



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

# מכרז פומבי מס' 26/2025



1

למתן שירותי ניהול ותפעול

של גבייה כוללים

**עבור מועצה אזורית שפיר**

נובמבר 2025

מועצה אזורית שפיר . [/https://www.shafir.org.il](https://www.shafir.org.il) . [gizbar@shafir.org.il](mailto:gizbar@shafir.org.il)

חתימת מורשה חתימה של הספק



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### תוכן עניינים ורשימת מסמכי המכרז

#### מכרז מס' 26/2025

שם המסמך	מס' פרק	מס' מסמך
לו"ז המכרז		
הזמנה להציע הצעות	פרק א'	מסמך 1
תנאי המכרז והוראות למציעים	פרק א'	מסמך 2
הסכם	פרק ב'	מסמך 1
נוהל העסקת חברות גביה	פרק ב'	מסמך 2
מפרט שירותים גביית ארנונה	פרק ב'	מסמך 3
מפרט שירותים מים וביוב	פרק ב'	מסמך 4
הסכם רמת שירות	פרק ב'	מסמך 5
ערבות ביצוע	פרק ב'	מסמך 6
אישור קיום ביטוחים	פרק ב'	מסמך 7
תצהיר ניגוד עניינים ושמירה על סודיות	פרק ב'	מסמך 8
דף מידע ארגוני	פרק ג'	מסמך 1
אישור רו"ח בדבר הערת עסק חי	פרק ג'	מסמך 2
תצהיר קיום זכויות עובדים – מציע	פרק ג'	מסמך 3
תצהיר קיום הוראות חוק עסקאות עם גופים ציבוריים	פרק ג'	מסמך 4
נספח שירות לתושב	פרק ג'	מסמך 5
התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע	פרק ג'	מסמך 6
תצהיר וכתב התחייבות מציע	פרק ד'	מסמך 1
כתב הצעה	פרק ד'	מסמך 2
ערבות מכרז	פרק ד'	מסמך 3
תצהיר אי תיאום מכרז	פרק ד'	מסמך 4
אישור הגשת מכרז		



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### לו"ז ומידע כללי

פרטים	נושא
1,500 ₪	עלות מסמכי המכרז
09.11.2025	מועד פרסום מכרז
16.11.2025 שעה 12:00	מועד אחרון לקבלת שאלות הבהרה <b>למועצה</b>
03.12.2025 שעה 15:00	מועד אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים
<u>25,000 ₪</u> 31.03.2026 חודש אוקטובר שנת 2025	<input type="checkbox"/> גובה ערבות ההצעה <input type="checkbox"/> תוקף ערבות ההצעה <input type="checkbox"/> מדד
1	<input type="checkbox"/> מספר זוכים במכרז
60% מחיר 40% איכות	<input type="checkbox"/> אופן קביעת הזכייה במכרז



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## פרק א' - מסמך 1

### הזמנה להציע הצעות

מועצה אזורית שפיר (להלן: "**המועצה**") מזמינה בזאת קבלת הצעות למתן שירותי גביה כוללים ולמתן שירותי מוקד חיצוני לבירורים ותשלומים (להלן: "**השירותים**") הכול עפ"י ההוראות ובהתאם לדרישות המכרז והנספחים המצורפים.

כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "**מסמכי המכרז**") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו. תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו על פי תנאי המכרז, הסכם ההתקשרות המצורף בפרק ב' למכרז (להלן: "**ההסכם**" ו/או "**הסכם ההתקשרות**") והנספחים להם. יובהר כי, הסכם ההתקשרות מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. כותרות הסעיפים ו/או הפרקים במסמכי המכרז נועדו אך ורק למען הנוחיות, ואין להם כל נפקות בפרשנות מסמכי המכרז.

אם תימצא סתירה בין מסמכי המכרז ו/או אי בהירות לגבי האמור בהם, תהיה המועצה רשאית לבחור, לפי שיקול דעתה המלא והמוחלט, את הניסוח הנכון ו/או את הפירוש העדיף של מסמכי המכרז, ולמציע לא תהא כל טענה ו/או תביעה הנובעת מהסתירה ו/או מאי הבהירות כאמור ו/או מהפירוש שנבחר על ידי המועצה. כל סתירה ו/או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים, ו/או בין הוראות שונות בתוך אותו מסמך, יפורשו באופן המרחיב את חובות המציע ו/או את זכויות המועצה.

כל מסמכי המכרז הם רכוש המועצה. רכוש מסמכי המכרז אינו רשאי להעתיקם ו/או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת מלבד הגשת הצעה.

במכרז רשאים להשתתף תאגידיים משפטיים ו/או בעל עוסק מורשה הרשומים כדין בישראל, המתמחים במתן השירותים הנדרשים, ואשר עומדים בכל תנאי הסף המפורטים במסמכי המכרז. אין המועצה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא וכמו כן המועצה רשאית להוציא אל הפועל רק חלק מההצעה לפי שיקול דעתה הבלעדי.

רשאים להשתתף במכרז מציעים העונים לכל הדרישות המצטברות המפורטות במסמכי המכרז. מציע שלא ימלא אחר תנאי המכרז, תהא וועדת המכרזים רשאית לפסול את הצעתו על הסף. הוראות המכרז מנוסחות מטעמי נוחות בלשון זכר אך מתייחסות לשני המינים כאחד.

בכבוד רב,  
אדיר נעמן  
ראש המועצה



## פרק א' – מסמך 2

### תנאי המכרז והוראות למציעים

#### הגדרות

- 1.1. **"המזמין" / "המועצה"** - מועצה אזורית שפיר ו/או כל נציג אחר מטעמה, אשר יוסמך על ידי גזברית המועצה לעניין מכרז זה.
- 1.2. **"הקבלן" / "הספק"** - המציע הזוכה במכרז לרבות נציגיו, עובדיו, שליחיו ומורשיו המוסמכים.
- 1.3. **"המנהל" / "המנהל מטעם המזמין"** - גזברית המועצה ו/או מנהל הגבייה של המזמין ו/או מיופה כוחם, האחראים על פיקוח אחר פעילות הספק.
- 1.4. **"מנהל מחלקת גביה"** – מנהל מחלקת גביה מטעם הזוכה במכרז, האחראי על ביצוע כלל שירותי הגבייה אצל המזמין וניהול צוות העובדים. לרבות מתן הדרכה ומענה מקצועי לצוות העובדים תוך מתן דגש על עדכון שוטף בשינויים בהוראות הדין והפסיקה, דיווחי העבודה למזמין וביצוע בקרה.
- 1.5. **"חייב" / "צרכן" / "בית אב" / "לקוח" / "נישום"** - בר חיוב בתחום החיוב של המזמין וכל החשבונות הפעילים המקבלים חשבוניות תקופתיות.
- 1.6. **"גבייה"** - גבייה בפועל של חיובים שוטפים, חובות בפיגור וכלל התקבולים המועברים למזמין. יצוין כי חובות שייגבו בהמחאות עתידיות לא יחשבו כגבייה בפועל, אלא לאחר שנפרעו בפועל.
- 1.7. **"גבייה שוטפת"** - גבייה במהלך השנה הקלנדרית עבור חיובים שוטפים שהופקו עבור אותה שנה.
- 1.8. **"גביית פיגורים" / "אכיפת גבייה"** - גבייה חובות בפיגור (חיובים שלא נגבו בגבייה שוטפת) בגין בדרך של אכיפה מנהלית מכוח פקודת המיסים (גבייה) ו/או בדרך של אכיפה משפטית ככל ששירותי האכיפה המשפטית יתבקש על ידי המזמין. תקבולים בגין חיובי עבר טרם תחילת החוזה יזכו את יתרות הפתיחה של החובות בפיגור ולא את הגבייה השוטפת.
- 1.9. **"שירותי גבייה" או "השירותים"** - ניהול וביצוע שוטף של כלל השירותים המפורטים במכרז זה כולל של שירותי הגבייה עבור המזמין, לרבות גבייה שוטפת וגביית פיגורים, כמוגדר במסמכי המכרז, וכן כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש על ידי המזמין לצורך ניהול והפעלת שירותי הגבייה נשוא מכרז זה.
- 1.10. **"פוטנציאל גבייה"** - סך חיובים שוטפים שהופקו עבור שנה קלנדרית (לרבות צרכנים/נישומים שהצטרפו במהלך אותה שנה).



## מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

1.11. "אחוז גבייה" - היחס באחוזים (במונחים שנתיים) בין סך הגבייה בפועל של "גבייה שוטפת לאותה שנה" {כמוגדר בסעיף 1.7} כפי שתבוצע על ידי הספק, כמוגדר לעיל, + שיעורי גביית פיגורים {כמוגדר בסעיף 1.8}, לבין סך "פוטנציאל הגבייה" {כמוגדר בסעיף 1.10} בכל שנת מס. נוסחת החישוב היא כדלהלן:

100% גביית שוטף בפועל + 40% גבייה של פיגורים

פוטנציאל גביה של 100%

הדוחות והפרמטרים הנכללים בנוסחה הנ"ל:

א. ארנונה

ב. מים וביוב

**דוגמא לחישוב אחוז הגביה ביחס לשנת 2024**

6

סה"כ	מים וביוב	ארנונה	
51,616	11,691	39,925	א. פוטנציאל הגביה השנתי השוטף
48,847	10,765	38,082	ב. נגבה בפועל
2,617	1,045	1,573	ג. נגבו חובות עבר {"פיגורים"}
שוטף	חובות עבר 40%	סה"כ	פוטנציאל גביה
48,847	1,047	49,894	51,616
49,894		<u>שיעור הגביה</u>	
51,616		<u>97%</u>	

**יעדי הגביה מפורטים בסעיף 17.1: "הצעת המחיר והתמורה לזוכה"**

1.12. "אחוז גבייה בסיסי" - אחוז גבייה שנתי המשמש כמדד לאחוז הגבייה המבוצע בפועל על ידי הספק, כמוגדר בסעיף 1.11 לעיל. אחוז הגבייה הבסיסי יעמוד על **91%**



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 1.13 "אחוז גביה מפיגורים" - היחס באחוזים (במונחים שנתיים) בין סך הגבייה בפועל של "חובות עבר" כפי שתבוצע על ידי הספק, לבין סך חובות העבר. חוב עבר יחשב החל מהשנה השנייה להיווצרו.
- 1.14 "בסיס הגבייה" - בסיס הגבייה יכלול את התקבולים בגין כלל סוגי החיובים המופקים על ידי המזמין, כמוגדר לעיל, **למעט התקבולים הבאים**, אשר ינוטרלו ממנו בכל הקשור לתשלום עמלות הגבייה, כמפורט להלן:
- א. תקבולים בגין הוצאות אכיפה מנהלית לפי פקודת המסים (גבייה).
- ב. תקבולים בגין הוצאות אכיפה משפטית (אגרות משפט, אגרות הוצ"פ וכיו"ב), ככל ששירות האכיפה המשפטית יתבקש על ידי המזמין.
- ג. תקבולים בגין חובות שיועברו לטיפול אכיפה מנהלית/משפטית של המזמין או צד שלישי שאינו הספק.
- ד. קיזוזי הנה"ח.
- ה. גביה רטרואקטיבית כתוצאה מסקר נכסים ו/או הגדלת חוב.
- ו. כל תשלום אחר שיוחרג בהתאם להוראות מכרז זה.
- ז. אגרות והיטלים
- 1.15 "מועד ההתחשבות" - לאחר סיום כל שנה קלנדרית.
- 1.16 "וועדה מקצועית" וועדת הבחינה מטעם המועצה תוגדר כ"וועדה מקצועית" לבחינת ההצעות, הרכב הוועדה הינו- גזברית, מנכ"ל ויועמ"ש. הוועדה רשאית לשנות את הרכבה בכל עת.
2. כלל השירותים נשואי מכרז זה יבוצעו על ידי הקבלן, ללא שימוש בקבלני משנה.
3. תנאי ההתקשרות עם הזוכה במכרז יהיו עפ"י תנאי המכרז והסכם ההתקשרות המצ"ב על נספחיו ופרקיו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
4. כל מסמכי המכרז, על נספחיהם, וכן כל פרק ו/או נספח שאזכר באחד או יותר מהמסמכים והנספחים האמורים ייחשבו לכל דבר ועניין כמסמכי המכרז.
5. את מסמכי המכרז והנלווים אליו לרבות נוסח הסכם עליו יידרש הזוכה במכרז לחתום, ניתן לרכוש תמורת תשלום של 1,500 ₪ כולל מע"מ (התשלום לא יוחזר), רכישת המסמכים תיעשה באחת מהאפשרויות הבאות –
- 5.1 הגעה פיזית למחלקת הגביה במועצה .
- 5.2 פניה טלפונית למחלקת הגביה בטל': 08-6561002/3/4.
- 5.3 יש לצרף את הקבלה על תשלום מסמכי המכרז למסמכי ההצעה.
- 5.4 ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, באתר המועצה בכתובת [/https://www.shaffir.org.il](https://www.shaffir.org.il) .



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

6. אי השתתפות המציע במכרז לאחר שרכש את מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא, לרבות איחור במועד מסירת ההצעה, וכן ביטולו של המכרז על ידי המזמין, לא יהוו עילה להחזרת התשלום. ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, קודם לרכישתם, במשרדי המזמין, בשעות הנ"ל. תנאי להגשה הינו רכישת מסמכי המכרז.
7. כל המחזיק במסמכי המכרז, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם כל שימוש, זולת למטרת הגשת הצעתו במכרז זה, בלא אישור מראש ובכתב ממחבר ועורך המכרז.

8. לוח זמנים

- 8.1 ניתן להעביר שאלות הבהרה בכתב בלבד ליועץ המועצה למכרז זה, באמצעות דוא"ל [oren@eitanim.co.il](mailto:oren@eitanim.co.il) יש לוודא קבלת המייל בטל' 073-2903344
- 8.2 המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות: לא יאוחר מיום **ראשון 16.11.2025** **כ"ה חשוון תשפ"ו בשעה 12:00.**
- 8.3 המועד האחרון להגשת ההצעה: לא יאוחר מיום **שלישי 03.12.2025 י"ג כסלו תשפ"ו בשעה 15:00** במשרד מנהלת הרכש של המועצה הגב' תמר מגידיש **בקמפוס המועצה אשר במרכז שפירא .**
- 8.4 מועד תוקף ערבות המציע: עד ליום ה- **31.03.2026**
- 8.5 מועדים לקיום ראיון של מנהל מחלקת גבייה ימסרו למציעים לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות.
- 8.6 המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תימסר לכל מי שרכש את מסמכי המכרז.

9. נתונים כלליים

- 9.1 יובהר כי, הנתונים הבאים אינם מחייבים כלל וכלל את המועצה בכל דרך שהיא, ויש לראות בהם אך ורק למתן אינדיקציה כללית בלבד, ואין להסתמך על נתונים אלה בעת הגשת הצעה למכרז בכל דרך שהיא.
- 9.2 כמו כן, יובהר כי על המבקש להשתתף במכרז הרוצה לתת את הצעתו, עליו לעשות את כל הבירורים, החקירות והדרישות בכל הקשור לכך.
- 9.3 מועצה אזורית שפיר מונה אוכלוסייה של כ- 15,000 נפש.
- 9.4 נכון ליום 01.01.2025 רשומים במועצה כ-:



## מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

כ- מ"ר	נכון ליום 01.08.2025 רשומים במועצה:
מגורים	460,836
עסקים ומשרדים	22,250
קרקע תפוסה	353,948
נכסים אחרים	51,583,827
<b>סה"כ</b>	<b>52,420,861</b>
סה"כ מס' מוני מים קר"מ	1,658

**ריכוז נתונים :**

גביה בפועל 2024	שומה 2024	גביה בפועל 2023	שומה 2023	גביה בפועל 2022	שומה 2022	
38,082	39,925	35,142	37,448	33,383	35,868	ארנונה
1,059						היטלים- היטל ביוב
5,450	5,728	4,672	4,956	2,960	3,361	מים
5,315	5,963	4,567	5,053	3,598	4,192	תשלומי ביוב
						חובות עבר בש"ח
1,572,574		862,355		228,462		ארנונה
180,453		113,170		18,182		מיסי ועד
257,006		134,253		77,518		מים
787,907		662,546		34,841		ביוב

## 10. תנאי סף להשתתפות במכרז

תנאי הסף הרשומים להלן הינם מצטברים ויש לראותם כמשלימים זה את זה. הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף - תיפסל.

- 10.1 המציע הינו עוסק מורשה. מציע שהוא תאגיד יהיה רשום כדין בישראל.
- 10.2 המציע מנהל ספרים כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- 10.3 לא נכללה בדו"ח הכספי המבוקר האחרון של המציע 'הערת עסק חי'.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

10.4. המציע סיפק שירותי ניהול וגבייה של תשלומי ארנונה, מים וביוב הכוללים גבייה שוטפת ואכיפת גבייה מנהלית של התשלומים וכן את ייתר השירותים הנדרשים במכרז זה בהיקף כדלקמן:

10.4.1. המציע סיפק את שירותי ניהול וגבייה עבור **שלוש רשויות מקומיות לפחות**, מתוכן לפחות רשות מקומית אחת שבתחומה 10,000 תושבים ומעלה, כאשר שירותי הגבייה ניתנו לכל רשות במשך לפחות שנה אחת ברציפות במהלך התקופה 01/2022 - 12/2024.

10.4.2. במסגרת שירותי הגבייה, המציע גבה בשנה אחת לפחות מתוך שלוש השנים 2022 - 2024, **סך כולל של לפחות 40 מיליון ₪ [במצטבר בכל הרשויות המקומיות המנוהלות ע"י המציע]**.

10.5. על המציע להציג בפני המזמין צוות מקצועי לניהול מערך הגבייה ומתן יתר השירותים נשואי מכרז זה הכולל בין היתר מנהל מחלקת גבייה.

10.6. על **מנהל המחלקה** המוצע מטעם המציע לעמוד בכל התנאים הבאים:  
10.6.1. בעל תואר אקדמי.

**ניתן להמיר את דרישת התואר האקדמי של מנהל המחלקה ב-7 שנות ניסיון בתחום ניהול גביה ברשויות מקומיות**

10.6.2. בעל שלוש שנות ניסיון לפחות בניהול צוות עובדים בתחום שירות לקוחות ומתן שירותים עירוניים וגביה.

10.7. על **עובדי הגביה** המוצעים מטעם המציע עליהם להיות בעלי ניסיון עבודה של שנה לפחות בתחום הגביה ברשויות מקומיות.

10.8. **מנהל המחלקה הגבייה יועסק ע"י המציע הזוכה במכרז לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלף בהסכמת המזמין בלבד.**

10.9. המציע רכש את מסמכי המכרז.

10.10. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית, בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

10.11. המציע חתם על תצהיר בדבר עמידה בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח מסמך 4 בפרק ג'.

10.12. המציע חתם על תצהיר בדבר היעדר קרבה לחברי המועצה והיעדר ניגוד עניינים, בנוסח מסמך 8 בפרק ב'.

10.13. ההצעה תוגש ע"י ישות משפטית אחת וכל המסמכים הנדרשים יהיו על שמה.

**מובהר כי, תנאי הסף שנקבעו נדרשים מפאת מורכבות השירותים ועל מנת לוודא כי למשתתפים ניסיון ומומחיות מספקים לצורך מתן השירותים.**



- 11. מסמכים נדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף שעל המציע לצרף להצעתו**
- כל מציע ימלא ויחתום על ידי בעל סמכות לחייב את המציע, ויגיש למזמין נוסח של הצעתו שיכלול את המסמכים והמידע שלהלן להוכחת תנאי הסף הרשומים לעיל:**
- 11.1. אישור על רישום כעוסק מורשה.
  - 11.2. העתק תעודת התאגדות של המציע.
  - 11.3. על המציע לפרט את הרשויות המקומיות להן סיפק שירותי גבייה כנדרש בתנאי הסף 10.4 לעיל על תתי סעיפיו, באישור עו"ד ועל פי הנוסח שבפרק ג' - מסמך 1.
  - (**הפירוט יכלול את שם הרשות המקומית, מס' התושבים, תקופת מתן השירותים, תיאור השירותים, היקף הגבייה באלפי ש"ח בכל אחת מהשנים 2022-2024 ופרטי איש הקשר.** נדרש לרשום את מספר התושבים על פי הנתון המעודכן האחרון באתר הלמ"ס {הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה}).
  - 11.4. תצהיר על עמידה בתנאי הסף, מאושר על ידי עו"ד ורו"ח בנוסח שבפרק ד' - מסמך 1 למכרז זה.
  - 11.5. יש לצרף את האישורים שלהלן לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים, תשל"ו-1976:
    - 11.5.1. אישור מפקדי שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976.
  - 11.6. בכל הקשור למועמד **לתפקיד מנהל** מטעם המציע, על המציע לצרף את המסמכים שלהלן, בהתאם לנדרש בתנאי הסף 10.6 דלעיל:
    - 11.6.1. עותק של התואר האקדמי עבור תפקיד מנהל המחלקה.
    - 11.6.2. קורות חיים של המועמד, המפרטים את כישוריו, הכשרתו, השכלתו וניסיונו של המועמד לרבות בכל הקשור לניסיונו הניהולי בתחום.
    - 11.6.3. פירוט מקומות התעסוקה בהן עבד המועמד לתפקיד המנהל באישור עו"ד ועל פי הנוסח בפרק ג' - מסמך 1 (הפירוט יכלול את שם המעסיק, שנות העבודה ותיאור הניסיון בניהול כנדרש בתנאי הסף).
    - 11.6.4. יודגש כי המנהל אשר יתקבל ע"י המועצה הוא זה אשר יאיש את המשרה, ויוחלף אך ורק אם יעתיק מקום מגורים ו/ או בהתאם ליתר הוראת המכרז (מסמכים תומכים יוגשו למועצה).
  - 11.7. **קבלה על רכישת** מסמכי המכרז. יודגש, כי הקבלה ו/או מסמכי המכרז אינם ניתנים להעברה למציע אחר (למזמין זכות לקיים נוהל זיהוי של רוכש מסמכי המכרז והתאמתו לזהות המציע).



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 11.8. **ערבות בנקאית** להצעה, כמפורט בסעיף 13 להלן ועל פי הנוסח שבפרק ד' - מסמך 3.
- 11.9. אישור ר"ח בדבר העדר הערת '**עסק חי**', על פי הנוסח שבפרק ג' - מסמך 2 למכרז זה.
- 11.10. **תצהירים** מטעם המציע בדבר קיום תנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים ותצהיר היעדר ניגוד עניינים, בנוסח שבפרק ג' - מסמך 4.
- 11.11. המציע יצרף את כלל הנספחים למכרז זה כשהם מלאים, חתומים על ידי ר"ח ו/או עו"ד (בהתאם לדרישה) ומעידים על מלוא הניסיון הנדרש מהמציע בהתאם לדרישות הסף.

12. מסמכים נוספים

- 12.1. לשם **דירוג ניקוד האיכות** של המציע יש להרחיב ולפרט את ניסיון המציע בהתאם לסעיף 20.2.5 להלן (נדרש לרשום את מספר התושבים על פי הנתון המעודכן האחרון באתר הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה).
- 12.2. כל ההבהרות ו/או העדכונים ו/או השינויים שישלחו למציעים, ככל שיהיו, חתומים על ידי המציע.
- 12.3. המסמכים בסעיפים 10 ו- 11 לעיל יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וחזו ההתקשרות במסגרתו.

12

13. ערבויות

- 13.1. המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית מקורית, אוטונומית, ע"ש המציע ולבקשתו, חתומה כדין, לטובת המזמין, בנוסח המצורף בפרק ד' - מסמך 3, **על סך של 25,000** ש"ח (להלן: "**הערבות להצעה**"). הערבות תהא צמודה למדד המחירים לצרכן האחרון הידוע במועד הגשת ההצעות למכרז.
- 13.2. הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל - תיפסל.
- 13.3. הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות - תיפסל.
- 13.4. תוקף הערבות יהיה עד ליום ה- **31.03.2026**, המזמין רשאי לדרוש את הארכת תוקף הערבות למשך 4 חודשים מעבר לכך, והמציע יהיה חייב במקרה כזה להאריך את תוקף הערבות. אי-הארכת הערבות כנדרש תהווה, כשלעצמה, עילה לחילוט הערבות. הערבות תהא בלתי מותנית, בלתי מוגבלת וניתנת למימוש באופן מידי עם דרישת המזמין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבותיו לפי תנאי מכרז זה. הערבות לא תוחזר במידה והמציע יחזור בו מהצעתו.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 13.5. הערבות להצעה חייבת לעמוד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז. קבע המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, כי להצעה לא צורפה ערבות בנקאית בהתאם לאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לפסול את אותה הצעה.
- 13.6. הערבות להצעה תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת הקבלן. המזמין יהא רשאי להגיש את הערבות לפירעון כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז.
- 13.7. המזמין ישיב את הערבות להצעה למציע אשר הצעתו התקבלה תוך 10 ימים מיום שהמציע יחתום על החוזה וימציא את ערבות הביצוע ויתר המסמכים הנדרשים בהתאם לתנאי החוזה. אם המציע שהצעתו תתקבל לא ימלא את ההתחייבויות המפורטות בהצעת המציע כאמור במלואן ובמועדן יהיה המזמין רשאי לחלט ערבותו וסכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש שיקבל המזמין, על נזקים שנגרמו לו בשל אי מילוי התחייבויות המציע ו/או במהלך ניהול המכרז. זאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת הנתונה למזמין.
- 13.8. הערבויות הבנקאיות יוחזרו למציעים אשר לא זכו במכרז, לאחר חתימת חוזה בין המזמין לבין הזוכה במכרז, ולא יאוחר מ- 60 ימים לאחר קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.
- 13.9. מציע שהצעתו תוכרז כזוכה, יעמיד ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המזמין, על סך של 50,000 ₪ כשהיא צמודה למדד המחירים של הצרכן, חתומה כדין, בנוסח המצורף בפרק ב' - מסמך 6 (להלן: "ערבות ביצוע").
- 13.10. ערבות הביצוע תהא לפקודת המזמין, צמודה למדד המחירים לצרכן, חתומה כדין ובלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט תוך 7 ימים קלנדריים מפנייה חד צדדית של המזמין, בכל תקופת תוקפו של המכרז או ההסכם, לפי ההקשר והעניין, כל אימת שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו ע"פ תנאי המכרז או ההסכם.
- 13.11. היה ותקופת ההתקשרות תוארך לתקופת האופציה, תוארך הערבות על ידי המציע בהתאם אם וככל שיוארך ההסכם על ידי המזמין וזאת במועד קבלת הודעת המזמין בדבר הארכת תקופת ההסכם.
- 13.12. המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות.

14. ביטוחים

- 14.1. המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא למועצה את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז (ומצורף



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- כנספח 6 להסכם) ללא כל שינוי בתוכנם אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.
- 14.2 מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבוננו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת כיסוי הביטוח העומד לרשותו לדרישות המועצה.
- 14.3 לתשומת לב המציע, מאחר ואין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באמצעות אישורי קיום ביטוחים, יהיה על המציע הזוכה למסור למועצה העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומה על ידי חברת הביטוח בהם ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים. הוראה זו חלה על המציע הזוכה בלבד.
- 14.4 למען הסר ספק מובהר בזאת;
- 14.4.1 מציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי חברת הביטוח מסרבת לעשות כן ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח במכרז לא נלקחו בחשבון בהצעתו.
- 14.4.2 מציע אשר הצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסוי הביטוח שלו לדרישות המועצה במועד הרשום בחוזה או בכל מקום אחר במכרז, שמורה למועצה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי מציע אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של המועצה ולדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו למועצה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.
- 14.5 מובהר בזאת כי למועצה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור קיום ביטוחים. מובהר, כי למועצה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח אישור קיום הביטוחים ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק המצורף למסמכי המכרז. אי המצאת אישור קיום ביטוחים תביא לביטול זכיית הזוכה.

15. הבהרות

- 15.1 המזמין רשאי, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז הבהרות, שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא, ו/או לשלוח למציעים מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו המפורטות במסמכי המכרז (להלן: "הבהרות"), וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בין ביוזמתו, בין בהתאם לדרישות הרשויות המוסמכות ובין



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

בתשובה לשאלות מציעים שיפנו אליו בכתב. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויפורסמו באתר האינטרנט של המזמין בכתובת:

[/https://www.shaffir.org.il](https://www.shaffir.org.il)

15.2. יובהר כי בכל מקרה, באחריותם הבלעדית של המציעים להתעדכן באמצעות אתר האינטרנט לעיל בכל הבהרה כאמור, ויראו בכל המציעים ככאלה המודעים בפועל לכל הודעת הבהרה למציעים שפורסמה באתר כאמור.

15.3. אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות ו/או שגיאות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט, עליו להודיע על כך ליועץ המועצה למכרז זה מר אורן חדד, בדוא"ל [oren@eitanim.co.il](mailto:oren@eitanim.co.il) לא יאוחר **מיום ראשון 16.11.2025 כ"ה חשוון תשפ"ו בשעה 12:00** בנושא המייל יש לציין -

**"פניה לקבלת הבהרות למכרז גביה פומבי מס' 26/2025 מועצה אזורית שפיר".**

באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא כי שאלות הבהרה מטעמם התקבלו ע"י המזמין, בטל': 073-2903344 .

15.4. שאלות הבהרה תוגשנה בקובץ word בלבד במבנה הבא:

מס' סידורי	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה

15.5. לא התייחס המזמין לבקשה להבהרות עד למועד האחרון להגשת ההצעות יראו בכך דחיית פניית המציע.

15.6. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל כל מציע לצרף את כל מסמכי הבהרות להצעה כשהם חתומים על ידו.

15.7. מובהר בזאת, כי המזמין אינו אחראי לכל פירוש ו/או הסבר שיינתנו למציעים בעל פה, ורק מסמכי הבהרות שיפורסמו על ידי גורם מוסמך של המזמין יחייבו אותו.

15.8. במקרה של סתירה בין האמור במסמכי הבהרות ובין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי הבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי הבהרות ובין עצמם, יגבר האמור במסמך הבהרה המאוחר יותר.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

16. תוקף ההצעה

- 16.1. ההצעה תהיה בתוקף במשך 3 (שלושה) חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. תוקף ההצעה יוארך ב-3 (שלושה) חודשים נוספים עפ"י דרישת המזמין, בהודעה מוקדמת של המזמין אל המציע עד 10 ימים לפני פקיעת ההצעה.
- 16.2. הצהרות הנדרשות מהמציע ומובנות מהשתתפותו:
- 16.3. המציע מצהיר כי בהגשת הצעתו והשתתפותו במכרז, כמוה כהודעה ואישור, שכל פרטי המכרז וההסכם ידועים ונהירים לו וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.
- 16.4. המציע מצהיר כי ידוע לו שכל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- 16.5. המציע מצהיר כי ידוע לו שאין המזמין מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כל שהיא.
- 16.6. המציע מצהיר כי ידוע לו כי אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את מסמכי המכרז. כל שינוי ו/או תוספת ו/או מחיקה ו/או תיקון שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה.
- 16.7. המציע מצהיר כי המחיר המוצע על ידו במכרז, כולל את כל העלויות הכרוכות, בייצור, אספקה, הובלה, הקמה, התקנה, אחריות, ביטוח, אחזקה, רישוי, אגרות, היתרים, תקנים, כ"א, ציוד, אמצעים וכל הוצאה אחרת הכרוכה ביישום תוצאות המכרז.
- 16.8. המציע מצהיר, כי ידוע לו כי היה יוחליט המזמין כאמור שלא לבצע את העבודות ו/או לא לחתום על החוזה ו/או לא לבצעו, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא, למעט הוצאות בגין רכישת טפסי המכרז שתוחזר לזוכה במכרז.
- 16.9. המציע מצהיר כי ידוע לו כי הוא יעמוד אחר הצעתו עד לתום הליכי המכרז, כל עוד לא הודיע המזמין על סיומם והושבה לו ערבות ההשתתפות שלהבטחת הצעתו.
- 16.10. על המציע לחתום על כל עמודי המכרז, וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 16.11. בנוסף להצהרות אלו ולהצהרות אחרות במסמכי המכרז, יצרף המציע להצעתו, הצהרה חתומה, בנוסח המצורף בפרק ד' - מסמך 1 (להלן: "הצהרת המציע").

17. הצעת המחיר והתמורה לזוכה

- 17.1. בגין ביצוע כל העבודות והשירותים נשוא המכרז:



## מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- א. ישולם למציע הזוכה תשלום חודשי קבוע בהתאם לסכום המוצע על ידו בפרק "הצעת המחיר".
- ב. ככל שאחוז הגביה השנתי בפועל {עפ"י הנוסחה שפורטה במסמך ההגדרות- פרק א' מסמך 2}, כפי שמבוצע ע"י המציע הזוכה, יעמוד על אחוז גביה של 91% ומעלה כמוגדר לעיל, יהיה המציע הזוכה זכאי לבונוס לפי הפירוט הבא –

הערות	סכום הבונוס	טווחי שיעור הגביה
עד לשיעור גביה של 93% הספק לא יהיה זכאי לבונוס	0	91%-93%
	10,000 ₪ לכל 0.25% תוספת	95%-93.01%
	15,000 ₪ לכל 0.25% תוספת	95.01% ומעלה

- ג. ככל שאחוז הגביה השנתי בפועל {עפ"י הנוסחה שפורטה במסמך ההגדרות פרק א' מסמך 2}, כפי שמבוצע ע"י הספק, יעמוד על אחוז גביה הבסיסי הנמוך מ- 91% כמוגדר לעיל, המציע הזוכה ייקנס לפי הפירוט הבא –

הערות	סכום הקנס	טווחי שיעור הגביה
	15,000 ₪ לכל 0.25% קיטון	89%-91%
	25,000 ₪ לכל 0.25% קיטון	87%-89%
	50,000 ₪ לכל 0.25% קיטון	87% ומטה

(להלן: "עמלות הגביה").

- 17.2. לסכום המתקבל בגין עמלות הגביה יתווסף מע"מ כחוק.
- 17.3. עמלות הגביה תחושבנה מתוך בסיס הגביה בפועל על ידי המציע הזוכה.
- 17.4. מובהר כי עמלות הגביה שתשולמנה למציע הזוכה תכלולנה את מלוא התמורה אותה המציע הזוכה מבקש לעצמו ובכלל זה את העלויות אשר תבואנה על חשבון הספק לצורך ביצוע מלא של השירותים נשוא מכרז זה, כדלהלן:



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## פירוט כ"א נדרש [חובה] –

תפקיד	מס' עובדים	אחוז משרה
מנהל מחלקה	1	100%
עובדי גבייה	4	100% [לכל אחד מהעובדים]
עובד שטח	1	5%

**משרד -**

17.5. המועצה תקצה לספק משרד לטובת מתן השירותים בתמורה לדמי שכירות בגובה 2,500 ₪ כולל מע"מ.

**פירוט הוצאות שונות -**

17.6. **הוצאות הדפסה, ביול ושליחת שוברי תשלום שוטף וטפסים**, ישולמו ע"י המציע הזוכה.

17.7. התאריך הקובע לחישוב הגבייה, יהיה תאריך פירעון תקבולי הגבייה בפועל בחשבון הבנק של המזמין.

17.8. בתום תקופת ההתקשרות ו/האופציה, ימסור המציע הזוכה דו"ח בדבר שיקים עתידיים שנגבו על ידו בתקופת ההתקשרות ואשר תאריך פירעונם לאחר סיום ההתקשרות. **למען הסר ספק, מובהר כי שקים עתידיים אלו לא יחשבו לצורכי חישוב הבונוס או הקנס גם לאחר סיום ההתקשרות.**

17.9. מובהר כי ההוצאות בגין פעולות גבייה והפעלת אמצעי אכיפה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה) (להלן: "**הוצאות אכיפה מנהלית**") תבואנה על חשבון המציע הזוכה ולא תשולם למציע הזוכה תמורה נוספת בגינם.

**אולם המציע הזוכה יהא זכאי לגבות מהחייבים את הוצאות האכיפה המנהלית בהתאם לסוג הפעולה שננקטה ובכל מקרה לא יותר מהמקסימום המאושר בחוק**, המופיעים בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א -2011, וכפי שיעודכנו מעת לעת על ידי רשות המיסים.

17.10. עוד מובהר, כי נכון למועד מכרז זה המציע הזוכה יהיה רשאי לגבות את הוצאות האכיפה המנהלית אך ורק בגין הוצאותיו הישירות, והכל בכפוף לפסיקת בתי המשפט



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- בנושא זה. התקבולים בגין הוצאות האכיפה המנהלית יופקדו לחשבון המועצה ויועברו למציע הזוכה בתום כל שנה קלנדרית.
- 17.11. על אף האמור לעיל, המציע הזוכה לא יהיה זכאי לתשלום בגין הוצאות אכיפה מנהלית שנגבו ו/או ייגבו לחשבון המזמין בחלוף 12 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה. לצורך קיום סעיף זה, ימציא המציע הזוכה למזמין פירוט של כלל הוצאות האכיפה שטרם נגבו עד למועד תום ההתקשרות ובתום 12 חודשים, כאמור, תמציא המועצה למציע הזוכה, דו"ח ביחס לכלל הכספים שנגבו מהחייבים שפורטו ברשימת המציע הזוכה (לרבות כספים ששולמו והועברו במהלך אותה שנה למציע הזוכה, ע"ח הוצאות האכיפה).
- 17.12. **כל דרישה ו/או שינוי רגולטורי ו/או הוראות דין מעודכנות בתחום הגבייה יחולו על המציע הזוכה והוא יידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, על חשבונו בלבד (בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונו) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת.**

18. תקופת ההתקשרות והיקפה

19

- 18.1. ההתקשרות תהא **לתקופה של שנתיים (24 חודשים)** ממועד חתימת ההסכם.
- 18.2. למועצה תהא קיימת אופציה להאריך את מתן השירותים ו/או את חלקם לעוד שלוש תקופות, כל אחת של שנה נוספת (12 חודשים), או חלק ממנה, עד לתקופת ההתקשרות כוללת של 5 שנים (60 חודשים) סה"כ. המועצה תממש את האופציה באמצעות הודעה בכתב שתמסור למציע הזוכה 30 יום לפני תום כל אחת מהתקופות.
- 18.3. המועצה רשאית בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על פי הסכם זה, לאחר חלוף 12 חודשים מתחילת ההתקשרות, בהודעה מוקדמת בכתב לספק של 60 יום מראש. במקרים כאמור למציע הזוכה לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, גם אם נגרמו לו נזקים כלשהם בגין הפסקת ההתקשרות כאמור, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה, ובהתאם להוראות ההסכם שייחתם בין הצדדים.
- 18.4. למרות האמור לעיל, רשאית המועצה לסיים את ההתקשרות בכל עת ללא הודעה מוקדמת, וזאת אם הפר המציע הזוכה את החוזה הפרה יסודית. יובהר, כי למועצה שמורה הזכות, לשיקול דעתה הבלעדי, להקציב לספק זמן מוגדר לתיקון ההפרה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## 19. אופן הגשת ההצעות

- 19.1. על המציע להפקיד במסירה אישית את הצעתו, בהתאם לדרישות ותנאי המכרז, בצירוף כל מסמכי המכרז ונספחיו כשהם חתומים וממולאים כדבעי, במעטפה סגורה, **נספח הצעת המחיר יוגש במעטפה סגורה ונפרדת ממעטפת הגשת המסמכים** {בתיבת המכרזים של המועצה הממוקמת **במשרדי המועצה לא יאוחר מיום שלישי 03.12.2025 י"ג כסלו תשפ"ו בשעה 15:00** . ההצעה תוגש ב-2 עותקים זהים (**מקור + העתק**) במעטפה סגורה ללא כל סימני זיהוי שעליה ירשמו הפרטים הבאים בלבד: "**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי גביה כוללים עבור המועצה האזורית שפיר**".
- 19.2. על המציע לחתום בראשי תיבות וחותרמת על כל דף ממסמכי המכרז ולחתום חתימה מלאה במקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על טפסי החוזה המצורפים למכרז. כמו כן, על המציע לדאוג לאימות חתימות על ידי עו"ד ו/או רו"ח במקומות הנדרשים.
- 19.3. על המציע לחתום בחתימה וחותרמת ליד כל תיקון בהצעתו.
- 19.4. כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז ובכלל זה אגרות, רישיונות, אישורים ו/או כל תשלום אחר אותו חייב לשלם המציע, בין בגין המכרז ובין בגין פעילותו הקשורה למכרז תחולנה על המציע, והן לא יוחזרו לו מכל סיבה שהיא.
- 19.5. הצעת המציע - תכלול את מלוא התמורה אותה מבקש לעצמו המציע ובכלל זה גם בגין העבודה, הפעולות וכוח האדם הדרוש לביצוע העבודה, כמפורט במסמכי המכרז.
- 19.6. למען הסר ספק, הזוכה יישא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז להגשה וכל הדרוש בהתאם להוראות המכרז.
- 19.7. ליד כל תיקון מחיר בהצעת המחיר, על המציע לחתום בחתימה וחותרמת.
- 19.8. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה.
- 19.9. ככל שלדעת המציע קיימים בהצעתו חלקים הכוללים סודות מסחריים או עסקיים (להלן – "**מידע סודי**") שלדעתו אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בהם, עליו לצרף להצעתו נספח המפרט את המידע הסודי האמור ואת הנימוקים שבגללם אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בו. מציע שלא יצרף להצעתו נספח כאמור יחשב כמי שנתן את הסכמתו לכך שמציעים אחרים יהיו זכאים לעיין בהצעתו במלואה. צירף המציע להצעתו נספח כאמור לעיל, ייחשב הדבר כהסכמה מפורשת מצידו לכך שסוג המידע



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

הסודי שפורט בנספח ייחשב כמידע סודי גם בהצעות של המשתתפים האחרים במכרז ולכן הוא מוותר מראש על זכותו לעיין באותו מידע בהצעותיהם. מובהר בזה כי ההחלטה האם יש במסמכי ההצעה "מידע סודי" כאמור הינה בכל מקרה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

19.10. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע באחת משתי חוברות המכרז, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.

19.11. הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המפורטים בסעיף זה, בכל הקשור לעמידה בתנאי סף, עלולה להיפסל.

20. קריטריונים לבדיקת ההצעה

20.1. **שלב א' - בדיקת עמידה בתנאי הסף:**

בדיקת התנאים המוקדמים (תנאי סף) - כל הצעה תיבדק למול הדרישות המפורטות בסעיפים 10, 11 ו-12 לעיל. במידה וימצא כי חסרים פרטים או מסמכים ביחס לתנאי הסף וועדת המכרזים תשקול את האפשרות לבקש השלמת הפרטים, בכפוף להוראות הדין ביחס לפגמים טכניים ו/או מהותיים ולהוראות מסמכי המכרז. הצעה שבסופו של דבר יימצא, כי אינה עומדת באיזה מתנאי הסף, תיפסל ולא תידון כלל בשלבים הבאים. הבדיקה תבוצע ע"י יועץ העירייה למכרז זה.

20.2. **שלב ב' - בדיקת איכות (40% מהציון הסופי):**

20.2.1. איכות ההצעות תיבדק על פי הקריטריונים המפורטים להלן. מציע יוכל לעבור לשלב בדיקת המחיר רק במידה וקיבל ציון של 70 ומעלה (מתוך 100) בבדיקת האיכות (להלן: "סף האיכות").

20.2.2. למרות האמור לעיל, במקרה שאף הצעה לא עברה את סף האיכות או לחלופין הצעה אחת בלבד עברה את סף האיכות, שתי הצעות הגבוהות ביותר בניקוד האיכות יעברו לשלב ג' - בדיקת המחיר.

20.2.3. למען הסר ספק על המציעים לשים לב כי ההיקפים המינימאליים שהוגדרו בדרישות הסף די בהם לבדיקת "שלב א' - עמידת ההצעה בתנאי הסף", אך אין די בהם לבדיקת "שלב ב'", "איכות ההצעה". לכן, על המציע, במקרים הרלוונטיים, לפרט היקפים ופעילות מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף, על



**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

פי הנדרש במכרז. זאת, מאחר שבסעיפים הרלוונטיים יינתן ציון בהתאם להיקף ו/או לגודל.

20.2.4. ציון האיכות יחושב על-פי הקריטריונים הבאים כאשר הניקוד הבסיסי בכל אחד מהקריטריונים הנו :

**20.2.5. מס' הרשויות המקומיות להם סיפק המציע שירותי גבייה - 15 נקודות:**

הניקוד הינו עבור מספר רשויות מקומיות שבתחום כל אחת מהן 10,000 תושבים לפחות, להן סיפק המציע שירותי גבייה שוטפת של תשלומי ארנונה, ושירותי אכיפת גבייה מנהלית במשך לפחות שנה אחת ברציפות במהלך התקופה 01/2020 - 11/2025 .

הניקוד יינתן עפ"י מס' הרשויות המקומיות למציע ביחס ל- 10 - מס' הרשויות המקומיות המקסימלי לסעיף, לדוגמא: מציע עם ניסיון של 5 רשויות מקומיות יקבל 7.5 נק' (15 \* 5/10) ואילו מציע שלזכותו עומדים 11 רשויות מקומיות יקבל את מלוא ה-15 נק'.

יצוין כי הצגת מספר התושבים בכל רשות מקומית על ידי המציע תיעשה על פי הנתון המעודכן האחרון באתר הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

**20.2.6. ראיון מנהל מחלקת הגבייה - 40 נקודות:**

הניקוד הינו עבור ראיון מנהל מחלקת הגבייה מטעם המציע, במסגרתו ייבחנו 4 קריטריונים שכל אחד מהם ינוקד בין 1 ל-10:

א. ניסיון וכישורים אישיים

ב. כישורי ניהול

ג. הכרת תחום פעילות שירותי המכרז

ד. התרשמות כללית.

הראיון יבוצע ע"י הוועדה המקצועית

**20.2.7. המלצות – 25 נקודות:**

20.2.7.1. המזמין יצור קשר עם שתי רשויות מקומיות להן סיפק המציע את שירותי הגבייה כאמור בסעיף 20.2.5.

20.2.7.2. הגופים הנ"ל יתבקשו לנקד את שירותי המציע בניקוד של בין 0 ל-5 נקודות, בכל אחד מ- 5 הפרמטרים הבאים –

א. איכות השירות

ב. מקצועיות

ג. זמני תגובה



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- ד. נוכחות פיזית וליווי העובדים של הנהלה בכירה  
 ה. שביעות רצון מהשירותים בכללותם.
- 20.2.7.3. הניקוד הסופי של סעיף ההמלצות יהיה ממוצע הניקוד של שתי ההמלצות.

**20.2.8. התרשמות כללית מהמציע – 20 נקודות:**

- 20.2.8.1. מנהלי המציע יציגו את פעילות החברה ברשויות מקומיות ועמידה באחוזי גביה ברשויות עימן המציע עובד, כמו כן יבחנו נושאים שונים כדוגמת- הדרכה והכשרת עובדים, ליווי משפטי של החברה, תמיכה לעובדי הגביה וכדו'.  
 פרמטר זה ינוקד בין 0-20 נקודות עפ"י התרשמות כללית של הוועדה המקצועית שתראיין את המציעים.

20.2.9. סיכום הפרמטרים והנקודות לציון האיכות:

נקודות	קריטריון
15	מס' הרשויות להן סיפק המציע שירותי גבייה
40	ראיון מנהל מחלקת הגבייה
25	המלצות
20	התרשמות כללית מהמציע
<b>100</b>	<b>סה"כ</b>

לאחר מתן הניקוד, יתבצע נרמול, אך ורק להצעות שעברו את ציון סף האיכות, כאמור לעיל, כאשר ניקוד האיכות יוכפל ב-0.4.

20.3. שלב ג' - בדיקת המחיר (60% מהציון הסופי):

ציון המחיר יקבע על פי הנוסחה הבאה:

$$\text{ציון המחיר} = \frac{\text{מחיר הנמוך ביותר} \times 60}{\text{מחיר של ההצעה הנבחרת}}$$

20.4. שלב ד' – ציון סופי:

הציון הסופי יקבע באופן הבא:

ציון סופי	=	ציון איכות (מנורמל)	+	ציון המחיר
-----------	---	---------------------	---	------------



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

21. התחייבויות הזוכה

- 21.1. מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה זוכה (להלן: "הזוכה") ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, יהא עליו לחתום על ההסכם על כל נספחיו ולהחזירו למזמין, כשהוא חתום כדיון, תוך 14 ימים מתאריך הודעת המזמין למציע הזוכה בדבר זכייתו במכרז, וכן להמציא למזמין במעמד החזרת ההסכם החתום כאמור, ערבות בנקאית לביצוע החוזה (להלן: "ערבות ביצוע") ואישור קיום ביטוחים בהתאם להסכם.
- 21.2. למציעים אשר לא זכו במכרז תישלח הודעה בכתב באשר לאי זכייתם.
- 21.3. בהודעה בכתב שתימסר לזוכה על זכייתו, יקבע מועד תחילת ההתקשרות ועד למועד זה על הזוכה להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא מכרז זה ולהגיש לאישור המנהל מטעם המזמין תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה, וכל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על זכייתו.

22. זכויות המזמין

- 22.1. המזמין רשאי, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתו או בתשובה לשאלות. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים וכל רוכשי מסמכי המכרז, בדואר רשום ו/ או דואר אלקטרוני ו/או בפקסימיליה לפי הכתובות שנמסרו על ידם.
- 22.2. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים. למציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד המזמין בשל כך.
- 22.3. המזמין יהא רשאי במהלך הבדיקה לדרוש מהמשתתפים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת ההצעות, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי, בין היתר על מנת לבחון את המשתתף, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליו, כאמור. לא שיתף הקבלן פעולה ו/או לא המציא פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, והמזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו.
- 22.4. למזמין זכות לבצע סיור בבית העסק של המציע או בכמה מבתי העסק שלו לשם התרשמות וזאת בתיאום מראש עם המציע.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 22.5. המזמין יהא רשאי לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי לפנות לממליצים או לקוחות של המציע, ולברר פרטים נוספים, והספק לא ימנע ולא תהיה לו טענה כלשהי למזמין.
- 22.6. המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא להתקשר עם מציע שאין לו המלצות וניסיון קודם.
- 22.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים. כמו כן, המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה.
- 22.8. בנוסף לאמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עמו או עם רשות ו/או תאגיד ו/או גוף אחר כספק ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנוכח לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתו, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו. או לחלופין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של המזמין ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 22.9. **המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה**, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 22.10. למזמין נשמרת הזכות לבחור יותר ממציע אחד לביצוע השירותים. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתקשר עם הזוכה לגבי חלק מהצעתו ו/או לפצל את העבודה בין מספר זוכים.
- 22.11. **המזמין רשאי לבחור זוכה/כשיר ראשון ושני. במידה ויתהוו בעיות מצד הזוכה הראשון או במידה והזוכה הראשון לא יוכל מכל סיבה שהיא להעמיד את השירותים הנדרשים כפי הנדרש, המזמין יוכל לפנות לזוכה הבא בתור לביצוע השירותים.**
- 22.12. המזמין רשאי לא לבחור זוכה לחלק מהשירותים או לכלל השירותים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 22.13. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על המזמין חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 22.14. המזמין יהיה רשאי, בכל עת לפני בחירת הזוכה, לבוא בדברים עם כל אחד מן המציעים אודות הצעתו, לרבות לגבי השלמת פרטים חסרים ו/או הבהרות לפרטים קיימים ו/או כל עניין אחר הדרוש לצורך בחירת הזוכה.
- 22.15. המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם הזוכה לאחר זכייתו וקודם לחתימת ההסכם.
- 22.16. המזמין יהא רשאי, אך לא חייב, במקרה של הצעות שוות, לקיים תמחור נוסף בין שניים או יותר משתתפים שהגישו הצעות שוות, וזאת בהליך של פנייה למציעים להגיש הצעות משופרות, במועד שייקבע על ידי המזמין. לחילופין או בנוסף, במקרה כזה יהא המזמין רשאי לשקול כל שיקול רלבנטי נוסף בבחירת ההצעה הזוכה.
- 22.17. אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. במקרה של מילוי מחיר שונה על ידי מציע באחת משתי חוברות המכרז, יובא בחשבון המחיר הנמוך מבין השניים.
- 22.18. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזה הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק למזמין.
- 22.19. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשכלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו, בין היתר, המצאת ערבות הביצוע ואישור קיום ביטוחים כנדרש בהסכם וכן חתימת המזמין על ההסכם.
- 22.20. לא חתם הזוכה על ההסכם ו/או לא המציא את ערבות הביצוע ו/או אישר קיום ביטוחים ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 14 ימים מיום שנמסר לו על זכייתו – רשאי המזמין לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את ערבותו.
- 22.21. לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו, כולן או מקצתן, יהא המזמין רשאי, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את זכיית המציע במכרז, לחלט את הערבות המצורפת להצעת המציע, כאמור לעיל, וכן למסור את ביצוע המכרז לכל גורם אחר, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והזוכה יפצה את המזמין על כל הפסד שיגרם לו בגין כך.
- 22.22. במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור והמזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, החליט שלא לבטל את הזכייה, יהא המזמין זכאי לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועדים הנקובים בסעיף 21.1 לעיל ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שישלם המזמין למציע.
- 22.23. בנוסף לאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבטל את הזכייה במכרז גם במקרים הבאים:



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- א. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי המשתתף או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז.
- ב. התברר למזמין כי הצהרה כלשהי של המשתתף שניתנה במכרז אינה נכונה, או שהמשתתף לא גילה למזמין עובדה מהותית אשר, לדעת המזמין, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.
- ג. הוטל עיקול, אחד או יותר, על נכסי הזוכה, כולם ו/או חלקם, אשר לדעת המזמין היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים במסגרת המכרז, והעיקול האמור לא הוסר לחלוטין בתוך 7 (שבעה) ימים מיום ביצועו/ביצועם.
- ד. מונה לנכסי המציע הזוכה, כולם ו/או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע, או שמונה לזוכה מפרק זמני או קבוע, או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד המציע הזוכה.
- ה. התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה במציע הזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- ו. אם נפתחה חקירה פלילית, או ננקטו הליכים פליליים כנגד המציע הזוכה ו/או כנגד מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים.
- ז. בוטלה הזכייה במכרז בנסיבות המפורטות בסעיפים דלעיל רשאי המזמין להגיש את הערבות לקיום ההצעה למכרז ו/או את ערבות הביצוע של הזוכה לגביה וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את המזמין על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או ההסכם עם המציע הזוכה, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למציע הבא לאחריו ו/או לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע העבודות נשוא המכרז.
- 22.24. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחילופין, המזמין רשאי להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתו המלא הבלעדי והמוחלט.
- 22.25. **למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנה קלנדרית.**
- 22.26. המזמין רשאי לדרוש החלפת עובד בעובד אחר מטעם הזוכה במכרז מבלי לנמק את סיבת הדרישה - והזוכה במכרז מתחייב להחליפו מיד לכשיידרש. מובהר בזאת, כי אין



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעביד, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה. הנהלת המזמין לא תהיה חייבת לפצות את הזוכה במכרז בדרך כלשהיא בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו בשל דרישה להחלפת אחד מעובדיו כמפורט לעיל.

22.27. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך ולא יהא זכאי לכל שיפוי מהמזמין בגין הוצאות אלה.

**22.28. שירות אופציונלי של המועצה – טפסים מקוונים**

המציע מחויב להציג יכולת למתן שירותי "טפסים מקוונים" עפ"י המפרט אשר יפורט בהמשך בנספח מפרט השירותים, בעלות של 3,300 ₪ לפני מע"מ.

ככל והמועצה תבחר לרכוש את שירותי הטפסים הדיגיטליים באמצעות גורם שלישי או באופן עצמאי, כל חברת גביה שתזכה תחויב לעבוד עם **טפסים מקוונים המפותחים והמנוהלים ע"ב פלטפורמה דיגיטלית שתיבחר ע"י הרשות** ותשתף פעולה באופן מלא עם הספק של הפלטפורמה ע"פ לוחות הזמנים שהרשות תגדיר. במסגרת שיתוף הפעולה היא תעביר מידע בפורמט שהרשות תבקש, תחשוף שירותים למימוש ממשקים ועוד.

22.29. הליך זה כפוף לדיני מדינת ישראל, בנוסחם מעת לעת. ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם לכל דין.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גבייה כוללים

### פרק ב' – מסמך 1

הסכם למתן שירותי גבייה כוללים

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

ב ין:

מועצה אזורית שפיר

מרח' \_\_\_\_\_  
טל': \_\_\_\_\_ ; פקס: \_\_\_\_\_  
(להלן: "המועצה")

### "מצד אחד"

לבין:

חברת \_\_\_\_\_ ח.פ./ע.מ. \_\_\_\_\_

מרח' \_\_\_\_\_  
טל': \_\_\_\_\_ ; פקס: \_\_\_\_\_  
ע"י מורשי החתימה מטעמה  
מר \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
מר \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
(להלן: "החברה")

### "מצד שני"

**הואיל:** והמועצה פרסמה מכרז פומבי מס' 26/2025 למתן שירותי גבייה כוללים מסמכי המכרז והמפרט המצורף בזה להסכם זה על כל נספחיהם והמהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "המכרז" ו/או "המפרט").

**והואיל:** והחברה הגישה הצעתה למכרז.

**והואיל:** והחברה נבחרה כדין מבין המציעים לבצע את העבודה ולספק את השירותים עפ"י המפרט עבור המועצה והכל בהתאם ובכפוף לתנאי הסכם זה.

**והואיל:** והחברה מצהירה כי בידיה הידע, הניסיון הכלים המשאבים, כוח האדם המיומנות והמומחיות לצורך ביצוע הסכם זה.

**והואיל:** וברצון הצדדים להסדיר ההתקשרות ביניהם לביצוע העבודה והשירותים כמפורט להלן בהסכם זה.

**אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

1. מסמכי ההסכם:

- 1.1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה. כל מקום בו נאמר בהסכם "הסכם" הכוונה להוראות הסכם זה וכל אחד מנספחיו כאמור.
- 1.2. במקרה של סתירה ו/או שאלות פרשנות בין הוראות הסכם זה לבין הוראות נספח מנספחיו תהינה הוראות הסכם זה עדיפות. ואולם בהעדר פירוט או העדר התייחסות לנושא המפורט במפרט, יקבעו הוראות המפרט ואין לפרש את שתיקת או העדר פירוט ההסכם כגורע מהוראות המפרט.

2. הנספחים לחוזה

- 2.1. המכרז על כל נספחיו.
- 2.2. נספח 1 - נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם על ידי משרד הפנים.
- 2.3. נספח 2 - מפרט שירותים גביית ארנונה.
- 2.4. נספח 3 - מפרט שירותים גביית מים וביוב.
- 2.5. נספח 4 - הסכם רמת שירות SLA.
- 2.6. נספח 5 - נוסח ערבות ביצוע.
- 2.7. נספח 6, 6א' - נספח ביטוח אישור קיום ביטוחים
- 2.8. נספח 7 - תצהיר ניגוד עניינים.

3. התחייבויות כלליות:

- 3.1. החברה מתחייבת לתכנן, לפתח, לספק את השירותים, וכל השלבים והחלקים הכרוכים והקשורים בה בצורה תקינה ועונה על כל הדרישות במפרט, ולבצע את כל ההתחייבויות המפורטות עפ"י הסכם זה על נספחיו ע"פ לוח הזמנים, באמצעות כוח אדם מקצועי מעולה ותוך שימוש בחומרים ובציוד מעולים.  
כולל גביית מיסי וועד ושמירה
- 3.2. החברה מצהירה כי יש לה הכושר, הזכויות היכולת, המיומנות, הידע המקצועי, הציוד, הכלים, כוח האדם והאמצעים הדרושים לביצוע העבודה.
- 3.3. החברה תעבוד בשיתוף פעולה מלא עם המועצה, ותסייע לה בביצוע המטלות המוטלות עליהם לצורך מימוש הסכם זה.
- 3.4. איחור החברה במילוי התחייבויותיה על פי הסכם זה הנובע מעיכוב בביצוע מטלה שהוטלה על המועצה, לא ייחשב כהפרת הסכם לצורך הסכם זה, ומועדי הביצוע המוטלים על החברה על-פי לוח הזמנים יוארכו בהתאמה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

3.5. המועצה מזמינה בזה מהחברה את ביצוע העבודות והחברה לוקחת על עצמה את ביצוע העבודה ע"פ הסכם זה והכל בהתאם ובכפוף להוראות הסכם זה.

4. תקופת ההתקשרות

4.1. **ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד חתימת ההסכם.**

4.2. למועצה תהא קיימת אופציה להאריך את ההסכם ו/או חלק ממנו לעוד שלוש תקופות, כל אחת של שנה נוספת (12 חודשים), או חלק מהן, עד לתקופת התקשרות כוללת של 5 שנים (60 חודשים) סה"כ. המועצה תממש את האופציה באמצעות הודעה בכתב שתמסור לחברה 30 יום לפני תום כל אחת מהתקופות.

4.3. למען הסר ספק, באם תשתמש המועצה בזכותה להורות על הארכת ההסכם בתום התקופה הראשונה, תחולנה כל הוראות הסכם זה בתקופות ההארכה, בשינויים המחויבים, לרבות התמורה המפורטת להלן.

5. סיום ההתקשרות

5.1. המועצה רשאית בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על פי הסכם זה, לאחר חלוף 12 חודשים מתחילת ההתקשרות, בהודעה מוקדמת בכתב לחברה של 60 יום מראש.

5.2. במקרים כאמור לעיל לחברה לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, גם אם נגרמו לה נזקים כלשהם בגין הפסקת ההתקשרות כאמור, למעט זכותה לקבלת התמורה המגיעה לה בגין השירות שניתן על ידה בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה.

5.3. למרות האמור לעיל, רשאי התאגיד לסיים את ההתקשרות בכל עת ללא הודעה מוקדמת, וזאת אם הפרה החברה את ההסכם הפרה יסודית. יובהר, כי לתאגיד שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להקציב לחברה זמן מוגדר לתיקון ההפרה.

5.4. החברה לא תהא רשאית להפסיק את מתן השירות, כולו או חלקו, בכל מקרה אחר. הפסקת שירות במקרה כזה תהיה בכפוף להודעה של החברה מראש ובכתב, 90 ימי עסקים מראש לפחות.

5.5. בכל מקרה של סיום ההתקשרות על פי הסכם זה, תפעל החברה להעברה מסודרת של השירות לידי נציג המועצה או חברה אחרת שתבוא במקומה, כולל את כל המסמכים, המידע וכל הנתונים המנוהלים במערכת הממוחשבת, ההצעות, ההמלצות, מסמכים שהוכנו על ידי החברה במסגרת הסכם זה וכיו"ב. כל אלה יועברו על ידי החברה לידי נציג המועצה או למי שהוא יורה ולשביעות רצונה המלא של המועצה. ביצוע העברה מסודרת כאמור הינו תנאי לזכותה של החברה לכל תשלום שהוא מהמועצה, אשר טרם שולם לה עד אותו מועד ולהחזרת כתב הערבות לחברה. החברה לא תהא זכאית לתשלום נוסף בגין ביצוע העברת השירות והנתונים למועצה ו/או לחברה אחרת.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 5.6. החברה תעביר למועצה, עם סיום תקופת ההסכם, ע"ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע ונתוני החיובים שנמסרו לטיפול ואשר נאספו על ידה במשך כל תקופת פעילותה עבור המועצה עפ"י הסכם זה. מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג' והעיקולים בפועל שבוצעו במהלך עבודתה השוטפת של החברה בתקופת ההסכם.
- 5.7. המידע הנ"ל על כל החיובים שהיו בטיפול החברה יכלול: איתורי כתובות, חשבונות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פרוט כל פעילות הגבייה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת החברה עבור התאגיד.
- 5.8. יובהר בזאת כי כל המידע שפורט לעיל הינו רכושה הבלעדי של המועצה.
- 5.9. מודגש ומובהר בזאת, כי החברה לא תהא זכאית לתשלום בגין הוצאות אכיפה מנהלית/משפטית שנגבו ו/או ייגבו לחשבון המזמין בחלוף 12 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה.

6. התחייבויות החברה

- 6.1. **החברה מתחייבת לקיים בכל עת כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על גבייה ברשויות מקומיות.** כל שינוי שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר ו/או פסיקת בית משפט, ייעשה על חשבון החברה בלבד ובאחריותה.
- 6.2. החברה מתחייבת לבצע את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעות רצונה המלא של המועצה.
- 6.3. החברה מתחייבת להופיע לכל הישיבות עם הגורמים המקצועיים במועצה אשר להם קשר לשירותים הניתנים על ידה, וככל שיידרש.
- 6.4. החברה מצהירה, כי ידוע לה כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותה וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והיא מתחייבת למלא אחר הוראות ההסכם ולמלא את כל התחייבויותיה על פי הסכם זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט ולחתום על הצהרה לשמירת סודיות (נספח 7 להסכם).
- 6.5. החברה אף מתחייבת לגרום לכך כי כל עובדיה ומי מטעמה שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוהה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.
- 6.6. החברה מתחייבת להשתמש בציוד לסוגיו שיועמד לרשותה על ידי המועצה באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר.
- 6.7. החברה מתחייבת לדאוג לביצוע העבודה ולמלא אחר דרישות ו/או הנחיות המועצה ו/או מי מטעמה, כפי שיינתנו מעת לעת, וכן לפעול בתיאום מלא עם המועצה לצורך ביצוע מתן השירותים נשואי הסכם זה ובכלל זה בכל הנוגע לשימוש במערכות המידע, ציוד כלשהו השייך למועצה, בהתאם להוראות השימוש ו/או הנהלים



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- הנהוגים במועצה; וכן, לבצע כל פעולה, לשם השלמת השירותים ו/או העבודות לשביעות רצונה המלא של המועצה.
- 6.8. החברה מתחייבת להשלים את השירותים ו/או העבודות במסגרת לוח הזמנים אשר קיבלה מאת המועצה ויתקבל מעת לעת.
- 6.9. החברה מתחייבת לפעול בתום לב כלפי המועצה בקשר עם מתן השירותים ו/או העבודות נשואי הסכם זה וכי כל פעולותיה בקשר עם הסכם זה, לרבות מתן המלצה ו/או ייעוץ יינתנו משיקולי טובת המועצה בלבד ולא משיקולי רווח או שיקולים זרים אחרים.
- 6.10. החברה לא תהא רשאית להעביר זכויותיה ו/או את חובותיה על פי הסכם זה לאחר, כולן ומקצתן וכל העברה שכזו לא תחייב את המועצה כלל וכלל.
- 6.11. החברה מתחייבת לשתף פעולה עם המועצה בכל הנוגע למסירת נתונים, מידע (בכתב או בעל פה) ו/או מסמכים המצויים בידה ואשר נוגעים לעניין ביצוע ההסכם והיא תמסרם מיד עם דרישת המועצה.
- 6.12. החברה מתחייבת לשאת בכל העלויות שהוגדרו בהסכם זה על חשבונה לצורך ביצוע התחייבויותיה. עוד מתחייבת החברה לתקן, לשפר ולהחליף את כל הטעון תיקון, שיפור והחלפה מיד עם קבלת הודעה מאת המועצה, בדבר הצורך בכך ועל חשבונה.
- 6.13. החברה מתחייבת למסור לידי המועצה דו"חות בקשר עם מתן השירותים בהתאם לדרישות המועצה וככל שידרש.
- 6.14. התעוררה לדעת החברה בעיה כלשהי, זמנית או קבועה, בקשר עם מתן השירות על ידה, תודיע על כך לאלתר לנציג המוסמך במועצה, על מנת לתת לו את פרק הזמן המירבי להתארגנות. אין במתן הודעה כאמור כדי לגרוע מהתחייבויות החברה לפי הסכם זה או מכל סעד אחר שיהיה נתון למועצה אם אכן תתעורר מניעה כאמור.

7. שירותי גבייה

- 7.1. החברה מתחייבת בזאת, כלפי המועצה, לבצע את שירותי הגבייה הכוללים, לרבות כל האמור והמפורט **במפרט - נספח 2** להסכם זה. השירותים יבוצעו במיומנות ובמקצועיות ובהיקפים הכלולים במסגרת העבודה, הכול כמפורט במסמכי המכרז. החברה מתחייבת, תוך פרק זמן סביר שיקבע בעת חתימת ההסכם, לבצע מחיקת משלמים לא פעילים, בתיאום מראש ואישור כל שלב ע"י נציג המועצה. ולעמוד ביעדי הגביה הן השוטף והן הפיגורים.
- 7.2. החברה תפעל על פי הנחיות והוראות המועצה ותהא כפופה למנהל מטעם המועצה.
- 7.3. למען הסר ספק, אין ברשימה המפורטת בנספח 2 להסכם כדי למצות את כל מטלות החברה, אשר תידרש לבצע את כל הפעולות המפורטות בפרק זה **ובכללן את כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע במחלקות גבייה ברשויות מקומיות.**



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

7.4. החברה מתחייבת לבצע כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש לצורך מתן שירותי גבייה כוללים ברשויות מקומיות וכל נושא אחר הנוגע לשירות, שיוטל עליה על ידי המועצה.

8. כוח אדם

- 8.1. החברה מתחייבת כי תעסיק לצורך ביצוע השירותים נשואי המכרז צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים. החברה תישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידה לצורך ביצוע השירותים, הכול בהתאם להוראות החוק.
- 8.2. החברה תאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים לביצוע השירות בעצמה ועל חשבונה, כל זאת, בהתאם להוראות המפרט.
- 8.3. למען הסר ספק יובהר כי היקף המשרות ומספר העובדים אשר יועסקו או יופעלו ע"י החברה לצורך מתן שירותי הגבייה יהיה כפי שיידרש ע"י המועצה, ולא יפחת בכל עת מ:

1. מנהל מחלקה

2. ארבעה (4) עובדי גבייה.

- 8.4. הוצאות השכר וכלל ההוצאות הנלוות תבואנה על חשבון החברה.
- 8.5. יובהר, כי המועמדים שייבחרו לתפקידים האמורים לעיל יאושרו על ידי המועצה ויועסקו ע"י החברה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, **יוחלפו בהסכמת המועצה בלבד.**
- 8.6. יובהר, כי החלפת מנהל מחלקת הגבייה תאושר רק במידה ואותו מנהל העתיק את מקום מגוריו והחברה צירפה מסמכים התומכים בכך ו/ או בהתאם ליתר הוראות ההסכם ונספחיו.
- 8.7. המועצה שומרת לעצמה את הזכות להורות על תוספת כ"א מקצועי מעת לעת, גם מעבר לשעות העבודה הרגילות, בהתאם לדרישת המנהל מטעם המועצה.
- 8.8. החברה מתחייבת להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהמנויים על עובדיה אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ל-7 ימים.

9. זכויות במידע ובציוד

- 9.1. כל מסמך, מידע, קובץ מחשב, תכתובת מייל, תוצרי השירותים או כל חומר אחר שיימסר ו/או יגיע לידי החברה ו/או מי מטעמה במהלך ביצוע השירות והנוגע לשירות יהיו רכושה הבלעדי של המועצה ויימסרו לידיה מיד עם דרישה ראשונה.
- 9.2. החברה תהא אחראית באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לכל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אשר יגיע לרשותה במסגרת הסכם זה. החברה מתחייבת לשמור את כל החומרים כאמור על פי נוהלי אבטחת מידע תקינים כמקובל בענף ולא להעבירן לצד ג' כלשהו.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 9.3. החברה מתחייבת שלא לעשות כל שימוש מכל סוג שהוא ולא להעביר לכל גורם שהוא כל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אחר אשר יגיע לרשותה ו/או לרשות מי מטעמה בגין ביצוע השירות.
- 9.4. החברה מתחייבת לשמור על סודיות מוחלטת לגבי כל הנתונים ו/או המסמכים ו/או מידע אשר יגיעו לידיה במסגרת הסכם זה בין במישרין ובין בעקיפין בין על ידי המועצה ו/או מי מטעמה ובין על ידי גורם אחר אגב ביצוע השירותים כמפורט בהסכם זה.
- 9.5. החברה ו/או מי מטעמה וכל עובד שיועסק על ידי החברה בביצוע השירות, יחתמו על תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות. ההצהרה החתומה תימסר למנהל מאגר המידע של המועצה. החברה מתחייבת שלא להתחיל בהעסקתו של כל עובד בטרם חתם אותו עובד על הצהרת הסודיות כאמור.
- 9.6. חובתה של החברה ו/או של מי מטעמה לשמירה על סודיות תמשיך לחול בכל עת גם לאחר סיומו של הסכם זה. החברה תשפה ו/או תפצה את המועצה בגין כל נזק שיגרם לה בשל הפרת חובותיה כאמור בסעיף זה וזאת מיד עם דרישתה הראשונה.
- 9.7. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל בהסכם זה, לא תהיה לחברה בשום מקרה ונסיבות כל זכות עיכבון על כל חומר, מידע, ציוד ו/או כל דבר אחר אשר יימסר לה ו/או יגיע לרשותה בקשר עם ביצועו של הסכם זה ויהיה עליה להחזירם בשלמותם מיד עם דרישה ראשונה של המועצה.
- 9.8. למען הסר כל ספק מובהר בזאת, כי כל הנתונים והמסמכים אשר ישמשו את החברה לצורך ביצוע הסכם זה, יהיו רכושה של המועצה, ולמועצה תהיה זכות לקבלם בכל עת, במהלך תקופת ביצוע הסכם זה ולאחריו.
- 9.9. גיבוי הנתונים אשר יבוצע ע"י החברה יהיו רכוש המועצה והיא תוכל לעשות בו כל שימוש בכל עת ולכל מטרה, וזאת ללא כל תשלום נוסף וללא צורך בהסכמת החברה ו/או כל גורם אחר שהוא. החברה לא תהא רשאי בשום מקרה ונסיבות, לעשות כל שימוש בגיבוי כאמור.

10. אחריות

- 10.1. החברה תהא אחראית לכל נזק שהוא, בין לנזק גוף בין לנזק רכוש, בין לנזק ממון, ו/או לכל נזק אחר שייגרם למועצה ו/או לכל צד שלישי ו/או לכל עובד, כתוצאה ממעשה או מחדל מצד החברה, הנובע בין במישרין ובין בעקיפין, מעיסוקה, בין אם נגרם על ידה בין אם נגרם על ידי עובדיה ו/או שליחיה ו/או כל הנתון למרותה, בין אם במהלך ההסכם ובין אם לאחריו.
- 10.2. למען הסר כל ספק, החברה תהא אחראית כלפי המועצה בשיעור חבותה החוקית גם לפגמים הנובעים מתכנון ו/או חומרים ו/או עבודה רשלנית של ספקי המשנה של החברה או של מי מעובדיהם.

11. שיפוי

- 11.1. החברה מתחייבת בזאת לפצות ולשפות בשיעור חבותה החוקית את המועצה על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, שתוגש על ידי אדם כלשהו, כנגדה ו/או נגד מי



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

מעובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי שבא מטעמה, בגין כל תאונה, חבלה או נזק לרבות כמפורט בסעיפי האחריות בהסכם זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, לרבות ההוצאות המשפטיות שיגרמו לה, בקשר עם ביצוע הסכם זה לרבות העבודות נשוא הסכם זה.

12. ביטוח

12.1. מבלי לגרוע מאחריות החברה על פי דין ועל פי הסכם זה, הוראות הביטוח אשר יחולו על החברה מפורטות בנספחים 6, 6א' המצורפים להסכם זה ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

13. העברת מידע

13.1. החברה תספק לכל גורם מוסמך במועצה וללא כל דיחוי כל מידע ו/או נתונים לגבי הגבייה.

13.2. החברה מתחייבת, כי כל מידע שיגיע אגב ביצוע ההסכם, לחברה או לעובדים המועסקים על ידה במתן השירות ישמש לצורך ביצוע השירות בלבד. לא יעשה במידע כל שימוש לצורך אחר ולא יימסר מידע לאדם שאינו מוסמך לקבלו.

14. ערבות הביצוע

14.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות החברה על פי הסכם זה ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית למועצה על פי כל דין ו/או הסכם, תמציא החברה למזמין עם החתימה על הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת המזמין (להלן: "**ערבות הביצוע**") בנוסח המופיע בנספח 5 להסכם [פרק ב' מסמך 6] להסכם זה, **בסך של 50,000 ₪**. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הנו המדד הידוע האחרון במועד החתימה על הסכם ההתקשרות. מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי המועצה מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לחברה בהתאם להסכם זה.

14.2. ערבות הביצוע תהיה בתוקף לתקופה של שנה מתום תקופת ההתקשרות הראשונה של הסכם זה והיא תחודש על ידי החברה בהתאם לדרישת המועצה באם תבקש המועצה להאריך הסכם זה מעבר לתקופה הנקובה בסעיף 4 לחוזה.

14.3. מוסכם, כי המועצה תהא רשאית לממש את ערבות הביצוע כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים וזאת, בכל פעם שהמועצה תהא סבורה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והבלתי ניתן לערעור, כי החברה לא עומדת בהתחייבות מהתחייבויותיה על פי כל דין ו/או הסכם זה ו/או במקרה בו נגרמו למועצה נזקים אשר מחובת החברה לשפותה בגינם על פי הוראות הסכם זה וכל דין.

14.4. כדי למנוע כל ספק מוסכם בזאת בין הצדדים, כי המועצה תהא רשאית לקזז את נזקיה והוצאותיה מכל תשלום אשר מגיע ו/או יגיע לחברה ואין בכך כדי לגרוע מזכות המועצה למימוש הערבות כאמור לעיל.

14.5. כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ"ל יחולו על החברה בלבד.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 14.6. החברה תאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שתידרש לעשות כן על ידי המועצה. סירבה החברה להאריך את הערבות הבנקאית, תוכל המועצה לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה למועצה עפ"י ההסכם ו/או עפ"י כל דין.
- 14.7. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לחברה ע"י המועצה רק לאחר סיום ההסכם, לאחר תשלום יתרת שכר ההסכם לחברה, לאחר שהחברה תמציא למועצה הצהרה על חיסול כל תביעותיה, וכן לאחר שהמציאה למועצה את כל המסמכים וקיימה את כל התנאים הקבועים במסמכי המכרז.
- 14.8. **הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי המועצה בקשר לשירותים, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של החברה, תהא רשאית המועצה להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידיה באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים בתביעות ו/או דרישות אלה.**

15. האצלת סמכויות

- 15.1. המועצה תיפיה את כוחו של מי מטעם החברה לבצע את כל פעולות הגבייה הדרושות בהתאם לפקודת המסים (גבייה), פקודת המועצות המקומיות [נוסח חדש], צו המועצות המקומיות, צו הרשויות המקומיות, חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001, כל דין החל על המועצה וכל הוראות הדין הרלוונטיות והכל בכפוף לקבלת כל אישור הנדרש לשם כך ולהוראות החוק והנוהל. מוסכם בין הצדדים, כי ביצוע כל הליכי הגבייה, עיקולים ו/או כניסה למקרקעין לצרכי גבייה לא ייעשו אלא על פי הוראה בכתב ומראש של המנהל [גזבר המועצה] ו/או מי שהוסמך על ידו כדין.
- 15.2. למען הסר כל ספק יובהר, כי המועצה תמשיך להחזיק בכל הסמכויות החוקיות המוענקות לה והחברה תפעל אך ורק ובהתאם לסמכויות אשר יואצלו לה במפורש, ובהתאם להוראות דין, הנוהל ולהוראות המועצה.

16. פיקוח

- 16.1. יובהר, כי הפעלת סמכויות בענייני כספים, תמורה, תקציב, נהלי עבודה וכיו"ב, יהיו באישור מראש ובכתב של הגזברית מטעם המועצה בלבד (להלן: "המנהל").
- 16.2. הנחיות והוראות המועצה לחברה אשר ימסרו במהלך ביצוע העבודות או מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהוו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של המועצה והתשלום יהיה בהתאם להצעתה המקורית של החברה במכרז.
- 16.3. החברה תהא עצמאית בביצוע התחייבויותיה לפי חוזה זה, אך תהיה כפופה להוראות המועצה, המנהל או נציג אחר מטעמו, וזאת ככל שהוראות אלה קשורות לעניינים אשר מצויים באחריות המועצה.
- 16.4. המועצה רשאית להחליף את המנהל מטעמה, להוסיף עליו בעלי תפקידים נוספים, למנות לו עוזרים לצורך פיקוח על פי חוזה זה, הכול לפי ראות עיניה וכל אימת שתמצא זאת לנכון.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

16.5. למנהל מטעם המועצה או מי מטעמו שהוגדר לצורך תפקיד זה, תהא הסמכות המכרעת לקבוע אם השירותים הניתנים על ידי החברה מבוצעים כראוי על פי תנאי הסכם זה ונספחיו.

16.6. המועצה באמצעות המנהל או מי מטעמו יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמשת החברה לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתה בתנאי ההסכם ומילוי אחר הוראות המועצה.

16.7. קבע המנהל או מי מטעמו כי השירותים לא בוצעו במומחיות ובמיומנות ראויה או אינה תואמת את התוכניות ונספחי המכרז או את הוראות הסכם זה ו/או כי יש להחליף עובד/ים אשר אינם ראויים לבצע את העבודות או השירותים, תהא קביעתו סופית והחברה מתחייבת לפעול כפי שיוורה לה המנהל או מי מטעמו.

16.8. אם קצב מתן השירותים או כל חלק מהם הינו איטי מדי לדעת המנהל מכדי להבטיח את מתן השירותים בזמן הנדרש ו/או את העמידה ביעדי הגבייה ו/או כל תפוקה אחרת הנדרשת במסגרת הגבייה, יודיע על כך המנהל לחברה בכתב וזו תנקוט באמצעים מתאימים לשם התאמת הפעולות הנדרשות במסגרת מתן השירותים למועדים הנדרשים כפי שאישר המנהל אך בתנאי ששום צעד מהצעדים שינקטו על ידי החברה והמאושרים על ידי המועצה ולרבות (אך לא אלה בלבד), עבודה בשעות נוספות, עבודה בלילה, או בימי שבתון, לא יזכו את החברה בכל תשלום נוסף עבור נקיטת צעדים אלה.

16.9. במקרה ואופן מתן השירות לא יתוקן תוך 7 ימים מיום הודעתו של המנהל לחברה, וקיים חשש כי עבודת הגבייה לא תבוצע כנדרש, תהא המועצה זכאית, בנוסף לכל סעד אחר, להפסיק את מתן השירותים ע"י החברה, ולבצע את השירותים באמצעות גורם אחר על חשבונה של החברה, וכל ההוצאות וההפסדים הקשורים בכך יחולו על החברה.

16.10. החברה מצהירה כי ידוע לה כי מועד התחלת מתן השירותים הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה. החברה תהא אחראית לכל נזק או איחור שיגרמו בהתחלת מתן השירותים, למעט מקרים של כוח עליון כגון: אסון טבע או מלחמה בפלישת כוחות מזוינים של מדינת אויב.

16.11. נתקבלו הוראות מצד המנהל כאמור, תהא חייבת החברה למלא את הוראותיו של המנהל הן ביחס לשינויים, תיקונים, תוספות או הפחתות, בעצמה או על ידי אחרים על חשבון החברה.

16.12. אם לדעת המנהל אין החברה מקיימת הוראותיו כנדרש, תהא המועצה זכאית נוסף לכל סעד אחר - למסור את ביצוע העבודות ו/או השירותים כולם או חלקם לידי אחרים על חשבון החברה, והחברה תאפשר למועצה לבצע את שהוטל עליה, על פי הוראות המנהל, באמצעות אחרים.

16.13. מובהר כי אף על פי שקיימת זכות למועצה לפקח על מתן השירותים, לא יפורש הסכם ההתקשרות או סעיף אחר מסעיפו באופן אשר משחרר את החברה מאחריות לטיב השירותים בהתאם למפרט ולתנאי החוזה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

16.14. מובהר בזה, כי הפיקוח מכוון להבטחת קיום התחייבויותיה של החברה על פי החוזה בכל תקופת ההתקשרות, והשגחת המועצה אינה מקטינה את אחריות החברה לביצוע לפי פרטי מסמכי המכרז, המפרט והחוזה. הקביעה של המועצה באמצעות המנהל ו/או מי שמונה לצורך כך מטעמו, בדבר אם הספק מבצע את השירותים לפי הנדרש ו/או לפי לוח הזמנים, תהא סופית ומכרעת.

17. זכות עכבון וסעדי ביניים

17.1. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר, כי לחברה לא תהא כל זכות עכבון בשום מקרה ונסיבותיו, בכל דבר ועניין אשר יימסר לרשותה במסגרת השירות.

17.2. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, לא תהא החברה רשאית לדרוש כל צו ביניים אשר ימנע מהמועצה שימוש במשרדים ו/או המשך פעולות הגבייה באמצעות צד ג' כלשהו וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של המועצה על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

18. המחאת זכויות

18.1. החברה **אינה** רשאית להמחות, להסב, ו/או לשעבד לאחר, או לאחרים את זכויותיה או חובותיה, לפי חוזה זה, כולן או חלקן, או כל טובת הנאה על פי החוזה, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.

18.2. העברת 25% ויותר מהשליטה בחברה, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור בסעיף 22.5 להלן.

18.3. החברה אינה רשאית למסור לאחר את ביצוע השירות, כולו או חלקו, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע החוזה, אלא בהסכמת המועצה מראש ובכתב. יש לציין, כי העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן העבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה, כשלעצמה, משום מסירת ביצוע השירות לאחר.

19. יחסי הצדדים

19.1. החברה מצהירה בזה, כי היא קבלן עצמאי וכי היא מבצעת את חיוביה על פי הסכם זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בינה, או בין מי המועסק מטעמה בביצוע הסכם זה ובין המועצה.

19.2. החברה מצהירה בזה, כי הודיעה והבהירה לכל מי מהמועסקים על ידה בביצוע הסכם זה, כי בינם ובין המועצה לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד.

19.3. החברה מצהירה ומאשרת בזה, כי העובדים שיבצעו מטעמה את התחייבויותיה על פי הסכם זה הינם עובדיה בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיה, פיקוחה והשגחתה המלאים. היא תישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והיא מתחייבת לקיים כל הוראת דין ו/או הסכם קיבוצי החלה על מעביד, לרבות תשלום שכר מינימום.
- 19.4. חויבה המועצה לשלם סכום כלשהו, בגין מי מהמועסקים על ידי החברה בביצוע הסכם זה, תשפה החברה את המועצה עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שתחויב לשלם כאמור.
- 19.5. החברה תאפשר לרואה חשבון חיצוני מטעם המועצה, מידי פעם בפעם, לבדוק את תנאי השכר, התנאים סוציאליים והפרשות של העובדים המועסקים על ידה לצורך ביצוע הסכם זה.

**בגין בדיקות אלו, כאמור בס"ק זה, תשלם החברה למועצה סכום קבוע של 5,000 ₪ + מע"מ לשנה אשר יקוזזו מסך התשלומים אותם חייבת המועצה לשלם לחברה בהתאם להוראות הסכם זה.**

20. תמורה

- 20.1. בגין ביצוע כל העבודות והשירותים נשוא המכרז – ישולם לחברה מדי חודש סכום קבוע כולל של \_\_\_\_\_ ₪ לפני מע"מ בגין מתן כלל השירותים.
- תמורה זו מורכבת ממספר פרמטרים -**
- א. כ"א } בהתאם לסכום המוצע ע"י החברה בסעיף 14.1 בנספח "הצעת המחיר" { \_\_\_\_\_ ₪ לפני מע"מ**
- ב. שאר השירותים } בהתאם לסכום המוצע ע"י החברה בסעיף 14.2 בנספח "הצעת המחיר" { \_\_\_\_\_ ₪ לפני מע"מ**
- 20.2. יובהר כי במידה והמועצה תחליט לוותר ו/או להוסיף איזשהו מהשירותים המפורטים בסעיף 20.1 דלעיל, תופחת או תתווסף התמורה הכוללת בהתאם לפרמטר שהופחת או שהתווסף.
- 20.3. סכום זה יוצמד למדד המחירים לצרכן החל מהשנה השלישית לפעילות החברה בשירות המזמין ויעודכן אחת לשנה ב-1 לינואר של כל שנה.
- 20.4. בסוף שנה תבוצע בדיקה של אחוזי הגביה בפועל.
- 20.5. ככל שאחוז הגביה השנתי בפועל }עפ"י הנוסחה שפורטה במסמך ההגדרות- פרק א' מסמך 2}, כפי שמבוצע ע"י הספק, יעמוד על אחוז גביה של 91% ומעלה כמוגדר לעיל, יהיה הספק זכאי לבונוס לפי הפירוט הבא –



## מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

הערות	סכום הבונוס	טווחי שיעור הגביה
עד לשיעור גביה של 93% הספק לא יהיה זכאי לבונוס	0	91%-93%
	10,000 ₪ לכל 0.25% תוספת	95%-93.01%
	15,000 ₪ לכל 0.25% תוספת	95.01% ומעלה

20.6. ככל שאחוז הגביה השנתי בפועל ג'עפ"י הנוסחה שפורטה במסמך ההגדרות פרק א' מסמך 2, כפי שמבוצע ע"י הספק, יעמוד על אחוז גביה הבסיסי הנמוך מ- 91% כמוגדר לעיל, הספק ייקנס לפי הפירוט הבא –

הערות	סכום הקנס	טווחי שיעור הגביה
	15,000 ₪ לכל 0.25% קיטון	89%-91%
	25,000 ₪ לכל 0.25% קיטון	87%-89%
	50,000 ₪ לכל 0.25% קיטון	87% ומטה

## 20.7. לסכום המתקבל בגין עמלות הגבייה יתווסף מע"מ כחוק.

20.8. מובהר כי עמלות הגבייה שתשולמנה לחברה תכלולנה את מלוא התמורה אותה החברה זכאית לקבל ובכלל זה את העלויות אשר תבואנה על חשבון החברה לצורך ביצוע מלא של השירותים נשוא מכרז זה.

20.9. התאריך הקובע לחישוב הגבייה, יהיה תאריך פירעון תקבולי הגבייה בפועל בחשבון הבנק של המועצה.

20.10. בתום תקופת ההתקשרות ו/האופציה, תמסור החברה למועצה דו"ח בדבר שיקים עתידיים שנגבו על ידה בתקופת ההתקשרות ואשר תאריך פירעונם לאחר סיום ההתקשרות. למען הסר ספק, מובהר כי החברה לא תהיה זכאית לכל עמלה על תקבולי הגבייה בגין שיקים אלה, אלא לפי הוראות הסכם זה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

20.11. מובהר כי ההוצאות בגין פעולות גבייה והפעלת אמצעי אכיפה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה) (להלן: "**הוצאות אכיפה מנהלית**") תבואנה על חשבון החברה ולא תשולם לחברה תמורה נוספת בגינן. אולם החברה תהא זכאית לגבות מהחייבים את הוצאות האכיפה המנהלית בהתאם לסוג הפעולה שננקטה ובכל מקרה, לא יותר מהסכומים המקסימליים המופיעים בתקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, כפי שיעודכנו מעת לעת על ידי רשות המיסים.

**20.12. יובהר ויודגש כי הפעלת פעולת אכיפה כלשהי תהיה רק באישור המועצה.**

20.13. יובהר כי נכון למועד מכרז זה החברה תיגבה הוצאות האכיפה המנהלית, והתקבולים בגין הוצאות אכיפה אלה יופקדו לחשבון המועצה ולא יחשבו בפרמטרים לבונס.

20.14. כל דרישה ושינוי רגולטורי בתחום הגבייה יחולו על החברה והיא תידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, על חשבונה בלבד (בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונה) ולא תשולם לה בגין כך כל תמורה נוספת.

20.15. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפי משנה של סעיף זה, למזמין נתונה זכות לקזז מהתמורה אשר תשולם לחברה כל סכום אשר לדעת המזמין על החברה לשלם לו ו/או לכל גורם אחר במסגרת ביצוע חוזה זה.

20.16. למועצה הזכות למנות יועץ משפטי מטעמה אשר יטפל בכל הקשור בתיקים משפטיים ובתיקי ההוצל"פ בתחום הגבייה. **החברה לא תהא זכאית לתמורה או עמלה בגין כספים שיגבו בעקבות פעולות משפטיות שיעשו על ידי היועץ המשפטי של המועצה**. החברה תעמיד לרשות היועץ המשפטי, ללא תשלום נוסף, כל מידע הדרוש לו לרבות נתונים מעודכנים על החייבים.

20.17. מובהר כי כל עבודה ו/או שירות ו/או ציוד אשר לא נזכרו במפורש בסעיף זה ו/או הסכם זה ו/או במסמכי המכרז, ואשר דרושים לצורך ביצוע ומתן השירותים בהתאם להסכם זה, יבוצעו במלואם על ידי החברה ללא תמורה נוספת והתמורה לחברה כמפורט בחוזה זה כוללת את מלוא התמורה המגיעה לחברה בגין שירותים אלה.

20.18. היה והמועצה תבטל את ההסכם או חלק ממנו מכל סיבה שהיא, לא ישולם לחברה תשלום נוסף כלשהו לאחר מועד הביטול טרם יקבעו כל סכומי הנזקים, התשלומים וההוצאות המגיעים למועצה בגין ביטול כאמור על פי הוראות ההסכם ו/או על פי כל דין. סכומי הוצאות הביטול כאמור ינוכו על ידי המועצה מכל תשלום המגיע לחברה. והיה אם סכום הוצאות הביטול של המועצה יעלה על הסכום המגיע לחברה עם סיום ההתקשרות, תשלם החברה למועצה, מייד עם דרישתה הראשונה, את מלוא סכום היתרה.

21. סופיות התמורה

21.1. התמורה אותה תקבל החברה כתמורה עבור ביצוע השירות, תהווה תשלום מלא וסופי. החברה לא תהא רשאית לדרוש מהמועצה העלאות או שינויים, בגין ביצוע חיוביה על פי הסכם זה, מכל סיבה שהיא.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

21.2. בתום תקופת הסכם זה יבדקו הצדדים את התשלומים ששילמה המועצה לחברה, לאור דו"חות וחשבונות החברה שאושרו. אם יתברר שהמועצה שילמה סכומי יתר, תחזירם החברה למועצה בתוך חודשיים כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה, לתקופה שממועד ההתחשבות ועד ליום התשלום בפועל.

22. הפרות וסעדים

22.1. האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה ויזכו את המועצה בכל הזכויות המוקנות לה במקרה של הפרה יסודית;

22.2. מוסכם בין הצדדים כי כל סעיפי ההסכם הינם תנאים עיקריים ויסודיים של חוזה זה והפרת כל אחד מהם תיחשב כהפרה יסודית של החוזה במקרה שלא תוקנה ההפרה על ידי החברה תוך 7 ימי עבודה לאחר קבלת הודעה על כך מאת המועצה.

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

22.4. מונה לנכסי החברה, כולם או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע או מפרק זמני או קבוע;

22.5. שונתה הבעלות ו/או השליטה בחברה באופן מהותי בכל דרך, ללא הסכמת המזמין מראש ובכתב;

22.6. שונה מצבה העסקי או הכספי של החברה באופן אשר על פי שיקול דעתה הסביר של המועצה עלול להשפיע מהותית לרעה על יכולתה של החברה לבצע כיאות את התחייבויותיה על פי ההסכם;

22.7. הוכח להנחת דעתה של המועצה, כי החברה הסתלקה מביצוע ההסכם;

22.8. כשיש בידי המועצה הוכחות, להנחת דעתו, כי החברה או אדם אחר מטעמה נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הסכם זה או ביצעו וכן במקרים נוספים, כגון: בוצעה מעילה חריגה; אי הקפדה או שמירה לא נאותה על כספי המזמין; יחס לא נאות באופן חריג ללקוחות המועצה.

22.9. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פלילים נגד החברה ו/או נגד מי מבעלי מניותיה ו/או מי ממנהליה ו/או מי מעובדיה;

22.10. התברר, כי הצהרה כלשהי של החברה שניתנה בקשר עם חתימת הסכם זה אינה נכונה, או שהחברה לא גילתה עובדה מהותית, אשר, לדעת המועצה היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עמה;

22.11. החלפת מנהל או סגן מנהל מחלקת הגבייה, ללא אישור המועצה טרם תחילת מתן השירותים או בששת החודשים הראשונים להתקשרות;

22.12. הפרה יסודית תזכה את המועצה בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 50,000 ש"ח וזאת מבלי לגרוע מזכויות המועצה העומדים לו לפי כל דין ו/או חוזה. המועצה



**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

רשאית לקיז ולנכות מכל תמורה המגיעה לחברה לפי מסמכי המכרז והסכם זה, את סכום הפיצויים המוסכמים מראש המפורטים לעיל, ו/או כל סכום שלדעת המנהל מגיע למועצה ו/או לכל צד ג', עפ"י הסכם או עפ"י דין. זאת מבלי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאית המועצה עפ"י ההסכם או עפ"י דין.

22.13. הפרה החברה חוזה זה הפרה יסודית, תהא זכאית המועצה לבטל את ההתקשרות עם החברה באופן מידי וללא מתן הודעה מוקדמת, וכן להמחות ו/או להעביר את חובותיה וזכויותיה כלפי החברה על פי הסכם זה, לכל אדם או גוף אחר, כפי שתמצא לנכון ועל פי כל דין, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה המוקנית לה על פי הסכם זה או על פי כל דין.

22.14. לא יראו בשימוש המועצה בזכויותיה על פי ההסכם זה כביטול ההסכם על ידי, אלא אם הודיעה על כך לחברה במפורש ובכתב. החברה תהיה חייבת לעמוד בכל התחייבויותיה על פי ההסכם, כל עוד לא נתנה לה הודעה על ביטול החוזה.

22.15. מוסכם בין הצדדים, כי איחור בתשלום לחברה אשר לא יעלה על 35 יום, לא יהווה הפרה של חוזה זה והחברה לא תהא זכאית לכל סעד כספי או אחר בגין איחור, כאמור.

22.16. למען הסר ספק מובהר, כי קיזו הפיצויים המוסכמים בגין הפרות יסודיות של הסכם זה הינו תרופה מיידית ואוטומטית העומדת לרשות המועצה, אולם השימוש בה איננו מקנה לחברה כל זכות להמשיך ולהפר את ההסכם ואיננו מונע מהמועצה להשתמש באמצעים אחרים העומדים לרשותה במקרה של הפרת ההסכם ו/או לבקש כל סעד משפטי אחר בגין אי ביצוע השירותים כנדרש מעבר לאמור בסעיפי חוזה זה.

**23. קנסות**

23.1. במידה והחברה לא תעמוד בדרישות נספח 4 המצורף למכרז זה (הסכם רמת שירות SLA), יהא על החברה לשאת בעלויות ובתשלומים הקבועים כ"קנסות" בנספח זה, והמועצה תהא רשאית לקיז קנסות אלה מכל תמורה אשר תגיע לחברה לפי מסמכי המכרז והסכם זה.

23.2. היה והוטל קנס על החברה בגין אי עמידת החברה בדרישות נספח 4 (הסכם רמת שירות SLA), תישא החברה בתשלום הקנס באופן מידי.

**24. אחריות בנזיקין ושיפוי :**

24.1. בסעיף זה החברה תיקרא "הקבלן" והמועצה תיקרא "המזמין".

24.2. מבלי לגרוע מאחריותו של הקבלן על פי הסכם זה ועל פי דין, הקבלן יהיה אחראי לכל אובדן, פגיעה, נזק או הפסד לגוף או לרכוש, מכל מין וסוג, ישיר ו/או תוצאתי, שייגרמו למזמין ו/או לעובדיו ו/או לכל הבאים מטעמו ו/או לכל צד שלישי, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לעובדי הקבלן ו/או כל הבאים מטעמו, עקב מעשה ו/או מחדל של הקבלן ו/או עובדיו ואשר מקורם במתן השירותים נשוא הסכם זה.

24.3. למען הסר ספק, מצהיר הקבלן שידוע לו כי הוא מקבל על עצמו אחריות מקצועית בגין כל פעולה שתיעשה על ידו וגם על ידי מי מעובדיו וגם על ידי מי מטעמו,



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

בקשר עם ביצוע השירותים וגם או הוראות הסכם זה, וכן לכל פעולה וגם או מחדל שנעשו על ידו ו/או על ידי הבאים מטעמו, וכן על ידי עובדיו.

24.4. מוסכם ומוצהר במפורש כי על המזמין לא תחול כל אחריות שהיא כלפי הקבלן בשל נזק הנגרם לרכוש הקבלן, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל גם לכל נזק עקיף ו/או תוצאתי, למעט נזק שנגרם על ידי המזמין ו/או עובדיו במתכוון.

24.5. בכל מקרה בו תוגש תביעה למוסד שיפוטי כלשהו כנגד המזמין שעילתה כולה או חלקה, קשורה בהפרת התחייבויות הקבלן עפ"י הוראות הסכם זה או עפ"י כל דין, תחולנה מלוא הוצאות ההגנה על הקבלן ועליו בלבד והוא מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום שהמזמין יוציא בקשר לכך, לרבות קנס, פיצויים, הוצאות, שכ"ט עו"ד.

25. ערבויות:

25.1. בד בבד עם חתימת הסכם זה תמציא החברה ערבות בנקאית בלתי מותנית וצמודה למדד המחירים לצרכן מאחד הבנקים בישראל לפקודת המועצה ע"ס 50,000 ₪.

25.2. הערבות תהיה בתוקף עד 180 ימים לאחר תקופת ההסכם והחברה מתחייבת להאריך את תוקף הערבות ככל שיידרש בגין הארכת ההסכם ולהמציא למזמין את המסמכים הדרושים מעת לעת.

25.3. בכל מקרה בו לא תבוצע העבודה על – פי הנדרש בהסכם ובמפרט וכן בכל מקרה האחר בו לא תעמוד החברה בהתחייבויותיה ע"פ הסכם זה, תהא המועצה רשאית, לפי שיקול דעתה, לממש את הערבות הבנקאית כולה או מקצתה ולגבות את הכספים המגיעים לה, על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

25.4. הערבות תהיה בנוסח הערבות כפי שפורסם במכרז. הוצאות הערבות תחולנה על החברה בלבד.

25.5. למען הסר ספק אין בגובה הערבות בכדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויות ולאחריות החברה על-פי הסכם זה, או למקרה שהחברה לא תעמוד בהתחייבויותיה, כאמור ואין בהן כדי לגרוע מזכויות המועצה והסעדים להם היא זכאית עפ"י כל דין ועפ"י הסכם זה.

26. שמירת זכויות

26.1. הימנעות המועצה מלעשות שימוש בזכויות המוקנות לה על פי ההסכם במקרה מסוים או בכלל - אין בה ולא תפורש בשם אופן כוויתור על אותה זכות באותו מקרה או בכלל, ואין ללמוד מהתנהגות זו ויתור כלשהו על זכויותיה לפי הסכם זה.

26.2. הסכמה מצד המועצה לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.

26.3. כל ויתור וארכה לתנאי החוזה או להוראות שניתנו על פיו על ידי המועצה ו/או על ידי מי מטעמה לא יפגעו בזכויותיה של המועצה ולא ישמשו לחברה צידוק או הגנה



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

בקשר עם הפרה או אי קיום מצד החברה, ולא ייחשבו כוויתור מצדה על זכות מזכויותיה. תנאי הסכם זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו.

26.4. המועצה לא תהא קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בהסכם זה.

27. שינויים

כל שינוי מהוראות הסכם זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים והחברה תהא מנועה מלהעלות כל טענה לשינוי אלא אם נעשה בדרך האמורה.

28. שונות

- 28.1. אין בסעדים האמורים בהסכם זה כדי למצות את כל זכויות ותרופות הצדדים בגין הפרת ההסכם, ואין בהסכם כדי לפגוע בכל סעד ותרופה המוקנים להם על פי דין.
- 28.2. הצדדים להסכם זה מתחייבים לפעול בביצוע הסכם זה תוך שיתוף פעולה מלא.
- 28.3. לצורך התחלת ביצוע השירות, המועצה תכין דו"חות מתאימים והיא אחראית להתאמות עד למועד העברת הגבייה לחברה.
- 28.4. איחור על ידי צד בשימוש בזכויותיו על פי הדין ו/או על פי ההסכם לא ייחשב כוויתור ו/או שיהוי מצידו לגבי אותה זכות.
- 28.5. החברה תהא רשאית לבדוק וליישם הצעות העשויות להביא לתוספת הכנסות למועצה או להקטנת הוצאותיה והחברה תפעל ליישומן המהיר תוך שיתוף פעולה מלא עם המועצה.
- 28.6. כל הודעה שישלח צד אחד למשנהו לפי חוזה זה, תינתן במסירה אישית או במכתב רשום או בדוא"ל לפי הכתובת המצוינת במבוא להסכם זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב שהתקבלה 72 שעות לאחר שהנמען קיבל הודעה בדבר הגעת דבר הדואר.
- 28.7. מוסכם בזה בין הצדדים כי סמכות השיפוט הייחודית בכל עניין הקשור להסכם זה ו/או הנובע ממנו תהא נתונה אך ורק לבית משפט המוסמך במחוז הדרום.
- 28.8. ע"פ תנאי ההסכם קיימת הזכות להזמין את מתן השירותים נשואי הסכם זה, כולם או חלקם מחברה אחרת (בנוסף או במקום), לרבות במקרה של הפרת או אי – קיום התחייבויות החברה או שהחברה נתנה הסכמתה לכך.
- 28.9. יודגש כי ציוד המחשוב, מדפסות וכל הקשור במתן השירות – ימומן ויוצב על חשבון הקבלן הזוכה



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### ולראייה באו הצדדים על החתום:

_____	_____
המועצה	החברה
	<u>אישור עו"ד</u>
אני הח"מ, עו"ד _____, המשמש כיועץ/ת משפטית של _____ ח.פ./ע.מ. (להלן: " <b>החברה</b> "), מאשר הסכם זה נחתם בפני ע"י מר/גב' _____ ת.ז. _____, וכן על ידי מר/גב' _____ ת.ז. _____, שהינם מורשי חתימה מטעם החברה, אשר חתימתם בצירוף חותמת החברה מחייבת את החברה לכל דבר ועניין.	
	תאריך: _____

\_\_\_\_\_

### חתימה וחותמת



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

**פרק ב' - מסמך 2**

**נספח 1 לחזה**

# **נוהל העסקת חברות גבייה אשר** **פורסם על ידי משרד הפנים**

<https://www.masham.org.il/uploads/n/1658220948.9883.pdf>



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### פרק ב' - מסמך 3

#### נספח 2 לחזה

#### מפרט שירותים גביית ארנונה ומיסי ועד מקומי

##### 1. כפיפות, אחריות ופיקוח

- 1.1. בביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, החברה תהיה כפופה למנהל מטעם המועצה.
- 1.2. החברה מתחייבת לשמור ולקיים כל הנחייה, נוהל עבודה והוראה של המועצה בקשר עם אספקת השירותים, כפי שיועברו לו על ידי המנהל מטעם המועצה. כמו כן, מתחייבת החברה לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיה כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של ההנחיות, הנהלים וההוראות כאמור.
- 1.3. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, החברה מתחייבת להעביר לידי המועצה בטרם תחילת מתן השירות נהלי עבודה מוצעים בתחום הגבייה.
- 1.4. החברה מתחייבת לתקן, על חשבונה, כל פגם וליקוי הנובע מתפקודה ולבצע כל שינוי כנדרש על ידי המנהל – לפי העניין.
- 1.5. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, לא תישמע כל טענה מצד החברה, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות החברה ככוללים מכללא את כל דרישות הדין, כפי שיהיו במועד מתן השירותים.
- 1.6. באחריות החברה להתעדכן באופן שוטף בכלל דרישות הדין, לרבות עדכונים ושינויים שיחולו מעת לעת ופסיקת בית המשפט הרלוונטית לתחום הגבייה ברשויות מקומיות. דרישות, עדכונים או שינויים כאמור יחולו על החברה והיא תידרש לעמוד במלואם ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, ולא תשולם לה בגין כך כל תמורה נוספת.
- 1.7. המנהל מטעם המועצה יהיה רשאי לבדוק בכל זמן שהוא את אופן אספקת השירותים מטעם החברה, וכן לפקח ולהשגיח כי החברה עומדת בתנאי המכרז וההסכם.
- 1.8. החברה תמציא למנהל מטעם המועצה על פי דרישתו, מעת לעת, את כל הפרטים והמידע בקשר לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 1.9. החברה תדווח למנהל על כל פגם ו/או פיגור הקשורים לאספקת השירותים לרבות פיגור ו/או אי התאמה שאינם בתחום אחריותה, מיד עם התגלותו של הפגם האמור.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 1.10. אם בכל זמן שהוא, יהיה המנהל בדעה כי דרך ביצוע העבודה אינה עומדת בכללים, בתנאים ובציפיות המועצה, יודיע על כך המנהל לחברה בכתב והחברה תנקוט מיד בכל האמצעים הדרושים בכדי להבטיח את ביצוע העבודה בהתאם להוראות המנהל.
- 1.11. זכות הפיקוח שניתנה למנהל מטעם המועצה לא משחררת את החברה מאיזו מהתחייבויותיה כלפי המועצה למילוי תנאי ההסכם על כל נספחיו ו/או פוטרת אותה מאחריות כלשהי כלפי המועצה ו/או כלפי צד שלישי כלשהו.
- 1.12. יודגש כי חלק מעבודת מחלקת הגביה הינו- גביית מיסי הוועדים המקומיים  
**(עבודה זו תבוצע ללא תוספת בשכ"ט)**

**2. כוח אדם**

- 2.1. החברה תאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים לביצוע השירות בעצמה ועל חשבונה, כל זאת, בהתאם להוראות המפרט, החוזה ומסמכי המכרז.
- 2.2. למען הסר ספק יובהר כי היקף המשרות ומספר העובדים אשר יועסקו או יופעלו ע"י החברה לצורך מתן שירותי הגביה יהיה כפי שיידרש ע"י המועצה, ולא יפחת בכל עת מ:  
2.2.1. מנהל מחלקת הגביה .  
2.2.2. ארבעה (4) עובדי גביה.  
2.2.3. איש שטח אחד.
- 2.3. הוצאות השכר וכלל ההוצאות בגין רכב למנהל מחלקת הגביה תבואנה על חשבון החברה.
- 2.4. החברה מתחייבת כי תעסיק לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים. החברה תישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכול בהתאם להוראות החוק.
- 2.5. החברה תגיש למועצה טרם תחילת מתן השירותים את רשימת העובדים, שיוקצו על ידה לביצוע חיוביה על פי חוזה זה.
- 2.6. יובהר, כי המועמדים שייבחרו לתפקידים האמורים לעיל יאושרו על ידי המועצה בהתאם ל**נוהל העסקת חברות גביה של משרד הפנים (כפי שיעודכן מעת לעת)** ויועסקו ע"י החברה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת המועצה בלבד בכפוף לאמור בהסכם זה.

## מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 2.7. יובהר, כי החלפת מנהל מחלקת הגבייה, טרם תחילת מתן השירותים או בששת החודשים הראשונים להתקשרות, תהווה הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו.
- 2.8. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים במתן השירות להלן הם עובדיה של החברה בלבד וכי לא יהיו בינם לבין המועצה כל יחסי עובד - מעביד.
- 2.9. המועצה תהא זכאית להודיע בכל עת על החלפת עובד או הפסקת העבודה של עובד כלשהו על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבחני קבלה, או בלוח זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקולה. דרשה המועצה מהחברה לפעול כאמור, מתחייבת החברה להחליף את העובד בעובד מתאים אחר, אשר יאושר ע"י המועצה תוך 15 יום מתאריך הדרישה.
- 2.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המועצה רשאית לדרוש מהחברה להעביר מתפקידו כל עובד המועסק על ידה ו/או מטעמה במתן השירות, ו/או לדרוש את הפסקת עבודתו לאלתר וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרשה המועצה מהחברה לפעול כאמור, חייבת החברה לעשות כן באופן מידי.
- 2.11. ביקשה החברה להחליף עובד, תחויב היא במתן הודעה מוקדמת על כך למועצה, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת המועצה לכך בכתב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות החברה לרמת העובדים ורמת השירות.
- 2.12. העובדים יפעלו ממשרדים שבתחום שיפוטה של המועצה.
- 2.13. עובדי הגביה יעבדו בהיקף של משרה מלאה ובהתאם לשעות הפעילות שתקבע המועצה (כולל עבודה בימי שישי וערב חג במתכונת מצומצמת במידת הצורך).
- 2.14. העובדים יחתימו שעון נוכחות בבואם וביציאתם ממשרדי המועצה. ד"וחות נוכחות יוגשו למנהל מטעם המועצה מידי חודש.
- 2.15. על החברה לדאוג לתלבושת ייצוגית של העובדים אשר תיקבע ע"י המועצה.
- 2.16. על החברה לדאוג כי העובדים ינהגו על פי כללי ההתנהגות המקובלים והחלים על עובדי המועצה וכן ינהגו בנועם הליכות כלפי תושבי ועובדי המועצה.
- 2.17. יצוין, כי על עובדי החברה לעמוד במטלות המוטלות עליהם ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך.
- 2.18. על החברה לדאוג להשתלמויות של מנהל וסגן מנהל מחלקת הגבייה ועובדי הגבייה ועדכונם בהיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגבייה.
- 2.19. על החברה לדאוג לרמת שליטה ומיומנות גבוהה של העובדים במערכות המידע הייעודיות של המועצה לניהול הגבייה.



**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

- 2.20. החברה מתחייבת, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמה עבור המועצה וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.
- 2.21. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לתוספת כ"א מקצועי מעת לעת, גם מעבר לשעות העבודה הרגילות, בהתאם לדרישת המנהל מטעם המועצה ובהסכמת שני הצדדים.
- 1.1. החברה מתחייבת להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיה אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.

**2. תפקידי מנהל מחלקת הגבייה**

- 2.1. אחריות כוללת מטעם החברה על מתן שירותי הגבייה נשוא מכרז זה, כמפורט בפרק זה, ובכללן כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע במחלקות גבייה ברשויות מקומיות.
- 2.2. אחריות כוללת על ניהול עובדי הגבייה מטעם הספק והדרכתם בדגש על: יישום נהלי המועצה, עדכון שוטף בדרישות הדין והפסיקה ושמירה על רמת שליטה ומיומנות גבוהה במערכות המידע הייעודיות של המועצה לניהול הגבייה.
- 2.3. פיקוח על תקינות הנתונים הרלוונטיים בטבלאות מערכת המידע של המועצה.
- 2.4. עדכון טבלאות תעריפים, מדדים, ריבית, בנקים וכו'.
- 2.5. הרצת ד"וחות ביקורת לפי מועדים ובהתאם לדרישת המועצה.
- 2.6. אחריות לטיוב נתונים שוטף במערכת המידע של המועצה.
- 2.7. ריכוז חובות מסופקים ואבודים והצגתם למועצה לפחות פעם ברבעון.
- 2.8. ידע מעמיק בהפעלת מערכת המידע של המועצה וכן לשמש כספק הידע המקצועי בנושא דרישות החוק והנהלים בתחום הגביה ברשויות.
- 2.9. על כל תקלה במערכת המידע של המועצה, מנהל מחלקת הגבייה ידווח בדוא"ל למנהל מטעם המועצה. כמו כן, מנהל מחלקת הגבייה יעקוב אחרי הטיפול בתקלה.

**3. פעולות הגבייה**

- 3.1. גביית ארנונה, אגרות ביוב ומים, היטלי ביוב, אגרות ותשלומי השתתפות עצמית בתחומי החינוך והתרבות, וכל תשלום חובה נוסף שייקבע על ידי

## מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- המועצה**, לרבות היטלים, מיסים ותשלומים על פי חוקי העזר או כל הוראה אחרת של המועצה.
- 3.2 הפעלת אמצעי אכיפה לגביית חובות בפיגור.
- 3.3 שירות לקוחות, קבלת קהל ומענה טלפוני.
- 3.4 טיפול, תיאום וגביית כספים בגין פעילויות יזומות של מחלקות המועצה (כגון פעילויות תרבות, חוגים וכיו"ב), וכל פעילות אחרת כפי שתמצא המועצה לנכון לגבות בעבורה ו/או בקשר אליה כספים.
- 3.5 טיפול בחובות מסופקים ואבודים, לרבות ביצוע מחיקת חובות על פי דרישת המועצה ובכפוף לכל דין.
- 3.6 טיפול בהנחות ארנונה.
- 3.7 קיזוז חובות ארנונה וכל חוב אחר של ספקים וקבלנים העובדים עם המועצה.
- 3.8 פעולות קיזוז בין מוסדות וגופים של המועצה.
- 3.9 טיפול בגביית שיקים שלא כובדו ו/או בהוראות קבע שחזרו שנמסרו למועצה. המועצה איננה מתחייבת למסור שיקים חוזרים לטיפול החברה.
- 3.10 תיעוד כלל פעולות הגבייה ואכיפת הגבייה שיבוצעו ע"י החברה מכל מין וסוג במערכת המידע של המועצה, לרבות סריקת כלל האסמכתאות לפעולות אלה על פי מפתוח שתורה העיריה. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שתורה המועצה.
- 3.11 גביית מיסי הוועדים המקומיים
- 3.12 גביית תשלומי שכל"מ, צהרונים, ניצנים, מעונות וכל הכרוך בתשלומי חינוך
- 3.13 כל גבייה שתוטל על המציע עי גזברית המועצה

**4. ארנונה**

- 4.1 קליטת תושב חדש ועדכון פרטיו במערכת המידע של המועצה, מתן הסבר לתושב על זכויותיו וחובותיו כגון: הנחת הוראת קבע/תשלום מראש וכיו"ב.
- 4.2 יצירת שומות ו/או ביצוע עדכוני שומה בכרטיסי הנכסים במערכת המידע של המועצה (בעקבות מדידת נכסים, השגות עררים וערעורים, שינויי מדד ו/או תעריפים, פעילות פיקוח על הבנייה וכיו"ב).
- 4.3 הוצאת הודעות שומה.
- 4.4 רישום פקודות יומן, לפי מקום גבייה, מנה ותאריך.
- 4.5 בדיקת פקודות היומן, אישורן, קיבוען ואיזוןן במערכת המידע של המועצה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 4.6 טיפול בסעיפים תקציביים, חיובים, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום חוב.
- 4.7 עדכון הוראות קבע, הסדרי תשלום ותיקון חשבונות.
- 4.8 סיוע בהכנת תשובות להשגות, עררים וערעורים בשם מנהל הארנונה של המועצה. יודגש, כי לא תישלחנה תשובות לתושבים על ידי החברה בטרם אישורן על ידי מנהל הארנונה והמנהל מטעם המועצה.
- 4.9 עדכון פרטים לנכס בהתאם להרשאות והנחיות המועצה.
- 4.10 החלפת מחזיקים ו/או בעלים.
- 4.11 תוכניות בנייה:
- 4.11.1 מעקב אחר נכסים בבנייה ופתיחת נכסים חדשים במערכת המידע של המועצה בהתאם לאגרות בניה, טופס 4, מדידת נכסים, פעילות פיקוח על הבנייה וכיו"ב, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
- 4.11.2 עדכון תחשיב אגרות והיטלים במערכת וגביית החוב שנוצר.
- 4.12 הוצאת אישורים לטאבו.
- 4.13 חישוב ועדכון תעריפי ארנונה לפי מדד מפורסם כל 15 בחודש.
- 4.14 הגשת חומר למשרד הפנים לשינוי תעריפים.
- 4.15 הכנת צו ארנונה על פי דרישות משרד הפנים והנחיות המועצה עד למועד הקבוע בחוק.
- 4.16 למען הסר ספק יובהר כי למועצה הסמכות הבלעדית ליתן הנחות עפ"י חוק ו/או לבצע תיקוני שומה וחיובים אחרים בגין חיובים שגויים ו/או עפ"י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיה, בין לפני העברת החיובים לטיפול החברה ובין לאחר העברתם לטיפול החברה, והחברה לא תהיה זכאית לעמלה בגין כך ולא יהיו לה טענות מכל מין וסוג בגין כך.

**5. חשבונות וטפסים**

- 5.1 הכנת כלל החשבונות והטפסים בהתאם לפורמטים שיוגדרו על ידי המנהל מטעם המועצה.
- 5.2 הדפסה, שכפול, שליחה וגבייה של כלל החשבונות המופקים על ידי המועצה, לרבות:
- 5.2.1 שוברי תשלום דו חודשיים.
- 5.2.2 חשבונות תזכורת.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 5.2.3. חשבונות דרישה.
- 5.2.4. התראות, הודעות בדבר חיוב ריבית והצמדה וכו'.
- 5.2.5. כל חשבון ו/או דרישת תשלום נוספת.
- 5.3. הדפסה, שכפול ושליחה של כלל הטפסים הנדרשים לביצוע פעולות הגבייה, לרבות:
- 5.3.1. דף מידע צבעוני בתחילת שנה המפרט את כל פעולות הגבייה, זכויות התושב, סוגי ההנחות, שעות פעילות, מספרי טלפון, דוא"ל. דף המידע יאושר לפני הפקתו על ידי המנהל מטעם המועצה.
- 5.3.2. הוראות קבע.
- 5.3.3. אישור לטאבו.
- 5.3.4. סגירת חשבון והיעדר חובות.
- 5.3.5. טפסי בקשה להנחות ארנונה.
- 5.3.6. כל טופס ו/או הודעה אחרת.
- 5.4. שליחת החשבונות והטפסים במעטפות מסודרות לתיבות הדואר של התושבים ו/או לדוא"ל עפ"י בחירתו של התושב. חשבונות וטפסים בגין חובות בפיגור (דרישות תשלום, התראות וכיו"ב) יועברו לתושבים במסירה אישית ו/או בדואר רשום, הוכל לפי הוראות המועצה.
- 5.5. טיפול בדואר חוזר (בשל שינוי בכתובת או בפרטי התושב וכיו"ב) ומשלוח חדש של החשבונות ו/או הטפסים לחיוב.
- 5.6. יודגש כי ההוצאות הכרוכות בגין חשבונות וטפסים תבואנה על חשבון החברה, למעט הוצאות בגין חשבונות וטפסים המופקים מכוח פקודת המיסים (גביה), לרבות חשבונות דרישה והתראות, אשר תבואנה על חשבון החברה, וזאת כחלק מהוצאות האכיפה המנהלית החלות עליו.

**6. גבייה בפועל**

- 6.1. החברה תהיה אחראית על ניהול מעקב שוטף אחר תשלומי חיובים שוטפים וחובות בפיגור של החייבים.
- 6.2. החברה תהיה אחראית על ביצוע הסדרי תשלום, מעקב אחר ביצועם, הכול כמפורט בהנחיות שיינתנו בכתב, מפעם לפעם, על ידי המועצה ובכפוף לכל דין.
- 6.3. החברה מתחייבת בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותה, לרבות תשלומים במזומן, כרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת

**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

- המועצה בלבד ויופקדו לקופת המועצה ו/או חשבון הבנק של המועצה מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בתוך 24 שעות, כולל סגירת קופה ועדכון במערכת, והכל כפי שייקבע ע"י המנהל מטעם המועצה. כל ההוצאות הקשורות בפעילות זו תהיינה על חשבון המועצה. על ההמחאות יירשם/יוטבע בלי יוצא מהכלל "קרוס" וכן "לא סחיר" וכן "למוטב בלבד", ועל גב ההמחאה יירשמו מס' משלם ומס' עסקה מיד עם קבלתם ע"י עובדי החברה. בקבלת המחאת חברה בע"מ יש להחתים ערבות אישית של מנהל החברה ע"ג ההמחאה.
- 6.4 החברה תהיה אחראית על עדכון שיקים חוזרים ועל עדכון החזר הוראות קבע במערכת וקליטת עמלה בגין כך.
- 6.5 בהתאם לדרישת המועצה, החברה תהיה חייבת בהוצאת מכתב התראה לחייבים שהמחאותיהם או הוראות הקבע שלהם לא כובדו ע"י הבנקים ותפעל בכל אמצעי האכיפה המותרים על פי כל דין לגביית יתרות חוב שנוצרו עקב אי כיבוד אמצעי התשלום, והכל בכפוף להנחיות ואישור מראש של המנהל מטעם המועצה.
- 6.6 עם גביית חוב מחייב בגין המחאה שחזרה יחד עם עמלת החזרה מהבנק, תבטל החברה את ההמחאה שחזרה וישגרה על חשבונו בדואר רשום לחייב.

**7. דרישות שירות לקוחות**

- 7.1 קבלת קהל.
- 7.2 מוקד טלפוני לגבייה ובירורים.
- 7.3 מענה לפניות תושבים המתקבלות בכתב ו/או בדוא"ל.
- 7.4 בירורי מצב חשבון מול תושבים וגופים.
- 7.5 הנפקת אישורים שונים לתושבים.
- 7.6 טיפול בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובת ופרטים אחרים.
- 7.7 ניהול משא ומתן עם תושבים, מוסדות וחייבים אחרים, על מנת להגיע להסדר חובותיהם, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
- 7.8 גיבוש הסדרי תשלום ומעקב אחר ביצועם, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
- 7.9 החברה תאפשר משלוח חשבונות תשלום במייל כחלופה לשליחה בדואר, והכוללת לינק מותאם לתשלום בהתאם.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## 8. טיפול בפניות וקבלת קהל

8.1. מענה לפניות תושבים המגיעות בדואר ובדוא"ל ייענו בהתאם להוראות המועצה. נכון להיום המענה לפניות תושבים המגיעות בדואר או בדוא"ל יהיה תוך פרק זמן של **14 ימים קלנדריים**.

8.2. כל תשובה תישלח עם העתק למנהל מטעם המועצה ותתויק בתיק התושב.

8.3. במידה והחברה סבורה כי לא תעמוד ביעד למענה שנקבע לעיל, ישלח לתושב מכתב/דוא"ל ביניים על כך שהפנייה הגיעה ומטופלת ויחול עיכוב במענה ענייני לפנייתו, והכל בכפוף לאישור מראש של המנהל מטעם המועצה. מכתב/דוא"ל כאמור ישלח לתושב בתוך 10 ימי עבודה.

8.4. בכל מקרה - זמן מקסימאלי למשלוח תשובה לתושב - **עד ל- 30 ימים קלנדריים**. כל עיכוב מעבר לכך יצריך אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המועצה ו/או מי מטעמו, תוך פירוט הסיבה לעיכוב.

8.5. מכתבים הממוענים לבעל תפקיד במועצה (מנכ"ל, גזבר וכו') - המנהל מטעם המועצה יאשר מראש את תוכן התשובה, טרם שיגורה לתושב.

8.6. שעות קבלת הקהל במשרדי הגביה: ימים א', ב', ד', ה': 08:15-13:00. ימי שלישי: בין השעות: 16:00-18:00 (ייתכנו שינויים מעת לעת ע"י המועצה).

### **בימי קבלת קהל יורחבו שעות העבודה עד לקבלת אחרון הפונים.**

8.7. החברה מתחייבת שעובדיה יענו בנימוס ובאדיבות לציבור התושבים ויעבדו בהתאם להנחיות שייקבעו ע"י המנהל מטעם המועצה.

8.8. החברה מתחייבת למסור למועצה אחת לחודש דו"ח המפרט את הפניות שהתקבלו במסגרת שירות הלקוחות, מועד הגעתן, אופן הגעתן (קבלת קהל/דואר/דוא"ל), עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניות, והכל בכפוף לפורמטים שתקבע המועצה.

## 9. המוקד הטלפוני

9.1. המוקד הטלפוני של מחלקת הגביה יעבוד מתוך מחלקת הגביה באמצעות עובדי הגביה הקיימים.

9.2. החברה מתחייבת שעובדיה יענו בנימוס ובאדיבות לתושבים ויזדהו כעובדי המועצה.

9.3. זמני המתנה לנציג שירות טלפוני במוקד – מפורטות בנספח "שירות לתושב"



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 9.4. החברה תעביר למועצה דו"חות חודשיים מפורטים של שיחות נכנסות, מועד קבלתן, עיקר הפניות, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניות וזמני המתנה לנציג שירות כולל שיחות ננטשות, והכל בכפוף לפורמטים שתיקבע המועצה.
- 9.5. בנוסף לדו"חות כאמור לעיל, המועצה תבצע מידי פעם בדיקות לקוח סמוי כדי לוודא את עמידת החברה ביעדי המענה הטלפוני.
- 9.6. בגין שיחות שלא תתקיים לגביהן עמידה בזמני/יעדי המענה הטלפוני כאמור לעיל, תהיה רשאית המועצה לקנוס את החברה כפי שיפורט בהסכם רמת שיירות המצורף למכרז זה.
- 9.7. הוצאות הטלפון השוטפות תהיינה על חשבון החברה.
- 9.8. העבודה תבצע על מערכת המועצה ומסכי העבודה – כל פנייה תתועד באמצעות "פתיחת פנייה (קריאות)" רמת ההרשאות תגיע לרמה של פקיד קבלת קהל ואכיפה במועצה.
- 9.9. מערכת הטלפוניה תכיל אפשרות להקלטת שיחות המאפשרת שליפה של הקלטות על פי מספר טלפון ממנו בוצע חיוג, על פי שלוחה של נציג שיירות ועל פי מועד הקלטת השיחה. מערכת ההקלטות תאחסן נתונים לפחות לתקופה בת שנה אחת של כלל ערוצי / צירי הטלפוניה במוקד הטלפוני.
- 9.10. ההנחיות לעובדים ישתנו מעת לעת ולא תהיה לחברה זכות ערעור על כך.
- 9.11. העובדים יהיו כפופים לכל אמנת שרות או אמות מידה שיקבעו ע"י כל רגולטור בתחום.
- 9.12. החברה תהיה אחראית לאבטחת המידע במערכות המוקד ותנחה את עובדיה לזהות את הפונים בהתאם לחוק, להוראות המועצה באשר הם נאמנות לרוח החוק ולכל סטנדרט מחמיר שיקבע בתחום הפעלת מוקדים ומסירת מידע לפונים אליהם.
- 9.13. הפניה למוקד הטלפוני הפנימי יכולה להיעשות גם בכתב, בטלפון, דרך האינטרנט, בדוא"ל, בפקס ובכל דרך אחרת עליה תורה המועצה לחברה, והמוקד יטפל בכל הפניות כאמור בהתאם להוראות נספח זה.
- 9.14. המנהל רשאי להורות לחברה לספק הקלטות שיחות כפי שבוצעו על ידי נציגי השירות הטלפוניים וזאת לצרכי בירור, בקרה, תלונה או ניטור הפעילות ורמת השירות המסופקת ללקוחות המועצה. העברת ההקלטות תבצע בתוך ועד 2 ימי עבודה, על ידי המועצה מיום קבלת הדרישה בכתב. כל ההקלטות הטלפוניות יהיו על פי כללי כל דין ואמות המידה.



## 10. אכיפה מנהלית

- 10.1 מובהר בזאת, כי פעולות אכיפה מנהלית בהתאם לפקודת המסים (גביה), הינן פעילויות רגישות ומהותיות, ולפיכך יש לנקוט במלוא הזהירות המתחייבת מהפעלתן. על החברה להקפיד כי פעולות האכיפה יבוצעו בהתאם לכל דין, ובכלל זה פקודת המיסים (גביה) והתקנות הנלוות אליה, נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים, הנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא "**הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה)**", נוהל מחיקת חובות שפרסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 5/2012, כל הנחייה רגולטורית וחקיקה בעניין זה אשר תהא בתוקף במהלך תקופת החוזה וכל נוהל עבודה שיימסר לו על ידי המנהל מטעם המועצה, והכל בזהירות, בסבירות ובמימונות. בכל קושי שיתעורר, על החברה לעדכן מיידית את המנהל מטעם המועצה.
- 10.2 **החברה תנקוט בפעולות אכיפה כלשהן, הקפאה ו/או הפסקת טיפול בתיק ו/או מתן תנאים חריגים, בכפוף להוראה ואישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המועצה. לחברה לא יהיה כל שיקול דעת או סמכות בביצוע פעולות אכיפה ללא אישור כאמור.**
- 10.3 החברה תהיה אחראית באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו למועצה ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות בתחום האכיפה שלא בהתאם לדין.
- 10.4 כל צעדי האכיפה המנהליים ייעשו על ידי החברה באמצעות גובה מס שיאושר על ידי המועצה, בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים. גובה המס יוחלף על ידי החברה מיד עם דרישה ראשונה של המועצה.
- 10.5 באין הצלחה בביצוע פעולות אכיפה מסוימת שאושרה על ידי המנהל מטעם המועצה, תעדכן החברה בכתב את המנהל מטעם המועצה לצורך קבלת הוראות לאופן המשך הטיפול.
- 10.6 החברה נדרשת לדווח באופן מיידי ובכתב, למנהל מטעם המועצה על כל פעולה שאינה מבוצעת עפ"י נוהל עבודה ו/או הוראת עבודה שנקבעו לו עפ"י חוזה זה ו/או ע"י המועצה במהלך עבודתה השוטפת.
- 10.7 החברה תודיע לכל החייבים הנמצאים בטיפול על כתובתו, מספרי הטלפון והפקס ותיבת הדוא"ל שלה במשרדי המועצה וכן על שעות קבלת הקהל במשרדי המועצה, בנוסח שיוכתב ויאשר מראש על ידי המנהל מטעם המועצה.
- 10.8 החברה נדרשת לבצע על חשבונה הכנה, הדפסה, שכפול ושליחה של כל החשבונות והטפסים הדרושים לביצוע פעולות אכיפת הגבייה (כולל דפים ומעטפות



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- מבילות הנושאים לוגו של המועצה), כולל שיגור דואר רשום וחלוקת דואר במסירה אישית ע"י עובדי החברה, והכול בכפוף להנחיות ואישור מראש של המנהל מטעם המועצה.
- 10.9. החברה תרכז מידע לגבי מקומות עבודה וחשבונות בנקים של צרכנים לצרכי עדכון מערכת המידע של המועצה וכן לצורך ביצוע עיקולים לסרבני תשלום בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
- 10.10. החברה תבצע מעקב אחר פעולות האכיפה ותערוך תיעוד לפעולות אלה באמצעות מערכת המידע של המועצה. כלל האסמכתאות של פעולות אכיפת הגבייה שיבוצעו ע"י החברה מכל מין וסוג (לרבות ההתראות לחייבים כפי שיפורט להלן), ייסרקו על ידה למערכת המידע על פי מפתח שתורה המועצה. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שתורה המועצה.
- 10.11. מובהר כי, בגין הפעלת אמצעי אכיפה מנהליים בהם תנקוט החברה לפי פקודת המסים (גביה) לא תשולם לחברה תמורה נוספת אולם, החברה תהא זכאית לגבות מהחייבים את הוצאות אכיפה מנהלית בהתאם לסוג הפעולה שננקטה ובכל מקרה, לא יותר מהסכומים המקסימליים המופיעים בתקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, וכפי שיעודכנו מעת לעת על ידי רשות המיסים.
- 10.12. החברה לא תנקוט בכל אמצעי של פעולות אכיפה כנגד חייבים בעלי זכאות להנחה בארנונה עפ"י מבחן הכנסה, על פי זכאותם בשנה קודמת, וזאת במשך 4 החודשים הראשונים בכל שנה קלנדרית (ינואר - אפריל) במידה ולא בוצעה בחשבונם הנחה כנ"ל בשנה השוטפת. החברה רשאית לשגר לחייבים אלה הודעות דרישת תשלום כדין גם בתוך התקופה האמורה.
- 10.13. חיוב הצרכנים החייבים יבוצע בכרטיס החייבים אצל המועצה בסוג שירות מיוחד, ייגבה על ידי החברה ויופקד על ידה לקופת המועצה ו/או חשבון הבנק של המועצה מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בתוך 24 שעות, והכל כפי שיוורה לה המנהל מטעם העירייה. החברה תקבל מהמועצה את הוצאות האכיפה המנהלית שייגבו בפועל מהחייבים ויופקדו בפועל בחשבון המועצה (כאשר הם כוללים כבר מע"מ) בגין הפעלת הליכי האכיפה.
- 10.14. המועצה תהא רשאית לדרוש מהחברה ביצוע **חקירה כלכלית** בקשר עם חייבים/ים עליהם תודיע לה. ביצוע החקירה יעשה לאחר קבלת 3 הצעות מחיר לפחות באמצעות החברה ו/או המועצה ורק לאחר מתן אישור בכתב על ידי המנהל מטעם המועצה. החקירה תבוצע בהתאם להוראת כל דין ועניין. מובהר בזאת כי עלות



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

החקירה תיקבע ע"י המנהל מטעם המועצה בכתב בלבד ותמומן ב- 100% על חשבון המועצה.

10.15. תיאומים והתאמות כספיות מול המנהל מטעם המועצה יבוצעו בהתאם לדרישת המנהל או מי מטעמו. מודגש כי החברה תהא אחראית להתאמות הכספים שגבתה מול המאזן, הבנקים ורישומי המועצה. במקרה של אי התאמות, רשאית המועצה שלא לשלם לחברה חשבונות עמלה והוצאות אכיפה מנהלית שבגינן קיימת אי התאמה.

10.16. **הפקת ושליחת התראות**

החברה תפיק ותשגר בדואר רגיל ו/או רשום, **לפחות פעמיים בשנה**, התראות ממוחשבות וממוגנטות (הפקה בבית דפוס) לכלל החייבים המצויים בטיפול (כולל יתרות שוטפות), והכל בכפוף למועדים ולאמצעי שליחה שיוגדרו על ידי המנהל מטעם המועצה. ההתראה תנוסח עפ"י חוק, בנוסח שיאושר מראש ובכתב ע"י המנהל מטעם המועצה.

10.16.1. ההתראות תאפשרנה תשלום בכל אמצעי הגבייה האפשריים (כולל בנקים, דואר, אינטרנט, המוקד הטלפוני וכיו"ב).

10.16.2. ההתראה הראשונה תשוגר בתום 21 יום ממועד כניסת החברה למשרדי המועצה ותחילת עבודתה עפ"י חוזה זה. החברה תבצע פעולה זו שלעיל לפחות פעמיים בשנה, במועדים שיגדיר המנהל מטעם המועצה בכל שנת עבודה. כלל המועדים כאמור לעיל יקבעו בכפוף לאישור המנהל מטעם המועצה.

10.16.3. מנהל מחלקת הגבייה רשאי להורות על שיגור התראה כנ"ל במועדים נוספים (מעבר לפעמיים בשנה), והכל באישור מראש של המנהל מטעם המועצה.

10.16.4. מובהר בזאת כי הודעות התראות ראשונות תישלחנה לפני פעילות אכיפה מנהלית בגין חובות שנה שוטפת, רק בתום 30 יום מהמועד שנקבע לשילומה של תקופת החיוב השוטפת (המועד האחרון לתשלום בהודעת התשלום) שבה חויב התושב, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.

10.16.5. החברה תבצע פעולות אכיפה מנהליות לפי פקודת המיסים (גביה) בכפוף לאישור המנהל מטעם המועצה, ולא לפני מסירת דרישת תשלום שנייה לחייב בדואר רשום או במסירה אישית עפ"י פקודת המיסים (גביה)



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

ולאחר שווידאה כי במשרדי המועצה קיים עותק של הודעת דרישה כנ"ל, חתומה ע"י החייב או מקבל חוקי אחר וכן חתימת מוסר ההודעה ופרטיו.

**10.17. איתור חייבים**

10.17.1. החברה תהיה אחראית על איתור חייבים שנעלמו. לצורך כך, עובדי החברה יהיו בעלי ניסיון המכירים את הנושא היטב ובקיאים בביצוע איתורים.

10.17.2. החברה תמציא למועצה את סוגי האיתורים הבאים:

10.17.2.1. איתור חייב פעיל אשר דואר ששוגר אליו הוחזר ע"י הדואר מהסיבות "לא נמצא" / "לא אותר" / "עזב" / "לא ידוע" וכן שיגור החשבון שחזר בדואר רשום או במסירה אישית לכתובת שאותרה (על חשבון החברה).

10.17.2.2. איתור חייב היסטורי אשר אינו פעיל וכן שיגור הודעת הדרישה בדואר רשום או במסירה אישית (על חשבון החברה).

10.17.3. החברה תבצע איתורים באמצעות חוקר, במסגרת הוצאות האכיפה, רק לאחר שעובדי החברה ישתמשו בכל האמצעים העצמיים הקיימים במועצה לרבות תוכנת משרד הפנים ו/או אמצעים נוספים כפי שיורה לו המזמין (אינטרנט BDI, רשם החברות, נסח טאבו וכיוצ"ב) ולא הצליחה לבצע איתור. איתורים ע"י חוקר יבוצעו ע"י החברה רק לאחר אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המועצה. ככל שתאתר החברה חייבים, תדווח מיידית למנהל מטעם המועצה על האיתור.

10.17.4. החברה תבצע מסירה אישית לכל חייב אשר אותר, ותחל כלפיו בפעילות אכיפה כנדרש בחוזה ו/או במפרט.

10.17.5. עפ"י הוראת המנהל מטעם המועצה, תאתר החברה יורשי נפטרים ותפעל לגביית החוב המוטל על הנכס שירשו (יורשים טבעיים או יורשים עפ"י צו ירושה ו/או צו קיום צוואה).

**10.18. עיקולים**

10.18.1. החברה תפעל עפ"י נוהל עבודה שהוגש ואושר ע"י המועצה בנושא העיקולים השונים. נוהל העבודה יימסר לחברה עם תחילת עבודתה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 10.18.2. החברה תבצע עיקולים בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה, על פי אישור מראש ובכתב מטעמו, לרבות עיקולי חשבונות בנקים, עיקולי מיטלטלין ברישום ובפועל, רכבים, משכורת, שלטונות המס, חברות אשראי, רשם המקרקעין, עיקולי צד ג' שונים וכיו"ב.
- 10.18.3. לא תבוצע כל פעולה של רישום בעיקול או עיקול בפועל לפני שמוצה הליך של עיקול בנק במרכזי הבנקים. פעילות העיקולים במרכזי הבנקים תהא כפופה לנוהל והנחיות **שיקבעו המנהל והיועץ המשפטי של המועצה** מפעם לפעם והחברה תהא חייבת לבצע הפעילות אך ורק עפ"י הוראות ונוהלי עבודה אלה.
- 10.18.4. החברה תפעל עפ"י צווי הרשאה ספציפיים לגובה המס/הארנונה לכל פעולת עיקול באופן פרטני.
- 10.18.5. החברה תידרש להכין טפסי עיקול כחוק עבור מורשי החתימה על העיקולים לפי פקודת המיסים (גביה) ובכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה, ולצרף אליהם מסמכים שונים, לרבות:
- ✓ תדפיס מצב חשבון.
  - ✓ תדפיס היסטוריית פעולות אכיפה.
  - ✓ דו"ח חוקר במידה ומדובר בחייב שאותר.
  - ✓ העתק מפעולות העיקול ברישום שבוצעו כלפי החייב במידה ומדובר בעיקול בפועל.

10.19. **רישום עיקולי בנקים**

- 10.19.1. רישום עיקול עפ"י פקודת המיסים (גביה) על חשבונות בנק ייעשה עפ"י ההסדר עם מרכז השלטון המקומי - העברת קבצים במדיה מגנטית למרכזי הבנקים וביצוע עיקול בפועל בסניף (מימוש) לאחר ביצוע פעולת הרישום.
- 10.19.2. החברה תחייב את כרטיס החייב בהוצאותיה, בסך כולל בגין כל רישומי העיקול שבוצעו ובפועל על כל חשבונות החייב בגין כל נכסיו בכל מרכז בנק.
- 10.19.3. ביצוע עיקול חשבונות בנק נוספים לחייב בשנה קלנדרית אחת, יוכל להתבצע אחת לשלושה חודשים ממועד העיקול הקודם, אך לא יותר מ 4 פעמים בשנה (לרבות חיובו בהוצאות) זאת רק אם התקבלה תשובה



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

מהבנק כי לחייב חשבון/חשבונות המתנהלים בבנק ואין בהם יתרה לעיקול או שבמימוש לא התקבל כל סכום העיקול שנדרש.

**10.20. עיקול ברישום ובפועל בנכס החייב**

10.20.1. עיקול מטלטלין מכל סוג - יהיה תואם את ההגבלות והשינויים שנכתבו בחוק הגביה

**"חוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב 2022" סעיף 330 ח(ב)(2)**

10.20.2. החברה **לא תבצע** פעולות גבייה הכרוכות בכניסה לחצרים או בתפיסת מיטלטלין שהם נכס מוחשי, למעט מסירת דרישות והודעות לחייבים, ותהיה רשאית לבצע עיקול ברישום במרשם המתנהל על פי דין.

**10.21. רישום עיקול עפ"י פקודת המיסים (גביה) על רכב החייב במשרד התחבורה**

10.21.1. כל עלויות הביצוע מכול מין וסוג יהיו ע"ח החברה ויפחתו מעמלת החברה באם המועצה תשלמן, מיד עם חיוב המועצה בהוצאות אלה.

**10.22. רישום עיקול/שעבוד/הערת אזהרה אצל רשם המקרקעין עפ"י פקודת המיסים (גביה)**

10.22.1. עלויות אגרת הרישום של רשם המקרקעין יהיו ע"ח המועצה. החברה לא תגבה הוצאות אלה מהחייב. החברה תרשום הערת שעבוד כנ"ל לכל חייב בעל נכס, שיתרת חובו מעל 10,000 ש"ח, אשר בוצעו כנגדו הליכי אכיפה הכוללים משלוח דרישות, עיקולי בנקים ועיקולי מיטלטלין ומאמצי הגבייה לא צלחו עד אותו מועד.

**10.23. עיקול כספים שונים - בידי צד ג'**

10.23.1. החברה תהיה חייבת, בכפוף להוראת המנהל מטעם המועצה, בביצוע עיקולי צד ג' שונים, לרבות עיקולים בחברות כרטיסי אשראי, עיקולי בשלטונות המס למיניהם, עיקולי שכר, עיקולי שכירות וכיוצ"ב.

**10.24. עצירה ו/או הקפאת פעולות אכיפה**

10.24.1. עצירה ו/או הקפאה של פעולות אכיפה תעשינה **בכפוף להוראת המועצה בלבד**, על פי הכללים שנקבעו בהנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

7.1002 בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה)".

10.24.2. המורשים מטעם המועצה לביצוע עצירה ו/או הקפאה של פעולות אכיפה, יהיו רשאים בכל עת ליתן הוראות שונות או לחזור מהוראות שונות בדבר הפסקת פעילות אכיפה או מתן תנאים חריגים בקשר עם חייב מסוים וכן בדבר הפסקת פעילות אכיפה כנגד חייבים מסוימים או כלל החייבים בתקופות שונות, כולל תקופות חגים, חולי מועד, ערבי חג ומועדים. הוראות אלה תינתנה בכתב. במקרים אלו לחברה לא תהינה כל טענות בגין דא או זכות לכל תשלום הוצאות אכיפה מנהלית או כל תשלום שהוא, למעט בגין החובות שנגבו על ידה בפועל בכפוף לאמור להלך:

10.24.2.1. עצר המנהל מטעם המועצה פעולות אכיפה מעל 90 יום רצופים בשל טעות המועצה או בשל מצב סוציו אקונומי, לא תשולם לחברה כל תמורה בגין פעולות שביצעה לגביית החוב, וזאת עד ל - 100 פעולות עצירה בשנה. כל עצירה מעבר ל - 100 פעולות אכיפה בשנה תזכה את החברה בתשלום 100% מהוצאות האכיפה המגיעות לה מהמועצה בגין כל פעולות האכיפה שביצעה לגביית חובו של החייב שהגבייה ממנו נעצרה החל מהעצירה ה - 101 ומעלה. במקרה כנ"ל תמחקנה הוצאות האכיפה מחשבון החייב.

10.24.3. החברה אחראית לתעד במערכת המידע כל עצירה ו/או הקפאה של פעולת אכיפה ע"י בעל תפקיד מורשה אצל המועצה או החברה, כולל שמו והסיבה להוראת העצירה. כל עצירה תבוצע לתקופה של עד 30 יום בלבד ועל החברה מוטלת החובה טרם חידוש פעולות האכיפה, לקבל אישור המנהל מטעם המועצה או מי שיוסמך על ידה בכתב להמשך הפעולות וזאת בתום 30 יום ממועד העצירה, אלא אם קיבלה הוראת עצירה חדשה וזו תהא בתוקף 30 יום בלבד כאמור. החברה תפיק דו"ח עצירות כנ"ל אחת לחודש ותביאו לידיעת המנהל מטעם המועצה.

## 11. אכיפה משפטית

11.1. אכיפה משפטית לא תבוצע ע"י החברה הזוכה



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

11.2. המועצה, תהא רשאית, להעביר את הטיפול בגביית חובות בפיגור של חייבים אשר לא נענו לדרישות ו/או מכתבי התראה ו/או הליכי גבייה מנהליים, לטיפול משפטי חיצוני

**12. חובות מסופקים ואבודים**

12.1. פקודת העיריות, נהלי העבודה של המועצה, הנחיות ועדת הנחות ו/או מחיקת חובות והיועץ המשפטי של המועצה, נוהל מחיקת חובות שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 5/2012, הנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה)" וכל הוראות דין רלוונטיות אחרות, יהיו הנהלים הקובעים לגבי ביצוע מחיקת חובות כאמור לעיל.

12.2. החברה תהיה אחראית על איתור חובות מסופקים ואבודים וקידודם בספרי המועצה עפ"י הנחיות המנהל מטעם המועצה, ועדת הנחות ו/או מחיקת חובות ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת.

12.3. החברה תהיה אחראית על ריכוז החובות המסופקים והאבודים והצגתם למועצה לפחות פעם ברבעון, לרבות הצגה מפורטת של אופן הטיפול והמלצות המשך לגבי כל אחד מהחובות, לרבות: המשך ביצוע פעולות אכיפה, הקפאת/עצירת פעולות האכיפה, או הכנת תיקי מחיקת חובות.

12.4. החברה מתחייבת כי בכפוף להוראת המועצה על פי כל דין תכין תיקי מחיקת חובות מושלמים הכוללים את כל האסמכתאות הנדרשות להגשה על שולחן ועדת הנחות ו/או מחיקת חובות ו/או כל ועדה רלוונטית אחרת, מליאת המועצה והממונה על המחוז מטעם משרד הפנים. כן יכלול הספק בתיקים חוות דעת מנומקת ומפורטת, לרבות חוות דעת משפטית חתומה ע"י עו"ד במידת הצורך, בקשר עם מחיקת החובות.

12.5. אי הכנת תיקי מחיקת חובות כנ"ל, לחובות שהחברה הודיעה כי אין אפשרות לגבותם מפאת היותם אבודים, תהווה הפרה של החוזה ע"י החברה.

12.6. החברה ו/או מי מטעמה ישתתף במידה ויידרש לכך ע"י המנהל מטעם המועצה בישיבות ועדת הנחות ו/או מחיקת חובות ומליאת המועצה וכן, אם יידרש, בישיבות שתערכנה בנושא במשרד הפנים.

12.7. יודגש כי למועצה קיימת הסמכות לבצע מחיקת חובות ו/או הסדרים שונים לחייבים ביזמתה ועל ידי עובדיה, בין לפני העברת החובות לטיפול החברה ובין לאחר



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

העברת הטיפול בהם לחברה, והחברה לא תהיה זכאית לעמלה בגין כך ולא יהיו לה טענות מכל מין וסוג בגין כך.

**13. הנחות בארנונה**

- 13.1. החברה תבצע סיוע טכני בלבד בטיפול בכל נושא ההנחות בארנונה ותואם את הנחיות חוק הגביה - **"חוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב 2022"** סעיפים 330 ח(א) + 330 כה(ב) טיפול בהנחות
- 13.2. החברה תעדכן את ההנחות במערכת המידע של המועצה על פי קריטריונים שייקבעו על ידי המועצה ובכפוף לכל דין.
- 13.3. החברה תפיק מכתבים לתושבים בנושא הנחות בארנונה על פי החלטות המועצה והמנהל מטעם המועצה.
- 13.4. החברה תערוך את הבקשות להנחה בארנונה על פי הוראות כל דין והנחיות המנהל מטעם המועצה, לרבות הנחות על פי מבחן הכנסה.
- 13.5. במידת הצורך תשלח החברה מכתב לתושבים בתוך שבוע מיום קבלת הבקשה, המפרט את המסמכים החסרים לשם השלמת הטיפול בבקשה.
- 13.6. בקשות להנחה בארנונה תיקלטנה בשלמותן למערכת המידע של המועצה בתוך חודש מיום קבלתן. בגין כל בקשה אשר לא תטופל במועד האמור, ייקנס הספק בהתאם לאמור בהסכם רמת שירות המצורף לחוזה זה.
- 13.7. החברה תהיה אחראית על ריכוז ובדיקת המסמכים הדרושים לוועדת ההנחות של המועצה בקשר עם בקשות תושבים לקבלת הנחות, הכול בהתאם להוראות כל דין וכל רשות מוסמכת בעניין, כפי שיהיו בתוקף, מעת לעת.
- 13.8. החברה תשתתף בישיבות ועדת ההנחות ככל שיידרש לכך על ידי המנהל מטעם המועצה.
- 13.9. החברה תפעל בהתאם להחלטות, הנחיות ונהלי המועצה, ועדת ההנחות ו/או הוועדה למחיקת חובות ובכפוף לכל דין, בכל הקשור לביצוע פעולות הגבייה ו/או גובה ושיעור המיסים וההנחות.
- 13.10. כדי למנוע ספק, מוסכם בזאת בין הצדדים שהחברה לא תיתן ולא תבצע הפחתות והנחות בגבייה כלשהי ללא אישור המועצה בכתב מראש.
- 13.11. למען הסר ספק, למועצה תהא הזכות הבלעדית להחליט בדבר מתן הנחות ו/או הסדרים לחייבים שונים, בכפוף להוראות הדין והיא תהא רשאית לטפל במתן הנחות



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

כאמור, בין לפני העברתן לטיפול החברה ובין לאחר העברת הטיפול בהן לחברה, והחברה לא תהיה זכאית לעמלה בגין כך ולא יהיו לה טענות מכל מין וסוג בגין כך.

**14. עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים**

- 14.1. עדכון קובץ התושבים על פי תעודות זהות.
- 14.2. ריכוז מידע לגבי כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ועדכוןם במערכות המידע של המועצה.
- 14.3. ביצוע עדכונים, שינויים, תוספות ותיקוני שומה ו/או חיובים אחרים בכרטיסי הנכס במערכות המידע של המועצה.
- 14.4. **הכנת תוכנית עבודה שנתית** הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור המנהל מטעם המועצה לראשונה בתום 30 יום ממועד תחילת מתן השירותים בפועל ע"י החברה ועד לסיום השנה הקלנדרית הראשונה ובכל חודש נובמבר של כל שנת עבודה לגבי שנת העבודה הקלנדרית הבאה אחריה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התוכנית תיערך לפי חתכים שיקבע המנהל מטעם המועצה. מידי רבעון, יוגש למועצה דו"ח תכנון מול ביצוע.
- 14.5. הפקת דו"חות ניהוליים וסטטיסטיים ו/או כל דו"ח ביצוע אחר שיועברו על פי תדירות, מועדים, חתכים ופורמטים שיקבעו על ידי המנהל מטעם המועצה. דו"חות אלה יכללו לכל הפחות את סוגי הדוחות הבאים:
  - 14.5.1. דו"ח הכנסות חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים.
  - 14.5.2. דו"ח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדו"ח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויציג את התקבולים, יתרות החוב שנותרו ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.
  - 14.5.3. דו"ח קופה יומי, חודשי ורבעוני.
  - 14.5.4. דו"ח הפקדות יומי, חודשי ורבעוני לחשבון הבנק של המועצה.
  - 14.5.5. התאמות ומאזנים - עדכוני קופה והתאמה להפקדה, התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכוןם במערכת, התאמות כרטיסי אשראי, התאמות שיקים דחויים, התאמה בין תקבולי חובות לפי רישומי הספק לבין הנהלת החשבונות של המועצה.
  - 14.5.6. דו"ח גיול חובות.



**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

- 14.5.7. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את כלל החובות בפיגור עפ"י חתכים וסטטוסים שיוגדרו ע"י המועצה. הדו"ח יפרט את פעולות האכיפה שבוצעו, תאריכי ביצוע, משך הזמן שחלף בין פעולה לפעולה ו/או מאז הפעולה האחרונה שבוצעה בתיק, המלצה על דרכי טיפול וכיו"ב.
- 14.5.8. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את פעולות העיקולים שבוצעו בפועל, כולל פירוט של מבצעי האכיפה, סוג העיקול שבוצע, תוצאות העיקולים לרבות גביית הוצאות אכיפה מנהלית / משפטית וחובות למועצה, פירוט המיטלטלין כולל רכבים שעוקלו ואוחסנו, העתקי אסמכתאות (כגון חשבונות והעתקי טפסי העיקולים) וכיו"ב.
- 14.5.9. דו"ח רבעוני ושנתי המפרט את החובות המסופקים והאבודים על פי חתכים שיקבעו ע"י המועצה.
- 14.5.10. דו"ח רבעוני ושנתי המפרט את החובות שבוצע לגביהם הליך של מחיקת חובות, כולל שם נותן ההוראה, תאריך מתן ההוראה, תקופת עצירת פעולות האכיפה, סיבת העצירה וכיו"ב.
- 14.5.11. דו"ח חודשי המפרט את פניות התושבים שהתקבלו אצל עובדי החברה, אופן קבלת הפניה (קבלת קהל/ דואר/ דוא"ל/טלפון), מועד הגעת הפניה, עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניות. לגבי פניות טלפוניות – יש לדווח גם על זמני המתנה לנציג השירות כולל שיחות ננטשות.
- 14.5.12. דו"ח חודשי המפרט את משך הזמן שחלף ממועד קבלת בקשות להנחה בארנונה ועד למועד קליטת ההנחות במערכת המידע של המועצה.
- 14.5.13. אחת ל- 6 חודשים דו"חות מסוקרים ואחת לשנה דו"חות מבוקרים, עד למועד אותו יקבע המועצה.
- 14.5.14. דו"חות נוספים לפי דרישת המועצה באופן מיידי.

**15. סיוע לגורמים המוסמכים במועצה**

- 15.1. תיאום מדיניות בנושאי גבייה.
- 15.2. ייעוץ שוטף למועצה בנושאי גבייה.
- 15.3. למען הסר ספק - למועצה עומדת הזכות להשתמש ביעוץ המשפטי של החברה לענייני השגות/עררים וכו' ללא תשלום נוסף זאת כחלק מעבודת החברה בנושא הגביה



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

15.4. **סיוע בריכוז, הכנה, בדיקה** והגשת חומר, מיד עם דרישה ראשונה, לוועדת ההנחות, לוועדת ערר לבתי משפט ולכל ועדה אחרת מטעם המזמין, לרבות: מסירת כל מידע או נתון, השתתפות בישיבות ובדיונים, מסירת נתונים שיידרשו במהלך הישיבה, הכנת והדפסת פרוטוקול הישיבה, משלוח החלטות למבקשי ההנחה ועדכון במחשבי המועצה לאחר קבלת אישור הגורמים המוסמכים מטעם המזמין, יישום החלטות והנחיות הועדות וכיו"ב.

15.5. תאומים והתאמות עם מחלקות הגבייה, הגזברות, ההנדסה, השירותים החברתיים והחינוך במזמין, לרבות:

15.5.1 מחלקת הנדסה

15.5.1.1. תיאום כתובות, תיאום מספרי גוש חלקה ותת חלקה.

15.5.1.2. בדיקת הכנה לטופס 4, תעודת גמר ואכלוס.

15.5.1.3. תוכניות בניה - קבלת תחשיב לגביית אגרות בניה, בדיקת החישוב על פי חוקי עזר, אישורים לטאבו, תיאום שומה.

15.5.1.4. חיובים שונים כגון כבישים מדרכות וכל דרישה אחרת שתגיע ממחלקת ההנדסה או הגזברות.

15.5.1.5. הפקת דו"חות ככל שידרשו.

15.5.2 המחלקה לשירותים חברתיים ומחלקת חינוך

15.5.2.1. גביית תשלומי השתתפות עצמית ו/או אגרות במידה ויהיו וכל פעולת תשלום/גבייה שתועבר לטיפול ע"י מנהלי המחלקות כאמור לעיל.

15.5.2.2. הפקת דו"חות ככל שידרשו.

**16. משרדים**

16.1. המועצה תקצה משרדים עבור מחלקת הגביה

16.2. המשרדים יהיו מאובזרים ומצוידים בנדרש לצורך מתן השירות

16.3. כנגד משרדים אלו תחויב החברה בסכום של 2,500 ₪ כולל מע"מ כדמי שכירות, סכום אשר יקוזז מהחן החודשית.

**17. מחשוב**

17.1. החברה תעשה שימוש במערכות המידע הייעודיות של המועצה המבצעות ניהול, מעקב ובקרה של כל תהליכי החיובים והגבייה הנדרשים. נכון היום מערכות המידע של המזמין הן של חברת EPR. במידת הצורך, החברה תדאג לחיבור למערכת הגבייה של החברה ל-EPR, כאשר עלויות החיבור תבואנה על חשבון המועצה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 17.2. כלל פעולות הגבייה ואכיפת הגבייה שיבוצעו ע"י החברה מכל מין וסוג, יתועדו במערכת המידע של המועצה, לרבות סריקת כלל האסמכתאות לפעולות אלה על פי מפתח שתורה המועצה.
- 17.3. יודגש כי - המציע מחויב להציג יכולת למתן שירותי "טפסים מקוונים" עפ"י המפרט אשר יפורט בהמשך בנספח מפרט השירותים, **ככל והמועצה תהיה מעוניינת לרכוש שירות אופציונלי זה, ישולם בגינו סך של 3,300 ₪ לפני מע"מ.**
- ככל והמועצה תבחר לרכוש את שירותי הטפסים הדיגיטליים באמצעות גורם שלישי או באופן עצמאי, כל חברת גביה שתזכה תחויב לעבוד עם טפסים מקוונים המפותחים והמנוהלים ע"ב פלטפורמה דיגיטלית שתיבחר ע"י הרשות ותשתף פעולה באופן מלא עם הספק של הפלטפורמה ע"פ לוחות הזמנים שהרשות תגדיר. במסגרת שיתוף הפעולה היא תעביר מידע בפורמט שהרשות תבקש, תחשוף שירותים למימוש ממשקים ועוד.



## פרק ב - מסמך 4

### נספח 3 להסכם - מפרט שירותים גביית מים וביוב

#### 1. הגדרות

1.1 "שירותי גבייה" - מכלול השירותים הנדרשים במכרז זה לביצוע ויישום על ידי

החברה, לרבות אך לא רק; חישובי לוגית; הפקת שוברים; הדפסה ודיוור של דברי דואר, שוברי תשלום ומכתבים ללקוחות; שירות לקוחות על פי התקנות, פעולה ועמידה באמות מידה והכללים המקובלים; קבלה והפקדה של תקבולים; סליקת אשראי; שירותי אכיפה על פי תקנות, כללים ופקודת מסים גבייה; מתן שירותי קהל (פרונטאליים וטלפונים); טיוב נתונים במערכת המועצה לרבות, אך לא רק, רישום ותיקון כתובות, שימושים, סוגי חיוב ופרטי לקוחות; הכנת והפקת דוחות בנושאי צרכנות וגבייה מעת לעת; הכנת תיקים ונתונים לאישור ועדת נזילות, הסדרים וחובות.

1.1.1 מערכת גביה - מערכת מידע בעלת בסיס נתונים לניהול כלל הפעולות הנדרשות

לניהול פעולת החיובים והתקבולים ממים וביוב, דמי הקמה וכל חיוב אחר שהמועצה מחויבת בגבייתו, כולל ביצוע חיוב בהפרשי ריבית פיגורים והצמדה ולרבות ניהול קבצי אב, נתוני צרכנים ובעלי נכסים, ניהול נתוני מדי המים, ניהול פעולת קריאת המונים (באמצעות קר"מ {קריאה מרחוק}), חישובי צריכה משותפת ותיקוני קריאה, תהליך הפקת שוברים, קליטת חיובים, קליטת אמצעי תשלום והתאמות כרטיסי משלמים וכל פעולה נדרשת לניהול המיטבי והחוקי של כלל פעילויות המועצה על פי כל דין.

1.1.2 מערכת ניהול קר"מ - מערכת לניהול קריאות מדי מים הניתנים לקריאה מרחוק

באמצעות מערכת תקשורת אלחוטית. המערכת משמשת את המועצה לניהול וחישוב צריכות מים, פחת ושירות לצרכני המים.

1.2 "דברי דואר" - כלל דברי הדפוס הנדרשים להפקה ולהפצה ללקוחות המועצה, בין

אם מופקים על ידי בתי דפוס ובין אם מופקים במדפסות מוקדי השירות הפרונטאלי ו/או הטלפוני ממערכת המועצה או מכל מקור מידע אחר. בכלל זה יוגדרו שוברים, שוברי pre-printed שוברי תשלום (עיוור), קבלות, מכתבים (לרבות מכתבים רשומים), עלונים (כגון מידע שנתי לצרכני המים, דוח איכות המים וכו'), פרסומים ללקוחות, מכתבי מענה הנדרשים על פי הכללים והנחיות המזמין וכל דברי דפוס אחר שנדרשו להפקה על ידי המנהל ולהפיצם ללקוחות המזמין. **עלות דברי**



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

**הדואר תכלול את כל עלויות המעטפה, העיטוף, המשלוח וההפצה עד למסירתם ללקוח** (בכל צורה שהיא לרבות תשלומים לרשות הדואר כגון ביול, משלוח דואר רשום וכיו"ב). כלל דברי הדואר יהיו באחריות החברה ועל חשבונה (לרבות שירותי דיוור ומסירה ללקוחות) והיא אחראית לתייקם, לאחסנם ולקטלגם אלקטרונית (לרבות סריקתם) במערכת המועצה על פי מפתחות שיוך לקוח, נכס, משלם, צרכן, מד מים, נושא ועל פי דרישות המנהל בכלל זה יתויקו גם ספחי דואר רשום וכל מידע הקשור למעקב ולמשלוח הדואר ללקוחות כפי הנדרש על פי הוראות כל דין.

שירותי הגרפיקה ותכנים נדרשים יועברו על ידי המנהל מטעם המועצה ויהיו על חשבון החברה.

החברה נדרשת לאשר את כלל החומר המודפס בטרם שליחתו על ידי נציג מוסמך מטעם המועצה.

החברה תסייע למועצה במידע וחומרים הנדרשים לפרסום ודוברות מאת המועצה ללקוחותיה ו/או כלפי גורמים נוספים.

1.3 **"הכללים"** - כלל החוקים, התקנות, הכללים, ההנחיות, החוזרים ו/או אמות המידה שפורסמו ו/או יפורסמו ברשומות, על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב ו/או משרד האוצר ו/או רשות המסים ו/או משרד הפנים; וכן נהלים ודרישות של המועצה החלות על החברה ו/או על המועצה ו/או על כל מי שעניינו בגבייה ואכיפה של השירותים נשוא מפרט שירותים זה. חובת הקבלן לפעול על פי הוראות אלו ו/או על פי הוראות המועצה.

1.4 **"תקופת קריאה"** - תקופת זמן בת חודשיים (61 - 59 ימים) בה נמדדת צריכת המים במדי המים השייכים ללקוחות וכן במדי האספקה (מדי מים שאינם מיועדים לחיוב צריכה). קובץ הצרכנים יכלול את כלל צרכני המועצה לרבות מוסדות המועצה, מוני גינון, מדי אספקה אזוריים וראשיים וכן מדי אספקה בנקודות חיבור מקורות, קידוחים ובמתקני המים של המועצה. החברה נדרשת לקרוא את כלל צרכני המועצה למועד ביצוע תהליך הקריאות, הלוגית, החיוב והפקת התלושים .

הקריאות יהיו תקופתיות יהיו 6+1 תקופות, התקופה השביעית תהיה קריאת ביקורת אקראית על פי הנחיית המועצה. קריאות אלו יתבצעו בשעות הפעילות, קרי שעות הבוקר המוקדמות, אחר הצהריים, ימי שישי ו/או על פי הנחיית המזמין לקריאת צרכנים ייחודיים.



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

1.5. **יצוין כי נכון להיום המועצה גובה את תשלומי המים בשלושה ישובים בלבד  
וזאת באמצעות מערכת קר"מ.**

שמות הישובים- אבן שמואל, אלומה, מרכז שפירא (אחוזת אתרוג)  
המועצה רשאית להגדיל את מס' הישובים בהם נגבה נושא המים.  
בהתייחס לנושא הביוב- **המועצה גובה את אגרת הביוב לכלל יישוביה,**  
ומקבלת את צריכות המים (לצורך חישוב אגרת הביוב) מספקי המים היישוביים



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

**פרק ב' - מסמך 5**

נספח 4 להסכם - הסכם רמת שירות SLA

כנגד האירועים הבאים תקנוס המועצה את החברה כמפורט בטבלה להלן:

מספר סידורי	אירוע	קנס	הערות
1.	אי הגעה בזמן של עובדי החברה לעבודה במוקדי השירות ו/או יציאה לפני הזמן.	200 ₪ לכל אירוע	מעל 2 אירועים בחודש {במצטבר לכלל העובדים}
2.	היעדרות עובדי החברה מעל ימי החופשה, המחלה והמילואים המותרים על פי חוק.	מנהל מחלקה - 350 ש"ח ליום עבודה עובד גבייה - 250 ש"ח ליום עבודה	
3.	התנהגות לא הולמת של עובדי החברה.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 2 אירועים בחודש
4.	אי ביצוע הוראות החוק ו/או הוראות התאגיד לביצוע שלב בגבייה, לרבות באכיפת הגבייה עפ"י פקודת המיסים (גביה) או כל הוראה רלוונטית אחרת לגבי חייב או קבוצת חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 2 אירועים בחודש
5.	אי משלוח או משלוח באיחור של התראות/דרישות תשלום בגין חובות הנמצאים בטיפול החברה.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 5 אירועים בחודש
6.	אי מילוי הוראה לאיתור כתובות/חשבונות בנק של חייבים.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בחודש
7.	הטלת עיקולי שווא על חייבים שמקורם בטעות של החברה	קנס של 1000 ₪ לאירוע ובנוסף כל סכום שיאושר בין החייב לתאגיד במסגרת הליך פשרה, גישור או תביעה שכנגד לרבות הוצאות משפטיות.	
8.	חיוב תושבים בהוצאות אכיפה מנהלית שלא על פי כל דין.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 1 אירוע בחודש
9.	אי רישום הוצאות אכיפה מנהלית.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 2 אירועים בחודש
10.	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק למועצה.	250 ש"ח לכל דוח בגין כל יום איחור בהגשתו עפ"י המועדים שתקבע המועצה מפעם לפעם	לאחר 7 ימי איחור



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

מספר סידורי	אירוע	קנס	הערות
11.	אי סריקת מסמכים נלווים למערכות המידע הייעודיות.	500 ש"ח לכל אירוע	מעל 3 אירועים בחודש
12.	כל פעולה או מחדל של הספק או מי מעובדיו או מי מטעמו בקשר לשירותים הניתנים ו/או הנדרשים על ידו ושביגים המועצה נדרשת לפיצוי לקוח או חייב או כל צד ג'.	קנס של 500 ₪ לאירוע ובנוסף כל סכום שיאושר בין התאגיד לצד ג' במסגרת הליך פשרה, גישור או תביעה שכנגד לרבות הוצאות משפטיות.	
13.	אי איוש של מנהל מחלקת גבייה מתאים מטעם החברה ואי-מציאת מחליף המאושר על ידי מנהל התאגיד	15,000 ₪ לכל חודש קלנדרי או חלק מחודש קלנדרי.	מעבר ל 7 ימי עבודה רצופים.
14.	אי תיעוד פעולות עובד החברה במערכת המועצה	500 ש"ח לכל אירוע.	מעל 3 אירועים לחודש
15.	כנגד אי פתיחת משרדי שירותי הקהל ו/או שירותי האכיפה או סגירתו לפני הזמן.	1000 ש"ח לכל אירוע	מעל 2 אירועים בשנה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## פרק ב' - מסמך 6 נספח 5 להסכם - נוסח ערבות ביצוע

**לכבוד**  
**מועצה אזורית שפיר**  
א.ג.נ.,  
**מאת:**  
**בנק** \_\_\_\_\_  
**סניף** \_\_\_\_\_  
**תאריך** \_\_\_\_\_

### הנדון: ערבות בנקאית צמודה מס'

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן "החברה") לביצוע התחייבויותיו כלפיכם בהתאם להוראות ההסכם שנחתם בינכם ביום \_\_\_\_\_, אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ₪ בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד המפורט להלן ("הפרשי הצמדה").

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל בתוספת הפרשי הצמדה מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

במכתבנו זה:

"**מדד**" משמעו מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.

הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני כל תשלום בפועל, עפ"י ערבות זו (להלן: "**המדד החדש**") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש 10/2025 שפורסם ביום 15.11.2025 (להלן: "**המדד היסודי**") יהיו הקרן והפרשי הצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין בדרישתכם הנ"ל מחולק במדד היסודי.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי \_\_\_\_\_ לא תענה.

לאחר יום \_\_\_\_\_ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

**בכבוד רב,**

\_\_\_\_\_ חתימה + חותמת הבנק



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## **פרק ב' - מסמך 7**

נספח 6 להסכם - אישור קיום ביטוחים

המועצה בנספח ביטוח זה הינה; מועצה איזורית שפיר ו/או ישובים בתחום השיפוט של המועצה ו/או תאגידים עירוניים של המועצה ו/או גופי סמך של המועצה ו/או גופים קשורים למועצה ו/או גורמים מממנים.

1. בלי לגרוע מהתחייבות החברה על פי הסכם זה ועל פי דין, על החברה לערוך ולקיים על שמו ועל חשבוננו - ביטוחים הולמים ביחס לשירותים כפי הנהוג בתחום פעילות החברה (ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית וחבות מוצר, ביטוח ציוד מכני הנדסי, ביטוח רכוש, ביטוח סחורה בהעברה וכל ביטוח אחר לפי העניין) בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופי השירותים והיקפם ומבלי לגרוע מכלליות האמור ולכל הפחות, את הביטוחים כמפורט להלן ובאישור קיום הביטוחים המצורף להסכם זה כנספח 6 א' ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו - במשך כל תקופת ההתקשרות או מתן השירותים ובקשר לביטוח אחריות מקצועית, כל עוד חלה על החברה אחריות על פי כל דין.

2. אישור קיום הביטוחים יכלול את הביטוחים הבאים: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבול אחריות אשר לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופה הביטוח; ביטוח אחריות מעבידים בגבול אחריות אשר לא יפחת מסך 20,000,000 ₪ לעובד לאירוע ולתקופת הביטוח (מובהר כי אם החברה לא מעסיקה עובדים לחברה הזכות להמציא את אישור קיום הביטוחים ללא ביטוח חבות מעבידים), ביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות אשר לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח, ביטוח נאמנות בגבול אחריות אשר לא יפחת מסך של 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח וביטוח כספים בסך של 200,000 ₪ לתקופה (להלן: "ביטוחי החברה").

3. בגין ביטוחי החברה יחולו ההוראות הבאות:

3.1. חריג רשלנות רבתי אם קיים, יבוטל (ולא יהיה בכל כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות החברה על פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981).

3.2. ביטוחי החברה יכללו סעיף הקובע, כי אי קיום החובות המוטלות על המבוטח, לרבות אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות בתם לב, לא תפגע בזכויות המועצה על פי הפוליסות.

3.3. סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלוף כלפי המועצה וכלפי הבאים מטעם המועצה ואולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 3.4. הביטוחים יכללו הוראה לפיה הביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי המועצה והמבטח מוותר על כל טענה לשיתוף ביטוחי המועצה.
- 3.5. היקף כיסוי הביטוח, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחת מתנאי הנוסח הידוע כנוסח ביט או כל נוסח מקביל.
- 3.6. בביטוחי החבויות ייכלל סעיף שיפוי לטובת המועצה בכפוף לסעיף אחריות צולבת וכמקובל באותו ביטוח.
- 3.7. הביטוחים יכללו כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי.
4. למועצה הזכות לקבל מהחברה בכל עת, את העתקי פוליסות ביטוחי הקבלן במלואן או בחלקן. על החברה להעביר לחברה את העתקי פוליסות ביטוחי הקבלן מיד עם קבלת דרישת המועצה. מובהר כי לחברה הזכות למחוק מהעתקי הפוליסות כל מידע אשר אינו רלוונטי לדרישות המועצה, ולרבות; מחירים, שמות מבטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכיו"ב. על החברה לבצע כל שינוי או תיקון אשר יידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויות נותן השירות על פי נספח זה.
5. לפני חתימת המועצה על ההסכם וכתנאי לו, על החברה להמציא לידי המועצה את אישור קיום הביטוחים חתום על ידי מבטח שהינו חברת ביטוח מורשית כדין לפעול בישראל. המצאת אישור קיום הביטוחים הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע השירותים, ולמועצה תהא הזכות (אך לא החובה) למנוע מהחברה את מתן השירותים.
6. 14 ימים לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום הביטוחים, על החברה להמציא לידי המועצה אישור קיום ביטוחים מעודכן בגין חידוש תוקף ביטוחי החברה לתקופת ביטוח נוספת, וכן מידי תקופת ביטוח וכל עוד הסכם זה בתוקף ולתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
7. בכל פעם שמבטח החברה יודיע למועצה על ביטול/שינוי לרעה בביטוחי החברה, על החברה לערוך את אותו ביטוח מחדש ולהמציא אישור קיום הביטוחים מעודכן לפני מועד הביטול או השינוי כאמור.
8. החברה פוטרת את המועצה ואת הבאים מטעם המועצה מאחריות לאבדן ו/או לנזק אשר עלול להיגרם לרכוש החברה, לרבות לנזק תוצאתי אשר ייגרם עקב נזק לרכוש כאמור ולא תהיה להחברה כל טענה ו/או דרישה כלפי מי מהאמורים לעיל בגין נזק כאמור, אולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
9. מובהר כי אישור קיום הביטוחים המצורף להסכם זה, מנוסח במתכונת תמציתית בלבד כנדרש מאת חברות הביטוח בהתאם להנחיות חוזר הפיקוח ורשות שוק ההון ביטוח וחסכון, ואין בהמצאת אישור קיום הביטוחים חתום כאמור, כדי לגרוע מחובת החברה לקיים את כל

**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

- האמור בנספח זה. מובהר כי אם יחולו שינויים בהנחיות הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון, למועצה הזכות להחליף את אישור קיום הביטוחים באישור קיום ביטוחים בנוסח חלופי, וזאת מבלי שיהא בכך כדי להוסיף מעבר לדרישות הביטוח המפורטות בנספח הביטוח.
10. למען הסר ספק, מובהר כי אי המצאת אישור קיום הביטוחים במועדים לא תפגע בהתחייבויות החברה על פי הסכם זה. על החברה לקיים את כל התחייבויות החברה על פי ההסכם גם אם יימנע מהחברה מתן השירותים.
11. למועצה הזכות (אך לא החובה) לבדוק את אישור קיום הביטוחים אשר יומצא על ידי החברה בהתאם לנדרש על פי נספח זה, ועל החברה לבצע כל שינוי או תיקון אשר יידרש באישור קיום הביטוחים על מנת להתאימו להתחייבויות החברה בנספח זה. מוצהר ומוסכם כי אין בזכות המועצה לבדוק את אישור קיום הביטוחים ולהורות על תיקונו כמפורט לעיל, כדי להטיל על המועצה ועל מי מטעם המועצה, כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור קיום הביטוחים, טיבם של הביטוחים הנערכים על פי אישור קיום הביטוחים, היקפם ותוקפם של הביטוחים, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חבות שהיא המוטלת על החברה על פי הסכם זה או על פי דין.
12. על החברה למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי החברה ככל שיש בהן כדי להשפיע על התחייבויות החברה על פי הסכם זה, לשלם את דמי הביטוח ולשאת בתשלום השתתפויות העצמיות במועד.
13. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מאישור קיום הביטוחים, הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על החברה, אשר אין בה כדי לגרוע מהתחייבות החברה ו/או כדי לשחרר את החברה ממלוא החבות על פי דין ועל פי הסכם זה. להחברה לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי המועצה וכלפי מי מטעם המועצה, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
14. בכל ביטוח משלים ו/או נוסף לביטוחי החברה, אם ייערך על ידי החברה (למעט כלי רכב), ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המועצה וכלפי הבאים מטעם המועצה, וכן כלפי כל מי שהמועצה התחייב לכלול ויתור על זכות תחלוף כלפיו, בכתב טרם קרות מקרה הביטוח, למעט כלפי מי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון; בביטוחי חבויות נוספים אם ייערכו, ייכלל בנוסף לאמור לעיל, סעיף שיפוי לטובת המועצה ולטובת הבאים מטעם המועצה, בגין אחריותם למעשי ומחדלי החברה בכפוף לסעיף אחריות צולבת.
15. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות נספח זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו ביצוע שירותים על פי הסכם זה ייעשה על ידי קבלן משנה מטעם החברה, על החברה לוודא כי בידי קבלן המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים לעיל. למען הסר



## מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

ספק מובהר בזאת כי על החברה מוטלת האחריות כלפי המועצה וכלפי הבאים מטעם המועצה ביחס לביצוע השירותים במלואם, לרבות שירותים אשר ניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלן משנה מטעם החברה ועל החברה יהיה לשפות ו/או לפצות את המועצה ואת הבאים מטעם המועצה, בגין כל אובדן ו/או נזק אשר ייגרם במישרין או בעקיפין, עקב ביצוע השירותים על ידי קבלן משנה, אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל, אם לאו.

16. הפרת הוראות נספח הבטוח זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

**נספח 6א' – אישור קיום ביטוחים**

תאריך הנפקת האישור _____:	אישור קיום ביטוחים			
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור				
מבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור
שם: מועצה אזורית שפיר	שם: ישובים בתחום השיפוט של המועצה ו/או תאגידים עירוניים של המועצה ו/או גופי סמך של המועצה ו/או גופים קשורים למועצה ו/או גורמים מממנים	שם:	מתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים	מזמין השירותים
ח.פ:	ח.פ.	ת.ז./ח.פ.		
מען:	מען:	מען		



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	מ ט ב ע	השתתפות עצמית (אין חובה) להציג נתון זה	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח סכום ביטוח/שווי העבודה		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
			למקרה	לתקופה					
302 – אחריות צולבת 304 - הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל/פעילות המבוטח 307 - הרחבת צד ג' – בגין קבלנים וקבלני משנה 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 315 - כיסוי לתביעות מל"ל	ש		4,000,000	4,000,000			ביט		צד ג'



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור 322 - מבקש האישור מוגדר כצד ג' 328 - ראשוניות 329 - רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (למעט נזק שנגרם לרכוש מבוטח או שהיה יכול להיות מבוטח במסגרת פרק הרכוש)								
309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 319 - מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של	ש		20,000,000	20,000,000			ביט	אחריות מעבידים



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

מי מעובדי המבוטח - 328 ראשוניות 350 - הרחבת חבות כלפי קבלנים וקבלני משנה היה ומבקש האישור יחשב כמעבידים								
301 - אובדן מסמכים 302 - אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 303 - דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 304 - הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל/פעילות המבוטח 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש	ש		4,000,000	4,000,000		תאריך רטר' לא יאוחר ממועד חתימת הסכם ו/או תחילת ההתקשרות לפי המוקדם		אחריות מקצועית



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח 325 - מרמה ואי יזשר עובדים 326 - פגיעה בפרטיות 327 - עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 - ראשוניות 332 - תקופת גילוי - 6 חודשים								
309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון	ש		1,000,000	1,000,000				נאמנות



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

324 - מוטב לתגמולי ביטוח מבקש האישור								
325 - מרמה ואי יושר עובדים								
328 - ראשוניות תקופת גילוי - 6 חודשים								
309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון	ש	200,000	200,000					כספים
313 - מקי טבע								
314 - גניבה פריצה ושוד								
316 - רעידת אדמה								
324 - מוטב לתגמולי ביטוח מבקש האישור								
328 - ראשוניות								



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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\*)

016 – גביה וכספים

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא **60 יום** לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

87

חתימת האישור

המבטח:



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## פרק ב' - מסמך 8

### **נספח 6 להסכם - תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות**

לכבוד

**מועצה אזורית שפיר (להלן: "המועצה")**

א.ג.נ.,

**תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות**

**בקשר עם חוזה למתן שירותי גביה כוללים**

**במסגרת מכרז**

אני/אנו הח"מ, \_\_\_\_\_ נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_  
ו- \_\_\_\_\_ נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ (להלן: "העובד")  
לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה  
כן, מצהיר/ה בזאת בכתב כלפי המועצה, כדלקמן:

1. לאחר שבדקתי את העניין למיטב יכולתי, אני מצהיר/ה ומתחייב/ת כי אין לי או לבני משפחתי הקרובה, כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם המכרז והשירותים נשוא המכרז הנ"ל, או ליצור חשש לניגוד עניינים כזה. אני מתחייב/ת עוד, כי אם במהלך עבודתי כאמור, יובא לידיעתי ניגוד עניינים כאמור, או חשש ליצירת ניגוד עניינים כזה, אודיע לכם עליו ללא דיחוי.

2. אני מתחייב/ת לשמור בסודיות גמורה ומוחלטת, לא להעתיק ולא לעשות שימוש ושלא להעביר לאחרים ו/או להרשות לאחרים להעתיק, ובכלל זה צילום ו/או תדפיס ו/או כל צורת העתקה אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, כל מידע וידע עסקי, מסחרי, מקצועי ו/או מכל סוג שהוא ו/או נתונים ו/או מסמכים ו/או רשומה ו/או חומר ו/או קבצי מחשב אשר אינם נחלת הרבים, שהגיעו לידי או קיבלתי מהמועצה ו/או מאחרים, בין בע"פ ובין בכתב, ו/או כתוצר לוואי של עבודתי ו/או אספקת השירותים, הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם המזמין ו/או עם מכרז זה (להלן: "המידע")

3. המידע הינו בבעלות הבלעדית של המועצה והיא רשאית לעשות בו ו/או בכל חלק ממנו, כל שימוש לפי שיקול דעתה הבלעדי.

4. אני מתחייב/ת לשמור על המידע בהקפדה, בסודיות ובמקום סגור ומאובטח ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו של המידע ו/או הגעתו לידי צד ג' כלשהו. למען הסר ספק, אפעל בהתאם להנחיות המועצה כיצד לשמור ולאחסן את פרטי הוראות הקבע של כרטיסי האשראי וכל מידע אחר והכל בהתאם לדרישות המועצה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא לא אוכל לעשות כל שימוש במידע ולא אאפשר/נאפשר לצד ג' כלשהו לעשות בו שימוש ואני/אנו מוותרים וויתור סופי ומוחלט על זכות העיכובן במידע ו/או במדיה כלשהי הכוללת את המידע ומתחייבים לשמרו ולהעבירו לאלתר למועצה עם דרישה ראשונה.
6. אני אשא באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו למידע ו/או לחלק ממנו ואני מתחייב/ת לפצות ו/או לשפות את המועצה, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לה כתוצאה מהפרת התחייבויותיי האמורות בכתב התחייבות זה, וזאת מבלי לגרוע ו/או לפגוע בכל תרופה ו/או סעד לו זכאית המועצה מכוח כל דין ו/או החוזה.
7. ידוע לי כי המועצה הינה הבעלים והמנהל הבלעדי של מאגר המידע, ואני לא אעשה שימוש בכל מידע שיועבר אליי, זולת לשם מילוי התחייבויותיי.
8. כמו כן, אני מתחייב/ת לפעול בהתאם לסדרי הניהול של מאגר המידע, כפי שנקבעו ו/או ייקבעו מעת לעת על ידי מנהל מאגר המידע מטעם המועצה, לרבות על ההוראות לאיסוף, סימון, אימות, עיבוד והפצה של המידע, הכל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו.
9. זהו שמי, וזו חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל הינו אמת.

חתימה

תאריך

**אישור עו"ד**

אני הח"מ, עוה"ד \_\_\_\_\_, מאשר/ת בזאת, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפניי מר/גב' \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו/ה, כי עליו/ה לומר את אמת, וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הצהרתם הנ"ל וחתם/וחתמה עליו/ה בפני.

**עו"ד (חתימה וחותמת)**



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## פרק ג' - מסמך 1

### דף מידע ארגוני

#### נספח זה ימלא על ידי המציע ויצורף להצעתו

1. שם המציע: \_\_\_\_\_
- מספר רישום ברשם החברות ו/או ע.מ: \_\_\_\_\_
- כתובת: \_\_\_\_\_
- כתובת משרד רשום: \_\_\_\_\_
- מספרי טלפון: \_\_\_\_\_ נייד: \_\_\_\_\_
- מספרי פקסימיליה: \_\_\_\_\_
2. עיסוק: \_\_\_\_\_ המציע: \_\_\_\_\_

#### 3. אנשי מפתח

פרטי המנהלים בעלי זכות חתימה (במידה והמציע הנו שותפות יש לציין את שמות השותפים):

שם	תחום התמחות / תפקיד	שנות ותק במציע

#### 4. יכולת פיננסית של המציע

המזמין רשאי לבדוק את יכולתו הכספית של המציע והמציע מתחייב לספק כל מידע במידה ויידרש לכך על ידי המזמין.

5. איש הקשר במכרז מטעמו של המציע הינו - שם \_\_\_\_\_ תפקידו \_\_\_\_\_ אצל המציע \_\_\_\_\_, מס' טל' נייד: \_\_\_\_\_, דוא"ל \_\_\_\_\_



**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

\_\_\_\_\_ :  
ופניותיו מטעמנו, ככל שתהיינה, בכל הנוגע  
למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי המועצה תחייבנה את המציע.

**6. ניסיון המציע במתן שירותי גבייה**

בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המציע במתן שירותי גבייה של תשלומי ארנונה  
וכן הפעלת מוקד טלפוני כנדרש בתנאי הסף במכרז, וכן לצורך מתן ציון האיכות.

**יודגש ויובהר כי:**

- לעניין פירוט תקופת מתן השירותים - ציון שנה בלבד (למשל: 2022, 2023, 2024)  
ייחשב כמתן שירות במהלך כל השנה ברציפות (ינואר עד דצמבר). ככל שהשירות  
החל לאחר חודש 01/2022, יש לציין את תקופת מתן השירותים בפורמט הבא: חודש  
ושנה עד חודש ושנה (למשל: 03/2022 - 06/2022).
- מספר התושבים יירשם על פי הנתון המעודכן האחרון באתר הלשכה המרכזית  
לסטטיסטיקה.

**הערה- ניתן להגיש טבלה זו ע"ג מסמך לוגו של המציע**



7. **ניסיון מנהל מחלקת הגבייה**

- א. יש לצרף עותק של התואר האקדמי ו/או רישיון רואה חשבון. לחילופין ניתן להציג 7 שנות ניסיון בתחום ניהול מחלקות גביה ברשויות מקומיות
- ב. קורות חיים של המועמד לתפקיד מנהל מחלקת הגבייה מטעם המציע, המפרטים את כישוריו, הכשרתו, השכלתו וניסיונו, לרבות בכל הקשור לניסיונו הניהולי בתחום גביית ארנונה, אגרות מים וביוב.
- ג. בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המועמד לתפקיד מנהל מחלקת הגבייה מטעם המציע בניהול צוות עובדים בתחום שירות לקוחות ומתן שירותים עירוניים וגביה.

**ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה, במידת הצורך.**

שם מקום העבודה	שנות העבודה	תיאור הניסיון

חתימה וחותמת המציע

תאריך

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## פרק ג' - מסמך 2 **אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי**

תאריך: \_\_\_\_\_

**לכבוד**  
**מועצה אזורית שפיר**  
א.ג.ב.

### **הנדון: אישור בדבר הערת עסק חי**

לבקשתכם וכרואי החשבון של המציע הרינו לאשר כדלקמן:

הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_

הדוח הכספי המבוקר האחרון של המציע לשנת \_\_\_\_\_ וכל הדו"חות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי" (\*) או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים כ"עסק חי".

ממועד החתימה על הדו"ח הכספי הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע כ"עסק חי".

(\*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_, רו"ח  
(שם מלא, חתימה וחותמת)



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### פרק ג' - מסמך 3

#### **תצהיר קיום זכויות עובדים מאת המציע**

(יש למחוק את המיותר)

אני הח"מ \_\_\_\_\_, המשמש כ \_\_\_\_\_ אצל

\_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כי עליי

להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת

כדלקמן:

1. הנני מוסמך/ת מטעם המציע לתת את תצהירי זה.
2. המציע ובעלי השליטה בו מקיימים את חובות המציע בעניין זכויות עובדים ע"פ חוקי העבודה המפורטים להלן: חוק שירות התעסוקה התשי"ט 1959, חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א 1591-1959, חוק דמי מחלה, התשל"ו - 1976, חוק חופשה שנתית, התשי"א - 1950, חוק עבודת נשים, התשי"ד - 1954, חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, התשכ"ו - 1965, חוק עבודת הנוער, התשי"ג - 1953, חוק החניכות, התשי"ג - 1953, חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), התשי"א - 1951, חוק הגנת השכר, התשי"ח 1958, חוק פיצויי פיטורין, התשכ"ג - 1963, חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995, חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב - 2002, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלבנטיים לענף נשוא המכרז (להלן: "חוקי העבודה").
3. המציע, בעלי השליטה בו וחברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה בו לא הורשעו בעבירה לפי חוקי העבודה בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
4. במהלך שלוש השנים האחרונות טרם המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, הורשע המציע ב - \_\_\_\_\_ עבירות ע"פ חוקי העבודה, בעלי השליטה במציע הורשעו ב - \_\_\_\_\_ עבירות ע"פ חוקי העבודה, חברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה במציע הורשעו ב - \_\_\_\_\_ עבירות ע"פ חוקי העבודה.
5. המציע, בעלי השליטה בו וחברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה בו לא נקנסו ע"י מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התמ"ת (להלן: "המינהל") בגין הפרה של חוקי העבודה בשלוש השנים האחרונות טרם הגשת הצעה זו/ נקנסו בפחות מ - 2 קנסות בגין העבירות המנויות בחוקי העבודה בשלוש שנים האחרונות.  
(קנסות שניתנו בגין אותה עבירה נספרו כקנסות שונים)
6. במהלך שלוש השנים האחרונות טרם המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, נקנס המציע ע"י המינהל ב \_\_\_\_\_ קנסות ע"פ חוקי העבודה, בעלי השליטה במציע נקנסו ע"י המינהל ב \_\_\_\_\_ קנסות ע"פ חוקי העבודה, חברות אחרות בבעלות מי מבעלי השליטה במציע נקנסו ב \_\_\_\_\_ קנסות ע"פ חוקי העבודה.



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## מצורף לתצהיר זה אישור המינהל ביחס לנתונים המפורטים לעיל.

7. בעל שליטה כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א –1981.

8. הנני מצהיר, כי זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

### ולראיה באתי על החתום:

היום \_\_\_\_\_  
שם \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

### אישור עו"ד

96 אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי מר/גב' \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תצהירו/ה בחתימה עליו בפני.

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימה + חותמת עו"ד



## פרק ג' - מסמך 4

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

**לכבוד**

**מועצה אזורית שפיר**

**(להלן: "המועצה")**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, נושא/ת תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_

מכתובת \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר

אמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. הנני עושה תצהיר זה בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 (להלן: "**חוק העסקאות**"). למונחים המפורטים בתצהיר זה תהיה המשמעות הנתונה להם בחוק העסקאות.

2. אני משמש בתפקיד \_\_\_\_\_ ומסמך להצהיר מטעמו/ אני המציע [מחק את המיותר].

3. עד למועד הגשת ההצעה למכרז מס' \_\_\_\_\_ המציע ובעלי זיקה אליו, כהגדרתם בחוק העסקאות, לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "**חוק שכר מינימום**") ו/או לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991 (להלן: "**חוק עובדים זרים**").

4. לחילופין, אם המציע ובעלי זיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות על חוק שכר מינימום ו/או חוק עובדים זרים - במועד הגשת ההצעה חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

5. כמו כן, המציע איננו מעסיק יותר מ-25 עובדים.

6. לחילופין, ככל שהמציע מעסיק יותר מ-25 עובדים אך פחות מ-100 עובדים, הוא מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, תשנ"ח-1998 (להלן: "**חוק השוויון**").

7. לחילופין, אם המציע מעסיק 100 עובדים ומעלה, הוא פנה בעבר למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק השוויון, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן. אם קיבל המציע הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק השוויון, הוא גם פעל ליישומן; ככל שלא פנה, מתחייב המציע לבצע פנייה כאמור; כן מתחייב המציע להעביר העתק מתצהיר זה למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

97 \_\_\_\_\_ חתימת המציע



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

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

\_\_\_\_\_

חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_

תאריך

### **אישור עו"ד**

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר/ת בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי  
מר/גב' \_\_\_\_\_ אשר זיהה/זיהתה עצמו/עצמה באמצעות ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, ולאחר  
שהזהרתיו/יה כי עליו/עליה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא  
יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/מה עליו בפני.

\_\_\_\_\_

חתימה וחותמת עו"ד



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## **פרק ג' - מסמך 5**

### **נספח שירות לתושב**

### **נספח משרדי הקבלן, מדדי איכות, מקצועיות ושירות לקהל הפונים למשרדי מחלקת הגבייה**

מודגש ומובהר כי כל הפעולות הרכישות והציוד המפורטים במסמך זה, ללא יוצא מן הכלל, הינם על חשבון הקבלן והוצאותיו.

#### **א. משרדי הקבלן במועצה האזורית שפיר לתפעול מחלקת הגביה העירונית (להלן: "המשרדים")**

משרדי מחלקת הגביה יסופקו ע"י המועצה לחברה הזוכה. המשרדים ירוהטו כנדרש לצורך מתן השירות ע"י המועצה יודגש כי ציוד - המחשוב, מדפסות, סורקים וכדו' יסופקו וימומנו ע"י הקבלן כנגד משרדים אלו יחויב הקבלן בעלות שכירות ע"ס 2,500 ₪

#### **ב. זמני מענה לתכתובת (מכתבים, דוא"ל):**

1. לכל פנייה בכתב של לקוח הממוען אל הקבלן יינתן מענה בכתב. המענה ישלח בתוך 3 ימי עבודה ללקוח מיום קבלת הפניה במשרדי הקבלן.
2. במידה והקבלן סבור כי לא יעמוד ביעד למענה שנקבע לעיל, ישלח ללקוח מכתב ביניים על כך שהפניה הגיעה ומטופלת ויחול עיכוב במענה ענייני לפנייתו. מכתב כאמור ישלח ללקוח בתוך 2 ימי עבודה.
3. לאחר שיגור מכתב הביניים - עד ל- 5 ימים קלנדריים. כל עיכוב מעבר לכך יצריך את אישור המנהל, תוך פרוט הסיבה לעיכוב.
4. מכתבים הממוענים לבעל תפקיד במועצה (מנכ"ל, גזבר וכו') – המפקח יאשר מראש את תוכן התשובה, טרם שיגור התשובה לפונה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### **ג. הכשרה וסדנאות - מקצועי ושירותי:**

1. הקבלן יהא אחראי על חשבונו לקיים לפחות פעמיים בשנה סדנה בת יום אחד לפחות כל פעם, לכל עובדיו במחלקת הגביה, בנושא מתן שרות וניהול מו"מ. המנהל ו/או המפקח, יוזמנו באופן קבוע לסדנאות אלה.
2. סדנאות אלה יתקיימו בנוסף לימי עיון מקצועיים שהקבלן יבצע מפעם לפעם במשרדיו האחרים או במשרדים במחלקה עפ"י החלטתו ו/או החלטת המנהל בנושאים מקצועיים הקשורים במתן השירותים על ידו עפ"י הוראות המכרז והחוזה.
3. הקבלן ישתף את עובדיו בהשתלמויות, סדנאות וימי עיון שתערוך המועצה בנושאי שרות לקוחות ובנושאים מקצועיים, בהתאם להחלטת המנהל. ומנהלת אגף שירות לתושב

### **במסגרת חלק זה של ההכשרה יכירו נציגי השירות את תוכנת של חברת EPR על כל מסכי הנכסים, צרכנות המים, הגביה והתשלומים, לרבות –**

- 1) איתור בקובץ נכסים
- 2) הצגת מצב חשבון
- 3) מצ"ח לכל סוגי השירות
- 4) דו"ח יתרות למשלם
- 5) דו"ח יתרות לנכס
- 6) רשימת קריאות מים
- 7) מצ"ב ח"ן וכתובות
- 8) ברור מצב ח"ן לכל סוגי השרות
- 9) הצגת מצ"ח לשירות
- 10) הצגת נתוני מסלקה למשלם
- 11) תיק נכס משולב – פרטי נכס
- 12) מצב ארנונה ומים לתקופה
- 13) חישובי ארנונה ומים רטרואקטיביים
- 14) הצגת נכס
- 15) הצגת עדכון פרטי משלם.
- 16) איתור משלמים
- 17) פירוט תנועות קופה



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 18) סגירת קופה
- 19) שחזור דוח סגירה
- 20) איתור עסקאות בקופה
- 21) רשימת עסקאות
- 22) טיפול בעסקת קופאי נוכחי
- 23) הצגת אסמכתאות לפי פיזי
- 24) הצגת אסמכתאות
- 25) איתור בקובץ אב
- 26) פרטים לנכס

**ד. הפעלת מוקד טלפוני פנימי לתשלומים וברורים והוראות להפעלת אתר אינטרנט ומערכת IVR לביצוע תשלומים בכרטיסי אשראי**

1. עם תחילת עבודתו במחלקת הגביה, יפעיל ויקיים הקבלן שרותי **אתר אינטרנט ומערכת IVR, לביצוע תשלומים בכרטיסי אשראי** וכן שירותי **מוקד טלפוני מאויש פנימי (מבין עובדי הגביה במחלקה) לקבלת תשלומים באמצעות כרטיסי אשראי וכן מוקד ברורים**, שיתבצע מחוץ למחלקת הגביה (להלן: "המחלקה"), במשרדים חיצוניים נפרדים מהמחלקה ויבוצע ע"י עובדים אחרים, נציגי שרות לקוחות טלפוניים, שאינם נמנים על עובדי המחלקה, עפ"י המפורט להלן. (להלן: "המוקד" או "השרות").

אין ברשימה המפורטת בסעיפים שלהלן כדי למצות את כל מטלות הקבלן, אשר יידרש לבצע כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש לצורך הפעלת מוקד טלפוני מאויש לתשלומים וברורים.

**ה. כללי**

- 1) הקבלן יפעיל את המוקד בין בעצמו, באמצעות מוקד טלפוני מקצועי חיצוני הנמצא בבעלותו או באמצעות קבלן משנה המפעיל מוקד כנ"ל (להלן: "מוקד קבלן משנה").
- 2) באם יבחר הקבלן לבצע את שרות המוקד באמצעות מוקד קבלן משנה, יחולו כל הוראות ההסכם ונספח זה גם על מוקד קבלן המשנה, אך האחריות להפעלת המוקד תהיה אך



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- ורק של הקבלן, הן לעניין האחריות למתן השרות, העמידה ביעדי השרות, הקנסות בגין שרות לקוי וכל נושא אחר שיפורט להלן.
- (3) מבלי לפגוע באמור ביתר הוראות ההסכם, הקבלן אינו רשאי למסור את ביצועה של עבודת המוקד לקבלן משנה, בלי שקיבל תחילה את אישורה מראש ובכתב של מועצה אזורית שפיר (להלן: "המועצה").
- (4) לקבלן המשנה לא תהיה כל זכות עיכבון לגבי העבודה או כל חלק ממנה, אף אם יגיעו לו או לקבלן כספים מאת המועצה.
- (5) מסירתה של עבודה כלשהי על ידי הקבלן לקבלן משנה, לא תפטור ולא תשחרר את הקבלן מאחריותו ומחובה כלשהי מחובותיו על פי הסכם זה והקבלן נשאר אחראי לכל הפעולות, השגיאות, ההשמטות המגרעות והנזקים שנגרמו ע"י קבלן משנה, או שנגרמו מחמת התרשלותו, ויהיה דינם כאילו נעשו ע"י הקבלן ו/או נגרמו על ידו.
- (6) כל פעולה שהקבלן התחייב לבצע בנושא המוקד והוא לא ביצע וכן כל התחייבות המוטלת עליו לפי הסכם והוא לא מילאה – רשאית המועצה לשים קבלן אחר תחתיו ולעשותם במקומו ועל חשבוננו, ובלבד שנשלחה אליו לפני כן הודעה בכתב על ידי המנהל, והדורשת ממנו למלא את התחייבויותיו תוך הזמן שנקבע בהודעה. מובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכויותיה של המועצה בהתאם להסכם זה ובהתאם לכל דין.

**1. להלן תיאור השירות שעל הקבלן לבצע עבור המועצה:**

- (1) הפעלת מוקד בירורים אנושי בנושאים שונים, כמפורט להלן, עבור בעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח שיפוט של המועצה האזורית שפיר (להלן: "הלקוחות"), לרבות בעניין כל שירותי המועצה לצרכניה, חיובים ותשלומים (מים, ביוב וארנונה), זכויות וחובות הצרכן בכל הקשור לארנונה (לרבות הנחות, שטחים, סיווגים, אכיפה וכיו"ב) לאגרות מים וביוב, קנסות ותשלומי רשות וחובה אחרים וכל נושא שניתן לבררו באמצעות שרות זה, כפי שתחליט עליהם המועצה מפעם לפעם.
- (2) ביצוע גבייה טלפונית באמצעות כרטיסי אשראי ע"י מענה אנושי בלבד, לגביית תשלומים המשולמים למועצה ע"י לקוחותיה, העברת התשלומים לחברות האשראי "online" ו/או העברת קובץ התשלומים ישירות למועצה "online" לשם בדיקתם טרם העברתם לחברות האשראי ועדכון "online" של חשבון הלקוח בספרי המועצה.



## מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

3) למען הסר ספק מובהר בזאת, כי המועצה תהיה רשאית לדרוש מהקבלן לספק לה שירותים אחרים ו/או נוספים (כדוגמת קבלת סוגי תשלומים ו/או סוגי בירורים אחרים), לפי שיקול דעתה הבלעדי, והקבלן מתחייב לספקם לשביעות רצונה המלאה של המועצה, בלא שתהיינה לו כל טענות ו/או תביעות בקשר לכך. במקרה כאמור, תחולנה הוראות החוזה ונספחיו גם על אותם שירותים אחרים/ נוספים.

**ז. עמידה בדרישות איכות השירות**

- 1) הקבלן מתחייב לעמוד בכל היעדים המוגדרים בנספח איכות השירות להלן, בלא יוצא מן הכלל.
- 2) להלן יעדי איכות השרות שעל הקבלן לעמוד בהם בכל תקופת ההסכם, ברמה ממוצעת חודשית:

מס' מדד	המדד	SLA שנקבע - בממוצע חודשי
1	מענה לכל סוגי הפניות הטלפוניות [כולל בירורים]	80% מהפניות תיענינה תוך עד 90 שניות
2	מענה לכל סוגי הפניות הטלפוניות [כולל בירורים]	20% -מהפניות תיענינה בין 91 שניות ועד 180 שניות
3	שיחות ננטשות	עד 5% מכלל השיחות הנכנסות
4	תיעוד פניות בעמדות בירורים	תיעוד של 100% מהשיחות כולל שיחות בנושא מידע
5	אורך חיי פניה ללקוח שפנה באמצעות ההקלטה במוקד בירורים	100% מהפניות יסגרו תוך תיעוד במהלך 48 השעות ממועד קבלת הפניה למעט ימי שבתון
6	העברת טופס דיגיטלי לתושב	100% מהעברת הטפסים ילוו בהסבר לתושב יחד איתו כיצד יש למלא על הטופס עד לשליחתו און ליין

3) לצורך הוכחת עמידתו ביעדים אלו, ימציא נותן השירות למנהל מטעם המועצה, מידי חודש ולא יאוחר מ- 10 ימים מתום החודש, דו"ח שירות (SLA) מתוך המערכות הקיימות ובו ידווח על כל מדדי רמת השירות המופיעים בנספח והנדרשים ממנו עפ"י תנאי החוזה.



## ה. פיקוח, כפיפות וביקורת

### כפיפות למנהל

- 1) בביצוע התחייבויותיו לפי החוזה, הקבלן יהיה כפוף למנהל, ויפעל על פי הוראותיו והנחיותיו.
- 2) המנהל יהיה רשאי לבדוק בכל זמן שהוא את אופן אספקת השירותים מטעם הקבלן, וכן לפקח ולהשגיח כי הקבלן עומד בתנאי ההסכם.
- 3) הקבלן מתחייב לשמור ולקיים כל הנחייה, נוהל עבודה והוראה של המנהל, בקשר עם אספקת השירותים, מבלי לפגוע בכלליות האמור יהיה הקבלן חייב לתקן, על חשבוננו, כל פגם וליקוי ולבצע כל שינוי כנדרש על ידי המנהל – לפי העניין. כמו כן מתחייב הקבלן לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיו כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומחלטת של ההנחיות הנהלים וההוראות כאמור.
- 4) הקבלן ידווח למנהל על כל פגם ו/או פיגור הקשורים לאספקת השירותים לרבות פיגור ו/או אי התאמה שאינם בתחום אחריותו, מיד עם התגלותו של הפגם האמור.
- 5) הקבלן ישיב למנהל בכתב, בתוך 48 שעות מרגע שנעשתה אליו פנייה, לכל נושא שיתבקש הקשור לשירותים נשוא הסכם זה.
- 6) הקבלן ינפיק דוחות ניהוליים שונים, כאלה הנדרשים ממנו עפ"י תנאי המכרז והסכם זה במועדים שיקבע המנהל וכן ינפיק דוחות אחרים עפ"י דרישת המנהל ובתאום מראש עם המנהל. והכל עפ"י קביעת המנהל מפעם לפעם.
- 7) הקבלן מתחייב למנות איש קשר בכיר מטעמו לנושא המוקד, לצורך בירורים וקשר שוטף. איש הקשר ימונה בתאום עם המנהל ולאחר קבלת אישורו מראש ובכתב.

### ביקורת

- 1) המנהל מטעם המועצה יהיה רשאי לבקר במוקד בכל עת, בין בתיאום מראש ובין בלא תיאום, ולבדוק את התקדמות ואופן ביצוע מתן השירותים. במסגרת הבדיקה, יהיה המנהל מוסמך, בין היתר, לבצע האזנות לשיחות הטלפוניות המבוצעות בזמן אמת על ידי העובדים במוקד, להאזין להקלטות מדגמיות שבוצעו באותו היום או בימים אחרים, וכיו"ב.
- 2) כמו כן, המנהל יהיה מוסמך לבצע ביקורת סמויה באמצעות ביצוע שיחות טלפוניות "מוזמנות" אל עובדי המוקד והצגת שאלות מקצועיות בתחומי הפעילות השונים של המוקד וכיו"ב.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

3) הקבלן מתחייב לאפשר למנהל זכות כניסה למקום העבודה ולכל מקום אחר שבו מסופקים השירותים, למסור למנהל כל הסבר שיידרש על ידו ולהגיש לו כל סיוע הנדרש לצורך ביצוע פעולות הביקורת והפיקוח כאמור.

**ט. סודיות**

א. הקבלן מצהיר כי ידוע לו שאספקת השירותים מכוח נספח והסכם זה מחייבת שמירת סודיות מוחלטת בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותו וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והוא מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שהגיעה אליו בקשר ו/או תוך כדי אספקת השירותים, והמתייחסת לכל עניין ונושא הקשור במועצה ו/או בעובדיה ו/או בתושבי העיר. כן מתחייב הקבלן לקיים באופן קפדני את הוראות הדין החל בנוגע להגנה על הפרטיות.

ב. הקבלן מתחייב לגרום לכך שהוראה זו תקיים גם על ידי עובדיו ו/או כל הפועל מטעמו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הקבלן מתחייב להחתיים את כל עובדיו ו/או הפועלים מטעמו על טופסי שמירת סודיות, על פי נוסח שיימסר לו על ידי המועצה עם תחילת עבודתו או טפסים המשמשים אותו, ולהעבירם כשהם חתומים לידי המנהל בתוך 7 ימים ממועד תחילת עבודתו של כל אחד כאמור.

ג. הקבלן לא יעשה שימוש בעתיד בכל מידע שהגיע לידו בקשר ו/או תוך כדי אספקת השירותים.

**י. מפרט התהליכים, כוח האדם והשירותים שיינתנו/יבוצעו ע"י הקבלן במוקד הטלפוני**

א. לצורך המענה האנושי יפעיל הקבלן מוקד מאויש אשר יפעל במסגרת השעות המנויות להלן:

1) **מוקד הברורים** יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 16:00-21:00

2) **מוקד התשלומים** יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 16:00-21:00

**ברורים –**

1) המועצה תאפשר לקבלן להתחבר בקו תקשורת אל בסיס נתוני הלקוחות שלה וזאת לצורך ביצוע הברורים מול לקוחות שירצו בכך.

2) המועצה תאפשר לנציגי השרות של הקבלן צפייה בלבד בכרטיסי הלקוחות של המועצה ורק בנתונים שלגביהם יצטרך הקבלן לבצע ברורים מול הלקוחות הפונים.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- 3) הקבלן מתחייב להעביר מעת לעת למנהל, עפ"י דרישתו, דו"ח של שיחות בירורים שנעשו מול הפונים למוקד.
- 4) המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבצע סקר שביעות רצון בקרב הפונים למוקד לגבי איכות השירות ואיכות הידע המקצועי של נציגי השרות ושליטתם בתחומים הנדרשים מהקבלן עפ"י מכרז זה.
- 5) המוקד יספק מידע ללקוחות הפונים בנושאים המפורטים להלן, אך לא רק:
- א. מידע בדבר ימי ושעות קבלת קהל,
  - ב. דרכי ההתקשרות השונים,
  - ג. אפשרויות התשלום השונות,
  - ד. מצב תשלומים,
  - ה. בירורים באשר לבסיס החיובים בארנונה ואגרת שילוט,
  - ו. הסבר על הדרך להגשת ערעור על חיובים,
  - ז. הסבר על הקצבות מים,
  - ח. דיווח על מספר נפשות בנכס,
  - ט. הסבר על נוהל נזילת מים סמויה,
  - י. הסבר על נוהל שיגור מד מים לבדיקה במבדקה,
  - יא. אגרות מים וביוב ודרך קביעתן,
  - יב. סדר הפעולות בבירור מקורותיה של צריכה משותפת חריגה.
  - יג. סדר הפעולות בבירור מקורותיה של צריכה פרטית חריגה.
  - יד. ברור הקצבת מים לצורכי תעשייה וחקלאות.
  - טו. הסבר על ביצוע הוראת קבע לח"ן בנק – חדש וביטול.
  - טז. הסבר על הוראת קבע לכרטיס אשראי – חדש וביטול.
  - יז. מתן מענה לתושבים אשר ננקטו כנגדם הליכי אכיפה מנהליים לרבות הסבר לנושא הליכי האכיפה.
  - יח. מסירת מידע מפורט באשר להליכי רישום מחזיק חדש בנכס, סגירת חשבון והחלפת בעלים ומחזיקים.
  - יט. מידע בדבר זכויות וחובות צרכן המים.
  - כ. מידע בדבר חובות למועצה.
  - כא. כל נושא אחר הקשור לפעילותה של המועצה ו/או נושא שיקבע אותו המנהל.
  - כב. ביצוע תשלום לאחר סיום הברור.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## יא. אבטחת מידע

- (1) **אבטחת קישור הנתונים** - קו התקשורת בין המועצה למוקד הטלפוני יקשר בן ה-firewall של המועצה/חברת EPR ל-firewall של הקבלן. מדיניות האבטחה תאפשר רק לתחנות מוזהות לבצע את ההתקשרות מול שרתי היישומים של המועצה/חברת EPR.
- (2) **תחנות העבודה** - תחנות העבודה יהיו בעלי מערכת הפעלה Windows 2010 . בכל תחנת עבודה יותקן אנטי וירוס בעל רישיון ויכולת עדכון חתימות. תחנות העבודה יהיו חסומות לגלישה באינטרנט באתרים בעלי סיכון פוטנציאלי (אתרי סקס , הימורים הורדות וכו') , כמו כן יחסמו התחנות מיכולת שיתוף קבצים p2p
- (3) **אימות משתמשים** - כל משתמש יאומת באופן חד ערכי באמצעות מפתח חכם [ OTP ] הקבלן חייב לרכוש את רכיב האבטחה הנייד .

## הפעלת אתר האינטרנט לביצוע תשלומים של הקבלן (להלן: "המערכת")

- (1) הקבלן נדרש לספק פורטל תשלומים אשר יכלול את כל הרכיבים הנדרשים לביצוע תשלום מאובטח דהיינו : אתר לביצוע התשלום, סליקת כרטיסי אשראי וקליטת העסקה במערכת הקופה המרכזית. הקבלן לא יגבה תשלום מהצרכנים המשלמים באמצעות אמצעי תשלום זה.
- (2) המערכת תאפשר ביצוע תשלומים מקוונים באמצעות אתר אינטרנט של הקבלן.
- (3) התשלומים המקוונים יעדכנו במקוון את מודול המסלקה / הקופה העירוני , כך שכל תשלום ישתקף מיידית במערכת הגבייה
- (4) כל מערך התשלומים וסליקת כרטיסי אשראי ינוהל בשרתי הספק תחת משטר אבטחה קפדני כולל עמידה בתקן DSS-PCI.
- (5) המערכת תאפשר הפקת הודעות לצרכנים ששילמו בכל אחד מהאמצעים המקוונים. המערכת תאפשר גישה ישירה לפורטל השירותים המקוונים כמו כן תתאפשר גישה מתוך אתר האינטרנט של הרשות.
- (6) הקבלן יגיש למזמין דוח על הפעילות [ log ] על השירותים המקוונים הכולל בין היתר, מספר הפונים, מספר העסקאות שבוצעו בהצלחה, מספר העסקות שלא הסתיימו, זמן לביצוע עסקה, זמן לקבלת אישור, זמן תקלה [ downtime ] ועוד.

## כללי - אבטחת מידע

- (1) הקבלן מתחייב כי המערכות תעמודנה בדרישות לאבטחת מידע כנדרש ע"פ הנחיות המועצה ו/או רגולציה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- (2) מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מתחייב הקבלן לדאוג להתאמה מלאה לכל הדרישות, התקנים, הנהלים המחייבים רשויות מקומיות לרבות תמיכה בתקן PCI-DSS.
- (3) הקבלן יעביר למועצה אישור תקן אבטחת מידע ISO 27001 ואישור תקן PCI-DSS [יש לצרף תקנים בתוקף]
- (4) **הקבלן מתחייב כי המערכות תעמודנה בדרישות אבטחת מידע העשויות להשתנות מעת לעת על ידי המועצה ו/או כל גורם רגולטיבי.**
- (5) מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מתחייב הספק לעשות כל הנדרש ממנו, כמפעיל ומתחזק מערכת המידע, לצורך אבטחת מערכת המידע, ולבצע את כל דרישות הבטיחות שתידרשנה על ידי המועצה, לרבות קיום אישורים בתוקף של תקן אבטחת מידע ISO 27001 ותקן Pci-Dss וכל בדיקה לגבי עובדי הקבלן שידרוש המזמין.
- (6) הקבלן מתחייב שהוא וכל ספקי המשנה שלו וכל מי שפועל מטעמו בביצוע פעולות על פי הסכם זה, ישמרו במהלך פעולותיהם לפי הסכם זה על כל כללי ונוהלי הבטיחות וינקטו בכל אמצעי הבטיחות, הנדרשים על פי כל דין, נוהג, הנחיות של רשויות מוסמכות וגופים מקצועיים, ועל פי הנחיות המועצה וכמתחייב מנסיבות ביצוע השירותים, לפי המחמיר מבין אלה וזאת במטרה למנוע פגיעה או נזק למועצה, לעובדיה ו/או ספקיה או לצד ג' אחר כלשהו.
- (7) הפרת התחייבויותיו של הקבלן ו/או עובדיו לאבטחת מידע כמפורט לעיל, תהווה הפרה יסודית של ההסכם והמועצה תהא רשאית לחלט מידית את ערבות הבנקאית שהופקדה בהתאם להוראות הסכם זה.

#### **שירות אופציונלי למועצה – טפסים מקוונים:**

המציע מחויב להציג יכולת למתן שירותי "טפסים מקוונים" עפ"י המפרט הבא. ככל והמועצה תבחר לרכוש את שירותי הטפסים הדיגיטליים באמצעות גורם שלישי או באופן עצמאי, כל חברת גביה שתזכה תחויב לעבוד עם **טפסים מקוונים המפותחים והמנוהלים ע"ב פלטפורמה דיגיטלית שתיבחר ע"י הרשות** ותשתף פעולה באופן מלא עם הספק של הפלטפורמה ע"פ לחות הזמנים שהרשות תגדיר.

**ככל והמועצה תרכוש שירות זה מהמציע, ישולם בגין השירות סך של 3,300 ₪ לפני מע"מ**

א. כל טופס דיגיטלי שיוקם יאופיין ויאושר ע"י המועצה

ב. SLA של הקמת טופס דיגיטלי עד 5 ימי עבודה



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

- ג. לכל טופס יקבע זמן תקן ע"י המועצה. בטפסים ניתן יהיה לחלק לזמני תקן לשלבים שונים, וסה"כ זמן תקן לכל הטופס
- ד. מנהל מטעם המועצה יקבל דשבורד מנהל לכלל הטפסים ויוכל להפיק נתונים בכל זמן ללא צורך בסיוע של חברת הגביה
- ה. זמן תקן לטיפול בתקלות עד 8 שעות
- ו. טפסים דיגיטליים יוכלו להכיל גם רישום וגם תשלום (לדוגמא: תשלום הזנה יכיל גם את כל פרטי המשפחה וגם אופציה לתשלום)
- ז. לכל טופס תהיה אפשרות לתאים נוספים לדוגמא: טופס הזנה : האם יש אלרגיה: כן/לא ואם כן נפתחת תיבה לצירוף קובץ
- ח. כל תשובה לתושב בסיום טיפול של טופס תלווה בהסבר על הטיפול במייל ובהודעה במקביל עם אפשרות לחזור למי שטיפל בטופס (מס' טלפון לחזרה)



## פרק ג' - מסמך 6

### התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע

בהמשך להזמנת העבודה/הסכם השירותים מיום \_\_\_\_\_, (להלן: " **הזמנת העבודה**"), שנחתמה בין \_\_\_\_\_ (להלן: "**הספק**") לבין מועצה אזורית שפיר (להלן: "**המועצה**") ולאור הוראות תקנות הגנת הפרטיות (**אבטחת מידע**), התשע"ז-2017 (להלן: "**תקנות אבטחת מידע**") הצדדים מעוניינים להוסיף את התנאים הבאים להתקשרותם:

#### הוראות כלליות

1. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהזמנת העבודה, המועצה נדרשת לאפשר לספק ולעובדיו גישה למאגרי המידע ו/או למערכות המידע של המועצה;  
2. במסגרת הזמנת העבודה, על הספק לעבד רק את סוגי המידע הבאים:

2.1 \_\_\_\_\_

2.2 \_\_\_\_\_

2.3 וזאת למטרת ביצוע השירותים בלבד, כפי שהוגדרה בהזמנת העבודה ("מטרת השירות");

3. העברת מידע בין הספק המועצה תתבצע באמצעות \_\_\_\_\_.

4. במסגרת הזמנת העבודה, הספק רשאי לגשת אך ורק למערכות המידע הבאות:

4.1 אין גישה ישירה למערכות

4.2 \_\_\_\_\_

4.3 \_\_\_\_\_

5. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע המפורט בסעיף 2 לאף גורם מבלי שקיבל את אישור המנמ"ר מראש ובכתב. לשם כך, ולצורך ביצוע השירותים המפורטים בהזמנת העבודה בלבד, המועצה מאשרת לספק להתקשר עם ספקי המשנה הבאים:

5.1 העברה אך ורק לצורכי \_\_\_\_\_.

5.2 \_\_\_\_\_

5.3 \_\_\_\_\_

6. הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה כאמור בסעיף 5, יחתים הספק את ספק המשנה על הסכם התקשרות בהתאם לתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.

7. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת ההסכם כקבוע בהסכם, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

המועצה ללא כל תמורה תוך 14 יום, ככל הניתן, ויימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויציג למנמ"ר המועצה תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.

8. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי המועצה.

9. הספק מתחייב כי לא הוא ו/או מי מטעמו יגלו מידע שהגיע אליו ו/או למי מטעמו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל או כמחזיק של מאגר מידע, אלא לצורך מטרת השירות או לביצוע החוק או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות והוראות סעיף 19 לתקנות אבטחת מידע. עוד מתחייב הספק כי כל עובד, בעל הרשאה, מנהל, ספק משנה או מי מטעמו אשר ייחשף למידע ו/או ולמערכות המידע, יחתום על כתב סודיות והתחייבות ליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם.

10. הספק מתחייב לאפשר המועצה ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין.

11. הספק מתחייב להעביר דיווח מידי למנמ"ר המועצה בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.

12. הספק מתחייב לדווח, אחת לשנה לפחות, למועצה על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת מידע ולפי הסכם זה.

### סודיות

1. "מידע", במסמך זה: כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות המועצה ו/או חבריה ו/או תושביה ו/או עובדיה ו/או עסקיה אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכזה בשל מעשה/מחדל של הספק) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי המועצה; מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות") ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על המועצה.

2. ידוע לספק כי לצורך המתן השירותים המועצה, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

3. הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע אשר יגיע אליו מתוקף מתן השירותים המועצה או בדרך אחרת. הספק מתחייב שלא להחזיק ברשותו ולא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע מטרת ההתקשרות. הספק מתחייב שלא לגלות מידע כזה או חלקו, במישרין או בעקיפין, לכל אדם או גוף, אלא לצורך ביצוע השירותים לפי ההסכם ובכפוף להסכמת המועצה.
4. הספק מתחייב כי העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.
5. הספק מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו בהתאם להסכם זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי המועצה.
6. הספק מתחייב לא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת ביצוע עבודתו.
7. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
8. הספק מתחייב לשמור בהקפדה את המידע שיימסר לרשותו ולמנוע אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
9. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה וקיומו, יפנה למנמ"ר המועצה בכתב לקבלת אישור ו/או הבהרה. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בכתב התחייבות זה.
10. בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו הספק מתחייב להודיע על כך מיידית למנמ"ר המועצה.
11. הספק מתחייב לא לעשות כל שימוש במידע בין בעצמו ובין באמצעות אחרים ולא להעביר ו/או למסור כל מידע לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא.
12. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי המועצה והעברתו אל הספק כדי להעניק לו כל זכות במידע.
13. התחייבויות הספק דלעיל תחולנה עליו אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שיקים ו/או שיהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, וכן על כל עובד מטעמי שייתן השירות.
14. תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.
15. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהמועצה ואשר הספק יזכיר לגביו בכתובים כי:



**מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים**

- 15.1 המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהמועצה.
- 15.2 המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב לפני יום העברתו אל הספק.
- 15.3 המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור לאחר מועד העברת המידע על ידי המועצה אל הספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.
- 15.4 המידע הגיע אל הספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.
16. ידוע ומוסכם כי המועצה תהא זכאית לפיצוי מהספק בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה לה על פי דין ובלבד שהמועצה הודיעה לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשרה לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.

**דרישות אבטחת מידע**

1. תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "התקנות" או "תקנות אבטחת מידע") ( חלות הן על בעל מאגר מידע (המועצה), והן על מחזיק מאגר מידע (הספק).
2. המנמ"ר של המועצה רשאי להחמיר או להקל באחד או יותר מהסעיפים הבאים לפי שיקול דעתו, ובהתאם למידע הקיים או מעובד אצל הספק.
3. הנחיות כלליות
  - 3.1 בהתקיים חובה חוקית לפי התנאים המפורטים בסעיף 17ב לחוק הגנת הפרטיות, הספק ימנה ממונה על אבטחת המידע (להלן: "הממונה"). הממונה יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך המועצה. במידה שלא חלה חובה חוקית למינוי ממונה, הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע וסייבר.
  - 3.2 הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.
  - 3.3 הספק יגדיר מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, הכל בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.
4. אבטחת מידע בניהול כוח אדם
  - 4.1 הספק יחתים את בעלי ההרשאות מטעמו על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המועצה, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק המועצה ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות, לרבות נספח זה.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

4.2 הספק ייתן וישנה הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.

4.3 הספק יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק") ותקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי ההרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.

4.4 הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי ההרשאות למאגרי המידע של המועצה בנושא מסמך הגדרות המאגר, נוהל האבטחה של הספק והוראות אבטחת המידע לפי החוק ותקנות אבטחת המידע ובדבר החובות של בעלי ההרשאות לפיהם. ההדרכה תיערך לכל הפחות אחת לשנתיים ובהסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש, סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו.

5. הזדהות וניהול הרשאות

5.1 הספק יוודא מתן הרשאות גישה למאגרי המידע ולמערכות המאגרים, בהתאם להגדרות התפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד ומידור גישה / עדכון ברמת שדה.

5.2 הספק יבצע בקרת הרשאות לכל הפחות אחת לשנה לבעלי ההרשאות שלו.

5.3 הספק מתחייב כי אופן ההזדהות שלו במערכות המועצה יהא בהתאם למדיניות המועצה.

6. אירועי אבטחת מידע

6.1 הספק יגדיר הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנמ"ר של המועצה על אירועי אבטחה ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם.

6.2 הספק ידווח גם לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור. הספק ישמור את התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.

6.3 הספק יקיים דיון באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון נוהל האבטחה שלו, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.

7. ניהול מאובטח ומעודכן של המחשבים מהם תבצע גישה למערכות המועצה

7.1 הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.

7.2 הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על המחשבים.

7.3 הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

8. בסיס נתונים ייעודי למועצה

8.1 הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של המועצה לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.  
8.2 הספק יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות רפרנט המחשוב של המועצה.  
8.3 הספק יוודא ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לרפרנט המחשוב של המועצה לפי דרישתו.

8.4 זמינות מרבית – הספק ידווח לאיש הקשר במועצה על כל השבתה של המערכת.

8.25 הספק ישמור את המידע כל עוד נמשך השירות

8.6 הספק יוודא ששימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.

9. אבטחת תקשורת

9.1 הספק ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין המועצה אל הספק (לכל הפחות - Firewall ו-IPS הצפנה בפרוטוקול TLS 1.2 ומעלה )

9.2 הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.

10. ביקורות תקופתיות

הספק יערוך ביקורת פנימית או חיצונית, לעניין עמידתו בתקנות אבטחת מידע, אחת לשנתיים לפחות. הביקורת תיערך ע"י גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע, שאיננו אחראי האבטחה על המאגרים.

11. גיבויים ושחזורים

הספק יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה, בהתאם לתקנות 17 ו-18 לתקנות אבטחת מידע.

ולראייה באנו על החתום:

תאריך

חתימת הספק + חותמת

שם הספק



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## פרק ד' - מסמך 1

### **תצהיר וכתב התחייבות המציע**

**לכבוד**

**מועצה אזורית שפיר**

א.ג.נ.,

**הנדון: כתב התחייבות המציע מכרז 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גבייה**

**כוללים ולמתן שירותי מוקד חיצוני לבירורים ותשלומים**

אני הח"מ במכרז שבנדון \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. \_\_\_\_\_, נושא \_\_\_\_\_, נושא \_\_\_\_\_  
במשרת \_\_\_\_\_ ב \_\_\_\_\_ (להלן: **"המציע"**)  
ו- אני הח"מ במכרז שבנדון \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. \_\_\_\_\_  
נושא \_\_\_\_\_, נושא \_\_\_\_\_ במשרת \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי/הוזהרנו  
כי עלינו להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה/נעשה כן אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקבועים  
בחוק, מצהיר/ים בזאת כדלקמן:

116

1. המציע סיפק לרשויות מקומיות שירותי גבייה של גביית אגרות ארנונה מים וביוב, מתן שירותי מוקד, קריאות מדי מים תקופתיות ואכיפת גבייה מנהלית (להלן: **"שירותי הגבייה"**). שירותי הגבייה עמדו בכל תנאי הסף המפורטים במכרז זה.
2. לא נכללה בדו"ח הכספי המבוקר האחרון של המציע 'הערת עסק חי'.
3. ידוע למציע שאם לא תתקיים התחייבות זו, כולה או מקצתה, תהא זו הפרה יסודית של תנאי המכרז והחווה והמזמין יהא רשאי לבטל את הזכייה במכרז, בלא שיידרש ליתן התראה על כך, וכן יהא רשאי בין היתר ולא רק, לחלט את הערבות הבנקאית, כפיצוי מוסכם ללא הוכחת נזק, להתקשר עם גורם אחר לביצוע העבודות נושא ההצעה ולחייב את המציע בכל העלויות וההוצאות הכרוכות בעקבות ההפרה ולא יהא בכך כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המזמין עקב הפרת התחייבויות זו.

חתימה וחותמת המציע

תאריך



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### אישור עו"ד

אני הח"מ, עוה"ד \_\_\_\_\_, מאשר/ת בזאת, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / נושא/ת ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ו- מר/גב' \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / נושא/ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו/ הזהרתי אותם, כי עליו/עליהם לומר את אמת, וכי יהיה/יהיו צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ יעשו כן, אישרו/ את נכונות הצהרתו/ הצהרתם הנ"ל וחתמו עליה בפני. מר/גב' \_\_\_\_\_ ומר/גב' \_\_\_\_\_ מוסמך/מוסמכים לחתום על תצהיר זה בשם המציע וחתימתו / חתימתם מחייבת את המציע.

\_\_\_\_\_  
**עו"ד (חתימה וחותמת)**

### אישור רו"ח

לבקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "**המציע**") וכרואי החשבון שלו, ביקרנו את הצהרת המציע בדבר היקף הגבייה כמדווח במכרז זה. ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים. הביקורת כללה בדיקה של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה וזאת במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מטעה מהותית. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו. לדעתנו בהתבסס על ביקורתנו הצהרה זו משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את הצהרת המשתתף בדבר היקף הגבייה בשלוש השנים 2022-2024.

\_\_\_\_\_  
**רו"ח (חתימה וחותמת)**



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גבייה כוללים

## פרק ד' - מסמך 2

לכבוד  
מועצה אזורית שפיר  
א.ג.נ.,

### **כתב הצעה והתחייבות למתן שירותי ניהול ותפעול של גבייה כוללים ולמתן שירותי מוקד חיצוני לבירורים ותשלומים**

מכרז פומבי מס' 26/2025

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ ח.פ. / ת.ז. \_\_\_\_\_, מצהירים

מסכימים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. קראנו בעיון את הצעתכם למשתתפים במכרז, את כל מסמכי המכרז ואת ההסכם על כל נספחיו (להלן: "**מסמכי המכרז**").
2. בהתאם לכל האמור לעיל, ולאחר שבחנו בחינה זהירה ומדוקדקת את כל תנאי ומסמכי המכרז וההסכם האמורים ואנו מסכימים כל האמור במסמכי המכרז, הננו מגישים הצעתנו זו והרינו מתחייבים בזה לבצע את השירותים נשואי מסמכי המכרז ולקיים את כל שאר התחייבויותינו, כולן ביחד, במחירים שהננו מציעים, כמפורט בהמשך.
3. אנו מסכימים כי המועצה תהיה חופשית לקבל או לסרב לקבל הצעה זו, ולמסור את ביצוע השירותים כולם ו/או חלקם לבעלי הצעה אחרת כפי שיראה לה, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כמפורט בהוראות למשתתפים במכרז, ואנו מתחייבים לקבל כל החלטה כאמור של המועצה.
4. במידה והצעתנו תתקבל, הרינו מתחייבים בזה כלפיכם, כדלקמן:
  - 4.1. לחתום על כל מסמכי הסכם המכרז תוך 7 ימים ממועד קבלת דרישתכם או בתוך פרק זמן אחר, כפי שיקבע על ידכם.
  - 4.2. לא לתבוע תוספות כלשהן לתמורה המגיעה בשל ביצוע השירותים ו/או פיצויים כלשהם בגין הקטנת היקף השירותים ו/או ביצוען במלואן.
  - 4.3. להתחיל במתן השירותים, בהיקפם המלא או בהיקף אחר הכול כפי שיקבע על ידכם לא יאוחר מתוך 7 ימים מיום קבלת צו התחלת השירותים שינתן על ידכם, ולבצען בהתאם לכל התנאים שבמסמכי המכרז וההסכם.
  - 4.4. להפקיד בידיכם במועד חתימת ההסכם או במועד התחלת ביצוע העבודות, לפי המוקדם שביניהם העתקי כל פוליסות הביטוח הנדרשים בהסכם ו/או אישור המבטח לכך וכן



מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

- העתקי כל האישורים והמסמכים האחרים כנדרש במסמכי המכרז וההסכם וכן את הערבות הבנקאית להבטחת קיום התחייבויותינו לפי ההסכם.
5. הננו מצהירים ומתחייבים בזה כי מיום חתימתנו על הצעתנו זו, מחייב אותנו ההסכם על כל המסמכים המצורפים אליו, כאילו היה חתום על דינו, וגם אם לא נחתום על ההסכם בכלל, תיחשב הצעתנו וקבלתה על ידי המועצה בכתב, כהסכם מחייב בין המועצה לבנינו, מבלי שהדבר יגרע מזכויותיה של המועצה כמפורט במסמכי המכרז.
6. כערבות לקיום ההתחייבויות שבהצעתנו זו הרינו מצרפים בזה ערבות בנקאית אוטונומית, של בנק \_\_\_\_\_ סניף \_\_\_\_\_ בתוקף לפחות עד **31.03.2026** על סך של 25,000 ₪, לטובתכם על פי הנוסח הכלול במכרז ומייפים את כוחכם באופן בלתי חוזר כי במקרה ולא נקיים התחייבויותינו כולן או מקצתן שבהצעתנו ו/או לא נחתום על החוזה תוך - 7 ימים ממועד הדרישה ו/או הודעת זכיה שתישלח אלינו ו/או תוך כל מועד אחר כפי שתיקבע המועצה, הרי הזכות בידיכם לממש ולחלט את הערבות הבנקאית, זאת בלי כל הודעה מראש או התראה כלשהי ואנו מוותרים בזה מראש, ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל זכות להתנגד לכל צעד שתנקטו כדי לגבות ולחלט את הערבות הנ"ל.
7. להבטחת קיום התחייבויותינו, במידה ונזכה במכרז, אנו נמסור לכם, במועד חתימת ההסכם, ערבות בנקאית אוטונומית צמודה לפקודתכם בסך של 50,000 ₪, שתעמוד בתקופה לכל תקופת ביצוע השירותים בתוספת של שלושה חודשים ואתם תהיו רשאים לחלטה במידה ונפר את התחייבויותינו כלפיכם.
8. אנו מתחייבים בזה, כי הצעתנו זו תהיה בתוקף ותחייב אותנו במשך שלושה חודשים מהמועד האחרון שנקבע להגשת הצעות ו/או בתקופה נוספת כפי שייקבע על ידי המועצה. במידה ובמהלך תקופה זו נדרש על ידכם לקיים את כל התחייבויותינו שבהצעה זו, נעשה זאת ללא כל דיחוי.
9. במקרה של תאגיד: אנו מצהירים בזאת כי הצעה זאת הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות על פי מסמכי היסוד של התאגיד המציע.
10. מוצהר ומוסכם בזאת, כי נהיה מנועים מלהציג כל תביעות ו/או דרישות שתתבססנה על כל טענות של אי ידיעה וגם/או אי הבנה של תנאי המכרז או איזה מקרב מסמכי המכרז ואנו מוותרים מראש על כל טענות אלה.
11. הננו מצהירים בזה, ובהתאם לכל ההצהרות המופיעות במסמכי המכרז לעיל, כי אנו בעלי ידע וניסיון ובעלי יכולת ארגונית, מקצועית וכספית לשם ביצוע השירותים נשואי המכרז וההסכם, וכי הננו עומדים בכל תנאי הניסיון המוקדם שפורטו בתנאי המכרז וכי עומדים לרשותנו לצורך ביצוע ההסכם כל הציוד הנדרש ובמצב תקין וכן מנהלי עבודה ועובדים מקצועיים, מיומנים ובעלי ניסיון בביצוע העבודות, נשואי המכרז, ובמספר מתאים ומספיק.
12. אם נזכה בביצוע השירותים במכרז הנדון, הננו מתחייבים לבצע את התחייבויותינו על פי המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז לשביעות רצונכם.
13. ידוע מוסכם והובהר לנו כי המועצה תהא רשאית לפצל את השירותים בין מספר זוכים וכי בכל מקרה אנו מחויבים להגיש הצעה שלמה המתייחסת לכלל השירותים נשוא המכרז. הננו



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

מתחייבים להתחיל בביצוע השירותים נשואי מכרז זה, במועד שיקבע על ידכם. תנאי התשלום ידועים לנו ומקובלים עלינו.

14. בהסתמך על כל האמור לעיל ולהלן במסמכי המכרז, הננו מציעים לבצע את כלל השירותים נשוא המכרז במחירים הנקובים להלן:

14.1 טבלת פירוט כ"א וסכום הצעה מקסימאלית :

הצעת מחיר לעובד בודד חודשי	סכום הצעה מקסימאלי חודשי	אחוז משרה	מס' עובדים	תפקיד
	20,000	100%	1	מנהל מחלקה
	15,000	100% [לכל אחד מהעובדים]	4	עובדי גבייה
	1,500	5%	1	עובד שטח*
				סה"כ לפני מע"מ

\*צפי עבודה לעובד "השטח" – יום מרוכז לעבודה פעם בחודש





מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## סה"כ המחיר השנתי לפני מע"מ המוצע לכלל השירותים [כ"א ושירותים נוספים]

1) הצעת מחיר לסעיף כ"א [לכלל התפקידים שפורטו בהצעת המחיר] -

### 2) הצעת מחיר לסעיף השירותים -

תשלום התמורה האמור לעיל מותנה בכך כי המציע עמד בכל התחייבויותיו החוזיות.

15. למען הסר ספק, ידוע ומוסכם עלינו כי לא תינתן לנו כל תמורה נוספת, מלבד -הצמדה של מחירי כ"א והשירותים אשר יוצמדו למדד המחירים לצרכן החל מהשנה השלישית לפעילות החברה אצל המזמין ויעודכן אחת לשנה ב-1 לינואר של כל שנה.

16. הצעת המחירים המוגשת על ידנו מתייחסת לכל העבודות, על בסיס הנתונים המפורטים במסמכי המכרז, והמחירים כוללים את כל החומרים, הציוד וכיו"ב שנדרש להם לצורך ביצוע העבודות.

17. כמו כן, ידוע לנו כי במקרה של בו תהיינה שתי הצעות כשרות או יותר, אשר הצעת המחיר שלהם הייתה שווה והינם הזולות ביותר, רשאי המזמין לערוך ביניהם התמחרות ו/או התמחרויות נוספות בדרך כפי שתצמא לנכון, עד לקבלת הצעת המחיר שהינה הראויה ביותר מבין כל ההצעות.



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### ולראיה באתי על החתום,

שם המציע: \_\_\_\_\_

ת.ז./ח.פ./ע.מ. של המציע: \_\_\_\_\_

שם החותם: \_\_\_\_\_

ת.ז. החותם: \_\_\_\_\_

כתובת המציע: \_\_\_\_\_

טל' איש קשר מטעם המציע: \_\_\_\_\_, נייד: \_\_\_\_\_

מייל \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימה + חותמת המציע

123

### אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי  
מר/גב' \_\_\_\_\_ שהינו/ה מורשה חתימה מטעם \_\_\_\_\_ וחתימתו בצירוף  
חותמת המציע, מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.  
תאריך: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימה + חותמת עו"ד



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

### פרק ד' - מסמך 3

#### ערבות מכרז

לכבוד

מועצה אזורית שפיר

א.ג.נ.,

מאת:

בנק \_\_\_\_\_.

סניף \_\_\_\_\_.

תאריך \_\_\_\_\_.

#### הנדון: ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_

על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן "המציע") בנוגע להגשת הצעה למכרז פומבי מס' \_\_\_\_\_ למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים ולמתן שירותי מוקד חיצוני לבירורים, תשלומים וקריאה תקופתית של מדי מים, אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 25,000 ₪.

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

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום **31.03.2026** ועד בכלל. דרישה שתגיע אלינו אחרי יום **31.03.2026** לא תענה.

לאחר יום **31.03.2026** ערבותינו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

**בכבוד רב,**

\_\_\_\_\_

חתימה + חותמת הבנק



### פרק ד' - מסמך 4

#### תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ העובד אצל המציע \_\_\_\_\_ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

### יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.  
אם כן, אנא פרט:

---

---

---

---

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47 לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

126

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

### אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_  
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_  
מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_  
המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה  
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך \_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין \_\_\_\_\_ חתימת עורך הדין \_\_\_\_\_



מעודכן לתאריך 06.11.25 שעה 10:00

מכרז מס' 26/2025 למתן שירותי ניהול ותפעול של גביה כוללים

## אישור הגשת מכרז

המציע מאשר בזה, כי קיבל לידיו את מסמכי המכרז והגישם:

שם התאגיד: \_\_\_\_\_

תאריך הגשת המכרז: \_\_\_\_\_

שם מלא של מגיש המכרז: \_\_\_\_\_

## פרטי איש הקשר מטעם המציע להמשך הקשר בנושא המכרז

שם: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

טלפון נייד: \_\_\_\_\_

כתובת EMAIL: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

מספר פקס: \_\_\_\_\_

שם איש קשר נוסף מטעם המציע: \_\_\_\_\_

מס טלפון סלולרי של איש הקשר הנוסף: \_\_\_\_\_

שם נציג המציע: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_ שעה: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ חותמת: \_\_\_\_\_