

איגוד ערים כינרת

**מכרז פומבי עם הליך תחרותי נוסף
מס' 2024/01**

**למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות
טלפוניות וכתובות (WhatsApp)**

עבוד איגוד ערים כנרת

מרץ 2024

איגוד ערים כנרת

מכרז פומבי מס' 01/2024

עם הליך תחרותי נוסף¹

למתן שירותי בוט ומוקד אנושי

לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp)

עבור איגוד ערים כנרת

מסמך א'- הזמנה להציע הצעות והוראות למשתתפים

ריכוז מועדים מרכזיים להליך המכרזי	
מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה	18.3.24
מועד אחרון להגשת הצעות	31.3.24 שעה 12:00

מסמכי המכרז (כמסומן באות שלצידם)

- א. הזמנה להציע הצעות והוראות למשתתפים.
- ב. טופס הצעת המציע.
- ג. נוסח כתב ערבות המכרז/ ההצעה.
- ד. שיטת הניקוד ושקלול ההצעות.
- ה. נוסח אישור רו"ח בגין ביצוע תשלומים לעובדים עפ"י דין.
- ו. תצהיר אודות מאפיינים שונים של המציע
- ז. אישור עו"ד/ רו"ח בדבר זיהוי בעלים ואישור זכויות חתימה במציע.
- ח. תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבורים.
- ט. הצהרה בדבר העדר הרשעות קודמות.
- י. הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים.
- יא. מבוטל
- יב. תצהיר בדבר עמידת המציע בדרישות החוק למניעת העסקת עברייני מין.
- יג. מפרט השירותים
- יד. החוזה, הכולל את הנספחים שלהלן:
נספח א': נוסח ערבות בנקאית לביצוע
נספח ב': העסקת קבלני משנה

הבהרה - בכל אחד מהמסמכים/נספחים מופיע מידע רלוונטי וחשוב להצעה. יש לקרוא את כל המסמכים בעיון.. כמו כן, **תשומת לב המציע לכך, כי הינו נדרש לצרף להצעתו מסמכים ואישורים נוספים מעבר למסמכי המכרז דלעיל, והכל כמפורט בהמשך הוראות המכרז שלהלן, כאשר מכלול המסמכים שעל המציע לצרף מהווים יחד את מסמכי המכרז.**

1. כללי

איגוד ערים כנרת (להלן: "האיגוד" ו/או "המזמין") מבקש לקבל בזאת הצעות למתן שירותי מוקד אנושי לטיפול משולב בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp), הכל כמפורט במסמך/ מכרז זה.

¹ לפי שיקול דעת ועדת המכרזים כמפורט בסעיף 16.3

השירותים יינתנו לפי ההוראות המפורטות במסמכי המכרז שלהלן לרבות חוזה ההתקשרות ונספחיו, כאשר על הזוכה או הזוכים במכרז, על פי העניין, יהיה לספק את כל מעטפת השירותים הנדרשים לרבות כוח האדם הדרושים לביצוע, הכל כמפורט במסמכי המכרז והחוזה (להלן: "השירותים").

האיגוד הינו גוף סטטוטורי שהוקם מכוח חוק הסדרת הטיפול בחופי הכנרת, תשס"ח-2008 (להלן: "החוק"), אשר נחקק במטרה להסדיר את הטיפול בחופי הכנרת בראייה כוללת ואחידה, בהתחשב בהיבטים הייחודיים של הכנרת, ולהגביר את האכיפה של חיקוקים שנועדו למנוע ולצמצם את הפגיעה בכנרת (הכל כאמור בסעיף 1 לחוק), במסגרת תפקידיו של האיגוד כמותן שירותים במרחב שבתחום אחריותו ופעילותו, מפעיל האיגוד שירות מענה טלפוני - **כוכבית כנרת 55477*** - לדיווח על מפגעים, ומתן תשובות בקשר עם השירותים הניתנים בחופים, מידע על פעילויות וכדומה (להלן: "השירות").

תמצית השירותים הנדרשים במסגרת המכרז (מבלי לגרוע מהוראות מסמך יג- מפרט השירותים והציוד הדרוש).

במסגרת השירותים הנדרשים במכרז זה הזוכה יעניק לאיגוד שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) עבור איגוד ערים כנרת. האיגוד יתקשר עם ספק לטובת הפעלת מערך המענה לפניות הלקוחות.

השירותים כיום ניתנים באמצעות מוקד של חברה חיצונית אשר נותן מענה לשיחות טלפוניות (כוכבית כנרת 55477*), בעיקרן מסירת מידע וכן קבלת הודעות והעברתן לגורם המטפל הרלוונטי. במסגרת מכרז זה יורחב אופן מתן השירות גם לטיפול בפניות כתובות (WhatsApp) והכל לפי הוראות מסמך יג' – מפרט השירותים והציוד הדרוש. הפעילות מתאפיינת בעונתיות גבוהה כאשר בחודשי הקיץ היקפי הפעילות משמעותית גבוהים יותר מאשר בחופשי החורף. המענה ניתן כיום במתכונת 24/7.

ביטול ו/או צימצום היקף השירותים- המזמין יהיה רשאי לצמצם ואף לבטל את מתן השירותים, כולם או חלקם, בכל עת ובכל פרק זמן, וכל זוכה במכרז מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך.

2. **הגדרות**

כל עוד לא נאמר אחרת לצד המונח (ואף אם נאמר, שאז יש בכך אך להוסיף, על האמור בסעיף זה), תהא למונח ההגדרה כמפורט בסעיף זה להלן:

האיגוד - איגוד ערים כינרת כהגדרתו בחוק הסדרת הטיפול בחופי הכינרת, התשס"ח-2008.

המזמין - איגוד ערים כנרת

המציע - מגיש ההצעה למכרז.

החוק - "חוק הסדרת הטיפול בחופי הכנרת, התשס"ח-2008".

הזוכה/ הקבלן/ נותן (ספק) השירות - המציע שהצעתו תוכרז כזוכה במכרז.

"המנהל" או "נציג המזמין" - מנהל מחלקת חינוך, קהילה והסברה ו/או מי שימונה מטעמו.

מפרט השירותים - כמתואר במסמך י"ג- מפרט השירותים והציוד הדרוש

3. **קבלת מסמכי המכרז**

את מסמכי וטופסי המכרז ניתן לרכוש במשרדי איגוד ערים כינרת בצומת צמח, בניין מכבי אש (טל: 04-8591908) תמורת עלותם בסך ₪ 250 שלא יוחזרו, **החל מיום חמישי 7.3.24 בין השעות 08:00-16:00**. בנוסף ניתן למצוא ולהוריד ללא עלות את מסמכי המכרז, החל מהמועד הנזכר לעיל, גם באתר האינטרנט של האיגוד בכתובת: www.ikinneret.org.il, תחת לשונית "מכרזים". ההצעה תוגש אך ורק ע"ג הטפסים הנ"ל.

4. תקופת ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות עם הזוכה הינה לשנתיים בלבד, כאשר למזמין תהא האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בתום השנתיים, בשנה אחת נוספת (להלן: "אופציית המזמין"), לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וזאת עד לתקופת הארכה מצטברת של 3 שנים לכל היותר (סה"כ 5 שנים).
- ב. **איגוד ערים כנרת מעוניין להקים את הפעילות לקראת תפעול מלא בקיץ 2024.**
- ג. **לכל הפחות, שירותי המוקד הטלפוני יסופקו בפועל בתוך 30 יום מיום החתימה על החוזה.**
- ד. **הפעילות ושירותי ה-WhatsApp לרבות הבוט נדרשים להיות פעילים ויסופקו בפועל בתוך 60 יום מיום החתימה על החוזה.**
- ה. **הגשת הצעה, הספק מתחייב כי יוכל לעמוד בלוחות זמנים אלה.**
- ה. מובהר בזאת כי המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את מועדי תחילת מתן השירות ואינו מתחייב להתחלת עבודה במועד מדוייק וייתכן כי המועד יידחה לפי שיקול דעת המזמין בהודעה שתמסר על כך למציע.
- ו. **תקופת ניסיון** - שלושת החודשים הראשונים של ההתקשרות עם המציע ייחשבו כתקופת ניסיון, במהלכה תיבדק יכולת המציע לעמוד בכל תנאי החוזה לרבות עם טיב ואיכות הספקת השירותים. המזמין יהיה רשאי במשך תקופה זו לבטל את ההתקשרות עם המציע בהודעה מוקדמת מראש ובכתב בת 14 (ארבעה עשר) יום, וזאת מבלי צורך לנמק את הודעת הביטול וללא כל פיצוי. לצורך זאת, בין היתר, המזמין יהיה ראשי לקבוע "זוכה שני" בהתאם לאמור בסעיף 20 להלן.

5. תנאי סף ותנאים נוספים

תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז זה משתתפים העומדים במועד הגשת ההצעות למכרז, בכל התנאים המצטברים המפורטים להלן (על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף):

- א. המציע נדרש להיות בעל ניסיון, במהלך חמשת השנים האחרונות, בהטמעה של לפחות 10 פרויקטים דומים הכוללים שירות ב-WhatsApp לרבות שירותי בוט.
- ב. המערכת הכוללת את הבוט וניהול ערוץ ה-WhatsApp פעילה לפחות חמש שנים ויש לה Road Map לפיתוחים עתידיים.
- ג. המציע הינו בעל ניסיון של 5 שנים לכל הפחות, בהפעלת מוקדים טלפונים אנושיים של לפחות 100 עמדות כאשר חלק הפעילות מבוצע למגוון רחב ומשתנה של ארגונים עם יכולת ורסטיליות של הנציגים
- ד. המציע מפעיל מוקד אנושי למענה טלפוני במתכונת 24/7.

יובהר כי המציע יוכל להתקשר עם קבלן משנה לטובת מתן השירותים הנדרשים. במידה וההצעה תכלול התקשרות כאמור עם קבלן משנה, הרי שהמציע נדרש להגיש במסגרת מסמכי הצעתו גם את פרטי קבלן המשנה כחלק בלתי נפרד מההצעה.

להוכחת עמידתו של המציע בתנאי הסף כאמור בסעיפים א'-ד' יש למלא את התצהיר בנוסח המצורף כמסמך ו' למכרז, וכן לצרף לפחות 3 המלצות מלקוחות רלוונטיים.

ה. צירוף אישור משטרה או לחלופין תצהיר בדבר עמידתו של המציע בדרישות החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסויימים, תשס"א-2001, על תקנותיו, וכן בהוראות חוק העונשין, תשל"ז-1977, והתחייבות כי יעסיק בעבודות נשוא המכרז והחוזה אך ורק עובדים העומדים בדרישות החקיקה הני"ל, ושלא עברו כל עבירה בדרגת "עוון" ו/או "פשע" כאמור בחוק העונשין.

להוכחת עמידתו בתנאי זה המציע יצרף אישור מתאים ממשטרת ישראל או לחלופין יחתום על תצהיר המצורף כמסמך יב'.

- ו. המצאת מלוא האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן: "חוק העסקאות"), וביניהם האישורים הבאים מהגורמים המתאימים הנקובים בחוק, ובכללם:
- (1) אישור לפיו: א. המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי דין ובמיוחד על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, או לחלופין אישור כי הוא

פטור מניהולם של הנ"ל (יש לצרף אישור מתאים מפקיד השומה/ רואה חשבון/ יועץ מס); ב. המציע מדווח באופן שוטף לפקיד השומה ולמנהל המכס והמע"מ על הכנסותיו (יש לצרף אישור מתאים מפקיד השומה/ רואה חשבון/ יועץ מס);

(2) תצהיר בכתב חתום ע"י המציע ומאומת כד"ן, לפיו לא הורשע הוא וכל מי שהינו בעל זיקה אליו (כמשמעותו בחוק העסקאות) ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או חוק שכר מינימום, ואם הורשע ביותר משתי עבירות כאמור אז חלפה לפחות שנה ממועד העבירה האחרונה (יש למלא את התצהיר בנוסח המצורף **כמסמך ח'**);

(3) תצהיר בכתב חתום ע"י המציע ומאומת כד"ן, לפיו מתקיים אחד מאלה (יש למלא את התצהיר בנוסח המצורף **כמסמך ח'**):

(I) הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן – חוק שוויון זכויות) לא חלות עליו;

(II) (א) הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליו והוא מקיים אותן;

(ב) אם המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, הוא הצהיר על התחייבותו לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; ואולם לא תינתן הנחיה כאמור שיש בה כדי להטיל נטל כבד מדי כהגדרתו בסעיף 8(ה) לחוק שוויון זכויות;

(ג) התחייב המציע בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות פסקת משנה (ב) ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור באותה פסקת משנה – הוא הצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן;

(ד) המציע הצהיר על התחייבותו להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

ז. המציע הינו, תאגיד (לרבות שותפות רשומה) פעיל, אשר נרשם כד"ן ורישומו לא בוטל, פקע או נמחק. יש לצרף להצעה העתק מתעודת ההתאגדות ברשם החברות ובכל מרשם רלבנטי אחר.

ח. ערבות **בנקאית להבטחת ההצעה** – המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית, ברת חילוט, של בנק ישראלי או חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים הערבות תהיה על סכום של 25,000 ₪ (עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן – "ערבות ההצעה" או "ערבות המכרז").

הערבות תהא ערוכה עפ"י הנוסח **כמסמך ג'** למכרז.

המציע יאריך את תוקף ערבות ההצעה לבקשת האיגוד, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה. המציע שיזכה במכרז, יחליף את ערבות המכרז בערבות לביצוע החוזה כאמור וכמוגדר בהוראות החוזה המצ"ב.

לעניין תנאים נוספים לערבות – ראה סעיף 7 להלן.

הצעה שלא צורפה אליה ערבות הנ"ל או שצורפה אליה ערבות שאינה תואמת את תנאי המכרז תיפסל על הסף ולא תידון כלל.

ט. יש להמציא אישור רוי"ח המעיד כי המציע שילם בקביעות בשנים 2020-2023 לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, במידה שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום בחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש. האישור יוגש במסגרת **מסמך ה'** למכרז.

הבהרה: סעיפים א'- י' לעיל מהווים, כאמור, תנאי סף להשתתפות במכרז. הצעה שאינה עומדת בכל תנאי הסף דלעיל, תיפסל!

תנאים נוספים להשתתפות במכרז (שאינם תנאי סף)

בנוסף לתנאי הסף המפורטים לעיל, על המשתתף לעמוד במועד הגשת הצעתו למכרז גם בתנאים הבאים (על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לצורך הוכחת עמידתו בתנאים אלו):

י. יש להמציא אישור עו"ד או רו"ח התאגיד המפרט את בעלי זכויות החתימה המוסמכים להתחייב בשם התאגיד להתקשרות מהסוג הנדון ודוגמאות חתימה מטעם המציע (מסמך ז' למכרז).

יא. יש להמציא תצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות (מסמך ט' למכרז).

יב. יש להמציא הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים (מסמך י' למכרז).

כל האישורים והמסמכים אשר נדרש המציע לצרף כאמור לעיל, **חייבים להתייחס לאישיות המשפטית אשר מגישה את ההצעה**. המזמין יהא רשאי שלא לקבל אישורים או מסמכים אשר מתייחסים לאישיות משפטית אחרת.

6. **בוטל.**

7. ערבות ההצעה/המכרז

המציע ימציא ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית מאת בנק ישראלי או מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח, על סכום של 25,000 (עשרים וחמישה אלף) ₪ כולל מע"מ, להבטחת התחייבותו לעמידה בתנאי המכרז.

הערבות תהא ערוכה בנוסח מסמך ג'.

הערבות תעמוד בתוקפה החל מתאריך 31.3.24 ועד לתאריך 29.6.24, או כפי שיעודכן מעת לעת בהתאם לתנאי ההזמנה. **תשומת לב המציעים, כי הצעה שתוגש עם ערבות בנוסח שונה מהנוסח שצורף למסמכי המכרז תיפסל ותגרור עמה את פסילת ההצעה.**

על אף האמור, ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מהמציע הארכת הערבות לתקופה נוספת של שלושה (3) חודשים.

ועדת המכרזים תשחרר את הערבות הבנקאית בסמוך לאחר דחייתה של הצעה, או בסמוך לאחר שהמציע שנבחר להעניק את השירותים המציא ערבות ביצוע, בהתאם לתנאי החוזה, אך למעט אם הערבות חולטה בהתאם לתנאי המכרז ולמעט אם נתבקשה הארכת הערבות כאמור לעיל.

המזמין יהא רשאי להציג את ערבות המכרז לפרעון ולחלט את הסכום הנקוב בה (או כל חלק ממנו), לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקום שבו המציע חזר בו מהצעתו ו/או לא קיים את תנאי המכרז בדייקנות ובשלמות ו/או סירב למלא אחר הדרישות ממנו בעקבות זכייתו במכרז, לרבות ההוראות בדבר חתימת החוזה ו/או שלא עמד במלוא התחייבויותיו בהתאם להצעה ולהוראות מסמכי המכרז ו/או שסטה בכל דרך אחרת מהוראות המכרז.

מובהר, כי אין בזכויות ועדת המכרזים/המזמין כמפורט בסעיף זה בכדי לגרוע מכל סעד אחר אשר עומד למזמין בהתאם למסמכי המכרז ועל פי כל דין.

ועדת המכרזים/המזמין רשאים לחלט את הערבות, מבלי שיצטרכו לנמק בקשתם או לבסס דרישתם או לפנות קודם לכן אל המציע, וזאת על ידי הצגת כתב הערבות בפני הבנק.

כל העלויות הכרוכות בהוצאת ערבות ההצעה ו/או בהארכתה יחולו על המציע בלבד, והמציע לא יהא זכאי לשיפוי מאת המזמין, גם במקרה שבו הצעתו לא תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.

מציע אשר ערבותו הוחזרה לו לא יוכל לערער על הזכייה במכרז, אלא אם כן המציא למזמין במצורף לבקשתו לערער ערבות שתום תוקפה הינו 3 חודשים מיום החזרתה למזמין.

8. ההתקשרות המוצעת הינה על בסיס קבלת כלל השרותים המופיעים במסמכי המכרז.

9. דרישות השירותים הנדרשים

תאור מפורט של כל השירותים הנדרשים ותנאים נוספים הנדרשים מהמציעים שיזכה/זכו במכרז מפורטים במפרט השירותים הנדרשים במסמך י"ג למכרז, בסעיפי החוזה וביתר נספחי ומסמכי המכרז. יש לקרוא בעיון רב את החוזה (על נספחיו) ואת כל יתר המסמכים המצורפים למכרז.

10. הצעת המחיר

המציע יגיש הצעת מחיר מפורטת שתתאים לביצוע מכלול השירותים הנדרשים במכרז זה ע"ג מסמך ב'-
טופס הצעת המציע. תשומת לב המציע מופנית להוראות סעיף 12.3 להלן לעניין אופן הגשת ההצעה
הכספית.

11. שינוי תנאי המכרז

- 11.1. ועדת המכרזים רשאית בכל עת, עד למועד הקבוע להגשת ההצעות, לשנות כל תנאי מתנאי המכרז,
בין אם מיוזמתה ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות מציעים שתוגשנה בהתאם להוראות סעיף
14 להלן (שאלות וביירוטים).
- 11.2. שינוי תנאי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שתופץ לכל המציעים ותפורסם באתר האינטרנט של
המזמין בכתובת: www.ikinneret.org.il תחת לשונית "מכרזים". הודעות אלה תהוונה חלק בלתי
נפרד מתנאי המכרז המפורטים במסמכי המכרז. למען הסר ספק, מובהר כי לא יהא תוקף לכל
התייחסות של ועדת המכרזים למסמכי המכרז, אלא אם ניתנה הודעה על כך בכתב שתשלח לכל
מגישי ההמצעות לכתובתם כפי שרשמה אצל ועדת המכרזים במועד הגשת מסמכי המכרז ו/או
שפורסמה באתר האינטרנט של המזמין. על המציע חלה חובה לעקוב באופן שוטף אחר פרסומים
של המזמין בקשר עם המכרז אשר יפורסמו מעת לעת באתר האינטרנט.
- 11.3. המציעים יצרפו את הוראות השינוי האמורות כשהן חתומות על ידיהם ליתר מסמכי המכרז
שיוגשו על ידם.

12. אופן ומועד הגשת ההצעות

- 12.1. המציע ימלא את כל המסמכים הנדרשים במכרז זה (למעט מסמך ב'- טופס הצעת המציע הכולל
את כתב הכמויות), שיש לצרפו במעטפת משנה מס' 2 כמפורט להלן), **ויכניסם למעטפת משנה
מס' 1**, שלא תשא עליה סימני זיהוי כלשהם של המציע, מלבד הרישום: "**מכרז מספר 01/24-
מעטפה מספר 1**".
- 12.2. מובהר כי המציע יצרף למעטפת משנה מספר 1 הנ"ל את ערבות המכרז כהגדרתה להלן, את כל
התצהירים, האישורים וההמלצות הנדרשים לפי תנאי המכרז, וכן את הסכם ההתקשרות- מסמך
יד' כשהוא חתום על ידו בראשי תיבות בכל עמוד (לרבות נספחים) וחתימה מלאה במקום המתאים,
כאשר ככל ומדובר בתאגיד- חותמת על כל עמוד וחתימה, וזאת ללא תיקונים או מחיקות או
שינויים.
- 12.3. חתימת המציע על הסכם ההתקשרות הנ"ל מהווה הסכמה לכל תנאיו והסכמה לחתום עליו אם
יוכרז כזוכה במכרז. למען הסר ספק מובהר כי הגם שהסכם ההתקשרות ייחתם ע"י המציע, לא
יהא בכך כדי להעיד שנכרת הסכם מחייב עם האיגוד, כל עוד לא הוכרז המציע כזוכה במכרז, ואם
זכה, עדיין לא יהא בהסכם ההתקשרות החתום על ידו משום הסכם המחייב את האיגוד כל עוד
לא חתם האיגוד עצמו על הסכם ההתקשרות.
- 12.3. כמו כן, המציע ימלא את טופס הצעת המציע- **מסמך ב'** ויחתום עליו בחתימה מקורית מלאה. אם
המציע הינו תאגיד- יחתום מי שהוסמך לכך במסמכי ההתאגדות ובתוספת חותמת התאגיד ויצורף
אשור עו"ד/רו"ח שהחתימה מחייבת את המציע. מסמך ב' זה, כשהוא חתום כאמור, **יכנס
למעטפת משנה מספר 2**, ללא סימני זיהוי נוספים, מלבד הרישום: "**מכרז מספר 01/24- מעטפה
מספר 2**".
- מעטפת משנה מס' 1 וכן מעטפת משנה מס' 2 יוכנסו ע"י המציע, שתייהן יחד, לתוך מעטפה נוספת,
ללא סימני זיהוי נוספים, מלבד הרישום: "**מכרז מספר 01/24- למתן שירותי בוט ומוקד אנושי
לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) עבור איגוד ערים כנרת**". (להלן: "**מעטפת
המכרז**").
- 12.4. את מעטפת המכרז יש למסור **ידנית** לתיבת המכרזים הממוקמת במשרדי איגוד ערים כנרת,
בכתובת: בית מכבי אש, צמח, ד.ג. עמק הירדן 15132, לא יאוחר **מיום 31.3.24 בשעה 12:00**. אין
לשלוח את ההצעות בדואר.
- 12.5. מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל לא תובא לדיון.
- 12.6. כל עמוד בהצעה יוחתם בחותמת הרשמית של המציע בצירוף חתימת מורשי החתימה מטעם
המציע. בנוסף יחתום המציע גם על נוסח החוזה (חותמת וחתימה) בתחתית כל עמוד מעמודיו
ומעמודי נספחיו, ובעמוד האחרון בחוזה יחתום גם במקום המתאים היכן שמצויין "הקבלן".

- 12.7. תיקונים בכתב יד, של הצעת המציע, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותרמת ליד התיקון.
- 12.8. מודגש בזאת כי המציע יגיש הצעה אחת בלבד מטעמו, דהיינו לא יגיש הצעות כפולות לרבות הצעות שהוגשו בשמות שונים ו/או על ידי גורם הקשור בו באופן כלשהו. למזמין יהיה שיקול הדעת הבלעדי בעניין זה.
- 12.9. מבלי לגרוע מכלליות האמור במכרז זה, על מסמכיו/ נספחיו, ועדת המכרזים רשאית לדחות כל אחד מהמועדים הקבועים בהזמנה זו, לרבות מועד הגשת ההצעות, ככל שתמצא לנכון, ואף מספר פעמים. על מועד הגשת ההצעות החדש אשר ייקבע על ידי ועדת המכרזים, במידה שייקבע, תחולנה כל ההוראות אשר חלו על מועד הגשת ההצעות אשר קדם לו, אלא אם כן נאמר אחרת בהודעה בדבר הדחייה. למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה בכדי להבטיח הענקת ארכה להגשת הצעות ושיקול הדעת בהקשר זה נתון אך ורק בידי ועדת המכרזים בלא שתחול עליה חובה כלשהי לנמק את החלטה.

13. תוקף הצעות

ההצעות למכרז תשארנה בתוקף עד למועד פקיעת הערבות הבנקאית שניתנה להבטחת קיום ההצעה. כמו כן, לבקשת המזמין המציע יאריך את תוקף ההצעה, וזאת עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

14. שאלות וביירוים

14.1. המציעים רשאים לפנות אל המזמין בבקשה לקבלת הבהרות או תשובות לשאלות בקשר למסמכי המכרז באמצעות פנייה בכתב בלבד, באמצעות **דוא"ל בלבד**, אשר תוגש לא יאוחר **מיום 18.3.24**

בשעה 13.00.

את השאלות יש להפנות בכתב בלבד לאיגוד ערים כינרת למייל: lishca@lakekinneret.co.il

14.2. באחריות המציע לוודא כי הפניה או הבקשה להבהרות אכן הגיעה למייל כאמור בטלפון: 04-8591910

מובהר כי רק שאלות בכתב תעננה!

14.3. המזמין יהא רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי להיענות או שלא להיענות לפניות או בקשות, בין אם נעשו באופן המפורט לעיל ובין אם לאו. במסגרת בחינת הבקשות תעמודנה למזמין/לוועדת המכרזים, בין היתר, הזכויות המפורטות בסעיף 16 (בדיקת ההצעות) ו-14 (שאלות וביירוים).

תשובות המזמין/ועדת המכרזים לבקשות תופצנה לכל המציעים, מבלי לחשוף את זהות המבקש באמצעות אתר האינטרנט של המזמין בלבד, בכתובת המופיעה בסעיף 11 לעיל. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של ועדת המכרזים למסמכי המכרז, אלא אם פורסמה באתר האינטרנט כאמור.

המזמין/ועדת המכרזים שומרים לעצמם את שיקול הדעת האם לענות לבקשות כאמור בסעיף זה, אשר תוגשנה לאחר המועד האחרון להגשת שאלות ובקשות להבהרות כאמור לעיל.

15. פסילת הצעות

15.1. מבלי לגרוע מכל זכות וסמכות העומדת לרשות ועדת המכרזים על פי כל דין ועל פי הוראות מכרז זה, ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, לפסול הצעות אשר הוגשו למכרז זה, כמפורט להלן:

15.1.1. ככל ומדובר בהצעה חלקית, חסרה, מותנית, מסויגת, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של המכרז ו/או מסמכי המכרז, זולת אם החליטה ועדת המכרזים אחרת. החלטת הוועדה וטעמיה ביחס להצעה או למספר הצעות יירשמו בפרוטוקול.

15.1.2. על אף האמור לעיל, ועדת המכרזים רשאית להחליט כי אי התאמה לתנאי מסמכי המכרז הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בהצעה, ולתקנה. תיקון כאמור ייעשה במהלך בדיקת ההצעות בידי ועדת המכרזים ויירשם בפרוטוקול.

- 15.1.3 פתיחת או נקיטת הליכי פשיטת רגל, פירוק, כינוס נכסים, פשרה והסדר, כנגד המציע, ובלבד שההליכים כאמור לא התבטלו בהחלטה שניתנה על ידי בית המשפט לאחר קיום דיון במעמד הצדדים, או בהחלטת ערכאה שיפוטית מוסמכת שלא ניתן לערער עליה או שחלף המועד האפשרי לכך, או תוך פרק זמן סביר שקבעה לכך ועדת המכרזים.
- 15.1.4 הפרה מצד המציע ו/או בעל מניות במציע של הוראות מסמכי המכרז.
- 15.1.5 שינוי בשיעורי האחזקות של בעלי המניות במציע ו/או בהון המניות של המציע אשר ארע לפני הזכייה במכרז, אלא אם כן נתנה ועדת המכרזים אישורה לשינוי זה.
- 15.1.6 אם הורשע המציע ו/או בעל עניין במציע [כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך ותקנותיו] וככל שמדובר בתאגיד עד לרמת זהות המציע האינדיבידואלי השולט בפועל במציע ו/או מנהלו הכללי בעבירה שיש עמה קלון וכן אם ובמידה ונתקבלה "המלצת פסילה" **בכתב מטעם משטרת ישראל** לאחר שזו קיבלה מאת האיגוד את הנתונים אודות זהות המציעים ופרטיהם. "המלצת פסילה" משמעותה כל חוות דעת שלילית הקושרת את המציע ו/או כל בעל עניין בו בגורמי פשיעה ו/או ארגוני פשיעה, כהגדרתו בחוק מאבק בארגוני פשיעה, תשס"ג-2003.
- 15.1.7 אם המציע ו/או בעל מניות במציע קיבל או מקבל שירותים ללא קבלת אישורה המוקדם של ועדת המכרזים מאחד או יותר מיועצי המזמין, ולרבות מגוף אשר ייעץ או מייעץ לאיגוד ו/או לוועדת המכרזים בקשר עם שלב המכרז ו/או המכרז.
- 15.2 מציע ו/או בעל מניות ו/או בעל עניין במציע יודיע מייד לוועדת המכרזים על כל שינוי במציע ו/או בבעל מניות ו/או בבעל עניין במציע אשר עלול להשפיע על עמידתו בתנאי הסף לצורך השתתפות במכרז כאמור לעיל (תנאי סף להשתתפות במכרז). אי מתן הודעה על שינוי כאמור עלול לגרום לפסילת ההצעה, על פי שיקול דעתה של ועדת המכרזים.
- 15.3 מציע או בעל מניות במציע ו/או בעל עניין בו וכן כל גוף הנשלט על ידם או בעל שליטה בהם יודיע מיידית לוועדת המכרזים על כל מקרה של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים בקשר למכרז זה. אי מתן הודעה כאמור עלול לגרום לפסילת ההצעה, על פי שיקול דעתה של ועדת המכרזים.
- 15.4 מציע ו/או בעל מניות ו/או בעל עניין במציע- אף לא אחד מהם, יחליף מידע עם מציע אחר או עם גורם אחר אשר עשוי להיות לו במישרין ו/או בעקיפין קשר למכרז.

16. בדיקת ההצעות, קיום הליך תחרותי נוסף והכרזת הזוכה במכרז

- 16.1 ועדת המכרזים איננה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי, ובכלל זאת הינה רשאית שלא להכריז על מציע כלשהו כזוכה במכרז.
- 16.2 המזמין רשאי לערוך את כל הבדיקות הנחוצות לבחינת ההצעות ושקלולן, לרבות שיחות עם ממליצים וקיום ראיונות עם המציע או כל מי מטעמו שלדעת המזמין יהא זה רלבנטי. אם יחליט המזמין לערוך ראיונות כאמור, יתחייב המציע להתייצב לראיון בהתראה של 3 ימים מראש.
- 16.3 **פתיחת תיבת המכרזים וקיום הליך תחרותי נוסף:**
- I. משנפתחה תיבת המכרזים, יוצאו ממנה המעטפות. כל מעטפה תסומן במספר סידורי ומספרן הכולל של המעטפות יירשם בפרוטוקול.
- II. לאחר מכן, תיפתח כל מעטפה, ותוצא ממנה ותיפתח מעטפת משנה מס' 1 בלבד, וחברי ועדת המכרזים יחתמו בראשי תיבות על כל חוברת שהוצאו מכל מעטפה.
- III. שמות המשתתפים במכרז יירשמו בפרוטוקול, אולם לפני רישומם יכריז עליהם יו"ר ועדת המכרזים, ויציין באם בכל אחת מהמעטפות מצויות שתי מעטפות המשנה, כמפורט לעיל (להלן: "ההצעות הראשוניות").
- IV. ועדת המכרזים תבדוק את עמידת המציעים בתנאי הסף וביתר התנאים כמפורט במכרז זה, וכן תקבע סופית את ציון איכות ההצעה שינתן לכל מציע, בהתאם למסמך שקלול ההצעות (מסמך ד'). מציע שהצעתו לא עמדה בתנאי הסף, או באיזה מהם- תיפסל, והודעה על כך תימסר למציעים שהצעותיהם נפסלו.
- V. רק לאחר מכן, ועדת המכרזים תפתח את מעטפות המשנה מס' 2 וחברי ועדת המכרזים יחתמו בראשי תיבות על כל מסמך ב' (טופס הצעת המציע) שהוצא מן המעטפה.

- .VI לאחר פתיחת מעטפות משנה מס' 2 של כלל המציעים, תהא רשאית ועדת המכרזים (אך לא חייבת) להודיע למציעים שהצעתם לא נפסלה (להלן: "המציעים הכשרים"), כי יתקיים הליך תחרותי נוסף. ועדת המכרזים תהא רשאית להחליט על קיום הליך תחרותי נוסף כאמור, בהתקיים התנאי הבא:
- במקרה שבו הוגשה יותר מהצעה אחת, וקיימות לפחות שתי הצעות זהות בניקוד/ציון המשוקלל שניתן ל"מחיר" (לפי מסמך ד') ו/או שההפרש בניקוד/ציון המשוקלל שניתן ל"מחיר" בין ההצעה שניתן לה הניקוד הגבוה ביותר לבין ההצעה שלאחריה אינו עולה על 10 נקודות.**
- .VII מובהר כי ההחלטה האם לקיים הליך תחרותי נוסף או לא, נתונה לשיקול דעתה המוחלט והבלעדי של ועדת המכרזים, וזאת גם אם התקיים התנאי/ים לכך כאמור לעיל.
- .VIII החליטה ועדת המכרזים לקיים הליך תחרותי נוסף בהתקיים אחד מהתנאים שלעיל, תפנה ועדת המכרזים בכתב למציעים הכשרים ותודיע להם כי הם רשאים להגיש, במועד שיקבע, הצעת מחיר **סופית** ביחס למחיר הצעתם המקורית, בתנאים המיטיבים עם המזמין לעומת הצעתם המקורית וזאת על גבי טופס מיוחד שישלח למציעים הכשרים יחד עם הודעת ועדת המכרזים כאמור (להלן: "ההליך התחרותי הנוסף"). הצעת המחיר הסופית תוגש לתיבת ועדת המכרזים במתכונת שהוגשה הצעת המציע כאמור בסעיף 12 לעיל, כאשר על המעטפה יופיע הכיתוב "מכרז מס' 01/24 - הליך תחרותי נוסף".
- .IX במקרה שבו תחליט ועדת המכרזים לקיים הליך תחרותי נוסף, מובהר כי לא יפורסמו הצעות המחיר שהתקבלו מהמציעים טרם קיומו וסיומו של ההליך התחרותי הנוסף.
- .X הצעת המחיר המשופרת תיחשב להצעת המחיר הסופית והקובעת של אותו מציע במכרז, ותחליף את ההצעה המקורית שהגיש. במקרה בו לא נענה מציע מהמציעים כאמור להצעת ועדת המכרזים להגיש הצעת מחיר משופרת במסגרת ההליך התחרותי הנוסף בהתאם לדרך ובמועד שוועדת המכרזים קבעה או שהגיש הצעת מחיר שאינה משופרת, יראו את הצעת המחיר המקורית שהגיש, זו המצויה במעטפה שהוגשה על ידו וסומנה כמעטפת משנה מס' 2 - כהצעה הסופית והקובעת במכרז מטעם אותו מציע.
- .XI לאחר חלוף המועד להגשת הצעת מחיר משופרת לטובת המזמין, ועדת המכרזים תנקד את הצעת המחיר הסופית מטעם כל מציע לפי הנוסחא המופיעה במסמך ד'- מסמך שקלול ההצעות.
- .XII ההצעה הזוכה במכרז תיקבע לפי נוסחת שקלול ההצעות, בהתחשב בניקוד המשוקלל של הצעת המחיר ושל איכות ההצעה שניתן לכל אחד מהמציעים הכשרים, ובהתאם למשקלות המפורטות במסמך ד'- מסמך שקלול ההצעות.
- .XIII ככל שסברה הוועדה, כי ניתנה הצעה במסגרת ההליך התחרותי, שלא בתום לב ו/או בטעות ו/או בהיסח דעת ו/או שלא עפ"י תנאי ההליך התחרותי ו/או באופן שאיננו מיטיב עם המזמין, רשאית היא, בכל עת, ועפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לפסול כל הצעה שניתנה במסגרת ההליך התחרותי. למציע או המציעים, אשר הצעתו/ם בוטלה בגין סעיף זה, לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם פסילת ההצעה, כמפורט בסעיף זה. במקרה זה, הצעתו/ם המקורית הראשונית של המציעים שנפסלו, תהיה הצעתו/ם הסופית, היחידה והמוחלטת.
- .XIV הוועדה, תהא רשאית, בכל משך התקיימותו של ההליך התחרותי, לקבוע כי ההליך התחרותי התקיים באופן בלתי ראוי למזמין ו/או שלא בתום לב, ומשכך ההליך התחרותי מבוטל לאלתר. למציעים לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם ביטול ההליך התחרותי, כמפורט בסעיף זה. ככל ובוטל ההליך התחרותי כמפורט בסעיף זה, הצעתם המקורית הראשונית של המציעים, אשר השתתפו בהליך התחרותי, תהא ההצעה הסופית היחידה והמוחלטת.
- .XV למען הסר ספק, זכיית המציע, כמפורט בסעיף זה, כפופה לעמידתו בתנאי המכרז לרבות תנאי הסף שלו. מקום בו לא עמד המציע בתנאים אלו, רשאית ועדת המכרזים לבחור כזוכה, את המציע שהגיש את ההצעה השנייה בטיבה.

- 16.4.1. בדיקת התנאים המוקדמים והאחרים – הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף המפורטים לעיל וכן הצעה שועדת המכרזים החליטה על פסילתה כמפורט בסעיף 15 לעיל – תיפסל;
- 16.4.2. בדיקת כל מסמכי ההצעה וצירופותיה בהתאם לתנאי המכרז. נתגלו טעויות סופר או טעויות חשבוניות-רשאית ועדת המכרזים של המזמין לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, זולת אם החליטה הועדה אחרת מטעמים שירשמו;
- 16.5. הקריטריונים לבחירת ההצעה הזוכה מתוך ההצעות שעמדו בתנאי הסף יעשה באופן המפורט בסעיף 17 להלן.
- 16.6. ועדת המכרזים רשאית לבחור בחלק מן השירותים המפורטים במסמכי מכרז, ולפעול לפי שיקול דעתה בנוגע ליתר השירותים, לרבות הוצאתם למכרז חדש.
- 16.7. ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת מציע זוכה ככשיר שני, שלישי וכו', וזאת למקרה שההתקשרות עם הזוכה הראשון, השני וכו' לא תצא אל הפועל מכל סיבה שהיא.
- 16.8. החלטת ועדת המכרזים בדבר בחירת המציע הזוכה תימסר בכתב לכל המציעים שישתתפו במכרז.
- 16.9. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל מכרז זה בכל עת משיקוליו הוא.
- 16.10. זוכה אשר חזר בו מהצעתו או לא פעל בהתאם לאמור בהוראות מכרז זה, רשאית ועדת המכרזים לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה, ובתוך כך להודיע פורמאלית על בטלותה, תוך מתן הודעה למציע, כאשר מיום משלוח ההודעה כאמור יהיה המזמין רשאי לנקוט בכל פעולה שימצא לנכון לקבלת השירותים בלא שתהיה למציע כל טענה ו/או תביעה כנגדו ולנקוט בכל צעד אחר הנראה לו לנכון, לרבות תביעת כל סעד ו/או פיצוי על פי דין מן המציע שחזר בו מהצעתו וכל מי מטעמו.
- 16.11. יצוין כי למכרז זה מונה צוות יועצים לוועדת המכרזים של המזמין. הצוות מונה את הנציגים הבאים: יועץ בתחום מוקדים ומערכי שירות; יועץ משפטי; 2 (שני) נציגים מקצועיים מטעם איגוד ערים כינרת (להלן: "צוות מייעץ").

17. הערכת הצעות

בחינת ההצעות תעשה לפי המבחן הבא: 40% איכות, 60% מחיר.

ציון הצעת המחיר ומסמך השיקולול הסופי של ציון ההצעות מחיר ואיכות – מצורף במסמך ד'.

18. בקשת הבהרות מצד המזמין/ ועדת המכרזים וסמכויות ועדת המכרזים

- מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לוועדת המכרזים על פי כל דין ו/או מסמכי המכרז, לוועדת המכרזים יהיו סמכויות כמפורט להלן:
- 18.1. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את שיקול הדעת לשנות, לעדכן או לסייג כל תנאי מתנאי המכרז, במידה והיא סבורה כי שינוי, עדכון או סייג כאמור נדרשים לצורכי המכרז או לצרכי המזמין.
- 18.2. ועדת המכרזים שומרת לעצמה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדון עם מציע בפרטי הצעתו, לבקש הבהרות לגביה ולבקש מכל המציעים לתקן את הצעותיהם, והכול תוך מתן הזדמנות שווה לכל אחד מהם.
- 18.3. ועדת המכרזים תהא רשאית לדרוש מכל המשתתפים במכרז ו/או חלקם השלמת מסמכים ו/או מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות בכל הקשור לניסיונו ויכולתו או עמידתו בתנאי סף אחר, על פי שיקול דעתה, לשביעות רצונה המלא, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו, כישוריו, ניסיונו, יכולתו לבצע את השירותים הנדרשים, ולרבות עמידתו בתנאי הסף במסגרת שיקוליה.
- למען הסר ספק מובהר כי המזמין רשאי לפסול הצעה של מציע שבעבר היה לו עמו ניסיון בלתי מוצלח.
- 18.4. המציעים יעבירו לוועדת המכרזים את כל הנתונים והמסמכים המבוקשים במועד שקבעה ועדת המכרזים בפנייתה, לפי כתובת ועדת המכרזים כמפורט לעיל (בקשות להבהרות מצד המציעים).
- 18.5. תגובת המציעים תצורף להצעתו במכרז של כל מציע, בהתאמה, ותיחשב כחלק בלתי נפרד הימנה. במקרה של סתירה בין האמור בהצעה בהקשר מסוים לבין האמור בתשובת מציע לשאלת ועדת המכרזים בהקשר זה, יגבר האמור בתשובת המציע לשאלת ועדת המכרזים על האמור בהצעה.

- 18.6. ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון ומקורות המימון שלו, וכן כל מידע אחר שלדעת הוועדה יש עניין בגילוי.
- 18.7. ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע, גילוי כל המידע האמור בסעיף זה לעיל, גם לגבי בעל עניין במציע, ולגבי כל גורם אחר שיש לו במישרין או בעקיפין, לרבות באמצעות אדם או תאגיד אחר, אחד או יותר, אמצעי שליטה במציע (בסעיף זה: "**בעל עניין**" ו- "**אמצעי שליטה**" - כהגדרתם בחוק החברות, תשנ"ט-1999 ובחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968).

19. ביטול המכרז הנוכחי

- 19.1. ועדת המכרזים רשאית בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי לבטל את המכרז הנוכחי, לרבות לאחר הגשת הצעות. למען הסר כל ספק, המציעים לא יהיו זכאים לפיצוי כלשהו בגין ביטול ההליך, למעט השבת עלות רכישת מסמכי המכרז הנוכחי בלבד.
- 19.2. אין בעצם ביטול המכרז הנוכחי, כדי למנוע מהמזמין לפרסם מכרז אחר/ חלופי בשלב אחר שלאחר ביטול המכרז הנוכחי ובתנאים זהים/ דומים ו/או אחרים.

20. המציע שדורג שני

- 20.1. במידה ויחליט המזמין להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז בשל אי שביעות רצון מתפקודו במהלך שלושת החודשים הראשונים להתקשרות עימו (תקופת הניסיון כאמור לעיל), רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להתקשר עם 'המציע שדורג שני' מבין המציעים. במידה ויחליט המזמין לעשות כן, מתחייב הזוכה השני לחתום על חוזה ההתקשרות תוך 14 יום ממועד ההודעה על כך.
- 20.2. כל הכללים והתנאים שבמכרז זה המחייבים את הזוכה, יחייבו גם את 'המציע שדורג שני' במידה ויידרש לחתום על החוזה, לרבות הפקדת ערבות ביצוע כנדרש וכיו"ב.
- 20.3. המזמין יהיה רשאי לבחור גם במציע שדורג שלישי וכו', לכל מקרה שחוזה ההתקשרות עם הזוכה הראשון או השני וכו' לא יצא לפועל מכל סיבה שהיא. המציע שדורג שלישי (וכן הלאה, לפי העניין) יעמוד בדרישות המפורטות לעיל.

21. שינויים

אין לערוך שינויים כלשהם במסמכי המכרז שיצורפו להצעה שתוגש. כל שינוי שיעשה במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין ע"י תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יובא בחשבון בעת הדיון בהצעה ויראוהו כאילו לא נכתב כלל והוא אף עלול לגרום לפסילתה של ההצעה במידה והמזמין יחליט לקבל את הצעת המציע יראה אותה כאילו שינויים אלו לא נעשו כלל.

22. התבוננות בהצעות של מציעים אחרים

המציע מצהיר כי ידוע לו כי עפ"י חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "**חוק חובת המכרזים**"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו במידה וזכה. משכך, מצהיר המציע, כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות לחשוף את כל פרטי הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים. מובהר כי כל מציע אשר יגיש הצעה במסגרת המכרז, ייחשב באופן אוטומטי כמי שמסכים לכך שהצעתו תיחשף במלואה, על כל פרטיה ומסמכיה, בפני מציעים אחרים, ככל שיתבקש מוועדת המכרזים העיון בהצעה הזוכה ע"י משתתפים אחרים. ועדת המכרזים תהא רשאית להעביר את הצעתו המלאה של המציע הזוכה, ולמציע הזוכה לא תהא כל טענה ו/או תביעה כנגד המזמין ו/או ועדת המכרזים. מובהר כי אין באמור כדי לגרוע מוועדת המכרזים לקבל את ההחלטה הסופית בעניין, אשר תהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.

23. בעלות על המכרז וההצעה

23.1. כללי

מכרז זה הוא קניינו הרוחני של המזמין אשר מועבר לרוכש אותו לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין להעתיקו, אין להעבירו לאחר או לעשת בו שימוש שאינו לצורך הגשת ההצעה.

23.2. זכויות השימוש במידע ובנתונים

הבעלות על כל המידע והנתונים שיועברו למזמין ע"י המציע שיזכה במכרז, תעבור לבעלות המזמין, ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם. המזמין יהא רשאי להשתמש במידע ובנתונים האמורים בהתאם לצרכיו ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

24. זכויות קניין

המציע מצהיר, כי אין ולא יהיה במתן השירות למזמין, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על האיגוד כתוצאה מכך. במקרים בהם זכויות הקניין בחלק מהשירות המוצע או כולו שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המזמין, למקור הזכויות של המציע להציע למזמין את השירות. כמו כן יבהיר המציע, כי ישפה את המזמין בכל מקרה של תביעת צד שלישי שתוגש נגד המזמין, וקשורה בזכויות השירות המוצע.

25. שלמות ההצעה ואחריות כוללת

25.1. בכפוף לאישור מראש ובכתב של המזמין, ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, תתאפשר התקשרות עם קבלני משנה לצורך מתן השירות. מובהר כי המזמין יהיה רשאי לסרב לבקשת המציע הזוכה להתקשר עם קבלני משנה, מבלי שתחול עליו חובה לנמק את סירובו. אין באמור כדי לגרוע מאחריותו של המציע שיוכרז כזוכה במכרז גם במקרה שבו חלק מהשירותים ינתנו באמצעות קבלני משנה מטעמו.

25.2. ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו (ככל שאלו מותרים עפ"י תנאי המכרז), וכל מי מטעמו, והתחייבויותיו לגבי עובדיו יהיו תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה ועובדיהם.

25.3. במקרה ויתברר למזמין כי הזוכה במכרז מעסיק קבלני משנה לצורך מתן השירותים שלא עפ"י המוגדר לעיל וללא אישור מראש ובכתב מהמזמין, יהיה המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות עם הזוכה באופן מיידי ולנקוט בכל האמצעים שימצא לנכון כנגד הזוכה, לרבות פנייה לבית משפט וחילוט הערבות. מובהר כי הזוכה / או קבלן המשנה מטעמו / או מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי /או שיפוי בגין הפסקת ההתקשרות עם הזוכה.

26. **כל המסמכים המצורפים למסמך זה מהווים חלק בלתי נפרד מהזמנת השירותים ותנאיהם ויש לראותם כנספחים להזמנה. המציע יגיש את הצעתו בצירוף כל מסמכי המכרז חתומים בהתאם לאמור בהוראות מסמך/ מכרז זה.**

27. זכויות וסמכויות ועדת המכרזים/המזמין

27.1. מבוטל.

27.2. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לנהל מו"מ עם המציעים /או הזוכים בכפוף לדיני המכרזים /או להודיע על קיום הליך תחרותי נוסף כמפורט במסמכי המכרז. ועדת המכרזים אף שומרת לעצמה את הזכות להציע, בכפוף לדיני המכרזים, לכל המציעים גם יחד להתחרות במחירי ההצעה הראשונה על מנת לזכות בביצוע חלק מהשירותים נשוא המכרז.

27.3. **העברה והמחאה** - מבלי לגרוע מהאמור לעיל, רשאי המזמין על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להמחות לאחרים את זכויותיו לפי מכרז זה, כולן או חלקן, אף לאחר חתימה על החוזה עם המציע הזוכה.

27.4. המזמין יהיה רשאי לפנות למציעים לקבלת הסברים והבהרות באשר להצעתם, ניסיון העבר שלהם, הצעת המחיר ופרטים אחרים שימצא לנכון, הכל בכפוף לכללי דיני מכרזים. כמו כן, יהיה המזמין רשאי לברר פרטים במקומות אחרים להם סיפקו המציעים שירות דומה.

27.5. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז /או העבודה 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.

27.6. המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה, או חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המזמין מונעת מלהעריך את ההצעה כדבעי /או שתהיינה בה הסתייגות /או שינויים כלשהם מהאמור במפרט / או בחוזה. היה

והמזמין יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במפרט ו/ או בחוזה, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המזמין.

28. הגשת טופס ההצעה וחתימה על מסמכי המכרז

על המציע למלא בעט דיו, בדיוק את הפרטים הנדרשים בכל המסמכים של ההצעה. המחירים שירשמו ע"י המציע במסמך הצעת המציע – מסמך ב', כוללים את הרווח הקבלני, התקורות של הקבלן, הציוד נדרש לשם ביצוע השירותים, וכן כל הוצאה אחרת הנדרשת על פי הוראות המכרז והחווה המוטלת על המציע. על המציע למלא את הצעת המחיר בנוסח המפורט **במסמך ב'** למסמכי המכרז (הכולל הן את טופס ההצעה והן את כתב הכמויות) ולהכניסה בנפרד מיתר המסמכים לתוך מעטפת משנה מס' 2, כמפורט בסעיף 12.3 לעיל.

השירותים והעבודות יבוצעו בהתאם לכל התנאים וההתחייבויות הכלולים בחוזה ובמסמכים של המכרז והנספחים למכרז. לשם כך, יספק המציע את כל כח האדם, הרכבים, האמצעים והציוד הדרושים למתן השירותים הנ"ל.

29. תנאים לחתימת חוזה

ביצוע העבודה/השירותים והיקף הביצוע מותנים, בין היתר, בהשלמת אישורים והשגת מימון ע"י המזמין. לא ייחתם חוזה עם המציע הזוכה לפני השלמת האישורים והשגת המימון ע"י המזמין. המציע שהצעתו תתקבל על ידי המזמין ימציא למזמין על חשבונו הוא, ערבות בנקאית, בסכום של 25,000 (עשרים וחמישה אלף) ₪ **כולל מע"מ** בנוסח המצורף לחוזה כנספח ב', שתהווה "ערבות לקיום החוזה", הכל להנחת דעתו של המזמין וכמפורט בחוזה. על המציע יהיה לבצע התחייבויותיו אלו תוך 7 ימים ממועד קבלת ההודעה מהמזמין על קבלת הצעתו, או תוך פרק זמן אחר אשר ייקבע על ידי המזמין. אם המציע, אשר הצעתו נתקבלה, לא ימציא את הערבות לקיום החוזה תוך פרק זמן זה, יהיה המזמין רשאי למסור את ביצוע השירותים והעבודות למציע אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, והערבות להצעה, כולה או מקצתה, תחולט לטובת המזמין, וזאת מבלי כל צורך להוכיח נזקים ו/או הפסדים ו/או הוצאות כלשהם, ומבלי לגרוע ו/או לפגוע בזכויותיו של המזמין לתבוע את נזקיו הממשיים במידה שיהיו יתירים וגבוהים מסכום הערבות הנ"ל.

30. שונות והבהרות

- 30.1. המציעים יישאו לבדם ועל חשבונם בהוצאות השתתפותם במכרז והכנת ההצעות, לרבות הבדיקות המוקדמות, הערבויות, דמי קניית מסמכי המכרז או האוצאות אחרות כלשהן הכרוכות בהגשת ההצעות ו/או הנובעות ממנה, ולא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי מאת המזמין בגין הוצאות אלו ובכלל.
- 30.2. מסמכי המכרז הינם רכוש ועדת המכרזים והם נמסרים למציעים לצורך הגשת הצעותיהם במכרז, בלבד.
- 30.3. על המציע לבדוק בעצמו באופן עצמאי את כל ההיבטים הקשורים והנובעים מהמכרז, לרבות (ומבלי לגרוע) מסמכי המכרז, מיקום ביצוע השירותים, מהות השירותים ואופן מתן השירותים, מועדים ולוחות זמנים צפויים בקשר למתן השירותים, וכן כל נתון משפטי, פיזי, ביצועי תפעולי או עסקי, ביחס לכל אחד מאלה, אשר רלוונטי לצורך הגשת ההצעה ולביצוע מכלול התחייבויות המציע על פי מסמכי המכרז והזמנה זו.
- 30.4. הסתמכות המציע ו/או מי מטעמו על מידע הכלול במסמכי המכרז או כל מידע שנמסר או יימסר לידי על ידי האיגוד, ועדת המכרזים או מי מטעמם במהלך המכרז (לפניו ואחריו) הינה באחריות המציע בלבד, כך שהאיגוד, ועדת המכרזים או מי מטעמם לא ישאו באחריות לכל סוג שהוא של נזק ו/או הפסד שיגרם למי מהמציעים או מי מטעמם או צד שלישי כלשהו עקב הסתמכות של מי מהם על מידע כאמור.
- 30.5. יש לקרוא את מסמכי המכרז יחד עם הוראות הדין הרלבנטיות, ובין השאר, החוק (כהגדרתו לעיל), חוק חובת מכרזים, תקנות חובת מכרזים וכיו"ב, כפי שאלו יהיו בתוקף מעת לעת. למען הסר ספק, מובהר כי קיימים דינים ודברי חקיקה נוספים מעבר למתואר במסמכי המכרז אשר עשויים להשפיע על המציעים ועל כן, המציע נדרש לקיים בדיקה עצמאית בעניין זה.

- 30.6. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין במסמכי המכרז כדי לשנות או לגרוע או להגביל את סמכויות למזמין ו/או ועדת המכרזים בהתאם להוראות החוק וכל דין.
- 30.7. ההצעות על כל צרופותיהן, ההודעות והבקשות הנוגעות למכרז ו/או מסמכי המכרז יהיו בשפה העברית בלבד. במידה והמסמך המקורי איננו בעברית- יצורף המסמך המקורי ואישור נוטריוני המאמת את התרגום לעברית.
- 30.8. כל עניין הנוגע למכרז יידון אך ורק בבתי המשפט בעלי הסמכות העניינית בעיר תל-אביב.
- 30.9. **במקרה של סתירה בין איזה מהוראות מסמכי המכרז, לרבות ההסכם המצורף אליו כמסמך י"ג, על נספחיו, תועדף ההוראה המטיבה עם המזמין (האיגוד).**

בברכה,

ועדת המכרזים
איגוד ערים כינרת

מסמך ב'

*** הערה: טופס זה ימולא ע"י המציע ויוכנס בנפרד מיתר המסמכים לתוך מעטפת משנה מס' 2- ראה סעיף 12.3 לחוברת המכרז

טופס הצעת המציע

לכבוד

ועדת המכרזים

איגוד ערים כנרת

הנדון: מכרז פומבי מס' 01-24

למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp)

עבור איגוד ערים כנרת

אני _____ החתום מטה, מגיש בזאת את הצעתי למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) עבור איגוד ערים כנרת כמפורט במסמכי מכרז פומבי מס' 01/24.

1. פרטים על המציע:

	שם המציע:
	מס' חברה / שותפות:
	מס' עוסק מורשה במע"מ:
	סוג התארגנות (חברה / שותפות):
	תאריך התארגנות / התאגדות:

שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות):

שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע:

שם המנכ"ל:

מען המציע (כולל מיקוד):

טלפונים:

דוא"ל:

2. התחייבות כללית

- 2.1. אני מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בגוף המכרז, על מסמכיו, ובהצעה זו ידועים לי ואני מקבלם במלואם ללא סייג.
- 2.2. הצעה זו מוצעת לאחר שבדקתי את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצאתי אותם מתאימים וראויים, ואני מוותר בזאת על כל טענה של אי הבנה, פגם או אי התאמה אחרת.
- 2.3. הנני מצהיר כי אני מודע ללוחות הזמנים וליתר הפרמטרים הכרוכים בביצוע השירותים, ולא יהיו לי כל טענות בגין קשיים או עמידה בפרמטרים כאמור.
- 2.4. הנני מצהיר כי אם הצעתי תזכה, אבצע את השירותים הנדרשים ברמה ובטיב הגבוהים ביותר על פי כל הוראות המכרז, לשביעות רצונו המלאה של האיגוד.
- 2.5. הנני מצהיר כי הנני בעל ניסיון, ידע ומומחיות בביצוע השירותים הנדרשים וכי ברשותי כלי הרכב וכח האדם כנדרש לביצוע השירותים ברמה גבוהה ובהתאם לכל דרישות המכרז.
- 2.6. הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה תעמוד בתוקפה ותחייבני החל ממועד מסירתה ועד למועד פקיעת תוקפה של הערבות הבנקאית שניתנה להבטחת קיום ההצעה.
- 2.7. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות לאיגוד.
- 2.8. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה ו/או שהוגשה שלא על פי הוראות מכרז זה כולן או חלקן ו/או מטעמים אחרים כמפורט בתנאי המכרז. כך רשאית הועדה להחליט על בחירת חלק מהשירותים המפורטים במסמכי מכרז זה בלבד.
- 2.9. ידוע לי כי ההצעה הזוכה במכרז טעונה החלטה בכתב של ועדת המכרזים וכי כל עוד לא נמסרה לי הודעה בדבר החלטה כאמור לא מוטלת על האיגוד כל מחויבות כלפי.
- 2.10. אם אזכה במכרז, אני מתחייב בזאת כי בתוך 7 ימים מיום קבלת הודעת הזכייה אחתום על הסכם לביצוע השירותים בנוסח המצורף למכרז זה. ידוע לי כי ביצוע פעולות אלו במועד הקצוב לכך מהווה תנאי לסיום הליכי ההתקשרות.
- 2.11. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות לעיל (סעיף 2 על תתי סעיפיו), כולן או מקצתן, במועד הקצוב לעיל, אאבד את זכותי לקבלת ההרשאה נשוא המכרז.
- 2.12. אני מצהיר כי ידוע לי כי תהיה לכם הזכות על פי שיקול דעתכם הבלעדי, לצמצם ו/או להרחיב את היקף השירותים, וכי התמורה שתשולם לנו, ככל ונזכה במכרז, תיקבע אך ורק על פי השירותים שהוזמנו וסופקו בפועל, ובהתאם להצעתנו הכספית במכרז זה.

- 2.13. אני מצהיר כי ערכתי בדיקה ומצאתי כי יש בתמורה המבוקשת על ידי להלן בכדי לכסות את עלות השירותים ואת השכר שישולם לעובדים וכן את כל התוספות, התקורות, המשאבים והעלויות האחרות הנדרשות ממני לצורך ביצוע השירותים על פי הוראות המכרז והחוזה.
- 2.14. אין בכל האמור לעיל, כדי למצות את התחייבויותי על פי מכרז זה, כמפורט ביתר מסמכי המכרז והחוזה.
- 2.15. הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, אלא בכפוף להוראות המכרז ומסמכיו, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת אותי כאמור לעיל.

3. הצעת המחיר

3.1. הנני מצהיר כי עלות להקמת המערכת ע"ס 8,000 ₪ (בתוספת מע"מ כחוק) הינה חלק בלתי נפרד מהצעת מחיר זו והינה מחיר מוגדר כולל וסופי שישולם לי מאת המזמין עבור הקמת המערכת למענה ב-WhatsApp כולל הבוט.

3.2. הנני מצהיר כי אספק בנק שעות שנתי של 30 שעות עבודה לשנה בעלות של 200 ₪ לשעה בתוספת מע"מ כדין לטובת תמיכה בביצוע שינויים משמעותיים במערכת.

התשלום לפי ביצוע בפועל בכפוף להזמנה בכתב מאת המזמין.

למען הסר ספק, יוגדר כי שינויים משמעותיים יוגדרו כשינויים אשר דורשים עבודה של הספק, לא אפשריים לביצוע עצמאי ע"י הלקוח והינם בהיקף רחב שדורש מעל ל- 5 שעות עבודה. שינויים שכרוכים בפחות מכך, יבוצעו באופן שוטף במסגרת השירות

הספק יגיש הצעה למסגרת בנק שעות שלהערכתו נדרשת ברמה שנתית בציון היקף השעות והמחיר הנדרש. יש לנקוב במספר שעות מוערך ובמחיר לשעה.

בנק השעות ישמש לטובת ביצוע שינויים משמעותיים לאורך תקופת העבודה שלא ניתן לבצע באופן עצמאי.

הנני מצהיר כי ידוע לי כי טיפול בתקלות ותמיכה שוטפת בביצוע שינויים יסופקו כחלק מהשירות ולא במסגרת בנק שעות.

3.3. תשלום חודשי קבוע כולל חבילת דקות מענה אנושי ועלות לדקה למעבר לחבילה

דקות מענה אנושי הינן דקות של טיפול נטו בשיחה טלפונית או בפניית WhatsApp על ידי נציג אנושי.

בחישוב הדקות של מענה אנושי לא ייכלל זמן ההמתנה למענה ולא יכלל הזמן להמתנה למענה הלקוח.

בפניות כתובות, יחוב אך ורק זמן נטו שנציג אנושי טיפל בפניה. יובהר כי במידה ובוצע מעבר למדרגה גדולה יותר, התמחור בפועל יהיה בהתאם החל מהדקה הראשונה

מצ"ב הצעתי הכספית:

גודל החבילה	מחיר חודשי קבוע ₪ לא כולל מע"מ	מחיר לדקה מעבר לחבילה ₪ לא כולל מע"מ
300 דקות	A=_____	B=_____
500 דקות	C=_____	D=_____

3.4. תשלום חודשי קבוע כולל חבילת אינטרקציות בוט ועלות לאינטרקציה מעבר לחבילה .

אינטרקציות בוט, כולל כל פניה שהתחילה בבוט וקיבלה מענה בין אם על ידי הבוט או על ידי נציג אנושי. יובהר כי פניות שהתחילו והלקוח נטש בבוט מבלי להמשיך לא יספרו.

יובהר כי במידה ובוצע מעבר למדרגה גדולה יותר, התמחור בפועל יהיה בהתאם החל מהאינטרקציה הראשונה.

מצ"ב הצעתי הכספית

מחיר לאינטרקציה מעבר לחבילה ש"ח לא כולל מע"מ	מחיר חודשי קבוע ש"ח לא כולל מע"מ	גודל החבילה
F=_____	E=_____	1,000 אינטרקציות
H=_____	G=_____	10,000 אינטרקציות

_____	_____	_____
תפקיד	חתימה	שם
_____	_____	_____
תפקיד	חתימה	שם

חותמת תאגיד: _____ תאריך: _____
{ להוסיף במקרה של תאגיד או שותפות רשומה }

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח _____ מרח' _____ מאשר בזה כי ה"ה _____, ת.ז. _____, מוסמכים לייצג את המציע _____ וחתימותיהם מחייבות את המציע.

תאריך _____ חותמת + חתימה _____

נוסח כתב ערבות המכרז/ ההצעה לקיום המכרז

תאריך _____

לכבוד

איגוד ערים כנרת

א.ג.ג.,

הנדון: **ערבות בנקאית מס'** _____:

1. על פי בקשת _____ * (להלן: "המבקש"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום של 25,000 ₪ (עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הקרן"), בתוספת הפרשי הצמדה למדד לפי התחשיב כמפורט בכתב ערבות זה (להלן ייקראו סכום הקרן בתוספת הפרשי ההצמדה יחד: "סכום הערבות") בקשר לעמידתו של המבקש בהתחייבויותיו הכלולות בהצעה שהגיש במסגרת הליך ההזמנה להציע הצעות למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) עבור איגוד ערים כנרת כמפורט במסמכי מכרז פומבי מס' 01/24.

"המדד" מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי;

"מדד הבסיס" המדד בגין חודש _____ לשנת _____, האחרון הידוע בתאריך הנקוב בראש כתב ערבות זה, דהיינו: _____ נקודות;

"המדד החדש" המדד שפורסם לאחרונה לפני התשלום בפועל על פי כתב ערבות זה, ולא פחות מאשר מדד הבסיס, דהיינו לא פחות מאשר _____ נקודות;

אם יתברר במועד התשלום בפועל על פי כתב ערבות זה, כי המדד החדש גבוה ממדד הבסיס, כי אז יהיו "הפרשי ההצמדה למדד" סכום השווה למכפלת ההפרש שבין המדד החדש למדד הבסיס בסכום הקרן המחולק למדד הבסיס.

2. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה, בכתב, כל סכום אשר יצויין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום 7 (שבעה) ימים ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי כתובתנו הבאה:

3. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה, יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה, לא יעלה על סכום הערבות.

4. התחייבותנו כלפיכם לפי כתב ערבות זה, הינה בלתי מותנית/ אוטונומית, ובכלל זה לא תחול עליכם חובה כלשהי להבהיר/ לנמק/ לפרט/ לבסס או להוכיח באופן כלשהו את דרישתכם, או לדרוש תחילה את התשלום מאת המבקש.

5. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.

6. כתב ערבות זה ייכנס לתוקפו ביום 31.3.24 ויעמוד בתוקפו עד ליום 29.6.24, אלא אם הוארך תוקפו הנ"ל בהודעה בכתב שתמסרו לנו בטרם פג התוקף כאמור.

בכבוד רב,

(שם הבנק, כתובת הבנק וחותימת מורשי חתימה)

* יש לנקוב בשמו המלא והמדוייק של המציע

שיטת הניקוד ושקלול ההצעות

א. ניקוד הצעת המחיר

עבור כל מחיר בו נקב המציע עבור כל אחד מהפרמטרים H-A, ינתן ציון אשר יקבע באופן יחסי בין המציעים, לפי הנוסחה:

$$\frac{P_{min}}{P_x} * 100 = P(a - h)$$

$P(a - h)$: ציון עבור כל אחד מהפרמטרים H-A עבורם נקב המציע במחיר בהצעתו במסמך ב'.

P_x : הצעת המחיר עבור כל אחד מהפרמטרים H-A

P_{min} הצעת המחיר המינימאלית עבור כל אחד מהפרמטרים H-A מבין כל ההצעות עבור פרמטרים אלה אשר ננקבו ע"י המציעים.

רמת הדיוק של הציון תהיה עד שתי ספרות אחרי הנקודה העשרונית (להלן: "ציון הצעת המחיר").

$Z(a - h)$ - ציון מנורמל עבור $P(a - h)$ ישוקלל לפי המשקלים כדלקמן:

מרכיב	A	B	C	D	E	F	G	H
משקל ציון	20%	20%	20%	20%	5%	5%	5%	5%
תמחור טיפול נציג אנושי = 80%				תמחור הבוט = 20%				

הציון המחיר הסופי, Z_{final} , עבור הצעת המציע תחושב לפי:

$$Z_{final} = Z(a) + Z(b) + Z(c) + Z(d) + Z(e) + Z(f) + Z(g) + Z(h)$$

ניקוד איכות ההצעה

ציון איכות ההצעה יורכב כמפורט בטבלת אמות המידה והמשקלות שלהלן:

מס"ד	אמת המידה	פירוט	המשקל
1	ניסיון המציע של שירותי מוקד	הפעלה של מעל ל-150 עמדות – 100% מהציון לאמת מידה זו הפעלה של 100-150 עמדות – 50% מהציון לאמת מידה זו.	20%
2	ניסיון המציע של מערכת לוואטסאפ + בוט	עמידה ביותר מ-20 פרויקטים – 100% מהציון לאמת מידה זו. עמידה ב- 15-20 פרויקטים – 70% מהציון לאמת מידה זו. עמידה ב- 10-14 פרויקטים – 40% מהציון לאמת מידה זו.	20%
3	התרשמות כללית מההצעה	בהתאם לחוות דעת הצוות המייעץ.	20%
4	חוות דעת לקוחות	קבלת חוות דעת משני לקוחות	40%
	סה"כ		100%
	סה"כ ציון איכות משוקלל	ישקולל לפי 40%	40 נקודות

ב. ניקוד משוקלל

כל ההצעות ישוקללו בהתאם לציוני האיכות והמחיר. לכל הצעה יינתן ציון כולל לאחר שציון הצעת המחיר וציון איכות ההצעה ישוקללו לפי המשקלות שלהלן:

שקלול	ציון להצעה
0.6	ציון הצעת המחיר
0.4	ציון איכות ההצעה

ההצעה שתקבל את הציון הכולל הגבוה ביותר לפי שקלול זה תהיה ההצעה הזוכה במכרז.

אישור רו"ח אודות תשלום לעובדים עפ"י דין

תאריך _____

לכבוד

איגוד ערים כנרת

א.ג.נ.,

הנדון: **אישור רו"ח- מכרז 01/20204 למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות**

WhatsApp) עבור איגוד ערים כנרת

אני הח"מ, רו"ח _____, שכתובתי _____ טל': _____, פקס': _____, מאשר בזאת כדלקמן:

1. התאגיד _____ [להלן: "המשתתף"] הודיעני בדבר כוונתו להשתתף במכרז מס' 01/24 למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) עבור איגוד ערים כנרת [להלן: "המכרז"].

2. הנני מכיר היכרות מעמיקה את ספרי התאגיד של המשתתף במכרז, ועל סמך ספרים אלה הנני נותן אישורי זה.

3. המשתתף שילם בקביעות בשנים 2020-2023 לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוצים וההסכמים האישיים החלים עליו, במידה שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום בחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש.

4. המציע מקיים את חובותיו בעניין זכויות העובדים, על פי מכלול חוקי ודיני העבודה (לרבות תקנות, הסכמים, הנחיות וכיו"ב), ובמיוחד חוקי המגן, ובכלל זאת החיקוקים המפורטים להלן:

- חוק העסקת עובדים ע"י קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1950
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשכ"ו-1965
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953
- חוק החניכות, תשי"ג-1953
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א-1951
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958
- חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשכ"ה-1963
- חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002
- חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב – 2011

5. על סמך היכרותי עם המשתתף, הוא יוכל לעמוד בדרישות המכרז, לרבות תנאי התשלום.

בכבוד רב,

רו"ח: _____

תאריך: _____

**מסמך ו'
תצהיר אודות מאפיינים שונים של המציע**

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
- א. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן: "המציע") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם איגוד ערים כנרת. הנני משמש בתפקיד _____ במציע, והאמור בתצהיר זה הינו מידיעתי האישית, מתוקף תפקידי במציע, והנני מוסמך ליתן תצהיר זה בשם המציע.
- ב. למציע ניסיון, במהלך חמשת השנים האחרונות, בהטמעה של לפחות 10 פרויקטים דומים הכוללים שירות ב- WhatsApp לרבות שירותי בוט.
- ג. המציע הינו בעל ניסיון של 5 שנים לכל הפחות, בהפעלת מוקדים טלפונים אנושיים של לפחות 100 עמדות כאשר חלק הפעילות מבוצע למגוון רחב ומשתנה של ארגונים עם יכולת ורסטיליות של הנציגים
- ד. המציע מפעיל מוקד אנושי למענה טלפוני במתכונת 24/7.
- ה. להלן הפרטים אודות 10 פרויקטים דומים כאמור בסעיף ב'.

מס"ד	שם הארגון	תיאור הפרויקט והפעילות המבוצעת ע"י הספק	שנות הפעילות	היקף הפעילות	שם איש הקשר	תפקיד איש הקשר	מספר טלפון איש הקשר	כתובת מייל איש הקשר
1								
2								

מס"ד	שם הארגון	תיאור והפעילות ע"י הספק	הפרויקט המבוצעת	שנות הפעילות	היקף הפעילות	שם איש הקשר	תפקיד הקשר	איש הקשר	מספר טלפון איש הקשר	כתובת מייל איש הקשר
3										
4										
5										
6										
7										

מס"ד	שם הארגון	תיאור והפעילות ע"י הספק	הפרויקט המבוצעת	שנות הפעילות	היקף הפעילות	שם איש הקשר	תפקיד איש הקשר	מספר טלפון איש הקשר	כתובת מייל איש הקשר
8									
9									
10									

1. להלן פרטים אודות לקוחות בהם המציע מפעיל מוקדים טלפונים אנושיים של לפחות 100 עמדות כאשר חלק הפעילות מבוצע למגוון רחב ומשתנה של ארגונים עם יכולת ורסטיליות של הנציגים:

שם הארגון	שם איש הקשר	תפקיד איש הקשר	מספר טלפון איש הקשר	כתובת מייל איש הקשר

שם הארגון	שם איש הקשר	תפקיד איש הקשר	מספר טלפון איש הקשר	כתובת מייל איש הקשר

כתובת החברה: _____

שעות פעילות: _____

מס' טלפון: _____

מס' פקס: _____

דוא"ל: _____

1. המציע איננו נמצא בהליכי פירוק/ פשיטת רגל/ כינוס נכסים וכיו"ב.

2. תוכן תצהירי זה אמת וזו חתימתי.

ז. מצורפות 3 המלצות מתאימות מאת לקוחות.

חתימת המצהיר בשם המציע

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי 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 ת/יהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ חתימת עוה"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך

מסמך ז'

אישור עו"ד/רו"ח בדבר זיהוי בעלים ואישור זכויות חתימה במציע

תאריך: _____

אני הח"מ, עו"ד/רו"ח _____ רישיון מס' _____, כתובת _____, מאשר בזה כדלהלן: _____

1. הנני משמש כעו"ד/רו"ח של התאגיד _____, ח.פ. _____ (להלן: "המציע").

2. מורשי חתימה בשם התאגיד הנם:

א. _____

ב. _____

ג. _____

חתימת כל אחד מהם בצירוף חותמת המציע, מחייבת את המציע.

(הערה): במקרה שזכויות החתימה במציע שונות מן המתכונת לעיל, יש לצרף פרוטוקול זכויות חתימה מתאים ומאושרר סמוך למועד פרסום המכרז, בצירוף אישור עו"ד או רו"ח מטעם המציע, בדבר נכונות הפרוטוקול).

3. בעלי השליטה במציע, הינם:

א. _____, ת.ז./ח.פ. _____ (% _____)

ב. _____, ת.ז./ח.פ. _____ (% _____)

ג. _____, ת.ז./ח.פ. _____ (% _____)

4. הנני מאשר בזאת כי מורשי החתימה החתומים על מסמכי המכרז (מס' 3/18) מתוך מורשי החתימה המפורטים לעיל, הינם:

א. _____

ב. _____

ג. _____

הערות נוספות: _____

חתימה (חותמת + חתימה)

הערה: במידה ומי מבעלי השליטה במציע הינו תאגיד בעצמו, יש לצרף טופס זיהוי בעלים זה לגבי תאגיד זה וחוזר חלילה, עד לרמת הפרט.

מסמך ח'

תצהיר על פי חוק עסקאות וגופים ציבוריים, התשל"ו-1976

(יש להקפיד למלא כנדרש את התצהירים ולסמן את המקומות המתאימים)

1. תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום כדין

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן: הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן: "הגוף") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם רשות ניקוז כנרת. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר 01/24 למתן שירותי הסעות עבור פרויקטים חינוכיים ושירותי הסעות כלליים עבור איגוד ערים כנרת.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם: _____

חתימה: _____

תאריך: _____

אישור

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

חתימת עוה"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

2. תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות – מכרז 01/24

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם רשות ניקוז כנרת (להלן: "הגוף"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

(סמן X במשבצת המתאימה):

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/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.

_____ חתימה

_____ חותמת ומספר רישיון

_____ תאריך

מסמך ט'

הצהרה בדבר היעדר הרשעות קודמות

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

הנני משמש בתפקיד _____ בחב' _____ בע"מ ח.פ. _____ (להלן: "המציע") ומתוקף תפקידי זה ובכלל הנני מוסמך ליתן תצהיר זה בדבר היעדר הרשעות קודמות של המציע ו/או בעלי השליטה בו ו/או בעלי המניות בו.

הריני מצהיר בזאת כי ידוע לי מידיעה אישית, כי המציע ו/או מי מבעלי השליטה בו ו/או מבעלי המניות בו לא הורשע ו/או לא נחקר בעבירות לפי מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנמחקו לפי המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

ידוע לי כי לצורך ההתקשרות עם איגוד ערים כנרת בביצוע השירותים נשוא המכרז (מס' 2/2023), על המציע ו/או בעלי השליטה בו ו/או בעלי מניותיו לעבור בדיקות ביטחוניות.

הואיל וכך אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל מידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורט להלן, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א-1981. יובהר ומוסכם, כי ככל והסכמתי זו לא תספק לצורך קבלת המידע כאמור, אדאג להעביר אליכם לפי דרישתכם הראשונה הסכמה/ות נוספת/ות מהגורם/ים הרלבנטי/ים.

כמו כן, למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה של מסירת מידע כאמור לעיל. הסכמה זו תהיה תקפה במשך כל תקופת תוקפה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמידה והמציע יזכה במכרז, משך כל תקופת ההתקשרות עם המזמין.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הריני מצהיר בזאת כי המציע ו/או בעלי השליטה בו ו/או בעלי מניותיו לא הורשעו ו/או נחקרו בעבר בגין עבירה פלילית כלשהי למעט עבירות מסוג חטא, והרשעות שנמחקו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

שנת לידה	שם האב	שם פרטי ומשפחה	תאריך

תפקיד במציע _____
כתובת: _____

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי ביום _____ הופיע בפני ה"ה _____ ת.ז. _____ המשמש בתפקיד _____ במציע, ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, חתם בפני על הצהרה זו.

עו"ד _____

מסמך י'

הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

אני הח"מ, מצהיר בזאת כדלקמן :
אין ניגוד עניינים בין פעילויותיי העסקיות והאחרות לבין השירותים המבוקשים במסגרת מכרז פומבי מס' 01/24 או חשש לניגוד עניינים כזה.
בכל מקרה שבו יתעורר חשש לניגוד עניינים אודיע על כך מיידית לאיגוד.
אם במהלך ביצוע השירותים יתעורר או יתגלה חשש לניגוד עניינים או מצב של ניגוד עניינים בפועל, אודיע על כך מייד לאיגוד ואפעל פי הנחיותיו.
ידוע לי כי העדר ניגוד עניינים הינו תנאי סף למכרז ולביצוע ההתקשרות ולהמשכתה בכל עת.

חתימה

מסמך י"ב

תצהיר בדבר עמידת המציע בדרישות החוק למניעת העסקת עברייני מין

לכבוד
איגוד ערים כנרת

הנדון: כתב הצהרה והתחייבות לעניין עמידת המציע בדרישות החוק למניעת העסקת עברייני מין

אני/נו הח"מ, _____, ת.ז. _____, מצהיר/ים ומתחייב/ים בפניכם כדלקמן:

1. הנני/נו מצהיר/ים ומתחייב/ים בזאת, כי אני/ו או מי מטעמי/נו, עומדים בדרישות החוק למניעת העסקת של עברייני מין במוסדות מסויימים, תשס"א-2001, על תקנותיו [החוק והתקנות להלן ביחד: "**חוק עברייני מין**"], וכן בהוראות חוק העונשין, תשל"ז-1977 על החקיקה הנובעת ממנו [להלן: "**חוק העונשין**"], וכי אעסיק/נעסיק במסגרת השירותים נשוא מכרז זה, אך ורק עובדים העומדים בדרישות חוק עברייני מין, ושלא עברו כל עבירה בדרגת "עוון" ו/או "פשע" בהתאם לחוק העונשין.
2. ככל שאזכה/נזכה במכרז וכתנאי לתחילת העבודות, אני/נו מתחייב/ים, מצהיר/ים ומאשר/ים בזאת, כי עם חתימתי/נו על החוזה, אמציא/נמציא למזמין אישורי משטרה, בהתאם לחוק ולתקנות כאמור [להלן: "**אישורי משטרה**"], לגבי/נו, לרבות בעלי השליטה בי/נו, ככל שישנם, וכן לגבי כל עובדי/נו שיעסקו במתן השירותים.
3. מובהר ומוסכם בזאת, כי אמציא/נמציא אישורי משטרה לגבי/נו, לרבות בעלי השליטה בי/נו (ככל שישנם), וכן לגבי כל עובדי/נו בשירותים נשוא מכרז זה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, וכי ככל שיתחלפו עובדי/נו, במהלך תקופת ההסכם, אמציא/נמציא אישורי משטרה בהתאם, גם לגבי העובדים החדשים.
4. הנני/נו מצהיר/ים כי חתמתי/נו על כתב התחייבות זה והצהרות דלעיל, לאחר שהובהרו לי/נו משמעויותיו ולאחר שקיבלתי/נו את כל ההבהרות שנדרשו על ידי/נו, וללא כל כפיה, לחץ או השפעה בלתי הוגנת.

ולראיה באנו על החתום:

_____ חתימה

_____ תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי ביום _____ הופיעו/ בפניי ה"ה _____, ת.ז. _____, _____, ו- _____, ת.ז. _____, ולאחר שהסברתי לו/הם את משמעות כתב ההתחייבות דלעיל, חתם/מו עליו בפניי.

_____ חתימה

_____ תאריך

מתן שירותי בוט ומוקד אנושי

לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp)

עבור איגוד ערים כנרת

מפרט דרישות השירותים

1. כללי

1.1 מטרה ומידע כללי

איגוד ערים כנרת מעוניין להתקשר עם ספק לטובת הפעלת מערך המענה לפניות הלקוחות/הציבור. השירותים כיום ניתנים באמצעות מוקד של חברה חיצונית אשר נותן מענה לשיחות טלפוניות (כוכבית כנרת *55477), בעיקרן מסירת מידע וכן קבלת הודעות והעברתן לגורם המטפל הרלוונטי. הפעילות מתאפיינת בעונתיות גבוהה כאשר בחודשי הקיץ היקפי הפעילות משמעותית גבוהים יותר מאשר בחופשי החורף. המענה ניתן כיום במתכונת 24/7.

1.2 היקפי פעילות

היקפי הפניות מוערכות בכ- 300 פניות בחודשי החורף לבין כ-7,000 פניות בחודשי הקיץ. יודגש כי ההיקפים הינם בהערכה גסה ועשויים להשתנות. כך למשל, בתקופות עמוסות של עונת הקיץ ובזמני אירועים מיוחדים ומשברים, ההיקפים עשויים להעלות מעבר לכך. ההיקפים המפורטים מבוססים על הערכה במטרה לתת סדר גודל בלבד ואין בהם כדי לחייב את איגוד ערים כנרת להיקף הספקת השירותים.

1.3 נושאי הפניות

הפניות המתקבלות במוקד כוללות פניות רבות לקבלת מידע וכן פניות לדיווח על מפגעים או תלונות

1.3.1 נושאי הפניות לקבלת מידע הם בהתאם למפורט להלן

בנושאים הללו המענה ניתן בהתאם למידע כתוב ומוגדר שמועבר באחריות איגוד ערים כנרת ומתעדכן לרוב בתחילת עונת הקיץ ולפי צורך לאורך השנה. יודגש כי יתכן ויהיו נושאי פניות נוספים והספק ידרש לבצע עדכונים שוטפים במידע ולתת את המענה במסגרת הדרישות המוגדרות במסמך

- 1.3.1.1 קווי סובב כנרת – תחנות זמנים – בחלק מחודשי השנה
- 1.3.1.2 מידע והרשמה לסיורים – בחלק מחודשי השנה
- 1.3.1.3 מידע על שירותים בחופי הכנרת
- 1.3.1.4 תעריפי חניה בחופים
- 1.3.1.5 מידע בנושא קרוואנים
- 1.3.1.6 מידע בנושא אירועים משתנים ונקודתיים
- 1.3.1.7 טיפול במשברים

1.3.2 נושאי הפניות האחרים הם בעיקר דיווחים על מפגעים ותלונות.

הטיפול בפניות מהסוג הזה מתאפיין לרוב בקבלת הודעה לפי תסריט מוגדר והעברת ההודעה לגורם מטפל מטעם איגוד ערים כנרת באמצעות הודעה כתובה ב- WhatsApp או SMS או לקבוצת WhatsApp או במייל (בהתאם להחלטת והגדרת איגוד ערים כנרת שעשויה להשתנות מעת לעת)

- 1.3.2.1 תלונות על רעש בחופים
- 1.3.2.2 תלונות על ניקיון בחופים
- 1.3.2.3 תלונות על צוות החוף
- 1.3.2.4 דיווח על מפגעים בחוף
- 1.3.2.5 דיווח שקשור לבעלי חיים
- 1.3.2.6 דיווח על נעדר / חשש לפציעה / טביעה – עבודה לפי נוהל דחוף כולל הפניה למוקד חירום
- 1.3.2.7 בעיות בתשלום על חניה – צורך במענה מהיר
- 1.3.2.8 בירור בנושא קרוואנים – מעבר לקבלת מידע
- 1.3.2.9 פניה בנושא של אבידות

1.4 תכולת הפתרון

איגוד ערים כנרת מעוניין להרחיב את ערוצי ההתקשרות ולהסיט את מרבית הפעילות למענה באמצעות WhatsApp בשילוב בוט חכם, במקביל להמשך הפעלה של מענה טלפוני. הפתרון המוצע צריך לכלול את המרכיבים הבאים:

- 1.4.1. מענה אנושי לשיחות המתקבלות בכוכבית כנרת *55477 במתכונת 24/7. תהיה יכולת לשלב בהתקשרות לכוכבית כנרת הודעה מוקלטת שמפנה ל- WhatsApp ו/או לשלוח לינק למתקשר לפניו ב- WhatsApp.
- 1.4.2. מערכת לניהול פניות כתובות לטובת הפעלת מענה ב- WhatsApp
- 1.4.3. בוט חכם שיאפשר לטפל באופן מלא בחלק מהפניות כך שלא ידרש מעבר לנציג אנושי
- 1.4.4. מוקד אנושי לטיפול בפניות ה- WhatsApp שלא נסגרו בבוט – יכול להיות משולב עם המוקד האנושי בסעיף 1.4.1 לעיל.

יובהר כי המוקד האנושי לא נדרש להיות ייעודי לאיגוד ערים כנרת הספק יוכל להתקשר עם קבלן משנה לטובת מתן השירותים הנדרשים. במידה וההצעה כוללת קבלן משנה נדרש להגיש את פרטי קבלן המשנה כחלק מההצעה.

1.5 לוחות זמנים להקמת הפעילות

איגוד ערים כנרת מעוניין להקים את הפעילות לקראת תפועל מלא בקיץ 2024. לכל הפחות, שירותי המוקד הטלפוני יסופקו בפועל בתוך 30 יום מיום החתימה על החוזה והפעילות ושירותי ה- WhatsApp לרבות הבוט נדרשים להיות פעילים ויסופקו בפועל בתוך 60 יום מיום חתימת הסכם זה. בהגשת הצעה, הספק מתחייב כי יוכל לעמוד בלוחות זמנים אלה.

2. דרישות הפתרון המוצע

2.1 יכולות הבוט

המענה הראשוני לפניות שיתקבלו ב- WhatsApp ינתן על ידי בוט במטרה לסגור אותן באמצעות הבוט ולאסוף מידע מקדים בפניות שנדרש להעביר לנציג אנושי. המערכת תאפשר לכל הפחות את היכולות הבאות:

- 2.1.1. תמיכה בשפות - יש לפרט מה השפות בהן ניתן לתת את השירות - אופציונלי
- 2.1.2. תמיכה בשפה חופשית של הלקוח, הבנת הטקסט כולל משפטים מורכבים - אופציונלי
- 2.1.3. הגדרת תפריט שנותן ללקוח לבחור ממספר אופציות שירות מתוך רשימה מוגדרת
- 2.1.4. יכולות ניווט ושימוש בעצי החלטה ופעולות המשך
- 2.1.5. יכולת להטמעת מידע כללי במטרה לתת מענה מלא לפניו על ידי הבוט כולל מידע מובנה. להלן הצרכים המיידיים במתן המענה:
 - 2.1.5.1. המענה לפניות כמפורט בסעיפים 1.3.1.1-1.3.1.2 יינתן באמצעות לינק לדף הרלוונטי באתר/אפליקציית הופאון
 - 2.1.5.2. המענה לפניות כמפורט בסעיף 1.3.1.3 יינתן במסגרת הבוט בהתאם לטבלה של שירותים לפי חופים שתועבר ע"י איגוד ערים כנרת – הטבלה לא תוצג ללקוח אלא תאפשר לבוט לאסוף מידע מהלקוח ולספק לו תשובה
 - 2.1.5.3. המענה לפניות כמפורט בסעיפים 1.3.1.4-1.3.1.6 יינתן באמצעות לינק לדף הרלוונטי באתר
 - 2.1.5.4. המענה לפניות כמפורט בסעיף 1.3.1.7 יינתן ללא בוט ובניתוב ישיר לגורם אנושי
- 2.1.6. יכולת איסוף מידע באופן מובנה מלקוח
- 2.1.7. שליחה וקבלת קבצים ושילוב מדיה בהודעות
- 2.1.8. ניהול פנייה ללקוחות שלא עונים – הודעות אוטומטיות לדוגמה הודעה אוטומטית ללקוח שממתינים לתשובתו בטווח זמן מוגדר לפני סגירת הפנייה
- 2.1.9. אפשרות להתנהלות בוט שונה בתוך שעות הפעילות ומחוצה לה
- 2.1.10. ניטור וניתוח - יכולות ניתוח ב On Line / בדיעבד את פעילות הבוט:
 - 2.1.10.1. היקף פניות אשר הסתיימו באמצעות הבוט, תוך התייחסות לפניות חוזרות
 - 2.1.10.2. פילוח לפי פרמטרים כגון נושאים/ מועד הפניה ועוד
 - 2.1.10.3. הגדרה ובניה של אירועים למדידה של תוצאות הבוט, בחירות לקוחות, לקוחות שנטשו את הבוט בתהליך מסוים, לקוחות שענו בצורה מסוימת לשאלה וכדומה
- 2.1.11. המערכת תכלול ממשק ניהול נוח לבוט אשר יאפשר ללקוח לבצע שינויים באופן עצמאי. לכל הפחות שינויים של מלל, ניסוחים, הוספת אפשרויות בתפריטים.
- 2.1.12. שינויים מורכבים יותר יבוצעו באחריות הספק בהתאם להנחיה של איגוד ערים כנרת

2.1.13. תהיה יכולת לשלוח ללקוח סקר לאחר סגירת הפניה כדי לבדוק את שביעות רצונו ולשאול אם הפניה טובה לשביעות רצונו - אופציונלי

2.2. מענה לפניו WhatsApp על ידי נציג

- נדרשת הפעלה של מוקד למענה לפניו כתובות שהתקבלו ב- WhatsApp ולא הסתיימו בבוט, בהתאם לתהליך העבודה שיוגדר ויוקם במערכת.
- 2.2.1. פניה שעברה בוט ונדרש בה מענה אנושי תנותב באמצעות מנגנון ניתוב חכם של המערכת לנציג מתאים שיוכל לטפל בפניה בהתאם לתסריט שיוגדר ע"י איגוד ערים כנרת (הלקוח)
 - 2.2.2. ההנחיות לטיפול בפניות יתקבלו מהלקוח ובהתאם לכך יוגדרו תהליכי הטיפול במערכת
 - 2.2.3. המערכת תכלול תבניות מענה לשימוש הנציגים לטובת מענה אחיד ועיקבי. הנציגים יוכלו לערוך במידת הצורך את התבנית
 - 2.2.4. הנציגים יוכלו להעביר באמצעות המערכת הודעה לגורם המטפל המתאים מטעם הלקוח באמצעות WhatsApp, באמצעות SMS, באמצעות מייל ובחלק מהמקרים לקבוצות WhatsApp, בהתאם להגדרת הלקוח
 - 2.2.5. המערכת תוכל לבצע שליחה של הודעה אוטומטית לגורם המטפל, כחלק מתהליך הטיפול בפניה, באמצעות WhatsApp, באמצעות SMS, באמצעות מייל ובחלק מהמקרים לקבוצות WhatsApp, בהתאם להגדרת הלקוח
 - 2.2.6. זמן ההמתנה הממוצע למענה לפניו WhatsApp יעמוד על עד 10 דקות למענה ראשוני ועד 20 דקות בממוצע מפניית הלקוח ועד לסגירת הטיפול בפניה (לא כולל זמן המתנה למענה של הלקוח)
 - 2.2.7. תהיה אפשרות ללקוח מתוך ההתכתבות לקבל את מספר הטלפון וליצור קשר טלפוני עם המוקד
 - 2.2.8. תהיה יכולת לשלוח ללקוח סקר לאחר סגירת הפניה כדי לבדוק את שביעות רצונו ולשאול אם הפניה טובה לשביעות רצונו - אופציונלי

2.3. מענה לפניו טלפוני על ידי נציג

- נדרשת הפעלה של מוקד למענה לפניו טלפוני שיכול להיות מוקד אחוד עם המענה לפניו WhatsApp או בנפרד, לבחירת הספק הנציגים יתנו מענה לפניו טלפוני של לקוחות המתקשרים לכוכבית כנרת *55477. המענה יהיה בהתאם לאותם תסריטים שהוגדרו והועברו ע"י הלקוח, בהתאמה למענה בשיחת טלפון.
- 2.3.1. כלל עדכוני המידע שיועברו באופן שוטף יהיו תקפים לשני הערוצים (הטלפוני וה- WhatsApp) ובאחריות הספק לעדכן בכל המקומות הנדרשים את המידע, אלא אם יוחלט ע"י הלקוח שעדכון המידע בבוט יבוצע על ידו
 - 2.3.2. זמן ההמתנה הממוצע למענה לפניו טלפוני יעמוד על עד 30:1 דקות.
 - 2.3.3. אורך השיחה הממוצע צפוי להיות כמקובל סביב 00:2 דקות. במקרים חריגים של שיחות ארוכות מאוד (למשל מעל 15 דקות) הספק יידרש להסביר את הסיבות להתארכות השיחות ולספק הקלטות של השיחות.
 - 2.3.4. תהיה יכולת לשלב בהתקשרות לכוכבית כנרת הודעה מוקלטת שמפנה ל- WhatsApp ו/או לשלוח לינק למתקשר לפניו ב- WhatsApp.
 - 2.3.5. תהיה יכולת לשלוח ללקוח סקר לאחר סגירת הפניה כדי לבדוק את שביעות רצונו ולשאול אם הפניה טובה לשביעות רצונו - אופציונלי

2.4. דרישות כלליות להפעלת המוקד האנושי

- 2.4.1. שעות פעילות:
 - מענה בבוט ומענה אנושי במוקד הטלפוני - 24/7
 - מענה אנושי ב- WhatsApp – בכל ימי השבוע בין השעות 00:00-22:00
- 2.4.2. יודגש כי המענה נדרש גם בימים שישי ושבת בהם ישנה פעילות יחסית גבוהה
- 2.4.3. הנציגים שיתנו מענה לפניו לא נדרשים להיות ייעודיים לאיגוד ערים כנרת ויכולים לתת מענה לפניו של ארגונים נוספים ובלבד שיהיו מוכשרים ומקצועיים במתן המענה לפניו
- 2.4.4. הנציגים שיתנו מענה לפניו יכולים להיות ורסטיליים ולתת מענה גם לפניו הטלפוני וגם לפניו הכתובות של איגוד ערים כנרת ויכולים להיות מופרדים – להחלטה ושיקול של הספק המפעיל את המוקד אך באחריות הספק לוודא כי כל הנציגים שיטפלו בפניות (בין אם טלפוניות או כתובות) יהיו מוכשרים לכך ויתנו מענה מקצועי והולם
- 2.4.5. הספק המפעיל את המוקד הטלפוני אחראי לספק פתרון לניהול המענה הטלפוני במערכת לניהול תורים, ניהול בזמן אמת של זמני ההמתנה וביצועי הנציגים, מערכת הקלטות ודוחות מלאים על הפעילות.
- 2.4.6. כמו כן, הספק אשר מפעיל את המוקד יספק לנציגים מערכת לטיפול בפניות הטלפוניות בהתאם לתהליכים שיוגדרו ע"י הלקוח, בהתאם לתסריטי השיחה ותאפשר קליטת הודעות

והעברתן לגורמים המטפלים כמפורט בסעיף 2.2.4 לעיל (ניתן להפעיל את השירות על בסיס המערכת שתשמש למענה ב-WhatsApp אך זה לא הכרחי)

3. הצעת המחיר – תמולא ע"י המציעים במסמך ב' – הצעת המציע

- 3.1. נקבע כי קיימת עלות כוללת וסופית שתשולם לזוכה עבור הקמת המערכת ע"ס 8,000 ₪ בתוספת מע"מ כחוק. עלות זו הינה עלות סופית ומוגדרת שתשולם לספק עבור הפעולות השונות הקשורות להקמת המערכת למענה ב- WhatsApp כולל הבוט.
- 3.2. עוד נקבע כי כי הספק ייספק בנק שעות שנתי של 30 שעות עבודה לשנה בעלות סופית של 200 ₪ לשעה בתוספת מע"מ כדין לטובת תמיכה בביצוע שינויים משמעותיים במערכת.
- בנק השעות ישמש לטובת ביצוע שינויים משמעותיים לאורך תקופת העבודה שלא ניתן לבצע באופן עצמאי. יובהר כי טיפול בתקלות ותמיכה שוטפת בביצוע שינויים יסופקו כחלק מהשירות ולא במסגרת בנק שעות.
- 3.3. **תשלום חודשי קבוע כולל חבילת דקות מענה אנושי ועלות לדקה למעבר לחבילה**. דקות מענה אנושי – דקות של טיפול נטו בשיחה טלפונית או בפניית WhatsApp על ידי נציג אנושי. בחישוב הדקות של מענה אנושי לא ייכלל זמן ההמתנה למענה ולא יכלל הזמן להמתנה למענה הלקוח בפניות כתובות, יחוב אך ורק זמן נטו שנציג אנושי טיפל בפניה. הספק נדרש לפרט את אופן החישוב והמדידה של סעיף זה.

יש להציע מחירים* בהתאם לטבלה הבאה:

גודל החבילה	מחיר חודשי קבוע	מחיר לדקה מעבר לחבילה
100 דקות		
300 דקות		
500 דקות		

*יש לנקוב במחירים המוצעים במסמך ב'.

- 3.4. **תשלום חודשי קבוע כולל חבילת אינטרקציות בוט ועלות לאינטרקציה מעבר לחבילה** – אינטרקציות בוט – כולל כל פניה שהתחילה בבוט וקיבלה מענה בין אם על ידי הבוט או על ידי נציג אנושי. יובהר כי פניות שהתחילו והלקוח נטש בבוט מבלי להמשיך לא יספרו.

יש להציע מחירים* בהתאם לטבלה הבאה:

גודל החבילה	מחיר חודשי קבוע	מחיר לאינטרקציה מעבר לחבילה
1,000 אינטרקציות		
5,000 אינטרקציות		
10,000 אינטרקציות		

*יש לנקוב במחירים המוצעים במסמך ב'.

4. **ממשקי עבודה ומנגנוני דיווח**. איגוד ערים כנרת יעבוד בממשק ישיר עם הספק איתו תבוצע ההתקשרות. במידת הצורך והרלוונטיות, יתקיימו פגישות ושיח שוטף עם קבלן המשנה.

- 4.1. **ממשקי העבודה השוטפים**
- 4.1.1. מתן ליווי ותמיכה שוטפים בניהול ושינויים נדרשים בבוט אשר יבוצעו ככל שניתן ע"י איגוד ערים כנרת
- 4.1.2. הפעלת מוקד תמיכה במקרים של תקלות במערכת
- 4.1.3. העמדת בנק שעות שנתי לטובת ביצוע שינויים רחבים שיהיו במערכת ה-WhatsApp והבוט
- 4.1.4. פגישות רבעוניות לסקירת הפעילות – במהלך חודשי הקיץ הפגישות יתקיימו ברמה חודשית

4.1.5. איש קשר מטעם איגוד ערים כנרת יוכל להגיע בתיאום מראש למוקד בפתחת העונה (או במועד נקודתי רצוי אחר) לטובת העברת תדרוך לנציגים.

4.2. דוחות ודיווחים

- 4.2.1. משלוח דוח חודשי עם פירוט של היקפי הפעילות, זמני המתנה, אורכי שיחה, התפלגות נושאי הפניות, סטטוס סופי של הטיפול בפניה נסגרה / לא נסגרה.
- 4.2.2. העברת הודעות באופן מיידי ושוטף כחלק מתסריטי השיחה לגורמים המטפלים הרלוונטים. דגש על תהליכי טיפול בהודעות דחופות
- 4.2.3. הצפה בזמן אמת של בעיות שעולות מהנציגים או מהמתקשרים במידת הצורך
- 4.2.4. הספק יודיע בזמן סביר על תקלות ובעיות ומה הצפי לטיפול
- 4.2.5. העברת הקלטות ותיעוד של שיחות נקודתיות לפי צורך בהתאם לפניה של איגוד ערים כנרת (למשל למקרה של בירור נדרש, תלונה ולטובת בקרת איכות שוטפת)

5. שונות

- 5.1. מוסכם ומוצהר בזאת כי הבוט וכן כל מידע אחר שיוטמע במערכת יהווה רכושו הבלעדי של איגוד ערים כנרת בלבד. במקרה של סיום התקשרות, מכל סיבה שהיא, לרבות מעבר לספק אחר, אזי המידע יועבר בכללותו, בצורה נוחה ונגישה לאיגוד ערים כנרת וזאת לא יאוחר מ- 20 ימים ממועד סיום ההתקשרות.
- 5.2. עוד מובהר כי מספר "הוואטסאפ" יהווה גם הוא רכושו הבלעדי של איגוד ערים כנרת וישאר בחזקתו של האיגוד גם במקרים של סיום התקשרות כאמור לעיל.
- 5.3. כמו כן, במהלך תקופת ההתקשרות, יהא לאיגוד שיקול דעת רחב ובלעדי להפסקת ההתקשרות עם ספק המשנה ולהחליפו בספק משנה אחר, לרבות אך לא רק, במקרים הבאים:
 - 5.3.1. עקב חוסר שביעות רצון מהשירותים שמשפק הספק אשר יפעיל את המוקד האנושי.
 - 5.3.2. בעקבות תקלה מתמשכת במערכת למענה ב- WhatsApp כולל הבוט אשר אינה מטופלת ולא מאפשרת מתן מענה ראוי ללקוחות לאורך מעל ל-30 ימים;
 - 5.3.3. עקב זמני המתנה חריגים למענה אנושי טלפוני או ב- WhatsApp אשר לא מטופל ועולה על 20 דקות בממוצע לתקופה ממושכת של מעל ל-3 חודשים;
 - 5.3.4. בעת אי קבלת דוחות ודיווחים נדרשים על הפעילות בהתאם למסוכם ובאופן מתמשך של מעל ל-3 חודשים;
- 5.4. במקרה של החלפת ספק כאמור לעיל, הספקת השירותים תמשך על המערכת הקיימת ובתנאי ההסכם הקיים.
- 5.5. מובהר כי האחריות לטיפול בתקלות שונות מכל מין וסוג שהוא, הקשורות במערכת לרבות בשירות הבוט יהיו של ספק הטכנולוגיה.
- 5.6. למען הסר ספק, מובהר בזה כי ההיקפים השונים הנזכרים דלעיל, לרבות היקפי הפניות, השיחות והמענה שעתיד להינתן, הינם בהערכה גסה ואין הם מחייבים את האיגוד להיקף התקשרות מסוים.

הצהרת המציע

הנני מאשר בחתימתי זו כי קראתי והבנתי את מפרט השירותים וכי אני מסכים לאמור בו ויש לי את היכולת והאמצעים לספק את השירותים.

חתימת המציע

תאריך

הסכם למתן שירותי בוט ומוקד אנושי
לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp)
עבור איגוד ערים כנרת

שנערך ונחתם ב- _____ ביום _____ לחודש _____ בשנת 2024

בין

איגוד ערים כנרת

בית מכבי אש צמח ד.ג. 15132 עמק הירדן
(להלן: "האיגוד" ו" המזמין")

מצד אחד

לבין

_____, ח.פ./ת.ז.
מר/מ' _____, ב- _____
טל': _____ פקס': _____
(להלן: "הקבלן")

מצד שני

הואיל והאיגוד הינו תאגיד סטטוטורי שהוקם מכח חוק הסדרת הטיפול בחופי הכנרת, תשס"ח-2008 (להלן: "חוק האיגוד");

והואיל והאיגוד פרסם מכרז מס' 01/24 לקבלת הצעות למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) עבור איגוד ערים כנרת; (מסמך א' למכרז), במפרט ועל פי היקף זכייטו בהתאם להוראות המכרז ומסמכי המכרז (להלן: "המכרז" או "מסמכי המכרז" ו"השירותים", לפי העניין);

נספח "א" - עותקי מסמכי המכרז, במיוחד אלה החתומים ע"י הקבלן, מצורפים יחד כנספח להסכם זה, מסומנים "א" ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

והואיל והקבלן הגיש הצעה במסגרת המכרז עפ"י הנוסח המפורט בהצעת המציע – **מסמך ב'** לחוברת המכרז (להלן: "הצעת הקבלן") וזכה בביצוע השירותים והעבודות נשוא המכרז, כולם או מקצתם, והסכים לקבל על עצמו לבצע את השירותים בהתאם למסמכי המכרז ותנאיו, וכי ככל שהתקיים במסגרת המכרז הליך תחרותי שבו תוקנה הצעתו ו/או אף אם תוקנה באופן אחר המיטיב עם המזמין - הרי שהמחירים בהצעה המתוקנת הם המחייבים לצורך חוזה זה.

והואיל וועדת המכרזים מטעם המזמין בישיבתה מיום _____ בחרה בקבלן כזוכה לספק למזמין את שירותי הבוט והמוקד האנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) נשוא המכרז לפי הצעתו המצורפת כחלק מנספח א' דלעיל (להלן: "השירותים").

והואיל והקבלן הינו בעל הידע, הנסיון, המומחיות, כח האדם, האמצעים, המתאימים ובמספר הנדרש, הציוד, הרישיונות הנדרשים על פי כל דין לביצוע השירותים וכן פוליסות ביטוח תקפות ומתאימות, והמשאבים הנדרשים לצורך מתן השירותים, לרבות כמפורט בהסכם זה וביתר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד הימנו, ובידיו כל האישורים וההיתרים הנדרשים לשם כך על פי כל דין ;

והואיל והמזמין מעוניין לקבל מהקבלן, והקבלן מעוניין להעניק למזמין את השירותים נשוא המכרז ברמת מומחיות ומיומנות גבוהה, ובהתאם לסטנדרטים המקצועיים הגבוהים ביותר, אשר הולמים את דרישות המזמין, ובכפוף להוראות כל דין, לרבות חוקים, תקנות, צווים, ותקנים מחייבים ובהתאם להנחיות והוראות כל הגורמים המוסמכים ;

והואיל והצדדים מעוניינים להתקשר בהסכם לפיו יתן הקבלן למזמין, את השירותים, הכל באופן ובתנאים כמפורט בהסכם זה להלן.

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. **מבוא, הצהרות, נספחים וכותרות**
 - 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו, הכוללים בין היתר את מסמכי המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד הימנו ומחייבים כיתר תנאיו.
 - 1.2. כותרות הסעיפים משמשות לנוחות ההתמצאות בלבד, ואין להיעזר בהן לצורך פרשנות ההסכם.
 - 1.3. הקבלן מתחייב לספק למזמין את השירותים בהתאם לדרישות המפורטות במפרט הרלבנטי לזכיותו.
 - 1.4. חוזה זה ונספחיו הוא החוזה השלם והיחיד בין הצדדים ביחס לנושאים בו. כל המצגים, המסמכים, וההבטחות שקדמו לחוזה זה, בטלים ומבוטלים למעט המסמכים שאומצו במפורש בחוזה זה, ככל ואומצו.

2. **הגדרות**

בהסכם זה יהיו למונחים המוגדרים להלן הפירושים שלצידם, כדלקמן :

מכרז פומבי מס' 01/24 עם הליך תחרותי נוסף למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) עבור איגוד ערים כנרת.	"המכרז"
איגוד ערים כנרת לרבות נציגו ו/או מי מטעמו.	"המזמין"
הסכם זה על מסמכיו/ נספחיו, בין שצורפו ובין שאינם מצורפים, לרבות כל מסמך חתום ע"י הצדדים שיצורף לחוזה בעתיד.	"ההסכם" / "החוזה"
מחלקת חינוך קהילה והסברה ו/או מי שימונה מטעמו	"המנהל"
עובדיו של הקבלן ו/או שליחיו ו/או מורשיו ו/או המועסקים על ידו, לרבות קבלני משנה מטעם הקבלן ועובדיהם (ככל שההתקשרות עימם אושרה ע"י המזמין).	"העובדים"
חוק הסדרת הטיפול בחופי הכנרת, התשס"ח-2008.	"חוק האיגוד"
כמופרט במפרט המכרז.	"השירותים"

הבהרה : אין בהגדרות המונחים דלעיל כדי לגרוע מהגדרתם במקום אחר במסמכי ההסכם ו/או במסמכי המכרז, ו/או כדי לגרוע מהגדרת מונחים נוספים/ אחרים במסמכי המכרז והחוזה, אלא אך להוסיף עליהם ולהשלים אותם. ככל ותמצא סתירה בין המונחים והגדרותיהם במסמכים/ במקומות השונים בהם הם מופיעים, יגברו המונח וההגדרה המיטיבים עם המזמין.

3. **הצהרות והתחייבויות הקבלן**

הקבלן מצהיר, מאשר ומתחייב בזה כדלקמן :

- 3.1. כי הינו חברה המאוגדת ופועלת כדין בישראל, וכי אין כל מניעה, חוקית, חוזית או אחרת, להתקשרותו עם המזמין בהסכם זה ולביצוע התחייבויותיו על פיו.

- 3.2. כי יש לו ויהיו לו במהלך תקופת ההסכם את כל הרישיונות וההיתרים הדרושים לצורך ניהול עסקו וביצוע השירותים על פי כל דין, וכי הוא מתחייב לנהל את עסקו בהתאם להוראות כל דין.
- 3.3. כי הוא מכיר היטב את צרכי המזמין, ובחן היטב כל פרט שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים והוא מצהיר ומתחייב, כי הוא יכול לבצע את השירותים ואת כל התחייבויותיו שבהסכם זה ברמה מעולה וגבוהה.
- 3.4. כי אופן ביצוע השירותים (לרבות היקפם ותדירותם) הנדרשים ממנו על פי הסכם זה על נספחיו ברורים לו, והוא מתחייב לבצעם במירב הקפדנות והיעילות ולשביעות רצון המזמין.
- 3.5. כי הוא בקיא ומנוסה בביצוע שירותים מעין אלה המתבקשים בזאת, וכי עומד לרשותו כוח האדם, הידע, הניסיון, הכישורים, האמצעים, הציוד והיכולת ליתן את השירותים ולפקח עליהם, בהתאם לאמור בהסכם ובנספחיו, וכל זאת לשביעות רצון המזמין, ובהתאם לצרכיו המיוחדים, וכי יעשה כל דבר, שמומחה מעולה מהתחום היה עושה לשם מתן השירותים בהתאם להוראות הסכם זה.
- 3.6. כי יש לו את היכולת להעמיד והוא יעמיד את כמות העובדים ו/או האמצעים הנדרשים לצורך מתן השירותים כמפורט בהסכם זה על נספחיו, והכל לשביעות רצונו המלאה של המזמין וכי הצעת המציע כפי שהוגשה לוועדת המכרזים [לרבות כל תיקון שייערך בו בהתאם להוראות המכרז] ישמש כבסיס לחישוב התמורה בגין מתן השירותים בהתאם להיקפי העבודה בפועל בלבד שיהיו לפי קביעת המזמין מעת לעת. מבוטל.
- 3.7. כי הוא מצהיר ומסכים לכך כי, **המזמין יהיה רשאי בכל תקופת מתן השירותים, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לקבוע כי הזוכה יעניק את השירותים, או חלק מהם, בכל עת, בכל פרק זמן ובכל כמות נדרשת, בין אם פחותה מהכמות המפורטת בהצעת הקבלן ובין אם לאו לרבות צמצום ו/או הפחתת ו/או ביטול השירותים – הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין ותוך ביצוע ההתאמות הנדרשות בתשלומי התמורה לקבלן. הקבלן מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך, והכל עפ"י המפורט במסמכי המכרז.**
- 3.8. כי עם קבלת הודעת המזמין בדבר אי שביעות רצון מרמת ביצוע השירותים, הוא יפעל באופן מיידי למילוי דרישות המזמין. לא מילא הקבלן את דרישות המזמין לשביעות רצונו, ו/או בכל מקרה של אי הופעת הקבלן ו/או העובדים לצורך ביצוע השירותים, רשאי המזמין, מבלי לגרוע מזכותו לכל סעד אחר, להעסיק קבלנים אחרים לביצוע השירותים ולשלם להם מתוך התמורה המגיעה לקבלן ו/או לגבות מן הקבלן את הסכום, אשר שילם לאותם עובדים ו/או קבלנים. המזמין מצידו מתחייב להודיע לקבלן על כל תקלה במתן השירותים על-ידי העובדים ו/או אי שביעות רצון מהשירותים של העובדים.
- 3.9. הקבלן מתחייב, כי ידווח בכתב למזמין על כל מאורע חריג או חמור בקשר עם הספקת השירותים כנ"ל לרבות תקלות טכניות כאלה ואחרות המונעות את הספקת השירותים וזאת מיידי לאחר התרחשותם, ובכל מקרה לא יאוחר מ- 24 שעות ממועד האירוע הרלוונטי.
- 3.10. הקבלן ועובדיו יתנהגו אל מקבלי השירותים מטעם המזמין בכבוד ובדרך ארץ, כדרך שנותן שירות סביר המעניק שירות טוב נוהג, ובכלל זה יימנעו מהטרדתם, העלבתם בעל-פה או בכתב.
- 3.11. הקבלן ועובדיו יישמעו להוראות המנהל ו/או מי שהוסמך על-ידו, ובייחוד להוראותיהם בנושאי כללי התנהגות, פעולות, שעליהם לבצע או להימנע מלעשות. כל ההנחיות וההוראות של המזמין לקבלן בקשר עם ביצוע השירותים ימסרו במישרין ע"י המנהל לקבלן ו/או לנציגו, והקבלן יהיה האחראי הבלעדי להעביר את ההנחיות וההוראות המתאימות לעובדיו.
- 3.12. כי בכל תקופת ההסכם ומתן השירותים למזמין הוא יחזיק בכל אישור, רישיון, היתר, תעודה, מינוי נדרש לצורך קיום עסקו ומתן השירותים למזמין, כמתחייב על פי הוראות כל חוק, נוהל, תקנה, צו וכיוצ"ב.
- 3.13. כי המזמין רשאי להגדיל ו/או להפחית את היקף השירותים בכל עת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, ולקבלן לא תהיה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה בקשר לכך.
- 3.14. הקבלן מצהיר ומתחייב כי ידווח למזמין מיד עם קרות איזה מהאירועים שלהלן לגביו ו/או לגבי מנהליו ו/או לגבי מי מטעמו המועסק במסגרת ההתקשרות נשוא הסכם זה:
- הוכרז כחייב מוגבל באמצעים בהליכי הוצאה לפועל.
 - נפתח נגדו הליך פלילי בבית משפט.
 - נמצא חייב בהליך אזרחי.

- נחקר באזהרה במשטרה או ע"י רשות חוקרת אחרת, במקרה כזה הדיווח יינתן בכפוף לקבלת רשות מאת הגורם המופקד על החקירה.

3. נציגי המזמין/ האחראי

- נציג המזמין לצורך ביצוע הסכם זה הינו מנהל מחלקת חינוך קהילה והסברה באיגוד ערים כינרת או כל אדם אשר יוסמך על ידי הנ"ל מעת לעת (לעיל ולהלן: "המנהל" או "האחראי").
- האחראי רשאי למנות בא/י כוח מטעמו לביצוע תפקידיו, כולם או מקצתם (להלן: "ב"כ האחראי"), והקבלן (וכל מי מטעמו) מתחייב להישמע להוראות האחראי ו/או ב"כ האחראי (לפי העניין) ולפעול עמו בשיתוף פעולה מלא וכנדרש.

3. נציג הקבלן

- נציג הקבלן לעניין ביצוע הסכם זה הינו מר/ גב' _____ (להלן: "נציג הקבלן").
- נציג הקבלן הנ"ל, יהיה אחראי לפיקוח אחר השירותים הניתנים ע"י הקבלן למזמין בהתאם להוראות המכרז והסכם זה על מסמכיהם/ נספחיהם, ויפעל בתיאום מלא עם האחראי מטעם המזמין תוך הישמעות להנחיות האחראי וציות להן.
- מבלי לגרוע מן האמור לעיל, האחראי מטעם המזמין יהיה רשאי בכל עת לדרוש מהקבלן להחליף את נציגו, מכל סיבה שהיא ובלא צורך לנמק, והקבלן מתחייב לעשות כן בתוך 7 ימים ממועד הדרישה.

4. אופן מתן וביצוע השירותים

- 4.1 הקבלן מתחייב לספק למזמין את שירותי המוקד הטלפוני בתוך 30 יום מיום חתימת הסכם זה.
- 4.2 הקבלן מתחייב לספק למזמין את שירות הפעילות ב- WhatsApp לרבות הבוט בתוך 60 יום מיום חתימת הסכם זה.
- 4.3 מבלי לגרוע מהאמור לעיל הקבלן מתחייב לספק למזמין שירותים נוספים נשוא ההסכם והמכרז, כפי שיידרשו על ידי המזמין מעת לעת, וזאת בהתראה של 6__ ימים מהמועד שתימסר לקבלן דרישה בכתב ע"י המזמין.
- 4.4 השירותים יבוצעו בשיתוף פעולה מלא עם המזמין ונציגיו. השירותים יבוצעו בכפוף לצרכי המזמין ובהתאם לצרכים המיוחדים מטעמו בהתחשב בעונות השנה ו/או אירועים ו/או פרויקטים ו/או פעילויות שעשויות להתקיים מעת לעת במהלך השנה. הקבלן מצהיר כי ידוע לו שיתכנו תקופות עמוסות יותר בהם היקף השירותים הנדרש יהא גדול יותר וכן תקופות עמוסות פחות בהן היקף השירותים הנדרש עשוי להיות קטן יותר וכי התמורה שתשולם כפופה להספקת השירותים בפועל והכל עפ"י הוראות המכרז והסכם זה על מסמכיהם/ נספחיהם.
- 4.5 המזמין זכאי לדרוש מהקבלן בכתב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לגרום להחלפתו המיידית של מי מעובדיו של הקבלן בעובד אחר ו/או שלא לקבל את השירותים מעובד/ים מסוים/ מסויימים, מבלי שיהא עליו לנמק את דרישתו. במקרה של קבלת דרישה כאמור, יחליף הקבלן את העובד, אשר המזמין הורה לו להחליף, וזאת לא יאוחר מ-24 שעות לאחר שנתבקש לעשות כן ו/או לא ישבץ את העובד להבא למתן שירותים עבור המזמין, על פי העניין. למען הסר ספק, הקבלן ו/או העובד ו/או כל אדם אחר לא יהיו זכאים לכל פיצוי או שיפוי מהמזמין בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו להם, אם יגרמו, עקב דרישתו האמורה של המזמין.

5. עובדי הקבלן

- הקבלן מצהיר, מאשר ומתחייב בזה כדלקמן:
- 5.1 כי העובדים יועסקו על ידו, והוא ישא בכל העלויות הנובעות במישרין ו/או בעקיפין מהעסקתם במתן השירותים.

- 5.2. כי הוא יהיה האחראי הבלעדי לגיוס, הכשרה, הדרכה, ופיקוח כלל העובדים מטעמו שיספק את השירותים, לרבות מתן הנחיות והדרכות מתאימות בדבר כל, הנוהלים, החיקוקים, התקנות וההוראות המתחייבות ממתן השירותים. מבלי לגרוע מהאמור, הקבלן יהיה האחראי הבלעדי לדאוג ולוודא כי כל העובדים מטעמו יחזיקו בכל תקופת מתן השירותים בכל ההיתרים, האישורים, והרישיונות הנדרשים לצורך מתן השירותים, בהתאם לכל דין, ובהתאם לדרישות המזמין המפורטות במסמכי המכרז והחוזה.
- 5.3. כי יחולו עליו כל התשלומים, וכל ההפרשות, אותם יש לשלם או לבצע על-פי כל דין, בקשר עם קיומם של יחסי עובד מעביד בינו לבין עובדיו, **לרבות**, אך לא רק, תשלום שכר, תשלומים וניכויים למס הכנסה ומס מעבידים, הפרשות סוציאליות והפרשות בגין פיצויי פיטורים, ביטוח לאומי, מס בריאות וכיו"ב.
- בתוך כך ומבלי לגרוע מן האמור לעיל, מתחייב הקבלן למלא כלפי עובדיו ובכלל, אחר מלוא הדינים/ החוקים/ התקנות/ ההוראות/ ההנחיות/ ההסכמים, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, והנוגעים לשמירת זכויותיהם של העובדים.
- 5.4. כי כל עובדיו, שיעסקו במתן השירותים, נבדקו ונמצאו כשירים למתן השירותים, לרבות מבחינה בריאותית, ובידיהם כל האישורים הנדרשים על פי כל דין לשם מתן השירותים.
- 5.5. כי כל עובדיו שיעסקו במתן השירותים, תושאלו ונבדקו על ידו ונמצאו נקיים מעבר פלילי מכל מין וסוג שהוא.
- 5.6. כי העובדים ימלאו בקפדנות, בערנות, בשקדנות ובמימנות את תפקידם, וינקטו בכל אמצעי הבטיחות הנחוצים למניעת כל נזק = בעת ביצוע השירותים.
- 5.7. כי ידוע לו, כי השירותים יינתנו גם בימי מנוחה וחג, ולשם כך הוא מתחייב לקיים הוראות כל דין בהתייחס למועדי ביצוע העבודה, וכי יש ברשותו את האישורים הדרושים לפי כל דין לקיום התחייבותו זו.
- 5.8. **כל העובדים שיועסקו ע"י הקבלן לצורך ביצוע העבודה, יהיו בעלי אזרחות ישראלית ובעלי תעודת זהות כחולה.**

6. תקופת ההסכם וסיומו/ סיומו המוקדם

- 6.1. הסכם זה יהיה בתוקף לשנתיים בלבד ויחייב את הקבלן עם קבלת הודעת הזכיה מאת המזמין וחתומת המזמין על ההסכם ועד ליום _____ להלן: "**תקופת ההסכם**". למזמין בלבד מוקנית האופציה להאריך את תקופת ההסכם, בין אם ביחס לכלל השירותים ו/או ביחס לחלק מהם, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ב-3 תקופות נוספות בנות שניים עשר חודשים כל אחת, (סה"כ 5 שנים), בהודעה שתימסר לקבלן 30 ימים מראש ובכתב, ובלבד שתקופת הארכה אלו יסתיימו לא יאוחר מיום _____ (להלן: "**תקופת האופציה**").
- עוד מובהר, כי שלושת החודשים הראשונים להתקשרות, יהיו תקופת ניסיון (להלן: "**תקופת הניסיון**").
- 6.2. למרות האמור לעיל, המזמין יוכל לבטל ו/או לצמצם הסכם זה בכל עת, מכל סיבה שהיא וללא כל צורך במתן נימוק לביטול ו/או לצמצום, על ידי מתן הודעה מוקדמת לקבלן 30 יום מראש, ובמקרה זה יהא הקבלן זכאי אך ורק לתמורה המגיעה לו בגין השירותים שנתן בפועל עד לאותו מועד, בהתאם להצעת הקבלן המבוססת על מסמך ב' למכרז [לרבות תיקונו כאמור] והכל בלא שיהא זכאי לפיצוי נוסף.
- 6.3. בקרות אחד או יותר מן האירועים שיפורטו להלן, תהיה למזמין הזכות לבטל את ההסכם, כולו או חלקו, לאלתר ובלא צורך בהודעה מוקדמת:
- 6.3.1. איכות טיב השירות איננו מספק.
- 6.3.2. "**איכות טיב השירות איננו מספק**" משמעו: חוסר שביעות רצון מהשירותים שמספק הספק אשר יפעיל את המוקד האנושי.ב. בעקבות תקלה מתמשכת במערכת למענה ב- WhatsApp כולל הבוט אשר אינה מטופלת ולא מאפשרת מתן מענה ראוי ללקוחות לאורך מעל ל-30 ימים; ג. עקב זמני המתנה חריגים למענה אנושי טלפוני או ב- WhatsApp אשר לא מטופל ועולה על 20 דקות בממוצע לתקופה ממושכת של מעל ל-3 חודשים; ד. בעת אי קבלת דוחות ודיווחים נדרשים על הפעילות בהתאם למסמך ובאופן מתמשך של מעל ל-3 חודשים;

- 6.3.3. ניתן כנגד הקבלן או רכושו צו למינוי מפרק ו/או הוגשה בקשה למינוי מפרק ו/או ניתן צו לכינוס נכסים ו/או לקבלת נכסים על נכסי הקבלן ו/או הוכרז מי מבעלי המניות של הקבלן כפושט רגל ו/או הוגשה כנגדו התראה לפשיטת רגל ו/או מונה מפרק זמני ו/או ניתן צו לכינוס נכסים ו/או לקבלת נכסים כנגד מי מבעלי המניות של הקבלן, ואם הצו זמני - אם לא יבוטל בתוך 30 יום מיום הוצאת הצו.
- 6.3.4. בוטל או פקע תוקפו של אישור שלפי שיקול דעתו של המזמין הינו מהותי לצורך ניהול עסקי הקבלן, והאישור לא חודש בתוך 7 ימים לאחר פקיעתו.
- 6.3.5. הוטל עיקול על חלק מהותי של נכסי הקבלן ו/או הוחל כנגדו בהליכי הוצאה לפועל, ועיקול או פעולה כאמור לא בוטלו בתוך 30 יום לאחר שהוטלו או לאחר שהוחל בהם.
- 6.3.6. הקבלן לא שילם לעובדים את מלוא משכורות החודש הקודם במועד הנדרש על-פי דין.
- 6.3.7. הקבלן הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 6.3.8. הוכח להנחת דעתו של המזמין כי הצהרה מהותית של הקבלן שניתנה במכרז או בקשר עם חתימת הסכם זה אינה נכונה, או שהקבלן לא גילה עובדה מהותית אשר היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עימו.
- 6.4. בוטל או פקע הסכם זה, כולו או חלקו, לרבות מסיבה המנויה בס"ק 6.2 ו/או 6.3 לעיל, לא תהיה לקבלן כלפי המזמין כל זכות וכל תביעה או טענה לכל תשלום בקשר עם ביטול או פקיעת ההסכם, מוניטין ו/או פיצויי פיטורים, והוא מוותר בזה במפורש ומונע מעצמו כל זכות וכל תביעה או טענה כאמור. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לפגוע בזכותו של הקבלן לקבלת התמורה בגין השירותים, שנתן למזמין עד מועד ביטול או פקיעת ההסכם.
- 6.5. מובהר בזה, כי במהלך תקופת ההסכם כמו גם לאחר סיום הסכם זה תהיה למזמין הזכות להתקשר בהסכם לביצוע שירותים עם כל חברה ו/או אדם ו/או גוף אחר ולקבלן לא תהא כל תביעה או טענה כלפי המזמין בקשר עם התקשרות כזו והוא מונע מעצמו בזה כל זכות, אפילו תעמוד לו כזו, למנוע מהמזמין להתקשר כאמור עם כל אדם ו/או גוף אחר לקבלת השירותים.
- 6.6. בוטל או פקע הסכם זה מכל סיבה שהיא, יחזיר הקבלן למזמין את כל הציוד, אשר הקבלן ו/או מי מעובדיו קיבל מן המזמין, לרבות מדים, מפתחות וכו'. למען הסר ספק מוסכם ומוצהר בזאת כי הבוט וכן כל מידע אחר שיוטמע במערכת יהווה רכושו הבלעדי של איגוד ערים כנרת בלבד. במקרה של סיום התקשרות, מכל סיבה שהיא, לרבות מעבר לספק אחר, אזי המידע יועבר בכללותו, בצורה נוחה ונגישה לאיגוד ערים כנרת וזאת לא יאוחר מ- 20 ימים ממועד סיום ההתקשרות. עוד מובהר כי מספר "הוואטסאפ" יהווה גם הוא רכוש הבלעדי של איגוד ערים כנרת וישאר בחזקתו של האיגוד גם במקרים של סיום התקשרות כאמור לעיל.

7. התמורה ומועד/י התשלום

- 7.1. סכום התמורה לו יהיה זכאי הקבלן בגין ביצוע השירותים כאמור בהסכם זה, הינו כמפורט בטופס הצעת המציע (מסמך ב' למכרז) שמסר למזמין במסגרת המכרז (להלן: "התמורה"). לסכומים שישולמו לקבלן ייוסף מע"מ כפי שיהיה שיעורו ביום התשלום, וזאת כנגד הצגת חשבונית מס כדין.
- התמורה תכלול את כל מרכיבי העלות המפורטים במכרז/ הסכם זה על מסמכיהם/ נספחיהם, ובפרט את הרכיבים שלהלן:

- עלות הקמת המערכת למענה ב- WhatsApp כולל הבוט.
- שכר עבודה לקבלן ולעובדיו;
- הוצאות ביטוח ומסים;
- תשלומים סוציאליים לעובדים וכדומה;
- הוצאות מנהלה, כגון: ביגוד לעובדים ונסיעות;
- קורסי הכשרה, וימי עיון;
- כל הוצאותיו הישירות והעקיפות של הקבלן;
- רווחי הקבלן;

- 7.2. הקבלן יגיש למזמין לא יאוחר מה- 5 לכל חודש, חשבונית בגין השירותים, שבוצעו בחודש הקודם, או חלק ממנו, והתמורה המגיעה לקבלן בגין אותם שירותים בתוספת מע"מ כחוק, מחושב על פי הצעתו הכספית [מסמך ב', לרבות תיקוניו כאמור]. לחשבונית יצורף דו"ח ביצוע מתאים המפרט את העבודות שבוצעו בפועל ושביגין הוגשה החשבונית. יובהר כי החשבונית שיוציא הקבלן תהיה בהתאם לדיווח החוזר שיגיע מטעם המזמין.
- מובהר כי היה והחשבון בגין ביצוע בחודש החולף יוגש לאחר החמישה בכל חודש קלנדרי עוקב, יראו את החשבון כאילו הוגש באחד לחודש העוקב לחודש ההגשה, ובהתאם מניין הימים לתשלום חשבון זה, יחל מהאחד לחודש העוקב לחודש של הגשת החשבון.
- 7.3. המנהל יבדוק את החשבון, אשר הוגש למזמין ע"י הקבלן, יאשר לתשלום, במלואו או חלקו תוך 14 יום ממועד הגשתו. המזמין יהא רשאי להפחית מהחשבון סכומים, בגין עבודות ו/או שירותים שלא בוצעו לשביעות רצונו של המזמין ו/או שלא בוצעו בפועל ו/או בוצעו חלקית בין בשל הוראות המנהל ובין מסיבה אחרת כלשהיא, לרבות קיזוזים, נזקים ופיצויים מוסכמים.
- גזברות המזמין תפרע את החשבון המאושר ע"י המנהל בכפוף להפחתות שבוצעו, ככל שהיו כאלה, תוך 45 יום מתום החודש בו הוגשה חשבונית המס. חשבונית המס תוגש עם אישור החשבון ע"י המנהל. היה והקבלן לא הגיש את החשבון בהתאם להוראות, יחזיר המנהל את החשבון לקבלן לשם הגשתו מחדש, ומניין הימים לבדיקת החשבון יחל ממועד הגשת החשבון מחדש על ידי הקבלן.
- 7.4. מסכום התמורה ינוכה מס במקור כדין, אלא אם יומצא למזמין אישור כדין בדבר פטור מניכוי מס במקור.
- 7.5. מובהר בזאת, כי התמורה הינה קבועה ומוחלטת עבור ביצוע כל התחייבויותיו של הקבלן, לרבות שכר עבודה, שימוש בכלי הרכב והציוד, הוצאת רישיונות והיתרים, תשלומים על פי כל דין וכן כל הוצאה אחרת מכל סוג שהוא הדרושה לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
- 7.6. מובהר כי המזמין לא ישלם לקבלן כל תשלום נוסף מעבר לתמורה הנקובה בהסכם זה, מכל סיבה שהיא, והקבלן מתחייב שלא לדרוש כל תשלום נוסף, בין מחמת עליה בשכר עבודה, שינויים בעלויות החומרים, הטלת או העלאת מיסים, היטלים או תשלומים אחרים מכל מין וסוג שהוא או מחמת כל גורם אחר, אך למעט מקרים בהם הוסכם מראש ובכתב על ביצוע שירותים נוספים, שאינם כלולים בהסכם זה ו/או בנספחיו.
- 7.7. המזמין יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו, לעכב או לדחות פירעון כל חשבון אם הקבלן אינו ממלא אחר התחייבויותיו לפי ההסכם. במקרה כזה, המזמין יתן לקבלן הודעה בכתב, בה תצויין הסיבה לעיכוב החשבון או דחיית הפירעון כאמור.
- 7.8. המזמין יהיה זכאי לקזז כל סכום המגיע ממנו לקבלן, כנגד הוצאות שנגרמו לו עקב הפרת ההסכם ע"י הקבלן, וכנגד כל סכום המגיע לו מאת הקבלן.

8. ביטוחים

- 8.1. במשך כל תקופת מתן השירותים הקבלן יערוך ויחזיק בתוקף את הביטוחים המפורטים בנספח א'- אישור קיום ביטוחים (להלן: "אישור קיום ביטוחים").
- 8.2. ללא צורך בדרישה מצד המזמין, מתחייב הקבלן להציג בפני המזמין, לפני תחילת מתן השירותים, את אישור קיום הביטוחים, כשהוא חתום בידי מבטחו. לפני תום תקופת הביטוח, ימציא הקבלן אישור קיום ביטוחים מעודכן בגין הארכת תוקף ביטוחי הקבלן לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף וכל עוד קיימת לו אחריות על פי דין. המזמין יהיה רשאי למנוע את מתן השירותים כל עוד לא הומצא אישור קיום הביטוחים במועד.
- 8.3. מובהר, כי דרישות הביטוח (לרבות גבולות האחריות ותנאי הכיסול) המפורטות בסעיף זה ובנספחים הנלווים לו הינן בגדר דרישות מזעריות המוטלות על הקבלן. הקבלן מצהיר, כי יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי המזמין והבאים מטעמו בכל הקשור לני"ל. מובהר, כי הקבלן מתחייב לאמוד את חשיפותיו ולערוך על חשבונו כל ביטוח נוסף ו/או משלים לכיסוי רכושו וחבותו על פי הסכם זה ועל פי דין.
- 8.4. הקבלן מצהיר בשמו ובשם הפועלים מטעמו, כי לא תהיה להם כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המזמין ומי מטעמו, בגין כל נזק שייגרם לרכוש הקבלן והפועלים מטעמו, וכן בגין כל נזק ו/או אובדן תוצאתי, והוא פוטר בזאת את המזמין וכל הבאים מטעמו מכל אחריות לנזק כאמור. האמור לעיל לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק ככוונת זדון.

- 8.5. במקרה שבו הקבלן יתקשר עם קבלני משנה או צדדים שלישיים לצורך מתן השירותים, ידאג הקבלן לכך שהסכמי ההתקשרות עמם יכללו הוראות מקבילות להוראות סעיף זה בשינויים המחויבים בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם. מובהר ומוסכם בזאת כי הקבלן נושא באחריות בלעדית כלפי המזמין בגין כל נזק ו/או אבדן ו/או הפסד שייגרם עקב מעשי ו/או מחדלי קבלני המשנה וצדדים שלישיים מטעם הקבלן.
- 8.6. מובהר כי הקבלן לבדו יישא בפרמיות הביטוח, בהשתתפות העצמית ובכל עלות אחרת הקשורה לביטוחים הנ"ל.
- 8.7. הפרה של סעיף מסעיפי הביטוח תחשב כהפרה יסודית של החוזה.

9. חבות/ אחריות ושיפוי

- 9.1. הקבלן יהיה אחראי לכל אובדן ו/או נזק שיגרמו לכלי הרכב ו/או לרכוש ו/או לציווד המשתמשים אותו במתן השירותים על פי הסכם זה.
- 9.2. הקבלן ישא באחריות מלאה ומוחלטת כלפי המזמין לכל מעשה ו/או מחדל, שנעשו, בעקיפין ו/או במישרין, על ידי הקבלן ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמם תוך כדי ו/או עקב ביצוע השירותים (להלן: "מעשי הקבלן"), שיגרמו לנזק גוף ו/או רכוש ו/או נזק אחר למזמין ו/או נציגיו, שלוחיו, אורחיו, ציבור המשתמשים בשירותי ההסעות, עובדי הקבלן ו/או כל צד ג' אחר.
- היה והמזמין יתבע ו/או ידרש על ידי הקבלן, עובדיו ו/או צד ג' כלשהו לשלם פיצוי בקשר עם הסכם זה ו/או לפצות את מי מעובדי הקבלן, שיינזק במסגרת מתן השירותים, יהא הקבלן חייב לשפות ולפצות את המזמין, מיד עם קבלת דרישה, בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאות, שנגרמו למזמין בין במישרין ובין בעקיפין, וכן לשלם לו כל סכום, שיוטל עליו כתוצאה מכך (לרבות במסגרת הוצאות בית המשפט, שכ"ט מומחים ושכר טרחת עו"ד), וזאת מבלי לגרוע בכל זכות אחרת של המזמין על-פי ההסכם ו/או על-פי דין. התחייבות הקבלן לפי סעיף 9.1 זה תהא מותנית בכך, שתנתן לקבלן הזדמנות להתגונן בפני הדרישה ו/או התביעה על חשבונו, ובלבד שלא יהא בכך כדי לפגוע בזכויות המזמין מכח הדין ו/או ההסכם.
- 9.3. הקבלן פוטר בזאת את המזמין מאחריות לנזק, פגיעה ו/או אבדן לרכוש ו/או גוף של עובדי הקבלן ו/או מי מטעמו ו/או רכוש הקבלן ו/או צד ג' כלשהו, אשר ייגרמו במהלך ו/או עקב ביצוע השירותים על ידי הקבלן ו/או על ידי מי מטעמו.
- 9.4. מבלי לפגוע בכלליות התחייבות הקבלן על פי הסכם זה ו/או ההוראות החלות על הקבלן מכוח הדין, אם המזמין יידרש לשלם קנסות ו/או פיצוי ו/או כל עיצום כספי אחר בגין אי מילוי דרישות הדין בכל הנוגע לעניינים המצויים באחריות הקבלן על-פי ההסכם, מתחייב הקבלן לפצות ו/או לשפות את המזמין מיד עם דרישתו על כל סכום, שנשא בו כאמור.

10. פיצויים מוסכמים

- 10.1. במקרים המפורטים להלן יהא רשאי המזמין לדרוש מהקבלן, פיצוי מוסכם וקבוע מראש, כמפורט בסעיף 10.4 להלן, אשר ייושמו ויבוצעו עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המזמין ו/או נציגו.
- 10.2. המזמין יהא רשאי לקזז את הסכומים בגין הפיצויים המוסכמים הנ"ל, מכל סכום המגיע לקבלן ממנו ו/או לנכות הסכום מתוך הערבות לביצוע ו/או לגבות אותו בכל דרך חוקית אחרת והכל עפ"י שיקול דעתו המוחלט.

פיצוי מוסכם	נושא ההפרה	מס"ד
1000 ש"ח	תקלה מתמשכת במערכת למענה ב- WhatsApp כולל הבוט אשר אינה מטופלת ולא מאפשרת מתן מענה ראוי ללקוחות למשך שבוע	1.
1000 ש"ח	זמני המתנה חריגים למענה אנושי טלפוני או ב- WhatsApp אשר לא מטופל ועולה על 5 דקות במוצע לתקופה של חודש, ללא סיבה מוצדקת	2.
500 ש"ח	אי קבלת דוחות ודיווחים נדרשים על הפעילות בהתאם למסכם ובאופן מתמשך של מעל לחודש –	3.

- 10.3. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים המוקנים למזמין עפ"י הסכם זה על נספחיו ו/או עפ"י כל דין.

- למען הסר ספק, במקרה של אי ביצוע השירותים או חלקם, ע"י הקבלן ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, הפיצויים הנקובים להלן ישולמו למזמין, ע"י הקבלן, בנוסף לאי התשלום לקבלן, ע"י המזמין, בגין השירותים שלא ניתנו ע"י הקבלן, הפרות, ביטול חוזה ופיצויים.
- 10.4. מבלי לגרוע מכל האמור בחוזה על נספחיו, לרבות מפרט זה ומכל סעד אחר המגיע למזמין על פי החוזה ו/או על פי כל דין, מוסכם על הצדדים כי בגין הפרות החוזה המפורטות להלן יהא המזמין זכאי לתשלום פיצויים מוסכמים מאת הקבלן. בגין כל הפרה רשאי המזמין לחייב את הקבלן בפיצוי כספי מוסכם המפורט בצידה (להלן: "הפיצויים המוסכמים").
- 10.5. המזמין זכאי לחלט ו/או לקזז את סכום הפיצויים המוסכמים הנקובים בפרק זה גם מהערבות הבנקאית להבטחת חוזה זה ו/או לנכותם מכל תשלום שיגיע לקבלן מאת המזמין או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 10.6. תשלום הפיצויים המוסכמים המגיעים למזמין מאת הקבלן לא ישחררו את הקבלן מהתחייבויותיו על פי חוזה זה, ולא יהיה בהם בכדי לגרוע ו/או לפגוע ו/או בכדי להוות ויתור על כל זכות מזכויותיו של המזמין עפ"י חוזה זה.
- 10.7. מובהר בזאת כי במקרה של הפרה יסודית יהא זכאי המזמין מלבד חילוט הפיצויים המוסכמים גם לבטל את החוזה וזאת מבלי לפגוע ו/או לגרוע בכל סעד המוקנה לו עפ"י חוזה זה ועפ"י כל דין.

11. היחסים בין הצדדים/ היעדר יחסי עובד מעביד

- 11.1. מוסכם ומובהר, כי אין בהסכם זה כדי ליצור בין המזמין והקבלן ו/או בין המזמין למי מעובדיו, יחסי שותפות ו/או יחסי עובד-מעביד בכל צורה ואופן שהם; וכי הקבלן ו/או העובדים וכל הבאים מכוחו ומטעמו לא יהיו זכאים לקבל מן המזמין כל תשלום ו/או פיצוי ו/או הטבה ו/או תמורה ו/או זכות כלשהי על פי דין ו/או נוהג ו/או מנהג המגיעים לעובד מאת מעבידו בקשר עם ביצוע השירותים נשוא הסכם זה ו/או הוראה אשר ניתנה לפיו ו/או ביטול או סיום הסכם זה או הפסקת השירותים מכל סיבה שהיא.
- 11.2. היה והמזמין ו/או מי מטעמו ייתבעו על ידי מי מעובדי הקבלן בתביעה כלשהי בקשר לאמור לעיל ו/או אם יחויבו בתשלום פיצויים או כל תשלום אחר למי מעובדיו של הקבלן ו/או לרשויות עקב מתן השירותים לפי הסכם זה או סיומו, יהא הקבלן חייב לשפות ולפצות את המזמין ו/או מי מטעמו בגין כל נזק, ישיר ועקיף, שייגרם לו בגין כך, וכן לשלם כל סכום, שיוטל על מי מהם כתוצאה מכך, בין במסגרת הסכם פשרה ו/או פסק דין (לרבות הוצאות בית המשפט, מומחים ושכר טרחת עו"ד). התחייבות הקבלן לפי סעיף זה תהא מותנית בכך, שתנתן לקבלן הזדמנות להתגונן בפני הדרישה ו/או התביעה על חשבוננו, ובלבד שלא יהא בכך כדי לפגוע בזכויות המזמין מכח הדין ו/או ההסכם.
- 11.3. הקבלן מצהיר ומתחייב כי אם על אף האמור בסעיף 11.1 לעיל, יתבע ו/או ידרוש עובד מטעמו, בכל אופן ומסגרת שהם, מהמזמין כי מעמדו יוכר כעובד המזמין, ו/או כל טענה אחרת לקיום יחסי עובד – מעביד, מכל מין וסוג שהוא, בין עובד הקבלן לבין המזמין, אזי ישפה הקבלן את המזמין בגין כל סכום שיזקף ו/או יפסק לחובתו של המזמין בעניין זה, לרבות עפ"י קביעת ערכאה שיפוטית מוסמכת, אך לא רק, והמזמין יהיה רשאי לקזז סכומים אלו מכל סכום שעליו לשלם לקבלן. מוסכם על הקבלן כי סעיף שיפוי זה יורחב ויחול, בשינויים המחויבים, על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה לתשלום כלשהיא, אשר תופנה מצד עובד הקבלן ו/או מי מטעמו כלפי המזמין ו/או מי מטעמו, לרבות בגין הודעות צד ג' כלשהן, בקשר עם טענה כלשהיא הנוגעת להפרת חוקי העבודה החלים על הספק בגין מתן השירותים, ולביצוע השירותים נשוא מכרז זה.

12.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות הקבלן, כלפי המזמין, במלואן ובמועדן ולהבטחת כל סכום שיגיע למזמין, עפ"י הסכם זה על נספחיו, ימציא הקבלן, לפקודת המזמין, במעמד חתימת ההסכם על ידי המזמין, ערבות בנקאית, אוטונומית ובלתי מותנית, בנוסח המצ"ב להסכם זה (להלן: "הערבות" או "ערבות הביצוע"), אשר תהא ערבות מטעם מוסד פיננסי מוכר או חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים.

12.2. נוסח ערבות הביצוע, מצורף כנספח להסכם זה, מסומן "ב" ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

- א. סכום הערבות יהא בסך של 25,000 ש"ח (עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים)
- ב. הערבות תהא צמודה למדד המחירים לצרכן, לפי המדד הבסיסי הידוע במועד חתימת ההסכם.
- ג. הערבות תהיה בתוקף כל תקופת ההסכם, עד להשלמת מתן השירותים, לרבות השלמת כל התחייבויות הקבלן כלפי המזמין, עפ"י הסכם זה על נספחיו, ככל שיהיו, ולפחות 90 ימים לאחר תום תקופת ההסכם, לפי המאוחר.
- ד. במקרה הצורך מתחייב הקבלן להמציא למזמין מדי פעם, כתבי הארכה של הערבות כך שזו תהיה בתוקף למשך כל תקופת ביצוע השירותים. בכל מקרה בו לא יאריך הקבלן את הערבות הנ"ל, עפ"י דרישת המזמין, יהא המזמין רשאי לחלטה ולעכב תחת ידו את סכום הערבות עד למילוי כל התחייבויותיו של הקבלן עפ"י מסמכי המכרז והחווזה ו/או לחלט ממנה כל סכום המגיע למזמין עפ"י מסמכי המכרז והחווזה.
- ה. כל ההוצאות הקשורות במתן הערבות, בבילולה ו/או בהארכת תוקפה ו/או בגבייתה, לפי הענין, יחולו על הקבלן וישולמו על ידו.
- ו. במקרה של מימוש הערבות הנ"ל, כולה או חלקה, חייב הקבלן להמציא מיד למזמין ערבות חדשה, לתקופה ובתנאים זהים לערבות שמומשה, לרבות סכום הערבות.
- ז. המזמין יהיה זכאי לגבות מהקבלן כל תשלום ו/או כל פיצוי ו/או כל שיפוי, ע"י מימוש הערבות, בגין כל נזק אשר ייגרם למזמין על ידי הקבלן/ עובדיו/ מי מטעמו וזאת בכל מקרה בו אלו לא יעמדו בתנאי הסכם זה על נספחיו.

12.3. המזמין יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת בכל מקרה בו הקבלן לא יעמוד בתנאי מתנאי ההסכם, על מסמכיו/ צרופותיו/ נספחיו, ו/או בגין כל נזק ישיר ו/או עקיף שייגרם למזמין ע"י הקבלן ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה של 7 ימים מראש.

12.4. אין במתן הערבות הנ"ל ו/או במימושה על ידי המזמין כדי לגרוע מחיוביו של הקבלן כלפי המזמין על פי ההסכם ו/או על פי הוראות כל דין ו/או כדי לגרוע מזכויות המזמין לתבוע כל סעד המגיע ו/או שיגיע לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

13. ניגוד עניינים

- 13.1. הקבלן אינו מנוע מלעסוק במקצועו מחוץ למתן שירותיו, עפ"י הסכם זה על נספחיו, ובלבד שלא יפגע בתנאי מתן שירותיו נשוא הסכם זה, ולא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולתו ומתן שירותיו, עפ"י הסכם זה על נספחיו.
- 13.2. הקבלן מתחייב להימנע מכל פעולה שיש בה חשש לעניין אישי בה, או שיש חשש כי תגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים, בכל הקשור למתן השירותים נשוא המכרז והסכם זה על נספחיהם ומסמכיהם.
- 13.3. הקבלן מצהיר ומתחייב כי אין הוא, ובכלל זה עובדיו, נמצא וימנע מלהימצא במצב של ניגוד עניינים בין מתן שירותיו במסגרת הסכם זה לבין עיסוקיו האחרים. הקבלן יימנע מניגוד עניינים כאמור במשך כל תקופת ההסכם.
- 13.4. הקבלן מתחייב לפנות למזמין בכל מקרה של ספק בקשר להוראות סעיף זה ולפעול בהתאם להחלטת המזמין.

14. שמירת סודיות

- 14.1. הקבלן מתחייב בזאת כלפי המזמין לשמירת סודיות מוחלטת באשר לכל ידיעה ו/או מידע ו/או נתונים ו/או מסמכים, אשר הגיעו לידיעתו ו/או לרשותו בקשר עם ביצוע הוראות הסכם זה, ולא יעביר לכל צד שלישי, מידע כאמור לעיל. הקבלן מתחייב לנקוט בכל האמצעים הנדרשים על מנת לוודא את שמירת הסודיות על-ידו ועל-ידי עובדיו למעט מידע, שהוא נחלת הכלל.
- 14.2. הקבלן מצהיר בזה כי ידוע לו כי מידע שימסר לו ע"י המזמין לשם ביצוע השירותים, אין לפרסמו, ועליו להחזירו למזמין בתום השימוש. ההתחייבות לשמירה על הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

15. איסור הסבת זכויות והעסקת קבלני משנה

- 15.1. הקבלן מצהיר בזאת על ידיעתו והסכמתו, כי הוא אינו רשאי להעביר ו/או להסב ו/או להמחות לאחר הסכם זה, כולו או מקצתו, או את זכויותיו או התחייבויותיו על פיו ו/או על פי כל דין, כולן או מקצתן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הזכות לקבלת תשלומים על פיו, אלא לאחר ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב. הקבלן אינו רשאי לשעבד ו/או למשכן כל זכות כאמור.
- 15.2. הקבלן לא יהיה רשאי להעסיק קבלני משנה מטעמו, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב של המזמין. מובהר למען הסר ספק, כי אף אם יינתן אישור כאמור, הדבר לא ישחרר ו/או יפטור את הקבלן מאחריותו לקיום הוראות הסכם זה ולטיב השירותים, והגורם הרלבנטי לכל פניה מטעם המזמין יהיה הקבלן בלבד. כן מובהר כי ככל ויינתן אישור כאמור, אזי קבלן המשנה יידרש לעמוד בכל הוראות ההסכם, בשינויים המחויבים, החלות על הקבלן הראשי במתן השירותים. מובהר כי המזמין יהיה רשאי לסרב ליתן אישור להעסקת קבלני משנה, מכל סיבה שהיא, ומבלי שתחול עליו חובה לנמק.
- 15.3. המזמין זכאי להמחות את זכויותיו והתחייבויותיו על פי הסכם זה לאחרים, כולן או חלקן, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

16. הפרת החוזה ותרופות בשל הפרת/ ביטול החוזה

- 16.1. על הפרות הוראותיו של הסכם זה, יחולו הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 (להלן: "חוק החוזים תרופות"), וזאת בנוסף לכל דין וליתר הוראות ההסכם הנוגעות להפרתו.
- 16.2. אי עמידה של הקבלן באיזו מהתחייבויותיו כאמור בסעיפים 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 ו-16 להסכם זה, תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של הוראות נוספות בנספחי ההסכם.
- מבלי לגרוע מן האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הקבלן ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע הסכם זה, מהווה הפרת יסודית של ההסכם.
- 16.3. הפר הקבלן הסכם זה הפרה יסודית לפי הוראות ההסכם או כהגדרתה בחוק החוזים תרופות, או תנאי אחר מתנאי חוזה זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לקבלן ארכה לתיקון ההפרה/ התנאי, כאמור, אלא שהקבלן לא תיקן את הנדרש תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד מהמקרים הנ"ל רשאי המזמין לעמוד על קיום ההסכם או לבטל הסכם זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אמור היה להיעשות ע"י הקבלן, וזאת על חשבון הקבלן ובנוסף לזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות שבהסכם זה, ולצורך כך לחלט את ערבות הביצוע כולה או חלקה.
- 17. כללי**
- 17.1. הסכם זה מבטא באופן מלא וממצה את הסכמת הצדדים לגבי הנושאים והעניינים הנדונים בו, והוא מחליף ומבטל כל מצג, הסכם, משא ומתן, נוהג, זיכרון דברים, וכל מסמך אחר ששררו או הוחלפו בין הצדדים בנושאים ובעניינים האמורים.
- 17.2. כל תוספת או שינוי בתנאי הסכם זה יהיה תקף רק אם נערך בכתב ונחתם על ידי שני הצדדים.
- 17.3. המזמין יהא זכאי לקזז כל סכום, שיגיע לו מאת הקבלן ו/או אשר הקבלן חייב בתשלומו עפ"י הסכם זה, מכל סכום אחר, שיגיע לקבלן ו/או, שיעמוד לזכותו של הקבלן.
- 17.4. כל התחייבות המוטלת על הקבלן עפ"י מסמכי החוזה ואשר הקבלן לא קיימה, יהא המזמין רשאי, אך לא מחוייב, לבצעה במקום הקבלן, בין בעצמו ובין ע"י כל דרך אחרת שתראה לו, וכל ההוצאות והנזקים בקשר עם ביצוע התחייבויות הקבלן ע"י המזמין, כאמור בסעיף זה, יחולו על הקבלן.
- 17.5. שום ויתור, ארכה, הנחה או הימנעות מפעולה במועד לא יחשבו כויתור על זכויות המזמין ו/או הקבלן לפי הענין עפ"י הסכם זה או עפ"י דין ולא ישמשו מניעה לכל תביעה.
- 17.6. מוסכם במפורש, כי ספרי המזמין וחשבונותיו יהוו ראיה מכרעת לנכונות כל האמור בהם, לרבות כל חשבון המתייחס לקבלן.
- 17.7. הצדדים מסכימים בזאת, כי אך ורק לבתי המשפט **בתל אביב** תהיה הסמכות הייחודית לדון בכל תובענה הקשורה בהסכם זה.
- 17.8. כתובות הצדדים לענין הסכם זה הינן כמפורט ברישא להסכם זה. כל הודעה, שתשלח ע"י צד למשנהו בדואר רשום לפי כתובתו דלעיל תיחשב כאילו הגיעה למענה תוך 72 שעות, מעת שנמסרה למשלוח בדואר רשום, ואם נמסרה ביד או נשלחה באמצעות פקסימיליה או מכשיר דומה להעברת הודעות - בעת מסירתה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הקבלן

המזמין

נספח א' - אישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים/אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד**		
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 הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/המועמד לביטוח**	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם איגוד ערים כנרת	שם	שם	אופי העסקה : <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : מתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות עבור מבקש האישור העיסוק המבוטח : _____	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.		
מען	מען	מען		
	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה.			

כיסויים									
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה**	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		הש תת פות עצמ ית	מט בע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים****
					לתקופה	למקרה*			
צד ג'					1,000,000	500,000		נח	302 אחריות צולבת 304 הרחבי שיפוי 307 הרחבת קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף 315 כיסוי תביעות מל"ל 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח - מבקש האישור 322 מבקש האישור ייחשב כצד ג 328 ראשוניות
אחריות מעבידים					20,000,000	6,000,000		נח	304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף 319 מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח 328 ראשוניות

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):
039 כח אדם, 081 שירותי משרד

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

חתימת האישור
המבטח:

נספח ב' - נוסח ערבות בנקאית לביצוע

תאריך _____

לכבוד

איגוד ערים כנרת

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס': _____

1. על פי בקשת _____ * (להלן: "המבקש"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום של 25,000 ₪ (עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הקרן"), בתוספת הפרשי הצמדה למדד לפי התחשיב כמפורט בכתב ערבות זה (להלן ייקראו סכום הקרן בתוספת הפרשי ההצמדה יחד: "סכום הערבות") בקשר לעמידתו של המבקש בקשר למכרז מס' _____ - למתן שירותי אבטחה ושמירה על הסדר הציבורי בחופי איגוד ערים כנרת.

"המדד" מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי;

"מדד הבסיס" המדד בגין חודש _____ לשנת _____, האחרון הידוע בתאריך הנקוב בראש כתב ערבות זה, דהיינו: _____ נקודות;

"המדד החדש" המדד שפורסם לאחרונה לפני התשלום בפועל על פי כתב ערבות זה, ולא פחות מאשר מדד הבסיס, דהיינו לא פחות מאשר _____ נקודות;

אם יתברר במועד התשלום בפועל על פי כתב ערבות זה, כי המדד החדש גבוה ממדד הבסיס, כי אז יהיו "הפרשי ההצמדה למדד" סכום השווה למכפלת ההפרש שבין המדד החדש למדד הבסיס בסכום הקרן המחולק למדד הבסיס.

2. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה, בכתב, כל סכום אשר יצויין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום 7 (שבעה) ימים ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי כתובתנו הבאה:

3. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה, יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה, לא יעלה על סכום הערבות.

1. התחייבותנו כלפיכם לפי כתב ערבות זה, הינה בלתי מותנית/ אוטונומית, ובכלל זה לא תחול עליכם חובה כלשהי להבהיר/ לנמק/ לפרט/ לבסס או להוכיח באופן כלשהו את דרישתכם, או לדרוש תחילה את התשלום מאת המבקש.

2. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.

3. ערבות זו תעמוד בתוקפה מיום _____ ועד ליום _____ (היינו 90 ימים לאחר מועד סיום החוזה ביניכם לבין הקבלן), אלא אם הוארך תוקפו הנ"ל בהודעה בכתב שתמסרו לנו בטרם פג התוקף כאמור.

בכבוד רב,

(שם הבנק, כתובת הבנק וחתימת מורשי חתימה)

* יש לנקוב בשמו המלא והמדויק של המציע