



"עסקי שמור"

**מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23 הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי עבור מי אביבים 2010 בע"מ**

1. חברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה" או "מי אביבים") מבקשת בזאת הצעות לקבלת שירות הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה וכמפורט בנספח ט' למסמכי המכרז - אפיון דרישות. במסגרת השירות הספק הזוכה יידרש לקלוט ולהעסיק עובדים קיימים של חברת טלאול קונטקט סנטר בע"מ, שמספקת כיום את השירות לחברה והודיעה על הפסקת פעילות המוקדים לה. כמו כן, יידרש הספק הזוכה לנהל פעילות מוקד שירות לקוחות בשני אתרים - בבית הלקוח, משרדי החברה בפארק עתידים בניין מס' 7 בתל אביב ובעיר טבריה.
2. המכרז הוא מכרז פומבי עם בחינה דו שלבית לפי תקנה 17 ד' לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 (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:

<u>עמוד</u>	<u>מסמך</u>	<u>סידורי</u>
<u>1-10</u>	<u>מסמכי המכרז</u>	<u>1</u>
<u>11</u>	<u>נספח א' - טופס הצעת מחיר</u>	<u>2</u>
<u>12</u>	<u>נספח ב' - טופס התחייבות לקיום הצעה</u>	<u>3</u>
<u>13</u>	<u>נספח ג' - נספח ניסיון לצורך עמידה בתנאי מוקדם 13.3</u>	<u>4</u>
<u>14</u>	<u>נספח ג'2 - נספח ניסיון הפעלת מוקדי שירות לצורך ניקוד אמת מידה התרשמות כללית</u>	<u>5</u>
<u>15</u>	<u>נספח ד' - הצהרה על ניסיון מול מי אביבים, עיריית תל אביב וחברות עירוניות</u>	<u>6</u>
<u>16</u>	<u>נספח ה'1 - טופס הצהרה על עובדים מקצועיים (אנשי מפתח) אשר מועסקים אצל המציע (ימולא וייחתם ע"י המציע ורו"ח/מנהל חשבונות. לצרף קו"ח, אישורים והסמכות של העובדים)</u>	<u>7</u>
<u>17</u>	<u>נספח ה'2 - טופס הצהרה על כמות עובדים לצורך עמידה בתנאי מוקדם וניקוד איכות</u>	<u>8</u>
<u>18</u>	<u>נספח ו' - תצהיר בהתאם לחוק עובדים זרים ולחוק שכר מינימום (לצרף אישור ניהול פנקסי חשבונות)</u>	<u>9</u>
<u>19</u>	<u>נספח ז' - תצהיר בדבר שמירה על דיני ההגבלים העסקיים ואי תיאום מכרז</u>	<u>10</u>
<u>20</u>	<u>נספח ח'1 - תצהיר על אי תשלום "דמי תינוך" ל"גורמים מתווכים"</u>	<u>11</u>
<u>21</u>	<u>נספח ח'2 - תצהיר בעניין חקירה פלילית או הליכים פליליים</u>	<u>12</u>
<u>22</u>	<u>נספח ח'3 - תצהיר לפיו המציע אינו קבלן כח אדם</u>	<u>13</u>
<u>23</u>	<u>נספח ח'4 - אישור רואה חשבון לגבי עסק חי</u>	<u>14</u>
<u>24-63</u>	<u>נספח ט' - הסכם (נספחים ודרישות השירות)</u>	<u>15</u>
<u>מצורף כקובץ נפרד</u>	<u>נספח י' - נספח עלויות שכר לפי הגדרות תפקיד</u>	<u>16</u>

"עסקי שמור"

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**  
תקופת ההתקשרות היא שנתיים (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"). לחברה שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בתקופה אחת או במס' תקופות נוספות עד חמש (5) תקופות נוספות בנות שנה אחת או מס' שנים ברצף (סך הכל ההתקשרות בת 7 שנים אם ימומשו כל האופציות בהסכם).
- המועד המשוער והרצוי לתחילת ביצוע השירות הינו 15.3.2023**
8. **לוחות הזמנים במכרז זה :**  
המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה : **ביום א', 15.1.2023 בשעה 15:00**.  
המועד האחרון להגשת הצעות : **ביום א', 22.1.2023 בשעה 12:00**  
**הצעות שלא תהיינה בתיבת המכרזים (מכל סיבה שהיא) עד לתאריך והשעה הנקובים לעיל, לא תישקלנה.**
9. **שאלות הבהרה**
- 9.1 עד למועד הקבוע בסעיף 8 לעיל להגשת שאלות הבהרה, המציע רשאי להודיע למי אביבים בדוא"ל [salya@mei-avivim.co.il](mailto:salya@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 עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לשירות נשוא המכרז או על כל שאלה או הערה הנוגעת להסכם ההתקשרות, לרבות נספח הביטוח.
- 9.2 מציע שלא ישלח הודעה כאמור יהיה מנוע מלטעון כנגד סעיף ו/או פרט זה לאחר הגשת ההצעות.
- 9.3 **מי אביבים לא תהיה אחראית למידע שיימסר טלפונית, ורק תשובות בכתב שתקבלנה מהחברה יחייבו אותה.**
- 9.4 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

- 9.5 בכל מקרה בו תחליט החברה להעלות לאתר האינטרנט שלה תשובות לשאלות ו/או לבקשות הבהרה ו/או תיקון כלשהו למסמכי המכרז בין ביוזמתה ובין בתגובה לשאלה או לבקשת הבהרה, יועלה לאתר האינטרנט של המזמינה מסמך הכולל את התשובות ו/או התיקון ו/או הפרוטוקול, והם יידרשו לצרף

"עסקי שמור"

את המסמך האמור כשהוא חתום על ידם, להצעתם. בכל מקרה, תשובות ותיקונים אלה לתנאי המכרז יחייבו את המציעים, בין אם אישרו קבלתם ובין אם לאו.

9.6 אך ורק תשובות, הבהרות, מסמכים ועדכונים שניתנו בכתב על ידי המזמינה, כאמור לעיל, יחייבו את החברה.

9.7 באחריות המציעים להתעדכן באתר האינטרנט של החברה מעת לעת ועד למועד האחרון להגשת ההצעות בכל העדכונים, המסמכים וההבהרות שיועלו על ידי המזמינה בקשר עם מכרז זה.

10. **השתתפות במכרז :**

10.1 **השתתפות 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)

11. **אופן הגשת ההצעה :**

11.1 **את ההצעה יש להגיש בימים א' - ה' בין השעות 00:00-12:00 לתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי חברת מי אביבים 2010 בע"מ, רחוב דבורה הנביאה 121, תל אביב, בניין 7, קומת כניסה, עד השעה 12:00.**

11.2 ההצעה תוגש על גבי מסמכי המכרז בלבד.

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

11.4 המציע יצרף להצעתו כל מסמך נוסף הנדרש במסמכי המכרז.

11.5 כל מסמכי ההצעה חייבים להיות חתומים על ידי המציע. יש לחתום בחתימה מלאה + חותמת בשולי כל עמוד ועל גבי טופס הצעת המחירים.

11.6 **ההצעה תוגש בשתי (2) מעטפות הרמטיות נפרדות כמפורט להלן :**

11.6.1 **מעטפה אחת - עליה יצוינו במקום בולט המילים :** "מסמכים לתנאים מוקדמים ואמות מידה" - ואליה יוכנסו כל מסמכי המכרז וכל האישורים, פרט להצעת המחיר.

11.6.2 **מעטפה שניה סגורה ומודבקת - עליה יצוינו 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.**

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

11.8 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.

12. **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.

"עסקי שמור"

13. **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:
- 13.1 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 ז' למסמכי המכרז, כשהוא חתום על ידו ומאומת ע"י עו"ד.**
- 13.2 המציע אינו קבלן כח אדם כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.  
**להוכחת האמור יחתום המציע על תצהיר בנוסח המצורף כנספח ח'(3).**
- 13.3 המציע הפעיל לפחות 3 מוקדי שירות לקוחות לחברות ו/או גופים שונים ועומד בכל התנאים המצטברים להלן.
- 13.3.1 במשך שנתיים מלאות ורצופות לפחות במהלך 5 השנים האחרונות (2017-2022).
- 13.3.2 בהיקף מינימאלי של 40 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית לפחות באחד מן הגופים הנזכרים לעיל.
- להוכחת האמור על המציע לחתום על ההצהרה המצורפת כנספח ג'1 למסמכי המכרז, המעידה ומפרטת את הניסיון כאמור.**
- 13.4 המציע מעסיק באופן ישיר (יחסי עובד ומעביד) לפחות 1,000 עובדים המועסקים על ידו בתקופה של חצי שנה לפחות באופן רצוף לפני המועד האחרון להגשת הצעות.  
**להוכחת האמור, על המציע לצרף הצהרה חתומה על ידי רו"ח על עמידתו בתנאי זה בנוסח המצורף כנספח ה'2.**
14. 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 הכוללת כמקשה אחת, כולל העברת עובדים לחברה בע"מ, העתק תעודת התאגדות, בעלי מניות, וכן הסבר מפורט של החברה לפעילות.
15. 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.
16. 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.
17. המציע ימלא תצהיר המצ"ב כנספח ד' למסמכי המכרז על ניסיון בשירות מול עיריית תל אביב וחברות עירוניות של עת"א ומול מי אביבים.
18. החברה תהא רשאית לפסול הצעה של מציע שיש לו ניסיון מול הגופים הנ"ל ולא ציין זאת בנספח ד' למסמכי המכרז או מציע אשר יש לה ניסיון שלילי קודם איתו.
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 ליידיע 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 דו"ח ביקורת שלילי בעניין זה, ממשרד ממשלתי ו/או גוף ממשלתי אתו התקשר המציע במהלך שלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
21. החברה תהא 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. **מועד פקיעת תוקף ההצעות והארכתן**
- 22.1 מועד פקיעת תוקף ההצעות הינו 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- 22.2 מי אביבים אינה מתחייבת לשקול את ההצעות ולהחליט לגביהן לפני מועד פקיעת תוקפן.
- 22.3 היה ופקע תוקף ההצעות שהוגשו לפני מועד ההחלטה של מי אביבים בדבר ההצעה הזוכה, תהיה מי אביבים רשאית לבטל את המכרז או לפנות למציעים בבקשה להארכת תוקף הצעותיהם.

"עסקי שמור"

22.4 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.

**23. בחירת הזוכה במכרז - כללים, אמות מידה ומשקולות**

- 23.1 החברה לא תפצל את הזכייה במכרז.
- 23.2 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.
- 23.3 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.
- 23.4 **אופן שקלול הצעת המחיר (50%) :**
- 23.4.1 המציעים יגישו אחוז תקורה על עלות המעסיק על גבי טופס הצעת המחיר בנספח א' למסמכי המכרז. בהתאם לתפקידים ועלויות השכר המפורטים בנספח י'. מובהר כי אחוז התקורה הנו לכלל סוגי התפקידים ולא ניתן להציע אחוזי תקורה שונים לתפקידים שונים.
- 23.4.2 לא ניתן להגיש אחוז תקורה הנמוך מ - 7% וגבוה מ - 13%.
- 23.4.3 **לצורך שקלול הצעת המחיר** בלבד יעמוד ההיקף הכספי המשוער עבור השירותים נשוא השירות במכרז על 700,000 ₪ לחודש (השירותים המשוער הינו הערכה בלבד וישמש לשם שקלול ההצעות והשוואתן בלבד, ואין בו כדי לחייב את מי אביבים לנצל את מלוא ההיקף הכספי של ההסכם שייחתם עם הקבלן הזוכה ו/או להזמין היקף שירות כלשהו.
- 23.4.4 חישוב היקף ההצעה ישוקלל על ידי אחוז התקורה שיינתן על ידי המציעים כך שלדוגמא: מציע שיינתן אחוז תקורה בסך 10% על עלות המעסיק, אזי ההיקף הכספי של יהיה 770,000 ₪ לחודש בתוספת הצעת המציע לתשלום חודשי קבוע על תפעול משרדים בטבריה תהווה את היקף הצעתו.
- 23.4.5 החברה שומרת לעצמה את הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי לשלם לספק הזוכה לפי עלות המעסיק הפרטנית של העובד ולא לפי האחוז המוגדר בנספח י'.
- 23.4.6 ההצעה שההיקף הכספי שלה בהתאם לשקלול הוא הנמוך ביותר תקבל 50 נקודות ושאר ההצעות יקבלו ניקוד בהתאם לנוסחה הבאה: **ההצעה הזולה ביותר X 50 חלקי ההצעה הנדונה**
- 23.4.7 החברה תהא רשאית להורות למציע הזוכה לשפר את תנאי השכר למי מן העובדים, כולם או חלקם, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ללא שינוי באחוז התקורה. במקרה זה, יבוצע עידכון של עלות המעסיק<sup>1</sup> לצורך עדכון התמורה למציע הזוכה.
- 23.4.8 החברה תהא רשאית להורות למציע הזוכה לתת בונוס לעובדים, כולם או חלקם, ובמקרה זה היא תקבע את גובה הבונוס והתנאים לקבלתו. במקרה זה יעביר המציע הזוכה לידי העובד את מלוא סכום הבונוס שנקבע על ידי החברה, ויהא זכאי לקבלת תוספת של עד 30% משווי הבונוס (ללא אחוז תקורה). דוגמא: אם הבונוס לעובד הינו 1,000 ₪, יקבל המעסיק עד 1,300 ₪.
- 23.4.9 החברה תשלם עבור כל סוג עובד לפי השעות המוגדרות בטבלה בסעיף 25.4.1 לתנאי המכרז (שעות בפועל או שעות LOG-IN) שיאושרו על ידה.
- 23.4.10 במקרה של שינויים בכמות השיחות/כמות הנציגים ו/או עלות המעביד, אחוז התקורה שישולם לספק לא ישתנה.

"עסקי שמור"

- 23.4.11 החברה תהא רשאית במהלך תקופת ההתקשרות לשנות את מודל התשלום לאחר מו"מ וסיכום עם הספק.
- 23.4.12 הספק יפיק ערב מוקד שנתי והוא ישולם בנפרד כנגד חשבונית שאושרה מראש.
- 23.4.13 הספק הזוכה מתחייב לקלוט כעובדיו את עובדי הספק הקודם, ככל שעובדים אלו ירצו בכך ולהציב אותם כנותני שירותים במוקד בחברה. עוד מתחייב הספק, כי יתן לעובדים אלו את כל זכויותיהם לפי הותק המקורי שלהם בחברה (לרבות ומבלי לגרוע בכלליות האמור: ימי חופשה, ימי מחלה, דמי הבראה, הודעה מוקדמת וכיו"ב).

**23.5 אופן שקלול רכיב האיכות (50%)**

אופן הניקוד	תיאור	משקל באחוזים	אמת מידה
<p>הציון יינתן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה וגם בצורה השוואתית למציעים אחרים. ועד למקסימום של 30 נקודות.</p> <p>יובהר, כי במהלך הראיון המציע יציג את ניסיונו במתן השירות נשוא המכרז, מנהלים לביצוע השירותים המוצעים על ידו וניסיונם במתן השירות נשוא המכרז וכיו"ב.</p> <p>אי התיצבות של אחד מנותני השירותים יכולה להוביל להורדת ציון של עד 3 נק' לכל אחד מהם.</p>	<p>הראיון יבוצע על ידי צוות בדיקה של החברה. לראיון יתייצבו נציג בכיר מטעם המציע, מנהל הפעילות, מנהל הגיוס ומנהל ההדרכה.</p> <p>במהלך הראיון יציג המציע מצגת בה תפורט תוכנית העבודה ותפיסתו את מימוש הפרויקט. במהלך הראיון יציג צוות הבדיקה מטעם המחברה שאלות ו/או בקשות להבהרות בהתבסס על תוכנית העבודה שהגיש המציע במסגרת המענה למכרז.</p> <p>הניקוד יוענק על פי הקריטריונים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. התרשמות ממנהל הפעילות והצגתו את תפיסת הניהול של הפעילות הצפויה במוקד.</li> <li>2. התרשמות ממנהל הגיוס והצגתו את הליך הגיוס המיועד למוקד כולל אופן התמודדות עם אתגרי הגיוס בדגש על אתר ת"א.</li> <li>3. התרשמות ממנהל ההדרכה והצגתו את תוכנית ההדרכה הייעודית למוקד.</li> <li>4. התרשמות מהמצגת שיציג המציע והתשובות אותן ימסור לצוות הבדיקה.</li> <li>5. התרשמות מיכולת ניהול בשני אתרים במקביל.</li> <li>6. התרשמות מיכולת הספק לקלוט את הפעילות AS IS במינימום פגיעה בשירות ובדגש על קליטת הפעילות בטבריה (התארגנות מחדש).</li> </ol>	30 נק'	התרשמות מראיון שיתקיים עם המציע ונציגיו ומתכנית העבודה שתוצג במהלכו
<p>הניקוד יינתן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה מההתרשמות מהשיחות עם אנשי קשר בגופים בהם ביצע המציע עבודות.</p>	<p>הממליצים/לקוחות יבחרו לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.</p>	10 נק'	שיחות עם ממליצים/לקוחות
<p>ההתרשמות הכללית מאופן ביצוע השירות על ידי המציע מזכה בניקוד מקסימלי של עד 10 נקודות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה וגם בצורה השוואתית למציעים אחרים.</p> <p>במסגרת אמת מידה זו החברה תהא רשאית (אך לא מחויבת) להתרשם בסיוור אצל מוקד שירות של המציע לצורך ניקוד אמת מידה זו יש להגיש את המסמכים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. נספחי הצהרה על נסיון.</li> <li>2. פרופיל המציע.</li> </ol>	<p>הניקוד לאמת מידה זו יינתן בהתאם לפרמטרים הבאים:</p> <p>כמות והיקף ההתקשרויות נשוא המכרז, מוקדי השירות (סוגם) של המציע בשים לב לגודלם ומתן שירותים לגופים בעלי מאפיינים דומים (בהתאם לנספח ג'2 למסמכי המכרז).</p> <p>כמות עובדים כנציגי שירות שמועסקים אצל המציע בהתאם להצהרה כנספח ה'2.</p> <p>איתנות פיננסית וחוסנו הכלכלי של המציע ופרטים נוספים לפי דו"ח DB. כל נושא אחר שהוא רלוונטי בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה, לרבות ניסיון קודם (שלילי או חיובי) עם המציע.</p>	10 נק'	התרשמות כללית מיכולות ביצוע של המציע



"עסקי שמור"

## 24. השלבים בבדיקת ההצעות

24.1 **שלב ראשון :**

**תחילה** - תיבדק עמידתו של המציע **בתנאי הסף**.

מציע שעמד בתנאי הסף יעבור לשלב בדיקת האיכות

24.2 **שלב שני** (ניקוד מדדי האיכות): הזמנה לראיון, שיחות ממליצים, ניקוד התרשמות כללית.

ציון איכות משוקלל מיינמלי להצעה הוא **35 מתוך 50 נקודות אפשריות**. הצעה אשר ציון האיכות שלה נמוך מציון הניקוד המיינמאלי, לא תעבור לשלב השני. המציעים אשר עברו את ציון האיכות המשוקלל המיינמלי יעברו לשלב השני.

24.3 **שלב שלישי :** בחינת ההצעה הכספית של המציעים שעברו את ניקוד האיכות המיינמאלי כמפורט בסעיף 25.4 לעיל.

24.4 **שלב רביעי :** 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. ועדת מכרזים תודיע למציעים כי הם רשאים להגיש במועד שתקבע הועדה הצעת מחיר סופית הזולה מהצעת המחיר שהוגשה במסגרת ההצעה המקורית.

## 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 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 או שהורשעו בעבירות של שוחד, מרמה, קבלת דבר במרמה וכיוצא בזה.

25.5 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.

25.6 החברה רשאית לבצע הליך תחרותי נוסף בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

25.7 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.

25.8 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.

"עסקי שמור"

25.9 אם לא מתקיים המנגנון הקבוע בסעיף 27.6 לעיל, במקרה של שוויון בניקוד בין שתי הצעות או יותר, תבחר ועדת המכרזים בהצעה הזולה ביותר ובמידה וגם הצעות המחיר זהות תערך הגרלה.

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

27. התחייבות המציע הזוכה במכרז

- הזוכה במכרז מתחייב להמציא לחברה תוך 7 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה את המסמכים הבאים:
- 27.1 ההסכם שהוא חתום על ידי מורשי החתימה מטעמו והליווי חותמת המציע.
  - 27.2 אישור ביטוחי נותן השירות "נספח 2 להסכם" (בנוסחו המקורי), חתום כדין על ידי המבטחים, הכל כפי הנדרש והמפורט במסמכי המכרז וההסכם.
  - אי מסירת נספח 2 להסכם אישור ביטוחי נותן השירות, כנדרש, תהווה הפרה מהותית מצד המציע הזוכה, אשר תקנה לחברה זכות לבטל את הודעת הזכייה.
  - 27.3 הגשת ערבות ביצוע כנדרש בהסכם.

28. דרישות הביטוח בהסכם (נספח 2 בהסכם)

- 28.1 תשומת לב המציעים מופנית לדרישות החברה לקיום ביטוחים על ידי נותן השירות שיזכה בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 12 (אחריות וביטוח) "לנספח יא - ההסכם", ובנספח מס' 2 להסכם אישור ביטוחי נותן השירות" (להלן: "דרישות הביטוח" ו/או "הביטוחים הנדרשים" ו/או "הוראות הביטוח").
- 28.2 נותן השירות הזוכה יידרש לעמוד בדרישות הביטוח כאמור לעיל ולהלן, לרבות במסמכי ההסכם ונספחיו.
- 28.3 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.
- 28.4 מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז ולהפקיד בידי החברה לא יאוחר ממועד תחילת ביצוע העבודות וכתנאי לתחילתן, את נספח 2 אישור ביטוחי נותן השירות (בנוסחו המקורי) כשהוא חתום כדין על ידי המבטח.
- 28.5 בנוסף להמצאת אישור עריכת הביטוחים כאמור, מתחייב נותן השירות כי בכפוף לדרישת החברה בכתב ימציא לה העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 28.6 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 ביחס לאישור קיום הביטוחים (נספח 2) החברה תתעלם מהן והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז והחווזה.
- 28.7 למען הסר ספק מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח 2 אישור ביטוחי נותן השירות, חתום כדין על ידי מבטחי המציע (בנוסחו המקורי), לרבות נספח א'2 הצהרת נותן השירות - פטור מנזקים, חתומה כדין על ידי נותן השירות (בנוסחו המקורי), החברה תהא רשאית למנוע ממנו את מועד תחילת ביצוע עבודות בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש.
- 28.8 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 29.7 לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח אישור ביטוחי נותן השירות (נספח 2), כאמור בסעיף 29.7 לעיל, תהא החברה רשאית לראות בנותן השירות כמי שהפר את החווזה ו/או לבטל את זכייתו של נותן השירות במכרז.
- 28.9 יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווים אישור והצהרת המציע כי בדק עם מבטחיו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

29. 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:
- 29.1 רק הצעה אחת עונה על כל התנאים המוקדמים והדרישות האחרות, המפורטות במסמכי הליך המכרז.
  - 29.2 מי אביבים מצאה שהתקיים פגם במכרז, או בניהולו, או בבחירת ההצעה הזוכה.



"עסקי שמור"

- 29.3 התברר למי אביבים, לאחר הוצאת מסמכי המכרז, שנפלה טעות במפרט או בדרישות המפורטות במסמכים, או שהושטו נתונים / דרישות מהותיות מהמפרט או ממסמכי המכרז, או שדרישות אלו בוססו על נתונים שגויים, או בלתי שלמים.
- 29.4 חל שינוי נסיבות, או השתנו צרכי החברה, באופן המצדיק, לדעת מי אביבים ביטול המכרז.
- 29.5 יש בסיס סביר להניח שהמציעים או חלקם, תאמו הצעות או מחירים, או פעלו באופן המהווה הגבל עסקי או עבירה על חוק כלשהו.
- 29.6 **הליך המכרז יתעכב כך שלא ניתן יהיה להתחיל את ההתקשרות במועד הקבוע בסעיף 7 לעיל ולמציעים לא תהיה כל זכות ו/או טענה ו/או תביעה כלפי מי אביבים בעניין ביטול המכרז.**
- 29.7 מי אביבים לא תהיה אחראית לתשלום כל פיצוי למציע כלשהו בהקשר לביטול המכרז בנסיבות המפורטות לעיל.

**30. ביטול זכייה או הודעת זכייה**

- 30.1 החברה שומרת לה זכות לבטל זכייה ו/או הודעת זכייה, בין היתר, כאשר:
- 30.1.1 נדרשה מהמציע הדגמת השירות וההדגמה לא בוצעה כנדרש, או לא אושרה על ידי מי אביבים.
- 30.1.2 **המציע לא חתם על ההסכם, תוך פרק הזמן שהוקצב על ידי החברה ובמקרה זה תהא רשאית החברה להעביר את הזכייה למציע הבא עם הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר.**
- 30.1.3 המציע לא עמד בהתחייבויותיו להתארגנות על פי השלבים ובלוח הזמנים להם התחייב בהצעתו.
- 30.1.4 החברה קיבלה מידע על המציע, ההצעה, או תוכנה, אשר היה משפיע על החלטתה, אילו היה בידה, לפני ההחלטה בדבר זכיית המציע בהתקשרות.
- 30.1.5 קיים ספק סביר, אם המציע, יוכל או יהיה ערוך במועד לביצוע שירות, על פי לוחות הזמנים, שנדרשו.
- 30.1.6 קיים ספק סביר לביצוע תרמית.
- 30.2 החברה לא תהיה אחראית לתשלום כל פיצוי למציע, בגין כל נזק שנגרם בהסתמך על או בהקשר להודעת הזכייה, שבוטלה באמור.
- 30.3 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.
- 30.4 ביטול הזכייה או הודעת הזכייה, תקנה למי אביבים זכות, עפ"י בחירתה:

- 30.4.1 לקבלת פיצוי מוסכם בשיעור של 5% משווי הצעתו במכרז (לרבות שוויין של אופציות, הכלולות בהצעה, על פי תנאי המכרז), או לחילופין,
- 30.4.2 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.

**31. שמירה על דיני ההגבלים העסקיים**

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

**32. עיון בהצעה הזוכה**

- 32.1 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:
- 32.1.1 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.
- 32.1.2 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.

"עסקי שמור"

- 32.2 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.
- 32.3 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.
- 32.4 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.
- 32.5 מציע יהיה מנוע ומושתק מלטעון כי הוא זכאי לעיין בהצעת מציע אחר, בחלקים המקבילים לאלה אשר סומנו כסודיים בהצעתו.
- 32.6 מתן זכות עיון כאמור לעיל, יהיה מותנה בתשלום לחברה בסך 350 ₪ כולל מע"מ.
- 32.7 מציע המעוניין לממש את זכות העיון כמפורט לעיל, יפנה בכתב אל מחלקת רכש והתקשרויות. פניות טלפוניות לא תיעננה.
- 32.8 מי אביבים לא תאפשר למציע לעיין בהצעתו לאחר הגשתה למכרז. מציע המעוניין בעותק מהצעתו ידאג לשמירת עותק ההצעה ברשותו טרם הגשתה למכרז.
- 32.9 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 ב'**

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

**הנדון : מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23 התחייבות לקיום ההצעה**

1. אנו מציעים בזה לספק לחברת מי אביבים 2010 בע"מ את השירות על פי כל התנאים, והדרישות הכלולים במסמכי המכרז וההסכם ובמחירים המפורטים בנספח א' לעיל, או במחירים שנסכים עליהם במו"מ.
2. הצעה זו תפקע בתאריך המוקדם מבין התאריכים הבאים :
  - 2.1. 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. ידוע לנו שוועדת המכרזים של חברת מי אביבים 2010 בע"מ רשאית למסור את השירות או כל חלק ממנה למציע אחד או למספר מציעים.
5. ידוע לנו כי אין בעצם החתימה על ההסכם משום התחייבות מצד חברת מי אביבים 2010 בע"מ להזמנת שירותים.
6. החלטת החברה בנוגע לפיצול הזכייה במכרז בין מספר זוכים במכרז לא תשפיע על התחייבותנו לחתום על ההסכם עם חברת מי אביבים 2010 בע"מ. אנו מצהירים כי אין לנו ולא תהיה לנו כל זכות תביעה בגין פיצויים או מניעת רווחים כנגד החברה בגין האמור לעיל.
7. יש לציין שם מלא ומדויק של המציע. אם המציע הינו חברה, שותפות רשומה או תאגיד אחר, יש לציין את השם, כפי שרשם 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 לעמידה בתנאי מוקדם בסעיף 13.3 - מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23**

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.
- לצורך תנאי מוקדם 13.3 :** המציע הפעיל לפחות 3 מוקדי שירות לקוחות לחברות ו/או גופים שונים ועומד בכל התנאים המצטברים להלן.
- 13.3.1 במשך שנתיים מלאות ורצופות לפחות במהלך 5 השנים האחרונות (2017-2022).
  - 13.3.2 בהיקף מינימאלי של 40 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית לפחות באחד מן הגופים הנזכרים לעיל.
- להוכחת האמור על המציע לחתום על הצהרה המצורפת כנספח ג'1 למסמכי המכרז, המעידה ומפרטת את הניסיון כאמור.**

מס'	שם חברה/גוף להם ניתן השירות	תיאור השירות שבוצע	מס' עמדות פעילות ומאוישות	שנת ביצוע השירות (מחודש עד חודש)	פרטי איש קשר בחברה/גוף בהם בוצעה השירות (שם וטלפון)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

"עסקי שמור"

**נספח ג'2**

**טופס הצהרה עבור הוכחת ניסיון לקבלת ניקוד באמת מידה "התרשמות כללית מהפעלת מוקדי שירות" מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23**

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 מיקום ביצוע השירות	תיאור השירות שבוצע	סוג המוקד שירות (טלפוני, פרונטלי, בבית הלקוח)	כמות עובדים / מס' עמדות פעילות ומאוישות	שנת ביצוע השירות (מחודש עד חודש)	פרטי איש קשר בחברה/גוף בהם בוצעה השירות (שם וטלפון)
.1						
.2						
.3						
.4						
.5						
.6						
.7						
.8						
.9						
.10						

תאריך \_\_\_\_\_

שם המציע \_\_\_\_\_

חתימת המציע \_\_\_\_\_

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד) \_\_\_\_\_



"עסקי שמור"

**נספח ד'**

**טופס הצהרה על ניסיון בשירות מול עיריית תל אביב, מי אביבים וחברות עירוניות (של עיריית תל אביב) מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23 הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה**

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	פרטי איש קשר בחברה/גוף בהם בוצעה השירות (שם וטלפון)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

- הטופס ימולא 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)

חותמת המציע

שם המציע

תאריך

"עסקי שמור"

**נספח ה'1 - טופס הצהרה על עובדים מקצועיים ואנשי מפתח  
במסגרת מכרז פומבי דו-שלבי מס' 770/22**

- על המציע למלא בטופס את אנשי המפתח-מנכ"ל, מנהל תחום הדרכה, איש קשר במטה וכל מי שרלוונטי לדעתו לביצוע השירות נשוא המכרז.
- על המציע לצרף קו"ח, אישורים והסמכות של העובדים שנרשמו בטופס.
- הטופס ימולא וייחתם על ידי המציע ורו"ח/מנהל חשבונות.

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.

מס'	שם העובד	תפקיד	השכלה/הכשרה מקצועית/הסמכות	מועד תחילת העסקה אצל המציע (חודש ושנה)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

"עסקי שמור"

**נספח ה'2 - דוגמא לטופס הצהרה על כמות עובדים שיוגש על ידי רו"ח לצורך עמידה בתנאי מוקדם המפורט בסעיף 14.4 למסמכי המכרז וניקוד האיכות (יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח)**

לכבוד

עבור מי אביבים 2010 בע"מ  
א.ג.נ.,

**הנדון : מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23 הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה**

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הריני מאשר בהתאם לקבצי מערכת השכר של המציע כדלקמן :

1. המציע מעסיק באופן ישיר לפחות 1,000 עובדים המועסקים על ידו בתקופה של חצי שנה לפחות באופן רצוף לפני המועד האחרון להגשת הצעות.

2. כמות העובדים שמועסקים אצל המציע כנציגי שירות לקוחות נכון ליום \_\_\_\_\_ הינה \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

\_\_\_\_\_  
תאריך

"עסקי שמור"

**נספח ו'**

**מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23**

**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:

1. שמי, מס' תעודת הזהות שלי וכתובתי הם כאמור לעיל.
2. אני מגיש תצהיר בשמי / בשם חברת \_\_\_\_\_ מס' חברה \_\_\_\_\_  
לצורך מכרז שמספרו 770/23 עם חברת מי אביבים 2010 בע"מ.
3. לא הוצאו כנגדי / כנגד החברה האמורה או כנגד כל בעל זיקה אלי / אל החברה האמורה פסקי דין חלוטים, המרשיעים 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 הורשעו בפסקי דין חלוטים 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.
4. 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.
5. 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 ז' - תצהיר בדבר שמירה על דיני ההגבלים העסקיים ואי תיאום מכרז מס' 770/23**

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 (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 \_\_\_\_\_, מאשר/מרגב/מוכר/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 ח'1 - 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 זכייתו 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/הזמנה הנובעים ממנו.

חותמת המציע  
(במקרה של תאגיד)

חתימת מורשה/י  
החתימה במציע

שם המציע

תאריך



"עסקי שמור"

**נספח ח'2 - 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 \_\_\_\_\_, מארגב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי באופן אישי / בעל תעודת זהות \_\_\_\_\_, ואחרי שהזרת/וה 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 ח'3**

**הצהרה כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, תשנ"ו - 1996**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהירה בזאת כדלקמן:

1. יש לסמן v במקום המתאים:

[ ] 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.

[ ] הנני מצהיר כי המשתתף \_\_\_\_\_ מס' זיהוי / ח.פ. / ח.צ. / ע.ר. \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") איננו משמש קבלן כח אדם כמשמעותו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996 לצורך מתן שירותים במכרז זה, אך כן משמש קבלן כח אדם כמשמעותו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996 בשירותים אחרים אותם מעניק. אנא פרט: \_\_\_\_\_

2. הנני מתחייב להעסיק את עובדי ולשלם להם את מלוא שכרם וזכויותיהם עפ"י כל דין.

3. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

**אימות חתימה**

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת 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.

"עסקי שמור"

**נספח ח' 4 אישור רואה חשבון לגבי עסק חי**  
**(יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח)**

לכבוד

עבור מי אביבים 2010 בע"מ  
א.ג.נ.,

**הנדון : מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23 הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית**  
**הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה (להלן "המכרז")**

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הנני לדווח כדלקמן:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

**לחילופין :**

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

כרואה החשבון הנני לאשר כי (תקף לכל אחת מהחלופות לעיל) :

א. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים המבוקרים ו/או הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שבוקרו ו/או שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי"<sup>2</sup>, או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חיי", ככל שיהיו.

ב. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז המאזן האחרון המבוקר וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע<sup>3</sup>.

ג. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף א' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי".

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

\_\_\_\_\_  
תאריך

<sup>2</sup> לעניין מכתבי זה "עסק חיי" - כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל  
<sup>3</sup> אם מאז מועד חתימת דו"ח המבוקרים/דו"ח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ב', ג'  
עמוד 23 מתוך 64

"עסקי שמור"

**נספח ט'**

**הסכם מס' \_\_\_\_\_ מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23 הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה**

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2018

בין: **מי אביבים 2010 בע"מ**

ח.פ. 514374099

רחוב דבורה הנביאה 121 בנין 7, תל אביב

טלפון: 03-7736118 פקס: 03-7736292

(להלן: "החברה")

**מצד אחד**

לבין:

\_\_\_\_\_ ח.פ. / ע.מ.

\_\_\_\_\_ מרחוב

\_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_

(להלן: "נותן השירות/ הספק")

**מצד שני**

**הואיל** והחברה, מעוניינת לקבלת שירות של הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה.

**והואיל** ונותן השירות הצהיר והתחייב כי הוא בעל כל האישורים הנדרשים על פי כל דין, בעל הרקע המקצועי, הידע, הניסיון, הכישרים 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 הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית הלקוח 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 אליהם;

**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                         |
| נספח 2  | - | אישור ביטוחי נותן השירות      |
| נספח א2 | - | הצהרה על מתן פטור מאחריות     |
| נספח 3  | - | כתב התחייבות לשמירה על סודיות |
| נספח א3 | - | כתב התחייבות לשמירה על סודיות |
| נספח 4  | - | נוסח ערבות לביצוע השירות      |
| נספח 5  | - | דרישות השירות                 |

"עסקי שמור"

3.2 הגדרות:

הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית הלקוח בהתאם למסמכי המכרז, הנספחים וההסכם.	"השירות" ו/או "השירותים"
חברת מי אביבים 2010 בע"מ.	"מי אביבים" או "החברה"
מנהל המוקד, מנהלי צוותים, רכז הדרכה, אחראי משמרת, נציגים בכירים ו/או כל מי שיוגדר ע"י החברה	"אנשי מפתח"
סמנכ"ל לקוחות ו/או מנהל מחלקת מוקדים בחברה ו/או כל גורם מקצועי שיוגדר מטעם החברה.	"מנהל מקצועי"
IN SOURCING	"מיקור חוץ בבית הלקוח"
מרכז קבלת קהל ללקוחות החברה בבית הלקוח	"שירות פרונטאלי"
הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני במשרדים בעיר טבריה (עד 2 ק"מ מתחנה מרכזית) ו/או במקום שאושר על ידי החברה בהתאם לכל דרישות החברה.	"פעילות בטבריה"
עלות המעסיק עבור תשלום שעת עבודה עבור כל קטגוריית שירות בתוספת כל התשלומים ו/או הזכויות על פי דין.	"עלות מעסיק"

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. נותן השירות יחל במתן שירותים ביום \_\_\_\_\_ (לתקופה של שנתיים) ועד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההסכם"). לחברה תהא האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בתקופה אחת או מס' תקופות ברצף עד 5 תקופות נוספות (סך הכל 7 שנים במידה וימומשו כל האופציות בהסכם) בתנאים זהים או מיטביים.
- 4.2. החברה תהא רשאית לבטל הסכם זה ו/או להפסיק את ביצועו, בכל מועד ומכל סיבה שהיא, בהודעה בכתב שתימסר לנותן השירות לפחות 60 ימים מראש. במקרה כזה יהיה זכאי נותן השירות לתמורה בעבור שירות שבוצע טרם ביטול ההסכם ו/או טרם הפסקת ביצועו.
- 4.3. 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 9 להסכם, וכן בסעדים עפ"י כל דין.
- 4.4. למען הסר ספק מובהר כי סיום ההתקשרות ו/או פקיעת ההסכם זה מכל סיבה שהיא לא יקנו לנותן השירות זכות לפיצוי או תשלום מהחברה.

5. התחייבויות נותן השירות

נותן השירות מצהיר ומתחייב כי:

- 5.1. אין לו כל מניעה חוקית/ מקצועית או אחרת להתקשר בהסכם ו/או לבצעו בצורה מלאה והוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירות נשוא ההסכם זה.
- 5.2. מתן השירותים יהיה בהתאם למפרט הדרישות, ההסכם וכל מסמכי המכרז הנוספים.
- 5.3. **נותן השירות יידרש לקלוט ולהעסיק עובדים קיימים של חברת טלאול קונטקט בע"מ שמספקת כיום את השירות לחברה והודיעה על הפסקת פעילותה. כמו כן, לנהל פעילות בשני אתרים - בבית הלקוח, משרדי החברה בפארק עתידים בניין מס' 7 בתל אביב ובעיר טבריה.**
- 5.4. נותן השירות מתחייב לקלוט כעובדיו את עובדי נותן השירותים הקודם, ככל שעובדים אלו ירצו בכך ולהציב אותם כנותני שירותים במוקד בחברה. עוד מתחייב נותן השירות, כי יתן לעובדים אלו את כל זכויותיהם לפי הותק המקורי שלהם בחברה (לרבות ומבלי לגרוע בכלליות האמור: ימי חופשה, ימי מחלה, דמי הבראה, הודעה מוקדמת וכיו"ב).

"עסקי שמור"

- 5.5. יעמוד בזמנים שיוגדרו לביצוע השירות.
- 5.6. יש ברשותו ויהיו ברשותו במשך כל ההתקשרות על פי הסכם זה, האמצעים הדרושים לביצוע השירותים, לרבות האמצעים הכספיים, הידע, המיומנות, הניסיון, המומחיות, כח האדם, הציוד, האישורים הביטוחים והרישיונות הנדרשים.
- 5.7. ידוע לו שהוא כפוף למנהל המקצועי בחברה.
- 5.8. ידוע לו כי החברה רשאית לדרוש שיקלוט נציגים/ נציגים בכירים בהתאם לרשימה שתעביר לו החברה.
- 5.9. ידוע לו כי החברה רשאית להרחיב את שעות הפעילות הקבועות ביחס לקיים היום עד השעה 19:00, בהודעה מוקדמת של 30 ימים. ולהפעיל את המוקד בימי חול המועד וימי שישי בהתאם לצורך ובאישורה.
- 5.10. ידוע לו, כי רכז הדרכה ואנליסט יתנו שירות גם ליחידות חיצוניות למוקד/ למרכז השירות - כגון: דוחות, הדרכות, תדריכים וכו'.
- 5.11. ידוע לו כי במהלך תקופת ההתקשרות וכפועל יוצא מצרכים משתנים, החברה תהא רשאית לדרוש שינוי המבנה הארגוני תוך הרחבה/ צמצום של בעלי תפקיד עפ"י הצורך והכל בהודעה מוקדמת של 30 יום.
- 5.12. במסגרת שלב ההקמה יידרש לכתוב תיק נהלים מובנה לכלל הפעילויות בשיתוף עם החברה.
- 5.13. ידוע לו כי החברה תעשה ביקורות שהנציגים מקבלים שכר בהתאם למה שנקבע בנספח התעריף.
- 5.14. ידוע לו כי יכול להיות שיצטרך לתת שירות באמצעות המוקד לתאגידיים אחרים לפי שיקול דעת החברה וללא כל תשלום נוסף.
- 5.15. ידוע לו כי החברה רשאית לעבור למבנה אחר בעיר תל אביב יפו בהודעה מראש של שנה לנותן השירות.
- 5.16. נציגי המוקד ייתנו את השירות למוקד החברה בלבד ולא ניתן יהיה להעבירם למוקדים אחרים של נותן השירות.
- 5.17. עם סיום פעילות נותן השירות בחברה יהיה עליו לשתף פעולה בכל אשר ידרש ע"י החברה ובכלל זה תהליך חפיפה מסודר לנותן השירותים המחליף.
- 5.18. יעביר את כלל החומרים הקשורים לחברה אשר נצברו במערכתיו ובכלל זה ציוני שיחות משוב לנציגים.
- 5.19. ידוע לו שהחברה רשאית לצמצם או להגדיל (כפי שתימצא החברה לנכון) את היקף השירות בהתאם לצרכי החברה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 5.20. ידוע לו שלחברה שמורה הזכות לבצע את השירות בעצמה ו/או באמצעות אחרים ולהפסיקו בכל עת, הכל כפי שהחברה תמצא לנכון.
- 5.21. כל פעולותיו מכח הסכם זה ייעשו בהתאם לכל דין, הוא יבצע את השירותים במיומנות, במומחיות, במסירות, בנאמנות וביושר ויפעל ככל יכולתו לשמירה על האינטרסים של החברה.
- 5.22. הוא מעולם לא יקבל או יתן, או יסכים לקבל או לתת, כל טובת הנאה למי מעובדי החברה.
- 5.23. יפעל בנאמנות וביושר ברמה מקצועית גבוהה, בסטנדרטים נאותים ומקובלים ובהתאם לדין החל.
- 5.24. יפעל ככל יכולתו לשמירה על האינטרסים של החברה.



"עסקי שמור"

- 5.25. הוא 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 במסגרת מתן השירות.
- 5.26. יעבוד בשיתוף פעולה מלא ויעיל בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הוראות הסכם זה וכי יהיה זמין לרשות החברה, ככל שיידרש, לשם יישום ושיפור משימותיו בהתאם להסכם זה.
- 5.27. מודע לכך כי כל הצהרותיו והתחייבויותיו במסגרת המכרז, בשינויים המחוייבים, הן חלק מהסכם זה.
- 5.28. דוא"ל יהיה אחד מאמצעי התקשורת הרשמיים, ונותן השירות יענה בתוך עד 48 שעות על ההודעות וידווח על השירות בהתאם לדרישת המנהל המקצועי.
- 5.29. נותן השירות מתחייב לפעול על פי הוראות כל דין, ובכלל זה בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011.
- 5.30. **מי אביבים תהא רשאית לבדוק בכל עת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי שנותן השירותים משלם את כל הזכויות לעובדים בהתאם לכל דרישות החברה וההסכם.**
- 5.31. סעיף 5 על סעיפי המשנה שלו מהווה תנאי מהותי בהסכם והפרתם היא הפרה יסודית.

5.32. נותן השירות לא יעסיק עובד של מי אביבים עימו מתקיימים קשרי עבודה או עובד שעבד במי אביבים ועימו התקיימו קשרי עבודה וזאת בתקופה של 6 חודשים לאחר שהעובד סיים את עבודתו במי אביבים.

**6. התמורה**

- 6.1. החברה תשלם לנותן השירות תמורה בהתאם לנספח התעריף המצורף כנספח 1 להסכם ולפי ביצוע בפועל, ההסכם ואישור הגורמים המוסמכים בחברה.
- 6.2. התשלום בגין השירות יהיה מותנה באישור המנהל המקצועי ויתבצע בהתאם לחוק מוסר תשלומים, תשע"ז-2017.
- 6.3. נותן השירות יגיש חשבון מפורט (בהתאם לסעיף 6.5 להלן) עבור השירות שבוצע על ידו ויצרף תלושי שכר של העובדים.
- 6.4. בהתאם לחוק מוסר תשלומים, תשע"ז-2017, החברה תהא רשאית לאשר או לדחות או לאשר חלקית את החשבון. במידה והחשבון לא יאושר בשלמותו הוא יוחזר לנותן השירות לביצוע התיקונים הנדרשים על ידי החברה.
- 6.5. לאחר אישור החשבון יגיש נותן השירות חשבונית מס ערוכה כדין לחברת "מי אביבים 2010 בע"מ- מחלקת כספים, רחוב דבורה הנביאה 121 בנין 7, תל אביב. חברת מי אביבים 2010 בע"מ תהא רשאית לדרוש מנותן השירות להגיש את החשבוניות על גבי מדיה מגנטית, או כל פורמט אחר שיידרש ע"י החברה בכל עת (כולל צילום, סריקה והטענת קבצים למערכות ממוחשבות) :

חשבונית המס תכלול את הפירוט הבא :

- 6.5.1. כמות שעות LOG IN של הנציגים
- 6.5.2. כמות שעות עבודה בפועל של מנהל המוקד
- 6.5.3. כמות שעות עבודה בפועל של הצוות הניהולי
- 6.5.4. פרס/ קנס
- 6.5.5. נתונים נוספים ככל שידרשו בכל עת ע"י החברה ולפי שיקול דעתה הבלעדי
- 6.6. התשלום לנותן השירותים יבוצע כנגד חשבונית מפורטת בה יופיעו ברמה השמית כלל נציגי השירות והעלות שלהם בהתאם לעלות המעביד+בונוסים ותקורת נותן השירותים.
- 6.7. ככל ויחולו שינויים בדין לעניין זכויות העובדים, תתעדכן עלות המעביד בהתאם.

"עסקי שמור"

- 6.8. האחריות להגשת החשבונית לכתובת הנכונה בחברה, מוטלת על נותן השירות.
- 6.9. תשלום על נציג ישולם לאחר הסמכה בלבד (תשלום שעות ההדרכה באחריות נותן השירות).
- 6.10. החברה תשלם עבור נציגים מוסמכים בלבד. הדרכות קורס לנציגים חדשים ישולמו ע"י נותן השירות. החברה תהא רשאית בהתאם לשיקול דעתה לבצע גם הדרכות מטעמה ועל חשבונה.
- 6.11. החברה שומרת לעצמה את הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי לשלם לנותן השירותים הזוכה לפי עלות המעסיק הפרטנית של העובד ולא לפי האחוז המוגדר בטבלה לעיל.
- 6.12. החברה תהא רשאית להזמין ולקבל שירותים נוספים מנותן השירותים הזוכה והתשלום יבוצע לאחר מו"מ וסיכום עם נותן השירותים והגשת חשבונית בסכום שאושר מראש.
- 6.13. נותן השירותים יישא בתשלום החניות לעובדים ולמנהלים שמועסקים על ידו. מי אביבים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי תוכל להזמין חניות עבור נותן השירותים בפארק עתידים ולקזז את העלות שלהן מהחשבון החודשי שלו (גב אל גב).
- 6.14. במקרה של שינויים בכמות השיחות/כמות הנציגים, אחוז התקורה שישולם לנותן השירותים לא ישתנה.
- 6.15. החברה תהא רשאית במהלך תקופת ההתקשרות לשנות את מודל התשלום לאחר מו"מ וסיכום עם נותן השירותים.
- 6.16. תשלום עבור שעות נוספות יבוצע ע"פ חוק, תוספת של 7.6% לתעריף (ביטוח לאומי)
- 6.17. נותן השירות יפיק ערב מוקד שנתי והוא ישולם בנפרד כנגד חשבונית שאושרה מראש.
- 6.18. לחברה שמורה האופציה להוסיף אתר נוסף ו/או לשנות את מיקום המוקד לאתר אחר ו/או לצמצם את הפעילות לאתר אחד לאחר סיכום מול נותן השירות.
- 6.19. סך התמורה עבור השירות מהווה את התמורה הסופית, המוחלטת והמלאה עבור מתן השירותים וכל עבודה ו/או הוצאה הכרוכים בהם, ולא תשמע מנותן השירות 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.
- 6.20. מבלי לגרוע מהאמור, נותן השירות יגיש את החשבוניות גם באמצעות "פורטל הספקים" של החברה בהתאם להוראות החברה בכל עת. הכניסה למערכת מתבצעת בעזרת קישור וזיהוי איש הקשר מטעם הקבלן במערכת, קבלת קוד חד פעמי והזדהות באמצעותו והקלדה והטענה של נתוני החשבון בהתאם לתנאי ההסכם וההזמנה שאושרה לקבלן.
- 6.21. נותן השירות מתחייב לספק על חשבונו את כח האדם הדרוש למתן השירות.
- 6.22. החברה אינה מתחייבת להיקף שירות מסוים כלשהו שיוזמן מנותן השירות והיא תהיה רשאית להפחית את כמות התקנים והנציגים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי וללא כל שינוי באחוז התקורה של נותן השירות.
- 6.23. החברה תהא רשאית להורות לנותן השירות לשפר את תנאי השכר למי מן העובדים, כולם או חלקם, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ללא שינוי באחוז התקורה. במקרה זה, יבוצע עידכון של עלות המעסיק<sup>4</sup> לצורך עדכון התמורה לנותן השירות.
- 6.24. החברה תהא רשאית להורות לנותן השירות לתת בונוס לעובדים, כולם או חלקם, ובמקרה זה היא תקבע את גובה הבונוס והתנאים לקבלתו. במקרה זה יעביר נותן השירות לידי העובד את מלוא סכום הבונוס שנקבע על ידי החברה, ויהא זכאי לקבלת תוספת של עד 30% משווי הבונוס (ללא אחוז תקורה).

"עסקי שמור"

- לדוגמא : אם הבונוס לעובד הינו 1,000 ₪, יקבל נותן השירות עד 1,300 ₪ בהתאם לחוות דעת ובדיקת יועץ השכר של החברה.
- 6.25. החברה תהא רשאית במהלך תקופת ההתקשרות לשנות את מודל התשלום (תשלום חודשי קבוע למנהל ו/או נציג, תשלום לפי מודל COST+, תשלום לפי תעריף שעת עבודה קבוע, תשלום לפי ביצועים ופעולות וכו') לאחר מו"מ וסיכום עם נותן השירות
- 6.26. .
- 6.27. נותן השירות ישא בעצמו, על חשבונו ובאחריותו, 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 מכח 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 נותן השירות ישא בכל תשלומי הביטוח הלאומי באופן עצמאי ועל אחריותו וחשבונו, ולא תשמע מן נותן השירות ו/או כל גורם אחר הקשור עימו, כל טענה כנגד החברה, הנובעת ו/או בקשר עם תשלום ו/או אי תשלום לביטוח לאומי.
- 6.28. במקרה של עסקה המדווחת על בסיס מזומן, נותן השירות יהא רשאי להמציא חשבונית עסקה לצורך התשלום, ויהיה עליו להגיש לחברה חשבונית מס בתוך 14 ימים מיום קבלת התשלום (בהתאם לתיקון מס' 42 לחוק מס ערך מוסף) בהתאם.
- 6.29. החברה תשלם עבור כל סוג עובד לפי השעות המוגדרות בטבלה **בתעריף בהתאם לסעיף 25.4.1** למסמכי המכרז (שעות בפועל או שעות LOG-IN) שיאושרו על ידה.
- 6.30. במקרה של תקלה במערכת הטלפוניה (שבאמצעותה הנציג יבצע LOG-IN), התשלום לנותן השירות יתבצע בהתאם לדיווח השעות בשעון הנוכחות.
- 7. תנאי הצמדה**
- המחירים עבור שעות העבודה הנקובים בהסכם יהיו צמודים לשכר המינימום הקבוע בחוק באופן הבא: במקרה של עדכון שכר המינימום על פי חוק יעודכן התשלום המינימאלי לעובד ועלות המעסיק באופן יחסי לעלות השינוי בשכר המינימום. מובהר כי בכל מקרה לא יחול שינוי באחוז התקורה לנותן השירות.
- 8. פיצוי מוסכם וקנסות**
- 8.1 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 בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי:

"עסקי שמור"

גובה הפיצוי מוסכם בעבור ההפרה	יחידת ההפרה	תיאור מילולי של ההפרה
1,000 ₪ (עבור כל יום איחור)	לכל מקרה	איחור ו/או עיכוב בתחילת השירות (ללא אישור החברה)
10,000 ₪	לכל מקרה	בגין העסקת קבלן משנה (מכל סוג) ללא אישור החברה
5,000 ₪	לכל מקרה	אי החלפה/הפסקת עבודה נציג שירות ו/או עובד מטעם נותן השירות לאחר קבלת הודעה מהחברה ובהתאם ללו"ז שנקבע בהודעה
10,000 ₪	לכל מקרה	אי החלפה/הפסקת עבודה מנהל מטעם נותן השירות לאחר קבלת הודעה מהחברה ובהתאם ללו"ז שנקבע בהודעה
1,000 ₪	לכל מקרה	הגשת חשבון לתשלום שלא בהתאם לדרישות והנחיות החברה בצורה שחוזרת על עצמה
1,000 ₪	לכל מקרה	איחור בהגשת חשבונית לתקופה של למעלה מחודש
10,000 ₪	לכל מקרה	הפרת תנאי שכר של העובדים ו/או אי תשלום הזכויות בהתאם לדרישות ההסכם

8.2 הפיצוי המוסכם שנקבע בכל אחד מסעיפי המשנה של סעיף 8.1 לעיל, מהווה תשלום ראוי ומוסכם מראש והינו לכל מקרה של הפרה.

8.3 החברה תהיה רשאית לנכות את סכום הפיצויים האמורים מכל סכום שיגיע לנותן השירות בכל עת או לגבותו 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.

8.4 החברה תהיה רשאית לבצע עצירת תשלום במידה ולספק אין ערבות וביטוח בתוקף.

8.5 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.

8.6 מנגנון קנס/פרס

8.5.1 טבלת יעדים

רמת שירות -80% תוך 60 דקות	
פרס/קנס	אחוז עמידה ביעד
20,000	90% ומעלה
0	80-89.9%
5,000-	79.9%-70%
10,000-	69.9% ומטה

"עסקי שמור"

סקר שביעות רצון לקוחות	
פרס/קנס	עמידה ביעד
10,000	95 ומעלה
0	85-94.9
10,000-	84.9 ומטה

תוך 14 יום - קו 2 90%	
פרס/קנס	עמידה ביעד
5,000	90% ומעלה
5,000-	89.9% ומטה

תוך 48 שעות - בק אופיס 90%	
פרס/קנס	עמידה ביעד
5,000	90% ומעלה
5,000-	89.9% ומטה

\* החברה שומרת לעצמה אופן סימון פעילויות FO/BO

\* החברה שומרת לעצמה עדכון היעד בהתאם להחלטות עסקיות

**8.5.2 מדדי איכות**

- \* החברה תוכל לקבל החלטה על אילו פרמטרים לקנוס את נותן השירות ברמה החודשית - יחושב על פי שיקול דעת החברה.
- \* החברה תבצע בקרה על המשובים וההקשבות - במידה וימצאו סתירות החברה שומרת לעצמה את הזכות לא לבצע תשלום.

"עסקי שמור"

\* **נותן השירות יחויב ב- 30% מהפרס להעניק לפעילות רווחה של הנציגים במוקד**

**9. ערבות לביצוע השירות**

- 9.1 להבטחת קיום מלא של התחייבותיו של נותן השירות עפ"י ההסכם מתחייב נותן השירות להמציא לחברה תוך 7 ימים ממועד קבלת הזכיה במכרז, ערבות בנקאית לביצוע השירות בסך של **500,000 ₪** (הכל כפי שיקבע ע"י החברה, ובתנאים עפ"י הקבוע בנוסח הערבות המצורף להסכם כנספח 4 (להלן: "**ערבות לביצוע**")). הערבות לביצוע תכנס לתוקף 7 ימים ממועד ההודעה על הזכיה ועד שלושה חודשים לאחר סיום ההסכם.
- 9.2 הוצאות הערבות לביצוע יחולו על נותן השירות.
- 9.3 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 הסכם זה בגין הפרה יסודית.
- 9.4 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.
- 9.5 מומשה אופציה ע"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.
- 9.6 החברה תהיה רשאית לחלט או להציג דרישת תשלום על פי או מכח הערבות לביצוע בכל מקרה בו הפר נותן השירות תנאי מתנאי ההסכם.
- 9.7 החברה תהיה רשאית לגבות מסכום הערבות לביצוע, בין היתר, את כל הסכומים אשר נותן השירות יהיה חייב לחברה, לרבות בגין הנוזקים, 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.
- 9.8 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.
- 9.9 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.

**10. העדר יחסי עובד מעביד**

- 10.1 ההצדדים מצהירים ומאשרים בזאת, כי הסכם זה הינו הסכם קבלנות כמשמעותו בחוק חוזה קבלנות, התשל"ד-1974, וכי נותן השירות יפעל כקבלן עצמאי, ואין בהסכם זה כדי ליצור יחסי עובד-מעביד בין נותן השירות לבין מי אביבים ו/או בין מי מעובדי נותן השירות למי אביבים. מי אביבים לא תהיה חייבת כלפי נותן השירות בכל חובה או תשלום המוטל על פי כל דין על מעביד. נותן השירות מצהיר ומאשר כי ידוע לו, כי רק בהסתמך על האמור הסכימה מי אביבים להתקשר עימו על פי תנאי הסכם זה וכי בכל מקרה אחר היו תנאי ההסכם שונים באופן מהותי.
- 10.2 מומובהר, כי כל זכות הניתנת למי אביבים להורות ו/או לפקח על ביצוע השירותים על ידי נותן השירות ניתנת כדי להבטיח את ביצוע השירותים במלואם, ולא יהיה בה כדי לפרש ו/או להצדיק יחסים של עובד ומעביד בין מי אביבים לבין נותן השירות או בין מי אביבים לעובדיו של נותן השירות.
- 10.3 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.
- 10.4 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

"עסקי שמור"

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.

10.5 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.

10.6 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 לקיזוז 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. חובת השיפוי האמורה כפופה לכך שהחברה תודיע לנותן השירות על קיום דרישה ו/או תביעה כאמור ותאפשר לנותן השירות להתגונן עד למתן פס"ד חלוט. מי אביבים לא תתפשר בתביעה ללא קבלת הסכמת נותן השירות מראש ובכתב, הסכמה שלא תסורב אלא מטעמים סבירים ותוך לקיחת אחריות על תוצאות של אי הסכמה כאמור

**11. עובדי נותן השירות**

11.1 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.

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

11.3 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.

11.4 לחברה 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.

11.5 החברה תוכל לדרוש בכל עת החלפת אחד מבעלי התפקיד מכל סיבה שהיא.

11.6 במקרה של היעדרות מנהל המוקד מעל חודש עבודה מכל סיבה שהיא, יידרש נותן השירות להמציא מחליף בתיאום עם החברה ובהתאם לסטנדרט הנדרש.

11.7 החברה רשאית להעביר נציג מהמוקד הטלפוני למוקד הפרונטאלי ולהפך.

11.8 לפני שלב ההקמה, תראיין החברה את אנשי המפתח לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד.

11.9 הפסקת עבודתם של אנשי המפתח תעשה בתיאום עם החברה. הדרישה איננה חלה על מקרים בהם מבקשים אנשי המפתח לסיים עבודתם מרצונם.



**12. אחריות וביטוח**

- 12.1. נותן השירותים אחראי בלעדית כלפי החברה לכל אובדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש ו/או הפסד כספי ו/או נזק כספי טהור אשר ייגרמו לחברה ו/או לעובדיה ו/או לנותן השירותים ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם הפרת התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או בקשר לשירותים ו/או למעשה ו/או מחדל ו/או טעות ו/או השמטה של נותן השירותים ו/או עובדיו ו/או כל מי שפועל מטעמו ו/או תוך כדי ו/או עקב ו/או בקשר לביצוע השירותים .
- 12.2. נותן השירותים יהיה אחראי לבדו לכל נזק ו/או לאובדן שיגרמו לציוד ו/או למערכות ו/או לציוד הנלווה לשירותים ו/או לכל ציוד מכל סוג ותיאור הנמצא בשימוש של נותן השירותים המשמש לשירותים .
- 12.3. נותן השירותים פוטר את החברה ו/או עובדיה ו/או כל אדם הנמצא בשירותה מכל אחריות לכל אבדן ו/או נזק להם אחראי נותן השירותים כאמור בהסכם זה ו/או על פי דין, ומתחייב לשפות ולפצות את החברה ו/או כל הפועל מטעמה בגין כל אחריות שתוטל על מי מהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בגין מקרה שהאחריות לגבי מוטלת על נותן השירותים מכוח האמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.
- 12.4. 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.

**ביטוח על ידי נותן השירותים**

- 12.5. להבטחת אחריותו של נותן השירותים כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותו וחובותיו, מתחייב נותן השירותים לערוך ולקיים על חשבונו למשך כל תקופת ההסכם ולמשך כל תקופה נוספת בה ימצא אחראי על פי דין ביטוחים מתאימים לפי שיקול דעתו להבטחת אחריותו כאמור, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, **נספח 2'** והמהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "**טופס האישור על קיום ביטוחים**").
- 12.6. נותן השירותים ימציא במעמד חתימת הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדן בידי מבטחי נותן השירותים המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי נותן השירותים לחברה במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה אשר הפרתו מזכה את החברה בתרופות בגין הפרת ההסכם. נותן השירותים ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהחברה.
- 12.7. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב נותן השירותים לכלול את הסעיפים הבאים:
- 12.7.1 שם "המבוטח" בפוליסות הינו – נותן השירותים ו/או החברה בכפוף לאחריות צולבת בביטוחי החבויות:
- "החברה" לעניין הכיסוי הביטוחי: מי אביבים ו/או עריית תל אביב ו/או חברות בנות ועובדים של הנ"ל.
- 12.7.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מכסה את אחריות החברה בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של נותן השירותים ומי מטעמו בקשר עם השירותים .
- 12.7.3 ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את החברה היה ותוטל עליה אחריות כמעבדה לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שיגרמו לעובדי נותן השירותים בקשר עם השירותים.
- 12.7.4 ביטוח אחריות מקצועית מכסה את אחריות החברה בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של נותן השירותים ומי מטעמו בקשר עם השירותים .
- ביטוח אחריות מקצועית – יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת ההתקשרות.
- 12.7.5 סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪.
- 12.7.6 חריג רשלנות רבתי ככל וקיים בפוליסות מבוטל.
- 12.7.7 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלופ כלפי החברה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
- 12.7.8 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר לחברה הודעה בכתב, ע"י נותן השירותים ו/או חברת הביטוח מטעמו, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- 12.7.9 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



"עסקי שמור"

- 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.
- 12.7.10 היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח.
- 12.7.11 ככל ושירותי נותן השירותים כוללים שירותים פריקה, טעינה, מכשירי הרמה, הקמה ופירוק – ביטוחי נותן השירותים יכסו את אחריותו בין היתר גם בגין השירותים המפורטים לעיל.
- 12.7.12 החברה רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מנותן השירותים להמציא את פוליסות הביטוח לבחינת החברה ונותן השירותים מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש החברה.
- 12.8 ביטוח כלי רכב- נותן השירותים יערוך או יוודא שנערך, ביטוח לכל כלי רכב המשמש במישרין או בעקיפין לביצוע השירותים ולכל אורך תקופת ההתקשרות מפני כל חבות שחובה לבטוחה על פי דין לרבות ביטוח אחריות מפני נזקי גוף בגבולות אחריות בלתי מוגבלים (ביטוח חובה) וכן מפני חבות בגין נזק לרכוש הכולל כיסוי לנזקי גוף אשר אינם מכוסים בביטוח חובה בסכום גבול אחריות שלא יפחת מ- 600,000 ₪.
- 12.9 למען הסר ספק מוסכם כי המונח "כלי רכב" כולל מנופים, מלגוזות, טרקטורים, מחפרים, גוררים וכן כלים נעים ממונעים מכל סוג ( ככול ויהיה שימוש ב"ל ). "כלי רכב" וציוד מכני הנדסי כאמור, אשר אין חובה חוקית לבטוחו בביטוח חובה יערך עבורו גם ביטוח אחריות מפני נזקי גוף מיוחד בגבולות אחריות שלא יפחתו מ- 2,000,000 ₪ למקרה.
- 12.10 עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לחברה לא יהיו אישור כלשהו מהחברה על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא היא בכך כדי לצמצם את אחריותו של נותן השירותים על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
- 12.11 נותן השירותים לבדו אחראי על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן ישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.
- 12.12 נותן השירותים לבדו יהיה אחראי לנזקים אשר היו מבוטחים אילולא מעשה או מחדל של נותן השירותים ו/או הפועלים מטעמו, לרבות קבלנים מבצעי שירותים, 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.
- 12.13 נותן השירותים רשאי שלא לערוך ביטוח מבנה ו/או אובדן תוצאתי ו/או ביטוח לרכוש במלואו או בחלקו ובלבד כי פוטר את החברה ו/או מי מטעמה מכל אובדן ו/או נזק לרכוש כאמור ו/או לאובדן תוצאתי בקשר עם ההתקשרות מכל סיבה שהיא.
- 12.14 נותן השירותים מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח.
- 12.15 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.

**13. סודיות**

נותן השירותים מתחייב כי הוא ישמור על סודיות מלאה של כל מידע סודי שיגיע אליו מהחברה ו/או בנוגע לחברה ולא יעביר, ישתמש, יגלה ו/או יפיץ לצד ג' כלשהו מידע סודי הנוגע לחברה, בין במישרין ובין בעקיפין, הכל כאמור בנספח 3 להסכם זה. בנוסף, מתחייב נותן השירותים להחתים כל עובד מטעמו על כתב סודיות בנוסח המצורף כנספח 3(א) להסכם כתנאי למתן השירותים באמצעותו.

**14. המחאת ההסכם והעברת זכויות**

- 14.1 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 בהסכמת ועדת המכרזים של החברה בכתב ומראש. אין בהעברת ביצוע העבודות לקבלן משנה אחר כדי לגרוע מאחריותו המלאה של נותן השירותים לביצוע הנאות של העבודות או לפטור את נותן השירותים מאיזה מחויבויות כלפי החברה עפ"י ההסכם. במידה וועדת המכרזים של החברה תאשר את העברת ביצוע השירותים ו/או שימוש בקבלני משנה, על קבלני המשנה להיות בעלי ניסיון, אישורים, הרשאות, הסמכות וביטוחים מתאימים והיתרים על פי דין והם לא יוכלו להעסיק קבלני משנה.
- 14.2 במידה ונותן השירותים יפעל לביצוע העבודות באמצעות קבלני משנה (לכל סוגי העבודות) ללא אישור מוקדם של ועדת המכרזים של החברה, יישא בקנס של 10,000 ₪ לכל שירות/ עבודה שיבוצעו על ידי קבלן המשנה (לכל סוגי העבודות) שלא אושר על ידי החברה, וכן בכל עלויות ביצוע העבודות שיבוצעו על ידי

**"עסקי שמור"**

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.

14.3 במשך תקופת ההסכם והאופציה (אם תהיה), לא תועברנה זכויות ו/או מניות ו/או תוקצינה 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 מידי, מבלי לגרוע מכל סעד אחר ובכלל זה פיצויים בגין הפרה של סעיף זה וחילוט ערבות נותן השירות.

**15. 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:

15.1 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 מכח 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.

15.2 התעורר חשד סביר כי במסגרת ההסכם ו/או כל ההסכם 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.

15.3 במידה ובתקופת ההסכם יתברר לחברה שלנותן השירות התקשרות או שותפות עם קבלן שנחשד בעבירות מרמה כלפי החברה.

15.4 אם נבצר מנותן השירות לספק לחברה את השירותים המפורטים בהסכם זה.

15.5 אם הפר נותן השירות את ההסכם זה ולא תיקן את ההפרה תוך 14 יום ממועד ההודעה של החברה אודות ההפרה.

15.6 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.

15.7 בוטל ההסכם כאמור בסעיף 15 על סעיפי המשנה, ישלם נותן השירות לחברה פיצויים מוסכמים בסך של 50,000 ש"ח.

**16. זכות קיזוז**

16.1 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, **לרבות קיזוז תשלום שהועבר לנציגים אשר התברר כי לא היו זכאים לו בדיעבד מסיבה כלשהי.**

16.2 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.

**17. העדר ניגוד עניינים**

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

**18. שונות**

18.1 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

"עסקי שמור"

- במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של המנהל המקצועי.
- 18.2 החברה תהא רשאית הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מנותן השירות ולקבל לידיה כל תכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.
- 18.3 על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לנותן השירות זכות עיכבון במתן השירותים או בתוצרי השירותים כאמור.
- 18.4 אין הסכם זה יוצר בלעדיות לצד כלשהו משני הצדדים.
- 18.5 סטייה מתנאי הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד. לא השתמש, או השתהה מלהשתמש צד מהצדדים, בזכות מהזכויות המוקנות לו עפ"י הסכם זה, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות מזכויותיו.
- 18.6 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.
- 18.7 במקרה שייקבע כי הוראה או הוראות מהוראות הסכם זה אינה/אינן ניתנת/ניתנות לאכיפה או שהינה/הינן חסרת/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.
- 18.8 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 :**

<b>נותן השירות</b>	<b>מי אביבים 2010 בע"מ</b>
באמצעות : _____	באמצעות : _____
תפקיד : _____	תפקיד : _____

"עסקי שמור"

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

להסכם מס' \_\_\_\_\_ מיום \_\_\_\_\_

נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם.

▪ סך התמורה עבור אחוז התקורה (ללא מע"מ) מהווה את התמורה הסופית, המוחלטת והמלאה עבור מתן השירותים ומעבר לכך ולתשלום החודשי עבור הפעלת המוקד בטבריה לא ישולם כל תשלום נוסף.

\_\_\_\_\_  
נותן השירות

\_\_\_\_\_  
מי אביבים 2010 בע"מ

"עסקי שמור"

**נספח 2 - אישור ביטוחי נותן השירות**

תאריך הנפקת האישור :		אישור קיום ביטוחים				
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>						
מבקש האישור	שם	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור		
מי אביבים /או עריית תל אביב /או חברות בנות ועובדים של הנ"ל	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	<input checked="" type="checkbox"/> אחר : הפעלת מוקד שירות לקוחות <input checked="" type="checkbox"/> ופרונטאלי /או שירותים נלווים	<input checked="" type="checkbox"/> בעל חוזה (מזמינת שירותים / מוצרים)		
מען	מען		770/23			
כיסויים						
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	
					מטבע	סכום
חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח						כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
ביטוח רכוש		ביט			<input checked="" type="checkbox"/> מבנה - מלא ערך כינון <input checked="" type="checkbox"/> ציוד ותכולה - מלא ערך כינון <input checked="" type="checkbox"/> תוצאתי - 12 חודשים	309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 311 כיסוי אובדן תוצאתי 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות 324 מוטב לתגמולי הביטוח - מבקש האישור 313 כיסוי בגין נזקי טבע 314 כיסוי גניבה פריצה ושוד 316 כיסוי רעידת אדמה
אחריות כלפי צד שלישי		ביט			1,000,000	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 תביעות המל"ל 318 מבקש האישור מבוטח נוסף 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג
אחריות מעבידים		ביט			20,000,000	309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים 328 ראשוניות
אחריות מקצועיות			ת. רטרו :		1,000,000	301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור

"עסקי שמור"

תאריך הנפקת האישור:	אישור קיום ביטוחים						
325 מרמה ואי יושר עובדים 327 עיכוב/שיהוי עכב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 6 חודשים.							
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *							
<b>096 השכרות ושכירות</b> <b>081 שירותי משרד</b>							
ביטול/שינוי הפוליסה *							
<ul style="list-style-type: none"> <li>● שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.</li> </ul>							
חתימת האישור							
המבטח:							

"עסקי שמור"

נספח 2א'

הצהרה על מתן פטור מאחריות

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה")

רחוב דבורה הנביאה 121 בנין 7

תל אביב

הנדון: הצהרה על מתן פטור מאחריות

על פי מכרז פומבי דו שלבי מס' 770/23 הפעלת מוקד שירות לקוחות טלפוני ופרונטאלי במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה (להלן: "העבודות" ו/או "ההסכם") (להלן: "העבודות" ו/או "ההסכם").

הננו מצהירים בזאת כי הננו משתמשים בעבודותינו שבנדון בכלי רכב בבעלותנו ו/או באחריותנו ו/או בשימושנו לרבות וללא הגבלה כל ציוד ו/או מתקנים ו/או רכוש אחר המשמשים אותנו בביצוע העבודות שבנדון (להלן: "הציוד").

א. על אף האמור בהצהרה זאת, הננו מתחייבים בזאת כדלקמן:

1. הננו פוטרים את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה ו/או הבאים מטעמם מכל חבות בגין אובדן או נזק לציוד האמור לעיל אשר משמש אותנו לביצוע השירות בבעלותנו ו/או בבעלות מי מטעמנו ו לשם פעילותנו בקשר עם העבודות, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
2. הננו פוטרים את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה מכל אחריות לגבי נזקי פריצה ו/או גניבה של הציוד האמור לעיל ומוותרים על זכותנו לשיבוב (תחלוף) כלפי החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה במקרה שכזה כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון ולמעט כנגד חברות שמירה.
3. הננו פוטרים את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה ו מכל חבות בגין נזק לגוף ולרכוש שלנו ו/או מי מטעמנו ו/או קבלני משנה שמונו על ידנו ו/או צד שלישי כלשהו עקב השימוש בציוד האמור לעיל אשר מובא לצורך ביצוען של העבודות על ידנו ו/או מי מטעמנו או עבורנו בקשר עם ביצוען של העבודות כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
4. היה ותעלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצדנו ו/או קבלני משנה המועסקים על ידנו, בניגוד לאמור לעיל, לרבות צד שלישי כלשהו, הננו מתחייבים לשפות את החברה ו/או מי מטעמה לרבות מנהליה ו/או עובדיה בכל תשלום ו/או הוצאה שמי מהם יישא בה לרבות הוצאות משפטיות.
5. הננו מצהירים ומתחייבים בזה כי נערוך ונחזיק את הפוליסות לביטוח כלי רכב המשמש אותנו בביצוע העבודות, כאמור בסעיף הביטוח להסכם, במשך כל תקופת ביצוע העבודות על פי ההסכם שנחתם בינינו ביום \_\_\_\_\_ לביצוע העבודות שבנדון.
6. הרינו מצהירים בזה כי נערוך ונחזיק פוליסה לביטוח אחריות מקצועית, כאמור באישור עריכת ביטוחי נותן השירות (נספח 2 להסכם), במשך כל התקופה בה קיימת לנו אחריות על פי ההסכם שנחתם בינינו ביום \_\_\_\_\_ לביצוע העבודות ועל פי כל דין.

ולראיה באנו על החתום

\_\_\_\_\_  
(תפקיד החותם)

\_\_\_\_\_  
(שם החותם)

\_\_\_\_\_  
(חתימת המצהיר)



"עסקי שמור"

**נספח 3**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
חברת מי אביבים 2010 בע"מ

א.ג.ג.,

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

אני \_\_\_\_\_, המעניק שירותים 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 מבניהם.
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 מייד 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 ותהינה 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 למנהל הרכש בחברה 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:

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 הפוטנציאלים בהסכם. 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.



"עסקי שמור"

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 מחויב/ת 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 מתחייב/ת 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 צוויים לביצוע בעין ו/או כל סעד זמני אחר.

**ולראייה באנו על החתום :**

**המוסמכים מטעם נותן השירות :**

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

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

\_\_\_\_\_  
נותן השירות: חותמת

"עסקי שמור"

**נספח 3א'**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
חברת מי אביבים 2010 בע"מ

א.ג.ג.,

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

אני \_\_\_\_\_, המועסק על ידי \_\_\_\_\_ ומעניק שירותים במוקד חברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה") 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.
3. אפעל בקשר למידע אך ורק לצרכים שלשמשם 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, 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 מבניהם.
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 למנהל הרכש בחברה 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.

**ולראייה באתי על החתום :**

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

"עסקי שמור"

**נספח 4 ערבות לביצוע (תצורף רק על ידי הזוכה במכרז לאחר הכרזתו)**

**לכבוד**  
**מי אביבים 2010 בע"מ**  
**רחוב דבורה הנביאה 121 בנין 7**  
**תל אביב**

א.ג.נ.,

הנדון : ערבות בנקאית מס' על סך 500,000 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 **500,000 ₪** (חמש מאות אלף שקלים חדשים) - להלן: "**סכום הערבות**", בקשר להסכם מס' \_\_\_\_\_ סכום הערבות יהיה צמוד למדד תשומות הבנייה כפי שהוא מתפרסם מפעם לפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי. תנאי ההצמדה יהיו כדלקמן:  
"המדד היסודי" יהיה מדד המחירים לצרכן חודש ינוארשנת 2023 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 5 : דרישות השירות**

**1 רקע כללי :**

1.1 חברת מי אביבים 2010 בע"מ, תאגיד המים של העיר תל אביב-יפו, הוקמה בינואר 2010 במטרה לשפר וליעל את תשתיות המים והביוב של העיר. החברה הוקמה בהתאם לחוק תאגידי מים וביוב (2001), לפיו מחויבות הרשויות המקומיות בישראל להקים חברות לשירות הציבור בתחומיהן, אשר יספקו שירותי מים וביוב איכותיים. החברה פועלת תחת בעלות מלאה של עיריית תל אביב-יפו. שותפות נוספות לפעילותה הן חברת מקורות, ורשות המים, המפקחת ומבקרת את פעילותה וקובעת את תעריפי המים עבור חברת מי אביבים 2010 בע"מ ועבור כלל תאגידי המים בישראל. החברה גויסה לשם להשקעת משאבים לשיפור בשירותי המים והביוב, והפיכתם לאיכותיים ויעילים יותר ולשיפור וייעול מערך שירות הלקוחות.

1.2 מי אביבים 2010 בע"מ מפעילה מספטמבר 2011 מוקד שירות לקוחות לפעילות של שיחות נכנסות ויוצאות באמצעות חברת מיקור חוץ בבית הלקוח. מי אביבים 2010 בע"מ, כחלק מאסטרטגיית שירות ודיגיטל חדשה, שמה לה ליעד עיקרי לשפר את השירות ללקוחותיה. ספק מיקור החוץ שיבחר יהיה אחראי לתפעול המוקד הטלפוני ומרכז השירות הפרונטאלי, ובכלל זה- גיוס ומיון כח אדם, הדרכה והכשרה, ניהול שוטף, שימוש במערכות תומכות, הטמעת תהליכי עבודה חדשים והתאמות נוספות במידה ויהיו לצורך מתן שירותים נוספים או הרחבת השירותים הקיימים.

התאריך המשוער לתחילת הפעלת המוקד הינו 15/3/2023

**2 יעדים ומדדים**

להלן טבלת היעדים. היעדים מיועדים לפעילות השירות הטלפוני והן לשירות במרכז הפרונטאלי בהתאמה.

שיטת מדידה	יעד	פעילות	מדד	
שיחות שנענו תוך 60 שניות / שיחות שנענו	80% תוך 60 שניות	כללי	רמת שירות	רמת שירות
% שיחות נוטשות	2%	כללי	% נטישה	
משך שיחה נענית מצטבר + הפסקה מסוג תיעוד/ כמות שיחות נענות	07:00	FO	אורך שיחה – נכנסת כולל זמן ניירת	
ממוצע פניות BO שנסגרו בשעה	6	BO	פעילות BO - תפוקות לשעה	
ממועד פתיחת הפניה במערכת עד לפניה ראשונה ללקוח/העברת הפניה לגורם רלוונטי/סגירת הפניה	100% תוך 3 שעות עבודה	BO	SLA לטיפול ראשוני בפניות למוקד (פניות מפקס, אתר אינטרנט ופניות מגורמי מטה מי אביבים)	
ממועד קבלת הפניה החוזרת במערכת עד לסגירת מעגל טיפול בלקוח	100% תוך 24 שעות עבודה	BO	SLA לסגירת פניות BO	
סקרי שביעות רצון	ציון 90 סקרי שביעות רצון	כללי	רמת שירות בוואטסאפ	

"עסקי שמור"

שיטת מדידה	יעד	פעילות	מדד	יעילות
אחת לחודש יבוצע סקר שביעות רצון ע"י חב' מי אביבים 2010 בע"מ	90	כללי	סקרי שביעות רצון - כללי	
אחת לחודש יבוצע סקר שביעות רצון ע"י חב' מי אביבים 2010 בע"מ	90	כללי	סקרי שביעות רצון - מדד מקצועיות	
אחת לחודש יבוצע סקר שביעות רצון ע"י חב' מי אביבים 2010 בע"מ	90	כללי	סקרי שביעות רצון - מדד זמינות	
אחוז הפניות שנסגרו ע"י נציגי המוקד בהתאם למדיניות המדידה**	90% סגירה בקו ראשון	כללי	% סגירה קו ראשון OSS	איכות
כמות השיחות שנענו ע"י קו בכיר/כמות השיחות שנענו ע"י הנציגים ברמה חודשית	עד 8% מהשיחות מועברות להתייעצות בכיר	כללי	% התייעצות בכירים	
% השיחות שנענות תוך 20 שניות	זמינות קו בכיר - 80% תוך 20 שניות	כללי	רמת שירות בכיר	
מספר שיחות ננטשות קו בכיר / מספר שיחות נכנסות לקו בכיר	עד 4%	כללי	% נטישה בכיר	
שכלול חודשי העובדה של כלל הנציגים הפעילים/כמות הנציגים הפעילים	שנה ושלושה חודשים	כללי	ותק נציגים	
				כ"א

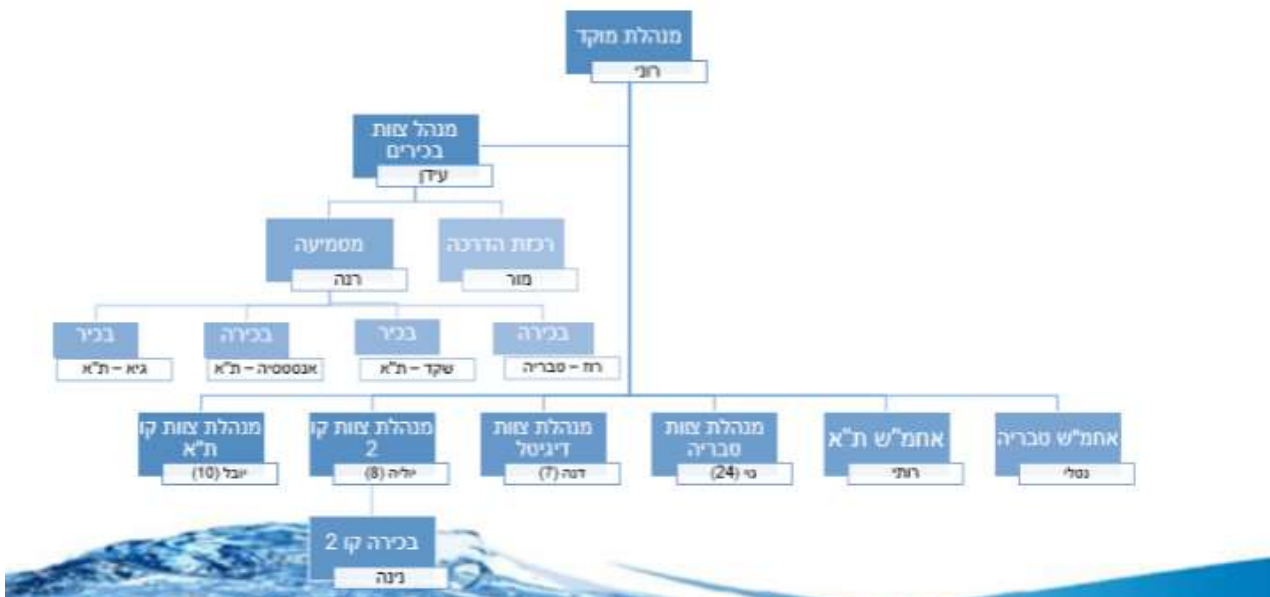
החברה תהא רשאית לשנות ולעדכן את המדדים והיעדים בטבלה הנ"ל בהתאם לשיקול דעה.

### 3 מצב קיים

3.1 מבנה ארגוני של המוקד הטלפוני והפרונטאלי (נכון למועד פרסום המכרז. מובהר כי המבנה עשוי להשתנות)

## מבנה ארגוני - מוקד מי אביבים

מי



"עסקי שמור"

### 3.2 שעות פעילות

- 3.2.1 מוקד השירות פעיל :**  
 בימים א', ה', בין השעות 08:00-19:00  
 בימים ב', ג', ד' בין השעות 08:00-18:00  
 ימי שישי בין השעות 08:00-12:00  
 חופשות חג, ימי חול המועד מעת לעת על פי דרישת הלקוח
- 3.2.2 מרכז השירות פרונטאלי פעיל :**  
 בימים א', ה', בין השעות 08:00-19:00  
 בימים ב', ג', ד' בין השעות 08:00-16:00  
 ימי שישי לסירוגין בין השעות 08:00-12:00  
 חופשות חג, ימי חול המועד מעת לעת על פי דרישת הלקוח
- 3.2.3 החברה תהא רשאית לשנות את שעות הפעילות (להאריך או לקצרן) על פי שיקול דעתה.**
- 3.2.4 מובהר כי המונח שעת LOG IN בכל הנוגע לשעות של נציגים משמעותו מרגע כניסת הנציג למערכת ה - SOFTPHONE ועד יציאתו מהמערכת**

### 3.3 אתר המוקד

- 3.3.1** המוקד מופעל בשני אתרים : האחד בקרית עתידים בת"א והשני בעיר טבריה
- 3.4 מוקד ת"א**
- 3.4.1** גודל המוקד כ - 54 עמדות נציג עם יכולת התרחבות ל - 60 (לא כולל עמדות ומשרדים לאחמ"ש, ראשי צוותים, מנהל מוקד, מומחה אר"ש ואנליסט).
- 3.4.2** גודל מרכז השירות הפרונטאלי כ - 3 עמדות
- 3.4.3** במתחם קיימים קפיטריה ושירותים
- 3.4.4** במתחם קיימים חדרי הדרכה
- 3.5 מוקד טבריה**
- 3.5.1** המוקד בטבריה כולל כ- 20 עמדות נציג, עמדת מנהל, עמדת בכיר, אחמ"שיה ועמדה לעובד מי אביבים (ראש מדור המפקח על הפעילות), לחברה שמורה הזכות להרחיב או לצמצם את כמות העמדות בהתאם לצרכיה.
- 3.5.2** היה ותחליט החברה להרחיב את כמות העמדות התשלום בגינם יהיה החלק היחסי לפי התשלום פר עמדה.
- 3.5.3** מי אביבים תשא בעלויות התקשורת (קו מחשבים כולל מתג) באתר בטבריה
- 3.5.4** נותן השירות יכלול בהצעתו את עלות האתר בטבריה בהתייחס לפרמטרים הבאים : שכירות, דמי ניהול, ארנונה, ביטוח, אחזקה, חשמל, מים, משרדיות, תקורות (מנהל אתר, מנהל אדמנסיטריציה וכו'), ניקיון, הדפסות, ציוד משרדי, ריהוט, כיבודים, חניה, מחשבים, מסכים ואוזניות, תקלות ותיקונים וכל העלויות הישירות והעקיפות לצורך תפעול המשרדים והמוקד לשביעות רצון החברה.

**3.6** לחברה שמורה האופציה להוסיף אתר נוסף ו/או לשנות את מיקום המוקד לאתר אחר ו/או לצמצם את הפעילות לאתר אחד לאחר סיכום מול נותן השירות.

### 3.7 מערכות טכנולוגיות

בחברה פועלות מספר מערכות המספקות מידע בנושא צרכנות מים, גביה ותשלום.

### 3.8 תיאור מערכות מידע במצב הקיים :

- 3.8.1** מערכת CRM - מערכת מסוג Dynamics S המאפשרת רישום וניהול כל האינטראקציות מול הלקוחות כול.
- 3.8.2** הקצאת פניות לגורמים מטפלים במוקד וביחידות שונות בחב' מי אביבים 2010 בע"מ.
- 3.8.3** מערכת תפעולית "מטרופוליט" - אגם - הינה מערכת הבילינג ומשמשת את הנציגים במתן שירות ללקוח.
- 3.8.4** לשיקוף מידע על צריכה, פרטי לקוח, מידע פיננסי.
- 3.8.5** מערכת omnichannel של חברת commbbox - לתמיכה בשיחות צ'אט מהאתר.
- 3.8.6** מערכת Fax To Mail - למשלוח טפסים, העתקי חשבונות ללקוח.

"עסקי שמור"

- 3.8.7 מערכת לשליחת SMS ללקוחות - לשליחת הודעות קבוצתיות לעדכון מידע ופעולות.
- 3.8.8 מערכות Call Center הכוללות: מודול IVR, CTI, Callback.
- 3.8.9 אתר אינטרנט של חב' מי אביבים 2010 בע"מ.
- 3.8.10 מנהלת ידע.

**3.9 ערוצי הקשר מול החברה**

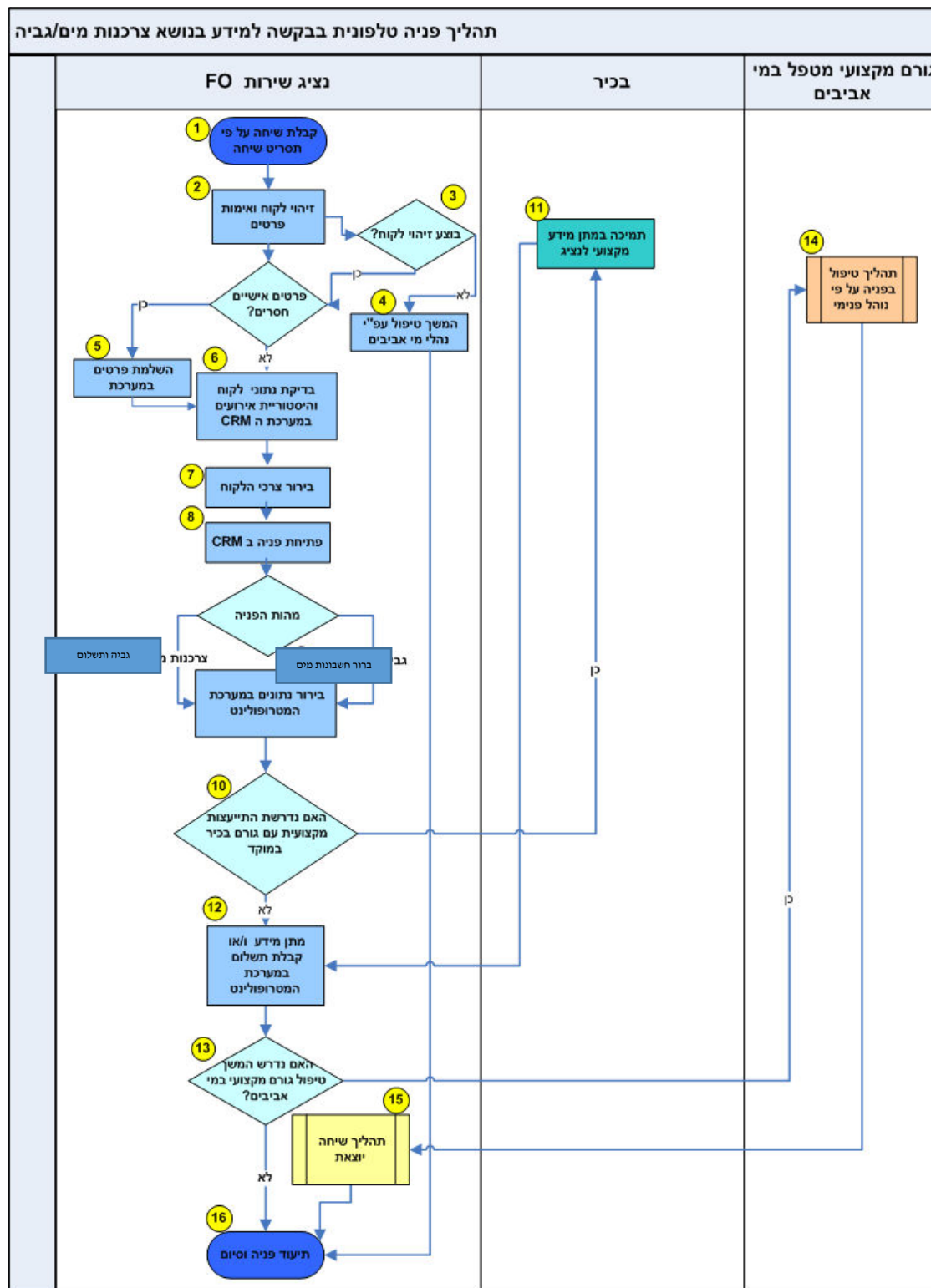
- 3.9.1 **ערוץ טלפוני**  
מוקד שירות טלפוני בנושאים: מידע כללי ובירורים בנושא צריכת מים, תשלומים ובירורי תשלום - \*3202, 1-800-071-202, 1-222-3202
- 3.9.2 **ערוץ פרונטאלי**  
מרכז שירות פרונטאלי בנושאים: מידע כללי ובירורים בנושא צריכת מים, תשלומים ובירורי תשלום וחילופי מחזיקים - **אתר אינטרנט**
  - 3.9.2.1 טיפול בפניות צור קשר
  - 3.9.2.2 טיפול בפניות מנכ"ל
- 3.9.3 **פקס** - טיפול בפניות פקס/דוא"ל.
- 3.9.4 **דואר אלקטרוני** - טיפול בפניות ממנהלת השירות או מי מטעמה.

**4 תהליכי עבודה מרכזיים**

- 4.1 **כללי**
  - 4.1.1 בפרק זה מובא תיאור פעילויות קיימות ועתידיות של התחומים השונים שיופעלו במוקד השירות הטלפוני ומרכז השירות הפרונטאלי של חב' מי אביבים 2010 בע"מ, נושא מכרז זה.
  - 4.1.2 נותן השירות נדרש במסגרת ביצוע הפרויקט, לבצע את כל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים במידה ויהיו.
  - 4.1.3 יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכים, בהתאם לצרכים משתנים של החברה.
  - 4.1.4 לחברה שמורה האופציה להסיט תחומי פעילויות נוספים לתחום אחריות נותן השירות שייבחר וכן להפחית תחומי פעילויות המתוארים בהצעה זו.
- 4.2 **סוגי הפעילויות במוקד הטלפוני**
  - 4.2.1 מענה לשיחות נכנסות בנושאי צרכנות מים, גביה ותשלום וחילופי מחזיקים עד לסגירת מעגל טיפול מול לקוח
  - 4.2.2 ביצוע שיחות יוצאות לסגירת מעגל טיפול מול הלקוח בנושאים שונים ומשתנים בהתאם לצורך של מי אביבים.
  - 4.2.3 מענה לפניות מאתר האינטרנט/פקס בנושא פניות בנושא צרכנות מים ו/או גביה - ע"י שיחה יוצאת.
  - 4.2.4 פעילות BO - שליחת פקס/דואר/דואר אלקטרוני ללקוחות בנושא: העתקי חשבונית, קבלות, מכתבים ועוד.
  - 4.2.5 ביצוע שיחות יוצאות יזומות ללקוחות החברה, על פי הנחיית הלקוח (דוגמה - התקשרות ללקוחות בעלי חוב לפני הליך אכיפה, התקשרות ללקוחות עם חשד לנזילה ועוד).
  - 4.2.6 מענה לשיחות Whatsup
  - 4.2.7 שליחת email/SMS - שליחת מסרון המכיל מידע אינפורמטיבי מטעם החברה
- 4.3 **פעילויות נוספות במרכז שירות פרונטאלי**
  - 4.3.1 חילופי מחזיקים
  - 4.3.2 אכיפה
  - 4.3.3 גביה והסדרי תשלומים בצ'קים
- 4.4 **פירוט הפעילויות במוקד השירות הטלפוני ומרכז השירות הפרונטאלי**
  - להלן פירוט תהליכי עבודה עיקריים הנדרשים למימוש במוקד:
    - 4.4.1 מענה לשיחות נכנסות בנושאי צרכנות מים, גביה ותשלום במרכז השירות הפרונטאלי התהליך זהה למעט ערוץ הפניה של הלקוח



”עסקי שמור”



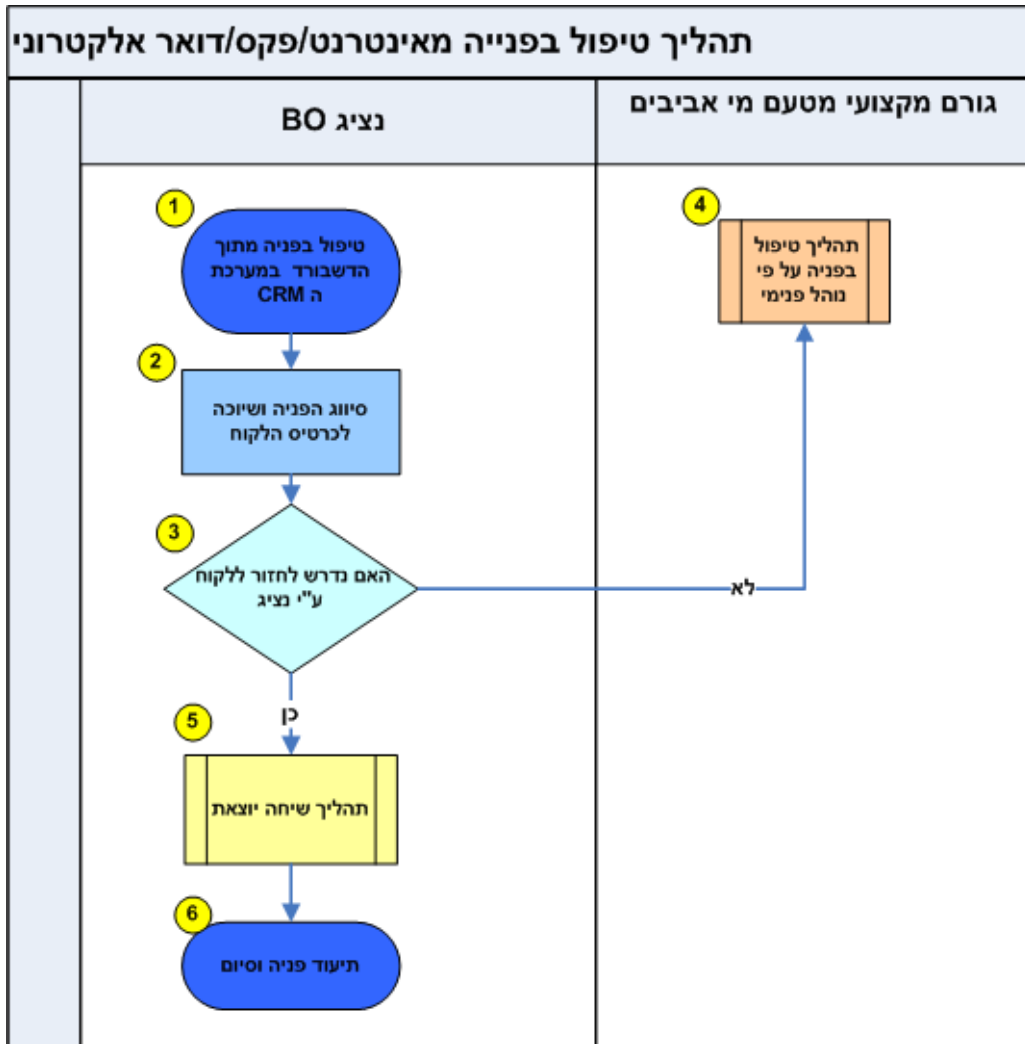
דגשים לתהליך

**תהליך טיפול Back Office** 4.4.2

מענה לפניית מאתר האינטרנט/פקס בנושא פניות בנושא צרכנות מים ו/או גביה



"עסקי שמור"



דגשים לתהליך

תהליך שיחה יוצאת



**פירוט התהליך**

**5 מבנה ארגוני ודרישות כ"א**

**5.1 מבנה ארגוני**

על הספק להיערך לקליטת העובדים הקיימים ושמירה על המבנה הארגוני של המוקד AS IS בנוסף למשרות אותם יעמיד הספק, יפעיל הלקוח במוקד מנהלת מקצועית מטעמו לטובת פעילות בקרה ושמירה על רמת מקצועיות המוקד.  
תפקידי המטה ישמשו את המוקד, מרכז השירות הפרונטאלי ואת ממשקיו.  
מובהר כי לחברה שמורה הזכות לשנות את המבנה הארגוני המוצג להלן על פי שיקול דעתה.

**5.2 בעלי התפקיד במוקד - תיאור תפקיד, תקני משרות ודרישות מינימום**

**5.2.1 מנהל מוקד**

פירוט	נושא
סגן מנהלת אגף הלקוחות	כפיפות
- מנהל המוקד ידווח על חופשות ו/או העדרויות צפויות ויקבל את אישור מנהל מחלקת המוקדים במי אביבים מראש. - מנהל המוקד יפעל על פי היעדים שייקבעו על ידי מנהל מחלקת המוקדים במי אביבים.	
100% משרה במסגרת השעות 08:00-17:00 או בתיאום מול הלקוח ציפיות: פתיחת/סגירת משמרת ביצוע שעות נוספות	היקף משרה מינימלי
- השכלה: תואר ראשון - יתרון - ניסיון מוכח של מינימום 3 שנים בניהול מוקד טלפוני בגודל של 30 עמדות לפחות. - ניסיון בניהול מנהלים: פיתוח מנהלים, הנעת עובדים וכד'. - ידע באקסל לניתוח דו"חות. - שליטה במערכות טכנולוגיות ○ במענה לסעיף זה על הספק לפרט קורות חיים של מנהל המוקד המוצע ○ לתשומת לב הספק, יש לפרט במדויק את מערכי השירות אותם ניהל המועמד ואת גודלם כולל רשימת ממליצים	דרישות מינימום
- ניהול כח האדם: מנהלים, נציגים וגורמים תפעוליים - אחריות על רמת מקצועיות, איכות של כח האדם במוקד: מנהלים, נציגים. - אחריות להובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות זמינות ואיכות. - שיפור תהליכים וביצועים מתמיד של המוקד. - אחריות על שיפור והטמעת תהליכי עבודה במוקד. - הדרכה, ליווי ופיתוח הסגל הניהולי. - קליטת עובדים חדשים - שימור עובדים - אחריות ישירה למשמעת ויישום נהלי עבודה במוקד. - אחריות על שביעות רצון הלקוחות הפונים למוקד. - אחריות על שביעות רצון הממשקים הפנימיים מהשירות שניתן במוקד ובמרכז - אחריות על הבניית והטמעת שגרות ניהול לרבות ביצוע בקרה שוטפת על הפעילות - ניהול הממשק השוטף עם מנהל תחום המוקדים וגורמים נוספים בחברה על פי שגרות ניהול שיקבעו מראש.	תחומי אחריות
- כושר ארגון וניהול - ראיה מערכתית - יכולת הובלה והנעה - מודעות ויכולות גבוהות לשירות - סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות - עמידה בלחצים - תקשורת בינאישית טובה - דינאמיות ואנרגטיות - יכולת עבודה בצוות	דרישות כלליות

"עסקי שמור"

**ראש צוות** 5.2.2

פירוט	נושא
- מנהל המוקד	כפיפות
- 1:20 (קרי, מקסימום 20 נציגים לר"צ). - כמות סה"כ במוקד לא תעלה על 3 ר"צ	תקן נדרש
- 100% משרה	היקף משרה מינימלי
- השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון. - השכלה: קורס ניהול - יתרון - ניסיון מוכח בניהול צוות עובדים (מינימום שנה), יתרון לניהול במוקד. - שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד	דרישות מינימום
- ניהול אישי של נציגי השירות - דאגה לרווחת העובד - ניהול מקצועי של נציגי השירות - אחריות לקליטת נציגים חדשים והבאתם לעמידה ביעדים - פיתוח מקצועיות עובדים קיימים ע"י ביצוע הערכה ומשוב, הדרכות ומקצועיות שוטפות ותקופתיות, חניכה, הקשבות, מבחני ידע ועוד - תמיכה מקצועית לנציגים במהלך המשמרת - הובלת נציגי הצוות לעמידה ביעדי כמות, זמינות ואיכות - ביצוע הפקת לקחים ותהליכי שיפור - הצפת נושאים לשיפור והצעות לייעול - שימור עובדים - מענה לשיחות מנהל במהלך המשמרת.	תחומי אחריות
- כושר ארגון וניהול - ראיה מערכתית - יכולת הובלה והנעה - יכולת עמידה מול קבוצה - מודעות ויכולות גבוהות לשירות ומכירות - תפיסה מהירה, יכולת למידה וקליטה של חומר מקצועי רב - סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות - עמידה בלחצים - תקשורת בינאישית טובה - דינאמיות ואנרגטיות - יכולת עבודה בצוות	דרישות כלליות

"עסקי שמור"

**5.2.3 אחראי משמרת**

פירוט	נושא
מנהל מוקד	כפיפות
1: 50 (בכל משמרת יהיה לפחות אחמ"ש אחד לאורך כל המשמרת ולא יעלה על יחס של מקסימום 50 נציגים לאחמ"ש אחד).	תקן נדרש
תמיכה בכל שעות פעילות המוקד	היקף משרה מינימלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון</li> <li>- ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול משמרת במוקד שירות</li> <li>- שליטה במערכות טכנולוגיות במוקד</li> <li>- שליטה במערכת ניהול תורים</li> <li>- שליטה מלאה בהפקת דוחות, ניתוח פעילות</li> </ul>	דרישות מינימום
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות המשמרת פתיחה וסגירת משמרת</li> <li>- אחריות על עמידה ביעדי זמינות ותמיכה</li> <li>- ניהול משאבי כ"א במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית</li> <li>- טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו'</li> <li>- דיווח ביצועים, תקלות והיקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת לרבות תובנות ודרישות לשיפור</li> <li>- הקפדה על נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, בעיות אישיות וכו')</li> <li>- איתור כשלים וקשיים וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת ובסיום יום עבודה</li> <li>- ביצוע בקרה על טיפולים שאורכים מעבר לזמני התקן</li> <li>- התראה בפני מנהלי צוותים/מוקד/גורמים בארגון על פעילויות חריגות</li> </ul>	תחומי אחריות
<ul style="list-style-type: none"> <li>- סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות</li> <li>- ראיה מערכתית</li> <li>- יכולת ניתוח נתונים והסקת מסקנות</li> <li>- יכולת לתפקד בתנאי לחץ</li> <li>- יכולת לתפקד בו זמנית במספר משימות</li> <li>- יכולת עמידה מול קבוצה</li> <li>- תקשורת בינאישית טובה</li> <li>- כושר ארגון וניהול</li> <li>- דינאמיות ואנרגטיות</li> <li>- יכולת עבודה בצוות</li> </ul>	דרישות כלליות

"עסקי שמור"

**5.2.4 מומחה או"ש ואנליסט**

פירוט	נושא
מנהל מוקד מטעם הספק	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במתחם הלקוח.	היקף משרה מינימלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תואר ראשון בתחום הרלוונטי (תעשייה וניהול, כלכלה, ניהול).</li> <li>- ניסיון מוכח באנליטיקה במוקדי שירות.</li> <li>- שליטה במערכות מחשוביות</li> <li>o במענה לסעיף זה על הספק לפרט קורות חיים של מומחה או"ש ואנליסט המוצע הנדרש</li> </ul>	דרישות מינימום
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ניתוח ביצועים והמלצה שיפור תהליכים</li> <li>- שיפור והתייעלות בתהליכי עבודה וביעדי המוקד</li> <li>- בחינה ושיפור של תהליכי עבודה במוקד באמצעות בקרה וניתוח של נתונים.</li> <li>- בניה וניתוח של פרויקטים שונים.</li> <li>- פיתוח ובנייה של כלי עבודה ניהוליים עבור מנהל המוקדים כגון תוכנית תגמולים, דוחות, דיווחים שוטפים ועוד</li> <li>- תכנון כ"א - בניית מודל חיזוי, תכנון ושיבוץ משמרת</li> <li>- ביצוע פרויקטים בתחום המדידה; שיפור תהליכים וייעולם</li> <li>- הפקה ועריכת דו"חות במוקד ובממשקיו</li> <li>- ניתוח דו"חות וזיהוי נקודות כשל בהתנהלות פנים מוקדי ואל מול הממשקים</li> <li>- הפצת הדו"חות במוקדי השירות ולגופים המשיקים למוקד, הנהלה.</li> <li>- ביצוע אנליזות לתהליכי שירות במוקד ובקרב יחידות נוספות הנותנות שירות באגף הלקוחות והשירות.</li> </ul>	תחומי אחריות
<ul style="list-style-type: none"> <li>- כושר ארגון וניהול</li> <li>- היכרות מעמיקה עם אקסל, SPSS, SQL ותוכנות ניתוח נוספות</li> <li>- חשיבה אנליטית ושירותית</li> <li>- יכולת ניתוח והסקת מסקנות תובנות - עיבודם והצגתם</li> <li>- יכולת למידה עצמאית גבוהה</li> <li>- סדר וארגון</li> <li>- ראייה מערכתית</li> <li>- יכולת הובלה והנעה</li> <li>- עמידה בלחצים</li> <li>- תקשורת טובה עם ממשקים</li> </ul>	דרישות כלליות

**5.2.5 רכז הדרכה**

פירוט	נושא
מנהל מחלקת המוקדים במי אביבים	כפיפות
100% משרה	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> <li>- בקרה יומית על פערי הידע כפי שמועלים ע"י גורמים במוקד וע"י ממשקי המוקד</li> <li>- כתיבת תדריכים והעברתם לנציגי המוקד</li> <li>- מיפוי צרכי הדרכה שוטפים לנציגי המוקד</li> <li>- כתיבת מערכי שיעור בהתאם לפערי ידע, תהליכים חדשים וכו'</li> <li>- העברת קורסי הכשרה, הדרכות שוטפות</li> <li>- דיווח על התנהלות ההדרכה והישגי החניכים.</li> <li>- ניהול קורסי הכשרה - מיום תחילת העבודה הראשון של הנציג בארגון ועד השמתו במוקד.</li> <li>- ניהול אקדמיה במוקד (הכנסת הנציג לעבודה סדירה במוקד, כשבועיים-שלושה שבועות).</li> </ul>	תחומי אחריות

"עסקי שמור"

פירוט	נושא
- קשר שוטף מול המנהלים במוקד למיפוי צרכי הדרכה ומול מנהל ההדרכה באגף.	
- תודעת שירות גבוהה - ניסיון בתחום ההדרכה במוקדים - יכולת הדרכתית מוכחת של כשנה לפחות - הכשרה בתחום ההדרכה - עמידה מול קהל, הנחייה וכו' - כושר ביטוי גבוה בע"פ ובכתב - יכולת עבודה בתנאי לחץ - אחריות אישית גבוהה - יכולת למידה	דרישות כלליות

**5.2.6 נציג בכיר**

פירוט	נושא
ראש צוות	כפיפות
היקף פעילות של כ - 150 שעות חודשיות נתון לשינוי חב' מי אביבים 2010 בע"מ, עפ"י צורך.	תקן נדרש
- היכרות מעמיקה עם עולם המים - חובה - יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות - יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה	דרישות מינימום*
- מענה באונליין לשאלות מקצועיות של נציגי שירות במהלך משמרת. - ריכוז פערי מקצועיות מתוך הפניות של הנציגים במהלך המשמרת - טיפול בשיחות מנהל.	תחומי אחריות
- תודעת שירות גבוהה - כושר ביטוי גבוה בע"פ - יכולת עבודה בתנאי לחץ - אחריות אישית גבוהה - יכולת למידה - יכולת עבודה בצוות - התחייבות לעבודה במשמרות	דרישות כלליות

**5.2.7 נציגי שירות FO, BO וקו 2**

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
- השכלה: לפחות 12 שנות לימוד - יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות - יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה ○ ייתכן ויידרש גיוס של דוברי שפות	דרישות מינימום
- מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוחות החברה - טיפול בפניות טלפוניות של לקוחות החברה - אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח (שיחות יוצאות ופעילות BO) - יישום נהלי עבודה - סגירת מירב הפניות במגע אחד - עמידה ביעדי שירות מקצועיות וזמינות - נציגי השירות יהיו בעלי יכולת לטיפול בפניות כתובות כגון: צ'אט, פייסבוק וכד'	תחומי אחריות

"עסקי שמור"

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>- תודעת שירות גבוהה</li> <li>- כושר ביטוי גבוה בע"פ ובכתב</li> <li>- יכולת עבודה בתנאי לחץ</li> <li>- אחריות אישית גבוהה</li> <li>- יכולת למידה</li> <li>- יכולת עבודה בצוות</li> <li>- התחייבות לעבודה במשמרות</li> </ul>	דרישות כלליות

**5.2.8 נציגי מרכז שירות פרונטאלי**

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
<ul style="list-style-type: none"> <li>- יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במרכז שירות פרונטאלי</li> <li>- יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה</li> <li>- יתרון לבעלי ניסיון בעבודה עם קהל</li> </ul>	דרישות מינימום
<ul style="list-style-type: none"> <li>- מתן שירות פרונטאלי איכותי זמין ומקצועי ללקוחות החברה</li> <li>- טיפול בלקוחות הפונים למרכז השירות הפרונטאלי בכלל נושאי השירות.</li> <li>- אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח</li> <li>- יישום נהלי עבודה</li> <li>- עמידה ביעדי שירות מקצועיות וזמינות כפי שיקבעו ע"י החברה</li> </ul>	תחומי אחריות
<ul style="list-style-type: none"> <li>- תודעת שירות גבוהה</li> <li>- כושר ביטוי גבוה בע"פ</li> <li>- יכולת עבודה בתנאי לחץ</li> <li>- אחריות אישית גבוהה</li> <li>- יכולת למידה</li> <li>- יכולת עבודה בצוות</li> <li>- התחייבות לעבודה במשמרות</li> <li>- שפות</li> </ul>	דרישות כלליות

## 6 גיוס ומיון כ"א

- 6.1 גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה ו/או תשלום לחברות מיון/השמה) יתבצע ע"י המציע ועל חשבונו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.
- 6.2 חב' מי אביבים 2010 בע"מ תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק פעיל בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינת פרופיל נציגי השירות ושאר בעלי תפקידים, השתתפות במרכזי הערכה ועוד.
- 6.3 החברה שומרת לעצמה את הזכות למנות מטעמה מנהלים מקצועיים, נציגים מומחים ובעלי תפקידים נוספים על פי שיקול דעתה, לשם סיוע למציע בתהליכי הגיוס.
- 6.4 לחב' מי אביבים 2010 בע"מ הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 6.5 החברה רשאית להחליט על הפסקת קבלת השירותים מאת מי מעובדי הספק, והספק יהיה מחויב בהחלפת אותו עובד ובאיתור ממלא מקום או מחליף קבוע העומד בדרישות בתוך 30 יום ממועד קבלת הודעת החברה על החלפתו. הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין החלפת העובד.
- 6.6 גיוס של נציג בכיר בשוטף יתבצע לאחר ותק של מינימום 6 חודשים כנציג FO של מי אביבים.
- 6.7 אישור סופי לתחילת מתן השירותים באמצעות עובד ינתן ע"י מנהל ההדרכה מטעם מי אביבים ומנהל הצוות מטעם הספק, על פי שיטה שתתואם מראש מול הנהלת מי אביבים.
- 6.8 מי אביבים רשאית לקלוט עובדים אשר יועסקו על ידי הספק במוקד לתפקידים אחרים במי אביבים.
- 6.9 החברה תימדם על תקופת ותק עובדים ותהיה מחויבת לשמירת ותק של שנה ו- 3 חודשים בממוצע.

## 7 מערך ההדרכה והשבחה שוטפת

### 7.1 קורס חדש

- 7.1.1 באחריות הספק בנייה ותכנון קורס ההכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים. מי אביבים תהיה אחראית על העברת מערכי שיעור בעולמות התוכן המקצועיים בתחומה.
- 7.1.2 באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהולו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת החברה, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.
- 7.1.3 קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, נהלים, הדרכת מיומנויות שיחה, מיומנויות שירות והדרכה טכנולוגית על מערכות המוקד - טלפוניה, CRM, מערכת תומכות נוספות.
- 7.1.4 קורסי ההכשרה, פיתוח מערכי ההכשרה וההדרכה הרלוונטיים (למעט עולמות תוכן מי אביבים) וצוות ההדרכה יהיו באחריות הספק ועל חשבונו ויהוו חלק בלתי נפרד מההקמה והפעילות השוטפת.
- 7.1.5 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הכשרה באופן שוטף (On The Job Training) על פי תוכנית הטמעה.
- 7.1.6 ההדרכות תבוצענה במתקני הלקוח או באתר בטבריה וכלל חומרי ההדרכה כגון- חוברות לימוד ומצגות יוכנו ע"י הספק ויועברו לתיקוף ואישור החברה. הנגשת המידע לנציגים תבוצע ע"י הלקוח.
- 7.1.7 כל שינוי בהדרכה/הכנסת הדרכה חדשה נתון לאישור חב' מי אביבים 2010 בע"מ או עפ"י הנחייתה.
- 7.1.8 בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי מי אביבים או גורמים מטעמה.

### 7.2 הכשרת נציגים חדשים

- בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השירות. קורס ההכשרה נדרש לתת מענה להכשרת הנציגים לכלל הפעילויות.
- 7.2.1 תכני קורס ההכשרה יעברו אישור מי אביבים, לפני ביצוע ההדרכות לנציגי השירות.
- 7.2.2 מינימום משך קורס ההכשרה לנציג שירות - עד 14 ימים הדרכה + 5 ימי חניכה בעבודה. למי אביבים שמורה הזכות לעדכן את מספר ימי ההדרכה ו/או ההדרכה על פי שיקול דעתה.
- 7.2.3 מי אביבים לא תשא בעלות/שכר של עובד חדש בתקופת קורס ההכשרה ו-5 ימי החניכה.
- 7.2.4 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הדרכה באופן שוטף באמצעות ריענון, שעורי השלמה וחיזוק, הקשבות גלויות ואימון אישי - שעות אלו הינן בתשלום.
- 7.2.5 ההכשרות לנציגים תבוצענה במתקני מי אביבים או באתר בטבריה בהתאם לצורך.
- 7.2.6 כלל חומרי ההדרכה, כגון: חוברות לימוד ומצגות יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו, ויועברו למי אביבים לאישור סופי. מי אביבים תקבל העתק סופי מפורט של כל תוצר הדרכה.
- 7.2.7 ההדרכות יכללו הן חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים והן חלק ייחודי עפ"י תחומי הפעילות.
- 7.2.8 מי אביבים רשאית להשתלב בהדרכות או לשלב גורמים ונותני שירות נוספים מטעמה.
- 7.2.9 במהלך קורס ההכשרה יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע מועמדים, על בסיסם רשאית החברה לוותר על שירותיהם של המועמדים.



"עסקי שמור"

- 7.2.10 בשבועיים הראשונים למענה יקבל הנציג ליווי וסיוע בזמינות גבוהה.
- 7.2.11 בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם מטעם החברה ציון עובר - 80 נקודות. נציג שלא יעמוד בציון האמור - לא יורשה ליתן שירותים למי אביבים.
- 7.2.12 % נשירה מקורסים - לא יותר מ- 8%
- 7.2.13 **הספק נדרש לזמינות ביצוע הדרכות למנהלים/נציגי המוקד לפי דרישה ובתיאום מראש ולא יאוחר מ - 14 יום ממועד הבקשה.**
- 7.2.14 הדרכת נציגים וישיבות צוות לאחר הגיוס הינם על חשבון החברה, בהתאם לשעות LOG IN .

**7.3 שיפור ופיתוח מתמיד ושוטף**

- 7.3.1 על המציע לפרט מה תכלול תכנית ההדרכה השוטפת לנציגי המוקד (כגון סדנאות לפיתוח ושיפור מיומנויות - שירות, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדומה). לכל נושא שיוצג בתכנית, נדרש המציע לפרט מהם מטרות ותוצרי ההדרכה ובאיזה שלב במהלך תקופת העסקתו של הנציג תועבר סדנא זו.
- 7.3.2 הספק יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות והמקצועיות הן לנציגים חדשים בתום שלב ההדרכה והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת. הפעילות תכלול:
- 7.3.3 תדריכים יומיים - התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת וירכזו נושאים ונהלים חדשים וחיידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י הספק ברמה היומית. לחבי מי אביבים 2010 בע"מ הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר את תדריכי המוקד בשוטף.
- 7.3.4 הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות וכן לריענון נושאים שוטפים, עדכון מערכת/גרסאות ועוד. ייקבעו וישולמו ע"י החברה, גורמים מהחברה ייקחו חלק בהדרכות.
- 7.3.5 קורסי העשרה (חצי שנתי) - ביצוע קורסי העשרה כגון, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה, מצוינות אישית ועוד (משך מינימאלי- 3.5 שעות), וישולמו ע"י הספק.
- 7.3.6 מבחני ידע (חודשיים) - אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השירות. המבחנים החודשיים יועברו לתיקוף ולאישור החברה. הנציגים יקבלו ציונים על המבחנים. הספק יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג החברה. על הספק לספק דוגמאות למבחני ידע בתחומים שונים.
- 7.3.7 הקשבות ומשובים (חודשיים) - ביצוע הקשבות לכל נציג, ומתן ציון ומשוב על רמת השירות והמקצועיות של נותן השירות. יתבצעו מינימום 2 משובים לנציג בחודש הבנויים מהקשבה ל-4 שיחות לפחות באורכי שיחה שונים. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/ קובץ/ מערכת תומכת. שיחת המשוב תארך חצי שעה לפחות. השיחה תבוצע אחד על אחד: מנהל-נציג, תוצאות המשוב ונתוני הקשבות יועברו לנציג החברה.
- 7.3.8 הערכת ביצועים - ביצוע הערכה לעובדים אחת לחצי שנה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו ויאושר ע"י מי אביבים בע"מ. על הספק לפרט את שיטת העבודה לרבות טפסים.

**8 שימור ותגמול עובדים**

**8.1 שימור עובדים**

- 8.1.1 חברת מי אביבים 2010 בע"מ מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לאור התוכן המקצועי המורכב.
- 8.1.2 הספק יבצע פעילויות שימור הן לנציגים חדשים והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת. על הספק לפרט במענה לסעיף זה את פעילויות הרווחה שיבצע, במסגרת עבודת המוקד, המרכז והחברה, תדירות הפעילות תוך התייחסות לשכר דיפרנציאלי על פי ותק, מענקים ועוד. במידה ובכוונת המציע לבצע פעילויות נוספות, יש לפרט.
- 8.1.3 הספק יעניק "מענק הישארות" לכל נציג שירות לאחר חצי שנה ולאחר שנה רציפה בעבודתו במוקד, הספק נדרש לפרט את סכום המענק שיינתן במסגרת תוכנית העבודה.

**9 דוחות ומידע ניהולי**

**9.1 מערך הדיווח - כללי**

מערכת המוקד תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בחתכים שונים וברמות שונות. מנהלים במוקד יעשו שימוש במערכות הדו"חות עבור ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת וניתוח נתונים בדיעבד במטרה להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדים שהוצבו להם.

"עסקי שמור"

לצורך ניהול ובקרה שוטפת של המוקד יעמדו לרשות הספק סט דו"חות מובנים (Real Time והיסטוריים). המערכות תהינה נגישות לנציגי הספק אשר יישבו באתר הלקוח.

**9.2 מצגות זמן אמת**

המערכת תציג נתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה ודו"חות מודפסים, על פי הרשאות שיוגדרו מראש ע"י הלקוח. המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י החברה לפעילויות. המערכת תכלול מידע מצטבר של נתונים גולמיים (כגון כמות ממתנינים, נוטשים, נענים, משך שיחה או ההמתנה הארוכה ביותר). הספק יגדיר סט דוחות נדרש לצורך ניהול הפעילות

**10 נפחים, עומסים וביצועים**

**10.1 כללי**

- 10.1.1 מוקד השירות של חב' מי אביבים 2010 בע"מ יידרש לספק מענה לשירותים הקיימים במוקד הנוכחי ולשירותים חדשים נוספים.
- 10.1.2 הספק נדרש להתאים את כמות הנציגים במוקד לצורך מתן מענה לרמת השירות הנדרש בכפוף לכך שהחברה תספק את כמות העמדות הנדרשת.
- 10.1.3 היקף הפעילות המוצג מטה הינו לפעילות הקיימת כיום (על בסיס נתוני חצי שנה אחרונה) במוקד ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי.
- 10.1.4 הנתונים המוצגים להלן מבוססים על פעילות המוקד הנוכחי בתקופות האמורות. החברה אינה מתחייבת:
  - להיקפים אלו או לכל היקף אחר מינימאלי או מקסימאלי בעתיד.
  - קיימת תוכנית עתידית להסטת פניות שירות לדיגיטל שתשפיע על היקפי הפעילות -

**10.2 ריכוז נתוני הפעילות**

שיחות קו	שיחות וואטסאפ	פניות קו 2	פניות BO	פחנטאלי	לקוחות אסטרטגים
900	250	70	100	20	30

**11 שלב ההתארגנות**

**11.1 מסגרת ההתארגנות**

- 11.1.1 חב' מי אביבים 2010 בע"מ רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת בינה לבין ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום מוקד השירות.
- 11.1.2 חב' מי אביבים 2010 בע"מ תפעיל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.
- 11.1.3 על הספק להיערך מבחינת מצבת כ"א לתמיכה בהיקף הפעילות הראשוני שהוצג ויהיה מוכן להפעלה.
- 11.1.4 במהלך תקופת ההרצה כ- 3 חודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד הפעלה מלאה לשביעות רצון החברה לא יוטלו קנסות.
- 11.1.5 על הספק לפרט את צוות ההקמה מטעמו: מנהל פעילות, מנהל גיוס
- 11.1.6 במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה יהיו נוכחים גורמים מטעם הספק וגורמים רלוונטיים מטעם החברה.
- 11.1.7 הספק יציג תוכנית עבודה להקמה, שגרות ניהול, אופן ניהול ההקמה וכו'.
- 11.1.8 הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת החברה.
- 11.1.9 הפגישות יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה בנוכחות נציגי הספק ונציגי החברה. במהלך הפגישה יעדכן הספק ע"ג דו"ח מפורט, את עמידתו בשלבי ההיערכות.
- 11.1.10 הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויצג תרשים גאנט. במענה לסעיף זה יציג הספק דו"ח סטאטוס להקמת המוקד.

"עסקי שמור"

## שלבי ההתארגנות

- 11.1.11 היערכות - הספק יתאר במפורט בהצעתו את היערכותו להקמת מוקד השירות ויישום שלבי המימוש עפ"י תכנית עבודה מפורטת.
- 11.1.12 פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך:
  - 11.1.12.1 משך ותזמון הפעילויות.
  - 11.1.12.2 גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב וכלל הגורמים המעורבים הנדרשים בן מצד הספק והן מצד מי אביבים
  - 11.1.12.3 תכנית ביצוע בתרשים גאנט.
  - 11.1.12.4 ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.
- 11.1.13 היערכות כח אדם - שתכלול בין היתר תכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים במוקד הכוללת הדרכות.
- 11.1.14 היערכות מקצועית - תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגי השירות, תכנית מישוב וחניכה.
- 11.1.15 הספק יעביר לתיקוף חב' מי אביבים 2010 בע"מ ואישורה את כלל תהליכי העבודה וחומרי ההדרכה.
- 11.1.16 היערכות תפעולית - הכוללת בין היתר הכנת תיק נהלים והוראות תפעול להפעלה שוטפת של המוקד, חיזוי ותכנון של בעלי תפקידים במוקד בכל שעת פעילות המוקד מערכי בקרה ומדידה ועוד.
- 11.1.17 אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק לחברה ויאושרו על-ידו עד שבועיים טרם עליה לאוויר.

## 11.2 תקופת ההתארגנות

- 11.2.1 תקופת המעבר תחל 7 ימים לאחר מתן הודעה בכתב לספק, להתחיל ולהקים את המוקד.
- 11.2.2 הכשרות בעלי התפקידים במוקד באופן שוטף יועברו ע"י הספק. כמו כן בשלב זה יבוצע אפיון מפורט של תהליכי העבודה בכלל תחומי הפעילות במוקד בשיתוף עם גורמים מטעם חברת מי אביבים 2010 בע"מ.
- 11.2.3 חב' מי אביבים 2010 בע"מ תאשר את כלל נהלי העבודה אשר יגובשו.

## 11.3 תקופת התייצבות

- 11.3.1 תקופת התייצבות מוגדרת לשלושה חודשי הפעילות הראשונים מיום הקמת המוקד.
- 11.3.2 בתקופה זו יופעל מרכז השירות עד התייצבותו בהתאם לשירותים, ליעדים ורמות השירות הנדרשים ע"י הספק הקיים שמפעיל את המוקד בחב' מי אביבים 2010 בע"מ.
- 11.3.3 על הספק להעמיד לרשות החברה, מנהל פעילות מטעמו שיהיה האחראי על כלל הפעילות של הספק, איש קשר יחיד מולו תפעל בכל הנוגע לפעילות הספק ולבעיות המתגלות בפעילות מול המוקדים (Single Point Of Contact). איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק והוא ילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות. על הספק לצרף קורות חיים כתובים בתוספת ממליצים עבור מנהל הפעילות מטעמו.
- 11.3.4 החלפת איש הקשר ו/או מי מאנשי המפתח תעשה בתיאום ובאישור בכתב ומראש ממי אביבים.

## 12 תפעול שוטף

### 12.1 מנגנוני העבודה מול חברת מי אביבים 2010 בע"מ

- 12.1.1 ישיבת סטטוס חודשית ותקופתית בהתאם לצורך:
  - לאחר שלב ההקמה ותקיים פגישה בתדירות חודשית. הועדה תהיה מורכבת מנציגיה הבכירים של הספק והגורמים שיקבעו מטעם החברה. בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים. נתונים אלו יועברו אל החברה בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות:
  - אחריות הכנת המידע לפגישה הינה באחריות מנהל המוקד

"עסקי שמור"

- 12.1.2 גורמים נוכחים: רפרנט בכיר מטעם הספק, מנהל מוקד, אנשי הדרכה בהתאם לצורך, וגורמים נוספים עפ"י דרישה.
- 12.1.3 נתוני פעילות להצגה בפגישה:
- 12.1.3.1 ביצועים בתחום השירות לרבות נתוני סקרי שביעות רצון ותוכנית לשיפור לאורם.
- 12.1.3.2 ביצועים בתחום הזמינות לרבות הצעות לשיפור והיערכות.
- 12.1.3.3 ביצועים לשיפור הרמה המקצועית של המוקד לרבות תוכנית הדרכה.
- 12.1.3.4 ביצועים ברמת בקרה.
- 12.1.3.5 שינויים במצבת כ"א ופעולות לשימור עובדים, שיפור מיומנויות מנהלים וכו'.
- 12.1.4 מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון עפ"י סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק/ חב' מי אביבים 2010 בע"מ, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.
- 12.1.5 בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.
- 12.1.6 כלל המשימות וההחלטות לקידום מהישיבה יעודכנו בתוכנית עבודה של המוקד וינהלו ברמה השבועית מול מנהל תחום מוקדים במי אביבים בע"מ.
- 12.1.7 ישיבות אד-הוק - לצורך מתן מענה מידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא.
- 12.1.8 ישיבות מטה - אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.
- 12.1.9 דוחות ומידע ניהולי שוטף.
- 12.1.10 בכל בוקר (עד השעה 10:00) ובתחילת כל שבוע יופץ דו"ח יומי/שבועי במייל מובנה ע"י הספק לגורמים רלוונטיים אשר יכיל את פעילות המוקד. הדו"ח השבועי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש הקלנדרי. להלן הנתונים שיוצגו:
- 12.1.11 נתוני שירות של המוקד - שיחות נכנסות, נענות, ננטשות, זמני המתנה ועמידה ביעדים הנדרשים.
- 12.1.12 נתוני הקשבות ובקרות איכות שבוצעו במוקד
- כלל הנתונים יוצגו כולל תובנות עסקיות ותוכנית לשיפור.
- 12.1.13 דיווח מצבת כ"א - הספק ידווח ברמה השבועית על מצבת כ"א הקיימת. הדיווח יכיל התייחסות לכ"א קיים, צפי עזיבת עובדים, עזיבת עובדים בפועל בשבוע החולף בפילוח סיבות עזיבה, תכנון מועדי הקורסים הקרובים ותכנון כמות המגויסים.
- 12.1.14 הספק ידווח ברמה היומית על אחוז היעדרות הנציגים. האחוז יחושב לפי כמות הנציגים המתייצבים למשמרת מתוך כמות הנציגים המתוכננים בשיבוץ.
- 12.1.15 נתונים נוספים כפי שיוגדרו ע"י החברה.

"עסקי שמור"

- 12.2 מנגנוני בקרה בביצוע הלקוח**
- 12.2.1 מבחני ידע מטעם חב' מי אביבים 2010 בע"מ - אחת בחודש - יועבר מבחן ידע מטעם החברה. המבחן ייבנה ע"י החברה יועבר וייבדק ע"י נציגי חב' מי אביבים 2010 בע"מ. ציון המבחן הממוצע של המוקד יהווה חלק ממנגנון קנס/פרס בחודש הרלוונטי.
- 12.2.2 נציגי החברה יבצעו באופן שוטף ולפי שיקול דעתם הקשבות לנציגים. ציוני ההקשבות יכללו במנגנון קנס/פרס, בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.
- 12.2.3 סקר שביעות רצון לקוחות יבוצע ע"י חב' מי אביבים 2010 בע"מ באופן שוטף ובו ייבחנו המדדים הבאים:
- 12.2.4 רמת מקצועיות הנציגים
- 12.2.5 רמת שירותיות ויחס הנציגים
- 12.2.6 זמני טיפול
- 12.2.7 נושאים נוספים לפי שיקול דעתו של הלקוח
- 12.3 תיקוף היעדים והמדדים באופן שוטף :**
- 12.3.1 אחת ל-4 חודשים קלנדאריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך השנה שקדמה יבוצע תיקוף של כלל היעדים והמדדים שהוגדרו במסגרת המכרז ומנגנון ההתקשרות ומודל הקנס פרס יותאמו ליעדים אלו.
- 12.3.2 תיקוף זה יעשה בשקיפות מלאה על בסיס נתוני המערכת בשיתוף עם הספק. במידה של חוסר הסכמה, תקבע חב' מי אביבים 2010 בע"מ את היעדים.
- 12.4 מנגנון היפרדות**
- לשם קבלת מידע מפורט בדבר תכנית ההיפרדות ראה הסכם התקשרות.

"עסקי שמור"