

"עסקי שמור"

## מכרז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים

1. חברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה" או "מי אביבים") מבקשת בזאת הצעות לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים.
2. המכרז הוא מכרז פומבי עם בחינה דו שלבית לפי תקנה 17 ד' לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ואפשרות להליך תחרותי נוסף (להלן: "המכרז").
3. הגשת הצעה ע"י מציע, תהווה לכל דבר ועניין הסכמת המציע לכל ההוראות, התנאים והתניות המופיעים במסמך זה ובכל מסמך אחר מהווה לחלק ממסמכי המכרז.
4. המסמכים הרשומים מטה מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז אותם על המציע לצרף להצעתו כשהם חתומים:

עמוד	מסמך	סידורי
1-8	מסמכי המכרז	1
9-10	נספח א - טופס הצעת מחיר	2
11	נספח ב - טופס התחייבות לקיום הצעה	3
12	נספח ג' 1- טופס הצהרה על ניסיון מקצועי לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 14.2 ו 14.3 ובאמת מידה "ניסיון מקצועי" בסעיף 23.7	4
13	נספח ג' 2 - טופס הצהרה על עובדים אשר מועסקים אצל המציע לצורך עמידה בתנאי סף 14.4	5
14	נספח ד' - הצהרה על ניסיון מול מי אביבים, עיריית תל אביב וחברות עירוניות	6
15	נספח ה' - תצהיר בהתאם לחוק עובדים זרים ולחוק שכר מינימום (לצדף אישור ניהול פנקסי חשבונות)	7
16	נספח ו' - תצהיר בדבר שמירה על דיני ההגבלים העסקיים ואי תיאום מכרז	8
17	נספח ז' - תצהיר על אי תשלום "דמי תיווך" ל"גורמים מתווכים"	9
18	נספח ח' - תצהיר בעניין חקירה פלילית או הליכים פליליים	10
19-20	נספח ט' (נספח 2 להסכם) - התחייבות לסודיות, אבטחת מידע והיעדר ניגוד עניינים	11
21-37	נספח י' - הסכם	12
38-40	נספח 4 להסכם - מפרט דרישות	13

5. בנוסף למסמכים המנויים בסעיף 4, המציע יצרף להצעתו, את המסמכים הבאים:

5.1 אם המציע חברה, העתק מתעודת ההתאגדות. אחרת, יש לצרף תעודת עוסק מורשה.

5.2 אם המציע חברה, אישור עו"ד או רואה חשבון על שם התאגיד, שמות בעלי המניות או השותפים ושיעור אחזקותיהם, שמות מנהלי התאגיד (דירקטורים). במידה ומי מבעלי המניות במציע הינה חברה ו/או שותפות, יש לפרט את בעלי המניות ו/או השותפים באותה חברה ו/או שותפות, לפי המתאים, ושיעור אחזקותיהם עד שהפירוט יגיע לכדי ישות בשר ודם ולא חבר בני אדם או גוף משפטי אחר.

6. לא תותר הגשת הצעה משותפת.

### 7. תקופת ההתקשרות

7.1 תקופת ההתקשרות היא שנה (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"). לחברה שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בתקופה אחת או במס' תקופות נוספות עד ארבע (4) תקופות

"עסקי שמור"

נוספות בנות שנה אחת או מס' שנים ברצף (סך הכל ההתקשרות בת 5 שנים אם ימומשו כל האופציות בהסכם).

7.2 החברה תהא רשאית לבטל הסכם זה ו/או להפסיק את ביצועו, בכל מועד ומכל סיבה שהיא, בהודעה בכתב שתימסר למציע לפחות 30 ימים מראש.

8. המועד המשוער לתחילת ההתקשרות הינו נובמבר 2022.

9. **לוחות הזמנים במכרז זה:**

לא יתקיים כנס מציעים למכרז זה.

המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה: ביום ה', ה-20.10.22 בשעה 15:00.

המועד האחרון להגשת הצעות: ביום ה', ה-3.11.22 בשעה 12:00.

**הצעות שלא תהיינה בתיבת המכרזים (מכל סיבה שהיא) עד לתאריך והשעה הנקובים לעיל, לא תישקלנה.**

10. **שאלות הבהרה**

10.1 עד למועד הקבוע בסעיף 9 לעיל להגשת שאלות הבהרה, המציע רשאי להודיע למי אביבים בדוא"ל [shiranep@mei-avivim.co.il](mailto:shiranep@mei-avivim.co.il) על כל סתירות, שגיאות, אי התאמות, או חוסר בהירות שמצא במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או ענין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לשירות נשוא המכרז או על כל שאלה או הערה הנוגעת להסכם ההתקשרות, לרבות נספח הביטוח.

10.2 מציע שלא ישלח הודעה כאמור יהיה מנוע מלטעון כנגד סעיף ו/או פרט זה לאחר הגשת הצעות.

10.3 **מי אביבים לא תהיה אחראית למידע שיימסר טלפונית, ורק תשובות בכתב שתתקבלנה מהחברה יחייבו אותה.**

10.4 הפונים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת (שמופיעה להלן), על גבי מסמך WORD בלבד: מס' סידורי של השאלה, נספח/מס' סעיף פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית. ניתן לשאול גם שאלות כלליות, ואז לציין בטור סעיף/נספח- "כללי".

מס'	נספח	מס' סעיף	פירוט השאלה

10.5 **על המציע לצרף להצעתו את כל התשובות לשאלות הבהרה שניתנו במהלך המכרז ופורסמו באתר האינטרנט של החברה חתומים על ידו.**

11. ההשתתפות במכרז הינה ללא עלות מציע המעוניין להגיש הצעה למכרז שבנדון ידפיס את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של חברת מי אביבים 2010 בע"מ בכתובת - [www.mei-avivim.co.il](http://www.mei-avivim.co.il)

12. **אופן הגשת ההצעה:**

12.1 **את ההצעה יש להגיש בימים א' - ה' בין השעות 07:00-15:00 לתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי חברת מי אביבים 2010 בע"מ, רחוב דבורה הנביאה 121, תל אביב, קומת כניסה, עד השעה 12:00.**

12.2 ההצעה תוגש על גבי מסמכי המכרז בלבד.

12.3 על המציע להדפיס בהדפסה רגילה את מסמכי המכרז בדף A4 רגיל ולמלא את הצעתו בכתב יד קריא וברור או בהדפסה.

"עסקי שמור"

- 12.4 המציע יצרף להצעתו כל מסמך נוסף הנדרש במסמכי המכרז.
- 12.5 כל מסמכי ההצעה חייבים להיות חתומים על ידי המציע.
- 12.6 יש לחתום בחתימה מלאה + חותמת בשולי כל עמוד ועל גבי טופס הצעת המחירים.
- 12.7 **ההצעה תוגש בשתי (2) מעטפות הרמטיות נפרדות כמפורט להלן:**
- 12.7.1 **מעטפה אחת- עליה יצוין במקום בולט המילים: "מסמכים לתנאים מוקדמים ואמות מידה"-** ואליה יוכנסו כל מסמכי המכרז וכל האישורים, פרט להצעת המחיר.
- 12.7.2 **מעטפה שניה סגורה ומודבקת- עליה יצוין במקום בולט המילים: "הצעת מחיר"-** ואליה תוכנס הצעת המחיר שתוגש על גבי טופס הצעת המחיר.

**שתי המעטפות יוכנסו למעטפה אחת מאגדת עליה יצוין שם המכרז ומספרו.**

12.8 אין לערוך כל מחיקות, הוספות ושינויים בטפסי המכרז ואין להוסיף תנאים, תניות, התניות, בקשות או הסתייגויות (להלן: "הסתייגויות"). כל הסתייגויות תקנה למי אביבים זכות לפסול את ההצעה או לחילופין, להתעלם מההסתייגויות או להתנות את שקילת הצעה בהסרת ההסתייגויות, תוך פרק זמן שיקבע על ידה.

12.9 מי אביבים תהיה רשאית לפסול כל הצעה הלוקה בחסר, אי בהירות או דו משמעות, או כל הצעה שאינה ממלאת אחר כל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז.

**13. תיקונים ו/או תוספות למסמכי המכרז**

מי אביבים שומרת לעצמה את הזכות לתקן את מסמכי המכרז ו/או להוסיף להם ו/או לעדכןם בכל שלב עד המועד האחרון להגשת הצעות. **עדכונים ושינויים בהתייחס למכרז יופיעו באתר האינטרנט של החברה בכתובת: [www.mei-avivim.co.il](http://www.mei-avivim.co.il) מחובתו של כל מציע ובאחריותו להתעדכן בשינויים אלו עד המועד האחרון להגשת הצעות.**

**14. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז**

כל התנאים המפורטים להלן בסעיף זה הינם תנאי סף מצטברים, הכרחיים ויסודיים. הצעה אשר לא תענה על מי מהתנאים המפורטים להלן - תיפסל. מודגש כי, חובה על המציע לעמוד בעצמו, ולא באמצעות אחר מטעמו, בכל התנאים שלהלן מובהר שהחברה לא תשקול הצעתו של מציע אלא אם יעמוד בכל התנאים שלהלן:

- 14.1 המציע בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976. **המציע ימציא במסגרת הצעתו, לחברה, בנוסף לאישור על ניהול פנקסי חשבונות וניכוי מס במקור, תצהיר בנוסח המצורף כנספח ה' למסמכי המכרז, כשהוא חתום על ידו ומאומת ע"י עו"ד.**
- 14.2 המציע הינו בעל ניסיון מקצועי של 3 שנים לפחות (2019-2022) בביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות עבור שני גופים לפחות, אשר נותנים שירות ל-100,000 לקוחות לפחות ובהיקף של 50 סקרים לפחות. **להוכחת האמור, על המציע לחתום על ההצהרות המצורפות כנספח ג'1 למסמכי המכרז, ובמקרה של חברה חתימה של מנכ"ל החברה, המעידה ומפרטת את הניסיון כאמור.**
- 14.3 המציע מעסיק לפחות עובד אחד (1) (ביחסי עובד-מעביד) בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בין השנים 2019-2022 בביצוע ניתוחים סטטיסטיים בנושא סקרי לקוחות ל2 גופים פחות. **להוכחת האמור על המציע לצרף תצהיר בנוסח המצורף כנספח ג'2 למסמכי המכרז.**
- 14.4 למציע קיימת מערכת לקבלת דיווחים אונליין לסקרים המבוצעים על ידו. **להוכחת האמור המציע יידרש לצרף להצעתו קישור עם שם משתמש וסיסמא למערכת.**

15. מציע שמגיש את הצעתו כחברה שהעתיקה את פעילותה מעוסק מורשה לחברה בע"מ, ניתן יהיה לייחס לחברה המציעה את הניסיון ומחזור העסקים של העוסק מורשה. על המציע להוכיח כי אכן מדובר בהעתקת הפעילות

"עסקי שמור"

הכוללת כמקשה אחת, כולל העברת עובדים לחברה בע"מ, העתק תעודת התאגדות, בעלי מניות, וכן הסבר מפורט של החברה לפעילות.

16. החברה תהיה רשאית לפסול על הסף הצעה של מציע, ולרבות מי מבעלי מניותיו או מנהליו, אשר נכון למועד הגשת ההצעות מתנהלת כנגדו חקירה פלילית או הליכים פליליים בעבירות של שוחד, מרמה, קבלת דבר במרמה וכיוצא בזה.

17. החברה תהיה רשאית לפסול על הסף הצעה של מציע או מי מבעלי מניותיו, מנהליו או חברות קשורות, אשר כנגדו מתנהלת חקירה פלילית או הליכים פליליים כאמור לעיל וכן הצעה של מציע שיש לו הסכם התקשרות לביצוע השירות נשוא המכרז עם צד ג', ולרבות מי מבעלי מניותיו, מנהליו או חברות קשורות, אשר כנגדו מתנהלת חקירה פלילית או הליכים פליליים כאמור לעיל.

18. המציע ימלא תצהיר המצ"ב כנספח ד' למסמכי המכרז על ניסיון בשירות מול עיריית תל אביב וחברות עירוניות של עת"א ומול מי אביבים.  
**החברה תהא רשאית לפסול הצעה של מציע שיש לו ניסיון מול הגופים הנ"ל ולא ציין זאת בנספח ד' למסמכי המכרז.**

19. החברה רשאית לפסול הצעה של מציע שלאחר בדיקת החברה נמצא שהצהיר על מידע שהוא מוטעה ולא מהימן ויש בו כדי להטעות את החברה ו/או נמנע מלהצהיר ו/או ליידע את החברה במידע רלוונטי.

20. החברה רשאית לפסול מציע אם התנהלותו של המציע בנוגע לשמירת זכויות עובדים, לרבות קיומה של חוות דעת שלילית בכתב או דוח ביקורת שלילי בעניין זה, ממשרד ממשלתי ו/או גוף ממשלתי אתו התקשר המציע במהלך שלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

21. החברה רשאית לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, רישיון או כל מסמך אחר, להשלים את המצאתו לחברה תוך פרק זמן קצוב שיקבע ע"י החברה.

22. **המציע יצרף להצעתו את נספח ט' למסמכי המכרז נספח 2 להסכם - התחייבות לסודיות, אבטחת מידע והיעדר ניגוד עניינים, החתום ע"י המציע וככל שיש חשש לניגוד עניינים יפרט זאת בתצהיר.**  
ועדת המכרזים של החברה תכריע בעניין חשש לניגוד עניינים, ככל שיעלה מהתצהירים.

**23. בחירת הזוכה במכרז - כללים, אמות מידה ומשקולות (50% מחיר ו 50% איכות)**

23.1. ההצעה הזוכה תהיה ההצעה בעלת הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר.

23.2. החברה לא תפצל את הזכייה במכרז.

23.3. ועדת המכרזים רשאית לבחור בכשיר שני על פי שיקול דעתה הבלעדי. כשיר שני, יוכרז כזוכה במכרז אם תופסק ההתקשרות בין הזוכה במכרז לחברה בתוך שנה ממועד הבחירה. במקרה כזה החברה תהא רשאית להעביר את הזכייה במכרז וליצור התקשרות עם הכשיר השני בהתאם לכל תנאי המכרז וההסכם.

23.4. במקרה בו מציע, שיקבל מהחברה הודעת זכייה במכרז, יסרב לחתום על ההסכם, או יסרב ו/או לא ימלא את התחייבויותיו עפ"י תנאי ההסכם, או יחזור בו ויבקש לבטל הצעתו מכל סיבה שהיא, תהיה החברה רשאית לקבל את ההצעה הבאה בתור בדירוג ההצעות, העומדת בתנאי המכרז, או לצאת במכרז חדש, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של החברה. יובהר כי לא יהא בהודעה למציע, כי הצעתו למכרז לא התקבלה, בכדי לגרוע מזכותה של החברה כמפורט לעיל.

23.5. אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה במכרז תהיינה בדרך שקלול המרכיבים הפורטים להלן: **50% מחיר ו- 50% איכות** ובאופן שתבחר ההצעה המעניקה לחברה את מירב היתרונות.

23.6. **אופן שקלול הצעת המחיר (50%):**

23.6.1. **במסגרת ההצעה למכרז, יתבקשו המציעים להגיש הצעת מחיר בש"ח (לא כולל מע"מ) לקטגוריית השירות כמפורט בנספח א' - טופס הצעת מחיר.**

23.6.2. לשם שקלול הצעת המחיר, תוכפל הכמות המשוערת בכל קטגוריה בטופס הצעת המחיר במחיר לשאלון מלא שינתן ע"י המציע באותה קטגוריה. סכימת תוצאות המכפלות שיתקבלו תהווה את

"עסקי שמור"

סכום ההצעה של המציע. ההצעה הנמוכה ביותר תקבל 50 נקודות, שאר ההצעות יקבלו ניקוד בהתאם לנוסחה הבאה:

**ההצעה הזולה ביותר X 50 חלקי ההצעה הנדונה**

23.6.3 על המציע למלא מחירים לכל הפריטים בטופס הצעת המחיר. הצעה חלקית לא תישקל.  
23.6.4 לא ניתן להגיש מחיר נמוך יותר ממחיר המינימום שנקבע לכל פריט בטופס הצעת המחיר. הצעה בה אחד המחירים ו/או יותר יהיו נמוכים ממחיר המינימום תיפסל

**23.7 אופן שקלול רכיב האיכות (50%)**

אמת מידה	משקל באחוזים	תיאור	אופן הניקוד
ניסיון מקצועי בביצוע סקרים	3 נק'	המציע הינו בעל ניסיון מקצועי של 3 שנים לפחות (-2019) בביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות עבור שני גופים לפחות, אשר נותנים שירות ל-100,000 לקוחות לפחות ובהיקף של 50 סקרים לפחות. <b>להוכחת האמור, על המציע לחתום על הצהרה המצורפת כנספח ג'1 למסמכי המכרז, ובמקרה של חברה חתימה של מנכ"ל החברה, המעידה ומפרטת את הניסיון כאמור. כולל פירוט העבודות שבוצעו, הגופים להם ניתן השירות, השנים בהם ניתן השירות, היקפים כספיים של השירות, שמות אנשי קשר ומספרי טלפון.</b>	כל גוף נוסף (מעל 2) העונה על האמור לו סיפק המציע שירות מזכה ב-1 נק', עד למקסימום של 3 נק'.
חוות דעת ממליצים/לקוחות על המציע והמערכת שסיפק	10	צוות הבדיקה מטעם החברה ינהל שיחות מול מס' ממליצים ו/או לקוחות שקיבלו שירות מהמציע.	הציון יינתן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של מי אביבים ובהתאם להתרשמות מהשיחות שיבוצעו עם ממליצים/לקוחות
ראיון והצגת תכנית עבודה	15	הראיון האישי יבוצע ע"י צוות הבדיקה של החברה ובמסגרתו יידרש המציע להציג בין היתר את ניסיונו בביצוע סקרים כפי שניתן על ידו לגופים אחרים והצגת תוכנית עבודה מיטבית לביצוע השירות עבור החברה בתקציב שנתי של עד 150,000 ₪ לרבות: 1. הצגת ותיאור שיטת בניית השאלון. 2. דוגמה לשאלון משוב. 3. אופן שקלול תוצאות הסקר. 4. בקרת נדגמים וכו'. 5. תיאור מתודולוגיית הניהול – לדוגמא: כיצד נבחר שאלון ומאשר מול מי אביבים וכו'. 6. הצגת אופן קבלת הממצאים- הצגת כלל הדוחות לרבות אופן שליפתם, הניתוחים והמצגות. 7. הצגת תובנות והמלצות לשיפור השירות – יש להציג את השיטה לגזירת תובנות והמלצות ודוגמאות לכך מפרויקטים בחברות אחרות • לראיון יגיע גם העובד המוצע לביצוע השירות אצל המציע.	הציון יינתן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של מי אביבים וגם בהשוואה למציעים אחרים ועד למקסימום של 15 נקודות.
התרשמות ממערכת הדיווח	15	המערכת תוצג ע"י המציע במהלך הראיון ותיבחן באופן עצמאי על ידי החברה אך תנוקד באמת מידה זו. הניקוד יינתן בהתבסס על התרשמות החברה ממערכת דיווח האונליין של המציע על הסקרים שמבוצעים על ידו, ממגוון הפילוחים והדוחות שניתן להפיק ע"י המערכת וכן מהגמישות והפשטות בתפעולה.	ההתרשמות מהמערכת מזכה בניקוד מקסימאלי של 15 נקודות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה וגם בהשוואה למציעים אחרים
התרשמות כללית מיכולות ביצוע	7	הניקוד לאמת מידה זו יינתן בהתאם לפרמטרים הבאים: הגופים להם ניתן השירות על ידי העובד המוצע ו/או על ידי המשרד של המציע, היקף וסוגי העבודות שבוצעו על ידי המציע והעובד המוצע לאותם גופים, ניסיון העבר עם מי אביבים (במידה והיה) וכל שיקול דעת אחר שהוא רלוונטי לדעת החברה.	סה"כ 7 נקודות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של מי אביבים 2010 בע"מ וגם בהשוואה למציעים אחרים. לצורך מתן הניקוד באמת מידה זו יש לצרף להצעה פרופיל מציע

"עסקי שמור"

**24. השלבים בבדיקת ההצעות**

**24.1 שלב ראשון :**

- 24.1.1 **תחילה** – תיבדק עמידתו של המציע **בתנאי הסף**.  
 24.1.2 מציע שעמד בתנאי הסף יעבור לשלב בדיקת קריטריוני האיכות.  
 24.1.3 בדיקת קריטריוני האיכות ומתן ציון משוקלל בהתאם לפירוט בסעיף 23.7 לעיל.
- 24.1.3.1 **שלב ראשון** בבחינת קריטריוני האיכות הוא ניקוד אמת המידה "ניסיון מקצועי"  
 24.1.3.2 **שלב שני** בבחינת קריטריוני האיכות - החברה תהא רשאית להזמין לראיון עד 5 מציעים או יותר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה, שקיבלו את הניקוד הגבוה ביותר באמות המידה "ניסיון מקצועי של העובד המוצע" ו"התרשמות ממערכת הדיווח".  
 24.1.3.3 **שלב שלישי** – מתן ציון בכל שאר קריטריוני האיכות למציעים שעברו לשלב בשני. ציון איכות משוקלל מינימאלי להצעה הוא **32.5 נקודות מתוך 50 נקודות אפשריות**. הצעה אשר ציון האיכות שלה נמוך מציון האיכות המשוקלל המינימלי, לא תעבור לשלב השני, אלא אם יקבע אחרת על ידי ועדת המכרזים. המציעים אשר עברו את ציון האיכות המשוקלל המינימלי יעברו לשלב השני.

**24.2 שלב שני :** שלב פתיחת המעטפות של הצעת המחיר, ומתן ניקוד.

- 24.3 **שלב שלישי :** הניקוד **הסופי** להצעה יחושב על ידי שקלול הציון המשוקלל של קריטריוני האיכות וציון המחיר. ההצעה שציונה המשוקלל יהיה הגבוה ביותר תהא ההצעה הזוכה אלא אם ועדת המכרזים קבעה אחרת מטעמים מיוחדים. הועדה רשאית להחליט שמבין כל ההצעות או מבין ההצעות הטובות ביותר ייערך הליך תחרותי נוסף.

**25. אופן בדיקת ההצעות**

- 25.1 ועדת המכרזים תמנה צוות מטעמה (לרבות היעזרות ביועצים חיצוניים) לבדיקת ההצעות והמציעים (להלן: "**צוות הבדיקה**").  
 25.2 צוות הבדיקה יהיה רשאי לבקר בכל משרד, מפעל, מתקן או אתר, המוחזק או מופעל על ידי המציע וכן לבקש ולקבל כל מידע ביחס למציע ו או לשירותים המוצעים.  
 25.3 החברה תהיה רשאית לפסול כל הצעה, אם סברה שמציע ההצעה לא שיתף פעולה עם צוות הבדיקה או לא מסר מידע, כנדרש.  
 25.4 החברה רשאית שלא לבחור בהצעת מציע אפילו יתברר כי היא נמצאה הזולה ביותר, אם אותו מציע או חברה שהוא בעל שליטה בה, הפרו הפרה יסודית התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו או לחברה שהוא בעל שליטה בה, כלפי החברה, במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו להגשת ההצעה במכרז זה, ובלבד שנמסרה לו הודעה בכתב מהחברה בנוגע לאותה הפרה.  
 25.5 התעורר חשד סביר כי במסגרת הליך המכרז או ההתקשרות של החברה ו/או ההסכם ו/או כל הסכם אחר עם החברה מציע ו/או מי מטעמו ביצע או ניסה לבצע או היה מעורב בביצוע תרמית כנגד החברה ו/או ביצע עבירה פלילית בקשר לאספקת טובין או למכירתו ו/או למתן שירותים ו/או לעסקה במקרקעין ו/או לביצוע שירות עבוד החברה, החברה תהא רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לפסול את הצעתו או לבטל בכל זמן שהוא את זכייתו או התקשרות עימו, לפי העניין.  
 25.6 במקרה של ציון משוקלל זהה של שתי הצעות או יותר יחול סעיף 25.2. לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15) התשס"ג, הקובע כך: "בכל מקרה בו לאחר שקלול ההצעות, תתקבלנה שתי הצעות או יותר בעלות תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה אישור של רואה חשבון ותצהיר של המחזיקה בשליטה, שהעסק הוא בשליטת אישה. אישור רואה חשבון יוכיח כי אישה מחזיקה בשליטה, וכי לא מתקיים אף אחד מאלה:

א. אם מכהן בעסק נושא משרה בתפקיד מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה, הרי שהוא אינו קרוב משפחה של המחזיקה בשליטה.

ב. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.

- 25.7 אם לא מתקיים המנגנון הקבוע בסעיף 26.6 לעיל, במקרה של שוויון בניקוד בין שתי הצעות או יותר, תבחר ועדת המכרזים בהצעה הזולה ביותר ובמידה וגם ההצעות המחיר זהות תערך הגרלה.

**26. החברה רשאית לנהל משא ומתן עם מציעים, כאשר ניהול משא ומתן מותר על פי דין.**



"עסקי שמור"

- 27. מועד פקיעת תוקף ההצעות והארכתן**
- 27.1 מועד פקיעת תוקף ההצעות הינו 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות.  
 27.2 מי אביבים אינה מתחייבת לשקול את ההצעות ולהחליט לגביהן לפני מועד פקיעת תוקפן.  
 27.3 היה ופקע תוקף ההצעות שהוגשו לפני מועד ההחלטה של מי אביבים בדבר ההצעה הזוכה, תהיה מי אביבים רשאית לבטל את המכרז או לפנות אל המציעים בבקשה להארכת תוקף הצעותיהם.  
 27.4 מציע שהתבקש להאריך את תוקף הצעתו רשאי להאריכה תוך המועד שנקבע או לסרב להארכתה. מציע שסרב להאריך את תוקף הצעתו או לא הודיע למי אביבים על הארכתה כמבוקש, לא ישתתף בהמשך המכרז.
- 28. התחייבות המציע הזוכה במכרז**
- הזוכה במכרז מתחייב להמציא לחברה תוך 7 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה את ההסכם שהוא חתום ע"י מורשי החתימה מטעמו בליווי חותמת המציע בצירוף ערבות לביצוע השירות כמפורט בסעיף 11 בהסכם.
- 29. דרישות הביטוח בהסכם (נספח 2 בהסכם)**
- 29.1 תשומת לב המציעים מופנית לדרישות החברה לקיום ביטוחים על ידי נותן השירות שיזכה בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 14 (אחריות וביטוח) "לנספח י' – ההסכם", (להלן: "דרישות הביטוח" ו/או "הביטוחים הנדרשים" ו/או "הוראות הביטוח").  
 29.2 נותן השירות הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור לעיל ולהלן, לרבות במסמכי ההסכם ונספחיו.  
 29.3 מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את דרישות והוראות הביטוח המפורטות לעיל ואת מהות העבודות לפי מסמכי המכרז במלואן ומצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.  
 29.4 מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז.  
 29.5 מתחייב נותן השירות כי בכפוף לדרישת החברה בכתב ימציא לה העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.  
 29.6 מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי ככל שיערכו שינויים ו/או הסתייגויות החברה תתעלם מהן והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז והחוזה.  
 29.7 יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים **אלא בחתימה וחותמת של המציע ע"ג מסמכי המכרז וההסכם, המהווים אישור והצהרת המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים כמפורט בנספח י' – ההסכם.**
- 30. ביטול הליך המכרז**
- בנוסף לכל מקרה אחר בו רשאית מי אביבים לבטל את המכרז על פי דין. בנוסף, מי אביבים שומרת לעצמה זכות לבטל את המכרז, כאשר:
- 30.1 רק הצעה אחת עונה על כל התנאים המוקדמים והדרישות האחרות, המפורטות במסמכי הליך המכרז.  
 30.2 מי אביבים מצאה שהתקיים פגם במכרז, או בניהולו, או בבחירת ההצעה הזוכה.  
 30.3 התברר למי אביבים, לאחר הוצאת מסמכי המכרז, שנפלה טעות במפרט או בדרישות המפורטות במסמכים, או שהושמטו נתונים / דרישות מהותיות מהמפרט או ממסמכי המכרז, או שדרישות אלו בוססו על נתונים שגויים, או בלתי שלמים.  
 30.4 חל שינוי נסיבות, או השתנו צרכי החברה, באופן המצדיק, לדעת מי אביבים ביטול המכרז.  
 30.5 יש בסיס סביר להניח שהמציעים או חלקם, תאמו הצעות או מחירים, או פעלו באופן המהווה הגבל עסקי או עבירה על חוק כלשהו.  
 30.6 מי אביבים לא תהיה אחראית לתשלום כל פיצוי למציע כלשהו בהקשר לביטול המכרז בנסיבות המפורטות לעיל.
- 31. ביטול זכייה או הודעת זכייה**
- 31.1 החברה שומרת לה זכות לבטל זכייה ו/או הודעת זכייה, בין היתר, כאשר:
- 31.1.1 נדרשה מהמציע הדגמת השירות וההדגמה לא בוצעה כנדרש, או לא אושרה על ידי מי אביבים.  
 31.1.2 המציע לא חתם על ההסכם, תוך פרק הזמן שהוקצב על ידי החברה.  
 31.1.3 המציע לא עמד בהתחייבויותיו להתארגנות על פי השלבים ובלוח הזמנים להם התחייב בהצעתו.  
 31.1.4 החברה קיבלה מידע על המציע, ההצעה, או תוכנה, אשר היה משפיע על החלטתה, אילו היה בידה, לפני ההחלטה בדבר זכיית המציע בהתקשרות.  
 31.1.5 קיים ספק סביר, אם המציע, יוכל או יהיה ערוך במועד לביצוע שרות, על פי לוחות הזמנים, שנדרשו.  
 31.1.6 קיים ספק סביר לביצוע תרמית.

"עסקי שמור"

- 31.2 החברה לא תהיה אחראית לתשלום כל פיצוי למציע, בגין כל נזק שנגרם בהסתמך על או בהקשר להודעת הזכייה, שבוטלה באמור.
- 31.3 חזרת מציע מהצעתו למכרז ו/או אי חתימתו על ההסכם או ההזמנה בתוך פרק הזמן הקבוע במכרז, או בתוך פרק זמן סביר ממועד הודעת הזכייה במכרז (באם לא נקבע פרק זמן במכרז), יהוו הפרת הסכם, לכל דבר ועניין.
- 31.4 ביטול הזכייה או הודעת הזכייה, תקנה למי אביבים זכות, עפ"י בחירתה:
- 31.4.1.1 לקבלת פיצוי מוסכם בשיעור של 5% משווי הצעתו במכרז (לרבות שוויין של אופציות, הכלולות בהצעה, על פי תנאי המכרז), או לחילופין,
- 31.4.1.2 לקבלת פיצוי על פי דין, בגין כל הנזקים הישירים והעקיפים, שנגרמו לה בין אם לפני החתימה על ההסכם או ההזמנה, ובין אם לאחר החתימה על ההסכם או ההזמנה ובטרם החל המציע בביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם או ההזמנה.

**32. שמירה על דיני ההגבלים העסקיים**

על המציע לצרף להצעתו הצהרה בדבר שמירה על דיני ההגבלים העסקיים ואי תיאום מכרז, המצ"ב כנספח ו' למסמכי המכרז. **מי אביבים שומרת לעצמה את הזכות לפסול את ההצעה בשל חשד לאי שמירת המציע על דיני ההגבלים העסקיים מנימוקים שיירשמו.**

**33. עיון בהצעה הזוכה**

- 33.1 מציע שלא זכה במכרז יהיה רשאי, בתוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה בדבר תוצאות ההחלטה הסופית של החברה, לעיין במסמכי המכרז בהתאם לסעיף 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, למעט:
- 33.1.1 בחלקים של ההחלטה או ההצעה הזוכה אשר העיון בהם עלול לדעת החברה לחשוף סוד מסחרי או מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.
- 33.1.2 בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות אפשריות שונות לפעולה או להחלטתה של וועדת המכרזים, או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.
- 33.2 לאור זכות העיון המוקנית למציעים במכרז על-פי דין, מציע שיש לו התנגדות למתן זכות עיון בהצעתו במלואה או בחלקה בשל סוד מסחרי או מקצועי שלו, שלדעתו כלול בהצעה, נדרש לסמן את החלקים החסויים בהצעתו ולציין את הנימוקים הרלוונטיים לחיסיון.
- 33.3 חלקים בהצעה אשר לא יסומנו על ידי המציע כחסויים ו/או לא יצוינו לגביהם הנימוקים לחיסיון יחשבו ככאלה שמבחינת המציע העיון בהם מותר. החברה אינה מחויבת לפנות למציע כדי לברר אם חלקים בהצעתו חסויים ו/או את הנימוקים לחיסיון, במקרה שאלו לא צוינו בהצעתו.
- 33.4 בכל מקרה ההחלטה בדבר חשיפה או חיסיון של חלקים בהצעה הינה בסמכות ועדת המכרזים של מי אביבים, אשר רשאית לחשוף גם חלקים שהמציע ציין אותם כחסויים. בכל מקרה ולמרות האמור בכל הצעה, החברה תהיה רשאית לגלות את מחירי ההצעה הזוכה לכל מציע אשר יבקש גילוי כאמור.
- 33.5 מציע יהיה מנוע ומושתק מלטעון כי הוא זכאי לעיין בהצעת מציע אחר, בחלקים המקבילים לאלה אשר סומנו כסודיים בהצעתו.
- 33.6 מתן זכות עיון כאמור לעיל, יהיה מותנה בתשלום לחברה בסך 350 ₪ כולל מע"מ.
- 33.7 מציע המעוניין לממש את זכות העיון כמפורט לעיל, יפנה בכתב אל מחלקת רכש והתקשרויות. פניות טלפוניות לא תיעננה.
- 33.8 מי אביבים לא תאפשר למציע לעיין בהצעתו לאחר הגשתה למכרז. מציע המעוניין בעותק מהצעתו ידאג לשמירת עותק ההצעה ברשותו טרם הגשתה למכרז.
- 33.9 מקום השיפוט הייחודי לדיון בכל דבר ועניין הנוגעים למכרז זה ובכל טענה ו/או עילה הנובעים ממנו הינו בית המשפט המוסמך במחוז תל אביב.

**-- נא לא לכוון את מסמכי ההצעה --**



"עסקי שמור"

**נספח א'**

**טופס הצעת מחיר למכרז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים (יש להפריד ולהכניס למעטפה נפרדת ולא כחלק ממסמכי ההצעה)**

מס'	סוג השירות	יחידת מידה	כמות משוערת לביצוע בשנה	מחירי מקסימום בש"ח ללא מע"מ	מחיר בש"ח ללא מע"מ ליחידה אחת (1)
1.	סקר טלפוני	יחידה	300	₪ 36	₪ _____
2.	סקר דיגיטלי באמצעות דוא"ל, וואטסאפ, SMS וכ"ו	יחידה	15,000	₪ 15	₪ _____
3.	סקר פרונטאלי	יחידה	100	₪ 60	₪ _____
4.	ביצוע וניתוח קבוצת מיקוד המכילה 15-20 אנשים	קומפלט	1	₪ 20,000	₪ _____
5.	ביצוע וניתוח סקר עמדות ו/או סקר שירות (N=500) ללקוחות החברה	קומפלט	1	₪ 40,000	₪ _____
6.	ביצוע וניתוח סקר עמדות או סקר שירות פנים ארגוני לעובדי החברה (N=200)	קומפלט	1	₪ 25,000	₪ _____
7.	שעת עבודה אופציונלית לעבודות נוספות	שי"ע	100	₪ 230	

חותמת המציע

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

"עסקי שמור"

**הבהרות:**

- שאלון מלא- שאלון המכיל תשובות הלקוח לכל השאלות בו.
- לא ניתן להגיש מחיר נמוך יותר ממחיר המינימום שנקבע לכל פריט בטופס הצעת המחיר. הצעה בה אחד המחירים ו/או יותר יהיו נמוכים ממחיר המינימום תיפסל.
- **הכמות המשוערת לשנה תוכפל על ידי החברה (מי אביבים) במחיר שינתן ע"י המציע באותה קטגוריה עבור יחידה/שאלון אחד (1). סכימת תוצאות המכפלות שיתקבלו תהווה את סכום ההצעה של המציע מובהר שהכמות המשוערת הינה הערכה בלבד ולשם שקלול ההצעות בלבד אין בה כדי להוות התחייבות של החברה להזמנת כמות כלשהי של הזמנות מהספק הזוכה.**
- תשלום עבור שעת עבודה בסך של 230 ₪ ישולם במקרים חריגים בלבד ובאישור מראש בתעריף הקבוע לעיל.
- **נותן השירותים הזוכה (שאינו הספק הנוכחי של החברה לביצוע השירות) יקבל מהחברה תשלום חד פעמי בתחילת ההתקשרות של עד 20,000 ₪ לבניית סקר מקדים.**
- **מובהר בזאת, כי התשלום עבור השירות הינו תשלום סופי, המכיל בתוכו את כל העלויות הישירות והעקיפות של הספק עבור מתן השירות כולל כל תכולת העבודה לביצוע השירות בצורה מיטבית ולשביעות רצון החברה, לרבות הוצאות הכרוכות בכך: שעות עבודה, פגישות, נסיעות, הוצאות חנייה, הדפסות, העתקות, הוצאות רכב, טלפון נייד ומעבר לכך לא תשולם כל תמורה נוספת עבור השירות.**
- מובהר בזאת כי התשלום בגין השירות כולל שימוש במערכת הסקרים לרבות עדכונים ושדרוגים של המערכת.
- החברה תהא רשאית לפי שיקול דעתה במהלך תקופת ההתקשרות לפעול לקבלת שירותים בכל מתווה תשלום מוסכם, כפי שייקבע לאחר מו"מ עם הזוכה לתמהיל השירות המיטבי (שעת עבודה, ריטיינר גלובלי, שכ"ט מדורג ובהתאם לשינוי תכנית עבודה וכו').

חותמת המציע

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

"עסקי שמור"

נספח ב'

לכבוד חברת מי אביבים 2010 בע"מ  
מחלקת רכש והתקשרויות  
תל-אביב  
א.ג.נ.,

**הנדון: מכרז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים –**

**התחייבות לקיום ההצעה**

1. אנו מציעים בזה לספק לחברת מי אביבים 2010 בע"מ את השרות על פי כל התנאים, והדרישות הכלולים במסמכי המכרז וההסכם ובמחירים המפורטים בנספח א' לעיל, או במחירים שנסכים עליהם במו"מ.
2. הצעה זו תפקע בתום ארבעה חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
3. בכל מקרה שהצעה מוגשת בשם חברה, שותפות או כל התאגדות משפטית אחרת, הח"מ מאשר/ים ומצהיר/ים בזאת שהוא/הם מוסמך/מוסמכים כדין לחתום על מסמך הצעה זה ולחייב את הגוף בשמו הם חותמים.
4. יש לציין שם מלא ומדויק של המציע. אם המציע הינו חברה, שותפות רשומה או תאגיד אחר, יש לציין את השם, כפי שנרשם כדין.

	-	שם המציע (אם המציע הוא תאגיד יש לרשום את שם התאגיד)
	-	כתובת המציע
	-	מספר טלפון
	-	מספר טלפון נייד
	-	מספר פקס
	-	מספר ח.פ. / שותפות רשומה
	-	כתובת דוא"ל (EMAIL)
	-	מס' עוסק מורשה/ ת.ז
	-	שם איש קשר לבירורים
	-	תאריך
	-	חתימה
	-	שם החותם ותפקידו
	-	חותמת (אם המציע הינו תאגיד)

"עסקי שמור"

**נספח ג' 1**

**טופס הצהרה עבור הוכחת ניסיון - מכרז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים**

**לצורך תנאי מוקדם בסעיף 14.2:**

"המציע הינו בעל ניסיון מקצועי של 3 שנים לפחות (2019-2022) בביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות עבור שני גופים לפחות, אשר נותנים שירות ל-100,000 לקוחות לפחות ובהיקף של 50 סקרים לפחות."  
להוכחת האמור, על המציע לחתום על ההצהרות המצורפות כנספח ג' 1 למסמכי המכרז, ובמקרה של חברה חתימה של מנכ"ל החברה, המעידה ומפרטת את הניסיון כאמור.

**לצורך עמידה באמת המידה בסעיף 23.7:**

"המציע הינו בעל ניסיון מקצועי של 3 שנים לפחות (2019-2022) בביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות עבור שני גופים לפחות, אשר נותנים שירות ל-100,000 לקוחות לפחות ובהיקף של 50 סקרים לפחות."

כל גוף נוסף (מעל 2) העונה על האמור בתנאי מוקדם 14.2, לו סיפק המציע שירות מזכה ב-1 נק', עד למקסימום של 3 נק'.

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_, משמש כ- \_\_\_\_\_ של חברת \_\_\_\_\_  
(להלן: "המציע"), ח.פ.ע.מ. \_\_\_\_\_.
2. מתוקף תפקידי הנ"ל, הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

מס'	שם חברה/גוף להם ניתן השירות	תיאור השירות שבוצע	כמות לקוחות	כמות סקרים	שנת ביצוע השירות (התחלה וסיום)	פרטי איש קשר בחברה/גוף בהם בוצעה השירות (שם וטלפון)
1.					מ... עד...	
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

"עסקי שמור"

**נספח ג' 2**

**טופס הצהרה על עובדים מקצועיים**

**במסגרת מרכז פומבי דו-שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים**

**לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 15.4:**

"המציע מעסיק עובד בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בביצוע ניתוחים סטטיסטיים בנושא סקרי לקוחות ל- 2 גופים לפחות שכל אחד מהם בעל 50,000 לקוחות לפחות".

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_, משמש כ \_\_\_\_\_ של \_\_\_\_\_

(להלן: "המציע"), ח.פ.ע.מ. \_\_\_\_\_.

2. מתוקף תפקידי הנ"ל, הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

מועד תחילת העסקה אצל המציע (חודש ושנה)	השכלה/הכשרה מקצועית/הסמכות	כמות הלקוחות	הגופים עבורם ביצע העובד ניתוחים סטטיסטיים בנושא סקרי לקוחות	תפקיד	שם העובד	מס'
						1.
						2.
						3.
						4.
						5.
						6.
						7.
						8.
						9.

• הטופס ימולא וייחתם על ידי המציע ורו"ח/מנהל חשבונות (יש לצרף קו"ח, אישורים והסמכות של העובדים שנרשמו בטופס).

חתימת וחותמת רו"ח  
/מנהל חשבונות/יועץ מס

חתימת וחותמת  
המציע

שם המציע

תאריך



"עסקי שמור"  
**נספח ד'**

**טופס הצהרה על ניסיון בשירות מול עיריית תל אביב, מי אביבים וחברות עירוניות (של עיריית תל אביב) במסגרת מכרז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים**

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_, משמש כ \_\_\_\_\_ של חברת \_\_\_\_\_  
(להלן: "המציע"), ח.פ/ע.מ. \_\_\_\_\_.
2. מתוקף תפקידי הנ"ל, הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

מס'	שם חברה/גוף להם ניתן השירות	תיאור השירות	היקף כספי מצטבר בש"ח ללא מע"מ	שנת ביצוע השירות (התחלה וסיום)	פרטי איש קשר בחברה/גוף בהם בוצעה השירות (שם וטלפון)
1.				מ... עד...	
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

- הטופס ימלא וייחתם רק על ידי מציע שיש לו ניסיון בשירות מול מי אביבים, עיריית תל אביב וחברות עירוניות של עיריית תל אביב. יובהר כי מדובר בניסיון בעבודות מכל סוג שהוא ולא רק בעבודות נשוא המכרז.

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

"עסקי שמור"

נספח ה'

**מכרז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים**

**תצהיר בהתאם לחוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א - 1991 ובהתאם לחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_ מרח' \_\_\_\_\_  
לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר  
בזה בכתב כדלקמן:

- שמי, מס' תעודת הזהות שלי וכתובתי הם כאמור לעיל.
- אני מגיש תצהיר בשמי / בשם חברת \_\_\_\_\_ מס' חברה \_\_\_\_\_  
לצורך מכרז שמספרו 207/22 עם חברת מי אביבים 2010 בע"מ.
- לא הוצאו כנגדי / כנגד החברה האמורה או כנגד כל בעל זיקה אלי / אל החברה האמורה פסקי דין חלוט/ים, המרשיעים/ים ביותר משתי עבירות, שנעברו לאחר יום 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, עד למועד ההתקשרות עם חברת מי אביבים 2010 בע"מ.  
לחלופין -  
אני / החברה האמורה וכל בעל זיקה אלי / אל החברה האמורה הורשענו בפסקי דין חלוט/ים ביותר משתי עבירות, שנעברו לאחר יום 31 באוקטובר 2002 לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א - 1991 ו/או בעבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; אולם, ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה האחרונה שלפני מועד ההתקשרות.
- בתצהיר זה:  
"בעל זיקה" - כל אחד מאלה: (1) חבר בני אדם שנשלט על ידי נותן השירות; (2) אם נותן השירות הוא חבר בני אדם, אחד מאלה: (א) בעל השליטה בו; (ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של נותן השירות, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של נותן השירות; (ג) מי שאחראי מטעם נותן השירות על תשלום שכר השירות; (3) אם נותן השירות הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית - חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בנותן השירות. "שליטה" - כמשמעותה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.  
"שליטה מהותית" - החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם.  
"מועד ההתקשרות" - במכרז-המועד האחרון להגשת הצעות במכרז; בהליך- המועד בו הוגשה ההצעה להליך.
- זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימת המצהיר

תאריך

**אימות חתימה**

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכרת לי באופן אישי / בעל תעודת זהות \_\_\_\_\_, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות התצהיר הנ"ל וחתם/ה עליו

חתימה

חותמת

"עסקי שמור"

**נספח ו'**

**תצהיר בדבר שמירה על דיני ההגבלים העסקיים ואי תיאום מכרז מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מספר ת"ז \_\_\_\_\_, מצהיר בכתב כדלקמן:

1. שמי ומספר תעודת הזהות שלי הם כאמור לעיל.
2. אני מגיש תצהיר זה בשם חברת \_\_\_\_\_ (שם התאגיד) (להלן: "המציע") במכרז של חברת מי אביבים 2010 בע"מ, ל \_\_\_\_\_ (נושא ההתקשרות), מספר מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז").
3. אני מוסמך לחתום על הצהרה זו בשם התאגיד ומנהליו.
4. המציע ו/או מנהליו ו/או מי מטעמו לא פעלו בניגוד להוראות חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988 ודיני ההגבלים העסקיים (להלן ולעיל: "**דיני ההגבלים העסקיים**"), בקשר להצעתם במכרז, ובכלל זה (אך לא רק):
  - המחירים ו/או הכמויות וכן כל מרכיב נוסף אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע ו/או מנהליו ו/או מי מטעמו באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר במכרז זה או עם מציע פוטנציאלי אחר במכרז זה (למעט מציע במשותף)
  - המחירים ו/או הכמויות ו/או כל פרט אחר המופיעים בהצעה זו לא הובאו באופן כלשהו לידיעת כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה, או בפני כל אדם או תאגיד אשר יש לו פוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט מציע במשותף).
  - המציע ו/או מנהליו ו/או מי מטעמו לא היו מעורבים בתיאום הצעות ו/או מחירים ו/או כמויות ו/או כל פרט אחר בהצעות המוגשות במכרז זה, בין בנוגע להצעתם ובין בנוגע להצעה המוגשת על ידי מציע אחר במכרז זה, ו/או בחלוקת שוק בקשר עם מכרז זה, ולא פעלו באופן המהווה הגבל עסקי ו/או התנהגות שאינה עולה בקנה אחד עם דיני ההגבלים העסקיים במסגרת מכרז זה, ו/או לא ניסו לבצע אחד מאלו.
  - המציע ו/או מנהליו ו/או מי מטעמו לא השפיעו ולא ניסו להשפיע על הצעה של מציע אחר, או של מציע פוטנציאלי אחר, במכרז זה, ובכלל זה לא ניסו ו/או לא גרמו למציע אחר או למציע פוטנציאלי אחר שלא להגיש הצעה במכרז זה.
  - הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מציע או עם מציע פוטנציאלי במכרז זה (למעט מציע במשותף).
5. יש לסמן v במקום המתאים:

[ ] המציע, מנהליו ו/או בעלי מניותיו ו/או עובדיו לא נמצאים במועד חתימת תצהיר זה תחת חקירה של רשות ההגבלים העסקיים בחשד לתיאום מכרז;

אם כן, אנא פרט:

[ ] המציע, מנהליו ו/או בעלי מניותיו ו/או עובדיו לא הורשעו בארבע השנים האחרונות בעבירות על דיני ההגבלים העסקיים, לרבות עבירות של תאומי מכרזים ולא תלוי ועומד כנגדם הליך פלילי בעבירות אלו;

אם כן, אנא פרט:

חתימה + חותמת

מספר ת"ז

שם

תאריך

**אימות חתימה**

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי באופן אישי / בעל תעודת זהות \_\_\_\_\_, ואחרי שהזרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את ככוונת התצהיר הנ"ל וחתם/ה עליו.

חתימה

חותמת

"עסקי שמור"

נספח ז'

**הצהרה והתחייבות על אי תשלום "דמי תיווך" ל"גורמים מתווכים"**

אני/ו הח"מ \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

מורשה/י החתימה במציע \_\_\_\_\_ מצהיר/ים ומתחייבים בזה בכתב כדלקמן:

1. המציע לא נתן ו/או לא הציע ו/או קיבל, במישרין ו/או בעקיפין, כל טובת הנאה ו/או כסף ו/או כל דבר בעל ערך במטרה להשפיע, במישרין ו/או בעקיפין, על החלטה ו/או מעשה ו/או מחדל של חברת מי אביבים 2010 בע"מ או של נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר, בקשר למכרז ו/או כל הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.
2. המציע מתחייב לא להציע ו/או לתת ו/או לקבל, במישרין ו/או בעקיפין, כל טובת הנאה ו/או כסף ו/או כל דבר בעל ערך במטרה להשפיע, במישרין ו/או בעקיפין, על החלטה ו/או מעשה ו/או מחדל של חברת מי אביבים 2010 בע"מ או של נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר, בקשר למכרז ו/או כל הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.
3. המציע לא שידל ו/או לא שיתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר על מנת לקבל מידע חסוי/סודי הקשור למכרז ו/או כל הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.
4. המציע מתחייב לא לשדל ו/או לשתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר על מנת לקבל מידע חסוי/סודי הקשור למכרז ו/או כל הסכם/הזמנה הנובעים ממנו.
5. המציע לא שידל ו/או לא שיתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר במטרה לקבוע מחירים בצורה מלאכותית ו/או לא תחרותית.
6. המציע מתחייב לא לשדל ו/או לשתף פעולה, במישרין ו/או בעקיפין, עם נושא משרה בחברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או עובד חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר במטרה לקבוע מחירים בצורה מלאכותית ו/או לא תחרותית.
7. המציע לא פעל בניגוד לאמור בסעיפים 1, 3 ו-5 לעיל במסגרת הליכי התקשרות של חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או כל הסכם/הזמנה שנובעים מהם.
8. ידוע למציע שאם יתעורר חשד סביר כי המציע ו/או מי מטעמו פעל בניגוד לאמור בסעיפים לעיל, חברת מי אביבים 2010 בע"מ שומרת לעצמה את הזכות, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לא לשתפו בהליך ההתקשרות לגביו קיים חשד כי נעשתה הפעולה כאמור, ו/או בכל הליך אחר (בסעיף זה: "הליך ההתקשרות") ו/או לא לקבל את הצעתו בהליך ההתקשרות ו/או לבטל בכל זמן שהוא את זכייטו בהליך ההתקשרות ו/או לבטל בכל זמן שהוא את ההסכם/ההזמנה הנובעים מהליך ההתקשרות ו/או כל הסכם תקף עם המציע, וזאת בנוסף לכל סעד אחר העומד לרשות החברה מכח מסמכי ההתקשרות, ההסכם, חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם) התשל"א-1970 או מכח כל דין".
9. המציע מתחייב להביא תוכן סעיף זה לידיעת עובדיו, קבלני המשנה שלו, נציגיו, סוכניו ומי מטעמו המעורבים בכל דרך שהיא בהליך ההתקשרות של חברת מי אביבים 2010 בע"מ ו/או הסכם/ההזמנה הנובעים ממנו.

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת מורשה/י  
החתימה במציע

שם המציע

תאריך

"עסקי שמור"

**נספח ח'**

**תצהיר בעניין חקירה פלילית או הליכים פליליים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מספר ת"ז \_\_\_\_\_, מצהיר בכתב כדלקמן:

1. שמי ומספר תעודת הזהות שלי הם כאמור לעיל.
2. אני מגיש תצהיר זה בשם חברת \_\_\_\_\_ (שם התאגיד) (להלן: "המציע") במכרז של חברת מי אביבים 2010 בע"מ, ל \_\_\_\_\_ (נושא ההתקשרות), מספר מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז").
3. אני מוסמך לחתום על הצהרה זו בשם התאגיד ומנהליו.
4. נכון למועד הגשת ההצעות לא מתנהלים נגד המציע, לרבות מי מבעלי מניותיו או מנהליו, חקירה פלילית או הליכים פליליים בעבירות של שוחד, מרמה, קבלת דבר במרמה וכיוצא בזה.
5. למציע אין ולא יהיה הסכם התקשרות לביצוע השירות נשוא המכרז או חלקו עם צד ג', ולרבות מי מבעלי מניותיו, מנהליו או חברות קשורות, אשר כנגדו מתנהלת חקירה פלילית או הליכים פליליים כאמור.

\_\_\_\_\_ חתימה + חותמת

\_\_\_\_\_ מספר ת"ז

\_\_\_\_\_ שם

\_\_\_\_\_ תאריך

**אימות חתימה**

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי באופן אישי / בעל תעודת זהות \_\_\_\_\_, ואחרי שהזרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות התצהיר הנ"ל וחתם/ה עליו.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ חותמת



"עסקי שמור"

נספח ט'

תאריך:

לכבוד  
חברת מי אביבים 2010 בע"מ  
א.ג.נ.,

**התחייבות לסודיות, אבטחת מידע והיעדר ניגוד עניינים**

אני \_\_\_\_\_, המעניק שירותי ייעוץ לחברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה") בתחום

\_\_\_\_\_ מצהיר ומתחייב כדלקמן.

1. ידוע לי שבמסגרת ההתקשרות עם החברה בהסכם ו/או בכל דרך אחרת, יתכן ויגיעו לידיעתי ו/או לרשותי, בכתב, בע"פ או בכל אמצעי אחר, חומרים ו/או מידע הקשורים לחברה, לרבות: חומר מודפס, מדיה מגנטית, דו"חות, טפסים, תמונות, תכניות, שרטוטים, המלצות, נהלים, שמות, כתובות, הסכמים, פרוטוקולים, פס"ד, פרטי מועסקים ו/או נותני שירותים ו/או קבלנים וכן כל דבר אחר בקשר לחברה (כל אלה יקראו להלן: "מידע").
2. אני מתחייב לפעול ביחס למידע בהתאם למתחייב עפ"י כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות. אני מתחייב להביא לידיעת עובדי את דרישות חוק הגנת הפרטיות.
3. אפעל בקשר למידע אך ורק לצרכים שלשמש הועבר אלי, ולא אעשה שימוש במידע שהגיע אלי בדרך אחרת, ולא אעביר את המידע לכל צד שלישי מכל סיבה שהיא.
4. אשמור על סודיות מוחלטת ביחס למידע, אעבירו רק לידיעת עובדים שבתוקף תפקידם זקוקים לו בעבודתם, אחתים את כל עובדי על התחייבות לשמירת סודיות כמפורט במסמך זה וכן אמנע כל פרסום ו/או גילוי של המידע בכל דרך שהיא ולכל גורם שהוא.
5. לא אעתיק ולא ארשה לאחרים לבצע במידע שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת.
6. אשמור בהקפדה על המידע ואנקוט בכל אמצעי האבטחה הנדרשים לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו של המידע לידי אחרים.
7. אודיע לחברה מיד עם היוודע לי דבר אובדן או חשש לאובדן של כל מסמך, חפץ, אמצעי אחר ו/או חומר אחר, הכולל מידע סודי. כמו כן, אודיע לחברה כאמור על כל חשש לדליפת מידע.
8. לאחר תום ההתקשרות בין הצדדים ו/או בכל עת שיידרש, אשמיד כל מידע הנוגע לענייני החברה ו/או אעבירו לחברה תוך 14 יום מתום ההתקשרות ו/או מקבלת דרישה מתאימה - המוקדם מביניהם.
9. ברור לי שאין בעצם גילוי המידע אודות החברה ע"י החברה עצמה, כדי להעניק לי כל זכות או רשות לגבי מידע זה ואין כל האמור בהצהרת סודיות זו כדי לגרוע מהיות החברה בעלת המידע הבלעדית.
10. במקרה שאדרש על-פי דין למסור את המידע ו/או כל חלק ממנו, אני מתחייב/ת להודיע על כך לחברה מיידי ובכתב, ולשתף פעולה עמה בכל הנוגע לניסיונות למנוע ו/או לצמצם ככל האפשר את גילוי המידע. בכל מקרה, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אני מתחייב/ת למסור אך ורק את אותו חלק מידע הנדרש על-פי דין כאמור.
11. התחייבויותי על פי כתב זה תחולנה ותהיינה בתוקף, בקשר עם כל מידע אליו נחשפתי בצורה כל שהיא טרם ההתקשרות עם החברה והחתימה על כתב התחייבות זה, לאחר החתימה על כתב התחייבות זה, במהלך ההתקשרות ומתן השירותים לחברה ובכל עת לאחר מכן, בין אם הסתיימה ההתקשרות ביני לבין החברה, ובין אם שונתה, הופסקה או בוטלה מכל סיבה שהיא.
12. אני מתחייב שלא לפעול בניגוד עניינים עם החברה.
13. אני מתחייב לדווח מיידית ליועצת המשפטית של החברה על כל מקרה בו אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בין הדרישות לביצוע העבודה/השירות בחברה לבין עבודה עם גופים אחרים.
14. הנני מצהיר, כי אינני נמצא במצב של ניגוד עניינים בין דרישות השירות בהתקשרות עם החברה לבין עבודה עם גופים אחרים הקשורים במישרין ו/או בעקיפין לחברה.
15. להלן פירוט של רשימת לקוחות בעלי זיקה ישירה או עקיפה לחברה שבגינם עלול להיווצר ניגוד עניינים:

"עסקי שמור"

16. אני מצהיר, כי אין לי קשר אישי, קשר משפחתי או קשר עסקי, ישיר או עקיף, עם מי מחברי ועדת המכרזים, עם מי מהנהלת החברה ו/או עם מי מהמתמודדים הפוטנציאליים במכרז.  
בסעיף זה: "קשר משפחתי" - בן זוג, הורה, בן, בת ובני זוגם, אח או אחות וילדיהם, גיס, גיסה, דוד, דודה, חם, חמות, חתן, כלה, נכד או נכדה, לרבות חורג או מאומץ, או אדם אחר הסמוך על שולחני או שאני סמוך על שולחני.  
17. יובהר, כי היכרות על רקע מקצועי או אישי, כשלעצמן, אינן מהוות ניגוד עניינים, אך יש לדווח עליהן בנספח זה. להלן פירוט של קשר אישי או עסקי שבגיננו עלול להיווצר ניגוד עניינים:

18. בכל מקרה בו אפר התחייבות זו או חלק ממנה, אפצה את החברה בגין כל נזק ישיר ו/או עקיף שיגרם לחברה כתוצאה מההפרה בפיצוי מוסכם בסך של 20,000 ₪ וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה שיעמדו לזכות החברה על פי כל דין.  
19. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל סעד המוקנה לחברה לפי כתב זה או לפי החוק, הרי באם אני, עובדי ו/או מי מטעמי, יפר מחויבות כלשהי המוטלת עלי לפי כתב זה, אזי אהיה מחויבת לפצות את החברה בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות ו/או העלויות ו/או ההפסדים מכל מין וסוג שהוא, שיגרמו לה ו/או העלולים להיגרם לה עקב ההפרה הנ"ל ו/או שייגרמו לצד ג' כלשהו, ואני מתחייבת לשפות את החברה מייד עם דרישתה הראשונה, היה וצד ג' כלשהו יתבע את החברה בגין הפרת התחייבותי זו ו/או בגין כל עילה אחרת שמקורה בהפרת כתב התחייבות זה על ידי, עובדי ו/או מי מטעמי. כן תהא זכאית החברה, מבלי לגרוע מכל סעד אחר על פי כתב זה או על פי כל דין, לפעול ולהוציא כנגדי צווי מניעה ו/או צוויס לביצוע בעין ו/או כל סעד זמני אחר.

**ולראייה באנו על החתום :**

**המוסמכים מטעם המציע :**

(1) שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

(2) שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

המציע: חותמת

"עסקי שמור"

**נספח י'**

**הסכם מס' לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים**

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2022

בין: **מי אביבים 2010 בע"מ**

ח.פ. 514374099

דבורה הנביאה 121, תל-אביב-יפו

טלפון: 03-7736118 פקס: 03-5610160

(להלן: "החברה")

**מצד אחד**

לבין:

\_\_\_\_\_ ח.פ. / ע.מ. \_\_\_\_\_

מרחוב \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק" ו/או "נותן השירותים")

**מצד שני**

**הואיל** והחברה, מעוניינת בשירות ביצוע סקרים ללקוחות החברה

**והואיל** ונותן השירות הצהיר והתחייב כי הוא בעל כל האישורים הנדרשים על פי כל דין, בעל הרקע המקצועי, הידע, הניסיון, הכישורים והמיומנות המקצועית הנדרשים כדי לתת את השירות (כהגדרתו להלן), ולמלא אחר כל התנאים הנדרשים לשם כך על פי כל דין;

**והואיל** ועל סמך מצגי נותן השירות, מעוניינת החברה לקבל מנותן השירות שירות ביצוע סקרים ללקוחות החברה ונותן השירות מתחייב להעניק לחברה שירות (כהגדרתו להלן), הכל כנותן שירות עצמאי ובהתאם להוראות ותנאי הסכם זה;

**והואיל** והחברה ונותן השירות מעוניינים להסדיר את תנאי השירות כמפורט בהסכם זה, מפרט הדרישות ובמסמכי המכרז שהסכם זה מצורף להם;

**לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

**מבוא**

1. המבוא להסכם זה והצהרות הצדדים מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
2. כל האמור בהסכם בלשון יחיד אף ברבים משמע וכן להיפך.

**כללי**

- 3.1 המבוא להסכם, מסמכי המכרז והנספחים המצורפים או שיצורפו אליו מהווים חלק בלתי נפרד של ההסכם.

**רשימת הנספחים:**

- נספח 1 - תעריף (ימולא לפני החתימה על ההסכם עם הזוכה)
- נספח 2 - כתב התחייבות לשמירה על סודיות
- נספח 3 - נוסח ערבות לביצוע השירות
- נספח 4 - מפרט דרישות

**3.2 הגדרות:**

"השירות" ו/או "השירותים" ביצוע סקרים ללקוחות החברה בהתאם לסעיף 5 להלן ובהתאם למפרט הדרישות.

"מפרט דרישות" הוראות המפרט המצורף כנספח 4 להסכם

"עסקי שמור"  
חברת מי אביבים 2010 בע"מ.

"מי אביבים" או "החברה"

סמנכ"לית לקוחות בחברה ו/או מנהלת  
דיגיטל ו/או כל גורם מקצועי שיוגדר מטעם  
החברה.

"מנהל מקצועי"-

#### 4. תקופת ההתקשרות:

- 4.1. נותן השירות יחל במתן שירותים ביום \_\_\_\_\_ (לתקופה של שנה) ועד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "**תקופת ההסכם**"). לחברה תהא האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בתקופה אחת או מס' תקופות ברצף עד 4 תקופות נוספות (סך הכל 5 שנים במידה וימומשו כל האופציות בהסכם) בתנאים זהים או מיטביים.
- 4.2. לא יאוחר מ-14 ימים מיום מסירת הודעת החברה על הזכייה במכרז או בזמן אחר שייקבע על ידי החברה, יסיים את התארגנותו למתן השירות, ויהיה ערוך ומוכן לביצוע באופן מלא לשביעות רצונה המלא של החברה.
- 4.3. החברה תהא רשאית לבטל הסכם זה ו/או להפסיק את ביצועו, בכל מועד ומכל סיבה שהיא, בהודעה בכתב שתימסר לנותן השירות לפחות 30 ימים מראש. במקרה כזה יהיה זכאי נותן השירות לתמורה בעבור שירות שבוצע טרם ביטול ההסכם ו/או טרם הפסקת ביצועו.
- 4.4. סירוב של נותן השירות לכבד את מימוש האופציה ייחשב כהפרת ההסכם לכל דבר ועניין, ויזכה את החברה בסעדים הקבועים בהסכם זה, לרבות מימוש ערבות הביצוע שמסר נותן השירות בהתאם להוראות סעיף 10 להסכם, וכן בסעדים עפ"י כל דין.
- 4.5. למען הסר ספק מובהר כי סיום ההתקשרות ו/או פקיעת הסכם זה מכל סיבה שהיא לא יקנו לנותן השירות זכות לפיצוי או תשלום מהחברה.

#### 5. תיאור השירות:

השירות שיוענק על ידי הספק יהיה על בסיס האמור בנספח 4 (מפרט דרישות) להסכם וכפי שייקבע על ידי החברה, בהתאם לשיקול דעתה.

#### 6. התחייבויות כלליות של הספק:

- 6.1. הספק מתחייב כי לא יאוחר מ-14 ימים מיום מסירת הודעת החברה על הזכייה, יסיים את התארגנותו לביצוע השירות וכן יהיה ערוך ומוכן לביצוע השרות באופן מלא לשביעות רצונה המלא של החברה.
- 6.2. הספק מתחייב שאין כל מניעה מכח דין ו/או הסכם ו/או אחרת להתקשר בהסכם זה ולמלא התחייבויותיו על פיו, וכי כל מחויבות אחרת שלו אינה עומדת ו/או תעמוד בסתירה ו/או בניגוד עניינים למחויבויותיו מכח הסכם זה. ככל שיש לספק חשש לניגוד עניינים, עליו להודיע על כך באופן מיידי לגורם המקצועי בחברה.
- 6.3. על הספק לבצע את השירות בעצמו ולא להעביר לעסק אחר את ביצוע השרות אלא בהסכמת החברה בכתב ומראש. מובהר בזאת בין הצדדים כי אין בהעברת ביצוע השרות לעסק אחר כדי לגרוע מאחריותו המלאה של נותן השירותים לביצוע הנאות של השרות או לפטור את נותן השירותים מאיזה מחויבויות כלפי החברה עפ"י ההסכם.
- 6.4. הספק מתחייב כי הינו בעל ידע, ניסיון, השכלה, יכולת מקצועית והרשאה למתן השירות נשוא ההסכם. הספק מתחייב כי הינו בעל הרשאה כדין למתן כל השירותים נשוא ההסכם, עפ"י התנאים הקבועים בהסכם וכי הינו ויהיה בכל תקופת ההתקשרות בעל כל הרישיונות, ההיתרים, הביטוחים

"עסקי שמור"

והאישורים הנדרשים עפ"י דין.

- 6.5. הספק מתחייב להעניק את השירות במיומנות, במקצועיות, במומחיות, במסירות, בנאמנות וביושר ויפעל לשמירה על האינטרסים של החברה.
- 6.6. הספק מתחייב לכך כי הינו מעסיק עובדים/ נותני שירות מיומנים ואחראים לביצוע השירות נשוא ההסכם.
- 6.7. הספק מתחייב להעסיק במשך כל תקופת ההסכם עובד בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בביצוע ניתוחים סטטיסטיים לסקרי לקוחות וימציא את המסמכים הרלוונטיים לכך כשידרש.
- 6.8. החלפת עובדי המציע יתבצע רק לאחר אישור החברה בכתב ומראש.
- 6.9. הספק מתחייב כי השירות שיינתן על ידו יהיה בהיקף שעות עבודה גלובלי בכל חודש במהלך שנת ההתקשרות ובתקופות האופציה ככל שימומשו (זמינות של 24/7).
- 6.10. הספק מתחייב להעביר בתחילת כל חודש דיווחים בכתב, אשר יפרטו את פעילות המשרד ביחס לשירותים שניתנו בחודש הקודם, סטטוס הנושאים בטיפול, פעולות מתוכננות וכו'.
- 6.11. הספק מתחייב להכין תכנית עבודה חודשית ושנתית, אשר תיקבע בתיאום מראש ובשיתוף עם מנהלת דיגיטל ותקשורת שיווקית בחברה, באמצעות פגישה טלפונית/פרונטלית שתיערך כאחת לחודש.
- 6.12. הספק מתחייב לבצע את השירות בהתאם לקטגוריות השירות/מחירים שיקבעו איתו בהסכם. מובהר בזאת שלא ישולם כל תשלום עבור קטגוריות שירות/מחירים שלא נקבעו בהסכם ו/או שלא אושרו מראש להכנסתם להסכם על ידי ועדת המכרזים של החברה.
- 6.13. הספק מתחייב לספק את השירות בהתאם לתנאי המכרז ולתנאי ההסכם ונספחיו ולהוראות כל דין, הכל ברמה מקצועית גבוהה ולשביעות רצונה המלא של החברה.
- 6.14. הספק מתחייב כי נציג הספק שייבחר ע"י החברה ילווה את החברה לכל אורך מתן השירותים, כל שינוי בנציג מטעם הספק מחייב אישור בכתב ומראש של הגורם המקצועי בחברה, ובכל מקרה שבו החברה תדרוש את החלפתו של הנציג החלפתו תבוצע בתוך 7 ימים מיום הודעת החברה לספק בכתב.
- 6.15. הספק ישתתף ויקח חלק פעיל בישיבות החברה על פי בקשת נציגה במשרדי החברה ו/או מחוצה להם ולקיים פגישות ייעוץ, מעקב שוטפות ו/או לשם הצגת תוצרים עם כל הגורמים הנדרשים, ככל שיידרש לצורך אספקת השירותים ו/או לפי דרישת החברה.
- 6.16. הספק יעבוד בשיתוף פעולה מלא עם יועצים נוספים של החברה שהוגדרו לו על פי הנחיות החברה.
- 6.17. ידוע לו שהחברה רשאית לצמצם או להגדיל (כפי שתימצא החברה לנכון) את היקף השירות בהתאם לצרכי החברה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 6.18. מובהר כי לחברה שמורה הזכות לבצע שירותים ופריטים שונים של השירות בעצמה ו/או באמצעות אחרים ולהפסיקו בכל עת, הכל כפי שהחברה תמצא לנכון.
- 6.19. דוא"ל יהיה אחד מאמצעי התקשורת הרשמיים, ונותן השירות יענה בתוך עד 48 שעות על ההודעות וידווח על השירות בהתאם לדרישת המנהל המקצועי.
- 6.20. הספק בדק וקיבל את כל הפרטים והמידע הדרושים לשם מתן השירותים והוא מוותר בזה על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה נגד החברה בעניין זה ובמיוחד בכל הנוגע להיקף השירות שיהיה עליו להשקיע



"עסקי שמור"

במסגרת מתן השירות.

6.21. **סעיף 5 על סעיפי המשנה שלו מהווה תנאי מהותי בהסכם והפרתו הינה הפרה יסודית.**

7. **החברה רשאית לבטל הסכם זה לאלתר, ללא צורך בהודעה מוקדמת, בקרות אחד או יותר מהאירועים**

#### **הבאים:**

- 7.1. אם תוגש נגד הספק תביעה לפשיטת רגל או פירוק וזו לא הוסרה 30 יום לאחר הגשתה.
  - 7.2. במקרה ונתמנה לספק כונס נכסים או מנהל לטובת נושיו או במקרה של חדלות פירעון.
  - 7.3. במקרה שהספק ו/או מי מטעמו יואשם בעבירה שיש עמה קלון.
  - 7.4. אם נבצר מהספק לספק לחברה את השירותים המפורטים בהסכם זה.
  - 7.5. אם הפר הספק הסכם זה ולא תיקן את ההפרה תוך 14 יום ממועד ההפרה.
- למען הסר ספק, מוסכם בזאת כי לחברה שמורה הזכות לבצע פריטים שונים של השירות בעצמה ו/או באמצעות אחרים ולהפסיקו בכל עת הכול כפי שהחברה תמצא לנכון.**

#### **התמורה** .8

8.1. התשלום עבור השירות הינו כפי שיקבע בנספח 1 - תעריף בהסכם או תשלום אחר כפי שיוסכם בכתב ומראש בין הגורם המקצועי בחברה לספק הינו קבוע וסופי ומכיל בתוכו את כל העלויות הישירות והעקיפות עבור השירות (להלן: "התמורה") כולל כל תכולת העבודה שתידרש בצורה מיטבית ולשביעות רצון החברה.

8.2. התשלום עבור שעת עבודה בסך של 230 ₪ הינו ישולם במקרים חריגים בלבד ובאישור מראש, בתעריף הקבוע בטופס הצעת המחיר, ובין היתר כפי שיפורט להלן:

8.2.1 מחקרים נוספים שלא כלולים במפרט הדרישות (נספח 4)

8.2.2 ניתוחים נוספים לגבי נתונים שלא הוגדרו מראש כגון חיתוכים וסינונים שלא מתקבלים בשוטף.

8.3. הספק יגיש בתחילת כל חודש דו"ח מפורט עם תיאור ומהות העבודה שבוצעה על ידו בחודש עוקב, פירוט כמות שעות העבודה הנוספות במידה והו, הגורם שקיבל את השירות בחברה, אשר יובאו לאישור הביצוע לגורם המקצועי בחברה.

8.4. לא ישולם כל תשלום עבור עבודה שבוצעה ללא אישור מראש על ידי הגורמים המוסמכים.

8.5. טרם מסירת כל עבודה החברה תהא רשאית לנהל מו"מ ולקבל על הנחה על התעריפים בהסכם בהתאם לגודל הפרויקט שיועבר לביצוע.

8.6. בתום כל חודש או כפי שייקבע בהסדרי תמורה פרטניים יגיש הספק חשבון מפורט עבור השירות שבוצע על ידו, וכן חשבונית מס ערוכה כדין לחברת מי אביבים 2010 בע"מ- מחלקת כספים, דבורה הנביאה 121, בנין 7, קרית עתידים, ת"א, בהתאם לדרישות החברה.

8.7. חברת מי אביבים 2010 בע"מ תהא רשאית לדרוש מהספק להגיש את החשבוניות על גבי מדיה מגנטית, או כל פורמט אחר שיידרש על-ידי החברה.

#### **חשבונית המס תכלול את הפירוט הבא:**

8.7.1. תאריך ביצוע העבודה;

8.7.2. תיאור העבודה שבוצעה;

8.7.3. מחיר העבודה בהתאם לתעריפים הנקובים בנספח 1 להסכם;

8.8. הספק ינהל תחשיב של התשלומים ויפיק חשבונית מס בהתאם לכל תקבול.

8.9. תנאי תשלום - בהתאם לחוק מוסר תשלום לספקים, תשע"ז-2017.

"עסקי שמור"

- 8.10. האחריות להגשת החשבונית לכתובת הנכונה בחברה, מוטלת על הספק.
- 8.11. יובהר, כי הספק יגיש חשבוניות בהתאם להנחיות החברה בכל עת.
- 8.12. מבלי לגרוע מהאמור, הספק יגיש את החשבוניות גם באמצעות "פורטל הספקים" של החברה בהתאם להוראות החברה בכל עת. הכניסה למערכת מתבצעת בעזרת קישור וזיהוי איש הקשר מטעם הספק במערכת, קבלת קוד חד פעמי והזדהות באמצעותו והקלדה והטענה של נתוני החשבון בהתאם לתנאי ההסכם וההזמנה שאושרה לספק.
- 8.13. סך התמורה עבור השירות מהווה את התמורה הסופית, המוחלטת והמלאה עבור מתן השירותים וכל עבודה ו/או הוצאה הכרוכים בהם, ולא תשמע מהספק ו/או כל גורם אחר הקשור עימו, כל טענה באשר לתמורה זו ו/או כל טענה ו/או דרישה לתמורה נוספת מעבר לתמורה האמורה עבור השירות.
- 8.14. מובהר בזאת, כי התשלום עבור השירות הינו תשלום סופי, המכיל בתוכו את כל העלויות הישירות והעקיפות של הספק עבור מתן השירות כולל כל תכולת העבודה לביצוע השירות בצורה מיטבית ולשביעות רצון החברה, לרבות הוצאות הכרוכות בכך: שעות עבודה, פגישות, נסיעות, הוצאות חנייה, הדפסות, העתקות, הוצאות רכב, טלפון נייד ומעבר לכך לא תשולם כל תמורה נוספת עבור השירות.
- 8.15. מובהר בזאת כי התשלום בגין השירות כולל שימוש במערכת הסקרים לרבות עדכונים ושדרוגים של המערכת.
- 8.16. הספק יישא בעצמו, על חשבונו ואחריותו, בכל ההוצאות, התשלומים, ההיטלים, מסים, ניכויים וכל תשלום אחר החל עליו על פי דין ו/או הסכם עליו, הכרוכים בשירותים הניתנים על ידו והמוטלים עליו מכוח ובמסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ועל פי חוק, בין היתר, בגין כל הסכומים שישולמו לו לפי הסכם זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הספק יישא בכל תשלומי הביטוח הלאומי באופן עצמאי ועל אחריותו וחשבונו, ולא תשמע מהספק ו/או כל גורם אחר הקשור עימו, כל טענה כנגד החברה, הנובעת ו/או בקשר עם תשלום ו/או אי תשלום לביטוח לאומי.
- 8.17. במקרה של עסקה המדווחת על בסיס מזומן, הספק יהא רשאי להמציא חשבון לצורך התשלום, ויהיה עליו להגיש לחברה חשבונית מס בתוך 14 ימים מיום קבלת התשלום (בהתאם לתיקון מס' 42 לחוק מס ערך מוסף). בהתאם לכך נכלל נוסח מעודכן של תנאי התשלום בהסכם ובמסמכי ההסכם.
- 8.18. מכל אחד מהתשלומים שהחברה תשלם, ינוכה מס כדין. אם הספק ימציא לחברה אישור תקף בדבר פטור מניכוי מס או אישור לניכוי מס בשיעור נמוך יותר, החברה תפעל על-פי האישור כל עוד הוא בתוקף.
- 8.19. במקרה בו חל החיוב במס על הספק בגין העסקה עם החברה, עם קבלת התמורה ועל הסכום שהתקבל, רשאי הוא להגיש חשבון, במקום חשבונית מס, כמפורט בסעיף 8 לעיל ולהלן במקרה בו חל החיוב במס בגין העסקה עם קבלת התמורה עקב היקף מחזור עסקאותיו של הספק (בהתאם לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975), ימציא הספק אישור רו"ח או אישור עורך הדין, בדבר היות מועד החיוב במס החל עליו בגין העסקה, עם קבלת התמורה ועל הסכום שהתקבל. אישור כאמור יומצא על ידי הספק ביחס לשנה שהסתיימה ויחודש מידי שנה בשנה. המציא הספק אישור כאמור, תפעל החברה על פי אישור זה לגבי תשלומים אשר יבוצעו בגין חשבון שיועברו לאחר העברת האישור, ותשלם התמורה כנגד המצאת חשבון.
- 8.20. במקרה בו הספק רשאי להמציא חשבון במקום חשבונית מס, לצורך קבלת התמורה והמציא חשבון, כאמור, יחולו גם ההוראות הבאות:
- 8.20.1. הספק מתחייב להעביר לחברה חשבונית מס לא יאוחר מ-14 יום מיום קבלת התמורה, ששולמה לו כנגד הצגת חשבון.

"עסקי שמור"

- 8.20.2. במקרה שהספק לא יעביר לחברה חשבונית מס במועד כאמור, החברה תהא רשאית לעכב תחת ידה כספים המגיעים ממנה לספק בין במסגרת התקשרות זו ובין במסגרת כל התקשרות אחרת שיש לה עמו, עד מועד המצאת חשבונית המס. הסכום שיעוכב כאמור יהיה בגובה מס התשומות ששילמה החברה ולא יכלה לנכותו בגין אי העברת חשבונית המס על ידי הספק במועד כאמור.
- 8.20.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה תהא רשאית לתבוע מהספק ו/או לקזז מהכספים המגיעים ממנה לספק בין במסגרת התקשרות זו ובין במסגרת כל התקשרות אחרת שיש לה עמו, כספים בגין כל נזק שיגרם לה בשל אי העברת חשבונית המס במועד כאמור.
- 8.21. כל המחירים שיקבעו עם נותן השירותים הינם סופיים ומוחלטים ולא יהיו ניתנים לשינוי לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 8.22. למען הסר ספק, מוסכם בזאת כי לחברה שמורה הזכות לבצע פריטים שונים של השרות בעצמה ו/או באמצעות אחרים ולהפסיקו בכל עת, הכל כפי שהחברה תמצא לנכון.
- 8.23. מובהר בזאת, כי התשלום עבור השירות הינו תשלום סופי, המכיל בתוכו את כל העלויות הישירות והעקיפות של הספק עבור השירות, ומעבר לכך לא תשולם כל תמורה נוספת עבור השירות.
- 8.24. למען הסר ספק מובהר כי עבור ביצוע השירות בחלק מחודש קלנדארי, ישולם לנותן השירות מחירו היחסי של השירות שבוצע בפועל, אשר יחושב באופן הבא : חלוקת מחיר לחודש קלנדארי הקבוע בתעריף ב-30, והכפלת התוצאה במספר הימים בהם בוצע השירות בפועל באותו חודש.
- 8.25. התמורה שתשולם לנותן השירות תהיה בהתאם להזמנה שבוצעה על ידי החברה. לא ישולם כל תשלום עבור שירותים שלא בהתאם להזמנות שבוצעו ע"י החברה ו/או במסגרת ההתקשרות עם החברה.
- 8.26. החברה תהא רשאית לפי שיקול דעתה במהלך תקופת ההתקשרות לפעול לקבלת שירותים בכל מתווה תשלום מוסכם, כפי שייקבע לאחר מו"מ עם הזוכה לתמהיל השירות המיטבי (שעת עבודה, ריטיינר גלובלי, שכ"ט מדורג ובהתאם לשינוי תכנית עבודה וכו').

**9. תנאי הצמדה**

המחירים הינם צמודים למדד המחירים לצרכן כפי שפירסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה נכון למועד האחרון להגשת הצעות.

**10. פיצוי מוסכם וקנסות**

- 10.1 מבלי לפגוע בזכויות החברה לפי הסכם זה ו/או עפ"י כל דין, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן (כל אחד מהם יקרא להלן: "ההפרה"), תגבה החברה את הפיצוי המוסכם כפי שנקבע להלן, וזאת מבלי שיהיה על החברה להוכיח את הנזק שנגרם לה עקב ההפרה:

"עסקי שמור"

גובה הפיצוי מוסכם בעבור ההפרה	יחידת ההפרה	תיאור מילולי של ההפרה
1,000 ₪ (עבור כל יום איחור)	לכל מקרה	אי עמידה בלוחות זמנים השונים של מתן השירותים ללא אישור החברה
500 ₪	לכל מקרה	אי ביצוע הנחיות החברה ו/או המטלפות הנדרשות בהתאם להסכם
10,000 ₪	לכל מקרה	העסקה ו/או אי החלפת עובד שלא אושר לאחר קבלת הודעה מהחברה להחלפתו על ידי החברה
5,000 ₪	לכל מקרה	החלפת עובד ללא אישור החברה
10,000 ₪	לכל מקרה	הגשת חשבון מוטעה לתשלום שיש בו כדי לרמות את החברה
2,000 ₪	לכל מקרה	בגין אי השתתפות (ללא אישור החברה) נותן השירות בפגישות עבודה חודשיות ו/או כל פגישה שנקבעה לפני ו/או במהלך ו/או אחרי ביצוע הסקרים
10,000 ₪	לכל מקרה	בגין הפרת התנאים שנקבעו בנספח 2 להסכם
1,000 ₪	לכל מקרה	אי ביצוע סקרים שוטפים לאורך החודש כנדרש ובהתאם להנחיות החברה
2,000 ₪	לכל מקרה	אי הגשת ניתוח תקופתי (חודשי/רבעוני/חצי שנתי) בזמן
2,000 ₪	לכל מקרה	בגין מתן שירות שלא על פי תכנית עבודה שאושרה ע"י המנהל המקצועי
1,000 ₪	לכל מקרה	אי הוספת פעילויות כנדרש ע"י המנהל המקצועי
1,000 ₪	לכל מקרה	בגין הגשת שאלון חלקי ו/או ביצוע עבודה חלקית ו/או אי ביצוע דרישות החברה
1,000 ₪	לכל מקרה	בגין העסקת קבלן משנה (מכל סוג) ללא אישור החברה
1,000 ₪	לכל מקרה	אי הגשת חשבון לתשלום בהתאם לדרישות והנחיות החברה בכל עת לרבות אי הגשת חשבוניות בפורטל הספקים כנדרש בסעיף 8

10.3 הפיצוי המוסכם שנקבע בכל אחד מסעיפי המשנה של סעיף 10.1 לעיל, מהווה תשלום ראוי ומוסכם מראש והינו לכל מקרה של הפרה.

10.4 החברה תהיה רשאית לנכות את סכום הפיצויים האמורים מכל סכום שיגיע לנותן השירות בכל עת או לגבות מנותן השירות בכל דרך אחרת, לרבות בדרך של קיזוז או חילוט ערבויות. לא יהיה בהוראת סעיף זה כדי לגרוע מזכויותיה של החברה לפי הסכם זה ולפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם) תשל"א-1970. תשלום הפיצויים, ניכויים או גבייתם אינם פוטרים את נותן השירות מהתחייבותו להשלים את מתן השירות, או מכל התחייבות אחרת עפ"י ההסכם.

10.5 למען הסר ספק, מובהר כי אין האמור לעיל גורע מזכות החברה לגבות מנותן השירות במקום הפיצויים המוסכמים, או בנוסף אליהם, את מלוא/יתרת הנזקים שנגרמו לה כתוצאה מהפרת ההסכם על ידו.

"עסקי שמור"

## 11. ערבות לביצוע השירות

- 11.1 להבטחת קיום מלא של התחייבויותיו של נותן השירות עפ"י ההסכם מתחייב נותן השירות להמציא לחברה תוך 7 ימים ממועד קבלת הזכיה במכרז, ערבות בנקאית לביצוע השירות בסך של **20,000 ₪** (הכל כפי שיקבע ע"י החברה, ובתנאים עפ"י הקבוע בנוסח הערבות המצורף להסכם כנספח 3 (להלן: "**ערבות לביצוע**")). הערבות לביצוע תכנס לתוקף 7 ימים ממועד ההודעה על הזכיה ועד שלושה חודשים לאחר סיום ההסכם.
- 11.2 הוצאות הערבות לביצוע יחולו על נותן השירות.
- 11.3 אי המצאת הערבות לביצוע כנדרש במועד הקבוע לעיל, תהווה הפרה יסודית של תנאי הסכם זה, ותעמיד לחברה זכות להיזקק לכל התרופות והסעדים המפורטים בהסכם זה, בנוסף לכל תרופה או סעד אחרים העומדים לרשותה עפ"י דין, לרבות הזכות לבטל את ההסכם זה בגין הפרה יסודית.
- 11.4 כל הימנעות או מחדל של החברה מדרישה להמצאת הערבות לביצוע, לא יהוו השתק או ויתור מצד החברה ביחס לכל זכות ו/או סעד העומדים לה עפ"י הוראות הסכם זה או עפ"י דין, בגין אי המצאת הערבות לביצוע עפ"י נותן השירות כנדרש.
- 11.5 מומשה אופציה עפ"י החברה, מתחייב נותן השירות להמציא לחברה, מיד לאחר שנמסרה לו ההודעה על מימוש האופציה, ערבות לביצוע בתוקף עד לשלושה חודשים לאחר תום תקופת האופציה.
- 11.6 החברה תהיה רשאית לחלט או להציג דרישת תשלום על פי או מכח הערבות לביצוע בכל מקרה בו הפר נותן השירות תנאי מתנאי ההסכם.
- 11.7 החברה תהיה רשאית לגבות מסכום הערבות לביצוע, בין היתר, את כל הסכומים אשר נותן השירות יהיה חייב לחברה, לרבות בגין הנזקים, ההפסדים וההוצאות שיגרמו לחברה, לרבות נזקים, הפסדים והוצאות בגין עריכת מכרז חדש, מבלי שהדבר יגרע מזכותה של החברה לגבות או לנכות את הסכומים האמורים לעיל בכל דרך אחרת.
- 11.8 אין במתן הערבות לביצוע או בחילוטה כדי למנוע או להגביל את החברה מלהיזקק לכל סעד אחר העומד לרשותה עפ"י דין או הסכם או להגביל את זכותה לקבלת פיצוי מעבר לסכום הערבות לביצוע בגין כל הפרת הסכם עפ"י נותן השירות.
- 11.9 נותן השירות מוותר בזאת על כל זכות להתנגד לחילוט הערבות לביצוע, או מקצתה, בין היתר, בהסתמך על טענה המתייחסת לשיעור הנזק שנגרם או עשוי להיגרם למי אביבים בגין ההפרה, זאת מבלי לפגוע בזכותו לתבוע (בהליך נפרד) החזר של הסכום שחולט, או חלקו, אם יתברר במהלך תביעתו כי הסכום שחולט גבוה מסכום הפיצוי לו זכאית מי אביבים עפ"י דין.

## 12. מעמד הספק ועובדיו (העדר יחסי עובד מעביד)

- 12.1 אין בהסכם זה בכדי ליצור יחסי עובד מעביד בין מי אביבים ונותן השירות/או בין מי מעובדיו ו/או ממועסקיו. נותן השירות מצהיר כי התקשר בהסכם זה כנותן שירות עצמאי. מי אביבים לא תהיה חייבת מכח הסכם זה בכל חובה או בכל תשלום המוטל על פי כל דין על מעביד. נותן השירות יהיה אחראי באופן בלעדי לתשלום מלוא שכרם של עובדיו ויישא באופן בלעדי בכל עלויות העסקתם ובכלל זה תשלומי מס מכל סוג שהוא, תשלומי חובה סוציאליים, ובכל החובות בגין הוראות חיקוק כלשהן ו/או הסכמים קיבוציים כלשהם החלים עליהם.
- 12.2 נותן השירות מתחייב באופן בלתי חוזר שהוא ו/או עובדיו לא יעלו טענה כלשהי בדבר זכויות נוספות המגיעות לו או לעובדיו בגין קיומם (או סיומם) של יחסי עובד מעביד בינו או בין עובדיו לבין מי אביבים בקשר עם השירותים ו/או בגין כספים נוספים או זכויות נוספות מכל סוג שהוא, המגיעים ו/או שיגיעו לו או לעובדיו בגין או בקשר עם מתן השירותים, ולא לדרוש כל זכויות נוספות בקשר לכך.
- 12.3 מבלי לגרוע מהאמור, היה וייקבע על ידי בית דין לעבודה או כל גוף מוסמך אחר כי מגיעות לנותן השירות או לעובדיו זכויות כלשהן בקשר עם קיומם של יחסי עובד-מעביד בינו לבין מי אביבים, בקשר עם השירותים ו/או הסכם זה, מוסכם בזה כי השכר שיגיע לנותן השירות ממי אביבים או עובדיו בגין מתן השירותים למי אביבים יעמוד על שכר בסיס חודשי המהווה 60% מהתמורה המשולמת לנותן השירות על פי הסכם זה, ואילו יתרת 40% מהתמורה יהוו תשלום מלא בגין כל יתר הזכויות שיגיעו לנותן השירות או לעובדיו בקשר עם יחסי עובד-מעביד, לרבות זכויות סוציאליות, שעות נוספות, פיצויי פיטורין, הודעה מוקדמת, חופשה, הבראה, מחלה, ביטוחי מנהלים, קרן השתלמות, פנסיה, הלנת פיצויים ו/או כל תשלום אחר אשר יגיע לנותן השירות בקשר עם קביעה בדבר קיום יחסי עובד מעביד כאמור, ככל שיגיע לו או לעובדיו.

"עסקי שמור"

12.4. במקרה האמור, נותן השירות מתחייב, להשיב מיד למי אביבים כל סכום ששולם לו על ידי מי אביבים לצורך ביצוע התשלום האמור מעבר לתמורה הנקובה בהסכם זה, כך שהעלות הכוללת תישאר זהה. נותן השירות נותן למי אביבים את הסכמתו הבלתי חוזרת לקיוו והפחתת כל סכום אשר שולם לו בקשר עם יחסי עובד מעביד, ככל שיגיע על פי קביעת גורם מוסמך כלשהו, מכל סכום שיגיע לו ממי אביבים. נותן השירות ישפה ויפצה את מי אביבים בגין כל הוצאה, נזק, הפסד ו/או תשלום כלשהו (ובכלל זה שכ"ט עו"ד של מי אביבים) שידרשו לשלם לנותן השירות ו/או לכל צד ג', ואשר יסודם בקביעה של בית דין לעבודה או של כל גוף מוסמך אחר, כי נוצרו יחסי עובד ומעביד בין מי אביבים לבין נותן השירות.

**13. עובדי הספק**

13.1. נותן השירות ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקת עובדיו, לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, תשלום לביטוח לאומי וכל מס או היטל או מלווה וכל תשלום סוציאלי ואחר תשלומי מיסים וכל יתר ההוצאות וכל הסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע השירות על פי הסכם זה, בתשלום הניכויים והכל על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם של עובדיו וכן יקיים תנאי עבודה, בהתאם לנקבע על ידי האיגוד המקצועי, המייצג את המספר הגדול ביותר של עובדים במדינה באותו ענף והמקובל בתל אביב יפו; ויהא אחראי לכך, שגם העובדים שיעבדו אצל קבלני המשנה מטעמו, ככל שהדבר רלבנטי, יקבלו שכר עבודה כדלעיל, ובכל מקרה לא יהיה נמוך השכר המשולם לעובדי נותן השירות או קבלן המשנה מטעמו משכר המינימום במשק כפי שיהיה באותה עת.

13.2. נותן השירות מתחייב למלא אחר הוראות חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה - 1995 שיתוקן מזמן לזמן והתקנות שהותקנו או שיוקנו על פיו ולהמציא לחברה, לפי דרישתה, אישורים של המוסד לביטוח לאומי, כי קיים את התחייבויותיו לפי סעיף קטן זה.

13.3. אי תשלום שכר בשיעור שכר המינימום לפחות ו/או אי עמידה בתשלומי חובה אחרים לעובדי נותן השירות (ובכללם מתן ימי חופש, מחלה, תשלומי הבראה ותשלומי חובה אחרים) ו/או כל הפרה של חוקי עבודה כלפי עובדי נותן השירות ויועציו יהוו הפרה יסודית של הסכם זה.

13.4. למי אביבים הזכות לקבל כל נתון שהוא הנוגע לעובדי נותן השירות המספקים שירותים למי אביבים כדי לוודא עמידה של נותן השירות בכל חובה חוקית של תשלום לעובדיו.

**14. אחריות ושיפוי בנזיקין וביטוח**

**אחריות ושיפוי בנזיקין:**

14.1. נותן השירותים לבדו יהיה אחראי כלפי החברה לכל נזק גוף ו/או נזק רכוש ו/או אובדן ו/או הפסד העלולים להיגרם לחברה ו/או לעובדיה ו/או למי מטעמה ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או לנותן השירותים ו/או לעובדי נותן השירותים ו/או לקבלני משנה מטעם נותן השירותים ו/או לעובדיהם ו/או למי מטעמם הנובע ו/או קשור לשירותים ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של נותן השירותים ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו.

14.2. נותן השירותים לבדו יהיה אחראי כלפי החברה לאבדן, נזק או קלקול לצידוד מכל סוג ותאור הנמצא או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו לצורך השירותים מושא ההסכם.

14.3. נותן השירותים פוטר בזאת את החברה ואת הפועלים מטעמה מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייב לשפותה ו/או לפצותה ו/או את הפועלים מטעמה תוך 7 ימים על כל סכום שתחויב לשלם עקב נזקים כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד. החברה תודיע לנותן השירותים על כל תביעה שתוגש נגדה כנ"ל ותאפשר לו להתגונן מפניה על חשבונו.

14.4. החברה רשאית לקזז מן התשלומים אשר נותן השירותים זכאי להם מכוח הסכם זה ו/או מכל סיבה אחרת סכומים אשר נתבעים מהחברה על ידי צד שלישי כלשהו בגין מעשה או מחדל שהם באחריותו של נותן השירותים כאמור לעיל ו/או בגין נזקים שנגרמו לחברה מחמת מעשה או מחדל שהם באחריותו של נותן השירותים כאמור לעיל.

14.5. האמור יחול בהתאמה גם כלפי עיריית תל אביב-יפו.

**ביטוח:**

14.6. להבטחת אחריותו של נותן השירותים כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב נותן השירותים לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיו ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו כאמור לפי שיקול דעתו, אצל מבטח מורשה בישראל, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים להלן:

14.6.1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מכסה את אחריות החברה ועובדיה בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של נותן השירותים ומי מטעמו בביצוע השירותים, בגבול אחריות בסך של 1,000,000 ₪.



"עסקי שמור"

- 14.6.2 יובהר כי הפוליסה כוללת הרחבה בגין פגיעה אישית, Personal Injury בגבול אחריות של 500,000 ₪או לחילופין יערוך נותן השירותים ביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות כאמור.
- ביטוח חבות מעבידים בגבול אחריות שלא יפחת מסך של 20,000,000 ₪ לתובע, למקרה ולתקופת ביטוח שנתית.
- 14.7. בפוליסות יכללו התנאים הבאים :
- 14.7.1 שם "המבוטח" יהיה – נותן השירותים ו/או החברה.
- 14.7.2 " החברה " לעניין פרק הביטוח : מי אביבים ו/או עיריית תל אביב יפו ו/או תאגידים עירוניים ו/או חברות בנות עובדים ומנהלים של הנ"ל.
- 14.7.3 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי החברה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
- 14.7.4 ביטוחי החבויות יכללו סעיף אחריות צולבת.
- 14.7.5 סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 50,000 ₪ .
- 14.7.6 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש על ידי המבטחים.
- 14.7.7 היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח למעט ביטוח אחריות מקצועית.
- 14.7.8 לגבי החברה הפוליסות הן "ביטוח ראשוני", המזכה אותה במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחיה מבלי שתהיה לחברת הביטוח של נותן השירותים זכות תביעה ממבטחי החברה להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, ולמען הסר ספק נותן השירותים וחברת הביטוח יוותרו על טענה של ביטוח כפל כלפי הנ"ל.
- 14.7.9 חריג רשלנות רבתי ככל וקיים בפוליסות מבוטל .
- 14.8. החברה רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מנותן השירותים להמציא את פוליסות הביטוח ו/או אישור בדבר עריכת הביטוחים לבחינת החברה ונותן השירותים מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש החברה.
- 14.9. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לחברה לא יהוו אישור כלשהו מהחברה על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של נותן השירותים על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
- 14.10. נותן השירות לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן ישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.
- 14.11. נותן השירותים לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילו לא מעשה או מחדל של נותן השירותים ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי עבודות, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי נותן השירותים יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
- 14.12. נותן השירותים מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונו ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח ולדרישת החברה לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.
- 14.13. הפר נותן השירותים את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות החברה, יהיה נותן השירותים אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי החברה על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.
- 14.14. על נותן השירותים לשאת בתשלומים המוטלים עליו כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הדן בביטוח עובדים על ידי מעבידים.
- 14.15. האמור יחול בהתאמה גם כלפי עיריית תל אביב-יפו.

**15. סודיות אבטחת מידע והיעדר ניגוד עניינים**

הספק מתחייב לשמור על סודיות, אבטחת מידע והיעדר ניגוד עניינים ולחתום בעניין זה על נספח 2 המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

**16. המחאת ההסכם והעברת זכויות**

16.1. נותן השירותים יבצע את כל העבודות בעצמו והוא אינו רשאי להעביר ו/או להמחות ו/או להסב לאחר, במישרין או בעקיפין, את ההסכם ו/או כל חלק ממנו, ההתחייבויות ו/או הזכויות הנובעות ממנו, אלא



**"עסקי שמור"**

בהסכמת ועדת המכרזים של החברה בכתב ומראש. אין בהעברת ביצוע העבודות לקבלן משנה אחר כדי לגרוע מאחריותו המלאה של נותן השירות לביצוע הנאות של העבודות או לפטור את נותן השירות מאיזה מחויבו כלפי החברה עפ"י ההסכם. במידה וועדת המכרזים של החברה תאשר את העברת ביצוע השירות ו/או שימוש בקבלני משנה, על קבלני המשנה להיות בעלי נסיון, אישורים, הרשאות, הסמכות וביטוחים מתאימים והיתרים על פי דין והם לא יוכלו להעסיק קבלני משנה.

16.2. במידה ונותן השירות יפעל לביצוע העבודות באמצעות קבלני משנה (לכל סוגי העבודות) ללא אישור מוקדם של ועדת המכרזים של החברה, יישא בקנס של 1,000 ₪ לכל שירות/ עבודה שיבוצעו על ידי קבלן המשנה (לכל סוגי העבודות) שלא אושר על ידי החברה, וכן בכל עלויות ביצוע העבודות שיבוצעו על ידי קבלן המשנה. כל זאת, מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירות לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה, לעניין זה ייחשב גם השירות שבוצע ע"י אותו קבלן משנה.

16.3. במשך תקופת ההסכם והאופציה (אם תהיה), לא תועברנה זכויות ו/או מניות ו/או תוקצנה מניות בנותן השירות ו/או בבעלי המניות בנותן השירות, בשיעור העולה על עשרה (10%) אחוזים מההון המונפק והמוקצה בנותן השירות ו/או בבעלי המניות בנותן השירות, לפי המתאים, נכון למועד זה, לצד ג' כלשהו (להלן: "הנעבר"). בכל מקרה שבו יבקש נותן השירות לבצע הקצאה ו/או העברה כאמור, נותן השירות יבקש את אישורה של מי אביבים 30 ימים מראש לפחות (בטרם הכוונה לבצע את ההעברה ו/או ההקצאה כאמור) ובכתב, תוך מתן פרטים מלאים לגבי הנעבר ובעלי מניותיו. מי אביבים תהא רשאית שלא לאשר את ההעברה ו/או ההקצאה כאמור מטעמים סבירים שיפורטו בפני נותן השירות. בכל מקרה של העברה בניגוד לתנאי סעיף זה תהיה מי אביבים רשאית לבטל את ההסכם זה באופן מיידי, מבלי לגרוע מכל סעד אחר ובכלל זה פיצויים בגין הפרה של סעיף זה וחילוט ערבות נותן השירות.

**17. ביטול ההסכם**

מבלי לגרוע מהאמור בהסכם לעיל לגבי זכות החברה לבטל את ההסכם, החברה רשאית לבטל את ההסכם זה לאלתר, ללא צורך בהודעה מוקדמת, בקרות אחד או יותר מהאירועים הבאים:

- 17.1. כל הפרה יסודית על פי ההסכם ו/או הדין.
  - בנוסף לאמור לעיל יחשב נותן השירות כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית בקרות אחד מהמקרים הבאים: (1) אם הוחל בהליכים נגד נותן השירות או מי מטעמו שיש בהם פירוק, כינוס נכסים, הסדר נושים ו/או חיסול עסקים באופן אחר, והליכים אלו לא בוטלו תוך 30 יום (2) אם נותן השירות ו/או מי ממנהליו יורשע בעבירה שיש עימה קלון ו/או בעבירת מס אשר על פי שיקול דעת החברה תשפיע באורח שלילי על השם הטוב והמוניטין של החברה (3) אם נותן השירות יעביר ו/או ימחה ו/או ישעבד זכויות ו/או התחייבויות ו/או הכספים מכוח ההסכם זה לצד שלישי כלשהו ללא קבלת הסכמה מהחברה מראש ובכתב (4) בקשה של נותן השירות שלא לממש את האופציה או לסיים את ההסכם שטרם תקופת ההתקשרות.
- 17.2. התעורר חשד סביר כי במסגרת ההסכם ו/או כל הסכם אחר עם החברה מציע ו/או מי מטעמו ביצע נותן השירות או ניסה לבצע או היה מעורב בביצוע תרמית כנגד החברה ו/או ביצע עבירה פלילית בקשר למתן שירותים ו/או לעסקה במקרקעין ו/או לביצוע שירות עבור החברה.
- 17.3. במידה ובתקופת ההסכם יתברר לחברה שלנותן השירות התקשרות או שותפות עם קבלן שנחשד בעבירות מרמה כלפי החברה.
- 17.4. אם נבצר מנותן השירות לספק לחברה את השירותים המפורטים בהסכם זה.
- 17.5. אם הפר נותן השירות את ההסכם זה ולא תיקן את ההפרה תוך 14 יום ממועד ההודעה של החברה אודות ההפרה.
- 17.6. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מזכויות החברה לכל סעד אחר העומד לרשות החברה מכוחו של ההסכם, מסמכי ההתקשרות, חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א - 1970 או מכח כל דין.
- 17.7. בוטל ההסכם כאמור בסעיף 16 על סעיפי המשנה, ישלם נותן השירות לחברה פיצויים מוסכמים בסך של 50,000 ש"ח.

**18. זכות קניזו**

- 18.1. הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי לחברה, ולה בלבד, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שנותן השירות עשוי להיות חב לה מתוך העסקה נשוא ההסכם או מעסקה אחרת, מכל סכום שיגיע לנותן השירות מהחברה.
- 18.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, היה ויתגלו בחשבון, בין אם לפני תשלומו ובין אם לאחריו, טעויות, אי דיוקים ו/או ליקויים כלשהם, תהא החברה רשאית לקזז הסכומים שיתגלו בעקבות האמור לעיל, מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לנותן השירות מהחברה.

**19. העדר ניגוד עניינים**

"עסקי שמור"

נותן השירות מתחייב שלא לפעול בניגוד עניינים עם החברה. נותן השירות מתחייב לדווח מיידי לחברה על כל מקרה בו הוא עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בין הדרישות לביצוע השירות בחברה לבין עבודות שלו עם גופים אחרים.

**20. שונות**

- 20.1. כל השירותים שינתנו על ידי נותן השירות ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, יחשבו ויהיו לקניינה המוחלט והבלעדי של החברה. נותן השירות לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של המנהל המקצועי.
- 20.2. החברה תהא רשאית הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מנותן השירות ולקבל לידיה כל תכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.
- 20.3. על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לנותן השירות זכות עיכבון במתן השירותים או בתוצרי השירותים כאמור.
- 20.4. אין הסכם זה יוצר בלעדיות לצד כלשהו משני הצדדים.
- 20.5. סטייה מתנאי הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד. לא השתמש, או השתתף מלהשתמש צד מהצדדים, בזכות מהזכויות המוקנות לו עפ"י הסכם זה, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות מזכויותיו.
- 20.6. הסכם זה ממצה את היחסים המשפטיים בין הצדדים ביחס למושאו, ולא יהיה כל תוקף לכל משא ומתן, הבטחה, מצג, הבנה, התחייבות או הסכמה, אשר ניתנו או התקיימו, אם בכלל, בין בכתב ובין בעל פה, בין במפורש ובין במשתמע, עובר לכריתת הסכם זה. לא יהיה תוקף לכל שינוי בהוראות הסכם זה, אלא אם נערך בכתב ונחתם על ידי כל הצדדים לו.
- 20.7. במקרה שייקבע כי הוראה או הוראות מהוראות הסכם זה אינה/אינן ניתנת/ניתנות לאכיפה או שהינה/הינן חסרות/חסרות תוקף מטעם כלשהו, לא יהא בכך כדי להשפיע או לפגוע בחוקיותן, תקפותן ואכיפתן של שאר הוראות ההסכם ובמקרה כזה ההוראה תוחלף או תותאם בהוראה תקפה או ניתנת לאכיפה, באופן שיאפשר מיצוי של הוראות הסכם זה, בצורה הרחבה ביותר האפשרית.
- 20.8. כתובות הצדדים לצרכי הסכם זה הן כמפורט במבוא להסכם זה. כל הודעה שתשלח על ידי צד אחד למשנהו לפי הכתובות שלעיל תחשב כאילו הגיעה ליעדה כעבור 72 שעות מעת המשלוח בדואר רשום או 4 שעות מעת מסירה ביד או מעת משלוח בפקסימיליה.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

הספק	מי אביבים 2010 בע"מ
באמצעות:	באמצעות:
תפקיד:	תפקיד:
תאריך:	תאריך:

"עסקי שמור"

**נספח 1- תעריף (ימולא בהתאם לתעריף עם הזוכה)**

להסכם מס' \_\_\_\_\_ מיום \_\_\_\_\_

1. נספח 1 להסכם מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם.

**הבהרות:**

- שאלון מלא- שאלון המכיל תשובות הלקוח לכל השאלות בו. מובהר שלא ישולם כל תשלום עבור שאלון חלקי.
- תשלום עבור שעת עבודה בסך של 230 ₪ הינו ישולם במקרים חריגים בלבד ובאישור מראש בתעריף הקבוע לעיל וכמפורט בסעיף 8.2 להסכם.
- נותן השירותים הזוכה (ושאינו הספק הנוכחי של החברה לביצוע השירות) יקבל מהחברה תשלום חד פעמי בתחילת ההתקשרות של עד 20,000 ₪ לבניית סקר מקדים.
- מובהר בזאת, כי התשלום עבור השירות הינו תשלום סופי, המכיל בתוכו את כל העלויות הישירות והעקיפות של הספק עבור מתן השירות כולל כל תכולת העבודה לביצוע השירות בצורה מיטבית ולשביעות רצון החברה לרבות הוצאות הכרוכות בכך: שעות עבודה, פגישות, נסיעות, הוצאות חנייה, הדפסות, העתקות, הוצאות רכב, טלפון נייד ומעבר לכך לא תשולם כל תמורה נוספת עבור השירות.
- החברה תהא רשאית לפי שיקול דעתה במהלך תקופת ההתקשרות לפעול לקבלת שירותים בכל מתווה תשלום מוסכם, כפי שייקבע לאחר מו"מ עם הזוכה לתמהיל השירות המיטבי (שעת עבודה, ריטיינר גלובלי, שכ"ט מדורג ובהתאם לשינוי תכנית עבודה וכו').

הספק

מי אביבים 2010 בע"מ

"עסקי שמור"

## נספח 2

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
חברת מי אביבים 2010 בע"מ

א.ג.ג.,

### הנדון: כתב התחייבות לשמירת סודיות

הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז.ח.פ. \_\_\_\_\_, מאשר/ת ומתחייב/ת בזאת כדלקמן:

1. במסגרת מתן השירותים המפורטים בהסכם שכתב התחייבות זה מהווה נספח לו (להלן: "השירותים") לחברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה"), קיבלתי ו/או אני עתיד/ה לקבל מהחברה ו/או ממי מטעם החברה, מידע סודי (כהגדרתו להלן) אשר מסירתו לידי, הותנתה בחתימתי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח הכלול בכתב זה.  
"מידע סודי" - כל מידע, נתון, עניין וכיוב', בין בכתב, בין בעל-פה ובין בכל צורה או אמצעי אחר, של החברה ו/או הנוגע לחברה ו/או לפעילות החברה ו/או המזוהה בדרך כלשהי כמידע של החברה, לרבות ידע ו/או מידע מסחרי, פיננסי, טכני, עסקי, כלכלי ו/או מקצועי ו/או אחר הנוגע לחברה ו/או לפעילותה ו/או הנוגע במישרין או בעקיפין ללקוחות ו/או גופים הפועלים ביחד ו/או באמצעות החברה ו/או הרוכשים ממנה, לעסקיה וענייניה של החברה, משאביה, נתונים, שמות, כתובות, מסמכים, מחקרים, בדיקות, תרשימים, תהליכים, תחשיבים, תכניות שירות, תוכניות ו/או שיטות שיווק, דו"חות, מאזנים, מסמכי ניהול חשבונות, שיטות ייצור, שיטות שירות, נתוני מכר, מחירים, נתוני פדיון, נתוני רווח, נתונים סטטיסטיים, רשימות ונתוני לקוחות, רשימות ספקים, קשרי מסחר עם ספקים או גופים שבאים עם החברה במגע, פרטים ונתונים בנוגע לכמויות ו/או איכויות ו/או מחירים ו/או תמחירים של מוצרים ופריטים הקשורים לעסקי החברה, פעילויות מסחריות ועסקיות של החברה ו/או של צדדים שלישיים הקשורים בחברה ובפעילותה, תהליכים, תחשיבים, פורמולות, שרטוטים, סקיצות, תוכניות, חישובים, דיאגרמות, פרטים וכיו"ב, המתייחסים לחברה, או העשויים לשמש מקור לאינפורמציה בנוגע לחברה, לידע של החברה, תהליכי הייצור, הפקה, תהליכי תכנון, סודות עסקיים, תכניות עסקיות, פרסום, תנאי התקשרות עם צדדי ג', תנאי כתב התחייבות זה ו/או פריט מידע אחר, בין בכתב, בין בעל-פה ובין בכל דרך אחרת, שיימסר לי ו/או למי מטעמי בקשר עם החברה, פעילותה ו/או פעילות מי מטעמה וכל מידע שהעברתו לאחר או שימוש בו שלא ברשות עלולים להזיק לחברה, והכל - במישרין או בעקיפין, בין אם הופנה, הועבר או הגיע לידיעתי ו/או לידיעת מי מטעמי בכל דרך אחרת שהיא ובין אם הופק על-ידי ו/או על ידי מי מטעמי, עקב ו/או בקשר להתקשרות עם החברה ו/או לשם מתן השירותים, והכל במהלך ההתקשרות בין הצדדים ו/או עקב ביצוע השירותים ו/או אגב המשא ומתן לקראת הסכם למתן השירותים.
2. הספק מתחייב לא להוציא ממשרדי החברה כל חפץ ו/או מסמך ו/או מוצר ו/או חומר ו/או מידע סודי שיגיע לידי במסגרת הסכם זה, לרבות כאלה שהוכנו על ידו במהלך מתן השירותים לחברה ו/או בקשר אליהם ו/או בקשר לעסקיו ו/או תכניותיו, ולא להעתיק ו/או להרשות לאחרים לבצע במידע הסודי שכפול, העתקה, צילום, תדפיס, ו/או כל צורת העתקה אחרת, אלא במסגרת ולצרכי מתן השירותים לחברה בלבד.
3. ידוע לי כי המידע הסודי הנו ויישאר רכושה וקניינה הבלעדי של החברה, בבעלותה המלאה והבלעדית של החברה, ואין במסירתו משום הענקת זכויות כלשהן במידע הסודי. המידע הסודי נמסר ו/או יימסר לי בנאמנות ובכפוף לחובתי לשמור עליו בסודיות מלאה והתחייבותי לא לעשות בו כל שימוש אחר שהוא, מלבד לצורך הספציפי של מתן השירותים שלשם נמסר ו/או יימסר לי המידע הסודי.
4. ידוע לי, כי מסירת המידע הסודי ו/או חלקים ממנו ו/או עשיית כל שימוש אחר בו, שלא לצורך ובמידה הדרושה למתן השירותים, עלולים לגרום לחברה נזקים כבדים, בלתי הפיכים, חלקם אף שאינם ממוניים. לפיכך, אני מתחייב/ת בזאת לשמור בסודיות מלאה על המידע הסודי, לא לגלות ו/או להעביר ו/או לחשוף ו/או למסור ו/או לפרסם ו/או לצלם ו/או להעתיק ו/או לשכפל ו/או להוציא מחזקתי (ו/או לאפשר לאחרים לעשות כן), והכל בכל צורה ואופן, כל מידע סודי ו/או כל פיתוח ו/או עיבוד שלו ו/או כל מידע, ישיר או עקיף הקשור בו, לכל אדם שהוא, הכל, במישרין או בעקיפין, בתמורה או שלא בתמורה, בארץ או בחו"ל, אלא במסגרת ובמידה הנדרשת לעבודתי
5. במתן השירותים שלשם נמסר/יימסר לי המידע הסודי ובאישור החברה, ואני מתחייב לנהוג במידע הסודי כאמור בכתב זה.

"עסקי שמור"

6. התחייבויותיי לסודיות כאמור בכתב זה יחולו גם על כל עובדי ו/או מי שיפעל מטעמי אשר יחשפו בצורה כל שהיא, במישרין או בעקיפין, למידע סודי ואני מתחייבת כי העובדים ו/או הפועלים מטעמי התחייבו, טרם התחלת פעילותם, בהתחייבות לשמירה על סודיות בתנאים אשר אינם פחותים מההתחייבויות בכתב זה.
7. אני ערבה ואחראית לכך, שלא יימסר מידע סודי שנמסר ו/או שיימסר לי, לעובדי או לפועלים מטעמי כאמור, לכל אדם ו/או גוף שהוא, אלא אם כן נתקבל לכך אישור החברה מראש ובכתב. מובהר כי אין האמור לעיל חל לעניין העברת המידע הסודי לחברי צוות השירות, שהמידע הסודי דרוש להם לשם מתן השירותים לחברה בלבד, ובתנאי שהם מחויבים בהתחייבות לסודיות בתנאים אשר אינם פחותים מההתחייבויות בכתב זה, כמפורט לעיל.
8. אשמור על המידע הסודי בסודיות גמורה ובצורה בטוחה ואנקוט בכל צעד שיידרש לשמירה על המידע הסודי כאמור.
9. אמנע מלהעתיק בדרך כלשהי (בין בצילום, בכתב, באמצעים אלקטרוניים או בכל מדיה ו/או דרך אחרת) את המידע הסודי או חלק ממנו ואמנע מלהעלות על הכתב או באמצעים אלקטרוניים או בכל מדיה או דרך אחרת, פרטים כלשהם על המידע הסודי או כל חלק ממנו, אלא וככל שהדבר נחוץ למתן השירותים ונתון לשמירה על סודיות בתנאים אשר אינם פחותים מההתחייבויות המפורטות בכתב זה.
10. אודיע לחברה מיד עם היוודע לי דבר אובדן או חשש לאובדן של כל מסמך, חפץ, אמצעי אחר ו/או חומר אחר, הכולל מידע סודי. כמו כן, אודיע לחברה כאמור על כל חשש לדליפת מידע סודי.
11. אחזיר לחברה, על-פי דרישתה הראשונה או מיד עם סיום ההתקשרות בינינו, מכל סיבה שהיא, לפי המוקדם מביניהם, כל מסמך, חפץ, אמצעי אחר ו/או חומר אחר, הכולל מידע סודי, אשר נמסר לי ו/או הוכן על-ידי ו/או עבורי בקשר עם המידע הסודי ו/או עבודתי במתן השירותים ו/או בקשר עם מתן השירותים על ידי ו/או על ידי מי מטעמי, וזאת בצירוף כל העתקים של המסמכים, חפצים ו/או חומרים כאמור, המצויים בידי. אני מתחייב כי לאחר מסירת המסמכים, החפצים ו/או החומר כאמור לא יוותר ברשותי כל מידע סודי או כל חלק ממנו. בכל מקרה אין ולא תהיה לי כל זכות עיכובן במידע הסודי או במסמכים, חפצים ו/או כל חומר אחר הכולל מידע סודי כאמור.
12. במקרה שאדרש על-פי דין למסור את המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו, אני מתחייבת להודיע על כך לחברה מייד ובכתב, ולשתף פעולה עמה בכל הנוגע לניסיונות למנוע ו/או לצמצם ככל האפשר את גילוי המידע הסודי. בכל מקרה, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אני מתחייבת למסור אך ורק את אותו חלק מידע סודי הנדרש על-פי דין כאמור.
13. התחייבויותיי על פי כתב זה תחולנה ותהיינה בתוקף, בקשר עם כל מידע סודי אליו נחשפתי בצורה כל שהיא טרם ההתקשרות עם החברה והחתימה על כתב התחייבות זה, לאחר החתימה על כתב התחייבות זה, במהלך ההתקשרות ומתן השירותים לחברה ובכל עת לאחר מכן, בין אם הסתיימה ההתקשרות ביני לבין החברה, ובין אם שונתה, הופסקה או בוטלה מכל סיבה שהיא.
14. ההתחייבות לא תחול על מידע שהוא נחלת הכלל, ובלבד שלא הפך להיות נחלת הכלל עקב הפרת הסכם זה.
15. מבלי לפגוע באמור לעיל ובכל סעד המוקנה לחברה לפי כתב זה או לפי החוק, הרי באם אני, עובדי ו/או מי מטעמי, יפר מחויבות כלשהי המוטלת עלי לפי כתב זה, אזי אהיה מחויבת לפצות את החברה בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות ו/או העלויות ו/או ההפסדים מכל מין וסוג שהוא, שיגרמו לה ו/או העלולים להיגרם לה עקב ההפרה הנ"ל ו/או שייגרמו לצד ג' כלשהו, ואני מתחייבת לשפות את החברה מייד עם דרישתה הראשונה, היה וצד ג' כלשהו יתבע את החברה בגין זליגת מידע סודי ו/או בגין כל עילה אחרת שמקורה בהפרת כתב התחייבות זה על ידי, עובדי ו/או מי מטעמי. כן תהא זכאית החברה, מבלי לגרוע מכל סעד אחר על פי כתב זה או על פי כל דין, לפעול ולהוציא כנגדי צווי מניעה ו/או צווי לביצוע בעין ו/או כל סעד זמני אחר. מי אביבים תודיע לי ותיתן לי את האפשרות להתגונן בפני דרישה ו/או תביעה וכתב התביעה ו/או החומר הרלוונטי יועבר אלי עם קבלתו על ידי מי אביבים. מי אביבים לא תתפשר בתביעה ללא קבלת הסכמתי לכך מראש ובכתב, הסכמה שלא תסורב אלא

"עסקי שמור"

16. מטעמים סבירים ותוך לקיחת אחריות על תוצאות של אי הסכמה כאמור. מי אביבים תודיע לי בכתב בדבר כל דרישה שתשלח אליה בכל עת ע"י כל גורם שהוא בגין נזק או נזק נטען רלבנטי לי כאמור בסעיף זה.
17. הנני מסכים/ה, כי על כתב התחייבות זה חל הדין הישראלי וכי סמכות השיפוט לגבי כל עניין ו/או סכסוך ביני לבין חברת מי אביבים 2010 בע"מ הנובע מכתב זה ו/או הקשור אליו, נתונה לשיפוט הייחודי של בית המשפט המוסמך בתל-אביב - יפו בלבד וכי לא תהיה סמכות שיפוט בעניין זה לכל בית משפט אחר.
18. ידוע לי כי התחייבויותיי דלעיל הינן תנאי מוקדם להעברת המידע הסודי או כל חלק ממנו ליד.

**ולראייה באתי על החתום היום:**

חתימת + חתימת מורשה/י חתימה: \_\_\_\_\_

על-ידי: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

**המוסמך לחתום ולהתחייב בשם נותן השירות לכל דבר ועניין**

"עסקי שמור"

**נספח 3 ערבות לביצוע (תצורף רק על ידי הזוכה במכרז לאחר הכרזתו)**

לכבוד  
מי אביבים 2010 בע"מ  
דבורה הנביאה 121, תל אביב  
תל אביב

א.ג.נ.,

הנדון : ערבות בנקאית מס' \_\_\_\_\_ על סך \_\_\_\_\_ ש"ח, בתוקף עד \_\_\_\_\_

1. עפ"י בקשת " \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקש/ת"), אנו ערבים בזה כלפיכם בערבות מלאה ומוחלטת לסילוק כל סכום שהוא המגיע או שיגיע לכם מאת המבקש/ת עד לסכום של **20,000 ₪** (עשרים אלף שקלים חדשים) - להלן: "**סכום הערבות**", בקשר להסכם מס' \_\_\_\_\_  
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי.  
תנאי ההצמדה יהיו כדלקמן:  
"המדד היסודי" יהיה מדד המחירים לצרכן \_\_\_\_\_ שנת 2022 בשיעור \_\_\_\_\_ נקודות.  
"המדד הקובע" לעניין ערבות זו יהיה המדד שפורסם לאחרונה לפני המועד בו עלינו לשלם לכם סכום כלשהו עפ"י ערבות זו.  
3. הפרשי הצמדה לעניין ערבות זו יחושבו באופן הבא:  
אם יתברר כי המדד הקובע עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה - הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד הקובע למדד היסודי בסכום הדרישה, מחולק במדד היסודי.  
אם המדד הקובע יהיה נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.  
4. אנו נשלם לכם כל סכום עד לסכום הערבות, בתוספת הפרשי הצמדה, תוך עשרה ימים לאחר יום קבלת דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת המבקש/ת.  
5. בכל מקרה ערבות זו תישאר בתוקף עד ליום \_\_\_\_\_ בלבד ולאחר תאריך זה תהיה בטלה ומבוטלת. כל דרישה על פי ערבות זו צריכה להתקבל על ידנו בכתב, לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.  
ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.  
דרישה עפ"י ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק אשר כתובתו היא:

בכבוד רב,

חתימות \_\_\_\_\_

שם הבנק \_\_\_\_\_

סניף \_\_\_\_\_



"עסקי שמור"  
**נספח 4**  
**מפרט דרישות**

**1. רקע כללי:**

חברת מי אביבים, הוקמה בינואר 2010 במטרה לשפר וליעל את שרותי המים והביוב לתושבי העיר. כחברה הרואה עצמה מחויבת להעניק שירות איכותי ומיטבי לתושבי העיר תל אביב-יפו, שמנו את נושא השירות כיעד מרכזי אסטרטגי ובלבית העשייה של החברה. שביעות רצונו של הלקוח היא זו העומדת במרכז התפיסה הארגונית וכל המהלכים הארגוניים, הסטנדרטים ותהליכי השירות מתמקדים בהווה וגם בעתיד כך שיענו על ציפיות הלקוחות ויבואו לידי ביטוי בזמינות, בנגישות, במקצועיות, באיכות וברמת השרות והפתרונות. החברה עורכת מעת לעת סקרי שביעות רצון בקרב לקוחות החברה הפונים לקבלת שירות, לצורך מעקב אחר שביעות רצון הלקוחות, איתור נקודות טעונות שיפור, ולשימור וקביעת סדרי עדיפויות לטיפול בנושאים שונים. לשם עריכת הסקרים נדרשת התקשרות עם גוף בעל ידע ומומחיות בעריכת סקרים מסוג זה, ובכלל זה עבודת ההכנה והמחקר המתלווה לביצוע הסקר, ניתוח הממצאים והצגתם. המדידה מתמקדת בערוצי השרות השונים: מוקד טלפוני, ערוצי הדיגיטל, קבלת קהל, פניות בכתב/מייל/ ביקורות שטח ועוד.

**2. מהות השירות:**

**2.1 ביצוע מחקר מקדים:**

- 2.1.1 סקר איכותי **מקדים** לאיתור נושאים רלוונטיים וזיהוי צרכים
- 2.1.2 בניית שאלון מותאם (בהתאם לממצאי הסקר המקדים), כאשר שאלון הסקר יהיה בנוי מכ- 20-5 שאלות (פתוחות או סגורות) או כפי שייקבע ע"י החברה
- 2.1.3 פיילוט לבחינת השאלון וביצוע ההתאמות הנדרשות.

**2.2 יישום המחקר:**

- 2.2.1 ביצוע סקרים שוטפים (טלפוני, אינטרנטי, SMS, פרונטלי), ניתוח תקופתי (חודשי, רבעוני וחצי שנתי) כולל הצלבה עם נתוני מערכת.
- 2.2.3 הצלבה עם נתוני מערכת, גיבוש מסקנות, תובנות עסקיות והמלצות והצגת הממצאים בפורומים שיקבעו, אחת לחודש.

**יש לציין, כי הדגימות יבוצעו לאורך כל החודש ובסוף כל חודש נותן השירותים יעביר את התוצאות לחברה.**

**3. קהל היעד:**

סקרי שירות - לקוחות מי אביבים אשר קיבלו שרות, מאחת מיחידות השירות, בנושאים שונים כגון- תשלומים, בירורים, חיוב וגבייה, תלונות, תקלות, מפגעים, בקשות שונות לביצוע פעולות או שירותים שונים כמו עדכון פרטים, רישוי, בקשות לקבלת מידע כללי וכו'. לקוח לא ייסקר יותר מפעם אחת בטווח זמן של חודש נתון. סקרי תדמית/עמדות – מדגם מייצג של תושבי העיר סקרי שירות פנים ארגוניים – עובדי החברה

**4. סוגי השירות והשיטה לביצוע הסקרים (שירות ועמדות)**

- 4.1 **סקרי שירות** – סקר חווית שירות מיד לאחר קבלת השירות (לא יאוחר מיום עסקים), בערוצי השירות השונים ולפי היחידות והערוצים כמפורט בטבלה שבסעיף 7 להלן ולאורך כל החודש. הסקר יבוצע באחד או יותר מהאמצעים הבאים:

**4.1.1 סקר טלפוני**

**4.1.2 סקר דיגיטלי יבוצע באמצעות דוא"ל, וואטסאפ, SMS וכ"ו**

- 4.1.3 **סקר פרונטלי** - יבוצע באותה מתכונת של שאלון כפי שהוגדר בסעיף 4.1 שלעיל ואו בפורמט אחר כפי שיוגדר על ידי החברה אך יבוצע פנים מול פנים מול הלקוח ומתן אפשרות לדינמיקה של השיחה, כולל תיעוד, רישום והקלטה.

"עסקי שמור"

4.2 **סקר עמדות ו/או סקר שירות (N=500)** - סקר עמדות לגבי חברת מי אביבים ואיכות השירות ובחינת תפיסת "מי אביבים" בקרב תושבי העיר ע"ס סקירת מדגם מייצג של תושבי העיר אשר יבוצע אחת לשנה.

4.3 **סקרי שירות ו/או סקר עמדות פנים ארגוני (N=200)** - סקרים לבחינת האקלים הארגוני, ש"ר משירות פנימי ועבודת ממשקים. הסקר ייערך בקרב עובדי החברה.

#### 4.4 **ביצוע וניתוח קבוצת מיקוד**

4.5.1 קבוצת המיקוד תכיל 15-20 משתתפים

4.5.2 יינתן הסבר כללי מהי קבוצת מיקוד ומהם כללי העבודה בקבוצה.

4.5.3 תודגש החשיבות של התבטאות חופשית ושאין תשובות נכונות או לא נכונות.

4.5.4 ייערך סבב הכרות בין המשתתפים.

4.5.5 הצגת הנושא הנדרש ומהי שביעות הרצון מהשירות.

#### 4.5 **שירות נוסף ניטור אד הוק-**

ביצוע סקרים אד הוק, לבדיקת שביעות רצון מפעילויות שונות, בהתאם לשיקול דעת הנהלת החברה. לדוגמא - בקרב תושבי רחובות שבהן יבוצעו עבודות תשתית/תיקונים של מי אביבים, לבחינת שביעות רצונם מההליך ותוצאותיו.

#### 5. **תוצרים נדרשים:**

5.1 עדכון תוצאות הסקרים מיד עם סיום השאלון מלא

5.2 אפשרות צפייה בנתונים המעודכנים במערכת הדיווח של נותן השירות לפי הרשאות

5.1 הקלטת שיחות הסוקרים ואפשרות להקשבה באתר האינטרנט של החברה- הסקרים הטלפוניים והפרונטליים יוקלטו, בשאר הערוצים יבוצע תיעוד מלא כולל שאלות פתוחות.

5.2 ניתוחים: יומיים, חודשיים, רבעוניים, חצי שנתיים ובהשוואה לתקופות קודמות

5.3 הצגת מגמות לאורך מן

5.4 תרגום הממצאים לכלי שירות אופרטיביים לטובת שיפור השירות ומניעת כשלי שירות כולל איתור נקודות חוזק (לשימור) ונקודות חולשה (לשיפור) בחברה.

5.5 ניטור "דגלים אדומים/ירוקים" - סקרים בהם ר"מ נמוכה/ גבוהה מאוד ושליחת בדחיפה לרשימת נמענים.

5.6 החברה תהא רשאית לשנות מתווה פעילות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

5.7 שביעות הרצון הכללית של התושבים מפעילות החברה בכלל ותחומי שירות ספציפיים.

5.8 שביעות הרצון של התושבים מהמענה לצרכיהם ולציפיותיהם מהחברה ומנציגי השרות.

5.9 דרוג מרכיבי השרות לפי חשיבותם ומידת השפעתם על שביעות רצון הלקוחות.

5.10 בדיקת שביעות רצון מפעולות שננקטו לאור ממצאי סקרים קודמים.

5.11 מגמת שינוי/שיפור תדמית החברה בעיני תושבי העיר.

5.12 איתור צרכים גלויים וסמויים.

5.13 ניתוח טקסט חופשי - ניתוח תוכן איכותני של התשובות לשאלות פתוחות כולל המלצות לפעולה

"עסקי שמור"

5.14 מנגנון להרמת דגלים אדומים /ירוקים באון לייך (לא יאוחר מיום העסקים שלמחרת ביצוע השאלון מלא), בהתאם להגדרות מי אביבים (לדוגמא-תלונת לקוח הדורשת התערבות מידית, תגובות קשות לשרות מסוים, אם התשובה שלילית לשאלה- האם קיבלת פתרון לנושא שלשמו פנית וכו').

5.15 השוואה בין יחידות נסקרות. / סוגי פניות / גורם מטפל / מקור פניה ו/או כל פילוח אחר לקטגוריות הקיימות במאגר הנתונים

5.16 השוואה בין תקופות וזיהוי מגמות.

5.17 ניתוח פניות לפי אזורים בעיר.

5.18 ניתוח פניות לפי חתך גילאים ומגדר.

5.19 קבלת משוב מידי על תוצאות חריגות.

5.20 הצגת אחוזי מענה

5.21 תובנות עסקיות.

**6. הצלבות נדרשות עם נתוני מערכת:**

6.1 נתוני לקוח - ותק, אזור קריאה, סוג בית(משותף/פרטי, מגורים/עסקי)

6.2 נתוני עובד- ותק, תפקיד

6.3 נתוני פניה- משך המתנה למענה, משך טיפול, מספר מגעים, היסטוריית פניות, פניה סגורה/פתוחה,

6.4 עדכון לקוח במהלך טיפול.

**7. היחידות והערוצים הנסקרים:**

נפח פעילות משוער					תדירות	יחידה/אופן מתן השירות
כ - 11,000 שיחות בחודש. 900 שאלונים מלאים					יומי	מוקד טלפוני
כ - 350 שיחות בחודש 30 שאלונים מלאים					יומי	מוקד יזומה
כ - 200 שיחות בחודש 20 שאלונים מלאים					יומי	ביקורות שטח
כ - 350 פניות בחודש 30 שאלונים מלאים					יומי	יח' נזילות
כ - 3000 פניות בחודש 120 שאלונים מלאים					יומי	החלפת צרכנים
כ - 350 פניות בחודש 30 שאלונים מלאים					יומי	קשרי לקוחות
כ - 150 לקוחות בחודש 30 שאלונים מלאים					חודשי	מחלקת רישוי <u>הסקר למחלקת רישוי יהיה אנונימי</u>
כ - 1,500 שאלונים בחודש 120 שאלונים מלאים					יומי	תפעול והנדסה