

שלום רב,

הנדון: מכרז 2/2026 למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה עבור מועצה מקומית בני ע"ש

מסמך הבהרות מס' 1

**** הערה: לשימת לב המציעים - כלל המסמכים המצורפים למסמך ההבהרות בסיפא, הם חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז לכל דבר ועניין, ועל המציעים לצרפם כשהם חתומים כחלק מהצעתם.**

להלן המענה של מועצה מקומית בני ע"ש להלן: ("המועצה") לשאלות ההבהרה אשר התקבלו בקשר למכרז שבנדון:

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
1.	כללי	כללי	<p>בבחינה ראשונית של דרישות המועצה במכרז זה לעומת התגמול המוצע ובחישוב כדאיות ראשוני, נראה כי המכרז איננו כלכלי ואף לא ניתן לבצע את העבודות הנדרשות במחירים אותם קבעה המועצה, גם במחירי המקסימום שקבעה המועצה. לאור השכר המינימלי שאותו קבעה המועצה שעל הקבלן לשלם לעובדיו, כאשר על כך יש להוסיף עלות מעביד- הפער בין עלות המעביד החודשית עבור שכר כלל העובדים, לבין התמורה שתתקבל מהמועצה, הינו 10,000 ₪ לחודש, כאשר מסכום זה יש לקזז 7000 ₪ לחודש עבור שכירות ו- 2000 ₪ לחודש עבור שימוש במערכת הגבייה. מצב זה לא רק שאינו משאיר לקבלן רווח כלל, אלא אף אינו משאיר לו תמורה מספקת לבצע את השירותים הנדרשים כגון הדפסה ומשלוח שוברים והודעות, אימות נתוני חייבים ברשות האוכלוסין, ביצוע פעולות אכיפה וכו'. במציאות זו, כאמור, המכרז איננו כדאי כלכלית. אנו מבקשים לחשב מחדש את מחירי המכרז ולהביאו למצב המאפשר ביצוע השירותים ברמה נאותה, והותרת רווח קבלני מקובל. בנוסף, כדי לא לחשוף את המועצה להצעת מציע שיתן הצעה הפסדית</p>	<p>הסעיף 6.5 - ניכוי בגין הוצאות משרדי המועצה יעודכן כך: בגין שימוש במשרדי המועצה ינוכה סכום של 2,500 ₪ מהתשלום החודשי עבור הוצאות שכירות, ארנונה, חשמל, מים, מיזוג אוויר (ניקיון המשרדים, ריהוט וציוד משרדי יסופק על ידי המועצה) לטובת העובדים במסגרת מתן השירותים. הפחתה זו תחול החל מהחודש הראשון להתקשרות ותנוכה באופן אוטומטי מהתשלום החודשי לקבלן הזוכה.</p> <p>סעיף 6.6 יוסר ממסמכי המכרז.</p>

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
			בה ברור שלא יוכל לספק את השירותים המוצעים לאורך זמן, דבר שיפגע במועצה ועלול להעמיד אותה בפני שוקת שבורה, נבקש לקבוע מחירי מינימום, כאשר בהתאמה לאמור בתחילת הסעיף, גם מחירי המינימום צריכים לעמוד בהלימה עם היקף השירותים, כמות העובדים ועלותם, הקיזוזים החודשיים ורווח קבלני מקובל.	
2.	כללי	כללי	נודה על קבלת מידע האם בוצע סקר נכסים ב-5 שנים האחרונות, אם כן, מתי בוצע, היכן בוצע וע"י מי בוצע הסקר?	סקר מדידת נכסים לעניין ארנונה – בוצע בשנת 2021. סקר שילוט –מבוצע כל שנה. שני הסקרים בוצעו ע"י חברת מילגם.
3.	כללי	כללי	לאור המצב הביטחוני וסמיכות ההגשה לחג הפסח נודה על דחיית ההגשה לאחר החג ומתן סבב נוסף לשאלות הבהרה	המועד האחרון להגשת הצעות למכרז שבנדון יידחה ליום 19/04/2026 ולא יאוחר מהשעה 14:00.
4.	כללי	כללי	מבקשים להדגיש כי המציע יציג מועמד אחד בלבד לכל תפקיד קרי מנהל פרויקט אחד ומנהל גבייה אחד. הצגת מועמדים רבים ללא הגבלה, תגרור ראיונות רבים, ניקוד מיותר, כאשר בפועל אדם אחד הוא המועמד העיקרי והרלוונטי. נודה על הגבלה של מועמד אחד בלבד.	נכון, זו כוונת הסעיף.
5.	2 4 8	ז' 2.1 8.2	ישנה סתירה באשר למיקום והגורם אצלו יש להגיש את ההצעה. בעמ' 2 ובעמ' 4 נכתב שיש להגיש את ההצעה אצל הגב' ממורן אטיאס מזכירת מנכ"ל המועצה ובעמ' 8 נרשם שיש להגיש את ההצעה אצל הגב' אמיליה שלם בחברה הכלכלית. נא הבהרתכם מי הגורם אצלו יש להגיש את ההצעה.	יש להגיש את ההצעות למזכירת מנכ"ל המועצה.
6.	4	2.1 לוח זמנים	נבקש לציין מס' טלפון אליו ניתן להתקשר כדי לשלם את דמי ההשתתפות ולקבל קבלה.	תשלום במחלקת הגבייה. פרטי המחלקה כולל טלפונים ושעות קבלה ועבודה בלינק : https://bney-ayish.muni.il/duplicated-1691650617

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
				טלפונים: 08-8595114 , 08-8595134 , 08-8595157
.7	5	3.5.1	קיימת סתירה בסעיף זה, שכן בריישת הסעיף מדובר על המציע או לחילופין מנכ"ל המציע (או המציע או מנכ"ל המציע), בעוד בסיפא – מדובר על התקשרויות של המציע עצמו. צריכה להיות קורלציה בין מה שמוצג כהתקשרויות של המציע לבין הניסיון של המציע. לחילופין, ככל שמדובר במנכ"ל המציע, עליו לפרט רק את ההתקשרויות שבוצעו על ידו כניסיון שצבר. נבקש לוודא כי אכן זו כוונת הסעיף אחרת נבקש לשנותו.	לא קיימת סתירה בסעיף. ניתן להציג ניסיון של המציע עצמו או של מנכ"ל המציע.
.8	6	3.5.2	מניסוח הסעיף עולה כי הכוונה הינה, ככל הנראה, למנהל הגבייה ולא למנהל הפרויקט (מנהל מטעם המציע שאינו נמצא באופן קבוע במועצה). נבקש לקבל הבהרתכם.	הכוונה היא למנהל הפרויקט.
.9	6	3.7	נבקש לאשר כי כל העובדים המוצעים ע"י המציע בסעיף זה, הינם עובדים של המציע, לפחות חצי שנה, בטרם המועד הקבוע להגשת הצעות למכרז, שכן מצב בו מגיש מציע עובד שאינו שלו, גורם הלכה למעשה (והדבר כבר קרה) ל"קניבליזם" בתחום – כאשר מציע פונה לפני מכרז ומשדל עובדי חברות אחרות לעבור אליו. כבר כהכנה למכרז זה, אנו עדים לפניית מציע ספציפי לעובדי ומנהלי חברות אחרות, המנסה לגייסם, תחת הבטחות לא הגיוניות. דבר הפוגע בתחרות ועלול לחבל באפשרות של מציעים לגשת למכרז. אירוע זה גורם לנזק עצום לשוק שחוזר כבומרנג לרשות.	הבקשה נדחית.
.10	7 39	4.8 נספח 7 למסמך א'	ברשותנו מסמך קיים מיועמ"ש של קבוצת XX בעלת השליטה בחברתנו, המאשר את מורשי החתימה בחברה. נבקש אישורכם לאפשר לנו לעשות שימוש	הבקשה מקובלת. המציע רשאי לצרף את נספח 7 למכרז או לחלופין מסמך קיים מטעם יועמ"ש החברה המאשר את מורשי החתימה בחברה,

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
			במסמך הקיים במקום נספח 7 המצורף בעמ' 39.	ובלבד שהמסמך מתייחס למציע ומפרט את מורשי החתימה מטעמו.
.11	8	7.2.2	אנא הבהירו האם הצעת המחיר תיפתח רק לאחר השלמת מתן הניקוד לכל מציע.	הצעות המחיר יפתחו לאחר מתן ציוני האיכות.
.12	8	7.2.3	נבקש אישורכם לצרף לתוך המעטפה שבה תהיה הצעת המחיר, גם את הערבות הבנקאית.	הבקשה נדחית. ערבות ההצעה היא חלק מתנאי הסף. הצעות המחיר יפתחו כאמור רק לאחר שלב האיכות.
.13	8	8.2	נראה כי נפלה טעות סופר בסעיף מצויין כי את ההגשה יש לתת לגבי אמיליה שלם מהחברה הכלכלית. אנא הבהרתכם כי מדובר בטעות סופר וכי יש לפעול בהתאם לסעיף 2 בעמוד 2 ולמסור את ההצעה לגבי מורן אטיאס נציגת המועצה.	ראו מענה לשאלה מס' 5.
.14	8 53	9.2 6.4	לאור סעיף זה, נבקש לדעת האם אכן הקבלן נושא בעלות של הדפסה ומשלוח של שוברים תקופתיים, הודעות דרישה ראשונה ושניה, אימות נתונים ברשות האוכלוסין לפני פעולות אכיפה ועלות של עיקולי בנקים. ככל והתשובה חיובית, נבקש לקבל כמויות לפי הפירוט הבא: 1. כמות שוברים שנתיים ותקופתיים בשנת 2025. 2. כמות הודעות דרישה ראשונה בשנת 2025. 3. כמות הודעות דרישה שניה בשנת 2025. 4. כמות של שאילתות אימות נתונים ברשות האוכלוסין בשנת 2025. 5. כמות של עיקולי בנקים שבוצעו בשנת 2025.	כלל העלויות ישולמו על ידי המועצה בין אם באמצעות הספק הזוכה ובין אם באופן עצמאי, לשימת לב קיימים סעיפים רלוונטיים במחירון עבור שירותים אלה.
.15	עמודים 11-12	סעיף 13.6 (טבלת רכיבי איכות) רכיב מספר 2	ביחס לסיפא של פירוט הרכיב: נא הבהרתכם האם סיכום הנקודות בסעיף זה הנו בבחינת "טעות סופר" ולמעשה מדובר בסעיף שמקסימום הניקוד במסגרתו יעמוד על 4 נקי לכל סעיף ועד 20 נקודות לסעיף כולו.	אכן מדובר בטעות סופר. הניקוד הנכון הינו: עד 4 נקודות לכל תת רכיב, ובסך הכול עד 20 נקודות לסעיף כולו.

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
16.	11	1 בטבלה ניסיון המציע	ניתן להבין הקלה בתנאי הסף לעניין המציע, אך עם זאת, לא ניתן להבין כיצד המועצה מעוניינת לקבל מציע בפועל עם ניסיון משמעותי, היקף עובדים ופריסת עובדים, ניסיון בגבייה ובאכיפה מנהלית וכו' וליחס אותו לאורגן בכיר בחברה. גם אורגן כשרוני, ככל שיהיה, אינו יכול לקבל ניקוד על ניסיון ומוניטין של חברה שלמה. נבקש כי ניקוד בסעיפים אלו יינתנו למציע בלבד ולא לניסיון מנכ"ל המציע.	הבקשה נדחית.
17.	11	טבלת איכות רכיבים 1+2	נבקש לתקן את טבלת האיכות, שכן עלול להיווצר מצב בו ניסיון המציע בסעיף 1 נזקף לזכותו של מנכ"ל המציע לניקוד של עד 20 נקודות, בעוד מנהל הפרויקט בסעיף 2 יכול להיות אותו הגורם בדיוק (כמו בסעיף 1) וגם בסעיף זה לקבל עד 20 נק'. לכן, נבקש כי יודגש כי שני הגורמים שבסעיף 1 ו-2 יהיו גורמים שונים כדי שהניקוד לא יינתן בצורה שאינה שוויונית (לדוג' המציע בסעיף 1 לעומת מנכ"ל / סמנכ"ל המציע בסעיף 2).	הבקשה נדחית. מובהר כי מנכ"ל המציע לא יוכל לשמש גם כמנהל הפרויקט או כמנהל הגבייה, ומנהל הפרויקט לא ישמש כמנהל הגבייה. כל אחד מבעלי התפקידים ייבחן בנפרד במסגרת רכיבי האיכות הרלוונטיים לו. למען הסר ספק, לא יתאפשר להגיש הצעה כאשר אותו אדם מכהן ביותר מכובע אחד מהתפקידים המפורטים לעיל.
18.	14	ממליצים	רמת הזמינות והפניות של ממליץ כזה או אחר אינה תלויה במציע ואין לו כל השפעה על כך. העובדה שחוסר מענה, גם לאחר מס' נסיונות, תביא להענקת 0 בסעיף זה, אינה הוגנת ואינה עולה בקנה אחד עם מטרת המכרז, בהינתן שלמציע אין כל השפעה על כך. נבקש לקבוע כי במקרה בו לא יהיה מענה מממליץ כזה או אחר, תודיע על כך המועצה למציע, שידאג לחבר בין הממליץ לבין המועצה ע"מ לקבל את חוות דעתו על הממליץ.	הבקשה נדחית.
19.	24 42	12.1 נספח 10 למסמך א'	נבקש הבהרתכם- בדרכי מוגשים תצהירים מלאים, חתומים ומאומתים בתוך חוברת מסמכי המכרז, בעת הגשת הצעה. בסעיף 12.1 ציינה המועצה כי יש להגיש תצהירים אלה תוך 5 ימים לאחר הזכייה במכרז ולכן	סעיף 12.1 בנספח 2 למסמך א' – הצהרת המציע - מבוטל. המציע יידרש לחתום על ההצהרה בדבר היעדר קרבה

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
			נבקש הבהרתכם האם ניתן להסתפק בתצהירים מלאים וחתומים בתוך מסמכי המכרז. בנוסף, נבקש הבהרתכם מי הגורם בחברה שאמור למלא ולחתום על התצהיר, ולאילו עובדים הכוונה בסעיף 12.1.	משפחתית, בעת הגשת ההצעה, ביחס לעצמו בלבד. בנוגע לשאר המסמכים הנדרשים בסעיף 12, ניתן לצרף אותם כשהם מלאים וחתומים כבר במסגרת הגשת ההצעה. מציע שלא יצרף את התצהיר כאמור יהיה רשאי להמציאם בתוך חמישה (5) ימי עבודה ממועד הודעת הזכייה במכרז, בהתאם להוראות המכרז. התצהיר ייחתם על-ידי המציע באמצעות מורשה/י החתימה מטעמו. מצ"ב המסמך המלא בסיפא.
20.	25	סעיף י'	בסעיף זה רשום שיש למלא בטבלה את עמודת "מחיר מוצע" בלבד, אך הטבלה כוללת גם עמודה שמאלית של "מכפלת מחיר מוצע בכמות אומדן". האם נדרש למלא גם עמודה זו?	על המציעים למלא את עמודת "מחיר מוצע" בלבד. יתר החישובים והסיכומים בטבלה יבוצעו ע"י המועצה.
21.	עמודים 25-26	ההצעה הכספית: פרק 01	המחירים המרביים ביחס לאספקת עובד גבייה במשרה מלאה ו/או בחצי משרה וכן אספקת מנהל גביה אינם עולים בקנה אחד עם שכר הברוטו המינימאלי שנקבע לכל אחת מהמשרות הללו בשים לב לעובדה כי התמורה נדרשת לממן גם את השירותים וההוצאות שלהן: <ul style="list-style-type: none"> • תקורה ביחס לפעילות מנהל הפרויקט מטעם הספק אשר נדרש ללוות את הפרויקט ואין תמורה נפרדת בגין ליווי זה. • קיזוז עלות חודשית בסך 7,000 ₪ בגין שימוש במשרדי המועצה. • קיזוז עלות חודשית בסך 2,000 ₪ בגין שימוש במערכת הגבייה של המועצה מבין EPR (עמוד 54 סעיף 6.6) • הפעלת מערך הדרכות מקצועיות שוטף לעובדי הספק במחלקה (עמוד 69 סעיף 9.22) 	ראו מענה לשאלה מס' 1

תשובה	שאלה	מראה מקום וסעיף	עמוד	#
	<p><u>לשם המחשה:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • עלות מעסיק של עובד גבייה במשרה מלאה בעל שכר ברוטו של 8,000 ₪ עומדת על כ-11,000 ₪ כולל החזר נסיעות. התמורה המרבית בסך 13,000 ₪ תותיר בידי ספק השירותים כ-2,000 ₪ בחודש. • עלות מעסיק של עובד גבייה בחצי משרה בעל שכר ברוטו של 4,000 ₪ עומדת על כ-6,000 ₪ כולל החזר נסיעות. התמורה המרבית בסך 8,100 ₪ תותיר בידי ספק השירותים כ-2,100 ₪ בחודש. • עלות מעסיק של מנהל גבייה בעל שכר ברוטו של 19,000 ₪ עומדת על כ-25,000 ₪ וזאת בהנחה שהספק לא נדרש להעמיד לרשותו גם רכב חברה צמוד כפי שנהוג או לחילופין, שאחזקת הרכב נכללת בשכר הברוטו. התמורה המרבית בסך 27,000 ₪ תותיר בידי ספק השירותים כ-2,000 ₪ בחודש. <p><u>לסיכום</u>, הצעת הספק את המחיר המרבי המפורט במכרז תותיר בידי, לאחר עלויות המעסיק הישירות בגין העובדים שהוא נדרש להעמיד לטובת המועצה, פחות מהקיזוז החודשי בגין שימוש במשרדי המועצה (7,000 ₪) ובוודאי שלא מאפשרת לו לממן את שאר העלויות והתקורות הנדרשות לטובת מתן שירותיו כמפורט במסמכי המכרז. ניתן בנקל להבחין כי מדובר במכרז שהסכם הפסדי בצדו! נודה בחינתכם מחדש את כל השירותים שנדרש הספק להעמיד לטובת המועצה והעלויות לצידם ולעדכן את מבנה התמורה כך שיאפשר הגשת הצעה אשר רווח קבלני סביר בצידה.</p>			
<p>אכן מדובר בטעות סופר הכוונה היא ל- 50% משרה. על המציעים למלא את עמודת "מחיר מוצע" בלבד.</p>	<p>נראה כי נפלה טעות סופר בסעיף זה. עובד בחצי משרה לא יכול להיות בהיקף של 100%. בנוסף, בחלק התחתון של הטבלה כתוב "סה"כ מחיר פרק 01"- האם יש למלא סכום ואם כן איפה למלא? אותה שאלה לגבי פרק 02.</p>	1.20	26 46	.22

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
23.	עמוד 27	ההצעה הכספית: פרק 02 פריט 2.10	<p>עלות מעסיק של פקח בעל שכר ברוטו של 8,500 ₪ כולל העמדת רכב חברה צמוד לטובת פעילות השטח עומדת על כ-17,000 ₪. התמורה המרבית בסך 17,000 ₪ הנה במקסימום החזר מלא של עלות המעסיק הישירה ובוודאי שלא תותיר בידי ספק השירותים תמורה נוספת למימון עלויות נוספות ותקורות נדרשות במסגרת השירותים שהוא נדרש לממן בהסכם. נודה בחינתכם מחדש את כל השירותים שנדרש הספק להעמיד לטובת המועצה והעלויות לצידם ולעדכן את מבנה התמורה כך שיאפשר הגשת הצעה אשר רווח קבלני סביר בצידה.</p>	<p>הבקשה מקובלת. ראו מחירון מעודכן.</p>
24.	עמוד 27	ההצעה הכספית: פרק 02 פריט 2.20	<p>נודה הבהרתכם את הנדרש בסעיף זה: אם נדרש לתגבר את מרכז השירות לתושב באמצעות עובד במשרה מלאה, הרי שתמורה מרבית בסך 9,000 ₪ תאפשר לספק השירותים להעמיד עובד בשכר מינימום בלבד וכל דבר מעבר לכך, יהווה הפסד אל מול עלות המעסיק הישירה שלו. מנגד, הסעיף כולל אפשרות לאספקת אמצעים אוטומטיים ו/או אלקטרוניים וכאן, נכנסת האפשרות לפרשנות רחבה מדי שעלולה לאפשר למציעים להציע הצעות על מוצרים שונים בתכלית. נודה הבהרת המועצה מהם האמצעים/השירותים הנדרשים לתמחור במסגרת סעיף זה באופן שלא יותיר סימני שאלה.</p>	<p>הבקשה מקובלת. ראו מחירון מעודכן.</p>
25.	עמוד 28	ההצעה הכספית: פרק 02 פריטים 2.60, 2.70	<p>התמורה המרבית הקבועה בפריטים הללו אינה עולה בקנה אחד עם עלויות ישירות של הדפסה, ביול והפצה. למעשה, מחירון דואר ישראל שפורסם בינואר 2026 ממחיש כי רק עליות הביול וההפצה גבוהות יותר מהתמורה המרבית בסעיפים הללו וזאת, ללא תוספת עלות בית הדפוס. נודה עדכון התמורה המרבית בסעיפים הללו או לחילופין, ביטולם כך שהמועצה תשלם</p>	<p>הבקשה מקובלת חלקית. ראו מחירון מעודכן.</p>

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
			באופן ישיר לגורמי צד ג' כגון בית הדפוס ודואר ישראל או לחילופין, קביעת רכיבים אלו באופן שמותיר לקבלן 10% מעבר לעלויות הישירות של צדדי ג' וללא תחרות בין המציעים.	
.26	28 48	2.60 2.70	העבודות הכלולות בסעיפים אלה הינן עבודות מחויבות המציאות במסגרת מתן שירותי גביה ברשות מקומית. לא ניתן להתייחס אליהן כאל אופציה ולא ניתן שלא לבצען. מאחר והתמורה החודשית לקבלן כוללת בתוכה ביצוע עבודות אלה, ע"ח הקבלן, מדוע סעיפים אלה מופיעים כאופציה ובאילו מקרים תתקבל תמורה נפרדת עבור סעיפים אלה? בנוסף, מחירי המקסימום לסעיפים אלה, קרובים מאוד למחירי השוק האמיתיים לשירותים אלה, כך שלא ניתן לתמחר אותם שלא במחירי המקסימום וכל תימחור אחר יהיה הפסדי עבור הספק. משכך, כל מחיר נמוך ממחיר המקסימום שייתן מציע כזה או אחר, הוא מחיר שנועד "לשבור את השוק" כדי לקבל ניקוד גבוה בסעיף זה, ללא שתהיה לו יכולת אמיתית לעמוד במחירים שהציע. לפיכך נבקש לבחון אפשרות להסיר סעיפים אלה או לתמחר אותם מחדש.	הבקשה נדחית. ראו מענה לשאלה מס' 25.
.27	28 48	2.40	ישנו שוני בין שיחת בירור לשיחת תשלום. שיחת בירור נמשכת לרוב זמן רב יותר מאשר שיחת תשלום, לכן לא ניתן לתמחר אותן באותו אופן. כנהוג במכרזים, ישנו בידול בין התעריפים ולכן נבקש לתמחר שיחת תשלום לפי 5 ש"ח מחיר מירבי ושיחת בירור לפי 11 ש"ח מחיר מירבי.	הבקשה נדחית.
.28	30	12.3	נבקש להסיר את הדרישה לבייל את הערבות, הדבר כבר אינו נהוג במכרזים.	הבקשה מקובלת.
.29	30 44	העמוד כולו נספח 11	האם עמוד 30 הינו חלק מהצעת המחיר שנמצאת בעמודים הקודמים והאם יש	לא, מצ"ב המסמכים המעודכנים לרבות המחירון.

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
			לחתום עליו, לאמת חתימה ולהגיש אותו יחד עם הצעת המחיר? בעמ' 44 ישנו נספח 11 הצעת מחיר נוסף. איזה מהם יש למלא ולהגיש?	
.30	54	6.5 6.6	לאור שאלה מס' 1 המתייחסת לכדאיות המכרז- נבקש להסיר סעיפים אלה. המכרז איננו כלכלי גם ללא קיזוזים אלה.	ראו מענה לשאלה מס' 1.
.31	59	19.1	בני עי"ש נמצאת סמוך לגדרה, האם אכן מדובר על בתי המשפט במחוז נצרת?	מדובר בטעות סופר. הכוונה היא לבית המשפט הקרוב גאוגרפית למועצה.
.32	67	1	האם במסגרת המכרז יידרש המציע לגבות גם תשלומי חינוך, צהרונים, משפחתונים ומעונות, קייטנות, אשפה, היטלים ואגרות בניה, היטלי פיתוח, אגרת שילוט, קנסות פיקוח ואכיפה (זה לא מתבצע ע"י חברתנו?), שירותים חברתיים, ארועים, תווי מזון וכו'? במידה וכן, נבקש לקבל עלות משוערת שנתית של ההוצאות הצפויות בקשר לפעולות אלה - טפסים, דואר וכל הוצאה אחרת הקשורה בהם.	בהתאם למסמכי המכרז, התמחור נקבע על בסיס כמות המועסקים במסגרת השירות. לפיכך, השאלה הנוגעת לאופן גביית התשלומים אינה רלוונטית לשיטת העבודה שנקבעה במכרז.
.33	67 45	9.3 -9.2 1.30 -1.10	בסעיפים 9.2 ו 9.3 מבקשת המועצה לאייש את המשרות של מנהל גביה ועובד גביה. הצעת המחיר במכרז מבקשת לתמחר מנהל גביה, עובד גביה ובנוסף גם עובד גביה בחצי משרה. האם נדרש לטובת המכרז גם עובד גביה בחצי משרה כחלק אינטגרלי מדרישות כ"א למכרז?	במסגרת המכרז נדרש: מנהל/ת גביה, עובד/ת גביה ועוד עובד/ת בחצי משרה.
.34	עמוד 67	סעיף 9.5	בתצורה הקיימת של מכרז זה, ספק השירותים מממן את השירותים הנדרשים באמצעות התמורה בגין אספקת כ"א מטעמו לקיום תפקידים מקצועיים במחלקת הגביה. הקביעה המפורטת בסעיף 9.5 אינה עולה בקנה אחד עם העיקרון הזה כאשר קיימת אפשרות שספק השירותים יידרש להמשיך לספק את כלל השירותים ולממן קיזוזים שהמועצה דורשת לקזז בתמורתו שעה שמנגד, המועצה תחדש	מובהר כי סעיף 9.5 למסמכי המכרז אינו חל במסגרת מכרז זה, ולפיכך הוא מבוטל.

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
			לשלם לו עבור אספקת מנהל מחלקת הגביה מטעמו. נודה מחיקת סעיף זה.	
.35	68	9.5	האם כוונתכם היא שככל והמועצה תגייס מנהל גביה מטעמה כעובד מועצה, יתייתר תפקידו של מנהל הגביה מטעם הקבלן והוא ייאלץ לסיים עבודתו? במידה ולכך הכוונה, נבקש להסיר סעיף זה שכן לא מצופה מקבלן כלשהו להעסיק עובד "על תנאי" ולהותיר אותו ללא תעסוקה, היה והמועצה תחליט לקלוט מנהל גביה.	ראו מענה לשאלה מס' 34.
.36	68 70	9.11 9.34.20	נבקש אישורכם כי העמדת עובד חליפי תהיה רק לאחר שבעה ימי היעדרות, כאמור בסעיף 9.34.20 בעמ' 70.	הבקשה נדחית.
.37	71	9.34.22	נראה כי בתנאי הסף אין כלל הגדרה למנהל הגבייה – הדמות המשמעותית לניהול הגבייה במועצה שאמור להיות ב- 100% משרה בה. הדרישה למנהל גבייה של מינימום 5 שנים או 3 שנים ותואר מיוחד אינה קיימת במכרז. נבקש כי הגדרה זו תיכנס תחת הגדרת מנהל הגבייה בסעיף נוסף שייכנס לתנאי הסף.	הבקשה נדחית. מנהל הגבייה ייבחן תחת סעיף האיכות.
.38	72	6	בהתנהלות רגילה ושוטפת אין צורך במסירה אישית של מכתבים, הודעות או כל מסמך אחר לחייבים, מה גם שלמסירה כזו יש הוצאות גבוהות, שלא לצורך. ע"פ הוראות החוק, מספיק לשלוח הודעות דרישה בדואר רשום עם אישור מסירה ובהתאם לסעיף 12 ב' לפקודת המסים (גביה), קיימת חזקת המסירה אם הוכח שדבר הדואר נשלח כדין. נבקש להסיר את הדרישה למסירה ידנית.	העברת ההודעות תתבצע על פי כל דין.
.39	72	עורך חיובי היטלי בניה/מומחה לחישוב היטלי פיתוח	האם מדובר על שירות אופציונלי בתשלום נפרד?	נכון, קיים סעיף 2.80 במחירון.

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
40.	74	10	<p>הסעיף לא מנוסח נכון וקיימת סתירה בין חלקו הראשון לחלקו השני. האם הכוונה שהקבלן יישא בתשלומים עבור הוצאות האכיפה וככל שהחייב ישלם את חובו ואת הוצאות האכיפה, הן ישולמו לקופת המועצה ולא יועברו לקבלן? באם זו הכוונה, נבקש לשנות זאת ולקבוע כי הקבלן יהיה זכאי לגבות מן החייב את הוצאתו האכיפה ששילם, ולא יותר מן הסכומים המותרים בחוק, היה והחייב ישלם את חובו. זאת יש לבחון גם ביחס לשאלה 1 ולמציאות העובדתית לפיה המכרז איננו כלכלי במתכונתו הנוכחית. בנוסף, מאחר והקבלן הוציא ושילם את הוצאות האכיפה עד בסמוך לסיום ההתקשרות עם המועצה, ומאחר ואין לכך התייחסות במסמכי המכרז, נבקש לקבוע כי הקבלן יהיה זכאי לקבל את הוצאות האכיפה ששילם, עד לסכומים המקסימליים הקבועים בחוק, ולאחר שהחייב שילם את חובו, וזאת במשך שמונה חודשים מסיום ההתקשרות עם המועצה.</p>	<p>מובהר כי סעיף 10 למסמכי המכרז הוכנס בשגגה ואינו רלוונטי למכרז זה. לפיכך, הסעיף מבוטל ולא יחול. למען הסר ספק, כלל פעולות הגבייה במסגרת ההתקשרות יבוצעו עבור המועצה, באמצעות עובדיו של הספק הזוכה ותחת פיקוח הגזבר, כאשר כל התקבולים ייגבו בשם המועצה ויועברו ישירות לקופת המועצה, בהתאם להוראות המכרז וההסכם.</p>
41.	עמוד 74	סעיף 10	<p>נודה הבהרתכם כי הקבלן יהא זכאי להחזר הוצאות גביה אשר ישולמו על ידי החייבים בהתאם לפעולות שתבוצענה לגביית החוב ובהתאם לסכומים המקסימליים המופיעים בתקנות הוצאות גביה מרביות.</p>	<p>ראו מענה לשאלה מס' 40. יובהר כי הוצאות הליכי הגבייה יהיו מתקציב המועצה באמצעות משרד עו"ד נפרד, אשר יעבוד מול המועצה ומול הספק הזוכה.</p>
42.	עמוד 74	סעיף 10	<p>נודה בחינתכם מחדש את הקבוע בסיפא של סעיף זה והבהרתכם מהן פעולות האכיפה המנהלית אשר תתאפשרנה לביצוע לטובת גביית חובם של חייבים בעלי זכאות להנחה בארנונה עפ"י מבחן ההכנסה.</p>	<p>ראו מענה לשאלה מס' 40.</p>
43.	75	12	<p>סעיף החקירות מתומחר כאופציה במסגרת הצעת המחיר. נא אישורכם כי עלות החקירה תהיה בהתאם לסכום שהציע הקבלן הזוכה בהצעתו.</p>	<p>נכון.</p>

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
44.	76	עיקולים סעיף 2	נא אישורכם כי כל פעולות האכיפה תתבצענה בהתאם לתיקון 151 לפקודת העיריות וכי הקבלן לא יידרש לבצע עיקול ברישום או עיקול בפועל של מטלטלין או עיקול כלי רכב.	נכון, כלל הפעולות יבוצעו בהתאם לחוק ועל פי הוראות הדין.
45.	77	1	להבנתנו, שירות מוקד טלפוני חיצוני ממשרדי הקבלן תומחר במכרז כסעיף אופציונלי. האם אכן ישנה דרישה למוקד טלפוני חיצוני בשעות שצוינו ובתשלום נפרד?	המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכיו מעת לעת, להורות על הפעלת מוקד טלפוני במסגרת ההתקשרות, כולו או חלקו, או להימנע מהפעלתו כלל. ככל שיוחלט על הפעלת המוקד, המזמין יוציא על כך הודעה מראש, יופעל המוקד בהתאם להוראות המפרט, ואולם המזמין יהיה רשאי לקבוע את היקף הפעילות, שעות הפעילות ותצורת ההפעלה, לרבות שינוי שעות הפעילות הקבועות במפרט (08:00-20:00), והכל בהתאם לצרכיו.
46.	עמוד 77	סעיף 3	נודה הבהרתכם כי ככל והקבלן יתבקש להפעיל מערך שירות להודעות בפלטפורמות השונות עבור המועצה, יהא זאת בעבור תמורה נוספת שתסוכם בין הצדדים.	מצורף מפרט ספציפי עבור שירות זה. קיים סעיף במחירון המעודכן.
47.	77	3	נבקש לקבל מאזני גבייה משנת 2021 כל שנה בנפרד עד 2025	מצורף.
48.	77	מנגנון פרס קנס	נבקש לקבל מאזנים ולדעת מהו אחוז הגבייה הנוכחי במועצה לשנים 2023-2025.	ראו מענה לשאלה 47.
49.	77	3 מנגנון קנס ופרס	1. מבקשים להבהיר שלצורך חישוב סכום הבונוס וסכום הקנס, יופחתו מהחיובים שיעברו את בסיס החישוב, נכסים שהרשות אינה מאפשרת לפעול כנגדם ו/או יתרות שאמורות להימחק. 2. כמו כן, מבקשים לאשר כי במידה וייווצרו חיובים חדשים בעקבות ביצוע סקר נכסים, הסכום לקבלת פרס או	1. הבקשה מקובלת. 2. הבקשה נדחית. מובהר כי ככל שבוצע סקר נכסים אשר בעקבותיו עודכנו/הוגדלו שטחי נכסים או נוספו נכסים חדשים,

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
			הטלת קנס יופחת בגובה השינוי, למעט אלו ששולמו.	וזאת לאחר אישור המועצה לעדכונים כאמור, יחולו החיובים הנגזרים מכך במסגרת החיובים השוטפים של המועצה. בהתאם לכך, חיובים כאמור ייגבו על ידי הקבלן כחלק מפעולות הגבייה השוטפות, וייכללו במלואם במסגרת מנגנון הפרס/קנס הקבוע במכרז. למען הסר ספק, הכללת החיובים כאמור תהא אך ורק לאחר אישור המועצה לעדכון השטחים ו/או רישום הנכסים, לפי העניין.
50.	77	מנגנון קנס פרס	לצורך בחינת מנגנון זה וכדאיותו, נבקש לקבל מאזני גבייה של המועצה לשנים 2023 עד 2025 בפורמט קריא וברור.	ראו מענה לשאלה 47.
51.	עמוד 77	מנגנון קנס ופרס- גביה ארנונה שוטף	נודה הצגת מאזני הגביה של המועצה ביחס לכל אחת מ-3 השנים האחרונות (2023 עד 2025). בהתאם לנתונים המוכרים לנו יחס לאחוז הגביה השוטפת בארנונה במועצה, זו לא עולה בקנה אחד עם יעדי הגביה לקנס או פרס כך שלמעשה, לספק השירותים אין סיכוי ריאלי לפרס ולמעשה, הקנס הופך להוצאה שנתית קבועה בהיקף שספק השירותים לא יוכל לממן בשום קונסטלציה. נודה ביטול מנגנון קנס או פרס זה.	ראו מענה לשאלה 47.
52.	עמוד 77	גביה חובות עבר	נודה הבהרת המתווה לקבלת עמלה על גביית חובות עבר כך שיובהר המתווה במהלך 24 החודשים הראשונים ולאחר מכן. כמו כן, על מנת שהיעד של גביה למעלה מ- 50% מחובות עבר יהא ריאלי, נודה קביעתכם כי ההגדרה לחובות עבר תהא חיובים שהופקו במהלך השנתיים הקודמות לשנת הכספים הנוכחית.	הבקשה נדחית.

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
53.	81	18.2	<p>1. מבוקש כי יובהר שהכל כפוף לתשובות עורך המכרז לשאלות המציע.</p> <p>2. כמו כן, מבוקש להבהיר כי רק בהחתמת המבטח על אישור קיום הביטוחים המבוטח מביא לידיעתה את מהות השירותים ואת הביטוח הנדרש. יובהר כי הכיסויים והתאמתם נבחנים באמצעות יועצי ביטוח חיצוניים טרם לכך.</p>	<p>1. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.</p> <p>2. לעניין זה, יחולו דרישות הביטוח כפי שנקבעו בנספח הביטוח המצורף למסמכי המכרז.</p>
54.	82	18.5	<p>מבוקש כי יובהר שהכל כפוף לתשובות עורך המכרז לשאלות המציע.</p>	<p>ראו שאלה מס' 53.</p>
ביטוח				
55.	17	סעיף 18 - ביטוח: תת סעיף 18.1:	<p>בסיפא, לאחר המילים "כל שינוי בתוכנו", יש להוסיף את המילים "מעבר לשינויים שהועברו במסגרת שאלות הבהרה."</p>	<p>הבקשה נדחית.</p>
56.	17	תת סעיף 18.4: תת סעיף 18.4.1:	<p>בשורה השנייה, לאחר המילים הביטוח שלו לנדרש, "יש להוסיף את המילים "בסעיפי ונספחי הביטוח."</p>	<p>הבקשה נדחית.</p>
57.	18	תת סעיף 18.5:	<p>בסיפא, לאחר המילים "של המזמין, יש להוסיף את המילים "לחילופין רשאי המציע הזוכה לחזור בו מהצעתו."</p>	<p>הבקשה נדחית.</p>
58.	55	תת סעיף 8.1:	<p>בשורה הראשונה, לאחר המילים "אחראי כמעביד, יש להחליף את המילים "לכל האנשים, "במילים "לכל עובדיו."</p> <p>בשורה השלישית, יש להחליף את המילים "כל דין, "במילה "דין."</p> <p>בסיפא, לאחר המילים "כלפי עובדי הקבלן, יש להוסיף את המילים "אולם הפטור מאחריות לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון."</p>	<p>הבקשה נדחית.</p>
59.	55	תת סעיף 8.3:	<p>בשורה הראשונה, לאחר המילים "כי הינו אחראי, יש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית."</p>	<p>הבקשה נדחית.</p>

#	עמוד	מראה מקום וסעיף	שאלה	תשובה
			בשורה הרביעית, לאחר המילים "את המזמין, "יש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הקבלן והיקפה."	
.60	55	תת סעיף 8.6:	בסיפא, לאחר המילים "ושכ"ט עורך דין, "יש להוסיף את המילים "ובלבד שהנזק בתחום חבותו החוקית של הקבלן."	הבקשה מקובלת.
.61	55	תת סעיף 8.7:	בסיפא, לאחר המילים "לכל צורך אחר, "יש להוסיף את המילים "אולם הפטור מאחריות לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון."	הבקשה מקובלת.
.62	56	סעיף 9 - ביטוח תת סעיף 9.1:	בשורה הראשונה, יש להחליף את המילים "כל דין, "במילה "דין."	הבקשה נדחית.
.63	61-64	ביטוח צד ג':	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה, "יש להחליף את המילה "ביט, "במילים "מגדל ביט."	הבקשה נדחית.
.64	61-64	ביטוח אחריות מקצועית:	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה, "יש להחליף את המלל הרשום במילים "מגדל ביט." בעמודת "קודי הכיסוי, "יש לתקן את תקופת הגילוי הנקובה (קוד 332) ולהעמידה על 6 חודשים בלבד.	הבקשה נדחית.
.65	61-64	ב"פירוט השירותים,	יש לגרוע קוד 007.	הבקשה נדחית.
.66	64	שירותים	מבוקש כי קוד 07 ימחק.	הבקשה נדחית.
.67	63	אחריות מקצועית	מבוקש כי עורך המכרז יאשר קבלת אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר. יובהר כי אין נוסח אחיד או ביט לביטוח הייטק זה מבוקש כי המילים: "אחריות מקצועית כלל מהדורה 2018...לו" תמחקנה.	הבקשה נדחית.
.68	64	ביטול/שינוי הפוליסה	מבוקש כי התקופה תעמוד על 30 יום כמקובל.	הבקשה נדחית.

כללי:

1. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברות על האמור במסמכי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.
3. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך ההבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.
4. המועצה מאחלת בהצלחה למשתתפי המכרז.

בברכה,

מועצה מקומית בני עיי"ש

נספח 2 למסמך א' – הצהרת המציע

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה מקומית בני עיי"ש (להלן: "המזמין")

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל המסמכים כמפורט במכרז ובהסכם, הבנתי את האמור בהם לאחר בדיקה שערכתי באופן עצמאי ובלתי תלוי, ואני מסכים לכל האמור בהם. רצ"ב כל המסמכים וההוכחות כנדרש במסמכי המכרז. בנוסף, רצ"ב נוסח המכרז חתום בחתימתי, כהוכחה לכך שקראתי, בדקתי, הבנתי והסכמתי לכל האמור בו.
2. אני מצהיר בזאת כי הנני בעל מומחיות בתחומי שירותי גבייה – ניהול מערך הגבייה ושירותים נלווים, כנדרש במסמכי המכרז, באופן מקצועי, מיומן, מנוסה, בעל הציוד וכוח האדם המתאים ושהינו בעל יכולת לספק את מלוא השירותים לשביעות רצונו של המזמין.
3. אני מציע לספק את השירותים על-פי מסמכי המכרז וההסכם. אני מצהיר, כי ידוע לי שחתימתי על ההצעה ועל החוזה מחייבת אותי לכל דבר ועניין.
4. אני מתחייב, כי אם הצעתי תתקבל, אחתום, במועד שאדרש לעשות זאת, על העתקים נוספים של החוזה, בהיקף שיקבע על ידכם כולל כל הנספחים.
5. הצעתי זו, על כל המשתמע ממנה, הינה בתוקף ל-180 ימים מהיום האחרון שנקבע על ידכם להגשת ההצעות.
6. אני מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהא לי כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם עיכובים במועד תחילת השירותים ו/או במהלך ביצועם, בין אם העיכובים תלויים בכס ובין אם לאו. כן אני מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהא לי כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה במקרה של ביטול המכרז מכל סיבה שהיא, ו/או ביטול ביצוע השירותים מכל סיבה שהיא.
7. למען הסר ספק, אני מצהיר, כי ידוע לי, שאינכם מחויבים לקבל כל הצעה שהיא, לרבות ההצעה הנמוכה ביותר ו/או כל הצעה אחרת, אם בכלל, והדבר נתון לשיקול דעתכם הבלעדי והמוחלט, מבלי שיהא עליכם לנמק את החלטתכם. כן אני מצהיר, כי ידוע לי, שכל ההוצאות בקשר עם בדיקת המכרז, בדיקת החוזה ונספחיו השונים והכנת הצעה זו, על כל הקשור בכך והנובע מכך, וכן כל הוצאה אחרת הכרוכה בהצעה זו, תחולנה עלי בלבד במלואן, ולא תהיה לי כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כספית מכל מין וסוג שהוא בגין כך.
8. אני מצהיר, כי ידוע לי שהמזמין רשאי לנהל משא ומתן עם הזוכה במכרז. אני מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל מקרה בו ינוהל משא ומתן כאמור.
9. ידוע לי, כי הספקת השירותים, על פי מסמכי המכרז, מחייבת שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותיי במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין.
10. מובהר בזאת, כי מחיר ההצעה שנקוב בהצעתי כולל את כל העלויות, הציוד, חומרי העזר, כוח אדם וכל יתר הדרוש לביצוע השירות על-פי כל מסמכי המכרז/החוזה.
11. ידוע לי, כי המחירים המוצעים על ידי בטופס הצעת המחיר, הינם סופיים, ולא תהינה לי כל טענה בדבר הפסד.
12. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות כדלקמן, וזאת תוך חמישה (5) ימי עבודה מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
 - 12.1. להעביר הסכם חתום על פי הנוסח המופיע במסמך ב' – הסכם התקשרות, להלן ונספחיו להחזירו למזמין כשהוא חתום.

- 12.2. להמציא ערבות בנקאית אוטונומית בלתי הדירה, צמודה למדד חתומה ומבוילת כדין, להבטחת קיום תנאי ההסכם, בנוסח נספח 1 למסמך ב' – ערבות ביצוע להלן למסמכי המכרז, ועל פי מסמכי המכרז.
- 12.3. להמציא אישור על קיום ביטוחים בנוסח נספח 2 למסמך ב' – אישור קיום ביטוחים, למסמכי המכרז.
13. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 12 לעיל כולן או מקצתן במועד אאבד את זכותי לבצע השירותים נשוא המכרז והמזמין יהא רשאי לבטל את זכייתי, להתקשר עם מציע אחר להספקת השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במכרז.
14. כן ידוע לי שבביטול הזכייה כאמור, לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות המזמין עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה _____ חתימת וחותמת המציע _____ תאריך _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם ע"י: ה"ה _____ ת.ז. _____ (למילוי כשהמציע הוא אדם). ה"ה _____ ת.ז. _____, וה"ה _____ ת.ז. _____ וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד: _____ ולחייב את התאגיד. (למילוי כשהמציע הינו תאגיד).

חתימה וחותמת העו"ד _____ מ.ר. _____ תאריך _____

נספח 6 למסמך א' – תצהיר בדבר העדר הרשעות פליליות קודמות

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה מקומית בני עיי"ש

אנו הח"מ מר/גב _____ נושא/ת ת"ז מס' _____ מורשה/ית חתימה מטעם _____ מס' זיהוי/ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת ובכתב כדלקמן:

1. הנני מורשה לחתום בשם המציע על תצהיר זה בתמיכה להצעה בתחום מתן השירותים נשוא מכרז 2/2026 ומילוי תנאיו (להלן: "המכרז").

2. הריני מצהיר כדלקמן:

2.1. המציע לא הורשע ו/או נחקר בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנמחקו או התיישנו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

או (מחק/י את המיותר)

2.2. המציע הורשע בעבר בביצוע העבירות הבאות: _____ (יש לפרט מתוך העבירות המנויות לעיל).

3. הואיל וכך, אני נותן/ת בזאת את הסכמתי מראש למסירת כל המידע על פי דין הקיים ו/או שיהיה קיים אודות המציע במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

4. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת ההתקשרות של המזמין עם הזוכה במכרז שבנדון.

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה _____ חתימת וחותמת המציע _____ תאריך _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____) מאשר כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי היא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

חתימה וחותמת העו"ד _____ מ.ר. _____ תאריך _____

נספח 11 למסמך א' – מחירון השירותים וההצעה הכספית - מעודכן

תאריך: ___/___/___

לכבוד

מועצה מקומית בני עיי"ש

הנדון: מחירון השירותים וההצעה הכספית

- א. אני הח"מ _____ נושא/ת ת"ז מס' _____ המורשה להגיש הצעת מחיר מטעם _____ מס' זיהוי/ח.פ. _____ (להלן: "המציע"), מורשה להגיש הצעה כספית המחייבת את המציע במסגרת מכרז 2/2026 למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה (להלן: "המכרז") והכל בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים מסמכי המכרז.
- ב. על המציע לנקוב במחירי היחידה בכל סעיף בטבלה, ולמלא את כל הסעיפים המפורטים במחירון להספקת כל השירותים על פי הנדרש במפרט ובהסכם.
- ג. הזוכה יידרש לבצע את כל הדרוש על פי ההסכם, בתמורה למחירים המפורטים במחירון, וזאת בכל היקף שעות עבודה שתידרשנה בפועל לשם הספקת השירותים, מחירי היחידה לא ישתנו אף אם היקף השעות העבודה החודשי יעלה או ירד ביחס להיקף המשוער.
- ד. יובהר כי עמודת "משקל פריט" נעשית לצרכי הערכת ההצעה הזוכה ואינה מהווה כל אינדיקציה או התחייבות לכל כמות שעות נדרשת ו/או שתצא על ידי המזמין. המזמין רשאי להזמין כל כמות שהיא של שעות עבודה ו/או שירותים ואף לא להזמין בכלל פריט או פריטים מהמחירון המפורט להלן.
- ה. הצעת המחיר של המציע תשוקלל על פי אמות המידה המפורטות בסעיף 13 במסמך א' – תנאים כלליים. יובהר כי התחשיב לשקלול ההצעה הינו סך סיכמת מכפלות המחירים שנרשמו על ידי המציע, המפורטים בכל אחד מהפריטים במחירון במכפלת המשקל המפורט בכל סעיף (סה"כ מחירון).
- ו. יובהר כי המזמין רשאי לתקן טעויות חישוביות הקשורות במכפלות ו/או סיכמת מחירים וכן להתייחס למחירים החורגים מהטווח (מחיר גבוה או מחיר נמוך מהטווח או מחיר "0" או מחיר "כלול") – כמחיר מוצע מקסימאלי. **יובהר כי מציע שינקוב בהצעתו מחיר העולה על המחיר המרבי הנקוב בטבלת הצעת המחיר, רשאי המזמין לפסול את הצעתו ולא להתייחס אליה.**
- ז. המחירים המפורטים להלן יהיו תקפים לאורך כל תקופת ההתקשרות, והם כוללים את כל העלויות הציוד, כח האדם, החומרים, המיסים וכל שאר ההוצאות הישירות והעקיפות הנובעות מביצוע העבודות.
- ח. ידוע למציע כי עליו לנקוב בהצעתו, מחירים בטווח המחירים הנקוב בטבלת הצעת המחיר – לא יעלה על המחיר המירבי.
- ט. המועצה שומרת לעצמה את הזכות להזמין רק חלק מן הרכיבים המפורטים בטבלה ו/או בהצעת המחיר של המציע, או את כולם, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי ובהתאם לצורכי המועצה מעת לעת. מובהר כי היקף ההזמנות עשוי לעלות או לרדת בהתאם לצרכים בפועל, אולם שינוי הנובע מצמיחת פעילות המועצה ו/או מגידול טבעי בהיקף השירותים לא ייחשב כהגדלת היקף ההתקשרות.
- מחירון השירותים:
- המחירים המפורטים במחירון וכן המחירים שינקוב המציע יהיו במטבע שקל חדש ולא יכללו מע"מ
- נא למלא את עמודת "מחיר מוצע" בלבד.**

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות אומדן	מחיר מרבי	מחיר מוצע	מכפלת מחיר מוצע בכמות אומדן
1.00	פרק 01 – שירותים חודשיים קבועים (י"ריטיינר") (80% ממשקל הניקוד של הצעת המחיר)	הערה	-	-	-	-
1.01	<p>ניכוי בגין הוצאות משרדי המועצה</p> <p>בגין שימוש במשרדי המועצה ינוכה סכום של 2,500 ₪ מהתשלום החודשי עבור הוצאות שכירות, ארנונה, חשמל, מים, מיזוג אוויר (ניקיון המשרדים, ריהוט וציוד משרדי יסופק על ידי המועצה) לטובת העובדים במסגרת מתן השירותים. הפחתה זו תחול החל מהחודש הראשון להתקשרות ותנוכה באופן אוטומטי מהתשלום החודשי לקבלן הזוכה.</p>					
1.10	מתן שירותי גבייה באמצעות עובד גבייה אחד וליווי שוטף למועצה תחת הדרישות המפורטות בנספח 4 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים – משרה בהיקף של 100% משרה החיוב הוא לפי חודש קלנדר. תשלום שכר הוגן: המועצה תוודא כי קבלן ישלם לעובדיו שכר ברוטו מינימאלי של 8,000 ש"ח לחודש לכל עובד.	ריטיינר חודשי	12 (חודשי קבוע)	14,000		
1.20	מתן שירותי גבייה באמצעות חצי משרה לעובד גבייה וליווי שוטף למועצה תחת הדרישות המפורטות בנספח 4 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים – כל משרה בהיקף של 100% משרה החיוב הוא לפי חודש קלנדר. תשלום שכר הוגן: המועצה תוודא כי קבלן ישלם לעובדיו שכר ברוטו מינימאלי של 4,000 ש"ח לחודש לכל עובד.	ריטיינר חודשי	12 (חודשי קבוע)	8,100		
1.30	מנהל גבייה המועצה תוודא כי קבלן ישלם לעובד שכר ברוטו מינימאלי של 17,000 ש"ח	ריטיינר חודשי	12 (חודשי קבוע)	29,000		
#	סה"כ מחיר פרק 01					

פרק 02 - פרויקטים מיוחדים (אופציונלי):

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות אומדן	מחיר מרבי	מחיר מוצע	מכפלת מחיר מוצע בכמות אומדן
2.00	פרק 02 – פרויקטים מיוחדים – כלל הסעיפים לפרק זה אופציונליים (20% ממשקל הניקוד של הצעת המחיר).	הערה	-		-	-
2.10	מתן שירותי גבייה באמצעות פקח אחד כולל רכב וליווי שוטף למועצה תחת הדרישות המפורטות בנספח 4 למסמך ב' – מפרט טכני לביצוע השירותים – משרה בהיקף של 100% משרה החיוב הוא לפי חודש קלנדר. תשלום שכר הוגן: המועצה תוודא כי קבלן ישלם לעובד שכר ברטו מינימאלי של 8,500 ש"ח לחודש.	ריטיינר חודשי	12	19,000		
2.15	שעות מומחה בעל ניסיון וידע בתחומי גבייה, אכיפה וניהול פעילות הכנסות, לפחות 10 שנים בתחום הגבייה ברשויות מקומיות.	ש"ע	20	290		
2.20	תגבור מרכז השרות לתושב באמצעות עובד/ת ו/או אמצעים דיגיטליים ו/או אלקטרוניים להגברת השירות, הגבייה והאכיפה בהיקף בהיקף של עד 500 קריאות שירות בדיגיטל בחודש.	ריטיינר חודשי	12	6,000		
2.30	שעות מומחה דיגיטציה - מתן שירותי ייעוץ, ליווי, אפיון, יישום והטמעת תהליכים דיגיטליים במערכות הארגון. התמורה תחושב על בסיס תעריף לשעת מומחה, בהתאם לשעות עבודה בפועל שיידרשו בהתאם להנחיית המזמין.	שעת עבודה	20	250		
2.40	הפעלת מוקד טלפוני ייעודי למתן מענה לפניות חייבים ולביצוע פעולות גבייה מעבר לשעות הפעילות של המועצה, בהתאם להוראות המזמין ובכפוף למפרט השירותים.	דקת שיחה	1,000	4.5		

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות אומדן	מחיר מרבי	מחיר מוצע	מכפלת מחיר מוצע בכמות אומדן
2.50	מתן שירותי איתור חייבים ו/או ביצוע חקירות כלכליות, לרבות איסוף מידע רלוונטי לצורכי גבייה, בהתאם לדין ולהנחיות המזמין.	תיק בודד	20	3,000		
2.60	אספקת שירותי הדפסה, ביול והפצת שוברים ו/או הודעות חיוב לחייבים, לרבות התקשרות עם קבלני משנה בתחום זה.	שליחת דואר רגיל	12,000	6		
2.70	אספקת שירותי הדפסה, ביול והפצת שוברים ו/או הודעות חיוב לחייבים, לרבות התקשרות עם קבלני משנה בתחום זה.	שליחת דואר רשום	2,000	20		
2.75	לשכת שירות לעיקולי ח-ן חייבים בבנקים מסחריים בישראל: מתן שירותי לשכת שירות לתפיסת כספי חייבים באמצעות עיקולי ח-ן בבנקים מסחריים בישראל, בהתאם לפקודת מיסים גבייה ובהתאם להנחיות כל דין. התשלום עבור טרנזקציה (פעולה), הכוללת בין היתר: איתור חשבון עו"ש של חייב, תפיסת סכום החוב ושחרור העיקול במידה ושולם.	פעולת עיקול ח-ן עו"ש חייב	10	3.0 לטרנזקציה		
2.80	מתן שירותי מומחה לחישוב היטלי פיתוח וחייבים מוניציפליים, אשר יבוצעו על ידי עובד מקצועי מטעם הקבלן בהתאם לדרישות המועצה. השירות יכלול, בין היתר, הגעה למשרדי המועצה לפי דרישה, ביצוע חישובים, בדיקות נתונים, והזנה ותיעוד החיובים במערכת הגבייה, בהתאם להנחיות המועצה ולהוראות הדין.	ש"ע	50	250		
2.90	סקר שילוט - עלות מדידת שלט, לרבות ביצוע כלל הפעולות הנדרשות בהתאם להוראות המפרט הטכני, כולל כל	לשלט	200	40		

#	תיאור פריט	יח' מידה	כמות אומדן	מחיר מרבי	מחיר מוצע	מכפלת מחיר מוצע בכמות אומדן
	התשומות, כוח האדם, הציוד, האמצעים, ההדפסות, השירותים הנלווים, ההפקות והתוצרים, וכל הנדרש לצורך ביצוע מלא ומושלם של השירותים, וזאת ללא כל תוספת תשלום נוספת מכל סוג שהוא במשך כל תקופת ההתקשרות.					
3.00	סקר שילוט - תוספת בסך של 3,000 ₪ עבור הפקת אגרות שילוט, לרבות הפקת התמונות והחומרים הנלווים הנדרשים לצורך הדפסתן. התשלום יבוצע על ידי הקבלן הזוכה ישירות לבית הדפוס עמו הוא עובד, ועל חשבונו. למען הסר ספק, המחיר בגין רכיב זה הינו מחיר קבוע וסופי אשר אינו נתון לתחרות ואינו כפוף להצעת הנחה כלשהי מצד המציעים.					
#	סה"כ מחיר פרק 02					

חתימת המורשה לחתום בשם המציע:

שם מלא של מורשה החתימה _____ חתימת וחותמת המציע _____ תאריך _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____) מאשר כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____, לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

חתימה וחותמת העו"ד _____ מ.ר. _____ תאריך _____

נספח 3 למסמך ב'1 – עמידה בדרישות הגנת הפרטיות

בהתאם לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות

תאריך: ___/___/___

לכבוד

הנדון: הצהרה על עמידה בדרישות הגנת הפרטיות בהתאם

לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות (להלן התקנות)

פרשנות:

בעל המאגר	<u>מועצה מקומית בני עי"ש</u> וגופי הסמך מטעמה (להלן: "המזמין")
מאגר מידע	הכוונה למאגר ו/או למאגרי המידע הקיימים במזמין והמוחזקים ו/או בשימוש של הספק הזוכה, בין אם רשומים ברשם המאגרים, בין אם הם בתהליך רישום ובין אם הם נכללים תחת הגדרת "מאגר מידע" על אף שאינם רשומים.
הספק הזוכה	הזוכה בהליך התקשרות עם בעל השליטה במאגר לאספקת, תחזוקה ומתן שירות בתחום מערכות מידע ואשר בהם מאוחסנים מאגרי מידע.

1. בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ובפרט תיקון 13 לחוק אשר פורסם באוגוסט 2024, חלה חובה מוגברת ואחידה הן על בעל המאגר, הן על המחזיק בו (הספק הזוכה) ועל המשתמשים בו (הן משתמשים – עובדי המזמין והן משתמשים מטעם הספק הזוכה), לאכוף את התקנות ולעמוד בדרישות המפורטות בחוק לרבות חובת הגילוי, הבקרה והפיקוח על יישום הדרישות.
2. הצהרה זו אינה באה אלא להוסיף על הדרישות המפורטות בתקנות ובכל מקרה של סתירה או פרשנות – הוראות התקנות גוברות על הצהרה זו.
3. הספק הזוכה, ימלא בקפדנות את הדרישות המפורטות בתקנות וכן את הנחיות בעל המאגר ו/או מי מטעם בעל המאגר הממונה על הגנת הפרטיות ו/או יועץ המשפטי של המזמין, ככל שתקבל כל דרישה או הנחיה הקשורה לתקנות. הספק הזוכה יבצע את הפעולות הבאות כמחזיקי המאגר / המאגרים השייכים לבעל המאגר וכן כמשתמשים במאגר (לכל מטרה שהיא, אף למטרות תחזוקה שוטפת וגיבוי של הנתונים הקיימים בו)
4. הספק הזוכה יישם את כלל הדרישות ולבצע את כל הפעולות המפורטות בהצהרה זו – על חשבונו, ללא כל דרישה כספית וללא תשלום נוסף מצד המזמין מעבר לתשלומים המפורטים במחירון המכרז.
5. ככל שיוטלו עיצומים כספיים על בעל המאגר בשל מחדליו ואשר נובעים ממחדלי הספק הזוכה, בצורה חלקית או מלאה, יוטל על הספק הזוכה החובה לטפל בהסרת ו/או הקטנת ו/או התמודדות משפטית עם העיצומים הכספיים ולהסדיר את התשלומים בגינם לרבות הוצאות משפטיות, על חשבונו. במידה והמחדלים הינם בשל מחדלים של בעל המאגר או בשל מחדלים של שני הצדדים – ייקבע במנגנון בוררות או במו"מ המקובל על שני הצדדים – מהי חלקה של המזמין בהוצאות העיצומים הכספיים.
6. במידה ויידרש על פי דין, ימנה הספק הזוכה ממונה על הגנת הפרטיות (DPO) מטעמו, לצורך עמידה בהוראות הדין והתקנות בתחום הגנת הפרטיות ואבטחת המידע.
7. הממונה על הגנת הפרטיות של המזמין יהיה אחראי על הפיקוח הכולל ליישום דרישות החוק, על ביצוע בקורות ובדיקות שוטפות במאגרי המידע של המזמין, ועל העברת הנחיות מקצועיות הן לספק הזוכה והן לגורמים הרלוונטיים במזמין, בהתאם לתפקידו ולחובותיו לפי דין.

8. הספק הזוכה יגיש למזמין בתוך 60 ימים קלנדריים, מיום זכייתו "סקר ציות" וכן דוח לתיקון ליקויים של כלל מאגרי המידע המוחזקים בידו והשייכים לבעל המאגר. דוח זה יכיל את כלל הפעולות הנדרשות לתיקון וליישום הדרישות.
9. הספק הזוכה מצהיר יישם אמצעי אבטחה סביבתיים, פיזיים ולוגיים מספקים ומתאימים בהתחשב בסוג המידע האישי של הלקוח ובמידת רגישותו, וזאת לשם מניעת חדירה או גישה בלתי מורשית למידע האישי של הלקוח. מבלי לגרוע מהאמור, נותן השירותים מתחייב ליישם את אמצעי האבטחה המפורטים בסעיף 17 אמצעי אבטחת מידע.
10. הספק הזוכה, ינהל את רשימת המשתמשים המורשים לגשת לכל מאגר מידע, ויפעל מדי תקופה, לכל המאוחר כל 4 חודשים, להסיר משתמשים שאינם פעילים, וזאת לאחר הודעה בכתב למנכ"ל/לית המזמין ולמנהל המחלקה המנהל את המאגר במזמין.
11. הספק הזוכה יערוך בדיקות, מבדקים, הדרכות, ירכוש ויטמיע אמצעים לאבטחת מידע ולמניעת זליגת מידע ממאגרי המידע המוחזקים בידו.
12. הספק הזוכה יערוך הדרכות מודעות ומבדקי פשינג לעובדיו ו/או עובדים מטעמו וכן מוקדי שירות לתמיכה במערכות המידע, וזאת לכל היותר כל 4 חודשים קלנדאריים.
13. הספק הזוכה יבצע בדיקות חדירה וסקרי סיכונים למערכות המידע ולמערכי החומרה בהם מוחזק המידע, בהתאם לדרישות התקנות ויעביר למזמין מידע בדבר ביצועם וכן את הפעולות לתיקון הממצאים שהתגלו בהם.
14. הספק יודיע ללקוח באופן מידי על כל בקשה, ובכלל זה בקשה לעיון, תיקון או מחיקת מידע, אשר תתקבל אצל הספק מנושא מידע בקשר למידע האישי.
15. הספק ישתף פעולה עם הלקוח כנדרש לצורך עמידה בדרישות חוקי הפרטיות הנוגעים לבקשות נושאי המידע, ובכלל זה:
- 15.1. תוך חמישה (5) ימי עסקים, מסירת המידע המבוקש לצורך בחינת בקשת נושא המידע לרבות העתקי תלויות, בקשות או התקשרויות רלוונטיות, וכן מידע אישי של נושא המידע שבידי נותן השירותים;
- 15.2. מתן סיוע ללקוח לצורך עמידה בלוחות הזמנים הנדרשים בקשר עם בקשות נושאי מידע על פי חוקי הפרטיות; וכן
- 15.3. נותן השירותים מתחייב:
- 15.3.1. לפעול בהתאם למדיניות פנים-ארגונית לטיפול בבקשות נושאי המידע, הכוללת זיהוי הבקשה, אישור קבלתה ומתן מענה תוך פרק הזמן הנדרש על ידי הלקוח;
- 15.3.2. לוודא כי השירותים והמערכות שהוא מספק מתוכננים כך שיאפשרו זיהוי, תיקון, מחיקה או ביצוע פעולות אחרות הנדרשות על פי חוקי הפרטיות.
16. הספק הזוכה יודיע מיידית בכתב על כל אירוע דלף מידע, השחתת מידע, פריצה או כל אירוע אבטחת מידע וזאת לכל היותר תוך 24 שעות מגילוי האירוע – למנכ"ל/לית המזמין ולממונה אבטחת המידע של המזמין.
17. הספק הזוכה יפעל בכל דרך להקטנת החשיפה לעיצומים ולתביעות הנובעות מהתקנות.

18. אמצעי אבטחת מידע

18.1. אבטחה פיזית ותנאי סביבה

- 18.1.1. הספק מחויב להבטיח הגנה פיזית כוללת על מערכות המידע שבהן נשמר מידע אישי – לרבות שרתים, ציוד עיבוד נתונים, תשתיות תקשורת, עמדות קצה ומבני המאגר. ההגנה תכלול אמצעים למניעת סיכונים סביבתיים ונזקים הנגרמים מאסונות טבע (כגון שריפות, הצפות ורעידות אדמה) וכן מפעולות אנושיות מזיקות.

18.1.2. מערכות המידע ימוקמו באזורים מוגנים ומאובטחים, שהגישה אליהם מותרת אך ורק לעובדים שהוסמכו לכך.

18.1.3. כניסת מבקרים, ספקים או לקוחות לאזורי שרתים תתבצע בליווי עובד מוסמך ותתועד באופן מסודר.

18.2. גיבוי

18.2.1. יבוצעו גיבויים סדירים תוך שמירה על מגבלות גישה כפי שנקבעו בפרק ההרשאות. הגיבויים עצמם יוצפנו בטכנולוגיות הצפנה מקובלות.

18.2.2. לנותן השירות תהיה יכולת למחוק באופן בלתי הפיך גיבויים קיימים לפי דרישת הלקוח.

18.3. מכשירים ניידים

18.3.1. מידע אישי לא יאוחסן על מחשבים ניידים או מדיות נשלפות אלא אם כן הוצפן ונשמר תחת אימות רב-שלבי.

18.3.2. הוצאת נתונים למדיות ניידות תיעשה רק באישור כתוב מהלקוח.

18.4. אבטחת מערכות

18.4.1. ייושמו אמצעי זהוי, מניעה ותגובה לאיומים – לרבות אנטי-וירוס, חומות אש וכלים לניהול פגיעויות.

18.4.2. כל תחנות הקצה יהיו מוגנות בתוכנות אבטחה עדכניות (אנטי-וירוס, אנטי-נוזקות. IDS),

18.4.3. רשתות יופרדו לצורך אבטחת מידע רגיש באמצעות VLANs, ACLs וחומות אש. ייושמו מנגנוני DLP למניעת דליפות מידע.

18.4.4. תבוצע הקשחת מערכות – ביטול שירותים מיותרים, הגדרות אבטחה מחמירות ועמידה בסטנדרטים בינלאומיים.

18.5. הרשאות גישה, אימות זהות

18.5.1. יינוהל רישום מלא של כל פעולה במערכות המאגר – לרבות התחברויות, עדכונים, מחיקות ושינויים – בציון המשתמש המבצע.. יוגדרו נהלים ברורים להענקת הרשאות גישה והגבלות על פי תפקידים.

18.5.2. הרשאות תינתנה רק לעובדים הזקוקים לכך לצורך מילוי תפקידם, וינוהל רישום עדכני של בעלי ההרשאה.

18.5.3. הרשאות של עובדים שסיימו את תפקידם או שאין להם צורך בגישה – יבוטלו מיידית. כל גישה תותנה באימות רב-שלבי, לרבות סיסמאות ייחודיות באורך של לפחות שמונה תווים, הכוללות ספרות, אותיות ותווים מיוחדים, עם תוקף של עד 90 יום.

18.5.4. תחנות עבודה ינעלו באופן אוטומטי באמצעות שומר מסך מוגן בסיסמה לאחר 15 דקות חוסר פעילות.

- מידע אישי לא יישמר בכוננים מקומיים אלא רק במערכות אחסון ייעודיות ומאובטחות.
- יותקנו פתרונות הגנה מסוג Endpoint Security בכל תחנות הקצה ובשרתים.
- יישמר בידול מלא בין מאגרי הלקוח לבין מידע פנימי או מידע של צדדים אחרים.

18.6. ביקורות אבטחה ובידוקות חזירה

18.6.1. אחת לשנה לפחות יבוצעו בדיקות חזירה, סקרי סיכונים וביקורות תקופתיות. ליקויים שיתגלו יתוקנו ללא עיכוב.

18.7. הצפנה

18.7.1. כל העברת מידע אישי תתבצע בסביבה מאובטחת באמצעות פרוטוקולי הצפנה עדכניים.

18.7.2. מידע האישי יאוחסן בהצפנה לפי סטנדרטים מקובלים.

18.7.3. כל תקשורת אל מול הלקוח וממנו תתבצע בערוצים מוצפנים בלבד.

18.8. תיעוד וניטור

18.8.1. יופעל מנגנון לוגים שיתעד גישה ופעולות במערכת, עם שמירת נתונים לפחות ל-24 חודשים לוגים יהיו זמינים ללקוח לפי בקשתו.

18.8.2. מערכות ניטור יספקו התראות על חריגות.

18.8.3. במקרה של אירועים חריגים יועבר עדכון בזמן אמת ללקוח.

18.9. עדכונים ובקרה שוטפת

18.9.1. מדיניות האבטחה תיבחן ותעודכן לפחות פעם בשנה או בעת שינויים מהותיים.

18.9.2. יופעל מנגנון ניהול עדכונים ותיקוני אבטחה באופן שוטף, כולל הטמעה אוטומטית של עדכונים קריטיים.

אני החתום מטה, מתחייב לבצע את המפורט בהצהרה זו, בשם הספק, חברת _____.

חותמת	שם	תאריך
וחתימה	מורשה החתימה	

נספח 3 למסמך ב'2 – הסכם עיבוד מידע

נחתם ביום _____ בין: מועצה מקומית בני עיי"ש, מרח' _____, ח.פ. _____,
(להלן: "המזמין") _____

לבין: _____, מרח' _____, ח.פ.ע.מ. _____ (להלן: "הספק")

הואיל והמזמין מחזיק במידע אישי כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"); והואיל והספק מעניק למזמין שירותים הכוללים עיבוד של מידע אישי מטעמו של המזמין; והואיל שהצדדים מעוניינים להסדיר את אופן עיבוד המידע האישי, לרבות חובות הספק כלפי המזמין בהתאם להוראות הדין;

הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. הגדרות

במסמך זה תהיה למונחים הבאים המשמעות שלצידם, אלא אם ההקשר מחייב אחרת:

- החוק – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, על תקנותיו, לרבות תיקון 13 והנחיות רשם מאגרי המידע.
- מידע אישי – כל מידע על אדם מזוהה או שניתן לזהותו.
- עיבוד מידע – כל פעולה או סט פעולות המבוצעות על מידע אישי, כולל שמירה, שימוש, העברה, מחיקה ועוד.
- הפרת מידע – כל אירוע של חשיפת מידע אישי שלא כדין, אובדן מידע, גישה בלתי מורשית או שינוי בלתי מורשה.

2. נושא ההסכם:

הספק יעבד את המידע האישי אך ורק לצורך מתן השירותים שסוכמו עם המזמין, בהתאם להוראות החוק ולהסכם זה.

3. חובות הספק – הספק מתחייב:

- א. לא לעבד את המידע האישי אלא לפי הנחיות מפורשות ובכתב של המזמין.
- ב. לשמור על סודיות המידע ולהימנע מגישה לא מורשית אליו.
- ג. למנות עובד אחראי למילוי הוראות הגנת המידע במסגרת המזמין שלו.
- ד. לנקוט באמצעי אבטחת מידע הולמים בהתאם לרמת הסיכון וסוג המידע, כנדרש בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.
- ה. לא להעביר מידע לצדדים שלישיים אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב מהמזמין.
- ו. לדווח מיידית למזמין על כל אירוע אבטחת מידע או חשד להפרה.
- ז. לשתף פעולה עם המזמין בכל הנוגע למימוש זכויות נושאי המידע (גישה, תיקון, מחיקה וכו').
- ח. עם סיום ההתקשרות – להשיב למזמין את כל המידע או להשמידו באופן מאובטח, לפי דרישת המזמין.

4. תת-קבלנים

הספק לא יעשה שימוש בתת-קבלן לעיבוד המידע, אלא אם ניתנה לכך הסכמת המזמין, ובתנאי שיחתם הסכם דומה עם אותו תת-קבלן, הכולל חובות זהות לאלו שבהסכם זה.

5. בקרה וביקורת

המזמין יהא רשאי לבצע, בעצמו או באמצעות צד שלישי מטעמו, ביקורות תקופתיות או בלתי צפויות לבחינת עמידת הספק בהוראות הסכם זה. הספק יאפשר גישה למסמכים, מערכות ואתרים, ככל שנדרש לצורך כך.

6. אחריות

הספק אחראי לכל נזק ישיר שייגרם למזמין כתוצאה מהפרת התחייבויותיו לפי הסכם זה או לפי הדין, לרבות במקרים של הפרת מידע, ויהא עליו לשפות את המזמין על כל תביעה, הוצאה או נזק כאמור.

7. שונות

- א. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות הכללי בין הצדדים
- ב. כל שינוי או תוספת להסכם זה יהיו בכתב ובחתימת שני הצדדים
- ג. סמכות השיפוט הבלעדית בכל מחלוקת לפי הסכם זה תהא לבתי המשפט במחוז דרום.

נספח א' להסכם עיבוד מידע : טבלת פרטי עיבוד מידע אישי

הספק מתבקש למלא את הטבלה שלהלן במדויק, ולחתום על התחייבות לעיבוד המידע בהתאם להוראות ההסכם :

מענה	תוכן נדרש מהספק	מענה הספק
	מידע בסיסי הנוגע לעובדים / דיירים / לקוחות/תושבים (פיננסי, פרטי קשר, מקצועי, מידע רגיש מאוד על הפרט...)	סוגי המידע המעובד
	מתן שירות ייעוץ מקצועי (לדוגמה: ייעוץ ביטוחי, ייעוץ אבטחת מידע, ייעוץ הגנת פרטיות, ביצוע בקרה, ליווי בהיערכות לרגולציה וכיו"ב)	מטרת העיבוד
	עובדים, דיירים, תושבים, לקוחות, ספקים, נושאי תפקידים שהמידע עליהם נדרש לצורך הייעוץ.	קטגוריות נושאי המידע
	האם המידע נמסר לספק ישירות על ידי המזמין בלבד (לא נאסף ממקור עצמאי)	מקורות המידע
	מהם סוגי השימוש במחשב: מוגן בסיסמה, העברת קבצים באמצעים מאובטחים בלבד (כגון דוא"ל מוצפן / תיקייה מאובטחת), שמירת קבצים מוצפנת, גיבוי מאובטח, ומחיקת מידע בתום השירות.	אמצעי אבטחת מידע
	בישראל בלבד (במחשבי הספק או בשרת מאובטח המאושר על ידי המזמין)	מיקום אחסון המידע
	האם יש/אין גישה לצדדים שלישיים, האם מידע מועבר אלא באישור מפורש ובכתב מהמזמין.	גישה לצדדים שלישיים
	עד תום מתן השירות או לפי דרישת המזמין, ולאחר מכן יימחק או יושמד באופן מאובטח.	משך שמירת המידע
	האם מתבצע כל עיבוד לצורך שיווק, פרסום, או ניתוח פרופילים.	דיוור ישיר / פרופילינג
	שם: _____ טלפון: _____ דוא"ל _____ (אחראי למידע אשר ישמש איש קשר למזמין בכל הנוגע לעיבוד המידע)	אחראי הגנת מידע מטעם הספק

נספח ב' להסכם עיבוד מידע: התחייבות הספק

אני הח"מ, _____, נציג מוסמך מטעם הספק _____, מאשר בזאת כי:

1. עיינתי בהסכם עיבוד המידע והבנתי את חובותיי;
2. מילאתי את נספח אי לעיל באופן מלא ומדויק;
3. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות ההסכם, החוק ותקנות הגנת הפרטיות.

חתימה

שם מלא + תפקיד

תאריך

נספח 3 למסמך ב'3 – הצהרת ספק בדבר שמירה על מאגרי מידע

לכבוד

מועצה מקומית בני עיי"ש (להלן: "המזמין")

1. אנו מצהירים כי הובאו לידיעתנו הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 (להלן: "החוק") ואנו מתחייבים לפעול במידע המועבר אלינו במסגרת ביצוע השירותים או השירותים בהתאם להוראות החוק.
2. הספק מתחייב כי לא יתבצע שימוש במידע שיועבר לרשותו במסגרת השירותים נשוא חוזה ההתקשרות אלא למטרה לשמה נמסר המידע בלבד. בנוסף, מתחייב הספק לפעול לפי עקרון צמצום המידע, ולא לאסוף, לשמור או לעבד מידע עודף שאינו הכרחי למתן השירות.
3. אנו מתחייבים להדריך את עובדינו להם תהיה גישה למידע בדיני הגנת הפרטיות.
4. אנו מתחייבים לאפשר בקרה מתמדת בזמנים כפי שיראה לנכון למזמין על נהלי האבטחה ואופן ביצוע הוראות החוק על ידינו ולמסור כל מידע או פירוט שיידרש מאתנו על ידי המזמין בעניינים שפורטו לעיל.
5. אנו מתחייבים להשיב למזמין כל מידע שהגיע לרשותנו בקשר עם ביצוע השירותים נשוא הליך זה לרבות כל מדיה ו/או אמצעי אחסון שנמסר לנו לידי המזמין, כמו כן אנו מתחייבים למחוק כל מידע שיישאר ברשותנו עם סיום השירותים.
6. אנו מתחייבים שלא לסחור, לשווק, למסור לצד ג' או להשתמש במידע לכל מטרה אחרת זולת מתן השירות נשוא ההתקשרות. כל שימוש משני במידע – אסור בהחלט אלא אם ניתן אישור מפורש ובכתב מהמזמין.
7. אנו מתחייבים לפעול על פי דרישות תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו - 1986 ולפעול על פי הנדרש ממנהל המאגר לרבות סעי' 3 ו-14.
8. אנו מצהירים כי איננו נמצאים במצב של ניגוד עניינים ו/או אין לנו כל עניין במידע המועבר לנו לצורך ביצוע השירותים מעבר לביצוע השירותים על פי תנאי ההליך.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

נספח למפרט הטכני-

מפרט דרישות להקמת ותפעול מוקד שירות לקוחות חיצוני (Outsourcing) עבור רשות מקומית, המתמקד בערוצים דיגיטליים.

1. תכולת השירותים הנדרשים

הספק יספק מעטפת שירות מלאה לניהול פניות תושבים בערוצים דיגיטליים, במטרה להגדיל את הנגישות, לקצר זמני תגובה ולשפר את שביעות רצון התושב.

הערוצים הנדרשים:

- 1.1 WhatsApp : ניהול שיחות בוט ומעבר לנציג אנושי.
- 1.2 דואר אלקטרוני (E-mail) : ניהול תיבות שירות מרכזיות.
- 1.3 טפסים דיגיטליים : טיפול בבקשות המגיעות מאתר הרשות.
- 1.4 צ'אט באתר : הפעלת צ'אט בוט באתר ומענה נציג שירות לאחר שמענה באמצעות צ'אט בוט לא הסתיים לשביעות רצון הלקוח.

2. דרישות טכנולוגיות ומערכתיות

2.1. פלטפורמת ה-Omnichannel

2.1.1. על הספק לעבוד על מערכת ניהול פניות (CRM/Service Desk) המאחדת את כלל הערוצים למסך אחד עבור הנציג.

2.1.2. יכולת תיעוד היסטוריית פניות מלאה של התושב בכל הערוצים.

2.1.3. ממשק קבלת קריאות מוקד ממוקד 106 של הרשות המקומי.

2.1.4. מתן גישה לביצוע בקרה על ידי מפקח מטעם הרשות המקומית על רמת השירות ואיכות השירות.

2.2. מערך ה-WhatsApp וה-Chatbot

2.2.1. צ'אט בוט : פיתוח תרחישי שיחה למענה אוטומטי על שאלות נפוצות (כדוגמת שעות פתיחה,

סטטוס תשלום, דרכי תשלום, הנחות בארנונה).

2.2.2. מעבר לנציג אנושי : במידה והבוט לא סיפק מענה, השיחה תועבר לנציג אנושי תוך שמירה על רצף השיחה.

2.2.3. שימוש ב-WhatsApp : בשירות או מספר מוביל המוקצה לרשות המקומית.

3. הגדרת רמת השירות (SLA)

הספק יתחייב לעמידה ביעדים הבאים :

מזד	יעד נדרש
זמן מענה ראשוני ב WhatsApp	עד 60 שניות (על ידי בוט)
זמן מעבר לנציג אנושי	עד 6 דקות בשעות הפעילות
מענה למייל / טופס דיגיטלי	עד 5 שעות מפתחת פניה
סגירת פניה	בהתאם לסוג הפניה – עד 3 ימי עסקים או לחילופין במידה והפנייה מטופלת על ידי גורם מקצועי בעירייה.
עמידה ברמת שירות	לפחות 90% מכלל הפניות המתקבלות בחודש קלנדר, עומדות ברמת השירות המפורטת לעיל.

4. כוח אדם והדרכה
- 4.1. נציגים : בעלי כושר ביטוי גבוה בכתב, יכולת הקלדה מהירה ותודעת שירות גבוהה.
 - 4.2. שפות : מענה בעברית ונציג אחד לפחות בשפה הרוסית.
 - 4.3. הכשרה : הספק יבצע הכשרה מקצועית על תהליכי הרשות המקומית, נהלי עבודה ושימוש במערכות המוניציפליות.
 - 4.4. אבטחת מידע : כלל הנציגים יחתמו על הצהרת סודיות ויוסמכו על נהלי הגנת הפרטיות (GDPR/חוק הגנת הפרטיות הישראלי).
5. דרישות אבטחת מידע וסייבר
- כמערכת המשרתת רשות מקומית, על הספק לעמוד בסטנדרטים הבאים :
- 5.1. עמידה בדרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות.
 - 5.2. ניהול הרשאות לפי משתמשים למניעת חשיפת פרטי תושבים שלא לצורך.
 - 5.3. יכולת ביצוע "ניקוי נתונים" במידת הצורך.
6. בקרה ודיווח
- הספק יגיש לרשות דוח תקופתי חודשי הכולל פעילות של המוקד :
- 6.1. כמות פניות לפי ערוצי פניה.
 - 6.2. אחוז הפניות שנסגרו על ידי ה-Chatbot ללא התערבות נציג אנושי.
 - 6.3. ציון שביעות רצון (CSAT) הנשלח אוטומטית בסיום כל צ'אט.
 - 6.4. ניתוח עומסים לפי שעות וימים.

מועצה מקומית בני עיי"ש

נספח 2 לטופס 1 - פירוט ד

הדוח הכספי לשנת 2022

דוח גביה ויתרות חייבים ליום 31 בדצמבר 2022 באלפי ש"ח

מים		ארנונה כללית		נתוני גביה מים וארנונה לפי נתוני אגף הגביה
2021	2022	2021	2022	
684	716	2,163	2,375	גבית פיגורים יתרת פיגורים ריאלית לתחילת שנה
		(50)	(52)	חיוב / זיכוי נוסף
36	(105)	94	76	העברה לחובות מסופקים וחובות למחיקה חיובים במהלך התקופה בגין ריבית והצמדה
720	611	2,207	2,399	סה"כ יתרת פיגורים (פוטנציאל הגביה)
4	13	515	712	גביה בגין פיגורים
716	598	1,692	1,687	יתרת פיגורים בגין שנים קודמות
		10,709	13,950	חיוב תקופתי שוטף מצטבר
		818	127	חיוב / זיכוי נוסף
		28	54	חיובים במהלך התקופה בגין ריבית והצמדה
		(2,904)	(3,276)	הנחות, פטורים, זיכויים ומחיקות חובות
		8,651	10,855	סה"כ חיוב תקופתי (פוטנציאל הגביה)
		(7,968)	(9,744)	גביה שוטפת
		(7,968)	(9,744)	סה"כ שנגבה
		683	1,111	יתרת פיגורים לתקופה
716	598	2,375	2,798	יתרת חובות שטרם נגבו לסוף התקופה
0.56%	2.13%	23.33%	29.68%	% גביה מהפיגורים
		92.10%	89.76%	% גביה מהשוטף
0.56%	2.13%	78.13%	78.89%	% גביה מהסה"כ

(***)

מועצה מקומית בני עי"ש

נספח 2 לטופס 1 - פירוט ד

הדוח הכספי לשנת 2023

דוח גביה ויתרות חייבים ליום 31 בדצמבר 2023 באלפי ש"ח

מים		ארנונה כללית		נתוני גביה מים וארנונה לפי נתוני אגף הגביה
2022	2023	2022	2023	
716	598	2,375	2,798	גבית פיגורים יתרת פיגורים ריאלית לתחילת שנה
(105)		(52)	(34)	חיוב / זיכוי נוסף
	55	76	153	העברה מחובות מסופקים וחובות למחיקה חיובים במהלך התקופה בגין ריבית והצמדה
611	653	2,399	2,917	סה"כ יתרת פיגורים (פוטנציאל הגביה)
13		712	625	גביה בגין פיגורים
598	653	1,687	2,292	יתרת פיגורים בגין שנים קודמות
		13,950	13,957	חיוב תקופתי שוטף מצטבר
		127	258	חיוב / זיכוי נוסף
		54	42	חיובים במהלך התקופה בגין ריבית והצמדה
		(3,276)	(3,407)	הנחות, פטורים, זיכויים ומחיקת חובות
		10,855	10,850	סה"כ חיוב תקופתי (פוטנציאל הגביה)
		(9,744)	(9,748)	גביה שוטפת
		(9,744)	(9,748)	סה"כ שנגבה
		1,111	1,102	יתרת פיגורים לתקופה
598	653	2,798	3,394	יתרת חובות שטרם נגבו לסוף התקופה
2.13%		29.68%	21.43%	% גביה מהפיגורים
2.13%		89.77%	89.84%	% גביה מהשוטף
		78.89%	75.35%	% גביה מהסה"כ

(***)

מועצה מקומית בני עי"ש

נספח 2 לטופס 1 - פירוט ד

הדוח הכספי לשנת 2024

דוח גביה ויתרות חייבים ליום 31 בדצמבר 2024 באלפי ש"ח

מים		ארנונה כללית		
2023	2024	2023	2024	
598	653	2,798	3,394	נתוני גביה מים וארנונה לפי נתוני אגף הגביה
		(34)	(826)	גבית פיגורים יתרת פיגורים ריאלית לתחילת שנה
55	35	153	66	חיוב / זיכוי נוסף
653	688	2,917	2,634	חיובים במהלך התקופה בגין ריבית והצמדה
	9	625	533	סה"כ יתרת פיגורים (פוטנציאל הגביה)
653	679	2,292	2,101	גביה בגין פיגורים יתרת פיגורים בגין שנים קודמות
		13,957	14,379	חיוב תקופתי שוטף מצטבר
		258	(189)	חיוב / זיכוי נוסף
		42	30	חיובים במהלך התקופה בגין ריבית והצמדה
		(3,407)	(3,541)	הנחות, פטורים, זיכויים ומחיקת חובות
		10,850	10,679	סה"כ חיוב תקופתי (פוטנציאל הגביה)
		(9,748)	(9,894)	גביה שוטפת
		(9,748)	(9,894)	סה"כ שנגבה
		1,102	785	יתרת פיגורים לתקופה
653	679	3,394	2,886	יתרת חובות שטרם נגבו לסוף התקופה
	1.31%	21.43%	20.24%	% גביה מהפיגורים
		89.84%	92.65%	% גביה מחשוטף
	1.31%	75.35%	78.32%	% גביה מחסה"כ

(***)