



מי אזור דן - אגודת מים
שיתופית חקלאית בע"מ
MEY EZOR DAN LTD

מכרז פומבי מס' 09052026/0505

למתן שירותי מוקד שירות טלפוני

מאי 2026

מי אזור דן - אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ
מכרז פומבי מס' 09052026/0505
למתן שירותי מוקד שירות טלפוני

מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים

1. כללי

1.1. מי אזור דן - אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ (להלן "מי אזור דן" או "האגודה" או "המוזמין") מזמינה בזאת הצעות למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני, לצורך תיאום ביקורים במרכז המבקרים המופעל על ידי האגודה במפעל לשפכי גוש דן בראשון לציון (השפד"ן) ולצורך קבלת הודעות עבור בעלי תפקידים הן באגודה והן באיגודן - תשתיות איכות הסביבה (להלן בהתאמה: "השירותים" ו-"מוקד השירותים", ולהלן האגודה ואיגודן ביחד: "איגודן"), והכל כמפורט במסמכי מכרז זה וכמפורט להלן.

1.2. זמני הפעילות של מוקד השירות יהיו כדלקמן:

1.2.1. לצורך תיאום ביקורים של לקוחות פרטיים, קבוצות ומשפחות במרכז המבקרים ומתן מענה כללי - בימים א' - ה' בין השעות 8:00 - 17:00, ללא ימי שישי, ערבי חג וחגים.

1.2.2. לצורך קבלת הודעות עבור בעלי תפקידים במוזמין ובאיגודן וכן לצורך תיאום סיורי קבוצות - במשך 24 שעות ביממה ובמשך כל ימות השנה, לרבות שבתות, חגים ומועדים, ולמעט במהלך יום הכיפורים.

1.3. היקפי פעילות

1.3.1. להלן מספר השיחות הנכנסות וכמות שעות הטיפול בממוצע חודשי, לפי נתוני שנת 2025:

178	שיחות נכנסות בחודש ממוצע שנת 2025
330	שעות עבודה חודשי כולל הודעות בממוצע

1.3.2. בחודשי הקיץ ובחגים (פסח וסוכות בפרט) עשויה להיות עלייה משמעותית בכמות הפניות לתיאום ביקורים.

1.4. למען הסר ספק יובהר, כי אין לראות בנתונים המוצגים לעיל משום התחייבות להיקף השירותים שידרשו בפועל. האגודה אינה מתחייבת להיקף שירותים כלשהו בפועל, והקבלן לא יהיה רשאי להעלות כל טענת הסתמכות או טענה, דרישה או תביעה, מכל מין וסוג שהוא, כלפי האגודה ואו מי מטעמה בעניין זה.

1.5. המתקן שבו יופעל מוקד השירות יהיה כפוף לאישור המוזמין (בין אם מדובר במתקן קיים המופעל על ידי הספק ובין אם מדובר במתקן ייעודי שהמפעיל יקים לצורך הסכם זה).

1.6 תקופת ההתקשרות תהיה למשך 36 חודשים. המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות בנות עד 12 (שנים עשר) חודשים, ובלבד שתקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על 60 חודשים, וזאת בתנאים הקבועים בהסכם.

2. מסמכי המכרז

2.1 המסמכים הבאים, לרבות מסמך זה, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז:

• מסמך א' - מידע והוראות למשתתפים בהליך (מסמך זה)

- נספח א' - נוסח כתב ערבות הקיום;
- נספח ב' - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976;
- נספח ג' - תצהיר לעניין חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם;
- נספח ד' - תצהיר בדבר ניסיונו של המציע;
- נספח ד'1 - אישור מטעם לקוח המציע בדבר ניסיון קודם;
- נספח ה' - נוסח אישור רואה חשבון של המציע;

• מסמך ב' - הסכם לביצוע השירותים

- נספח הסכם א' - מפרט טכני של השירותים;
- נספח הסכם ב' - נוסח כתב ערבות ביצוע;
- נספח הסכם ג' ו- ג'1 - ביטוח ונוסח אישור קיום ביטוחים;
- נספח הסכם ד' - נוסח אישור עובד להעברת תוצאות מבחן מהימנות לאיגודן;
- נספח הסכם ה' - כתב התחייבות לשמירה על סודיות ולמניעת אבדן מידע;
- נספח הסכם ו'1 - נספח אבטחת מידע;
- נספח הסכם ו'2 - התחייבות ספק לסודיות ואבטחת המידע של המזמין;
- נספח הסכם ז' - יעדי המוקד;

• מסמך ג' - טופס הצעת המציע

- כל המסמכים הנוספים המהווים ו/או שיהוו חלק ממסמכי המכרז.

2.2 מובהר בזאת כי בחותמו על הצעה ובהגשתה מצהיר בזאת המציע כי הוא ראה ובדק את כל המסמכים המהווים חלק ממסמכי המכרז. על המציע מוטלת האחריות הבלעדית והחובה לבדוק ולוודא שכל המסמכים שנמסרו לו מתאימים במלואם לרשימת מסמכי המכרז.

2.3 כל הזכויות במסמכי המכרז והקניין הרוחני בהם שמורות למזמין. מסמכים אלו מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה, והמשתתפים לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש בהם ובמידע המפורט בהם, אלא לצורך הכנת והגשת הצעה. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה ו/או להעבירם לצד ג' כלשהו ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

2.4. למען הסר ספק מודגש, כי כותרות הסעיפים בכל מסמכי המכרז נועדו אך ורק לנוחיות ואין להן נפקות כלשהי בפרשנות מסמכי המכרז. כמו כן, לצורך פרשנות מסמכי המכרז, לא יובא בחשבון הכלל של "פרשנות כנגד המנסח", ולפיכך אין לראות בעובדה כי מסמכי המכרז הוכנו על ידי המזמין ככלי עזר כלשהו בפרשנותם.

תנאי הסף להשתתפות במכרז

.3

רשאים להשתתף במכרז אך ורק מציעים אשר במועד הגשת הצעתם עונים בעצמם על כל דרישות הסף המפורטות להלן:

תנאים כלליים

- 3.1. המציע הינו תאגיד הרשום כדין בישראל או עוסק מורשה כדין.
- 3.2. המציע מחזיק באישורים ברי תוקף על ניהול ספרי חשבונות ופנקסים על פי דין ועל ניכוי מס במקור.
- 3.3. לא חלה על המציע כל מגבלה להתקשר עם המזמין לפי הוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"), לרבות לפי הוראות סעיפים 2, 2ב ו/או 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים.
- 3.4. המציע איננו קבלן כוח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו - 1996 ולחילופין, במקרה שהמציע הינו קבלן כוח אדם, הוא מתחייב שלא לבצע את השירותים נשוא המכרז בכובעו כקבלן כוח אדם כאמור.
- 3.5. המציע השתתף במפגש המציעים, כמפורט בסעיף 6 להלן.
- 3.6. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, כמפורט בסעיף 8 להלן.
- 3.7. המציע רכש את מסמכי המכרז, כמפורט בסעיף 5 להלן.

תנאים מקצועיים

- 3.8. במהלך כל 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, המציע העניק שירותי מוקד שירות טלפוני (Inbound ו-Outbound) עבור לקוחות עסקיים ו/ או ציבוריים, בהיקף של 50 עמדות טלפוניות לפחות, במצטבר לכל הלקוחות.
- 3.9. המציע מפעיל, בעת הגשת ההצעה במכרז, מוקד טלפוני המספק שירותי מענה אנושי במתכונת של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, לאורך כל ימות השנה.

תנאי סף פיננסיים

- 3.10. מחזור ההכנסות השנתי הממוצע של המציע, ממתן שירותי מוקד טלפוני בלבד, בשלוש (3) השנים האחרונות אשר קדמו להגשת הצעתו שהמציע הגיש בהן דו"חות כספיים שנתיים מבוקרים, עמד על לפחות 500,000 ₪, ללא מע"מ (באופן שמחזור ההכנסות בכל שלוש השנים המוצגות הוא לפחות 1,500,000 ₪, לא כולל מע"מ).

הוראות כלליות ביחס לתנאי הסף

- 3.11 מציע אשר לא יעמוד בתנאים המפורטים דלעיל ו/או לא יצרף להצעתו אישורים המעידים על עמידתו בתנאים דלעיל - רשאי המזמין לפסול את הצעתו.
- 3.12 תשומת לב המציעים מופנית להוראות סעיף 11 להלן, המפרט את המסמכים והאסמכתאות אותן נדרש המציע לצרף להצעתו לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף.
- 3.13 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמציעים, לאחר הגשת ההצעות למכרז, להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים דקלרטיביים, בכל הקשור לעמידתו בתנאי הסף, ניסיונו, עמידתו ביתר הראות המכרז ו/או יכולתו של המציע לספק את השירותים.

4. לוחות זמנים

- 4.1 להלן טבלה המרכזת את לוחות הזמנים בהליך המכרז:

תאריך שעה	הפעילות
החל מיום 15.5.2026	רכישת מסמכי המכרז
ביום 31.5.2026 בשעה 11:00	מועד מפגש מציעים (חובה)
ביום 11.6.2026	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
ביום 2.7.2026 בשעה 12:00	מועד אחרון להגשת ההצעות
2.11.2026	תוקף ההצעה
2.11.2026	תוקף ערבות המכרז

- 4.2 המזמין יהא רשאי בכל עת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לשנות ו/או לדחות את המועדים המפורטים לעיל, בתקופה קצובה נוספת, אחת או יותר, ולמי מהמציעים לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה בקשר לשינוי ו/או הדחייה כאמור.

5. רכישת מסמכי המכרז

- 5.1 את מסמכי המכרז ניתן לרכוש החל מהמועד הנקוב בסעיף 4.1 לעיל, תמורת תשלום בסך של 500 ₪ (כולל מע"מ) באמצעות העברה בנקאית לחשבון הבנק של המזמין בבנק לאומי (10), סניף 800 עסקים ראשי, מספר חשבון 512800/27 (על שם מי אזור דן אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ). **סכום זה לא יוחזר למציע בכל מקרה.**
- 5.2 לצורך קבלת חשבונית בגין התשלום עבור מסמכי המכרז יש לפנות לגב' אלינור שדה מגזברות המזמין בטל' 03-7914573 או בדוא"ל: Elinor@igudan.org.il **בימים א'-ה' בשעות 13:00-09:00.**
- 5.3 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזאת כי ניתן לעיין ללא תשלום במסמכי המכרז, טרם רכישתם, כפי שיפורסם באתר האינטרנט של המזמין www.igudan.org.il.

6. מפגש מציעים (השתתפות חובה)

- 6.1 מפגש מציעים יתקיים במועד הנקוב בטבלה שבסעיף 4.1 לעיל, במשרדי המזמין ברח' אבן גבירול 218, תל אביב-יפו. ההשתתפות במפגש המציעים הינה **חובה ותנאי להגשת הצעה** למכרז.
- 6.2 המציעים, בין אם השתתפו במפגש מציעים ובין אם לאו, יהיו מנועים מלהעלות כל טענה בקשר למפגש.
- 6.3 לא תשמע כל טענה, דרישה או תביעה מצד המציעים שעניינה אי הכרת השירותים הנדרשים, אופי המזמין, תנאי המכרז וכיוצ"ב, ובאחריותו של כל מציע להשיג בעצמו ועל חשבונו את כל המידע אשר דרוש לו לשם הכנת והגשת ההצעה.
- 6.4 כל אשר יאמר במפגש מציעים בעל פה על ידי נציגי המזמין לא יחייב את המזמין, ורק פרוטוקול שיועבר למשתתפים בכתב, יחייב את המזמין ויהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

7. הבהרות ושינויים

- 7.1 שאלות ובקשות לקבלת הבהרות בנושאים הקשורים למסמכי המכרז ותנאיו, לרבות בקשר עם סתירות, שגיאות, אי התאמות או ספק כלשהו של המציע בקשר למובן המדויק של כל סעיף או פרט במסמך כלשהו ממסמכי המכרז, יש לשלוח למזמין בכתב עד למועד הנקוב בטבלה שבסעיף 4.1 לעיל.
- 7.2 את שאלות ההבהרה יש להפנות לסמנכ"ל משאבי אנוש ולוגיסטיקה במזמין, מר גדי ששון, באמצעות דואר אלקטרוני gadi@igudan.org.il. בנושא ההודעה יש לציין: "שאלות הבהרה מכרז פומבי מס' 09052026/0505 למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני".
- 7.3 באחריות המציע לקבל אישור בדבר קבלת שאלות הבהרה שיועברו כאמור בס"ק 1 - 2 דלעיל, בדוא"ל חוזר (לא אוטומטי). פנייה שלא נתקבל לגביה אישור קבלה כאמור, תיחשב כאילו לא התקבלה.
- 7.4 הפניה תכלול פרטים כדלקמן: פרטי השואל, שם המכרז, מס' עמוד, הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה ופירוט השאלה. השאלות תוגשנה על גבי קובץ WORD בלבד בטבלה במבנה הבא (לא יתקבלו מסמכים סרוקים או מסמכים בפורמט PDF):

מס"ד	מס' עמוד	סעיף במכרז/ הסכם	פירוט השאלה

- 7.5 במידת הצורך, תשובות לשאלות ההבהרה יפורסמו באתר איגודן, וכל אחד מהמשתתפים אחראי לעיין בו בעצמו, ולא תשמע טענה לפיה מציע לא היה מדוע לתשובות לשאלות הבהרה שפורסמו. תשובות והבהרות כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל כל מציע לצרף אותן להצעה כשהן חתומות על ידו.
- 7.6 המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא, ו/או לשלוח לרוכשי מסמכי המכרז מסמכי הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, ובין בתשובה לשאלות המציעים.

7.7. למען הסר ספק מובהר בזאת כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שינתנו בעל פה, ורק שינויים, תשובות ותיקונים (להלן: "הבהרות") שנמסרו בכתב יחיבו את המזמין. בכל מקרה של סתירה, בין האמור במסמכי הבהרות ובין מסמכי המכרז המקוריים, יגבר האמור במסמכי הבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי הבהרות ובין עצמם, יגבר האמור בהבהרה המאוחרת יותר.

ערבות בנקאית

.8

8.1. להבטחת הצעתו של המציע ולהבטחת קיום התחייבויות המציע בדיוקנות ובשלמות, ובכלל זה לפעול בכל עניין בקשר עם המכרז בתום לב ובדרך מקובלת ולעמוד בכל תנאי המכרז, המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית, שהוצאה לפי בקשתו על ידי בנק ישראלי, על סך 35,000 ₪ (שלושים וחמישה אלף שקלים חדשים), וזאת על פי הנוסח המצ"ב **כנספח א'** (להלן: "ערבות הקיום").

8.2. ערבות הקיום תעמוד בתוקף עד המועד הנקוב בטבלה בסעיף 4.1 לעיל. במידה ויחליט המזמין להאריך את תוקף ההצעות כאמור בסעיף 10.2 להלן, המציע יאריך את ערבות הקיום בהתאם.

8.3. **המציעים נדרשים להקפיד על תאימות מלאה של ערבות הקיום לנוסח המצורף כנספח א'.** המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפסול על הסף את הצעתו של מציע שגיבש כתב ערבות שאיננו תואם באופן מדויק את הנוסח האמור.

8.4. מבלי לגרוע מכל סעד אחר הנתון לו על פי כל דין או על פי מכרז זה, המזמין יהיה רשאי להציג את ערבות הקיום לפירעון ולחלט כפיצוי מוסכם את הסכום הנקוב בה, כולו או מקצתו, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, בכל מקרה בו המציע לא קיים תנאי כלשהו מתנאי הליך זה בדיוקנות ובשלמות ו/או אם יפעל בקשר עם הליך זה שלא בתום לב ו/או שלא בדרך מקובלת, ובכלל זה אם חזר בו המציע מהצעתו בעודה בתוקפה ו/או חזר בו מכל חלק שלה בכל צורה שהיא ו/או סירב למלא אחר הדרישות ממנו בגין בחירת המזמין להתקשר עמו על פי תנאי מסמך זה ו/או סרב לשתף פעולה עם ועדת המכרזים ו/או אם הצעתו נפסלה בנסיבות המפורטות בסעיף 16.2 להלן.

8.5. אם לא יחתום הזוכה עם המזמין על מסמכי החוזה, ו/או אם יחזור המציע מהצעתו, כולה או חלקה, יהא המזמין רשאי, בין היתר, לחלט את ערבות המכרז ולפעול כאמור בתנאי המכרז להלן.

8.6. המזמין יהא רשאי, אך לא חייב, לקבל הצעה על אף פגם בנוסח הערבות, וזאת אם שוכנע, לפי מיטב שיקול דעתו, כי החריגה נעשתה בתום לב וכי אין בה כדי להקנות יתרון בלתי הוגן או לפגוע בעקרון השוויון בין המציעים.

הגשת ההצעה

.9

9.1. על המציע להגיש את הצעתו במסירה ידנית בלבד, במעטפה סגורה עליה יצוין אך ורק "מכרז פומבי מס' 09052026/0505 למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני", וזאת לא יאוחר

- מהמועד הנקוב בטבלה שבסעיף 4.1 לעיל (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות"), לתיבת המכרזים שתוצב במשרדי המזמין, ברח' אבן גבירול 218, תל אביב.
- 9.2. הצעה שתוגש לאחר המועד האחרון להגשת הצעות לא תתקבל ו/או תפסל. משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת לא יתקבל ויגרום לפסילת ההצעה.
- 9.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד האחרון להגשת ההצעות לתקופה נוספת, בהודעה שתשלח לכל המשתתפים.
- 9.4. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה ובהגשתה תחולנה על המציע בלבד.
- 9.5. בעצם הגשת הצעת נותן בזה המציע את הסכמתו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז ומוותר בזה ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי ו/או הוראה הכלולים במסמכי המכרז, לרבות סבירותם. כמו כן, הגשת הצעה כאמור כמוה כאישור, הסכמה וכהצהרה של המציע, שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז / ההסכם ידועים ונהירים לו וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות למתן השירותים וכי הוא מסוגל מכל בחינה שהיא לבצע את העבודות נשוא המכרז, כמפורט במסמכי המכרז.

10. תוקף ההצעה

- 10.1. ההצעה תהיה בתוקף לתקופה של 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- 10.2. המזמין יהא רשאי לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם לתקופה נוספת בת עד 4 חודשים נוספים, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, וכל אחד מהמציעים מתחייב להאריך את תוקף ההצעה מיד עם קבלת דרישת המזמין לכך.

11. מסמכים שיש לצרף להצעה

- על המציע לצרף להצעתו את המסמכים המפורטים להלן:
- 11.1. תיאור מפורט אודות המציע, לרבות תחומי העיסוק, מבנה ארגוני, בעלי התאגיד (אם המציע הוא תאגיד), רשימת לקוחות עיקריים, מענה לדרישות טכנולוגיות וכיו"ב.
- 11.2. הצעה מפורטת מטעם המציע ביחס להפעלת מוקד השירות נשוא מכרז זה, ובכלל זה, תיאור המיקום / מיקומים המוצעים להפעלת המוקד, תיאור תהליך הגיוס ומיון נציגי השירות, לוחות זמנים להפעלת מוקד השירות, תוכנית היערכות מפורטת מחתימת ההסכם ועד להפעלת השירות, פירוט ביחס למבנה התומך פעילות ובעלי התפקידים במציע (הדרכה, מערכות מידע, אנליסטים וכיו"ב ותהליכי בקרה מוצעים לצורך ויודא עמידה ביעדים המפורטים במפרט השירותים.
- 11.3. כל מסמכי המכרז, לרבות הנספחים ולרבות הודעות ומסמכי הבהרה, אם הופצו, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד וכאשר הסכמי ההתקשרות, התצהירים וכל הנספחים **חתומים במקום המיועד לחתימת הזוכה**.
- היה המציע יחיד, יחתום תוך ציון שמו המלא וכתובתו ויצרף לכך את חתימתו; היה המציע תאגיד, יחתמו מורשי החתימה מטעם התאגיד תוך ציון שמם המלא, כתובת החברה וחתימת

החברה; היה המציע שותפות רשומה, יחתמו מורשי החתימה תוך ציון שמם המלא, כתובת השותפות וחתימת השותפות.

11.4. תשומת לב המציעים כי את אישור קיום ביטוחים בנוסח **נספח הסכם ג'1** אין צורך לצרף בשלב ההצעה חתום בידי חברת הביטוח. עם זאת על המציע לבדוק מול חברת הביטוח שלו את תנאיו. כל שאלה / בקשה לשינוי באישור הביטוח יש להגיש בכתב למזמין בהתאם להוראות סעיף 7 לעיל.

11.5. צילום תעודת זהות אם המציע הוא אדם פרטי; או אם המציע הוא תאגיד, תעודת התאגדות ואישור עו"ד או רו"ח בדבר מורשי החתימה בשם התאגיד.

11.6. תעודת עוסק מורשה לפי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו - 1975.

11.7. תצהיר המציע לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976, בנוסח המצורף **כנספת ב'**.

11.8. אישורים ברי תוקף על ניהול ספרי חשבונות ופנקסים על פי כל דין, לרבות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.

11.9. אישור בר תוקף על ניכוי מס במקור.

11.10. תצהיר מטעם המציע כי הוא אינו קבלן כוח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו - 1996 או שהוא לא יבצע את העבודות בכובעו כקבלן כוח אדם כאמור, בנוסח המצורף **כנספת ג'**.

11.11. ערבות בנקאית (מקור) כנדרש בסעיף 8 לעיל ועל פי הנוסח המצורף **כנספת א'**.

11.12. קבלה בגין רכישת מסמכי המכרז על שם המציע.

11.13. תצהיר מלא בדבר ניסיון המציע להוכחת עמידתו בתנאי הסף המקצועיים (סעיפים 3.8 ו- 3.9 לעיל), ערוך בנוסח המצורף **כנספת ד'**.

11.14. אישור מרואה החשבון של המציע בנוסח המצורף **כנספת ה'** להוכחת עמידתו בתנאי האיתנות הפיננסית (סעיף 3.10 לעיל).

11.15. המזמין יהיה רשאי לדרוש מכל המציעים ו/או חלקם, השלמת מסמכים ו/או מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות, על פי שיקול דעתו ולשביעות רצונו המלא, וזאת על מנת לבחון את המציע והצעתו. כן רשאי המזמין לפנות לגורמים שפרטיהם צוינו במסמכי ההצעה שהוגשו על ידי המציע ולבקש מהם הבהרות בקשר עם המציע והצעתו, וזאת לפני ההחלטה על ההצעה הזוכה.

12. הסתייגויות

12.1. כל שינוי ו/או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביהם, על ידי תוספת בגוף המסמכים או במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יחייבו את המזמין, והדבר עלול לגרום לפסילת ההצעה, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.

12.2. במקרה ולא צורף אחד או יותר מן המסמכים הנזכרים לעיל ולהלן ו/או לא נחתם ו/או לא מולא כנדרש בנספח זה, יהא המזמין רשאי לפסול את ההצעה.

12.3. אם המציע הוא תאגיד, יהא המזמין רשאי שלא לדון בהצעה שלא תיחתם על ידי מורשי החתימה של המציע בצירוף חותמת התאגיד ובצירוף אישור של עו"ד או רו"ח בדבר מורשי החתימה בשם התאגיד.

13. הצעת המחיר

13.1. על המציע למלא בטופס הצעת המציע (מסמך ג' למסמכי המכרז) את המחירים המוצעים על ידו עבור ביצוע השירותים המפורטים להלן:

13.1.1. המחיר לשעת נציג בחיבור בשעות 8:00 - 17:00.

13.1.2. המחיר לדקת נציג לצורך קבלת הודעות בשעות שאינן שעות הפעילות, מנורמל לשעה (כלומר יש להכפיל את המחיר לדקה ב- 60).

13.2. המחירים המוצעים יהיו בשקלים חדשים, ללא מס ערך מוסף.

13.3. בהגישו את הצעותיו מצהיר המציע, כי הוא מסכים ויודע שהמחירים שינקוב בהצעותיו כוללים את כל ההוצאות הדרושות, הקיימות והעתיידות, לביצוע מלוא השירותים, כמפורט במסמכי המכרז, לרבות כל העלויות וההוצאות מכל מין וסוג שהוא שעל המציע יהא להוציא בקשר עם ביצוע השירותים, בין אלו הצפויות מראש ובין אלו שאינן צפויות, למעט הוצאות ועלויות שלגביהן נאמר במפורש אחרת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יכללו המחירים את מלוא התמורה בעבור הוצאות ישירות ו/או עקיפות מכל סוג שהוא שיוצאו על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, לרבות עלויות כלים ציוד, חומרים, חומרי עזר, ביטוח, שכר וזכויות סוציאליות של עובדיו, הוצאות נסיעה וכל תשלומי החובה שעל המציע לשלם על פי דין, והכל בין שהמציע חזה אותם מראש בעת הגשת הצעה זו ובין אם לאו.

13.4. על המציע לבסס הצעותיו על בדיקות ו/או תחזיות שנערכו על ידו ובאחריותו ביחס לכל נתון רלבנטי להצעתו, ועל המזמין לא תחול אחריות כלשהי בעניין זה.

14. אופן קביעת המציע הזוכה

14.1. המזמין יבחר בהצעה הזוכה בהתבסס על אמות המידה, כדלקמן:

14.1.1. ציון המחיר המשוקלל - עד 70 נקודות;

14.1.2. ציון האיכות - עד 30 נקודות;

14.2. ציון המחיר המשוקלל יקבע בהתאם לשקלול שלהלן:

הרכיב בהצעת המחיר	ניקוד מירבי	אומדן היקף הפעילות לחודש
שעת נציג בחיבור בשעות 8:00 - 17:00	עד 55 נק'	300
מחיר לשעת נציג לצורך קבלת הודעות לאחר שעות הפעילות	עד 15 נק'	30 שעות מצטברות בחודש (1,800 דקות)

14.3. הניקוד בשני הרכיבים לעיל יחושב בנפרד. ההצעה בעלת המחיר הנמוך ביותר בכל רכיב תזכה לניקוד המירבי ביחס לאותו רכיב. יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי, על פי המשוואה שלהלן:

[גובה ההצעה בעלת המחיר המשוקלל המוצע הנמוך ביותר]

X הניקוד המירבי לרכיב _____
[גובה ההצעה הנבחרת] (55 או 15, לפי הענין)

14.4. ציון המחיר יתקבל כסכום הניקוד שיקבל המציע בכל אחד מהרכיבים.

14.5. ציון האיכות יתקבל כסכום הנקודות שיקבל המציע בכל אחד מהמרכיבים המפורטים להלן:

14.5.1. בגין המלצות מלקוחות קודמים ו/או קיימים למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני בהיקף הנדרש בהליך זה לפחות, ובגין איכות הספק - **עד 15 נקודות**, לפי אמות המידה המפורטות להלן:

• התרשמות מהמלצת לקוחות - **עד 10 נקודות**.

• ניסיון בתחומי פעילות דומים לדרישות ההליך, מורכבות הניסיון וגיוון הניסיון - **עד 5 נקודות**.

14.5.2. בגין התרשמות מי אזור דן מהמציע ומהצעתו - **עד 15 נקודות**, לפי הפירוט דלהלן:

• אופן הגשת ההצעה, לרבות ירידה לפרטים, איכות ההצעה ושלמות התהליך המוצע - **עד 10 נקודות**.

• מבנה ארגוני של הספק, מערכות תמיכה טכנולוגיות, וותק בתחום, מיקום המוקד וכיו"ב - **עד 5 נקודות**.

14.6. לצורך ניקוד ההצעה מי אזור דן תהיה רשאית לפנות, בכתב או בעל פה, ללקוחות שהמציע המציא אישורים או המלצות מטעמם. בנוסף, מי אזור דן תהיה רשאית לבקר במוקד השירות המיועד להפעלת המוקד הטלפוני על פי מכרז זה וזאת על מנת להתרשם מהמוקד, לרבות תהליכי העבודה במוקד, עובדי המציע במוקד וכיוצא בזאת, והכל בכל דרך שימצא לנכון. מי אזור דן רשאית לבצע בדיקה, כאמור לעיל, באופן מלא או חלקי, אצל כל המציעים או חלקם, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

14.7. **הציון המשוקלל של ההצעות (איכות ומחיר)** יחושב עבור כל אחת מההצעות כסכום של ציון המחיר וציון האיכות. לאחר חישוב הציון המשוקלל ידרג המזמין את ההצעות, ויבחר בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר.

14.8. ועדת המכרזים של המזמין שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לשקול בעת בחינת ההצעות, בין היתר, את הצעות המחיר של המציע, חוסנו הכלכלי ומצבו הכספי, ניסיונו המקצועי, כישוריו, טיב עבודתו ואמינותו וכן ניסיון עבר של המציע בהתקשרויות או בהליכי מכרז קודמים עם המזמין או גופים אחרים הקשורים אליו.

14.9. מובהר בזאת, כי ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול משתתף אשר למזמין היה ניסיון רע ו/או כושל עמו, לרבות מקרה של אי שביעות רצון משמעותי מעבודתו, אי עמידה בסטנדרטים של

השירות הנדרש, הפרת התחייבויות כלפי המזמין, חשד למרמה וכיוצא בזאת או שקיימת לגבי חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו.

15. הודעה לזוכה והתקשרות

15.

- 15.1. המזמין יודיע לזוכה בכתב על זכייתו במכרז.
- 15.2. בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד ההודעה כאמור, וכתנאי להשתכללות ההתקשרות בין הצדדים, ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא למזמין כמפורט בהסכם, ובכלל זה, ערבות בנקאית לביצוע ההסכם, אישור על קיום הביטוחים וכיו"ב.
- 15.3. מובהר כי החלטת המזמין להתקשר עם מציע לצורך ביצוע השירותים, כולם או חלקם, תהיה בכתב וחתומה בידי הגורמים המוסמכים לכך מטעם המזמין. שום הודעה אחרת, בין בכתב ובין בעל פה לא תיצור הסכם מחייב בין הזוכה למזמין ולא תקנה כל טענת השתק או מניעות כלפי המזמין ו/או כלפי מי מטעמו.

16. ביטול זכייה

16.

- 16.1. היה והזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז, המזמין יהיה רשאי לבטל את זכייתו ולחלט את ערבות הקיום. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי מסמכי המכרז.
- 16.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יהיה המזמין רשאי לבטל את הזכייה גם במקרים הבאים:
 - 16.2.1. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי הזוכה או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, שי, מתת, זיכוי, או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה.
 - 16.2.2. התברר למזמין, כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה בהצעתו אינה נכונה, או שהזוכה לא גילה למזמין עובדה מהותית אשר, לדעת המזמין, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה.
 - 16.2.3. הוטלו/ עיקול/ים או מונה כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע או מנהל מיוחד או נאמן בהקפאת הליכים על נכסי הזוכה, כולם או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו/הם כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים במסגרת המכרז, והעיקול/ים האמור/ים לא הוסר/ו או מינויו של בעל התפקיד כאמור לא בוטל לחלוטין בתוך 30 ימים ממועד ביצוע/ם.
 - 16.2.4. התברר למזמין, כי הועברה 25% מהשליטה בזוכה ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 16.3. בוטלה הזכייה בנסיבות כאמור, יפצה המציע את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שיגרם לו בגין כך, והמזמין יהיה רשאי לחלט את ערבות הקיום. אין בסעיף זה כדי לגרוע מכל סעד המוקנה למזמין על פי כל דין.
- 16.4. היה ותבוטל זכייתו של בעל ההצעה הזוכה בטרם שההתקשרות ביניהם השתכללה, מכל סיבה שהיא, יהיה המזמין רשאי אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להכריז על המציע

בעל ההצעה השניה בטיבה כהצעה הזוכה בהליך, וההוראות החלות על המציע הזוכה יחולו עליו בהתאמה.

16.5. השבת ערבות הקיום

16.5.1. מציע שהצעתו נפסלה או שהצעתו לא נבחרה כהצעה הזוכה, למעט בעל ההצעה השנייה בטיבה - עם קבלת הודעה כאמור.

16.5.2. מציע שהצעתו נבחרה כהצעה הזוכה- עם הגשת ערבות בנקאית לביצוע ההסכם ובכפוף לאישור המזמין, כי הערבות הבנקאית לביצוע ההסכם תקינה ותואמת לנוסח המצורף למסמכי המכרז.

17. הוראות כלליות

17.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז, בכל עת ומכל סיבה שהיא, אף לאחר פתיחת ההצעות הכספיות ובכל מועד שהוא קודם לחתימת החוזה על ידו, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.

17.2. אם יחליט המזמין לבטל את המכרז, או שלא לבצע את החוזה, כולו או מקצתו ו/או לא לחתום על החוזה, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא כלפי המזמין.

מי אזור דן אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ

נספח א';

נוסח ערבות הקיום

לכבוד

מי אזור דן אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ

הנדון: ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ ת.ז. / ח.פ. _____ (להלן: "המציע") אנו ערבים בזה כלפיכם בערבות מוחלטת ובלתי מותנית בכל תנאי לתשלום כל סכום עד לסכום של 35,000 ₪ (במלים: שלושים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת המציע, בקשר עם הצעה שניתנה על ידו במכרז פומבי מספר 09052026/0505 למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום שיידרש על ידכם עד סכום הערבות תוך 7 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, וזאת מבלי שנטיל עליכם לנמק או לבסס את דרישתכם או להוכיחה בכל אופן שהוא, ומבלי שנדרוש תחילה סילוק הסכום הנ"ל מהמציע. כמו כן, מוסכם בזאת במפורש, כי לא תהיו חייבים לנקוט בהליכים משפטיים נגד המציע ו/או לפנות בדרישה מוקדמת למציע ו/או לממש בטחונות אחרים כתנאי מוקדם לתשלום סכום הערבות על ידינו.
3. אתם זכאים ורשאים לממש את הערבות בדרישה כאמור, מעת לעת, על כל סכום שייקבע על ידכם מתוך סכום הערבות, ובלבד שסך כל הסכומים שיידרשו על ידכם וישולמו על ידנו בגין ערבות זאת לא יעלו על סכום הערבות. לפיכך, במידה ולא תממשו ערבות זו במלואה בפעם אחת, תישאר ערבות זאת במלוא תוקפה לגבי יתרת סכום הערבות הבלתי ממומש.
4. אנו נשלם לכם מעת לעת את הסכומים הנדרשים במועד ועל פי הקבוע בסעיף 2 לעיל.
5. אנו לא נהיה רשאים לבטל הערבות מכל סיבה ועילה שהן, וכמו כן, לא נהיה רשאים להימנע מתשלום על פי כתב ערבות זה מכל סיבה שהיא, והננו מוותרים בזה במפורש ומראש על כל טענה לרבות כל ברירה המוענקת למציע על פי הדין.
6. בנוסף לכל האמור לעיל, הערבות אינה מותנית בקיומה או בגובהה של חבות מצד המציע כלפיכם והינה בלתי חוזרת, בלתי מותנית ועצמאית.
7. הערבות תהיה בתוקף עד ליום 2.11.2026 ועד בכלל.
8. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

הבנק

נספח ב';

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976

לכבוד

מי אזור דן אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ

אני הח"מ, _____, נושא ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. הנני משמש בתפקיד _____ ב- _____ (להלן: "המציע") ואני הוסמכתי כדין ליתן תצהיר זה מטעם המציע.

2. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

המציע או בעל זיקה אליו* לא הורשעו** ביותר משתי עבירות***;

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות, אך במועד האחרון להגשת הצעות במכרז חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לעניין תצהיר זה:

* "בעל זיקה"- כהגדרתו בסעיף 2(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.

** "הורשעו" - הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.10.02.

*** "עבירה" - כהגדרתה בסעיף 2(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.

3. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

חלופה א' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המציע.

חלופה ב' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

4. למשתתף שסימן את חלופה ב' בסעיף 3 לעיל - יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות להלן:

חלופה (1) - המציע מעסיק פחות מ- 100 עובדים.

חלופה (2) - המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

במקרה שהמציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב כאמור בחלופה (2) כאמור - הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

5. למשתתף שסימן את חלופה ב' בסעיף 4 לעיל - המציע מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד התקשרותו עם מי אזור דן (ככל שתהיה התקשרות כאמור).

6. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אימות חתימה

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

עו"ד,

תאריך

נספח ג';

תצהיר לעניין חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם

לכבוד

מי אזור דן אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ

אני הח"מ, _____, נושא ת.ז. מספר _____, מרח' _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקובעים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. הנני משמש בתפקיד _____ ב- _____ (להלן: "המציע") ואני הוסמכתי כדין ליתן תצהיר זה מטעם המציע.
2. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

המציע איננו קבלן כוח אדם, כהגדרתו של מונח זה בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו - 1996.

המציע הינו קבלן כוח אדם, כהגדרתו של מונח זה בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו - 1996, אולם הריני מתחייב כי במידה והמציע יזכה במכרז שבנדון הוא יבצע את העבודות **שלא** בכובעו כקבלן כוח אדם.

3. הריני מתחייב בשם המציע ובאופן אישי, ביחד ולחוד, לפצות ולשפות את המזמין באופן מלא ובלתי מסויג בגין כל נזק שיגרם לו כתוצאה או בקשר עם הפרת התחייבותי זו לעיל.

4. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

אישור

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

עו"ד,

תאריך

נספח ד';

תצהיר בדבר ניסיונו של המציע

- אני הח"מ, _____, נושא ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עליי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר/ה בזאת בכתב, כדלקמן:
1. אני עושה תצהיר זה במסגרת הצעת _____ (להלן: "המציע") למכרז פומבי מס' 09052026/0505 למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני.
 2. אני משמש כ- _____ במציע, והוסמכתי כדין לעשות תצהיר זה מטעם המציע ובשמו.
 3. למונחים הנזכרים בטופס זה תהא המשמעות המיוחסת להם **במסמך א'** למכרז.
 4. להלן פרטים אודות ניסיון המציע, בהתאם לנדרש בתנאי הסף שבסעיפים 3.8 - 3.9 ל**מסמך א'**.
 5. במהלך כל 3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע העניק שירותי מוקד שירות טלפוני (Inbound ו-Outbound) עבור לקוחות עסקיים ו/ או ציבוריים בהיקף שלהלן: _____ עמדות טלפוניות לפחות, במצטבר לכל הלקוחות.
 6. המציע מפעיל, בעת הגשת ההצעה, מוקד טלפוני המספק שירותי מענה בנושאי במתכונת של **24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, לאורך כל ימות השנה**. אני החתום מטה מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי בטופס זה מדויקים ועדכניים.

שם וחתימת המצהיר

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי מר/ גב' _____, המוסמך לחתום מטעם המציע, ושזיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרה _____, ואחרי שהוזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

עו"ד,

תאריך

נספח ה';

נוסח אישור רואה חשבון

[ניתן להגיש את האישור על גבי נייר הפירמה של רואה החשבון החתום עליו ובלבד שניסוחו יהיה זהה לנוסח המופיע להלן]

תאריך: _____

לכבוד

מי אזור דן אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ

רח' אבן גבירול 218, תל אביב-יפו

ג.א.נ.,

הנדון: אישור בדבר הנתונים הכספיים של התאגיד

לבקשתכם, וכרואי החשבון המבקרים של _____ (להלן: "התאגיד"), הרינו לדווח, כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואה החשבון המבקר של התאגיד החל משנת _____.
2. נכון למועד חתימתנו על אישור זה, הדוחות הכספיים המאוחדים / סולו האחרונים של התאגיד, כפי שהוגשו על ידי התאגיד בשלוש השנים האחרונות למועד מכתבנו זה, הינם:
 - 2.1 דו"ח כספי ליום _____ בוקר על ידי משרדנו.
 - 2.2 דו"ח כספי ליום _____ בוקר על ידי משרדנו / בוקר על ידי משרד רו"ח אחר.
 - 2.3 דו"ח כספי ליום _____ בוקר על ידי משרדנו / בוקר על ידי משרד רו"ח אחר.
 - 2.4 הרינו לדווח כי לתאגיד אין דו"חות כספיים מבוקרים למועד מאוחר יותר מהדו"ח הנזכר בסעיף זה דלעיל.
3. מחזור הכנסות השנתי של התאגיד בהתאם לדו"חות הכספיים הנזכרים בסעיף 2 דלעיל, הינו כדלקמן:

שנת _____ - _____ ₪;

שנת _____ - _____ ₪;

שנת _____ - _____ ₪.

_____ חתימת רואה החשבון המבקר של התאגיד

_____ תאריך



מי אזור דן - אגודת מים
שיתופית חקלאית בע"מ
MEY EZOR DAN LTD

מכרז פומבי מס' 09052026/0505

**למתן שירותי
מוקד שירות טלפוני**

מסמך ב' - הסכם

הסכם למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני

חוזה מספר 09052026/0505

שנחתם ונערך בתל אביב ביום _____ לחודש _____ לשנת _____

בין: "מי אזור דן" - אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ

מרחוב אבן גבירול 218, תל אביב;

להלן: ("המזמין")

מצד אחד;

לבין:

מרח' _____;

להלן: ("הספק")

מצד שני;

והמזמין פרסם מכרז פומבי מס' 09052026/0505 למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני לצורך תיאום ביקורים במרכז המבקרים המופעל על ידי המזמין במפעל לשפכי גוש דן בראשון לציון (להלן: "השפד"ן") ולצורך קבלת הודעות עבור בעלי תפקידים במזמין ובאיגודן תשתיות איכות הסביבה (להלן: "המכרז").

הואיל

והספק הגיש הצעה בהליך המכרז והצעת הספק נבחרה כהצעה הזוכה במכרז והמזמין החליט למסור לספק את ביצוע השירותים נשוא המכרז, והכל בהתאם לתנאי המכרז, להצעת הספק ולהוראות הסכם זה;

והואיל

והספק מעוניין לבצע את שירותי הפעלת מוקד השירות הטלפוני עבור המזמין והוא מצהיר, כי הוא בעל עסק למתן שירותי מוקדי שירות ותמיכה טלפוניים וכי יש לו את כל הניסיון, הכישורים, האמצעים וכח אדם המיומן לספק את השירותים, באיכות ובהיקף הראויים והדרושים;

והואיל

אי לכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. הסכם זה, על נספחיו לרבות נספחים קיימים ו/או הסכמי הארכה ו/או נספחים שונים שיצורפו בעתיד - לא יפורש במקרה של סתירה, ספק, אי וודאות או דו-משמעות כנגד מנסחו אלא לפי הכוונה העולה ממנו, וללא כל הזדקקות למבנה ההסכם, לכותרות, לכותרות שוליים ולחלוקת ההסכם לסעיפים ולסעיפי משנה.
- 1.3. כל האמור בהסכם בלשון יחיד - אף לשון רבים במשמע וכן להיפך. כל האמור בהסכם בלשון נקבה - אף לשון זכר במשמע וכן להיפך.

הגדרות

.2

2.1. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות המפורטת בצדם, אלא אם כן מתחייב אחרת על פי הקשר הדברים.

- **המזמין** - "מי אזור דן" - אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ ו/או מי מטעמה, לרבות איגודן תשתיות איכות הסביבה.
- **הספק** - _____, לרבות נציגיו, שלוחיו ועובדיו שיועסקו במתן השירותים כמפורט בהסכם זה.
- **השירותים** - שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני לצורך תיאום ביקורים במרכז המבקרים המופעל על ידי המזמין בשפד"ן ולצורך קבלת הודעות עבור בעלי תפקידים, שליחת מסרונים SMS בקשר עם ביקורים והודעות, שליחת מסרונים SMS לביצוע סקרי משוב, אנליזה של תוצאות סקרי משוב, ביצוע הדרכות וכן כל שירות אחר שנדרש מהספק על פי מלוא מסמכי המכרז, לרבות הסכם זה על נספחיו, ובהתאם להנחיות המזמין.
- **מסמכי המכרז** - כל מסמכי המכרז על נספחיהם, כמפורט בסעיף 2 למסמך א' (הוראות למשתתפים), לרבות מפרט השירותים, טופס הצעת המציע, מסמכי הבהרות (אם היו) וכל מסמך מכל מין ו/או סוג שהוא שיצורף להסכם בעתיד.

מהות השירותים

.3

- 3.1. הספק יעניק למזמין שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני לצורך תיאום ביקורים במרכז המבקרים בשפד"ן ולצורך קבלת הודעות עבור בעלי תפקידים במזמין (להלן: "**מוקד השירותים**" או "**המוקד**"). פעילות המוקד תהיה על פי המפורט בהסכם זה, על נספחיו, לרבות מפרט השירותים המצ"ב **כנספח הסכם א'** (להלן: "**מפרט השירותים**") ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 3.2. הספק מצהיר, כי השירות שינתן על ידו יהיה שירות מקצועי, איכותי ויעיל.
- 3.3. שירותי הספק יוענקו בהתבסס על תשתיות הספק ובשילוב עם מערכות תיאום ביקורים והזמנת כרטיסים של מרכז המבקרים ובשילוב מערכות ניהוליות של הספק, כמפורט במפרט השירותים.
- 3.4. הספק יפעל על פי מדיניות ונהלי אבטחת מידע של המזמין אשר יחולו עליו במלואם (כגון מדיניות הרשאות, ניהול אירועים, מניעת דלף מידע וכו').
- 3.5. הספק יפעיל את המוקד בהתבסס על שגרות הניהול כפי שתקבענה בין הספק והמזמין. ההפעלה המלאה והכוללת של המוקדים, תיעשה על ידי ובאחריות הספק.

- 3.6. הספק יהיה אחראי על התפעול השוטף במוקד בכל ההיבטים המקצועיים, כדוגמת מיון, גיוס, הכשרה, הדרכה, ניהול, פיקוח דיווח ובקרה וכיו"ב, ויהיה אחראי באופן בלעדי לביצוע שגרות הניהול התפעוליות כפי שתיקבענה.
- 3.7. שעות הפעילות של המוקד יהיו כדלקמן:
- 3.7.1. המוקד לתיאום ביקורים והזמנת כרטיסים למרכז המבקרים יפעל בימים א' - ה', בשעות 8:00 - 17:00, למעט במהלך ערבי חג וימי חג. "חג" לעניין סעיף זה - שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, חג השבועות ויום העצמאות.
- 3.7.2. המוקד לקבלת הודעות לבעלי תפקידים באיגודן יפעל 24 שעות ביממה ובמהלך כל ימות השבוע וכל ימות השנה, לרבות שבתות, חגים ומועדים, ולמעט במהלך יום הכיפורים.
- 3.8. הספק מתחייב להפעיל את מוקד השירות כאמור במפרט השירותים ולבצע את כל הוראות המזמין/או מי שימונה על ידו לצורך הסכם זה (להלן: "נציג המזמין"), כפי שינתנו מעת לעת ולפי צרכי המזמין. למען הסר ספק מובהר, כי פירוט המטלות על פי הסכם זה וכמפורט במפרט השירותים איננו מהווה רשימה סגורה ואין בו כדי למצות את חובות הספק בקשר עם השירותים. הספק יבצע כל מטלה ודרישה שנמסרה לו מאת נציג המזמין, בין אם היא מצוינת במפורש במסמכי ההסכם ובין אם לאו, לרבות שינויים ותוספות בקשר עם שירותי המוקד, ובלבד שמדובר במטלה בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה.
- 3.9. המזמין יהיה רשאי לבצע שינויים בהיקף השירותים על פי הסכם זה, עד לשיעור של 50% מההיקף הכספי של ההסכם, וזאת על דרך שינוי שעות הפעילות של המוקד/או הוספה / הפחתה של מטלות רלוונטיות אחרות למוקד השירות, והכל לפי צרכיו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, ולספק לא תהיה כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המזמין בעניין זה.
- 3.10. המתקן שבו יופעל מוקד השירות יהיה כפוף לאישור המזמין (בין אם מדובר במתקן קיים המופעל על ידי הספק ובין אם מדובר במתקן ייעודי שהספק יקים לצורך הסכם זה). הספק יפנה למזמין בתוך 21 ימים ממועד חתימת הסכם זה ויודיע לו את המיקום או המיקומים המוצעים לצורך הפעלת מוקד השירות, ויבקש את אישורו של המזמין לכך. המזמין יהיה רשאי, מכל סיבה שהיא, שלא לאשר את המיקומים המוצעים ובמקרה כזה, יהיה על הספק להציע מיקומים חלופיים, וזאת בתוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת המזמין.
- 3.11. לפני הפעלת המוקד ובתוך לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד חתימת ההסכם, בכפוף לתיאום עם המזמין, הספק יגיע לסיור היכרות במרכז המבקרים. כמו כן, מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות, ובכל מקרה לא פחות מפעם השנה, יגיע הספק לסיורי היכרות ורענון במרכז המבקרים.
- 3.12. מוקד השירות יהיה מוכן להפעלה על ידי הספק בתוך 30 ימים קלנדריים ממועד חתימת הסכם זה.
- 3.13. הספק יבצע את השירותים ברציפות למשך כל תקופת ההתקשרות, כאשר עליו להיות ערוך ומוכן למתן השירותים בהמשכיות ובאופן רציף גם בעת מלחמה/או אירוע ביטחוני/או כל מצב חירום אחר, בכל דרך שהיא, לרבות באמצעות מענה מרחוק על ידי נציגיו. הספק יהיה ערוך

בכל עת להעביר את מתן השירותים למענה מרחוק כאמור בסעיף זה באופן זה שרציפות השירותים לא תיקטע.

3.14. הוראות סעיף 3 לעיל, על תתי סעיפיו, מהווה מהווים תנאי עיקרי בהסכם, והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

4.1. הספק מצהיר, כי הוא בעל הידע המקצועי, המומחיות, הכישורים, האמצעים והיכולת, לרבות כוח אדם מיומן וציוד הדרושים לביצוע השירותים והוא מתחייב לבצעם בצורה מלאה ונאותה ברמה מקצועית גבוהה ובהתאם לתנאים ולמועדים הקבועים בהסכם זה ולשביעות רצונו של המזמין.

4.2. הספק מצהיר כי הוא עוסק מורשה ומנהל ספרים כחוק וכי הוא וכל המועסקים על ידו הינם בעלי הרישיונות, האישורים וההיתרים הנדרשים על פי הוראות הסכם זה והוראות כל דין לשם ביצוע השירותים נשוא הסכם זה.

4.3. הספק מצהיר, כי הוא בחן את השירותים הנדרשים לביצוע על פי הסכם זה בטרם הגשת ההצעה בהליך המכרז, כי הוא מכיר את התנאים והנסיבות הקשורים וכרוכים בהם, וכי לא תהיינה לו טענות בקשר עם היקפם או ביצועם (לרבות כוח האדם, האמצעים והציוד הדרושים לשם כך) או בקשר עם התמורה שתשולם לו על פי הסכם זה.

4.4. הספק מצהיר, כי השירותים יינתנו על ידו למזמין ברציפות במשך כל תקופת ההסכם.

5. פיקוח המזמין על השירותים

5.1. במסגרת הסכם זה יהיה הספק ועובדיו כפוף לנציג המזמין שימונה לשם פיקוח על מתן השירותים (להלן: "נציג המזמין"), והם ישמעו וימלאו את הוראותיו והנחיותיו.

5.2. נציג המזמין לעניין הסכם זה יהיה סמנכ"ל משאבי אנוש ולוגיסטיקה באיגודן ו/או מנהל מרכז המבקרים של איגודן ו/או כל מי שימונה על ידי סמנכ"ל משאבי אנוש ולוגיסטיקה לשמש כנציג המזמין כאמור.

5.3. נציג המזמין יהא מוסמך להורות בכתב על הוראות, דרישות, שיפורים, שכלולים בדרך העבודה או בשיטות העבודה, בהתנהגות הספק בעובדיו וכיו"ב.

5.4. הספק ידווח לנציג המזמין על כל בעיה הקשורה במתן השירותים ובכלל זה, כל פגם או ליקוי או אי התאמה בקשר עם השירותים, כל פיגור בביצוע השירותים וכיוצא בזאת, וזאת מיד כשנודע לו אודות הפגם או הפיגור כאמור, וכן יספק לנציג המזמין תשובות והסברים בקשר עם השירותים, בכתב ו/או בעל פה, מיד עם קבלת דרישה לכך.

5.5. המזמין יהיה רשאי לקבל את הקלטות כל השיחות שנערכו במוקד השירות, וזאת מיד עם דרישתו הראשונה לכך.

5.6. הספק מתחייב לאפשר ולסייע לנציג המזמין לערוך בדיקות וביקורות על עבודתו.

5.7. בכל מקום שנציג המזמין או המזמין מוסמך לקבוע קביעה כלשהי בקשר עם השירותים או בקשר עם מידת התאמת ביצוע התחייבויות הספק לאמור בהסכם או לדרוש מהספק דרישות

כלשהן בקשר עם השירותים ו/או כל קביעה בקשר לתמורה המגיעה לספק על פי ההסכם ו/או כל קביעה אחרת, תשמש קביעת נציג המזמין ו/או דרישתו כקביעה וכדרישה סופית ומוחלטת, ולספק לא יהיו כל טענות והשגות על קביעות אלו. הספק מוותר בזאת על כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה הנובעים מקביעותיו של נציג המזמין.

5.8 מבלי לגרוע מהוראות סעיף זה לעיל, המזמין יהא רשאי לבצע בקרה על פעילות המוקד בדרכים שיראו לו בכל עת, לרבות טרם קבלת החלטתו בדבר הארכת תקופת ההתקשרות הבסיסית כאמור בהסכם זה.

5.9 בכל מקרה, סמכויותיו של נציג המזמין לא ישחררו את הספק מהתחייבויותיו על פי הסכם זה וממילוי כל הדרישות על פי כל דין והספק יהיה האחראי הבלעדי לכל הפעולות, השגיאות והמחדלים שנעשו או נגרמו על ידו (אם נעשו או נגרמו כאמור).

6. דוחות ונתונים

6.1 הספק ימסור למזמין, אחת לחודש ו/או בכל מועד אחר שיידרש על ידי המזמין, דוח מפורט בדבר פעילות מוקד השירות בתקופה הרלוונטית, הכולל, לכל הפחות, נתונים בדבר מספר הפניות, זמני מענה, שיעורי נטישה, משך טיפול ממוצע, חלוקה לפי סוגי פניות, פניות שלא טופלו, תקלות, חריגות, תלונות, פעולות תיקון, וכל נתון נוסף כפי שיידרש על ידי המזמין מעת לעת.

6.2 המזמין יהיה רשאי לדרוש מן הספק, בכל עת, כל מידע, נתון, מסמך, רישום, תיעוד או הסבר הנוגעים למתן השירותים, והספק ימציאם למזמין ללא דיחוי ולא יאוחר מהמועד שיקבע לכך המזמין.

6.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק ינהל רישום שוטף ומלא של כלל נתוני הפעילות במוקד, לרבות נתוני שיחות נכנסות ויוצאות, תיעוד פניות, הקלטות שיחות, זמני מענה, משכי טיפול ונתוני בקרה נוספים, וישמרם לתקופה שלא תפחת מהקבוע על פי דין ו/או לפי דרישת המזמין, לפי המאוחר מבניהם.

7. מבנה ארגוני וכוח אדם

7.1 הספק יספק על חשבונו את כל העובדים וכח האדם הדרוש למתן השירותים, את ההשגחה עליהם, את אמצעי התחבורה הדרושים לצורך שינועם אל וממוקד השירות, את כל הציוד האישי הדרוש להם לצורך מתן השירותים וכל דבר אחר הכרוך בהעסקתם.

7.2 צוות העובדים יכלול מנהל פרויקט ומנהל תפעולי על פי ההוראות המפורטות.

7.3 מנהל פרויקט ומנהל תפעולי

7.3.1 הספק ימנה מנהל פרויקט בכיר, אשר ישמש כאיש הקשר מול נציג המזמין בתהליך הקמת מוקד השירות.

7.3.2 הספק ימנה מנהל תפעולי אשר ינהל את המוקד באופן שוטף, לרבות הנעת העובדים לעמידה ביעדים והטמעת ובקרת תהליכי העבודה בהתאם לנהלי הארגון. המנהל

התפעולי ישמש כאיש הקשר מטעם הספק במסגרת הסכם זה ויהיה בקשר שוטף עם נציג המזמין.

7.3.3. למען הסר ספק יובהר, כי אין מניעה שמנהל הפרויקט הבכיר ומנהל התפעול יהיה אותו גורם.

7.4. נציגי השירות

7.4.1. הספק מתחייב לספק למזמין את השירותים באמצעות כוח אדם מוכשר ואיכותי, אשר יהיה בידיו, בכל עת, הידע, הניסיון והכישורים הנדרשים לצורך ביצוע השירותים, באופן מלא ומושלם, ובלי לגרוע מכלליות האמור לעיל כך שלכוח האדם האמור, יהיו לפחות כל התכונות המפורטות להלן והוא יעמוד לפחות בכל הדרישות המפורטות להלן.

7.4.2. כוח האדם אשר יופעל עבור המשימה או יתמוך בפעילות יהיה:

7.4.2.1. מיומן, יעיל ומקצועי, בעל ניסיון והכשרה הולמים, ובעל יכולת מקצועיות שיאפשרו לו לספק את השירותים באיכות וברמה הגבוהים ביותר.

7.4.2.2. בעל בגרות מלאה, כושר הבעה גבוה בעברית ורמת אנגלית טובה.

7.4.2.3. בעל תודעת שירות גבוהה.

7.4.2.4. בעל אוריינטציית למכירות.

7.4.2.5. בעל יכולת לתת מענה מקיף וכולל לנושא שבתחום טיפולו ואחריותו.

7.4.2.6. בעל יכולת לימוד גבוהות.

7.4.2.7. בעל יכולת פתרון גבוהות ומהירות.

7.5. מיון וגיוס נציגים

7.5.1. הספק יפעיל אמצעים מגוונים לגיוס עובדים במטרה להגיע לקהל היעד המתאים ביותר לתפקידים השונים. המיון יבוסס על מבחני כישורים, מצב והדמיה וראיונות אישיים ומועבר ע"י צוות בעל הכשרה מיונית ואבחונית. מטרתו להשיג התאמה מלאה בין צורכי המזמין ונתוני המועמדים לתפקידים השונים.

7.5.2. נציגי המוקד יגויסו בהתאם לפרופיל גיוס מפורט שיוסכם ויאושר עם המזמין, בכדי לענות על צרכי הפעילות. פרופיל נציגי המוקד ידרוש, בין היתר, כישורי שיחה, עברית רהוטה, תודעת שירות גבוהה ויכולת עבודה עם מספר מערכות במקביל. עובדי המוקד יעברו תהליך מיון מקיף בהתאם לכל דרישות המזמין, כולל מבחני מהימנות שיערוך הספק על חשבוננו.

7.5.3. הספק יעביר לאיגודן שמות הנציגים לאישור המזמין לפחות 48 שעות לפני תחילת העבודה.

7.5.4. הנציגים שיועסקו על ידי הספק יהיו נציגים יעודיים למתן השירותים עבור המזמין ויעסקו בפעילות זו בלבד (זאת למעט מוקד הודעות מעבר לשעות הפעילות הניתן

להפעלה על ידי נציגי הספק באשר הם ובלבד שתהיה להם ההכשרה המתאימה לתהליך העבודה הנדרש על ידי המזמין).

7.6 הדרכות

7.6.1 נציגי המוקד יודרכו לפעילות בהתאם למערך ההדרכה של המזמין.

7.6.2 ההדרכה תתבצע במוקד שיופעל. הדרכות ההקמה יבוצעו על ידי גורם מקצועי מטעם הספק באתר המוקד.

7.6.3 משך הדרכה לנציגי שירות טרם תחילת מתן השירותים לתחום המקצועי של המזמין הינו יומיים הדרכה.

7.7 תדריכים ועדכונים מקצועיים

7.7.1 הספק יבצע תדריכים לנציגי השירות לפני תחילת משמרת בתכיפות של 3 פעמים בחודש. כל תדריך כאמור יהיה בן 15 דקות (נטו) לפחות.

7.7.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יבצע תדריכים לנציגי השירות בכל פעם שיהיה צורך להעביר לנציגי השירות הסברים בקשר עם נושאים חדשים הרלוונטיים לשירותים, לפי קביעת המזמין.

7.7.3 מעת לעת, ובכל מקרה בתדירות של לא פחות מאחת לשנה, יגיע צוות המוקד כולל מנהליו לביקור במרכז המבקרים, ויעבור ריענון לנושאים המוצגים בסיור במרכז המבקרים, שינויים שנעשו במרכז המבקרים וכיו"ב.

7.8 המזמין יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מהספק את החלפתו של כל עובד ו/או המנהל התפעולי, אם לדעתו אותו עובד אינו מתאים למתן השירותים ו/או שלדעת המזמין הוא אינו מבצע את עבודתו בהתאם לנדרש על פי הסכם זה, וזאת מבלי שיהיה עליו לנמק את החלטתו. נדרשה החלפת עובד או מנהל תפעולי כאמור, ימלא הספק את הדרישה בתוך שבוע ממועד נתינתה ביחס לעובדים נציגי שירות ובתוך שבועיים ביחס למנהל תפעולי.

7.9 באחריות הספק לדאוג כי בכל יום עבודה ינכחו כל העובדים. אם נמנע מעובד להגיע ביום מסוים לעבודה, החברה מתחייבת למלא את מקומו באותו היום באמצעות עובד אחר.

7.10 הספק יעסיק את עובדיו בהתאם להוראות כל דין, הסכם קיבוצי או הסדר קיבוצי או כל נוהג ומנהג מחייבים במסגרת יחסי העבודה והוא יהיה אחראי לשלם להם כל סכום וכל תשלום המגיע להם בגין כל דין, לרבות שכר עבודה וזכויות סוציאליות.

7.11 **הוראות פרק זה הינן תנאי עיקרי בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

8 תקופת ההסכם

8.1 תקופת ההתקשרות בין הצדדים הינה למשך 36 חודשים, החל מיום _____ וכלה ביום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

- 8.2. המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות של עד 12 חודשים כל אחת (להלן: "**תקופת ההתקשרות המוארכת**"), ובלבד שסך התקופה הכוללת של ההתקשרות לא תעלה על 60 חודשים.
- 8.3. החליט המזמין להאריך את תקופת ההתקשרות כאמור, יודיע על כך בכתב לספק עד 14 ימים טרם מועד סיום ההתקשרות או ההתקשרות המוארכת, לפי העניין. בתקופת ההתקשרות המוארכת יחולו על הצדדים אותם התנאים המפורטים בהסכם, בשינויים המחויבים.
- 8.4. הוארכה תקופת ההסכם, יציג הספק למזמין אישור על קיום ביטוחים תקף, כדוגמת זה המופיע **בנספח הסכם ג'**, ויאריך את ערבות הביצוע בהתאם להוראות ההסכם ודרישת המזמין.
- 8.5. על אף האמור לעיל, ומבלי לגרוע מכל סעד וזכות אחרים העומדים למזמין על פי הוראות הסכם זה ועל פי כל דין, רשאי המזמין, בכל עת, לבטל את ההסכם בהודעה מוקדמת בכתב של 60 ימים מראש לספק, מכל סיבה שהיא ועל פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 8.6. 12 החודשים הראשונים של תקופת ההתקשרות בין הצדדים יהוו תקופת ניסיון לספק (להלן: "**תקופת הניסיון**"). על אף האמור לעיל, במהלך תקופת הניסיון המזמין יהיה רשאי להודיע לספק על סיום ההתקשרות בין הצדדים, בהודעה בכתב שתימסר לספק 30 ימים מראש, וזאת במקרה שהספק לא קיים את מלוא התחייבויותיו על פי ההסכם באופן הדרוש ממנו ולשביעות רצונו של המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 8.7. הובא ההסכם לידי גמר כאמור בסעיפים לעיל, הספק יהיה זכאי לתמורה בגין השירותים שבוצעו על ידו בפועל עד למועד סיום ההתקשרות ושאושרו על ידי המזמין.
- 8.8. הספק לא יהיה זכאי לכל סוג של פיצוי ו/או שיפוי ו/או סעד של אכיפה ו/או עיכובן ו/או סעד מניעתי ומוותר על כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין בקשר עם קיצור או ביטול ההסכם ו/או תקופת ההתקשרות הנוספת, למעט תשלום התמורה בעד השירותים שניתנו ובוצעו בפועל עד למועד תום תקופת ההתקשרות ואושרו על ידי המזמין כאמור.

9. התמורה

.9

- 9.1. בגין ביצוע השירותים במלואם וקיום מלוא התחייבויותיו נשוא הסכם זה, יהיה הספק זכאי לתמורה אותה נקב בחלופה הרלוונטית בטופס הצעת המציע המצ"ב **כמסמך ג' למסמכי המכרז** בתוספת מע"מ כדין (להלן: "**התמורה**"), כמפורט להלן:
- 9.1.1. בגין שעת נציג בחיבור במהלך שעות הפעילות (שעות 08:00 - 17:00) - סך של _____ ₪ לשעה, כפול מס' שעות נציג טלפוני (בשעות 08:00 - 17:00) שבוצעו בפועל באותו חודש עבודה.
- מובהר, כי פרק הזמן שיוקדש לביצוע תדריכים שוטפים כאמור בסעיף 7.7.1 לעיל, יהווה חלק בלתי נפרד משעות העבודה המזכות את הספק בתשלום תמורה לפי סעיף 9.1.1 לעיל.
- 9.1.2. בגין דקת נציג לצורך קבלת הודעות בשעות שאינן שעות הפעילות (שעות 08:00 - 17:00) וכן בערבי חג, חגים ומועדים) - סך של _____ ₪ לדקה, כפול מס' דקות הנציג שבוצעו בפועל באותו חודש עבודה.

- 9.1.3. בגין שעת הדרכה (כנדרש בסעיף 7.6 לעיל) - סך של 50 ש"ח לשעה, כפול מס' שעות ההדרכה שבוצעו בפועל.
- לאחר שלושה חודשים ראשונים של ההקמה, המזמין ישלם עבור שני ימי הדרכה בשנה, בני 8 שעות כל אחד, עבור נציגים חדשים. במידה ותידרשנה שעות הדרכה נוספות, עלותם תחול על הספק.
- 9.2. לסכומים הנקובים בסעיפים 9.1.1 - 9.1.4 לעיל יתווסף מע"מ כדין.
- 9.3. תשלום התמורה יבוצע בכפוף לעמידה במדדי הסף הקבועים בסעיפים 3.1 ו- 3.2 במפרט השירותים המצורף כנספח א' להסכם (להלן: "מפרט השירותים") וכמפורט בנספח יעדי המוקד, המצורף כנספח ח' להסכם (להלן: "נספח יעדי המוקד"). הפעלת סעיף זה תחול לאחר תום 3 חודשי הפעלת המוקד במתכונת מלאה, וכמפורט להלן:
- 9.3.1. לאחר תום 3 חודשי הפעלה של המוקד, יחל מנגנון "קנס / פרס", במסגרתו ישוקללו העמידה ביעדים המפורטים בנספח יעדי המוקד. בהתאם לתוצאות השקלול הספק עשוי להיות זכאי לתוספת לתמורה ("פרס") ולחילופין עלול להיות חייב בהפחתת התמורה ("קנס"), בשיעורים של עד 15% מגובה התמורה החודשית (לאופן קביעת התוספת או ההפחתה ראו סעיפים 3.1 ו- 3.2 למפרט השירותים).
- 9.3.2. אי עמידה של הספק במדדי הסף במשך שלושה חודשים ברצף יהווה הפרה יסודית של ההסכם ועילה להפסקת ההסכם על ידי המזמין.
- 9.4. התמורה הנקובה בסעיף זה לעיל הינה התמורה המלאה והסופית עבור מתן השירותים במלואם והיא כוללת את כל הכרוך, הקשור והנובע ממתן השירותים ובכלל זה, שכר עובדים, ציוד, תקורות וכל הוצאה אחרת של הספק, למעט אם נאמר במפורש אחרת בהסכם זה. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף בגין שכר טרחה או החזר הוצאות או כל סיבה אחרת והוא מוותר על כל טענה, דרישה או תביעה לתוספת תמורה בשל צורך בשינוי תשומות לשם מתן השירותים באופן מלא ומיטבי.
- 9.5. הספק יגיש למזמין עד ה- 10 בכל חודש חשבון חודשי לתשלום, בהתאם לשעות, לדקות ולהדרכות שבוצעו על ידי עובדיו והמסרוונים שנשלחו על ידו במהלך החודש שחלף, ואשר בגינם הוא זכאי לתמורה.
- 9.6. המזמין יבדוק את החשבון לתשלום. ככל שהחשבון יאושר על ידי המזמין, תנאי התשלום של החשבון המאושר יהיו שוטף + 30 ימים מיום אישור החשבון על ידי המזמין.
- 9.7. לסכום החשבון יוסיף המזמין מס ערך מוסף כדין, אשר ישולם כנגד חשבונית מס כדין של הספק. כל המיסים, ההיטלים ותשלומי החובה, פרט למס ערך מוסף, הנובעים מהעסקה, נשוא הסכם זה, יחולו על הספק, וישולמו על ידו.
- 9.8. במידה ותשלום של סכום כלשהו לזכות הספק יעוכב על ידי המזמין שלא באשמת הספק, תשלום לספק תוספת הצמדה למדד המחירים לצרכן עבור תקופת העיכוב. בכל מקרה לא תשלום כל תוספת ריבית לסכום המעוכב.

9.9. הספק מתחייב להמציא למזמין אישורים מתאימים מפקיד השומה המעידים על ניהול ספרי חשבונות ופנקסים על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, וכן לגבי ניכויים במקור. בהעדר אישורים כאמור, ינכה המזמין את מקסימום הניכויים המתחייבים על פי דין.

9.10. הצמדת התמורה

התמורה תעודכן החל מהחודש ה-13 להתקשרות בהתאם לשינויים שחלו בין מדד המחירים לצרכן שהיה ידוע במועד האחרון להגשת הצעות למכרז (להלן: "מדד הבסיס") לבין המדד הידוע ביום הראשון של החודש ה-13 להתקשרות, ותעריף זה יהיה רלוונטי לכל השנה שלאחרי. לאחר מכן יעודכן רכיב זה בתמורה בחלוף כל 12 חודשים.

10. העדר יחסי עובד ומעביד

10.1. הספק מצהיר בזאת, כי בביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה הוא פועל כקבלן עצמאי וכי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בינו או בין מי מטעמו לבין המזמין יחסי עובד ומעביד וכי כל המועסקים על ידו ו/או מטעמו, יחשבו כעובדים של הספק בלבד.

10.2. הספק יישא בכל התשלומים, ההוצאות והמיסים בקשר עם העסקת עובדיו ו/או מי מטעמו, לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי, מס בריאות וכל מס ו/או היטל ו/או מלווה ו/או כל תשלום סוציאלי אחר, ואין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או למי מטעמו, לרבות לפקח, להדריך או להורות לספק ו/או לעובדים מטעמו ו/או למי מטעם הספק, אלא אמצעים להבטחת ביצוע הוראות הסכם זה במלואן בלבד, ולא תהיינה לספק ו/או לעובדים מטעמו ו/או לכל מי מטעמו כל זכויות של עובד המועסק על ידי המזמין.

10.3. אם מכל סיבה שהיא, ייקבע על ידי ערכאה מוסמכת, כי חרף האמור לעיל התקיימו בין המזמין לבין הספק או בין המזמין לבין עובד או עובדים של הספק או מי מטעמו יחסי עובד - מעביד, בין ביחד עם הספק ובין בנפרד, או אם יידרש המזמין להגיב לטענות כאמור, כי אז מתחייב הספק לפצות ולשפות את המזמין ו/או מי מטעמו, מיד לפי דרישתו הראשונה של המזמין, בגין כל סכום, ללא יוצא מן הכלל, שהמזמין יידרש לשלם לכל אדם ו/או גוף בקשר עם כל קביעה וקביעה כזו, לרבות כל ההוצאות המשפטיות הקשורות לני"ל.

10.4. הוראות פרק זה מהוות תנאי עיקרי להסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

11. ערבות ביצוע

11.1. להבטחת מילוי כל התחייבויותיה של הספק על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, וכתנאי לביצוע תשלום כלשהו על ידי המזמין, ימסור הספק לטובת המזמין במעמד חתימת ההסכם ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית, לפי הנוסח הקבוע **בנספח הסכם ב'**, שתוצא לפי בקשתו על ידי בנק בישראל, בסך של 50,000 ₪ (חמישים אלף שקלים חדשים; להלן: "ערבות הביצוע"). המצאת ערבות הביצוע הינה תנאי מוקדם לכניסת ההסכם לתוקף.

11.2. ערבות הביצוע תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס יהא המדד האחרון הידוע במועד האחרון להגשת הצעות.

- 11.3. במקרה של הגדלת היקף ההתקשרות המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להורות לספק להגדיל את גובה ערבות הביצוע על מנת שתתאים להיקף ההתקשרות המוגדל.
- 11.4. ערבות הביצוע תעמוד בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות ולתקופה של 30 ימים לאחר תום ההתקשרות.
- 11.5. הספק יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת הצורך או על פי דרישת המזמין, וזאת לא יאוחר מאשר בתוך ארבעה עשר ימי עבודה לפני פקיעתה. לא עשה כן, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות ולהחזיק בידו את סכום הערבות כבטחון לקיום ומילוי מדויק של כל הוראות ההסכם.
- 11.6. הערבות תשמש כפיצוי מוסכם ללא צורך בהוכחת נזק, להבטחת ביצוע התחייבויותיה של הספק לפי ההסכם ולהבטחת טיב עבודתו, לרבות מימוש תקופות הארכה לפי שיקול דעת המזמין. במקרה בו הספק, במעשה או במחדל, הפר הוראה של ההסכם ולא תיקנה בתוך 7 ימים מקבלת הודעה בכתב מאת המזמין או בתוך פרק הזמן שנכתב בהודעה, המזמין יהיה רשאי לחלט את הערבות, באופן מלא או חלקי, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר שעומד לטובת המזמין על פי ההסכם או על פי כל דין. במקרה כזה, סכום הערבות שנגבה על ידי המזמין ייהפך לקניינו הגמור והמוחלט מבלי שתהיה לספק זכות כלשהי לבוא כלפי המזמין בטענות כלשהן בקשר לכך. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות המזמין על פי ההסכם זה או על פי כל דין.
- 11.7. בכל מקרה של מימוש הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב הספק להשלים באופן מיידי את סכום הערבות לסכומה המקורי כאמור לעיל.
- 11.8. כל העלויות הכרוכות בהוצאת הערבות ו/או הארכתה, תחולנה על הספק בלבד.

אחריות הספק

12.

- 12.1. מבלי לגרוע מאחריותו על פי דין, הספק יפעל כקבלן עצמאי לכל דבר ויהיה אחראי לכל נזק שיגרם למזמין, לעובדיו ולכל צד ג' כתוצאה ממעשי ו/או מחדלי הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו ו/או בהרשאתו ו/או בשליחותו.
- 12.2. הספק יהיה אחראי לכל נזק שהוא, בין לנזק גוף בין לנזק רכוש, ולכל נזק אחר שייגרם לאיגודן - תשתיות איכות הסביבה ו/או "מי אזור דן" אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ ו/או לעצמו ו/או לכל צד שלישי ו/או לכל עובד, כתוצאה ממעשה או מחדל מצד הספק, הנובע, בין במישרין ובין בעקיפין, מביצוע השירותים על פי ההסכם זה ו/או בקשר אליהם, בין במהלך ביצוע השירותים ובין לאחר מכן, בין אם נגרם על ידו ובין אם נגרם על ידי עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל הנתון למרותו.
- 12.3. נדרש המזמין לשלם סכום כלשהו עקב מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו במסגרת ביצוע השירותים ו/או בגין אובדן ו/או פגיעה ו/או נזק להם אחראי הספק כאמור לעיל, ישפה הספק את המזמין בגין כל סכום ששילם, לרבות בגין כל ההוצאות המשפטיות והאחרות שנשא בהן בקשר לדרישה האמורה. שולם ע"י המזמין סכום כלשהו שהספק חייבת בתשלומו בהתאם לאמור לעיל, יחשב סכום זה בצרוף ההוצאות המשפטיות כחוב שהספק חייב למזמין על פי הוראות ההסכם זה. המזמין יהיה רשאי לקזז סכום זה מכל סכום שיגיע לספק.

12.4 מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי כל דין, יהיה הספק האחראי הבלעדי לכל אובדן ו/או תאונה ו/או נזק שיגרם לעובדיו, לשולחיו ולכל הבאים מטעמו, ו/או לעובדי המזמין, עקב או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל שלו ו/או מי הפועל מטעמו, במסגרת ביצוע השירותים.

12.5 לשם הסר ספק מודגש בזאת, כי המזמין לא יהא אחראי לכל נזק מכל סוג שהוא העלול להיגרם לרכוש הספק ו/או למי מעובדיו ו/או לצד ג' כלשהו ועל הספק חלה חובת הזהירות והשמירה על עובדיו ועל רכושו. הספק מוותר בזאת על כל דרישה ו/או תביעה בגין כל נזק אם יגרם לו, לעובדיו ולצידו.

13. ביטוח

13.1 הספק יבצע על חשבונו במהלך כל תקופת ההתקשרות את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצ"ב כנספת הסכם ג'1.

13.2 ביטוח אחריות מקצועית יחודש על ידו גם לתקופה של שנה נוספת לאחר סיום ההתקשרות.

13.3 הספק ימציא למזמין את אישור עריכת הביטוח החתום ע"י חברת הביטוח שלו במעמד חתימת ההסכם וכן ידאג להאריך את תוקפו של האישור בהתאם לנדרש לעיל.

13.4 הספק פוטר מאחריות את המזמין, נבחרי, מנהליו ועובדיו בגין כל אובדן או נזק לרכוש המשמש אותו למתן השירותים.

13.5 הספק יישא לבדו בכל סכומי ההשתתפות העצמית בכל הביטוחים הנערכים על ידו.

14. הפרות וסעדים

14.1 המזמין יהיה רשאי לבטל את ההסכם באופן מידי בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן:

14.1.1 הספק הפר את ההסכם הפרה יסודית.

14.1.2 הספק הפר את ההסכם או הוראה מהוראותיו הפרה שאיננה הפרה יסודית, ולא תיקן את ההפרה תוך המועד שנקבע לתיקונה על ידי המזמין.

14.1.3 הספק הפר את ההסכם באותו האופן יותר מפעם אחת.

14.1.4 מונה לספק כונס נכסים מכוח כל דין ו/או (במקרה של יחיד) הוא הוכרז כפושט רגל או (במקרה של תאגיד), ניתן לגביו צו להקפאת הליכים או צו פירוק קבוע או זמני.

14.1.5 נגד הספק או מי ממנהליו נפתחה חקירה פלילית או הוגש כתב אישום או הורשעה/ה בנוגע למעשים שהרשעה לגביהם הינה בבחינת עברה שיש עמה קלון ו/או עבירה הנוגעת לשירותים מכוח הסכם זה.

14.1.6 הספק או מי מטעמו נתפס או נחשד בגניבה, בלקיחת שוחד או בכל מעשה מרמה.

14.1.7 הוכח למזמין כי הספק איננו עומד או איננו מסוגל לעמוד בדרישות ההסכם מסיבה בריאותית, מקצועית, כספית, טכנית, או מכל סיבה אחרת.

14.2 מובהר בזאת, כי אין המקרים המנויים לעיל בעילות ביטול ההסכם בבחינת רשימה סגורה וכי אין במנייתם בכדי לגרוע מזכות המזמין לבטל ההסכם מכוח כל עילה שבדין.

- 14.3. בוטל ההסכם בנסיבות המפורטות בסעיפים 14.1 לעיל או עקב הפרתו היסודית על ידי הספק, הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי שהוא מהמזמין בגין ביטול ההסכם, וזאת גם אם במועד הביטול נותרה תמורה שטרם שולמה לו בגין השירותים שהעניק למזמין. תמורה כאמור תהווה פיצוי מוסכם מהספק למזמין בשל ביטול ההסכם.
- 14.4. מובהר בזאת כי אין בכל האמור בסעיף זה בכדי לגרוע מכל סעד או תרופה להם זכאי המזמין מכוח כל דין או הסכם מעבר לקבוע בסעיף.
- 14.5. בכל מקרה של ביטול ההסכם כאמור לעיל ו/או מכוח כל דין או הסכם, זכויותיו של המזמין, חובותיו של הספק והביטחונות מטעמו לא יפגעו ויושאר בתוקפם המלא, כאילו לא בוטל ההסכם, בכל הנוגע לשירותים ו/או עבודות שבוצעו עובר למועד הביטול.
- 14.6. האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מסעדים נוספים או חלופיים להם זכאי המזמין על פי כל דין או הסכם.

15. פיצוי מוסכם

- 15.1. הפר הספק ו/או עובדיו את התחייבויותיו לפי הסכם זה, לרבות, יהיה המזמין רשאי לקנוס את הספק, על פי שיקול דעתו של נציג המזמין, בקנסות של עד 500 ₪ בגין כל הפרה, ובלבד שניתנה לספק התראה אחת לפחות בגין ההפרות האמורות.
- "הפרה" לעניין סעיף זה - לרבות פער איוש של 33% ומעלה 5 פעמים ויותר בחודש אחד; אי מענה מלא בימים שיוגדרו על ידי המזמין כימים קריטיים (כגון ימים שלפני חול המועד ובמהלך חול המועד פסח וסוכות); אי סגירת הזמנת לקוחות שהשאירו הודעות בהיקף של 15% ומעלה בחודש אחד; אי העברת הודעות בעיתוי שנקבע בהסכם בהיקף של 5% ומעלה בחודש אחד; וזמן המתנה גבוה מהמוסכם בשיעור של 10% ומעלה בממוצע חודשי; וכיו"ב, לפי שיקול דעתו של המזמין.
- 15.2. הפיצויים המוסכמים ישולמו למזמין מיד עם דרישתו הראשונה ובכל מקרה לא יאוחר מ- 7 ימים ממועד קבלת דרישה בכתב מאת המזמין. מובהר בזאת, כי המזמין יהיה רשאי לקזז את סכום הפיצויים המוסכמים מכל סכום שיגיע לספק מאת המזמין.
- 15.3. הספק מתחייב שלא להשית על עובדיו, בין באופן מלא ובין באופן חלקי, כל סכום שיוטל עליו כפיצוי מוסכם. השתה של פיצוי כאמור תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

16. קיזוז ועכבון

- 16.1. המזמין רשאי לקזז כנגד כל סכום המגיע לספק על פי ההסכם, כל חוב, בין שקצוב ובין שאינו קצוב, המגיע לו מהספק על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
- 16.2. המזמין רשאי לעכב בידיו כל תמורה, מיטלטלין, מתקנים, חומרים, כלי עבודה וכיו"ב השייכים לספק, וזאת כבטוחה עד למילוי התחייבויות הספק שאותן לא מילא על פי הקבוע בהסכם. הספק לא יהיה זכאית להפרשי הצמדה או ריבית או תוספות כלשהן אם יעוכבו לו תשלומים בגין אי מילוי איזו מהתחייבויותיו על פי ההסכם.

16.3. מובהר בזאת, כי הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המזמין לגבות את חוב כאמור בכל דרך אחרת.

17. המחאה זכויות ו/או חובות מכוח ההסכם

17.1. כל התחייבויותיו של הספק מכוח הסכם זה הינן מכוח מומחיותו המקצועית ולפיכך עליו לבצען בעצמו ו/או באמצעות עובדיו. הספק לא יהיה רשאי להמחות את זכויותיו או חובותיו מכוח ההסכם, כולן או חלקן, לכל גורם אחר, וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לכל גורם אחר כל זכות או חובה הנובעת מההסכם, לרבות הזכות לקבלת תמורה, למעט אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מטעם הספק.

17.2. היה וחרף האמור לעיל ימחה הספק את זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, או ימסור את ביצועה של עבודה כלשהי המוטלת עליו לפי הסכם זה, כולה או מקצתה, לאחר, יישאר הוא אחראי להתחייבויותיו המוטלות עליו על פי הסכם זה על אף המחאה האמורה, ומבלי שיהיה בכך כדי לפגוע בזכויותיו של המזמין כלפי הגורם הנמחה. בכל מקרה אין באמור בכדי לגרוע מכל סעד או תרופה לה זכאי המזמין על פי הסכם זה ו/או כל דין.

17.3. המזמין יהיה רשאי להמחות לאחר או לאחרים את זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי ההסכם, כולן או חלקן, לפי שיקול דעתו הבלעדי וללא צורך בקבלת הסכמת הספק לכך.

18. ניגוד עניינים, סודיות ואבטחת מידע

18.1. הספק ימנע מלפעול בניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים שהוא הסכם זה והוא יודיע למזמין, ללא דיחוי, על כל עניין העלול להעמיד אותו, בעל שליטה בו או מורשה חתימה בו במצב של ניגוד עניינים כאמור.

18.2. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה או מסמך שיגיעו אליו אגב או בקשר עם ביצוע הסכם זה או במהלך או אגב ביצועו, תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר סיומו.

הספק יחתים את עובדיו על כתב התחייבות לשמירה על סודיות ולמניעת אבדן מידע בנוסח המצ"ב כנספח הסכם ה', וזאת לפני תחילת העסקתו של העובד בפועל וכתנאי להעסקתו.

18.3. יובהר, כי מדיניות ונהלי אבטחת המידע של איגודן, ובכלל זה מדיניות הרשאות, ניהול אירועים, מניעת דלף מידע וכיו"ב, יחולו על פעילות הספק במלואם. הוראות בעניין אבטחת מידע באיגודן מפורטות בנספח הוראות אבטחת מידע, המצ"ב כנספח הסכם ו'1 ובנספח התחייבות ספק לסודיות ואבטחת המידע של המזמין המצ"ב כנספח הסכם ו'2, עליהם יחתום הספק.

18.4. הספק יתחייב לאבטח כל המידע ובכלל זה פרטי המזמינים, כרטיס אשראי וכיוצא בזאת, וזאת בהתאם לכל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א - 1981; חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט - 1999; הוראות משרד המשפטים לעניין מאגרי מידע; וכיו"ב.

19. הוראות כלליות

19.1. שום דבר האמור בהסכם זה ו/או התנהגות הצדדים מכוחו, לא יפורשו כמסמיכים את הספק להופיע או להתחייב בשם המזמין ולא יקנו לה מעמד של נציג המזמין.

- 19.2. הסכם זה מגבש את כל ההסכמות, ההבנות, ההתניות, ההצהרות והכוונות שבין הצדדים ובא במקום כל מסמך ו/או טיוטה ו/או מצג ו/או הבטחה בין בכתב ובין בעל פה אשר ניתנו במפורש או במשתמע על ידי מי מהצדדים למשנהו לפני חתימת הסכם זה בנוגע לכל דבר ועניין הקשור בהסכם זה.
- 19.3. כל התנהגות, ארכה, ויתור, הרשאה, קבלת כספים, שינוי או עריכת הסכם חדש לא יהיה בהם כדי להצביע על כל כוונה מצד כלשהו, לוותר ו/או לשנות מכל זכות מזכויותיהם על פי הסכם זה, ולא יהיה להם כל תוקף משפטי אלא אם הויתור או השינוי נעשו במפורש, בכתב ונחתמו בחתימת ידו של הצד המוותר או המשנה.
- 19.4. לא השתמש צד בזכות הניתנת לו על פי הסכם זה במקרה מסוים אין לראות בכך ויתור על אותה זכות באותו מקרה ו/או במקרה אחר דומה או שאינו דומה ואין להסיק מכך מסקנות על ויתור כלשהו על זכות כלשהי של אותו צד. ויתור שנעשה בעניין אחד לא יהיה בו כדי ללמד גזירה שווה לעניין אחר.
- 19.5. אלא אם נאמר אחרת בהסכם זה, הספק לא יהיה זכאי להתנות קיום התחייבויות כלשהי על פי הסכם זה בביצוע או קיום תחילה של התחייבות כלשהי של המזמין.
- 19.6. סמכות השיפוט המקומית לעניין הסכם זה תהיה בית המשפט המוסמך במחוז תל אביב.

20. כתובות והודעות

- 20.1. כתובות הצדדים הינן כמפורט בכותרת להסכם זה.
- 20.2. כל הודעה שנמסרה ביד על ידי צד למשנהו - לנמען המצוין להלן - תחשב כמתקבלת בעת מסירתה; כל הודעה על ידי צד למשנהו שתישלח בפקס המצוין להלן ותוך ציון הנמען המצוין להלן תיחשב כמתקבלת על ידי הצד השני בעת שליחתה, אם ההודעה נשלחה ביום עסקים ובשעות העסקים המקובלות ואם לא - תיחשב כמתקבלת ביום העסקים העוקב, והכל בתנאי שברשות השולח אישור בכתב על קבלתה; כל הודעה שתישלח על ידי צד למשנהו בדואר רשום, על פי הכתובת המצוינת להלן ותוך ציון הנמען המצוין להלן - תיחשב כאילו התקבלה על ידי הצד השני תוך שבעים ושתיים (72) שעות ממועד המשלוח מבית דואר בישראל.

אשר על כן באנו על החתום

הספק

המזמין

נספח הסכם א';

מפרט השירותים

1. כללי

- 1.1. הספק הזוכה יפעיל מוקד תיאום ביקורים במרכז המבקרים וקבלת הודעות לבעלי תפקידים במי אזור דן ובאיגודן (להלן ביחד: "המזמין") במתן שירות זמין, מקצועי, איכותי ויעיל.
- 1.2. המוקד יופעל באתר הספק, בהתבסס על תשתיות הספק עם מערכות תיאום ביקורים והזמנת כרטיסים של מרכז המבקרים ובשילוב מערכות ניהוליות של הספק, כפי שיפורטו בהמשך.
- 1.3. הספק יפעל על פי מדיניות ונהלי אבטחת מידע של המזמין אשר יחולו עליו במלואם (כגון מדיניות הרשאות, ניהול אירועים, מניעת דלף מידע וכו').
- 1.4. הספק יפעיל את המוקד בהתבסס על שגרות הניהול כפי שתקבענה בין הספק והמזמין. ההפעלה המלאה והכוללת של המוקדים, תיעשה על ידי הספק ובאחריותו הבלעדית.
- 1.5. הספק יהיה אחראי על התפעול השוטף במוקד בכל ההיבטים המקצועיים כדוגמת מיון, גיוס, הכשרה, הדרכה, ניהול, פיקוח, דיווח ובקרה וכיוצא בזאת, והוא יהיה אחראי לביצוע שגרות הניהול התפעוליות כפי שתיקבענה.
- 1.6. שעות פעילות המוקד יהיו כדלקמן:
 - 1.6.1. תיאום ביקורים והזמנת כרטיסים למרכז המבקרים - ימים א' - ה' בשעות 08:00 - 17:00, למעט במהלך ערבי חג וימי חג. "חג" לעניין סעיף זה - שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני של סוכות, ראשון ושביעי של פסח, חג השבועות ויום העצמאות. המזמין יהיה רשאי לעדכן את שעות הפעילות, לצמצמן או להרחיבן, בהודעה מראש ובכתב, והספק ייערך לכך בהתאם.
 - 1.6.2. מוקד קבלת ההודעות לבעלי תפקידים באיגודן יפעל 24 שעות ביממה כל ימות השבוע (24/7), בכל ימות השנה למעט יום הכיפורים.
- 1.7. המוקד יעביר הודעות לבעלי תפקידים באיגודן בלבד.
- 1.8. על הספק להפעיל את שתי פעילויות המוקד במוקד אחד. לא תתאפשר חלוקה בין אתרים או מפעילים אחרים אלא באישור המזמין מראש ובכתב.
- 1.9. הגדרות:
 - 1.9.1. "שעות זיהוי"- שעות LOGIN - משך הזמן שבו נציג השירות מחובר למערכת ונמנה עם מצבת הפעילות, לרבות זמן עבודה פעיל, תדריכים, משובים, ישיבות והפסקות
 - 1.9.2. "שעור תעסוקת נציג"- שעור הזמן בו הנציג עסוק בדיבור/שיחות טלפוניות. פרמטר זה יחושב ע"י סכימת הפעילות הבאות: זמן דיבור (שיחות יוצאות, ונכנסות במסגרת פעילות המוקד, HOLD, התייעצויות בשיחה) בתוספת PW (זמן ניירת להשלמת הפעולה של השיחה), זמן זמינות למענה לשיחות בחיבור למערכת מי אזור דן, כל זאת מתוך זמן ה login של הנציג. תדריך מקצועי יבוצע ע"פ הגדרות מי אזור דן ויחושב

בשיעור התעסוקה. למען הסר ספק - שיעור התעסוקה יוגדר כמדד מחייב לתשלום עבור הפעילות.

1.9.3 "סקיל" - הנושאים שבהם תידרש מיומנות הנציג והיכולת למתן מענה לפניית הלקוח

1.9.4 "מערכות תומכות" - כפי שיוגדרו ע"י המזמין.

1.9.5 "איכות שיחה" - רמת איכות השיחה ע"פ קריטריוני הספק, אשר יוגדרו מראש.

1.9.6 "שביעות רצון לקוחות" - רמת שביעות הרצון כפי שתמדד ע"י הספק, הן בסקרים חיצוניים והן בסקרים / האזנות פנימיות.

מטרות ויעדים

.2

רקע כללי

.2.1

2.1.1 תפקיד המוקד בין היתר הוא לתאם ביקורי יחידים וקבוצות במרכז המבקרים של מי אזור דן, הממוקם במפעל השפד"ן בשד' מרילנד בראשון לציון.

2.1.2 המוקד יעמוד בקשר רציף עם מנהל מרכז המבקרים.

2.1.3 המוקד יבצע שיחות יוצאות למתלבטים ומשאירי הודעות בנושא ביקורים.

2.1.4 המוקד מתפקד גם כמוקד לקבלת הודעות עבור בעלי התפקידים באיגודן כפי שיוגדרו לספק, בשעות מעבר לשעות הפעילות, בימים בהם אין פעילות סדירה במזמין או בכל מקרה של אי זמינות של בעלי התפקידים. מובהר כי הספק יקבל תמורה אך ורק בעבור הודעות לבעלי תפקידים **במזמין עצמו**, ולא תשולם תמורה לספק בגין הודעות שיושאו לעובדים או נציגים מטעם הספק עצמו (גם אם הודעות אלו הושארו בקשר עם נושאים הקשורים במזמין).

2.2 המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להורות לספק על שינוי שעות פעילות של המוקד, וזאת בהודעה בכתב שתועבר לספק 30 ימים מראש.

תמיכה בשפות

.2.3

2.3.1 הנציגים ידעו לתת מידע ולתאם הזמנות בעברית ובאנגלית.

2.3.2 בנוסף, תהיה אפשרות למענה בשפות הערבית, רוסית ואמהרית בטווח זמן של עד 24 שעות מפניית הלקוח למוקד.

ערוצי הקשר של המוקד

.2.4

2.4.1 טלפונית - שיחות נכנסות ויוצאות;

2.4.2 משלוח / קבלת פקסים בשיטת fax to mail;

2.4.3 משלוח וקבלת דוא"ל (e-mail);

2.4.4 יכולת סריקת מסמכים ושליחתם;

2.4.5 משלוח מסרונים - הודעות, תזכורות ועוד;

2.4.6. צ'אט באתר ;

2.5 Callback

2.5.1. הספק יפעיל אפשרות להשארת הודעה לחזרה (חייגן Callback). בזמן ההמתנה ניתן יהיה לשמוע מידע שיווקי והפניה לאתר טרם בחירת חייגן.

2.5.2. הספק יאפשר חיוג ללקוחות באמצעות החייגן במקרים בהם נדרש לבצע פעולות מול הלקוח, חזרה למתלבטים וכד'.

2.6 סוגי התהליכים והמידע הניתנים במוקד

הסבר תהליך שיחה נכנסת בנושאים כלליים :

מס'	שלב	פירוט
1	קבלת שיחה	מענה לשיחה שירותי על פי תסריט שיחה. על הספק לוודא שהשיחה מועברת ב'העברה חמה' לנציג הייעודי לצורך בירור צרכי לקוח.
2	בירור צרכי לקוח	בירור צרכי הלקוח על פי שאלות מובנות, הזמנה לפרטי או תיאום קבוצה.
3	איסוף פרטי הלקוח תוך כדי השיחה ותיעוד להמשך	קבלת מספר טלפון לחזרה, כתובת מייל והאם מייצג קבוצה או פרטי
4	פתיחת פניה	פתיחת פניה במערכת ניהול פניות, על פי נושא הפניה אליו הלקוח פנה.
5	בירור פרטי המתקשר	האם פרטי/מזדמן, חו"ל, קבוצה, יחידה צבאית וכד'.
6	פרטי - מתן מועדים אפשריים ותיאום הביקור	הזנה במערכת ההזמנות (טיקטנט או כל מערכת אחרת שתותקן), קבלת פרטי כרטיס אשראי לביטחון.
7	קבוצה - בירור פרטי הקבוצה, מספר מבקרים, סיבת הביקור וכד'	הבנת מאפייני הקבוצה והתאמת הביקור לצרכי הקבוצה.
8	קבוצה - העברת טפסים בפקס/מייל למילוי ע"י הפונה לתיאום סופי של הביקור	על הנציג לציין במערכת את פרטי הפונה למעקב שליחת הטפסים הרלוונטיים בפקס/מייל ובנוסף חומר שיווקי במייל. עם קבלת הטפסים חתומים - סגירת הטיפול בהזמנה במערכת.
9	סיום שיחה	סיום שיחה שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך.

10	שליחת אישור הזמנה	באמצעות מייל מובנה אשר יוכן על ידי הספק ויאושר על ידי המזמין וכן שליחת מסרון (הודעת SMS) עם קישור לפרטי ההזמנה.
11	האם נדרש אישור חריג	פתיחת פניה למנהל מרכז מבקרים : חריגי מכסות, הנחות, תיאום כנסים.
12	שליחת מידע כתוב לפונה	במידה והלקוח מעוניין, יש לשלוח אליו את המידע המבוקש והפנייה לאתר.
13	חזרה לפונה לאחר 48 שעות לקבלת טפסים	חזרה לפונה במידה ולא החזיר טפסים לתיאום הביקור או במידה ומתלבט.
14	תיעוד המידע שניתן ללקוח ועדכון מנהל מרכז מבקרים	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח במערכת ניהול הפניות. עדכון במייל של מנהל מרכז המבקרים.
15	24-48 שעות טרם הביקור - יישלח SMS תזכורת לאיש הקשר עימו תואם הביקור	הודעה כתובה, אשר נוסחה יאושר ע"י מי אזור דן . משלוח ההודעה יעשה 24-48 שעות לפני מועד הביקור. ההודעה תכלול דרכי קשר לחזרה במידה והביקור מתבטל או נדרש לשנות פרטים

יעדי איכות ויעילות

3.

3.1 מדדי נציג עיקריים כפי שמופיעים בטבלת המדדים בנספח הסכם ח' :

3.1.1 איכות שיחה - ציון בהתאם לפרמטרים שיקבעו ע"י הספק ויאושרו ע"י המזמין.

3.1.2 משך שיחה נכנסת ממוצעת לביקור.

3.1.3 משך שיחה לקבלת הודעה.

3.1.4 מספר השיחות שהתקבלו ביום עבודה.

3.1.5 מספר הזמנות שטופלו בשעת עבודה.

3.1.6 זמן המתנה ממוצע בשעות העבודה הרגילות.

3.1.7 זמן המתנה ממוצע בשעות הלילה / סוף שבוע לקבלת הודעות.

3.2 מדידה

3.2.1 היעדים יאושרו סופית לאחר שלושה חודשי פעילות המוקד.

3.2.2 הספק יעביר דו"ח מפורט עם נתונים באשר לכל אחד מהפרמטרים שיקבעו לדיווח

בחתך שבועי (כל יום ראשון עד השעה 00:10), חודשי (עד ה- 5 לכל חודש), רבעוני ושנתי.

3.2.3 תפעול המשמרת יונחה ע"י מנהל תפעול מטעם הספק.

תשתית ומערכות

4.

- 4.1. עד להפעלת המוקד על הספק לקבל את כל האישורים הנדרשים להפעלת המוקד ובכלל זה רישיון עסק, סקרי בטיחות, אישור כיבוי אש תקף וביטוחים מתאימים.
- 4.2. מבנה כללי למוקד - יאושר על ידי המזמין לפני הפעלת מוקד השירות.
- 4.3. על הספק להציג תוכנית התאוששות מאסון והמשכיות עסקית. חובה על הספק להחזיק בגיבוי חשמל (אל-פסק / גנרטור) ויתירות בקווי התקשורת והאינטרנט:

4.3.1. המשכיות עסקית (BCP) והתאוששות מאסון (DRP): הספק מתחייב להחזיק, ליישם ולהציג למזמין תוכנית סדורה להתאוששות מאסון והמשכיות עסקית (DRP/BCP). לשם הבטחת הרציפות התפקודית של המוקד, חובה על הספק להתקין ולתחזק באתר המוקד מערכות גיבוי חשמל עצמאיות (מערכת אל-פסק וגנרטור), וכן להחזיק ביתירות מלאה (Redundancy) של קווי התקשורת ורשת האינטרנט מספקים שונים. אמצעים אלו יוודאו את המשך מתן השירותים באופן תקין ורציף גם בעת אירועי כשל תשתיתי או הפסקות חשמל ממושכות.

CRM 4.4

- 4.4.1. CRM יהיה באחריות הספק ויאשר מראש ע"י המזמין.
- 4.4.2. המערכת תאפשר למזמין לבדוק פניות שבוצעו, כרטסת לקוח, התכתבויות ושיחות עם הלקוח.

IVR 4.5

- 4.5.1. הספק ידאג ל- IVR שבו תהיה אפשרות לבחירת שפות, השארת הודעה לחזרה באמצעות חייגן והודעות מוקלטות.
- 4.5.2. המזמין ישלב מסרים שיווקיים במערכת לשמיעה בעת המתנה והפניה לאתר.

מערכת תיאום ביקורים והזמנות 4.6

- 4.6.1. תסופק ע"י המזמין ותוטמע אצל הספק.
- 4.6.2. הכשרה למערכת ע"י הספק בסיוע המזמין.
- 4.6.3. הספק יפעיל מערכת לניהול סיורים המתואמת עם מנהל מרכז המבקרים. במערכת יתועדו הסיורים שנקבעו או שנתבקש עליהם מידע. המערכת תאפשר הפקת דו"ח יומי אוטומטי למנהל מרכז המבקרים על היקף הפניות למידע על סיורים והיקף התיאומים בפועל.

מערכת SMS 4.7

- 4.7.1. תאפשר ותשלח הודעות תזכורת לפני ביקור או השלמת טפסים באמצעות ה-CRM.
- 4.7.2. תאפשר ותשלח הודעה במקרה של שיחה יוצאת ללקוח שלא נענתה ("חזרנו אליך...").

4.7.3. תשלח הודעת תזכורת לאיש הקשר עימו תואם הביקור בטווח הזמנים 24-48 שעות לפני מועד הביקור .

4.7.4. הספק יפעיל מערכת משוב למדידת שביעות רצון לקוחות באמצעות סקרי מסרונים (SMS) מידיים, אשר מאפשרים מענה על שתי שאלות בציון שביעות רצון ואנליזה של התשובות.

4.8. הקלטת שיחות

4.8.1. הספק יפעיל מערכת להקלטת כל השיחות הנכנסות או היוצאות מנציגיו, בקשר עם המזמין.

4.8.2. הספק יאפשר למזמין להתחבר למערכת ולהאזין לשיחות לצרכי תחקיר ובקרות, באופן שניתן יהיה לאתר שיחה ספציפית על פי מספר מתקשר ומועד השיחה וכן האזנה באופן אקראי.

4.8.3. השיחות המוקלטות ישמרו לפרק זמן של 6 חודשים לפחות.

נספח הסכם ב' ;

נוסח ערבות הביצוע

לכבוד

איגודן - איגוד ערים דן לתשתיות איכות הסביבה
מי איזור דן אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ

הנדון : כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ ת.ז. / ח.פ. _____ (להלן: "הספק") אנו ערבים בזה כלפיכם בערבות מוחלטת ובלתי מותנית בכל תנאי לתשלום כל סכום עד לסכום של 50,000 ₪ (במילים: חמישים אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות") שתדרשו מאת הספק, בקשר עם הסכם למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני, במסגרת מכרז פומבי מס' 09052026/0505 (להלן: "ההסכם").
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד") בתנאים כדלקמן:
 - 2.1 "מדד הבסיס" - מדד חודש _____ שהתפרסם ביום _____, בשיעור _____ נקודות.
 - "המדד החדש" - המדד האחרון שפורסם קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.
 - 2.2 אם יתברר כי המדד החדש עלה ביחס למדד הבסיס יהיו הפרשי ההצמדה בסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס בסכום החילוט, מחולק במדד הבסיס. אם המדד החדש יהיה נמוך ממדד הבסיס, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא הפרשי הצמדה.
3. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום שיידרש על ידכם עד סכום הערבות בתוספת הפרשי הצמדה, מיד עם קבלת דרישתכם הראשונה בכתב, וזאת מבלי שנטיל עליכם לנמק או לבסס את דרישתכם או להוכיחה בכל אופן שהוא, ומבלי שנדרוש תחילה סילוק הסכום הנ"ל מהספק. כמו כן, מוסכם בזאת במפורש, כי לא תהיו חייבים לנקוט בהליכים משפטיים נגד הספק ו/או לפנות בדרישה מוקדמת לספק ו/או לממש בטחונות אחרים כתנאי מוקדם לתשלום סכום הערבות על ידינו.
4. במידה ולא תממשו ערבות זו במלואה בפעם אחת, תישאר ערבות זאת במלוא תוקפה לגבי יתרת סכום הערבות הבלתי ממומש.
5. אנו לא נהיה רשאים לבטל הערבות מכל סיבה ועילה שהן, וכמו כן, לא נהיה רשאים להימנע מתשלום על פי כתב ערבות זה מכל סיבה שהיא, והננו מוותרים בזה במפורש ומראש על כל טענה לרבות כל ברירה המוענקת לספק על פי הדין.
6. הערבות תהיה בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל.
7. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

הבנק

נספח הסכם ג':

ביטוח

לעניין הגדרות נספח ביטוח זה:

"**הספק**" - הספק הזוכה / כהגדרתו במכרז ובהסכם.

"**המזמין**" - מי אזור דן" אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ ו/או איגודן תשתיות איכות הסביבה ו/או הרשויות החברות באיגודן/באגודה ו/או תאגידים ו/או חברות עירוניות ו/או גופי סמך רשתיים ו/או עמותות בשליטתם ו/או נבחריהם, מנהליהם ועובדיהם / כהגדרתו במכרז ובהסכם.

"**השירותים**" - מתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני לצורך תיאום ביקורים במרכז המבקרים המופעל על ידי המזמין במפעל לשפכי גוש דן בראשון לציון (השפד"ן) ולצורך קבלת הודעות עבור בעלי תפקידים במזמין ובאיגודן תשתיות איכות הסביבה ו/או כפי הגדרתם במכרז ובהסכם.

נספח זה גובר על כל הוראה בהסכם אשר עניינה ביטוח ובכל מקרה של סתירה בין הוראות ההסכם לבין הוראות נספח זה, יגברו הוראות נספח זה. המונחים המשמשים בנספח זה יפורשו בדרך בה הם מתפרשים בהסכם.

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, במשך כל תקופת **השירותים**, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל, ובקשר עם ביטוחים שהינם על בסיס מועד הגשת התביעה, למשך תקופה נוספת של 7 שנים לאחר מכן, את הביטוחים המפורטים להלן ובאישור קיום הביטוחים המצ"ב להסכם זה והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו והמסומן **כנספח ג' 1** (בהתאמה להלן: "**ביטוחי הספק**" ו-"**אישור עריכת הביטוח**"):

1.1. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי** - בגבול אחריות של 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

בביטוח יצוין במפורש כי עובדי הספק נחשבים כצד שלישי מבחינת המזמין. בנוסף, הביטוח לא יכלול חריג בדבר חבות בגין וכלפי קבלנים וקבלני משנה וכן בגין תביעות תחלוף של המוסד לביטוח לאומי. הביטוח יכלול ביטול חריג סייבר. לחלופין, יערוך הספק ביטוח סייבר, כמפורט להלן.

1.2. **ביטוח חבות מעבידים** - בגבול אחריות של 20,000,000 ₪ לתובע, לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

1.3. **ביטוח אחריות מקצועית** - בגבול אחריות של 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

המבטח את חבות הספק על-פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שהוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, בגין מעשה או מחדל מקצועי של הספק ו/או של הפועלים מטעם הספק, בכל הקשור לשירותים. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

הביטוח יכלול ביטול חריג סייבר. לחלופין, יערוך הספק ביטוח סייבר, כמפורט להלן.

1.4. **ביטוח סייבר** - בגבול אחריות של 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

המבטח אבדן או נזק שיגרם לצד שלישי כלשהו עקב אירוע סייבר במערכות המידע של המזמין ו/או הוצאות הנדרשות לצורך שחזור נתונים הנמצאים ברשת של או שבשימוש של הספק, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, אבדן או נזק עקב הפרת הסודיות, פגיעה בפרטיות, השמצה, הוצאת לשון הרע, הוצאת דיבה, גניבת מידע, מרמה ואי יושר עובדים, פגיעה במוניטין, הפרת זכויות קניין רוחני וכן גניבה אובדן או גילוי בלתי מורשה של מידע. הביטוח יכלול מועד למפרע אשר לא מאוחר ממועד תחילת השירותים.

2. הוראות כלליות בדבר ביטוחי הספק:

2.1. הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על-ידי המזמין וכי המבטחים מוותרים על כל טענה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי המזמין.

2.2. אי קיום תנאי הביטוחים בתום לב לא יגרע מזכויות המזמין לשיפוי על פי הביטוחים כאמור.

2.3. היקף הכיסוי (למעט ביטוח אחריות מקצועית) לא יפחת מתנאי מהדורת ביט או דומיו. חריג רשלנות רבתי (אם קיים) יבוטל, אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי דין.

2.4. יכלול סעיף על-פיו מבטח הספק מוותר על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעם המזמין, אולם הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול כלפי אדם שגרם לנזק בזדון.

2.5. "**המזמין**" יכלול גם חברות אם ו/או חברות בנות ו/או חברות אחריות ו/או חברות קשורות ו/או את משתתפי הפעילות נשוא השירותים ו/או את בעלי הזכויות הנוספים כהגדרתם להלן.

2.6. "**בעלי הזכויות הנוספים**" יכללו את מזמין השירותים ו/או את לקוחות המזמין.

3. טרם תחילת מתן השירותים, על הספק להמציא את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח, וכך למשך כל תקופת השירותים, בגין עריכת ביטוחי הספק לתקופת נוספת, וזאת מידי תקופת ביטוח ולפני פקיעת ביטוחי הספק או איזה מהם, וכל עוד מוטלת על הספק החובה לערוך ביטוחים כמפורט בנספח ביטוח זה.

בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד ביטול הביטוח או השינוי לרעה כאמור.

מוסכם כי בכל מקרה בו יחול שינוי בהוראות המפקח על הביטוח בדבר אישור ביטוח אחיד, רשאי המזמין להחליף את דוגמת נוסח אישור עריכת הביטוח בנוסח חלופי, וזאת בכפוף להתחייבויות הספק בנספח ביטוח זה ובאישור עריכת הביטוח.

4. בכל מקרה של אי התאמה בין אישור עריכת הביטוח החתום לבין הוראות נספח ביטוח זה, ולדרישת המזמין, על הספק לגרום לשינוי האישור על מנת להתאימו להוראות הביטוח בנספח ביטוח זה, והכל בכפוף להנחיות המפקח על הביטוח בדבר אישור ביטוח אחיד. מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי הספק, בהמצאת אישור עריכת הביטוח ו/או בבדיקתם ו/או באי בדיקתם ו/או בשינויים, כדי להוות אישור בדבר התאמת ביטוחי הספק לנדרש ו/או בכדי לגרוע מאחריות הספק ו/או בכדי להטיל אחריות כלשהי על המזמין ו/או הבאים מטעם המזמין.

מובהר כי אי המצאת אישור עריכת הביטוח בהתאם להוראות נספח ביטוח זה, לא תגרע מהתחייבויות הספק, ועל הספק לקיים את התחייבויותיו על פי הסכם זה גם אם ימנע מהספק מתן השירותים בשל אי הצגת אישור עריכת הביטוח כאמור. הספק יהיה מנוע מלהעלות טענה ו/או דרישה כלפי המזמין ו/או כלפי מי מטעם המזמין, עקב כך שלא יתאפשר לספק לקיים את השירותים, טרם הומצא אישור עריכת הביטוח כנדרש.

5. מוסכם כי היקף הכיסוי הביטוחי ובכלל זאת גבולות האחריות כאמור בנספח זה ובאישור עריכת הביטוח, הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק. הספק מצהיר ומאשר כי יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין ו/או כלפי מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או גובה והיקף הכיסוי כאמור.

היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחי הספק בקשר לשירותים נשוא הסכם זה, רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוח המשלים ו/או הנוסף כאמור. בכל ביטוח רכוש שיערך על-ידי הספק כאמור, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המזמין ו/או כלפי הבאים מטעם המזמין, אולם הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון. מוסכם כי האמור ביחס לביטוחי הרכוש של השוכר כמפורט בנספח ביטוח זה, יחולו גם על הביטוחים הנוספים כאמור.

6. הספק ימלא אחר דרישות והתנאות ביטוחי הספק, יודיע למזמין עם היוודע לו אודות קרות מקרה ביטוח הקשור לשירותים נשוא הסכם זה, ויישא בעלות הביטוחים ובכל סכומי ההשתתפות העצמית על פי כל ביטוחי הספק.

7. **הספק פוטר את המזמין ו/או את מי מהבאים מטעם המזמין, מאחריות לאבדן או נזק, לרבות אבדן תוצאתי, אשר עלול להיגרם לרכוש ו/או ציוד אשר משמש את הספק לצורך מתן השירותים שיובא על-ידי ו/או מטעם ו/או עבור הספק לצורך מתן השירותים (ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות כלי רכב וכלי שינוע כלשהם), אולם הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.**

בכפוף לפטור המפורט בסעיף זה לעיל, רשאי הספק שלא לערוך ביטוחי רכוש ואבדן תוצאתי, במלואם או בחלקם, ואולם הפטור יחול כאילו נערכו הביטוחים כאמור במלואם.

8. **בהתקשרות הספק עם גורמים מטעמו במסגרת או בקשר עם השירותים, על הספק מוטלת האחריות לכלול בהסכמי ההתקשרות עימם הוראות ביטוח הולמות, בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עימם. הסכמי ההתקשרות כאמור יכללו במפורש סעיפים לפיהם כל הזכויות בביטוחיהם, כגון וויתור על זכות התחלוף, הרחבות שיפוי, ראשוניות ופטור בגין נזק לרכושם, יוקנו גם לטובת המזמין.**

9. על הספק מוטלת החובה לנכות ולהעביר כחוק משכר העובדים את התשלומים הנדרשים על פי חוק למס הכנסה ולמוסד לביטוח לאומי. בנוסף, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, על הספק למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי וחוק בריאות ממלכתי, וכל הצווים, תקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוקים הנ"ל, מבלי לפגוע מכלליות האמור, באופן שכל העובדים שיועסקו על ידי הספק, בין באופן קבוע ובין באופן זמני או מקרי, יהיו בכל תקופת השירותים זכאים לכל הזכויות על פי החוקים הנ"ל.

לבקשת המזמין, ימציא הספק אישורים בדבר העברת התשלומים הנדרשים למוסד לביטוח לאומי.

10. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המזמין בכתב, להמצאת האישור כאמור.

נספח הסכם ג'1 - אישור עריכת הביטוח

מבקש האישור הראשי		גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור		המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור
שם: 1. "מי אזור דן" אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ. 2. איגודן תשתיות איכות הסביבה.		שם: הרשויות באיגודן/באגודה ו/או תאגידים עירוניות ו/או רשותיים בשליטתם ו/או נבחריהם, מנהליהם ועובדיהם ו/או לקוחות מבקש האישור		שם: _____ (הספק הזוכה)	<input type="checkbox"/> נדליין <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: מתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני לצורך תיאום ביקורים במרכז המבקרים המופעל על ידי המזמין במפעל לשפכי גוש דן בראשון לציון (השפד"ן) ולצורך קבלת הודעות עבור בעלי תפקידים במזמין ובאיגודן תשתיות איכות הסביבה ו/או כפי הגדרתם במכרז ובהסכם.	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח.פ.: _____ 1. 570030478 2. 501400014		ת.ז.ח.פ.: _____		ת.ז.ח.פ.: _____		
מען: מרח' אבן גבירול 218, תל אביב-יפו 6148002		מען: _____ תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברת אם ו/או חברת בת ו/או חברת אחות ו/או חברה קשורה ו/או חברה שלובה ו/או חלק מקבוצה.		מען: _____		

כיסויים

סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת פוליסה	ת. תחילה (ניתן להזין ת. רטרואקטיבי)	ת. סיום (ניתן להזין ת. רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
					לתקופה	למקרה		
צד ג'		ביט			2,000,000	2,000,000	₪	302, 304, 307, 309, 315, 321, 322, 328, 339
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	20,000,000	₪	309, 319, 328, 350
אחריות מקצועית			ת. רטרו		2,000,000	2,000,000	₪	301, 302, 303, 304, 309, 321, 325, 326, 327, 328, 332, 339 (חודשים), 06
אחר: סייבר		ביט	ת. רטרו		2,000,000	2,000,000	₪	301, 302, 303, 304, 309, 321, 325, 326, 327, 328, 332, 339 (חודשים), 06

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 וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה)
044, 039, 021

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:

נספח הסכם ד';

נוסח אישור עובד להעברת תוצאות מבחן מהימנות לאיגודן / מי אזור דן

לכבוד

(להלן: "הספק")

הנדון: אישור עובד להעברת תוצאות מבחן מהימנות לאיגודן

1. אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, מאשר בזאת לספק להעביר לאיגודן לתשתיות איכות הסביבה ומי אזור דן - אגודת מים חקלאית שיתופית בע"מ (להלן ביחד: "איגודן"), את מלוא פרטי האישיים ואת תוצאות מבחן המהימנות שערכתי במסגרת בחינות הקבלה לעבודה אצל הספק.
2. הריני מאשר את העברת הפרטים והמסמכים דלעיל לאיגודן ולא תועלה על ידי טענה כאילו היה בהעברה זו משום פגיעה בפרטיותי על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, ו/או הפרת כל חובת סודיות מסוג כלשהו המוטלת עליכם על פי הסכם ו/או על פי דין כלשהו, אם מוטלת.

שם: _____

מספר ת"ז: _____

תאריך: _____

חתימה: _____

נספח הסכם ה' :

הנדון : כתב התחייבות לשמירה על סודיות ולמניעת אובדן מידע

לכבוד

איגודן - לתשתיות איכות הסביבה ; ו/או

מי אזור דן - אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ

(להלן ביחד : "איגודן")

הואיל ואני הח"מ, _____, נושא ת.ז. מספר _____, מרח' _____, עובד ו/או עומד לעבוד אצל (להלן : "החברה"), הנני מצהיר ומתחייב כלפי איגודן כדלקמן :

1. ידוע לי כי אתם מעוניינים ו/או חייבים לשמור בסוד מידע ו/או חומר חסוי וכי מידע ו/או חומר חסוי כזה עשוי להגיע לידיעתי ו/או לחזקתי אגב עבודתי בחברה. כן ידועה לי הרגישות הרבה בכל הקשור במידע ו/או בחומר חסוי, וכי חשיפתו לצד שלישי כלשהו עלולה לגרום לאיגודן ו/או לגורמים הקשורים עם איגודן נזקים חמורים.

לצורך כתב התחייבות זה "חומר חסוי" משמעו - משמעו כל מידע הקשור באיגודן ו/או בבית העסק ו/או במחזיקי הכרטיסים ובכלל זה כל מידע מסחרי, מידע טכנולוגי, מידע תעשייתי או מידע הנוגע, לעסקים, לפעילות, או לעניינים כלשהם של איגודן, לרבות כל מידע, בין בכתב ובין בעל-פה, הקשור לאיגודן, לתוכניותיה, לסודותיה העסקיים והמסחריים, מידע הקשור באחרים הקשורים עם איגודן מעת לעת בקשרים כלשהן, לרעיונות כלשהן, לאופני ניהול, התקשרויות עם בתי עסק ולנתונים אחרים, אשר יגיעו לידי החברה בקשר עם השירותים הניתנים על ידה לאיגודן וכן כל מידע אחר שיגיע לחברה בקשר עם איגודן ואשר אינו נחלת הכלל או כל מידע אחר שגילוי עולל להביא לנזק לאיגודן, אשר הגיע או יגיע לידיעת החברה, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה ממתן השירותים.

"מידע" ו/או "מידע חסוי" ו/או "מידע אישי" לא יכלול :

א. מידע שנמסר לחברה על ידי צד ג' ללא חובת סודיות.

ב. מידע שהינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת סודיות מצד החברה, למעט גילוי מידע כאמור אשר בעצם גילוי הוא הופך מידע אשר הפך לנחלת הכלל לאמין או מוסמך יותר.

ג. מידע שנמסר על ידי איגודן לצד שלישי ללא חובת סודיות.

ד. מידע אשר איגודן אישרה בכתב לחברה ו/או אישרה לי בכתב לחשוף ו/או לעשות בו שימוש לצורך ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה.

2. מידע שחובה לגלותו על פי דין ו/או על פי דרישת בית משפט מוסמך או רשות מוסמכת על פי חוק לדרוש מידע, ובמידה הנדרשת בלבד. אם הגילוי מתבקש כאמור, יינתן רק המידע המינימאלי הנדרש ובלבד שניתנה לאיגודן הודעה מראש ובכתב על כך שהמידע האמור אמור להימסר, על מנת לאפשר לאיגודן הזדמנות נאותה להשיג צו המונע את הגילוי. מבלי לגרוע מכל חובה המוטלת עלי בקשר לחומר חסוי ו/או בקשר ו/או מידע רגיש על פי כל דין ו/או על-פי כתב התחייבות זה, אני מתחייב בזאת כלפיכם להימנע מכל המפורט להלן, אלא אם וככל שדרוש לביצוע עבודתי בחברה ומתן השירותים בלבד, ובכפוף להוראות כתב התחייבות זה :

- 2.1 לשמור בסוד ולא לגלות לשום אדם, תאגיד או גוף אחר, למעט החברה, כלשהו כל חומר חסוי שיגיע לידי ו/או לידיעתי ו/או לחזקתי, במישרין או בעקיפין, ולא למסרו לאחרים.
 - 2.2 לא להעתיק, לשכפל או לצלם חומר חסוי, אלא אם כן תינתן לכך הסכמתכם המפורשת מראש ובכתב.
 - 2.3 לנקוט בכל אמצעי הזהירות המקובלים - בין היתר בהתאם לכתב התחייבות זה - כדי למנוע כל אפשרות כי החומר החסוי יצא מרשותי, לרבות בדרך של גניבה ו/או אובדן ו/או זליגת מידע.
 - 2.4 למנוע מאחרים גישה למידע שיגיע לידיעתי או לחזקתי.
 - 2.5 לא לעשות כל שימוש במידע שיגיע לידיעתי ו/או לחזקתי, ולא לסייע לאחר לעשות כן ובכלל זה לחברה, בין במישרין ובין בעקיפין, בתמורה או שלא בתמורה, למעט לצורך מתן השירותים לאיגודן.
3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אני אהיה אחראי לכל נזק, הפסד ו/או הוצאה שייגרמו לכם בקשר עם הפרה של איזו מהוראות כתב התחייבות זה, ואני מתחייב לפצותכם ולשפותכם בגין כל נזק כאמור.
 4. התחייבויותי על פי מסמך זה תמשכנה לחול ללא הגבלת זמן.
 5. אני מאשר ומצהיר כי הנני חותם על כתב התחייבות זה מרצוני החופשי, ומאשר כי מובנות לי כל ההגבלות וההתחייבויות שהנני נוטל על עצמי על פי כתב התחייבות זה.

ולראיה באתי על החתום:

[שם + ת.ז.]

אישור החברה

אנו מאשרים כי כתב התחייבות זה נחתם על-ידי מר _____ מספר זהות _____ ביום _____ ולאחר שהסברנו לו את משמעות חתימתו על כתב התחייבות זה כלפי איגודן, חתם על כתב התחייבות זה מרצונו החופשי

חתימה וחותמת החברה _____

שם מורשה החתימה _____

נספח הסכם ו'1:

הוראות אבטחת מידע

1. מבלי לגרוע מכלליות ההסכם בין איגודן - לתשתיות איכות הסביבה ומי אזור דן - אגודת מים שיתופית חקלאית בע"מ (להלן ביחד: "**איגודן**") לבין _____ (להלן: "**הספק**"), הספק מאשר בזאת כלפי איגודן כי ידוע לו שבמהלך מתן שירותיו לאיגודן, כמשמעותם בהסכם ("**השירותים**"), נחשף בפניו ומגיע לידיעתו מידע אישי בעל רגישות גבוהה בנוגע לאיגודן וכן מידע שעשוי להוות סוד מסחרי של איגודן ולפיכך גם מטעם זה הוא בעל רגישות גבוהה ("**המידע**"). המידע יכול להימסר לספק על ידי איגודן, או מי מטעמה, או על ידי צד שלישי, או להיאסף על ידי הספק, או מי מטעמו, או להגיע לידיעת הספק בכל דרך אחרת.

2. ידוע לספק כי קיימת חשיבות רבה, לרבות מכוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ומכוחו ("**חוק הגנת הפרטיות**") ומכוח חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט - 1999 ("**חוק עוולות מסחריות**"), לאבטח את המידע כראוי, לשמור עליו מפני שימוש בלתי חוקי או בלתי מורשה ולקיים לגביו סודיות מלאה ודיסקרטיות הנדרשת לשם כך.

3. מהטעם האמור מתחייבים יחסי אמון ברמה גבוהה בין הספק לבין איגודן. לכן, הפרת אילו מהתחייבויות הספק המפורטות בכתב התחייבות זה, המהווה עם חתימת הספק עליו חלק בלתי נפרד מההסכם, תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

4. לפיכך, הספק מצהיר ומתחייב כלפי איגודן, כמפורט בנספח זה להלן.

5. התחייבות כללית

5.1. למלא ולפעול בקפדנות בהתאם לכל הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו, הנחיות רמו"ט (הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע) לרבות הנחיות רשם מאגרי המידע, ביחס למידע ומניעת שימוש לרעה בו.

5.2. לאבטח את המידע ברמה ההולמת את רגישותו הגבוהה, בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות ולשם הגנה על סודותיה המסחריים של איגודן בהתאם להוראות חוק עוולות מסחריות. על הספק להסתייע בבעל מקצוע מתאים, כדי ליישם התחייבות זו באופן הולם ומלא.

5.3. להשתמש במידע אך ורק לצורך אספקת השירותים, בהתאם למטרת ההתקשרות (כפי שהוגדרה בהסכם עם איגודן) ולא מעבר להיקף השימוש הדרוש לצורך אספקת השירותים.

5.4. לא לעשות כל שימוש במידע לכל צורך אחר ובכלל זה לצרכיו הפנימיים של הספק ו/או לצורך לקוחותיו.

5.5. לא להעביר את המידע או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו, אלא בהנחיית איגודן בכתב ומראש, או אם העברה כאמור נדרשת על פי דין.

5.6. אם במהלך אספקת השירותים יעסוק במישרין באיסוף מידע אישי הקשור בשירותיו עבור איגודן, הרי שיקיים ויקפיד הקפדה יתירה על קיום חובת ההודעה לנושאי המידע, הקבועה בסעיף 11 לחוק.

- 5.7. להימנע מאיסוף מידע או מגישה למידע בדרכים בלתי-חוקיות או תוך כדי שימוש במאגרי מידע בלתי-חוקיים.
- 5.8. ליצור הפרדה וחציצה מלאה, פיסית ולוגית, בין המידע והפעילות המבוצעת במסגרת שירותיו עבור איגודן, לבין פעילות אחרת שהוא מבצע עבור צדדים שלישיים.
- 5.9. הספק מתחייב להחזיק במשך כל תקופת ההסכם בביטוח האחריות המקצועית לכיסוי מלא כנגד הפרת חובה מקצועית שנעשתה בתום לב שמקורה במעשה רשלנות, בטעות או בהשמטה, על פי דיני מדינת ישראל, שנעשו במסגרת עיסוקו של המבוטח, בגבול אחריות של 1,000,000 ₪ לאירוע ובסה"כ לתקופת הביטוח.
- 5.10. לדווח לאיגודן מיד לאחר שנודע לו על כל מקרה של: (1) חשש לדליפת מידע ממערכות המידע שברשותו או בבעלותו; (2) שימוש בלתי מורשה במידע; או (3) שימוש בלתי חוקי במידע. כמו כן מתחייב הספק להישמע להוראות הסבירות של איגודן, או מי מטעמו, ביחס לניהול האירוע במישורים הטכנולוגיים, המשפטיים, הרגולטורים והמנהלתיים וכן להמשיך לדווח לאיגודן על כל דבר ועניין הקשור באירוע ובניהולו, בהתאם להנחיות ודרישות איגודן.
- 5.11. לדווח לאיגודן מיד לאחר שנודע לו על כל תלונה שיקבל מכל צד שלישי שהוא ועל כל פניה של רשם מאגרי המידע או מטעמו, בקשר עם ניהול ועיבוד המידע על ידו, וכן להישמע להוראות איגודן (ככל שהדין איננו אוסר זאת) ולהמשיך לדווח לאיגודן על כל דבר ועניין הקשור בטיפול בתלונה או בפניית רשם מאגרי המידע, בהתאם להנחיות ודרישות איגודן.
- 5.12. להפנות לאיגודן כל אדם המבקש לעיין במידע, בסמוך לאחר שקיבל את הפניה לעיון, ולאפשר את העיון במידע ככל שנדרש הדבר, רק לאחר שקיבל את הנחיות איגודן ובהתאם להן.
- 5.13. להשמיד כל עותק של המידע הנמצא ברשותו - בין בסיום ההתקשרות ובין במועד אחר בהתאם להנחיות מפורשות של איגודן ביחס לעצם השמדת המידע וביחס לפרוצדורת ההשמדה. הספק יוודא שלא נשאר בידיו עותק כלשהו של המידע, לרבות על גבי מדיה נתיקה, אתרי גיבוי ושחזור מאסון, זיכרונות מטמון וכיו"ב. איגודן ממליצה לספק להסתייע באיש מקצוע הולם שידריך את הספק ויסייע לו בהליך השמדת המידע. הספק יספק לאיגודן מכתב ערוך וחתום על ידו אודות השמדת המידע ואי קיום עותקים מהמידע ברשות הספק. על אף האמור לעיל, ככל שנדרש על ידי הספק לגשת למידע לאחר סיום ההתקשרות לצורך התגוננות מפני תביעות הקשורות בעיבוד המידע על ידו, יעביר את המידע לחזקתו של נאמן - צד ג', בהתאם להסכם נאמנות ובכפוף לאישורה והנחיותיה של איגודן.

6. בעלי תפקידים המורשים בגישה למידע אישי

- 6.1. הספק לא יעניק לעובד מעובדיו גישה למידע, אלא אם: (1) נוכח לדעת שבמילוי משימותיו הקודמות אצל הספק, העובד הפגין יושרה ושיקול דעת זהיר הנדרשים כדי למלא כראות תפקיד הכרוך בגישה למידע בעל רגישות גבוהה; (2) קיבל הצהרה מהעובד וביצע בדיקה סבירה בעצמו כדי לוודא שהעובד לא היה מעורב בעבר בעבירות הקשורות בשימוש במידע אישי; (3) העובד חתם כלפי הספק על התחייבות לסודיות הכוללת דרישות לסודיות במידע שלא תפחתנה מהדרישות בכתב התחייבות זה.

6.2. לפי דרישת איגודן, הספק יפסיק לאלתר את העסקתו של עובד שלו, אם העובד אחראי, לפי שיקול דעתה של איגודן ולמיטב הבנתה, לכשל חמור הנוגע לשמירה או להגנה על המידע מפני שימוש בלתי מורשה, או בלתי חוקי.

7. הדרכה

הספק מתחייב להדריך כל עובד מעובדיו שעשוי להיות מעורב בביצוע השירותים לאיגודן, בדבר תוכנו של כתב התחייבות זה ואופן יישומו, בדגש על השימושים המותרים והאסורים במידע.

8. אבטחת מידע

8.1. אמצעי אבטחת מידע

8.1.1. זיהוי

לכל עובד מורשה גישה למידע יוקצה אמצעי זיהוי אישי וייחודי שיכלול לפחות שם משתמש ייחודי וסיסמה באורך שלא יפחת משישה תווים. אמצעי זיהוי שהוקצה לעובד, לא יוקצה לעובד אחר זולתו, אף לא במועד מאוחר יותר. הספק יקיים רישום של כל זהויות המשתמשים ויפעיל אמצעי אימות לפני כל הענקת גישה למידע. זהות משתמש שלא הייתה פעילה במשך שישה חודשים, תוסר ממערכות המידע, למעט זהות משתמש שנועדה אך ורק למטרות תחזוקה ותמיכה. משתמש מורשה שנתיימה או הופסקה מעורבותו בביצוע ההסכם - יימנע באופן מוחלט המשך הגישה שלו למידע.

8.1.2. אימות

עובדים מורשים יהיו רשאים לגשת למידע אישי רק לאחר שעברו הליך לאימות זהות המשתמש שהוקצתה להם.

8.1.3. סיסמאות

הספק יאכוף מדיניות המקטינה את הסיכון לפגיעה בסודיות הסיסמה שבשימוש עובד מורשה. סיסמאות יאוחסנו באופן מוצפן המבטיח כי הן לא תהיינה קריאות ומובנות. הספק יקבע נוהל פנימי להקצאת, הפצת ואחסון סיסמאות. סיסמאות יכלול לפחות שמונה תווים, לא יכללו מחרוזות שניתן בקלות לייחס למשתמש המורשה (כדוגמת שמו, שם בני משפחתו, תאריכי הולדת וכיו"ב). הספק יחייב כל משתמש מורשה להחליף את סיסמתו לפחות אחת לכל שלושה חודשים. הספק ידריך את עובדיו המורשים על האופן בו יש לשמור על סודיות סיסמאות. זהות משתמש תיחסם באופן אוטומטי במידה ונכשלו שישה ניסיונות אימות רצופים.

8.1.4. בקרת גישה

הספק יקבע כללים למתן הרשאות למורשי הגישה כלפי רכיבים שונים במערכות המידע של הספק. כללים אלה יביאו בחשבון את המידע (לרבות מידע אישי) שצריך להיות נגיש למורשה הגישה לצורך מילוי תפקידו, את רמות הסיכון הנגזרות מתחום האחריות של כל מורשה גישה, סמכותו ההיררכית ורגישות המידע האישי המדובר. הכללים למתן הרשאות הגישה יבחנו ויאושרו באופן תקופתי ויאכפו בפועל באמצעות הענקת הרשאות מתאימות למערכות המידע. הספק יקבע קריטריונים ויישם מנגנון ניתוק

(time out) לאחר פרק זמן שבו לא הייתה פעילות מצד מורשה הגישה. פרק הזמן ייקבע תוך התחשבות בהערכת הסיכונים.

8.1.5 מעקב

הספק יישם מערכות שיערכו תיעוד ומעקב אחר כל גישה וניסיון גישה למידע אישי. התיעוד יכלול את זהות המשתמש שניגש (או שניסה לגשת), מועד הגישה (או הניסיון), המידע שאליה נעשתה הגישה (או ניסיון הגישה) והאם הוענקה הגישה או שניסיון הגישה נחסם. הספק יוודא כי לא ניתן לנטרל את פעולתן של מערכות תיעוד ומעקב אלה וכי הן נגישות אך ורק למנהל אבטחת המידע מטעם הספק (להלן: "מנהל אבטחת המידע"). המידע הנאסף ממערכות תיעוד ומעקב אלה יישמר למשך שלוש שנים לאחר קרות האירוע המתועד על-ידן. מנהל אבטחת המידע יבחן את דוחות מערכות התיעוד והמעקב מדי חודש לשם איתור תקריות ואנומליות. הספק ימסור לאיגודן עם דרישתה כל מידע שנאסף באמצעות מערכות לבקרת גישה כאמור.

8.1.6 גישה מרחוק

גישה מרחוק למערכות מידע לא תיעשה אלא בטכנולוגיה המשלבת זיהוי ואימות המשתמש, סודיות ושלמות הנתונים ומניעת הכחשה (non-repudiation). תוודק התקשורת המשמש לגישה מרחוק יהיה מוצפן.

8.1.7 קישוריות לאינטרנט

קישוריות מערכות המידע לאינטרנט תיעשה באמצעות שרת נפרד של הספק, לצורכי גלישה ודואר אלקטרוני בלבד ותוך יישום אמצעי אבטחת מידע עדכניים ככל שיידרש אך לפחות אנטי-וירוס עדכני, מסנני תוכן (content filtering), מערכת לאיתור ניסיונות חדירה (IDS) ו-Firewall.

8.1.8 אמצעי אחסון

אמצעי האחסון של מערכות המידע יסומנו, יתויגו וימוקמו בסביבה הנגישה רק לעובדי הספק בעלי צורך לגיטימי לכך. גישתם של עובדים אלו תתועד. הספק יקיים שיטה לתיעוד אמצעי מדיה שמתקבלים אצל הספק מאת גורם אחר כלשהו ושנמסרים מהספק אל גורם אחר כלשהו. התיעוד יכלול את סוג המדיה, תאריך ושעת הקבלה/המשלוח, זהות השולח והמקבל, מספר סידורי של המדיה ותיאור תוכן המדיה. מסירת מדיה מהספק לגורם אחר תיעשה רק לאחר שבוצע תהליך נאות לאימות תוכנה ולוודוא העדרו של כל מידע אישי העשוי להשתייך במדיה. מדיה המתקבלת מגורם אחר תיבדק לגילוי וירוסים. השמדת מדיה או ביעורה ייעשו בדרך המונעת את שחזור המידע שהושמד.

8.1.9 גיבוי

הספק יקבע נוהל לביצוע גיבוי למידע אישי, שבו ייקבעו, בין היתר, תדירות הגיבוי, אופן ביצועו ומקום אחסנת עותק הגיבוי. הספק יפעל לפי נוהל הגיבוי כל עוד הוא מחזיק במידע.

8.1.10. תקריות אבטחה

הספק יקבע נוהל לתגובה, לדיווח ולניהול תקריות אבטחה הקשורים, או קיים חשד שקשורים במידע אישי. הספק יקיים רישום לכל תקרית אבטחה שהגיעה לידיעתו, ובו יתועד מועד התקרית, זהות המדווח, זהות הנמענים של הדיווח ותוצאות התקרית. דיווח על תקרית אבטחה יימסר לאיגודן בהקדם האפשרי. הספק יקבע נהלים לשחזור מידע אישי שאבד או שנפגם עקב תקרית אבטחה. נהלים אלה יחייבו תיעוד מדוקדק של פעולות השחזור שננקטו ויחייבו קבלת אישור מקדים בכתב מאיגודן לכל פעולת שחזור מידע אישי.

8.1.11. סביבת פיתוח

פיתוח כלים חדשים למערכות המידע, לרבות תהליכי בדיקות לכלים חדשים, ייעשו במערכות מידע נפרדות ממערכת המידע המשמשת לתפעול ועבודה שוטפת.

8.1.12. סקר בטיחות פנימי

הספק יקבע ויאכוף נוהל לבחינה תקופתית של מערכות המידע, במטרה לאתר חולשות, פריצות אבטחה וכשלי אבטחה. הבחינה התקופתית לא תפחת מפעם בחצי שנה וביצועה יתועד בכתב. במידה והבחינה איתרה חולשות, פריצות אבטחה או כשלי אבטחה אחרים, הספק יערוך בהקדם האפשרי תוכנית פעולה לתיקונם ויפעל בזריזות ליישמה.

8.1.13. ביקורת

איגודן רשאית לבצע סקר ביקורת הן לנוהלי אבטחת המידע של הספק והן לאמצעי האבטחה המיושמים אצלו, לרבות בדיקת חדירות המערכות (Penetration Test). ממצאי הביקורת יסוכמו לדו"ח שיכלול המלצות לצעדים האופרטיביים הנדרשים כדי לרפא ליקויים שנמצאו (אם נמצאו). מנהל אבטחת המידע יהיה אחראי ליישום המלצות הדו"ח. מנהל אבטחת המידע יגיש לאיגודן תכנית פעולה ליישום המלצות הדו"ח. בנוסף, מנהל אבטחת המידע יגיש לאיגודן דו"ח המאשר שההמלצות יושמו בפועל.

8.1.14. פיקוח

הספק ימסור מעת לעת דיווחים לאיגודן לפי דרישתה של איגודן, בכל דבר ועניין הנוגע לביצוע הוראות כתב התחייבות זה. הספק מתחייב להעניק לאיגודן ולכל צד שלישי מטעם איגודן, גישה לעובדי הספק לצורך תשאולם בכל דבר ועניין הנוגע לביצוע הוראות כתב התחייבות זה, וכן גישה לכל מידע המצוי במערכות המידע של הספק ולכל מסמך קשיח המצוי בידי הספק, לצורך בדיקה, עיון והעתקה של אלה - הכל, בהתאם לדרישתה של איגודן. הגישה תוענק, לפי בחירת איגודן, בנוכחות פיזית במשרדי הספק לאחר תיאום מראש עם הספק ובליווי נציגו, או בחיבור מרחוק למערכות המידע של הספק. הספק יפעל בשיתוף פעולה מלא עם איגודן, בתום-לב ובלא עיכוב, במסירת כל מידע שיידרש ובמילוי כל התחייבויותיו על-פי כתב התחייבות זה.

8.1.15. תיקונים

איגודן זכאית לדרוש מהספק תיקונים של כל הליקויים שיתגלו בפיקוח ו/או בכל דרך אחרת והספק מתחייב לתקן על חשבונו את כל הליקויים כאמור ולהביא תיקונים אלה לאישורה של איגודן - הכל בתוך פרק זמן סביר שאיגודן תקבע לכך. הספק מתחייב לשאת בעלות בדיקה חוזרת המיועדת לוודא כי הליקויים תוקנו כנדרש. למען הסר ספק, הספק מצהיר כי ידוע לו וכי הוא מאשר שבמידה ואיגודן תבחר שלא לממש את זכות הפיקוח הנתונה לה לפי הוראות כתב התחייבות זה ו/או לא תמסור לו את הערותיה או דרישותיה לתיקון ליקויים בעקבות פיקוח שנעשה - לא יהיה בכך כדי לפטור את הספק ממילוי התחייבויותיו על-פי כתב התחייבות זה ו/או כדי למנוע מאיגודן כל טענה, תביעה ו/או דרישה כלפי הספק בגין אי-מילוי הוראות כתב התחייבות זה.

9. משך שמירת המידע וביעורו

לא יאוחר משבעה ימים מיום סיום ההסכם או פקיעתו מכל סיבה שהיא, יעביר הספק לאיגודן, לפי הנחיות איגודן, עותק מלא מהמידע המצוי ברשותו כתוצאה מביצוע ההסכם. מיד לאחר קבלת אישור איגודן בכתב על העברת המידע לשביעות רצונה, הספק ישמיד את כל העותקים של המידע, לרבות מכל כונן קשיח, מכל אמצעי גיבוי ומכל מדיה דיגיטאלית. עם ביצוע ההשמדה כאמור, ימציא הספק לאיגודן הצהרה ערוכה וחתומה על ידו כי ביצע בפועל את ההשמדה, המאמת את ביצוע פעולות המחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע.

חתימת הספק

תאריך

נספח הסכם ו'2:

התחייבות ספק לסודיות ואבטחת המידע של המזמין

1. התחייבויות והצהרות הספק

1.1. הספק מתחייב לעמידה ברגולציות ותקנים לאבטחת המידע בכל אתר עם מידע איגודן ובחיבור מרחוק אליהם (לפי תקני אבטחת מידע והגנת הפרטיות ISO/IEC 27001/2/17/18).

1.2. הספק מצהיר כי הינו בעל ידע מקצועי ומומחיות מקצועית ייחודית וניסיון רב במתן השירותים נשוא מסמך זה וכי הינו בעל ניסיון במתן שירותי התקנה ו/או אירוח ו/או תחזוקה פעילים עבור לקוחות שונים, המאפשרים לו לבצע את השירותים בעצמו ובאמצעות עובדים המועסקים במשרדו או קבלני משנה מטעמו ביחס לשירותים המפורטים.

1.3. הספק מתחייב לבצע ולספק את השירותים בהיקף, ברמה ובאיכות הנדרשים כמתואר בהסכם זה, תכולת השירותים דרישות חובה מתשתית האירוח, דרישות אבטחת המידע, דרישות רמת השירות, במומחיות ובמקצועיות הדרושים ועל פי סטנדרטים מקצועיים גבוהים.

1.4. הספק מתחייב לעשות את כל הדרוש לביצוע השירותים, להקדיש את מרצו, ניסיונו וכוח עבודתו לשם כך, לעשות את מיטב מאמציו, להפעיל את מלוא כישוריו לקידום הנושאים שבטיפולו ולעשות כל דבר נדרש וסביר שספק במקצועו היה עושה לשם ביצוע השירותים על פי הסכם זה.

1.5. הספק יהיה אחראי לאיכות ושלמות ביצוע מלוא השירותים והוא יימדד על עמידה בדרישות רמת השירות.

1.6. הספק מתחייב בביצוע הפעולות הנדרשות לשם שמירת תשתיות ומערכות חומרה, סוגי רכיבי תקשורת ואבטחת מידע, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו בלא הרשאה, והתואם את אופי הפעילות ורגישות המידע בהם.

1.7. הספק מתחייב כי לא תינתן הגישה למידע ולא ישנה היקף הרשאה שניתנה, אלא אם כן נקט באמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון עובדים ושיבוצם. בשים לב לרגישות המידע ולהיקף הרשאות הגישה לתפקיד שמיועד לו הנוגע בדבר.

1.8. הספק מתחייב על איסור להוצאת מידע ממערכות באמצעות חיבור התקנים ניידים.

במקרים חריגים, הוצאת המידע תתאפשר אם ניתן לכך אישור של הנהלת איגודן בכתב ולאחר נקיטת אמצעי ההגנה הולמים כגון הצפנת המידע בהתקן הנייד.

1.9. הספק מתחייב להפרדה, בהיקף ובמידה הסבירים האפשריים, בין מערכות איגודן, לבין מערכות מחשוב אחרות המשמשות את לקוחות הספק.

1.10. הספק מתחייב כי המערכות יחוברו לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, רק אם הותקנו במערכות הללו אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה שאינה מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש בסייבר.

2. סודיות, זכויות יוצרים ובעלות במידע ובתוצרי השירותים

2.1. הספק מתחייב בזה לשמור בסודיות גמורה ומוחלטת ושלא להעביר לאחרים, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע מקצועי, מסחרי או אחר ו/או נתונים ו/או מסמכים שהגיעו לידי או שקיבלם מאיגודן ו/או מאחרים הקשורים במישרין ו/או בעקיפין.

2.2. המידע וכל מסמך ו/או דו"ח ו/או תוכניות ו/או חוות דעת שהוכנו עבור איגודן ו/או כל תוצר או בסיס נתונים שהוכן על ידי הספק או שנמסר לספק על ידי איגודן, ואשר יצברו אצל הספק בקשר עם מתן השירותים על-פי הסכם זה, לרבות כל רכיב וזכות קניינית, וכל פיתוח ו/או שינוי ו/או שיפור שנעשו לעיל ולהלן: תוצרי השירותים יהיו רכוש הבלעדי של איגודן והיא תהיה זכאית לדרוש כי יועמדו לרשותה וימסרו לחזקתה בכל עת עם דרישתה הראשונה. לפיכך איגודן תהיה הבעלים היחיד של זכויות הקניין, זכות היוצרים והזכות המוסרית במידע ו/או במסמכים כאמור, וכן כל זכות אחרת, והיא תהיה רשאית לעשות בהם ובכל חלק מהם כל שימוש לפי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות שינוי, תיקון והוספות.

2.3. עם מתן ההודעה על סיום ההתקשרות הספק יעביר לאיגודן את כל המידע ואת כל המסמכים כאמור לעיל, ויעמיד לרשות איגודן סיוע, ככל שיידרש, כדי שתוכל להשתמש במידע או בתוצרי השירותים באופן עצמאי.

3. אבטחת מידע

3.1. על הספק לעמוד בכל הדרישות של אבטחת מידע הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי שיועדכן ע"י איגודן.

3.2. באחריות הספק שימוש בסיסמאות חזקות מורכבות והחלפתן על פי הפוליסה הארגונית של איגודן.

3.3. אבטחת חומר - הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי איגודן על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות, דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכיו"ב ע"פ הנחיות שיועברו על ידי איגודן.

3.4. שיתוף פעולה - הספק מתחייב לשותף פעולה עם איגודן בכל אירוע בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של איגודן, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת-מידע ובחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של הארגון לגורמים בלתי מורשים.

3.5. תחזוקה - הספק ייתן שירות ותחזוקה לכל רכיבי השירות (בהתאם להסכם התקשרות) ובכלל זה רכיבים טכנולוגיים, קוד, תתי מערכות ותשתיות תוכנה וחומרה הנכללים של איגודן למשך כל תקופת ההתקשרות עם איגודן רמת התחזוקה תבוצע בהתאם לאמור בנספח.

3.6. תיעוד / גיבוי מידע - הספק ימסור לאיגודן תיעוד / גיבוי הנדרש במשך תקופת ההתקשרות ותקופות ההתקשרות הנוספות, באופן שוטף ו/או לפי בקשה של איגודן.

הספק יבצע עדכון בתיעוד בהתאם לכל שינוי במרכיבי המערכת.

התיעוד / הגיבוי יכלול בין השאר את המסמכים הבאים:

תיק אירוח ואחסון מפורט הכולל את כל הנדרש לצורך תיעוד תפעולו התשתיתי השוטף על המזמין.

סיסמאות וכתובות גישה לכלל המערכות הנדרשות - ניהול האתר, שירותי הענן, סטטיסטיקות וכדומה.

הספק מתחייב לספק, לפי דרישה, כל תיעוד / גיבוי שיידרש בעתיד לצורך הסבות.

4. טיפול באירועי סייבר – בעת כל סוג של אירוע סייבר הספק מחויב להודיע באופן מיידי למנמ"ר איגודן. הספק מתחייב לשתף פעולה עם איגודן בכל אירוע סייבר בו מעורב הספק אשר משפיע על איגודן, מתחילה ועד סוף האירוע. הטיפול באירועי סייבר יכלול שיתוף ותייעוד תחקיר האירוע, תיקון הליקויים והפקת לקחים לעתיד.

שם הספק : _____

שם פרטי ומשפחה של מורשה חתימה : _____

תפקיד : _____

חותמת וחתימה : _____

תאריך : _____

נספח הסכם ז';

יעדי מיקוד תיאום ביקורים והודעות

מספר	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
1	משך טיפול בהזמנת קבוצה.	10 ד'	יומית וחודשית (5 ימים בשבוע)	ממוצע משך הטיפול בכלל הזמנות הקבוצה עד לשליחת טפסים
2	משך טיפול בהזמנה פרטי / מזדמן.	2.5 דקות		ממוצע משך הטיפול בכלל הזמנות פרטיים עד הזנה למערכת
3	זמן המתנה ממוצע בשעות העבודה 8:00 - 17:00 לקבלת הזמנה.	30 שניות		זמן ההמתנה הממוצע למענה ביממה
4	אחוז מענה תוך 30 שניות (TSF30)	80%		סך שיחות נענות תוך 30 שניות מתוך סך השיחות הנכנסות
5	אחוז תעסוקת נציגים בחיבור למערכת מי אזור דן	80%		שיעור הזמן מכלל המשמרת בו הנציג מחובר למערכת קבלת השיחות עבור מי אזור דן. זמן חיבור בפועל Login יוגדר כ: זמן במענה לשיחות נכנסות או בהמתנה לשיחות + זמן בשיחות יוצאות חיצוניות + זמן תיעוד כולל תדריך מקצועי וזמינות
6	אחוז מקסימאלי של שיחות ננטשות, ננטשות ייספרו מהכניסה לתור הייעודי	5%		כמות שיחות ננטשות לאחר 12 שניות מהתור הייעודי/ סך השיחות הנכנסות
7	זמן המתנה ממוצע לקבלת הודעה בשעות מעבר לשעות הפעילות (משעה 17:00 ועד 8:00 בבוקר המחרת וכן בערב חג, חג וסופ"ש)	30 שניות	חודשית	זמן המתנה ממוצע לקבלת הודעות בחודש
8	ציון שביעות רצון לקוחות	ציון ממוצע של 8.5 ומעלה (מתוך 10)	חודשית	סקר שיבוצע על ידי הספק
9	ציוני הקשבות ואיכות שיחה	ציון של 80 ומעלה (מתוך 100).	חודשית	יבוצעו לפחות 5 הקשבות לכל נציג בחודש ע"י הספק

מספר	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
10	מבדק ידע	ציון ממוצע של 90 ומעלה (מתוך 100) וכן סף מעבר בציון של 80 ומעלה (מתוך 100)	רבעונית	מבחן אחת לשלושה חודשים מבוצע על ידי הספק, שתוכנו אושר על ידי מי אזור דן. נציג שלא עמד בציון המינימאלי שני מבדקים ברציפות, יוחלף על ידי הספק.
11	יעד שימור של נציגים	50% לשנה (תחלופה של עד ולא יותר ממחצית מספר הנציגים בשנה)	חודשי	שיעור הנציגים שהוחלפו/ מס' הנציגים בשנה
12	חזרה ללקוח SLA בשעות הפעילות בהזמנה קיימת	השארית הודעה/דחוף - 30 ד' תיאום ביקור - עד 4 שעות ביום העבודה או מייד בפתירתו למחרת	חודשי	ע"פ בדיקה מדגמית ודיווח במערכות הספק
13	חזרה ללקוח SLA בשעות הפעילות בהזמנה חדשה	תיאום ביקור - עד 24 שעות	חודשי	ע"פ בדיקה מדגמית ודיווח במערכות הספק
14	סגירת מעגל טיפול - שיחה עם לקוח פוטנציאלי ע"י נציג ייעודי בשיחה עצמה ולא בחזרה ללקוח	70% מענה ע"י נציג ייעודי ו/או קבלת שיחה 'בהעברה חמה'	חודשי	דווח חודשי של הספק



מי אזור דן - אגודת מים
שיתופית חקלאית בע"מ
MEY EZOR DAN LTD

מכרז פומבי מס' 09052026/0505

**למתן שירותי
מוקד שירות טלפוני**

מסמך ג' - טופס הצעת המציע

מכרז פומבי

למתן שירותי הפעלה של מוקד שירות טלפוני

מספר 09052026/0505

לכבוד

מי אזור דן אגודת מים חקלאית שיתופית בע"מ

(להלן: "המזמין")

אנו הח"מ, ת.ז.פ.ח/פ.ח.צ. _____ (להלן: "המציע"), מצהירים, מסכימים ומתחייבים בזאת כדלקמן:

1. קראנו בעיון את כל מסמכי המכרז שבנדון ובכלל זה, את ההוראות למשתתפים, ההסכם וכל הנספחים להוראות למשתתפים ולהסכם, ואנו מבינים את כל התנאים והדרישות מאת המשתתפים, ובעצם הגשת הצעתנו זו אנו מצהירים כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
2. אנו עומדים בכל התנאים הדרושים להשתתפות במכרז, הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז ואנו מקבלים על עצמנו לבצע את מלוא ההתחייבויות על פי מסמכי המכרז, בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז, לרבות על פי ההסכם ונספחיו, והצעתנו זו מוגשת לאחר שבדקנו ושקלנו כל דבר וכל עניין שעשוי להשפיע על קביעת מחיר הצעתנו.
3. אנו מצהירים, מסכימים ומתחייבים:
 - 3.1 לבצע את השירותים בהתאם למפורט בהסכם ונספחיו, המהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ובהתאם להוראות המזמין או מי שיוסמך על ידו, כהגדרתם בהסכם.
 - 3.2 הננו עומדים בכל תנאי המכרז ובמידה שהצעתנו תוכרז כהצעה הזוכה נעמוד בכל תנאי המכרז למשך כל תקופת ההתקשרות, ובמידה וימצא במהלך תקופת ההתקשרות שאיננו עומדים באחד או יותר מתנאי המכרז, המזמין יהיה רשאי לבטל את ההתקשרות עמנו לאלתר.
 - 3.3 השירותים שיסופקו למזמין במסגרת ההתקשרות בשום אופן לא יבוצעו מתוקף היות המציע קבלן כח אדם (ככל שיש בידו רישיון כאמור). הח"מ מתחייב ביחד ולחוד עם המציע לשפות את המזמין באופן מלא בגין כל נזק שיגרם לו בשל הפרה של התחייבות זו.
4. אנו מצרפים להצעתנו את כל המסמכים המפורטים בהוראות למשתתפים ובכלל זה, ערבות בנקאית להבטחת קיום הצעתנו והתחייבויותינו. קראנו בעיון את תנאי מימוש הערבות והבנו את מכלול המקרים במהלכם עלולה הערבות להיות בת מימוש.
5. הצעתנו זו מחייבת אותנו לכל דבר ועניין ובהתאם לתנאי המכרז, ללא סייג וללא תנאי, עד למועד הנקוב בטבלה שבסעיף 4.1 למסמך א', ועל פי דרישת המזמין נאריך מיד את תוקף ההצעה למשך 4 חודשים נוספים.

6. היה והצעתנו תוכרז כהצעה הזוכה, אנו מתחייבים להמציא בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד הודעתכם את כל המסמכים שעלינו להגיש בעקבות הזכייה במכרז, לרבות ערבות הביצוע ואישור קיום הביטוחים. עד המצאת ערבות הביצוע בהתאם להסכם, תשמש ערבות הקיום שמסרנו להבטחת כל התחייבויותינו על פי ההסכם.

7. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו אנו מסכימים, כי הערבות שנמסרה על ידנו עם הצעתנו במכרז תוגש לפירעון על ידכם וסכום הערבות יחולט על ידכם כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש.

ולראייה להסכמתנו ולאמיתות הצהרתנו באנו על החתום,

היום _____

שמות וחתימות מורשי החתימה

שם, מספר וחתימת המציע

טלפון ופקס

כתובת המציע

אישור חתימות (במקרה של תאגיד)

אני הח"מ _____, עורך הדין של _____ (להלן: "המציע"), מאשר בזה, כי ביום _____ חתמו בפני על הצהרה זו ה"ה _____ בשם המציע, כי אצל המציע נתקבלו כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המציע ועל פי כל דין לחתימת המציע על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המציע.

עו"ד,

תאריך

הצעת המחיר

למילוי על ידי המציע

מס'	סוג הרכיב	הצעת הספק בש"ח (לא כולל מע"מ)
1	מחיר לשעת נציג בחיבור בשעות 8:00 - 17:00	₪ _____ (במלים: _____ ₪)
2	מחיר לשעת נציג לצורך קבלת הודעות לאחר שעות הפעילות	₪ _____ (במלים: _____ ₪)

הבהרות לעניין הצעת המחיר:

1. פרק הזמן שיוקדש לתדריכים שוטפים לפי סעיף 7.7.1 להסכם יהווה חלק בלתי נפרד משעות העבודה המזכות את הספק בתשלום תמורה.
2. בגין שעת הדרכה כאמור בסעיף 7.6 להסכם, הספק הזוכה יהא זכאי לתמורה בסך של 50 ₪ לשעה, כפול מס' שעות ההדרכה שבוצעו בפועל. מזמין ישלם עבור שני ימי הדרכה בשנה, בני 8 שעות כל אחד, עבור נציגים חדשים. במידה ותידרשנה שעות הדרכה נוספות, עלותם תחול על הספק.
3. בהגישו את הצעתו מצהיר המציע, כי הוא מסכים ויודע שהמחיר שינקוב בהצעתו כולל את כל ההוצאות הדרושות, הקיימות והעתידיות, לביצוע מלוא השירותים, כמפורט במסמכי המכרז, לרבות כל העלויות וההוצאות מכל מין וסוג שהוא שעל המציע יהא להוציא בקשר עם ביצוע השירותים, בין אלו הצפויות מראש ובין אלו שאינן צפויות, למעט הוצאות ועלויות שלגביהן נאמר במפורש אחרת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יכלול המחיר תמורה בעבור הוצאות ישירות ו/או עקיפות מכל סוג שהוא שיוצאו על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, לרבות עלויות כלים ציוד, חומרים, חומרי עזר, ביטוח, שכר וזכויות סוציאליות של עובדיו, הוצאות נסיעה וכל תשלומי החובה שעל המציע לשלם על פי דין, והכל בין שהמציע חזה אותם מראש בעת הגשת הצעה זו ובין אם לאו.
4. על המציע לבסס הצעתו על בדיקות ו/או תחזיות שנערכו על ידו ובאחריותו ביחס לכל נתון רלבנטי להצעתו, ועל המזמין לא תחול אחריות כלשהי בעניין זה

אישור המציע להצעת המחיר:

שמות וחתימות מורשי החתימה

שם, מספר וחתימת המציע

טלפון ופקס

כתובת המציע

אישור חתימות (במקרה של תאגיד)

אני הח"מ _____, עורך הדין של _____ (להלן: "המציע"), מאשר בזה, כי ביום
_____ חתמו בפני על הצהרה זו ה"ה _____ בשם המציע, כי אצל
המציע נתקבלו כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המציע ועל פי כל דין לחתימת
המציע על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המציע.

עו"ד,

תאריך