הפרדה מוחלטת בדיווחים בין "קרן החוב" לבין "רכיבי הפיגורים והריביות". לצורך בקרת העירייה בדבר חיובים אלה.

3.2.13. העסקת עובדים נוספים בהתאם לצורכי העירייה, לפי מחיר חודשי, בהתאם לסכום שיוסכם בין המציע הזוכה לבין המזמין.

3.3. הזוכה, יפעיל את הגביה במשרדים אותם יחכור. במשרדים אלו יפעל מנהל הפרויקט מטעם הזוכה, תרכז עבודת הגביה שתכלול, בין היתר, שירות לקוחות פרונטאלי, כולל קבלת קהל פרונטאלית על ידי פקיד הגביה. מחלקת הגביה תאושש בכוח אדם כמפורט במסמכי המכרז. המשרדים יהיו בגודל של כ-440 מטר לפחות.

3.3.1. הזוכה יצייד את המשרדים בצידוד משרדי, ריהוט, מחשבים, מדפסות, סורקים, קוראי כרטיסים מגנטיים, תקשורת מחשבים, אבטחת מידע, וכל ציוד אחר הנדרש לפעילותה של מחלקת הגביה ברמה גבוהה. המשרדים יהיו נגישים לציבור במיקום המאפשר הגעה בתחבורה ציבורית נגישה ומהירה מכל רחבי העיר. בדבר מיקום המשרדים יש לקבל מראש אישור גזברית העירייה ומהנדס העירייה בכתב.

3.3.2. הזוכה יישא בעלויות הפקת, הדפסת ומשלוח שוברי החיוב וכל עלויות שירותי דואר אחר שייצא ממחלקת הגביה. העירייה מנפיקה מידי שנה כ 150,000 מעטפיות תלוש תקופתי ובנוסף 30,000 התראות ראשונות ושניות – ומכתבים שונים.

3.3.3. הזוכה ידאג לניקיון המשרדים וישלם את כל הוצאות החשמל, המים, הארנונה ואחזקת המשרדים וידאג שיהיו **ברמת ניקיון ועיצוב** הגבוהה ביותר. לשביעות רצון גזברית העירייה.

3.3.4. הקבלן מתחייב להציב על חשבונו שומר/מאבטח קבוע (להלן: "המאבטח") בכניסה למשרד שיפעיל עבור העירייה, לאורך כל שעות קבלת הקהל ופעילות המשרד כפי שהוגדרו במכרז זה (לרבות שעות אחה"צ, ככל שישנן). חובת נוכחות המאבטח בעמדה היא רציפה לחלוטין. חל איסור מוחלט על קיום קבלת קהל או פעילות במשרד ללא נוכחות פיזית של המאבטח בעמדתו. בעת יציאת המאבטח להפסקה, מתחייב הקבלן לדאוג למחליף מוסמך באופן שיבטיח רציפות שמירה מלאה (אפס דקות ללא שמירה). המאבטח שיוצב במשרד יהיה עובד של חברת שמירה ואבטחה בעלת רישיון תקף כחוק ממשרד המשפטים ומשרד לביטחון לאומי (או משרד הפנים), או מאבטח שהוסמך כדין בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים במדינת ישראל. המאבטח יהיה לבוש במדים ייצוגיים ומזהים של חברת השמירה, יישא תג זיהוי ברור, ויהיה מצויד בכל אמצעי הקשר וההגנה הנדרשים לרבות

נשק חם תקף ורישיון נשיאה אישי בתוקף. המאבטח יהיה בעל בריאות תקינה, ללא עבר פלילי, ועבר הכשרה מתאימה להתמודדות עם מצבי חירום, קהל מתוח, ואירועי סדר ציבורי. המאבטח יפקח על הנכנסים והיוצאים מהמשרד, ימנע כניסת גורמים עוינים או חמושים ללא היתר, ישמור על הסדר הציבורי, ויספק תחושת ביטחון לתושבים ולעובדי המשרד כאחד.

3.4. שירותי הגבייה יכללו גבייה של חובות בפיגור בגין שנים קודמות עבור כל סוגי החיוב שהעירייה עוסקת בהם, ככל שיהיו ביום חתימת ההסכם ובשנות ההסכם וגבייה של חובות בגין חיובים שוטפים.

3.5. למען הגילוי הנאות מצינת העירייה, כי למיטב ידיעתה סך כל פוטנציאל החיוב השנתי המשוער בגין **כלל חיובי הארנונה של העירייה לשנת 2025 הינו כ- 170 מיליון ₪. ואחוז הגביה בפועל כולל פיגורים הינו 92%**. מידע זה הינו מבוסס על חיובי העבר והוא מובא ע"י העירייה לצרכי הגילוי הנאות. אין להתבסס על נתון זה ו/או להסיק ממנו מסקנות כלשהן. לא תישמע מפי משתתף ו/או זוכה במכרז כל דרישה ו/או טענה המתבססת על המידע הנ"ל ו/או על מצג ו/או הסתמכות על מידע זה.

3.6. הקבלן יעסיק שני פקחי שומה שיסייר בתחומי העיר ויאתר בניה חדשה או תוספות ושינויים שיש לחייבם בארנונה. לכל אחד מפקחי השומה יצמיד הקבלן רכב אשר ישמש אותם לצורך ביצוע תפקידם.

3.7. תקופת ההתקשרות הינה ל- 36 חודשים, וכן 4 תקופות אופציה בנות 12 חודשים כל אחת.

3.8. השירותים אשר יינתנו על-ידי הזוכה, יבוצעו באופן מקצועי וברמה גבוהה תוך שמירה על כללי זהירות ועפ"י הוראות כל דין.

3.9. על הזוכה לגבש תוכנית עבודה שנתית בתיאום עם המנהל, להציגה לאישור העירייה ולפעול למימושה לאחר אישורה ע"י העירייה. מודגש כי התוכנית השנתית תכלול, בין היתר, דרכים ואמצעים להגדלת הכנסות העירייה מגביה, בין היתר, באמצעות הגדלת בסיס שומת הארנונה, קיצור זמני גביית החובות, והעלאת שיעור הגבייה. באחריות הקבלן לקיים אחת לרבעון ולא יאוחר מ 30 ימים קלנדריים מסיום הרבעון, דיון עם גזברית העירייה למעקב ובקרה אחר העמידה ביעדי תוכנית העבודה השנתית לרבות צפי לעמידה ביעדים ליתרת השנה.

3.10. הזוכה במכרז יבצע סקר שילוט בהתאם לנספח המפורט במכרז אחת לשנה כל שנה ויקלוט את תוצאות הסקר למערכות המידע של העירייה. בעיר כ- 6,500 שלטים. על הזוכה לקלוט למערכת חיובי אגרות והיטלים למערכת הממוחשבת לא יאוחר מ 30 יום מקבלתם, להפיק את השומות ולשלוח אותם לנישומים. העירייה תטפל במענה להשגות וערעורים בהקשר לסקר.

3.11. ביצוע עדכון צו מיסים מדי שנה לרבות מתן המלצות מקצועיות ומשפטיות לתכולת צו המיסים ולניסוחו.

3.12. גביית קנסות בית משפט בתחומי תכנון ובניה, רישוי עסקים, איכות סביבה, וכו'.

3.13. גביה דוחות פיקוח בתחום רישוי עסקים ואיכות סביבה.

3.14. גביה דוחות בנושאי וטרינריה (לכידת כלבים, חיסונים וכד').

3.15. גביית דוחות חניה

3.16. הפקת אישורים לטאבו כולל בדיקה משפטית.

3.17. עבודות נוספות הדרושות לצורך חיוב ארנונה, אגרות, היטלים וכל חיוב ותשלום נוסף שתגדיר העירייה לזוכה במכרז זה, מעקב אחר ביצוע התשלום ואכיפתו.

3.18. לצורך ביצוע פעולות אלה ואחרות יפעיל הקבלן במשרדים הנ"ל את אנשי הצוות המקצועי המפורט בנספח ד' למסמך ז'. הכולל מנהל גביה, פקחים, מנהלת חשבוניות, מזכירה עובדי קבלת קהל ואכיפת גביה.

- 3.19. אם וככל שלצורך ביצוע המטלות נשוא המכרז וההסכם יצטרך המציע הזוכה להעסיק עובדים נוספים כלשהם, הרי שבאחריות המציע לעשות כן וזאת על חשבונו.
- 3.20. העירייה משלמת לספק מערכת הגביה והקבלן מתחייב לעבוד עם כל מערכת גביה הקיימת בעירייה או שתבחר העירייה בעתיד. מובהר ומודגש כי כל הנתונים, המסמכים, הקבצים וכל סוג מידע אחר הינם בבעלות העירייה.
- 3.21. שאר תנאי ההתקשרות וההוראות אשר יחולו בתקופה זו, הנם כמפורט וכקבוע בהסכם המצורף למסמכי מכרז זה.
- 3.22. למען הסר ספק יובהר כי התמורה שתשולם לזוכה בגין ביצוע מלוא השירותים המופיעים בסעיף זה הינה התמורה הנקובה בחוזה. מעבר לתמורה זו העירייה לא תשלם כל תשלום ו/או תמורה נוספת כאמור.
- 3.23. כמו בן מובהר כי הקבלן יתפעל עבור העירייה שרותי דיגיטל של חברת תוכנת הגביה המופעלת בעירייה או שתופעל בעתיד לרבות: תשלומים מקוונים מאובטחים בתקן PCIDSS – לביצוע תשלומים לפי מספר שובר בממשק ישירות למערכת הגביה. טפסים מקוונים – מגוון טפסים בתחומים שונים המפורסמים באתר העירייה דרכם יוכל הלקוח לבצע פעולות כדוגמת החלפת משלמים וכד'. מערכת לניהול וזימון תורים – מערכת דרכה ניתן להזמין תור למחלקת הגביה מרחוק והוציא מספר ייעודי בהגעה לסניף לצורך ניהול תקין של התור. ממשקי עבודה עם מערכת הגביה – המערכת הדיגיטלית פועלת בממשק מול מערכת הגביה לקבלת חיווי אודות סכומי התשלום וסטטוס הפנייה. שוברים במייל – המערכת מפיצה, באישור כתוב מראש של התושב, שוברים לתשלום ישירות למייל של הלקוח ועוד שירותים דיגיטליים נוספים. הספק יהיה רשאי להגיש לעירייה הצעות מחיר בגין שירותים אלה והעירייה תהיה רשאית להתקשר עם הספק לקבלת שירותים אלה.
- 3.24. הקבלן יתקין במשרדי הגביה מצלמות באיכות גבוהה לרבות תקשורת בזמן אמת לתצוגה במוקד העירייה. בהתאם לנספח מספר טז' למסמכי מכרז זה.
- 3.25. משרדי הגביה יהיו מונגשים על חשבון, באחריות ובתחזוקה של קבלן הגביה ומותאמים לאנשים עם מוגבלויות בהתאם לנספח כ"ג למסמכי חוזה המכרז.
- 3.26. באחריות הקבלן הזוכה לגבש נהלי עבודה מפורטים לכל תחום מקצועי בשרותי הגביה הניתנים לעירייה להציג בפני המנהל לאישור העירייה ולפעול למימושם לאחר אישורה ע"י העירייה. וזאת בהתאם לנספח יח' למסמכי המכרז זה.
- 3.27. באחריות הזוכה להגיש כל חודש ולא יאוחר מ 7 ימים קלדריים מסיום החודש דוח לגזברית וליועמ"ש בו יפורטו כל המיקרים שנמצא בהליכי אכיפת גביה, כאשר הדו"ח כולל פרוט של השלב נמצא המקרה, גובה החוב, פרטי הנישום, ואילו פעולות ננקטו נגד הנישום בצירוף תאריכי פעולות.

#### **4. הצעת המחיר, התמורה ותנאי התשלום**

- 4.1. על המשתתף במכרז ליתן הצעת מחיר על גבי טופס הצעת משתתף, מסמך ד' למסמכי המכרז עבור ביצוע עבודות המכרז, המחיר הינו עבור עבודה. באופן שהמחיר הינו סופי וכולל, המגלם בתוכו את כל מרכיבי העבודה. תוכנת הגביה הקיימת כיום בעירייה תסופק לזוכה על ידי העירייה והוא מחויב להשתמש בתוכנה זו ורק בתוכנה זו. למען הסר ספק הזוכה יקליד נתונים אך ורק לתוכנות שתספק לו העירייה. התוכנה הפועלת בעירייה הינה תוכנת הגביה והנהלת החשבונות מבית היוצר של "החברה לאוטומציה". בתקופה זאת מפרסמת העירייה מכרז פומבי למערוות אלה והזוכה במכרז זה מתחייב בזה לעבוד ולהפעיל כל מערכת שתבחר העירייה במכרז.
- 4.2. על המציע לנקוב בהצעתו את התמורה המוצעת על ידו הכל כפי שמפורט בחוזה לביצוע השירותים. מובהר בזאת כי **התמורה המינימלית שניתן להציע הינה 400,000 ₪ לחודש והתמורה המקסימלית שניתן להציע הינה 480,000 ₪ לחודש בתוספת מע"מ כחק.** העירייה תהא רשאית לפסול ולא לדון כלל בהצעה שתחרוג מהטווח המוגדר בסעיף זה.

4.3. על סכום התמורה והתמורה הנוספת כהגדרתה בהסכם ההתקשרות (ככל שהזוכה יהא זכאי לה בהתאם להחלטת העירייה) יתווספו מע"מ כשיעורו עפ"י דין, וזאת כנגד חשבונית מס שינפיק הזוכה לעירייה.

יובהר למען הסר ספק, כי המחירים הנקובים בהצעת המשתתף יישארו בעינם למשך כל תקופת ההתקשרות, לא תתווסף למחירים אלה כל תוספת שהיא למעט שינוי במדד המחירים לצרכן כמוגדר בסעיף התמורה בחוזה המכרז.

## 5. אופן מילוי ההצעה והגשתה

5.1. על המציע לקרוא בעיון את כל מסמכי המכרז ורואים אותו כמי שקרא ולמד את כל המידע והפרטים הכלולים בו.

5.2. על המציע להגיש ההצעה בהתאם להנחיות המפורטות להלן:

5.2.1.1. על המציע להגיש את הצעתו על כל נספחיה ומצורפיה **בשני** עותקים (מקור והעתק), **המקור** בחוברת נייר כרוכה, ממוספרת וחתומה כדין. בנוסף נדרש המציע לצרף את הצעתו כשהיא על גבי מדיה מגנטית (Disk On key) קובץ סרוק של כל מסמכי המכרז בפורמט PDF עם תוכן עניינים הכולל הפניה בלינק ממוחשב בגישה ישירה וחד חד ערכית לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו, בתוך מעטפה, בלא שיצוין עליה כל סימן זיהוי מלבד שם המכרז ומספרו, והיא תוכנס לתיבת המכרזים בעירייה.

5.2.1.2. על המציע לכרוך את הצעתו, לסמן כל עמוד ועמוד במסמכי הצעתו במספר סודר, להפריד בין פרקי ההצעה בחוצצים ולצרף תוכן עניינים הכולל הפניה למספרי העמודים של הפרקים השונים בהצעתו. את הערבות הבנקאית יש למקם בסמוך לדף הצעת המחיר.

5.2.1.3. על המציע לצרף להצעתו את חוברת המכרז וכל מסמך אחר אשר מוגש על ידו בהתאם לנדרש בתנאי המכרז, לרבות כל מסמכי התשובות וההבהרות והפרוטוקולים אשר יישלחו למשתתפים, אם ישלחו, כאשר כל עמוד בחוברת המכרז יהיה חתום בשוליו על ידי המציע. לא צירף המציע את כל השאלות והתשובות לא יהיה בכך עילה לטעון מצידו כי לא ידע או לא הכיר חלק מהשאלות או התשובות בגין כך, ולא תישמע ממנו כל טענה כאמור, ויראו אותו כמי שקיבל ומכיר את כל התשובות וההבהרות שניתנו על ידי העירייה במכרז.

5.2.1.4. מובהר כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המציע בלבד.

5.3. מובהר ומודגש בזאת כי ההצעה תכלול את מסמכי המכרז בלבד בצרוף אותם מסמכים שהמציע נדרש לצרפם למסמכי המכרז

5.4. הגשת ההצעה ע"י המציע מהווה אישור לכך כי המציע בחן את כל הפרטים וקיבל את כל המידע וההנחיות הדרושים לצורך הגשתה.

5.5. הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום 30/12/2026. העירייה, בהתאם לשיקול דעתה, תהא רשאית להאריך את תוקפן של ההצעה והערבות הבנקאית בשתי תקופות של 90 ימים נוספים. למשתתפים לא תהיינה כל טענות ו/או תביעות ו/או עתירות כנגד העירייה ככל שתחליט לעשות כן.

5.6. ההצעה תוגש ותפורט ע"ג טופס הצעת המשתתף שבמסמכי המכרז כשהפרטים החסרים ירשמו

בה בדיו או בהדפסה באותיות ובמספרים ברורים. הטופס ייחתם ע"י המשתתף כדין ויישא את תאריך חתימתו.

- 5.7. המשתתף יגיש הצעתו בשני עותקים: שני עותקי מקור ויחתום על כל דף ודף ממסמכי המכרז.
- 5.8. על המשתתף לכלול בהצעתו מסמך המפרט את הפתרונות המוצעים על ידו לביצוע הגבייה והאכיפה עבור העירייה. מובהר ומודגש כי ההצעה תכלול את פעולתו של המציע במסגרת הנושאים המוגדרים במכרז זה וללא תוספת תמורה למוצע בהצעתו.
- 5.9. המשתתף מתחייב בהגשת הצעתו לפעול בהתאם לכללי המכרז ולהימנע מנקיטת צעדים לביטולו או להפסקת הליכו.

## **6. להוכחת עמידתו בתנאי מכרז זה, על המשתתף לצרף להצעתו את המסמכים הבאים:**

- 6.1. תעודת התאגדות כדין בישראל.
- 6.2. רשימת התקשרויות המעידה על ניסיונו של המשתתף כנדרש בסעיף 2.2 לעיל, הכוללת את הגורם שעבורו בוצעה העבודה, שם הממליץ אצל אותו גורם, תפקידו, מספר הטלפון שלו, פירוט של סוגי העבודות שבוצעו עבור כל אחד מהגורמים הממליצים וכן הצהרה לגבי ניסיונו של המשתתף בנוסח הרצ"ב כמסמך ו'.
- 6.3. אישור רו"ח בדבר העסקה של לפחות 20 עובדים קבועים במשרה מלאה במועד הגשת ההצעה, כנדרש בסעיף 2.3 לעיל.
- 6.4. אישור רו"ח בדבר העסקה רציפה במשרה מלאה במהלך לפחות 24 חודשים שקדמו למועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות למכרז כמנהל גביה או כמנהל צוות של לפחות 17 אנשים בתחום הגביה של מנהל הגבייה המוצע, לרבות קורות חייו של מנהל הגבייה המוצע ותעודות המעידות על השכלתו כנדרש בסעיף 2.4 לעיל. לרבות תצהיר המועמדים כי לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עימה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות וכן כי לא מתנהלים נגדם למיטב ידיעתם במועד הגשת ההצעה חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית.
- 6.5. אישור רו"ח בדבר העסקה במשרה מלאה במהלך לפחות 12 חודשים שקדמו למועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות למכרז של פקיד גביה המוצע, לרבות קורות חיים ותעודות המעידות על השכלתו כנדרש בסעיף 2.5 לעיל לרבות תצהיר המועמדים כי לא הורשעו בעבירה פלילית שיש עימה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות וכן כי לא מתנהלים נגדם למיטב ידיעתם במועד הגשת ההצעה חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית.
- 6.6. אישור בר תוקף בעת הגשת ההצעה למכרז מאת גוף התעדה מוסמך המעיד על היותו של המשתתף בעל תקן ISO 9001, כנדרש בסעיף 2.6 לעיל.
- 6.7. העתק תעודת עוסק מורשה של המשתתף מאת רשויות מע"מ.
- 6.8. אישור התקף במועד הגשת ההצעות למכרז בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים.
- 6.9. העתק תעודה התאגדות של המשתתף, התקפה במועד הגשת ההצעות למכרז עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 6.10. ערבות בנקאית אוטונומית של המשתתף כנדרש בסעיף 9 להלן.
- 6.11. תצהיר המשתתף כי אינו קבלן כוח אדם עפ"י חוק העסקת עובדים באמצעות קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996 וכי הוא מתחייב להעסיק את עובדיו ולשלם להם את מלוא שכרם וזכויותיהם עפ"י כל דין בנוסח הרצ"ב כמסמך ה' 2.
- 6.12. תצהיר המשתתף, מנהליו הבכירים ובעלי השליטה בו על כי הם נעדרים הרשעה ו/או חקירה בעבירה

שיש עמה קלון או בעבירה שנושאה פיסקאלי, כגון אי העברת ניכויים, אי דיווח לרשויות המס, אי מתן קבלות רשמיות וכד', זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות, לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א - 1981 בנוסח הרצ"ב כמסמך ה'.

6.13. תצהיר המשתתף, כי בעלי השליטה והמנהלים אצל מגיש ההצעה, לא מצויים ולא יימצאו במצב של ניגוד עניינים עם העבודות נשוא מכרז זה בנוסח הרצ"ב כמסמך ה' 1.

6.14. אישור עו"ד או רו"ח למורשי החתימה של המשתתף וכן פרוטוקול נושא חותמת נאמן למקור של הנהלת המשתתף המסמך את מורשי החתימה.

6.15. העתק קבלה על שם המציע בדבר רכישת מסמכי המכרז.

6.16. נוסח הצעת המשתתף בשני עותקי מקור כשהיא חתומה על ידו ומאומתת כנדרש.

6.17. כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע בכל דף ודף מהם.

6.18. כתב מינוי לממונה אבטחת מידע אצל המציע חתום על ידי מורשי החתימה אצל המציע הכולל שם ממונה אבטחת המידע.

6.19. כתב מינוי לממונה הגנת הפרטיות – DPO - אצל המציע חתום על ידי מורשי החתימה אצל המציע הכולל שם ממונה הגנת הפרטיות DPO

6.20. תוכנית אופרטיבית סדורה שלא תעלה על חמישה עמודים המספקת מענה מפורט ומלא לדרישות נספח טו' למכרז זה בנושא מחויבות להפחתת מספר התלונות ושיפור השירות (מדרג שיפור שנתי מחייב)

## 7. שיקולי ועדת המכרזים בבחירת הזוכה

7.1. אין ועדת המכרזים מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

7.2. לשם בחירת הזוכה במכרז, העירייה תפעיל ועדה מקצועית לבחינת ההצעות הכוללת את: מר שמעון פיניאן – מנכ"ל העירייה, רו"ח לבנת דהן – גיזברית העירייה, עו"ד שמעון בלסן – יועמ"ש העירייה, מר יוסף ועקנין חבר מועצת העיר - הממונה על תחום הארנונה, אביב יצחק-סגן ראש העיר. ועדה מקצועית זאת תבדוק ותדרג את ההצעות בהתאם לאמות המידה המוגדרות במסמך זה ותמליץ בפני ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז תוך כדי בדיקת הנתונים הבאים:

7.2.1. הצעת המחיר של המשתתף, כפוף לעמידתו בתנאי הסף.

7.2.2. כל פרמטר אחר העשוי להשפיע על ביצוע מעולה של העבודה נשוא המכרז ובהתאם לסעיף 12 במסמך זה.

7.3. על בסיס שיקולים אלו רשאית הוועדה, בין היתר, להמליץ על הצעה שאינה דווקא הזולה ביותר, מבין ההצעות שיובאו בפניה.

7.4. הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המשתתף, בעת הדיון בהצעתו, הסברים, פרוטים וניתוחי מחיר, וכן לזמן אותו לפגישות לצורך הסבר ו/או ברור ו/או הצגה בפני הצוות המקצועי ו/או ועדת המכרזים של העירייה ו/או איזו ועדה מבין ועדות העירייה. המשתתף מתחייב למסור את כל ההסברים והניתוחים הנדרשים ולהתייצב בפני כל פורום ו/או גורם שיידרש לשם כך.

7.5. לעירייה שמורה הזכות לדרוש מהמשתתף להציג כל מסמך נוסף שיידרש להוכחת כשירותו, ניסיונו וכיו"ב

## 8. ערבות מכרז

8.1. לשם הבטחת התחייבויותיו נשוא הצעתו על המשתתף לצרף למסמכי המכרז ערבות בנקאית

אוטונומית בסך 150,000 (במלים: מאה וחמישים אלף ש"ח) בנוסח הרצ"ב כמסמך ג' למסמכי המכרז.

8.2. הערבות הבנקאית תהא בתוקף לפחות עד ליום: 30/12/2026 (כולל) ותהא בלתי מוגבלת ובלתי מותנית, וניתנת למימוש בכל עת במשך כל תקופת תוקפה ללא התניות ו/או הגבלות כלשהן. הערבות תוארך על פי דרישת העירייה כמפורט במסמכי מכרז זה.

8.3. הערבות חייבת להיות על פי תנאיה ניתנת לגביה ומימוש מידי על פי החלטתו של המנהל.

8.4. שם הנערב על גבי הערבות חייב להיות זהה לשם המשתתף.

8.5. הצעה שתוגש בצרוף שיקים אישיים/בנקאיים ו/או שטרות אחרים – תפסל על הסף ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.

8.6. הצעה שתוגש בלי צירוף ערבות כאמור לעיל, תיפסל על הסף, ולא תובא לדיון.

8.7. מטרת ערבות זו להבטיח בין היתר את חתימת המשתתף הזוכה על ההסכם לביצוע העבודות בתוך 10 ימים מיום קבלת הודעה על זכייתו במכרז.

8.8. עם מסירת ההסכם החתום יגיש הזוכה במכרז ערבות ביצוע כהגדרתה בהסכם.

## 9. הגשת המכרז

9.1. על המציע למלא את טופס הצעת המציע החתום על ידו יחד עם מסמכי המכרז וצירופותיו ולהכניסן למעטפות סגורות (שני מסמכי מקור) ועליהם מצוין "מכרז מס' 8/26" ולהפקידן בתיבת המכרזים בגזברות עיריית טבריה בשעות העבודה הרגילות לא יאוחר מהמועד המוגדר במסמך א' למסמכי המכרז.

9.2. כל הצעה תוגש בשתי מעטפות סגורות (מקור והעתק).

המציעים שהצעותיהם יעמדו בתנאי הסף, כפי שנקבעו במכרז, יוזמנו לפגישה עם הוועדה המקצועית בהתאם למועדים שיתואמו עמם.

**כל הצעה שתוגש לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל, תיפסל ולא תיכלל במניין ההצעות למכרז.**

## 10. חתימת ההסכם והשבת ערבות המכרז

10.1. משתתף אשר יבחר כזוכה במכרז יתבקש לחתום על ההסכם המצורף למסמכי המכרז בתוך 10 ימים מיום קבלת הודעה על זכייתו במכרז.

10.2. לא מילא הזוכה את התחייבותו זו, רשאית העירייה לחלט את הערבות הבנקאית שצירף המשתתף למסמכי המכרז מטעמו והמשתתף יהא מנוע מלהשמיע כל טענה כנגד החילוט.

10.3. משתתף במכרז יהיה זכאי להשבת ערבות המכרז שצורפה למסמכי המכרז וזאת באופן כדלקמן:

10.3.1. אם לא נבחרה הצעתו כזוכה במכרז.

10.3.2. למשתתף שנבחר לבצע את העבודות - עם חתימתו על ההסכם המצורף, והמצאת ערבות ביצוע לעבודות נשוא ההסכם.

## 11. כללי

11.1. מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" בגוף המסמך אין בו כדי להכשיר, בשום דרך, את המסמכים שיוגשו על ידי המשתתף לכדי הצעה על פי דיני המכרזים.

11.2. גילה המשתתף סתירה בין מסמכי המכרז השונים ו/או ביקש לקבל הבהרות ביחס למסמכי המכרז, יפנה בקובץ WORD למייל [liork@tiberias.muni.il](mailto:liork@tiberias.muni.il) ויפרט בפנייתו ויפרט בפנייתו את מהות הסתירה/הבהרה, תוך ציון מספר המכרז, לא יאוחר מהמועד המצויין במסמכי המכרז. פניות בע"פ ופניות לאחר מועד זה לא יענו. התשובות תינתנה בכתב בלבד, על המשתתף לוודא טלפונית הגעת ההודעה בטלפון מספר 04-6739504.

11.3. קובץ שאלות ההבהרה יערך באופן הבא בלבד:

| מס"ד | מס' עמ' | מס' סעיף | פירוט השאלה/הבהרה | תשובת העירייה |
|------|---------|----------|-------------------|---------------|
|      |         |          |                   |               |

11.4. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין ע"י שינוי או תוספת בגוף מסמכי המכרז, או בין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יחייבו את העירייה ולא יהיה להם כל תוקף מחייב כלפי העירייה. העירייה תהיה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור, משום הסתייגות המשתתף מתנאי המכרז, ולפסול את הצעתו.

11.5. מסמכי המכרז הינם רכושה של העירייה וקניינה הבלעדי והם נמסרים למשתתפים בהשאלה למטרת הגשת הצעות לעירייה, כאמור במכרז זה, ולא לשום מטרה אחרת. מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם, ימסרם לצד ג' כלשהו ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.

11.6. העירייה משתמשת בשרותי תוכנה לניהול הלקוחות והגביה מבית היוצר של "החברה לאוטומציה". על המציע שיבחר במסגרת מכרז זה להפעיל את תוכנת הגביה הקיימת כיום ברשות.

11.7. בהגשת הצעתו מתחייב המשתתף לשתף פעולה, לסייע ולבצע העברה מסודרת של כל המידע שנצבר אצל עובדיו ובמשרדיו לרבות נתונים ומסמכים באשר לעירייה אף אם לא זכה במכרז. כמו כן מתחייב המשתתף להעביר לעירייה לא יאוחר מ 30 יום מסיום עבודתו: דו"ח התאמת קופה להנהלת חשבונות, דו"ח התאמת קופה לחשבונות הבנק של העירייה, מאזן גביה נכון ליום עבודתו האחרון המציג התאמה מלאה בין ספרי הנהלת החשבונות ונתוני הקופה. לא פעל המשתתף בהתאם להתחייבותו זאת רשאית העירייה לנקוט נגד המשתתף אמצעי אכיפה כגון חילוט ערבות המכרז ו/או הימנעות מתשלום התמורה המגיעה לו בתוקף הסכם קיים עד שישלים את ההתחייבויות שלקח על עצמו.

11.8. בהגשת הצעתו מתחייב המשתתף לשתף פעולה, לסייע ולבצע הורדת נתונים ממערכת אכיפת הגביה או מכל מערכת ממוחשבת אחרת שהפעיל לטובת העירייה, בפורמט סטנדרטי, לאחר קבלת אישור בכתב מלקוחותיו (לרבות העירייה), תוך 10 ימים מקבלת פניית הלקוח (לרבות העירייה) בכתב, אף אם לא זכה במכרז ללא תשלום נוסף על התמורה השוטפת שמשלמת לו העירייה. על הנתונים לכלול את כל הנתונים השוטפים, ההיסטוריים, המסמכים, גרסאות הנתונים, הטבלאות וכל נתון אחר הנשמר במערכות המשתתף לרבות פרוש מבנה הנתונים. לא פעל המשתתף בהתאם להתחייבותו זאת רשאית העירייה לנקוט נגד המשתתף אמצעי אכיפה כגון חילוט ערבות המכרז ו/או הימנעות מתשלום התמורה המגיעה לו בתוקף הסכם קיים עד שישלים את ההתחייבויות שלקח על עצמו.

**12. אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה**

| מס"ד | פירוט                                                                                                                 | משקל בנקודות |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1    | המחיר המוצע לכלל השירותים הנדרשים. בהתאם למפורט בסעיף זה.                                                             | 40           |
| 2    | חוות דעת הצוות המקצועי של העירייה מהצוות המועמד לעבוד בעירייה כפי שיוצג על ידי המשתתף כמפורט בסעיף מספר 2 של נספח זה. | 50           |
| 3    | חוות דעת הצוות המקצועי של העירייה באשר להתאמת הפתרון המוצע על ידי המשתתף לדרישות העירייה. בהתאם למפורט בסעיף זה.      | 10           |
|      | <b>סה"כ</b>                                                                                                           | <b>100</b>   |

**א. פרוט אמות המידה והשקלול:**

1. **בסעיף מס 1** עמלת הגביה המוצעת לכלל השירותים יקבע כדלקמן:

א. הציון יקבע על פי ההצעה הזולה ביותר שתקבל ציון מרבי (40), ניקוד יתר ההצעות יחושב יחסית למחיר הנמוך ביותר על פי הנוסחה:

$$\frac{40 - X}{40} = \text{המחיר הנמוך ביותר שהוצע}$$

המחיר שהציע המשתתף

2. **הציון לסעיף מספר 2** יוענק על סמך התרשמות הוועדה המקצועית של העירייה מהצוות המקצועי שיוצג על ידי המשתתף. כל חבר בוועדה המקצועית של העירייה יחוה את דעתו באשר לצוות המקצועי של המשתתף כפי שיוצג על ידי המציע ושיכלול את **מנהל הפרויקט המוצע, אחראי השומה המוצע ואחראי האכיפה המוצע**. כל חבר בוועדה המקצועית ימלא את הטבלה בסעיף א.5. בנוסף לעובדים אלה על המציע לכלול מנכ"ל או מנהל בכיר מטעמו.

הציון לכל סעיף בטבלה אשר תרכז את הציונים של חברי הצוות יהיה ממוצע הציונים שניתנו עבור אותו סעיף. אנשי הוועדה המקצועית ידרגו למען הנוחיות את הטבלאות בסעיף 5 למסמך זה בציונים מ-10. העברת הנתונים לטבלה המרכזת בסעיף 4 תיעשה על ידי תרגום הציונים באחוזים לציונים בטבלה בסעיף 4. לדוגמא אם תשובה כלשהי בסעיף 2 בטבלה תזכה בטבלה בסעיף 5 בציון 10 ירשם בטבלת המרכזת בסעיף 4.2 הציון 2.5 אם תשובה כלשהי תזכה בציון 5 ירשם הציון 1.25 וכו'. העברת הנתונים מטבלה 5.ב' תיעשה על פי כללים אלה המפורטים בסעיף זה.

3. **הציון לסעיף מספר 3** יוענק על סמך חוות הדעת של הוועדה המקצועית של העירייה בדבר התאמת ההצעה לצרכי העירייה וליעדיה בהתאם לתוכן המקצועי של הצעת המציע ובהתאם

לפגישה שתערוך הוועדה המקצועית עם מנכ"ל החברה המציעה או בא כוחו, מנהל הפרויקט המוצע, ו 2 הרכזים: רכז אכיפה ורכז שומה המוצעים על ידי המציע.

כל חבר בוועדה המקצועית יחווה את דעתו בדבר התאמת ההצעה לצרכי העירייה וליעדיה וימלא את הטבלה בסעיף 5.ב.

הציון לכל סעיף בטבלה אשר תרכז את הציונים של חברי הצוות יהיה ממוצע הציונים שניתנו עבור אותו סעיף כאמור בסעיף הקודם.

2. פרוט חלוקת הניקוד לפי אמות המידה:

| סעיף | ניקוד<br>לסעיף | השאלה                                                                                                                                      |                        |                                              |
|------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|
| 1    | 40             | התמורה המוצעת                                                                                                                              |                        |                                              |
| 2    | 50             | מקצועיות הצוות המוצע על ידי המשתתף על סמך ראיון שייערך לצוות המוצע                                                                         | הניקוד המקסימאלי לשאלה | ציון 10-1 כאשר 10 הטוב ביותר ו 1 הגרוע ביותר |
| א    |                | התאמת מנהל הפרויקט המוצע לביצוע תפקידו                                                                                                     | 4.167                  |                                              |
| ב    |                | התאמת רכז האכיפה המוצע לביצוע תפקידו                                                                                                       | 4.167                  |                                              |
| ג    |                | התאמת מנהל החשבונות המוצע לביצוע תפקידו                                                                                                    | 4.167                  |                                              |
| ד    |                | ההשכלה של מנהל הפרויקט המוצע                                                                                                               | 4.167                  |                                              |
| ה    |                | מקצועיות מנהל הפרויקט המוצע                                                                                                                | 4.167                  |                                              |
| ו    |                | מקצועיות רכז האכיפה המוצע                                                                                                                  | 4.167                  |                                              |
| ז    |                | מקצועיות רכז השומה המוצע                                                                                                                   | 4.167                  |                                              |
| ח    |                | ניסיון מנהל הפרויקט המוצע בגביה בעיריות                                                                                                    | 4.167                  |                                              |
| ט    |                | ניסיון רכז האכיפה המוצע                                                                                                                    | 4.167                  |                                              |
| י    |                | ניסיון מנהל רכז השומה המוצע                                                                                                                | 4.167                  |                                              |
| יא   |                | היכרות עם חוקי הארנונה, של הצוות המוצע                                                                                                     | 4.167                  |                                              |
| יב   |                | היכרות עם נהלי גביה ואכיפת גביה בעיריות של רכז האכיפה המוצע                                                                                | 4.167                  |                                              |
| 3    | 10             | הפתרונות המוצעים לעירייה על ידי המשתתף הן על סמך הצעתו כפי שהוגשה במסמכי המכרז והן ועל סמך הפגישה עם מנכ"ל החברה והצוות המוצע על ידי החברה | הניקוד המקסימאלי לשאלה | ציון 10-1 כאשר 10 הטוב ביותר ו 1 הגרוע ביותר |
| יג   |                | תוכנית העבודה שהוצעה לעירייה לתפעול הגביה כפי שהוצגו על ידי מנכ"ל החברה המשתתפת או בא כוחו.                                                | 2.0                    |                                              |
| יד   |                | תוכנית העבודה שהוצעה לעירייה להפחתת התלונות כפי שהוצגו על ידי מנכ"ל החברה המשתתפת או בא כוחו.                                              | 2.0                    |                                              |
| טו   |                | ניסיון החברה המשתתפת למתן פתרונות גביה לעיריות במדינת ישראל                                                                                | 2.0                    |                                              |
| טז   |                | הצגת פתרונות ייחודיים לעיריית טבריה לשיפור וייעול השירות לתושב.                                                                            | 2.0                    |                                              |
| יח   |                | הצגת פתרונות להעמקת הגביה לעירייה                                                                                                          | 2.0                    |                                              |
|      | 100            | סה"כ                                                                                                                                       |                        |                                              |

**5. טופס דרוג לחבר הוועדה המקצועית בהתאם לאמות המידה:**

שם החברה המציגה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_  
שם המדרג: \_\_\_\_\_ תפקידו: \_\_\_\_\_

**א. חוות דעת מקצועית מהצוות המוצע על ידי המשתתף על סמך הפגישה שנערכה עם הוועדה המקצועית של העירייה:**

| מס"ד | השאלה                                                      | ציון 1-10 כאשר 10 הטוב ביותר ו 1 - גרוע |
|------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1    | התאמת מנהל הפרויקט המוצע לביצוע תפקידו                     |                                         |
| 2    | התאמת רכז האכיפה המוצע לביצוע תפקידו                       |                                         |
| 3    | התאמת רכז השומה המוצע לביצוע תפקידו                        |                                         |
| 4    | ההשכלה של מנהל הפרויקט המוצע                               |                                         |
| 5    | מקצועיות מנהל הפרויקט המוצע                                |                                         |
| 6    | מקצועיות רכז האכיפה המוצע                                  |                                         |
| 7    | מקצועיות רכז השומה המוצע                                   |                                         |
| 8    | ניסיון מנהל הפרויקט המוצע בגביה בעירות                     |                                         |
| 9    | ניסיון רכז האכיפה המוצע                                    |                                         |
| 10   | ניסיון רכז השומה המוצע                                     |                                         |
| 11   | היכרות עם חוקי הארנונה, של הצוות המוצע                     |                                         |
| 12   | היכרות עם נהלי גביה ואכיפת גביה בעירות של רכז האכיפה המוצע |                                         |

**ב. התרשמות מהפתרונות המוצעים לעירייה על ידי המשתתף הן על סמך הצעתו כפי שהוגשה במסמכי המכרז והן ועל סמך הפגישה עם מנכ"ל החברה והצוות המוצע על ידי החברה:**

| מס"ד | השאלה                                                                                         | ציון 1-10 כאשר 10 הטוב ביותר ו 1 - גרוע |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1    | תוכנית העבודה שהוצעה לעירייה לתפעול הגביה כפי שהוצגו על ידי מנכ"ל החברה המשתתפת או בא כוחו.   |                                         |
| 2    | תוכנית העבודה שהוצעה לעירייה להפחתת התלונות כפי שהוצגו על ידי מנכ"ל החברה המשתתפת או בא כוחו. |                                         |
| 3    | ניסיון החברה המשתתפת למתן פתרונות גביה לעירות במדינת ישראל                                    |                                         |
| 4    | הצגת פתרונות ייחודיים לעיריית טבריה לשיפור וייעול השירות לתושב.                               |                                         |
| 5    | הצגת פתרונות להעמקת הגביה לעירייה                                                             |                                         |

## הערות כלליות:

[illegible]

**מסמך ג'**

לכבוד  
**עיריית טבריה**

א.ג.נ,

**הנדון: ערבות בנקאית**

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 150,000 ש"ח (במילים: מאה וחמישים אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם השתתפותם במכרז פומבי מס' **8/26** למתן שירותי תפעול גביה, חיובים, קבלת קהל, שרות לקוחות וגבייה ב"עיריית טבריה" ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו חתומה ע"י גיזברית העירייה ו/או בעל זכות חתימה אחר בעיריית טבריה, וזאת מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתפים במכרז או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

במכתבנו זה :

"המדד" - משמעו מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן :

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל על פי ערבות זו (להלן: "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת מדד חודש **ספטמבר 2026** שפורסם ביום **15 באוקטובר** או בסמוך לכך. יהיו הפרשי הצמדה, סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד **30/12/2026** ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי **30/12/2026** לא תענה.

לאחר יום **30/12/2026** - ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה בכל צורה שהיא,

\_\_\_\_\_  
בנק

\_\_\_\_\_  
תאריך

**הצהרת המשתתף במכרז, נספחים והצעת מחיר****מסמך ד'**לכבוד  
עיריית טבריה

א.ג.נ,

**הצהרת המשתתף והצעת מחיר במכרז למתן שירותי גביה מס' 8/26**

אנו הח"מ לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

אנו מצהירים בזה כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.

אנו מצהירים בזה כי ערכנו את כל הבדיקות והועברו אלינו כל הנתונים הנדרשים למתן מענה למכרז, וכי העירייה לא תהיה אחראית בכל צורה או אופן לנכונותם, דיוקם, וכו' ואנו מתחייבים שלא להעלות כל טענה מכל מין וסוג בקשר לכך.

הצהרתנו זו הינה תנאי יסודי ומהותי לעצם השתתפותנו במכרז.

אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו עונה על הדרישות שבמסמכי המכרז, וכי אנו מקבלים על עצמנו לספק שירותי גביה בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.

אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.

הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה עד ליום **30/12/2026**. העירייה בהתאם לשיקול דעתה תהא רשאית להאריך את תוקף הצעתנו ב-90 יום נוספים, ולא תהיינה כל טענות ו/או תביעות ו/או עתירות מצידנו ככל שהעירייה תחליט לעשות כן.

להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית על סך 150,000 ש"ח בנוסח הרצ"ב כמסמך ג' למסמכי המכרז.

היה והצעתנו תתקבל אנו מתחייבים כי תוך 10 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה המפורט בהצעתנו להלן.

היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו אנו מסכימים כי הערבות הבנקאית שנמסרה על ידינו בקשר עם השתתפותנו במכרז תוגש לגביה על ידכם וסכום הערבות יחולט על ידכם כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש.

אנו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי החברה בשמה מוגשת ההצעה כי אנו זכאים לחתום בשם החברה על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

**הצעת מחיר :**

תמורת ביצוע כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז, אנו מציעים בזה :

**סה"כ הצעת המציע לתמורה \_\_\_\_\_ (במילים \_\_\_\_\_ ש"ח) בתוספת מע"מ כחק**

מובהר ומודגש בזאת כי ההצעה לתמורה לא תחרוג מתמורה מקסימאלית של 480,000 ₪ לחודש ותמורה מינימאלית של 400,000 ₪ לחודש כאמור העירייה תהא רשאית שלא לדון כלל בהצעה שתחרוג מגבולות אלה. מובהר כי למחירים אלה יתווסף מע"מ כחק.

=====

הצעתנו זו מבוססת על התנאים שבמסמכי המכרז וכוללת את כל הדרוש לביצוע מלא ומושלם של כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז.

כמו כן אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים המפורטים בסעיפים 6 ו-9 למסמך ב' למסמכי המכרז – הוראות למשתתפים.

שם המשתתף \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_

טלפון \_\_\_\_\_ פקס \_\_\_\_\_ מייל \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

**א י ש ו ר**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד/רו"ח של \_\_\_\_\_ מאשר בזאת, כי

חתימת ה"ה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ ו- \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

בצרוף חותמת המשתתף \_\_\_\_\_ מחייבים אותו לכל דבר ועניין, עפ"י מסמכי הייסוד שלו.

\_\_\_\_\_  
עו"ד / רו"ח

## מסמך ה'

### **הצהרה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976**

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:

1.

- א. החברה או בעל זיקה\* אליה לא הורשעו \*\* ביותר משתי עבירות\*\*\*.
- ב. החברה או בעל זיקה\* אליה הורשעו\*\* ביותר משתי עבירות\*\*\*, אך במועד האחרון להגשת ההצעות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

#### **[על החברה למחוק את הסעיף שאינו רלוונטי]**

- \* "בעל זיקה" - כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- \*\* "הורשע" - הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.07.2018.
- \*\*\* "עבירה" - עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 או עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991

2. הנני מצהיר כי זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

## אישור עו"ד/רו"ח

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

מסמך ה' 1הצהרת המשתתף בדבר אי המצאות בניגוד עניינים

הנני מצהיר ומתחייב בזה כי אני ומי מבעלי השליטה וממנהלי \_\_\_\_\_ מס' זיהוי/ח.פ./ח.צ./ע.ר. \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") אינו נמצא, ומתחייב שלא להימצא, במצב של ניגוד עניינים בעניין התקשרות המשתתף עם עיריית טבריה וביצוע חיובי המשתתף לפי ההסכם שיחתם לבין ענייני המשתתף האחרים (ובכלל זה, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, בין בפעולה, בין ההסכם ובין בהתקשרות חד צדדית, שאני, מי מבעלי השליטה במשתתף ו/או מי ממנהלי המשתתף הינם צד להם ו/או כפופים להם, בין לבד ובין ביחד עם אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין).

הריני מתחייב לגרום לכך שבעלי השליטה במשתתף ומנהליו יצהירו כי אינם נמצאים ויתחייבו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור.

בנספח זה – בעל שליטה – מי שהוא בעל זכות הצבעה באסיפה הכללית או בעל הזכות למנות דירקטורים או את המנהל הכללי ברשות.

---

 חותמת המשתתף

חתימת מורשה החתימה

תאריך

מסמך ה' 2**הצהרה על כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני  
כח אדם, התשנ"ו-1996**

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:

1. הנני מצהיר כי המשתתף \_\_\_\_\_ מס' זיהוי/ח.פ.ח/צ.ע.ר. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") איננו קבלן כח אדם כמשמעותו

בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.

2. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

אישור עו"ד/רו"ח

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

## מסמך ו'

### אישור עו"ד/רו"ח המעיד על ניסיון המשתתף

אני \_\_\_\_\_ הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מכהן \_\_\_\_\_ כרו"ח/עו"ד

מס' \_\_\_\_\_ זיהוי/ח.פ./ח.צ./ע.ר. \_\_\_\_\_ (להלן: \_\_\_\_\_)

"המשתתף"), מאשר בזאת כי המשתתף נותן את השירותים בהיקפים הבאים ברשויות

המפורטות להלן:

| מס' ד | שם הרשות המקומית | מספר תושבים | סה"כ גביה ארנונה | משנה עד שנה | המציע מספק שרותי גביה כוללים | % ביצוע גביה שוטף (*) | % ביצוע גביה פיגורים (*) | מס' עובדים במחלקת הגביה | תפעול מוקד ברורים (*) | שם איש קשר | טלפון איש קשר |
|-------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|------------|---------------|
| 1     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 2     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 3     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 4     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 5     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 6     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 7     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 8     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 9     |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 10    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 11    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 12    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 13    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 14    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 15    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 16    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 17    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |
| 18    |                  |             |                  |             |                              |                       |                          |                         |                       |            |               |

ניתן להוסיף שורות לטבלה

(\*) - יש לסמן האות V לקיום השרות או X לאי קיום השרות

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

חותמת המציע

חתימות המציע

© - כל הזכויות שמורת למניב הכנסות בע"מ – Ver 10.0 גירסא -

אין להעתיק או להפיץ המסמך ללא קבלת אישור מראש ובכתב ממניב הכנסות בע"מ

## מסמך ז'

### חוזה

נערך ונחתם במשרדי עיריית טבריה

ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_.

**בין:**

עיריית טבריה

ח.פ. \_\_\_\_\_

(שתקרא להלן: "העירייה")

כתובת: \_\_\_\_\_

טל: \_\_\_\_\_ אימייל: \_\_\_\_\_.

#### מצד אחד

**לבין:**

ח.פ. \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טל: \_\_\_\_\_ אימייל: \_\_\_\_\_.

(שיקרא להלן: "הקבלן")

#### מצד שני

**הואיל**

והעירייה פרסמה מכרז 8/26 והזמינה הצעות של חברת גביה למתן שירותי גביית ואכיפת מיסוי עירוני (ארנונה, אגרות והיטלים מוניציפאליים), הכל כמפורט במסמכי המכרז (להלן: "העבודה" או "העבודות").

**והואיל**

והקבלן השתתף במכרז הנ"ל והצעתו זכתה במכרז;

**והואיל**

והצדדים הסכימו לכך שהקבלן יבצע את העבודה כקבלן עצמאי, הכל כמפורט בחוזה זה ומסמכי המכרז על מסמכיו השונים המצורפים לחוזה ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו;

**והואיל**

והעירייה מוכנה למסור לקבלן את ביצוע העבודה והקבלן מוכן לקבל על עצמו את ביצוע העבודה – הכל בהתאם לתנאים המפורטים להלן;

**והואיל**

והוסכם בין הצדדים כי ההתקשרות עפ"י חוזה זה תהיה בכפוף לזכותה של העירייה לפצל העבודה לצדדים שלישיים ולהפסיקה כמפורט להלן בחוזה -

**לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:****1. כללי**

- 1.1. דין המבוא וההצהרות הכלולות בו כדין הוראות החוזה.
- 1.2. למען הסר ספק מובהר בזאת כי מסמכי המכרז הינם חלק בלתי נפרד מהוראות חוזה זה.
- 1.3. בחוזה זה תהא למונחים הבאים המשמעות כמוגדר להלן:

**"העירייה" - או "העירייה" או "הרשות" -** הינה עיריית טבריה.

**"הקבלן" -** הינו הגוף הנוכח במבוא להסכם לרבות נציגיו, עובדיו, עורכי הדין מטעמו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.

**"משרד הגביה" או "מחלקת הגביה" -** הינם משרד/משרדי שירות הלקוחות בהם יקבל הקבלן הזוכה קהל, בו יעבדו מנהל הפרויקט ו"פקידי שירות הלקוחות". יקבלו קהל, יגבו כספים ויפעילו את מערך הגביה עבור העירייה. המשרד יהיה ממוקם במקום עליו תורה העירייה.

**"פקיד שירות לקוחות" -** הינו האדם או האנשים אשר יעבדו/ מטעם הקבלן ב"משרד הגביה" יקבל קהל יענה לביקורות ויגבה כספים לרבות העובדים באכיפת גביה, בשומה וכל עובד אחר העובדת תחת הקבלן במכרז זה.

**"מנהל הפרויקט" -** הינו האדם אשר ימנה "הקבלן" שיעבוד ב"משרד הגביה" ויהיה אחראי על פעילותם של כל "פקידי שירות הלקוחות" ויהיה מי שאחראי על הדיווחים ל"מנהל".

**"המכרז" -** הינו המכרז שהתפרסם על ידי העירייה למתן שירותי גביה מכרז פומבי מס' \_\_\_\_\_.

**"המנהל" -** הינו גיזברית העירייה ו/או מי מטעמו שימונה לפקח על ביצוע התחייבויותיו של הקבלן על פי מסמכי המכרז בהתאם להוראות החוק לתיקון פקודת העיריות מס' 151 התשפ"ב 2022 ולהוראות חוזר המנהל הכללי של משרד הפנים 2/2003 או כל הוראה רגולטורית אחרת.

**"חובות"/"חייבים" -** הינם כלל הכספים המגיעים לרשות מאת תושבי העירייה ו/או מוסדות וגופים בתחום המוניציפאלי של העירייה בגין מיסי ארנונה, אגרות שילוט, אגרות שמירה, אגרות והיטלים שונים ותשלומי חובה אחרים המוטלים ע"י העירייה, בצרוף הפרשי ריבית והצמדה אשר נצברו על החובות. הוצאות גבייה, עיקול וכו' ולמעט אלו: מע"מ, מלוות, הלוואות, קיזוזים ישירים מול רשויות והכנסות כלשהן המגיעות לרשות שאינן תולדה של חייבים שהפיק הקבלן.

**"חייב" הינם כל מי שהם תושבים ו/או מוסדות ו/או גופים בתחומי העירייה שקיבלו או אמורים לקבל חיוב מהעירייה בגין חייבים שוטפים כלשהם כגון: ארנונה ו/או כל חיוב אחר.**

**"סכום הגביה בפועל" הינו סך כל התשלומים ששולמו בפועל לקופת העירייה מיום 1 בינואר או ממועד כניסת הסכם זה לתוקף ועד ליום 31 בדצמבר של שנת כספים מסוימת ע"י החייבים שהם תושבים ו/או מוסדות ו/או גופים בתחומי העירייה לרבות היטלים, למעט מלוות, הלוואות, חובות והכנסות כל שהן המגיעות לרשות שאינן כתוצאה מפעולות של הקבלן. מובהר בזאת כי יובהר כי הכנסות ממע"מ וקיזוזים אשר הם תולדה של החייבים אותם הפיק הקבלן הינם חלק מסכום הגביה בפועל.**

**"המדד" הינו מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו.**

**"רבעון" בהסכם זה משמעותו. כל אחת מהתקופות המפורטות להלן בכל שנה: 1.1 עד 31.3, 1.4 עד 30.6, 1.7 עד 30.9, 1.10 עד 31.12**

1.3.1. להלן רשימת הנספחים לחוזה המהווים חלק בלתי נפרד ממנו, ויקראו בכפיפה אחת עימו:

נספח א' – נוסח ערבות ביצוע.  
נספח ב' – שירותי הפעלת מחלקת גביה שיינתנו ע"י הקבלן.

נספח ג' - אישור על קיום ביטוחים.  
 נספח ד' - כח אדם, ציוד ושירות לאזרח.  
 נספח ה' - אכיפה מנהלית.  
 נספח ו' - טיפול משפטי בחייבים.  
 נספח ז' - נוהל גביית כספים, התאמות בנקים וקופה.  
 נספח ח' - תשלומים בגין ביצוע פעולות אכיפת גביה

- 1.3.2. כל המסמכים המפורטים לעיל, לרבות מסמכי המכרז יכנונו לעיל ולהלן "מסמכי המכרז".  
 כל הוראה הנזכרת במסמך כלשהו ממסמכי המכרז חלה גם על ההסכם, ולהפך.
- 1.4. גילה הקבלן סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים יפנה הקבלן, בכתב, לרשות (עפ"י הפרטים בסעיף 11.2 למכרז) כדי לקבל הוראות בכתב כיצד עליו לנהוג.
- 1.5. הקבלן מצהיר כי קרא את מסמכי המכרז, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות שבמסמכי המכרז וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצע את כל הדרוש למתן שירותי הגביה על פי הדרישות והתנאים המפורטים בהם ובמועדים שנקבעו.
- 1.6. הקבלן מצהיר בזאת כי הינו בעל ניסיון, מכיר ובקיא בכל ההיבטים המקצועיים, התפעוליים והמשפטיים הקשורים בביצוע גביית חובות שוטפים, גביית חובות פיגורים, בחוקי עזר של רשויות מקומיות ובכל שאר הנושאים המפורטים במסמכי המכרז.
- 1.7. הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על פי מסמכי המכרז מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב למלא אחר ביצוע הוראות מסמכי המכרז ולמלא אחר כל התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי הוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 סעיף 6 ט' במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק או הוראה רגולטורית אחרת הנוגעות לצנעת הפרט בכלל ובמיוחד לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנות שחוקקו בגינו.
- 1.8. הקבלן מתחייב לגרום לכך כי כל עובדיו ומי מטעמו שיועסקו בביצוע העבודות על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות ותוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט וזאת במיוחד באשר ליישום חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017 לרבות תיקון מספר 13 הגנת הפרטיות, . כמו כן מתחייב הקבלן לעמוד בהצהרת המחויבות לאבטחת מידע המצורפת כנספח ט' למכרז ז' ולקיים את נהלי אבטחת המידע של העירייה. כמו כן מתחייב הקבלן לפעול בהתאם לסעיף 330 יט לרבות כל סעיפי המשנה שלו בחוק לתיקון פקודת העיריות מס' 151 התשפ"ב 2022 באשר לקבלת מידע בידי חברת גבייה והטיפול במידע
- 1.9. הקבלן מצהיר ומתחייב כי הוא ומנהליו בעליו או עובדיו לא הורשעו ולא הוגש נגדם כתב אישום בעבירות שיש עימן קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות או עבירת מירמה בעשר השנים האחרונות והוא מתחייב שלא להעסיק עובד שהורשע כאמור או שהוגש נגדו כתב אישום.
- 1.10. הקבלן מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי ביצוע העבודות על ידו אינו כולל ביצוע פעולות שלטוניות ופעולות אלה תבוצענה רק על ידי הגורם המוסמך לכך בחוק או על ידי הקבלן לאחר קבלת הסמכה מפורשת בכתב.
- 1.11. הקבלן מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי העירייה והרגולטור רשאים מפעם לפעם לשנות ההוראות הנוגעות לביצוע העבודות נשוא החוזה, והוא מתחייב להישמע להוראות אלו, ולבצען על הצד הטוב ביותר.
- 1.12. הקבלן מצהיר ומאשר כי הינו מתחייב לפעול בשיתוף פעולה מלא עם העירייה ולפעול על פי נהלי העירייה שישתנו מזמן לזמן.
- 1.13. הקבלן מתחייב בזאת להיענות לפניות התושבים באופן יעיל, אדיב, מנומס ואפקטיבי בכל ערוצי התקשורת: פניות בכתב, בעל פה, טלפוניות, בפקס, בדואר אלקטרוני או בכל אמצעי אחר.
- 1.14. הקבלן מצהיר ומתחייב להתקין בהתאם לדרישות ואיפיוני המכרז, מצלמות במעגל סגור במשרדי

הגביה עם תקשורת למוקד העירוני וכי אין לו ולעובדים מטעמו, התנגדות להפעלתן של מצלמות אלה.

1.15. הקבלן מצהיר ומאשר שידוע לו כי העירייה פועלת על פי אמנת שירות והוא מתחייב לפעול בהתאם לאמנה זאת ובהתאם לעדכונים שתבצע בה העירייה מפעם לפעם.

1.16. הקבלן מצהיר ומאשר כי יפעל במשותף עם העירייה לקיים את הוראות מנכ"ל משרד הפנים המוגדרת בחוזר מנכ"ל 2/2003 או בכל חוזר אחר שיפורסם לרבות ההנחיה כי "על כל עובד חברת גביה המועסק במתן שירותים לרשות לעבור הדרכה שתנתן על ידי הרשות המקומית ותתייחס להיבטים החוקיים והנהליים של עבודת הגביה אם יערוך המרכז לשלטון המקומי או גוף ציבורי אחר קורס בעניין זה, שיאושר על ידי משרד הפנים יחויבו אותם עובדים להשתתף בו", עלויות ההשתתפות בימי העיון וביצוע ההדרכות ישולמו על ידי הקבלן ועל חשבונו.

1.17. הקבלן מצהיר ומאשר כי יפעל ביחד עם העירייה למימוש נוהל העסקת עובדים כמוגדר בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 או כל הוראה רגולטורית אחרת וכי העסקתם של העובדים והמנהל מותנית באישורה של ועדה שתמנה העירייה כמוגדר בנוהל וכי העירייה רשאית להודיע לקבלן בכל עת בדבר ביטול אישור להעסקת עובד פלוני ובדבר החובה להחליפו.

1.18. הקבלן מצהיר ומתחייב בזה כי יפעל בהתאם לסעיף 330 ח' בחוק לתיקון פקודת העיריות מס' 151 התשפ"ב 2022 ויבצע אך ורק פעולות טכניות שאינן מחייבות שיקול דעת. בכל פעולה שבה נדרש שיקול דעת יפנה בכתב למנהל לקבלת החלטתו. כמו כן מתחייב הקבלן כי ידוע לו שאין בסמכותו או בסמכות עובדיו להיכנס לחצרים או לתפוס מטלטלין אצל תושבים

1.19. הקבלן מצהיר ומתחייב בזה כי יפעל בהתאם לסעיפים 330 טז' ו- 330 יז בחוק לתיקון פקודת העיריות מס' 151 התשפ"ב 2022 בהקשר לבירור תלונות נגד חברת גבייה ועובדיה ובהקשר לדיווח לוועדת האישורים עירונית ולוועדת האישורים הארצית ופעולות על פיו.

1.20. הקבלן מצהיר ומתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת כי יפעל בהתאם לסעיף 330 יח' סק א' וב' בחוק לתיקון פקודת העיריות מס' 151 התשפ"ב 2022 בהקשר להגבלתו בעיסוק בתחום הרשות ועל קיום כל קשר כלכלי עם הרשות, וזאת לרבות הימנעות מכל פעולה הנגועה בניגוד עניינים לביצוע פעולות הגביה נשוא מכרז זה. בכלל זה מתחייב הקבלן שלא לבצע מדידת נכסים או סיווג נכסים לעניין ארנונה.

1.21. הקבלן מצהיר ומתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת כי יפעל בהתאם לסעיף 330 כ' בחוק לתיקון פקודת העיריות מס' 151 התשפ"ב 2022 בהקשר לפעולת חברת הגבייה לפי הנחיות מטעם גיזברית העירייה.

1.22. הקבלן מצהיר ומתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת כי ישתף פעולה באופן מלא עם העירייה בישום סעיף 330 כב' בחוק לתיקון פקודת העיריות מס' 151 התשפ"ב 2022 בהקשר לפיקוח, בקרה וביקורת של העירייה על עבודת הקבלן.

1.23. הקבלן מצהיר ומאשר כי יפעל ביחד עם העירייה למימוש נוהל העסקת עובדים כמוגדר בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 או כל הוראה רגולטורית אחרת וכי העסקתם של העובדים והמנהל מותנית באישורה של ועדה שתמנה העירייה כמוגדר בנוהל וכי העירייה רשאית להודיע לקבלן בכל עת בדבר ביטול אישור להעסקת עובד פלוני ובדבר החובה להחליפו.

1.24. הקבלן מתחייב להעסיק את כלל עובדיו הפועלים במסגרת מתן השירותים לעירייה בהתאם לכל דין, תוך קפידה יתרה על קיום כל חוקי המגן, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על העסקתם. מעבר לדרישות החוק, הקבלן מתחייב להעסיק את עובדיו בשכר ראוי והולם המשקף את מהות תפקידם, רמת השכלתם, ניסיונם המקצועי והשכר המקובל בשוק העבודה לתפקידים דומים בתחום הגביה והשומה, ובשום מקרה לא פחות משכר המינימום הקבוע בחוק. על מנת לאפשר לעירייה לבצע בקרה ולוודא את עמידת הקבלן בהתחייבויותיו כלפי עובדיו, הקבלן מתחייב להעביר לגזברות העירייה (או למי מטעמה, כגון בודק שכר מוסמך) דיווחים תקופתיים אודות תנאי ההעסקה והשכר של העובדים בפרויקט. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהקבלן אישורים של רואה חשבון מטעמו המעידים על תשלום שכר וזכויות סוציאליות כדין. העברת נתוני השכר וההעסקה לידי העירייה תיעשה בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. הקבלן מתחייב להחתים את עובדיו מראש על כתב הסכמה להעברת נתוני שכרם וזכויותיהם

הסוציאליות לעירייה ולנציגיה לצורכי פיקוח ובקרה. לחלופין, ובכפוף לאישור גזברות העירייה, יוכל הקבלן להעביר את הנתונים באופן מותמם (אנונימי), כל עוד הדבר מאפשר לעירייה לוודא עמידה בהוראות סעיף זה.

## 2. שרותי הגביה

- 2.1. העירייה מוסרת בזאת לקבלן והקבלן מתחייב ליתן לשרותי גביה כמפורט במסמכי המכרז ובהוראות הסכם זה.
- 2.2. מודגש בזה כי לקבלן ימסרו נתוני החיובים השוטפים הרשומים בספרי העירייה.
- 2.3. הקבלן יהיה זכאי לקבל כל נתון ו/או מסמך המצויים בידי העירייה והנוגעים לעבודות נשוא המכרז.
- 2.4. בגין מילוי מלוא התחייבויותיו יהיה הקבלן זכאי לתמורה עפ"י המפורט להלן, בחוזה זה.
- 2.5. להסרת ספק מובהר ומודגש בזה כי הקבלן יישא בכל ההוצאות ו/או העלויות הנובעות מביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.
- 2.6. העירייה התקשרה עם "החברה לאוטומציה" להפקת ולגביית חיובי ארנונה, וחיובים אחרים וכיוצא בזה (להלן "התוכנה"). הקבלן מצהיר ומתחייב כי יכשיר את עובדיו לעבוד מול המערכת הקיימת. מתחייב בזה להפעיל את התוכנה הנ"ל או כל תוכנה אחרת שתבחר העירייה בעתיד כולל כל המודולים.
- 2.7. מובהר בזאת כי כל הנתונים הנאספים על ידי הקבלן ועובדיו הינם רכוש העירייה. אין הקבלן רשאי לעשות בהם שימוש כלשהו, למחוק אותם, לשבשם או להעבירם ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמנהל. אין הקבלן רשאי להפעיל תוכנות ואמצעי עזר אחרים ונוספים מכל סוג ולשמור בהן נתונים הקשורים לשרות, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמנהל.
- 2.8. הקבלן מתחייב לקיים זכות בדיקת פתע (Auditing): לנציגי העירייה (גזברית, מנכ"ל, מנהל מחלקת הכנסות, מנמריית וכל בעל תפקיד אחר שתקבע העירייה) ולקיים זכות גישה מלאה בכל רגע נתון למערכת ניהול התורים, למערכת האכיפה, למערכת הטלפוניה של הקבלן כדי לשלוף נתונים עצמאיים, מבלי להסתמך רק על הדיווחים של הקבלן.
- 2.9. הקבלן מתחייב לקיים זכות בדיקת פתע (Auditing): לנציגי העירייה (גזברית, מנכ"ל, מנהל מחלקת הכנסות, מנמ"רית וכל בעל תפקיד אחר שתקבע העירייה) ולקיים זכות גישה מלאה בכל רגע נתון למשרדי הגביה ולכל מידע, מבמכים, קבצים, תמונות וכל סוג מידע ונכס אחר הקשורים לעירייה.

## 3. משרדים, ציוד וכוח אדם

### 3.1. משרדים וציוד

- 3.1.1. הקבלן ישכור "משרד גביה" בטבריה בהתאם להנחיות העירייה בגודל של כ 440 מ"ר.
- 3.1.2. הקבלן ישא בעלות שיפוץ המשרדים ורכישת ציוד וריהוט בסכום של 100,000 ₪ בשנה הראשונה ובכל שנה נוספת בעלות של 20,000 ש"ח בהתאם לצורך ולהנחיות גזברית העירייה.
- 3.1.3. בנוסף לשיפוץ המשרדים הקבלן יתקין על חשבונו לעובדי מחלקת הגביה מחשבים כולל מדפסות, סורקים וכל ציוד טכנולוגי אחר הנדרש לתפעול מיטבי של מחלקת הגביה.

- 3.1.4 הקבלן ידאג לנקיון המשרדים וישלם את כל הוצאות החשמל, המים, השמירה בשעות העבודה, ואחזקת המשרדים וידאג שיהיו ברמת נקיון גבוהה ביותר.
- 3.1.5 הקבלן מתחייב לתת מענה טלפוני יעיל ומהיר לתושבים שיפנו אליו בקשר עם המטלות נשוא המכרז, הבהרות וכו'.
- 3.1.6 על הקבלן לצייד על חשבונו את מנהל הפרויקט מטעמו בטלפון סלולארי ובמחשב נייד לרבות חבילת גלישה סלולרית.

**3.2. כח אדם**

הקבלן יעמיד כח אדם מתאים, מיומן, הדובר עברית, לפי דרישת העירייה, ויספק שירות לפחות עפ"י המפורט בנספח "ה" המצ"ב.

מבלי לגרוע מהאמור מתחייב הקבלן כדלקמן:

3.2.1. המנהל רשאי להורות כי אחד או יותר מעובדיו ו/או מי מטעמו, ישמש כמפקח מטעמו, שתפקידו יהיה לפקח על ביצוע עבודות הקבלן עפ"י הסכם זה.

3.2.2. חלה חובת נוכחות קבועה במשרד הגביה של מנהל הפרויקט בכל שעות קבלת הקהל של "משרד הגביה". במידה ונמנע ממנהל הפרויקט באופן זמני להיות נוכח מסיבה כלשהי, על הקבלן להעמיד אדם בעל כישורים זהים שקיבל אישור העירייה מראש וזאת תוך הודעה מראש בדבר ההחלפה למנהל. החלפה זאת הינה זמנית למשך תקופה של לא יותר מ 14 ימים קלנדריים. להחלפה לתקופה ארוכה יותר יש לקבל אישור בכתב מהמנהל.

3.2.3. מוסכם ומוצהר בזה כי הקבלן הינו במעמד של קבלן עצמאי וכי העובדים שיופעלו/יועסקו על ידי עובדי הקבלן בלבד ולא יחולו כל יחסי עובד מעביד בין הקבלן ו/או מי מעובדיו לרשות.

3.2.4. עובדי הקבלן יצאו לחופשות על פי לוח החופשות הנהוג שיתואם מראש ויקבל אישור העירייה. המנהל יהיה רשאי להנחות את הקבלן להפעיל את מחלקת הגביה או שלא להפעילה בחופשות מרוכזות עליהן תכריז העירייה.

3.2.5. ע"מ לוודא שיועסק כ"א ברמה טובה ומעלה, הקבלן מתחייב בזה לשלם לעובדיו המועסקים עבור העירייה שכר שלא יפחת משכר מינימום + 20% וכל התוספות ו/או הזכויות עפ"י כל דין. למנהלים בדרגי הביניים כמו מנהל האכיפה, מנהל השומה וכו' שכר גבוהה יותר ולמנהל הפרויקט ישלם הקבלן שכר שלא יפחת מ- 15,000 ש"ח ברוטו לחודש ויצמיד לעובד רכב לצורך ביצוע עבודתו ברחבי העירייה.

3.2.6. הקבלן יחתים את עובדיו על טופסי שמירת סודיות בנוסח שיועבר לעיון ולאישור המנהל מראש. בטופס תוגדר התחייבות העובד לפיה כל מידע שהגיע אליו במהלך מתן השרות לעירייה ישמש אך ורק לצורך ביצוע השרותים לעירייה בלבד והעובד לא יעשה במידע זה כל שימוש אחר ולא ימסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו.

3.2.7. הקבלן מתחייב להחזיק עתודות כח אדם, העומדות ברמה מקצועית מתאימה כנדרש בתנאי הסף סעיף 2 סעיפי משנה 2.4, 2.5 ו 2.7, לשם החלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיו, אשר נעדר בשל מחלה, מילואים או מכל סיבה אחרת.

3.2.8. המנהל יהיה רשאי לדרוש, בכל עת, וללא צורך במתן נימוקים כלשהם, להחליף כל בעל תפקיד המועסק מטעמו בעירייה והקבלן מתחייב להקצות מיד בעל תפקיד ברמה מקצועית מתאימה כנדרש בתנאי הסף סעיף 2 סעיפי משנה 2.4, 2.5 ו 2.7, ללא שיהוי לאחר קבלת אישור מראש מהמנהל.

3.2.9. הקבלן יתגבר את כח האדם באופן זמני, עפ"י דרישות המנהל, לפי צורך במידה ויתעורר מעת לעת ללא תמורה נוספת.

3.2.10. הקבלן מתחייב שלא לנייד עובדים שיעבדו עבור העירייה אלא בכפוף לאישור מוקדם ומראש של המנהל.

3.2.11. הקבלן מתחייב בזאת לספק את כל כח האדם הדרוש בכדי לעמוד ברמת השרות הנדרשת במסמכי המכרז לרבות ובמיוחד בזמני עומס מיוחדים. הקבלן מצהיר בזאת כי ייערך ויתפעל קבלת הקהל ומוקד ברורים ברמת השרות הנדרשת.

3.2.12. **שמירה על דיני עבודה, אחריות ושיפוי**

**3.2.12.1 מעמד העובדים ויחסי עבודה**

3.2.12.1.1 למען הסר ספק, מובהר ומסוכס בזאת כי כל העובדים שיועסקו על ידי הקבלן לצורך ביצוע מכרז זה, לרבות אנשי גבייה, אכיפה, מוקדנים, עובדי ניקיון או כל נותן שירות אחר מטעמו (להלן: "**עובדי הקבלן**"), יהיו ויחשבו לכל דבר ועניין כעובדיו של הקבלן בלבד.

3.2.12.1.2 לא ייווצרו כל יחסי עובד-מעסיק בין העירייה לבין עובדי הקבלן. הקבלן יהיה האחראי הבלעדי לתשלום שכרם, זכויותיהם הסוציאליות, והפרשות החובה של העובדים על פי כל דין, צו הרחבה או הסכם קיבוצי החל עליהם.

**3.2.13 התחייבות הקבלן לקיים את דיני העבודה**

3.2.13.1.1 הקבלן מתחייב לקיים לגבי עובדיו את כל הוראות חוקי העבודה במדינת ישראל, ובכלל זה חוק שכר מינימום, חוק שעות עבודה ומנוחה, חוק חופשה שנתית, וחוק פיצויי פיטורים.

3.2.13.1.2 הקבלן ימציא לעירייה, לפי דרישתה ובכל עת, אישורים מטעם רואה חשבון/בודק שכר מוסמך המעידים על תשלום מלא של השכר והזכויות הסוציאליות לעובדיו.

**3.2.14 חובת שיפוי מוחלטת**

3.2.14.1.1 הקבלן פוטר את העירייה מכל אחריות לכל תביעה, דרישה, נזק או חבות שייגרמו לעובדי הקבלן או מי מטעמם במהלך או עקב ביצוע השירותים נשוא מכרז זה.

3.2.14.1.2 במקרה שבו עובד של הקבלן (או עובד לשעבר) יגיש תביעה או דרישה נגד העירייה (לרבות תביעה להכרה ביחסי עובד-מעסיק או תביעה בגין זכויות סוציאליות), מתחייב הקבלן **לשפות ולפצות את העירייה באופן מלא ומיד עם דרישתה הראשונה**, בגין כל סכום שהעירייה תיאלץ לשלם על פי פסק דין, החלטה או הסכם פשרה, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורכי דין.

3.2.14.1.3 העירייה תודיע לקבלן בהקדם האפשרי על כל דרישה או תביעה כאמור, ותאפשר לו להתגונן בפניה, ובלבד שהדבר לא יפגע בזכויותיה של העירייה.

**3.2.15 זכות קיזוז וערובות**

3.2.15.1.1 מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לעירייה על פי דין או הסכם זה, העירייה תהיה רשאית לקזז מכל סכום המגיע לקבלן) מתוך תשלום ה-Fix Price- החודשי (כל סכום שנדרש לצורך כיסוי תביעה או דרישה של עובד הקבלן, וכן לחלט לשם כך את ערבות הביצוע שהומצאה על ידי הקבלן.

**4. אופן מתן שרותי גביה**

הפקת והדפסת מסמכים, מעטפות, הודעות שונות, חשבונות הארנונה, דיישות תשלום קנסות חניה, מעטפיות הארנונה וכו' ישולמו על ידי הקבלן.

הקבלן יבצע את כל פעולות הגביה בהתאם לעניין. והן יכללו, בין היתר, את הפעולות הבאות:

**4.1 כללי:**

4.1.1 הכנה, הדפסה, שכפול, הנפקה ושיגור של כל המכתבים, הטפסים, תלושי הגבייה השוטפים וכו' הדרושים לביצוע פעולות הגביה, במועדים המתאימים וכל זאת לפי הנחיה ולאחר אישור המנהל.

4.1.2 סריקת כל המסמכים המגיעים למשרדי הגבייה, סריקתם ותיוקן, לרבות אישורים, מכתבים שונים, טפסים, אסמכתאות וכיו"ב, ושמידתם במערכת ארכיב, המאפשרת אחזור מסמכים מארכיון ממוחשב. הקבלן ידאג לאחסן ולשמור את המסמכים, כולל גיבוי הנתונים, באופן שיאשר ע"י המנהל.

4.1.3 הפקת מעטפיות לכל החייבים ומשלוחן עבור חיובי ארנונה וכו' מדי חודשיים. הפקת מעטפיות לכל החייבים ומשלוחן עבור חיובים אחרים לפי הצורך. כמו כן ובנוסף, הפקת והדפסת מעטפיות מידע שונות, ע"פ דרישת העירייה ומשלוחן לחייבים, בכמות שלא תעלה

- על פעמיים בכל שנה קלנדרית להסכם.
- 4.1.4. במעטפית יצויין יום התשלום האחרון.
- 4.1.5. המעטפית תהיה ממוגנטת.
- 4.1.6. במעטפית יצויין בהבלטה ע"י פונט שונה וצבע שונה (לידיעה בלבד) "יתרת חוב לא כולל שובר זה"
- 4.1.7. המעטפית תישלח לתושב לא יאוחר מהיום הראשון של כל חודש אי זוגי אלא אם תחליט העירייה לשנות מועד זה. עיבוד החומר, בדיקתו לפני המשלוח לבית הדפוס וביקורת לאחר ההדפסה בבית הדפוס תתבצע כך שהמעטפית תשלח, כאמור, עד היום הראשון לכל חודש אי זוגי.
- 4.1.8. לפני ביצוע מעטפית בפעם הראשונה על ידי הקבלן ולקראת כל שנה קלנדרית חדשה יש לקבל אישור בכתב של המנהל בעניין עיצוב הגרפיקה של המעטפית.
- 4.1.9. משלוח מכתבי תזכורת, התראות מכתבי דרישה הכל על פי כל הוראת דין רלוונטית.
- 4.1.10. השלמת נתונים חסרים ועדכון שוטף של קובץ המשלמים (על כל הפרטים הנדרשים כגון: כתובת, כתובת דואר אלקטרוני, מס' טלפון, מיקוד, מס' נפשות המתגוררות בנכס וכו'), כולל מספרי זהות/ח.פ./מספר עמותה של כל החייבים, והסבת כל מספרי המשלם של כל הנכסים ברשות למספר תעודת זהות/ח.פ./מספר עמותה של המחזיק בנכס לא יאוחר מ- 3 חודשים מיום החתימה על הסכם זה.
- 4.1.11. עדכון קובץ החייבים כך שמספור הנכסים יהיה אחיד בכל העיר .
- 4.1.12. איתור הכתובות הנכונות של החייבים כולל השלמת פרטים של החייבים כגון מספרי טלפונים סלולריים, ת.ז. של 2 בני הזוג בנכס, כתובות Email וכו', טיפול בדואר חוזר עקב כתובת שגויה/לא נדרש ומשלוח התראות חדשות לחייב. איסוף ושמירה בקבצי הנתונים של העירייה את כתובות הדוא"ל של כל המשלמים ברשות בפרק זמן סביר שיסוכם עם המנהל. סריקה ותיקוף של כל המסמכים המתאימים. על הזוכה במכרז להשלים את עדכון כל הנתונים לא יאוחר מ 12 חודשים מיום החתימה על ההסכם.
- 4.1.13. ביצוע הסדרי תשלום, מעקב אחר ביצועם, הכל כמפורט בהנחיות המנהל שינתנו, בכתב, מפעם לפעם, ובכפוף לכל דין.
- 4.1.14. מעקב אחר תשלומים של החייבים, עיקולים של רכוש החייב לרבות עיקולי צד ג' ועיקולי הכנסות שונות, על חשבונות הבנק ועל רכבים. כמו כן ינקטו פעולות אכיפה אחרות, והכול לפי הוראות כל דין (ובכלל זה הוראות משרד הפנים) והנחיות והוראות המנהל. על הקבלן לדאוג לכל האמצעים הנלווים הנדרשים לביצוע כלל פעולות האכיפה (אכסון, שינוע, ביטוח הנכסים המעוקלים וכו').
- 4.1.15. העברת החובות לגבייתם כחוב אזרחי באמצעות עורכי דין שהעירייה ייפתה את כוחם לשם כך /או לפעול לגביה ע"פ פק' מיסים גביה והכל בהתאם להנחיות המנהל שינתנו בכתב, מעת לעת. העירייה תישא בעלות הפעלת עורכי הדין העוסקים בגביה זאת.
- 4.1.16. ביצוע מסירות כדין ועל פי נוהלי העירייה כפי שיקבע מפעם לפעם קודם להעברת חובות לטיפול משפטי.
- 4.1.17. ביצוע תיאומים והתאמות כספיות מול הנהלת חשבונות ומול כל גורם אחר ברמה יומית, שבועית, חודשית, רבעונית ושנתית בהתאם לדרישות המנהל.
- 4.1.18. בירור טיפול ותיקון לפי הצורך בחשבונות החייבים במקרים הדורשים זאת ודיווח למנהל כולל העובדות שנצטברו בעקבות הבירור לצורך קבלת אישור להחלטה על תיקון.
- 4.1.19. משלוח תשובות מפורטות בכתב ישירות לפונים בנושא בירור חובות ובירורים אחרים

בכפוף לאישור המנהל - וכל זאת תוך 14 יום מקבלת הפניה ותוך העברת העתק התכתובת למנהל ובכפוף לאמנת שירות במידה וקיימת בעירייה.

4.1.20. טיפול בגביית שיקים חוזרים שנמסרו לרשות על ידי חייבים באמצעות הקבלן, כולל שיקים חוזרים שנתקבלו בעירייה לפני תחילת ההסכם עם הקבלן. הכל בדרכים המפורטות לעיל, ובהתאם להנחיות המנהל.

4.1.21. טיפול, לפי דרישת המנהל בכתב, בגביית החיובים השוטפים יחד עם הטיפול בגביית החובות שבפיגור לגבי אותם חייבים.

4.1.22. טיפול מלא, לרבות סריקתו ותיוקו, של כל מסמך שיימסר לקבלן בקשר עם מי מהחייבים שבטיפולו או בכל עניין אחר הנוגע להתקשרות זו או לביצועו של חוזה זה וזאת במקביל להעברתו על ידי הקבלן מיידית לטיפול בתאום עם המנהל. וזאת ביחד עם חו"ד של הקבלן לגבי אופן הטיפול.

4.1.23. מתן חו"ד בע"פ או בכתב עפ"י דרישת העירייה בקשר עם מחיקת "חובות אבודים", לרבות הכנת תיק פרטני מתאים לכל חייב הכולל הנתונים הרלוונטיים לצורך המחיקה.

4.1.24. פעולותיו של הקבלן ילוו בייעוץ משפטי שוטף (של הקבלן) ועל חשבונו בלבד למעט ייצוג וייעוץ משפטי של העירייה אותה תבצע העירייה על חשבונו ועל ידי היועצים המשפטיים שלה.

4.1.25. על הקבלן להופיע בכל דיון בבית משפט/בוררות או בכל הליך אליו יוזמן ו/או שהעירייה תורה לו להופיע, במהלך כל תקופת החוזה ולאחר סיומה באשר למקרים הקשורים בתקופת עבודתו עם העירייה, לרבות מתן עדות, בין בע"פ ובין בתצהיר, לטובת העירייה ו/או מתן חוות דעת – והכול כפי שיידרש הוא ו/או מי מטעמו.

4.1.26. מדי 2 חודשים לפחות ישלח הקבלן תזכורות בגין חובות שבפיגור לחייבים השונים. פעולות אלו, יהיו חלק מפעולות אכיפה שוטפות שיבוצעו ע"י הקבלן ע"פ המפורט בהסכם זה, ויעשו על בסיס "סרגל אכיפה" שישוכם ויאושר בכתב ע"י המנהל. הקבלן יעביר למנהל רשימה מפורטת של כל החייבים הנמצאים בטיפול משפטי, לא יאוחר מ-3 ימים מסיום כל חודש זוגי. מובהר בזאת כי כל תלוש שוטף יכלול ציון של חובות העבר, בהתאם להוראות המנהל.

4.1.27. מערכת אכיפה ממוחשבת בהתאם למוגדר 3.1.15 במסמך ב' למכרז זה.

4.1.28. הקבלן יסייע בייעוץ מקצועי לעירייה, בתביעות שיוגשו נגד העירייה או מי מטעמה, בגין חובות שבטיפולו של הקבלן ו/או בגין מחדלים בטיפול בחובות אלו. נציג בכיר מטעם הקבלן יהיה נוכח בכל ועדת ערער כנציג גביה.

4.1.29. השתתפות בישיבות שונות ברשות, הכנת נתונים ומסמכים ומתן הסברים וחוות דעת לגורמים שונים כפי שינחה המנהל.

#### 4.2. מחיקת חובות מסופקים וקשים לגביה

4.2.1. הקבלן יעביר למנהל בתום כל רבעון (שמסתיים בסוף חודש מרץ, יוני, ספטמבר ודצמבר בכל שנה) ועד 30 יום מתום הרבעון רשימת חובות מומלצת למחיקה בצירוף חוות דעת מנומקת לרבות תיעוד ההמלצות בצירוף תוצאות חקירת יכולת כלכלית וחוו"ד משפטית, תוך פירוט פעולות האכיפה שבוצעו, אשר יהוו בסיס להמלצה בדבר מחיקה חוב. מובהר בזה כי פעולות חקירה, וכל פעולה שתבוצע ע"י גורם שלישי לצורך מחיקת חובות, תשולם ע"י העירייה.

4.2.2. הקבלן ימליץ למנהל כיצד להביא למחיקתו של כל חוב כנ"ל כולל על פי איזה סעיף בחוק יש לפעול למחיקתו. ויכין את כל הניירת הדרושה שיש להגיש לממונה הכל לפי העניין.

4.2.3. אישור העברת החובות למחיקה יהא בסמכותה הבלעדית של העירייה ובהתאם להוראות הדין.

4.2.4. לאחר קבלת אישור כמפורט בס' קטן 4.2.3 - הפעולות המנהליות למחיקת החובות, יהיו באחריותו ועל חשבונו של הקבלן.

4.2.5. מודגש ומוסכם בזאת כי ללא אישור בכתב מאת המנהל אין הקבלן רשאי לנקוט בכל פעולה למחיקת חובות.

הקבלן מתחייב לבצע פעילות רציפה ושוטפת לטיוב, עדכון ותיקון של בסיס הנתונים ומערכות המידע הממוחשבות של העירייה המשמשות לצורכי גביה ושומת ארנונה ואגרות. מטרת הטיוב היא התאמה מלאה ומדויקת בין הנתונים הרשומים במערכת לבין המצב בפועל, סגירת פערים היסטוריים, ומניעת שגיאות בחיוב ובאכיפה. הטיוב יתבצע לפי המוגדר בנספח כ' לחוזה מכרז זה ובהתאם להוראות שיקבל הקבלן מפעם לפעם מהעירייה.

#### 4.3. דוחות

##### 4.3.1. הקבלן מתחייב למסור למנהל ולמפקח דו"חות בכתב כדלקמן:

4.3.1.1. דו"ח התאמה בין מחלקת הגביה להנהלת החשבונות של העירייה יוגש למנהל מדי שבוע ביום א', או במועד אחר לפי הוראה בכתב מהמנהל.

4.3.1.2. דו"ח תקבולים מפורט חודשי ומצטבר, בכל ראשון לחודש בגין החודש שחלף. דו"ח זה יכלול פרוט ע"פ סוגי החיובים וסוגי התקבולים השונים. בנוסף יוגש בכל יום ראשון בשבוע דו"ח גביה מפורט ע"פ הקופות ומקומות הגביה.

4.3.1.3. אחת לרבעון כאמור בסעיף 4.2.1. דו"ח תקופתי שיכלול פירוט של כל התקבולים וכל יתרות החוב שנותרו להמשך טיפול, בארנונה שילוט וכו'.

4.3.1.4. דו"חות רבעוניים במתכונת הנדרשת ע"י משרד הפנים ו/או כל גורם סטטוטורי אחר.

4.3.1.5. אחת לרבעון כאמור בסעיף 4.2.1 יוגש דו"ח למנהל הכולל פירוט חובות כולל שמות החייבים ומצב הטיפול בחוב.

4.3.1.6. אחת לרבעון כאמור בסעיף 4.2.1 דו"ח אפיון חובות והסבר מפורט על אי גביה ו/או המלצה על דרכי טיפול נוספות/חלופיות.

4.3.1.7. הקבלן מתחייב למסור למנהל דו"חות נוספים על פי דרישתו. הדו"חות שיוגשו יותאמו לספרי העירייה ורישומי הבנקים ברשות. התמורה תשולם בגין סכומים מותאמים לקובץ הגביה ולדפי הבנק, באשר לסכומים לא מותאמים כאמור, התמורה בגינם תשולם בחודש הבא לאחר בדיקתם והתאמתם.

#### 4.4. אכיפה מנהלית

4.4.1. גביה באמצעות אכיפה מנהלית תהיה עפ"י הנספח המצ"ב והמסומן "נספח ו". נוהלי עבודה מפורטים, יקבעו ע"י העירייה ויועברו לקבלן הזוכה.

#### 4.5. טיפול משפטי בחייבים

4.5.1. בהתאם להוראות העירייה, הקבלן יידרש להעביר לעוה"ד שימונה ע"י העירייה את הטיפול המשפטי בגביית חובות מחייבים אשר לא נענו לדרישות ו/או מכתבי התראה. כך, בין שהמדובר בשלב ראשון – בהגשת תביעות נגד אותם חייבים ו/או בליווי כל הליך משפטי הצריך כדי להפוך את החוב לפסוק, ובין שהמדובר בשלב שני בנקיטת הליכי הוצל"פ במטרה לאכוף על החייבים את פירעון חובותיהם הפסוקים.

4.5.2. כאמור, עוה"ד שיטפל בהליכים המשפטיים הנ"ל, ולרבות בהליכי הגביה בהוצאה לפועל, ימונה ע"י העירייה, והעירייה תישא בשכרו ובכל ההוצאות והאגרות הכרוכות בכך.

4.5.3. הקבלן, מצדו, יידרש לשתף פעולה עם עוה"ד שימונה ע"י העירייה, ולהעביר אליו כל מידע, תחשיב ומסמך רלבנטי.

4.5.4. הטיפול של עוה"ד יהיה עפ"י המפורט בנספח "ז".

4.6. **מובהר לקבלן, כי הבחירה בין נקיטה בהליכי אכיפה מנהלית לבין נקיטה בהליכים משפטיים תינתן לרשות באופן בלבדי. כפועל יוצא מכך, רשאי יהיה המנהל להורות לקבלן לנקוט בהליכים מסוימים באופן מינהלי ובהליכים אחרים באמצעות גבייה משפטית – והכול על פי שיקול דעתו המוחלט של המנהל.**

#### 4.7. שונות

4.7.1. הקבלן מתחייב כי כל הסדר חוב יעשה בכתב, יסרק ויישמר בצמוד לחשבון החייב ובו יובהר - בין היתר – מהי תקופה שבגינה נעשה ההסדר, וכן הבהרה כי אין בהסדר זה כדי לפגוע או לגרוע בכל חוב ו/או תביעה ו/או דרישת תשלום אחרת ו/או תקופה אחרת שלא מצאו ביטויים המפורש בהסדר. העקרונות על פיהם ייערכו הסדרי התשלום מול החייבים יקבעו מראש ובכתב על ידי המנהל. לכל חריגה מעקרונות אלה נדרש אישור מראש ובכתב של המנהל.

4.7.2. הקבלן מתחייב בזה כי כל התשלומים שיתקבלו באמצעותו לרבות תשלומים בכרטיסי אשראי, המחאות, המחאות דחיות ומזומן, או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת העירייה בלבד, ירשמו באמצעות קופת המערכת הממוחשבת של העירייה בלבד, מיד עם קבלתם, ויופקדו ביום בו נגבו לחשבון הבנק של העירייה בבנק שיקבע על ידי העירייה או לקופת העירייה. חובת הפקדת הכספים תהיה בשעות הפתיחה של העירייה או הבנקים. סכומים שיגבו לאחר שעות אלה ישמרו בכספת שתותקן ב "משרד גביה" ויופקדו למחרת או ביום הראשון בו יהיה הבנק פתוח. האחריות המלאה בדבר שמירת הכספים עד וכולל הפקדתם בחשבון הבנק של העירייה מופקדת בידיו של הקבלן והקבלן לא יוכל לבוא בטענה כלשהיא באשר לחוסר / גניבה / אבדן / שוד או כל סיבה אחרת לאי הפקדת כל הכספים בחשבון הבנק של העירייה.

4.7.3. המנהל יהיה רשאי לבדוק בכל זמן שהוא את ביצוע הגביה על ידי הקבלן, לפקח ולהשגיח כי הקבלן עומד בתנאי מסמכי המכרז. כל הוראה של המנהל, בכפוף לאמור בחוזה זה, תחייב את הקבלן.

4.7.4. המנהל יהיה רשאי בכל שלב להורות על הפסקת טיפול בחייב, או מתן תנאים חריגים ו/או לקיחת הטיפול המשפטי בעניין מסוים לטיפולם האישי, במקרה זה לא יהיה זכאי הקבלן לכל תשלום שהוא אלא בגין חובות שנגבו על ידו בפועל עד למתן ההוראה, כאמור. סמכויות העירייה יהיו מוגבלות ל- 5% (מצטברים) מכלל החובות שבפיגור ולא יותר משליש החוב של כל חייב. להסרת ספק מובהר בזה כי אין הדבר כולל חייבים הנמצאים בהליך של מחיקת חוב.

4.7.5. הקבלן יפסיק את מתן השירותים, כולם או מקצתם, לזמן מסוים או לצמיתות, לפי הוראה בכתב מאת המנהל בהתאם לתנאים ולתקופה שצוינו בהוראה, ולא יחדש את העבודה אלא אם ניתנה לו הודעה על כך בכתב מאת העירייה. העירייה לא תשתמש בסמכות זו, אלא מטעמים ו/או נסיבות מיוחדות ע"פ שיקול דעתה של העירייה.

4.7.6. הקבלן מתחייב לשמור ולקיים הוראות כל דין וכל הנחייה והוראה של המנהל במהלך מתן וביצוע שירותי הגביה, לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו כך שיבצעו תפקידם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של הוראות כל דין וכל הנחייה והוראה כאמור הרלוונטיים למתן שירותיו ופעולותיו של הקבלן על פי חוזה זה.

#### 5. התמורה לקבלן ואופן תשלומה

**5.1. כללי**

5.1.1. להסרת ספק מובהר בזה כי מחיקת חובות שבוצעה במהלך שנת מס, לא תשפיע על גובה החיובים השוטפים לאותה שנה.

**5.2. התמורה לקבלן**

5.2.1. עבור עבודות הגביה תשולם לקבלן \_\_\_\_\_ ₪ לחודש בתוספת מע"מ כחק. (להלן "תמורה"). **(נימולא אחרי שהזוכה יקבע).** התמורה תשולם מידי חודש.

5.2.2. בנוסף לני"ל תשלם העירייה לקבלן את החזר הוצאות אכיפת הגביה כמוגדר בנספח יב' לחוזה המכרז.

5.2.3. במידה ואחוז הגביה בחישוב שנתי ירד ביותר מ 1% תופחת על כל אחוז ירידה בשעור הגביה 3.5% תמורה. כך לדוגמא אם אחוז הגביה כיום בעירייה עומד על 92% ובשנת הפעילות הקלנדרית הראשונה ירד אחוז הגביה ל 91.0% והקבלן הגיש הצעה למכרז על תמורה של 4.0 מלש"ח אזי התמורה השנתית שתשלם העירייה לקבלן תעמוד על 3.99 מלש"ח במקום 4.0 מלש"ח. חישוב התמורה השנתית יבוצע רטרואקטיבית מתחילת שנת הפעילות והתשלום יקוזז מהתשלומים החודשיים המגיעים לקבלן.

5.2.4. במידה והקבלן יעמוד ביעד הגביה כפי שקבעה העירייה בתקציב השנתי שאושר ופורסם, וכמו כן יוריד מידי שנה את מספר התלונות בדבר השרות ב 10% יהיה זכאי הקבלן לקבלת בונוס שנתי בסך 150,000 ₪ וזאת בהתחשב בשביעות רצונה של העירייה מביצועי הספק, ומטיב השרות שלו לתושבי העיר, בעלי העסקים, השרות והדיווחים למנהלי העירייה, והביצועים הכספיים של הקבלן. מתן או אי מתן הבונוס מותנה בהחלטת העירייה באופן בלעדי ולא ניתן לעירעור. הקבלן מתחייב בזה לחלק לפחות 70% מסכום הבונוס בין עובדי מחלקת הגביה ומנהליה הפועלים עבור העירייה.

5.2.5. מובהר ומודגש בזאת כי מלבד התשלומים דלעיל, לא תשלם העירייה לקבלן הזוכה כל סכום נוסף כלשהוא מכל סיבה שהיא, הוא לבדו יישא בכל ההוצאות מכל מין וסוג, הנובעות הן מגביית החובות השוטפים והן מגביית החובות שבפיגור. עוד מובהר, כי לא תתווסף לתמורה עפ"י חוזה זה כל תוספת שהיא לרבות לא בגין שינוי במדדים, בשערי מטבעות, במחירי הדלק, בעלויות שכר, תקורות, שינוי במחירי סחורות, מסים, היטלים ואגרות חדשים שיוטלו ע"יגורם כלשהו וכל שינוי אחר כיו"ב.

5.2.6. במצבי קיצון (לדוגמא: במידה והעירייה מחליטה לצאת במבצע אכיפה חסר תקדים שדורש פי 3 עבודה). העירייה רשאית לשלם לקבלן לפי "בנק שעות" לפעילויות חריגות מעבר לשרותים השוטפים בהתאם להצעת מחיר שיעביר הקבלן לעירייה לפי שעות חריגות ולאחר שהעירייה תבדוק את ההצעה ותאשר אותה מראש בכתב חתום על ידי מורשי החתימה של העירייה כולל גזברית העירייה.

5.2.7. התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כפי שהוא מתפרסם מדי חודש על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד"), בהתאם לתנאים הבאים:

5.2.7.1. מדד הבסיס: המדד היסודי לצורך חישוב ההצמדה יהיה המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז (להלן: "מדד הבסיס").

5.2.7.2. תקופת הקפאת הצמדה: התמורה החודשית תישאר קבועה ללא כל הצמדה במהלך 12 החודשים הראשונים ממועד חתימת ההסכם. הצדדים יהיו רשאים לעדכן את התמורה בגין הפרשי הצמדה רק החל מהחודש ה-13 לחתימת ההסכם.

5.2.7.3. סייג למדד שלילי: חלה ירידה במדד אל מתחת למדד הבסיס, תישאר התמורה בגובה התמורה הבסיסית, והיא לא תפחת ממנה בשום מקרה (להלן: "רצפת התמורה הבסיסית"). במקרה של מדד שלילי שאינו יורד מתחת למדד הבסיס, התמורה תעודכן כלפי מטה בהתאם.

5.2.7.4. אחריות לחישוב: באחריות הקבלן להציג בחשבונית החודשית את חישוב רכיב ההצמדה באופן שקוף וברור, בכפוף לאישורה המוקדם של גזברית העירייה או מי מטעמה.

---

**אופן תשלום התמורה והגשת חשבונות חלקיים**

5.2.8. לא יאוחר מאשר 15 ימים מתום כל חודשיים, יגיש הקבלן לרשות חשבון דו-חודשי, בצירוף דו"ח מפורט בשלושה עותקים בגין שירותי הגביה שניתנו על ידו בחודשיים הקודמים.

5.2.9. הדו"ח האמור יהיה מחולק ל"חוב שוטף" ויפורט בו כמה חויב וכמה נגבה, "חוב בפיגור", עם פירוט כמה נגבה מחוב הפיגורים יחסית לתקופה בה נערך החשבון וכן יחסית לכלל החוב בפיגור. ו"חובות שנמחקו" ויפרט את רשימת החייבים ואת הכספים שנגבו על ידו ברבעון החולף. כמו כן יכלול הדו"ח נתונים בדבר גביה מרוכזת מוועדים.

5.2.10. בתום כל שנה, ולא יאוחר מה- 15 בינואר יגיש הקבלן דו"ח שנתי, לשנה החולפת, מחולק ל"חוב שוטף", "חוב בפיגור", "חובות שנמחקו" ויפרט את רשימת החייבים ואת הכספים שנגבו על ידו בשנה החולפת. לדו"ח יצורף גם פירוט פעולות אכיפת הגביה מרוכזות לפי סוג הפעולה שנעשתה על ידי הקבלן בשנה החולפת.

5.2.11. מוסכם ומובהר בזה כי בגין המחאות ו/או הסדרי תשלום שנפרעו לאחר תום תקופת ההתקשרות לא תשלם העירייה תמורה.

**5.3. חשבון סופי**

5.3.1. התשלום המגיע לקבלן בגין התחשבנות סופית כאמור לעיל ישולם לקבלן בתנאים ובמועדים כדלקמן:

- 5.3.1.1. הקבלן יגיש חשבון סופי לא יאוחר מ- 30 ימים מתום תקופת ההתקשרות, עם העירייה. העירייה תבדוק חשבון סופי זה לא יאוחר מ- 30 ימים מיום קבלתו והתמורה המגיעה לקבלן (אם מגיעה) תשולם לקבלן תוך 30 ימים נוספים. למען הסר ספק חישוב התמורה יעשה על פי הסכומים הנצברים בפועל בחשבון העירייה.
- 5.3.1.2. מבלי לפגוע באמור לעיל, על הקבלן להמציא לרשות, כנגד כל תשלום שיועבר אליו כאמור, חשבונית מס כדין.

**6. איסור המחאות/הסבת זכויות**

6.1. הקבלן אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד את זכויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן ללא קבלת אישורו המוקדם ובכתב של המנהל.

6.2. במידה והקבלן הינו חברה או שותפות רשומה או בלתי רשומה (הכל ביחד להלן: "תאגיד"), יראו בהעברה מעל 49% מהשליטה בתאגיד, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, כהעברה המנוגדת לאמור בסעיף 6.1. לעיל.

6.3. הקבלן אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע שירותי הגביה, כולם או חלקם, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע שירותי הגביה, יש לציין כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע שירותי הגביה לאחר.

**7. אחריות וביטוח**

7.1. הקבלן יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל מעשה ו/או מחדל, לרבות בגין כל תאונה, מחלה, נכות, חבלה, או נזק, כלשהו, בלי יוצא מן הכלל שייגרמו לרשות ו/או לעובדיו ו/או שלוחיו ו/או למי שבא מטעמו ו/או אדם אחר כלשהו, לגוף ו/או לרכוש. לרבות נזקים לחייבים ולמעוקלים באחזקתו, בשל מעשה או מחדל, מכל מין וסוג שהוא, של הקבלן ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנובע, במישרין או בעקיפין, ממתן שירותי הגביה ו/או ממעשה או מחדל של הקבלן ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו הקשורים במישרין או בעקיפין

בביצוע התחייבות הקבלן על פי מסמכי החוזה. הקבלן יפצה את העירייה ו/או את הניזוקים לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיע לו/להם. הקבלן משחרר לחלוטין ומראש את העירייה, עובדיו, שלוחיו ואת מי שבא מטעמו מכל אחריות וחבות בגין כל תאונה, מחלה, נכות, חבלה, נזק כספי או נזק כנ"ל שאירעו כתוצאה מהרישא לסעיף זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, בכל עילה שהיא.

7.2. הקבלן מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי פסק דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשירותו כתוצאה מתאונה או נזק כל שהוא תוך כדי מתן שירותי הגביה ו/או מעשה או מחדל הקשורים, במישרין ובעקיפין, בביצוע התחייבויות הקבלן על פי מסמכי החוזה.

7.3. הקבלן מתחייב בזה לפצות ולשפות בשלמות את העירייה על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי אדם כלשהו נגדו ו/או נגד מי מעובדיו ו/או שלו היה ו/או מי שבא מטעמו בגין כל תאונה. חבלה או נזק שמפורט בסעיף 7.1 ו- 7.2 לעיל לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, לרבות ההוצאות המשפטיות שיגרמו להם. אם יתבע העירייה ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו על נזק שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הקבלן לסלק את התביעה כנגדם או לשלם כל סכום שיפסק לחובתם ו/או לחובת מי מהם על ידי בית משפט בפסק דין סופי.

7.4. הקבלן יהיה אחראי ויפצה וישפה את העירייה בגין כל נזק שיגרם לו עקב שגיאה מקצועית של הקבלן ו/או מחדל ו/או הזנחה במילוי חובתו המקצועית. אחריותו של הקבלן תחול גם לגבי מקרים של שגיאות ורשלנות כאמור לעיל אשר יתגלו לאחר תום תקופת החוזה.

7.5. מבלי לגרוע מאחריות "הקבלן" עפ"י חוזה זה ו/או עפ"י כל דין, "הקבלן" מתחייב לבצע על חשבונו את הביטוחים הבאים, עפ"י המפורט בנספח אישור עריכת הביטוח המצ"ב כנספח ג', ולקיימם בתוקף, באופן רציף, כל עוד החוזה וכל הארכה שלו תקפים:

7.5.1. ביטוח כה"ס כספים ע"ס של 1,000,000 ש"ח לפחות, על בסיס "נזק ראשון". הכיסוי יהא בנוסח ובתנאים שאינם פחותים מתנאי הפוליסה הידועה בשם "ביט" או נוסח אחר המקביל לה, העדכנית ליום תחילת הביטוח. בפוליסה זו תקבע עיריית טבריה כמוטב בלעדית.

7.5.2. ביטוח נאמנות בגבול אחריות של 1,000,000 ש"ח לפחות. הכיסוי יהא בנוסח ובתנאים שאינם פחותים מתנאי הפוליסה הידועה בשם "ביט" או נוסח אחר המקביל לה, העדכנית ליום תחילת הביטוח. בפוליסה זו תקבע עיריית טבריה כמוטב בלעדית.

7.5.3. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבול אחריות של לפחות: 2,000,000 ש"ח לאירוע ו- 2,000,000 ש"ח סה"כ לתקופה. הכיסוי יהא בנוסח ובתנאים שאינם פחותים מתנאי הפוליסה הידועה בשם "ביט" או נוסח אחר המקביל לה, העדכנית ליום תחילת הביטוח.

7.5.4. ביטוח אחריות מעבידים, בגבולות אחריות של לפחות: 20,000,000 ש"ח למקרה ולתקופה. הכיסוי יהא בנוסח ובתנאים שאינם פחותים מתנאי הפוליסה הידועה בשם "ביט" או נוסח אחר המקביל לה, העדכנית ליום תחילת הביטוח.

7.5.5. ביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות של לפחות: 2,000,000 ש"ח לאירוע ולתקופה. תוך ביטול הסייגים הבאים: סייג הוצאת דיבה, סייג אובדן מסמכים, סייג אובדן השימוש וכו'. הפוליסה תכלול "תקופת גילוי" של לפחות 12 חודשים. "הקבלן" מתחייב להמשיך ולחדש פוליסה זו, באופן רציף, כל עוד יש לו אחריות עפ"י כל דין.

7.5.6. הקבלן מחויב להציג פוליסת ביטוח חבות מעבידים וצד ג' הכוללת במפורש כיסוי לפעילות שמירה ואבטחה כולל סיכוני נשק.

7.5.7. לכל הפוליסות יתווסף לשם המבוטח: "ו/או קבלנים ו/או קבלני משנה ו/או עיריית טבריה ו/או תאגידים עירוניים ו/או חברות קשורות שלה ו/או עובדיהם ו/או כל הבא מטעמם".

7.5.8. במעמד חתימת החוזה, "הקבלן" ימציא ל"עירייה" אישור חתום על ידי מבטחו, עפ"י הנוסח המצ"ב כנספח ג', אשר יכלול בין השאר: אישור שקיים ביניהם הסדר לתשלום הפרמיות. אישור שבכל מקרה של צמצום ו/או ביטול הפוליסות – הצמצום/הביטול לא ייכנס לתוקף בטרם חלפו 30 יום ממועד מתן הודעה על כך במכתב רשום גם למבוטח וגם

ל"עירייה".

7.5.9. "הקבלן" ימציא ל"עירייה" אישור חדש, לפחות 15 יום לפני תום תוקפו של כל אישור, כל עוד החוזה או כל הארכה שלו, תקפים.

7.5.10. הביטוחים הנזכרים לעיל הינם דרישות מינימום בלבד ו"הקבלן" רשאי לבצע ביטוחים נוספים כראות עיניו, על מנת לכסות את מלוא אחריותו.

7.5.11. הקבלן יישא בלעדית בכל סכומי ההשתתפות העצמית בביטוחים הנ"ל.

7.5.12. הקבלן מתחייב למלא בקבלנות את כל דרישות והתנאות הפוליסה וכן בקורות מקרה ביטוח להודיע על כך מיידית ל"עירייה" ולפעול למימושן של הפוליסות, בתיאום עם "העירייה".

## 8. ערבויות

8.1. להבטחת קיום כל התחייבויותיו נשוא הסכם זה, ימציא הקבלן לרשות ערבות ביצוע ערבות בנקאית אוטונומית בסך 150,000 (במילים: מאה וחמשים אלף ש"ח) ערוכה על פי הנוסח המצורף להסכם זה כנספח ב' (לעיל ולהלן: "**ערבות הביצוע**"). ערבות הביצוע תהיה בתוקף לאורך כל תקופת החוזה ועד 120 יום לאחר סיומו.

8.2. ערבות הביצוע תוחזר לקבלן, לאחר המועד הנקוב בסעיף 8.1 להסכם זה ורק לאחר שימציא הקבלן לחשבות העירייה חשבון סופי מאושר על ידי המנהל וחשבוניות מס כדין על כל התמורה ששולמה לקבלן.

8.3. המנהל יחליט עפ"י שיקול דעתו הבלעדי באם יש מקום לממש הערבויות, כולן או מקצתן, אם וככל שיופר הסכם זה ע"י הקבלן לרבות הפרת סעיף מספר 10 להסכם זה לרבות סעיפי המשנה שלו ומבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה לעיל ולהלן.

8.4. במידה והוארכה תקופת הסכם זה, או הוגדל היקף ההתקשרות, רשאית תהיה העירייה לדרוש מן הקבלן לעדכן את גובה הערבות הביצוע ו/או להאריך את תוקפה, לפי העניין ולפי שיקול דעתו הבלעדי. מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה אינו מונע מהעירייה לפנות לבנק להארכת הערבות. קיבל הקבלן דרישה כאמור, ימסור לידי העירייה תוספת לערבות ו/או ערבות חדשה, בהתאם לערבות המעודכנת ולפי דרישת העירייה. לא נמסרה התוספת לערבות ו/או הערבות החדשה, לפי העניין, על ידי הקבלן, רשאית תהא העירייה לחלט את ערבות הביצוע הקודמת אשר בידיה, וזאת מבלי לגרוע מסמכותה הכללית לחילוט הערבות ומבלי לגרוע מכל סעד או תרופה הקיימים לרשות מכח כל דין או הסכם.

## 9. שמירת זכויות

9.1. לרשות תהיה הזכות הסופית להחליט בדבר מחיקת חובות בכפוף להוראות הדין בעניין. לחייבים שונים והיא תהא רשאית לטפל במחיקת חובות הן לפני העברת החובות לטיפול הקבלן ובין לאחר העברת הטיפול בגבייתם לקבלן.

9.2. כל המסמכים ו/או הנתונים הקיימים ו/או שיתווספו בעתיד והקשורים לחוזה זה יקוטלגו ויתויקו בצורה הניתנת בנקל לאיתור פרטני, הכל עפ"י הוראות המנהל של העירייה, כולל שמירה בקבצים סרוקים במערכת מחשוב משרדית.

9.3. להסרת ספק מובהר ומודגש בזה כי כל המסמכים ו/או הנתונים מכל מין וסוג הקיימים ו/או שיתווספו בעתיד הינם רכוש הבלעדי של העירייה. ובמהלך תקופת ההתקשרות יחזיק בהם הקבלן בנאמנות ולצורך קיום החוזה בלבד, ועם תום תקופת ההתקשרות יחזיר הקבלן לרשות את כל המסמכים/נתונים באופן שלא יישאר בידיו כל מסמך ו/או נתון. הקבלן מוותר מראש על זכות העיכבון באשר למסמכים ונתונים ומתחייב לא להשתמש בטענת העיכבון.

## 10. הפרת חוזה ביטולו ופיצויים

10.1. מוסכם בין הצדדים כי סעיפים מספר 1, 2, 4, 5, 7. על כל סעיפי המשנה שלהם, הינם תנאים עיקריים ויסודיים של חוזה זה והפרת כל אחד מהם תחשב כהפרה יסודית של החוזה, ובלבד שלא תוקנה ההפרה על ידי הקבלן תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך מאת העירייה.

10.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומדים לזכות העירייה לפי כל דין ו/או הסכם, הפרה יסודית של הסכם זה תזכה את העירייה בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך 150,000 ש"ח כשהם צמודים למדד, מהמדד הידוע במועד חתימת חוזה זה ועד למדד שיהא ידוע בעת התשלום בפועל. הצדדים מצהירים, כי הסכום הנ"ל נקבע לאחר הערכה זהירה של נזקים ולא תישמע כל טענה שסכום פיצוי זה נקבע ללא יחס סביר לנזק הנגרם עקב הפרת ההסכם.

10.3. מבלי לפגוע באמור לעיל מובהר, מודגש ומוסכם כי בכל מקרה בו יתגלו אי סדרים כספיים במחלקת הגביה, הקבלן יפצה העירייה מיידית בסכום החסר.

10.4. מבלי לפגוע באמור לעיל מובהר, מודגש ומוסכם בזאת כי העירייה תהא רשאית לקזז מהתמורה המגיעה לקבלן פיצוי מוסכם מראש כאשר הקבלן איננו מקיים אחת ו/או יותר מהתחייבויותיו המפורטות במכרז ובלבד שאין העירייה אחראית לאי ביצוע ההתחייבות ובתנאי שלא תוקנה ההפרה על ידי הקבלן תוך 10 ימים לאחר קבלת הודעה על כך בכתב מאת העירייה. בכל מקרה מהמפורטים להלן הקבלן יפצה את העירייה בפיצוי מוסכם מראש בסך 15,000 ש"ח לכל הפרה שתחזור על עצמה יותר מפעם אחת (מובהר כי בדבר ההפרה הראשונה לא יקוזז פיצוי מוסכם מראש):

10.4.1. אי משלוח או משלוח באיחור של חשבונות הארנונה, חינוך או חיוב אחר לחייבים.

10.4.2. חיוב/אי חיוב של חייב פעמיים ברציפות, בחיוב שגוי.

10.4.3. אי משלוח ו/או משלוח באיחור של תזכורת בגין חובות לחייבים.

10.4.4. כח אדם חסר או ניווד עובדים בכירים ללא אישור מוקדם ובכתב של המנהל.

10.4.5. העדר טיפול או טיפול חלקי או רשלני שלא בהתאם להוראות הסכם זה ודו"ח המלצות רבעוני.

10.4.6. מובהר ומודגש בזאת כי במקרה של חילוקי דעות בין הקבלן לבין המנהל בנושא סעיף זה בחוזה שמורה לקבלן הזכות לערער על החלטת המנהל בפני ראש העירייה

10.4.7. פיצויים מוסכמים נוספים כמוגדר בנספח י"א: מדדי ביצוע (KPI), רמת שירות (SLA) ומנגנון הפחתות

10.4.8. בכל מקרה שבו יימצא משרד הגביה פעיל או פתוח לקהל ללא נוכחות מאבטח בעמדה, תהיה העירייה רשאית להטיל על הקבלן פיצוי מוסכם וקבוע מראש בסך של 1,000 ש"ח בגין כל שעת היעדרות (או חלק ממנה).

10.5. העירייה תהא זכאית לחלט את סכום הפיצויים המוסכמים הנקובים לעיל מהערבות הבנקאית או לנכותם מכל תשלום שיגיע לקבלן או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

10.6. חילוט הפיצויים המוסכמים מהערבות הבנקאית או ניכויים מתשלומים המגיעים לקבלן לא ישחררו את הקבלן מהתחייבויותיו על פי חוזה זה.

10.7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מוסכם בין הצדדים כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את העירייה בכל הזכויות המוקנות לו במקרה של הפרה יסודית:

10.7.1. הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הקבלן, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 7 יום ממועד ביצועם.

10.7.2. הוגשה נגד הקבלן התראת פשיטת רגל או ניתן צו כינוס נכסים לגבי נכסיו, כולם או חלקם, או הוגשה נגדו בקשת פשיטת רגל ובמקרה של מציע שהוא רשות נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון, או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק, או ניתן נגדו צו פירוק, או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם, או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר איתם על פי סעיף 233 לפקודת החברות (נוסח חדש) תשמ"ג-1983.

10.7.3. הוכח להנחת דעתו של המנהל כי הקבלן הסתלק מביצוע החוזה ו/או כי אין ביכולתו לעמוד במחויבויותיו באופן הפוגע בשרות הציבור ו/או בטובת העירייה.

10.7.4. כשיש בידי העירייה הוכחות, להנחת דעתה, כי הקבלן או אדם אחר מטעמו נתן או הציע טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז ו/או בקשר לחוזה זה או ביצועו.

10.7.5. אם הוגש כתב אישום או ננקטו הליכים פלילים נגד הקבלן ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים, למעט עבירות תנועה, עבירות תכנון ובניה, עבירות לפי חוקי עזר וכד'.

10.7.6. התברר כי הצהרה כלשהי של הקבלן שניתנה במכרז או בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהקבלן לא גילה לרשות עובדה מהותית אשר, לדעת העירייה, היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עימו.

10.7.7. הפר הקבלן חוזה זה הפרה יסודית, תהא העירייה זכאית, מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לו על פי חוזה זה או על פי כל דין, גם לבטל ההסכם.

10.7.8. ספרי העירייה וחשבונותיו ישמשו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים ששולמו לקבלן ומועדיהם, לשיעור הוצאות ששולמו ומועדי הוצאתן.

10.7.9. לא יראו בשימוש העירייה בזכויותיה על פי מסמכי החוזה כביטול החוזה על ידי העירייה אלא אם העירייה הודיעה על כך במפורש ובכתב, והקבלן יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, כל עוד לא נתנה לו הודעה על ביטול החוזה.

10.7.10. מוסכם בין הצדדים כי איחור בתשלום שעל העירייה לבצע ואשר לא יעלה על 21 יום לא יהווה הפרה של חוזה זה והקבלן לא יהא זכאי לכל סעד כספי או אחר בגין איחור כאמור.

10.7.11. מוסכם בין הצדדים כי התרופות ו/או הסעדים הנ"ל בהסכם זה הינם מצטברים לכל תרופה ו/או סעד עפ"י ההסכם ו/או עפ"י כל דין.

10.7.12. מוסכם עוד, כי אין במקרים המפורטים בסעיף 10 לעיל משום רשימה סגורה.

## 11. תקופת החוזה וסיומו

11.1. בכפוף לאמור להלן יהא חוזה זה בתוקף 36 חודשים החל מיום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_, וכן תקופה נוספת לפי אופציות להארכה של העירייה כפי שיפורט להלן (לעיל ולהלן: תקופת החוזה").

11.2. ככל שתחילת ההסכם הנ"ל לא תהיה החל מיום \_\_\_\_\_, אלא בתקופה מאוחרת יותר, מועד תום תוקפו של ההסכם הנ"ל יישאר על כנו, קרי: ביום \_\_\_\_\_ אף אם תקופת ההסכם תהיה פחותה מ-36 חודשים.

11.3. לרשות בלבד האופציה להאריך את תקופת החוזה בשתי תקופות נוספות של 12 חודשים כל תקופה (להלן: "תקופת האופציה") ע"י הודעה בכתב שתשלח ע"י העירייה לקבלן לפחות 30 יום לפני תום תקופת ההסכם כאמור בסעיף 11.1 לעיל ו/או תום תקופת האופציה כאמור בסעיף זה וזאת בכפוף לעמידת הקבלן בכל תנאי ההסכם.

11.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 11.1-11.2 לעיל רשאית העירייה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, החל

מתום שנת החוזה הראשונה ו/או חלקה של השנה קרי: מיום \_\_\_\_\_, להביא את החוזה לסיומו ע"י מתן הודעה בכתב שתשוגר ע"י העירייה לקבלן לפחות 3 חודשים מראש. ככל שהעירייה תחליט לממש סעיף זה, יהא החוזה בטל במועד שייקבע בהודעה. הודעה כזאת תשלח לקבלן אם יפר הקבלן את חוזה זה בהפרה יסודית כמוגדר בחוזה זה ו/או הפר את האמון שנתנה בו העירייה ו/או נמנע מאספקת השירותים והעבודות המוגדרים במכרז זה למרות שקיבל על כך התראה בכתב מהעירייה.

11.5. היה וייקבע ע"י ערכאה מוסמכת או רשות מוסמכת כי העירייה מנועה מלהפעיל שירותי גביה באמצעות תאגיד חיצוני, רשאית העירייה לסיים הסכם זה בהתראה בכתב בת 30 יום, זאת מבלי שלקבלן תהא כל טענה ו/או זכות לפיצוי כלשהו.

11.6. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי חוזה זה יפעל הקבלן להעברה מסודרת, מלאה וכוללת לרבות ביצוע חפיפה של 3 חודשים לפחות ולרבות העברת כל המידע שנאסף על ידו כולל כל הנתונים והמסמכים לעירייה או לקבלן אחר שיבוא במקומו: כל המסמכים, ההצעות, ההמלצות וכיו"ב מסמכים שהוכנו על ידי הקבלן במסגרת מתן שירותים יועברו על ידו לנציגי העירייה ו/או למי שהעירייה תורה עליו. כמו כן מתחייב הקבלן להעביר לעירייה לא יאוחר מ 30 יום מסיום עבודתו: דו"ח התאמת קופה להנהלת חשבונות, דו"ח חובות וחייבים מפורט ומרוכז, דו"ח התאמת קופה לחשבונות הבנק של העירייה, מאזן גביה נכון ליום עבודתו האחרון המציג התאמה מלאה בין ספרי הנהלת החשבונות ונתוני הקופה וכל דו"ח או הנחיית ביצוע אחרת שהורה לו המנהל. לא פעל הקבלן בהתאם להתחייבותו זאת רשאית העירייה לנקוט נגדו אמצעי אכיפה לרבות חילוט ערבות הביצוע ו/או הימנעות מתשלום התמורה המגיעה לו בתוקף הסכם זה עד שישלים את ההתחייבויות שלקח על עצמו.

11.7. בכל מקרה של סיום ההתקשרות מתחייב הקבלן לשתף פעולה, לסייע ולבצע הורדת נתונים ממערכת אכיפת הגביה או מכל מערכת ממוחשבת אחרת שהפעיל לטובת העירייה, ולמסרם לעירייה או לכל מי שיוורה לו המנהל הן על גבי מדיה מגנטית והן בדוחות מבוססי PDF או בכל סטנדרט אחר עליו תורה לו העירייה, לאחר קבלת אישור בכתב מהמנהל, תוך 10 ימים מקבלת פניית המנהל בכתב, ללא תשלום נוסף על התמורה שמשלמת לו העירייה במסגרת הסכם זה. על הנתונים לכלול את כל הנתונים השוטפים, ההיסטוריים, המסמכים, גרסאות הנתונים, הטבלאות וכל נתון אחר הנשמר במערכות הקבלן לרבות פרוש מבנה הנתונים. על הקבלן לאפשר לעירייה או לכל אחר מטעמה, גישה מלאה לכל הנתונים והמידע, התעוד והגיבוי המצויים בידי הקבלן. לא פעל הקבלן בהתאם להתחייבותו זאת רשאית העירייה לנקוט נגד הקבלן אמצעי אכיפה כגון חילוט ערבות המכרז ו/או הימנעות מתשלום התמורה המגיעה לו בתוקף הסכם זה עד שישלים את ההתחייבויות שלקח על עצמו.

11.8. להסרת ספק מודגש ומובהר בזה כי הקבלן לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש מכל מין וסוג בכל מידע שהגיע ו/או יגיע לידיו עקב ביצועו של מכרז זה, אלא לצורך קיומו של חוזה זה.

11.9. להסרת ספק מובהר בזה כי סיום תקופת ההסכם הכוונה לכל מקרה בו הסתיימה ההתקשרות בין הקבלן לבין העירייה מכל סיבה שהיא לרבות ביטול ההסכם על ידי מי מהצדדים.

11.10. הקבלן לא יהיה רשאי לחסום בפני העירייה גישה לנתונים ו/או מידע המונעים מהעירייה להתקשר עם קבלן אחר לצורך מתן השירותים או גישה לכל המידע המצוי אצלו בקשר עם פעילות העירייה.

## 12. הגדלת/הקטנת היקף החוזה

12.1. העירייה רשאית בכל עת, ועפ"י שיקול דעתה הבלעדי, ולפרקי זמן שיקבעו על ידה, להגדיל/להקטין את החוזה ע"י מסירת גביה שוטפת ו/או חובות שבפיגור נוספים על אלה הנזכרים בהסכם זה ו/או עפ"י כל דין לאחר וכן להורות על ביצוע גביה עבור גופים הקשורים עימה.

12.2. מימשה העירייה את זכותה הנ"ל, תסוכם התמורה בין העירייה לקבלן מראש ובכתב, בשים לב לתמורה הנזכרת בחוזה זה.

## 13. שונות

- 13.1. כל הקשור למערכת היחסים בין העירייה לבין הקבלן או מי מטעמו יחשב הקבלן כקבלן עצמאי ולא כעובד. בכל מקרה בו יקבע אחרת יפצה וישפה הקבלן את העירייה בכל סכום בו תחויב העירייה כתוצאה מתביעה כאמור וכן בהוצאות המשפט ובשכ"ט עוה"ד, ריביות, קנסות וכיו"ב.
- 13.2. הקבלן מצהיר ומאשר בזה כי העובדים שיבצעו מטעמו את התחייבויותיו על פי מסמכי החוזה הינם עובדיו בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים, הוא יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד לרבות תשלום שכר מינימום.
- 13.3. העירייה תהיה זכאית לקזז מהכספים המגיעים לקבלן, כל סכום המגיע לה ממנו, בין על פי מסמכי החוזה ובין מכל עילה אחרת שהיא.
- 13.4. מוסכם בין הצדדים כי מסמכי החוזה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי העירייה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים במסמכי המכרז ואשר נעשו אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והקבלן יהיה מנוע מלהעלות כל טענה בעניין שלא נעשה בדרך האמורה.
- 13.5. כל הודעה שצד אחד צריך ליתן למשנהו לפי חוזה זה תישלח במכתב רשום או באמצעים אלקטרוניים לפי הפרטים המצוינים במבוא לחוזה זה תחשב כנתקבלה 72 שעות לאחר מועד שליחתה.
- 13.6. במידת הצורך וכמתחייב על פי דין – העירייה יוודא קבלת אישור/ים להסכם זה.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

\_\_\_\_\_  
**הקבלן**

\_\_\_\_\_  
**העירייה**

\_\_\_\_\_  
**תאריך**

**נספח א'****נוסח ערבות ביצוע**

לכבוד  
עיריית טבריה

א.ג.נ,

**הנדון: ערבות בנקאית**

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 150,000 ש"ח (במילים: מאה וחמישים אלף ש"ח) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), וזאת בקשר עם זכייתם **במכרז פומבי** \_\_\_\_\_ למתן שירותי תפעול גביה, חיובים, קבלת קהל וגבייה עבור "עיריית טבריה" ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה **מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב** שתגיע אלינו חתומה ע"י בעל זכות חתימה ברשות. וזאת מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתפים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים 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.

במכתבנו זה :

**"המדד"** - משמעו מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן :

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל על פי ערבות זו (להלן: "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש יולי 2018 שפורסם ביום 15 אוגוסט 2018 או בסמוך לכך, יהיו הפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד : \_\_\_\_\_ ועד בכלל.  
דרישה שתגיע אלינו אחרי : \_\_\_\_\_ לא תענה.  
לאחר יום \_\_\_\_\_ - ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה בכל צורה שהיא,

\_\_\_\_\_ בנק

\_\_\_\_\_ תאריך

**נספח ב'****שירותי הפעלת מחלקת גביה שיינתנו ע"י הקבלן**

1. **הפקת שוברי ארנונה:**
  - 1.1. שוברי ארנונה שנתית ודו חודשית כולל ציון בולט של יתרות חוב "לא כולל שובר זה" של הנישום. הגרפיקה של השוברים השנתי והדו חודשי תקבל מדי שנה אישור בכתב מהמנהל.
2. **טיפול בנכסים:**
  - 2.1. עדכון גודל וסיווג נכסים והוצאת הודעות שומה על נכסים חדשים ו/או שהשתנה גודלם ו/או סיווגם.
  - 2.2. פתיחת כרטיסי נכסים חדשים כולל פרטי הבעלים שלהם במערכת הגביה הממוחשבת בהתאם לדיווח מחלקת הנדסה לפי היתרי בניה או על ידי נתונים אחרים המגיעים למחלקת הגביה. בעת עדכון פרטי הנכס במערכת, בעל הנכס יקבל הודעה בכתב המתארת את גודל הנכס בו חויב, סיווגו והסבר על זכויותיו וחובותיו. נוסח המכתב יוכן על ידי הקבלן ויאושר בכתב ע"י המנהל.
  - 2.3. החלפה שוטפת על פי הצורך של מחזיקים/בעלים/שוכרים של נכסים. כל פעולה כזו תלווה במסמך חתום על ידי המשכיר או הבעלים והשוכר לפי הצורך. נוסח המסמך יוכן על ידי הקבלן ויאושר בכתב ע"י המנהל. מסמך זה החתום על ידי שני הצדדים יסרק לכרטיס הנכס במערכת הגביה. לא תאושר כל העברת נכס בין מחזיקים ללא תשלום כל יתרת החוב.
  - 2.4. מעקב ועדכון של נכסים בבנייה על פי נתונים שיופקו ממחלקת ההנדסה. על מהקבלן לדאוג שהנתונים ממחלקת הנדסה יגיעו למחלקת הגביה ויעודכנו לפחות פעם אחת בכל רבעון.
  - 2.5. תחזוקת פרטי הנכסים וטיובם בהתאם לנספח כ' למסמכי מכרז זה.
3. **השגות ועררים:**
  - 3.1. סיוע למנהל הארנונה בהכנת תשובות להשגות ולעררי ארנונה. מעקב אחרי לוחות הזמנים הרלוונטיים והתראה בפני מנהל הארנונה במידה והוא חורג מהזמנים.
4. **אגרות והיטלים**
  - 4.1. חיוב אגרות, היטלים וחייבים נוספים במערכת הגביה וגביית התשלומים עבורם לפי הצורך וכל שירות אחר שנותנת העירייה לפי דרישת העירייה.
5. **פעילות שוטפת:**
  - 5.1. עדכון תעריפי ארנונה לפי מדד המפורסם מדי 15 בחודש או עפ"י הנחיות המנהל.
  - 5.2. שיגור הוראות קבע למסב, שיגור של הוראת קבע באשראי לשבא והעברת חיובי שכר של עובדי עירייה למדור שכר/ הנהלת חשבונות עירייה לפי הצורך.
  - 5.3. בדיקת זכאות להנחות על פי חוק של מחזיקי הנכסים ברשות ורישומם במערכת הגביה לאחר אישור בכתב של המנהל.
  - 5.4. עדכון הנחות המגיעות על פי חוק לזכאים לכך לפי רשימות ביטוח לאומי, משרד הביטחון וכו'.
  - 5.5. הפקה ומשלוח של הודעה לתושבים בנושא זכאות להנחות מארנונה בחודש ינואר מדי שנה לפי דרישת משרד הפנים. הגרפיקה של ההודעה תאושר מראש ובכתב ע"י המנהל. ההפקה תיעשה על נייר משובח בהדפסה איכותית (לפחות שני צבעים).
  - 5.6. הפקת אישורים לתושבים לפי הצורך לטאבו וגביית תשלום תמורת האישור עפ"י חוק העזר של העירייה. האישור יופק רק לאחר תשלום כל חובות הנכס במזומן ואחרי אישור בכתב מהמנהל.
  - 5.7. מענה לפניות תושבים הפונים בכתב ובעל פה תוך פרק זמן שלא יעלה על 14 יום ובכפוף לאמנת השירות של העירייה ככל שזו קיימת.
  - 5.8. טיפול בכל נושא הפניה למשרד הפנים לצורך שינוי תעריפי ארנונה במידה והיה על פי החלטת העירייה, בסיוע היועץ המשפטי של העירייה (כמופיע בסעיף 9 להלן).
  - 5.9. הגדרת חובות אבודים באישור המנהל, כולל מתן ייעוץ משפטי באותם חובות וטיפול בחובות עד למחיקתם מהספרים אחרי אישור משרד הפנים.
  - 5.10. גביית היטלי פיתוח, אגרות, היטלים וכל מס אחר לפי החלטת העירייה.
  - 5.11. חיוב וגביית אגרות נוספות על פי דרישת העירייה.
6. **ועדת הנחות:**
  - 6.1. מנהל הפרויקט יכין הנתונים לשיבות ועדת הנחות. ידאג לתיאום מועדים לועדת הנחות וישתתף בוועדות ההנחות. מנהל הפרויקט ירשום את פרוטוקול ועדת ההנחות, ידאג להחתים את ראש הוועדה והמשתתפים בה על פרוטוקול הוועדה וידאג למשלוח החלטות הוועדה לפונים תוך 7 ימים

מיום ישיבת הוועדה.

## 7. פעילות מנהל הפרויקט

- 7.1. ניהול שוטף של הפרויקט.
- 7.2. סיורים תקופתיים ברחבי העירייה ואזורי התעשייה שלה.
- 7.3. הקפדה על קבלת קהל ומתן מענה מקצועי עפ"י שעות העבודה המוגדרות בנספח ה' אשר ייתכן שישונו מעת לעת על ידי העירייה.
- 7.4. התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכונים במערכת.
- 7.5. התאמות כרטיסי אשראי.
- 7.6. התאמות שקים דחויים.
- 7.7. עדכון שקים חוזרים במערכת הגביה וחיובם בעמלות.
- 7.8. עדכון החזר הוראות קבע במערכת וחיובם בעמלות.
- 7.9. משלוח מכתבים לתושבים בגין הוראת קבע שחזרה.
- 7.10. הפקת מאזנים לפי סוגי שרות ומקום גביה עד לתאריך 10 בכל חודש.
- 7.11. הגשת דוחות רבעוניים.
- 7.12. הפקת דוחות על פי דרישת הרשות.
- 7.13. תפעול קופת הגביה.

## 8. אכיפה - פעולות אכיפה תתבצעה רק אחרי אישור בכתב של המנהל.

- 8.1. עבודת האכיפה תתבצע ע"י תוכנת האכיפה של הקבלן.
- 8.2. הקבלן יבצע הוצאת דרישות חוב ומסירות אישיות לפי הצורך.
- 8.3. עיקול צד ג': עיקולי בנק, משכורות וכיוב'.
- 8.4. עיקול ברישום.
- 8.5. עיקול בפועל על כלל העלויות הנלוות לכך.
- 8.6. רישום הערת אזהרה בטאבו.
- 8.7. איתור חייבים.
- 8.8. טיפול בחובות אבודים.
- 8.9. הפקת דוחות על אפקטיביות הגביה.

## 9. טיפול בצווי הארנונה של העירייה

- 9.1. באחריות הקבלן לבחון את חוקיות צווי הארנונה של העירייה.
- 9.2. הקבלן יערוך עבור העירייה בחינה של צו הארנונה שלה מול צווי ארנונה של מועצות אזוריות אחרות ויצג לפני העירייה פערים בתעריפי הארנונה וימליץ על שינויים הנדרשים להבנתו בצו הארנונה של העירייה לא יאוחר מיום 31/03 בכל שנה.
- 9.3. הקבלן יטפל מדי שנה בהכנת צו הארנונה לשנת הכספים הבאה, עדכנו לפי הנחיות משרד הפנים, כולל המלצות לשינויי תעריפים לפי הצורך והגשתו לאישור המליאה לא יאוחר מתאריך 1/04 בכל שנה, אלא אם יקבל אישור בכתב מהמנהל לשנות את תאריך ההגשה.

## 10. ליווי שוטף של הנהלת חברת הגביה בתחומים הבאים:

- 10.1. מנגנון למעקב ובקרה אחר עבודות מחלקת הגביה ורמת השרות הניתן.
- 10.2. כל סיוע בהגשת בקשות חריגות לאישור משרדי הפנים והאוצר.
- 10.3. סיוע בהכנת דוחות הקשורים לגביה.
- 10.4. השתתפות בישיבות מחלקת הגביה לפחות אחת לחודש.
- 10.5. תמיכה ויעוץ משפטי בכל הקשור לגביית מסי הארנונה, תגובה לעררים, תביעות ארנונה וכן בתחום אכיפת הגביה.

למען הסר ספק הרשימה אינה מכילה את כל תפקידי מחלקת הגביה והקבלן מתחייב לבצע כל מטלה נוספת הקשורה בשירות מחלקת הגביה אשר תוטל עליו ע"י המנהל.

## נספח ג'

### אישור 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | שם עיריית טבריה                       | המבוטח               | שם          | אופי העסקה והעיסוק המבוטח                                                                                                                                                                                                                                                                             | מעמד מבקש האישור*                                                                                                                                                                                                                                                             |
| גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור                                                                                                                                                                                                                                                                        | שם תאגידים עירוניים ו/או חברות קשורות |                      |             | אופי העסקה:<br><input type="checkbox"/> נדל"ן<br><input checked="" type="checkbox"/> שירותים<br><input type="checkbox"/> אספקת מוצרים<br><input checked="" type="checkbox"/> אחר: מכרז פומבי למתן שירותי תפעול גבייה של העירייה כולל גבייה, אכיפה ושרות לקוחות לצורך גביית תשלומים עבור עיריית טבריה. | <input type="checkbox"/> משכיר<br><input type="checkbox"/> שוכר<br><input type="checkbox"/> זכיון<br><input type="checkbox"/> קבלני משנה<br><input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים<br><input type="checkbox"/> מזמין מוצרים<br><input type="checkbox"/> אחר: _____ |
| ת.ז.ח.פ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| מען טבור הארץ, ת.ד. 508 מיקוד 1410501, טבריה                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| כיסויים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| סוג הביטוח                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | מספר הפוליסה                          | נוסח ומהדורת הפוליסה | תאריך תחילה | תאריך סיום                                                                                                                                                                                                                                                                                            | גבול האחריות/ סכום ביטוח                                                                                                                                                                                                                                                      |
| כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים                                                                                                                                                                                                                                                                                             | מטבע                                  | למקרה                | לתקופה      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| כספים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       | ביט                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1,000,000                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| צד ג'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       | ביט                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2,000,000                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| אחריות מעבידים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       | ביט                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 20,000,000                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| אחריות מקצועית                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2,000,000                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| נאמנות עובדים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       | ביט                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1,000,000                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):                                                                                    |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 016 גביה וכספים                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ביטול/שינוי הפוליסה *                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.                                                                                                                                                                                                |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| חתימת האישור                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| המבוטח:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                       |                      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |

חותמת המציע

חתימות המציע

© - כל הזכויות שמורת למניב הכנסות בע"מ - Ver 10.0 גירסא -

אין להעתיק או להפיץ המסמך ללא קבלת אישור מראש ובכתב ממניב הכנסות בע"מ

## נספח ד'

### כח אדם, ציוד ושירות לאזרח

#### 1. כח אדם ושעות קבלת קהל

כוח האדם של הקבלן מנהל הפרויקט "פקידי שירות הלקוחות" יהיו לאחר הדרכה ובמיומנות מקצועית ראויה, לרבות הכשרה לעבודה עם קהל, בעבודה על מחשב כולל מיומנות גבוהה בהפעלת תוכנת הגביה בה משתמשת הרשות ושליטה בתוכנות "אופיס" כולל ידע מושלם בוורד, אקסל, אאוטלוק ובדואר אלקטרוני. כוח האדם יידע את השפה עברית על בוריה.

להלן פרוט כח האדם הנדרש ומהות התפקיד (כל המשרות במשרה מלאה) מובהר ומודגש כי מספר המשרות יכול להשתנות (לעלות או לרדת) על פי החלטת העירייה ללא שינוי בשעור התמורה שתשלם העירייה לקבלן:

| משרה         | מס' אנשים | תיאור תפקיד                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| מנהל הפרויקט | 1         | אחריות כוללת על כל עובדי הגביה של הקבלן העובדים בשירות העירייה. עדכון טבלאות במערכות המחשוב, הוצאת חיובים לחייבים, מעקב חייבים ודיווח כלפי בעלי תפקידים ברשות. מנהל הפרויקט הינו איש הקשר בין העירייה לקבלן ולעובדיו ואחראי לכל הפעילות המבוצעת ע"י הקבלן, נשוא הסכם זה. מנהל הפרויקט יהיה נוכח במשרד הגביה בכל שעות קבלת הקהל. על המנהל להיות בעל כושר ניסוח מכתבים והתכתבות עצמאית מול לקוחות הגביה. במסגרת תפקידו בין היתר: <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.2 טיפול בדוחות ומאזנים</li> <li>1.1.3 ההכנת הצעה לתוכנית עבודה לשנת המס בהתאם ליעדים שיקבעו עם העירייה</li> <li>1.1.4 הכנת טיוטא לתיקים לטיפול משפטי</li> <li>1.1.5 הכנת הצעה להסכמי פשרה</li> <li>1.1.6 בקרת הסדרי תשלומים והעברתם לאישור העירייה</li> <li>1.1.7 בקרת דוחות מעקב</li> <li>1.1.8 הפקת תלוש תקופתי</li> <li>1.1.9 הפקת התראות בהתאם לסרגל אכיפה מאושר על ידי העירייה</li> <li>1.1.10 עדכון קבצים בתוכנת האכיפה</li> <li>1.1.11 הכנת המלצה להנחות לצורך אישור סופי של הגזבר/ית.</li> </ul> |
| רכז אכיפה    | 1         | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.2.1 משנה למנהל הפרויקט</li> <li>1.2.2 הכנת תוכנית אכיפה לאישור העירייה בהתאם ליעדים שיקבעו על ידי העירייה</li> <li>1.2.3 הנפקת הודעות דרישה לחייבים לפי תוכנית העבודה</li> <li>1.2.4 תיאום ומעקב בנושא עיקולים</li> <li>1.2.5 אחראיות לתיקי חייבים גדולים</li> <li>1.2.6 תאום עם משרדי עו"ד מטעם העירייה בנושאי אכיפה</li> <li>1.2.7 הובלת חייבים להסדר תשלומים</li> <li>1.2.8 רישום עיקולים באמצעים השונים בהתאם להנחיות העירייה ולסרגל האכיפה</li> <li>1.2.9 ריכוז וניתוח דוחות אכיפה והצגתם לעירייה</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| רכז קבלת קהל | 1         | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.3.1 עוזרת מינהלית למנהל הפרויקט</li> <li>1.3.2 רכזת קבלת קהל</li> <li>1.3.3 ריכוז טכני של השגות ועררים</li> <li>1.3.4 ריכוז טכני של תביעות משפטיות כנגד העירייה בנושאי גביה ואכיפה</li> <li>1.3.5 טיפול טכני ומענה לפניויות התושבים: מוקד, פקסים, אימיילים, מכתבים</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                        |   |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|
| 1.3.6 ביצוע קבלת קהל בנושאים הנ"ל                                                                                                                                                                      |   |               |
| 1.3.7 תאום עם ועדות שונות של העירייה                                                                                                                                                                   |   |               |
| 1 ביצוע רישומים במערכת הגביה וביצוע התאמות עם הנהלת החשבונות של העירייה ומטלות נוספות על פי הנחיות העירייה ומנהל הפרויקט. מנהל החשבונות יהיה נוכח בכל שעות העבודה של מחלקת הגביה בעירייה עיקר תפקידיו: | 1 | מנהל חשבונות  |
| 1.4.1 אחראיות וביצוע התאמת חשבונות הנהלת חשבונות של העירייה והגזברות                                                                                                                                   |   |               |
| 1.4.2 טיפול בדוחות מעקב                                                                                                                                                                                |   |               |
| 1.4.3 התאמה ואיזון פקודות יומן לפני קיבוע                                                                                                                                                              |   |               |
| 1.4.4 ביצוע קיבוע נתונים במערכת                                                                                                                                                                        |   |               |
| 1.4.5 הפקת תלוש תקופתי, ושנתי                                                                                                                                                                          |   |               |
| 1.4.6 ביצוע תאומים עם ספק תוכנת הגביה של העירייה לצורך סגירת שנת מס                                                                                                                                    |   |               |
| 1.4.7 טיפול בהוראות קבע, קיזוזים ועוד                                                                                                                                                                  |   |               |
| 1.4.8 הפקת דוחות ומאזנים                                                                                                                                                                               |   |               |
| 1.4.9 קליטת ספחים                                                                                                                                                                                      |   |               |
| 1.4.10 טיפול בשקים חוזרים                                                                                                                                                                              |   |               |
| 1.4.11 תאום מול משרדי עו"ד בנושא שקים חוזרים.                                                                                                                                                          |   |               |
| 1.5.2 הקמת נכסים חדשים (ארנונה, שילוט)                                                                                                                                                                 | 2 | פקיד שומה     |
| 1.5.3 קליטת נתוני מדידות למערכת הגביה של העירייה                                                                                                                                                       |   |               |
| 1.5.4 עידכון סיווג הנכסים                                                                                                                                                                              |   |               |
| 1.5.5 ביצוע בדיקת נכסים טרם הפקת אישורים לטאבו                                                                                                                                                         |   |               |
| 1.5.6 הפקת אישורים למינהל ולטאבו                                                                                                                                                                       |   |               |
| 1.5.7 ביצוע בדיקות שטח                                                                                                                                                                                 |   |               |
| 1.5.8 הכנת טיוטת מענה להשגות בנושא מדידות                                                                                                                                                              |   |               |
| 1.5.9 הטמעת תשריטים במערכת הגביה של העירייה                                                                                                                                                            |   |               |
| 1.5.10 ביצוע תאום עם קבלנים                                                                                                                                                                            |   |               |
| 1.5.11 ביצוע תאום עם המחלקה הטכנית של העירייה                                                                                                                                                          |   |               |
| 1.5.12 ביצוע קבלת קהל בנושא שומה                                                                                                                                                                       |   |               |
| 1.5.13 טיפול בהנחות                                                                                                                                                                                    |   |               |
| 1.5.14 סריקת מסמכים למערכות ממוחשבות                                                                                                                                                                   |   |               |
| 1.5.15 קשר לוועדות הסכמי פשרה                                                                                                                                                                          |   |               |
| 1.5.16 ריכוז מידע לוועדות השונות של העירייה                                                                                                                                                            |   |               |
| 1.7.2 טיפול ממוחשב בעיקולים ובמימושים                                                                                                                                                                  | 2 | פקיד אכיפה    |
| 1.7.3 איתור חייבים                                                                                                                                                                                     |   |               |
| 1.7.4 הנפקת הודעות דרישה לחייבים לפי תוכנית עבודה וסרגל האכיפה שאישרה העירייה                                                                                                                          |   |               |
| 1.7.5 הנפקת עיקולי בנקים, צד ג', שכר, מע"מ, מס הכנסה וכו'                                                                                                                                              |   |               |
| 1.7.6 ביצוע מעקב מימושים                                                                                                                                                                               |   |               |
| 1.7.7 טיפול בתיזכורות                                                                                                                                                                                  |   |               |
| 1.7.8 סריקת מסמכים למערכות השונות                                                                                                                                                                      |   |               |
| 1.7.9 הובלת חייבים קשים להסדר חוב                                                                                                                                                                      |   |               |
| 1.7.10 איתור חייבים היסטוריים                                                                                                                                                                          |   |               |
| 1.7.11 הפקת דוחות                                                                                                                                                                                      |   |               |
| 1.7.12 ביצוע קבלת קהל בנושא אכיפה                                                                                                                                                                      |   |               |
| 1.9.2 ביצוע קבלת קהל                                                                                                                                                                                   | 1 | קופאי ראשי    |
| 1.9.3 פקדת הכספים לבנקים השונים בהתאם להנחיית גזברות העירייה                                                                                                                                           |   |               |
| 1.9.4 טיפול בהנחות                                                                                                                                                                                     |   |               |
| 1.9.5 טיפול בשינוי מחזיקים                                                                                                                                                                             |   |               |
| 1.9.6 טיפול בפניות תושבים                                                                                                                                                                              |   |               |
| 1.9.7 סריקת מסמכים למערכות השונות                                                                                                                                                                      |   |               |
| 1.9.2 ביצוע קבלת קהל                                                                                                                                                                                   | 7 | פקיד קבלת קהל |
| 1.9.3 טיפול בנושאי נכס ריק, הרוס ושיפוצים                                                                                                                                                              |   |               |
| 1.9.4 טיפול בהנחות                                                                                                                                                                                     |   |               |
| 1.9.5 טיפול בשינוי מחזיקים                                                                                                                                                                             |   |               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|
| 1.9.6 טיפול בפניות תושבים במדיות השונות                                                                                                                                                                                                                                |    |                 |
| 1.9.7 סריקת מסמכים למערכות השונות                                                                                                                                                                                                                                      |    |                 |
| 1.9.8 תאום עם אנשי השטח של הגביה ושל העירייה                                                                                                                                                                                                                           |    |                 |
| 1.9.9 טיפול בשינויי מחזיקים                                                                                                                                                                                                                                            |    |                 |
| 1.9.10 קבלת תשלומים ורישומם בקופת הממוחשבת של העירייה                                                                                                                                                                                                                  |    |                 |
| 1.17.1 קליטת קובץ חייבים ממערכת החניה הממוחשבת שמפעילה העירייה                                                                                                                                                                                                         | 1  | רכז גביה מחניה  |
| 1.17.2 טיפול בדוחות                                                                                                                                                                                                                                                    |    |                 |
| 1.17.3 הפקת התראות ראשונות / שניות                                                                                                                                                                                                                                     |    |                 |
| 1.17.4 ביצוע אכיפה מינהלית בהתאם לסרגל האכיפה שתקבע העירייה                                                                                                                                                                                                            |    |                 |
| 1.18.1 ביצוע קבלת קהל בנושאי גביה מחניה                                                                                                                                                                                                                                | 1  | פקיד גביה מחניה |
| 1.19.1 ריכוז וניהול כלל הפעילות המקצועית בתחום השומה בפרויקט                                                                                                                                                                                                           | 1  | רכז שומה        |
| 1.19.2 הכנת תוכנית עבודה שנתית לעדכון שומות וביצוע סקרי נכסים, לאישור העירייה ובהתאם ליעדיה                                                                                                                                                                            |    |                 |
| 1.19.3 הפקת הודעות חיוב, שומות חדשות ושומות מתוקנות בהתאם לדיווחי שטח, מדידות ונתוני הנדסה                                                                                                                                                                             |    |                 |
| 1.19.4 תיאום, מעקב וטיפול מקצועי בבקשות להחלפת מחזיקים בנכסים והפקת אישורים לטאבו (לשכת רישום מקרקעין)                                                                                                                                                                 |    |                 |
| 1.19.5 אחריות לטיפול בתיקי שומה מורכבים, נכסים עסקיים גדולים (תעשייה/מסחר) ואכלוס פרויקטים קבלניים חדשים                                                                                                                                                               |    |                 |
| 1.19.6 תיאום מול גורמי חוץ כגון מודדים, סוקרי שטח, פקחים והלשכה המשפטית של העירייה בנושאי שומה                                                                                                                                                                         |    |                 |
| 1.19.7 בדיקה, טיפול ומתן מענה מקצועי להשגות ארנונה, עררים, וכן בקשות לפטורים והנחות                                                                                                                                                                                    |    |                 |
| 1.19.8 יישום ועדכון שוטף של נתוני הנכסים ("ספר השומה") במערכות המידע בהתאם לצו הארנונה והנחיות העירייה                                                                                                                                                                 |    |                 |
| 1.19.9 ריכוז וניתוח דוחות שומה (כגון פוטנציאל חיובים, תוספות שטח, וסיכומי סקרים) והצגתם לעירייה                                                                                                                                                                        |    |                 |
| פקח שטח לביצוע פעולות בשטח השיפוט של העירייה לרבות בירורים. על העובד להיות בעל ניסיון וידע בתחום מדידות ארנונה. הקבלן יצייד את הפקח ברכב ובאמצעי תקשורת לעירייה לצורך ביצוע תפקידו הכולל בין היתר: בדיקת נכסים ריקים, בשיפוץ, והרוסים, ביצוע צילום ותעוד של נכסים אלה. | 2  | איש שטח         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                        | 21 | סה"כ עובדי גביה |
| כמפורט בסעיף מספר 3.3.4 במסמך ב'                                                                                                                                                                                                                                       | 1  | שומר            |

מובהר בזאת כי על הקבלן לפעול בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2003 העוסק בנוהל העסקת חברת גביה קובע לעניין עובדי חברות גביה:

לא תאשר רשות מקומית העסקתו של עובד חברת גביה אלא אם התקיימו בו כל אלה:

- הוא תושב ישראל שמלאו לו 21 שנים.
- הוא לא הורשע בעבירה פלילית שיש עמה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות או בעבירות מירמה בעשר השנים שקדמו למתן האישור וכן לא מתנהלים נגדו למיטב ידיעתו באותו מועד חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור. הרשות רשאית לדרוש מהמועמד תצהיר על העדר הרשעות וחקירות כאמור.
- עיסוקיו האחרים או מקצועו אינם עשויים ליצור ניגוד עניינים עם עבודתו בחברת הגביה, לרבות היות בעל רישיון לחקירות פרטיות.

### שעות קבלת קהל:

קבלת קהל תתקיים במשרד ראשון ורביעי 08:30-14:00, שני שלישי וחמישי 08:30-16:00, וזאת תוך שמירה על סבירות העירייה תהא רשאית להורות על שינויים בלוחות הזמנים של קבלת הקהל, וזאת תוך שמירה על סבירות

וללא כל עלות נוספת.

## או כפי שייקבע מעת לעת ע"י העירייה

## **2. מפרט איכות שירות במרכזי שרות הלקוחות הקדמיים של הקבלן:**

- 2.1. הזוכה יעמיד לרשות העירייה מנהל גביה כמוגדר במסמכי המכרז אשר ימצא בכל שעות פתיחת משרדי הגביה. מנהל הפרויקט יהיה בעל ניסיון כמוגדר בתנאי הסף של המכרז. בעל ידע וניסיון בגביה, בהנהלת חשבונות, במערכות מחשב גביה כולל ידע בהפעלת מערכות Microsoft Office, בהפקת דוחות ובניהול כוח אדם. על מנהל הפרויקט להיות נכון לעבוד בתפקידו לפחות 3 שנים. ובכל מקרה יפנה הזוכה ו/או מנהל הפרויקט בכתב למנהל 90 יום לפחות לפני המועד שיבקש לעזוב תפקידו זה.
- 2.2. הזוכה יעמיד לרשות העירייה עובדי גביה בנוסף למנהל הפרויקט. פקיד גביה, ונוספים על פי הרשום בטבלת כח אדם בסעיף 1 כח אדם ושעות קבלת קהל וכמוגדר במסמכי המכרז. עובדים אלה יהיו נוכחים בשעות קבלת הקהל של משרד הגביה.
- 2.3. במידה והעירייה תהיה מעוניינת לשכור את שירותיו של פקיד/י גביה נוסף/ים. הזוכה מתחייב לספק עובד/ים בעל כישורים מתאימים תוך פרק זמן של שבועיים מיום הפני בכתב של העירייה. העירייה תשלם עבור העובד/ים הללו לזוכה את עלות המעביד + 10% תקורה.
- 2.4. ביום ג', בין השעות 16:00 - 19:00 יהיו נוכחים במשרד הגביה עשרה עובדים לפחות לרבות מנהל הפרויקט, או מספר פקידים גבוה יותר כפי שיוגדר בכתב על ידי המנהל מזמן לזמן.
- 2.5. זמן ההמתנה הממוצע לנציג שרות לקוחות לתושב המגיע למשרדי הגביה לא יעלה על 15 דקות. משך טיפול ממוצע ע"י נציג שרות לקוחות לא יעלה על 20 דקות.
- 2.6. הקבלן יפעיל על חשבונו מערכת מוקד בירורים מאויש, לפי המפרט הרצ"ב המוקד יהיה מחובר באחריות הקבלן ב On Line למערכת המחשבים של העירייה ולמערכת תוכנת הגבייה. הקמת המוקד בתיאום עם העירייה.
- 2.6.1. המוקד יפעיל מערכת לרישום כל הפניות אליו – CTI - כולל כמות שיחות נכנסות, זמן ההמתנה לשיחה זמן ניתוק של לקוח שלא נענה, זמן מענה, אורך שיחה וכל נושא חשוב אחר. תתאפשר הקלטה של שיחות, באופן אקראי או יזום, לצורך תיעוד ו/או ביקורת על איכות ומקצועיות המענה הקמת מוקד כזה בתיאום עם העירייה.
- 2.6.2. המערכת מיועדת להבטיח מענה טלפוני לכל פונה בפרק זמן סביר בהתאם לנורמות השירות כפי שהוגדרו על ידי הלקוח.
- 2.6.3. זמן המענה הממוצע לא יעלה על 180 שניות.
- 2.6.4. המערכת תספק מענה אנושי לפונים, תוך מתן תשובה לשאלות ובירורים בנושא תשלומים. אנשי המוקד יעבדו ישירות מול מערכת המחשבים של העירייה.
- 2.6.5. המוקד יפעל בין השעות 8:00 ועד לשעה 17:00 בימים א-ה לצורך תשלומים וברורים. בשעות 17:00 עד 22:00 יתבצעו תשלומים בלבד. ביום ו' יפעל המוקד בין השעות 8:00 עד 12:00 לצורך תשלומים וברורים.
- 2.7. בירורים כגון: בדיקת יתרת חוב, בדיקת סוג נכס וגודלו, בדיקה האם נקלט תשלום לחשבון הפונה וכו' ייענו תוך גישה של עובד מוקד הבירורים למערכת המחשבים של העירייה.
- 2.8. העירייה תקבע על אילו שאלות, יענו במוקד, שאלות אחרות כולל פרטי הפונה, יועברו באמצעות מייל מיידית למשרד הגביה ובאחריותו של פקיד שירות הלקוחות להשיב עליהן תוך 48 שעות. תהיה מערכת מעקב ממוחשבת אחרי פניות שהועברו ממוקד הברורים, למשרד הגבייה.
- 2.9. לעובד מוקד הבירורים תהיה גישה מוגבלת למערכת המחשבים של העירייה, רק לנושאים בהם

הם מטפלים ויגדרו מראש ע"י העירייה .

2.10. במוקד ניתן יהיה לבצע פעולות של קבלת תשלום באמצעות כרטיסי אשראי .

2.11. ייקבע נוהל של פניות דחופות שיועברו מיידית לטיפול מנהל הפרויקט.

2.11.1. דו"ח פניות מפורט, ישלח למנהל מדי חודש או לפי דרישה, הדוח יכלול נתוני שיחות כגון: שעת שיחה, זמן המתנה בשניות, אורך שיחה בשניות, וכיוב'. כמו כן יכלול הדו"ח מעקב אחרי לוחות זמנים של טיפול בפניות ומידע על פניות שטרם הסתיים הטיפול בהן.

### 3. דגשים לשירות לקוחות איכותי ע"י הקבלן

הקבלן יעניק שירות איכותי, אמין ואפקטיבי לתושב תוך כדי שימת דגש על איכות השירות. על הקבלן לעמוד בדרישות המינימאליות הבאות:

3.1. מענה טלפוני עפ"י תסריט שיחה שיוגדר ע"י העירייה : "עיריית טבריה שלום, מדברת/ \_\_\_\_\_, במה אוכל לעזור?"

3.2. לבוש מכובד.

3.3. שם פקיד שירות הלקוחות מודפס על גבי סטנד מחומר קשיח בחזית שולחן קבלת הקהל .

3.4. חלוקת מספרים אוטומטית בסמוך לכניסה על-פי תור למתנינים. לוח תצוגת התור ומספר עמדת קבלת קהל במשרדי הגביה. מערכת ניהול המספרים תהיה ממוחשבת ותאפשר מעקב ורישום זמן ההמתנה מקבלת "המספר" ועד ההגעה לנציג שירות לקוחות ובהמשך לשעת סיום הטיפול הרשאות מנהל לשינוי תוכנת ניהול התור, תינתנה למנהל הפרויקט בלבד. דו"חות ממערכת ניהול התורים הממוחשבת, לגבי זמני ההמתנה וזמני הטיפול, יוגשו לרשות ע"י הקבלן בסיום כל חודש. הדוחות ימוינו על פי פקידי הגביה וההתמחויות. המערכת תירכש ותוקם על חשבון הקבלן.

3.5. התקנת מענה קולי במשרדים: "שלום הגעת למשרדי מחלקת הגביה בעיריית טבריה, אנו מטפלים בפניות קודמות, סליחה על ההמתנה". פרטים על שעות הפתיחה של המשרד ובאילו בעיות מטפלים, כולל מוזיקת המתנה. המענה הקולי יותקן באחריות הקבלן על ידי העירייה ועל חשבונה.

3.6. על דלת הכניסה (החיצונית והפנימית) יציב הקבלן על חשבונו שלט מכובד, מאושר מראש על ידי העירייה, עליו מודפס לוגו העירייה, שעות קבלת קהל, שעות מענה טלפוני, מס' טלפון, מספר פקס, כתובת אתר האינטרנט של העירייה, כתובת הדואר האלקטרוני של יחידת שירות הלקוחות של העירייה. שלט דומה יוצב על ידי הקבלן בכניסה הראשית לרשות ובנוסף שילוט על הבניין בו ימוקם משרד הגביה. השילוט יבוצע בתאום ועפ"י הנחיית העירייה .

3.7. בחדר ההמתנה במשרדי הגביה, יתלה לוח הודעות, בו יעדכנו הודעות בנושאים שונים הקשורים לגביה. כמו כן יעמדו לרשות קהל הלקוחות טפסים שונים כגון טופס הצטרפות להוראות קבע וכן עלוני הסברה ומידע עפ"י דרישות העירייה . באחריות הקבלן.

3.8. באחריות הקבלן לדאוג שחדר ההמתנה במשרדי הגביה ישמר נקי ומסודר לאורך כל שעות פעילותו.

3.9. במשרד הגביה יתקין הקבלן על חשבונו תיבה לפניות הציבור במקום בולט לקהל עם שילוט מתאים. באחריות הקבלן לרוקן את תוכנה של התיבה מידי יום ולהעביר הפניות למנהל ללא כל שיהוי.

3.10. הקבלן יתקין באחריותו ועל חשבונו במשרדי הגביה, מכונת צילום בתשלום לטובת התושבים לצורך הדפסות ושליחת מסמכים, בהתאם למוגדר בנספח כ"א למסמכי מכרז זה

הקבלן יתקין באחריותו ועל חשבונו במשרדי הגביה עמדת שירות עצמי (קיוסק מידע) של המוסד לביטוח לאומי בהתאם למוגדר בנספח כ"א למסמכי מכרז זה

## נספח ה'

### אכיפה מנהלית (עפ"י סעיף 4.5 לחוזה)

גביה בגין אכיפה מנהלית - רישומי מיטלטלין.

1. כל התשלומים הנובעים מהנ"ל, אשר יגיעו מן התושבים, יהיו כפופים לכל דין רלוונטי ולהוראות העירייה.

## נספח ז'

### נספח נוהל גביית כספים, התאמות בנקים ותפעול קופה (עפ"י סעיף 4 לחוזה)

#### נוהל גביית כספים

בנספח זה "כספים" כולל מזומנים, המחאות אישיות ובנקאיות, הוראות קבע וכרטיסי אשראי. יובהר כי על הקבלן חלות הוראות כל דין ועליו לפעול בהתאם להן.

#### 1. גביית כספים

- 1.1. על כל תקבול מכל סוג שהוא המתקבל תופק מיד קבלה במערכת הממוחשבת.
- 1.2. בחשבון הקופה במערכת ניהול חשבוניות הצרכנים של העירייה, ירשמו בצורה מרוכזת, בכל יום, התקבולים שהתקבלו בקופות העירייה והעברת הכספים מהקופה לבנק או לקופת העירייה (ההפקדה). ההעברה לבנק תעשה לא יאוחר מיום העסקות הראשון לאחר יום התקבול. הקופה משמשת כקופת תקבולים בלבד, אין לשלם מהקופה כל תשלום שהוא.
- 1.3. אין לבצע גביית כספים במקום אחר פרט לקופת העירייה.

#### 2. נוהל קבלה ורישום של שיקים

- 2.1. הקופאית/קבל מכל משלם שיק בתנאי שהוא משודך על שם העירייה בלבד. על גבי השיק תוטבע על ידי הקופאית/החותמת "אינו סחיר" ואו "למוטב בלבד" ו/או "אינו עביר".
- 2.2. אין לקבל שיקים מכל גורם שהוא בתמורה למזומנים.
- 2.3. אין להסב שיקים שהתקבלו לאחרים.
- 2.4. עם קבלת המחאה יש להקפיד על הפרטים הבאים:
  - 2.4.1. פרטי הזיהוי של המשלם יופיעו על גבי המחאה.
  - 2.4.2. השוואת הסכום בספרות לסכום המילים קיום תאריך פירעון נכון וחתימת המשלם.

#### 3. נוהל הפקת קבלה

- 3.1. הפקת קבלה למשלם תעשה בעותק אחד. מקור הקבלה יימסר למשלם, העתק נוסף יישמר בידי הקופאית (ניתן לשנות מספר העתקי הקבלות לאחר קבלת אישור בכתב מהמנהל) עותק נוסף לרשות.
- 3.2. בקבלה יצוינו הפרטים הבאים:

3.2.1. תאריך הגבייה, שעת הגבייה, שם המשלם, הגבייה סוג השרות שבגינו בוצע התשלום, פרטים נוספים אם קיימים עבור הגבייה, הסכום, מקום הגבייה, אופן התשלום (מזומן, המחאה), שם הגובה וחתימת הקופאי/ת.

3.2.2. בקבלה ירשם סוג התקבול, כולל המחאות דחיות, כרטיסי אשראי והוראות קבע.

3.3. כאשר התקבול דחוי יש לציין כי הקבלה מהווה אסמכתא לתשלום רק עם פירעון התקבול.

3.4. החזרת כספים למשלם תלווה בהחזרת הקבלה המקורית לרשות ובהצהרת המבקש בכתב בחתימתו לכך שקיבל החזר לכספים ששילם.

3.5. החזר כספים למשלם מותנה באישור בכתב מאת המנהל.

#### 4. הפקדת כספים בבנק

4.1. הכספים שנגבו יופקדו בסיום כל יום לזכות חשבון הבנק של העירייה או בקופת העירייה.

4.2. במידה ומתקבלת המחאה לפירעון מיידי תופקד עם המזומן בחשבון הבנק של העירייה.

4.3. במידה ומתקבלת המחאה דחוייה יש להפקידה בחשבון הבנק של העירייה למשמרת, או לפעול לפי הוראה אחרת בכתב מהמנהל.

#### 5. שיקים חוזרים

5.1. בתוכנת הגבייה יש לחייב את החשבון של בעל השיק שחזר.

5.2. יש לרשום שיקים חוזרים בחשבוניות מקבילים לשם אינפורמציה ומעקב בגליון אקסל המצורף לתיק בו נשמרים השיקים החוזרים למעקב מהיר.

5.3. יש לשלוח בתוך 48 שעות מכתב לבעל השיק שחזר לבוא ולשלמו במזומן וכן לבצע מעקב אחר התפתחות פירעונם של השיקים החוזרים.

5.4. בגין שיק שחזר יחוייב בעל השיק בעמלת הבנק ובהוצאות.

5.5. אחת לחודש יועבר למנהל דיווח על השיקים שחזרו ומצב הטיפול בהם.

#### 6. כרטיסי אשראי והוראות קבע שלא כובדו.

6.1. יש לשלוח בתוך 48 שעות מכתב למי שכרטיס האשראי שלו לא כובד או שהוראת הקבע שלו חזרה לבוא ולשלמו במזומן וכן יש לבצע מעקב אחר התפתחות פירעונם של אמצעי תשלום אלה.

#### 7. אישורי תשלום

7.1. יש לידע את כל מחלקות העירייה, כי אישור לתשלום הינו מסמך מקורי והחתום על ידי העירייה בלבד.

7.2. כל אישור אחר אינו מהווה אסמכתא לתשלום.

**8. נוהל התאמות - הנהל"ח - בנקים.**

8.1. הקבלן יבצע את ההפקדות ויעביר את כל ההכנסות דרך חשבונות הבנקים שימסרו לו (כולל הוראות קבע וביצוע החזרי שיקים והוראות קבע פיגורים).

8.2. מדי יום תתבצע התאמה בין מחלקת הגביה להנהלת החשבונות

**9. דו"ח קופה יומי**

9.1. עובד הגביה יסגור בתום כל משמרת את מערכת הקופה הממוחשבת שבאחריותו, מנהל הפרויקט משמש כקופה ראשית ואחראי לסגירתה ולהעברת דוחות ריכוז מדי יום לרשות. תהיה קופה ראשית אחת בלבד. (ריכוז כללי של סה"כ הגביה מהקופה יועבר להנהח"ש ברשות ע"י הקופה הראשית).

9.2. דו"ח זה יפרט את סה"כ ההכנסות עפ"י סוגי השרות ובהתאם למאפיינים הבאים:

9.2.1. מזומן.

9.2.2. המחאות במזומן (כמות ופירוט).

9.2.3. המחאות מעותדות (כמות ופירוט).

9.2.4. כרטיסי אשראי.

9.3. אל הדו"ח היומי יצורפו המסמכים הבאים:

9.3.1. טפסי ההפקדה בבנק.

9.3.2. אישורי "שבא" שהתקבלו מחברת האשראי

9.3.3. נמחק

9.4. כל התקבולים שהתקבלו ביום הערך שאליו מתייחס דו"ח הקופה היומי יופקדו בבנק ללא כל הפחתה או החסרה מהסכומים שהתקבלו!

9.5. בקופה הראשית תוקצב קופת עודפים (קופת פריטה בסדר גודל של כ-50 ש"ח).

**10. הפקדה בבנק**

10.1. קופה תיסגר בסופו של יום העבודה וההפקדה בבנק תתבצע למחרת, או ביום העסקים הבא בו פתוח הבנק.

10.2. במידה וקופת יום מסוים לא הופקדה במועד, אלא באיחור, תתבצע ההפקדה בנפרד בטפסי הפקדה נפרדים, שיצורפו לאחר מכן לדו"ח הקופה היומי המתאים.

**11. חוסר / עודף בקופה**

11.1. לא תיסגר הקופה ולא יופקדו התקבולים בבנק במידה ויתגלה חוסר התאמה בין האיזונים היומיים לתקבולים. במידה ולא תמצא הסיבה להפרש יופקד הסכום המתאים לאיזונים היומיים.

11.2. בכל מקרה של חוסר או עודף בקופה ירשם פרוטוקול ויימסר דו"ח למנהל.

11.3. במקרה של עודף בקופה, יופקד סכום העודף בחשבון מעבר (חשבון התאמות שיפתח במיוחד לצורך מיקרים דומים ואחרים) עם סימננו "סכומים לבירור" ותאריך הגביה ויום הערך יהיו זהים לתאריך שבו יתגלה העודף בקופה.

11.4. במידה וימצא במדויק למי שייכים הכספים המיותרים שנתגלו ושהוכנסו לחשבון המעבר, הם יועברו לחשבון הנכון בפקודת יומן במזומן (2) בסימננו "העברה מחשבון לחשבון" ולפי מקום גביה "קופת העירייה" (חשבון מעבר יחויב במזומן וחשבון התושב יזוכה במזומן).

11.5. בכל מקרה של חוסר בקופה תשלם חברת הגביה על חשבונה את החוסר.

**סימננו ומקום גביה**

11.6. יש לפתוח מקומות גביה מתאימים במערכת המחשוב.

11.7. יש להקפיד כי גם תקבולים המוחזרים למשלמים (המחאות חוזרות, הוראות קבע חוזרות וכו'). יוחזרו בציון אותו מקום גביה שבו נקלטו במערכת.

11.8. יש לפתוח סימנו מתאימים לכל הפעולות הנדרשות ולדאוג במיוחד להפריד בעת תשלום בין סכומים השייכים לשנה השוטפת לבין סכומים השייכים לשנים קודמות.

## **12. חיוב של הוראות קבע והמחאות שלא כובדו**

12.1. חיובים של הוראות קבע והמחאות שלא כובדו יש לרשום בתוך 48 שעות בתוכנת הגביה, מיום הגעת ההודעה מן הבנק.

## **13. מספרי מנות**

הקבלן יציע סטנדרט עבודה בתיאום עם העירייה, העירייה תקבע נהלי העבודה שיחייבו את הקבלן ואת סטנדרט העבודה:

## **14. רישום פקודות יומן**

14.1. כל פקודות היומן (חיובים וזיכויים) שמתבצעות חייבות ברישום במערכת המחשוב המיועדת לכך, יתבצע ממשק העברות נתונים ממוחשב יומי להנהל"ח של כל הנתונים שנקלטו בתוכנת הגביה.

14.2. באישור בכתב של המנהל ניתן לנהל פקודות היומן בדרך שונה.

## **15. נוהלי בדיקת אמינות הנתונים ושלמותם**

15.1. בסוף כל חודש או בתדירות שונה אותה יודיע בכתב המנהל, באחריות מנהל הפרויקט לבצע התאמת קופה של מערכת הגביה, עם דוחות הגביה, עם דוחות הנהל"ח, ועם דוחות הבנקים, לדווח למנהל בכתב על ביצוע ההתאמה ועל תוכנה. לא יאוחר מהיום העשירי לחודש הבא.

## **16. ספחים ממוגנטים - מנות**

16.1. לכל הפחות אחת לשבוע או עפ"י הנחיה אחרת בכתב מהמנהל, ייכנס מנהל הפרויקט לאתר האינטרנט של בנק הדואר ויעביר לתוכנת הגביה את כל החומר הממוגנט מבנק הדואר. במקרה ויגיעו כספים ללא זהוי ירשמו בח"ן לבירור עד שיגיעו הספחים הפיזיים ואז יועברו לח"ן המשלם תוך חיוב החשבון לבירור.

## **17. תיוק**

17.1. יש לתייק את כל החומר המצטבר באופן מסודר, וכל מקום גביה בנפרד עם חוצצים יומיים המסכמים את הסכומים שהצטברו וצמוד להם העתק האיוון היומי.

## **18. נוהל שיקים חוזרים - מצבים מיוחדים**

18.1. כל שיק שזמן פרעונו הגיע וחזר מכל סיבה שהיא, יחויב חשבון התושב במקום גביה שיקים חוזרים או באותו מקום גביה שאליו הופקד ואם השיק יופקד שנית יבוצע נוהל תשלום בקופה כרגיל.

18.2. יש להקפיד כי בחיוב שיק חוזר, תאריך הגביה יהיה תאריך חיוב חשבון העירייה בדפי הבנק ואילו יום הערך יהיה יום הערך שזוכה התושב בעת התשלום במצב החשבון.

## **19. התאמה חודשית מול הנהלת חשבונות**

- 19.1. הסעיפים התקציביים ומקומות הגביה יתואמו מראש בין הנהל"ח העירייה לקבלן.
- 19.2. מדי חודש יש להנפיק מאזני גביה לפי דרישת העירייה, לאחר ביצוע קיבוע של כל פקודות היומן והשלמת כל הפעולות הדרושות להפקת דוח חודשי.
- 19.3. באחריות מנהל הפרויקט מדי חודש תבוצע התאמה בין הקבלן להנהל"ח העירייה וזאת בנוסף להתאמה היומית בסעיף 8.2.
- 19.4. באחריות מנהל הפרויקט להנפיק מדי חודש מאזן גביה מצטבר מתחילת השנה.

## 20. נוהל דו"ח גביה יומי / הפקדה לבנק

- 20.1. מילוי דו"ח קופה יומי יעשה ע"י מי עובד הקבלן שיוגדר כקופאי משרד גביה.
- 20.2. הדו"ח יפרט סה"כ ההכנסות ממזומן, אשראי ( ויזה/ישראל כרטיס ) שיקים מזומן שיקים דחויים אשראי ותשלומים ממזון עפ"י סוגי השרות.
- 20.3. אל הדו"ח הנ"ל יצורפו ריכוזים של ההכנסות הללו.
- 20.4. כל נציג שרות לקוחות יקבל המחאות דחיות ושוברי אשראי תשלומים וירכזם במשך יום העבודה. כל השקים הדחויים שיתקבלו במחלקה יוחתמו בחותמת "למוטב בלבד" העירייה תעביר לקבלן נוהל לקבלת תשלומים בשקים דחויים.
- 20.5. בסוף כל יום, יסכם כל נציג שרות לקוחות את סה"כ קבלות המזומנים, קבלות השקים הדחויים הנמצאים אצלו וישווה אותן לסה"כ השקים והמזומנים שנמצאים אצלו בפועל וכנ"ל בנושא שוברי אשראי. ויתייק אותם לצורך התאמות.
- 20.6. סה"כ השקים הדחויים ושוברי תשלומים באשראי (עסקאות) צריך להיות זהה לריכוז במערכת המחשוב.
- 20.7. הפקדת המחאות דחיות ומזומן של כל משרד גביה תעשה בחבילות נפרדות של 15 שקים כאשר לכל חבילה מצורף מסמך המפרט סה"כ כמות וסכום השקים.
- 20.8. הפקדת המזומן וההמחאות הדחיות תעשה ביום למחרת בבוקר. או אחה"צ באותו היום במידה והבנק פתוח אחה"צ. במידה והדבר יתאפשר יופקדו הכספים בכל יום עד השעה 12:30.
- 20.9. העתקי ההפקדות שיחזרו מהבנק יתויקו עם דו"ח הגביה היומי השייך לאותה ההפקדה לצורך התאמה. יש לבדוק התאמת ההפקדות עם סה"כ הדיווח שנמצא בדו"ח הגביה היומי.

## 21. לפני ביצוע עיסקה בכרטיס אשראי יש לוודא

- 21.1. תוקף כרטיס האשראי.
- 21.2. יש לבדוק אם הכרטיס אינו מופיע ברשימת המבוטלים, במידה ויש כרטיס כזה יש להחרימו.
- 21.3. באחריות פקיד שירות הלקוחות לוודא קליטת פרטי הכרטיס ואישורם במערכת הגביה הממוחשבת.
- 21.4. הכרטיס הוא אישי ואינו ניתן להעברה בכל מקרה של ספק יש לבקש ת.ז. מהלקוח.

## נספח ט' הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

**הואיל:** ואני החתומה מטה \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה" ו/או הספק) מספקת לעיריית טבריה (להלן: "העירייה") שירותים, המתבססים על מידע של העירייה ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים:

**והואיל:** וקבלת המידע כאמור מותנת בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של העירייה ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;

### אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי העירייה, כדלקמן:

א. לא אמסור לכל צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מהעירייה, בין מידע מהעירייה או מידע מצד ג'.

ב. מונה אצלי (למען הסר ספק אצל החברה) אחראי לאבטחת המידע ששמו \_\_\_\_\_ על האחראי לאבטחת המידע להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמשים, בסיסמאות, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן ימונה אצל הספק ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.

ג. מונה אצלי (למען הסר ספק אצל החברה) ממונה הגנת הפרטיות DPO ששמו \_\_\_\_\_ על ה DPO להבטיח תקינות הגנת הפרטיות בהתאם לתיקון מספר 13 לחוק או בכל עידכון רגולטורי אחר ובהתאם לנהלי העירייה בעניין.

ד. ידוע לי כי אנחנו רשאים לעבד ולהשתמש במידע ובמערכות אך ורק לשם ביצוע המטלות.

ה. ידוע לנו כי אנו רשאים להשתמש רק במערכת הגביה ובמערכת האכיפה לצורך ביצוע עבודתינו

ו. לאחר ההכרזה על הזוכה במכרז ובכפוף לכך שנזכה, נגיש לעירייה לאישור פרוט סוג העיבודים והפעולות שאנו מבקשים לבצע במערכות.

ז. לאחר סיום התקשורתנו ובכפוף לאישור בכתב של מורשי החתימה בעירייה אנו מתחייבים להשמיד ולמחוק את הנתונים שנצברו אצלנו לאחר שנעבירם בשלמותם לרבות מבנה הנתונים לעירייה.

ח. אני מתחייבת לדווח, אחת לשנה לפחות, לבעל מאגר המידע על אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע והגנת הפרטיות.

ט. אני מתחייבת להודיע לעירייה למנכ"ל העירייה, לגיזברית ולמנמ"ר העירייה באופן מיידי במקרה של אירוע אבטחה או סייבר.

י. קבצי המידע של העירייה לא יוחזקו ברשת תקשורת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות שאינה מוגנת ומאובטחת. חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של העירייה.

יא. תקויים הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.

יב. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של העירייה תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד והמערכת תחייב באופן אוטומטי החלפת הסיסמא לפחות בתדירות של אחת ל 3 חודשים. המערכת תחייב סיסמא של לפחות 8 תווים הכוללת לפחות ספרות ואותיות.

יג. זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מי שהוסמך לכך על ידי העירייה.

יד. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.

טו. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.

טז. ייושם מידור פנימי בשרתים בגישה לספריות וקבצים של העירייה. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.

יז. מותקנות תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים רגילות, נזקות ולוחמת סייבר לרבות FireWall.

יח. המערכות כוללות מנגנוני הצפנה של תקשורת נתונים לרבות Https

יט. 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.

כ. קיים נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של העירייה כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוגש לאישור ממונה אבטחת המידע של העירייה.

כא. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם העירייה במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.

כב. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:

a. לא יישמרו קבצים של העירייה על הדיסק הקשיח של התחנה.

b. בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.

c. הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.

d. לא ניתן יהיה להוריד קבצים של העירייה מהשרת באמצעות התחנה.

כג. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונועל עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.

כד. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.

כה. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לעירייה או שהם תוצרי עיבוד מנתוני העירייה, יאוחסנו בארון סגור וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.

כו. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם העירייה.

כז. החברה מצהירה כי היא פועלת ותפעל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי היא נוקטת ותנקוט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב **מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) (2017).**

כח. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה והקפדה על נהלי אבטחת מידע.

כט. החברה מתחייבת להדריך את עובדיה באשר ליישום נהלי אבטחת מידע ולערוך בקורות סדירות בדבר קיום נהלים אלה, כמו כן לדווח לעירייה באופן סדיר בדבר ביצוע בקורות אלה וממצאי הביקורות.

ל. החברה מתחייבת לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

לא. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויות והצהרותי העירייה ניאותה למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע ממשרד התחבורה/משרד הרישוי.

לב. בגין הפרת התחייבויות אפצה את העירייה בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.

לג. אני אשפה את העירייה בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לה בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

**ולראייה באנו על החתום**

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_  
שם החברה

## נספח ט

### דרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע

נספח זה הינו חלק מההסכם מיום \_\_\_\_\_ ("ההסכם"), בין \_\_\_\_\_ ("החברה") לבין \_\_\_\_\_ ("הספק"), ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

**\*\* יש לשים לב כי כל התקשרות מותנית במבדק אפליקטיבי שייערך על ידי ממונה אבטחת מידע של הארגון.**

#### 1. הגדרות:

כל המונחים שלא הוגדרו בנספח זה, תהא פרשנותם בהתאם להוראות ההסכם.

- 1.1. **"הדין החל"** – פירושו חוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981 (להלן - **"חוק הפרטיות"**) והתקנות שהותקנו על פיו (ובפרט תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, (להלן - **"התקנות"**)), הנחיות רשם מאגרי המידע, ובפרט הנחיה מס' 2/2011 בדבר שימוש מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי, וכן כל הנחיה או הוראה חקיקתית ו/או מנהלית שתחול או שיחולו על הספק בקשר עם מתן השירותים לפי ההסכם.
- 1.2. **"מידע אישי"** – נתונים, מידע או מערך מידע שניתן לזהות באמצעותו, במישרין או בעקיפין, אדם פרטי.
- 1.3. **"מידע אישי של החברה"**: – כל מידע אישי שהועבר ו/או יועבר לספק או שניתנה לספק גישה אליו על ידי החברה ו/או מי מטעמה, לרבות מידע אישי ממאגרי המידע של החברה ומידע אישי שהספק יעבד כחלק ממתן השירותים לחברה.
- 1.4. **"נושא מידע"** – אדם שהמידע האישי נאסף אודותיו.
- 1.5. **"עיבוד"** – כל פעולה המבוצעת על מידע אישי או באמצעות מידע אישי, לרבות שינוי, גישה, אחסון, שמירה, העברה, גישה, תיקון והעתקה של מידע אישי.
- 1.6. **"פגיעה באבטחת מידע"** - פירושה שימוש או גישה בלתי מורשית למידע אישי או שיבוש של מידע אישי במאגר;
- 1.7. **"מאגר מידע"** או **"המאגר"** – אוסף נתוני מידע אישי של החברה, המוחזק באמצעי פיזי, מגנטי או אופטי.
- 1.8. **"שירותים"** - פירושם השירותים שהספק מעניק לחברה בהתאם להסכם ולנספח זה

#### 2. הצהרות והתחייבויות הספק

- 2.1. הספק מצהיר כי במסגרת מתן השירותים לחברה הספק עשוי להיחשף למידע אישי של החברה.
- 2.2. הספק מצהיר ומתחייב כי בעת מתן השירותים לחברה הוא יעמוד בכל עת בכל הוראות הדין החל. בכלל זה, מצהיר הספק ומאשר כי הוא מתמצא בדין החל וכי הוא יבצע את כל החובות והדרישות שנקבעו על ידי רשות הגנת הפרטיות (לשעבר רמו"ט).
- 2.3. החברה הינה הבעלים הבלעדיים של מאגרי המידע ואין באמור בנספח ו/או בהסכם כדי להעניק לספק זכויות קנייניות במידע האישי. החברה רשאית, אך לא מחויבת, להנחות את הספק בקשר לאופן עיבוד המידע האישי והספק מתחייב למלא אחר כל הנחיות החברה, כפי שיינתנו מעת לעת.
- 2.4. הספק מצהיר ומתחייב להקצות את המשאבים הדרושים לו לשם מילוי הוראות הדין החל וכן הוראות נספח זה.
- 2.5. הספק מצהיר ומתחייב בזאת, כי הוא בעל ניסיון קודם בעיבוד מידע, ויש לו את היכולת, ידע ורקע בתחום ביצוע השירותים, כפי שהוגדרו בהסכם.

#### 3. חובות הספק במסגרת עיבוד מידע אישי

- 3.1. הספק יעבד את המידע האישי עבור החברה אך ורק למטרת הענקת השירותים לפי ההסכם, ורק בדרך שנקבעה לכך בהסכם ובנספח, ולא לכל מטרה אחרת, אלא אם קיבל הוראה מפורשת בכתב מאת החברה לעשות זאת.
- 3.2. הספק יבצע גישה רק למערכות אשר הכרחיות לצורך מתן השירות ובכפוף למנגנוני האבטחה הנדרשים ע"י החברה.

- 3.3. הספק מתחייב לנהל הרשאות גישה למידע אישי, ובכלל זה יקנה למשתמש הרשאות מינימליות (Least Privileged) על בסיס הצורך לדעת (Need to Know) לצורך מילוי תפקידים וינקוט באמצעים למניעת גישה של גורמים בלתי מורשים למידע אישי. בנוסף, על הספק לנהל רישום עדכני של כל מורשי הגישה למאגר ולמנוע גישה מכל אדם שאין צורך שייחשף למידע של החברה.
- 3.4. הספק לא יעניק גישה למידע האישי לעובדיו, יועציו או מי מטעמו בטרם החתים אותם על כתב התחייבות לשמירה על סודיות, אבטחת המידע ופרטיות נושאי המידע שפרטיהם כלולים במאגר. הספק יהיה אחראי כלפי החברה בגין כל מעשה ו/או מחדל של מי מעובדיו, יועציו ו/או מטעמו בקשר עם הפרת הוראות נספח זה.
- 3.5. הספק יעניק לבעלי תפקידים הרשאות גישה למאגר המידע בכפוף לקיום הדרכות תקופתיות בנושא חובות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע שחלות על הספק מתוקף הדין החל ו/או נספח זה.
- 3.6. הספק יטמיע אמצעי אבטחה וניטור שבאמצעותם הספק יתעד כל גישה למערכות המאגר כהגדרתם להלן.
- 3.7. הספק יפתח, יטמיע ויאכפוף מדיניות אבטחת מידע אשר תכלול לפחות את הנושאים הבאים ("מדיניות אבטחת מידע"):
- 3.7.1. מיפוי של כלל אמצעי האבטחה שנוקט הספק ביחס למערכות המאגר;
- 3.7.2. הוראות באשר לאופן ניהול הרשאות הגישה למאגר ואמצעי בקרת הגישה למידע האישי והפעולות הנעשות בו;
- 3.7.3. הנחיות למורשי הגישה למידע אישי ולמערכות המאגר;
- 3.7.4. סקירת הסיכונים שחשוף להם המידע האישי במסגרת פעילותו השוטפת של הספק;
- 3.7.5. הוראות באשר לאופן התיעוד, הניטור והזיהוי של איומים על מערכות המאגר ועל אירועים בהם יש חשש לפגיעה באבטחת המידע;
- 3.7.6. הוראות בדבר עריכת ביקורות תקופתיות כאמור בסעיף 7 להלן;
- 3.7.7. הוראות לעניין אופן ההתמודדות של הספק עם אירועי אבטחת מידע (כהגדרתם להלן).
- 3.8. הספק יערוך מיפוי של הסביבה התפעולית של מאגר המידע, בכלל זה יכין הספק רשימת מצאי הכוללת את כלל מערכות המידע, תוכנות, ממשקים, תשתיות רכיבי חומרה ורכיבי תקשורת שהספק מפעיל בסביבת המאגר לשם תפעולו השוטף של המאגר ("מערכות המאגר"). הספק יעדכן את רשימת המצאי המפורטת בסעיף זה מעת לעת, אך בכל מקרה בעת ביצוע שינויים מהותיים בסביבה התפעולית, במערכות המאגר או בתהליכי עיבוד המידע.
- 3.9. הספק, עובדיו, קבלניו, וסוכניו לא יאספו ולא יבקשו לקבל מידע אישי באופן ישיר מנושאי המידע, למעט במקרה ונושא המידע הסכים לכך או כאשר החברה התירה מפורשות ובכתב את האיסוף או את הבקשה לקבל מידע האישי.
- 3.10. הספק, עובדיו, קבלניו וסוכניו לא יעבדו כל מידע אישי עבור החברה בדרך שאינה מתיישבת עם הדין החל או לכל מטרה אחרת שלא הותרה באופן מפורש או משתמע בהסכם ו/או בנספח זה.
- 4. אבטחת מידע**
- 4.1. הספק מתחייב ליישם בנוגע למידע האישי של החברה, במהלך תקופת ההתקשרות וכל עוד הספק מעבד מידע אישי של החברה, מנגנוני אבטחת מידע העומדים בהוראות הדין החל ובסטנדרטים הגבוהים ביותר המקובלים בשוק בעת הרלוונטית. ובכל מקרה במנגנוני אבטחת מידע העומדים בכל דרישות החברה לעניין אבטחת מידע המפורטות בהסכם ובנספח זה, וכפי שיהיו מעת לעת.
- 4.2. הספק יקיים הפרדה לוגית בין מערכות המאגר לבין מערכות מחשב המשמשות את הספק לכל צורך שאינו קשור במישרין למתן השירותים לחברה. בכל חיבור של מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, יתקין הספק אמצעי הגנה מתאימים מפני פגיעה באבטחת המידע.
- 4.3. הספק ישמור את המידע האישי של החברה אך ורק כל עוד יש צורך בכך על מנת להגשים את המטרות שלשמן הועבר לספק, או כפי שיידרש על פי הדין החל.
- 4.4. הספק יעדכן באופן שוטף את מערכות המאגר, לרבות את התוכנות המותקנות במערכות המאגר, בעדכוני אבטחת מידע. בהפעלת מערכות המאגר, הספק לא יעשה שימוש ברכיבי תוכנה ו/או חומרה שהיצרן לא תומך בהיבטי האבטחה שלהן.

- 4.5. הספק יפעל להתקנה והפעלה של תוכנות אבטחה מקצועיות ומעודכנות כנגד תוכנות זדוניות, פעולות זדוניות וחזירות ברשת ומחשבי הספק שמהם מבוצעת הכניסה מרחוק לרשת של הארגון או מאוחסן בהם מידע של הארגון.
- 4.6. הספק יפעל להחתמת עובדיו או מי מטעמו הניגשים לרשת של הארגון ו/או מערכות הארגון או מקבלים גישה אחרת למידע של הארגון על הצהרות התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של הארגון וקיום נהלי אבטחת מידע של הארגון.
- 4.7. הספק יפעל לקיום כל דרישות חוק הגנת הפרטיות, תקנותיו והנחיות מכוח החוק בקשר לשירותים המסופקים על ידו לארגון ואשר חלות על הארגון והספק.
- 4.8. המידע של הארגון יאוחסן בגבולות מדינת ישראל או באיחוד אירופאי בלבד. אסור להעביר מידע ללא אישור הארגון בכתב למקומות אחרים.
- 4.9. השימוש בהרשאות הגישה למערכות המידע של הארגון שהוענקו לספק ומי מטעמו יעשה אך ורק לצורך מילוי המטלות שהוטלו על הספק במסגרת הסכם ההתקשרות עם הספק.
- 4.10. לא יבוצעו פעולות החורגות את תחום הפעילות שהותר לספק כגון: ניסיונות כניסה לחשבון משתמש אחר, ניסיונות כניסה לתיקיות לא מורשות וכדומה.
- 4.11. הספק ינקוט בכל האמצעים הסבירים לא לאפשר לגורם לא מורשה, לעשות שימוש בהרשאות הגישה שניתנו לו.
- 4.12. הספק יפעל לפי הנחיות אבטחת מידע של הארגון כפי שיעוברו מעת לעת על ידי הגורמים מוסמכים מטעמה ויפעל לתקן בהקדם כל ליקויי אבטחה שיתגלו על ידי הארגון וגורמים מטעמה על חשבוננו.
- 4.13. הספק יעביר או יקבל את המידע הכולל נתונים אישיים באמצעות תווך או מדיה מוצפנים ומאובטחים בלבד.
- 4.14. תקני אבטחה: הספק יהיה מוסמך לכל הפחות לתקן Iso 27001
- 4.15. הספק יבצע מבדקי חדירה וסקרי סיכונים תקופתיים (ולכל הפחות אחת ל-18 חודשים) ברמה התשתית והאפליקטיבית לאיתור חולשות אבטחה. הספק יתחייב לטיפול מהיר בממצאים ברמה גבוהה קריטית.
- 4.16. **ככל שזה רלוונטי לתחום פעילותו** יישם הספק כללי פיתוח מאובטח יישום ארכיטקטורה מאובטחת בענן. (ראו סעיף 12 -נספחים)
- 4.17. התחייבות זו מחייבת את הספק או מי מטעמו במשך פעילותו מול רשת המחשבים, מערכות המידע וגישה למידע של הארגון ולאחר סיום עבודתו מול הארגון.

## 5. העברת מידע אישי

- 5.1. הספק לא יעביר ו/או יעבד את המידע האישי של החברה, אלא כאמור בנספח זה.
- 5.2. במקרה בו ידרש הספק להעביר את המידע לצדדים שלישיים לצורך ביצוע השירותים, יקבל הספק את אישור החברה לכך, מראש ובכתב. במידה והחברה הביעה התנגדות מנומקת וסבירה לכך שהספק לא יעביר את המידע לקבלן המשנה, הספק יעשה את מירב המאמצים לספק את השירותים מבלי להעביר את המידע לקבלן המשנה.
- 5.3. היה ותאשר החברה בכתב לספק לגלות מידע אישי לקבלן משנה של הספק ("קבלן משנה"), הרי שלפני כל גילוי כאמור, יתקשר הספק בהסכם כתוב, תקף ואכיף עם קבלן המשנה שמכיל לכל הפחות תנאים דומים במהותם לתנאים המופיעים בנספח זה.
- 5.4. במידה וההתקשרות עם קבלן המשנה תהא כרוכה בהעברת מידע אל מחוץ לגבולות מדינת ישראל, העברת המידע תעמוד בכל דרישות הדין החל, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001.
- 5.5. הספק יעשה שימוש במנגנוני הצפנה מקובלים עבור כל העברה של מידע אישי לצד שלישי ועבור כל התחברות מרחוק למערכות המאגר.
- 5.6. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, הספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של קבלני המשנה.

**6. זכויות נושאי מידע**

- 6.1. הספק יספק את המידע והסיוע שיידרש על ידי החברה כך שהחברה תוכל למלא אחר דרישות הדין החל בנושא עיון, תיקון ומחיקה של מידע אישי לפי בקשה של נושאי המידע. מבלי לגרוע מן האמור, כאשר נושא המידע ו/או נציגו המורשה יגיש בקשה בכתב לספק לצורך מימוש זכויותיו כאמור, הספק יודיע לחברה על קבלת הבקשה בהקדם האפשרי, ולא יאוחר משני (2) ימי עסקים מקבלת הבקשה, בצירוף הפרטים הרלוונטיים, ולא ישיב לפניו מבלי לקבל את אישור החברה לכך.
- 6.2. היה ובעקבות הבקשה כאמור בסעיף 6.1 לעיל יתברר כי המידע האישי אינו מדויק, אינו שלם, אינו ברור או אינו עדכני, יכולה החברה לערוך את התיקונים או השינויים המתאימים באופן עצמאי באמצעות המערכת המקוונת לאספקת השירותים.

**7. ביקורת, תיעוד וניטור**

- 7.1. הספק מתחייב לתעד את הפעילות הנעשית במערכות המאגר, לרבות (אך לא רק) תיעוד ניסיונות הגישה למערכות המאגר, מחיקה ו/או שינוי של מידע אישי ושינוי של הרשאות הגישה למערכות המאגר ("מנגנון התיעוד"). מנגנון התיעוד יאסוף לפחות את הנתונים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של הפעולה, מקור ביצוע הפעולה (כתובת אינטרנט או שם מחשב), רכיב המערכת בו בוצעה הפעולה, סוג הפעולה, האם הפעולה הצליחה או נכשלה.
- 7.2. נתוני התיעוד שפיק מנגנון התיעוד יישמרו לאורך תקופת ההסכם בין הצדדים, אלא אם החברה הורתה אחרת בכתב.
- 7.3. אם הנושא לא דובר, יעמוד הספק בדרישות תקנה 10 לתקנות הגנת הפרטיות המחייבות שמירת לוגים ממערכות המאגר וכן ממערכות האבטחה למשך שנתיים לכל הפחות. הלוגים יישמרו במערכות מקומית באופן המאפשר שליפה ותחקור מהיר.
- 7.4. הספק ימסור לחברה, לבקשתה, אישור בכתב לפיו קיים את חובותיו בהתאם לנספח זה והוראות הדין החל.
- 7.5. הספק מתחייב לדווח, פעם בשנה לכל הפחות, על עמידתו של הספק בהוראות אלו והוראות הדין החל.
- 7.6. הספק מתחייב לאפשר לנציגי החברה ו/או כל גורם הפועל מטעמה בתחום אבטחת המידע, לבצע, בתיאום מראש, סקרים וביקורות ביחס לקיום התחייבויותיו על פי נספח זה, כל עוד אין הדבר פוגע בסודות מסחריים או אבטחתיים של הספק. מובהר, כי תנאי לעריכת סקרים וביקורות כאמור הינה חתימה על התחייבות לשמירת סודיות על ידי החברה ושלוחיה, בנוסח המקובל אצל הספק במועד הרלוונטי.

**8. אירוע אבטחת מידע**

- 8.1. הספק ידווח לחברה באופן מיידי ולא יאוחר מ-24 שעות מרגע גילוי מקרה שיש בו כדי להעלות חשש לפגיעה במידע האישי של החברה, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה ("אירוע אבטחת מידע").
- 8.2. הדיווח יכלול את כל המידע הקיים, נכון למועד הדיווח, על נסיבות אירוע אבטחת המידע והפעולות שנקטו ועתידות להינקט על ידי הספק לצורך הטיפול באירוע והשלכותיו.
- 8.3. הספק יסייע לחברה למלא אחר חובותיה הנוגעות לאירוע אבטחת המידע, וכן יישא בעלויות הטיפול באירוע אבטחת המידע, חקירת האירוע ועדכון נושאי המידע, ככל שהדבר נדרש מכוח הדין החל.
- 8.4. הספק לא יענה לפניית מצדדים שלישיים הנוגעות לאירוע אבטחת המידע וכן לא ישתף מיוזמתו פרטים על אודות אירוע האבטחה, מבלי לקבל את אישור החברה לכך מראש ובכתב, אלא אם הוראות הדין החל מחייבות את הספק להימנע מעדכון כאמור.

**9. מחיקה או השבת מידע אישי**

- 9.1. בהתאם להסכם ומבלי לגרוע מכלליותו, הספק ישיב, ימחק או יבער את כל המידע האישי שעליו חל נספח זה, לרבות אך ללא הגבלה, כל העותקים המקוריים וההעתקים של אותו מידע אישי, בכל מדיום שהוא, לרבות אך ללא הגבלה, כוננים קשיחים, אמצעי גיבוי, וכל מדיה מגנטית או אופטית אחרת וכל החומרים שנבעו מהמידע האישי או הכוללים אותו בתוך שלושים (30) ימים מבקשת החברה בכתב להשבה, מחיקה או ביעור מכל סיבה שהיא.
- 9.2. עם סיום המחיקה וההעברה הספק יציג לחברה אישור המאמת ביצוע פעולות המחיקה או הביעור כאמור.
- 9.3. במידה והספק מחויב בהתאם להוראות הדין לשמור העתק מן המידע האישי של החברה, יעשה הספק את מירב המאמצים לשמור את המידע בצורה אנונימית. במידה ולא ניתן למחוק את הפרטים המזהים מהמידע, יעדכן הספק, מראש ובכתב את החברה, כי הוא נדרש על פי דין לשמור העתק מהמידע האישי של החברה ויכלול בהודעה זו את הדין המחייב והמועדים הנקובים בו.
- 9.4. ככל שקיימת הוראה בדין המחייבת שמירת המידע אצל הספק, הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי אמצעי האבטחה שהוגדרו בהתקשרות עם החברה, יישארו בתוקף לכל אורך תקופת שמירת המידע ועם הגיע מועד פג התוקף האמור בדין, יפעל לפי האמור בסעיף 9.1 לעיל.

## 10. סיום ההתקשרות

כל הסעיפים בנספח זה המחויבים מכוח הדין החל ימשיכו לחול גם לאחר פקיעתו או סיומו של ההסכם בין הצדדים, ובלבד שהספק ממשיך להחזיק במידע אישי שמקורו בחברה.

## 11. הדין החל וסדר קדימות

ככל שאין בהם סתירה לאמור בזה, הסעיפים הרלוונטיים של ההסכם (לרבות אך ללא הגבלה, לעניין סיום, אכיפה, הדין החל ופרשנות) יחולו על נספח זה. במקרה של סתירה בין הוראות נספח זה לבין הוראות ההסכם, הרי שתנאי נספח זה יגברו ויחולו.

## 12. נספחים:

### 12.1 נספח מסמך עקרונות לפיתוח ותחזוקה מאובטחים:

- האפליקציה תרוץ בהרשאות משתמש הנמוכות ביותר שאפשר ברמת שרתים ובסיסי נתונים.
- הגדרת מדיניות סיסמאות חזקה בגישה לאפליקציה ולקוחות ולעובדים. רצוי שיהיה שימוש בסיסמה חד פעמית פר כניסה
- הגבלת מספר התחברויות משתמש לאתר ממקומות שונים בו זמנית והגדרת ניתוק SESSION של חוסר פעילות לאחר חצי שעה של חוסר פעילות לכל היותר.
- נעילה אחר מספר ניסיונות כושלים ושחרור ע"י מנהל / CAPTCHA.
- יישום הגבלות על התחברות מרחוק לצורך ניהול האפליקציה ייעשה ב- VPN בלבד ולא ב- SSH או הגבלת גישה לממשקי ניהול לכתובות IP מסוימות בלבד.
- יישום מנגנון אחסון סיסמאות מוצפן (שאינו Clear Text) באתר HASHED PASSWORDS בפרוטוקול SHA 256 לפחות או מקבילו.
- הטמעת מערכת FW, IPS ואנטי וירוס להגנה על שרתי האפליקציה
- שימוש בתעודות SSL מאושרות ומעודכנות להצפנת מידע רגיש העובר בתווך ציבורי מול משתמשים וממשקי API בפרוטוקול TLS 1.2 לפחות.
- הגנה בפני התקפות מניעת שירות (DDOS) והתקפות אפליקטיביות OWASP TOP 10 על האתר, WAF או הוסטינג או רכישה לרבות הפעלת הגנת GEO
- ביצוע וולידציה של קלטים של משתמשים לפי הגדרה מראש בצד השרת.
- שימוש במנגנונים למניעת מתקפות כמו buffer over flow, XSS, FILE INCLUSION, SQL INJECTION וכדומה.
- תתקיים הפרדה בין שרתי בסיס נתונים לשרתי ה- WEB.
- הגבלת סוגי הקבצים שניתן להעלות לאפליקציה לפורמטים מורשים בלבד.
- העברת מידע בתווך מוצפן בלבד בממשקים השונים.
- יישום וניהול מנגנון הרשאות משוכלל המאפשר ניהול הרשאות באפליקציה על בסיס עקרונות הצורך לדעת והפרדת תפקידים.
- יישמו לוגים לגישות משתמשים לאפליקציה וביצוע פעולות רגישות באפליקציה כמו ייצוא נתונים.
- הספק יפעל לשדרוג גרסאות תוכנה בתדירות תקופתית של לפחות פעם בשנה ובמקרה של פרסום על חולשות קריטיות בגרסאות הקיימות של רכיבי התוכנה השונים.

### 12.2 נספח יישום ארכיטקטורה מאובטחת בענן – Security standards:

1. הספק יוודא שימוש ב- WEB SERVICE או PROCEDURES STORED על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
2. הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של הארגון לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים

3. הספק יישם שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום אם המערכת בענן או על גבי האינטרנט. באם מדובר במערכת עם ממשק WEB, מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה URL - (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
4. הספק יגדיר רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט, תוך עדיפות לרשימה סגורה של ערכים.
5. אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
6. במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון exe ו/או .php.
7. הספק יודא כי אין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
8. שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד.
8. העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
9. לא ייעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.
10. Minimum Security Standards for Software-as-a-Service (SaaS):  
[https://uit.stanford.edu/guide/securitystandards/saas\\_paas](https://uit.stanford.edu/guide/securitystandards/saas_paas)

ולראייה באנו על החתום

| שם הארגון/ספק | שם מנהל מוסמך ותפקידו | מס' זהות ת. | חתימה וחותמת | תאריך |
|---------------|-----------------------|-------------|--------------|-------|
|---------------|-----------------------|-------------|--------------|-------|

## נספח י'

**הצהרה על העדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר עירייה**

לכבוד

עיריית טבריה (להלן- העירייה)

ג.א. נ.

1. הצהרה זו מוגשת על ידי \_\_\_\_\_ (להלן- המציע) במסגרת הצעתי במכרז מספר \_\_\_\_\_ שפורסם ע"י העירייה ומהווה חלק בלתי נפרד מהצעתי במכרז.
2. הנני מצהיר בזאת כי העירייה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
  - 2.1. סעיף 89 ב'א' לצו המועצות המקומיות (המועצות האזוריות) תשי"ח - 1958 הקובע כדלקמן:
 

"חבר עירייה, קרובו, 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 לחוזה או לעסקה עם העירייה, לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
  - 2.2. כלל 12 א' של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחר הציבור ברשויות המקומיות הקובע:
 

"חבר העירייה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית. לעניין זה, "חבר עירייה" - חבר עירייה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו.
  - 2.3. סעיף 59 לפקודת המועצות (נוסח חדש) הקובע כי:
 

" לא יהיה לעובד עירייה, לא במישרין ולא בעקיפין, בעצמו ולא על ידי בן-זוגו, סוכנו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם העירייה למענה או בשמה, פרט לעניין שיש לעובד בהסכם העבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי העירייה ופרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהעירייה מספקת".
3. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
  - 3.1. בין חברי מליאת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
  - 3.2. אין חבר עירייה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
  - 3.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
4. ידוע לי כי העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
6. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 89 ב'א' (3) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), לפיהן מליאת העירייה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים, רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 89 א' (א) לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת מורשי חתימה של המציע: \_\_\_\_\_

**אישור עו"ד**

אני מאשר כי מורשי החתימה חתמו בפניי

אישור עו"ד: \_\_\_\_\_

חותמת המציע

חתימות המציע



## נספח יא'

### טבלת מדדי ביצוע (KPI), רמת שירות (SLA), פיצוי מוסכם, קנסות ומנגנון הפחתות

#### 1. כללים כלליים להפעלת המנגנון:

- דיווח חודשי:** הקבלן יגיש לגזברית העירייה ולמנהל הארנונה בעירייה, יחד עם החשבונית החודשית, דוח ריכוז נתונים ממוחשב המופק ישירות ממערכות ניהול התורים, המרכזייה ותוכנת האכיפה.
- זכות בדיקה:** העירייה רשאית להפיק נתונים אלו בעצמה או באמצעות נציג מטעמה בכל עת. נתוני העירייה הם שיכריעו בכל מקרה של אי-התאמה.
- קיצוץ מהתשלום החודשי:** כל הפחתה המפורטת בטבלה להלן תקוזז ישירות מהתשלום החודשי הקבוע (Fix Price) המגיע לקבלן באותו חודש.

#### 2. טבלת המדדים והסנקציות

| מס' | תחום השירות                  | מדד ביצוע נדרש (SLA)                                                                                                               | שיטת המדידה                                    | גובה הקיצוץ/סנקציה בגין חריגה                                                             |
|-----|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | המתנה פרונטלית במשרדי הגבייה | זמן המתנה ממוצע של תושב לקבלת קהל לא יעלה על 15 דקות בחישוב חודשי.                                                                 | דוח מערכת ניהול תורים ממוחשבת.                 | קיצוץ של [5,000] ש"ח בגין כל 5 דקות חריגה מעבר לממוצע החודשי הנדרש.                       |
| 2   | מענה טלפוני - מוקד חיצוני    | אחוז נטישת שיחות (שיחות שנותקו ע"י הפונה לאחר מעל 30 שניות המתנה) לא יעלה על 4% בחודש.                                             | דוח מרכזיית המוקד החיצוני.                     | קיצוץ של [2,000] ש"ח בגין כל 1% חריגה (או חלק ממנו) מעבר לרף המותר.                       |
| 3   | זמן מענה טלפוני              | זמן מענה אנושי ממוצע לשיחה (מרגע סיום הנתב) לא יעלה על 180 שניות (3 דקות).                                                         | דוח מרכזיית המוקד החיצוני.                     | קיצוץ של [3,000] ש"ח בגין כל חריגה של 30 שניות מהממוצע החודשי.                            |
| 4   | מצבת כוח אדם מינימלית        | נוכחות חובה של מינימום 80% נציגי גבייה בכל שעות פעילות המשרדים.                                                                    | שעון נוכחות / בדיקות פתע של נציגי העירייה.     | קיצוץ של [500] ש"ח בגין כל שעת היעדרות של נציג/מוקדן מתחת לתקן הנדרש, שלא הועמד לו מחליף. |
| 5   | עמידה בלוח משלוח שוברים      | סיום הדפסה, אריזה ומסירה לחברת ההפצה/דואר של שוברי הארנונה (התקופתיים או השנתיים) לפחות 14 ימי עסקים לפני מועד התשלום הנקוב בשובר. | אישור מסירה חתום מחברת הדיוור/דואר ישראל.      | קיצוץ של [10,000] ש"ח בגין כל יום קלנדרי של עיכוב במסירה להפצה.                           |
| 6   | איכות ההדפסה והדיוור         | אפס סובלנות לטעויות שיוך (למשל: שובר של תושב א' נשלח במעטפה של תושב ב' - "דלף מידע").                                              | תלונות תושבים מאומתות / בקרת איכות של העירייה. | קנס קבוע של [2,500] ש"ח בגין כל אירוע מדווח ומאומת של שגיאת הפצה/דלף מידע.                |

| מס' | תחום השירות           | מדד ביצוע נדרש (SLA)                                                                 | שיטת המדידה                                              | גובה הקיזוז/סנקציה בגין חריגה                                                                                   |
|-----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | "רצפת גבייה" שנתית    | אחוז הגבייה השוטפת בפועל (ארנונה ואגרות) לא ירד מ-[85%]* מסך פוטנציאל החיוב השנתי.   | דוח כספי מתוך תוכנת הבילינג של העירייה (בסוף שנת כספים). | ירידה מתחת לרצפה זו תגרור קיזוז של [2%] מסך התמורה השנתית של הקבלן, וכן תהווה עילה להפסקת ההתקשרות באופן מיידי. |
| 8   | ניקיון ותחזוקת משרדים | משרדי הגבייה השכורים יהיו נקיים, ממוזגים, ומסודרים באופן הולם לאורך כל שעות הפעילות. | פרוטוקול סיור/תלונות של נציג העירייה.                    | התראה ראשונה בכתב; לאחר מכן קיזוז של [1,000] ש"ח בגין כל יום שבו הליקוי לא תוקן.                                |
| 9   | עידכון פרטי נישומים   | עידכון והשלמת פירטי כל הנישומים כמוגדר בסעיף 4.1.12 לחוזה                            | השלמת ועידכון של 97% מהנישומים לפרטי מדויקים ומעודכנים   | הפחתה של 5,000 "ח מכל תשלום חודשי במידה ולא הושלמו ועודכנו 97% מכל הפרטים הדרושים של הנישומים.                  |

### 3. תקופת הרצה (Grace Period)

מוסכם כי במהלך [60] הימים הראשונים ממועד תחילת מתן השירותים בפועל (להלן: "תקופת ההרצה"), העירייה תממך את מדדי ה-KPI ותציג אותם לקבלן, אך לא יבוצעו קיזוזים כספיים בפועל בגין חריגות, וזאת על מנת לאפשר לקבלן כיול והתאמה של המערכות וכוח האדם

### מנגנון מבוסס תוצאות וחויית התושב (XLA)

המציע הזוכה מתחייב לפעול להפחתת נפח התלונות הכולל של העירייה ולשיפור חויית השירות לתושב ולעסק, מתוך מטרה להביא לשינוי חיובי במיצובה של העירייה בדוחות ביקורת רשמיים ובשביעות רצון התושבים. לכדי לעמוד ביעד חיוני זה על הספק לערוך ולבצע:

- סקר שביעות רצון נקודתי (CSAT): חובה על הספק לשלוח SMS או הודעה אוטומטית אחרת בסיום טיפול בכל תלונה: לדוגמא "איך היית מדורג את הטיפול בפנייתך מ-1 עד 5? איך היית מדורג את מקצועיות נציג שרות הלקוחות? איך היית מדורג את אדיבות נציג שרות הלקוחות, איך היית מדורג את שביעות רצונך מפתרון הנושא שהעלת?". יעד ממוצע ציון של לפחות 4.2 מתוך 5.
- הספק יפעיל מנגנון פרואקטיבי לניתוח מגמות (Root Cause Analysis) ויגיש לעירייה אחת לחודש תוכנית עבודה מניעתית לצמצום מוקדי החיכוך המרכזיים של התושבים מול שרותי הגביה לפי פרוט של נושאים שונים שיקבעו במשותף בין העירייה לספק כגון.

**נספח י"ב'****הוצאות אכיפת גביה**

העירייה תהא רשאית להנחות את הקבלן לגבות הוצאת אכיפת גביה בהתאם לרגולציה התקפה במועד ביצוע האכיפה ובהתאם תעריפי ההוצאות המירביות שנקבעו ב-תקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), ובהתאם לתקדימים משפטיים תקפים על פי תחשיבים שיערכו.

הזוכה במכרז לא יקבל תמורה נוספת לתשלום החודשי הקבוע במכרז עבור פעולות אכיפה מינהלית המבוצעות ממילא על ידי כוח האדם שיוצב בעירייה על ידי הזוכה במכרז.

באשר לפעולות אכיפה כגון איתור כתובות, עיקול ברישום, הוצאת מטלטלין, ותפיסת מעוקלים, ממילא בהתאם להוראות החוק שהן יבוצעו על ידי קבלנים מורשים אחרים בהתקשרות נפרדת של העירייה.

**נספח יג'****מטריצת חלוקת שירותים**

להלן מטריצת שירותים (RACI/Scope Matrix) :

**הבהרה לטבלה:** כל משימה המסומנת כ"כלול ב-Fix Price" בעמודה האחרונה, משמעותה שהקבלן נושא במלוא עלותה, והעירייה לא תשלם עליה כל תוספת מעבר למחיר החודשי הקבוע שנקב בהצעתו הזוכה של הקבלן.

| מס"ד     | נושא / משימה                                             | לביצוע על ידי הקבלן ועובדיו   | לתשלום על ידי הקבלן לספק חיצוני | לתשלום על ידי העירייה לקבלן |
|----------|----------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| <b>1</b> | <b>ניהול ופרונטלי</b>                                    |                               |                                 |                             |
| 1.1      | תפעול שוטף של משרדי הגבייה וקבלת קהל                     | כן (מנהל הפרויקט ואנשי גבייה) | לא רלוונטי                      | כלול ב-Fix Price חודשי      |
| 1.2      | שכירת משרדי הגבייה (לרבות דמי שכירות, ארנונה, מים, חשמל) | כן (אחריות לוגיסטית)          | כן (תשלום לבעל הנכס)            | כלול ב-Fix Price חודשי      |
| 1.3      | ניקיון ואחזקת משרדי הגבייה השכורים                       | כן (עובדי ניקיון מטעמו)       | כן (אם נשכר קבלן משנה)          | כלול ב-Fix Price חודשי      |
| <b>2</b> | <b>מחשוב ותוכנה</b>                                      |                               |                                 |                             |
| 2.1      | אספקת מחשבים אישיים וציוד היקפי לעובדים                  | כן                            | כן (רכש/חכירת חומרה)            | כלול ב-Fix Price חודשי      |

| מס"ד | נושא / משימה                             | לביצוע על ידי הקבלן ועובדיו | לתשלום על ידי הקבלן לספק חיצוני | לתשלום על ידי העירייה לקבלן       |
|------|------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 2.2  | תוכנת אכיפה והוצאה לפועל                 | כן                          | כן (רישיונות לספק תוכנה)        | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 2.3  | תוכנת גבייה (Billing) ורישיונות          | לא (שימוש בלבד)             | לא (מסופק ע"י העירייה)          | ללא עלות לקבלן (על חשבון העירייה) |
| 3    | הפקה ודיוור (שוברים)                     |                             |                                 |                                   |
| 3.1  | הפקת קובצי החיוב ועיבוד נתוני המדיה      | כן                          | לא רלוונטי                      | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 3.2  | הדפסת השוברים, עטוף והכנסה למעטפות       | כן                          | כן (תשלום לבית דפוס)            | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 3.3  | הפצה ומשלוח פיזי/דיגיטלי לתושבים         | כן                          | כן (תשלום לחברת דיוור/דואר)     | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 4    | מוקד טלפוני (Call Center)                |                             |                                 |                                   |
| 4.1  | הפעלת מוקד טלפוני חיצוני ייעודי לרשות    | כן (מוקדנים של הקבלן)       | לא רלוונטי                      | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 4.2  | תשתית טלפוניה, נתב שיחות ומערכת הקלטה    | כן                          | כן (ספק תקשורת/מוקד)            | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 5    | אכיפה וגבייה אקטיבית                     |                             |                                 |                                   |
| 5.1  | ביצוע חיובים, זיכויים והסדרי חוב בתוכנה  | כן (אנשי גבייה מוסמכים)     | כן                              | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 5.2  | משלוח התראות ממוחשבות ואכיפה מנהלית      | כן (עובדי הקבלן)            | כן                              | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 5.3  | עיקולי מדיה (בנקים/צד ג')                | כן (מפעילי מערכת אכיפה) (*) | כן                              | כלול ב- Fix Price חודשי           |
| 5.4  | פעולות אכיפה בשטח (עיקולי מטלטלין/רכבים) | לא                          | לא רלוונטי                      | על חשבון העירייה                  |
| 5.6  | ביצוע סקר שילוט בהתאם למפרט הכלול במכרז  | כן                          | כן                              | כלול ב- Fix Price חודשי           |

| מס"ד | נושא / משימה                             | לביצוע על ידי הקבלן ועובדיו                                | לתשלום על ידי הקבלן לספק חיצוני | לתשלום על ידי העירייה לקבלן |
|------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| 5.7  | שאלות ועיקולי רכבים במערכות משרד התחבורה | כן ובלבד שנציג מוסמך של העירייה אישר את העיקול בכתב ומראש. |                                 | על חשבון והעירייה           |

(\*) - ובלבד שנציג מוסמך של העירייה אישר את העיקול בכתב ומראש. או שאושר מראש במסגרת נוהל (סרגל אכיפה) על ידי נציגי העירייה המוסמכים בכתב.

#### נספח יד'

#### נוהל ביצוע סקר שילוט וחלוקת תפקידים וסמכויות

1. הקבלן יבצע סקר שלטים בהיבטים טכניים ולוגיסטיים כדהלן:
    - מדידות וצילומים בשטח: עובדי הקבלן יעברו ברחובות העיר, יצלמו את השלטים בחזיתות העסקים, וימדדו את הממדים שלהם (אורך ורוחב).
    - הקלדת נתונים ועיבוד מדיה: עובדי הקבלן יזינו את הממצאים (תמונות, מידות, מיקום) למערכת ממוחשבת שמפעילה ומשלמת העירייה וישיכו אותם למספר הנכס הרלוונטי.
    - הכנת "טיוטת חיוב": עובדי הקבלן יכינו עבור העירייה דוח הממליץ על עדכון החיוב בשילוט על סמך הממצאים שלו.
  2. עובדי העירייה המוסמכים יבצעו (הפן השלטוני):
    - קביעת סיווג השלט: החלטה האם שלט מסוים פטור מאגרה, האם הוא נחשב "שלט מואר", "שלט אלקטרוני" וכדומה (קביעת הסיווג לפי חוק העזר).
    - הוצאת החיוב בפועל: בקרה ואישור שוברי חיוב החדש או המוגדל לבעל העסק
    - הכרעה בהשגות: אם בעל העסק מגיש השגה על גודל השלט או עצם החיוב, הקבלן רשאי לאסוף את החומר, אך הגורם המוסמך בעירייה יכריע בהשגה.
- מובהר כי כל ממצאי הסקר יועברו כ"המלצה בלבד" לאישור חתום ומפורש של המנהל המוסמך בעירייה טרם הזנתם כחיוב מחייב בתוכנת הגביה של העירייה.

נספח ט'**מחויבות להפחתת מספר התלונות ושיפור השירות (מדרג שיפור שנתי מחייב)****1. רקע ונתוני בסיס (Baseline):**

- המציע מצהיר כי הובא לידיעתו כי על פי דוח מבקר המדינה האחרון שפורסם בחודש שבת התשפ"ז פברואר 2026, העירייה מדורגת במקום הראשון בישראל ביחס מספר התלונות ל-1,000 נפש, העומד על **64.2 תלונות ל-1,000 נפש**, כאשר **58.1%** מתוכן נמצאו מוצדקות על ידי משרד מבקר המדינה (להלן: "נתוני הבסיס").
- יעד העל של התקשרות זו, מעבר למדדי ה-SLA השוטפים, הוא שינוי מגמה חריף, הפחתה דרסטית בנפח התלונות והצדקתן, ושיפור מיקומה של העירייה בדוחות הביקורת הבאים.

**2. מדרג שיפור מינימלי מחייב (שנתי):**

הקבלן מתחייב להציג במסגרת הצעתו הכתובה למכרז זה תוכנית עבודה אופרטיבית ולבצע פעולות שיביאו לשיפור שנתי מינימלי מצטבר של **לפחות 10% בכל שנה** (ביחס לשנה שקדמה לה) בשני המדדים המרכזיים, כדלקמן:

**1. מדד כמות התלונות ל-1,000 נפש:**

- בשנה הראשונה לפעילות: יעד מקסימלי של 51.36 תלונות ל-1,000 נפש (שיפור של 20% מנתון הבסיס).
- בשנה השנייה לפעילות: יעד מקסימלי של 41.0 תלונות ל-1,000 נפש (שיפור של 20% נוספים).
- בשנה השלישית לפעילות: יעד מקסימלי של 35.0 תלונות ל-1,000 נפש.

**2. מדד אחוז התלונות המוצדקות:**

- בשנה הראשונה לפעילות: אחוז התלונות המוצדקות מסך התלונות לא יעלה על **52.2%** (שיפור של 10% מנתון הבסיס).
  - בשנה השנייה לפעילות: אחוז התלונות המוצדקות לא יעלה על **47.0%**.
  - בשנה השלישית לפעילות: אחוז התלונות המוצדקות לא יעלה על **42.3%**.
- (הערה: המדדים ייבחנו על פי הנתונים הרשמיים שיפורסמו בדוח מבקר המדינה ו/או בדוח הממונה על תלונות הציבור בעירייה מדי שנה).

**3. חובת הגשת תוכנית מניעה ואנליזה:**

כתנאי לתחילת מתן השירותים, ובכל רבעון מחדש, יגיש הקבלן לאישור מנכ"ל וגזברית העירייה תוכנית עבודה מפורטת לניתוח שורש (Root Cause Analysis) של התלונות הקיימות, ופירוט הצעדים המבניים והתפעוליים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע את הישנותן באגפי העירייה השונים.

**4. סנקציות ותמריצים בגין עמידה/אי-עמידה במדרג השיפור:**

- אי-עמידה ביעדי השנה הראשונה:** ככל שבתום שנת הפעילות הראשונה לא יושג שיפור של לפחות 10% בשני המדדים כאמור (כמות התלונות ואחוז התלונות המוצדקות), תהיה העירייה רשאית להפחית מהתשלום החודשי לקבלן בשנה שלאחר מכן סך של 5% מכל תשלום חודשי.
- הפרה יסודית:** אי-עמידה ביעדי השיפור במשך שנתיים רצופות תהווה הפרה יסודית של ההסכם, ותקנה לעירייה זכות מלאה לסיים את ההתקשרות עם הקבלן לאלתר, ולחלט את עברות הביצוע, וללא פיצוי כלשהו.
- תמריץ הצלחה (בונוס):** השגת שיפור העולה על היעד שנקבע (למשל: ירידה של 15% ומעלה בכמות התלונות בשנה מסוימת), תזכה את הקבלן במענק הצטיינות חד-פעמי כמוגדר בסעיף התמורה בחוזה המכרז בכפוף לאישור גזברית ומנכ"ל העירייה.

## נספח טז' – מצלמות במשרדי הגביה

### התקנת מערכת מצלמות אבטחה (טמ"ז) וחיבור למוקד העירוני

#### חובת התקנה ופריסה:

הקבלן מתחייב להתקין ולתחזק, על חשבונו ועל אחריותו הבלעדית, מערכת מצלמות אבטחה (טמ"ז) - טלוויזיה במעגל סגור) בכל משרדי הגביה וקבלת הקהל המופעלים על ידו במסגרת מתן השירותים נשוא מכרז זה. המצלמות יותקנו באזורי קבלת הקהל, עמדות השירות, אזורי ההמתנה, וכן באזורים רגישים (כגון: עמדות קופה וחדרי כספת), בהתאם להנחיות קב"ט העירייה.

#### חיבור למוקד העירייה:

מערכת המצלמות תחובר בזמן אמת (Online), תוך שימוש בתשתית תקשורת נתונים מאובטחת, למוקד העירוני / המוקד הרואה של העירייה. החיבור יאפשר לנציגי העירייה המוסמכים צפייה ישירה ורציפה בזמן אמת במתרחש במשרדי הגביה בשעות הפעילות ומחוצה להן, וכן אפשרות משיכת הקלטות אחורנית במידת הצורך. כל עלויות התקשורת והממשק למוקד יחולו על הקבלן.

#### מפרט טכני ואישורים:

המערכת תכלול ציוד קצה באיכות תמונה גבוהה (HD ומעלה), המאפשרת זיהוי פנים ברור, וכן מערכת הקלטה (מקומית או בענן מאובטח) שתשמור את התיעוד למשך 30 ימים לפחות. תכנית פריסת המצלמות, סוג הציוד, אופן אבטחת המידע ומתווה החיבור למוקד העירוני טעונים אישור מראש ובכתב של קב"ט העירייה ומנהל מערכות המידע (מנמ"ר) של העירייה טרם התקנתם.

#### הגנת הפרטיות:

התקנת המצלמות, הפעלתן, שמירת המידע והגישה אליו ייעשו בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקנותיו, והנחיות הרשות להגנת הפרטיות. הקבלן מתחייב להציב שילוט בולט וברור בכניסה למשרדים ובתוכם, המיידע את הקהל ואת עובדי הקבלן בדבר קיומן של מצלמות המחוברות למוקד העירייה. חל איסור מוחלט על התקנת מצלמות באזורים בהם קיימת ציפייה סבירה לפרטיות (כגון: חדרי שירותים, פינות מנוחה של עובדים).

## נספח יח' – נהלי עבודה

### א. חובת גיבוש נהלים:

באחריות הקבלן הזוכה לגבש נהלי עבודה מפורטים וכתובים לכל תחום מקצועי ותפעולי במסגרת שירותי הגביה הניתנים לעירייה. נהלים אלו יקיפו, בין היתר, את התחומים הבאים: שירות לקוחות וקבלת קהל, אכיפה מנהלית, טיפול בהסדרי חוב, נהלי קופה וטיפול בכספים, אבטחת מידע, ובקרה ודיווח.

### ב. לוחות זמנים לאישור:

הקבלן יעביר את טיוטת הנהלים לאישור גזברית העירייה (או מי מטעמה) בתוך 30 ימים ממועד החתימה על ההסכם. מובהר כי העירייה רשאית לדרוש תיקונים בנהלים, תשלום ראשון של העירייה יבוצע אך ורק לאחר אישור העירייה לנהלים אלה.

### ג. יישום, רענון ועדכון:

הקבלן יפעל אך ורק על פי הנהלים המאושרים. הקבלן מתחייב לעדכן ולרענן את הנהלים מעת לעת, ולפחות אחת לשנה, וכן להתאים באופן מיידי לכל שינוי בחקיקה, בפסיקה או בהנחיות העירייה. כל עדכון או שינוי בנוהל קיים טעון אישור מראש ובכתב של העירייה.

### ד. קניין רוחני:

כלל נהלי העבודה, מסמכי המדיניות ותדריכי העבודה שיגובשו על ידי הקבלן במסגרת התקשרות זו יהיו רכוש הבלעדי של העירייה. העירייה תהא רשאית לעשות בהם כל שימוש, לרבות מסירתם לצדדים שלישיים או לקבלנים עתידיים, ללא כל דרישה או טענה מצד הקבלן.

### ה. בקרה על עמידה בנהלים:

1. בקרה פנימית מטעם הקבלן: הקבלן מתחייב לקיים שגרת בקרות פנימיות, סדורות ותקופתיות (לרבות האזנות לשיחות, בקרות איכות, תצפיות ובדיקת דוחות) על מנת לוודא את עמידת כלל עובדיו בנהלי העבודה המאושרים. הקבלן יעביר למנהל מטעם העירייה דו"ח בקרה תקופתי מטעמו, בתדירות של אחת לרבעון לפחות, המפרט את הממצאים, החריגות (ככל שהיו) והפעולות שננקטו לתיקון הליקויים.

2. בקרה ופיקוח מטעם העירייה: העירייה, או מי מטעמה, שומרת לעצמה את הזכות המלאה לבצע בקרות מטעמה לבחינת העמידה בנהלים, בכל עת וללא צורך בהודעה מוקדמת. בקרות אלו עשויות לכלול, בין היתר: בקרות פתע במשרדי הקבלן, הפעלת "לקוח סמוי", בחינת דוחות ומערכות מידע, ושיחות עם עובדי הקבלן.

3. שיתוף פעולה ותיקון ליקויים: הקבלן מתחייב לשתף פעולה באופן מלא ושקוף עם נציגי העירייה המבקרים, להעמיד לרשותם כל נתון, מסמך או הקלטה שיידרשו, ולהעניק להם גישה מלאה למערכות ולמשרדים. ככל שיתגלו ליקויים או חריגות מהנהלים, הקבלן יתחייב לתקנם לאלתר או בתוך לוח הזמנים שיוגדר לו על ידי העירייה.

## נספח יט' – שיפוף, עיצוב וריהוט משרדי הגביה

### א. נראות וסטנדרט עיצובי:

על הקבלן הזוכה מוטלת החובה לתכנן, לעצב ולצייד את משרדי הגביה ואזורי קבלת הקהל בסטנדרט גבוה, מודרני ועדכני. המרחב יעוצב באופן שייצור סביבת שירות נעימה, מכבדת, מזמינה ונוחה לתושבי העיר. חובה על הקבלן להקפיד על שימוש בריהוט חדיש וארגונומי, תכנון חלל מרווח, והתקנת תאורה חזקה והולמת (המבטלת אזורי חשוכים), וכן לדאוג לתחזוקה שוטפת של נראות המקום.

### ב. אישור תוכניות ופיקוח העירייה:

תוכנית העיצוב, חלוקת החלל וההצטיידות תתוכנן ותיערך על ידי אדריכל/ית או מעצב/ת פנים מקצועית/ת בעל/ת ניסיון בתכנון חללי עבודה וקבלת קהל. בטרם תחילת העבודות, יעביר הקבלן לעיון ולאישור הגזברות את תוכנית העיצוב המפורטת (לרבות תוכניות העמדה, פריסת תאורה, מפרט חומרים וריהוט). רכישת הריהוט, הציוד וביצוע עבודות השיפוף והבינוי ייעשו אך ורק בכפוף להנחיותיה ולשביעות רצונה המלאה של גזברית העירייה (או מי מטעמה). העירייה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש שינויים בתוכנית על מנת להבטיח את עמידת המשרדים בסטנדרט המצופה. הקבלן לא יורשה לפתוח או להפעיל את משרדי קבלת הקהל במצב ירוד, חשוך או מיושן.

## נספח כ' - פרמטרים ונתונים לטיוב נתונים

פעולות טיוב הנתונים יקיפו, בין היתר, את הפרטים הבאים:

1. **פרטי מחזיקים ומשלמים:** עדכון שמות מלאים, מספרי תעודות זהות / ח"פ, כתובות עדכניות למשלוח דואר, מספרי טלפון (נייד ונייח), וכתובות דואר אלקטרוני (אימייל).
2. **פרטי נכסים:** הצלבה ועדכון נתוני גוש וחלקה, גודל הנכס (שטחים ומדידות), מיקום מדויק של הנכס, סוג השימוש בנכס (מגורים, מסחר, תעשייה וכיוצ"ב) וסיווגו לצורכי ארנונה, וכן זיהוי ואיתור חריגות בנייה או שימושים חורגים.

ג. **שילוב בתוכנית העבודה ויעדים כמותיים:** תוכנית טיוב הנתונים תהווה חלק בלתי נפרד מתוכנית העבודה השנתית והתקופתית שיגיש הקבלן לאישור העירייה. בתוכנית זו יוגדרו מראש יעדים מספריים וכמותיים ברורים ומדידים לביצוע (כגון: מספר רשומות שיטויו מדי חודש, אחוז סגירת הפערים בנתוני קשר חסרים וכדומה). הקבלן ידווח לעירייה באופן שוטף במסגרת הדוחות התקופתיים על עמידתו ביעדים אלו.

ד. **מקורות מידע ואמצעים:** לצורך ביצוע הטיוב, הקבלן יעשה שימוש בכל האמצעים החוקיים העומדים לרשותו, לרבות הצלבת מידע מול מרשם האוכלוסין, רשות תאגידים, לשכת רישום המקרקעין (טאבו), חברת החשמל, מערכות הנדסה וה GIS של העירייה, וכן באמצעות ממצאי סקרי שטח, פקחים ואנשי שטח, והכל בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

**נספח כ"א - עמדת שירות עצמי (קיוסק מידע) של המוסד לביטוח לאומי ומכונת צילום**

**א. חובת הצבה והתקנה:** הקבלן מתחייב להקצות שטח ייעודי במשרדי קבלת הקהל המופעלים על ידו, ולהתקין בו עמדת שירות עצמי (קיוסק מידע) של המוסד לביטוח לאומי, לרווחת ולנוחות תושבי העיר.

**ב. תשתיות, קישוריות ותחזוקה:** הקבלן יספק לעמדה, על חשבונו הבלעדי, את כל התשתיות הנדרשות לפעילותה התקינה והרציפה, לרבות קו מתח לחשמל ותשתית תקשורת ואינטרנט מהירה ויציבה בהתאם לדרישות המוסד לביטוח לאומי. הקבלן יהיה אחראי לשלמות העמדה, לניקיונה השוטף, לאספקת נייר הדפסה (ככל שהעמדה דורשת זאת), ולדיווח מידי למוסד לביטוח לאומי על כל תקלה טכנית או השבתה.

**ג. נגישות ושילוט:** העמדה תמוקם במקום בולט ומואר במבואת קבלת הקהל, תוך עמידה מלאה בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למתן שירות). הקבלן יציב שילוט ברור ומאיר עיניים המכוון את הקהל לעמדת הביטוח הלאומי. העמדה תהיה זמינה לשימוש הציבור בכל שעות קבלת הקהל המוגדרות במכרז זה.

**ד. תיאום ואחריות כוללת:** באחריות הקבלן הזוכה ליזום ולבצע את כלל התיאומים והאישורים הנדרשים מול המוסד לביטוח לאומי לצורך קבלת העמדה, התקנתה והפעלתה השוטפת. הקבלן יישא בכל עלות הכרוכה בהכנת התשתית, הצבת העמדה והפעלתה במשרדיו. העירייה תסייע לקבלן מול המוסד לביטוח לאומי ככל שידרש, אך האחריות לביצוע מוטלת במלואה על הקבלן.

**הצבת עמדת צילום והדפסה לשימוש הציבור**

**א. הצבה ותחזוקה שוטפת:** הקבלן מתחייב להציב באזור ההמתנה וקבלת הקהל, במקום בולט ונגיש, מכונת צילום מסמכים מתקדמת לשירות עצמי לרווחת התושבים. באחריותו הבלעדית של הקבלן לתחזק את המכונה באופן שוטף, לדאוג למלאי זמין ורציף של דפי צילום וטונר, ולטפל בכל תקלה טכנית באופן מידי כדי להבטיח את זמינותה המלאה לאורך כל שעות קבלת הקהל.

**ב. אמצעי תשלום ומחירון מפוקח:** מכונת הצילום תכלול מנגנון גביה עצמאי אשר יאפשר תשלום נוח באמצעים מגוונים, לרבות כרטיסי אשראי, אפליקציות תשלום) כגון Bit / PayBox ומטבעות. תעריף הצילום לדף יהיה הוגן, סביר ונהוג בשוק, ויחייב אישור מראש של גזברות העירייה. מובהר כי העירייה שומרת לעצמה את הזכות להתערב ולהגביל את עלות הצילום כדי למנוע הפקעת מחירים לתושבים. הקבלן יציב שילוט ברור המפרט את עלות השירות, אמצעי התשלום והוראות ההפעלה.

**ג. עמידה בתקנות נגישות:** העמדה תמוקם ותותקן באופן העומד במלוא דרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנות הנגישות, כך שתאפשר גישה ושימוש נוח ועצמאי גם לאנשים המתניידים בכיסאות גלגלים.

**נספח כ"ב - מערכת ממוחשבת לניהול זימון תורים**

**א. חובת אספקה והתקנה:** הקבלן מתחייב לספק, להתקין, להפעיל ולתחזק על חשבונו הבלעדי מערכת ממוחשבת ומתקדמת לניהול זימון תורים באזורי קבלת הקהל. המערכת תכלול עמדת הנפקת כרטיסי תור (קיוסק) בכניסה למשרדים, מסכי תצוגה מרכזיים וברורים באזור ההמתנה, מערכת כריזה קולית (בשפות העברית והערבית / בהתאם למאפייני העירייה), ומסכים/צגים דיגיטליים בכל אחת מעמדות השירות הפרוסות. המערכת תכלול כריזה קולית.

**ב. מנגנון זימון תורים מראש:** המערכת תאפשר לתושבים זימון תור מראש לכל אחד מערוצי השירות (ארנונה, טאבו, שומה, אכיפה וכדומה). הזימון יתאפשר באופן דיגיטלי ונגיש באמצעות רשת האינטרנט (אתר ייעודי וטלפונים חכמים) וכן באמצעות מוקד טלפוני. המערכת תתמוך במשלוח הודעות אישור ותזכורת אוטומטיות לתושב (במסרון SMS או בוואטסאפ) הכוללות את פרטי התור, שעת הגעה קישור לביטול/שינוי התור, ופירוט המסמכים שעליו להביא עמו.

**ג. ניהול התור בזמן אמת וחויית תושב:** עמדת התור בכניסה תאפשר ניתוב חכם של התושב לפי סוג הפעולה המבוקשת. המערכת תתמוך באפשרות של "תור וירטואלי", במסגרתו תושב שיבחר בכך יוכל לקבל מסרון לטלפון הנייד המעדכן אותו על מיקומו בתור ועל הזמן המשוער שנותר, באופן שיאפשר לו להמתין מחוץ לאולם במידת הצורך.

**ד. מערכת דוחות, בקרה ו-SLA:** המערכת תכלול ממשק ניהול ובקרה (Dashboard) אשר יהיה נגיש בכל עת לנציגי העירייה המוסמכים ומנהל הגביה. המערכת תפיק דוחות תקופתיים ודוחות בזמן אמת המפרטים מדדי שירות מפתח (KPIs), לרבות: זמני המתנה ממוצעים, זמני טיפול בכל עמדה, מספר תושבים שנטשו את התור ללא קבלת שירות, עומסים לפי ימים ושעות, ונצילות עמדות. נתונים אלו ישמשו את העירייה לבקרת עמידת הקבלן ברמת השירות הנדרשת (SLA).

**ה. נגישות והתאמה:** מערכת ניהול התורים, לרבות עמדת הקיוסק, התפריטים הדיגיטליים, גובה המסכים והכריזה הקולית, יעמדו באופן מלא בכל דרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנות הנגישות הרלוונטיות, ויאפשרו מתן שירות עצמאי, נגיש ומכבד לכלל האוכלוסייה.

**ו. צגים ציבוריים באולם ההמתנה:** הקבלן יתקין באולם ההמתנה צגים ציבוריים (מסכים) גדולים, חדישים וברורים, אשר ימוקמו במיקום מרכזי ובולט לעין המאפשר צפייה נוחה מכל מקומות הישיבה. צגים אלו יציגו בזמן אמת ובאופן דינמי את התקדמות התורים, לרבות: מספר התור שנקרא, מספר העמדה אליה מוזמן התושב, חיווי ויזואלי בולט (כגון הבהוב או חץ) בעת התחלפות תור, וכן (ככל שהמערכת תומכת בכך) את זמן ההמתנה המשוער או מספר הממתינים שנותרו לפניו. המידע על גבי הצגים יוצג בשפות הנדרשות על ידי העירייה ויאפשר לממתינים לעקוב בקלות ובשקיפות מלאה אחר קצב התקדמות התור ומקומם בו.

## נספח כ"ג - נגישות המשרדים והתאמות לאנשים עם מוגבלות

**א. עמידה בהוראות החוק:** הקבלן מתחייב כי משרדי הגביה, על כלל מתקניהם ואזורי קבלת הקהל שבהם, יעמדו באופן מלא ובכל עת בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ובתקנות הנגישות הרלוונטיות החלות על מקום ציבורי ועל מתן שירות ציבורי. באחריות הקבלן ועל חשבונו הבלעדי לבצע את כל התאמות הנגישות הנדרשות. משרדים שאינם נגישים במלואם לא יאושרו להפעלה.

**ב. נגישות פיזית של המבנה והחלל:** הקבלן יבטיח שרשרת נגישות רציפה ובטוחה אל המשרדים ובתוכם. הדבר כולל, בין היתר:

- דרכי גישה פנויות ממכשולים.
- חניות נכים תקניות וקרובות (ככל שקיימת חניה צמודה השייכת למשרדים).
- מעליות תקניות או רמפות כבשות במקרה של הפרשי גובה.
- דלתות ומעברים ברוחב המותאם לתנועת כיסאות גלגלים.
- תא שירותי נכים תקני, מאובזר וזמין לציבור באזור קבלת הקהל.
- הקצאת מקומות ישיבה מותאמים ומרחב פנוי לכיסאות גלגלים באזור ההמתנה.

**ג. התאמות בעמדות השירות:** הקבלן יתקין עמדות שירות נגישות בהתאם לדרישות התקנות, לרבות עמדות מונמכות המאפשרות רגליים חופשיות (Knee clearance) למתניידים בכיסאות גלגלים. בנוסף, חובה להתקין בעמדות קבלת הקהל מערכות עזר לשמיעה (כגון "לולאת השראה" או מערכת FM) המלוות בשילוט מתאים, לטובת ציבור כבדי השמיעה.

**ד. נגישות השירות:** מעבר לנגישות הפיזית, מתחייב הקבלן לספק שירות נגיש, רגיש ושוויוני. הדבר יכלול: הצבת שילוט הכוונה וזיהוי ברור (לרבות ניגודיות חזותית), מתן זכות קדימה ופטור מהמתנה בתור לנושאים תעודת "פטור מתור", אישור כניסה מלא לחיות שירות (כגון כלבי נחייה), והדרכת כלל צוות העובדים והמנהלים של הקבלן למתן שירות לאנשים עם מוגבלויות שונות.

## ה. אישור מורשה נגישות מוסמך ותנאי להפעלה:

1. כקדם תנאי (תנאי מתלה) לפתיחת משרדי הגביה, הפעלתם ומתן השירותים לציבור בפועל, מחויב הקבלן להמציא לעירייה דוח ואישור חתום על ידי מורשה נגישות מוסמך (הן לנגישות מתו"ס – מבנים, תשתיות וסביבה, והן לנגישות השירות).

2. האישור יעיד באופן חד-משמעי כי המשרדים, סביבתם, עמדות השירות, מערכות ניהול התורים, התשתיות הטכנולוגיות ושירותי המשרד נגישים כולם במלואם בהתאם לכל חוק, תקנה ותקן רלוונטיים.

3. מבלי לגרוע מכל זכות או תרופה העומדות לעירייה על פי המכרז או על פי כל דין, העירייה לא תאשר את פתיחת המשרדים ואת תחילת התשלומים לקבלן כל עוד לא הומצא אישור מורשה נגישות כאמור, וכל עיכוב בלוחות הזמנים של הפרויקט הנובע מכך ייזקף לחובת הקבלן בלבד ויהווה הפרה של ההסכם. הקבלן יחזור וימציא אישור כאמור בכל מקרה של ביצוע שינוי, שיפוץ או העתקה של המשרדים במהלך תקופת ההתקשרות.