מכרז פומבי מס׳ 25/2026

לקבלת הצעות למתן שירותי גבייה, ניהול ותפעול גביה כוללים עבור עיריית יהוד-מונוסון

(חוברת מסמכי המכרז הכלליים וחוזה המכרז)

אוגוסט 2026

<u>מבוא והקדמה למכרז :</u>

עיריית יהוד-מונוסון נמצאת בתנופת פיתוח, התחדשות וצמיחה דמוגרפית וכלכלית משמעותית.

כחלק מתפיסת עולם שירותית מתקדמת, המציבה את התושב ואת בעלי העסקים במרכז, קיבלה הנהלת העירייה החלטה אסטרטגית להקים מרכז שירות חדשני, אחוד ומתקדם לתושב.

מרכז זה נועד לרכז תחת קורת גג אחת את מכלול השירותים העירוניים, ובראשם מערך הגבייה, החניה, (מים על ידי תאגיד המים מי אונו), תחבורה, מידע, פניות הציבור, ביטוח לאומי, רשות אוכלוסין תוך שיפור דרמטי של חוויית השירות, הגברת השקיפות וקיצור זמני ההמתנה.

העירייה שואפת להעניק לקהל לקוחותיה מענה מקצועי, יעיל, נגיש, המשלב בין קבלת קהל פרונטלית איכותית לבין כלים דיגיטליים וטכנולוגיים מהשורה הראשונה.

מכרז זה נועד לבחור חברה מקצועית, מנוסה ובעלת חוסן תפעולי, אשר תיקח על עצמה את הניהול, ההפעלה והתמיכה המקצועית של מערך הגבייה והארנונה בתוך מרכז השירות לתושב.

העירייה רואה בחברה הזוכה שותפה אסטרטגית מלאה להגשמת חזון השירות העירוני. על כן, נדרשת החברה להעמיד כוח אדם מיומן, מוסמך ומחויב, לעמוד בסטנדרטים ובמדדי שירות (SLA) קפדניים ביותר, ולפעול מתוך זיקה עמוקה לערכי המצוינות של עיריית יהוד-מונוסון. מסמכי מכרז זה מגדירים את תנאי הסף, את חובותיה המקצועיות והטכנולוגיות של החברה, ואת מנגנוני הבקרה שנועדו להבטיח כי התושבים והעסקים ביהוד-מונוסון יזכו לשירות הטוב, המהיר והאיכותי ביותר.

הוראות למשתתפים

פניה לקבלת הצעות למתן שירותי למתן
שירותי גבייה כוללים ולשירותי ניהול ותפעול גביה כוללים עבור עיריית יהוד-מונוסון

טבלת מועדים			
	תאריך	יום	שעה
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	25.8.26	ג'	12:00
המועד האחרון להגשת הצעות	7.9.26	ב'	12:00

תוכן עניינים ורשימת מסמכי המכרז

<u>מכרז מס׳ 25/2026</u>

שם המסמך	מס׳ פרק	מס׳ מסמך
תוכן עניינים		
לו״ז המכרז		
הזמנה להציע הצעות	פרק א׳	מסמך 1
תנאי המכרז והוראות למציעים	פרק א׳	מסמך 2
הסכם	פרק ב׳	מסמך 1
חוק לתיקון פקודת העיריות (מס׳ 151) התשפ״ב 2022	פרק ב׳	מסמך 2
מפרט שירותים גביית ארנונה	פרק ב׳	מסמך 3
כללים בדבר ההליכים לגביית חובות והסכם רמת שירות SLA	פרק ב׳	מסמך 4
ערבות ביצוע	פרק ב׳	מסמך 5
אישור קיום ביטוחים	פרק ב׳	מסמך 6
תצהיר ניגוד עניינים ושמירה על סודיות	פרק ב׳	מסמך 7
הצהרת מחויבות לאבטחת מידע	פרק ב׳	מסמך 8
תקנות פקודת המסים גביה (קביעת הוצאות מרביות)	פרק ב׳	מסמך 9
דף מידע ארגוני	פרק ג׳	מסמך 1
אישור רו״ח בדבר הערת עסק חי	פרק ג׳	מסמך 2
תצהיר קיום זכויות עובדים ושכר מינימום	פרק ג׳	מסמך 3
הצהרה על כי המשתתף אינו קבלן כוח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם	פרק ג׳	מסמך 4
תצהיר בדבר העדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה	פרק ג׳	מסמך 5
תצהיר אי תיאום מכרז	פרק ג׳	מסמך 6
אישור רו״ח להיקף הגביה	פרק ג׳	מסמך 7
אישור הרשות המקומית לעמידה בתנאי הסף והאיכות	פרק ג׳	מסמך 8
ערבות מכרז	פרק ד	מסמך 1
כתב הצעה	פרק ד׳	מסמך 2

<u>פרק א׳ - מסמך 1</u>

<u>הזמנה להציע הצעות</u>

1. עיריית יהוד-מונוסון (להלן: "**העירייה**" ו/או "**המזמין**") מזמינה בזאת הצעות למתן **שירותי גבייה כוללים ולמתן שירותי ניהול ותפעול גביה כוללים עבור העירייה.**
2. ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, ללא תשלום, באתר העירייה.
3. ניתן להעביר שאלות הבהרה בכתב בלבד, בנוסח, במועד ובפורמט הקבוע להלן.
4. המציעים במכרז יהיו חייבים לעמוד בכל תנאי הסף וכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז, ולהציג את כל המסמכים והאסמכתאות כפי שיפורטו להלן במסמכי המכרז.
5. המציע במכרז יהא חייב להמציא ערבות בנקאית ע"ס 50,000 ₪ |(ובמילים: חמישים אלף שקלים) שתעמוד בתוקף עד ליום <u>31.12.2026</u> נוסח המצורף למסמכי המכרז. העירייה תהיה רשאית לדרוש להאריך את תקופת הערבות.
6. את ההצעה ואת כל מסמכי ונספחי המכרז, כשהם חתומים ע"י המציע יש להכניס למעטפה סגורה, ללא סימני זיהוי אחרים של המציע, ולציין על המעטפה "**<u>מכרז גביה מס׳25/2026</u>** " ולהניחה בתיבת המכרזים במזכירות העירייה בקומת הכניסה חדר 113 ברחוב מרבד הקסמים 6 יהוד מונוסון, במסירה ידנית, לא יאוחר מיום <u>7.9.26</u> שעה <u>12:00</u> בדיוק.
7. הצעה שלא תוגש במועד לא תובא לדיון. הצעה שתישלח באמצעות הדואר לא תובא לדיון.

8. אין לראות בהזמנה זו משום התחייבות כלשהי של העירייה להתקשרות עם מי מהמציעים. ההתקשרות עם זוכה כלשהו תעשה בהתאם לנוסח הסכם ההתקשרות, שייחתם עם הזוכה, לאחר ובכפוף לאישור ההצעה על ידי ועדת מכרזים.

9. **<u>העירייה אינה מתחייבת לבחור בהצעה הזולה ביותר או בכל הצעה שהיא ותהיה רשאית לבטל את ההליך בכל שלב ככל שלא הוכרז זוכה.</u>**

אמנון סעד
ראש העיר

פרק א׳ - מסמך 2

תנאי המכרז והוראות למציעים

1. כללי

1.1. עיריית יהוד מונוסון (להלן – "**העירייה**" ו/או "**המזמין**") פונה למציעים על-מנת לקבל מהם הצעות בנושא המכרז.

1.2. **מסמכי המכרז יועמדו לעיון הציבור באתר האינטרנט העירוני בכתובת https://yehud-monosson.muni.il/ תחת הלשונית "מכרזים".**

1.3. את מסמכי המכרז והנלווים אליו לרבות נוסח הסכם עליו יידרש הזוכה במכרז לחתום, ניתן לרכוש תמורת תשלום של 2,500 ₪ כולל מע"מ .

רכישת המסמכים תיעשה באתר העירייה בכתובת yehud-monosson.muni.il

על מנת להגיש הצעה יש להוריד את מסמכי המכרז מאתר העירייה ולמלאם כנדרש במכרז.

עלות ההשתתפות במכרז לא תוחזר בשום מקרה. למען הסר ספק יובהר כי אי השתתפות המציע במכרז לאחר שרכש את מסמכי המכרז מכל סיבה שהיא, לרבות איחור במועד מסירת ההצעה, וכן ביטולו של המכרז על ידי המזמין, לא יהוו עילה להחזרת התשלום.

1.4. מובהר, כי **תשלום עבור השתתפות במכרז על ידי המציע הינו תנאי להשתתפותו במכרז ולהגשת הצעת המציע במסגרתו** – יש לצרף את קבלת התשלום להשתתפות במכרז יחד עם יתר מסמכי המכרז.

1.5. נוסח המכרז הינו בלשון זכר אך המכרז פונה לשני המינים כאחד.

2. תנאי סף – כלליים

רשאי להשתתף במכרז מציע העומד בכל התנאים המצטברים המפורטים להלן:

2.1. המציע הינו עוסק מורשה. מציע שהוא תאגיד יהיה רשום כדין בישראל. יש לצרף להצעה העתק תעודת מורשה בתוקף וכן תעודת התאגדות (במקרה של תאגיד).

2.2. המציע מנהל ספרים כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 – יש לצרף להצעה העתק של אישור ניהול פנקסים בתוקף.

2.3. לא נכללה בדו"ח הכספי המבוקר האחרון של המציע ׳הערת עסק חי׳ – יש לצרף להצעה הצהרה בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

2.4. המציע אינו קבלן כוח אדם עפ"י חוק העסקת עובדים באמצעות קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996 והוא מעסיק, המשלם לעובדיו את מלוא שכרם וזכויותיהם עפ"י כל דין – יש לצרף להצעה הצהרה בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

2.5. המציע, מי ששולט בו או מי שנשלט על ידי מי מהם ועוסק בגבייה, נושאי המשרה במציע ועובדי המציע שיספקו שירותים ע״פ מכרז זה לעירייה לא הורשעו בעבירה שמפאת מהותה, חומרתה או נסיבותיה אין זה ראוי כי העירייה תתקשר עם המציע ולא תלוי ועומד נגד מי מהם כתב אישום בעבירה כאמור.
יש לצרף להצעה הצהרה בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

2.6. המציע, בעלי השליטה בו, כמשמעות המונח בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ״א – 1981, והמנהלים בו, לא מצויים ולא יימצאו במצב של ניגוד עניינים עם השירותים נשוא מכרז זה – יש לצרף להצעה הצהרה בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

2.7. המציע נעדר זיקה לעובד עירייה ו/או חבר מליאה - להוכחת האמור ימלא המציע הצהרה בנוסח המצורף למסמכי המכרז, מאומתת ע״י עו״ד.

2.8. המציע צירף להצעתו ערבות בנקאית כנדרש במסמכי המכרז.

2.9. המציע, או מי מטעמו, רכש את מסמכי המכרז וצרף קבלה בגין רכישתו.

2.10. הצעת המחיר לא חרגה ממחיר מירבי שנקבע במכרז זה.

2.11. ההצעה קיבלה ניקוד איכות שלא יפחת מ- 70 נקודות מתוך 100.

2.12. המציע עומד בכל תנאים הסף המפורטים להלן בסעיפים 3, 4.

3. תנאי סף - ניסיון המציע

3.1. המציע סיפק לרשויות מקומיות (רשות מקומית לעניין זה פירושה עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית) שירותי ניהול גבייה של תשלומים מוניציפאליים, הכוללים בכל רשות מקומית גבייה שוטפת של מיסי ארנונה, אגרות והיטלים ואכיפת גבייה מנהלית של מיסי ארנונה, אגרות והיטלים בהיקף כדלקמן:

3.1.1. המציע סיפק את שירותי ניהול הגבייה עבור **לפחות לשבע (7) רשויות מקומיות**, מתוכן לפחות רשות מקומית אחת שבתחומה 30,000 תושבים ומעלה, כאשר שירותי הגבייה ניתנו לכל רשות מקומית במשך לפחות שנתיים ברציפות במהלך התקופה שהחלה ביום 01/01/2020 ועד המועד האחרון להגשת מכרז זה.

3.1.2. במסגרת שירותי הגבייה, **המציע גבה בשנתיים שקדמו להגשת מכרז זה [2024-2025] סך כולל של לפחות 150 מיליון ₪ בכל שנה** [**בכל הרשויות ביחד** המנוהלות ע״י המציע] יודגש, כי היקף הגבייה יכול שיכלול סוגי תשלומים מוניציפאליים נוספים, ובלבד שיכלול גם גביית מיסי ארנונה בכל רשות מקומית.
יש לצרף אישור של הלקוחות לתקופת מתן השירות, סוג השירות שניתן והיקף הגביה בכל שנה.

3.1.3. מחזור הפעילות העסקית של המציע **ב-3 שנים האחרונות (2023-2025) לא פחת מ-10 מיליון ₪** לשנה בכל אחת מהשנים הנ״ל.
יש לצרף אישור רו״ח של המציע להוכחת האמור בסעיף זה

3.1.4. יודגש ויובהר כי בדרישות הניסיון כאמור לעיל - תעמודנה רק רשויות מקומיות להן סיפק המציע שירותי גבייה שוטפת ושירותי אכיפת גבייה מנהלית של מיסי ארנונה, אגרות והיטלים.

3.1.5. להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף **יצרף המציע להצעה המלצות/אישורים** בדבר מתן השירותים מלפחות 3 רשויות מקומיות וכן את פרטי ההתקשרות עם שאר הרשויות הרלוונטיות.

3.1.6. בנוסף, ימלא המציע את תצהיר הניסיון המצורף למסמכי המכרז.

3.1.7. המציע ו/או כל עובד מטעמו שבכוונת המציע להעסיק לצרכי מכרז זה, לא עוסקים בתחומי העירייה במדידת נכסים ו/או סיווגם לצרכי ארנונה.

3.1.8. המציע מפעיל באמצעותו או באמצעות אחרים, **מוקד תשלומים ובירורים טלפוני** עם מענה אנושי ומענה ממוחשב אוטומטי הפועל לכל הפחות בין השעות 8:00-20:00 בימי חול ובין השעות 8:30- 12:30 בימי ו' ובערבי חג

להוכחת האמור על המציע לצרף הצהרה בנוגע לדרישת המוקד הטלפוני

4. <u>תנאי סף - עובדי המציע</u>

4.1. **<u>עובדי גביה-</u>**

המציע הזוכה יידרש להציב מטעמו 9 עובדי גביה - במשרה מלאה, אשר יעמדו בדרישות הסף להלן. כמו כן על המציע להתחייב כי לא יאוחר מתוך 30 יום ממועד הודעת זכיה, יציג המציע 9 עובדי גבייה העומדים בדרישות הסף וקיבלו את אישור העירייה. מובהר בזאת כי נדרש אישור העירייה בהתייחס לכל עובד שיוצב, לרבות ראיון, או בכל אופן אחר לשיקול דעת העירייה. העירייה רשאית לקבוע כי נציג מסוים אינו מתאים, ועל המציע יהיה לספק נציג אחר העומד בתנאי הסף.

4.2. **<u>ראש צוות גביה-</u>**

<u>בנוסף</u> ל -9 עובדי גביה אשר צוינו בס"ק 4.1 דלעיל, נדרש המציע להציב ראש צוות באגף הגביה.

על **<u>ראש צוות אגף הגביה</u>** המוצע מטעם המציע לעמוד בתנאים המצטברים הבאים:

4.2.1. בעל ארבע (4) שנות ניסיון לפחות בניהול צוות עובדים בתחום ניהול מחלקות גביה ברשויות מקומיות, במהלך התקופה שבין השנים 2015-2025 .

4.2.2. בעל תואר אקדמי ממוסד לימודים מוכר על ידי המל"ג.

4.2.3. ידע וניסיון בהפעלת מנגנון אכיפה מנהלית

4.2.4. עבר לפחות 3 השתלמויות שונות בתחום הגביה בשנתיים האחרונות

4.2.5. בעל יכולת הבעה עצמית בכתב ובע"פ

להוכחת האמור בסעיף זה ימלא המציע את ההצהרה המצורפת למסמכי המכרז.

4.3. בנוסף יצורפו לכל עובד המוצע על ידי המציע:

4.3.1. קו"ח.

4.3.2. העתק תעודות השכלה.

4.3.3. אישור רו"ח בדבר העסקה כשכיר במציע.

4.4. על **<u>עובדי הגביה</u>** המוצעים מטעם המציע לעמוד בתנאים הבאים -

4.4.1. בגיר תושב ישראל.

4.4.2. שמלאו לו 21 לפחות.

4.4.3. ללא רישום פלילי ולא מתנהלת חקירה פלילית נגדו ולא תלוי ועומד נגדו כתב אישום בעבירה כלשהי.

4.4.4. לכל הפחות 12 שנות לימוד או בעל תעודת בגרות מלאה.

4.4.5. ניסיון עבודה של שנה לפחות בתחום הגביה ברשויות מקומיות. (תת סעיף זה יחול על לפחות 7 מתוך ה 9 עובדים המוצעים)

בנוסף – ארבעה (4) מעובדי החברה שיוצבו בעירייה חייבים להיות בעלי ניסיון קודם מוכח בתפקידם. דרישת הניסיון לעובדים/ות בעלי ותק של 3 שנים לפחות היא חובה עבור התפקידים הבאים: פקיד/ת שומה, קופאי/ת ראשית, אחראי/ת התאמות גבייה, ועובד/ת בתחום האכיפה.

להוכחת האמור בסעיף זה ימלא המציע את ההצהרה המצורפת למסמכי המכרז.

4.5. תצהיר בדבר העדר הרשעות/ הסכמה לקבלת מידע רשם פלילי.

5. תנאי הסף המפורטים לעיל הינם מצטברים.

6. הצעה שלא תעמוד באחד מהתנאים תפסל על הסף לפרק הרלבנטי. אין באמור כדי לגרוע מסמכות העירייה להורות על השלמת מסמכים לרבות מסמכים שנדרשו לצורך בחינת עמידת המציע בדרישות הסף.

7. <u>תנאי סף – מסמכי חובה</u>

7.1. על המציע לצרף להצעתו (בנוסף למסמכי המכרז שעליו להגישם חתומים בחתימתו ולמסמכים אחרים שנדרש לצרף), את כלל המסמכים הנדרשים והמעידים על עמידת המציע בתנאי הסף כמפורט לעיל.

נא להגיש את המסמכים בעותק הפיסי באופן מסודר ללא כריכה, חוצצים או ניילוניות.
בכדי להקל על איתור בעת פתיחת ההצעה (<u>ולשם כך בלבד</u>), נא לשים את הערבות מכרז (נספח פרק ד' מסמך 1) יחד עם עותק מכתב הצעה והתחייבות – פרק ד' מסמך 2 בסוף מסמכי ההצעה.

7.2. סט שלם של מסמכי המכרז כשהם מלאים וחתומים ע"י המציע. במידה ונדרש אישור רו"ח / עו"ד - יאומת / יאושר המסמך כנדרש.

7.3. הודעות הבהרה ו/או מענה לשאלות הבהרה, ככל שהיו, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד על ידי המציע.

7.4. פרופיל המציע.

7.5. תעודה תקפה בדבר היות המציע עוסק מורשה לצרכי מע"מ. משתתף המדווח בתיק איחוד יצרף בנוסף לתעודה הנ"ל גם אישור של רו"ח/רשויות המס בדבר הכללתו בתיק המאוחד של העוסק הרשום בתעודה הנ"ל.

7.6. אישור מפקיד השומה או מרואה חשבון, על ניהול פנקסים כחוק ועל דיווח הכנסות לרשויות המס, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976.

7.7. אישור על ניכוי מס במקור או פטור מכך על שם המציע.

7.8. אישור עו"ד, בשולי כתב ההתחייבות וההצעה למכרז, לעניין רישום המציע כדין כתאגיד פעיל וקיים בישראל, לקבלת כל ההחלטות הדרושות לפי מסמכי ההתאגדות של המציע ולפי כל דין לצורך הגשת הצעת המציע במכרז, ולאישור חתימת מסמכי המכרז על ידי מורשי החתימה של המציע באופן המחייב את המציע לכל דבר ועניין בקשר למכרז זה והוצאתו לפועל.

7.9. ככל שהמציע הנו תאגיד – יש לצרף:

7.9.1. תעודת התאגדות מהרשם הרלוונטי (רשם החברות, רשם השותפויות וכו׳);

7.9.2. תמצית דו״ח מעודכן על פרטי התאגיד מרשם התאגידים הרלוונטי.

7.9.3. ככל שהמציע הינו יחיד (עוסק מורשה) – יש לצרף להצעה צילום ת.ז.

7.10. מציע שהוא <u>עסק בשליטת אישה</u> כהגדרתו בחוק חובת המכרזים, תשנ״ב-1992– רשאי לצרף להצעתו אישור רו״ח וכן תצהיר של מחזיקה בשליטת העסק. על אף כל הוראה אחרת במכרז, אי-הגשת הנוסח הנדרש עד למועד האחרון להגשת הצעות תחשב כוויתור מצד המציע על העדפה כאמור **ולא תתאפשר הגשת אישור כאמור לאחר מועד הגשת ההצעות**.

7.11. קורות חיים מפורטים, תעודות ואישורים בדבר השכלה והשתלמויות מקצועיות של ראש צוות הגבייה בכפוף ליתר הוראות המכרז.

7.12. יש להגיש את כל המסמכים הנ״ל, יחד עם הצעת המציע וכל מסמכי המכרז. הצעה שתוגש ללא המסמכים המבוקשים כאמור - תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסלה. על אף האמור, **העירייה שומרת על זכותה לפנות למציעים להשלמת נתונים ו/או מסמכים דקלרטיביים**, לרבות ביחס לבחינת עמידה בתנאי הסף.

7.13. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהמציעים להגיש מסמכים נוספים, הן לעניין בחינת עמידתם של המציעים בתנאים המקדמיים והן לבחינת המציעים באופן כללי.

7.14. תעודות ואישורים בדבר השתתפות בימי עיון והשתלמויות מקצועיות בנושאי גביה שעברו עובדי המציע בשנתיים האחרונות להגשת מכרז זה - יש לצרף אך ורק אישורים ותעודות בדבר יום עיון או השתלמות שנמשכה יותר מ 5 שעות ברצף.

7.15. כל מסמכי המכרז כשהם מלאים (בכתב יד בדיו במקומות הדרושים) וחתומים ע״י המציע בכל דף ודף מהם.

7.16. כל המסמכים שהמציע יצרף להצעתו כאמור לעיל - יצורפו אף כנספחים לחוזה שיחתם בין המציע הזוכה ובין המזמין - המציע מצהיר כי ידוע לו כי הנתונים והמידע הכלולים במסמכים אלו מהווים חלק בלתי נפרד של הצהרות המציע בכל הקשור לידע, ליכולת, לאמצעים ולכישורים הדרושים לצורך ביצוע העבודות.

7.17. למען הסר ספק, אין באמור כדי לגרוע מזכותה של העירייה לדרוש מכל מציע הוכחות ו/או הוכחות נוספות – לפי הצורך ולפי שיקול דעתה – להוכחת התנאים כמפורט בתנאי הסף לעיל ו/או בכל עניין אחר הדרוש לה להחלטתה במכרז.

8. <u>ערבויות</u>

8.1. כל משתתף במכרז יצרף להצעתו ערבות בנקאית מקור בלתי מותנית לפירעון ע״פ דרישה, ערוכה לטובת המזמין, בנוסח דוגמת **<u>פרק ד׳ מסמך 1</u>** למסמכי המכרז, בסך של 50,000 ₪. הערבות תהיה חלק בלתי נפרד מההצעה ויש להגישה עם ההצעה במכרז (להלן - **הערבות הבנקאית להצעה**).

8.2. הערבות הבנקאית להצעה תהיה בתוקף **<u>עד ליום 31/12/2026</u>** . הרשות בידי העירייה לדרוש הארכת תוקף כל ערבות למשך 4 חודשים נוספים והמציע יהיה חייב במקרה כזה, להאריך תוקף הערבות הבנקאית להצעה, בהתאם להוראות העירייה.

8.3. הערבות להצעה תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת המשתתף.

8.4. העירייה תהא רשאית לחלט את סכום הערבות או כל חלק ממנו כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז או אם התקיים בו אחד מאלה, וזאת לאחר שתינתן לו הזדמנות להשמיע את טענותיו:

8.4.1. הוא נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

8.4.2. הוא מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.

8.4.3. הוא חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

8.4.4. אחרי שנבחר כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של העירייה עמו.

8.4.5. אם לא יחתום המציע הזוכה על החוזה בנוסח המצורף למכרז זה במועד שייקבע ע״י העירייה, תהא העירייה רשאית לחלט את סכום הערבות שהפקיד לטובתה, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש, וזאת מבלי לפגוע בכל זכות אחרת לרבות הזכות לתבוע את קיום ההסכם על ידו ו/או לתבוע כל נזק שייגרם לה העולה על סכום הערבות.

8.4.6. הוא לא האריך את הערבות על פי דרישת העירייה כאמור לעיל.

8.5. **<u>בעת</u>** החתימה על חוזה המכרז ימציא המציע הזוכה למזמין, ערבות בנקאית, אוטונומית, בלתי מותנית, ערוכה לטובת העירייה וצמודה למדד המחירים לצרכן, בסך כמפורט להלן **<u>של 100,000 ₪</u>** וזאת להבטחת מילוי מלוא התחייבויות המציע הזוכה (להלן: ״**ערבות ביצוע**״).

8.6. ערבות הביצוע תישאר בתוקף לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות במהלך תקופות האופציה ככל שימומשו.

8.7. המציע יישא בכל ההוצאות הכרוכות במתן הערבויות הן להצעה והן למכרז.

9. <u>ביטוח</u>

9.1. מבלי לגרוע מאחריותו של המציע על פי הסכם זה ו/או על פי דין מתחייב המציע למלא אחר הוראות הביטוח המופיעות ב״נספח הביטוח״ וב-״אישור עריכת הביטוח״ המצורפים להסכם זה ומסומנים כ״**נספח פרק ב׳ מסמך 6״ ו-״נספח פרק ב׳ מסמך 6.1״** – בהתאמה.

9.2. המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא לעירייה את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז ולעיל ללא כל שינוי בתוכנם אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת המכרז.

9.3. מובהר בזאת כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת כיסוי הביטוח העומד לרשותו לדרישות העירייה.

9.4. למען הסר ספק מובהר בזאת;

9.4.1. מציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי חברת הביטוח מסרבת לעשות כן ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח במכרז לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

9.4.2. מציע אשר הצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסוי הביטוח שלו לדרישות העירייה במועד הרשום בחוזה או בכל מקום אחר במכרז, שמורה לעירייה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי מציע אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותה של העירייה ולדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לעירייה מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיה.

9.5. מובהר בזאת כי לעירייה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנוסח אישור קיום ביטוחים. מובהר, כי לעירייה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח אישור קיום הביטוחים ובמקרה כזה הזוכה מחויב לנוסח המדויק המצורף למסמכי המכרז. אי המצאת אישור קיום ביטוחים תביא לביטול זכיית הזוכה

10. **<u>הבהרות ושינויים</u>**

10.1. העירייה רשאית, בכל עת, להכניס במסמכי המכרז הבהרות, שינויים ותיקונים, מכל מין וסוג שהוא, ו/או לשלוח למציעים מסמך הבהרות ו/או מידע נוסף ו/או דרישות או הוראות נוספות לאלו המפורטות במסמכי המכרז (להלן: "**הבהרות**"), וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, בין ביוזמתה, בין בהתאם לדרישות הרשויות המוסמכות ובין בתשובה לשאלות מציעים שיפנו אליה בכתב. מסמכי הבהרות, ככל שיהיו, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויפורסמו באתר האינטרנט של העירייה

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

10.3. אם ימצא המציע במסמכי המכרז סתירות ו/או שגיאות ו/או יהיה לו ספק כלשהו בקשר למובנו המדויק של סעיף או פרט, עליו לפנות בשאלות הבהרה עד למועד האחרון לשאלות הבהרה הנקוב בטבלה בעמוד הראשון למסמכי המכרז.

10.4. שאלות הבהרה יש לשלוח בכתב בלבד עד ליום 25.8.26 בשעה 12:00 לאבי שיריזלי בכתובת דוא"ל michrazyahud@ye-mo.org.il . בנושא המייל יש לציין "**פניה לקבלת הבהרות למכרז פומבי מס׳ <u>25/2026 למתן שירותי גביה ותפעול כוללים עבור עיריית יהוד-מונוסון</u>**. באחריותם הבלעדית של המציעים לוודא כי שאלות ההבהרה מטעמם התקבלו אצל הנמען.

10.5. שאלות ההבהרה תוגשנה בקובץ word בלבד במבנה הבא:

מס׳ סידורי	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה

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

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

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

10.9. במקרה של סתירה בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי ההבהרות. במקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות ובין עצמם, יגבר האמור במסמך ההבהרה המאוחר יותר.

10.10. משתתף שלא יעביר את הסתייגויותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם לנדרש לעיל, יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיוצא בזה.

10.11. מענה העירייה לשאלות ההבהרה שתתקבלנה מכלל המציעים (בצירוף שאלות הבהרה), יפורסם באתר העירייה בצמוד למסמכי המכרז. באחריות הבלעדית של משתתפי ההליך להתעדכן בהודעות העירייה המפורסמות באתר העירייה בעניין הליך זה.

10.12. מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסמכת העירייה ליתן מיוזמתה הבהרות לאמור בהליך ו/או לתקן טעויות שנפלו, תשובות, הבהרות, תיקונים שניתנו כאמור בסעיף זה יהוו חלק ממסמכי ההליך. פרסום כל אחד מאלו ייעשה באתר העירייה בצמוד למסמכי המכרז, ובאחריות הבלעדית של המשתתפים להתעדכן ולעקוב מעת לעת במתרחש באתר העירייה.

10.13. העירייה רשאית לשנות ו/או לבצע הבהרות ו/או להאריך את מועד הגשות הצעות כל עוד תיבת המכרזים טרם נפתחה. כל אלו יפורסמו באתר העירייה כאמור בסעיף 10.11 לעיל

10.14. **יובהר כי תשובות ההבהרה ו/או הודעות הרשות יופצו לפונים/לרוכשים ויועלו לאתר העירייה. באחריות המציעים להתעדכן במענה לשאלות הבהרה באתר העירייה ובדרך זו בלבד. לא תהיה פניה למי מהמציעים אלא בדרך של פרסום הודעות באתר העירייה.**

11. <u>אופן הגשת ההצעה</u>

11.1. המועד האחרון להגשת הצעות למכרז הינו המועד הנקוב ברישא למסמך זה.

11.2. ההצעה תהיה בתוקף במשך 3 (שלושה) חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. תוקף ההצעה יוארך ב-3 (שלושה) חודשים נוספים עפ"י דרישת המזמין, בהודעה מוקדמת של המזמין אל המציע עד 10 ימים לפני פקיעת ההצעה.

11.3. המציע בחותמו על מסמכי המכרז מצהיר כי ראה ובדק את כל פרטי המכרז, לרבות כל הנספחים לו והצעתו כוללת את כל המחירים ואת כל הפרטים המפורטים במכרז.

11.4. המציע מצהיר כי ידוע לו שכל טענה בדבר טעות או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.

11.5. על המשתתף למלא בכתב ההצעה (פרק ד׳ מסמך 2) בכתב ברור ונהיר את שיעור ההנחה ואת כל הפרטים הנדרשים במסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף והצהרתו וכן עליו לחתום בראשי תיבות וחותמת על כל דף ממסמכי המכרז לרבות המסמכים הנ״ל, **לחתום חתימה מלאה במקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על טפסי החוזה המצורפים למסמכי המכרז** ולציין בכתב ברור את שמו, כתובתו ותאריך הגשת ההצעה.

11.6. כל משתתף רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. אין להגיש הצעה משותפת (של שני מציעים או יותר).

11.7. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי המכרז ואת כל המסמכים מטעמו שנדרשו במכרז, לרבות הנספחים המצורפים למסמכי המכרז כשהם חתומים בשוליהם ובכל מקום שהדבר נדרש על-ידי העירייה, באופן הבא:

11.7.1. היה המציע יחיד (עוסק מורשה), הוא יחתום באופן אישי.

11.7.2. היה המציע תאגיד, יחתמו מורשי החתימה של התאגיד, בצירוף חותמת התאגיד.

11.7.3. מובהר כי מסמכים אלו יהוו חלק בלתי נפרד מהצהרות המציע במכרז.

11.8. את הצעת המציע, המלאה והחתומה, יש להגיש במעטפה חלקה וסגורה, **ועליה לרשום את מספר ושם המכרז בלבד** (ללא פרטי המציע) ולהכניסה לתיבת המכרזים במשרדי מנהל הרכש בעירייה, בכתובת מרבד הקסמים 6 יהוד חדר 113, בקומת כניסה במסירה ידנית בלבד - זאת לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות.

11.9. בטרם מסירת מסמכי המכרז, על המציע להחתים את מעטפת ההצעות בחותמת ״**נתקבל**״

12. הצעת המחיר

12.1. בגין ביצוע כל העבודות והשירותים נשוא המכרז ישולם למציע בהתאם להצעתו במכרז ובכפוף לתנאי המכרז וההסכם.

12.2. שיעורי שכ״ט המוצעים במסגרת ההצעה יכללו את כל העבודה בכללותה לרבות אך לא רק החומרים, הציוד, האספקה ואת כל ההוצאות והרווח, לרבות מיסים, היטלים, תכנון, ייצור וכיו״ב, פרט למע״מ, אלא אם צוין אחרת במסמכי המכרז.

12.3. לשיעור שכ״ט **המוצע לא יתווספו תוספות כלשהן, למעט מע״מ כשיעורו בחוק.**

12.4. הצעות שיעורי שכ״ט לאחר ההנחה תוגשנה על גבי טופס הצהרת המשתתף והצעת המחיר בלבד.

12.5. טופס הצעת המחיר כולל אחוזי שכ״ט הכוללים אחוזי מקסימום ואחוזי מינימום

12.6. **על המציע למלא את טופס הצעת המחיר במלואה – הצעת חלקית לא תתקבל ותפסל על הסף.**

12.7. **הצעה שתנקוב בשיעור הנחה העולה על אחוז המקסימום או נמוך מאחוז המינימום, המפורטים בטופס הצעת המחיר – תפסל על הסף.**

12.8. יובהר כי הצעת המציע הינה סופית ותכלול את כלל הוצאות המציע, ובין השאר, אלו הכרוכות בהשתתפותו במכרז ובביצוע השירותים בהתאם לתנאי המכרז.

13. בחינת הצעת המציע

13.1. **<u>שלב א׳</u>** - <u>בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז -</u>

13.1.1. הצעה שלא עמדה בדרישות הסף של המכרז - **<u>תפסל ולא תובא לדיון</u>**. אין באמור כדי לגרוע מסמכות העירייה לפנות למשתתפים בפניה להשלמת מסמכים.

13.2. **<u>שלב ב׳ - בדיקת איכות 100 נקודות (50% מהציון הסופי):</u>**

13.2.1. **מציע יוכל לעבור לשלב בדיקת המחיר רק במידה וקיבל ציון של 70 ומעלה (מתוך 100) בבדיקת האיכות** (להלן: ״**סף האיכות**״).

13.2.2. למרות האמור, במקרה שאף הצעה לא עברה את סף האיכות או לחלופין הצעה אחת בלבד עברה את סף האיכות, שתי הצעות הגבוהות ביותר בניקוד האיכות יעברו לשלב ג׳ – בדיקת המחיר.

13.2.3. למען הספר ספק על המציעים לשים לב כי ההיקפים המינימאליים שהוגדרו בדרישות הסף די בהם לבדיקת ״שלב א׳ - עמידת ההצעה בתנאי הסף״, אך אין די בהם לבדיקת שלב ב׳, ״איכות ההצעה״. לכן, על המציע, במקרים הרלוונטיים, לפרט היקפים ופעילות מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף, על פי הנדרש במכרז. זאת, מאחר שבסעיפים הרלוונטיים יינתן ציון בהתאם להיקף ו/או לגודל.

13.2.4. ציון האיכות יחושב על-פי הקריטריונים הבאים כאשר הניקוד הבסיסי בכל אחד מהקריטריונים הנו 0 נקודות.

13.2.5. איכות ההצעות תיבדק ותנוקד על פי הקריטריונים המפורטים להלן:

א. <u>מס׳ רשויות מקומיות להם סיפק המציע שירותי גבייה, בהתייחס לרשויות מעל 30,000 תושבים - 15 נקודות מקסימליות לפי החלוקה הבאה:</u>

רכיב	אופן הבחינה	ניקוד
כמות רשויות מקומיות (עירייה, מועצה מקומית, מועצה אזורית) המונה מעל 30,000 תושבים לפחות להן סיפק המציע שירותי גביה ואכיפה מנהלית של ארנונה בחמש שנים שקדמו למכרז זה , ותקופה של לפחות שנה בכל רשות.	ע״פ הצהרת ניסיון בתצהיר ניסיון הכלול מסמכי המכרז מס׳ תושבים – ע״פ נתוני הלמ״ס האחרון לשנת 2025. יילקחו בחשבון רק רשויות מעל 30,000 תושבים ורק רשויות להם ניתנו שירותים לפחות שנה במהלך התקופה כאמור.	עבור כל רשות מקומית מעל 30,000 תושבים – יקבל המציע 5 נקודות. עד ניקוד מירבי של 15 נקודות.

ב. <u>שיעורי גביה -</u> 15 נקודות לפי החלוקה הבאה:

רכיב	אופן הבחינה	ניקוד
אחוז גבייה (כמוגדר בסעיף 21.9 עמוד 29) של תשלומי ארנונה בשנת 2023 או 2024 או 2025 עבור שתי רשויות	ע״פ הצהרת ניסיון בתצהיר ניסיון הכלול מסמכי המכרז ואישור רשות. על המציע לכלול בתצהיר הניסיון את **שיעור הגביה מתשלומי ארנונה בלבד**, יילקח בחשבון לצרכי ניקוד	93% גביה – ללא ניקוד. מעל 93.1% ועד 95% - 5 נקודות.

מקומיות, להן לפחות 10,000 תושבים ומעלה שהוגשו כתוצאה משירותי המציע	ממוצע שתי רשויות מקומיות בעלות שיעור הגביה הגבוה ביותר. **בנוסף יש לצרף העתק הוכחת הנתון מדוח כספי מבוקר .**	מעל 95.1% ועד 97% - 10 נקודות. מעל 97.1% - 15 נקודות.

ג. ראיון ראש צוות אגף גביה – ועדה מקצועית: 20 נקודות:

הניקוד הינו עבור התרשמות **ועדה מקצועית** מטעם העירייה מראיון ראש צוות אגף הגבייה המוצע מטעם המציע. ויובהר, ראש הגביה המוצע שיתראיין בפני הוועדה המקצועית, הוא יהיה ראש צוות הגביה בפועל בעירייה מטעם המציע. מציע שיציע ראש צוות גביה שלא ייתן את השירותים בפועל, הצעתו עלולה להיפסל.

הוועדה המקצועית תמנה את הגורמים הבאים: גזבר העירייה או מי שהוסמך מטעמו, נציג המחלקה המשפטית ומנהל אגף הגביה או מי שהוסמך מטעמו.

קריטריונים לניקוד (לכל קריטריון **ניקוד מירבי של 5 נקודות** ועד מקסימום 30 נק׳)) –

1) התאמת ראש צוות הגביה לתפקידו עפ״י הגדרות המכרז
2) ניסיון והשכלה
3) כישורי ניהול ויכולת ביטוי.
4) הכרת תחום פעילות הגבייה ברשויות מקומיות.
5) התרשמות כללית
6) המלצות.

ד. התרשמות מהמציע: 25 נקודות

(ניקוד מירבי של **5 נקודות לכל קריטריון** ועד מקסימום 25 נק׳)):

1) איכות אופן הדרכת העובדים
2) אופן גיוס עובדים ומתן מענה להחלפות מסוגים שונים
3) השתלמויות המנהלים ו / או העובדים לאורך תקופת ההעסקה
4) ניסיון, מקצועיות ואיכות הצוות הניהולי של המציע.
5) התרשמות כללית מהמציע וצוות המציע.

ה. המלצות – 25 נקודות:

העירייה תיצור קשר עם שתי רשויות לבחירתה להן סיפק המציע את שירותי הגביה כנדרש בדרישת הסף.

הגופים הנ״ל יתבקשו לנקד את שירותי המציע בניקוד של בין 0 (חוסר שביעות רצון) ל- 5 נקודות (שביעות רצון מלאה), בכל אחד מ – 5 הפרמטרים הבאים –

א. איכות השירות.

ב. מקצועיות.

ג. זמני תגובה.

ד. יכולת גיבוי של עובדים

ה. שביעות רצון מהשירותים בכללותם.

(ניקוד של ממליץ יהיה הממוצע של ניקוד ב-5 הפרמטרים הנ״ל)

הניקוד הסופי של סעיף ההמלצות יהיה ממוצע הניקוד של שתי ההמלצות.

ו. <u>סיכום הפרמטרים והנקודות לציון האיכות :</u>

קריטריון	נקודות
מס׳ רשויות להן סיפק המציע שירותי גבייה	**15**
שיעור גביה - ארנונה	**15**
ראיון ראש צוות הגבייה	**20**
התרשמות מהמציע	**25**
המלצות	**25**
סה״כ	**<u>100</u>**

לאחר מתן הניקוד, יתבצע נרמול, אך ורק להצעות שעברו את ציון סף האיכות, כאמור לעיל, כאשר ניקוד האיכות יוכפל ב-50%

13.3. **<u>שלב ג׳ - בדיקת המחיר (50% מהציון הסופי):</u>**

13.3.1. למחיר החודשי יינתן משקל של 50 נקודות – ויקבע על פי הנוסחה הבאה :

$$\text{ניקוד המחיר} = \frac{\text{המחיר הנמוך ביותר}}{\text{מחיר של ההצעה הנבחנת}} \times 50$$

13.4. **<u>שלב ד׳ – ציון סופי:</u>**

13.4.1. הציון הסופי יקבע באופן הבא :

$$\text{ציון סופי} = \text{ציון איכות (מנורמל)} + \text{ציון המחיר}$$

13.5. ההצעה הטובה ביותר תהא ההצעה הכשרה שעמדה במלוא דרישות המכרז, אשר קיבלה את הציון המשוקלל (מחיר + איכות הצעה) הגבוה ביותר, כאשר יתר ההצעות הכשרות ידורגו בהתאמה.

13.6. במקרה בו שתי הצעות או יותר יהיו בעלות ניקוד משוקלל זהה (והגבוה ביותר), תהא העירייה רשאית ביחס לאותם מציעים בלבד - לנקוט בהליך של התמחרות נוספת בדרך ובאופן שתקבע העירייה, לעניין הצעת המחיר, עד לקבלת הצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר.

13.7. למרות האמור לעיל, מובהר בזאת כי ככל שהיו שתי הצעות כשרות או יותר שקיבלו תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הטובה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תינתן עדיפות להצעה זו והיא תבחר כזוכה, ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

13.8. מובהר בזאת כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות העירייה לפסול הצעות, בכפוף לשימוע, כמפורט להלן.

13.9. העירייה רשאית לבטל את המכרז בכל שלב שהוא עד להכרזה על זוכה, מכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתה וללא צורך במתן הסבר למשתתפים ובכלל. למשתתפים לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.

13.10. העירייה רשאית, בכל שלב שהוא, לבקש מהמשתתפים להגיש לה כל מסמך ו/או מידע ו/או נתון ו/או הבהרה, הדרושים, לדעת העירייה ו/או מי מטעמה, להערכת ההצעות, לרבות השלמת מסמכים וכולל מסמכים שנדרשו כתנאי סף במכרז זה.

13.11. בנוסף, העירייה רשאית לערוך למשתתפים או לחלק מהם, כפי שתמצא לנכון, כל בדיקה שהיא. המשתתף, בהגשת הצעתו במכרז, נותן בזאת הסכמתו לבירורים כאמור.

13.12. העירייה רשאית לפסול מציע אשר לה או לתאגיד קשור עימה, ניסיון שלילי עימו.

13.13. המשתתפים מתחייבים לשתף פעולה בבדיקות כאמור ולמלא אחר כל הנדרש בפניות העירייה. אם יסרב משתתף לשתף פעולה עם העירייה, רשאית העירייה להסיק מסקנות לפי ראות עיניה ואף לפסול את ההצעה מטעם זה בלבד.

13.14. אי הגשת הצעת מחיר ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים, ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יחייבו את העירייה ועלולים לגרום לפסילת ההצעה.

13.15. הרשות בידי העירייה לקבל את ההצעה, כולה או חלקה, ולבצע את כל השירותים או חלק מהם, גם בעצמה או בכל דרך אחרת שתמצא לנכון, לרבות בשל שיקולים תקציביים ו/או אחרים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

14. <u>הסתייגות ואיסור חלקיות ההצעה</u>

14.1. מציע אשר יגיש הצעה שלא בהתאם לתנאי המכרז או בסטייה ממנו - תהיה ועדת המכרזים רשאית לפסול את הצעתו.

14.2. כל הסתייגות של המציע, עלולה לפסול את הצעתו.

14.3. על המציע למסור הצעה מלאה לביצוע כל העבודות נשוא המכרז בפרק לגביו הוגשה ההצעה ואין הוא רשאי לחלקן.

14.4. הגשת הצעה כמוה כאישור כי המשתתף קרא את מסמכי המכרז ובכלל זה את החוזה המצורף אליהם וכי הינו מסכים לכל האמור בהם.

14.5. על המציע הזוכה במכרז להיות ערוך ומוכן להתחיל בביצוע העבודות נשוא המכרז בתאריך 01.01.2027

15. <u>התחייבויות המציע הזוכה במכרז</u>

15.1. מציע, שהצעתו תתקבל ותוכרז כהצעה זוכה (להלן: **"הזוכה"**) ותימסר לו הודעה בכתב על זכייתו, יהא עליו לחתום על ההסכם על כל נספחיו ולהחזירו למזמין, כשהוא חתום כדין, תוך 7 ימים מתאריך הודעת המזמין לזוכה בדבר זכייתו במכרז, וכן להמציא למזמין במעמד החזרת ההסכם החתום כאמור, ערבות בנקאית לביצוע החוזה (להלן: **"ערבות ביצוע"**) ואישור קיום ביטוחים בהתאם להסכם.

15.2. למציעים אשר לא זכו במכרז תישלח הודעה בכתב באשר לאי זכייתם ותוחזר ערבות ההצעה.

15.3. בהודעה בכתב שתימסר לזוכה על זכייתו, מועד תחילת ההתקשרות 1.1.2027 ועד למועד זה על הזוכה להשלים את כל ההיערכות לביצוע השירותים נשוא מכרז זה ולהגיש לאישור המנהל מטעם המזמין תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה, וכל זאת לא יאוחר מ- 30 יום ממועד ההודעה על זכייתו.

15.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, העירייה רשאית לבטל זכייה של מציע במכרז בכל מקרה של הפרת תנאי מתנאי המכרז, וכן בכל מקרה בו בידי העירייה הוכחה, להנחת דעתה, כי המציע או מי מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז, או אם התברר לעירייה כי הצהרה כלשהי של המציע הכלולה במכרז אינה נכונה, או שהמציע לא גילה לעירייה עובדה מהותית, שלדעת העירייה, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.

בוטלה הזכייה במכרז כאמור, רשאית העירייה לחלט את הערבות שבידה בגין כל נזק, אובדן או הפסד שנגרמו לה וכן למסור את ביצוע המכרז לכל גורם אחר, כפי שייקבע על-ידה.

16. <u>העדר ומניעת ניגוד עניינים</u>

16.1. המציע יצהיר ויתחייב שאין ולא יהיה לו ניגוד עניינים מכל סוג שהוא בקשר למתן השירותים נושא פנייה זו; ההצהרה כאמור תינתן על פי הנוסח המצורף כנספח למכרז זה.

16.2. הזוכה יידרש להימנע מכל ניגוד עניינים בפועל או העלול להיווצר בין פעילויותיו, לרבות פעולות שמבצע התאגיד באמצעותו הוא מועסק, לבין הפעילויות שיידרש לבצע במכרז זה. ההתחייבות בדבר הימנעות מניגוד עניינים תחול גם על מועסקים על ידי המציע או השותפים לו בכל דרך שהיא.

16.3. ככל שיועבר לטיפולו של הזוכה הליך /נושא לגביו יימצא במצב של ניגוד עניינים או קיים חשש כאמור, עליו להודיע על כך מיידית לעירייה ולפעול על פי הוראותיה.

16.4. בנוסף להתחייבות להעדר ניגוד עניינים שנכללו במסמכי המכרז ובהתאם להוראות חוק הגביה, הזוכה והעובדים מטעם הזוכה לא יעסקו בתחומי העירייה בגביית חובות שלא בעבור העירייה, למעט גבייה בעבור רשות ציבורית אחרת, ובלבד שלא יהיה בכך משום ניגוד עניינים, ושלא יעסקו בתחומי העירייה במדידת נכסים או בסיווגם לעניין ארנונה; לעניין זה, "רשות ציבורית" - כהגדרתה בסעיף 2 לחוק חופש המידע.

16.5. הזוכה, מי ששולט בו או מי שנשלט על ידיו, לא יקיימו כל קשר כלכלי עם העירייה, למעט זה הנוגע לביצוע תפקידי הזוכה בהסכם ובהתאם לחוק הגביה, לעניין זה, "קשר כלכלי" - מתן או קבלה של

הלוואות או של מקדמות כספיות על חשבון גבייה עתידית או דמי זיכיון, שותפות בעסקים, עסקאות משותפות או שותפות בנכסים.

17. <u>זכויות העירייה</u>

17.1. העירייה רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים וכל רוכשי מסמכי המכרז, באתר העירייה בצמוד למסמכי המכרז ובאופן זה בלבד. על אחריות המציעים באופן בלעדי להתעדכן מעת לעת בהודעות/הבהרות העירייה באתר.

17.2. העירייה רשאית להרחיב או לצמצם את היקף המכרז או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתה, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. למציעים לא תהא טענה ו/או תביעה כנגד העירייה בשל כך.

17.3. העירייה תהא רשאי במהלך הבדיקה לדרוש מהמשתתפים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים שימצא לנכון על פי שיקול דעתה הבלעדי, בין היתר על מנת לבחון את המשתתף, חוסנו הכלכלי, ניסיונו המקצועי והצעתו, במסגרת שיקוליה, כאמור. לא שיתף מציע פעולה ו/או לא המציא פרטים ו/או מסמכים כאמור, ייחשב כמי שסירב לעשות כן, ועירייה תהא רשאי לפסול את הצעתו או את זכייתו, לפי העניין.

17.4. העירייה תהיה רשאית לפי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי לפנות לממליצים או לקוחות של המציע, ולברר פרטים נוספים.

17.5. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לה את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינה מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאית להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים, תפעוליים או אחרים. כמו כן, העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבל את ההצעה כולה או חלק ממנה.

17.6. בנוסף לאמור לעיל, העירייה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף בכפוף לשימוע, מציע אשר עבד בעבר עמה או עם רשות ו/או תאגיד ו/או גוף אחר כספק ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנוכחה לדעת שכישוריו אינם מספיקים לפי שיקול דעתה, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו. או לחלופין מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של העירייה ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה.

17.7. העירייה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התאמה לדרישות המכרז או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת העירייה מונע הערכת ההצעה כדבעי.

17.8. לעירייה נשמרת הזכות לבחור יותר ממציע אחד לביצוע השירותים. העירייה שומרת על זכותה להתקשר עם הזוכה לגבי חלק מהצעתו ו/או לפצל את העבודה בין מספר זוכים.

17.9. העירייה רשאית לבחור **זוכה ראשון, כשיר שני ושלישי**. במידה ויתהוו בעיות מצד הזוכה הראשון או במידה והזוכה הראשון לא יוכל מכל סיבה שהיא להעמיד את השירותים הנדרשים כפי הנדרש, העירייה תוכל לפנות לזוכה הבא בתור לביצוע השירותים, בכפוף להוראות כל דין.

17.10. העירייה רשאית לא לבחור זוכה לחלק מהשירותים או לכלל השירותים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

17.11. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על העירייה חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו.

17.12. העירייה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לנהל משא ומתן עם הזוכה לאחר זכייתו וקודם לחתימת ההסכם.

17.13. העירייה תהא רשאית, אך לא חייבת, במקרה של הצעות שוות, לקיים תמחור נוסף בין שניים או יותר משתתפים שהגישו הצעות שוות, וזאת בהליך של פנייה למציעים להגיש הצעות משופרות, במועד שייקבע על ידי העירייה. לחילופין או בנוסף, במקרה כזה רשאית העירייה לשקול כל שיקול רלבנטי נוסף בבחירת ההצעה הזוכה.

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

17.15. העירייה שומרה לעצמה את הזכות לא להתחשב בפגמים פורמאליים באיזה הצעה שהיא במידה שוויתור כזה לא יגרום נזק לעירייה.

17.16. מובהר, כי תנאי יסודי למימוש הזכייה ולשקלול הודעת הזכייה לכדי קיבול ההצעה, הינו, בין היתר, המצאת ערבות הביצוע ונספח אישור עריכת ביטוח כנדרש בהסכם וכן חתימת המזמין על ההסכם.

17.17. לא חתם הזוכה על ההסכם ו/או לא המציא את ערבות הביצוע ו/או נספח אישור עריכת ביטוח ו/או כל מסמך אחר שנדרש להמציאו תוך 7 ימים מיום שנמסר לו על זכייתו – רשאית העירייה לבטל את זכייתו במכרז ו/או לחלט את ערבותו.

17.18. לא ימלא הזוכה אחר התחייבויותיו, כולן או מקצתן, רשאית העירייה, עפ״י שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את זכיית המציע במכרז, לחלט את הערבות המצורפת להצעת המציע, כאמור לעיל, וכן למסור את ביצוע המכרז לכל גורם אחר, לרבות למציע הבא בתור לאחריו, והזוכה יפצה את העירייה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.

17.19. במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור והעירייה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, החליטה שלא לבטל את הזכייה, תהא העירייה זכאית לסך של 1,000 ₪ (אלף ש״ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועדים הנקובים בסעיף 15.1 לעיל ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה. פיצויים אלה יקוזזו מהתשלום הראשון שתשלם העירייה למציע, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של העירייה לחלט את ערבות הזוכה ומבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לעירייה לפי תנאי המכרז ולפי כל דין.

17.20. בנוסף לאמור לעיל, תהא העירייה רשאית לבטל את הזכייה במכרז גם במקרים הבאים:

17.20.1. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, כי המשתתף או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק, דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר עם הזכייה במכרז.

17.20.2. התברר לעירייה כי הצהרה כלשהי של המשתתף שניתנה במכרז אינה נכונה, או שהמשתתף לא גילה לעירייה עובדה מהותית אשר, לדעת העירייה, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.

17.20.3. הוטל עיקול, אחד או יותר, על נכסי הזוכה, כולם ו/או חלקם, אשר לדעת העירייה היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים במסגרת המכרז, והעיקול האמור לא הוסר לחלוטין בתוך 7 (שבעה) ימים מיום ביצועו/ביצועם.

17.20.4. מונה לנכסי המציע הזוכה, כולם ו/או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע, או שמונה לזוכה מפרק זמני או קבוע, או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד המציע הזוכה.

17.20.5. התברר לעירייה, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה במציע הזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של העירייה.

17.20.6. אם נפתחה חקירה פלילית, או ננקטו הליכים פליליים כנגד המציע הזוכה ו/או כנגד מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים.

17.21. נדרשה העירייה לסיים את ההתקשרות עם הזוכה ע״פ דרישות הרשויות המוסמכות ו/או בשים לב להוראות חוק הגביה ו/או החליטה העירייה לסיים את ההתקשרות עקב תלונות שהתקבלו כנגד הזוכה ו/או מי מטעמה שנועסק במשרדי העירייה .

17.22. בוטלה הזכייה במכרז בנסיבות המפורטות בסעיפים דלעיל רשאית העירייה להגיש את הערבות לקיום ההצעה למכרז ו/או את ערבות הביצוע של הזוכה לגביה וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את העירייה על כל הפסד ישיר או עקיף שייגרם לה בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או ההסכם עם המציע הזוכה, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למציע הבא לאחריו ו/או לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע העבודות נשוא המכרז.

17.23. כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים להביא לפסילת ההצעה. לחילופין, העירייה רשאית להתעלם מהסתייגות ו/או שינוי כאמור, לפי שיקול דעתה המלא הבלעדי והמוחלט.

17.24. **העירייה רשאית לדרוש החלפת נציג בנציג אחר מטעם הזוכה במכרז מטעמים סבירים מבלי לנמק את סיבת הדרישה - והזוכה במכרז מתחייב להחליפו מיד לכשיידרש**, ובהסכמה מראש ובכתב מאת העירייה באשר לזהות הנציג המוחלף. מובהר בזאת, כי אין לראות בתנאי זה משום פיקוח לעניין יחסי עובד ומעסיק, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים בצורה בטוחה ויעילה, ולזוכה במכרז לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות תביעה בגין האמור.

17.25. המציע יישא לבדו בהוצאות השתתפותו בהליך ולא יהא זכאי לכל שיפוי מאת העירייה בגין הוצאות אלה.

18. <u>הליכים משפטיים</u>

18.1. מובהר ומודגש בזאת, כי מציע אשר הוכרז כזוכה, לא יבוא בתביעות ו/או בטענות ו/או בדרישות כלפי העירייה, בגין כל עיכוב ו/או הפסקת מתן שירותים זמנית או לחלוטין אשר יגרמו, אם יגרמו, כתוצאה מהליכים משפטיים שיינקטו על-ידי צדדים שלישיים כלשהם, לרבות צווי מניעה קיימים ו/או עתידיים בקשר למכרז שיוצאו במשך תקופת מתן השירותים נשוא המכרז.

18.2. קבע בימ״ש מוסמך, כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים של העירייה ו/או ביתר הליכי המכרז וכי כתוצאה מפגם זה לא זכה מציע במכרז, לא יהיה זכאי המציע הנ״ל ו/או מי מטעמו לכל פיצוי אחר בגין הפסדים ו/או אובדן רווח ו/או נזק אחר מכל מין וסוג שהוא אשר, לטענתו, נגרמו לו, כתוצאה מהפגם בהליכי המכרז ולמציע לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות אחרות מכל סוג ומין שהוא כלפי /ו/או כנגד העירייה ו/או מי מטעמה בעניין זה והוא מוותר על כך וויתור מלא.

18.3. קבע בימ״ש מוסמך, כי נפל פגם יסודי בהחלטת ועדת המכרזים או בהליכים האחרים במכרז וכתוצאה מפגם זה זכה במכרז המציע ולא מציע אחר שהיה זכאי לכך, מתחייב המציע שזכה, מידית עם הודעת העירייה, להפסיק את מתן השירותים ע״פ ההסכם שנחתם עמו במסגרת המכרז בכל שלב שהוא. העירייה תשלם למציע את התמורה עבור השירותים שסיפק עד למועד ההפסקה כפוף לתנאי ההסכם ולמציע לא תהיינה כל תביעות או טענות אחרות מכל מין וסוג שהוא כלפי העירייה ו/או מי מטעמה.

19. <u>שונות</u>

19.1. אי הגשת הצעת מחיר ו/או כל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על-ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים, ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול לגרום לפסילת ההצעה.

19.2. במקרה שמשתתף במכרז, לרבות הזוכה, יחזור בו מהצעתו או מכל חלק ממנה ו/או יפר אחת מהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או תנאי החוזים ו/או יסרב למלא או לא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה, תהא העירייה זכאית במקרה כגון זה לפעול על פי שיקול דעתה המוחלט, לרבות התקשרות עם כל משתתף אחר במכרז, או כל צד ג׳ כלשהו, ככל שתמצא לנכון. כן תהא העירייה רשאית לחלט את ערבות המכרז כולה לטובתה, כפיצויים מוסכמים מראש, על פי סדר זקיפה שייקבע על פי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה וסכום ערבות המכרז ייחשב לקניינה הגמור והמוחלט של העירייה ולמשתתפי המכרז לא תהיה כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל מין וסוג שהוא כנגד העירייה ו/או מי מטעמה בגין כך. אין באמור לעיל, כדי לגרוע או לפגוע, בזכות מזכויותיה של העירייה על פי מכרז זה ו/או על פי כל דין.

19.3. מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי בהתאם להוראות הדין, קיימת זכות עיון בהצעה הזוכה, בכפוף לסודות מסחריים / מקצועיים. על המציעים לציין בהצעתם מהם המסמכים / נתונים המהווים

סודות מסחריים / מקצועיים, ככל שקיימים, אותם הם מבקשים שלא לחשוף בפני משתתפים אחרים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש כי שמו וכתובתו של המציע והמחיר שהוצע על ידו לא יהוו סוד מסחרי או סוד עסקי. מובהר בזאת כי ההחלטה לעניין זה הינה בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף להוראות הדין והפסיקה. כן יובהר כי סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכון העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

19.4. כל המסמכים, הינם רכושה הבלעדי של העירייה והמשתתף אינו רשאי להעתיקם ו/או לעשות בהם שימוש כלשהו, למעט לצורך הגשת הצעתו.

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

20. <u>נתונים כלליים</u>

20.1. יובהר כי, הנתונים הבאים אינם מחייבים כלל וכלל את העירייה בכל דרך שהיא, ויש לראות בהם אך ורק למתן אינדיקציה כללית בלבד, ואין להסתמך על נתונים אלה בעת הגשת הצעה למכרז בכל דרך שהיא.

20.2. כמו כן, יובהר כי על המבקש להשתתף במכרז הרוצה לתת את הצעתו, עליו לעשות את כל הבירורים, החקירות והדרישות בכל הקשור לכך.

20.3. העיר יהוד-מונוסון מונה אוכלוסייה של כ- 33,500 נפש בכ-11,500 בתי אב ועסקים עם צפי גידול של כ-5,000 בתי אב נוספים בשנים הקרובות. העיר צפויה להגיע ל-100,000 תושבים ב-10 שנים הקרובות. בנוסף עתיד להיבנות אזור תעשייה דרומי צמוד לכביש 461

20.4. נכון ליום 01.06.2026 רשומים בעירייה כ-

	כ - מ״ר
מגורים	1,633,239
תעשיה, עסקים ומשרדים	396,081
קרקע תפוסה	330,625
חקלאי	477,000
חניונים	24,111
	<u>2,861,056</u>

הערה לגבי טבלת ״ריכוז הנתונים״ בעמוד הבא : בשנת 2015 העירייה עברה לשירותי תאגיד מים וביוב ולכן כל התייחסות לגביית המים והביוב אינה רלוונטית מלבד חובות עבר בסעיף ה״מים״

20.5. ריכוז נתונים :

	שומה 2023	גביה בפועל 2023	שומה 2024	גביה בפועל 2024	שומה 2025	גביה בפועל 2025
ארנונה	146,465	135,294	151,664	142,331	158,206	149,056
שילוט	525	---	558	373	1,523	829
חובות עבר						
ארנונה		8,797		9,333		9,020
שמירה		9		5		3
מים		103		31		28
ביוב		64		16		16

<u>בשנת 2025 עודכן חוק העזר שילוט.</u>

<u>פירוט נתוני הגביה (באלפי ₪)</u>

	שנת 2023		
סוג חיוב	ארנונה למגורים	ארנונה אחרת	סה״כ גבייה
חיוב שוטף	74,257	72,208	146,465
גבייה שוטף	69,406	65,888	135,294
גבייה יתרות	4,215	4,582	8,797
סה״כ גבייה	73,621	70,470	144,091
אחוז גבייה שוטף	**93.47%**	**91.25%**	**93.37%**

	שנת 2024		
סוג חיוב	ארנונה למגורים	ארנונה אחרת	סה״כ גבייה
חיוב שוטף	75,759	75,906	151,665
גבייה שוטף	72,004	70,327	142,331
גבייה יתרות	3,561	5,771	9,332
סה״כ גבייה	75,565	76,098	151,663
אחוז גבייה שוטף	**95.04%**	**92.65%**	**93.85%**

	שנת 2025		
סוג חיוב	ארנונה למגורים	ארנונה אחרת	סה״כ גבייה
חיוב שוטף	79,166	79,041	158,207
גבייה שוטף	75,448	73,609	149,057
גבייה יתרות	2,997	6,023	9,020
סה״כ גבייה	78,445	79,632	158,077
אחוז גבייה שוטף	**95.30%**	**93.13%**	**94.22%**

יודגש כי – גביה בגין שירותי אגרות והיטלים שונים וכן בגין שירותי הנדסה (היטלי השבחה, היטל תיעול סלילה ושצ״פ, אגרות בניה וכו׳) <u>לא יזכו את המציע בשכ״ט.</u>

פירוט השירותים הכלליים לצורך מתן הערכה למציעים

נושא	רכיב ההוצאה (הנתונים הרשומים בטבלה הינם לצורך הערכה בלבד ואינם מדויקים)	כמות מוערכת	יחידת מידה
מוקד טלפוני	מספר בירורים ופניות טלפוניות	9,600	שנתי
	מס׳ פונים לתשלום במוקד הטלפוני	1,100	שנתי
	מס׳ פונים לתשלום במענה קולי	750	שנתי
שילוט	מס׳ השלטים לצורך סקר שילוט בעיר	2,300	שנתי
הכנת תיקים למחיקת חובות		50	שנתי

מהות הפניה	שנת 2023	שנת 2024	שנת 2025	צפי לשנת 2026
תשלומים במוקד	1752	1605	1140	1100
בירור מצב חשבון	16807	9473	9136	8500
סה״כ פניות למוקד הטלפוני	18559	11078	10276	9600
תשלום באינטרנט	2934	4220	4054	4300
תשלום במענה קולי	1936	1246	1092	750

שומות ונישומים 01/2026

סוג נכס	תיאור נכס	סך נישומים	סך גודל
115	חניה מקורה ומעבר בחניון	3	66.36
125	חניה מקורה ומעבר בחניון	2,580	109,369.84
600	אדמה חקלאית	11	477,497.84
740	חניונים	17	24,110.51
111	מגורים א׳ סוג1	944	69,227.85
112	מגורים א׳ סוג2	3	373.35
113	בתים פרטי בודד א׳	3	792.46
114	בתים פרטי דו א׳	61	10,322.29
117	מגורים תעריף מינימום	6	679.49
121	מגורים א׳א׳ סוג1	2,661	258,921.16
122	מגורים א׳א׳ סוג2	2,058	319,955.72
123	בתים פרטי בודד א׳א׳	216	49,527.76
124	בתים פרטי דו א׳א׳	1,653	328,927.24
133	בתים פרטי בודד א׳א׳א	4	778.99
134	בתים פרטי דו א׳א׳א׳	1,024	220,498.73

סוג נכס	תיאור נכס	סך נישומים	סך גודל
170	מגורים א׳א׳א׳ סוג+1	1,764	262,776.63
190	בתי אבות	2	1,021.00
200	עסקים	196	16,047.51
201	עסקים אזור1	88	8,353.57
202	עסקים אזור2	193	43,460.70
210	משרדים	33	5,189.15
211	משרדים2,1	176	42,989.72
212	משרדים תעריף מינימום	3	494.00
220	מסעדות, בתי אוכל ו	1	173.50
221	מסעדות, בתי אוכל ובתי	27	5,240.92
230	בתי קולנוע, אולמות	5	3,968.43
231	קניונים אזור1	61	7,006.60
232	קניונים אזור2	37	15,425.66
241	רשתות שיווק אזור1	2	2,029.99
242	רשתות שיווק אזור2	3	7,577.06
243	רשתות שיווק אזור3	2	1,062.25
250	מרפאות פרטיות וצב	32	5,003.04
290	תחנות דלק, סיכה ור	4	1,524.14
330	בנקים	6	1,724.77
385	תחנות מוניות	1	6.50
391	בתי מלון- מינימום תע	4	7,758.34
400	מבני תעשייה	62	76,693.55
410	התעשיה האווירית	1	114,268.94
420	בתי מלאכה	21	2,794.09
421	מלאכה מינימום	3	400.41
430	מוסכים	34	14,686.16
440	מוסכים לרישוי רכב	1	981.50
700	קרקע תפוסה	14	12,460.94
730	קרקע תפוסה לעסקים	179	318,164.41
	סה״כ	**14,202**	**2,861,465.10**

21. <u>מהות השירותים והגדרות</u>

21.1. מכרז זה הינו לקבלת הצעות למתן **שירותי גבייה כוללים ולמתן שירותי ניהול ותפעול גבייה כוללים עבור העירייה** (להלן: **״השירותים״**) הכול עפ״י ההוראות ובהתאם לדרישות המכרז, הנספחים המצורפים והוראות כל דין.

21.2. השירותים יכללו, בין היתר, ניהול וביצוע שוטף של כלל השירותים המפורטים במכרז זה כולל של שירותי הגבייה עבור המזמין, **<u>לרבות גבייה שוטפת וגביית פיגורים</u>**, כמוגדר במסמכי המכרז, וכן כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש על ידי המזמין לצורך ניהול והפעלת שירותי הגבייה נשוא מכרז זה.

21.3. ״**חייב**״ / ״**צרכן**״ / ״**בית אב**״/ ״**לקוח**״/ ״**נישום**״ - בר חיוב בתחום החיוב של המזמין וכל החשבונות הפעילים המקבלים חשבוניות תקופתיות.

21.4. ״**גבייה**״ - גבייה בפועל של חיובים שוטפים, חובות בפיגור וכלל התקבולים המועברים למזמין. יצוין כי חובות שייגבו בהמחאות עתידיות לא יחשבו כגבייה בפועל, אלא לאחר שנפרעו בפועל.

21.5. ״**גבייה שוטפת**״ - גבייה של תשלומי ארנונה במהלך השנה הקלנדרית עבור חיובים שוטפים שהופקו עבור אותה שנה

21.6. ״**גביית פיגורים**״ / ״**אכיפת גבייה**״ - גבייה חובות בפיגור (חיובים שלא נגבו בגבייה שוטפת) בין בדרך של אכיפה מנהלית מכוח פקודת המיסים (גבייה) ו/או בדרך של אכיפה משפטית.

21.7. ״**חובות עבר**״ - חובות אשר נוצרו בגין תשלומים אשר לא נגבו קודם ה 31.12.2025

21.8. ״**חיוב שוטף**״ / ״**פוטנציאל גבייה**״ - סך חיובים שוטפים בגין תשלומי ארנונה (בניכוי הנחות שוטפות ותיקונים שוטפים) שהופקו עבור שנה קלנדרית (לרבות צרכנים /נישומים שהצטרפו במהלך אותה שנה).

21.9. ״**אחוז גבייה**״ - היחס באחוזים (במונחים שנתיים) בין סך הגבייה בפועל של ״**גבייה שוטפת לאותה שנה**״ {כמוגדר בסעיף 21.5 } כפי שתבוצע על ידי המציע הזוכה, כמוגדר לעיל, לבין סך ״**פוטנציאל הגבייה**״ {כמוגדר בסעיף 21.8 }בכל שנת מס. נוסחת החישוב היא כדלהלן :

100% גביית שוטף בפועל

פוטנציאל גבייה של 100%

21.10. הדוחו״ת והפרמטרים הנכללים בנוסחה הנ״ל יהיו אלה בלבד :

1. ארנונה

יודגש כי התחומים היחידים המזכים בשכ״ט הינם- ארנונה ושילוט, כל שאר תחומי הגבייה כגון - אגרות, היטלים, חינוך רווחה, תשלומים מזדמנים בקופה וכדו׳ אינם מזכים בשכ״ט

דוגמא לחישוב אחוז גבייה

	שנת 2025		
סוג חיוב	ארנונה למגורים	ארנונה אחרת	סה״כ גבייה
חיוב שוטף	79,166	79,041	158,207
גבייה שוטף	75,448	73,609	149,057
אחוז גבייה	**95.30%**	**93.13%**	**94.22%**
גביית פיגורים	2,997	6,023	9,020
סה״כ גבייה	**78,445**	**79,632**	**158,077**

21.11. ״**אחוז גבייה בסיסי**״ - אחוז גבייה שנתי המשמש כמדד לאחוז הגבייה המבוצע בפועל על ידי המציע הזוכה, כמוגדר בסעיף 21.4 לעיל. **אחוז הגבייה הבסיסי יעמוד על 94%.**

21.12. ״**בסיס הגבייה**״ - בסיס הגבייה יכלול את התקבולים בגין ארנונה, כמוגדר לעיל, **למעט התקבולים הבאים**, אשר ינוטרלו ממנו בכל הקשור לתשלום עמלות הגבייה, כמפורט להלן:

- **תקבולים בגין הוצאות אכיפה מנהלית לפי פקודת המסים (גבייה) ו/או פקודת העיריות.**
- **תקבולים בגין הוצאות אכיפה משפטית (אגרות משפט, אגרות הוצל״פ וכיו״ב), ככל ששירות האכיפה המשפטית יתבקש על ידי המזמין ו/או יבוצע ע״י המזמין**
- **תקבולים בגין חובות שיועברו ו/או הועברו לטיפול אכיפה מנהלית/משפטית של המזמין או צד שלישי שאינו הספק.**
- **קיזוזי הנה״ח.**
- **גבייה רטרואקטיבית כתוצאה מסקר נכסים ו/או הגדלת חוב.**
- **כל תשלום אחר שיוחרג בהתאם להוראות מכרז זה.**
- **אגרות והיטלים**
- **תשלומי חינוך ורווחה או כל אגף אחר בעירייה**

21.13. ״**מועד ההתחשבנות**״ - לאחר סיום כל שנה קלנדרית.

21.14. ״**וועדה מקצועית**״ - וועדת הבחינה מטעם העירייה תוגדר כ״**וועדה מקצועית**״ לבחינת ההצעות, הרכב הוועדה הינו- **גזבר או מי מטעמו, מנהל אגף גבייה והכנסות או מי מטעמו ונציג המחלקה המשפטית .** הוועדה רשאית לשנות את הרכבה בכל עת.

21.15. כמו כן, על המציע להציג בפני המזמין צוות מקצועי לניהול מערך הגבייה ומתן יתר השירותים נשואי מכרז זה

בפני הוועדה המקצועית נדרש להציג את **ראש צוות אגף הגבייה**

ולאחר אישור הזכייה נדרש הזוכה להציג בפני העירייה את כלל העובדים הנדרשים עפ״י מכרז זה, על כלל העובדים לעמוד בדרישות הסף שלהלן.

21.16. המציע במכרז יכלול במסגרת הצעתו אפשרות לצורך ביצוע פעולות אכיפה, **תוכנת אכיפה גבייה כדוגמת שקד או אג״מ או שווה ערך מאושר מראש על ידי העירייה יובהר בזאת כי העירייה תסכים למערכת גבייה שאינה של העירייה וזאת רק לאחר אישור מראש ובכתב מאת גזבר העירייה**. בכל מקרה, המציע מחויב להשתמש בכל המערכות הקיימות של העירייה, לרבות מערכות הגבייה הקיימות בעירייה, ולמציע לא תהיה אפשרות לפעול במערכות אחרות שאינם של העירייה, לרבות בכל הקשור לביצוע אכיפה ופעולות גבייה, כנגד חייבים ו/או נישומים אלא באישור מראש ובכתב מאת גזבר העירייה כאמור לעיל. ככל שהעירייה תסכים למערכת גבייה שאינה של העירייה, העירייה לא תישא בעלויות כלשהן בגין הפעלת מערכת אכיפה של הזוכה, ככל שיותר שימוש במערכת אכיפה כזו.

יודגש כי- הספק הזוכה ייקח אחריות מלאה כנגד תביעות או תביעות ייצוגיות ככל והן קשורות בהליכי הגבייה ו/או לחיובים ו/או לעדכון מדדים ו/או עדכון תעריפים ו/או בקשר לקיזוז יתרות זכות מול יתרות חובה ו/או טיפול ביתרות זכות שלא הוחזרו.

21.17. לעירייה שמורה הזכות –

- להקמת מוקד טלפוני באמצעות המציע בסמוך למוקד גבייה הפרונטלי ;
- להפעלת מוקד טלפוני ע״י מוקד חיצוני שאיננו המציע.
- ככל והעירייה תממש זכות זאת, <u>לא ישולם בגינה תוספת תשלום</u> והשירות יהיה חלק משיעור שכ״ט המוצע בנספח הצעת המחיר

21.18. כלל השירותים נשואי מכרז זה יבוצעו על ידי המציע הזוכה, ללא שימוש בקבלני משנה. שימוש בקבלני משנה יאושר ע״י העירייה.

21.19. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי במסגרת השירותים שיסופקו ע״י הזוכה בפרק זה, לא ימסרו לזוכה אספקת שירותים ו/או פעולות הכרוכות בהפעלת שיקול דעת
כל פעולה הנוגעת לגבייה הכרוכה בהפעלת שיקול דעת – תבוצע רק ע״י העירייה ו/או עובדי העירייה ולא באמצעות הזוכה ו/או עובדי הזוכה. למען הסר ספק, על הזוכה לבצע את כל פעולות האכיפה והגבייה כנגד חייבים ו/או נישומים.

21.20. הזוכה התחייב בזאת כי כל השירותים יבוצעו, בהתאם להוראות החוק, בין השאר בשים לב ובהתאם להוראות ההסכם, המפרט הטכני, לרבות בהתאם להוראות **החוק לתיקון פקודת העיריות (מס׳ 151) התשפ״ב – 2022** (להלן: ״**חוק הגבייה**״ ו/או ״**החוק**״), ו/או לפקודת המיסים גבייה ו/או כל הוראת חוק אחרת ו/או תקנה כלשהי בקשר לכך .

21.21. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל עובדי הזוכה לצרכי מכרז זה ידרשו לקבל אישור תקף של ועדת האישורים העירונית של העירייה להעסקת אותו עובד עבור העירייה.

21.22. כמו כן **ההתקשרות עם הזוכה מותנית בקבלת אישור תקף של ועדת האישורים הארצית במשרד הפנים למתן אישור לחברות גבייה**. מודגש בזאת כי ככל שלא יהיה אישור הועדה - תסתיים ההתקשרות, ללא כל טענה ו/או דרישה מאת הספק הזוכה והזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי או שיפוי, בקשר לסיום ההתקשרות.

21.23. כמו כן מובהר בזאת כי בכל מקרה בו לא יחודש האישור מכל סיבה שהיא, תבוטל ההתקשרות. עוד מובהר בזאת כי הזוכה יהיה מחויב לפעול להגשת בקשה מתאימה לצורך קבלת האישור כאמור.

21.24. השירותים יינתנו בהתאם למסמכי המכרז, המפרט הטכני, הוראות הסכם המכרז ונספחיו, הוראות נציג העירייה, דרישות והוראות כל דין.

21.25. **ההתקשרות תהא לתקופה של שלוש שנים (36 חודשים) ממועד חתימת ההסכם.** למזמין תהא קיימת אופציה להאריך לעוד ארבע תקופות, כל אחת של עד שנה או חלק ממנה, עד לתקופת התקשרות כוללת של 7 שנים (84 חודשים) סה״כ (תקופת ההסכם כולל אופציות). מימוש האופציה יעשה באופן אוטו׳ אלא אם כן הודיעה העירייה אחרת (על רצונה לסיים את ההתקשרות ולא להמשיך את תקופת האופציה)

21.26. המזמין רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על פי הסכם זה, בהודעה מוקדמת בכתב לספק של 30 יום מראש. במקרים כאמור לספק לא תהיינה כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, גם אם נגרמו לו נזקים כלשהם בגין הפסקת ההתקשרות כאמור, למעט זכותו לקבלת התמורה המגיעה לו בגין השירות שניתן על ידו בפועל, אם ניתן, עד למועד הפסקת ההתקשרות, כאמור בהודעה, ובהתאם להוראות ההסכם שייחתם בין הצדדים.

21.27. למרות האמור לעיל, רשאי המזמין לסיים את ההתקשרות בכל עת ללא הודעה מוקדמת, וזאת אם הפר הספק את החוזה הפרה יסודית.

21.28. יובהר, כי למזמין שמורה הזכות, לשיקול דעתו הבלעדי, להקציב למציע זמן מוגדר לתיקון ההפרה. עוד מובהר בזאת כי בכל מקרה בו תידרש העירייה לסיים את ההתקשרות כתוצאה מדרישות הרשויות המוסמכות ו/או בכל מקרה בו לא התקבל אישור הנדרש ע״פ חוק - תהיה רשאית העירייה לעשות כן בכל עת והדבר לא יחשב להפרת הסכם ע״י העירייה.

21.29. בין העירייה למציע הזוכה ייחתם הסכם בנוסח המצורף למכרז זה.

21.30. בחירת נציג בכיר שילווה את ראש צוות הגבייה- לעירייה תהיה רשאית לבחור את הנציג הבכיר/מנהל אזור לפי שיקול דעתה .

22. <u>התמורה לזוכה</u>

22.1. בגין ביצוע כל העבודות והשירותים נשוא המכרז ישולם למציע הזוכה בהתאם לסכום המוצע על ידו בפרק ״**הצעת המחיר**״. התמורה תשולם לפי 2 הרכיבים הבאים:

22.2. **<u>עמלות גבייה</u>**:

22.2.1. ככל שאחוז הגבייה השנתי בפועל {עפ״י הנוסחה שפורטה לעיל}, כפי שיבוצע ע״י המציע הזוכה, יעמוד על אחוז גבייה שוטף של 94.01% ומעלה כמוגדר לעיל, יהיה המציע הזוכה זכאי לבונוס לפי הפירוט הבא – **עמלה בסיסית** + **תוספת עמלת גבייה שולית של 25% מתוך העמלה הבסיסית המוצעת**

למען הסר ספק, ולצורך הדוגמא ככל שאחוז הגבייה השוטף יעמוד על 94.85% :

סוג חיוב	ארנונה למגורים	ארנונה אחרת	סה״כ גבייה
פוטנציאל הגבייה / חיוב שוטף	79,000	80,000	159,000
גבייה שוטף	75,500	74,800	150,300
אחוז גבייה שוטף	**95.57%**	**93.50%**	**94.53%**
גביית פיגורים			8,000
חובות עבר (חובות לפני ה 31.12.2025)			1,000

	שיעור של"ט מקסימלי	הצעת מחיר שהתקבלה		אחוז גביה בפועל	סכום גביה	סכום גביה לפי 94%	של"ט 94%	סכום גביה מעל 94%	0.53% של"ט	סה"כ של"ט
גביה שוטפת	1.10%	0.99%	-10%		150,300.00	149,460.00	1,479.65			1,479.65
של"ט מעל יעד הגביה	1.35%	1.22%		94.53%				840.00	10.21	10.21
גביית פיגורים	1.10%	0.99%			8,000.00		79.20			79.20
גביית חובות עבר	1.25%	1.13%			1,000.00		11.25			11.25
סה"כ										**1,580.31**

(להלן: **"עמלות הגבייה"**).

22.2.2. לסכום המתקבל בגין עמלות הגבייה יתווסף מע"מ כחוק.

22.2.3. מובהר כי עמלות הגבייה שתשולמנה למציע הזוכה תכלולנה את מלוא התמורה אותה המציע הזוכה מבקש לעצמו ובכלל זה את העלויות אשר תבואנה על חשבון המציע הזוכה לצורך ביצוע מלא של השירותים נשוא מכרז זה.

22.3. **<u>התמורה בגין כוח אדם</u>**:

22.3.1. **מובהר בזאת כי העירייה תהיה רשאית בכל עת לדרוש הגדלה של היקף העובדים שנדרשת הצבתם באגף הגבייה ככל ותראה לנכון** שהשירות לתושב ו/ או לנישומים נפגע או לא עונה על איכות ודרישות העירייה

22.3.2. **מנגנון הוספת כוח אדם בגין גידול בגבייה:**

יובהר בזאת כי מצבת כוח האדם ההתחלתית של החברה במכרז זה נקבעת בהתאם להיקף גביית הארנונה של העירייה בשנת 2025, אשר עמד **על סך של 157,595,000 ₪ (נתוני דו"ח מבוקר 2025)**

כדי להתאים את כמות העובדים לקצב צמיחת הרשות והעומס באגף הגבייה, נקבע מנגנון תוספת כוח אדם כמפורט להלן:

בגין כל תוספת **<u>בקצב הגבייה</u>** של 15,000,000 ₪ מעבר לנתוני הבסיס לשנת 2025 שנרשם לעיל בס"ק 22.3.2 תהיה החברה מחויבת להצבת עובד/ת נוסף במשרה מלאה.

בחינת מדד זה תתבצע פעמיים בשנה (לאחר דו"ח חציוני ולאחר דו"ח שנתי, שני הדוחו"ת הללו אינם נדרשים להיות דוחו"ת מבוקרים)

טבלת עזר להמחשת המדרגות (לצורך הבנה שוטפת):

תוספת תקני עובדים מעבר לבסיס	סך הגבייה השנתית בפועל (בש״ח)
מצבת כוח אדם בסיסית (0 תוספת)	157,595,000 ₪ בסיס שנת 2025
תוספת של **1** עובד	בסכום גבייה של 86,298 אלש״ח ומעלה מדו״ח רבעון 2 לשנת 2027 (אינו מבוקר) , הדבר מבטא קצב גידול של מעל 15 מלש״ח גביית ארנונה
תוספת של **2** עובדים (משנת הבסיס 2025)	ככל וסכום הגבייה יעלה בדו״ח רבעון 4 לסוף שנה שאינו מבוקר לסכום 187,595 אלש״ח , משקף גידול של 30 מלש״ח ביחס לנתוני הבסיס.

כפי שתואר בטבלה דלעיל, חובת הוספת כוח האדם אינה מותנית בסיום שנת התקציב או בהמתנה לדוחות השנתיים המבוקרים, אלא יש להתייחס לקצב הגידול בגבייה

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

22.5. סגירה סופית של אחוזי הגבייה השנתיים יבוצעו רק לאחר סגירת הדוחו״ת הכספיים / מאזנים של העירייה ולאחר שכל התנועות מקובעות / סופיות

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

22.7. מובהר כי ההוצאות בגין פעולות גבייה והפעלת אמצעי אכיפה מנהליים לפי פקודת המיסים (גבייה) ו/או לפי פקודת העיריות ו/או לפי כל דין אחר (להלן: ״**הוצאות אכיפה מנהלית**״) תבואנה על חשבון המציע הזוכה ולא תשולם למציע הזוכה תמורה נוספת בגינם. אולם המציע הזוכה יהא זכאי לגבות מהחייבים ולקבל מאת העירייה את הוצאות האכיפה המנהלית בהתאם לסוג הפעולה שננקטה ובכל מקרה לא יותר מהמקסימום הקבוע בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע״א - 2011, וכפי שיעודכנו מעת לעת, ובלבד שהזוכה נשא בהוצאות אלו בפועל. למען הסר ספק, ככל שהזוכה לא נשא בתשלומים כלשהם בגין הוצאות האכיפה אלא העירייה שילמה אותם בכל צורה שהיא לרבות לפי מכרז זה ו/או העירייה פעלה בעניין זה באופן עצמאי, לרבות מול ספקים אלו אז הזוכה לא יהיה זכאי להוצאות אלו.

22.8. עוד מובהר, כי נכון למועד מכרז זה המציע הזוכה יהיה רשאי לגבות את הוצאות האכיפה המנהלית אך ורק בגין הוצאותיו הישירות, והכל בכפוף לפסיקת בתי המשפט בנושא זה. התקבולים בגין הוצאות האכיפה המנהלית יופקדו לחשבון העירייה ויועברו למציע הזוכה בתום כל שנה קלנדרית.

22.9. על אף האמור לעיל, המציע הזוכה לא יהיה זכאי לתשלום בגין הוצאות אכיפה מנהלית שנגבו ו/או ייגבו לחשבון המזמין בחלוף 12 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה. לצורך קיום סעיף זה, ימציא המציע הזוכה למזמין פירוט של כלל הוצאות האכיפה שטרם נגבו עד למועד תום ההתקשרות ובתום 12 חודשים, כאמור, תמציא העירייה למציע הזוכה, דו״ח ביחס לכלל הכספים שנגבו מהחייבים שפורטו ברשימת המציע הזוכה (**לרבות כספים ששולמו והועברו במהלך אותה שנה למציע הזוכה, ע״ח הוצאות האכיפה**).

22.10. כל דרישה ו/או שינוי רגולטורי ו/או הוראות דין מעודכנות בתחום הגבייה יחולו על המציע הזוכה והוא יידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, על חשבונו בלבד (בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונו) ולא תשולם לו בגין כך כל תמורה נוספת.

23. <u>משרד והוצאות</u>

23.1. העירייה תקצה לספק משרד לטובת מתן השירותים ותיגבה בגין משרדים אלו שכירות חודשית בגובה 2,500 ₪ כולל מע״מ

פרק ב׳ – מסמך 1

הסכם למתן שירותי למתן שירותי גבייה כוללים ושירותי ניהול ותפעול גבייה כוללים

עבור עיריית יהוד-מונוסון

שנערך ונחתם ביום _____בחודש _____ שנת _____

ב י ן: **עיריית יהוד מונוסון**

מרח׳ _____

טל׳: _____ ; פקס: _____ **"מצד אחד"**

(להלן: **"העירייה"**)

לבין:

_____ **ח.פ./ע.מ.** _____

מרח׳ _____

טל׳:_____ ; פקס: _____ **"מצד שני"**

ע"י מורשי החתימה מטעמה

מר _____ ת.ז. _____

מר _____ ת.ז. _____

הואיל: והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס׳ 25/2026 **למתן שירותי למתן שירותי גבייה כוללים ולשירותי ניהול ותפעול גבייה כוללים עבור עיריית יהוד-מונוסון** עפ"י מסמכי המכרז והמפרט המצורף בזה להסכם זה על כל נספחיהם והמהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: **"המכרז"** ו/או **"המפרט"**).

והואיל: והחברה הגישה הצעתה למכרז.

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

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

והואיל: והחברה מצהירה כי מכירה היא הוראות הדין הרלבנטיות לצורך ביצוע השירותים, לרבות הוראות חוק לתיקון פקודת העיריות (מס׳ 151) התשפ"ב – 2022 (להלן: **"חוק הגבייה"**) והיא מתחייבת לפעול ולעבוד בהתאם לנהלים אלו, לרבות על פי השינויים שיחולו בו מעת לעת.

והואיל: והחברה מצהירה כי היא מכירה ומודעת היטב להוראות חוק הגבייה והצורך בקבלת אישורים נדרשים לאחר כניסת החוק לתוקף לצורך ביצוע השירותים ע"פ הסכם זה, והחברה מסכימה

כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, הסכם זה כפוף להוראות החוק , וככל שהחברה לא תעמוד בדרישות החוק ו/או לא יתקבל אישור כנדרש ע״פ החוק ו/או יבוטל/לא יחודש אישור כאמור, עליה לדווח על כך מיידית לעירייה, וההתקשרות בין הצדדים לפי הסכם זה תבוא לסיומה והחברה לא תהיה זכאית לכל פיצוי או שיפוי, בקשר לסיום ההתקשרות, לרבות בנוגע להשקעות שנדרשה החברה לצורך ביצוע השירותים. כן מובהר בזאת כי ככל שידרשו התאמות בהסכם המכרז כפועל יוצא מהוראות החוק ו/או תקנות שיותקנו מכוחו וכן קבלת אישורים כלשהם כתנאי להמשך קבלת השירותים – תהיה רשאית העירייה לבצע התאמות בהסכם המכרז באופן שיעמוד בקנה אחד עם ההסדרה החוקית, ללא תוספת כספית כלשהי לחברה.

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

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מסמכי ההסכם:

1.1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה. כל מקום בו נאמר בהסכם ״**הסכם**״ הכוונה להוראות הסכם זה וכל אחד מנספחיו כאמור.

1.2. במקרה של סתירה ו/או שאלות פרשנות בין הוראות הסכם זה לבין הוראות נספח מנספחיו תגבר ההוראה המיטיבה עם העירייה. ואולם בהעדר פירוט או העדר התייחסות לנושא המפורט במפרט, יקבעו הוראות המפרט ואין לפרש את שתיקת או העדר פירוט ההסכם כגורע מהוראות המפרט.

2. הנספחים לחוזה:

2.1. המכרז על כל נספחיו.

2.2. פרק ב׳ – מסמך 2 - חוק לתיקון פקודת העיריות (מס׳ 151) התשפ״ב – 2022.

2.3. פרק ב׳ – מסמך 3 – מפרט שירותים.

2.4. פרק ב׳ – מסמך 4 – כללים בדבר הליכים לגביית חובות והסכם רמת שירות SLA.

2.5. פרק ב׳ – מסמך 5 – נוסח ערבות ביצוע.

2.6. פרק ב׳ – מסמך 6– אישור קיום ביטוחים.

2.7. פרק ב׳ – מסמך 7 – תצהיר ניגוד עניינים.

2.8. פרק ב׳ – מסמך 8 – הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

3. התחייבויות כלליות:

3.1. החברה מתחייבת לספק את השירותים, וכל השלבים והחלקים הכרוכים והקשורים בה בצורה תקינה ועונה על כל הדרישות במפרט, ולבצע את כל ההתחייבויות המפורטות עפ״י הסכם זה

על נספחיו ע״פ לוח הזמנים, באמצעות כוח אדם מקצועי מעולה ותוך שימוש בחומרים ובציוד מעולים.

3.2. החברה מצהירה כי יש לה הכושר, הזכויות היכולת, המיומנות, הידע המקצועי, הציוד, הכלים, כוח האדם והאמצעים הדרושים לביצוע העבודה.

3.3. החברה תעבוד בשיתוף פעולה מלא עם העירייה, ותסייע לה בביצוע המטלות המוטלות עליהם לצורך מימוש הסכם זה.

3.4. איחור החברה במילוי התחייבויותיה על פי הסכם זה הנובע מעיכוב בביצוע מטלה שהוטלה על העירייה, לא ייחשב כהפרת הסכם לצורך הסכם זה, ומועדי הביצוע המוטלים על החברה על-פי לוח הזמנים יוארכו בהתאמה.

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

4. תקופת ההתקשרות

4.1. ההתקשרות תהא לתקופה של 3 שנים (36 חודשים) ממועד חתימת ההסכם.

4.2. לעירייה תהא קיימת אופציה להאריך את ההסכם לעוד 4 תקופות נוספות , כל אחת של עד 12 חודשים נוספים או חלק מהן, עד לתקופת התקשרות כוללת של 7 שנים (84 חודשים) סה״כ (תקופת ההסכם כולל אופציות). מימוש האופציה יעשה באופן אוטומטי אלא אם כן הודיעה העירייה אחרת על רצונה לסיים את ההתקשרות ולא להמשיך את תקופת האופציה.

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

5. סיום ההתקשרות

5.1. העירייה רשאית בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות על פי הסכם זה, בכל שלב בהודעה מוקדמת בכתב לחברה של 30 יום מראש.

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

5.3. למרות האמור לעיל, רשאית העירייה לסיים את ההתקשרות בכל עת ללא הודעה מוקדמת, וזאת אם הפרה החברה את ההסכם הפרה יסודית. יובהר, כי לעירייה שמורה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להקציב לחברה זמן מוגדר לתיקון ההפרה. בנוסף ובהתייחס לשירותים בפרק א׳ תהיה רשאית העירייה לסיים את ההתקשרות בכל מקרה בו התקיימו נסיבות המחייבות ביטול ההתקשרות ו/או העדר אפשרות המשך התקשרות עם החברה בהתאם להוראות חוק הגבייה ו/או התקנות שיותקנו מכוחו ו/או עקב דרישה של הרשויות המוסמכות לעשות כן ו/או עקב שינויים בהסדרה החוקית בנוגע לשירותים.

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

5.5.

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

5.7. החברה תעביר לעירייה, עם סיום תקופת ההסכם ולא יאוחר מ- 3 ימים מהמועד כאמור, ע״ג מדיה מגנטית ובהדפסה, את כל המידע ונתוני החייבים שנמסרו לטיפולה ואשר נאספו על ידה במשך כל תקופת פעילותה עבור העירייה עפ״י הסכם זה. מידע זה יכלול בין השאר גם את כל העתקי הודעות הדרישה ו/או ההתראות ו/או אישורי המסירה ו/או אסמכתאות בדבר משלוח ההתראות, והעתקי רישום העיקולים, עיקולי צד ג׳ והעיקולים בפועל שבוצעו במהלך עבודתה השוטפת של החברה בתקופת ההסכם, לרבות מסמכים בקשר למחיקת חובות ו/או בקשר להנחות. המידע הנ״ל על כל החייבים שהיו בטיפול החברה יכלול: איתורי כתובות, חשבונות בנק, מקומות עבודה, החלפת מחזיקים, הסכמי תשלום ופריסתו וכן פרוט כל פעילות הגבייה שנעשתה כלפי כל חייב וחייב משך כל תקופת עבודת החברה עבור העירייה.

5.8. כל המסמכים והמידע כאמור הינם קניינה של העירייה והיא רשאית להשתמש בהם, לרבות באלה שנערכו ע״י החברה ו/או מי מטעמה. החברה ו/או מי מטעמה מנועה מלתבוע כספים בגין השימוש במסמכים, לרבות בגין הפרת זכויות יוצרים או מכוח דיני עשיית עושר וכיו״ב. ככל שיתבקש על-ידי העירייה, החברה תדאג להעברה מסודרת, מלאה ונאותה של השירותים לגורם אחר מטעם העירייה, תוך מתן הסברים והדרכה - ככל שיידרש.

5.9. יובהר בזאת כי כל המידע שפורט לעיל הינו רכושה הבלעדי של העירייה.

5.10. מודגש ומובהר בזאת, כי החברה לא תהא זכאית לתשלום בגין הוצאות אכיפה משפטית (ככל שנדרשה החברה לבצע- שירות אופציונאלי לעירייה) שנגבו ו/או ייגבו לחשבון העירייה בחלוף 12 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה.

6. התחייבויות החברה

6.1. החברה מתחייבת לבצע את השירותים כנדרש במפרט הטכני ובהתאם למתחייב ע״פ הוראות כל דין.

6.2. החברה מתחייבת לקיים בכל עת כל דין ו/או נוהל ו/או חוזר אשר חל על השירותים מושא הסכם זה **ולרבות נוהל העסקת חברות גבייה אשר פורסם על ידי משרד הפנים**. כל שינוי

שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות, כתוצאה מעדכונים בכל דין ו/או נוהל ו/או חוזר ו/או פסיקת בית משפט, ייעשה על חשבון החברה בלבד ובאחריותה.

6.3. **החברה מתחייבת לבצע את השירות על הצד הטוב ביותר ולשביעות רצונה המלא של העירייה.**

6.4. החברה מתחייבת להופיע לכל הישיבות עם הגורמים המקצועיים בעירייה אשר להם קשר לשירותים הניתנים על ידה, וככל שיידרש.

6.5. החברה מצהירה, כי ידועה לה כי מתן השירותים מחייב שמירת סודיות בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותה וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות והיא מתחייבת למלא אחר הוראות ההסכם ולמלא את כל התחייבויותיה על פי הסכם זה במהימנות ובאמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט ולחתום על הצהרה לשמירת סודיות בנוסח המצורף למסמכי ההסכם.

6.6. החברה אף מתחייבת לגרום לכך כי כל עובדיה ומי מטעמה שיועסקו בביצוע השירותים על פי חוזה זה ישמרו גם הם על סודיות המידע שנמסר לטיפולם, יטפלו בו ברמה גבוה של אמינות ומהימנות תוך שמירה קפדנית על הוראות כל חוק הנוגע לצנעת הפרט.

6.7. החברה מתחייבת להשתמש בציוד לסוגיו שיועמד לרשותה על ידי העירייה באופן שלא ייגרם לו נזק מכל סוג שהוא למעט בלאי העלול להיגרם כתוצאה משימוש סביר.

6.8. החברה מתחייבת לדאוג לביצוע העבודה ולמלא אחר דרישות ו/או הנחיות העירייה ו/או מי מטעמה, כפי שיינתנו מעת לעת, וכן לפעול בתיאום מלא עם העירייה לצורך ביצוע מתן השירותים נשואי הסכם זה ובכלל זה בכל הנוגע לשימוש במערכות המידע, ציוד כלשהו השייך לעירייה, בהתאם להוראות השימוש ו/או הנהלים הנהוגים בעירייה ; וכן, לבצע כל פעולה, לשם השלמת השירותים ו/או העבודות לשביעות רצונה המלא של העירייה.

6.9. החברה מתחייבת להשלים את השירותים ו/או העבודות במסגרת לוח הזמנים אשר קיבלה מאת העירייה ויתקבל מעת לעת.

6.10. החברה מתחייבת לפעול בתום לב כלפי העירייה בקשר עם מתן השירותים ו/או העבודות נשואי הסכם זה וכי כל פעולותיה בקשר עם הסכם זה, לרבות מתן המלצה ו/או ייעוץ יינתנו משיקולי טובת העירייה בלבד ולא משיקולי רווח או שיקולים זרים אחרים.

6.11. החברה לא תהא רשאית להעביר זכויותיה ו/או את חובותיה על פי הסכם זה לאחר, כולן ומקצתן וכל העברה שכזו לא תחייב את העירייה כלל וכלל.

6.12. החברה מתחייבת לשתף פעולה עם העירייה בכל הנוגע למסירת נתונים, מידע (בכתב או בעל פה) ו/או מסמכים המצויים בידה ואשר נוגעים לעניין ביצוע ההסכם והיא תמסרם מיד עם דרישת העירייה.

6.13. החברה מתחייבת לשאת בכל העלויות שהוגדרו בהסכם זה על חשבונה לצורך ביצוע התחייבויותיה. עוד מתחייבת החברה לתקן, לשפר ולהחליף את כל הטעון תיקון, שיפור והחלפה מיד עם קבלת הודעה מאת העירייה, בדבר הצורך בכך ועל חשבונה.

6.14. החברה מתחייבת למסור לידי העירייה דו״חות בקשר עם מתן השירותים בהתאם לדרישות העירייה וככל שיידרש.

6.15. התעוררה לדעת החברה בעיה כלשהי, זמנית או קבועה, בקשר עם מתן השירות על ידו, תודיע על כך לאלתר לנציג המוסמך בעירייה, על מנת לתת לו את פרק הזמן המירבי להתארגנות. אין במתן הודעה כאמור כדי לגרוע מהתחייבויות החברה לפי הסכם זה או מכל סעד אחר שיהיה נתון לעירייה אם אכן תתעורר מניעה כאמור.

7. העדר ניגוד עניינים –

7.1. החברה והעובדים המוצבים מטעמה לצרכי הסכם זה ומתן השירותים על פיו, לא יעסקו בתחומי העירייה בגביית חובות שלא בעבור העירייה, למעט גבייה בעבור רשות ציבורית אחרת, ובלבד שלא יהיה בכך משום ניגוד עניינים, ושלא יעסקו בתחומי העירייה במדידת נכסים או בסיווגם לעניין ארנונה ; לעניין זה, ״רשות ציבורית״ - כהגדרתה בסעיף 2 לחוק חופש המידע.

7.2. החברה, מי ששולט בה או מי שנשלט על ידיה, לא יקיימו כל קשר כלכלי עם העירייה, למעט זה הנוגע לביצוע תפקידי החברה בהסכם ובהתאם לחוק הגבייה, לעניין זה, ״קשר כלכלי״ - מתן או קבלה של הלוואות או של מקדמות כספיות על חשבון גבייה עתידית או דמי זיכיון, שותפות בעסקים, עסקאות משותפות או שותפות בנכסים.

7.3. החברה מצהירה כי ידוע לה שהעירייה התקשרה עמה בהסכם, בין השאר, על-בסיס נכונות הצהרותיה במסגרת פרק זה להסכם וכי הפרתן תהווה הפרה יסודית.

8. שירותי גבייה

8.1. החברה מתחייבת בזאת, כלפי העירייה, לבצע את שירותי הגבייה הכוללים, לרבות כל האמור והמפורט **במפרט השירותים - נספח פרק ב׳ מסמך 3** להסכם זה. השירותים יבוצעו במיומנות ובמקצועיות ובהיקפים הכלולים במסגרת העבודה, הכול כמפורט במסמכי המכרז. החברה מתחייבת, תוך פרק זמן סביר שיקבע בעת חתימת ההסכם, לבצע מחיקת משלמים לא פעילים, בתיאום מראש ואישור כל שלב ע״י המנהל. ולעמוד ביעדי הגבייה הן השוטף והן הפיגורים.

8.2. השירותים יכללו, בין היתר, ניהול וביצוע שוטף של כלל השירותים המפורטים במכרז זה כולל של שירותי הגבייה עבור העירייה, לרבות גבייה שוטפת וגביית פיגורים, כמוגדר במסמכי ההסכם, וכן כל מטלה או דרישה כפי שנהוג, מקובל או יידרש על ידי העיריה לצורך ניהול והפעלת שירותי הגבייה נשוא הסכם זה.

8.3. החברה תפעל לפי הנחיות גזבר העירייה או מי שיוסמך על ידו או לפי נוהל עבודה שיקבע הגזבר, והכול בכפוף להוראות כל דין, מבלי לגרוע מכל הוראה ממסמכי המכרז מובהר בזאת כי ככל שלא תפעל החברה לפי הנחיות ו/או לפי נוהלי עבודה כלשהם, די בכך יהיה כדי להפסיק את ההתקשרות עם החברה, ולחברה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בעניין זה, לרבות תביעות כספיות או אחרות מכל מין וסוג שהוא.

8.4. החברה לא תנקוט אמצעי אכיפה, למעט משלוח דרישה ראשונה לתשלום בכתב, אלא לפי החלטה פרטנית בכתב של גזבר העירייה או של מי שהוסמך לכך לפי פקודת המיסים (גבייה) ו/או לפי פקודת העיריות.

8.5. למען הסר ספק, אין ברשימה המפורטת בנספח פרק ב׳ מסמך 3 להסכם כדי למצות את כל מטלות החברה, אשר תידרש לבצע את כל הפעולות המפורטות בפרק זה החברה מתחייבת לבצע כל מטלה או דרישה לצורך מתן שירותי גבייה כוללים וכל נושא אחר הנוגע לשירות, שיוטל על ידי העירייה. למען הסר ספק, **מובהר בזאת כי החברה לא תספק שירותים שלא עומדים בקנה אחד עם הוראות חוק הגבייה.**

8.6. למען הסר ספק, כל השירותים שיינתנו על ידי החברה יהיו כפופים להוראות והחלטות גזבר העירייה ו/או מי מטעמו ובכפוף להוראות כל דין. כן מובהר בזאת כי במסגרת השירותים שיסופקו ע״י החברה, לא ימסרו לחברה אספקת שירותים ו/או פעולות הכרוכות בהפעלת שיקול דעת וכל פעולה הנוגעת לגבייה הכרוכה בהפעלת שיקול דעת – תבוצע רק ע״י העירייה ו/או עובדי העירייה ולא באמצעות החברה ו/או עובדי החברה .

8.7. מודגש בזאת כי החברה תפעל בהתאם להנחיות הועדה לענייני גבייה שתוקם בעירייה מכוח חוק הגבייה, לרבות בהתאם לכללים שיקבעו על ידה.

8.8. בכל פניה שתערוך החברה במסגרת שירותיה עבור העירייה יצוין שם העירייה ואת שם הגורם בעירייה שאישר את נקיטת אמצעי האכיפה.

8.9. החברה תפעל לפי הנחיות גזבר העירייה או לפי נוהל עבודה שיקבע הגזבר ו/או ועדת הגבייה בעירייה והכול בכפוף להוראות כל דין.

8.10. החברה לא תנקוט אמצעי אכיפה, למעט משלוח דרישה ראשונה לתשלום בכתב, אלא לפי החלטה פרטנית של גזבר העירייה או של מי שהוסמך לכך לפי פקודת המיסים (גבייה).

8.11. העירייה תפקח על החברה ותבקר את פעולותיה והחברה מתחייבת לשתף פעולה עם העירייה לשם ביצוע הנ״ל.

9. כוח אדם

9.1. החברה תקים צוות מקצועי מטעמה לניהול מערך הגבייה ומתן יתר השירותים נשואי הסכם זה הכולל **10 עובדי גבייה** (במשרה מלאה אצל החברה) – בכללם: ראש צוות גבייה אחד כולל רכב ובנוסף- 9 פקידי גבייה - במשרה מלאה כל עובד.

דרישות ניסיון לעובדים:

א. לפחות שבעה (7) עובדים מבין התשעה (9) עובדי הגבייה נדרשים להיות בעלי ניסיון של שנה אחת לפחות בתחום הגבייה ברשויות המקומיות

ב. בנוסף – ארבעה (4) מעובדי החברה שיוצבו בעירייה חייבים להיות בעלי ניסיון קודם מוכח בתפקידם. דרישת הניסיון לעובדים/ות בעלי ותק של 3 שנים לפחות היא חובה עבור התפקידים הבאים: פקיד/ת שומה, קופאי/ת ראשית, אחראי/ת התאמות גבייה, ועובד/ת בתחום האכיפה.

החברה תציג לעירייה אישורים על הניסיון של עובדים אלו לפני תחילת עבודתם.

9.2. החברה מתחייבת כי תעסיק לצורך ביצוע השירותים נשואי ההסכם צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים. החברה תישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים, הכול בהתאם להוראות החוק.

9.3. החברה תאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים לביצוע השירות בעצמה ועל חשבונה, כל זאת, בהתאם להוראות המפרט.

9.4. ידוע לחברה, כי זהות העובדים, אשר יבצעו את העבודות עבור העירייה כפופה לאישור העירייה, אשר יינתן בהתאם להוראות כל דין ולרבות הוראות חוק הגבייה.

9.5. הוצאות השכר של כל העובדים וכלל ההוצאות מכל סוג שהוא לרבות הוצאות רכב [**ככל ויינתן ע״י החברה**] למי מעובדיו תבואנה על חשבון החברה בלבד.

9.6. יובהר, כי המועמדים שייבחרו לתפקידים האמורים לעיל יאושרו על ידי העירייה ויועסקו ע״י החברה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת העירייה בלבד.
למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל העובדים שיועסקו ע״י החברה ידרשו לקבל אישור מאת **וועדת האישורים העירונית**. לא ניתן אישור כאמור ו/או בכל מקרה של ביטל האישור מכל סיבה שהיא תחליף החברה את העובד/ים הרלבנטיים באופן שיעמדו בדרישות החוק. יובהר, כי החלפת ראש צוות הגבייה, טרם תחילת מתן השירותים או בששת החודשים הראשונים להתקשרות, תהווה הפרה יסודית של ההסכם ועילה לביטולו, זולת במקרה בו הצורך בהחלפה נובע עקב היעדר אישור של ועדת האישורים העירונית / נסיבות אחרות, לרבות אלו הכלולות בחוק.

9.7. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לתוספת כ״א מקצועי מעת לעת מעבר למפורט בסעיף 9.1 לעיל, גם מעבר לשעות העבודה הרגילות, בהתאם לדרישת המנהל מטעם העירייה, והחברה מתחייבת לספק את כוח האדם הנוסף

9.8. החברה מתחייבת להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיה אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו תקופה העולה על שבוע ימים.

9.9. העירייה תהיה רשאית להורות על החלפת עובדי החברה מכל סיבה שהיא ובמקרה כזה תידרש החברה להחליף את העובד/ת בעובד/ת אחר שיאושר מראש ע״י העירייה ואשר יעמוד בדרישות הסף על פי מכרז והסכם זה. למען הסר ספק, בכל מקרה בו תפתח חקירה פלילית כנגד עובד החברה המספק שירותים לעירייה, יוחלף הנ״ל באופן מידי.

9.10. כל עובד שיוצב יאושר מראש ע״י מנהל אגף הגבייה וההכנסות.

9.11. מובהר בזאת כי החברה לא תהיה רשאית להחליף עובד/ת , ראש צוות שיוצב מטעמה לצרכי הסכם זה, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מאת העירייה. כל החלפת של עובד/ת תעשה באמצעות עובד/ת העומד/ת בדרישות הסף של המכרז ואשר כישוריו/יה וניסיונו/ה לא יפחתו מאלו של העובד/ת המוחלף/ת. מובהר ומודגש כי ביחס לפרק א׳, כל עובד יעמוד גם בדרישות

חוק הגבייה למועד ההחלפה לאורך כל תקופת ההתקשרות. התחייבות זו הינה התחייבות יסודית בהסכם זה. לא תתאפשר החלפה יזומה של העובדים ע״י החברה, אלא בנסיבות שלא תלויות בחברה (התפטרות של עובד, היעדר כשירות של עובד, העדר אישור חוקי הנדרש ביחס לאותו עובד). ככל שהחברה תחליף עובד בנסיבות אחרות, תשלם החברה לעירייה פיצוי מוסכם בסך של 50,000 ₪ וזאת מבלי לגרוע מחובתה של החברה להחליף את העובד בעובד המאושר ע״י העירייה ומבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד עירייה לפי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

9.12. מובהר בזאת כי עד פעמיים בשנה יתקיימו טיולים לעובדי העירייה. במקרה כזה, החברה, תאפשר את השתתפות עובדי החברה המוצבים במשרדי העירייה בפעילות/ טיולים כאמור. החברה תאפשר את השתתפות עובדיה בפעילות/ טיול כאמור – ותישא החברה בעלות השתתפות עובדיה בפעילות ותחזיר לעירייה כל תשלום בו נשאה העירייה לנושא זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין בהשתתפות עובדי החברה בטיולים/ פעילויות של עובדי העירייה כדי לקיים יחסי עובד – מעסיק כלשהו בין עובדי החברה לעירייה. החברה הזוכה תישא בעלות של 50% מפעילות/טיול נסיעה לחופשה/הדרכה שארגנה העירייה.

9.13. על החברה לבצע הכשרה של עובד/ת אחד לפחות מצוות הגבייה לצורך מתן מענה ומתן שירות מלא בתחום החנייה בזמנים בהן נדרש גיבוי ו /או תגבור לכ״א הקיים והכל בתיאום עם החברה המפעילה את נושא החניה והקנסות בעירייה. בגין הכשרה זו ישולם סכום ח״פ לחברה ע״ס 10,000 ₪ לפני מע״מ .

9.14. **חוסר בעובדים וקיזוז תשלום** :אם עובד של החברה לא מגיע לעבודה יותר משבוע (ולא בגלל חופשה רגילה שתואמה מראש), והחברה לא דאגה להביא עובד אחר במקומו – החברה תקזז לעירייה מהתשלום החודשי את השכר של אותו עובד על כל ימי ההיעדרות שלו.
בשביל להסיר ספק: גם אם העובד חסר בגלל מצב חירום כמו מלחמה, מבצע צבאי, קורונה (או מגפה דומה), או בגלל שהחברה הוציאה אותו לחל״ת – העירייה לא תשלם לחברה כסף על ימים שבהם העובד לא עבד בפועל.

9.15. הדרכות עובדים :החברה לא תקיים הדרכה לעובדים (בין אם במשרדי חברת הגבייה ובין אם במשרדי העירייה) ללא קבלת אישור בכתב מהעירייה לפחות שבועיים מראש. בנוסף, חל איסור מוחלט לבצע הדרכות דיגיטליות או מקוונות (בזום, לומדות וכדומה) במהלך שעות העבודה השוטפות, אלא אם התקבל לכך אישור מפורש ומראש ממנהל אגף הגבייה בעירייה.

9.16. **שעות הגעה וקבלת קהל** :עובדי החברה במרכז השירות לתושב מחויבים להגיע למקום העבודה בכל הימים א׳-ה׳ בשעה 7:45 בדיוק, וזאת לצורך התארגנות ופתיחת עמדות. קבלת הקהל במרכז השירות תחל באופן מלא ושוטף בשעה 8:00 בדיוק ועד שעה 13:00.
ביום ב׳ מתווספת קבלת קהל אחה״צ בין השעות 15:30-18:30 בשאר זמן העבודה המחלקה מבצעת עבודות פנימיות נדרשות. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לשנות שעות קבלת הקהל לפי צרכיה .

9.17. שמירה על סדר ואבטחת מידע (שולחן נקי) :אין להשאיר מסמכים, תיקים או חומרי עבודה כלשהם על שולחנות העבודה בתום יום הפעילות. בסיום כל יום עבודה, מחויב כל עובד/ת

במתחם האופן ספייס בקבלת הקהל במרכז השירות לאסוף את כל חומרי העבודה והמסמכים, להכניסם למגירה ייעודית ולנעול אותה.

9.18. איסור עבודה מהבית/משרדי חברת הגבייה: כלל עובדי החברה כולל ראש הצוות מחויבים לבצע את עבודתם אך ורק ממשרדי העירייה , כפי שנקבע, וחל איסור מוחלט על עבודה מהבית/ממשרדי חברת הגבייה. עבודה מהבית תותר אך ורק במקרים מיוחדים של נסיבות חריגות או אירועים חריגים בלבד, וכאשר ניתן לכך אישור מפורש, מראש ובכתב, ממנהל אגף הגבייה בעירייה.

9.19. איסור העסקת עובדים במשימות חיצוניות לחברה :כל עובד אשר משובץ על ידי החברה לצורך מתן השירותים בעירייה, מחויב להקדיש את מלוא זמן עבודתו, מרצו ומקצועיותו אך ורק עבור משימותיה, צרכיה ותושביה של עיריית יהוד-מונוסון בלבד. חל איסור מוחלט על החברה, מנהליה או מי מטעמה, להעסיק, לשתף או לנצל את עובדי הגבייה לצורך מתן עזרה, סיוע או גיבוי לסניפים אחרים/פרוייקטים של החברה ברשויות מקומיות אחרות.

כמו כן, חל איסור מוחלט לדרוש מהעובדים, או לאפשר להם, להעניק מענה או גיבוי טלפוני למוקד הכללי של החברה או למוקדים של ערים אחרות, בין אם מדובר בשעות קבלת הקהל ובין אם בשעות העבודה השוטפות שאינן קבלת קהל. כל שעת עבודה של העובד ממומנת על ידי העירייה ומיועדת אך ורק לקידום ענייני אגף הגבייה המקומי. הפרת סעיף זה, ובכלל זה הסטת עובד למשימה חיצונית או מתן מענה טלפוני שאינו קשור ישירות לעירייה זו, תחשב כהפרה יסודית של חובות החברה, ותקנה לעירייה את הזכות לקזז את שעות העבודה הללו באופן מלא ואף להטיל סנקציות נוספות כולל קנסות כפי שנקבעו במכרז.

10. זכויות במידע ובציוד

10.1. החברה מחויבת באבטחת המידע המתקבל מהעירייה והמידע שנצבר אצל החברה אגב מתן שירותי הגבייה לעירייה, ובכלל זה מניעת שימוש לרעה במידע, פיקוח ובקרה על הגישה למידע ועל השימוש בו ואבטחה של מערכות המחשוב שבהן מוחזק המידע.

10.2. כל מסמך, מידע, קובץ מחשב, תכתובת מייל, תוצרי השירותים או כל חומר אחר שיימסר ו/או יגיע לידי החברה ו/או מי מטעמה במהלך ביצוע השירות והנוגע לשירות יהיו רכושה הבלעדי של העירייה ויימסרו לידיה מיד עם דרישה ראשונה.

10.3. החברה תהא אחראית באחריות מוחלטת לכל נזק ואובדן שיגרמו לכל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אשר יגיע לרשותה במסגרת הסכם זה. החברה מתחייבת לשמור את כל החומרים כאמור על פי נוהלי אבטחת מידע תקינים כמקובל בענף ולא להעבירן לצד ג׳ כלשהו.

10.4. החברה מתחייבת שלא לעשות כל שימוש מכל סוג שהוא ולא להעביר לכל גורם שהוא כל מסמך ו/או מידע ו/או חומר אחר אשר יגיע לרשותה ו/או לרשות מי מטעמה בגין ביצוע השירות.

10.5. החברה מתחייבת לשמור על סודיות מוחלטת לגבי כל הנתונים ו/או המסמכים ו/או מידע אשר יגיעו לידיה במסגרת הסכם זה בין במישרין ובין בעקיפין בין על ידי העירייה ו/או מי מטעמה ובין על ידי גורם אחר אגב ביצוע השירותים כמפורט בהסכם זה.

10.6. החברה ו/או מי מטעמה וכל עובד שיועסק על ידי החברה בביצוע השירות, יחתמו על תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות. ההצהרה החתומה תימסר למנהל מאגר המידע של העירייה. החברה מתחייבת שלא להתחיל בהעסקתו של כל עובד בטרם חתם אותו עובד על הצהרת הסודיות כאמור.

10.7. חובתה של החברה ו/או של מי מטעמה לשמירה על סודיות תמשיך לחול בכל עת גם לאחר סיומו של הסכם זה. החברה תשפה ו/או תפצה את העירייה בגין כל נזק שיגרם לה בשל הפרת חובותיה כאמור בסעיף זה וזאת מיד עם דרישתה הראשונה.

10.8. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל בהסכם זה, לא תהיה לחברה בשום מקרה ונסיבות כל זכות עיכבון על כל חומר, מידע, ציוד ו/או כל דבר אחר אשר יימסר לה ו/או יגיע לרשותה בקשר עם ביצועו של הסכם זה ויהיה עליה להחזירם בשלמותם מיד עם דרישה ראשונה של העירייה.

10.9. למען הסר כל ספק מובהר בזאת, כי כל הנתונים והמסמכים אשר ישמשו את החברה לצורך ביצוע הסכם זה, יהיו רכושה של העירייה, ולעירייה תהיה זכות לקבלם בכל עת, במהלך תקופת ביצוע הסכם זה ולאחריו.

10.10. גיבוי הנתונים אשר יבוצע ע״י החברה יהיו רכוש העירייה והיא תוכל לעשות בו כל שימוש בכל עת ולכל מטרה, וזאת ללא כל תשלום נוסף וללא צורך בהסכמת החברה ו/או כל גורם אחר שהוא. החברה לא תהא רשאי בשום מקרה ונסיבות, לעשות כל שימוש בגיבוי כאמור.

10.11. העירייה רשאית להעביר לחברת הגבייה עימה התקשרה מידע שברשותה כדין בדבר כתובתו של חייב, נכסיו, לרבות נכסי מיטלטלין, מקורות הכנסתו, פרטי חובו ופרטי ההתקשרות עימו, אם הדבר נדרש לביצוע פעולות בהתאם להוראות החוק.

10.12. על מסירת מידע לפי סעיף זה יחולו ההוראות שנקבעו לפי חוק הגנת הפרטיות לעניין החזקת מידע, שמירתו ודרכי מסירתו.

10.13. בלי לגרוע מהאמור לעיל , החברה אחראית לאבטחת המידע המתקבל מהעירייה והמידע שנצבר אצלה אגב מתן שירותי הגבייה לעירייה, ובכלל זה מניעת שימוש לרעה במידע, פיקוח ובקרה על הגישה למידע ועל השימוש בו ואבטחה של מערכות המחשוב שבהן המידע מוחזק.

10.14. סיימה החברה לתת את שירותי הגבייה לעירייה, תעביר החברה את המידע שבידיה לידי העירייה או לידי קבלן אחר לפי הנחיות העירייה; נותר מידע בידי החברה לאחר ביצוע ההוראות האמורות, יבוער המידע שהגיע אליו עקב מתן שירותי הגבייה לעירייה ותודיע על ביעור המידע לעירייה.

10.15. החברה ועובדיה לא יגלו מידע שהגיע אליהם עקב מתן שירותי גבייה לעירייה ולא יעשו בו כל שימוש, אלא לשם מתן שירותי הגבייה לעירייה.

10.16. לא יועבר מידע כאמור לעיל אלא לעובד החברה המחזיק באישור בר ־ תוקף מוועדת אישורים.

10.17. לשם מתן שירותי גבייה לעירייה, חברת גבייה ועובדיה לא יעשו שימוש בכל מידע אחר שברשותם אשר מקורו אינו בעירייה או בפעולות שנקטו לשם מתן שירותי הגבייה לעירייה; ואולם, החברה רשאים לעשות שימוש במידע אחר כאמור בהתקיים כל אלה:

10.17.1. מדובר במידע שהעירייה הייתה רשאית לעשות בו שימוש ולאסוף אותו, לצורכי גבייה, אם הייתה מבצעת את מתן שירותי הגבייה בעצמה.

10.17.2. איסוף המידע והשימוש בו בידי החברה מותרים לפי דין.

10.17.3. השימוש במידע כאמור ייעשה לפי נוהל עבודה שיקבע לעניין זה גזבר העירייה ושיכלול את סוגי המידע, הדרך והתנאים לשימוש במידע, לרבות האמצעים הנדרשים לניטור, לפיקוח ולבקרה על פעולת החברה לפי הנוהל.

10.17.4. מסר חייב לחברה או לעובד החברה ידיעות על ענייניו הפרטיים, לרבות מידע, לשם העברתו לעירייה לא ישמרו החברה או העובד את המידע כאמור, לא יאגרו אותו במאגר מידע ולא יעשו בו כל שימוש אחר זולת העברתו לעירייה ללא דיחוי.

11. אחריות

11.1. החברה תהא אחראית לכל נזק שהוא, בין לנזק גוף בין לנזק רכוש, בין לנזק ממון, ו/או לכל נזק אחר שייגרם לעירייה ו/או לכל צד שלישי ו/או לכל עובד, כתוצאה ממעשה או מחדל מצד החברה, הנובע בין במישרין ובין בעקיפין, מעיסוקה, בין אם נגרם על ידה בין אם נגרם על ידי עובדיה ו/או שליחיה ו/או כל הנתון למרותה, בין אם במהלך ההסכם ובין אם לאחריו, בכל צורה שהיא לרבות עקב הליכי גבייה ו/או הליכי אכיפה כלשהם, לרבות כתוצאה מעיקול ו/או ממימוש כספים שנעשה שלא בהתאם להוראות הדין, ו/או אי ביטול עיקולים למי ששילמו את מלוא חובם נשוא העיקול ו/או כל פעולה אקטיבית ו/או מחדל בעניין זה.

11.2. למען הסר כל ספק, החברה תהא אחראית כלפי העירייה בשיעור חבותה החוקית גם לפגמים הנובעים מתכנון ו/או חומרים ו/או עבודה רשלנית של ספקי המשנה של החברה או של מי מעובדיהם.

12. שיפוי

החברה מתחייב בזאת לפצות ולשפות בשיעור חבותה החוקית את העירייה על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, שתוגש על ידי אדם כלשהו, כנגדה ו/או נגד מי מעובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי שבא מטעמה, בגין כל תאונה, חבלה או נזק לרבות כמפורט בסעיפי האחריות בהסכם זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, לרבות ההוצאות המשפטיות שיגרמו לו, בקשר עם ביצוע הסכם זה לרבות העבודות נשוא הסכם זה.

13. ביטוח

13.1. מבלי לגרוע מאחריותו של המציע על פי הסכם זה ו/או על פי דין מתחייב המציע למלא אחר הוראות הביטוח המופיעות ב"נספח הביטוח" וב-"אישור עריכת הביטוח" המצורפים להסכם זה ומסומנים כ"נספח **פרק ב׳ מסמך 6**" " ו-"נספח **פרק ב׳ מסמך 6.1**" " – בהתאמה.

14. העברת מידע

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

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

15. ערבות הביצוע

15.1. להבטחת מילוי כל התחייבויות החברה על פי הסכם זה ומבלי לגרוע מכל זכות המוקנית לעירייה על פי כל דין ו/או הסכם, תמציא החברה לעירייה עם החתימה על הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת העירייה (להלן: "**ערבות הביצוע**") בנוסח המופיע בפרק ב׳ מסמך 5 להסכם זה, **בסך של 100,000 ₪**.

15.2. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הנו המדד הידוע האחרון במועד החתימה על הסכם ההתקשרות. מובהר, למען הסר ספק, כי הפקדת ערבות הביצוע בידי העירייה מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לחברה בהתאם להסכם זה.

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

15.4. מוסכם, כי העירייה תהא רשאית לממש את ערבות הביצוע כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים וזאת, בכל פעם שהעירייה תהא סבורה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והבלתי ניתן לערעור, כי החברה לא עומדת בהתחייבות מהתחייבויותיה על פי כל דין ו/או הסכם זה ו/או במקרה בו העירייה רשאית להטיל קנס ו/או יוטל קנס ו/או סנקציה על החברה כמפורט במסמכי המכרז ו/או ההסכם ו/או במקרה בו נגרמו לעירייה נזקים אשר מחובת החברה לשפותה בגינם על פי הוראות הסכם זה וכל דין.

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

15.6. כל העלויות וההוצאות הכרוכות בהשגת הערבות הנ״ל יחולו על החברה בלבד.

15.7. החברה תאריך את תוקף הערבות הבנקאית בכל עת שתידרש לעשות כן על ידי העירייה. סירבה החברה להאריך את הערבות הבנקאית, תוכל העירייה לחלטה, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הנתונה לעירייה עפ״י ההסכם ו/או עפ״י כל דין.

15.8. ערבות הביצוע, או כל יתרה בלתי מחולטת שלה, תשוחרר לחברה ע״י העירייה רק לאחר סיום ההסכם, לאחר תשלום יתרת שכר ההסכם לחברה, לאחר שהחברה תמציא לעירייה הצהרה על חיסול כל תביעותיה, וכן לאחר שהמציאה לעירייה את כל המסמכים וקיימה את כל התנאים הקבועים במסמכי המכרז.

15.9. **הוגשה תביעה ו/או הועלו טענות ו/או דרישות כלפי העירייה בקשר לשירותים, הנובעות ממעשה ו/או מחדל של החברה, תהא העירייה רשאית להאריך את תוקפן של איזו מן הערבויות שיהיו בידה באותה עת, וזאת עד לסיומם וסילוקם המלא של ההליכים הקשורים**

בתביעות ו/או דרישות אלה וזאת מבלי למעט מזכותה של העירייה לחילוט הערבות על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

16. האצלת סמכויות

16.1. העירייה תייפה את כוחו של מי מטעם החברה לבצע את כל פעולות הגבייה הדרושות בהתאם לפקודת המסים (גבייה) ו/או פקודת העיריות, צו הרשויות המקומיות, חוק תאגידי מים וביוב, תשס״א-2001, כל דין החל על העירייה וכל הוראות הדין הרלוונטיות והכל בכפוף לקבלת כל אישור הנדרש לשם כך ולהוראות החוק והנוהל **לרבות נוהל העסקת חברות גבייה אשר פורסם על ידי משרד הפנים**. מוסכם בין הצדדים, כי ביצוע כל הליכי הגבייה, עיקולים ו/או כניסה למקרקעין לצרכי גבייה לא ייעשו אלא על פי הוראה בכתב ומראש של המנהל [גזבר העירייה] ו/או מי שהוסמך על ידו כדין.

16.2. למען הסר כל ספק יובהר, כי העירייה תמשיך להחזיק בכל הסמכויות החוקיות המוענקות לה והחברה תפעל אך ורק ובהתאם לסמכויות אשר יואצלו לה במפורש, ובהתאם להוראות דין, הנוהל ולהוראות העירייה.

17. <u>משרדי החברה</u> –

17.1. לצורך מתן השירותים ע״פ הסכם זה, העירייה תעמיד משרד עבור הספק בעלות שכירות של 2,500 ₪ לחודש כולל מע״מ.

17.2. העירייה תישא בעלויות הפקת ומשלוח שוברי החיוב וכל עלויות שירותי דואר אחר שייצא מאגף הגבייה.

17.3. העירייה לא תישא בעלויות כלשהן בגין הפעלת מערכת אכיפה של החברה לרבות להקמת ממשקים לצד ג׳ כגון משרד התחבורה, טאבו , רמ״י , משרדי ממשלה, מערכות גבייה בהם משתמשת העירייה, ככל שיותר שימוש במערכת אכיפה כזו, למעט הוצאות שינבעו מקבלת השירות לספקים החיצוניים (טרנזקציות שימוש כגון שאילתות במשרד הרישוי, עיקול דיגיטלי בטאבו/מינהל ועוד).

17.4. תוכנות העזר לרבות רישיונות השימוש בהן, אשר החברה תזדקק להן לצורך ביצוע השירות ו/או שהעירייה תדרוש את השימוש בהם יסופקו ע״י החברה, על חשבונה ואחריותה הבלעדיים ובתאום עם גזבר העירייה. למען הסר ספק מובהר ומודגש בזאת כי הנתונים והמידע שנאגרו במערכות המחשוב כאמור הינם בבעלותה המלאה והמוחלטת של העירייה ובאחריות החברה להעבירם לידי העירייה בפורמט העברת נתונים סטנדרטי לרבות פרוט מבנה הנתונים לעירייה ללא תשלום נוסף באופן מידי גם לאחר ביטולו ו/או סיומו של הסכם זה.

17.5. כמו כן, מתחייבת החברה, באופן שאינה יכולה לחזור בה, כי כל התוכנות יישארו לשימושה של העירייה למשך 6 חודשים לפחות לאחר ביטולו או סיומו של ההסכם. כמו כן, מתחייבת בזה החברה כי תחזוקת המערכות שתעמיד לטובת העירייה תעשה על חשבון ובאחריותה הבלעדית של החברה. החברה תהיה אחראית באופן בלעדי לערוך גיבוי יומי ומלא של כל המידע והנתונים אשר יאוחסנו במערכות שהועמדו לטובת העירייה. החברה תהיה אחראי באופן בלעדי לאבטחת המידע המאוחסן במערכות שהעמידה לטובת העירייה. כמו כן, החברה תהיה אחראית באופן בלעדי לרשום את מאגר המידע של בסיס הנתונים שהעמידה לטובת העירייה ברשם מאגרי המידע

של משרד המשפטים ולנהוג בהתאם לכל הכללים לפי חוק הגנת הפרטיות והתקנות הרלוונטיות וכל הוראה רגולטורית אחרת הרלוונטית לנושא זה.

18. פיקוח

18.1. יובהר, כי הפעלת סמכויות בענייני כספים, תמורה, תקציב, נהלי עבודה וכיו״ב, יהיו באישור מראש ובכתב של המנהל מטעם העירייה בלבד (להלן: ״**המנהל**״). כמו כן, על החברה ו/או ראש צוות הגבייה לקבל אישור מראש ובכתב לגבי קבלת כל שירות ו/או טובין כלשהוא מאת ספקי העירייה, לרבות (אך לא רק) בתחום ביצוע מדידות ו/או הדפסות כלשהם.

18.2. הנחיות והוראות העירייה לחברה אשר ימסרו במהלך ביצוע העבודות או מתן השירותים ובהתייחס לביצועם לא יהוו בשום מקרה עילה לדרישה לתשלום נוסף כלשהו של העירייה והתשלום יהיה בהתאם להצעתה המקורית של החברה במכרז.

18.3. החברה כפופה להוראות העירייה, המנהל או נציג אחר מטעמה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל שירות/ פעולה הכרוכים בהפעלת שיקול דעת יעשה אך ורק ע״י עובדי העירייה <u>ולחברה לא ימסרו פעולות הכרוכות בהפעלת שיקול דעת</u>.

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

18.5. העירייה באמצעות המנהל או מי מטעמה יהיו רשאים לבדוק, בכל עת, את טיב ואופן מתן השירותים, כשירות העובדים, והאמצעים בהם משתמשת החברה לצורך מתן השירותים ואת מידת עמידתה בתנאי החוזה ומילוי אחר הוראות העירייה.

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

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

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

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

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

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

18.12. מובהר כי אף על פי שקיימת זכות לעירייה לפקח על מתן השירותים, לא יפורש חוזה ההתקשרות או סעיף אחר מסעיפיו באופן אשר משחרר את החברה מאחריות לטיב השירותים בהתאם למפרט ולתנאי החוזה.

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

19. שמירת סודיות, הגנה על הפרטיות וניגוד עניינים

19.1. ידוע לחברה, כי מהלך ביצוע העבודה נשוא הסכם זה, החברה ועובדי החברה שיספקו את השירותים לעירייה ו/או מי אחר מטעם החברה (להלן יכונו בפרק זה יחד ולחוד: "**החברה**") ייחשפו למידע רגיש ו/או אישי, לרבות נתונים אודות תושבי העיר וכיו"ב מידע, אשר יוזן ו/או יישמר במאגרי הנתונים ומאגרי המידע של העירייה. החברה מצהירה בזאת, כי תשמור בסודיות מוחלטת כל מידע שברשותה ו/או שיגיע לידיה מהלך ביצוע העבודה ולאחריה והקשור ו/או נובע להסכם/ מכרז זה.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה מצהירה ומתחייבת לשמור בסודיות מוחלטת את כל הידע והמידע מכל מין וסוג, אשר יגיע לידיה בין בעל פה ובין בכתב, בין בצורה ישירה ובין עקיפה, השייך או הנוגע ו/או הקשור בכל צורה ואופן לפעילות העירייה ותאגידיה, לרבות כרשות ציבורית, עסקית ולתושבי העיר ונתונים אודותיהם, ולרבות מידע בדבר טכניקות וטכנולוגיות, שיטות עבודה, מקורות מימון ותנאיהם, נתונים, וכל מידע אחר הנוגע לעירייה ו/או לתושבים בתחומה ו/או הנוגע ו/או הקשור באופן כלשהו עם הסכם זה וביצועו, והכל בין אם המידע ניתן להגנה כזכות קניינית כלשהי ובין אם לאו (להלן - המידע).

סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

19.2. עוד מתחייבת החברה, לא לגלות את המידע לאחרים ולא לאפשר גילויו על ידי אחרים, לא להעביר ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, את המידע ו/או נתון מכל מין וסוג שהוא, אשר הגיע ו/או יגיע לרשותה ו/או לידי מי מטעמה, בעל

- פה, בכתב או בכל צורה ו/או בכל מדיה אחרת בין במישרין ובין בעקיפין, בכל עניין הנוגע ו/או הקשור ו/או הכרוך באופן כלשהו במידע, כהגדרתו לעיל, למעט לצורך קיום הוראות הסכם זה, וזאת הן בתקופת הסכם זה והן לאחר סיומו, מכל סיבה שהיא, ללא הגבלה בזמן, והכל למעט מידע שיש חובה לגלותו על פי הדין, מידע אשר הפך להיות נחלת הכלל או מידע שנמסר לספק מצד שלישי אשר החזיק בו כדין.

סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

19.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייבת החברה כדלקמן:

19.3.1. לא למסור ו/או להעביר, במישרין או בעקיפין, לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו, חומר ו/או חומר גלם ו/או מוצר ו/או חלק ממוצר ו/או מדגם ו/או מסמך ו/או דיסקט ו/או מדיה אחרת לאגירת מידע ו/או חפץ מצולם ו/או מודפס ו/או משוכפל וכיו"ב המכיל את המידע, כולו או מקצתו, בין במישרין ובין בעקיפין, בכל עניין מהעניינים המפורטים לעיל.

19.3.2. לא לנצל ו/או לגרום לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, את המידע, כולו או מקצתו, לא להעתיק ו/או להרשות לאחר/ים ו/או לגרום לאחר/ים לבצע במידע– כל שימוש, לרבות שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת, ייצור, מכירה, העברה, חיקוי והפצה, ו/או שינוי במידע, כולו או מקצתו.

19.3.3. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמה ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא.

19.4. החברה מצהירה כי המידע כאמור, וכן כל חומר, מסמך או מידע הקשורים במתן השירותים וביצוע העבודות, או שיימסר לחברה עקב או אגב נתינתם, הינו רכוש של העירייה וכי אין לחברה כל זכות לעשות שימוש מכל סוג ומין שהוא במידע, למעט לצורך ביצוע הסכם זה ועל פי הוראות המנהל והעירייה.

19.5. האמור לעיל יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעת החברה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמם ולרבות עובדי החברה המספקים שירותים לעירייה, במישרין ו/או בעקיפין, ו/או יהיה בידיעתם, במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא. התחייבות זו הינה בלתי מוגבלת בזמן.

19.6. עוד מתחייבת החברה להחתים את עובדי החברה שיספקו שירותים מטעמה לעירייה וכן את יתר עובדיה, להם יימסר המידע, על התחייבות לסודיות ועל הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים, בנוסח המצורף כנספח להסכם זה.

מובהר בזאת, כי החברה אחראית למילוי התחייבויות עובדיה ו/או כל הפועלים מטעמה לפעול אישית כמנוי לעיל.

19.7. מובהר, כי אין בהתחייבויות החברה כמנוי לעיל כדי לגרוע מהתחייבויותיה על פי כל דין בקשר לשמירת סודיות, הגנה על הפרטיות, אבטחת מידע ונזיקין וכן מזכויותיה של העירייה בנושא בהתאם לכל דין.

19.8. התחייבויות החברה, בפרק זה, מהוות הסכם לטובת כל צד שלישי שפרטיו ו/או נתונים אודותיו יישמרו במערכות מידע שאליהן תיחשף החברה בהתאם לתנאי המכרז והסכם זה.

19.9. החברה מצהירה, כי נכון למועד התקשרותו בהסכם זה, לא קיימת ואין היא יודעת על כל מניעה חוקית מכל סוג ומין שהוא, שיש בה כדי להפריע לביצוע העבודות, למתן השירותים ולקיום התחייבויותיה על פי הסכם זה, וכי אין היא קשורה ו/או מעורבת, במישרין ו/או בעקיפין, בכל עניין שיש בו ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים ביחס להתחייבויותיה כלפי העירייה מכוח הסכם זה ו/או מתן השירותים על פיו.
החברה מתחייבת להימנע, במשך כל תקופת הסכם זה, מלקחת חלק ו/או להיות מעורבת בכל עניין שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה ו/או עם מתן השירותים על פיו לעירייה.

19.10. החברה מתחייבת להביא לידיעת העירייה כל עניין וכל מידע העשוי להיות רלבנטי לקביעתה האם קיים ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים אצל החברה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על החברה להודיע לעירייה על כל חשש לניגוד עניינים כאמור.
בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים אם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים, תכריע דעת מנכ״ל ויועמ״ש העירייה.

20. זכות עכבון וסעדי ביניים

20.1. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל יתר הוראות חוזה זה, יובהר, כי לחברה לא תהא כל זכות עיכבון בשום מקרה ונסיבותיו, הן במשרדים וציוד והן במידע אשר יימסר לרשותה במסגרת השירות.

20.2. מוסכם בין הצדדים שבכל מקרה של ביטול ו/או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, לא תהא החברה רשאית לדרוש כל צו ביניים אשר ימנע מהעירייה שימוש במשרדים ו/או בציוד ו/או המשך השירותים באמצעות צד ג׳ כלשהו וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של העירייה על פי חוזה זה ועל פי כל דין.

21. המחאת זכויות

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

21.2. העברת 25% ויותר מהשליטה בחברה, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, הינה העברה המנוגדת לאמור בסעיף קטן 1 לעיל.

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

22. יחסי הצדדים

22.1. החברה מצהירה בזה, כי היא קבלן עצמאי וכי היא מבצעת את חיוביה על פי חוזה זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעסיק בינה, או בין מי המועסק מטעמה בביצוע חוזה זה ובין העירייה.

22.2. החברה מצהירה בזה, כי הודיעה והבהירה לכל מי מהמועסקים על ידה בביצוע חוזה זה, כי בינם ובין העירייה לא יתקיימו כל יחסי עובד מעסיק.

22.3. כל הקשור למערכת היחסים בין העירייה לבין החברה או מי מטעמה תחשב החברה ו/או מי מטעמה כקבלן עצמאי ולא כעובד.

22.4. מוסכם בין הצדדים, כי עובדי החברה שיספקו את השירותים לעירייה, ימצאו תחת פיקוח החברה, השגחתה, ביקורתה ואחריותה של החברה בלבד. החברה בלבד תישא בכל ההוצאות הכרוכות והקשורות במתן השירותים וביצוע העבודות על פי מסמכי ההסכם על ידי עובדיה ו/או קבלני המשנה שיועסקו על ידה (לאחר קבלת הסכמת העירייה מראש ובכתב) וכל מי שבא מטעמה, לרבות תשלום שכרם, זכויות סוציאליות ותשלומים והפרשות אחרים כנדרש על פי דין וכמקובל בתחום זה.

22.5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל מובהר, כי החברה תשלם לעובדים שיועסקו על ידה במתן השירותים ו/או לשליחיה ו/או לקבלניה ו/או למי מטעמה (יכונו להלן יחד בהסכם זה: "**עובדי החברה**") שכר עבודה, זכויות סוציאליות, תשלומים והפרשות אחרים, כפי שנדרש על פי כל דין ונוהג. ובכלל זה, החברה תשלם בגין כל עובד המועסק על ידו במתן השירותים מיסים לקרנות ביטוח הסוציאלי והפרשות לפנסיה כפי שנקבע על ידי כל דין ונוהג. החברה מתחייבת בזה למלא בקפדנות אחר הוראות חוק הביטוח הלאומי ותקנותיו בכל הנוגע ביטוח עובדיה.

22.6. למען הסר ספק, הצדדים מצהירים ומאשרים, במפורש ובמודגש, כי החברה מבצעת את התחייבויותיה שבהסכם כקבלן עצמאי, וכי אין בהתקשרות על פי הסכם זה ו/או מכוחו משום יצירת יחסי עובד ומעסיק מכל סוג ומין שהוא ו/או סוכנות, בין העירייה לבין החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מהמועסקים על ידה ו/או הפועלים עבורה ו/או בשליחותה, וכי כל אלה אינם משתלבים במסגרת העירייה ועובדיה, על כל הכרוך והנובע מכך. עובדי החברה ייחשבו לכל דבר ועניין כעובדי החברה בלבד ואין ולא יהיה בהוראות הסכם זה כדי להטיל על העירייה חובות כלשהן כלפי עובדי החברה.

22.7. היה ולמרות האמור לעיל, תתבע החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה את העירייה, ו/או יגיש דרישה לעירייה בעניין הכרוך קשור או נוגע בדרך כלשהי בהעסקתו במתן השירותים ו/או בביצוע הסכם זה, תשפה החברה את העירייה, מיד עם דרישתה הראשונה, על כל תשלום ו/או הוצאה בהם תישא העירייה עקב תביעה טענה או דרישה שתופנה אליה כאמור (לרבות הוצאות משפטיות ושכ״ט עו״ד הקשורות לתביעה ו/או דרישה כאמור).

23. תמורה

23.1. בגין ביצוע כל העבודות והשירותים נשוא המכרז ישולם לחברה בהתאם לאחוז שכ״ט אשר הוצע על ידה בפרק "**הצעת המחיר**" למכרז ואשר הוכרז כהצעה הזוכה

התמורה תשולם לפי 2 הרכיבים הבאים:

23.2. **<u>תמורה בגין כ"א ועלויות/שירותים נלווים</u>**

23.2.1. בגין הצבת הצוות המקצועי ומתן השירותים הנלווים לעירייה במסגרת מכרז זה ישולם למציע הזוכה **<u>אחוז שכ"ט</u>** בהתאם לאחוז שכ"ט אשר הוצע על ידו בגין רכיבים אלה בפרק "הצעת המחיר" ובו הוכרז כהצעה הזוכה.

23.3. **<u>עמלות גבייה</u>**:

23.3.1. ככל שאחוז הגבייה השנתי בפועל {עפ"י הנוסחה ברישא של מסמכי המכרז (סעיף 21.8 פרק א' מסמך 2 לתנאי המכרז) }, כפי שיבוצע ע"י החברה, יעמוד על אחוז גבייה של 94% ומעלה כמוגדר לעיל, תהיה החברה **זכאית לבונוס** לפי הפירוט הבא –

עמלה בסיסית + תוספת עמלת גבייה שולית של 25% מתוך העמלה הבסיסית המוצעת

לדוגמא :

סוג חיוב	ארנונה למגורים	ארנונה אחרת	סה"כ גבייה
חיוב שוטף	79,000	80,000	159,000
גבייה שוטף	75,500	74,800	150,300
אחוז גבייה שוטף	**95.57%**	**93.50%**	**94.53%**
גביית פיגורים			8,000
חובות עבר			1,000

	שיעור שכ"ט מקסימלי	הצעת מחיר שהתקבלה		אחוז גביה בפועל	סכום גביה	סכום גביה לפי 94%	שכ"ט 94%	סכום גביה מעל 94%	0.53% שכ"ט	סה"כ שכ"ט
גביה שוטפת	1.10%	0.99%	-10%	94.53%	150,300.00	149,460.00	1,479.65			1,479.65
שכ"ט מעל יעד הגביה	1.35%	1.22%						840.00	10.21	10.21
גביית פיגורים	1.10%	0.99%			8,000.00		79.20			79.20
גביית חובות עבר	1.25%	1.13%			1,000.00		11.25			11.25
<u>סה"כ</u>										**<u>1,580.31</u>**

(להלן: **"עמלות הגבייה"**).

23.3.2. לסכום המתקבל בגין עמלות הגבייה יתווסף מע"מ כחוק.

23.3.3. מובהר כי עמלות הגבייה שתשולמנה לחברה תכלולנה את מלוא התמורה אותה המציע הזוכה מבקש לעצמו ובכלל זה את העלויות אשר תבואנה על חשבון החברה לצורך ביצוע מלא של השירותים נשוא מכרז זה.

23.4. התאריך הקובע לחישוב עמלות הגבייה, יהיה תאריך פירעון תקבולי הגבייה בפועל בחשבון הבנק של העירייה.

23.5. בתום תקופת ההתקשרות ו/האופציה, תמסור החברה דו״ח בדבר שיקים עתידיים שנגבו על ידו בתקופת ההתקשרות ואשר תאריך פירעונם לאחר סיום ההתקשרות. למען הסר ספק, מובהר כי שקים עתידיים אלו לא יחשבו לצורכי חישוב הבונוס או הקנס גם לאחר סיום ההתקשרות.

23.6. מובהר כי ההוצאות בגין פעולות גבייה והפעלת אמצעי אכיפה מנהליים לפי פקודת המיסים (גבייה) ו/או פקודת העיריות (להלן: ״**הוצאות אכיפה מנהלית**״) תבואנה על חשבון החברה ולא תשולם לה תמורה נוספת בגינם. אולם החברה תהא זכאית לגבות מהחייבים (**בניכוי 20% הנחה מתעריפי המקסימום**) ולקבל מאת העירייה את הוצאות האכיפה המנהלית בהתאם לסוג הפעולה שננקטה ובכל מקרה [לא יותר מהמקסימום המאושר בחוק], המופיעים בתקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע״א -2011, וכפי שיעודכנו מעת לעת על ידי רשות המיסים ובלבד שהזוכה נשא בהוצאות אלו בפועל. למען הסר ספק, ככל שהזוכה לא נשא בתשלומים כלשהם בגין הוצאות האכיפה אלא העירייה שילמה אותם בכל צורה שהיא לרבות לפי מכרז זה ו/או העירייה פעלה בעניין זה באופן עצמאי, לרבות מול ספקים אלו אז הזוכה לא יהיה זכאי להוצאות אלו).

23.7. עוד מובהר, כי נכון למועד הסכם זה החברה תהיה רשאית לגבות את הוצאות האכיפה המנהלית אך ורק בגין הוצאותיה הישירות, והכל בכפוף לפסיקת בתי המשפט בנושא זה. התקבולים בגין הוצאות האכיפה המנהלית יופקדו לחשבון העירייה ויועברו לחברה בתום כל שנה קלנדרית. בכל מקרה לא תוכל החברה לחייב הוצאות האכיפה מעבר לסכומי המקסימום כפי שיהיו מעת לעת בתקנות המיסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע״א -2011.

23.8. על אף האמור לעיל, החברה לא תהיה זכאית לתשלום בגין הוצאות אכיפה מנהלית שנגבו ו/או ייגבו לחשבון העירייה בחלוף 12 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה. לצורך קיום סעיף זה, תמציא החברה לעירייה פירוט של כלל הוצאות האכיפה שטרם נגבו עד למועד תום ההתקשרות ובתום 12 חודשים, כאמור, תמציא העירייה לחברה, דו״ח ביחס לכלל הכספים שנגבו מהחייבים שפורטו ברשימת החברה (לרבות כספים ששולמו והועברו במהלך אותה שנה למציע הזוכה, ע״ח הוצאות האכיפה).

23.9. כל דרישה ו/או שינוי רגולטורי ו/או הוראות דין מעודכנות בתחום הגבייה יחולו על החברה והיא תידרש לעמוד במלוא הדרישות ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, על חשבונה בלבד (בהתייחס להוצאות שהוגדרו על חשבונה) ולא תשולם לה בגין כך כל תמורה נוספת.

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

23.11. לעירייה הזכות למנות יועץ משפטי מטעמה אשר יטפל בכל הקשור בתיקים משפטיים ובתיקי ההוצל״פ בתחום הגבייה. החברה לא תהא זכאית לתמורה או עמלה בגין כספים שיגבו בעקבות אכיפה משפטית לרבות פעולות משפטיות שייעשו על ידי היועץ המשפטי של העירייה

ו/או מי מטעמו ו/או מי מטעם העירייה. החברה תעמיד לרשות היועץ המשפטי, ללא תשלום נוסף, כל מידע הדרוש לו לרבות נתונים מעודכנים על החייבים.

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

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

23.14. מובהר כי התמורה לחברה הינה בגין מלוא התמורה אותה החברה זכאית לקבל ובכלל זה את העלויות אשר תבואנה על חשבון החברה לצורך ביצוע מלא של השירותים נשוא מכרז זה.

23.15. בתום תקופת ההתקשרות ו/האופציה, תמסור החברה לעירייה דו״ח בדבר שיקים עתידיים שנגבו בתקופת ההתקשרות ואשר תאריך פירעונם לאחר סיום ההתקשרות.

23.16. **חתימה דיגיטלית-** העירייה תתקשר ישירות ותשלם ישירות לקומסיין או לכל גורם מאשר מוסמך עבור מערכת לחתימה דיגיטלית לרבות חומרה. העירייה תהיה רשאית לקבל שירות זה באמצעות החברה, ככל שהדבר יהיה רלבנטי תשלום ע״פ סעיף זה יהיה כנגד מסירת דו״ח מסודר בגין הפעולות שבוצעו בפועל מדי חודש, ככל שבוצעו. הסכומים לפני מע״מ.

23.17. החברה לא תהיה זכאית לקבלת תשלומים (נוספים לתשלומים המוגדרים בחוזה זה) בגין ביצוע נקיטת אמצעי אכיפת גבייה. כן מובהר בזאת למען הסר ספק, כי ככל שהחברה עשתה שימוש במערכת האכיפה שלה, לא תהיה החברה זכאית לכל תשלום מכל מן וסוג שהוא בגין השימוש במערכת.

23.18. **יש לשים לב כי הפעלת פעולת אכיפה כלשהי לרבות אכיפה מנהלית תהיה רק באישור העירייה.**

23.19. המציע במכרז יכלול במסגרת הצעתו אפשרות לצורך ביצוע פעולות אכיפה, **תוכנת אכיפה גבייה כדוגמת שקד או אג״מ או שווה ערך מאושר מראש על ידי העירייה בכתב**. בכל מקרה, המציע מחוייב לפעול בהליכי אכיפה ולהשתמש במערכות הגבייה הקיימות בעירייה, ולמציע לא תיהיה אפשרות לפעול במערכות אחרות שאינן של העירייה בכל הקשור לביצוע אכיפה ופעולות גבייה, לרבות כנגד חייבים ו/או נישומים אלא באישור מראש ובכתב מאת גזבר העירייה. ככל שהעירייה תסכים למערכת גבייה שאינה של העירייה, העירייה לא תישא בעלויות כלשהן בגין הפעלת מערכת אכיפה של הזוכה, ככל שיותר שימוש במערכת אכיפה כזו.

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

23.21. מובהר ומודגש בזאת כי מלבד התשלומים לעיל , לא תשלם העירייה לחברה כל סכום נוסף, כלשהוא מכל סיבה שהיא אלא אם כן אישרה זאת העירייה בכתב, מראש, ובחתימת מורשה החתימה של העירייה. החברה תישא בכל ההוצאות מכל מין וסוג, הנובעות משינוי במדדים, בשערי מטבעות, במחירי הדלק, תקורות, שינוי במחירי סחורות, מיסים, היטלים ואגרות שיוטלו ע״י גורם כלשהו וכל שינוי אחר כיו״ב.

23.22. הצמדה למדד - **<u>לא תחול הצמדה</u> כלשהי על שיעור שכ״ט המוצע**

24. סופיות התמורה

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

24.2. בתום תקופת חוזה זה יבדקו הצדדים את התשלומים ששילמה העירייה לחברה, לאור דו״חות וחשבונות החברה שאושרו. אם יתברר שהעירייה שילמה סכומי יתר, תחזירם החברה לעירייה בתוך חודשיים כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן, כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל גוף רשמי אחר שיבוא במקומה, לתקופה שממועד ההתחשבנות ועד ליום התשלום בפועל.

25. הפרות וסעדים

25.1. האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את העירייה בכל הזכויות המוקנות לה במקרה של הפרה יסודית;

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

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

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

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

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

25.7. הוכח להנחת דעתה של העירייה, כי החברה הסתלקה מביצוע החוזה;

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

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

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

25.11. לא התקבל אישור ו/או לא חודש אישור שניתן ע״י ועדת האישורים הארצית ו/או ועדה עירונית ו/או התקיימו נסיבות בהתאם להוראות חוק הגבייה אשר בהתאם להן על העירייה לסיים את ההתקשרות עם החברה;

25.12. הפרה יסודית תזכה את העירייה בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך של 100,000 ש״ח וזאת מבלי לגרוע מזכויות העירייה העומדות לה לפי כל דין ו/או חוזה. העירייה רשאית לקזז ולנכות מכל תמורה המגיעה לחברה לפי מסמכי המכרז והסכם זה, את סכום הפיצויים המוסכמים מראש המפורטים לעיל, ו/או כל סכום שלדעת המנהל מגיע לעירייה ו/או לכל צד ג׳, עפ״י החוזה או עפ״י דין. זאת מבלי לפגוע בכל סעד או תרופה להם זכאית העירייה עפ״י חוזה או עפ״י דין.

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

25.14. לא יראו בשימוש העירייה בזכויותיה על פי חוזה זה כביטול החוזה על ידה, אלא אם הודיעה על כך לחברה במפורש ובכתב. החברה תהיה חייבת לעמוד בכל התחייבויותיה על פי החוזה, כל עוד לא נתנה לה הודעה על ביטול החוזה.

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

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

26. קנסות

26.1. במידה והחברה לא תעמוד בדרישות נספח פרק ב׳ מסמך 4 המצורף למכרז זה (הסכם רמת שירות SLA), יהא על החברה לשאת בעלויות ובתשלומים הקבועים כ״קנסות״ בנספח זה,

והעירייה תהא רשאית לקזז קנסות אלה מכל תמורה אשר תגיע לחברה לפי מסמכי המכרז והסכם זה.

26.2. היה והוטל קנס על החברה בגין אי עמידת החברה בדרישות נספח פרק ב׳ מסמך 4 (הסכם רמת שירות SLA), תישא החברה בתשלום הקנס באופן מיידי.

27. העירייה כמפעל חיוני

החברה מצהירה כי ידוע לה שהעירייה מוכרת כ״מפעל חיוני״ ו/או ״כמפעל למתן שירותים קיומיים״ והחברה מתחייבת בזאת כי במידה ויוכרז ע״י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מהחוקים הבאים -

27.1. הכרזה על מצב חירום על ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל״ד-1973.

27.2. הכרזה על מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9ג לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי״א-1951.

27.3. הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל״א-1971.

27.4. הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.

אזי, תחולנה הוראות הנ״ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ״ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי החברה המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה והוא ימשיך בביצוע השירותים גם בתקופת החירום כאמור, זולת במקרה של הוראה מפורשת מאת הגורמים המוסמכים.

28. שמירת זכויות

28.1. הימנעות העירייה מלעשות שימוש בזכויות המוקנות להן על פי החוזה במקרה מסוים או בכלל - אין בה ולא תפורש בשם אופן כוויתור על אותה זכות באותו מקרה או בכלל, ואין ללמוד מהתנהגות זו ויתור כלשהו על זכויותיה לפי חוזה זה.

28.2. הסכמה מצד העירייה לסטות מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה למקרה אחר.

28.3. כל ויתור וארכה לתנאי החוזה או להוראות שניתנו על פיו על ידי העירייה או מטעמה לא יפגעו בזכויותיה של העירייה ולא ישמשו לחברה צידוק או הגנה בקשר עם הפרה או אי קיום מצד החברה, ולא ייחשבו כוויתור מצדה על זכות מזכויותיה. תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו.

28.4. העירייה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה.

29. שינויים

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

30. שונות

א. אין בסעדים האמורים בהסכם זה כדי למצות את כל זכויות ותרופות הצדדים בגין הפרת ההסכם, ואין בהסכם כדי לפגוע בכל סעד ותרופה המוקנים להם על פי דין.

ב. הצדדים לחוזה זה מתחייבים לפעול בביצוע חוזה זה תוך שיתוף פעולה מלא.

ג. איחור על ידי צד בשימוש בזכויותיו על פי הדין ו/או על פי ההסכם לא ייחשב כוויתור ו/או שיהוי מצידו לגבי אותה זכות.

ד. כל הודעה שישלח צד אחד למשנהו לפי חוזה זה, תינתן במסירה אישית או במכתב רשום לפי הכתובת המצוינת במבוא לחוזה זה. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב שהתקבלה 72 שעות לאחר שהנמען קיבל הודעה בדבר הגעת דבר הדואר.

ה. מוסכם בזה בין הצדדים כי סמכות השיפוט הייחודית בכל עניין הקשור להסכם זה ו/או הנובע ממנו תהא נתונה אך ורק לבית משפט המוסמך במחוז מרכז.

ולראייה באו הצדדים על החתום:

_____	_____
החברה	**העירייה**

<u>אישור עו"ד</u>

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

תאריך: _____

_____

<u>חתימה וחותמת</u>

פרק ב׳ - מסמך 2

תיקון פקודת העיריות (מס׳ 151) התשפ״ב - 2022

(החוק, תקנות שיותקנו מכוחו ונהלים שיקבעו בהתאם לתיקון – התיקון אינו מצורף אולם באחריות החברה להתעדכן בהם ולהכירם)

יש לשים לב במיוחד לכל נושא איכות וטיב השירות כפי שנכתבו בחוק, הרשות המקומית רשאית להקשיח את הדרישות ולהיטיב עם החייבים בכל הנושא של קבלת שירות מחברת הגבייה.

בהתאם לסעיף 330כג לפקודת העיריות, [נוסח חדש] - קביעת אמות מידה (תיקון מס׳ 151) תשפ״ב - 2022 (להלן: ״**הפקודה**״) מפורטות אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל תאגיד הגבייה (להלן: ״**תאגיד הגבייה**״) לספק לעיריית יהוד-מונוסון (להלן: ״**העירייה**״), לתושביה ולחייבים אחרים לעירייה (להלן ״**החייבים**״).

פרק ב׳ - מסמך 3

מפרט שירותים גביית ארנונה

1. *כללי* – הוראות מפרט זה כפופות להוראות החוק לתיקון פקודת העיריות (מס׳ 151) התשפ״ב 2022 והתקנות שיותקנו מכוחו.

2. *כפיפות, אחריות ופיקוח*

2.1. בביצוע התחייבויותיה לפי מכרז זה, החברה תהיה כפופה למנהל אגף הגבייה מטעם העירייה.

2.2. החברה מתחייבת לשמור ולקיים כל הנחייה, נוהל עבודה והוראה של העירייה בקשר עם אספקת השירותים, כפי שיועברו לו על ידי מנהל אגף הגבייה מטעם העירייה. כמו כן, מתחייבת החברה לתדרך, ליידע ולהנחות את עובדיה כך שיבצעו את תפקידיהם תוך שמירה קפדנית ומוחלטת של ההנחיות, הנהלים וההוראות כאמור.

2.3. החברה מתחייבת לתקן, על חשבונה, כל פגם וליקוי הנובע מתפקודה ולבצע כל שינוי כנדרש על ידי המנהל – לפי העניין.

2.4. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, לא תישמע כל טענה מצד החברה, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות החברה ככוללים את כל דרישות הדין, כפי שיהיו במועד מתן השירותים.

2.5. באחריות החברה להתעדכן באופן שוטף בכלל דרישות הדין, לרבות עדכונים ושינויים שיחולו מעת לעת ופסיקת בית המשפט הרלוונטית לתחום הגבייה ברשויות מקומיות. דרישות, עדכונים או שינויים כאמור יחולו על החברה והיא תידרש לעמוד במלואם ולבצע את כל ההתאמות הדרושות, ולא תשולם לה בגין כך כל תמורה נוספת.

2.6. המנהל מטעם העירייה יהיה רשאי לבדוק בכל זמן שהוא את אופן אספקת השירותים מטעם החברה, וכן לפקח ולהשגיח כי החברה עומדת בתנאי המכרז וההסכם.

2.7. החברה תמציא למנהל מטעם העירייה על פי דרישתו, מעת לעת, את כל הפרטים והמידע בקשר לביצוע התחייבויותיה על פי חוזה זה.

2.8. החברה תדווח למנהל על כל פגם ו/או פיגור הקשורים לאספקת השירותים לרבות פיגור ו/או אי התאמה שאינם בתחום אחריותה, מיד עם התגלותו של הפגם האמור.

2.9. אם בכל זמן שהוא, יהיה המנהל בדעה כי דרך ביצוע העבודה אינה עומדת בכללים, בתנאים ובציפיות העירייה, יודיע על כך המנהל לחברה בכתב והחברה תנקוט מיד בכל האמצעים הדרושים בכדי להבטיח את ביצוע העבודה בהתאם להוראות המנהל.

2.10. זכות הפיקוח שניתנה למנהל מטעם העירייה לא משחררת את החברה מאיזו מהתחייבויותיה כלפי העירייה למילוי תנאי ההסכם על כל נספחיו ו/או פוטרת אותה מאחריות כלשהי כלפי העירייה ו/או כלפי צד שלישי כלשהו.

3. כוח אדם

3.1. החברה תאייש את כל המשרות וכוח האדם הדרושים לביצוע השירות בעצמה ועל חשבונה, כל זאת, בהתאם להוראות המפרט, החוזה ומסמכי המכרז.

3.2. למען הסר ספק יובהר כי היקף המשרות ומספר העובדים אשר יועסקו או יופעלו ע״י החברה לצורך מתן שירותי הגבייה יהיה כפי שיידרש ע״י העירייה **ולא יפחת** בכל עת מ:

3.2.1. **ראש צוות גבייה במשרה מלאה.**

3.2.2. **9 עובדי גבייה במשרה מלאה כל אחד.**

העירייה תהיה רשאית לדרוש הגדלה של היקף המשרות כאמור ככל ולדעת העירייה השירות הניתן לתושבים ו / או לנישומים אינו משביע רצון ואינו עונה על דרישות השירות של העירייה

3.3. החברה מתחייבת כי תעסיק לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז צוות עובדים בעלי ניסיון מוכח, מיומנות, מומחיות וכישורים מקצועיים הולמים. החברה תישא בכל התשלומים החלים על מעסיק כלפי עובדיו, אשר יועסקו על ידה לצורך ביצוע השירותים, הכול בהתאם להוראות החוק.

3.4. החברה תגיש לעירייה טרם תחילת מתן השירותים את רשימת העובדים, שיוקצו על ידה לביצוע התחייבותה על פי חוזה זה.

3.5. יובהר, כי המועמדים שייבחרו לתפקידים האמורים לעיל יאושרו על ידי העירייה **בהתאם להוראות חוק הגבייה** ויועסקו ע״י החברה לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן, יוחלפו בהסכמת העירייה בלבד בכפוף לאמור בסעיף זה.

3.6. **יובהר, כי החלפת ראש צוות הגבייה שהוצגו פרטיו במכרז כולל קורות חיים, טרם תחילת מתן השירותים או בשנה הראשונה להתקשרות, תהווה הפרה יסודית של החוזה ועילה לביטולו.**

3.7. למען הסר ספק מובהר, כי כל העובדים המועסקים במתן השירות להלן הם עובדיה של החברה בלבד וכי לא יהיו בינם לבין העירייה כל יחסי עובד - מעביד.

3.8. העירייה תהא זכאית להודיע בכל עת על החלפת עובד או הפסקת העבודה של עובד כלשהו על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, במבחני קבלה, או בלוח זמנים, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקולה. דרשה העירייה מהחברה לפעול כאמור, מתחייבת החברה להחליף את העובד בעובד מתאים אחר העומד בתנאים הנדרשים בהסכם, אשר יאושר ע״י העירייה, תוך 15 יום מתאריך הדרישה.

3.9. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, העירייה רשאית לדרוש מהחברה להעביר מתפקידו כל עובד המועסק על ידה ו/או מטעמה במתן השירות, ו/או לדרוש את הפסקת עבודתו לאלתר וזאת ללא כל צורך במתן נימוקים. דרשה העירייה מהחברה לפעול כאמור, חייבת החברה לעשות כן באופן מידי.

3.10. ביקשה החברה להחליף עובד, תחויב היא במתן הודעה מוקדמת על כך לעירייה, תוך 30 יום לפחות, לפני מועד ההחלפה ובקבלת הסכמת העירייה לכך בכתב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות החברה לרמת העובדים ורמת השירות לרבות לפי סעיף 9.11 להסכם.

3.11. העובדים יפעלו ממשרד להם תקצה החברה בתוך תחום שיפוט העירייה תמורת שכירות של 2,500 ₪ לחודש כולל מע״מ.

3.12. העובדים יעבדו בהיקף של משרה מלאה ובהתאם לשעות הפעילות שתקבע העירייה.

3.13. כל העובדים יחתימו שעון נוכחות בבואם וביציאתם לפי מערכת הנוכחות של העירייה. ככל שהחברה ו/או העובדים לא יעשו כן לעירייה תעמוד הזכות לקנוס את החברה בסכום של 5,000 ₪ לכל חודש בו לא יבצעו עדכון של נוכחות והעירייה רשאית לעשות זאת כנגד קיזוז כל תשלום המגיע לחברה.

3.14. ככל שהעובדים יחתימו גם נוכחות לפי מערכת אחרת של החברה חובה על החברה להגיש לפי דרישת העירייה את דוחו״ת הנוכחות של כלל העובדים למנהל מטעם העירייה מידי חודש. למען הסר ספק, בכל מקרה עובדי חברת הגבייה חייבים להחתים שעון נוכחות בבואם וביציאתם לפי מערכת הנוכחות של העירייה.

3.15. על החברה לדאוג לתלבושת ייצוגית של העובדים אשר תיקבע ע״י העירייה.

3.16. על החברה לדאוג כי העובדים ינהגו על פי כללי ההתנהגות המקובלים והחלים על עובדי העירייה וכן ינהגו בנועם הליכות כלפי תושבי ועובדי העירייה וכל הבאים בתחומה.

3.17. יצוין, כי על עובדי החברה לעמוד במטלות המוטלות עליהם ואף מעבר לשעות העבודה, במידת הצורך.

3.18. על החברה לדאוג להשתלמויות של ראש צוות הגבייה ועובדי הגבייה ועדכונם בהיבטים החוקיים והנהלים של עבודת הגבייה. יציאה להדרכות היא בתיאום והודעה מראש לפחות שבועיים מיום ההשתלמות.

3.19. על החברה לדאוג לרמת שליטה ומיומנות גבוהה של העובדים במערכות המידע הייעודיות של העירייה לניהול הגבייה.

3.20. החברה מתחייבת, כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תישמר רמתם המקצועית של העובדים אשר יוקצו מטעמה עבור העירייה וכי לא יוחלפו עובדים מקצועיים בעובדים בעלי רמה מקצועית נמוכה יותר.

3.21. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להורות על תוספת כ״א מקצועי מעת לעת, גם מעבר לשעות העבודה הרגילות, בהתאם לדרישת מנהל אגף הגבייה ובהסכמת שני הצדדים. במידה וידרשו שעות עבודה נוספות ע״י העירייה או תוספת כ״א זמנית / נקודתית - לא תשולם תמורה נוספת לחברה והכל יהיה חלק מאחוז שכ״ט המוצע ע״י החברה בנספח הצעת המחיר. **למען הסר ספק, העירייה לא תישא ולא תחויב לשלם תשלומים כלשהם בגין שעות נוספות כלשהם לחברה ו/או מי מטעמה ו/או לעובדיה אלא אם ניתן לכך אישור מראש ובכתב מאת העירייה והגורמים המוסמכים.**

3.22. החברה מתחייבת להחזיק עתודות כוח אדם העומד ברמה מקצועית מתאימה לשם תגבור העובדים והחלפה מיידית של מי מהנמנים על עובדיה אשר ייעדר מסיבה כלשהיא מעבודתו ולו ליום אחד.

3.23. **על החברה לבצע הכשרה של עובד/ת אחד לפחות מצוות הגבייה לצורך מתן מענה ומתן שירות מלא בתחום החנייה בזמנים בהן נדרש גיבוי ו /או תגבור לכ״א הקיים והכל בתיאום עם החברה המפעילה את נושא החניה והקנסות בעירייה. בגין הכשרה זו ישולם סכום ח״פ לחברה ע״ס 4,500 ₪ לפני מע״מ לכל עובד שיבצע את ההכשרה עפ״י החלטת העירייה .**

4. אחריות החברה - ותפקידי ראש צוות הגבייה

4.1. אחריות כוללת מטעם החברה על מתן שירותי הגבייה נשוא מכרז זה, כמפורט בפרק זה, ובכללן כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע באגפי הגבייה ברשויות מקומיות.

4.2. אחריות כוללת על ניהול עובדי הגבייה באמצעות ראש הצוות מטעם החברה והדרכתם בדגש על: יישום נהלי העירייה, טיפול ועזרה לעובדים מול תושבים/עסקים, עדכון שוטף בדרישות הדין והפסיקה, בקרה על ביטולי עסקאות, תיאום ובדיקה של הפקדות הכסף שהפקידה העירייה מול בנקאי ושמירה על רמת שליטה ומיומנות גבוהה במערכות המידע הייעודיות של העירייה לניהול הגבייה.

4.3. פיקוח על תקינות הנתונים הרלוונטיים בטבלאות מערכת המידע של העירייה.

4.4. עדכון טבלאות תעריפים של כלל החיובים, לרבות ארנונה, וכל חיוב אחר, לרבות עדכון הפרשי הצמדה ו/או מדדים, ריבית, בנקים וכו׳.

4.5. הרצת והפקת ד״וחות ביקורת לפי מועדים ובהתאם לדרישת העירייה, לרבות הפקת כל הדוחות שידרשו לשם ביצוע ביקורת כלשהי מטעם כל גורם שהוא לרבות משרד הפנים ומתן מענה מקצועי ומפורט לשאלות ו/או הבהרות בכל הקשור לממצאי ביקורת, לרבות ריכוז והמצאת מסמכים ו/או אסמכתאות בדבר הפועלות הכספיות שבוצעו חיובים, הנחות, פטורים שינוי גדלים, שינוי חיובים וכו׳.

4.6. אחריות לטיוב נתונים שוטף במערכת המידע של העירייה, לרבות טיפול שוטף ועדכון של דוח שגויים אשר יתקבל ממרשם האוכלוסין ו/או ממשרד הפנים (לפחות פעם ברבעון), לרבות עדכון וטיפול בנפטרים וטיוב האמור במערכת הגבייה על החברה ו/או ראש צוות הגבייה לשלוח לעירייה דוח ביצוע בדבר האמור לפחות פעם ברבעון.

4.7. ריכוז חובות מסופקים ואבודים והצגתם לעירייה לפחות פעם ברבעון, לרבות (אך לא רק) הכנת כל המסמכים להגשה למשרד הפנים לשם מחיקת חובות, לרבות (אך לא רק) חובות בגין הליכי חדלות פירעון, צווי הפטר, ו/או חובות שלא ניתן עוד לגבותם מכל סיבה שהיא ו/או בשל מתן הנחה, הכל בהתאם להוראות הדין ולחוזר מנכ״ל בעניין זה. החברה ו/או ראש צוות הגבייה מתחייבים בזאת לעשות כן בכל רבעון, ולהכין את כל המסמכים הנדרשים להגשה למשרד הפנים וחתימת המסמכים ע״י כל הגורמים המוסמכים, ועל החברה לדאוג להגשתם בפועל, ומעקב תשובה, ביצוע והקלדתם ויישומם במערכת הגבייה.

4.8. ידע מעמיק בהפעלת מערכת המידע של העירייה.

4.9. על כל תקלה במערכת המידע של העירייה, ראש צוות הגבייה ידווח בדוא״ל למנהל מטעם העירייה. כמו כן, ראש צוות הגבייה יעקוב אחרי הטיפול בתקלה.

4.10. הגשת דוחות על ביצועים או חוברת עזר לניתוח ולבניית תקציב, תהיה בתיאום עם העירייה. החברת מתחייבת להציג רק את המידע הרלוונטי שביקשה הרשות מהחברה הזוכה.

5. *פעולות הגבייה*

5.1. גביית **ארנונה, אגרות היטלים שונים, חובות ו/או חיובי חינוך ו/או חובות רווחה, וכל תשלום נוסף שייקבע על ידי העירייה**, לרבות היטלים, מיסים ותשלומים על פי חוקי העזר או כל הוראה אחרת של העירייה.

יצוין כי –

א. שכ״ט יחושב וישולם רק בגין גביית תשלומי ארנונה ושילוט

ב. גבייה שאינה ארנונה ו / או שילוט לא יזכו את המציע בשכ״ט

ג. גבייה בגין תשלומי אגרות והיטלים לסוגיהם לא יזכו את המציע בשכ״ט.

ד. כל גבייה אשר נעשתה במסגרת אכיפה משפטית, לא ישולם בגינה שכ״ט לספק

ה. כל גבייה אשר נדרש בגינה שכ״ט לגורם שלישי, לא ישולם בגינה שכ״ט

ו. בשנת 2015 החל לפעול תאגיד מים וביוב, אשר הגבייה בגין שירותים אלו עברו לתאגיד ולא יהיו רלוונטיים למכרז זה, מלבד גביית פיגורים של חובות שנוצרו עד ה 07/2015

5.2. **יודגש כי כל פעולה הנוגעת לגבייה ומחייבת שיקול דעת שניתן לרשות או לבעל תפקיד על פי דין, לא תבוצע על ידי עובד חברת גבייה.**

5.3. הפעלת אמצעי אכיפה לגביית חובות בפיגור – בהתאם להוראות החוק תיקון פקודת העיריות (מס׳ 151), התשפ״ב-2022 ו/או לפי פקודת המיסים ולפי כל דין.

5.4. שירות לקוחות, קבלת קהל ומענה טלפוני. יודגש כי - **העירייה תקבע אמות מידה לשירות** שחברת הגבייה תעמוד בהן וכלל זה בקשר ל: קבלת קהל, שירות טלפוני, פניות בכתב, אתר אינטרנט, שפות, נגישות, תיעוד פניות ודיווח.

5.5. טיפול, תיאום וגביית כספים בגין פעילויות יזומות של מחלקות העירייה (כגון פעילויות תרבות, חוגים וכיו״ב), וכל פעילות אחרת כפי שתמצא העירייה לנכון לגבות בעבורה ו/או בקשר אליה כספים.

5.6. טיפול בחובות מסופקים ואבודים, לרבות ביצוע מחיקת חובות על פי דרישת העירייה ובכפוף לכל דין.

5.7. **<u>סיוע טכני</u> וטיפול בבקשות להנחות ארנונה, לרבות הכנת כל החומר והמסמכים התומכים ו/או המעידים על מתן ההנחה, ובכלל הכנת תחשיב מתאים לשם מתן הנחת מבחן הכנסה לפי סעיף 2 (א)(8) לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ״ג -1993, והכל בהתאם לדרישות הדין. החברה והעובדים מתחייבים לתעד ולסרוק לתיק התושב את כל המסמכים, תרשומות ופניות התושב בעניין זה, וליתן לתושב מענה לפנייתו.**

5.8. קיזוז חובות ארנונה וכל חוב אחר של ספקים וקבלנים העובדים עם העירייה, לרבות קיזוז יתרות זכות כנגד יתרות חובה קיימות ו/או עתידיות לפחות פעם בחודשיים ולפני כל שובר

חיוב שמופק לתשלום והכל בהתאם לדרישות הדין ו/או לחוזרי מנכ״ל ולכל הוראה בעניין זה. כמו חובה ליידע את הנישומים ביתרות זכות קיימות אם קיימות לבצע קיזוז כנגד יתרות חובה קיימות ו/או עתידיות, ליידע את הנישומים, ולפעול בהתאם להוראות הדין בעניין זה, לרבות חוזרים מנכ״ל ו/או הוראות משרד הפנים. על החברה ו/או ראש צוות הגבייה להגיש לעירייה לפחות פעם בחודשיים דוח לגבי ביצוע הקיזוז האמור בסעיף זה. על החברה האחריות לעדכן ולהגיש לעירייה דוח בדבר ביצוע האמור לפחות לפני כל שובר חיוב שמופק לנישומים ו/או לחייבים כמפורט לעיל.

5.9. פעולות קיזוז בין מוסדות וגופים של העירייה.

5.10. טיפול בגביית שיקים שלא כובדו ו/או בהוראות קבע שחזרו שנמסרו לעירייה. העירייה איננה מתחייבת למסור שיקים חוזרים לטיפול החברה.

5.11. תיעוד כלל פעולות הגבייה ואכיפת הגבייה שיבוצעו ע״י החברה מכל מין וסוג במערכת המידע של העירייה, לרבות סריקת כלל האסמכתאות לפעולות אלה על פי מפתוח שתורה העירייה. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שתורה העירייה.

6. ארנונה

6.1. קליטת תושב/נכס חדש ועדכון פרטיו במערכת המידע של העירייה, מתן הסבר לתושב על זכויותיו וחובותיו כגון: הנחת הוראת קבע/תשלום מראש וכיו״ב.

6.2. יצירת שומות ו/או ביצוע עדכוני שומה בכרטיסי הנכסים במערכת המידע של העירייה (בעקבות מדידת נכסים, השגות עררים וערעורים, שינויי מדד ו/או תעריפים (ארנונה, היטל שמירה, אגרות, ועדכון כל תעריף של כל חיוב שהוא במערכת הגבייה בהתאם להוראות הדין), פעילות פיקוח על הבנייה וכיו״ב).

6.3. הוצאת הודעות שומה.

6.4. רישום פקודות יומן, לפי מקום גבייה, מנה ותאריך.

6.5. בדיקת פקודות היומן, אישורן, קיבוען ואיזונן במערכת המידע של העירייה.

6.6. טיפול בסעיפים תקציביים, חיובים, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום חוב.

6.7. עדכון הוראות קבע, הסדרי תשלום ותיקון חשבונות.

6.8. סיוע בהכנת תשובות להשגות, עררים וערעורים בשם מנהל הארנונה של העירייה. יודגש, כי לא תישלחנה תשובות לתושבים על ידי החברה בטרם אישורן על ידי מנהל הארנונה והמנהל מטעם העירייה. החברה ו/או ראש צוות הגבייה אחראים על ביצוע קידוד מתאים בספרי ובמערכות העירייה של השגות ו/או עררים קליטתם וסריקתם לתיק התושב, ועדכון מידי של העירייה והגורמים המוסמכים בדבר כל השגה ו/או ערר שהוגש, לרבות ביצוע והקלדת קידוד מתאים במערכות ובספרי העירייה בדבר צווי כינוס נכסים ו/או הליכי חדלות פירעון ו/או צווי הפטר וכו׳, ועדכון האמור בספרי העירייה לגבי השנים הרלוונטיות. החברה ו/או ראש צוות הגבייה אחראים על מסירת דיווח לגורמים המוסמכים בעירייה בדבר כל הליך חדלות פירעון

ו/או הפטר שהוגש או דווח לעירייה. על החברה ו/או ראש צוות הגבייה לטפל בכל הקשור בהודעות על הליכי חדלות פירעון ו/או צווי הפטר והכנת כל המסמכים הנדרשים לשם מחיקת החוב בהתאם לצווים ו/או להחלטות בית המשפט והגשתם לגורמים המוסמכים לפי חוק, וביצוע מחיקת החוב על כל המשתמע מכך, ובהתאם לכל דרישה ו/או נוהל של העירייה לעניין זה.

6.9. עדכון פרטים לנכס בהתאם להרשאות והנחיות העירייה.

6.10. החלפת מחזיקים ו/או בעלים ומשלוח הודעת עדכון למחזיקים ו/או לבעלים.

6.11. תוכניות בנייה:

6.12. מעקב אחר נכסים בבנייה ופתיחת נכסים חדשים במערכת המידע של העירייה בהתאם לאגרות בניה, טופס 4, מדידת נכסים, פעילות פיקוח על הבנייה וכיו״ב, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם העירייה.

6.13. עדכון תחשיב אגרות והיטלים ו/או עדכון תעריפים במערכת וגביית החוב שנוצר.

6.14. שיגור למס״ב - ה. קבע, באשראי ומשכורות עובדי העירייה.

6.15. הוצאת אישורים לטאבו.

6.16. חישוב ועדכון תעריפי ארנונה לפי מדד מפורסם כל 15 בחודש.

6.17. הגשת חומר למשרד הפנים לשינוי תעריפים.

6.18. הכנת צו ארנונה על פי דרישות משרד הפנים והנחיות העירייה עד למועד הקבוע בחוק.

6.19. למען הסר ספק יובהר כי לעירייה הסמכות הבלעדית ליתן הנחות עפ״י חוק ו/או לבצע תיקוני שומה וחיובים אחרים בגין חיובים שגויים ו/או עפ״י הסכמי פשרה ו/או חוות דעת משפטיות שבידיה, בין לפני העברת החיובים לטיפול החברה ובין לאחר העברתם לטיפול החברה, והחברה לא תהיה זכאית לכל תשלום בגין כך ולא יהיו לה טענות מכל מין וסוג בגין כך.

6.20. **התחייבות להכנת תיקי אכיפה ועיקולים ללא עלות:** החברה הזוכה מתחייבת לבצע באופן שוטף, מקצועי ומלא את כל פעולות ההכנה הנדרשות לצורך הפקת תיקי אכיפה ועיקולים, וזאת **ללא כל עלות נוספת מצד העירייה**. החברה מתחייבת כי כל תיק אכיפה ינוהל ויוכן במלואו, כולל הפקה ושליחה של הודעות דרישה ראשונה ושנייה, מילוי והנפקת טופס 3, וכן הכנה מלאה של תיקי עיקול ברישום ועיקולים בפועל (לרבות עיקולי מדיה וצד ג׳). החברה אחראית לוודא כי כל תיק כולל את מלוא המסמכים והנתונים המדויקים, ומוגש כשהוא תקין לחלוטין ומוכן לביצוע.

6.21. אי-הכנת התיקים, הגשת תיקים שאינם תקינים או חסרים, או דרישת תשלום נוסף בגין פעולות אלו, ייחשבו כהפרה ישירה ויסודית של החוזה. במצב כזה, העירייה תהיה רשאית להפעיל נגד החברה את כל הסנקציות הקבועות במכרז, לרבות הטלת קנסות, קיזוז תשלומים, חילוט ערבויות, או ביטול ההתקשרות באופן מיידי.

6.22. **ניהול וסנכרון מערכות CRM ועלויות פיתוח:** החברה הזוכה מתחייבת לנהל את כל מערך הזמנת המדידות, המעקב והנתונים הקשורים בהן באמצעות מערכת ה CRM-(ניהול קשרי לקוחות) שלה. החברה מתחייבת באופן מוחלט כי מערכת ה CRM-שברשותה תסתנכרן באופן

מלא, רציף, אוטומטי ותקין עם מערכת ה CRM-העירונית של חברת ״א.ש בינה״ המשמשת את העירייה, וזאת לצורך העברת נתונים ועדכונים בזמן אמת ללא צורך בהקלדה ידנית או כפולה.

באחריותה הבלעדית של החברה הזוכה לוודא כי ממשק העבודה) ה (API-והסנכרון בין המערכות פועלים בצורה חלקה ומאובטחת, בהתאם לדרישות הטכנולוגיות של אגף הגבייה ומערכת ״א.ש בינה״. למען הסר ספק, ככל שיידרשו עבודות פיתוח, התאמות תוכנה, הקמת ממשקים, תכנות, בדיקות או כל פעולה טכנולוגית אחרת לצורך ביצוע הסנכרון האמור – בין אם בצד של מערכת החברה ובין אם בצד של מערכת ״א.ש בינה״ – כל עלויות הפיתוח, האגרות והתשלומים הכרוכים בכך יחולו אך ורק על החברה הזוכה, והעירייה לא תישא בשום עלות, תשלום נוסף או שיפוי בגין כך. אי-ביצוע הסנכרון או סירוב לשאת בעלויות הפיתוח ייחשבו כהפרה יסודית של החוזה.

6.23 ניהול השגות וערריים במערכת CRM ועמידה ב :SLA-החברה הזוכה מתחייבת לנהל את כל מערך הטיפול בהשגות וערריים המוגשים על ידי התושבים והעסקים באמצעות מערכת ה-CRM שלה. ניהול זה יכלול תיעוד מלא של שלבי הטיפול: החל מקליטת ההשגה, דרך איסוף הנתונים, המלצות מקצועיות, ועד למתן ההחלטה הסופית. החברה מתחייבת באופן מוחלט כי מערכת ה CRM-שברשותה תסתנכרן באופן מלא, רציף ואוטומטי עם מערכת ה CRM-העירונית של חברת ״א.ש בינה״ המשמשת את העירייה, כך שכל עדכון סטטוס, מסמך או החלטה ישתקפו במערכת העירונית בזמן אמת. ככל שיידרשו עלויות פיתוח לצורך הקמת ממשק סנכרון זה, הן יחולו במלואן על החברה הזוכה בלבד.

בנוסף, החברה מתחייבת לעמוד באופן קפדני בלוחות זמנים מחייבים (SLA) לטיפול בכל פנייה, השגה או ערר, כפי שיוגדרו על ידי מנהל אגף הגבייה ובהתאם למועדים הקבועים בחוק. החברה תפיק ותעביר לעירייה דוחות תקופתיים המציגים את עמידתה ביעדי ה .SLA-אי-עמידה בזמנים המוגדרים, עיכוב במתן תשובות לתושבים, או כשל טכנולוגי קבוע בסנכרון מול מערכת ״א.ש בינה״, ייחשבו כהפרה יסודית של תנאי החוזה, ויקנו לעירייה את הזכות להטיל קנסות, לקזז תשלומים חודשיים או לבטל את ההתקשרות.

6.24 מודול ייעודי לניהול מדידות וסנכרון מערכות :החברה הזוכה מתחייבת כי מערכת ה-CRM שברשותה תכלול מודול ייעודי, מובנה ומתקדם לניהול מלא של מערך המדידות ברשות. מודול זה ישמש ככלי המרכזי למעקב, בקרה ותיעוד של כל שלבי הליך המדידה, לרבות קליטת דרישות למדידה, הפקת הזמנות עבודה למודדים, מעקב אחר ביצוע המדידות בשטח, קליטת ממצאי המדידות והזנת התוצאות הסופיות במערכת.

החברה מתחייבת כי מודול המדידות בתוך מערכת ה CRM-שלה יסתנכרן בצורה מלאה, רציפה, אוטומטית ובזמן אמת מול מערכת ה CRM-העירונית של חברת ״א.ש בינה״ המשמשת את העירייה. סנכרון זה נדרש על מנת להבטיח שכל שינוי סטטוס, קובץ מדידה, מפת מדידה או נתון חדש שיוזנו על ידי החברה או המודדים, ישתקפו באופן מיידי וללא שיהוי במערכת העירונית ״א.ש בינה״. ככל שיידרש פיתוח טכנולוגי או הקמת ממשק (API) לצורך ביצוע

הסנכרון של מודול המדידות, כל העלויות הכרוכות בכך יחולו על החברה הזוכה בלבד.

7. *חשבונות וטפסים*

7.1. **יצוין כי בהתייחס לסעיף זה, <u>האחריות</u> על ביצוע המשימות המפורטות להלן הינה של החברה, אולם <u>תשלום</u> בגין הדפסה ושליחה יבוצע ע״י העירייה והחברה לא תהא זכאית לשכ״ט כלשהו בגין ביצוע משימות אלו.**

7.2. הכנת כלל החשבונות והטפסים בהתאם לפורמטים שיוגדרו על ידי המנהל מטעם העירייה.

7.3. הדפסה, שכפול, שליחה וגבייה של כלל החשבונות המופקים על ידי העירייה, לרבות:

- ✓ שוברי תשלום חודשי.
- ✓ חשבונות תזכורת.
- ✓ חשבונות דרישה.
- ✓ חשבון שנתי
- ✓ אישור תשלום שנתי קיבוצי
- ✓ התראות, הודעות בדבר חיוב ריבית והצמדה וכו׳.
- ✓ כל חשבון ו/או דרישת תשלום נוספת.
- ✓ הדפסה, שכפול ושליחה של כלל הטפסים הנדרשים לביצוע פעולות הגבייה, לרבות:
- ✓ דף מידע צבעוני בתחילת שנה המפרט את כל פעולות הגבייה, זכויות התושב, סוגי ההנחות, שעות פעילות, מספרי טלפון, דוא״ל. דף המידע יאושר לפני הפקתו על ידי המנהל מטעם העירייה.
- ✓ הוראות קבע.
- ✓ אישור לטאבו.
- ✓ סגירת חשבון והיעדר חובות.
- ✓ טפסי בקשה להנחות ארנונה.
- ✓ כל טופס ו/או הודעה אחרת.

שליחת החשבונות והטפסים במעטפות מסודרות לתיבות הדואר של התושבים ו/או לדוא״ל עפ״י בחירתו של התושב. חשבונות וטפסים בגין חובות בפיגור (דרישות תשלום, התראות וכיו״ב) יועברו לתושבים במסירה אישית ו/או בדואר רשום, הוכל לפי הוראות העירייה.
טיפול בדואר חוזר (בשל שינוי בכתובת או בפרטי התושב לרבות במקרים של ״עזב״ ״לא ידוע״ וכיו״ב) ומשלוח חדש של החשבונות ו/או הטפסים ו/או ההתראות לחייב, לרבות איתורם.

7.4. **אופציונלי**- החברה תידרש להעמיד לידי העירייה מערכת דיגיטלית המאפשרת עריכה ואפשרות לשליחת חשבונית במייל, מערכת המותאמת לסלולר (רספונסיבית) ולמחשב, הכוללת ברקוד עבור העירייה ותאגיד קשור אחד לפחות שהעירייה תבחר.
על מנהל צוות הגבייה לעודד ולהציב יעדים להעברת הנישומים לחשבונית במייל.

7.5. **אופציונלי-** מערכת טפסים דיגיטלית מערכות דיגיטליות ובכלל זה מערכת אכיפה, מערכת טפסים דיגיטליים ותיקי תושב המאפשרים הגשת ושליחת מסמכי ותשלומים ״מרחוק״ (כדוגמת MAST , EPR – , אוטומציה)

יודגש כי - כל חברת גבייה שתזכה תחויב לעבוד עם טפסים מקוונים המפותחים והמנוהלים ע״ב פלטפורמה דיגיטלית. ככל והפלטפורמה הדיגיטלית שתיבחר תהיה מטעם החברה, אזי הפורמט של המסמכים יאושרו ע״י המועצה

ככל והפלטפורמה הדיגיטלית שתיבחר תהיה של ספק חיצוני שיבחר ע״י המועצה, על החברה לשתף פעולה באופן מלא עם הספק של הפלטפורמה ע״פ לוחות הזמנים שהרשות תגדיר. במסגרת שיתוף הפעולה היא תעביר מידע בפורמט שהרשות תבקש, תחשוף שירותים למימוש ממשקים ועוד.

דרישות העירייה מהמערכת- מערכת טפסים דיגיטליים רספונסיביים (מותאמים לסלולר) הכוללת ממשק ניהול פניות לעירייה. המערכת תאפשר לתושב צפייה באון ליין בסטטוס הפנייה. במקביל כל שינוי בסטטוס בפנייה של הרשות יעודכן המייל של התושב במייל/בסמס

8. *גבייה בפועל*

8.1. החברה תהיה אחראית על ניהול מעקב שוטף אחר תשלומי חיובים שוטפים וחובות בפיגור של החייבים.

8.2. החברה תהיה אחראית על ביצוע הסדרי תשלום, מעקב אחר ביצועם, הכול כמפורט בהנחיות שיינתנו בכתב, מפעם לפעם, על ידי העירייה ובכפוף לכל דין.

8.3. החברה מתחייבת בזה כי כל התשלומים שיבוצעו באמצעותה, לרבות תשלומים במזומן, כרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת העירייה בלבד ויופקדו לקופת העירייה ו/או חשבון הבנק של העירייה מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בתוך 24 שעות, כולל סגירת קופה ועדכון במערכת, והכל כפי שייקבע ע״י המנהל מטעם העירייה. כל ההוצאות הקשורות בפעילות זו תהיינה על חשבון העירייה. על ההמחאות יירשם/יוטבע בלי יוצא מהכלל ״קרוס״ וכן ״לא סחיר״ וכן ״למוטב בלבד״, ועל גב ההמחאה יירשמו מס׳ משלם ומס׳ עסקה מיד עם קבלתם ע״י עובדי החברה. בקבלת המחאת חברה בע״מ יש להחתים ערבות אישית של מנהל החברה ע״ג ההמחאה.

8.4. החברה תהיה אחראית על עדכון שיקים חוזרים ועל עדכון החזר הוראות קבע במערכת.

8.5. בהתאם לדרישת העירייה, החברה תהיה חייבת בהוצאת מכתב התראה לחייבים שהמחאותיהם או הוראות הקבע שלהם לא כובדו ע״י הבנקים ותפעל בכל אמצעי האכיפה המותרים על פי כל דין לגביית יתרות חוב שנוצרו עקב אי כיבוד אמצעי התשלום, והכל בכפוף להנחיות ואישור מראש של המנהל מטעם העירייה, לרבות ביטול הסדר תשלומים בשל אי פירעון 2 תשלומים בהתאם לסעיף 4(ה) לחוק הרשויות המקומיות (ריבית הפרשי הצמדה על תשלומי חובה), תש״ם – 1980.

8.6. עם גביית חוב מחייב בגין המחאה שחזרה יחד עם עמלת החזרה מהבנק, תבטל החברה את ההמחאה שחזרה וישגרה על חשבונו בדואר רשום לחייב.

9. קבלת קהל

9.1. קבלת קהל בהתאם לשעות מרכז השירות לתושב: ימים א׳-ה׳ 8:00-13:00 יום ב׳ 15:30-18:30.

9.2. מוקד טלפוני לגבייה ובירורים.

9.3. מענה לפניות תושבים המתקבלות בכתב ו/או בדוא״ל/וואטספ.

9.4. בירורי מצב חשבון מול תושבים וגופים.

9.5. הנפקת אישורים שונים לתושבים.

9.6. טיפול בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובת ופרטים אחרים.

9.7. ניהול משא ומתן עם תושבים, מוסדות וחייבים אחרים, על מנת להגיע להסדר חובותיהם, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם העירייה , **יודגש שוב כי - כל פעולה הנוגעת לגבייה ומחייבת שיקול דעת שניתן לרשות או לבעל תפקיד על פי דין, לא תבוצע על ידי עובד חברת גבייה.**

9.8. גיבוש הסדרי תשלום ומעקב אחר ביצועם, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם העירייה.

9.9. החברה תאפשר משלוח חשבונות תשלום במייל כחלופה לשליחה בדואר, והכוללת לינק מותאם לתשלום בהתאם.

10. טיפול בפניות וקבלת קהל

10.1. פניות תושבים ו/או נישומים ככלל כולל השגות, עררים ובקשות מדידה יתקבלו ו/או ינוהלו במערכת הפניות המקוונת של העירייה מערכת CRM של המציע הזוכה ותהיה מחויבת להסתנכרן למערכת הקיימת בעירייה (המערכת הקיימת היום בעירייה היא של חברת ״א.ש.בינה״), תוך מתן מענה לכל הפניות וטיפול הפניות במערכת זו בהתאם ללוח הזמנים (SLA) כפי שתקבע העירייה מעת לעת. ככלל החברה ו/או ראש צוות הגבייה מתחייבים לטפל בכל הפניות שמתקבלות באופן ראוי ומקצועי ומתן מענה בהקדם האפשרי תוך עמידה בלוח הזמנים ו – SLA שיקבע ע״י העירייה תוך תיעוד התשובה והמענה בתיק התושב ובמערכת הפניות של העירייה כאמור לעיל. ככלל אין הגשת בקשות בדואר אלקטרוני, אולם ככל שהתקבלו בקשות כלשהן בדואר אלקטרוני ובכל אופן שאינו בערוצים המקובלים חובה לתעד ולסרוק בקשות אלו לתיק התושב וליתן מענה באופן ראוי ומקצועי תוך עמידה בלוח הזמנים וב - SLA בהתאם לסוג הפניה הכל כפי שנקבע ו/או יקבע ע״י העירייה ובהתאם להוראות העירייה כפי שיהיו מעת לעת. מענה לפניות שמתקבלות בדואר אלקטרוני ובכל דרך אחרת שאינה במערכת הפניות המקוונות של העירייה תטופל תוך מתן מענה ומתן תשובה מתאימה לתושב בפרק זמן של עד 14 ימים קלנדריים בכפוף כאמור לסוג הפניה ובהתאם להוראות העירייה.

10.2. במידה והחברה סבורה כי לא תעמוד ביעד למענה שנקבע לעיל, תשלח לתושב הודעה מתאימה על כך שהפנייה הגיעה ומטופלת ויחול עיכוב במענה ענייני לפנייתו, והכל בכפוף לאישור מראש של המנהל מטעם העירייה. הודעה כאמור תישלח לתושב באופן מקוון (בדואר אלקטרוני או בהודעת SMS דרך מערכת הגבייה והפניות של העירייה תוך תיעוד האמור במערכות אלו ו/או בתיק התושב). במקרים שאין אפשרות לעדכן את התושב באמצעים מקוונים (כגון דואר אלקטרוני או SMS) כאמור לעיל. יעודכן התושב במכתב מתאים בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ - 10 ימי עבודה תוך דיווח מתאים לגורם מוסמך מטעם העירייה.

10.3. בכל מקרה - זמן מקסימאלי למשלוח תשובה ו/או מתן מענה מתאים יהיה בהתאם ללוח הזמנים ו-SLA שקבעה העירייה הכל בכפוף לסוג הפניה, ומכל מקום מתן מענה יהיה לכל המאוחר עד 21 ימים קלנדריים. כל עיכוב מעבר לכך יצריך אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם העירייה ו/או מי מטעמו, תוך פירוט הסיבה לעיכוב.

10.4. מכתבים הממוענים לבעל תפקיד בעירייה (מנכ״ל, גזבר וכו׳) - המנהל מטעם העירייה יאשר מראש את תוכן התשובה, טרם שיגורה לתושב.

10.5. שעות קבלת הקהל במשרדי הגבייה: ימים א׳, ב׳, ד, ה׳ – בשעות 08:00-18:00 יום ב׳ קבלת קהל 08:30-18:00. העירייה רשאית לשנות מעת לעת את המועדים והזמנים של קבלת הקהל בהתאם לשיקול דעתה.

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

10.7. החברה מתחייבת שעובדיה יענו בנימוס ובאדיבות לציבור התושבים ויעבדו בהתאם להנחיות שייקבעו ע״י המנהל מטעם העירייה.

10.8. החברה מתחייבת למסור לעירייה אחת לחודש דו״ח המפרט את הפניות שהתקבלו במסגרת שירות הלקוחות, מועד הגעתן, אופן הגעתן (קבלת קהל/דואר/דואא״ל), עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניות, והכל בכפוף לפורמטים שתקבע העירייה.

10.9. מובהר, כי החברה נדרשת לספק מערכת לניהול תורים.

11. המוקד הטלפוני

11.1. השירות יכלול מוקד טלפוני אנושי/אוטומטי על ידי בוט לגבייה ובירורים שיתופעל ע״י עובדי החברה בימים א׳-ה׳ בשעות 08:00-20:00 . ובימי ו׳ וערבי חג בין השעות 08:00-12:30

11.2. החברה מתחייבת שעובדיה יענו בנימוס באדיבות ובמקצועיות לתושבים בהתאם לזמני/יעדי המענה הטלפוני להלן, כפי שנקבעו ע״י העירייה. אנשי צוות המוקד הטלפוני יתעדו במערכת הגבייה ו/או בתיק התושב הרלוונטי את עיקר פנייתו ובקשתו של התושב ו/או הנישום ואת מתן התשובה או המענה שניתן לתושב. בנוסף לפעולות הגבייה ומתן מענה לבירורים על המוקד הטלפוני לשלוח לתושבים בהתאם לבקשת התושב או הנישום אישורים על תשלום ו/או העתקי שוברי חיוב וכו׳, לרבות בדואר אלקטרוני דרך מערכת הגבייה של העירייה.

11.3. בתקופת 7 ימי העבודה הראשונים, שתחילתה יום אחד לאחר שיגור התראות (ראשונה או שניה) בכמות הגדולה מ- 500 התראות (להלן: **"התקופה העמוסה"**) – כל הפניות הטלפוניות תענינה תוך/עד 180 שניות.

11.4. בתקופה שאינה התקופה העמוסה – על הפניות תענינה תוך/עד 120 שניות.

11.5. החברה תעביר לעירייה דו"חות חודשיים מפורטים של שיחות נכנסות, מועד קבלתן, משך השיחה, זמן המתנה בתור, עיקר הפניות, עיקר התגובה, מועד התגובה וסגירת הפניות וזמני המתנה לנציג שירות כולל שיחות ננטשות, והכל בכפוף לפורמטים שתקבע העירייה.

11.6. בנוסף לדו"חות כאמור לעיל, העירייה תבצע מידי פעם בדיקות לקוח סמוי כדי לוודא את עמידת החברה ביעדי המענה הטלפוני.

11.7. בגין שיחות שלא תתקיים לגבייהן עמידה בזמני/יעדי המענה הטלפוני כאמור לעיל, תהיה רשאית העירייה לקנוס את החברה כפי שיפורט בהסכם רמת שירות המצורף למכרז זה. בהתאם לדרישת העירייה החברה מתחייבת לספק לעירייה מייד עם דרישתה הקלטת שיחות שנעשו עם פונים או עם תושבים שיבקשו כחלק מביקורת, תחקור ובדיקה על שיחות ופניות, והחברה מצהירה בזאת כחלק מהסכם זה כי יש לה את היכולת לאתר כל שיחה ולשלוח לעירייה את הקלטת השיחה.

11.8. הוצאות הטלפון השוטפות תהיינה על חשבון החברה.

11.9. לא תעביר החברה לעובדי אגף הגבייה טלפונים לחזרה לתושבים בעת עומסים.

12. אכיפה מנהלית

12.1. כל פעולה הנוגעת לגבייה ומחייבת הפעלת שיקול דעת שניתן לעירייה או לעובד העירייה או לבעל תפקיד בה לפי דין, לא תבוצע בידי החברה אלא בידי העירייה או העובד או בעל התפקיד בה, לפי העניין.

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

12.3. מובהר בזאת, כי פעולות אכיפה מנהלית בהתאם לפקודת המסים (גבייה) ו/או בהתאם לפקודת העיריות ו/או לפי כל דין אחר, הינן פעילויות רגישות ומהותיות, ולפיכך יש לנקוט במלוא הזהירות המתחייבת מהפעלתן. על החברה להקפיד כי פעולות האכיפה יבוצעו בהתאם לכל דין, ובכלל זה פקודת המיסים (גבייה) והתקנות הנלוות אליה ו/או פקודת העיריות, נוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים, הנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גבייה)", נוהל מחיקת חובות שפרסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס׳ 5/2012, כל הנחייה רגולטורית וחקיקה בעניין זה אשר תהא בתוקף במהלך תקופת החוזה וכל נוהל עבודה שיימסר לו על ידי המנהל מטעם העירייה, והכל בזהירות, בסבירות ובמיומנות. בכל קושי שיתעורר, על החברה לעדכן מיידית את המנהל מטעם העירייה.

12.4. העירייה תהיה רשאית לבצע אכיפת גבייה באחת מהאפשרויות הבאות –

12.4.1. באמצעות המרכז לגביית קנסות.

12.4.2. באמצעות החברה, בכפוף להסדרה החוקית.

12.4.3. באמצעות קבלנים מורשים של רשות האכיפה.

12.5. ככל שהחברה תידרש לבצע פעולות אכיפת גבייה, מובהר בזאת –

12.5.1. שיקול הדעת אם לנקוט בפעולות אכיפה הוא שיקול הדעת הבלעדי של גזבר העירייה. לחברה לא יהיה שיקול דעת ו/או החלטה כלשהי באם לנקוט בפעולות אכיפה כלשהן כלפי התושבים.

12.5.2. פעולות אכיפה יבוצעו רק באישור מראש של העירייה ובהתאם להנחיות גזבר העירייה/מנהל אגף הגבייה.

12.5.3. העירייה תגדיר את פעולות האכיפה והמועדים הרלבנטיים, בהתאם ובכפוף להוראות כל דין ולתוכנית שנתית שתציג חברת הגבייה.

12.5.4. מדיניות האכיפה תקבע רק ע״י העירייה.

12.5.5. החברה לא תהיה זכאית להחזר עלויות אכיפה.

12.5.6. הכנסות מאותן פעולות אכיפה ישולמו לעירייה.

12.5.7. לא תבוצע פעולת אכיפה, ללא אישור מראש של העירייה.

12.6. ככל שהחברה תידרש, החברה תנקוט בפעולות אכיפה כלשהן, הקפאה ו/או הפסקת טיפול בתיק ו/או מתן תנאים חריגים, בכפוף להוראה ואישור מראש ובכתב של המנהל מטעם העירייה. **לחברה <u>לא</u> יהיה כל שיקול דעת או סמכות בביצוע פעולות אכיפה ללא אישור כאמור.**

12.7. החברה תהיה אחראית באופן מלא ומוחלט לכל נזק ו/או הוצאה אשר ייגרמו לעירייה ו/או לכל צד שלישי בשל התנהלות בתחום האכיפה שלא בהתאם לדין.

12.8. כל צעדי האכיפה המנהליים ייעשו על ידי החברה באמצעות גובה מס שיאושר על ידי החברה, בהתאם לנוהל העסקת חברות גבייה שפורסם על ידי משרד הפנים. גובה המס יוחלף על ידי החברה מיד עם דרישה ראשונה של העירייה.

12.9. באין הצלחה בביצוע פעולת אכיפה מסוימת שאושרה על ידי המנהל מטעם העירייה, תעדכן החברה בכתב את המנהל מטעם העירייה לצורך קבלת הוראות לאופן המשך הטיפול.

12.10. החברה נדרשת לדווח באופן מידי ובכתב, למנהל מטעם העירייה על כל פעולה שאינה מבוצעת עפ״י נוהל עבודה ו/או הוראת עבודה שנקבעו לו עפ״י חוזה זה ו/או ע״י העירייה במהלך עבודתה השוטפת.

12.11. החברה תודיע לכל החייבים הנמצאים בטיפולה על כתובתה, מספרי הטלפון והפקס ותיבת הדוא״ל שלה וכן על שעות קבלת הקהל במשרדיה, בנוסח שיוכתב ויאושר מראש על ידי המנהל מטעם העירייה.

12.11.1. **בהתייחס לסעיף זה- האחריות לביצוע המשימות הנדרשות הינה על החברה אולם תשלום העלויות הכרוכות בהדפסה ומשלוח, תהינה על העירייה.**

החברה נדרשת לבצע - הכנה, הדפסה, שכפול ושליחה של כל החשבונות והטפסים הדרושים לביצוע פעולות אכיפת הגבייה (כולל דפים ומעטפות מבוילות הנושאים לוגו של העירייה), כולל שיגור דואר רשום עם אישר מסירה כנדרש בדין, וחלוקת דואר במסירה אישית ע״י עובדי החברה, והכול בכפוף להנחיות ואישור מראש של המנהל מטעם העירייה. על החברה ו/או ראש צוות הגבייה האחריות לדאוג ולקלוט למערכות הגבייה של העירייה ולתיק התושב את העתקי **שוברי החיוב התקופתיים והשנתיים**, מכתבי ההתראות במלואם, אישורי מסירה, אסמכתא בדבר משלוח מכתבי ההתראה לנישומים, לרבות העתק מעטפות ההתראות ו/או אסמכתא בדבר ביול ומשלוח מכתבי ההתראות בדואר רגיל ו/או בדואר רשום עם אישור מסירה בכל צורה ואופן שיידרש כדי לקלוט אותם למערכות הגבייה של העירייה, לרבות בצורה של מפתוח לפי מס׳ משלם, לרבות העמדת אפשרות של ארכיב לשימוש העירייה להורדת העתקי המסמכים הנ״ל.

12.12. החברה תרכז מידע לגבי מקומות עבודה וחשבונות בנקים של צרכנים לצרכי עדכון מערכת המידע של העירייה וכן לצורך ביצוע עיקולים לסרבני תשלום בכפוף להוראות המנהל מטעם העירייה.

12.13. החברה תבצע מעקב אחר פעולות האכיפה ותערוך תיעוד לפעולות אלה באמצעות מערכת המידע של העירייה. כלל האסמכתאות של פעולות אכיפת הגבייה שיבוצעו ע״י החברה מכל מין וסוג (לרבות ההתראות לחייבים כפי שיפורט להלן), ייסרקו על ידה למערכת המידע על פי מפתח שתורה העירייה. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שתורה העירייה.

12.14. מובהר כי, בגין הפעלת אמצעי אכיפה מנהליים בהם תנקוט החברה לפי פקודת המסים (גבייה) לא תשולם לחברה תמורה נוספת ,אולם, העירייה תהא זכאית לגבות מהחייבים את הוצאות אכיפה מנהלית בהתאם לסוג הפעולה שננקטה ובכל מקרה, לא יותר מהסכומים המינימליים המופיעים בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע״א -2011, וכפי שיעודכנו מעת לעת על ידי רשות המיסים.

12.15. החברה לא תנקוט בכל אמצעי של פעולות אכיפה כנגד חייבים בעלי זכאות להנחה בארנונה עפ״י מבחן הכנסה, על פי זכאותם בשנה קודמת, וזאת במשך 4 החודשים הראשונים בכל שנה קלנדרית (ינואר - אפריל) במידה ולא בוצעה בחשבונם הנחה כנ״ל בשנה השוטפת. החברה רשאית לשגר לחייבים אלה הודעות דרישת תשלום כדין גם בתוך התקופה האמורה.

12.16. העירייה תהא רשאית לדרוש מהחברה ביצוע **חקירה כלכלית** בקשר עם חייב/ים עליהם תודיע לה. ביצוע החקירה יעשה לאחר קבלת 3 הצעות מחיר לפחות באמצעות החברה ו/או העירייה ורק לאחר מתן אישור בכתב על ידי המנהל מטעם העירייה. החקירה תבוצע בהתאם להוראת כל דין ועניין. מובהר בזאת כי עלות החקירה תיקבע ע״י המנהל מטעם העירייה בכתב בלבד ותמומן ב- 100% על חשבון העירייה.

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

13. הפקת ושליחת התראות

בהתייחס לסעיף זה- האחריות לביצוע המשימות הנדרשות הינה על החברה אולם תשלום העלויות הכרוכות בהדפסה ומשלוח, תהינה על העירייה.

13.1.1. החברה תפיק ותשגר בדואר רגיל ו/או בדואר רשום עם אישור מסירה דיגיטלי (שיפותח על חשבונה) הכל בהתאם לדרישות הדין ובכלל זה בהתאם לפקודת העיריות, לפחות שלוש פעמים בשנה (2 מכתבי התראה - התראה ראשונה והתראה שניה לתשלום מיידי), התראות ממוחשבות (הפקה בבית דפוס) לכלל החייבים המצויים בטיפולה (כולל יתרות שוטפות), והכל בכפוף למועדים ולאמצעי שליחה שיוגדרו על ידי המנהל מטעם העירייה (בגין ארנונה, היטלים ואגרות שונים , הוצאות דרישה ושאר חיובים בפרט לגבי אלו שניתן לפעול בהליכי גבייה מנהליים וכו'). ההתראה תנוסח עפ"י חוק, בנוסח שיאושר מראש ובכתב ע"י המנהל מטעם העירייה. כמו כן, החברה ומנהל הגבייה מתחייבים כי שבוע לאחר המועד שנקבע לתשלום בכל שובר חיוב שנשלח לתשלום, תישלח לכל החייבים ו/או הנישומים אשר טרם שילמו את השובר במועד מסרון (הודעת SMS)/מייל/וואטסאפ תזכורת לתשלום החוב בהתאם לנוסח שיאושר מראש ע"י העירייה והנ"ל יבוצע וישלח בפועל באמצעות מערכות הגבייה של העירייה, על החברה ו/או ראש צוות הגבייה לעשות כן לפחות פעם אחת לאחר משלוח כל שובר חיוב ולכלול את חובות השובר, הכל לפי דרישת העירייה.

13.1.2. ההתראות תאפשרנה תשלום בכל אמצעי הגבייה האפשריים (כולל בנקים, דואר, אינטרנט, המוקד הטלפוני, קופת העירייה וכיו"ב). כמו כן, בנוסף לאמור לעיל, לגבי חובות חינוך ו/או רווחה ו/או חובות שילוט החברה מתחייבת לשלוח לפחות פעם בשנה 2 (שני) מכתבי התראה (מכתב התראה ראשון, ומכתב התראה שני לתשלום מיידי) לכל אחד מסוגי החובות שלהלן : חובות חינוך, חובות רווחה, וחובות שילוט.

13.1.3. ההתראה הראשונה תשוגר בתום 21 יום ממועד תחילת עבודתה עפ"י חוזה זה. החברה תבצע פעולה זו שלעיל לפחות שלוש פעמיים בשנה, במועדים שיגדיר המנהל מטעם העירייה בכל שנת עבודה לפי תוכנית עבודה שנתית. כלל המועדים כאמור לעיל יקבעו בכפוף לאישור המנהל מטעם העירייה.

13.1.4. גזבר העירייה ו/או מי מטעמו רשאי להורות על שיגור התראה כנ"ל במועדים נוספים (מעבר לשלוש פעמים בשנה), והכל באישור מראש של המנהל מטעם העירייה. החברה ו/או ראש צוות הגבייה מתחייבים לפעול באופן שוטף ולפחות ארבע פעמים בשנה לבטל הוראות קבע ו/או התחייבויות ו/או הסדרי תשלום שנעשו במקרים שנישומים ו/או

חייבים לא פרעו שני תשלומים, הכל בהתאם להוראות החוק, ובכלל זה בהתאם לסעיף 4(ה) לחוק הרשויות המקומיות (ריבית הפרשי הצמדה על תשלומי חובה), תש״ם- 1980. החברה ו/או ראש צוות הגבייה חייבים לעשות כן לפחות פעם אחת לפני משלוח התראות על חובות פיגורים על מנת שכל חוב הפיגורים יתבטאו במכתבי ההתראה, ולהגיש דוח לעירייה בדבר ביצוע האמור.

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

13.1.6. החברה תבצע פעולות אכיפה מנהליות לפי פקודת המיסים (גבייה) ולפי **חוק לתיקון פקודת העיריות (מס׳ 151), התשפ״ב-2022** בכפוף לאישור המנהל מטעם העירייה, ולא לפני מסירת דרישת תשלום שנייה לחייב בדואר רשום או במסירה אישית עפ״י פקודת המיסים (גבייה) ולאחר שווידאה כי במשרדי העירייה קיים עותק של הודעת דרישה כנ״ל, חתומה ע״י החייב או מקבל חוקי אחר וכן חתימת מוסר ההודעה ופרטיו.

13.1.7. כל ההוצאות בגין דואר, הפקת שוברים, הדפסה, משלוח בדואר רשום עם אישור מסירה כמתחייב דין וכדו׳ הינן ע״ח העירייה.

13.1.8. **משלוח באמצעים דיגיטליים -**

הודעת דרישה ראשונה–יש לשלוח לחייב את הודעות הדרישה הראשונה גם בהודעה מקוונת (מסרון + דואר אלקטרוני + וואטסאפ).

הודעת שניה (דרישה לתשלום חוב באופן מידי) – ככל שהסכים אדם בכתב לקבל הודעות מקוונות ומסר לעירייה פרטי התקשרות, תישלח בנוסף לדואר הרשום גם הודעה מקוונת (מסרון או דואר אלקטרוני).

13.2. **<u>איתור חייבים</u>**

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

13.2.2. החברה תמציא לעירייה את סוגי האיתורים הבאים:

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

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

13.3. **<u>עיקולים</u>**

13.3.1. החברה תפעל עפ״י נוהל עבודה שהוגש ואושר ע״י העירייה בנושא העיקולים השונים. נוהל העבודה יימסר לחברה עם תחילת עבודתה.

13.3.2. החברה תבצע עיקולים בכפוף להוראות המנהל מטעם העירייה, על פי אישור מראש ובכתב מטעמו, לרבות עיקולי חשבונות בנקים, עיקולי מיטלטלין ברישום, רכבים, משכורת, שלטונות המס, חברות אשראי, רשם המקרקעין, עיקולי צד ג׳ שונים וכיו״ב, והכל בהתאם להוראות הדין ו/או לחוזרי מנכ״ל.

על החברה ו/או ראש צוות הגבייה להקצות לפחות עובד ייעודי אחד שיהיה אחראי לביצוע כל פעולות האכיפה והגבייה, לרבות (אך לא רק) לביצוע ומעקב אחר עיקולים, הודעות בדבר מימוש כספים, מימוש בפועל של כספים שעוקלו, הכנת כל המסמכים הנדרשים לשם ביטול עיקולים לגבי חובות ששולמו וביצוע ביטול עיקולים לגבי חובות ששולמו באופן מידי, טיפול שוטף של מכתבי ההתראות ו/או משלוח מסרונים (SMS) /מיילים וואטסאפ לחייבים, איתור חייבים וטיפול שוטף בחייבים שלא אותרו ו/או מכתבי התראה שחזרו או לא הומצאו מכל סיבה שהיא, כגון״ ״עזב״ לא אותר״ ״לא נמסר״ וכו׳.

על החברה ו/או ראש צוות הגבייה האחריות שכל נתוני האכיפה והגבייה יתויקו וישמרו בתיק התושב, לרבות העתק כל מכתבי ההתראות, העתק ואסמכתא בדבר משלוח מכתבי ההתראות, העתק המעטפה והאסמכתא בדבר ביול ומשלוח מכתבי ההתראה ו/או אישור מסירה בדבר משלוח בדואר רשום עם אישור מסירה, היסטוריית עיקולים היסטורית מימושים, וכל פעולות האכיפה והגבייה שננקטו מכל מין וסוג שהוא.

13.3.3. החברה ו/או ראש צוות הגבייה אחראים ומתחייבים בזאת כי בכל מקרה של ביצוע פריסת חוב לנישומים ו/או לחייבים אלו יהיו בהתאם לדין, ומכל מקום, לא תבוצע פריסת תשלומים לגבי חובות של חייבים מעל ל 12 (שנים עשר) תשלומים, אלא אם יינתן אישור מראש מאת גזבר העירייה.

13.3.4. לא תבוצע כל פעולה של רישום בעיקול או עיקול בפועל לפני שמוצה הליך של עיקול בנק במרכזי הבנקים. פעילות העיקולים במרכזי הבנקים תהא כפופה לנוהל והנחיות שיקבע המנהל והיועץ המשפטי של העירייה מפעם לפעם והחברה תהא חייבת לבצע הפעילות אך ורק עפ״י הוראות ונוהלי עבודה אלה.

13.3.5. החברה תפעל עפ״י צווי הרשאה ספציפיים לגובה המס/הארנונה לכל פעולת עיקול באופן פרטני.

13.3.6. החברה תידרש להכין טפסי עיקול כחוק עבור מורשי החתימה על העיקולים לפי פקודת המיסים (גבייה) ו/או לפי כל דין אחר, ובכפוף להוראות המנהל מטעם העירייה, ולצרף אליהם מסמכים שונים, לרבות:

- ✓ תדפיס מצב חשבון.
- ✓ תדפיס היסטוריית פעולות אכיפה.
- ✓ דו״ח חוקר במידה ומדובר בחייב שאותר.

- ✓ העתק מפעולות העיקול ברישום שבוצעו כלפי החייב במידה ומדובר בעיקול בפועל.

13.4. **<u>רישום עיקולי בנקים</u>**

13.4.1. רישום עיקול עפ״י פקודת המיסים (גבייה) ו/או לפי פקודת העיריות על חשבונות בנק ייעשה עפ״י ההסדר עם מרכז השלטון המקומי - העברת קבצים במדיה מגנטית למרכזי הבנקים וביצוע עיקול בפועל בסניף (מימוש) לאחר ביצוע פעולת הרישום.

13.4.2. החברה תחייב את כרטיס החייב בהוצאותיה, בסך כולל בגין כל רישומי העיקול שבוצעו ובפועל על כל חשבונות החייב בגין כל נכסיו בכל מרכז בנק.

13.4.3. ביצוע עיקול חשבונות בנק נוספים לחייב בשנה קלנדרית אחת, יוכל להתבצע אחת לשלושה חודשים ממועד העיקול הקודם, אך לא יותר מ 4 פעמים בשנה (לרבות חיובו בהוצאות) וזאת רק אם התקבלה תשובה מהבנק כי לחייב חשבון/חשבונות המתנהל/ים בבנק ואין בהם יתרה לעיקול או שבמימוש לא התקבל כל סכום העיקול שנדרש.

13.5. **<u>עיקול כספים שונים - בידי צד ג׳</u>**

13.5.1. החברה תהיה חייבת, בכפוף להוראת המנהל מטעם העירייה, בביצוע עיקולי צד ג׳ שונים, לרבות עיקולים בחברות כרטיסי אשראי, טאבו/מינהל , עיקולי בשלטונות המס למיניהם, עיקולי שכר, עיקולי שכירות וכיוצ״ב, הכל בהתאם להוראות הדין, ועל החברה להכין את כל הטפסים ו/או הצווים והעיקולים, לרבות הודעות לסרבן, וביצוע מימושים לחתימה ו/או לאישור העירייה. על החברה לבצע מעקב שוטף ולדאוג לביטול העיקולים לגבי חייבים ו/או נישומים אשר שילמו את חובם נשוא העיקול, ועל החברה לדאוג לביצוע והכנת כל הדרוש להסרת העיקול לגבי חובות שנפרעו במועד הדרוש לכך, ובאופן מיידי לאחר תשלום החוב.

13.5.2. ההוצאות שיושתו על החייבים הינן עפ״י פקודת המיסים גבייה, בתעריף המקס׳ / או בהתאם לתעריפי שיקבעו ע״פ דין, אולם מובהר בזאת כי הכנסה זו שייכת לעירייה ולא לחברה.

13.5.3. ככל שהחברה תידרש לבצע פעולות עיקול בפועל, יש לקבל אישור מגזבר מהעירייה לעלויות אלו שלא יעלו מהעלויות בהתאם לתקנות ולהוראות החוק, ובמידה ויוחלט להפעיל את החברה לצורך ביצוע העיקול – ישולם החזר מלא בגין ההוצאות הנדרשות ככל שהחברה תישא בהם. לחלופין תהיה רשאית העירייה לשאת ישירות בהוצאות אלו מול הגורם שיבצע את הפעולה.

13.6. **<u>עצירה ו/או הקפאת פעולות אכיפה</u>**

13.6.1. עצירה ו/או הקפאה של פעולות אכיפה תעשינה בכפוף להוראת העירייה בלבד, על פי הכללים שנקבעו בהנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא ״הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גבייה)״.

13.6.2. המורשים מטעם העירייה לביצוע עצירה ו/או הקפאה של פעולות אכיפה, יהיו רשאים בכל עת ליתן הוראות שונות או לחזור מהוראות שונות בדבר הפסקת פעילות אכיפה או מתן תנאים חריגים בקשר עם חייב מסוים וכן בדבר הפסקת פעילות אכיפה כנגד חייבים מסוימים או כלל החייבים בתקופות שונות, כולל תקופות חגים, חולי מועד, ערבי חג ומועדים. הוראות אלה תינתנה בכתב.

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

14. אכיפה משפטית

14.1. העירייה תהא רשאית להוציא תיקים לגבייה משפטית לעו״ד מטעמה ללא קשר לחברה ויחולו ההוראות להלן -

14.1.1. בהתאם להוראות העירייה, החברה תעביר לעוה״ד שימונה ע״י העירייה את הטיפול המשפטי בגביית חובות מחייבים לפי שיקול דעתה, לרבות מקרים אשר לא נענו לדרישות ו/או מכתבי התראה, הכל בהתאם לשיקול דעתה. כך, בין שהמדובר בשלב ראשון – בהגשת תביעות נגד אותם חייבים ו/או בניהול כל הליך משפטי הצריך כדי להפוך את החוב לפסוק, ובין שהמדובר בשלב שני בנקיטת הליכי הוצל״פ במטרה לאכוף על החייבים את פירעון חובותיהם הפסוקים.

14.1.2. עוה״ד שיטפל בהליכים המשפטיים הנ״ל, ולרבות בהליכי הגבייה בהוצאה לפועל, ימונה ע״י העירייה, והעירייה תישא בשכרו ובכל ההוצאות והאגרות הכרוכות בכך. תיק שמצוי ו/או הועבר לטיפול משפטי (אכיפה משפטית), כל נקיטת פעולה כלשהי בקשר לתיק החייב מכל סוג שהוא ו/או הסדר תשלומים יעשה ו/או יינקט רק לאחר דיווח לגורם המוסמך בעירייה וקבלת אישור מראש ובכתב מאת הגורם המוסמך בעירייה. כמו כן, כל תשלום שיבוצע ע״ח חוב שהועבר או מצוי בטיפול משפטי ידווח מיידי לגורם המוסמך בעירייה וייקלט במערכת כחוב של גבייה משפטית ולפי סימננו מתאים, הכל בהתאם להוראות והנחיות העירייה.

14.1.3. עובדי החברה, ישתפו פעולה עם עוה״ד שימונה ע״י העירייה, ולהעביר אליו כל מידע, תחשיב ומסמך רלבנטי.

14.1.4. האמור בסעיף זה לא חל על השגות ועררים. ליווי מלא לנושא זה ינתן ע״י החברה כחלק משירותי החברה.

14.2. העירייה, תהא רשאית, באישור בכתב ומראש, להעביר את הטיפול בגביית חובות בפיגור של חייבים אשר לא נענו לדרישות ו/או מכתבי התראה ו/או הליכי גבייה מנהליים, לטיפול משפטי של החברה ו/או קבלן משנה מטעמה והכל על חשבונה המלא של הרשות. הטיפול המשפטי ינוהל על ידי עורך דין שיועמד לרשות העירייה על ידי החברה ו/או קבלן משנה מטעמה, שיאושר על ידי העירייה ויועצה המשפטי ויקבל ייפוי כוח בהתאם. יודגש, **כי מדובר בשירות אופציונאלי בלבד**, הנתון לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה.

14.3. טיפול החברה, בכפוף להוראות המנהל מטעם העירייה, יחול גם במקרים של חייבים המצויים בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק. הטיפול יכלול, בין השאר, הכנת תביעות חוב והגשתן לכונס הנכסים הרשמי ו/או למי מטעמו, הופעות בכל הדיונים בבתי משפט, במשרדי כונס הנכסים הרשמי ו/או אצל הנאמן והמפרק.

14.4. ככל שיידרש על ידי המנהל מטעם העירייה, החברה מתחייבת לבצע שירותי אכיפה לפסקי דין פליליים חלוטים, שיכללו את כל הליכי האכיפה המנהלית המקובלים ובהתאם לאמור בהסכם.

14.5. **למען הסר ספק, כל הסדר עם חייב, הכולל מחיקת חוב ו/או כל הסדר מכל סוג שהוא, יהיה כפוף לאישור מראש ובכתב של המנהל מטעם העירייה והיועץ המשפטי מטעם העירייה.**

15. חובות מסופקים ואבודים

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

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

15.3. החברה תהיה אחראית על ריכוז החובות המסופקים והאבודים והצגתם לעירייה לפחות פעם ברבעון, לרבות הצגה מפורטת של אופן הטיפול והמלצות המשך לגבי כל אחד מהחובות, לרבות: המשך ביצוע פעולות אכיפה, הקפאת/עצירת פעולות האכיפה, או הכנת תיקי מחיקת חובות. על החברה להכין את כל המסמכים להגשה למשרד הפנים לשם מחיקת חובות, לרבות (אך לא רק) חובות בגין הליכי חדלות פירעון, צווי הפטר, ו/או חובות שלא ניתן עוד לגבותם מכל סיבה שהיא ו/או בשל מתן הנחה, הכל בהתאם להוראות הדין ולחוזר מנכ״ל בעניין זה. החברה ו/או ראש צוות הגבייה מתחייבים בזאת לעשות כן בכל רבעון, ולהכין את כל

המסמכים הנדרשים להגשה למשרד הפנים וחתימת המסמכים ע״י כל הגורמים המוסמכים, ועל החברה לדאוג להגשתם בפועל, ומעקב תשובה, ביצוע והקלדתם ויישומם במערכת הגבייה.

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

15.5. החברה ו/או מי מטעמה ישתתף במידה ויידרש לכך ע״י המנהל מטעם העירייה בישיבות ועדת ההנחות ו/או מחיקת חובות ומליאת העירייה וכן, אם יידרש, בישיבות שתערכנה בנושא במשרד הפנים.

15.6. יודגש כי לעירייה קיימת הסמכות לבצע מחיקת חובות ו/או הסדרים שונים לחייבים ביוזמתה ועל ידי עובדיה, בין לפני העברת החובות לטיפול החברה ובין לאחר העברת הטיפול בהם לחברה, והחברה לא תהיה זכאית לכל תשלום בגין כך ולא יהיו לה טענות מכל מין וסוג בגין כך.

16. הנחות בארנונה

16.1. **סיוע טכני בהכנת החומרים ובהתאם להוראות החוק לתיקון פקודת העיריות (מס׳ 151), התשפ״ב-2022, וטיפול בבקשות להנחות ארנונה, לרבות הכנת כל החומר והמסמכים התומכים ו/או המעידים על מתן ההנחה, ובכלל הכנת תחשיב מתאים לשם מתן הנחת מבחן הכנסה לפי סעיף 2 (א)(8) לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ״ג - 1993, והכל בהתאם לדרישות הדין. החברה והעובדים מתחייבים לתעד ולסרוק לתיק התושב את כל המסמכים, תרשומות ופניות התושב בעניין זה, וליתן לתושב מענה לפנייתו.**

16.2. החברה תעדכן את ההנחות במערכת המידע של העירייה על פי קריטריונים שייקבעו על ידי העירייה ובכפוף לכל דין.

16.3. החברה תפיק מכתבים לתושבים בנושא הנחות בארנונה על פי החלטות העירייה והמנהל מטעם העירייה.

16.4. החברה תטפל בבקשות להנחה בארנונה על פי הוראות כל דין והנחיות המנהל מטעם העירייה, לרבות הנחות על פי מבחן הכנסה.

16.5. במידת הצורך תשלח העירייה מכתב לתושבים בתוך שבוע מיום קבלת הבקשה, המפרט את המסמכים החסרים לשם השלמת הטיפול בבקשה.

16.6. בקשות להנחה בארנונה תיקלטנה בשלמותן למערכת המידע של העירייה בתוך חודש מיום קבלתן. בגין כל בקשה אשר לא תטופל במועד האמור, תיקנס החברה בהתאם לאמור בהסכם רמת שירות המצורף לחוזה זה.

16.7. החברה תהיה אחראית על ריכוז ובדיקת המסמכים הדרושים לוועדת ההנחות של העירייה בקשר עם בקשות תושבים לקבלת הנחות, הכול בהתאם להוראות כל דין וכל רשות מוסמכת בעניין, כפי שיהיו בתוקף, מעת לעת.

16.8. החברה תשתתף בישיבות ועדת ההנחות ככל שיידרש לכך על ידי המנהל מטעם העירייה.

16.9. החברה תפעל בהתאם להחלטות, הנחיות ונהלי העירייה, ועדת ההנחות ו/או הוועדה למחיקת חובות ובכפוף לכל דין, בכל הקשור לביצוע פעולות הגבייה ו/או גובה ושיעור המיסים וההנחות.

16.10. כדי למנוע ספק, מוסכם בזאת בין הצדדים שהחברה לא תיתן ולא תבצע הפחתות והנחות בגבייה כלשהי ללא אישור העירייה בכתב מראש.

16.11. למען הסר ספק, לעירייה תהא הזכות הבלעדית להחליט בדבר מתן הנחות ו/או הסדרים לחייבים שונים, בכפוף להוראות הדין והיא תהא רשאית לטפל במתן הנחות כאמור, בין לפני העברתן לטיפול החברה ובין לאחר העברת הטיפול בהן לחברה, והחברה לא תהיה זכאית לכל תשלום בגין כך ולא יהיו לה טענות מכל מין וסוג בגין כך.

17. אחריות החברה וראש צוות הגבייה - עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים

17.1. החברה אחראית על עדכון קובץ התושבים על פי תעודות זהות.

17.2. החברה אחראית על ריכוז מידע לגבי כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ועדכונם במערכות המידע של העירייה.

17.3. החברה אחראית על ביצוע עדכונים, שינויים, תוספות ותיקוני שומה ו/או חיובים אחרים בכרטיסי הנכס במערכות המידע של העירייה, לרבות עדכון שטחים בהתאם למדידות שבוצעו וקליטת נתוני המדידות במערכת הגבייה של העירייה, משלוח הודעות שומה, וכן חובת קליטת וסריקת תשריטי המדידה, והודעות השומה לתיק התושב במערכת הגבייה של העירייה. כל תוכנית ביצוע מדידות של נכסים ו/או של בנינים חדשים תאושר מראש ע״י העירייה, ועל החברה ו/או ראש צוות הגבייה לדווח לגורם המוסמך בעירייה על כל פעולה בעניין זה. על החברה ו/או ראש צוות הגבייה לקבל אישור מראש מגורם מוסמך בעירייה לכל פעולה ו/או קבלת שירות ו/או טובין כלשהו מאת כל ספק חיצוני של העירייה, בפרט בעניין מדידות ו/או כל ספק אחר. החברה ו/או ראש צוות הגבייה מתחייבים בזאת לספק **לפחות עובד ייעודי אחד** שיהיה אמון ואחראי על **תחום המדידות**, ניהול השומה בקשר לנכסים, משלוח הודעות שומה, תיוק ותיעוד נתוני השומות ותשריטי המדידה וקליטת כל המסמכים בקשר לכך למערכת הגבייה של העירייה.

17.4. הכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים מפורטים ומדדי הצלחה - לאישור המנהל מטעם העירייה לראשונה בתום 30 יום ממועד תחילת מתן השירותים בפועל ע״י החברה ועד לסיום השנה הקלנדרית הראשונה ובכל חודש נובמבר של כל שנת עבודה לגבי שנת העבודה הקלנדרית הבאה אחריה, מחולקת לרמת פעילות רבעונית. התוכנית תיערך לפי חתכים שיקבע המנהל מטעם העירייה. מידי רבעון, יוגש לעירייה דו״ח תכנון מול ביצוע.

17.5. הפקת דו"חות ניהוליים וסטטיסטיים ו/או כל דו"ח ביצוע אחר שיועברו על פי תדירות, מועדים, חתכים ופורמטים שיקבעו על ידי המנהל מטעם העירייה. דו"חות אלה יכללו לכל הפחות את סוגי הדוחות הבאים:

17.5.1. דו"ח הכנסות חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים.

17.5.2. דו"ח תקבולים חודשי, רבעוני ושנתי מותאם לפי מקום גבייה וסוג שירות, בגין החודשים הקלנדריים החולפים. הדו"ח יפרט את אפקטיביות הגבייה ויציג את התקבולים, יתרות החוב שנותרו ואחוזי הגבייה בפועל בהשוואה לתקופות קודמות.

17.5.3. דו"ח קופה יומי, חודשי ורבעוני.

17.5.4. דו"ח הפקדות יומי, חודשי ורבעוני לחשבון הבנק של העירייה.

17.5.5. אחריות החברה ו/או ראש צוות הגבייה על ביצוע התאמות ומאזנים - עדכוני קופה והתאמה להפקדה ו/או תשלומים, התאמות בנקים וקבלת נתוני העברות בנקאיות ועדכונם במערכת, התאמות כרטיסי אשראי, התאמות שיקים דחויים, התאמה בין תקבולי חובות לפי רישומי הספק לבין הנהלת החשבונות של העירייה, לרבות ביצוע התאמות כספים מול הוועדה לתכנון ובניה של העירייה ו/או מול כל מחלקה ו/או גורם בעירייה, וביצוע פעולות שוטפות וכן כל פעולה שתידרש לשם ביצוע התאמות מול הנהלת חשבונות ו/או כל גורם אחר בעירייה על החברה ו/או ראש צוות הגבייה להקצות לפחות **עובד ייעודי אחד** שיהיה אחראי על נושא ההתאמות, וטיפול שוטף בכל הקשור לכך, לרבות עדכון הוראות קבע שחזרו, שיקים שחזרו, קליטת תקבולים והעברות בנקאיות וכל פעולה שנדרשת לשם ביצוע האמור.

17.5.6. דו"ח גיול חובות.

17.5.7. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את כלל החובות בפיגור עפ"י חתכים וסטאטוסים שיוגדרו ע"י העירייה. הדו"ח יפרט את פעולות האכיפה שבוצעו, תאריכי ביצוע, משך הזמן שחלף בין פעולה לפעולה ו/או מאז הפעולה האחרונה שבוצעה בתיק, המלצה על דרכי טיפול וכיו"ב.

17.5.8. דו"ח חודשי, רבעוני ושנתי המפרט את פעולות העיקולים שבוצעו בפועל, כולל פירוט של מבצעי האכיפה, סוג העיקול שבוצע, תוצאות העיקולים לרבות גביית הוצאות אכיפה מנהלית / משפטית וחובות לעירייה.

17.5.9. דו"ח רבעוני ושנתי המפרט את החובות המסופקים והאבודים על פי חתכים שיקבעו ע"י העירייה.

17.5.10. דו"ח רבעוני ושנתי המפרט את החובות שבוצע לגבייהם הליך של מחיקת חובות, כולל שם נותן ההוראה, תאריך מתן ההוראה, תקופת עצירת פעולות האכיפה, סיבת העצירה וכיו"ב.

17.5.11. דו"ח חודשי המפרט את פניות התושבים שהתקבלו אצל עובדי החברה, אופן קבלת הפניה (קבלת קהל/ דואר/דוא"ל/טלפון), מועד הגעת הפניה, עיקר הפניה, עיקר התגובה, מועד

התגובה וסגירת הפניות. לגבי פניות טלפוניות – יש לדווח גם על זמני המתנה לנציג השירות כולל שיחות ננטשות.

17.5.12. דו״ח חודשי המפרט את משך הזמן שחלף ממועד קבלת בקשות להנחה בארנונה ועד למועד קליטת ההנחות במערכת המידע של העירייה.

17.5.13. אחת ל- 6 חודשים דו״חות מסוקרים ואחת לשנה דו״חות מבוקרים, עד למועד אותו יקבע העירייה.

17.5.14. דו״חות נוספים לפי דרישת העירייה באופן מיידי.

18. סיוע לגורמים המוסמכים בעירייה

18.1. תיאום מדיניות בנושאי גבייה.

18.2. ייעוץ שוטף לעירייה בנושאי גבייה.

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

18.4. תאומים והתאמות עם מחלקות הגבייה, הגזברות, ההנדסה, השירותים החברתיים והחינוך בעירייה, לרבות:

<u>מאגף הנדסה</u>:

תיאום כתובות, תיאום מספרי גוש חלקה ותת חלקה.

בדיקת הכנה לטופס 4, תעודת גמר ואכלוס.

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

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

הפקת דו״חות ככל שידרשו.

<u>המחלקה לשירותים חברתיים ומאגף חינוך</u>

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

הפקת דו״חות ככל שידרשו.

19. משרדים

19.1. לצורך מתן השירותים ע״פ הסכם זה, העירייה תעמיד משרד עבור החברה ותיגבה בגינו סך של 2,500 ₪ לחודש.

<u>מחשוב</u>

19.2. החברה תעשה שימוש במערכות המידע הייעודיות של העירייה המבצעות ניהול, מעקב ובקרה של כל תהליכי החיובים והגבייה הנדרשים, לרבות שימוש במערכת האכיפה והגבייה של העירייה. נכון לשנה הנוכחית מערכות המידע של העירייה הן של אוטומציה, החברה תדאג לחיבור api למערכת הגבייה.

19.3. כלל פעולות הגבייה ואכיפת הגבייה שיבוצעו ע"י החברה מכל מין וסוג, יתועדו במערכת המידע של העירייה, לרבות סריקת כלל האסמכתאות לפעולות אלה על פי מפתח שתורה העירייה. מבלי לגרוע מכל הוראה שהיא, ככל שתותר אפשרות לביצוע פעולות אכיפה במערכות אחרות שאינן המערכת של העירייה (רק באישור בכתב ומראש של העירייה) החברה תהיה חייבת להמציא את כל המסמכים ותיעוד כל הפועלות שבוצעו, עיקולים תאריכי העיקולים, פרטי עיקולי צד ג', לרבות תיעודיים, תרשומות, התראות, אישורי מסירה, נתונים אודות מימוש כספים מעוקלים, הודאות לסרבן וכל מסמך בעניין זה, לידי העירייה מיד עם דרישתה, וזאת בכל דרך שתבקש העירייה.

20. סקר שילוט

20.1 הספק יבצע סקר שלטים המוצבים ברחבי העיר, ומחשוב הסקר אחת לשנה בהתאם למועד שתקבע העירייה.

20.1.1 העובדה כוללת: עבודות מדידה וצילום השלטים על ידי מודדים וסוקרי שטח, קליטת נתוני השילוט, צילומי השלטים והטמעתם למערכת ממוחשבת של העירייה כולל נקודות ציון דיגיטליות על מפה x,y.

20.1.2 איסוף הנתונים וביצוע המדידות יבוצע בהתאם ובכפוף לחוק העזר של עיריית יהוד מונוסון המעודכן לאותה תקופת ביצוע הסקר ובהתאם להנחיות האגף.

20.2 ההכנות ליציאה לשטח:

20.2.1 ככל שהספק ידרוש הוא יקבל את הנתונים על הנכסים הקיימים במערכת הגבייה הממוחשבת כפי שמצוי וידוע לעירייה;

20.2.2 סדר העבודה לעניין ביצוע אזורי הסקר יקבע על פי שיקול דעתו של הספק, ובהנחיית מנהל אגף הגבייה בעירייה או מי מטעמו ו/או ע"י הגזבר (להלן - "המנהל"). עם סיום עבודתו של הספק לביצוע סקר באזור מסוים בעיר, הספק ימציא למנהל פירוט של המקומות והשלטים לגבייהם בוצע הסקר אותו האזור.

20.3 התחייבויות הספק:

20.3.1 העירייה מוסרת בזאת לספק, והספק מתחייב בזאת, לבצע את העבודה נשוא הסכם זה, לשביעות רצון העירייה או מי שימונה על ידה. הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא ומוחלט עם המנהל אשר יפקח על פעילות הספק עפ״י הסכם זה.

20.3.2 הספק יהא בקיא בחוק העזר ליהוד מונוסון (מודעות ושלטים), התשנ״ח- 1997 ובהנחיות לפרסום שילוט של עיריית יהוד מונוסון

20.4 אופן ביצוע העבודה:

20.4.1 הספק יאתר את כל השלטים המוצבים בעיר, יסרוק, יבדוק ויצלם את כל השלטים המוצבים בכל חלקי העיר (בכל תחום השיפוט של עיריית יהוד מונוסון), כולל מרכזים מסחריים, אזורי מגורים, אזורי תעשיה, נתיבי גישה לעיר, אתרי בניה וכיו״ב.

20.4.2 הסקר יכלול צילום במצלמה דיגיטאלית, של כל השלטים, בגינם יופקו חיובי אגרת שלטים למחזיקי השלטים. כל תמונה תהיה עם תאריך הצילום בפועל.

20.4.3 בנוסף לכך, הספק יצלם כל מרכז מסחרי ו/או בניין משרדים במבט מהרחוב שיכלול את כל המבנה על מנת לשייך ולבדוק חזות כללית.

20.4.4 הספק יהיה אחראי לקליטת התמונות הדיגיטאליות של השלטים ופרטיהם השונים בתוכנת מערכת הגבייה של הרשות כחלק מתיקו וכרטיס האב של כל בעל/מחזיק בשלט.

21. פעולות מיוחדות בעלות מחיר קבוע מראש ללא אפשרות למתן תוספת/ הנחה.

במכרז זה ישנם מס׳ פעולות אשר **<u>ככל וידרשו</u>** ע״י העירייה, ישנו סכום קבוע מראש ומפורט בסעיפים הבאים, אשר ישולמו בגין אותם שירותים

21.1. ביצוע מסירות אישיות של התראות ומכתבים וקבלת אישור מסירה חתום, לרבות תצהיר מוסר בדבר המסירה המאומת ע״י עו״ד – 150 ₪.

21.2. איתור נישומים: 70 ₪.

21.3. חקירה כלכלית איתור זכויות ו/או נכסים ו/או כלי רכב : 800 ₪.

21.4. רישום הערות ו/או עיקולים ו/או פעולות בלשכת רישום המקרקעין ו/או במשרד הרישוי – הכנת כל המסמכים לשם רישום הערות או עיקולים, לרבות שליחות והגשת המסמכים ללשכת רישום המקרקעין ו/או משרד הרישוי: 240 ₪.

21.5. **אופציונלי**- העירייה רשאית להעסיק פקח שומה / גבייה ממונע (בעל רכב) לעבודה יומית של 8 שעות עבודה בתעריף של 1,500 ₪ לפני מע״מ

פרק ב׳ - מסמך 4

כללים בדבר ההליכים לגביית חובות והסכם רמת שירות SLA

בהתאם לסעיף 330כג לפקודת העיריות, [נוסח חדש] - קביעת אמות מידה (תיקון מס׳ 151) תשפ״ב - 2022 (להלן: ״**הפקודה**״) מפורטות אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב, והאיכות של השירותים שעל תאגיד הגבייה (להלן: ״**תאגיד הגבייה**״) לספק לעיריית יהוד מונוסון (להלן: ״**העירייה**״), לתושביה ולחייבים אחרים לעירייה (להלן ״**החייבים**״).

א. <u>הוראות נוספות לתאגיד הגבייה</u>:

א. המידע יינתן לפונים באמצעות קבלת קהל ו/או באמצעות מענה טלפוני ו/או באמצעות אתר האינטרנט ו/או באמצעות הדוא״ל יהיה בשפה העברית.

ב. המידע שיעובר לפונים באמצעות קבלת קהל ו/או באמצעות מענה טלפוני ו/או באמצעות אתר האינטרנט ו/או באמצעות הדוא״ל יהיו מונגשים לאנשים עם מוגבלות, לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ״ח - 1998.

ג. תאגיד הגבייה יתעד במערכת הגבייה כל פנייה שקיבל מכל חייב שהוא, לרבות פנייה בעל פה, וכל פנייה בכתב של החייב.

ד. כל פנייה ותשובה תועבר לידיעת גזבר ויועמ״ש בעירייה.

ה. תאגיד הגבייה יישלח הודעה לכל פונה בתוך 3 ימים ממועד קבלת הפנייה, אישור על קבלת הפנייה. מענה לפנייה יינתן בהתאם למועדים הקבועים לעיל.

ב. <u>פיקוח ובקרה על תאגיד העזר</u>:

א. תאגיד הגבייה יעביר לעירייה דו״ח שנתי אחת לשנה ולא יאוחר 28.2 בדבר פעולות הגבייה שבוצעו על ידו ושיעורי הגבייה הנובעים מהם; וכן כל מידע נוסף שיידרש ע״י העירייה.

ב. תאגיד הגבייה יעביר לעירייה מידע כנדרש ע״י העירייה ככל שיידרש גם במסגרת תקופה קצרה יותר.

ג. <u>דרכי התקשרות עם תאגיד הגבייה</u>:

<u>תחום</u>	**<u>דרכי התקשרות</u>**
<u>משרדי תאגיד הגבייה</u>:	
<u>מענה טלפוני</u>:	
<u>אתר אינטרנט</u>:	אתר אינטרנט של העירייה
<u>דואר אלקטרוני</u>:	לרבות פניות באמצעות דוא״ל:

הסכם רמת שירות SLA

כנגד האירועים הבאים רשאית לקנוס העירייה את החברה כמפורט בטבלה להלן:

מספר סידורי	אירוע	קנס	הערות
.1	אי הגעה בזמן של עובדי החברה לעבודה במוקד מרכז השירות ו/או יציאה לפני הזמן ללא אישור.	1,000 ש״ח לכל אירוע	מעל 20 אירועים בחודש {במצטבר לכלל העובדים }
.2	היעדרות עובדי החברה מעל ימי החופשה, המחלה והמילואים המותרים על פי חוק.	ראש צוות הגבייה – 350 ש״ח ליום עבודה עובד גבייה – 250 ש״ח ליום עבודה	
.3	התנהגות לא הולמת של עובדי החברה.	500 ש״ח לכל אירוע	מעל 5 אירועים בחודש
.4	אי ביצוע הוראות החוק לביצוע שלב בגבייה, לרבות באכיפת הגבייה עפ״י פקודת המיסים (גבייה) או כל הוראה רלוונטית אחרת לגבי חייב או קבוצת חייבים.	500 ש״ח לכל אירוע	מעל 5 אירועים בחודש
.5	אי משלוח או משלוח באיחור של התראות/דרישות תשלום בגין חובות הנמצאים בטיפול החברה.	500 ש״ח לכל אירוע	מעל 5 אירועים בחודש
.6	אי מילוי הוראה לאיתור כתובות/ חשבונות בנק של חייבים.	500 ש״ח לכל אירוע	מעל 5 אירועים בחודש
.7	חיוב תושבים בהוצאות אכיפה מנהלית שלא על פי כל דין.	500 ש״ח לכל אירוע	מעל 1 אירוע בחודש
.8	אי רישום הוצאות אכיפה מנהלית.	500 ש״ח לכל אירוע	מעל 5 אירועים בחודש
.9	אי מסירת דו״ח מהדוחו״ת אותם נדרש לספק לעירייה	250 ש״ח לכל דוח בגין כל יום איחור בהגשתו עפ״י המועדים שתקבע העירייה מפעם לפעם	לאחר 7 ימי איחור
.10	אי סריקת מסמכים נלווים למערכות המידע הייעודיות.	500 ש״ח לכל אירוע	מעל 5 אירועים בחודש
.11	שליחת תשובה לפניה אל גורם ניהולי אצל התאגיד, ללא אישור הנוסח מראש ע״י המנהל מטעם העירייה.	500 ש״ח לכל מכתב	
.12	כנגד אי פתיחת משרדי שירותי הקהל ו/או שירותי האכיפה או סגירתו לפני הזמן.	10,000 ש״ח לכל אירוע	מעל 2 אירועים בשנה.
.13	כנגד מענה טלפוני אנושי שיינתן לאחר המתנה מעל 4 דקות.	50 ש״ח לכל אירוע	מעל 5 אירועים בחודש

מספר סידורי	אירוע	קנס	הערות
.14	אי תיעוד פעולות במערכת הבילינג ו/או במערכת הגבייה של העירייה, לרבות במערכת הCRM של העירייה	500 ש״ח לכל אירוע.	מעל 3 אירועים לחודש
.15	מתן מענה לפניות התושבים ו/או לבקשות מקוונות שהוגשו וזאת לאחר 34 יום ממועד הגשתם.	קנס של 500 ₪ לכל אירוע ו/או פניה שבאיחור.	מעל 3 אירועים בתקופה של רבעון (שלושה חודשים).
.16	התנהגות לא הולמת של עובדי האכיפה הרושמים עיקולים ו/או המבצעים עיקול בפועל	500 ש״ח לכל אירוע.	מעל 2 אירועים לשנה.
.17	חיוב חייבים בהוצאות גבייה שלא על פי כל דין	500 ש״ח לכל אירוע.	מעל 1 אירוע לחודש.
.18	אי איוש של ראש צוות הגבייה מתאים מטעם החברה ו/או עזיבה של מנהל האכיפה ואי מציאת מחליף המאושר על ידי מנהל מטעם העירייה	25,000 ש״ח לכל חודש קלנדרי או חלק מחודש קלנדרי.	מעבר ל 7 ימי עבודה רצופים.
.19	הטלת עיקולי שווא על חייבים שמקורם בטעות של החברה	קנס של 1000 ₪ לאירוע ובנוסף כל סכום שיאושר בין החייב לעירייה במסגרת הליך פשרה, גישור או תביעה שכנגד לרבות הוצאות משפטיות.	
.20	כל פעולה או מחדל של הספק או מי מעובדיו או מי מטעמו בקשר לשירותים הניתנים ו/או הנדרשים על ידו ושבגינם התאגיד נדרש לפיצוי לקוח או חייב או כל צד ג.׳	קנס של 500 ₪ לאירוע ובנוסף כל סכום שיאושר בין העירייה לצד ג׳ במסגרת הליך פשרה, גישור או תביעה שכנגד לרבות הוצאות משפטיות.	
.21	כנגד אי הפעלת מערכת ניהול תורים במשך 5 ימים ויותר ברצף, וכנגד אי הפעלת המערכת מעל 5 ימי עבודה בשנה.	500 ₪ על כל יום של אי הפעלה מעבר ל - 5 ימים. בגין אי הפעלת המערכת מעל 8 ימי עבודה בשנה תחויב החברה ב - 750 ₪ על כל יום מעבר למס׳ ימים זה.	
.22	אי הודעה מראש על הגעת עובד שיוצא לחופשה/הדרכה או אירוע מתוכנן מראש	1,000 לעובד ליום	
.23	הדרכת עובדים דיגיטלית בזמן קבלת קהל (ללא אישור מנהל אגף הגבייה)	1,000 ₪ לעובד ליום	
.24	עבודה במשרדי חברת הגבייה בשעות קבלת הקהל לצרכי עריכת דוחות	5,000 ₪ ליום עבודה	
.25	מתן עזרה לרשות אחרת/מוקד טלפוני	1,000ש״ח לאדם ליום	

פרק ב׳ - מסמך 5

נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

<u>עיריית יהוד מונוסון</u>

הנדון: <u>ערבות בנקאית צמודה מס׳</u> _____

על פי בקשת _____ (להלן ״**החברה**״) לביצוע התחייבויותיו כלפיכם בהתאם להוראות ההסכם שנחתם בינכם בקשר למכרז 25/2026 , אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 100,000 ₪ בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ״ל למדד המפורט להלן (להלן: ״**הפרשי הצמדה**״).

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

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

<u>במכתבנו זה</u>:

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

<u>הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן</u>:

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

_____

חתימה + חותמת הבנק

פרק ב׳ - מסמך 6

<u>נספח פרק ב ׳ מסמך 6 - ביטוח</u>

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **<u>כנספח</u>** פרק ב׳ מסמך 6.1 , והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: **״ביטוחי הספק״** ו**״אישור עריכת הביטוח״**, לפי העניין), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.

א. חבות מעבידים- מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח ״חבות מעבידים״ מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.

ב. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג ״רשלנות רבתי״ יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).

2. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המזמין אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.

3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המזמין או מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

4. למזמין תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.

5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.

6. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

7. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח ״מקיף״ לכלי הרכב.

על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט ביטוח אחריות צד שלישי) המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.

8. בכל ביטוח רכוש שייערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעם המזמין; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

9. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם.
מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המזמין ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה .

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

נספח פרק ב׳ מסמך 6.1- אישור ביטוחי הספק

אישור קיום ביטוחים								תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYY) (Y
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 בפולישת 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: עיריית יהוד מונסון			שם: חברות האם ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות		שם		אופי העסקה: ☐נדל״ן ☒שירותים ☐אספקת מוצרים ☐אחר: _____ העיסוק המבוטח: שירותי למתן שירותי גבייה כוללים ולשירותי ניהול ותפעול גבייה כוללים	☐משכיר ☐שוכר ☐זכיין ☐קבלני משנה ☒מזמין שירותים ☐מזמין מוצרים ☐אחר: _____
ח.פ 500213574			ת.ז./ח.פ.		ת.ז./ח.פ.			
מען: מרבד הקסמים 6 יהוד מונסון			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 רטרואקטיב)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיב)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח לתקופה / למקרה	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים****
צד ג׳					4,000,000		₪	302 – אחריות צולבת

								309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מל״ל - 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות - 322 מבקש האישור מוגדר כצד ג׳ בפרק זה
אחריות מעבידים			20,000,000	₪				309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות
אחריות מקצועית			2,000,000	₪				309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 302 – אחריות צולבת - 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח

								325 – מרמה ואי יושר עובדים 327 – עיכוב/ שיהוי 328– ראשוניות 332 – תקופת גילוי (6 חודשים) 301 – אובדן מסמכים 303 – דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 326 – פגיעה בפרטיות
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג׳ כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה)*:								
016- גבייה וכספים 039- כח אדם 082- שירותי ניהול								
ביטול / שינוי פוליסה שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול								
תוקף אישור על הסכמה לעריכת ביטוח בלבד** תאריך תום תקופת האישור על הסכמה לעריכת ביטוח (DD/MM/YYYY)**								
חתימת האישור המבטח:								

פרק ב׳ - מסמך 7

<u>תצהיר לאי קיום ניגוד עניינים ושמירת סודיות</u>

(לחתימה על ידי החברה וכל צוות עובדי החברה שיוצבו בעירייה)

אני הח״מ _____ _____

ש ם ח.פ /ת.ז

מצהיר/ה בזאת ומתחייב/ת בזאת כלפיכם כדלקמן:

הואיל ובתוקף תפקידי בצוות המבצע את העבודות על פי הסכם נשוא מכרז 25/2026 (להלן: ״**המכרז**״), יגיעו לרשותי, מידע, מסמכים וחומר אחר מכל סוג שהוא ובכל מדיה שהיא, הקשורים בכל אופן שהוא לעירייה ו/או למתן השירותים (להלן: ״**המידע**״);

לפיכך הריני מצהיר/ה ומתחייב/ת כלפיכם וכלפי כל אחד מכם כדלקמן:

1. אני מצהיר/ה ומתחייב/ת כי אין לי, במישרין ו/או בעקיפין, כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד **בניגוד עניינים** עם המכרז והשירותים נשוא המכרז הנ״ל, או ליצור חשש לניגוד עניינים כזה.
אני מתחייב/ת עוד, כי אם במהלך עבודתי כאמור, יובא לידיעתי ניגוד עניינים כאמור, או חשש לניגוד עניינים כזה, אודיע לכם עליו לכל ללא דיחוי.

2. אני מתחייב/ת לשמור על **סודיות** מוחלטת בקשר ל**מידע** ולא אעביר לאחרים, כל מידע שהועבר אלי, למעט מידע המפורסם ברבים, ו/או מידע הפתוח על פי הדין לעיון הציבור (כל הללו יקראו להלן: ״**מידע גלוי**״).

אני מצהיר/ה כי ידוע לי שהפרת התחייבות זו עלולה להיות עבירה לפי חוק העונשין וחוק הגנת הפרטיות.

3. אני מתחייב/ת לנקוט אמצעי זהירות קפדנית ולעשות כל הדרוש כדי לקיים את התחייבותי על פי מסמך זה לרבות שמירה על סודיות המידע.

4. לא אעשה, בכל עת שהיא, שימוש, מלבד השימוש במסגרת התפקיד שאני ממלא/ת למטרת השירותים נשוא המכרז, בתוצרי השירותים על כל חלקיהם נספחיהם ומרכיביהם לרבות כל מדיה אלקטרונית.

5. עם השלמת ביצוע השירותים על פי תנאי המכרז הנ״ל, הנני מתחייב/ת כי, למעט המידע הגלוי, אעביר לכם את כל המסמכים ו/או חומר אחר כלשהו שנמסר לי בקשר עם המכרז הנ״ל. לא אשאיר בידי העתק ו/או צילום מכל סוג שהוא מן החומר ו/או המסמכים ו/או התפוקות (מכל סוג שהוא לרבות מדיה אלקטרונית) הקשורים למכרז הנ״ל ולמתן השירותים על פיו.

6. ידוע לי כי אין באמור בכתב התחייבות זה כדי לגרוע מכל הוראה אחרת שבמכרז על נספחיו ושבדין ובכלל זה בהנחיות כל רשות מוסמכת ומשרד הפנים, אלא כדי להוסיף עליהן.

ולראייה באתי על החתום:

תאריך	שם	חתימה
_____	_____	_____

_____

פרק ב׳ - מסמך 8

הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

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

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

אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי העירייה, כדלקמן:

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

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

ג. מצורף בזה כתב מינוי ממונה אבטחת מידע בחברה חתום על ידי בעלי זכויות החתימה בחברה.

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

ה. ידוע לנו כי אנו רשאים להשתמש רק במערכת הגבייה ובמערכת האכיפה לצורך ביצוע עבודתנו.

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

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

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

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

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

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

יב. הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של העירייה, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד

והמערכת תחייב באופן אוטומטי החלפת הסיסמא לפחות בתדירות של אחת ל 3 חודשים. המערכת תחייב סיסמא של לפחות 8 תווים הכוללת לפחות ספרות ואותיות.

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

יד. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.

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

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

יז. מותקנות תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים רוגלות, נוזקות ולוחמת סייבר לרבות FireWall.

יח. המערכות כוללות מנגנוני הצפנה של תקשורת נתונים לרבות Https

יט. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של העירייה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.

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

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

כב. בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:

- לא יישמרו קבצים של העירייה על הדיסק הקשיח של התחנה.
- בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
- הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
- לא ניתן יהיה להוריד קבצים של העירייה מהשרת באמצעות התחנה.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

לב. בגין הפרת התחייבויות אפצה את העירייה בסך של 50,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.

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

<u>ולראייה באנו על החתום</u>

_____	_____
שם החברה	תאריך

פרק ב' - מסמך 9

פירוט גובה התשלומים שייגבו מהנישומים בגין פעולות האכיפה על פי תעריפי ההוצאות המרביות על פי תקנות פקודת המיסים גבייה (קביעת הוצאות מרביות) כפי שיהא תקף מעת לעת

סוג הפעולה	הוצאות
(1) משלוח דרישה ראשונה בכתב	18
משלוח דרישה ראשונה בכתב בדואר רשום ובלבד שנשלחה לאחר שנשלחה הודעה על החוב	27
(2) משלוח דרישה נוספת בכתב	18
משלוח דרישה נוספת בכתב בדואר רשום ובלבד שלא יישלחו יותר מ-3 דרישות בשנה	27
(3) עיקול בידי צד שלישי שאינו אלקטרוני	18
צו עיקול אלקטרוני	10
(4) משלוח הודעה לסרבן על עיקול בידי צד שלישי	18
משלוח צו מסירה	18
(5) איתור כתובת הסרבן כאשר זו שונה מהכתובת המופיעה באחד מן המרשמים המנויים להלן, לפי העניין מרשם האוכלוסין, רשם החברות, רשם השותפויות, רשם האגודות השיתופיות ורשם העמותות או מהכתובת שמסר בכתב	146
(6) עיקול באמצעות רישום מיטלטלין של הסרבן בבית מגוריו או במקום עסקו	195
(7) עיקול רכב במשרד הרישוי	97
(8) המצאת אזהרה, לרבות על ידי הדבקת הודעה על כוונה לפרוץ לשם תפיסת מעוקלים והוצאתם	195
ואולם לא יגבו הוצאות כאמור אם היה ניתן להמציא את האזהרה במועד שבו בוצע העיקול ברישום, כאמור בתקנת משנה 1(7)	
(9) הובלה והוצאת מעוקלים	413
(10) הובלה והוצאת מעוקלים שנדרשו לצורך הוצאתם משאית וסבלים	2,468
(11) ניסיון לבצע אחת מהפעולות המנויות בתקנות משנה 1(6) עד 1(10) אשר לא צלח בשל אחד מאלה:	
(1) הסרבן נקט פעולה כדי לסכל את העיקול;	
(2) הכתובת שבה נעשה הניסיון כאמור אינה כתובתו של החייב, לפי אחד מן המרשמים המנויים בתקנת משנה 1(5) או לפי מה שנמסר על ידי הסרבן –	
כמפורט באותן פסקאות	
(12) השתתפות שוטר בשכר בעת ביצוע העיקול	עלות העסקת שוטר בשכר שלא במסגרת פעילות המשטרה, בהתאם לנוהלי משטרת ישראל

סוג הפעולה	הוצאות
(13) בוטל	
(14) הוצאות פרסום בעיתונות על קיומה של מכירה פומבית או מכירה אחרת, שהורה עליה פקיד הגבייה בהתאם לתקנה 12 לתקנות המסים (גבייה)	608
ואולם לגבי פרסום הודעה על קיומה של מכירה של פריטים השייכים לסרבן ולסרבנים אחרים, יתחלק הסכום בין הסרבנים שפרטיהם מופיעים במודעה	
(15) מכירת כל סוגי המקרקעין באמצעות כונס נכסים סכומים ושיעורים כאמור בתקנות ההוצאה לפועל (שכר טרחת עורכי דין וכונסי נכסים), התשס״ב-2002, בשינויים המחויבים	
(16) הוצאות גרירה של רכב –	
(א) רכב פרטי ומסחרי שמשקלו אינו עולה על 4 טון, למחסן הנמצא במרחק –	
(1) עד 35 ק״מ ממקום הגרירה	486
(2) מ-36 ק״מ עד 50 ק״מ ממקום הגרירה	577
(3) מ-51 ק״מ עד 75 ק״מ ממקום הגרירה	669
(4) מ-76 ק״מ ואילך ממקום הגרירה	754
(ב) רכב מסחרי שמשקלו 4 טון ומעלה, למחסן הנמצא במרחק –	
(1) עד 35 ק״מ ממקום הגרירה	1,155
(2) מ-36 ק״מ עד 50 ק״מ ממקום הגרירה	1,277
(3) מ-51 ק״מ עד 75 ק״מ ממקום הגרירה	1,495
(4) מ-76 ק״מ ואילך ממקום הגרירה	1,702
(17) פריצת דלת של רכב	182
(18) פריצת דלת מבנה והחלפת מנעול רגיל	280
(19) פריצת דלת מבנה והחלפת מנעול מיוחד	778
(20) בוטל	
(1) בעבור כלי רכב פרטי ומסחרי שמשקלו אינו עולה על 4 טון	49 ליום או חלק ממנו
(2) בעבור כלי רכב מסחרי שמשקלו 4 טון ומעלה	122 ליום או חלק ממנו
(21) בוטל	

המציע הזוכה יידרש לגבות סכומים אלה בהפחתה של 20% מתעריפים הנ״ל

פרק ג׳ - מסמך 1

דף מידע ארגוני ותצהיר להוכחת ניסיון

נספח זה ימולא על ידי המציע ויצורף להצעתו

1. שם המציע: _____

מספר רישום ברשם החברות ו/או ע.מ: _____

כתובת: _____

כתובת משרד רשום: _____

מספרי טלפון: _____ נייד: _____

מספרי פקסימיליה: _____

2. עיסוק המציע: _____

3. **אנשי מפתח**

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

שם	תחום התמחות / תפקיד	שנות ותק במציע

4. **יכולת פיננסית של המציע**

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

5. איש הקשר במכרז מטעמו של המציע הינו –

שם _____

תפקידו אצל המציע _____,

מס׳ טל׳ נייד: _____,

דוא״ל: _____

ופניותיו מטעמנו, ככל שתהיינה, בכל הנוגע למכרז, והתשובות שתימסרנה לו על ידי העירייה תחייבנה את המציע.

6. **<u>ניסיון המציע במתן שירותי גבייה</u>** – <u>(תנאי סף סעיף 3)</u>

בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המציע במתן שירותי גבייה של תשלומים מוניציפאליים, הכוללים <u>מיסי ארנונה בכל רשות מקומית</u>, כנדרש בתנאי הסף סעיף 3 על תתי סעיפיו וכן לצורך מתן ציון האיכות. תשומת לב המציעים, <u>יינתן ניקוד איכות לניסיון העולה על הנדרש בתנאי הסף</u> .

יודגש ויובהר כי:

א. לעניין פירוט תקופת מתן השירותים - ציון שנה וחודש ניסיון המציע יחושב כמתן שירות במהלך שנה רציפה, כלומר במידה והשירות החל במהלך השנה יש לציין את החודש של תחילת מתן השירות ומתאריך זה נדרש לחשב את שנת הניסיון ככל שהשירות החל <u>לאחר</u> חודש 01/2024, יש לציין את תקופת מתן השירותים בפורמט הבא: חודש ושנה עד חודש ושנה (למשל: 03/2024 - 06/2024). ובהתאם לכך ניתן להציג את הניסיון עד לחודש מאי 2026 .

ב. מספר התושבים יירשם על פי הנתון המעודכן האחרון באתר הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

תנאי סף 3.1.1 : המציע סיפק את שירותי ניהול הגבייה עבור לפחות לשבע (7) רשויות מקומיות, מתוכן לפחות רשות מקומית אחת שבתחומה 30,000 תושבים ומעלה, כאשר שירותי הגבייה ניתנו לכל רשות מקומית במשך לפחות שנתיים ברציפות במהלך התקופה שהחלה ביום 01/01/2020 ועד המועד האחרון להגשת מכרז זה.

תנאי סף 3.1.2 : במסגרת שירותי הגבייה, המציע גבה בשנתיים שקדמו להגשת מכרז זה [2024-2025] סך כולל של לפחות 150 מיליון ₪ בכל שנה [לכל הרשויות המנוהלות ע״י המציע ביחד]. יודגש, כי היקף הגבייה יכול שיכלול סוגי תשלומים מוניציפאליים נוספים, ובלבד שיכלול גם גביית מיסי ארנונה בכל רשות מקומית. **(יש לצרף אישור של הלקוחות לתקופת מתן השירות, סוג השירות שניתן והיקף הגבייה בכל שנה.)**

שם הרשות	מס׳ תושבים	תקופת מתן שירותי הגבייה, הכוללים לפחות גביית מיסי ארנונה	תיאור שירותי הגבייה	היקף הגבייה בכל שנה				איש קשר מטעם הרשות, תפקידו ומס׳ טלפון ישיר
				(באלפי ש״ח)				(נייד)
			גבייה שוטפת /אכיפה מנהלית	2022	2023	2024	2025	

ניתן לצרף טבלה זהה על דף לוגו של המציע

לצורך ניקוד רכיב איכות שיעור גבייה, יש לצרף אישורי הרשויות המקומיות הבאות בדבר שיעורי הגבייה (ארנונה)

7. **תנאי סף 3.1.7 :** הריני להצהיר כי המציע ו/או כל עובד מטעמו שבכוונת המציע להציב מטעמו, לא עוסקים בתחומי העירייה במדידת נכסים ו/או סיווגם לצרכי ארנונה.

8. **תנאי סף 3.1.8** : הריני להצהיר כי המציע מפעיל (באמצעותו או באמצעות אחרים), מוקד תשלומים ובירורים טלפוני עם מענה אנושי ומענה ממוחשב הפועל לכל הפחות בין השעות 00 :20-00 :8 בימי חול ובין השעות 30 :12-30 :8 בימי ו׳ ובערבי חג ובהתאם לדרישות המפורטות בנספח מפרט השירותים.

9. **ראש צוות הגבייה מוצע**

שם _____

כתובת _____

השכלה - _____

שנות ניסיון בתחום כספים וגבייה - _____.

מועסק אצל המציע כשכיר החל מחודש/שנה - _____

א. יש לצרף עותק של התואר האקדמי ו/או רישיון רואה חשבון.

ב. קורות חיים של המועמד לתפקיד ראש צוות הגבייה מטעם המציע, המפרטים את כישוריו, הכשרתו, השכלתו וניסיונו, לרבות בכל הקשור לניסיונו הניהולי בתחום גביית מיסי ארנונה ברשויות מקומיות.

ג. אישור רו"ח בדבר העסקתו כשכיר אצל המציע.

ד. בטבלה להלן יש לפרט את הקורסים וההשתלמויות אשר עבד ראש צוות הגבייה בשנתיים האחרונות.

נושא הקורס / ההשתלמות	מועד ביצוע ההשתלמות / הקורס	מידע מקוצר על תוכן הלימודי אשר נלמד בקורס / בהשתלמות ומקום הלימודים

ה. בטבלה להלן, יש לפרט את ניסיונו של המועמד לתפקיד ראש צוות הגבייה מטעם המציע בניהול צוות גבייה של מיסי ארנונה ברשות מקומית אחת או יותר, כנדרש בתנאי הסף.

ניתן להוסיף טבלה נוספת בפורמט זהה, במידת הצורך.

שם הרשות	שנות העבודה בהן נוהל צוות גבייה של מיסי ארנונה	תיאור הניסיון בניהול צוות גבייה של מיסי ארנונה

<u>הצהרה ביחס לעובדי הגבייה במקרה שהינם קיימים ואין צורך בגיוס</u>

ככל שיש ברשות המציע מועמדים/ות רלבנטיים העומדים/ות בדרישות הכשירות שבכוונתו להציב בעירייה, על המציע למלא הצהרה והתחייבות זו -

☐ ככל שנזכה במכרז, אנו מתחייבים כי באופן מידי נציב את העובדים/ות הנדרשים/ות לצורך הצבתם/ן בעירייה במסגרת המכרז, כאשר הינם עומדים בדרישות הסף. לא יוצב מועמד/ת טרם קבלת אישור מראש של העירייה, לרבות ראיון ככל שהעירייה תדרוש כן.

☐ ידוע ומוסכם עלינו כי האמור מתייחס גם לראש צוות הגבייה המוצע, אשר יוצג מראש בהצעה ויוצב על ידינו במשרדי העירייה ככל שנוכרז כזוכים.

<u>הצהרה ביחס לעובדי הגבייה במקרה שיש צורך בגיוס</u>

ככל שאין ברשות המציע מועמדים/ות רלבנטיים העומדים/ות בדרישות הכשירות שבכוונתו להציב בעירייה, על המציע למלא הצהרה והתחייבות זו -

☐ ככל שנזכה במכרז, אנו מתחייבים כי לא יאוחר מתוך 30 יום ממועד הודעת הזכייה נגייס את העובדים/ות הנדרשים/ות לצורך הצבתם/ן בעירייה, כאשר המועמדים/ות יעמדו בדרישות הסף. לא יוצב מועמד/ת טרם קבלת אישור מראש של העירייה, לרבות ראיון ככל שהעירייה תדרוש כן.

☐ ידוע ומוסכם עלינו כי האמור <u>לא חל</u> בהתייחס לראש צוות הגבייה מוצע, אשר יוצג מראש בהצעה ויוצב על ידינו במשרדי העירייה ככל שנוכרז כזוכים.

_____ _____

חתימה וחותמת המציע **תאריך**

<u>אישור עו״ד</u>

אני הח״מ _____, עו״ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי

אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב׳

_____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____

/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
תאריך	חותמת ומספר רישיון	חתימה

פרק ג' - מסמך 2

אישור רו"ח בדבר העדר הערת עסק חי

תאריך: _____

לכבוד

<u>עיריית יהוד מונוסון</u>

ג.א.נ,

הנדון: <u>אישור בדבר הערת עסק חי</u>

לבקשתכם וכרואי החשבון של המציע הרינו לאשר כדלקמן:

הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____

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

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

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

ולראיה באתי על החתום:

_____, רו"ח

(שם מלא, חתימה וחותמת)

פרק ג׳ - מסמך 3

תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים ובדבר שכר מינימום כדין

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל״ו - 1976

אני הח״מ _____ת.ז._____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת, כדלקמן:

1. אני משמש כ-_____ אצל המציע _____
(להלן - **המציע**), שהגיש הצעה למכרז פומבי מס׳ 25/2026 אשר פרסמה עיריית יהוד מונוסון , לביצוע העבודות נשוא המכרז (להלן - **המכרז**), ומוסמך ליתן מטעמו תצהיר זה בשמו ובעבורו.
2. בתצהיר זה:
״בעל זיקה״ - מי שנשלט על ידי המציע. אם המציע הוא חבר בני אדם - גם בעל השליטה בו או תאגיד שבשליטת בעל השליטה אצל המציע, או תאגיד הדומה בהרכבו ובתחומי פעילותו לאלו של המציע, או מי מאחראי מטעם המציע על תשלום שכר העבודה.
״שליטה״ - כהגדרתה בחוק הבנקאות (רישוי) התשמ״א-1981.
3. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד הגשת הצעה במכרז זה, אנוכי וכל בעל זיקה למציע: *[יש לסמן X במשבצת המתאימה]*

☐ לא הורשענו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות שנעברו לאחר יום כ״ה בחשון התשס״ג - 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ״א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ״ז-1987;

☐ הורשענו ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כ״ה בחשון התשס״ג - 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ״א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, התשמ״ז-1987 ,אך במועד האחרון להגשת ההצעות בהליך, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה;

<u>(סמן X במשבצת המתאימה):</u>

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ״ח- 1998 לא חלות על המציע .

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ״ח- 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

<u>(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ״ח- 1998 **חלות על המציע** נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):</u>

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

<u>(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):</u>

חתימה וחותמת המציע: _____

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

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

4. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

<u>אישור עו״ד</u>

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

_____	_____	_____
תאריך	חותמת ומספר רישיון	חתימה

פרק ג' - מסמך 4

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

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

1. הנני מצהיר כי המשתתף _____ מס' זיהוי/ח.פ./ח.צ./ע.ר. _____ (להלן: "**המשתתף**") איננו קבלן כח אדם כמשמעותו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.

2. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____

<u>אישור עו"ד/רו"ח</u>

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

_____

פרק ג׳ - מסמך 5

לכבוד

<u>עיריית יהוד מונוסון</u>

ג.א.נ,

הנדון : תצהיר בדבר העדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה

(התצהיר ימולא ע״י המציע. ככל שהמציע הוא תאגיד, ימולא התצהיר ע״י מנהלו, בעל שליטה בו, או המוסמך לחתום מטעמו)

אני הח״מ, _____ , נושא/ת תעודת זהות מס׳ _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר אמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן :

1. הנני עושה תצהירי כתצהיר בדבר היעדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצה, כחלק מהצעה במכרז פומבי מס׳ _____ של עיריית יהוד מונוסון (להלן : **״העירייה״**).
שם המציע : _____ מס׳ ת.ז. / ח.פ. של המציע : _____
אני משמש בתפקיד _____ אצל המציע ומוסמך להצהיר מטעמו/ אני המציע [מחק את המיותר].
הנני מצהיר בזאת כי המועצה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים :
סעיף 122א׳ (א) לפקודת העיריות הקובע כדלקמן :
״חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם המועצה, לעניין זה, ״קרוב״ - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות״.
כלל 12(א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע :
״חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית. לעניין זה, ״חבר מועצה״ - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו.
סעיף 174 לפקודת העיריות הקובע כי :
״לא יהיה לעובד מועצה, לא במישרין ולא בעקיפין, בעצמו ולא על ידי בן-זוגו, סוכנו או שותפו, כל חלק או טובת הנאה בכל חוזה או עסק שנעשה עם המועצה למענה או בשמה, פרט לעניין שיש לעובד בהסכם העבודה שלו או בהסכם הכללי של עובדי המועצה ופרט לחוזה בדבר קבלת שירות מהשירותים שהמועצה מספקת״.
בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי :
בין חברי מליאת מועצת העיר יהוד מונוסון אין לי : בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.

אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
ידוע לי כי העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

_____ _____

תאריך חתימת המצהיר

<u>אישור</u>

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

_____

חתימה וחותמת עו״ד

פרק ג' - מסמך 6

תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ_____ מס ת"ז _____ העובד אצל המציע _____

(שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר .
4. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה .
5. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
8. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

<u>יש לסמן V במקום המתאים</u>

☐ למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.

אם כן, אנא פרט:

_____

_____

_____

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

חתימה וחותמת המציע: _____

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

<u>אישור עורך הדין</u>

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

_____	_____	_____
תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין

פרק ג׳ - מסמך 7

<u>הצהרה להיקף הגבייה ואישור עו״ד / רו״ח</u>

הריני להצהיר כי חברתנו גבתה במסגרת שירותי הגבייה, בשנתיים שקדמו להגשת מכרז זה [**2024-2025**] סך כולל של לפחות 150 מיליון ₪ <u>בכל שנה</u> [לכל הרשויות המנוהלות ע״י המציע]

יודגש, כי היקף הגבייה יכול שיכלול סוגי תשלומים מוניציפאליים נוספים, ובלבד שיכלול גם גביית מיסי ארנונה בכל רשות מקומית.

תאריך _____ חתימת וחותמת של המציע _____

הערה- ככל ורו״ח של המציע לא מודע לסכומי הגבייה ברשויות המהוות את לקוחות המציע, ניתן לצרף אישורי הרשות המקומית, הצהרה מטעם המציע לסכומים המוצגים ואישור עו״ד להצהרה.

אישור עו״ד / רו״ח

לבקשת _____ (להלן: "**המציע**") וכעו״ד / רו״ח שלו, ביקרנו את הצהרת המציע בדבר היקף הגבייה כמדווח במכרז זה.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים. הביקורת כללה בדיקה של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה וזאת במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ״ל הצגה מטעה מהותית. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו בהתבסס על ביקורתנו הצהרה זו משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את הצהרת המשתתף בדבר היקף הגבייה בשנים 2024-2025. ע״ס 70,000,000 ₪ במצטבר לפחות.

_____

רו״ח (חתימה וחותמת)

הצהרה למחזור הפעילות העסקית ואישור רו״ח

הריני להצהיר כי מחזור הפעילות העסקית של –
המציע _____ מס׳ ח.פ. _____

ב-3 שנים האחרונות (2023-2025) לא פחת מ-10 מיליון ₪ לשנה בכל אחת מהשנים הנ״ל.

תאריך _____ חתימת וחותמת של המציע _____

אישור עו״ד / רו״ח

לבקשת _____ (להלן: ״המשתתף״) וכרואי החשבון שלו, ביקרנו את הצהרת המשתתף בדבר ניסיון בביצוע עבודות כמדווח לעיל. ההצהרה הינה באחריות הנהלת המשתתף. אחריותנו היא לחוות דעה על הצהרה זו בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים. הביקורת כללה בדיקה של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה וזאת במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ״ל הצגה מטעה מהותית. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו בהתבסס על ביקורתנו הצהרה זו משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את הצהרת המשתתף בדבר ניסיון והיקף עבודות בשנים הרלבנטיות להצהרת המשתתף.

תאריך: _____

בכבוד רב,

_____

רו״ח (חתימה וחותמת)

פרק ג׳ - מסמך 8

אישור הרשות המקומית לעמידה בתנאי הסף והאיכות

(יש להגיש אישור זה במסגרת הוכחת עמידה בתנאי הסף ומדדי האיכות)

אני הח״מ_____ מס ת״ז _____ גזבר הרשות המקומית _____ (שם הרשות המקומית) מאשר בזאת כי:

המציע _____סיפק עבור הרשות המקומית שירותי גבייה שוטפת של מיסי ארנונה, אגרות והיטלים ואכיפת גבייה מנהלית, בין השנים _____
סכום הגבייה השנתית אשר נוהל ע״י המציע הינו-

1) **שנת 2023 _____ אחוז/ שיעור הגבייה _____**

2) **שנת 2024 _____ אחוז / שיעור הגבייה _____**

3) **שנת 2025 _____ אחוז / שיעור הגבייה _____**

תאריך _____

שם הגזבר _____

חתימה + חותמת _____

פרק ד׳ – מסמך 1
ערבות מכרז/ערבות הצעה

לכבוד

<u>עיריית יהוד מונוסון</u>

ג.א.נ,

הנדון: <u>ערבות בנקאית מס׳</u> _____

על פי בקשת _____ (להלן "**המציע**") בנוגע להגשת הצעה למכרז פומבי מס׳ 25/2026 למתן שירותי גבייה ניהול ותפעול כוללים עבור עיריית יהוד מונוסון אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ₪.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ״ל לא יאוחר מתוך 7 ימים ממועד דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המציע בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

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

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום **31/12/2026** ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי יום **<u>31/12/2026</u>** לא תענה.

לאחר יום **<u>31/12/2026</u>** ערבותינו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

_____

חתימה + חותמת הבנק

פרק ד׳ - מסמך 2

לכבוד

<u>עיריית יהוד מונוסון</u>

ג.א.נ.

פרק ד׳ מסמך 2

הנדון : כתב הצעה והתחייבות למתן שירותי למתן שירותי גבייה כוללים ולשירותי ניהול ותפעול גבייה כוללים עבור עיריית יהוד מונוסון

מכרז פומבי מס׳ 25/2026

אני הח״מ אני הח״מ _____ת.ז._____, מרח׳ _____, מצהירים מסכימים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. קראנו בעיון את הצעתכם למשתתפים במכרז, את כל מסמכי המכרז ואת ההסכם על כל נספחיו (להלן: **״מסמכי המכרז״**).
2. בהתאם לכל האמור לעיל, ולאחר שבחנו בחינה זהירה ומדוקדקת את כל תנאי ומסמכי המכרז וההסכם האמורים ואנו מסכימים כל האמור במסמכי המכרז, הננו מגישים הצעתנו זו והרינו מתחייבים בזה לבצע את השירותים נשואי מסמכי המכרז ולקיים את כל שאר התחייבויותינו, כולן ביחד, במחירים שהננו מציעים, כמפורט בהמשך.
3. אנו מסכימים כי העירייה תהיה חופשית לקבל או לסרב לקבל הצעה זו, ולמסור את ביצוע השירותים לבעלי הצעה אחרת כפי שיראה לה, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כמפורט בהוראות למשתתפים במכרז, ואנו מתחייבים לקבל כל החלטה כאמור של העירייה.
4. במידה והצעתנו תתקבל, הרינו מתחייבים בזה כלפיכם, כדלקמן:

4.1. לחתום על כל מסמכי הסכם המכרז תוך 7 ימים ממועד קבלת דרישתכם או בתוך פרק זמן אחר, כפי שיקבע על ידכם.

4.2. לא לתבוע תוספות כלשהן לתמורה המגיעה בשל ביצוע השירותים ו/או פיצויים כלשהם בגין הקטנת היקף השירותים ו/או ביצוען במלואן.

4.3. להתחיל במתן השירותים, בהיקפם המלא או בהיקף אחר הכול כפי שיקבע על ידכם לא יאוחר מתוך 14 ימים מיום קבלת צו התחלת השירותים שינתן על ידכם, ולבצען בהתאם לכל התנאים שבמסמכי המכרז וההסכם.

4.4. להפקיד בידיכם במועד חתימת ההסכם או במועד התחלת ביצוע העבודות, לפי המוקדם שביניהם העתקי כל פוליסות הביטוח הנדרשים בהסכם ו/או אישור המבטח לכך וכן העתקי כל האישורים והמסמכים האחרים כנדרש במסמכי המכרז וההסכם וכן את הערבות הבנקאית להבטחת קיום התחייבויותינו לפי ההסכם.

4.5. להעסיק לכל הפחות את העובדים המפורטים להלן :

תפקיד	מס׳ עובדים	אחוז משרה
ראש צוות גבייה	1	100%
פקיד גבייה	9	100%

5. הננו מצהירים ומתחייבים בזה כי מיום חתימתנו על הצעתנו זו, מחייב אותנו ההסכם על כל המסמכים המצורפים אליו, כאילו היה חתום על ידינו, וגם אם לא נחתום על ההסכם בכלל, תיחשב הצעתנו וקבלתה על ידי העירייה בכתב, כהסכם מחייב בין העירייה לבנינו, מבלי שהדבר יגרע מזכויותיה של העירייה כמפורט במסמכי המכרז.
6. כערבות לקיום ההתחייבויות שבהצעתנו זו הרינו מצרפים בזה ערבות בנקאית אוטונומית, של בנק _____ סניף _____ בתוקף לפחות עד **31/12/2026 על סך של 50,000** ₪ לטובתכם על פי הנוסח דוגמת הכלול במכרז ומייפים את כוחכם באופן בלתי חוזר כי במקרה ולא נקיים התחייבויותינו כולן או מקצתן שבהצעתנו ו/או לא נחתום על החוזה תוך - 7 ימים ממועד הדרישה ו/או הודעת זכיה שתישלח אלינו ו/או תוך כל מועד אחר כפי שתיקבע העירייה, הרי הזכות בידיכם לממש ולחלט את הערבות הבנקאית, זאת בלי כל הודעה מראש או התראה כלשהי ואנו מוותרים בזה מראש, ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל זכות להתנגד לכל צעד שתנקטו כדי לגבות ולחלט את הערבות הנ״ל.
7. להבטחת קיום התחייבויותינו, במידה ונזכה במכרז, אנו נמסור לכם, במועד חתימת ההסכם, ערבות בנקאית אוטונומית צמודה לפקודתכם בסך של 100,000 ₪ שתעמוד בתקופה לכל תקופת ביצוע השירותים בתוספת של שלושה חודשים ואתם תהיו רשאים לחלטה במידה ונפר את התחייבויותינו כלפיכם.
8. אנו מתחייבים בזה, כי הצעתנו זו תהיה בתוקף ותחייב אותנו במשך שלושה חודשים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות ו/או בתקופה נוספת כפי שייקבע על ידי העירייה. במידה ובמהלך תקופה זו נדרש על ידכם לקיים את כל התחייבויותינו שבהצעה זו, נעשה זאת ללא כל דיחוי.
9. במקרה של תאגיד: אנו מצהירים בזאת כי הצעה זאת הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות על פי מסמכי היסוד של התאגיד המציע.
10. מוצהר ומוסכם בזאת, כי נהיה מנועים מלהציג כל תביעות ו/או דרישות שתתבססנה על כל טענות של אי ידיעה וגם/או אי הבנה של תנאי המכרז או איזה מקרב מסמכי המכרז ואנו מוותרים מראש על כל טענות אלה.
11. הננו מצהירים בזה, ובהתאם לכל ההצהרות המופיעות במסמכי המכרז לעיל, כי אנו בעלי ידע וניסיון ובעלי יכולת ארגונית, מקצועית וכספית לשם ביצוע השירותים נשואי המכרז וההסכם, וכי הננו עומדים בכל תנאי הניסיון המוקדם שפורטו בתנאי המכרז וכי עומדים לרשותנו לצורך ביצוע ההסכם כל הציוד הנדרש ובמצב תקין וכן מנהלי עבודה ועובדים מקצועיים, מיומנים ובעלי ניסיון בביצוע העבודות, נשואי המכרז, ובמספר מתאים ומספיק.
12. אם נזכה בביצוע השירותים במכרז הנדון, הננו מתחייבים לבצע את התחייבויותינו על פי המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז לשביעות רצונכם.

13. ידוע מוסכם והובהר לנו כי העירייה תהא רשאית לפצל את השירותים בין מספר קבלנים וכי בכל מקרה אנו מחויבים להגיש הצעה שלמה המתייחסת לכלל השירותים נשוא המכרז. הננו מתחייבים להתחיל בביצוע השירותים נשואי מכרז זה, במועד שיקבע על ידכם. תנאי התשלום ידועים לנו ומקובלים עלינו.
14. ככל שהגשנו הצעה, ידוע לנו כי בכל מקרה בו לא יינתן לנו או לעובדי החברה שיוצבו במשרדי העירייה אישור כנדרש בחוק הגבייה לאחר כניסתו לתוקף, תהיה רשאית העירייה לבטל את ההסכם עם הזוכה במכרז ולזוכה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה כנגד העירייה בדבר ביטול ההסכם, לרבות בנוגע להשקעות שנדרש הזוכה לצורך ביצוע השירותים. כן מובהר בזאת כי ככל שידרשו התאמות בהסכם המכרז כפועל יוצא מהחוק ו/או תקנות שיותקנו מכוחו, וכן קבלת אישורים כלשהם כתנאי להמשך קבלת השירותים – תהיה רשאית העירייה לבצע התאמות בהסכם המכרז באופן שיעמוד בקנה אחד עם ההסדרה החוקית, ללא תוספת כספית כלשהי לזוכה.

15. בהסתמך על כל האמור לעיל ולהלן במסמכי המכרז, הננו מציעים לבצע את השירותים נשוא המכרז באחוזי שכ"ט הנקובים להלן :

15.1 למען הסר ספק, שכ"ט ישולם בגין -**גביית ארנונה ושילוט בלבד.**

<u>לא ישולם שכ"ט בגין שאר תחומי הגבייה</u>, כגון- תשלומי חינוך ורווחה, אגרות והיטלי ביוב ומים, היטלים שונים, אגרות שונות, וכל תשלום נוסף שייקבע על ידי העירייה, לרבות היטלים, מיסים ותשלומים על פי חוקי העזר כגון קנסות או כל הוראה אחרת של העירייה.

הבהרה - להלן החלוקה בין המושג "**גבייה שוטפת**" לבין המושג "**שירותי גבייה כלליים**"

<u>גבייה שוטפת-</u>

א. ארנונה

ב. שילוט

כמו כן יצוין כי העירייה עברה לפעילות מים וביוב במסגרת תאגיד בשנת 2015 ולכן פעילות הגבייה הועברה לתאגיד המים מלבד חובות פיגורים שנוצרו עד ה 15.7.2015 בגין שירותים אלה

<u>לא ישולם שכ"ט בגין –</u>

א. אגרות והיטלים לסוגיהם

ב. תשלומי חינוך / רווחה או כל מחלקה / אגף אחר

ג. כל גבייה אשר נעשתה במסגרת אכיפה משפטית/קנסות בית משפט ועדה מקומית, רישוי עסקים;

ד. כל גבייה אשר נדרש בגינה שכ"ט לגורם שלישי;

ה. תקבולי דוחות ו/או קנסות חניה ו/או דוחות או קנסות מכח חוקי עזר.

ו. הכנסות מדמי שכירות ו/או מדמי שימוש, לרבות תקבולים כלשהם מחוקי עזר ליהוד מונוסון, ו/או כל הכנסה ו/או תקבול כלשהו שאינו מהגבייה, (כגון: רישוי עסקים, הכנסות כלשהן ממכרזים, הכנסות בגין מועדון קשישים, שרות פסיכולוגי וכו').

15.2 חוב היסטורי יקוטלג רק לאחר 7 שנים מיום היווצרו

שירותי גבייה

פרק	נושא	אחוז שכ״ט מקסימלי
א	גבייה שוטפת / פיגורים/ יתרות	1.1%
ב	גביית חובות עבר (לפני 31.12.2025)	1.25%
ג	סקר שילוט	25 ₪ לשלט

שירותים נוספים

פרק	נושא	הסבר	סכום שכ״ט בש״ח ליחידה מקסימלי לפני מע״מ
ד	מוקד תשלומים טלפוני אוטומטי ivr 24/7	ביצוע תשלומים דרך המוקד האוטו׳ (**התעריף מתייחס לביצוע תשלום בפועל [טרנזקציה]**)	2.5
ה	מוקד תשלומים ובירורים טלפוני (מוקד מאויש)	ביצוע תשלום דרך המוקד (**התעריף מתייחס לביצוע תשלום בפועל**)	7
		1. שיחת בירור ו/או תלונה (**התעריף מתייחס לשיחה בודדת ומתן פתרון עד לסגירת מעגל**) 2. **<u>שיחת יזומה</u>** של המוקד לביצוע גבייה (**מותנה באישור מנהל מטעם העירייה**)	7
		שיחת צאט עם נציג אנושי בוואטסאפ	7
ו	שוברים דיגיטלי חכם	שליחת שוברים ״חכמים״ דיגיטלי למייל / וואטסאפ / SMS המאפשר פעולות מתוך השובר	0.75
ז	**<u>אופציונלי</u>** - טופס מקוון ai – בדיקת מבחן הכנסה	טופס מקוון ai המבצע בדיקה ובקרה של הניירת המצורפת ומייצר דף מרכז עם ההמלצות למתן הנחה בהתאם למסמכים	30 ₪ לבדיקת טופס מלא

חתימה וחותמת המציע: _____

פרק	נושא	הסבר	סכום שכ"ט בש"ח ליחידה מקסימלי לפני מע"מ
		שהוגשו. הטופס יעשה בקרות אוטומטיות	
ח	**אופציונלי** - טופס מקוון ai – החלפת משלמים/מתן הנחה/נכס ריק בשיפוץ	טופס מקוון המבצע פעולות כגון החלפת משלמים/הנחה באופן אוטומטי/ חצי אוטומטי (לפי הגדרת הרשות) בתוך מערכות הגבייה בממשק api	25 ₪ לטופס ולסגירה מלאה של הפעולה הנדרשת. 15 ₪ לבדיקה ובקרה (ללא פעולה במערכת)
ט	**אופציונלי** - מענה קולי ai	מענה קולי לקבלת מידע ופעולות בסיסיות באופן אוטומטי כולל מידע של מרכז שירות לתושב **(התעריף מתייחס לשיחה בודדת ומתן פתרון עד לסגירת מעגל)**	5

חתימה וחותמת המציע: _____

מערכות עזר לאגף הגבייה

פרק	נושא	הסבר	תעריף חודשי בש"ח מקסימלי לפני מע"מ
י	מערכת CRM לניהול פניות	מערכת CRM לניהול פניות בין העירייה לבין המוקד הטלפוני (ללא הגבלת רישיונות)	700
יא	מערכת לזימון תורים	מערכת לניהול מרכז שירות לתושב ולזימון תורים 6 מחלקות שונות הכוללת זימון תורים באינטרנט + קביעת תורים דרך המוקד הטלפוני (ללא הגבלת רישיונות)	2,200
יב	מערכת טפסים דיגיטלית **כולל אפליקציה**	מערכות דיגיטליות ובכלל זה מערכת אכיפה, מערכת טפסים דיגיטליים ותיקי תושב המאפשרים הגשת ושליחת מסמכי ותשלומים "מרחוק" (כדוגמת – MAST , EPR, אוטומציה) מערכת טפסים דיגיטליים רספונסיבית (מותאמים לסלולר) הכוללת ממשק ניהול פניות לעירייה. המערכת תאפשר לתושב צפייה באון ליין בסטטוס הפנייה. במקביל כל שינוי בסטטוס בפנייה של הרשות יעודכן המייל של התושב במייל/בסמס. (**לא יגבה סכום נוסף עבור השירות**)	2,000
יג	מערכת מידע לניהול חוגים ותשלומי חינוך	מערכת מידע למרכזי תרבות ופנאי, כולל אפשרות לרישום לחוגים ברמה שנתית וחודשית . המערכת תציג את יתרת החוב להורים ולמנהל החוג במערכת באון ליין (ניתן להציג שת"פ עם חברות מהתחום)	2,000
יד	**אופציונלי** - וואטסאפ צאט בוט	בוט וואטסאפ המתחבר לטפסים המקוונים של חברת הגבייה הזוכה במכרז. הבוט יעבוד אוטומטית ובמידה וצריך יעבור לטיפול של נציג אנושי. בנוסף הבוט יהפוך שיחת וואטסטפ לטופס מקוון באופן אוטומטי ללא צורך במילוי טופס מקוון נוסף. הבוט יסתנכרן מול מערכות הגבייה של העירייה באון ליין בממשק api ויאפשר תשלום באון ליין של ספח תשלום שהופק	1,500

חתימה וחותמת המציע: _____

אחוז הנחה אחיד המוצע על תעריפי המקסימום בטבלאות דלעיל-

במספרים _____%

במלל _____%

16. פעולות מיוחדות בעלות מחיר קבוע מראש ללא אפשרות למתן תוספת/ הנחה.

במכרז זה ישנם מס׳ פעולות אשר **ככל וידרשו** ע״י העירייה, ישנו סכום קבוע מראש ומפורט בסעיפים הבאים, אשר ישולמו בגין אותם שירותים

א. ביצוע מסירות אישיות של התראות ומכתבים וקבלת אישור מסירה חתום, לרבות תצהיר מוסר בדבר המסירה המאומת ע״י עו״ד – 150 ₪.

ב. איתור נישומים : 70 ₪.

ג. חקירה כלכלית איתור זכויות ו/או נכסים ו/או כלי רכב : 800 ₪.

ד. רישום הערות ו/או עיקולים ו/או פעולות בלשכת רישום המקרקעין ו/או במשרד הרישוי – הכנת כל המסמכים לשם רישום הערות או עיקולים, לרבות שליחות והגשת המסמכים ללשכת רישום המקרקעין ו/או משרד הרישוי : 240 ₪.

ה. **אופציונלי**- העירייה רשאית להעסיק פקח שומה / גבייה ממונע (בעל רכב) לעבודה יומית של 8 שעות עבודה בתעריף של 1,500 ₪ לפני מע״מ

ו.

17. גובה התשלומים שייגבו מהנישומים בגין פעולות האכיפה על פי תעריפי ההוצאות המרביות על פי תקנות פקודת המיסים גבייה (קביעת הוצאות מרביות) כפי שיהא תקף מעת לעת יהיו **בהפחתה של 20%** מהתעריף המעודכן בחוק בעת ביצוע האכיפה (נספח- פרק ב׳ מסמך 9)

18. מובהר בזאת כי-

א. ישנו מנגנון בונוסים וקנסות לעמידה ביעדי הגבייה כפי שפורטו לאורך מסמכי המכרז

ב. תשלום התמורה האמור לעיל מותנה בכך כי נעמוד בכל התחייבויותיו החוזיות .

19. למען הסר ספק, ידוע ומוסכם עלינו כי **לא תינתן** לנו כל תמורה נוספת (מלבד עמלות הגבייה המפורטות במכרז), לרבות הפרשי הצמדה וריבית.

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

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

ולראיה באתי על החתום,

שם המציע:_____

ת.ז./ח.פ./ע.מ. של המציע: _____

שם החותם: _____

ת.ז. החותם:_____

כתובת המציע: _____

טל' המציע:_____**, נייד:** _____**, פקס:** _____

_____

חתימה + חותמת המציע

<u>אישור עו"ד</u>

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

תאריך: _____

_____

חתימה + חותמת עו"ד