



עיריית עכו

מכרז פומבי מס' 01/2026 לניהול מערך הגבייה של עיריית עכו

מסמכי המכרז

- מסמך א' - הזמנה להציע הצעת מחיר
מסמך ב' - הצעת משתתף על נספחיה :
- נספח ב'1 - אישור אודות ניסיון קודם ;
נספח ב'2 - הצהרת המשתתף אודות כח אדם, ניסיון ומיומנות ;
נספח ב'3 - אישור מנהל כספים / מנכ"ל ;
נספח ב'4 - אישור רו"ח לגבי עסק חי ;
נספח ב'5 - הצהרה בדבר קיום הוראות סעי' 2ב'+ 1ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים ;
נספח ב'6 - הצהרה בדבר העדר קירבה לעובד הרשות ו/או לחבר המועצה ;
נספח ב'7 - נוסח ערבות בנקאית (ערבות משתתף).
נספח ב'8 - תצהיר העדר הרשעות
נספח ב'9 - שאלון ניגוד עניינים
מסמך ג' - תנאי חוזה לביצוע העבודות ע"י הקבלן על נספחיו :
- נספח ג'1 - נוהל העסקת חברות גביה
נספח ג'2 - נוהל מחיקת חובות
נספח ג'3 - אכיפת גביית חוב
נספח ג'4 - דגשים לשירות לקוחות איכותי ע"י הקבלן
נספח ג'5 - התחייבות לשמירת סודיות
נספח ג'6 - התחייבות לשמירת סודיות (עובד)
נספח ג'7 - אישור ביטוחים
נספח ג'8 - נוסח ערבות ביצוע
נספח ג'9 - אמנת שירות
נספח ג'10 - הגנת הפרטיות

ניהול, תאום ופיקוח : מינהל כספים, עיריית עכו

רחוב ויצמן 35, עכו
ת.ד. 2007, מיקוד 24120
טל' : 04-9956086
פקס : 04-9956083

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

הזמנה להציע הצעות

מבוא

1. עיריית עכו (להלן: "העירייה") מזמינה בזה הצעות מחיר לניהול מערך הגבייה של עיריית עכו (להלן: "השירותים").

2. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באמצעות אתר עיריית עכו www.akkomuni.il בלינק המצורף: <https://did.li/Yh3ZH> תמורת סכום של 5,000 (חמשת אלפים ש"ח), שלא יוחזר מכל טעם שהוא.

2.1 מסמכי המכרז (להלן: "מסמכי המכרז") כוללים:

מסמך א' - הזמנה להציע הצעת מחיר

מסמך ב' - הצעת משתתף על נספחיה:

נספח ב'1 - אישור אודות ניסיון קודם;

נספח ב'2 - הצהרת המשתתף אודות כח אדם, ניסיון ומיומנות;

נספח ב'3 - אישור מנהל כספים / מנכ"ל;

נספח ב'4 - אישור רו"ח לגבי עסק חי;

נספח ב'5 - הצהרה בדבר קיום הור' סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים;

נספח ב'6 - הצהרה בדבר העדר קירבה לעובד הרשות ו/או לחבר המועצה;

נספח ב'7 - נוסח ערבות בנקאית (ערבות משתתף).

נספח ב'8 - תצהיר העדר הרשעות

נספח ב'9 - שאלון ניגוד עניינים

מסמך ג' - תנאי חוזה לביצוע העבודות ע"י הקבלן על נספחיו:

נספח ג'1 - נוהל העסקת חברות גביה

נספח ג'2 - נוהל מחיקת חובות

נספח ג'3 - אכיפת גביית חוב

נספח ג'4 - דגשים לשירות לקוחות איכותי ע"י הקבלן

נספח ג'5 - התחייבות לשמירת סודיות

נספח ג'6 - התחייבות לשמירת סודיות (עובד)

נספח ג'7 - אישור ביטוחים

נספח ג'8 - נוסח ערבות ביצוע

2.2 כל מסמכי המכרז הינם רכוש של העירייה, והם ניתנים למשתתף לשם הכנת הצעות והגשתה בלבד. המשתתף אינו רשאי להעתיקם או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

3. תנאי ההתקשרות בין העירייה לזוכה במכרז יהיו על פי תנאי חוזה ההתקשרות על נספחיו המצורף למסמכי המכרז **כמסמך ג'.**

3.1 העירייה רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז. השינויים והתיקונים, כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של כל רוכשי מסמכי המכרז בדואר רשום ו/או בפקסימיליה לפי הכתובות שנמסרו על ידם.

4. כל הערה או הסתייגות לאמור במסמכי המכרז, טענה לסתירה במסמכי המכרז, שגיאה או אי התאמה לחוקים ולתקנות (להלן: "הסתייגות") וכן כל בקשת הסברים, הבהרות ו/או בקשה לפרטים נוספים (להלן: "בקשת ההבהרה") רשאי להפנות בכתב בלבד אל אנה גורביץ (להלן "חשבת האגף") למייל gvia5@akkomuni.il וזאת עד לא יאחר **מיום 03.06.2026 עד לשעה 13:00**. על השולח חלה החובה לוודא טלפונית, בטל: 04-9956005. יש להגיש את האמור בקובץ word פתוח בהתאם לטבלה הבאה:

מספר שאלה	נושא	עמוד	סעיף	פירוט

4.1 תשובת העירייה להסתייגות ו/או לבקשת ההבהרה מצד מי שרכש את מסמכי המכרז תינתן בכתב בלבד בצירוף עותק ההסתייגות ו/או בקשת ההבהרה בהתאמה לכל רוכשי מסמכי המכרז.

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

- יודגש כי תשובה להסתייגות ו/או לבקשת הבהרה תהא חסרת תוקף, אלא אם ניתנה בכתב על ידי מנהלת הפרויקט כאמור לעיל.
- 4.2 הסתייגות ו/או בקשת הבהרה שתוגש לאחר המועד האמור בס"ק 1 לא תידון וצירופה למסמכי המכרז עלול להביא לפסילת ההצעה.
- 4.3 משתתף שלא יעביר את הסתייגותיו ו/או בקשותיו להבהרה בהתאם להוראות ס"ק 1 לעיל יהיה מנוע לטעון טענות בדבר אי סבירות או אי בהירות, שגיאות או אי התאמות וכיו"ב טענות.
5. את ההצעות, במעטפה סגורה נושאת ציון "מכרז פומבי 01/2026- ניהול מערך הגבייה של עיריית עכו", יש למסור ידנית ולהכניס לתיבת המכרזים שבמשרדי מזכירות העירייה, אשר בקומת השנייה בבניין העירייה ברחוב ויצמן 35, עכו לאחר שהוחתמה בחותמת נתקבל. יש לוודא כי המזכירה המתאימה תחתום בשמה המלא וכן תציין את השעה שהמעטפה נתקבלה על גבי המעטפה.
- את המסירה יש לבצע במסירה ידנית בלבד עד ליום 23.06.2026 עד לשעה 13:00.**
- הצעות אשר תגענה לתיבת המכרזים בעירייה, מכל טעם שהוא, לאחר מועד זה לא תתקבלנה ולא תדונה.**
- ההצעות תוגשנה בשתי מעטפות נפרדות סגורות, כמפורט להלן :**
- מעטפה א' - עליה יציין המשתתף את מספר המכרז ואת הכותרת "מעטפה א' " בלבד.** המשתתף ידפיס עותק של כל חוברת המכרז, לרבות כל ההודעות והעדכונים שיוצאו למסמכי המכרז (ככל שיוצאו), ישלים בהם את כל הפרטים הנדרשים, יחתום על כל עמוד ועמוד ויכניסם לתוך מעטפה זו. כמו כן למעטפה זו יכניס המשתתף גם את כל המסמכים המפורטים בסעיף 6 להלן, את כל המסמכים הנדרשים להוכחת עמידת ההצעה בתנאי הסף, את ערבות המשתתף ואת כל המסמכים הנדרשים למתן ניקוד האיכות.
- אולם, למעטפה א' לא יכניס המשתתף את מסמך ב' - הצעת המשתתף.**
- משתתף אשר יכניס את מסמך ב' - הצעת המשתתף למעטפה א' - הצעתו תיפסל.**
- כל המסמכים במעטפה א' יהיו בעותק מקורי.
- מעטפה ב' - עליה יציין המשתתף את מספר המכרז ואת הכותרת "מעטפה ב'" בלבד.** למעטפה זו יכניס המשתתף עותק אחד מקורי של מסמך ב' - הצעת המשתתף, כאשר מצוינת בו טבלת הצעת המחיר המוצעת על-ידו.
- שתי המעטפות תוכנסנה למעטפה שלישית, עליה יירשם מספר המכרז בלבד ואותה יש למסור ידנית במשרדי מזכירות העירייה כמתואר בסעיף זה.

א. תנאים להשתתפות במכרז

6. בהליך זה רשאים להשתתף יחידים תושבי ישראל, שותפויות רשומות או תאגידים הרשומים כדין בישראל (להלן: "**המשתתף**") העומדים, במועד הקבוע כמועד האחרון להגשת ההצעות להליך **בכל** התנאים המפורטים להלן:
- 6.1 ניסיון קודם:
- 6.1.1 על המשתתף להיות בעל ניסיון מוכח של 3 שנים לפחות בניהול מערך גביה ברשויות מקומיות בהיקף שנתי מצטבר של 300,000,000 ₪ לפחות בכל אחת מהשנים 2022 - 2025.
- 6.1.2 על המשתתף להיות בעל ניסיון מוכח בניהול מערך גביה לפחות 2 רשויות מקומיות, אשר בכל אחת מהן לפחות 40,000 תושבים, לפי נתוני משרד הפנים, בכל אחת מהשנים 2022 - 2025.
- 6.1.3 "ניהול מערך גביה" בס"ק 1 ו-2 לעיל משמעו - טיפול בגבייה שוטפת ופיגורים של ארנונה. על המשתתף לפרט בהצעתו את שמות הרשויות המקומיות להן הוא נתן שירותים של ניהול מערך הגביה, תוך פירוט היקף השירותים שניתנו לכל רשות מקומית והסכום שנגבה ע"י המשתתף בכל שנה בכל רשות מקומית. על המשתתף לצרף אישור ממנכ"ל או גזבר הרשות המקומית בנוסח המצורף **בנספח ב' 1** למסמכי מכרז זה.
- מובהר כי אין בהגשת תביעות משפטיות ו/או בניהול תיקי הוצאה לפועל כדי לענות על דרישות הניסיון המפורטות לעיל. העירייה רשאית לברר אצל הממליצים ובכל רשות מקומית אחרת לה נותן המשתתף שירותי גביה את היקף ומהות השירותים ושביעות רצון הרשות המקומית משירותי הגביה הניתנים ע"י המשתתף.
- 6.2 על המשתתף להיות בעל כוח אדם מיומן, המעסיק נכון למועד הגשת ההצעה 40 עובדים לפחות, בעלי ידע מקצועי ואמצעים לביצוע כל הנדרש למתן השירותים שזו המכרז,

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

- לרבות גורם מיומן ומקצועי שישמש מועמד לניהול מחלקת הגבייה כהגדרתו במסמכי מכרז זה.
- המשתתף יחתום על כתב התחייבות לאישור האמור בס"ק זה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן כנספח ב'2.**
- 6.3 על המשתתף להיות בעל יכולת להעמיד את המשאבים הכספיים הנדרשים למתן השירותים.
- המשתתף יצרף להצעתו אישור מנהל כספים / מנכ"ל לאישור האמור בס"ק זה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן כנספח ב'3.**
- כמו כן, יצרף המשתתף אישור רו"ח לגבי עסק חי בנוסח המצורף כנספח ב'4 למסמכי מכרז זה.
- 6.4 על המשתתף להיות מי שביכולתו להעמיד לבחירת העירייה מועמד לניהול מחלקת הגבייה, אשר עומד בכל התנאים שלהלן:
- 6.4.1 בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בניהול צוות עובדים של 6 עובדים לפחות, מתוכן 3 שנים לפחות בניהול מחלקת גבייה ברשויות מקומיות;
- 6.4.2 עומד בדרישות סעיף 7(ב) לנוהל העסקת חברות גבייה - **נספח ג'1.**
- 6.5 על המשתתף להיות מי שמתקיימים בו תנאי סעיף 22' + 21' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 בדבר תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדן.
- על המשתתף לצרף להצעתו תצהיר מאושר על ידי עו"ד בדבר קיומם של תנאי סעיף קטן זה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן כנספח ב'5.**
- 6.6 **על המשתתף לחתום על הצהרה בדבר העדר קירבה לעובד ואו חבר מועצת העירייה בנוסח המצורף לתנאי המכרז ומסומן כנספח ב'6.**
- 6.7 המציע רכש את חוברת המכרז.

ב. ההצעה

- 7.1 המשתתף יהיה חייב להגיש הצעה להספקת כלל השירותים.
- 7.2 ההצעה תוגש ע"י ישות משפטית אחת. כל המסמכים והאישורים לרבות הערבות הבנקאית יהיו ע"ש המשתתף במכרז בלבד.
8. ההצעה תהא בתוקף החל ממועד הכנסתה לתיבת המכרזים ועד לתקופה של 120 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות בהליך זה.
- 9.1 המשתתף יצרף להצעתו ערבות בנקאית, **מקורית**, (להלן: "**ערבות המשתתף**") בסכום של 120,000 ש"ח מאה ועשרים אלף ש"ח (בנוסח המצורף **כנספח ב'7** לתנאי המכרז. ערבות המשתתף תהא צמודה למדד מחירים לצרכן על בסיס מדד חודש אפריל 2026 (להלן: "**המדד היסודי**"). **תוקף הערבות יהיה עד ליום 30.10.2026.**
- 9.2 העירייה תהא רשאית להגיש את ערבות המשתתף לגביה כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו על פי תנאי ההליך, בין אם בכוונתה להזמין ממנו מרכיב אחד או יותר מהמרכיבים הנכללים במכרז.
- חילוט ערבות המשתתף כאמור לעיל ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש לעירייה בגין הפרת התחייבויות המשתתף.
- מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל תשמש ערבות המשתתף כבטחון למילוי דרישות העירייה כמפורט בס"ק 3 להלן.
- 9.3 על-פי דרישת העירייה תוארך ערבות המשתתף עד ל-90 יום נוספים והוראות ס"ק 1 ו-2 דלעיל יחולו בשינויים המחויבים גם על הערבות המוארכת כאמור.
- 9.4 בעת החתימה על ההסכם יחליף המשתתף את ערבות המשתתף בערבות בנקאית קבועה, לפי תנאי ההסכם.
- 9.5 משתתף שהצעתו לא נתקבלה - תוחזר לו הערבות.
10. על המשתתף להגיש הצעה אחת בלבד ולמלא בדיו את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז כהגדרתם בסעיף 2.2 לעיל.
- אי מילוי של כל הפרטים הנדרשים עלול להביא לפסילת ההצעה - וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של העירייה.**
- 11.1 על המשתתף לחתום על כל עמוד מעמודי מסמכי המכרז בחותמתו ובחתימת מורשי החתימה בשמו.

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

- 11.2 היה המשתתף יחיד יחתום הוא תוך ציון שמו המלא ויצרף את חותמתו.
 - 11.3 היה המשתתף שותפות יחתום על מסמכי המכרז אחד או יותר מהשותפים המוסמכים לחתום בשם השותפות, תוך ציון שמו/ם המלא ויצרף/פו את חותמת השותפות.
המשתתף יצרף להצעתו אישור עו"ד לפרטי השותפים וחלקו היחסי של כל אחד מהם בשותפות.
 - 11.4 היה המשתתף חברה רשומה או אגודה שיתופית (להלן: "התאגיד") יחתמו מורשי החתימה בשם התאגיד על כל מסמכי ההליך בצירוף חותמת התאגיד.
המשתתף יצרף הצהרה של עו"ד התאגיד על זכות החתימה בשם התאגיד בנוסח המופיע בסיומו של מסמך הצעת המשתתף ויצרף הוכחה על רישומו של התאגיד.
כמו כן יצרף תדפיס עדכני מרשם החברות המפרט את בעלי המניות או השותפים בתאגיד.
 - 11.5 על המשתתף לציין בסיומו של טופס הצעת המשתתף את כתובתו ופרטיו כנדרש שם.
12. בנוסף למסמכי המכרז על המשתתף לצרף להצעתו גם את המסמכים המפורטים להלן:
- 12.1 אישורים מרשויות מקומיות המעידים על היותו בעל ניסיון מוכח כדרישת סעיף 6.1 לעיל. האישורים יכללו תיאור השירותים שניתנו, היקף הגביה השנתי בכל אחת משנות הפעילות, מספר התושבים ברשות המקומית לפי נתוני משרד הפנים, תקופת ביצוע השירותים, ויהיו בנוסח המצורף **כנספח ב'1** למסמכי המכרז.
 - 12.2 אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, על שם המשתתף.
 - 12.3 אישור בתוקף על ניכוי במקור, על שם המשתתף.
 - 12.4 אישור בכתב של חברת ביטוח בישראל כי היה ויזכה המציע במכרז פומבי 01/2026 של עיריית עכו תהא היא מוכנה לבטח את המציע בכל פוליסות הביטוח כמפורט באישור הביטוחים המצורף **כנספח ג'7** להסכם ההתקשרות (להלן: "אישור הביטוחים") ובהתאם לתנאים המפורטים באותו אישור.
- האישור יהא חתום על ידי חברת הביטוח ויצורף אליו, כחלק בלתי נפרד ממנו, נוסח אישור הביטוחים.
- לחילופין ניתן לצרף את אישור הביטוחים עצמו חתום על ידי חברת הביטוח.
- מובהר בזאת כי על אישור הביטוחים להיות בנוסח הנדרש **כנספח ג'7**, או בנוסח הנ"ל בצירוף הסתייגויות בלתי מהותיות (להלן "הסתייגות ביטוחית").
- הסתייגות מהותית מאישור הביטוחים, אשר לא אושרה מראש ובכתב על ידי העירייה, תביא לפסילת אישור הביטוחים.**
- מציע המבקש להכניס באישור הביטוחים הסתייגות ביטוחית ומבקש לאשרה מראש, בין כהסתייגות שאיננה מהותית (שאינה חייבת אישור מראש) ובין כהסתייגות מהותית, רשאי לפנות בבקשה כתובה, בהתאם למנגנון הקבוע בסעיף 4 לעיל ויפרט את מהותה והנוסח החדש המבוקש על ידו.
- הסתייגות ביטוחית שאושרה בכתב בתשובת העירייה כקבוע בסעיף 4 לעיל לא תביא לפסילת אישור הביטוחים. הסתייגות ביטוחית שאושרה כאמור הינה אופציונאלית ולא תחייב את המשתתפים האחרים לכלול את אותה הסתייגות באישור הביטוח שלהם.
- הסתייגות ביטוחית אשר לא אושרה מראש ובכתב כאמור לעיל עלולה להביא לפסילת אישור הביטוחים והעירייה תהיה רשאית להחליט, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, כי מדובר בהסתייגות מהותית אשר מחייבת את פסילת הצעת המציע.
- החלטת העירייה בעניין זה סופית והיא איננה ניתנת לערעור.
- 12.6 ערבות משתתף כדרישת סעיף 9.1 לעיל.
 - 12.7 למשתתף שהינו שותפות – אישור עו"ד כדרישת סעיף 11.2 לעיל.
 - 12.8 למשתתף שהינו תאגיד – אישור על היותו תאגיד הרשום בישראל כדין ותדפיס עדכני מרשם החברות המפרט את בעלי המניות או השותפים בתאגיד, כדרישת סעיף 11.3 לעיל.
 - 12.9 כל תשובות העירייה להסתייגויות ו/או לבקשות ההבהרה, ככל שתהיינה כאלה – חתומות על ידי המשתתף.
 - 12.10 המשתתף יחתום על שאלון והתחייבות להימנע מניגוד עניינים המצורפים כנספח ב'9 למסמכי הליך זה לשם בדיקת העדר חשש לניגוד עניינים בין ענייניו האחרים לבין ביצוע השירותים.
- היה המציע תאגיד או שותפות יחתום על השאלון מי שעתיד לבצע בפועל את השירותים וכן כל אחד מבעלי השליטה בתאגיד או מהשותפים במציע, לפי העניין וכן מנכ"ל המציע.**
- 12.11 תיקונים שהוכנסו על ידי העירייה במסמכי המכרז, ככל שהועברו כאלה אל המשתתף – חתומים על ידי המשתתף.
 - 12.12 קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז על ידי המשתתף.

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

12.13 קורות חיים הכוללים גיל ותצהיר אודות העדר הרשעות בהתאם לנספח ב' 8 והעדר ניגוד עניינים בהתאם לנספח ב' 9, מבדקים במכון, המלצות ואישורי השכלה של המועמד מטעמו למנהל הגבייה, העומד בתנאים המפורטים בסעיף 6.4 לעיל.
את המסמכים הנדרשים יש להגיש כשהם מאוגדים יחדיו ולפי הסדר הרשום לעיל.

13.1 13.1 התמורה הנדרשת על ידי המשתתף עבור ביצוע השירותים תרשם בסעיף 8.1 להצעת המשתתף (מסמך ב' למסמכי המכרז).

13.1 13.1 שכר הטרחה המוצע על ידי המשתתף לא יעלה על 2.8% ולא יפחת מ-2.40% מהגבייה בפועל בגין העמלה המזכה, כהגדרתה בסעיף 4 לחוזה, וזאת עד לתקרת גבייה שנתית של 190 מיליון ש"ח.

13.2 13.2 לגבי סכום גבייה שנתי העולה על 190 מיליון ש"ח, שיעור העמלה שיחול על החלק העודף יהיה בשיעור של 50% משיעור העמלה שנקבע במסגרת מכרז זה.
 לדוגמה: אם נקבע במסגרת המכרז שיעור עמלה של 2.40% עד לסך של 190 מיליון ש"ח גבייה בפועל, ובאותה שנה בוצעה גבייה בסך של 220 מיליון ש"ח - על הסך של 190 מיליון ש"ח תחול עמלה של 2.40%, ואילו על היתרה (30 מיליון ש"ח) תחול עמלה בשיעור של 1.20%.

14.1 14.1 הצעת המחיר ושאר מסמכי המכרז הדורשים השלמה ימולאו בעט או בהדפסה בלבד, ליד כל תיקון על המשתתף לחתום בחתימה ובחותמת.

14.2 14.2 מסמכי המכרז יוגשו בשני העתקים.

15.1 15.1 לעירייה נתונים שיקול הדעת המלא והזכות להזמין מן הזוכה את כל פריטי העבודה המפורטים במפרט ו/או במסמכי המכרז, או חלקם.

15.2 15.2 משתתף המגיש הצעתו למכרז זה מתחייב בעצם הגשת ההצעה לשתף פעולה עם הקבלנים האחרים המספקים לעירייה שירותים בתחומים המשיקים או נוגעים לתחום השירותים המיועדים להספקה במסגרת מכרז זה, ככל שיש ושיהיו כאלו, ולרבות בתחום המחשוב ולפעול בכל דרך נדרשת שתבטיח מענה מלא על צרכי ודרישות העירייה.

ג. בחינת ההצעות

16 16 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המשתתפים הוכחת יכולת ו/או הערכה ליכולתם (להלן: "ההערכה") באשר ליכולתם לעמוד בתנאי מכרז זה (לרבות ביצוע פיילוט ו/או הערכה עי"י ניתוח ובחינת שרות מהסוג המוצע אצל לקוח קיים).

מובהר בזאת כי העירייה לא תפצה משתתף, בגין העלויות שתגרמנה לו בקשר עם ביצוע ההערכה, בין אם נבחרה הצעתו כזוכה בסופו של דבר, ובין אם לאו.

17.1 17 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר המועד האחרון להגשת הצעות למכרז, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.

דרישה כאמור, היה ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שיקבע בה, אך לא מעבר לכך.
 17.2 ס"ק 1 לא יחול על מסמך ערבות המשתתף.

18.1 18 אין העירייה מתחייבת לקבוע את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא כזוכה.
 18.2 העירייה רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה. סבירות ההצעה תבחן יחסית לאומדן שיערך על ידי העירייה ו/או יחסית להצעות האחרות שתוגשנה בהליך.

18.3 העירייה תהא רשאית לבטל חלק מסעיפי המפרט לחלוטין בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
 18.4 לזוכה לא תהא תביעה ו/או זכות ו/או דרישה לתשלום נוסף ו/או לפיצוי בגין הפעלת העירייה זכות מזכויותיה לפי סעיף זה.

19 **המציע הזוכה ייבחר על פי אמות מידה המשלבות בין הערכת האיכות (40%) ובין המחיר המבוקש על ידי המציע (60%).**

הערכת איכות ההצעה

20.1 הערכת האיכות תבוצע על ידי צוות הערכה אשר הרכבו כדלקמן:
 20.1.1 מנכ"ל העירייה או מי מטעמו

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

- 20.1.2 גזבר העירייה או מי מטעמו ;
 - 20.1.3 יועמ"ש העירייה או מי מטעמה ;
 - 20.1.4 סגנית גזבר או מי מטעמה ;
 - (להלן: "צוות הערכה")
- העירייה רשאית לשנות את הרכב צוות הערכה בהתאם לשיקול דעתה.

20.2 ההצעות תבחנה על ידי צוות הערכה, על בסיס הפרמטרים שלהלן :

- 40% מהניקוד להצעה ינתן על בסיס הערכת הניסיון של המשתתף על בסיס המדדים שלהלן :

- מספר רשויות מקומיות להן סיפק המציע שירותי גבייה - 30 נקודות:

הניקוד הנו עבור מספר הרשויות המקומיות שבתחום כל אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה, להן סיפק המציע שירותי גביית ארנונה לתקופה של שלוש השנים האחרונות ברצף (36 חודשים רצופים) לכל רשות מקומית, בחמש השנים אשר קדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, כלומר תחילת מתן השירותים לכל רשות - לא יאוחר מחודש 05/2023.

מובהר, כי שירותי גבייה שאינם ניתנים נכון למועד הגשת ההצעות למכרז לתקופה של שלוש השנים האחרונות ברצף (לכל רשות מקומית בנפרד) - לא ייחשבו לעניין הניקוד.

עבור כל רשות שתעמוד בדרישות הסעיף יקבל המציע 2 נק'.

הניקוד המקסימאלי אליו ניתן להגיע בסעיף זה – 30 נק'.

- ראיון מנהל צוות הגבייה - 40 נקודות:

הניקוד הנו עבור ראיון עם מנהל צוות הגבייה במסגרתו ייבחנו 4 קריטריונים שכל אחד מהם ינוקד בין 1 ל-5 : ניסיון וכישורים אישיים, כישורי ניהול, הכרת תחום פעילות הגבייה במזמין והתרשמות כללית. תואר אקדמאי יהווה יתרון. הניקוד הסופי של סעיף זה יהיה ממוצע הניקוד, כפי שיינתן על ידי הצוות המראיין מטעם המזמין, משוקלל ל-100 ומוכפל במשקל הרכיב (40 נק'). העירייה תהא רשאית לבצע את הראיון באמצעות אמצעי טכנולוגי מרחוק, לשיקול דעתה הבלעדי.

- המלצות - 30 נקודות:

המזמין יצור קשר עם שלוש רשויות מקומיות להן סיפק המציע את שירותי הגבייה מבין הרשויות שיוצגו על ידי המציע, מובהר כי המזמין יהיה רשאי לפנות גם לממליצים אשר לא צוינו על ידי המציע.

הרשויות הנ"ל תתבקשנה לנקד את שירותי המציע בניקוד של בין 1 ל-5 נקודות, בהתאם ל-4 הפרמטרים הבאים : איכות השירות, מקצועיות, זמני תגובה ושביעות רצון מהשירותים בכללותם.

הניקוד הסופי של סעיף המלצות יהיה ממוצע הניקוד של שלוש ההמלצות, מנורמל ל-100 ומוכפל במשקל הסעיף (30 נק').

ככל ולא יתקבל מענה משלושה ממליצים, רשאי יהיה המזמין לתת ציון על סמך פחות משלוש המלצות כאמור.

ככל ורשות אליה יפנה המזמין תסרב לנקד את שירותי המציע, לא תחושב רשות זו במניין הממליצים והמזמין יפנה לרשות אחרת, בהתאם לשיקול דעתו.

ככל ורשות אליה יפנה המזמין יבקש לנקד פרמטר אחד או יותר בניקוד של 0, ינוקדו פרמטרים אלה ב-1 נקודות.

- סיכום הפרמטרים והנקודות לציון האיכות:

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

נקודות	קריטריון
30	מספר הרשויות המקומיות להן סיפק המציע שירותי גבייה
40	ראיון מנהל צוות הגבייה
30	המלצות
100	סה"כ

20.3 ניקוד מחיר ההצעה

ניקוד מחיר ההצעה יקבע בהתאם ליחס בין הצעת המחיר הזולה ביותר והיקרה ביותר ותחושב כדלהלן:

$$Pi = [60 \times \text{Min} (X1, X2, \dots, Xn)] / Xi$$

כאשר:
60 - מספר הנקודות המרבי בגין ההצעה הכספית שניתן לצבור
Pi - ניקוד ההצעה הכספית של מציע כלשהו (יקרא מציע i).
Xi - גובה המחיר בהצעה
Min (X1, X2, ..., Xn) - ההצעה הכספית הזולה ביותר.
n - מס' ההצעות שהוגשו.

צוות ההערכה יגיש המלצתו לוועדת הצעות המחיר לשם קבלת החלטה. הצעה שתקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תוכרז כהצעה הזוכה.
במקרה של ניקוד משוקלל זהה, ייקבע הזוכה ע"י ועדת הצעות המחיר עפ"י ניקוד ציון האיכות הגבוה יותר מבין הזחים. היו ציוני האיכות זהים, יקבע הזוכה בהתאם לשקול דעת העירייה.

21 העירייה תהא רשאית לדחות הצעות של משתתפים, אשר ביצעו בעבר עבודתם שלא לשביעות רצונה ו/או שנוכחה לדעת בין מנסינה ובין מנסינים של אחרים, כי כישוריהם אינם מספיקים לפי שיקול דעתה ו/או כי קיים פגם מהותי באמינותם.

22 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או חלק כלשהו ממנו ומובהר בזה כי למשתתף לא תהא זכות תביעה כלשהי כלפי העירייה בגין הביטול כאמור, כך שבעצם הגשת ההצעה מטעמו מוותר המשתתף על כל זכות תביעה כאמור.

23 23.1 לזוכה במכרז תימסר על כך הודעה בפקסימיליה ו/או במכתב שישלח לכתובת שנמסרה על ידו בהצעתו.

23.2 משתתף שהצעתו לא תתקבל יקבל על כך הודעה בכתב. ערבות המשתתף תושב לידי משתתף שלא זכה במכרז לא יאוחר מ- 90 יום מהיום בו יוחלט סופית על הזוכה/זוכים במכרז.

ד. מחויבויות הזוכה

24 24.1 על הזוכה יהא לחתום על הסכם ההתקשרות בחתימות מקוריות ב-4 העותקים ולמסור כל העותקים לידי העירייה, תוך 7 ימים מהמועד בו קיבל הודעה על זכייתו.

24.2 על הזוכה יהא להמציא לעירייה אישור על קיום ביטוחים, בנוסח המצורף **כנספח ג' 7/** לחוזה ההתקשרות, כשהוא חתום בחתימה מקורית על ידי חברת ביטוח מטעמו, תוך 7 ימים מהמועד בו קיבל הודעה על זכייתו.

24.3 על הזוכה יהא להגיש לעירייה ערבות ביצוע (להלן: "**ערבות הביצוע**") צמודה למדד המחירים לצרכן (כללי) להבטחת קיום תנאי חוזה ההתקשרות, על סך של 240,000 ₪ (מאתיים וארבעים אלף ש"ח) בנוסח המצורף **כנספח ג' 8/** לחוזה ההתקשרות שתוקפה עד 90 ימים לאחר סיום ההתקשרות וזאת תוך 7 ימים מיום שיועד לו על זכייתו.
עם מסירת ערבות הביצוע לידי העירייה תוחזר לזוכה ערבות המשתתף, שצירף להצעתו.

25 25.1 משתתף שלא יעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי ההליך, תהא העירייה רשאית לבטל לאלתר את זכייתו בהודעה בכתב.

מסמך א' - הזמנה להציע הצעות

25.2 בוטלה הזכייה בהליך מכל סיבה שהיא הקשורה בזוכה רשאית העירייה להגיש את הערבות הבנקאית שבידה לגביה וכן למסור את ביצוע השירותים למי שייקבע על ידה והמשתתף שבוטלה זכייתו יפצה את העירייה על כל הפסד שיגרם לה בגין כך.

עיריית עכו

מסמך ב' – הצעת המשתתף

מסמך זה יוכנס על ידי המציע למעטפה נפרדת וסגורה, תסומן:
"מעטפה ב' מכרז מס' 01/2026"

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

א.ג.נ.,

הצעת המשתתף

אנו _____ הח"מ, ח.צ.ח.פ.ת.ז. _____
מצהירים ומסכימים בזה כדלקמן:

1. הננו מצהירים בזאת כי בחנו בזהירות, בדקנו, קראנו היטב והבנו את כל תנאי מכרז פומבי 01/2026 של עיריית עכו, ההסכם וכל המסמכים המפורטים במסמכי המכרז, והבנו את כל הנדרש מאת המשתתפים במכרז זה, והצעתנו זו ניתנת לאחר שבדקנו ושקלנו כל דבר העשוי להשפיע על קביעת מחיר הצעתנו.
 2. הננו מצהירים, מסכימים ומתחייבים:
 - 2.1 לקבל על עצמנו את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במסמכי המכרז ללא כל הסתייגות.
 - 2.2 כי הצעתנו זאת מבוססת על בדיקותינו כאמור בסעיף 1 דלעיל ועל כן נהיה מנועים מלהציג כל תביעות או דרישות שתתבססנה על כל טענות של אי ידיעה וגם/או אי-הבנה של תנאי המכרז או איזה מקרב מסמכי המכרז ואנו מוותרים מראש על כל הטענות מסוג זה.
 - 2.3 כי ברשותנו האמצעים הכלכליים, הכישורים המקצועיים, הניסיון, והידע לשם ביצוע השירותים נשוא המכרז.
 - 2.4 כי הצעה זאת מוגשת בתום לב וללא כל קנוניה, קשר או הסכם עם כל משתתף אחר במכרז זה.
 - 2.5 כי מילאנו אחר כל ההוראות המפורטות בהזמנה להציע הצעות מחיר, בהסכם ובנספחיו ובכל מסמכי המכרז האחרים.
 3. הננו מצהירים ומסכימים כי נחתום על החוזה ונמציא את כל המסמכים הנדרשים מאתנו בתוך 7 ימים מיום שיודע לנו על זכייתנו במכרז, כולו או חלקו, ובמידה ולא נעשה כן, תהיה העירייה רשאית לחתום על ההסכם עם כל משתתף אחר, או לבטל את המכרז, והכול לפי שיקול דעתה הבלעדי.
 4. הננו מציעים לתת את מלוא מכלול השירותים נשוא המכרז ולמלא את כל ההוראות הכלולות במסגרת מכרז זה תמורת הסכומים המפורטים בטבלת המחירים שלהלן.
 5. הננו מצרפים להצעתנו זו את כל המסמכים כדלקמן:
 - 5.1 מסמכי המכרז כולם, כהגדרתם בסעיף 2.2 להזמנה להציע הצעות מחיר, על כל נספחיהם, חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימתנו המחייבת.
 - 5.2 אישורים מרשיות מקומיות המעידים על היותנו בעלי ניסיון מוכח כדרישת סעיף 6.1 להזמנה להציע הצעות מחיר. האישורים כוללים תיאור השירותים שניתנו, היקף הגביה השנתי בכל אחת משנות הפעילות, מספר התושבים ברשות המקומית לפי נתוני משרד הפנים, תקופת ביצוע השירותים, והכל בנוסח המצורף **בנספח ב' 1** למסמכי המכרז.
 - 5.3 אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, על שמנו.
 - 5.4 אישור בתוקף על ניכוי במקור, על שמנו.
 - 5.5 אישור בכתב של חברת ביטוח בישראל כי היה ונזכה במכרז פומבי 01/2026 של עיריית עכו תהא היא מוכנה לבטח אותנו בכל פוליסות הביטוח כמפורט **בנספח ג' 7** להסכם ההתקשרות ובהתאם לתנאים המפורטים באותו אישור.
- האישור חתום על ידי חברת הביטוח ומצורף אליו, **בחלק בלתי נפרד ממנו**, נוסח אישור הביטוחים – נספח ג' 7 להסכם ההתקשרות.
- לחילופין מצורף נספח הביטוחים עצמו חתום על ידי חברת הביטוח.

מסמך ב' – הצעת המשתתף

אישור הביטוחים הינו בנוסח הנדרש בנספח ג' 7 במדויק ללא כל הסתייגות, שינוי, או תיקון (להלן "הסתייגות ביטוחית"), למעט הסתייגות ביטוחית שאושרה בכתב בתשובת העירייה כקבוע בסעיף 4.1 להזמנה להציע הצעות.

- 5.6 ערבות משתתף כדרישת סעיף 9.1 ל להזמנה להציע הצעות מחיר.
5.7 למשתתף שהינו שותפות – אישור עו"ד כדרישת סעיף 11.2 להזמנה להציע הצעות מחיר.
5.8 המשתתף יחתום על שאלון והתחייבות להימנע מניגוד עניינים המצורפים כנספח ב' 9 למסמכי הליך זה לשם בדיקת העדר חשש לניגוד עניינים בין ענייניו האחרים לבין ביצוע השירותים.

היה המציע תאגיד או שותפות יחתום על השאלון מי שעתיד לבצע בפועל את השירותים וכן כל אחד מבעלי השליטה בתאגיד או מהשותפים במציע, לפי העניין וכן מנכ"ל המציע.

- 5.9 למשתתף שהינו תאגיד - אישור על היותו תאגיד הרשום בישראל כדין ותדפיס עדכני מרשם החברות המפרט את בעלי המניות או השותפים בתאגיד, כדרישת סעיף 11.3 להזמנה להציע הצעות מחיר.
5.10 כל תשובות העירייה להסתייגויות ו/או לבקשות ההבהרה, ככל שתהיינה כאלה – חתומות על ידו.
5.11 תיקונים שהוכנסו ע"י העירייה במסמכי המכרז, ככל שהועברו כאלה, חתומים על ידו.
5.12 קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז על ידו.
5.13 קורות חיים הכוללים גיל ותצהיר אודות העדר הרשעות בהתאם לנספח ב' 8 והעדר ניגוד עניינים בהתאם לנספח ב' 9, מבדקים במכון, המלצות ואישורי השכלה של המועמד מטעמו למנהל הגביה, העומד בתנאים המפורטים בסעיף 6.4 להזמנה להציע הצעות. **המסמכים מוגשים כשהם מאוגדים יחדיו ולפי הסדר הרשום לעיל.**

6. הצעתנו זאת, עם כל הנובע ממנה וכל המשתמע ממנה, הינה בתוקף ממועד הכנסתה לתיבת המכרזים ועד מאה ועשרים (120) יום מן המועד שנקבע כמועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

7. כל האמור והמוצהר לעיל בלשון רבים דינו כדין לשון יחיד במידה והמשתתף הוא יחיד.

8. להלן הצעתנו למתן השירותים:

- 8.1 **בגין ניהול מערך הגבייה לגביית החיובים - עמלת בסיס בשעור % _____ ובמילים _____ . מההכנסה בפועל בגין פעולות המזכות עמלה לפי סעיף 4 להסכם ועד לתקרת גבייה שנתית של 190 מיליון ש"ח.**
8.2 שכר הטרחה המוצע על ידי המשתתף לא יעלה על 2.8% ולא יפחת מ-2.40% מהגבייה בפועל בגין העמלה המזכה, כהגדרתה בסעיף 4 לחוזה, וזאת עד לתקרת גבייה שנתית של 190 מיליון ש"ח.
לגבי סכום גבייה שנתי העולה על 190 מיליון ש"ח, שיעור העמלה שיחול על החלק העודף יהיה בשיעור של 50% משיעור העמלה שנקבע במסגרת מכרז זה.
לדוגמה: אם נקבע במסגרת המכרז שיעור עמלה של 2.40% עד לסך של 190 מיליון ש"ח גבייה בפועל, ובאותה שנה בוצעה גבייה בסך של 220 מיליון ש"ח - על הסך של 190 מיליון ש"ח תחול עמלה של 2.40%, ואילו על היתרה (30 מיליון ש"ח) תחול עמלה בשיעור של 1.20%.

8.3 לסכומים הנקובים בס"ק 1 ייוסף מע"מ כדין.

9. עמלת הבסיס המבוקשת על ידי בסעיף 8.1 לעיל תשולם בגין גביה העומדת ביעדי גביית הארנונה של העירייה. בגין גביה הנמוכה מיעדי הגביה תשולם עמלה מופחתת ובגין גביה העולה על יעדי הגביה תשולם עמה גבוהה יותר הכל כמפורט בטבלה שלהלן:

9.1 השנה השומפת	
מקדם שעור העמלה שישולם	אחוזי גבייה (מדרגות)
0.85	עד 90%
1	מעל 90% ועד 93%
1.2	מעל 93% ועד 100%
9.2 השנה הקודמת לשנה השומפת	
מקדם שעור העמלה שישולם	אחוזי גבייה (מדרגות)
0.7	עד 55%
2	מעל 55% ועד 100%

מסמך ב' – הצעת המשתתף

- מקדם שעור העמלה יחושב באופן דיפרנציאלי ביחס כל מדרגה.

פרטי המשתתף:

השם: _____

מספר ת.ז./ח.פ. / ח.צ: _____

כתובת המשתתף: _____

מס' הטלפון: _____ פקס' _____

מס' עוסק מורשה _____

ולראיה באנו על החתום:

חתימת וחותמת המשתתף

=====

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד של המשתתף מאשר בזה כי

חתימתו/ם של _____ ת.ז. _____ ו- _____

ת.ז. _____ המופיעה דלעיל היא החתימה המחייבת של המשתתף על פי מסמכיו,

וכי הנ"ל חתם/מו על טופס הצעה זו בפני.

תאריך: _____ חותמת עוה"ד + חתימתו _____

נספח ב' 1 - אישור אודות נסיון קודם

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

ג.א.נ.,

הנדון: אישור על ביצוע שירותי גבייה

אני החתום מטה, מנכ"ל/גזבר² הרשות המקומית _____ (להלן: "הרשומ"ק") מאשר בזה כי _____ (להלן: "המשתתף") ביצע עבור הרשומ"ק, המונה _____ תושבים, את השרותים המפורטים להלן:

לתאריך	מתאריך	היקף כספי שנתי	סוג השרות (יש לסמן ✓ במקומות המתאימים)
			☐ גביית ארנונה שוטפת ופיגורים
			☐ גביית מים וביוב שוטף ופיגורים
			☐ גביית אגרות והיטלי פיתוח
			☐ גביית תשלומי חינוך ורווחה

ועוד: _____

חוות דעת על הביצוע:

1. היחס לתושבים: _____

2. שת"פ עם הרשות המקומית והענות לפנייתיה: _____

3. הגשת דו"חות מעקב: _____

4. במידה והקבלן אינו עובד עוד ברשות המקומית נא פרט הסיבה: _____

5. שונות וחוות דעת כללית על ביצוע השירותים: _____

פרטי מאשר: שם ושם משפחה: _____
טלפון: _____
רשות מקומית: _____
תפקיד: מנכ"ל/גזבר¹
תאריך: _____
חתימה: _____
חותמת: _____

¹ מחק את המיותר

נספח ב' 2

התחייבות בנושא כוח אדם, ניסיון, מיומנות ושיתוף פעולה

אנו הח"מ _____ מצהירים בזה כדלקמן:

1. יש ברשותנו כוח אדם מיומן, ואנו מעסיקים נכון למועד הגשת ההצעה 40 עובדים לפחות בעלי ידע מקצועי, ניסיון ואמצעים לביצוע כל הנדרש למתן השירותים נשוא המכרז לניהול מערך הגבייה של עיריית עכו.
2. יש ביכולתנו להעמיד כוח אדם מיומן ומקצועי שישימש מנהל הפרויקט כהגדרתו במכרז זה.
3. הננו מתחייבים לשתף פעולה עם כל ספק אחר שכבר מספק שירות כל שהוא לעירייה.
4. במידה ונזכה הננו מתחייבים לשתף פעולה עם כל ספק שיספק בעתיד שירות כל שהוא לעירייה.
5. הננו מתחייבים כי נפעל להעמיד לרשות העירייה ו/או מי מטעמה את כל המידע ו/או האמצעים הנדרשים לה לקבלת מלוא השירותים על פי מכרז זה על הצד הטוב ביותר.

תאריך: _____ חתימת המשתתף: _____

אישור רואה חשבון

אני משמש כרואה החשבון של _____ (להלן: "המשתתף").

לבקשת המשתתף ביקרתי את הצהרת המשתתף לעניין העסקת עובדים כמפורט בסעיף 1 להצהרתו דלעיל. ההצהרה הינה באחריות הנהלת המשתתף. אחריותי היא לחוות דעה על הצהרה זו בהתבסס על ביקורתי.

ערכתי את ביקורתי בהתאם לתקני ביקורת מקובלים. הביקורת כללה בדיקה של ראיות התומכות בנתונים המוצהרים לעיל במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מטעה מהותית. אני סבור שביקורתי מספקת בסיס נאות לחוות דעתי זו.

לדעתי בהתבסס על ביקורתי הצהרה זו משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את הצהרת המשתתף.

תאריך: _____ חתימה: _____

נספח ב' / 4

אישור מנהל כספים/מנכ"ל

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

א.ג.נ,

הנדון: אישור אודות יכולת כלכלית

הנני משמש כמנהל הכספים / מנכ"ל של _____
(להלן: "המשתתף").

הנני מצהיר כי ביכולת המשתתף להעמיד את המשאבים הכספיים הנדרשים למתן שירותי ניהול מערך הגבייה של עיריית עכו, כמפורט במכרז פומבי מס' 01/2026 של עיריית עכו.

לדעתי, ובהתבסס על הבדיקה שערכתי, הצהרה זו משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את יכולתו של המשתתף להעמיד את כל המשאבים הכספיים הנדרשים למתן השירותים נשוא המכרז.

בכבוד רב,

תאריך: _____
מנכ"ל / מנהל כספים

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

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי 01/2026 של עיריית עכו לניהול מערך הגבייה של עיריית עכו (להלן "המכרז")

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המשתתף")
הנני לדווח כדלקמן:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המשתתף הינם ליום _____, בוקרו על ידי וחוות
דעתי

נחתמה בתאריך _____.

לחילופין:

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

א. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המשתתף שנערכו לאחר
מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המשתתף
"כעסק חי"¹, או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המשתתף להמשיך ולהתקיים "כעסק
חי".

ב. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המשתתף לגבי תוצאות פעילויותיו מאז המאזן
האחרון המבוקר/הסקור וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המשתתף².

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 המשתתף עד לכדי העלאת ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המשתתף "כעסק חי".

בכבוד רב,

רואי חשבון

תאריך

1. לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.
2. אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ב',
ג'

נספח ב' / 5

תצהיר בדבר העסקת עובדים

תאריך: _____

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

א.ג.נ.,

הנדון: הצהרה בדבר קיום הוראות סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

הנני מצהיר בזאת כי אני ו/או התאגיד אשר אנוכי מייצג ו/או כל בעל זיקה לתאגיד אותו אני מייצג, המשתתף במכרז זה, לא הורשע ו/או הורשעו ביותר משתי עבירות על פי סעי' 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ו/או כי במועד ההתקשרות חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

הנני מצהיר בזאת כי אני בעל השליטה ו/או בעל המניות העיקרי ו/או מנהל התאגיד והנני מוסמך ליתן הצהרה זו בשם התאגיד.

אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

שם המשתתף: _____ שם נותן התצהיר: * _____

מספר ת.ז. / ח.פ. _____ *מס' תעודת זהות: _____

חתימת המשתתף: _____ *חתימת נותן התצהיר: _____

אישור עו"ד

1. אני משמש כעורך הדין של _____, ת.ז. / ח.פ. _____ (להלן: "המשתתף").
2. הנני מאשר בזאת כי _____ ת.ז. _____ הינו בעל השליטה ו/או בעל המניות העיקרי ו/או מנהל התאגיד המשתתף בהליך הצעות המכיר והינו מוסמך ליתן הצהרה זו בשם התאגיד _____ ח.פ. _____ *.
3. הנני מאשר בזאת כי _____ נושא ת.ז. _____, לאחר שהזרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות ההצהרה הנ"ל וחתם עליה.

חתימה + חותמת עו"ד

* סעיף 2 לאישור עו"ד ימולא רק על ידי משתתף שהינו תאגיד

תצהיר

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בהליך 01/2026 של עיריית עכו – **ניהול מערך הגבייה של עיריית עכו**.

2. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע לאחר שבדקתי את הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות").

(סמן X במשבצות המתאימות):

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לא חלות על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע נדרש לסמן x במשבצת המתאימה:

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה:

☐ המציע מתחייב כי ככל שיזכה בהליך יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמקרה הצורך, לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

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

3. ככל שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע הנני מתחייב בשם המציע להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

_____ חתימת המצהיר

אישור עורך הדין

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

_____ חתימה

_____ חותמת ומספר רישיון

_____ תאריך

הצהרה בדבר העדר קרבה

תאריך: _____

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

א.ג.נ.,

הנדון: הצהרה בדבר העדר קרבה לעובד הרשות ו/או לחבר מועצת העירייה

- 1 הנני מצהיר בזאת כי עיריית עכו הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
 - 1.1 סעיף 122א' (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:
"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם העירייה; לעניין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."
1.2 כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחר הציבור ברשויות המקומיות הקובע:
"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית; לעניין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(1) (ב) ו-2(1) (ב))."
1.3 סעיף 174 (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי:
"פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה."
- 2 בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
 - 2.1 בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא שותף או מי שאני לו סוכן.
 - 2.2 אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - 2.3 אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
- 3 ידוע לי כי ועדת המכרזים של העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
- 4 אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
- 5 אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א' (3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122א' (א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

שם המשתתף: _____ חתימת המשתתף: _____

נספח ב' 7

נוסח ערבות משתתף

תאריך: _____

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית

על פי בקשת _____ ת.ז.ח.פ. _____ (להלן: "המשתתף") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 120,000 ₪ (מאה ועשרים אלף ש"ח) וזאת בקשר עם השתתפות המשתתף במכרז פומבי 01/2026 – ניהול מערך הגבייה של עיריית עכו.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל, צמוד למדד המחירים לצרכן (כללי) בשיעור ההתייכרות בין המדד שפורסם עבור חודש אפריל 2026 לבין המדד שפורסם סמוך לפני יום תשלום סכום הערבות, תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתף בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי ששך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד 25.09.2026 ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי 25.09.2026 לא תענה.

לאחר יום 25.09.2026 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה או בתקשורת ממוחשבת לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בנק

נספח ב' 8/

נספח ב' 8/ - תצהיר בדבר היעדר הרשעות

1. אני הח"מ מר/גב _____, נושאות ת"ז מס' _____, מורשה/מורשי החתימה מטעם _____ מס' _____ ח.פ. _____ (להלן: "המשתתף"). לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר.ה ומתחייב.ת בזאת ובכתב כדלקמן:

1.1. הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המשתתף") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז 01/2026 לניהול מערך הגבייה של עיריית עכו (להלן: "המכרז").

1.2. המשתתף לא הורשע:

1.2.1. 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.

1.2.2. ובעבירות הבאות: _____ (ימולא בהתאם לדרישות המכרז).

או (מחק את המיותר)

1.3. המשתתף הורשע בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות: _____ (יש לפרט מתוך העבירות המנויות לעיל)

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

3. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת ההתקשרות של המזמינה עם הזוכה במכרז שבנדון.

תאריך

שם חתימה וחותמת של המשתתף

אישור

הריני מאשר בחתימתי כי החתומים בשם המשתתף הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור ו/או הנוגע למכרז. הריני מאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המשתתף הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשו כן, ולאחר שהוזהרתי אותם כאמור חתמו בפני על נספח זה.

חתימה וחותמת עו"ד

תאריך

נספח ב' 9

שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים²

מועמד/ת לתפקיד _____ בעיריית עכו

חלק א' - תפקידים וכהונות

1. פרטים אישיים

שם משפחה: _____
 שם פרטי: _____
 מס' זהות: | | | | | | | | | |
 כתובת: _____ רחוב: _____
 עיר/ישוב: _____ מיקוד: _____
 מס' טלפון: _____ מס' טלפון נייד: _____
 מס' פקס: _____

2. תפקידים ועיסוקים

פירוט תפקידים ועיסוקים נוכחיים ותפקידים ועיסוקים קודמים לתקופה של 4 שנים אחורה (לרבות כשכיר/ה, כעצמאי/ת, כנושא/ת משרה בתאגיד, כקבלן/ית, כיועץ/ת וכד').

נא להתייחס גם לתפקידים בתאגיד מכל סוג (חברה, שותפות, עמותה וכיו"ב).

נא להתייחס לתפקידים בשכר או בהתנדבות (יש לציין במפורש גם תפקידים בהתנדבות).

שם המעסיק וכתובתו	תחומי הפעילות של המעסיק	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה

² בהתאם לנוהל לבדיקה ומניעת חשש לניגוד עניינים בהעסקת יועצים, חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

נספח ב' / 9

שם המעסיק וכתובתו	תחומי הפעילות של המעסיק	התפקיד ותחומי האחריות	תאריכי העסקה

3. תפקידים ציבוריים

פירוט תפקידים בשירות הציבורי וכהונות ציבוריות שלא צוינו בשאלה 2 לעיל.
נא להתייחס לתפקידים נוכחים ולתפקידים קודמים לתקופה של 4 שנים אחורה.

הגוף	התפקיד	תאריכי מילוי התפקיד

4. חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים

פירוט חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים של תאגידים, רשויות או גופים אחרים, בין אם הם ציבוריים ובין אם שאינם ציבוריים.

נא להתייחס לכהונות נוכחיות ולכהונות קודמות לתקופה של 4 שנים אחורה.

נספח ב' / 9

שם התאגיד/ רשות/ גוף ותחום עיסוקו	תאריך התחלת הכהונה ותאריך סיומה	סוג הכהונה ³	פעילות מיוחדת בדירקטוריון ⁴

5. קשר לפעילות הרשות המקומית

האם יש, או היו לך, או לגוף שאתה בעל עניין בו, זיקה או קשר, שלא כאזרח המקבל שירות, לפעילות עיריית עכו או לגופים הקשורים אליה (ובכלל זה זיקה או קשר לתאגידים סטוטוריים שבשליטת עיריית עכו או לגופים אחרים שהיא קשורה אליהם)?

נא להתייחס לזיקות ולקשרים נוכחיים ולתקופה של 4 שנים אחורה. נא לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

"בעל עניין" בגוף - לרבות כל מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או מכהן כדירקטור, או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו. אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968, בתאגידים הנסחרים בבורסה⁵.

³ דירקטור חיצוני או מטעם בעלי מניות. ככל שמדובר בדירקטור מהסוג השני - נא לפרט גם - שמות בעלי המניות שמינו אותך

⁴ כגון חברות בוועדות או תפקידים אחרים

⁵ חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968
"בעל עניין", בתאגיד -

(1) מי שמחזיק בחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק של התאגיד, או מכוח ההצבעה בו, מי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של התאגיד, או את מנהלו הכללי, מי שמכהן כדירקטור של התאגיד או כמנהלו הכללי, או תאגיד שאדם כאמור מחזיק 25% או יותר מהון המניות המונפק שלו, או מכוח ההצבעה שבו, או רשאי למנות 25% או יותר מהדירקטורים שלו; לענין פסקה זו -
(א) יראו מנהל קרן להשקעות משותפות בנאמנות כמחזיק בניירות הערך האמורים; לענין
(ב) מחזיק אדם בניירות ערך באמצעות נאמן, יראו גם את הנאמן כמחזיק בניירות הערך האמורים; לענין זה, "נאמן" - למעט חברת רישומים ולמעט מי שמחזיק בניירות ערך רק מכוח תפקידו כנאמן להסדר

כֵּן / לֹא

אם כן, פרט/י:

פירוט תפקידים, כאמור, בסעיפים 2-5 לעיל לגבי קרובי משפחתך.

יש להתייחס לתפקידים ולכהונות בהווה בלבד.

נא לפרט את שם הקרוב, סוג הקרבה המשפחתית והפרטים הרלבנטיים שנדרשו בשאלות לעיל (למשל: אם בן/ת זוגך חברה בדירקטוריון, יש לפרט שם התאגיד ותחום עיסוקו, תאריך התחלת הכהונה סוג הכהונה ופעילות מיוחדת בדירקטוריון).

"קרוב" - בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחנך.

7. זיקות לכפופים או לממונים בתפקיד

כמשמעותו לפי סעיף 46(א)(2)(ו), או כנאמן, להקצאת מניות לעובדים, בהגדרתו בסעיף 102 לפקודת מס' הכנסה;
(2) חברה בת של תאגיד, למעט חברת רישומים.

נספח ב' / 9

האם את/ה ומי שאמורים להיות ממונים עליך (במישרין או בעקיפין), או כפופים לך בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת, מכהנים בכהונה משותפת בארגונים אחרים?

האם מתקיימים ביניכם יחסי כפיפות במסגרות אחרות, קשרים עסקיים, קשרי משפחה או זיקות אחרות?

כן / לא

אם כן, פרט/י:

8. תפקידים ועניינים שלך או של קרוביך, העלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על תפקידים ועניינים שלא פורטו לעיל, שלך או של קרוביך, שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

"קרוב" - בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחנך.

כן / לא

אם כן, פרט/י:

9. תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים של קרוביך האחרים ושל מקורביך, שעלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים אחרים של קרוביך האחרים, ש אליהם לא התבקשת להתייחס בשאלות לעיל, או של מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

נא להתייחס גם לאחים ולבני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

נא להתייחס במיוחד לנושאים שעליהם נשאלת בשאלות 1-8 לעיל (לדוגמה, תפקידים ועיסוקים של קרובים אלה, חברויות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים, וקשר שיש להם לפעילות הרשות המקומית).

כן / לא

אם כן, פרט/י:

נספח ב' / 9

10. פירוט קורות חיים ועיסוקים

נא צרף/י בנפרד קורות חיים, מעודכנות ליום מילוי השאלון, הכוללות השכלה ופירוט עיסוקים בעבר ובהווה, כולל תאריכים.

חלק ב' - נכסים ואחזקות

11. אחזקות במניות

פירוט החזקת מניות בתאגידים, במישרין או בעקיפין, או שותפות בגופים עסקיים כלשהם, שלך או של קרוביך.

אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968 בתאגידים הנסחרים בבורסה⁶.

"קרוב" - בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחןך.

כן / לא

אם כן, פרט/י:

שם התאגיד/הגוף	שם המחזיק אם המחזיק אינו המועמד	אחוזי החזקות	תחום עיסוק התאגיד/הגוף

⁶ חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968

"בעל עניין", בתאגיד –

(1) מי שמחזיק בחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק של התאגיד, או מכוח ההצבעה בו, מי שרשאי למנות דירקטור אחד או יותר מהדירקטורים של התאגיד, או את מנהלו הכללי, מי שמכהן כדירקטור של התאגיד או כמנהלו הכללי, או תאגיד שאדם כאמור מחזיק 25% או יותר מהון המניות המונפק שלו, או מכוח ההצבעה שבו, או רשאי למנות 25% או יותר מהדירקטורים שלו; לענין פסקה זו –

(א) יראו מנהל קרן להשקעות משותפות בנאמנות כמחזיק בניירות הערך האמורים; לענין

(ב) החזיק אדם בניירות ערך באמצעות נאמן, יראו גם את הנאמן כמחזיק בניירות הערך האמורים; לענין זה, "נאמן" – למעט חברת רישומים ולמעט מי שמחזיק בניירות ערך רק מכוח תפקידו כנאמן להסדר כמשמעותו לפי סעיף 46(א)(2)(ו), או כנאמן, להקצאת מניות לעובדים, בהגדרתו בסעיף 102 לפקודת מס' הכנסה;

(2) חברה בת של תאגיד, למעט חברת רישומים.

נספח ב' / 9

שם התאגיד/הגוף	שם המחזיק אם המחזיק אינו המועמד	אחוזי החזקות	תחום עיסוק התאגיד/הגוף

12. נכסים שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם קיימים נכסים אחרים בבעלותך או בבעלות קרוביך, שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמידך במצב של ניגוד עניינים עם התפקיד שאליו אתה מועמד?

"קרוב" - בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחנך.

כן / לא

אם כן, פרט/י: _____

13. חבות כספים בהיקף משמעותי

האם את/ה, קרוביך או מי משותפיך העסקיים, אם ישנם, חייב כספים או ערב לחובות או להתחייבויות כלשהם?

קרוב" - בן/ת זוג, הורה, צאצא ומי שסמוך על שולחנך.

כן / לא

אם כן, פרט/י: _____

נספח ב' / 9

14. נכסים אחרים שעלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על נכסים אחרים, שלא פורטו לעיל, שעשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת ?

נא להתייחס לנכסים שלך, של קרוביך, של מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), של גופים שאתה בעל עניין בהם ושל גופים שקרוביך או מקורביך הם בעלי עניין בהם.

נא להתייחס גם לאחים ולבני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

"בעל עניין" בגוף - לרבות מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או זכויות הצבעה בו, בין במישרין ובין בעקיפין, ו/או מכחן בדירקטוריון או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו.

כן / לא

אם כן, פרט/י:

נספח ב' / 9

חלק ג' - הצהרה

- אני החתום/ה מטה _____ ת.ז מס' _____
מצהיר/ה בזאת כי:
1. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי, הם מלאים, נכונים ואמיתיים.
 2. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי, הם מידיעה אישית, אלא אם כן נאמר במפורש כי ההצהרה היא למיטב הידיעה, וזאת במקרה שבו הפרטים אינם ידועים לי במלואם ו/או בחלקם ו/או אינם ידועים לי מידיעה אישית.
 3. מעבר לפרטים שמסרתי בשאלון לא ידוע לי על כל עניין אחר שעלול לגרום לי להיות במצב של חשש לניגוד עניינים עם התפקיד.
 4. אני מתחייב/ת להימנע מלטפל בכל עניין שעלול לגרום לי להיות במצב של חשש לניגוד עניינים במילוי התפקיד, עד לקבלת הנחייתה של היועצת המשפטית של עיריית עכו בנושא.
 5. אני מתחייב/ת לכך שבמקרה בו יחולו שינויים בתוכן הצהרותיי בשאלון, או יתעוררו במהלך הדברים הרגיל, סוגיות שלא נצפו מראש, העלולות להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים, איוועץ ביועצת המשפטית של עיריית עכו, אמסור לה את המידע הרלבנטי בכתב ואפעל לפי הנחיותיה.
 6. מובהר לי כי על ההסדר למניעת ניגוד עניינים שייערך לי, במידת הצורך, יחול חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998.

_____ חתימה

_____ תאריך

מסמך ג' - הסכם

הסכם לניהול מערך הגבייה של עיריית עכו

שנערך ונחתם בעכו ביום _____ שנת 2026

ב י ן :

עיריית עכו

מרח' ויצמן 35, ת.ד. 2007 עכו 2412001
טל': 04-9956081, פקס: 04-9956083
(להלן: "העירייה")

מצד אחד

ל ב י ן :

ח.פ. _____
מ _____
טל': _____, פקס: _____
(להלן: "הקבלן")

מצד שני

הואיל: והעירייה פירסמה מכרז פומבי לניהול מערך הגבייה של העירייה כולל גבייה שוטפת ופיגורים;

והואיל: והקבלן הגיש הצעתו למכרז הנ"ל לאחר שקרא והבין את מסמכי המכרז על נספחיהם;

והואיל: והקבלן מכיר את כל הדינים והנהלים המתייחסים לניהול מערך הגבייה ומתחייב לפעול על פיהם לרבות על פי שינוייהם מעת לעת;

והואיל: וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ המליצה על קבלת הצעת הקבלן וראש העירייה אישר את המלצת ועדת המכרזים והעירייה קיבלה את ההצעה;

לפיכך הוסכם, הותנה ונחתם בין הצדדים כדלקמן:

א. מבוא

- 1.1 המבוא להסכם זה וכל הנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- 1.2 כותרות הסכם זה הינן לנוחות המשתמש בלבד ולא ישמשו כלי לפרשנותו.
- 1.3 הסכם זה מבטל כל הסכם, חוזה, זכ"ד, מצג, הצעה או התקשרות בין הצדדים אשר קדמו לו, והוא מהווה סיכום סופי ומוחלט של כל ההסכמות בין הצדדים.

2. בהסכם זה תהא למונחים שלהלן הפרשנות המבוארת לצידם:
"סח"כ הגבייה בפועל מתוך סח"כ השומות פחות הנחות ופטורים מארנונה ובניכוי חובות מסופקים עפ"י דוחות מבוקרים בהתאם להנחיות משרד הפנים.

אדם, גוף או תאגיד החייב לעירייה ו/או לתאגיד המים סכום כספי שמקורו בארנונה, אגרה, היטל, תשלום, שכר דירה, קנס, דמי שירות, דמי שימוש או כל מקור אחר.

גזבר העירייה.

היועצת המשפטית של העירייה, או מי שמונה על ידה.

מכרז פומבי 01/2026 ניהול מערך הגבייה של העירייה.

עיריית עכו באמצעות מורשי החתימה שלה. לא יהא תוקף לכל הסכמה, מסמך ו/או התחייבות בשם העירייה, אלא אם נחתמו על ידי מורשי החתימה של העירייה, למעט באותם עניינים בהם מוקנית הסמכות בהסכם זה לנציג העירייה.

הפרשי הצמדה ממדד הבסיס עד למדד הידוע בעת ביצוע התשלום.

מסמך ג' - הסכם

ניהול מערך הגבייה עבור העירייה לשם גבייה שוטפת וגביית חובות פיגורים של חיובי ארנונה, חניה, מים, ביוב, אגרות, היטלים, דמי שירותים, דמי שכירות, דמי שימוש ראויים וכל תשלום או תקבול אחר לו זכאים העירייה או התאגיד וכן גביית קנסות שמקורם בדו"חות או בגזרי דין שלא שולמו במועד, לרבות רישום כל חיוב ו/או הכנסה ו/או תקבול במערכת הגבייה אשר התקבלו עקב פעולות ו/או טיפול על ידי מחלקות העירייה ו/או צדדים שלישיים, הכל כמפורט בהוראות הסכם זה ובנספחים.

שכר הקבלן בגין ביצוע השירותים, כמפורט בפרק י"א להלן.
חיוב שנשלח לחייב וטרם חלפו שנתיים גריגוריאנית מתחילת התקופה בגינה נשלח החיוב.

חיוב אשר פרעונו נפרס לתשלומים תוך כדי שנתיים גריגוריאניות מתחילת התקופה בגינה נשלח החיוב, יחשב לחיוב שוטף, גם אם חלק מהתשלומים או כל התשלומים המבוצעים במסגרת פריסת התשלומים שולמו לאחר שנתיים או יותר מאותו מועד.

הוגשו השגה, ערר או ערעור בקשר עם החיוב, יחל מניין השנתיים הגריגוריאניות האמור לעיל מיום בו נתקבלה החלטה סופית באותו עניין.

חיוב אשר חלפו מעל שנתיים גריגוריאנית מתחילת התקופה בגינה נשלח החיוב והוא טרם שולם לעירייה והוא אינו חיוב שוטף.

ראש השנה, יום הכיפורים, סוכות (לא כולל חול המועד), פסח (לא כולל חול המועד), יום העצמאות, ושבועות.

מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. כמדד הבסיס ישמש מדד חודש אפריל 2026 וכמדד הקובע – המדד הידוע בעת התשלום בפועל.

נוהל העסקת חברות גבייה, אשר פורסם ע"י מנכ"ל משרד הפנים בחוזר מנכ"ל 2/2003 ממרץ 2003, ו/או כל ניהול שיתקן, ישנה ו/או יחליף אותו. הנוהל בנוסחו נכון למועד חתימת הסכם זה מצורף להסכם זה כנספח ג' 1.

נוהל מחיקת חובות לרשות המקומית, אשר פורסם ע"י מנכ"ל משרד הפנים בחוזר מנכ"ל 5/2012 (מיום 20.12.2012) ו/או כל ניהול שיתקן, ישנה ו/או יחליף אותו.

הנוהל בנוסחו נכון למועד חתימת הסכם זה מצורף להסכם זה כנספח ג' 2.

מי שהעירייה תמנה כנציגה לצורך התקשרות זו.
כנציג העירייה הראשון ישמש מר עופר שני – סגן גזבר העירייה. העירייה תהא רשאית לשנות נציגה מעת לעת בהודעה בכתב שתשלח אל הקבלן.

עדכון שוטף של נתוני החייבים, נתוני הנכסים בעיר כולל עדכון מהויות שימוש, גודל נכסים וזהות מחזיקים.

כל עובדי הקבלן המועסקים במתן השירותים, לרבות מנהל מחלקת הגבייה.

כל פעולות הגבייה הנדרשות על מנת להבטיח ולהשלים גבייה בפועל של כספים המגיעים לעירייה, לרבות כל המפורט בסעיף 6 להסכם זה. ביצוע כל הפעולות החשבונאיות והאחרות הנדרשות לאיתור חייב, לחיוב חייב ו/או לגביית חוב, מכל סוג שהוא, ו/או לקבלת תקבול ו/או לחילול והגשת דוחות לעירייה, לתאגיד המים ולרשויות וכן לרישומם בספרי העירייה או תאגיד המים לסוגיהם לפי כל ניהול או דין החלים על העירייה, על תאגיד המים ו/או על ביצוע כל פעולה.

התקופה הנקובה בסעיף 7 להלן במהלכה יבצע הקבלן את השירותים בהתאם לתנאי חוזה זה, לרבות התקופות לגבייה ניתנה על ידי העירייה הודעת הארכה.

"תקנות הוצאות מירביות" - תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), תשע"א-2011 על כל תיקוניו וכל תקנות או הוראת דין, אשר תתקן אותן או תחליפן.

"השירותים" -

"התמורה" -

"חיוב שוטף" -

"חיוב בפיגורים" -

"ימי חג ומועד" -

"מדד" -

"נוהל ההעסקה" -

"נוהל מחיקת חובות" -

"נציג העירייה" -

"עדכון נתונים" -

"עובדי הקבלן" -

"פעולות הגבייה" -

"רישום" -

"תקופת ההתקשרות" -

מסמך ג' - הסכם

3. 3.1 העירייה מוסרת לקבלן והקבלן מקבל על עצמו את ביצוע השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ונספחיו.
- 3.2 במקרה של סתירה בין הוראות הסכם זה להוראות נוהל ההעסקה תחייבנה הוראות נוהל ההעסקה.
- כל הוראה בהסכם זה תקרא ותפורש כאילו נועדה להתאים להוראות נוהל ההעסקה.
4. גביה המזכה בעמלה – בגין כל אחד מהשירותים המפורטים להלן יהא הקבלן זכאי לעמלה בשיעור הקבוע בפרק י"א להלן, אשר תחושב באופן יחסי לסכום אשר יגבה בפועל על ידי הקבלן:
 - 4.1 גביה שוטפת וגביית פיגורים של ארנונה למגורים, עסקים, מוסדות וכיוצ"ב וכולל קרקע תפוסה והכל בהתאם לצו הארנונה של העירייה התקף מעת לעת.
 - 4.2 גביית קנסות מדוחות אכיפה עירוניים אשר גבייתם תוטל בהודעה בכתב על הקבלן.
5. 5.1 מובהר ומוסכם כי גביה כאמור בסעיף 4 לעיל, אשר טופלה או מטופלת ע"י החברה שנתנה בעבר שירותים לעירייה (מילגם בע"מ) ו/או על ידי עו"ד / קבלן עיקולים המועסקים על ידי העירייה ו/או במישרין ע"י העירייה **לא תזכה** את הקבלן בכל תשלום שהוא. מובהר בזאת שכל גביה שהיא שתבוצע באמצעות עורך דין ו/או קבלן עיקולים לא תזכה את הזוכה בעמלה כלשהיא.
- יובהר כי בסעיף זה 'גביה אשר טופלה או מטופלת' משמעו: פעולות אשר הן והן בלבד הביאו לגביית הכספים, ללא פעולת גביה מצד הקבלן, לרבות הפצת שומות, הודעות, התראות ורישום התשלום.
- 5.2 למרות האמור לעיל ומבלי לגרוע ממנו מתחייב הקבלן לבצע את כל פעולות הרישום ו/או הפקת ההודעות ו/או החיובים ו/או הדוחות הנדרשים לצורך הגביה כאמור בס"ק 1 ולשתף פעולה עם כל גורם וכל פעילות התורמים להגדלת הכנסות העירייה.
6. רישום ו/או פעולות לביצוע על הקבלן ושאינן מזכות בעמלה – הקבלן מחויב לבצע את כל השירותים המפורטים להלן, אך לא יהא זכאי לעמלה או לתמורה כלשהי בגין פעולו אלה:
 - 6.1 רישום וגביית היטלי פיתוח, היטלי השבחה ואגרות בניה לרבות פקדון וכל תשלום לפי חוקי עזר, במקרים בהם הגביה נעשית במסגרת מתן רשיון בניה.
 - 6.2 רישום וגביית של אגרות, גינון והיטלי פיתוח
 - 6.3 רישום הכנסות מקנסות ומכפל אגרה שנפסקו ע"י בתי משפט ו/או ברירות משפט ו/או ברירות קנס שהוטלו ע"י העירייה ושולמו **ללא הליכי גבייה על ידי הקבלן**.
 - 6.4 רישום גבייה שוטפת של תשלומי חינוך ורווחה.
 - 6.5 גביית אגרות בית משפט בהן חוייב החייב במסגרת הליכים משפטיים מול העירייה.
 - 6.6 רישום תקבולים אשר נתקבלו בעירייה בעקבות הליכים משפטיים בהם נקטה העירייה, לרבות הליכי הוצל"פ.
 - 6.7 תקבול לשנה הראשונה מתוספת חיוב משומה יזומה כתוצאה מפעילות משרד המלווה את הרשות.
 - 6.8 גביית פיגורים של תשלומי מים וביוב וגבייה בפיגור בלבד של אגרות והיטלי מים וביוב, לרבות דמי ניתוק וחיבור מחדש של מדי מים.
 - 6.9 גבייה שוטפת וגביית פיגורים של שכר דירה, דמי מפתח, דמי הרשאה ו/או שכר דירה ראוי.
 - 6.10 גביית פיגורים של היטלי פיתוח, היטלי השבחה ואגרות בניה שגבייתם תוטל בכתב ובצורה מפורשת על הקבלן.
 - 6.11 גביית שוטפת וגביית פיגורים של תשלומים, אגרות ו/או היטלים אחרים הנגבים עפ"י חוקי העזר של העירייה.
 - 6.12 כל רישום חיוב ו/או הכנסה ו/או תקבול נוסף שיוטל על הקבלן לרושמו או לבצעו לרבות התקזזויות מול הנהלת החשבונות.
 - 6.13 תשלומים אשר התקבלו כתוצאה מהליכים משפטיים בהם נקטה העירייה.

ג. תקופת ההתקשרות

7. 7.1 הסכם זה בתוקף החל מיום _____ ועד ליום _____ למשך תקופה של 24 חודשים.
- 7.2 העירייה תהא רשאית להודיע לקבלן על הארכת תוקפו של הסכם זה בתקופות נוספות, ובלבד שאורכה המצטבר של ההתקשרות לא יעלה על חמש שנים ובלבד שנתנה על כך הודעה בכתב לקבלן (להלן: "**הודעה ההארכה**") 120 יום לפחות בטרם תום תקופת

מסמך ג' - הסכם

- ההתקשרות שבתוקף והקבלן לא הודיע על סירובו להארכת תקופת ההסכם כקבוע בהודעת הארכה, תוך 14 יום מיום שנשלחה אליו הודעת ההארכה.
- 7.3 ניתנה הודעה הארכה והקבלן לא הודיע על סירובו להארכת תקופת ההתקשרות יראו את ההתקשרות כמוארכת לתקופה נוספת כקבוע בהודעת ההארכה וכל הוראות הסכם זה יחולו על תקופת ההתקשרות הנוספת.
- 8.1 על אף ובנוסף לכל האמור בהסכם זה, רשאית העירייה בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי להביא הסכם זה, כולו או מקצתו, לידי גמר על ידי הודעה על כך לקבלן בכתב ובלבד שההודעה נמסרה לידי הקבלן לפחות 60 יום בטרם המועד הקבוע בה להפסקת ההתקשרות. ניתנה הודעה כאמור, תסתיים ההתקשרות בתאריך הנקוב בהודעה.
- 8.2 בנוסף לאמור לעיל, יובהר בזאת כי במידה ויחוקקו חוקים ו/או יותקנו תקנות ו/או יתקבלו נהלים ו/או החלטות בית משפט, אשר מגבילים את העירייה בהתקשרות מול הקבלן, העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות במועד אשר יקבע בחוקים/בתקנות/בנהלים/בהחלטות בית המשפט.
- 8.3 הובא ההסכם לידי גמר ולאחר מכן היה בדעת העירייה להמשיך ולשכור השירותים כולם או חלקם מצד ג', רשאית העירייה למסור את המשיך ביצוע השירותים לכל מי שיבחר על ידה.
- ד. אופן ביצוע השירותים**
- 9.1 הקבלן יבצע השירותים מהמשרדים בהם פועלת כיום מחלקת גבייה, בקומה 3 ברחוב הרצל 10 בעכו (להלן: "משרדי מחלקת הגבייה").
- 9.3 הקבלן מקבל לידי, לשם הפעלת מחלקת הגבייה, את משרדי מחלקת הגבייה במצבם כפי שהם (as is) ביום חתימת החוזה ומתחייב להחזירם באותו מצב לפחות.
- 9.4 הקבלן ישלם לעירייה מדי 25 לכל חודש גריגוריאני, בגין החודש הגריגוריאני הבא את כל התשלומים המפורטים להלן:
- 9.4.1 30,000 ₪ לחודש בצירוף מע"מ כדין בגין השימוש במשרדי מחלקת הגבייה הנמצאים כיום ברחוב הרצל 10, צמוד למדד.
- 9.4.2 50,000 ₪ לחודש בצירוף מע"מ כדין בגין השימוש ב 7 עובדי העירייה לרשותו.
- 9.4.3 4,950 ₪ לחודש בצירוף מע"מ כדין בגין דמי ניהול מוצמד למדד מחירי הוצאות
- 9.4.4 6,000 ₪ לחודש בצירוף מע"מ כדין בגין שימוש בתוכנת אכיפה.
- 9.4.5 3,000 ₪ לחודש בצירוף מע"מ כדין בגין תוכנת הפצה רב ערוצית.
- 9.4.6 תשלומי ארנונה עפ"י דין.
- 9.4.7 עלויות מים וחשמל יחולו על הקבלן ויהיו בהתאם לשימוש בפועל.
- 9.5 בנוסף לכל האמור לעיל רשאית העירייה בהתראה של 60 יום מראש לדרוש מהקבלן להעביר פעילות מחלקת הגבייה ומתן השירותים למשרדים אחרים, אשר יאושרו מראש על ידי העירייה כמתאימים לביצוע השירותים והקבלן יעביר פעילותו לאותם משרדים וידאג על חשבונו לכל חיבורי המיחשוב והתקשרות לעירייה ללא כל תמורה נוספת.
- 10.1 במהלך תקופת הסכם זה יערוך הקבלן בעצמו ועל חשבונו כל שיפוץ, תיקון, עבודות צביעה ו/או התאמה (להלן: "עבודות השיפוץ") במשרדי מחלקת הגבייה או במשרדים החלופיים הנדרשים לשם ביצוע השירותים באופן המיטבי, בהתאם להוראות הסכם זה ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות העוסקות בהנגשה.
- 10.2 עבודות השיפוץ תבוצענה בהתאם לתוכניות שתקבלנה מראש ובכתב את אישור מהנדסת העירייה ובהתאם להוראות כל דין, לרבות דיני התכנון והבניה.
- 11.1 הריהוט המוצב הינו בבעלות העירייה, הקבלן יהיה אחראי לשמור על הציוד במקום על חשבונו על כל הריהוט למחלקת הגבייה לשימוש כלל עובדי המחלקה (לרבות עובדי העירייה), לרבות כסאות העובדים, שולחנות, דלפקי קבלת קהל, כסאות המתנה, ארונות, ארונות וכו'.
- 11.2 הקבלן יחדש מעת לעת את הריהוט, באופן שיבטיח ריהוט תקין, נקי ובכמות מספקת כל תקופת ההתקשרות.
- 12.1 הקבלן יספק על חשבונו את כל הציוד והמיכון המשרדי הנדרש למחלקת הגבייה לשימוש כלל עובדי המחלקה (לרבות עובדי העירייה) בין אם רשום להלן ובין אם לאו.

מסמך ג' - הסכם

- 12.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ירכוש הקבלן לצורך תחילת ביצוע השירותים את כל הציוד המפורט להלן:
- 12.2.1 22 עמדות מחשב כולל עמדת מחשב למנהל .
 - 12.2.2 1 מדפסת מנהל הכוללת סורק ומכונת צילום צבעונית ;
 - 12.2.3 1 מדפסת משרדית גדולה הכוללת סורק ומכונת צילום בעלת יכולת הדפסה בכמויות גדולות ;
 - 12.2.4 18 מדפסות רגילות – 6 מדפסות המשרתות 10 פקידי קבלת קהל ו-12 מדפסות המשרתות 12 עובדי back office ;
 - 12.2.5 22 סורקים שולחניים - אחד לכל עובד back office ;
 - 12.2.6 מכונת ספירת שטרות ומטבעות ;
 - 12.2.7 2 מדפסות להדפסת שיקים (סכומים , תאריכים , חותמת הרשות)
 - 12.2.8 2 מכשירי קוראי שיקים להפקדה ישירה לבנק.
 - 12.2.9 11 מסופונים לסליקת כרטיסי אשראי לפקידי קבלת קהל לפי תקן EMV.
 - 12.2.10 ציוד מטבחון - מקרר, שני מכשירי תמי 4, שני מיקרוגלים ;, מכשיר מים לטובת התושבים בכניסה למחלקה.
 - 12.2.11 קו טלפון ומכשיר טלפון לכל עובד ;
 - 12.2.12 שעון נוכחות ;
 - 12.2.13 מגרסה מחלקתית 325CI Fellowes או שווייץ ;
 - 12.2.14 מערכת מתקדמת לניהול תורים עם ממשק למערכת ה-Tik-Tak ומערכת זימון תורים MY -VISIT ;
 - 12.2.15 מערכת CALL FLOW ;
 - 12.2.16 3 קיוסקים לביצוע פעולות ותשלומים באופן עצמאי הכולל תוכנה וחומרה מתאימים אשר יוצבו בבניין וברחבי העיר .- חובה לאשר את המפרט הקיוסק טרם הזמנתו והצבתו.
 - 12.2.17 מסך הודעות לתושבים ;
 - 12.2.18 כספת לשמירת הפקדות ;
 - 12.2.19 כל הציוד שיסופק לעיל, יהיה ציוד תקין, חדש וראוי לשימוש. אחת ל-3 שנים, הקבלן מתחייב לעדכן את עמדות המחשב לעמדות עדכניות, בהתאם להנחיות מנהל מערכות המידע של העירייה. יובהר בזאת כי מנהל מערכות המידע, רשאי בכל עת לבדוק את תקינות הציוד ולדרוש החלפתו במידת הצורך.
- 12.3 הקבלן מתחייב לקדם וליישם על חשבונו כל פתרון טכנולוגי שיהיה בשוק ושהינו רלוונטי לתחום הגבייה ברשויות מקומיות, ככל שידרש על ידי נציג העירייה.
13. הקבלן יקיים קבלת קהל בימים ובשעות אשר לא יפחתו מן הקבוע להלן:
- ימים א'-ה' - 08:00 - 13:00
 - ימים א', ג' - 16:00 - 18:00
- ימי קבלת הקהל הנ"ל יחייבו את הקבלן משך כל השנה למעט ימי חג ומועד 14.1 הקבלן יפעל במתן השירותים ובקיום מחויבויותיו לפי הסכם זה אך ורק בהתאם להוראות כל דין כפי שתהינה בתוקף מעת לעת. יובהר כי העירייה תהא רשאית לשנות את הימים ו/או השעות של קבלת הקהל, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
14. במסגרת פעולות הגבייה מתחייב הקבלן לבצע באופן עצמאי ועל חשבונו, אלא אם נקבע מפורשות אחרת בחוזה זה, את כל הפעולות הנדרשות לשם גביית התשלומים להם זכאית העירייה ובכלל זה יבצע הקבלן את כל המפורט להלן:
- 14.1 הקבלן יערוך וידפיס את כל הטפסים הדרושים לביצוע פעולות הגבייה, כולל טפסים שונים הקשורים לפעולות הגבייה כגון טפסים לועדת הנחות ואשר אינם ברשות העירייה או חברת מטרופולינט או כל חברת מיחשוב שתועסק ע"י העירייה.
 - מובהר ומוסכם כי כל ההוצאות לתחזוקת המחשבים על הציוד הנלווה שלהם, וציוד משרדי קבוע ומתכלה וכל הוצאות כיוצ"ב תחולנה על הקבלן.
 - 14.2 הקבלן ידפיס וישלח שומות ושוברי תשלום לגביית ארנונה, היטלים, אגרות לפי חוקי העזר, ו/או הוראות כל דין רלבנטי, תשלומי חינוך, תשלומים למוסדות הרווחה, מיקוד מאמץ, גינון, חובות מים וביוב וכו', לרבות:
 - 14.2.1 משלוח חשבונות שנתיים.
 - 14.2.2 משלוח חשבונות שוטפים, דו חודשיים, תקופתיים וכיוצ"ב.
 - 14.2.3 משלוח חשבונות תזכורת.
 - 14.2.4 משלוח התראות, חשבונות דרישה.

מסמך ג' - הסכם

- 14.2.5 משלוח דפי הסבר המבהירים את הצפוי למי שאינו פורע התשלום החל עליו במועד והכל באישור מראש של העירייה. דפי ההסבר יחולקו לפחות פעם בשנה.
- 14.2.6 אישורי תושב.
- 14.2.7 משלוח שוברים דיגיטליים אינטראקטיביים.
- 14.3 מובהר ומוסכם כי כל הוצאות ההדפסה ו/או המשלוח ו/או החלוקה ו/או המסירה ו/או המסירה האישית ו/או בדואר רשום עפ"י הצורך ו/או הנחיות העירייה יחולו על הקבלן. הקבלן מתחייב להגדיל את משלוח החשבונות במייל לתושבים מידי שנה, בגין הצלחה בהגדלת מצבת בתי האב הרשומים לחשבונית במייל יהיה זכאי הקבלן ל 5 ₪ (לכל בית אב, בגין התוספת) לחילופין בגין כל הפחתה ממצבת בתי האב יופחת 5 ₪ (לכל בית אב, בגין ההפחתה), לא כולל מע"מ. הנתון ייבחן אחת רבעון, בסוף כל שנה יבוצע קיזוז במידת הצורך. הקבלן מתחייב להעביר לפחות 50% מהתמורה כבונוס לעובדים.
- 14.4 הקבלן יטפל בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובות ופרטים אחרים, יאתר כתובתו החדשה של החייב ויבצע משלוח מחדש של השומה, החשבון, התזכורת, ההתראה, דף ההסבר וכו', לפי העניין, לכתובת המעודכנת.
- 14.5 הקבלן יערוך בירור חשבונות, יבוא בדן ודברים עם חייבים על מנת להגיע לפירעון מלא של חובותיהם, יבצע תיקון חשבון אם נמצא שמן הדין לתקנו ולאחר קבלת אישור מראש ובכתב מאת הגזבר, יגיע להסדרי תשלום ויבצע מעקב אחר ביצועם והכל בהתאם למדיניות אכיפת הגביה אשר תקבע ע"י הגזבר.
- להסרת ספק מובהר כי שיקול הדעת יהיה של העירייה בלבד וכל הסדר תשלום טעון אישור הגזבר בין באופן כללי ובין באופן ספציפי.
- 14.6 הקבלן ינהל מעקב רצוף אחר ביצוע תשלומים שוטפים. למען הסר ספק מובהר בזאת כי על הקבלן לנהל גביית כל התשלומים מכל סוג שהוא, לרבות ארנונה, אגרות, היטלים, תשלומים, שכר דירה, דמי שימוש וכל תשלום אחר באופן ממוחשב, המביא להוצאת חיוב קבוע ללא צורך בהזנה ידנית מדי תשלום ותשלום.
- 14.7 הקבלן יקבל ייעוץ משפטי מטעמו, בכל שאלה הקשורה להתנהלות השוטפת ולביצוע השירותים, כגון: שאלות של התיישנות חיובים, החלפת מחזיקים וכד'. על אף האמור - בכל הנוגע לקביעת מדיניות ולסוגיות משפטיות מהותיות בעלות השלכות רוחב יבקש הקבלן את הנחיות היועצת המשפטית של העירייה ויפעל על פיהן. בכל מקרה של מחלוקת בין הנחיות הייעוץ המשפטי של הקבלן לבין הנחיות יועמ"ש העירייה, יקבעו הנחיות יועמ"ש העירייה.
- 14.8 הקבלן יאפשר תשלום חובות לעירייה בהוראות קבע, במזומן, בשיקים, בכרטיס אשראי, בשוברים תשלום אשר יונפקו על ידי העירייה לתשלום בבנקים השונים ובכל אמצעי תשלום נוסף עליו תורה העירייה.
- לשם ייעול ופישוט הטיפול בגבייה, יעשה הקבלן כמיטב יכולתו על מנת להביא לכך שכל חייב יחתום על הוראת קבע לבנק לתשלום החיובים השוטפים.
- 14.9 הקבלן מתחייב להגדיל את מספר הוראות הקבע מידי שנה, בגין הצלחה בהגדלת מצבת בתי האב הרשומים להוראת קבע פעילה יהיה זכאי הקבלן ל 20 ₪ (לכל בית אב, בגין התוספת) לחילופין בגין כל הפחתה ממצבת בתי האב יופחת 20 ₪ (לכל בית אב, בגין ההפחתה), לא כולל מע"מ. הנתון ייבחן אחת רבעון, בסוף כל שנה יבוצע קיזוז במידת הצורך. הקבלן מתחייב להעביר לפחות 50% מהתמורה כבונוס לעובדים.
- 14.10 בנוסף לקבלת הקהל במשרדי העירייה ולעובד מקבל השיחות כמפורט בנספח ג' 4, יאפשר הקבלן ביצוע התשלומים לעירייה כמפורט להלן:
- 14.10.1 באמצעות מוקד טלפוני ממוחשב, אשר יאפשר תשלום של כל סוגי הארנונות, האגרות, ההיטלים, הדו"חות וכל תשלום נוסף מכל סוג שהוא, באמצעות כרטיסי אשראי 24 שעות ביממה, החל מיום שבת, שעה לאחר צאת השבת ועד ליום שישי, שעה לפני כניסת השבת. המוקד הטלפוני לא יופעל בימי חג ומועד.
- 14.10.2 באמצעות מוקד טלפוני אנושי, אשר יאפשר ביצוע ברורים ותשלום של כל סוגי הארנונות, האגרות, ההיטלים, הדו"חות וכל תשלום נוסף מכל סוג שהוא באמצעות כרטיסי אשראי מידי יום, למעט שבתות, ימי חג ומועד, החל משעה 8:00 ועד לשעה 20:00 ובימי שישי וערבי חג החל משעה 8:00 ועד שעה 12:00.
- 14.10.3 באמצעות מוקד וואטצאפ אנושי, אשר יופעל על ידי אחד מנותני השירות בכל שעות פעילות קבלת הקהל.
- 14.10.4 באמצעות אתר תשלומים לעירייה המשובל באתר האינטרנט העירוני אותו יתפעל הקבלן ויתחזק, אתר אשר יאפשר תשלום של כל סוגי הארנונות, האגרות, ההיטלים, הדו"חות וכל תשלום נוסף מכל סוג שהוא באמצעות כרטיסי אשראי 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

מסמך ג' - הסכם

- 14.10.5 הקבלן יאפשר משלוח חשבונות באמצעות הדואר האלקטרוני ויביא זאת לידיעה במסגרת החיובים התקופתיים הנשלחים.
- 14.10.6 נכון למועד חתימת הסכם זה נמצאת העירייה בתהליך הטמעה של תוכנה לניהול פניות תושבים. הקבלן מתחייב לעשות שימוש בתוכנה בהתאם להנחיות העירייה ולשם כך ישיר את עובדיו לשימוש בתוכנה. כמו כן פניות המוקד הטלפוני יועברו למחלקת הגבייה דרך תוכנה לניהול פניות התושבים.
- 14.11 הקבלן ימציא לחייבים ולצדדים שלישיים את כל ההודעות, ההתראות, הצוים והעיקולים הנדרשים לשם ביצוע גבייה מינהלית, לרבות עיקולי בנקים, עיקולים אצל צדדים שלישיים כולל מקומות עבודה.
- 14.12 הקבלן יבצע על חשבונו את כל הליכי הגבייה הנדרשים לשם גביית חובות החייבים, כגון: שליחת מכתבי דרישה, התראות, עלות עיקולי בנקים המשולמת לחברת התוכנה וצד ג',
- 14.13 הקבלן יגיש לעירייה דוחות תקבולים חודשיים ומצטברים ב- 15 לכל חודש בגין החודש החולף. תבנית הדוחות תהיה בהתאם להוראות הגזבר. כמו כן, בכל עת שיתבקש לעשות כן על ידי הגזבר או מי מטעמו, יחולל יפיק ויגיש לו הקבלן כל דוח שידרש וזאת בחתכים, בתבנית, במועד ובכמות העותקים בהתאם להוראות הגזבר.
- 14.14 הקבלן יבצע מעקב שוטף ורצוף אחר חובות העומדים בפני התיישנות וידווח אודותיהם לגזבר בדוחות רבעוניים, נפרדים ומפורטים, לשם העברתם לגביה באמצעים משפטיים על ידי עו"ד מטעם העירייה.
- "חוב העומד בפני התיישנות" לעניין סעיף זה הינו חוב, אשר תוך שנה או פחות מכך ממועד הדוח הרבעוני המוגש על ידי הקבלן בהתאם להוראות ס"ק זה, תחול עליו תקופת ההתיישנות על פי כל דין.
- חוב שהועבר על ידי העירייה לגביה משפטית, בין אם בגין היותו חוב העומד בפני התיישנות ובין אם מטעמים אחרים בהתאם לשקול דעתה הבלעדי של העירייה, יגרע מן הסכומים בגינם זכאי הקבלן לעמלות.
- 14.15 הקבלן יטפל בבקשות להנחה מארנונה על כל שלביו, לרבות עריכת הטפסים הנדרשים לצורך הגשת בקשות להנחה מארנונה, מסירתם לכל המבקש להגיש בקשה להנחה מארנונה, מתן הסבר למבקש ההנחה אודות אופן מילוי הטפסים, בדיקת הטפסים שהוגשו ופניה אל המבקש להשלמת מסמכים, בדיקת הנתונים שנמסרו על ידי מבקש ההנחה ועמידתו בקריטריונים למתן ההנחה, עריכת המלצה לגזבר ו/או לועדת ההנחות, עריכת פרוטוקולים של החלטות הגזבר או ועדת ההנחות, דיווח על החלטות אלה, הזנת הנתונים למערכת הממוחשבת, מעקב אחר עמידת מקבלי ההנחה בתשלום יתרת הארנונה, איפוס הנחות במקרה המחייב על פי דין את ביטולן וכד'.
- 14.16 הקבלן יטפל במחיקת חובות, והסדרי פשרה בהתאם לנוהל מחיקת חובות, לרבות עריכת הטפסים הנדרשים לצורך הדיון בבקשות למחיקת חובות ו/או להסדרי פשרה, צירוף כל האישורים והאסמכתאות הנדרשים לשם דיון בהן, בדיקת מצבו החומרי של החייב, לרבות עריכת בדיקה ודרישה אודות נכסיו, וביקור בנכסי המקרקעין שלו, בדיקת עמידת הבקשה בקריטריונים למחיקת חוב או להסדר פשרה כפי שנקבעו בנוהל מחיקת חובות ובנהלי העירייה, עריכת המלצה בהתבסס על הנתונים שנבדקו על ידי הקבלן, עריכת פרוטוקולים של החלטות הגזבר ויועמ"ש העירייה ושל החלטות ועדת ההנחות, דיווח על החלטות אלה, העברת הבקשות לאישור שר הפנים או הממונה על המחוז לפי העניין, מעקב אחר עמידת החייב בהסדר שנקבע עמו (במקרה של הסדר חוב), הזנת שלבי הטיפול השונים במערכת הממוחשבת, איפוס הסדרים במקרה המחייב על פי דין את ביטולם וכד'.
- 14.17 הקבלן ירכז ויעדכן באופן שוטף מידע לגבי מקומות עבודה, חשבונות בנקים, כלי רכב, מקרקעין ונכסים אחרים של מגישי בקשות להנחה ו/או חייבים לצרכי נקיטת הליכי גביה ו/או הליכים משפטיים וישמור על מידע זה באופן שיורה הגזבר ובהתאם להוראות כל דין אודות ניהול מאגרי מידע. המידע הנ"ל יהיה רכוש העירייה ועם תום ההתקשרות בין הצדדים הוא יימסר לעירייה באופן המאפשר שימוש שוטף במידע. מובהר ומוסכם כי על הקבלן לנקוט בכל האמצעים על מנת שמידע זה לא יועבר לגורמים שאינם מורשים לקבלו.
- כל העלויות הכרוכות בניהול מאגר המידע יחולו על הקבלן.
- 14.18 הקבלן יערוך תיאומים והתאמות כספיות עם גזברות העירייה.
- 14.19 הקבלן יטפל במעקב אחר גביית צ'קים חוזרים שנמסרו לעירייה ויעביר לעירייה דו"ח חודשי אודות נתון זה. כמו כן יגיש הקבלן לגזבר דו"ח שנתי בנושא, בו יכללו נתונים כמבוקש על ידי הגזבר.
- 14.20 הקבלן יבצע עדכון נתונים שוטף בספרי העירייה, עדכון הנתונים ייעשה עפ"י הנחיות בכתב שיוציא הגזבר, אשר תקבענה באלו נסיבות ניתן לבצע עדכון נתונים, אלו מסמכים יש להציג בפני עובד הקבלן כאסמכתא לשינויים ובאיזה אופן תשמרנה האסמכתאות. ההנחיות תקבענה באופן שלא יוותר שיקול דעת בידי עובד הקבלן ביחס לעדכון הנתונים

מסמך ג' - הסכם

המבוקש ותקבענה כי במקרה של ספק על הקבלן לקבל את אישור הגזבר או מי שכפוף לו והוסמך על ידו לאישור השינוי המבוקש.

תוך 6 חדשים מהחתימה על חוזה זה יסיים הקבלן לבצע עדכון נתונים ראשוני שיבטיח כי פרטי כל מחזיק יכללו מספר זיהוי (תעודת זהות או מספר תאגיד) וכן פרטי גוש, חלקה, בתיאום עם משרד מהנדסת העירייה.

הקבלן מצהיר כי ידוע לו כי העירייה מבצעת, עובר לחתימת הסכם זה, באמצעות חברה מטעמה, סקר נכסים מקיף למדידת כל הנכסים בעירייה, והדבר יחייב את הקבלן לעדכון מסיבי של נתונים.

בסעיף זה 'עדכון מסיבי' פירושו עדכון כל השומות המחויבות עדכון כתוצאה מסקר הנכסים, הוצאת שומות מתוקנות וחיוב של שנה רטרואקטיבית.

עדכון שומה חלוט (כזה שאינו נמצא בהליכי השגה, ערר וכד') יכנס לסך כל החיובים מתוכם נמדדים אחוזי הגביה. רק חיוב שנמצא בהשגה, ערר או תביעה משפטית לא יכנס לבסיס התחשיב.

14.21 אחת לשנה, לא יאוחר מיום 31.3 יעדכן הקבלן על חשבונו את סקר השלטים העירוני, אשר מצאיו ירוכזו במאגר מידע ממוחשב, לרבות תמונות המאפשרות זיהוי השלטים, סוגם ומיקומם וישלח הודעות תשלום אגרה בהתאם להוראות חוק העזר לעכו (שילוט), התשנ"ג-1992 או כל חוק עזר אחר שיחליפו.

14.22 אחת לשנה, לא יאוחר מיום 31.4 יעדכן הקבלן על חשבונו את סקר שימור רחובות, אשר מצאיו ירוכזו במאגר מידע ממוחשב, לרבות תמונות המאפשרות זיהוי המתקנים, סוגם ומיקומם וישלח הודעות תשלום אגרה בהתאם להוראות חוק העזר לעכו.

14.23 אחת לשנה עד ליום 10.05, יכין הקבלן את כל הנדרש לשם אישור צו הארנונה השנתי במועצת העירייה, והכל בהתאם להנחיות הגזבר.

14.24 הקבלן יקבל השגות ארנונה ויעדכן אותן במערכת הממוחשבת לצרכי מעקב. ככל שמדובר בהשגות שעניינן מחלוקת עובדתית, יכין הקבלן תשובות מנומקות לחתימת הגזבר תוך 30 יום ממועד קבלת ההשגה ולא יאוחר מ- 10 ימים לפני המועד החוקי להמצאת תשובה להשגה.

היה וההשגה מעלה שאלות משפטיות יועברו הנתונים העובדתיים הנדרשים לשם הכנת התשובה להשגה ליועמ"ש של העירייה, לשם הכנת תשובה וזאת תוך 5 ימים ממועד קבלת ההשגה.

במקרים של ספק, האם מדובר בשאלה עובדתית או משפטית יקבל הקבלן הנחייה מאת היועמ"ש של העירייה בעניין זה.

הקבלן אחראי לכל נזק שייגרם לעירייה עקב מתן תשובה באיחור.

14.25 הקבלן יקבל כתבי ערר מועדת הערר לארנונה, יעדכן קבלתן במערכת הממוחשבת לצרכי מעקב ויעבירם לטיפול היועמ"ש לעירייה או מי מטעמה. על הקבלן לוודא הכנת ומשלוח התשובות לערר על ידי היועמ"ש לעירייה, תוך המועד הקבוע בדיון.

הקבלן אחראי לכל נזק שייגרם לעירייה עקב מתן תשובה באיחור.

14.26 הקבלן ירשום כל החיובים, ההכנסות ו/או התקבולים בין אם אלו מזכים הקבלן בעמלה ובין אם לאו.

14.27 הקבלן יטפל בחובות אבודים לרבות המצאת כל הפרטים להכרה בחוב כחוב אבוד והכל עפ"י נוהלי משרד הפנים מעת לעת ובהתאם להנחיות הגזבר. מובהר ומוסכם כי על הקבלן להמציא פרטים לגבי חובות אבודים לפחות אחת ל-4 חדשים.

14.28 הקבלן יבצע כל חקירה הנדרשת לשם עדכון נתונים אמיתי ונכון, לשם בדיקת מצבו החומרי של חייב ו/או לשם ביצוע הליכי גבייה לגביית כל סכום המגיע לעירייה מכל חייב שהוא, לרבות בדרך של הגשת בקשות למידע מגופים ציבוריים.

העירייה תהא רשאית להנחות את הקבלן בהנחיות כלליות לביצוע חקירות ו/או לדרוש חקירה ספציפית לעניינו של חייב או נכס מסויימים.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי הוצאות החקירה תחולנה על הקבלן.

מוסכם ומובהר כי אם הקבלן לא יבצע חקירה שהיה עליו לבצע יכולה העירייה אך אינה חייבת לבצע החקירה בעצמה ולחייב הקבלן בכל ההוצאות שנגרמו לה לביצוע החקירה.

ההתחייבות הקבועה בסעיף זה איננה כוללת סקר נכסים, הנערך על ידי מודד.

14.29 הקבלן יבדוק יתרות חובה לפני מתן אישור ללשכת רישום המקרקעין והגשת מסמכים לחתימת הגורמים המוסמכים בעירייה לחתימה על אישור כנ"ל עם אישור העדר חובות. במקרה של חובות יפורט האם ניתן לעכב מתן אישור ללשכת רישום המקרקעין.

14.30 הקבלן יבצע עבור העירייה הפקדת שיקים ומזומנים בבנקים והוצאת כל המסמכים הקשורים לגבייה מהבנקים, אחת ליום בסופו של כל יום עבודה. ההפקדות תבוצענה על ידי עובד של מחלקת הגביה - עובד קבלן או עובד העירייה (בהתאם להחלטת הקבלן), אשר יאושר על ידי הגזבר בליווי עובד נוסף של הקבלן.

מסמך ג' - הסכם

- למען הסר ספק יובהר כי האחריות הבלעדית על ביצוע ההפקדות כאמור בס"ק זה הינה על הקבלן.
- 14.31 הקבלן יעסיק על חשבונו שומר במשרדים בהם מתקיימת קבלת הקהל, במשך כל שעות קבלת הקהל. השומר יעסוק בבדיקת הנכנסים למשרדים ובשמירה על הסדר הציבורי בעזרה בהוצאת תור ממערכת התורים ובהכוונת הקהל.
- 14.32 הקבלן ינפיק עבור העירייה דוחות בחתכים שונים כולל מיון חובות ארנונה וחובות לעירייה עפ"י דרישת משרד הפנים, בכל עת שידרש לכך על ידי גזבר העירייה.
- 14.33 עד ליום 15.11 כל שנה גריגוריאנית יכין הקבלן תוכנית עבודה מפורטת לקראת שנת העבודה הבאה, בהתאם להנחיות נציג העירייה ובפורמט שיהיה מקובל אותה עת בעירייה. בין היתר תכלול תוכנית העבודה: ייעדי גבייה כפי שיקבעו על ידי העירייה, פילוח יתרות החוב ע"פ חתכים שונים, דרכי פעולה לגביית החוב ותחזית גבייה מפורטת.
- 14.34 **משתכנים חדשים ביחידות דיור חדשות** - הקבלן מתחייב להקים שלוחות של מחלקת גבייה, בשכונות שיוקמו מעל 100 יחידות דיור, לצורך קליטה ו/או ליווי התושבים ברישום הנכסים ו/או במתן שירות בכל נושא הגבייה. העירייה תקצה לשם כך מבנה והקבלן יקים את עמדות השירות לרבות הצידוד הנדרש, בסמוך למקום מגורי המשתכנים החדשים והכל בהתאם להנחיות נציג העירייה. במידת הצורך הקבלן יקים את עמדות השירות הנ"ל בשיתוף פעולה עם מחלקות העירייה. יובהר כי הקבלן ידרש לבצע את המצוין בסעיף זה, למשך תקופה שתקבע ע"י נציג העירייה.
- 14.35 הקבלן מתחייב לעמוד במדדי שירות המוגדרים באמנת השירות של העירייה ולעקוב אחר עדכון האמנה לעמידה ב-SLA על פי אמנת השירות, המצורפת **נספח ג' 9** לצורך הוכחת עמידת הקבלן ביעדי האמנה, ימצא הקבלן מידי חודש ולא יאוחר מ- 10 ימים מתום החודש, דוח שירות (SLA) שיבנה עפ"י הוראות נציג העירייה, ובו ידווח על מדדי רמת השירות המופיעים בנספח אמנת השירות והנדרשים ממנו עפ"י תנאי ההסכם. הקבלן יפעל בהתאם לטבלת המדדים בנספח אמנת השירות - נוהל פרס / קנס - קנס - בגין עליה של כ- 3% סטייה מעמידה במדד שנקבע ב-SLA בכל אחד מסעיפי המדד ביחד - הפחתה מהתמורה החודשית של 1,000 ₪ (ללא מע"מ). פרס - בגין ירידה של כ- 3% סטייה מעמידה במדד שנקבע ב-SLA בכל אחד מסעיפי המדד ביחד - תוספת מהתמורה החודשית של 1,500 ₪ (ללא מע"מ).
- 15.1 15. הקבלן ינהל את מערכת אכיפת הגבייה על גבי תוכנת אכיפה של חברת מטרופולינט בע"מ או של כל חברת מחשוב שהעירייה תבחר מעת לעת וזאת על מנת לאפשר לעירייה רצף גביה בעתיד.
- 15.2 באחריות הקבלן להכשיר את עובדין לשימוש בתוכנות על כל המשתמע, לרבות שליטה במערך דוחות.
- 15.3 בגין השימוש בתוכנה ישלם הקבלן לרשות סך של 6,000 ₪ לחודש בתוספת מע"מ. למען הסר ספק מובהר בזאת כי בנוסף לאמור בס"ק 3 לעיל, הקבלן ישא בעלויות המלאות בהן מחוייבת העירייה על ידי חברת התוכנה בגין כל פעולת אכיפה, כגון ביצוע עיקולי בנקים.
- 15.4 למרות האמור בס"ק 1 ובהסכמת העירייה מראש ובכתב, הקבלן יהיה רשאי להשתמש במערכת חלופית, מובהר כי גם במקרה כאמור ימשיך לשלם הקבלן לרשות סך של 6,000 ₪ לחודש בתוספת מע"מ.
16. נוהל ההעסקה על שינויי ו/או עדכוני, כפי שישונה ו/או יעודכן מעת לעת יחייב את הצדדים והוא מהווה חלק בלתי נפרד מהוראות הסכם זה.
- בכל מקרה של סתירה בין נוהל ההעסקה לבין האמור בחוזה זה יגברו הוראות הנוהל.
17. בכל הקשור למחיקת חובות יפעל הקבלן בהתאם להוראות נוהל מחיקת חובות על שינויי ו/או עדכוני, כפי שישונה או יעודכן מעת לעת.
- בכל מקרה של סתירה בין נוהל מחיקת חובות לבין האמור בחוזה זה יגברו הוראות הנוהל.
18. הקבלן ינקוט בכל הפעולות לשם מתן השירותים באופן מקצועי, מהימן ונגיש לחייבים, ובהתאם להוראות **נספח ג' 4 להסכם זה**.
- 19.1 19. לא תופסקנה פעולות גביה נגד חייב ולא תעוכבנה, ולא יקבעו תנאים חריגים לתשלום חובותיו של חייב, אלא בהוראה בכתב מאת הגזבר בלבד.
- 19.2 הגזבר רשאי לבטל עד 5% מהעיקולים בפועל שבוצעו והקבלן לא יהיה זכאי לכל תשלום עקב הפעולות שביצע בעיקולים שבוטלו כאמור וישא על חשבונו בכל ההוצאות שנגרמו בעיקולים כנ"ל.

מסמך ג' - הסכם

- 20.1. הקבלן מתחייב לבצע, בתום תקופת ההתקשרות, הליך חפיפה מלא, מהימן ומדויק עם חברת הגבייה אשר תחליפו בביצוע השירותים (להלן: "החברה המחליפה") ו/או עם עובדי העירייה, אשר יחליפוהו בביצוע השירותים.
- 20.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק 1 לעיל יבצע הקבלן עובר לסיום ביצוע השירותים עבור העירייה את כל המפורט להלן:
- 20.2.1. הקבלן יעביר לעירייה כקבצים ממוחשבים את כל הנתונים אשר נצברו על ידו במהלך ביצוע השירותים לרבות נתונים אודות העירייה, נכסיה, חייביה, הנכסים המצויים בעיר עכו, מחזיקיהם ופרטי המחזיקים.
- 20.2.2. הקבלן ימסור לעירייה או למי מטעמה כל מסמך שנוצר על ידו במהלך ביצוע השירותים ו/או הקשור לביצוע השירותים על ידו.
- 20.2.3. הקבלן יעסיק על חשבונו וללא כל תמורה מאת העירייה, במהלך חודש לאחר סיום ביצוע השירותים על ידו 4 עובדים אשר יבצעו הליך חפיפה לעובדי החברה המחליפה או לעובדי העירייה. 4 העובדים יהיו – מי שעמד מטעם הקבלן בראש מערך הגבייה, מנהל האכיפה ו-2 עובדי קבלת קהל.

ה. מנהל מחלקת הגבייה

- 21.1. הקבלן ימנה מנהל מטעמו למחלקת הגבייה (לעיל ולהלן: "המנהל"), אשר ירכז ויטפל בניהול מערך הגבייה ויהיה ממונה על כל עובדי המחלקה, לרבות עובדי העירייה.
- 21.2. מנהל המחלקה הראשון יהיה מי שהעירייה אישרה כמנהל המחלקה במסגרת הליך המכרז. היה ומנהל המחלקה הראשון יתפטר מעבודתו או תופסק העסקתו בעירייה, יוחלף מנהל זה במנהל אחר אשר זהותו תאושר מראש ע"י העירייה כנדרש בנוהל ההעסקה.
- 21.3. לא יוחלף מנהל מחלקת הגבייה ביוזמת הקבלן, אלא על דעת העירייה ובהסכמתה.
22. המנהל יהיה נוכח בעירייה לפחות חמישה ימים בשבוע בשעות העבודה של העירייה ובכל שעות קבלת הקהל וככל שידרש שעות נוספות.
23. בנוסף ימנה הקבלן מנהל אזורי אשר ניתן יהיה לפנות אליו בבעיות שלא באו על פתרון ע"י המנהל.
24. העירייה תהיה רשאית בכל עת, בהודעה בכתב ומראש של 30 יום, להודיע לקבלן על הפסקת העסקת מנהל למחלקת הגבייה שהינו עובד הקבלן ומינוי מנהל למחלקת הגבייה שהינו עובד העירייה.

ו. שירותי אכיפה

25. הקבלן יפעיל מערך שירותי אכיפה אשר תפקידו לבצע הליכי גבייה יזומים, שיטתיים וסדורים כנגד בעלי החוב לעירייה, בהתאם לכל דין.
- יובהר בזאת כי הקבלן מחויב לבצע את פעולות האכיפה, בהתאם לחוקים שיותקנו ולעמוד בכל התנאים שידרשו בהם. הקבלן מתחייב לבצע התאמות להוראות החוק שיותקנו ולפעול על פיהם. במידה ולא תוסדר הפעלת מערך האכיפה בהליך חקיקה, העירייה תפעיל את מערך האכיפה בעצמה ותהא רשאית לקלוט את עובדי האכיפה כעובדי העירייה. יובהר כי ככל שהעירייה תפעיל את מערך האכיפה בעצמה, העירייה לא תשלם תמורה כלשהיא לקבלן עבור מנהל אכיפה ו/או פעולות אכיפה אחרות.
26. מערך האכיפה ישלוט במערך הדוחות וידרש לדיווחים שוטפים בדבר פעילות היחידה בחתכים שונים.

ז. עובדי הקבלן

- 27.1. בביצוע הוראות הסכם זה יעסיק הקבלן עובדים מקצועיים ומנוסים בכמות ובהיקף הדרושים, לפי שיקול דעתו, לניהול מחלקת גבייה ברשות מקומית בסדר גודל של עיריית עכו ולאחר שאושרו מראש ע"י הועדה הקבועה בנוהל ההעסקה.
- 27.2. מבלי לפגוע באמור לעיל מספר העובדים מטעם הקבלן שיקבלו קהל לא יפחת מ- 9 הכוללים 6 פקידי קבלת קהל, 2 פקידי קבלת קהל בכירים ו 1 מנהל קבלת קהל וזאת בנוסף לעובדים האמורים בסעיף 29.1 להלן ובנוסף למנהל המחלקה.
- 27.3. הקבלן מחויב לשלם לעובדיו שכר הוגן אשר לא יפחת משכר הבסיס להלן ויהיה צמוד לעלייה בשכר המינימום:

מסמך ג' - הסכם

- 27.3.1 6 פקידי קבלת קהל – שכר בסיס של 7,500 ₪ לפחות בתוספת קרן השתלמות.
- 27.3.2 2 פקידי קבלת קהל בכירים – שכר בסיס של 9,000 ₪ לפחות בתוספת קרן השתלמות.
- 27.3.3 מנהל גביה – שכר ברוטו של 17,000 ₪ בתוספת רכב ובתוספת קרן השתלמות.
- 27.3.4 סגן מנהל גביה - שכר בסיס של 10,000 ₪ בתוספת רכב ובתוספת קרן השתלמות.
- 27.4 העירייה תהא רשאית לדרוש עובדי גביה נוספים, בתמורה קבועה של 12,000 ₪ + מע"מ או לחילופין בעלות של COST + 5% תקורה + מע"מ בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה.
- 27.5 בחודשים דצמבר- פברואר, בהם קיים עומס עבודה גבוה, בעמדות קבלת קהל, הקבלן יעסיק עובד נוסף מקצועי, לתגבור קבלת הקהל כנדרש בסעיף 29 להלן.
- 27.6 העירייה רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לדרוש מהקבלן הוספת עובדי קבלן, על מנת שיעמוד בחובותיו עפ"י חוזה זה. על הקבלן להיענות לדרישה תוך המועד שנקבע במכתב הדרישה. לא מילא הקבלן אחר הדרישה כאמור רשאית העירייה להפנות באופן זמני עובדי עירייה לביצוע המטלות ולחייב הקבלן בעלות עפ"י עלות מעביד ובתוספת 15% תקורה.
28. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהקבלן להחליף כל עובד קבלן, שאינו מבצע את העבודה לשביעות רצונה, לרבות המנהל, ועל הקבלן יהיה להחליף העובד תוך 14 ימים מעת קבלת דרישת העירייה.
- 29.1 29. לרשות הקבלן יועמדו ע"י ועל חשבון העירייה 7 עובדי עירייה ב- 7 משרות מלאות, אשר יעבדו במחלקת הגביה ויבחרו ע"י העירייה (לעיל ולהלן בפרק זה: **"עובדי העירייה"**).
- 29.2 העירייה רשאית להחליף עובדי העירייה בעובדים אחרים מטעמה וכן להעביר למחלקת הגביה עובד אחר מטעמה במקום עובד עירייה שהפסיק לעבוד במחלקת הגביה. מובהר בזה, כי עובדי העירייה שיעבדו במח' הגביה הינם עובדים של העירייה לכל דבר ועניין ולא יתקיימו בינם לבין הקבלן יחסי עובד-מעביד.
- 29.3 תמורת העמדת עובדי העירייה לרשותו ישלם הקבלן לעירייה 50,000 ₪ + מע"מ לחודש. סכום זה יקוזז מכל חשבון שיוגש על ידי הקבלן לעירייה בגין אותו חודש העסקה בגינו מוגש החשבון.
- 29.4 העירייה רשאית לגרוע ממצבת כוח האדם המועמדת על ידה לטובת הקבלן, לפי שיקול דעתה הבלעדי. הוקטן מספר העובדים או היקף המשרות המועמדות על ידי העירייה לטובת הקבלן יקטן התשלום החודשי הקבוע בס"ק 3 בהתאמה.
30. הקבלן מתחייב כי כל עובד המועסק במתן שירותי הגביה, כולל עובדי העירייה, יעבור הדרכה וישתתף מידי שנה בהדרכה ו/או ימי עיון ו/או השתלמויות שייערכו מטעם המרכז לשלטון מקומי או המפעלים או כל גוף אחר שיאושר ע"י גזבר העירייה. בעלות המלאה של ההדרכה ו/או ימי העיון ו/או ההשתלמויות יישא הקבלן במישרין.
31. הקבלן יעביר אחת לשנה עם מסירת תכנית העבודה, תכנית הדרכות לעירייה בנושאים של פיתוח עובדים, שירות תושבים וכן השתלמויות בנושאי גבייה וכיוצא בזה, והכל בהתאם לדרישת נציג העירייה.
32. הקבלן לא יסיים העסקתו של עובד ללא תאום מול העירייה. היה ועובד הפסיק עבודתו אצל הקבלן ישבץ הקבלן עובד חלופי, אשר יאושר מראש על ידי העירייה, וזאת תוך 15 יום ממועד הודעת העובד על עזיבתו. אי עמידת הקבלן במועד המקסימלי הקבוע בסעיף זה להמצאת עובד חלופי תחייב את הקבלן לשלם לעירייה פיצוי כספי קבוע ומוערך בראש של 250 ש"ח ליום איחור.
33. יובהר כי העירייה לא תיתן הסכמתה להעסקת עובד שאינו בעל ניסיון בתחום בו מבקש הקבלן להעסיקו במתן השירותים. יבקש הקבלן להעסיק במחלקת הגבייה עובד מתלמד, יעשה הדבר אך ורק בתיאום עם העירייה ולאחר קבלת אישור נציג העירייה מראש ובכתב ועובד זה לא ימנה בתקן העובדים הנקוב בסעיף 29 לעיל משך כל תקופת הכשרתו ועד לקבלת אישור נציג העירייה כי העובד צבר את הניסיון הנדרש וניתן למנותו בתקן העובדים הנזכר בסעיף 29 לעיל.
- 34.1 34. משך כל שעות קבלת הקהל יועמד לפחות עובד אחד מיוחד ומיומן לצורך מתן מענה לפניות טלפוניות / וואטצאפ בלבד.

מסמך ג' - הסכם

- 34.2 משך כל שעות קבלת הקהל יועסק לפחות עובד אחד דובר השפה הערבית ברמת שפת אם, ועובד אחד דובר השפה הרוסית ברמת שפת אם.
35. 35.1 מוסכם בזה בין הצדדים כי לא יהיו ביניהם ו/או בין עובדי ומועסקי הקבלן לבין העירייה יחסי עובד-מעביד וכי כל מי שיעסוק עבור הקבלן בכל צורה במתן השירותים ו/או בקיום התחייבויות הקבלן לפי הסכם זה, יראוהו לכל דבר ועניין כעובד של הקבלן בלבד.
- 35.2 הקבלן אחראי לתשלום כל תשלום לעובדי הקבלן, לרבות כל תשלום מחוייב עפ"י כל דין.
- 35.3 הקבלן ישפה את העירייה בגין מלוא התשלומים אותם תאלץ לשלם למי מעובדי הקבלן, עקב פס"ד הקובע כי אחראית היא לתשלום שכר ו/או תנאים נלווים (באופן מלא או חלקי, לחוד או ביחד) לעובדי הקבלן או מי מהם. כמו כן ישפה הקבלן את העירייה בגין כל הוצאותיה עקב ו/או בקשר עם התגוננות העירייה בפני תביעה או דרישה לתשלום תנאי שכר ו/או תנאים נלווים כאמור לרבות שכ"ט עו"ד. טופלה התביעה או הדרישה על ידי העירייה באמצעות עורכי דין שהינם עובדי העירייה, ישפה הקבלן את העירייה בגין הוצאותיה המשפטיות בסכום של 15% מסכום התביעה ובכל מקרה לא פחות מ-3,500 ₪ בגין כל תביעה או דרישה שטופלה כאמור.
- 35.4 העירייה תהא רשאית לעכב בידה כל סכום אשר ידרש ממנה על ידי מי מעובדי הקבלן או מי מטעמם, בגין אי תשלום שכר ו/או תנאים נלווים בהתאם להוראות הדין, בצירוף 15% או 3,500 ₪ לפי הגבוה וזאת עד להסדרת והסרת אותה דרישה וסילוק הדרישה כנגד העירייה במלואה.
- 35.5 העירייה תהא רשאית להפרע מן הסכומים המעוכבים על ידה כל סכום לו מחוייב יהא הקבלן מכוח ס"ק 2 לעיל ויתרת הסכומים המעוכבים יוחזרו לקבלן ללא הפרשים כלשהם בגין הצמדה ו/או ריבית מיד לאחר סילוק הדרישה כנגד העירייה.
- "דרישה" לענין ס"ק זה משמעה פנייה בכתב ו/או הגשת תביעה.
36. 36.1 העירייה תהא רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לקלוט כעובד העירייה עובד שהועסק על ידי הקבלן, בכל תפקיד שהוא.
- 36.2 הקבלן מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות תביעה בגין קליטת מי מעובדיו בתפקיד כלשהו בעירייה, הן כלפי העירייה והן כלפי אותו עובד.

ח. התנהגות מקצועית והימנעות מניגוד עניינים

37. הקבלן ימנע מכל מצב שיש בו או שעלול להיות בו:
- 37.1 ניגוד בין ענינו לבין ענינה של העירייה;
- 37.2 חשש לפגיעה ביחסי האמון והמהימנות הנדרשים מקבלן העוסק בשירותי גבייה או מצב בו עלולה להיפגע אי תלותו כנותן השירותים לעירייה;
- 37.3 מתן השירותים שלא בהקפדה על הגינות, או מתוך משוא פנים ושלא באופן בלתי תלוי, או שלא לפי הכללים, התקנים והנוהלים המקובלים, או שלא לפי מיטב שיקול הדעת;
- 37.4 קידום או עיכוב או השפעה על מהלכו של עניין לגבי ניתנים השירותים, אשר הקבלן, בעל שליטה בו, קרובו, שותפו, ו/או תאגיד שהקבלן, קרובו ו/או שותפו הינם בעלי שליטה בו, מעוניינים בו באופן אישי, במישרין או בעקיפין.
- לענין ס"ק זה "קרוב" הינו – בן זוג, צאצא, הורה, אח, וכן בני זוגם וצאצאיהם של כל אלה.
- לענין ס"ק זה "בעל שליטה" הינו – מנהל או עובד אחראי בתאגיד או מי שיש לו חלק העולה על 10% בהון או ברווחים של אותו תאגיד.
- 37.5 עיסוק בעניין שהוא נותן לגבי שירותים לאדם אחר.

ט. שמירת סודיות ואבטחת מידע

38. 38.1 הקבלן מתחייב לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר הנוגע לעירייה, לתושביה, לבעלי ו/או מחזיקי הנכסים בה, לקבלניה, וכן לעסקיהם, לפעילותם, לחובותיהם ולקניינם של כל אלה, אשר יגיע אליו, אגב, בקשר או במהלך ביצוע הוראות הסכם זה, ולאחסנם במקום ובאופן המתאים ביותר, לשם שמירת סודיותם כאמור ולא למוסרם בין במישרין ובין בעקיפין לכל אדם ו/או גוף אחר.
- 38.2 ההתחייבות לשמירה על סודיות לפי סעיף קטן 1 לעיל לא תחול על:

מסמך ג' - הסכם

- 38.2.1 מסירת מידע אודות חובות למי שהינו בעל החוב, או מסירת מידע אודות חובות בגין נכס מסוים למי שרשום בספרי העירייה כבעל הנכס או המחזיק בו. למען הסר ספק מובהר כי למחזיק נכס, אשר אינו הבעלים, ימסר מידע אודות חובות בגין הנכס אשר נוצרו בתקופת החזקתו בלבד באותו נכס. זהות מבקש המידע תאומת על ידי הצגת תעודת זהות, ובכל הנוגע לבקשת מידע המוגשת על ידי תאגיד – תדרש החלטת תאגיד מאושרת על ידי עו"ד או רו"ח המסמיכה את מבקש המידע לקבלו בשם התאגיד.
- 38.2.2 מידע שהינו בבחינת נחלת הכלל במועד מסירתו.
- 38.2.3 מידע שהיה ברשות הקבלן לפני מסירתו לו על ידי העירייה.
- 38.2.4 מידע או כל חלק ממנו אותו יידרש הקבלן לגלות, על פי דין, ובלבד שבמקרה כזה יודיע הקבלן לעירייה, תוך זמן סביר, על דבר הדרישה ויעשה כמיטב יכולתו על מנת להותיר בידי העירייה שהות סבירה להתגונן בפני דרישה כזאת.
- 38.3 הקבלן יחתום על ההתחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף **כנספח ג' 5/ להסכם זה**, והוא מתחייב לגרום לעובדיו לחתום על ההתחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף **כנספח ג' 6/ להסכם זה**.

39. הקבלן אחראי כי כל מידע שיגיע לקבלן או לעובדים המועסקים במתן שירותי גביה אגב ביצוע החוזה ומתן השירותים ישמש רק לצורך ביצוע השירותים בלבד ולא ייעשה בו כל שימוש לצורך אחר ולא יימסר מידע לאדם שאינו מוסמך לקבלו.

י. דיווחים

40. מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייב הקבלן למסור לעירייה דו"חות בכתב כדלקמן:
- 40.1 מידי 3 חודשים ובמועדים נוספים לפי דרישה דו"ח מפורט ובו מפורטים ההשגות והעררים לפי שם עורר/משיג, גובה התשלום השנני במחלוקת, סטטוס הטיפול.
- 40.2 הסעיף בוטל.
- 40.3 מידי 6 חודשים להעביר דיווח על כל החייבים החייבים מעל 6 חודשים או מעל 2,500 ₪, תוך פירוט אמצעי הגביה שמומלץ לנקוט בהם ע"מ לקבל אישורים לנקיטה בהליכי גביה.
- 40.4 דו"ח תקבולים מפורט חודשי ומצטבר בכל 15 לחודש בגין החודש שחלף.
- 40.5 כל 15 לחודש דו"ח הכולל פירוט חובות החייבים ושלבי הטיפול, לרבות כל הפעולות שבוצעו הקבלן עבור העירייה בתקופת הדו"ח, ועל תוצאות הטיפול.
- 40.6 כל 15 לחודש דו"ח גיוול חובות.
- 40.7 כל 15 לחודש דו"ח אפיון חובות והסבר מפורט על אי-גביה ו/או המלצה על דרכי טיפול נוספים וחילופים.
- 40.8 כל 15 לחודש דו"ח התאמה בין הנהלת החשבונות לגביה.
- 40.9 כמו כן מתחייב הקבלן למסור לעירייה דו"חות נוספים לפי דרישה.
- 40.10 הקבלן מתחייב להגיש לעירייה כל דו"ח שיידרש ע"י רואי חשבון מטעם משרד הפנים לצורך הכנת הדוחות המבוקרים. הדו"חות שיוגשו יותאמו ע"י הקבלן לספרי הנהלת החשבונות והגביה בעירייה.

יא. התמורה

41. בגין קיום כל מחויבויותיו על פי ומכוח הסכם זה לשביעות רצון העירייה יהא הקבלן זכאי לתמורה כמפורט להלן:
- 41.1 בגין ניהול מערך הגבייה לגביית החיובים השוטפים - עמלת בסיס בשעור _____% מההכנסה בפועל ועד לתקרת גבייה שנתית של 190 מיליון ש"ח, למעט רישומים הפטורים מעמלה לפי סעיף 6 לעיל ובכפוף לאמור בסעיף 43 להלן.
- 41.2 סכום גבייה שנתי העולה על 190 מיליון ש"ח, שיעור העמלה שיחול על החלק העודף יהיה בשיעור של 50% משיעור העמלה הרשום בס"ק 1 : _____%.
- 41.3 לכל הסכומים הנקובים בסעיף זה ייוסף מע"מ כדין.
42. על אף כל האמור בהסכם זה, הקבלן אינו זכאי לכל עמלה בגין שיקים, התחייבויות, שטרות, פסקי דין וכד' אשר נמסרו או ניתנו לפני כניסת חוזה זה לתוקף ואשר זמן פרעונם במהלך תוקפו של החוזה.
43. עמלת הבסיס הקבועה בסעיף 41.1 לעיל תשולם בגין גביה העומדת ביעדי גביית הארנונה ו/או כל תשלום אחר המזכה בעמלה. בגין גביה הנמוכה מיעדי הגביה תשולם עמלה מופחתת ובגין גביה העולה על יעדי הגביה תשולם עמלה גבוהה יותר הכל כמפורט בטבלה שלהלן:

מסמך ג' - הסכם

9.1 השנה השוטפת	
מקדם שיעור העמלה שישולם	אחוזי גבייה (מדרגות)
0.85	עד 90%
1	מעל 90% ועד 93%
1.2	מעל 93% ועד 100%
9.2 השנה הקודמת לשנה השוטפת	
מקדם שיעור העמלה שישולם	אחוזי גבייה (מדרגות)
0.7	עד 55%
2	מעל 55% ועד 100%

- מקדם שיעור העמלה יחושב באופן דיפרנציאלי ביחס כל מדרגה.
- 44.1 בגין ביצוע פעולות גבייה יחייב הקבלן את חשבון החייב בהוצאות הכרוכות בביצוע פעולות הגבייה ובלבד שגובה החיוב לא יעלה על סכומי החיוב המקסימליים הקבועים בתקנות הוצאות מירביות, כפי שיהיו מעת לעת.
- 44.2 בנוסף לאמור בסעיף 41 לעיל יהיה הקבלן זכאי לגבות ישירות מהחייב את עלויות פעולות הגבייה בהן נשא בהתאם להוראות הסכם זה ובהן חויב חשבון החייב כאמור בס"ק 1, במגבלות הקבועות בתקנות הוצאות מירביות ובתנאי שגבה מהחייב על חשבון חובו סכום שלא יפחת מ-1,000 ₪ (אלף ש"ח).
- בכל מקרה לא יעלה הסכום שיגבה מהחייב על חשבון הוצאות הגבייה על 10% מהסכום אותו הצליח הקבלן לגבות בפועל באותה פעולת גבייה.
- 44.4 הקבלן מודע כי יתכנו שינויים בסכומים המקסימליים הקבועים בתקנות הוצאות מירביות והוא מוותר על כל טענה ו/או דרישה בגין כך.
- 44.5 הסכומים הקבועים בס"ק 2 ישולמו לקבלן והם לא יבואו בחשבון בקביעת סכומי הגבייה הן קביעת שיעור הגבייה והן לצורך חישוב התשלום לו זכאי הקבלן כעמלת גביה הקבועה בסעיפים 41 ו-43 לעיל.
- 44.6 למען הסר ספק, מובהר בזה, כי הקבלן יהיה זכאי לסכומים המפורטים בסעיף זה לעיל רק אם גבה בפועל סכומים אלו מהחייבים.
45. חויבה העירייה בעמלות בנקים בגין פעולות אכיפה שבוצעו על ידי הקבלן, ישא הקבלן ב-100% מעלות העמלות ואלה יקוזזו מהתמורה לה זכאי הקבלן כמפורט לעיל.
- 46.1 הקבלן זכאי לקבלת עמלה בגין שיקים, הוצאות קבע, שטרות, הוצאות קיזוז ממשכורות, וכיוצ"ב אשר נמסרו או ניתנו בתקופת החוזה לטובת העירייה ואשר זמן פירעונם הוא לאחר תום תוקפו של החוזה עד 6 חודשים ממועד סיום החוזה עימו.
- 46.2 בתום תקופת החוזה ימסור הקבלן רשימות לעירייה אשר יכללו מועדי הפירעון של כל ההתחייבויות אשר בגינם הוא יבקש עמלה.
- 46.3 אחת לחודש עד ל-10 לחודש יגיש הקבלן לעירייה חשבון בגין השיקים וההתחייבויות אשר מועד פירעונם היה קבוע לחודש שקדם לו.
47. התמורה הקבועה בפרק זה לעיל תהווה תמורה סופית, שלמה ומוחלטת בגין כל השירותים להם מחוייב הקבלן על פי הסכם זה, לרבות שירותים נלווים, אשר אינם מביאים להגדלת הכנסות העירייה כגון טיפול בצו הארנונה, טיפול בבקשות למחיקת חוב, לפטורים ולהנחות, טיפול בחובות אבודים וכד'.

יב. תשלומים שונים

- 48.1 הקבלן יישא בעצמו באופן מלא בכל ההוצאות הכרוכות במשלוח שומות, חשבוניות, הודעות, דרישות, התראות, עיקולים וכל דבר דואר אחר אותו עליו לשלוח במסגרת ביצוע השירותים.
- הודעות אודות קנסות, הודעות לפי פקודת המסים (גביה) והתקנות שהותקנו מכוח פקודה זו וכל דבר דואר אחר אשר על פי דין יש לשלחו בדואר רשום, ישלחו על ידי הקבלן בדואר רשום, תוך ביצוע רישום ומעקב באופן שיבטיח את יכולת העירייה ו/או תאגידים עירוניים אחרים להוכיח כי המשלוח נעשה בדואר רשום.
- 48.2 כל ההוצאות הנובעות ו/או הקשורות מביצוע הליכי גבייה מנהלית ישולמו ע"י הקבלן אשר יהיה זכאי לגבותם מהחייב, כאמור ובאופן הקבוע בסעיף 44 לעיל.

מסמך ג' - הסכם

49. הקבלן ישא בהוצאות הארנונה, המים, החשמל, השמירה, דמי שימוש בנכס (שכירות), דמי ניהול, תקשורת וכל עלות נוספת הכרוכה במתן השירותים ו/או הפעלת משרדי הגבייה.
50. העירייה תשא באגרות בית המשפט ובשכר טרחתם של עוה"ד המועסקים על ידי העירייה. משחייב החייב בהחזר אגרות, הוצאות או שכ"ט עו"ד, בפס"ד או בהסכם פשרה, ירשום הקבלן סכומים אלה ויגבה אותם מאת החייב, מבלי שיגבה עמלה כלשהי בגין גבייתם.
51. העירייה תשא במלוא ההוצאות אותן הוציא הקבלן בהליכי גבייה בהם נקט בהתאם להנחיות הגזבר, נגד חייבים היה והעירייה תחליט על הפסקת טיפול, לאחר שבוצעו פעולות גביה שאושרו מראש ע"י הגזבר, למעט בגין המכסה הקבועה בסעיף 19.2 לעיל.
- התשלום יערך בהתאם לדיווח שיוגש לגבי כל מקרה ומקרה (הליכי ניתוק, הליכי עיקול).

יג. לוחות זמנים לתשלום התמורה

- 52.1. 52. הקבלן יגיש לגזבר בתחילת כל חודש, עד ל-10 לחודש, דוח אשר ירכז את כל הסכומים שנגבו בחודש שקדם לחודש הנפקת הדו"ח, לרבות שיקים ושטרות שמועד פרעונם היה אותו חודש על פי הנתונים המועברים לעיבוד ממטרופוליט או חברת מיחשוב שתתן שירותי מיחשוב לעירייה וחשבון שכ"ט (להלן בפרק זה: "**החשבון החודשי**") עד כמה שהוא מגיע במפורש לקבלן עפ"י תנאי חוזה זה.
- 52.2. החשבון החודשי יוגש על בסיס עמלות הבסיס הקבועות בסעיף 41 לעיל, ללא התחשבות באחוזי הגבייה.
- 52.3. הגזבר יבדוק החשבון החודשי ויאשרו, כולו או חלקו תוך 20 יום ממועד הגשתו.
- 52.4. תוך 45 יום ממועד אישור החשבון על ידי הגזבר, כולו או חלקו, תשלם העירייה לקבלן את שכרו של הקבלן מכוח אותו חשבון, ככל שאושר על ידי הגזבר ובכפוף לתיקונים שהוכנסו על ידו בחשבון.
- כל תשלום של חשבון חודשי יהיה מקדמה על חשבון שכה"ט השנתי ולא יהא בו כדי להוות הכרה בסכום העמלה הסופי לו זכאי הקבלן.
- 53.1. 53. אחת לשנה, במהלך חודש פברואר, יגיש הקבלן לעירייה חשבון סופי לשנה החולפת (להלן: "**החשבון השנתי**"). בחשבון השנתי ישוכללו אחוזי הגבייה ותערך התחשבוניות חדשה בהתאם לגובה העמלה לה זכאי הקבלן על בסיס נתוני האמת אודות אחוזי הגבייה בשנה החולפת.
- 53.2. הגזבר יבדוק החשבון השנתי ויאשרו, כולו או חלקו תוך 20 יום ממועד הגשתו.
- 53.3. תוך 30 יום ממועד אישור החשבון השנתי על ידי הגזבר, כולו או חלקו, תערך התחשבוניות בין הצדדים. ככל שנותרה יתרה לתשלום בגין שכה"ט השנתי, יועבר התשלום לידי הקבלן. ככל שיתברר כי החשבון השנתי נמוך מסך כל החשבוניות החודשיים ששולמו על ידי העירייה בגין אותה שנה, יקוזז ההפרש כולו מהחשבון החודשי הבא העומד בפני פרעון וככל שלא ניתן יהא לקזז ההפרש במלואו מן החשבון החודשי הבא תקוזז היתרה מהחשבוניות החודשיים הבאים עד לביצוע קיזוז מלא.
- 53.4. החשבון השנתי האחרון שיהא על הקבלן להגיש מכוח התקשרות זו, יוגש תוך 15 יום ממועד סיום מתן השירותים על ידי הקבלן ועד אישורו יעוכבו לתשלום כל החשבוניות החודשיים הפתוחים שטרם הגיע מועד פרעונם, מבלי שהעירייה תהא חייבת בגין כך לקבלן הפרשים או תשלומי פיצוי כלשהם.
- 54.1. 54. מוסכם בזאת כי איחור בתשלום שיש לשלם לקבלן, ואשר לא יעלה על 30 יום לא יהווה הפרה של הסכם זה והקבלן לא יהא זכאי לכל סעד או תרופה, כספיים או אחרים, בגין איחור כאמור.
- 54.2. איחור העולה על 30 יום יזכה את הקבלן בהפרשי הצמדה וריבית כקבוע בחוק הפרשי הצמדה וריבית, תשכ"א – 1961 ויהא בכך פיצוי סופי וגמור בגין כל נזקי הקבלן, ישירים ועקיפים, כתוצאה מהאיחור בתשלום כאמור.

יד. אחריות וביטוח

55. מבלי לגרוע מאחריות הקבלן לפי החוזה או על פי דין, מתחייב הקבלן לבטח על חשבון, לטובתו ולטובת העירייה, ביחד ולחוד, ולקיים במשך כל עת רלוונטית לחוזה זה ועד לגמר תקופתו ובמשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובלבד שלא יפחתו מגבולות האחריות והתנאים מהאמור והמפורט בטופס האישור על קיום ביטוחים **המצורף כנספח ג' 7** להסכם זה (להלן: "**טופס האישור על קיום ביטוחים**"), המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

מסמך ג' - הסכם

56. עם חתימת הסכם זה ימציא הקבלן את טופס האישור על קיום ביטוחים, כשהוא חתום על-ידי חברת הביטוח המורשית בישראל מטעמו. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים בהתאם לאמור בסעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם. הקבלן ישוב ויצג, מידי תום תקופת ביטוח, במשך חלותו של הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהעירייה.

57. עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת האישורים על קיום ביטוחים לעירייה לא יהוו אישור כלשהו מהעירייה על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של הקבלן על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.

58. הקבלן ישא, בכל מקרה של תביעה על פי ביטוחיו, בסכום ההשתתפות העצמית החל בביטוח וכן ישא בכל נזק שיגרם לעירייה עקב מעשה ו/או מחדל של הקבלן, קבלני המשנה מטעם הקבלן, עובדיהם וכל מי שבא מטעמם שאינו מכוסה על ידי פוליסות הביטוח של הקבלן, לרבות נזקים מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

הפר הקבלן את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיו ו/או זכויות העירייה יהא הקבלן אחראי לנזקים שיגרמו לעירייה באופן מלא ובלעדי ולא תהיינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפיה והוא יהא מנוע מלהעלות כל טענה, כאמור, כלפיה.

טו. איסור הסבת ההסכם

59.1. הקבלן אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או לשעבד ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל חבות ו/או התחייבות ו/או זכות או טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.

59.2. העברת 25% מהשליטה בקבלן, בין אם ההעברה נעשתה בבת אחת ובין אם נעשתה בחלקים, תחשב להעברה בניגוד לס"ק 1.

60.1. הקבלן אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירותים, כולם או חלקם, או למסור לאחר כל חלק מהפעולות הקשורות בביצוע השירותים, אלא באישור העירייה מראש ובכתב. העסקת עובדים, בין ששכרם משתלם לפי זמן עבודה ובין ששכרם משתלם לפי שיעור העבודה, אין בה כשלעצמה, משום מסירת ביצוע השירותים לאחר.

60.2. העביר הקבלן את זכויותיו או חובותיו על פי חוזה זה, או מסר את ביצוע השירותים לאחר, כולם או מקצתם, יישאר הוא האחראי להתחייבויותיו על פי הסכם זה.

טז. זכויות קניין

61.1. הקניין בכל הנספחים, הטיוטות, חוות הדעת, המפרטים והמסמכים האחרים שיוכנו על ידי הקבלן והנוגעים לשירותים ולביצוע הוראות הסכם זה, יהיו שייכים לעירייה בכל זמן שהוא ובכל הקשור לחיובי מים וביוב – יהיו שייכים לתאגיד המים.

61.2. הקבלן מתחייב להעביר לעירייה בכל עת שיידרש לכך על ידה העתקים מכל המפורט בס"ק 1 לעיל וכן כל מסמך ו/או ידיעה אחרים שיהיה ברשותו בכל הקשור לשירותים או לביצוע הוראות הסכם זה.

61.3. במקרה של הפסקת ההתקשרות תהא העירייה רשאית לעשות שימוש במפורט לעיל, גם אם המשך השירותים יימסר לאחר.

יז. סיום ההתקשרות

62. בכל מקרה של סיום ההתקשרות לפי חוזה זה יפעל הקבלן להעברה מסודרת של השירותים שניתנו על ידו לנציגי העירייה או לנציגי תאגיד המים או לקבלן אחר שיבוא במקומו, וכל המסמכים, ההצעות, ההמלצות וכיוצ"ב מסמכים שהוכנו ע"י הקבלן במסגרת חוזה זה, יועברו על ידו לנציגי העירייה ו/או למי שהיא תורה והכל לשביעות רצונה.

63.1. מבלי לפגוע באמור לעיל עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא ימסור הקבלן לעירייה את כל הנתונים שנאספו כולל פרטים אודות נכסים, חשבונות בנקים, כלי רכב וכל נתון נוסף של כל משלם, חייב או נכס.

מסמך ג' - הסכם

- 63.2 העירייה תהא רשאית לעשות שימוש מלא במידע, בנתונים, בתוכניות ובמסמכים אשר הוכנו על ידי הקבלן עד השלב בו הופסקה ההתקשרות עמו ותהיה פטורה מלשלם לקבלן כל שכר, תמורה או פיצוי כלשהו נוסף על האמור לעיל בעד שימוש זה.
- 64.1. 64. הובא ההסכם לידי גמר מכל סיבה שהיא תשלם העירייה לקבלן שכרו בעד אותו חלק מהשירותים אותו ביצע, בכפוף להעברה מסודרת של ביצוע השירותים על ידי הקבלן למי שהעירייה תורה עליו, לרבות העברת כל המידע שהגיע לידי הקבלן במהלך ביצוע השירותים ובקשר אליהם. הקבלן לא יהא זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי ו/או תגמול נוסף על האמור בסעיף זה.
- 64.2. העירייה רשאית לעכב כל תשלום המגיע לקבלן עד להמצאה מסודרת לשביעות רצונה המלא של כל השרותים והמסמכים כאמור לעיל.
- יח. הפרות וסעדים**
- 65.1. 65. העירייה תהא זכאית לבטל מיידית הסכם זה בגין הפרתו היסודית.
- 65.2. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל שומרת לעצמה העירייה את הזכות לפעול נגד הקבלן באמצעות קבלת כל סעד משפטי לפי כל דין.
- 66.1. 66. מוסכם בזאת כי שמירתם בתוקף ו/או חידושם של מסמכים הנדרשים לפי הסכם זה ו/או קיומו של כיסוי ביטוחי מתאים ו/או בר תוקף וכן כל הוראה מהוראות סעיפים 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.1, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 34, 37, 38, 39, 41, 48, 49, 55 – 58, 59-60, 61, 72 ו-75 על סעיפי המשנה שלהם נקבעים כולם כתנאים עיקריים להסכם זה ומהווים התחייבות יסודית והפרת כל אחד מהם תהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 66.2. הוכח להנחת דעתה של העירייה כי הקבלן הסתלק מביצוע חוזה זה, יחשב הדבר כהפרה יסודית של הסכם זה.
67. בנוסף לכל האמור בהסכם זה רשאית העירייה לבטל הסכם זה אם הקבלן הפר אחת או יותר מהתחייבויותיו, שאינן התחייבויות יסודיות, והקבלן לא תקן את ההפרה תוך זמן סביר לאחר שקבל התראה על כך מאת הגזבר, כפי שיקבע בהתראה.
68. מבלי לגרוע מן הסעדים האחרים העומדים לעירייה מכוח הוראות הדין ו/או הסכם זה, תזכה כל אחת מן ההפרות המפורטות בסעיפים 66 ו-67 לעיל את העירייה בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בסך ₪25,000 (עשרים וחמש אלף ש"ח), כשהם צמודים למדד מהמדד הידוע במועד חתימת הסכם זה ועד למדד שיהא ידוע בעת התשלום בפועל.
69. מוסכם בין הצדדים כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה המזכים את העירייה בזכות לבטל ללא כל התראה וזאת בנוסף לסעדים הנוספים העומדים לה מכוח הדין ו/או הסכם זה:
- 69.1. הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי הקבלן, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 21 ימים ממועד ביצועם.
- 69.2. ניתן צו כינוס נכסים לגבי נכסי הקבלן, כולם או חלקם, או נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון, או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק או ניתן נגדה צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם, או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר איתם עפ"י סעיף 350 לחוק החברות, תשנ"ט - 1999.
- 69.3. כשיש בידי העירייה הוכחות, להנחת דעתה, כי הקבלן או אדם אחר מטעמו נתן או הציע שוחד, מענק או טובת הנאה בקשר עם הסכם זה או ביצועו.
- 69.4. התברר כי הצהרה כלשהי של הקבלן שניתנה בקשר עם חתימת הסכם זה אינה נכונה, או שהקבלן לא גילה לעירייה עובדה מהותית אשר לדעת העירייה היה בה כדי להשפיע על ההתקשרות עימו.
70. העירייה תהא זכאית לקזז מהתשלומים המגיעים לקבלן לפי הסכם זה כל סכום שמגיע מהקבלן לעירייה ובלבד שנשמעה עמדתו בטרם ביצוע הקיזוז.
- 71.1. 71. היה ובמהלך ביצוע ההסכם ו/או התחייבויות הצדדים לפיו תפרוץ במשק שביתה ו/או פיצויים ו/או מצב מלחמתי ו/או כוח עליון לרבות תנאים חריגים של פגעי טבע (להלן: "ההפרה")

מסמך ג' - הסכם

"השביתה" אשר לא יאפשרו למי מן הצדדים או שניהם למלא את התחייבויותיו כלפי רעהו, על אף שאותו צד ניסה בשקידה ראויה למלא התחייבויות אלה ו/או למצוא דרך חלופית סבירה כדי לבצען – לא ייחשבו אי מילוי התחייבות כלשהי ו/או איחור בביצוע ההתחייבות, אשר נגרמו במישרין עקב השביתה ולא עקב מעשה או מחדל של אותו צד, כהפרה של אותו צד.

71.2 משך הזמן של קיום השביתה עד למועד בו ניתן יהיה למלא את ההתחייבויות כאמור לעיל – יחשב כסיבה מספקת ומוצדקת לאיחור בקיום ההתחייבויות, למשך אותה תקופה בה נתקיימה השביתה.

יט. ערבות ביצוע

72.1. 72. להבטחת עמידת הקבלן בכל התחייבויותיו לפי ומכוח הסכם זה מצורפת להסכם זה ערבות ביצוע בסכום של ₪240,000 (מאתיים וארבעים אלף ש"ח) שתוקפה עד 90 יום מתום תקופת ההתקשרות.

הערבות מצורפת כנספח ג' 8/ להסכם זה.

72.2 העירייה תהא רשאית לחלט ערבות הביצוע לפי שיקול דעתה הבלעדי בגין כל הפרה של הוראות הסכם זה על ידי הקבלן ו/או אי עמידה בהתחייבויותיו.

72.3 הוארכה תקופת הסכם זה, או הוגדל היקף ההתקשרות, יאריך הקבלן את תוקפה של ערבות הביצוע או יעדכן את גובהה, בהתאמה וזאת תוך 7 ימי עסקים מיום שקיבל הודעה על הארכת תקופת ההסכם או הגדלת היקף ההתקשרות, לפי העניין.

לא נמסרה התוספת לערבות ו/או הערבות החדשה על ידי הקבלן רשאית תהא העירייה לחלט את ערבות הביצוע הקודמת אשר בידיה, וזאת מבלי לגרוע מסמכותה הכללית לחילוט הערבות ומבלי לגרוע מכל סעד או תרופה הקיימים לעירייה מכח כל דין או הסכם.

כ. שונות

73.1. 73. ההתקשרות לפי הסכם זה מתוקצבת בתקציבה הרגיל של העירייה בסעיף 1623000750.

73.2 ההתקשרות בהסכם זה נערכת לאחר שנתקיימו לכך כל התנאים ונתקבלו לכך כל ההחלטות והאישורים הנדרשים לכך על פי דין.

74. ויתר אחד הצדדים למשנהו על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא ייחשב הדבר כויתור על כל הפרה שלאחר מכן, בין אם היא הפרה דומה, שונה או אחרת. כל ויתור, ארכה או הנחה מטעם אחד הצדדים לא יהיו בתוקף אלא אם נעשו מראש ובכתב ונחתמו על ידי הצדדים להסכם זה.

75. הקבלן לא יאט את קצב עבודתו ולא יפגע בכל צורה אחרת בהמשך ביצוע השירותים על אף חילוקי דעות או מחלוקות העשויות להתקיים במהלך ביצועו, לרבות בגין עיכוב התמורה לה הוא זכאי.

76. הצדדים קובעים כי לבית המשפט השלום בעכו ולבית המשפט המחוזי בחיפה תהא הסמכות הבלעדית והייחודית לדון בסכסוכים הקשורים ו/או הנובעים מהסכם זה ו/או מביצוע עבודות הייעוץ.

77.1. 77. מסמך או הודעה לעניין הסכם זה ישלחו בדואר רשום או באמצעות הפקסימיליה בליווי אישור טלפוני או במסירה אישית לפי כתובת הצדדים כמצוין במבוא להסכם זה.

77.2 כל מסמך שנשלח בדואר רשום כאמור, יראו אותו כאילו נתקבל על ידי הנמען עם תום 3 ימי עסקים מתאריך המשלוח. מסמך שנשלח במסירה אישית או בפקסימיליה יראו אותו כאילו נתקבל על ידי הנמען במועד מסירתו על ידי השליח בכתובת הנמען, או במועד קבלת אישור טלפוני לקבלת הפקס על ידי הנמען, לפי העניין.

ולראייה באו הצדדים על החתום :

ה ק ב ל ן

עיריית עכו

מכרז פומבי 01/2026
ניהול מערך הגבייה של העירייה



מסמך ג' - הסכם

הסכם זה מאושר לחתימת העירייה.
להסכם קדם מכרז פומבי 01/2026 כדין.
ההסכם עומד בדרישות הדין ובנהלי משרד הפנים.

חתימה

תאריך

נוהל העסקת חברות גבייה

נוסח זה הינו לנוחות הצדדים בלבד

הנוהל המחייב פורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/03, מרץ 2003

נוהל העסקת חברות גבייה:

מספר רב של רשויות מקומיות מעסיקות חברות גבייה לצורך ביצוע פונקציות שונות בתחומי החיוב והגבייה של מסוי עירוני. נוכח התרחבותה של תופעה זו והעתירות שהוגשו בענין זה לבית המשפט העליון מבקש משרד הפנים להסדיר את אופן העסקת חברות הגבייה ע"י רשויות מקומיות בנוהל. העסקת חברות גבייה על ידי רשויות מקומיות תעשה על פי הוראות נוהל זה.

1. סוגי המטלות

- רשות מקומית רשאית להעסיק חברות גבייה לצורך ביצוע מטלות אלה, כולן או חלקן:
- משלוח הודעות חיוב בגין מסוי עירוני לסוגיו.
 - גבייה שוטפת של חיובי ארנונה, חניה ומסים עירוניים אחרים.
 - גביית חובות פיגורים בגין ארנונה ומסים עירוניים אחרים.
- העסקת חברות גבייה תעשה ע"פ מכרז.

2. טיפול בהודעות חיוב

רשות מקומית רשאית להעסיק חברות גבייה לצורך משלוח הודעות החיוב בגין מסוי עירוני בהתקיים התנאים הבאים:

- א. סכום החיוב שישלח לכל תושב יקבע על פי הוראותיו המדויקות של צו הארנונה התקף של הרשות המקומית.
- סכום החיוב לכל תושב יכול שיוספק לחברת הגבייה על ידי הרשות המקומית או שיקבע באמצעות תוכנה המנוהלת על ידי חברת הגבייה במחשביה ובהתאם לצו הארנונה של הרשות המקומית.
- לא תתיר רשות מקומית לחברת הגבייה להנפיק הודעות חיוב באמצעות תוכנה המתנהלת על ידה אלא אם בדקה את התוכנה ואישרה שהיא עומדת בדרישות.
- ב. הרשות המקומית רשאית להעזר בחברת הגבייה לצורך עדכון נתוני הנכסים בתחום הרשות בגינם מוטל מסוי עירוני ובלבד שעדכון נתונים כאמור יעשה על ידי עובד אחד בלבד של חברת הגבייה אשר זהותו אושרה על ידי גזבר הרשות המקומית.
- הרשות המקומית רשאית להתיר לחברת הגבייה לקבוע עובד נוסף שלה, שיהיה ממלא מקומו של העובד שיוסמך לעדכן את הנתונים, בהעדרו.
- עדכון הנתונים יעשה על פי הנחיות בכתב שיוצאו לחברת הגבייה על ידי גזבר הרשות המקומית ואשר יקבעו כללים ברורים באילו נסיבות ניתן לעדכן את נתוני הנכסים ואילו מסמכים יש להציג בפני חברת הגבייה כאסמכתא לאותם שינויים.
- הכללים יקבעו באופן שלא יוותר, ככלל, שקול הדעת בידי עובד חברת הגבייה ביחס לעדכון הנתונים המבוקש. כמו כן, יקבע בהם שבמקרה של ספק על חברת הגבייה לקבל את אישור גזבר הרשות לשינוי המבוקש, או עובד של הגזברות הכפוף לו (להלן: "נציג הגזבר").
- ג. הודעות חיוב בגין מסוי עירוני שאינו ארנונה יכול וישלח לחייבים על ידי חברת הגבייה רק אם סכום החיוב בגין כל נכס נמסר לה על ידי גזבר הרשות המקומית.
3. גבייה שוטפת וגביית חובות פיגורים

נספח ג' 1

רשות מקומית רשאית להעסיק חברת גביה לצורך הטיפול בגביה שוטפת של המסים העירוניים או בגביית חובות פיגורים ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:

- א. החברה תפעל על פי נוהל עבודה מפורט, בכתב, שיקבע על ידי גזבר הרשות ויתייחס לכל הפעולות אותן תבצע החברה והאישורים שידרשו לכל פעולה.
- ב. הפעלת אמצעי גבייה כנגד חייבים, לצד משלוח התרעה ראשונית על קיומו של חוב שלא שולם תהיה טעונה החלטה פרטנית של גזבר הרשות.
- ג. חברת הגביה תעביר לגזבר הרשות, אחת לתקופה שתקבע או באופן שוטף את רשימות החייבים אשר נשלחו להם התראות ראשוניות ואשר טרם פרעו את חובם בתוך פרק הזמן שנקבע בהתרעות.
- גזבר הרשות או נציגו יורה לחברה, בכתב ביחס לכל אחד מהחייבים האם לנקוט באמצעי גביה ובאילו אמצעי לנקוט.
- ד. אישור הגזבר או נציגו ינתן לנקיטה באמצעי גביה אחד בלבד בכל פעם. לא פרע החייב את חובו לאחר נקיטה באותו אמצעי תעביר החברה את פרטי החייב פעם נוספת לגזבר, אשר יורה בכתב, בדבר אמצעי הגביה הנוסף שינקט.

4. קבלת התשלום והסדרי תשלום

- א. התשלום בגין חיובי המסוי העירוני יעשה בקופת הרשות המקומית או בסניפי הבנקים שיקבעו על ידי הרשות או, לפי קביעת הרשות המקומית, בידי חברת הגבייה.
- ב. לא תקבל חברת הגבייה תשלום בשיק משורטט או בכרטיס אשראי אלא אם הם לפקודת הרשות המקומית. כן רשאית חברת הגבייה לקבל תשלום במזומן. התשלומים שהתקבלו בידי חברת הגבייה יופקדו על ידי חברת הגבייה בסוף כל יום עבודה בחשבון הרשות המקומית שנקבע לשם כך.
- חברת הגבייה תנהל רישום מדויק של התשלומים שהתקבלו בגין חיובי המסוי העירוני באופן שיקבע על ידי גזבר הרשות המקומית, ויועבר לידי הרשות אחת לתקופה שתקבע, ואשר לא תעלה על חודש ימים.
- ג. חברת הגביה תנפיק לכל משלם קבלה על התשלום שבוצע על ידו.
- ד. הרשות המקומית רשאית לקבוע הסדרי תשלום לחובות בגין מסים עירוניים, ככל שאלה מותרים על פי דין. נקבעו הוראות בדבר הסדרי תשלום, לרשות מספר התשלומים המותר והריבית שיש לגבות בגינם, תוכל חברת הגביה, אם הרשות המקומית תטיל זאת עליה, לאפשר לחייבים לשלם את חובם על פי אותם הסדרי תשלום. לא תתיר חברת הגבייה חריגה כלשהי מהסדרי התשלום שנקבעו על ידי הרשות המקומית.
- ה. סכום החיוב שיגבה על ידי חברת הגביה הינו מלוא הסכום הנקוב בהודעות החיוב שנשלחו לחייב. לא תתיר חברת הגבייה הפחתה כלשהי בסכומים אלה. אין בהוראות סעיף זה כדי למנוע גביית חלק מהחוב ובלבד שהרישומים ישקפו במדויק את הסכום ששולם את יתרת החוב שנותרה, בלא שימחק או יופחת חלק כלשהו מסכום החיוב המקורי.

5. קבלת קהל

- א. רשות מקומית רשאית להסתייע בחברת גבייה לצורך מתן מידע לתושבים בכל הנוגע לחיובי המסוי העירוני שהוטלו עליהם. מתן מידע כאמור ינתן במשרדים שנקבעו לשם כך על ידי הרשות המקומית, בשעות ובימים שהודעה עליהם תפורסם לידיעת הציבור.

נספח ג' 1

- ב. לא ימסר על ידי חברת הגבייה מידע בנוגע לחובות המסוי אלא למי שרשום במערכת המידע של הרשות כבעל הנכס או כמחזיק בו, וכנגד הצגת תעודת זהות המעידה על זהותו של מבקש המידע.
- ג. לא ימסר על ידי חברת הגבייה אלא מידע הנוגע לחיובים בגין מיסוי עירוני שהוטלו על הנכס, ולחובות בגין אותו נכס שעדיין לא שולמו. לא ימסר מידע אלא לגבי חובותיו של מבקש המידע.
- ד. נגישות למערכת המידע של הרשות המקומית שתנתן לעובדי חברת הגבייה תוגבל לצפייה בלבד בנתונים המפורטים בסעיף קטן (ב) לעיל.
- ה. רשות מקומית רשאית להעזר בחברת גבייה לצורך קבלת בקשות להנחה מארנונה או מסוי עירוני אחר. בקשות כאמור אשר יוגשו לעובדי חברת הגבייה יושמו על ידם במעטפה סגורה וזו תועבר לעובד חברת הגבייה שמופקד על טיפול בנושא זה.

6. הכנת מסמכים לצורך הנחות מארנונה

- א. ההחלטה בדבר מתן הנחה בארנונה, בין במקרים בהם ניתן על פי דין שקול דעת לרשות המקומית ובין במקרים בהם הדין קובע זכאות להנחה בהתקיים תנאים כאלו או אחרים תתקבל, בידי הגורם המוסמך ברשות המקומית.
- ב. לא יופחת על ידי חברת הגבייה סכום החיוב במסוי עירוני המוטל על חייב ולא תשלח לחייב הודעה על הנחה שהוא זכאי לה אלא על פי אישור בכתב של גזבר הרשות המקומית או נציגו, ביחס לכל חייב וחייב.
- ג. הרשות המקומית רשאית להעזר בחברת הגבייה לצורך הכנת המסמכים לדיון בבקשה להנחה מארנונה או מסוי עירוני אחר.
- ד. הטילה הרשות יל חברת הגבייה להכין את המסמכים כאמור בס"ק ג', יקבע עובד אחד של חברת הגבייה האחראי לטיפול בנושא זה. זהותו של העובד תאושר על ידי גזבר הרשות המקומית או נציגו.
- ה. קיבל עובד חברת הגבייה האחראי על הטיפול בנושא ההנחות בבקשה להנחה, בין כזו שהוגשה במישרין לחברת הגבייה ובין כזו שהועברה לו על ידי הרשות המקומית יבדוק את הבקשה ואת שלמות הנתונים והמסמכים המצורפים אליה. מצא העובד שבבקשה חסרים נתונים או מסמכים יפנה למגיש הבקשה ויבקש השלמת החסר.
- לצורך בדיקת הבקשה ועמידתה בהוראות הדין רשאי העובד לעיין במאגר המידע של הרשות המקומית ביחס למגיש הבקשה, בכל אותם נתונים הנחוצים לשם קביעה בדבר עמידת הבקשה בתנאי הדין.
- לאחר בדיקת הבקשה יציין העובד בטופס שיוכן לשם כך את פרטי המבקש לעילת הבקשה, את הנתונים העובדתיים הדרושים על מנת לקבוע את עמידתה או אי עמידתה של הבקשה. בתנאי הדין הקובעים את הזכות להנחה ואת מסקנתו בדבר עמידתה או אי עמידתה של הבקשה בתנאים אלה.
- הבקשות, לרבות המסמכים שצורפו אליהם טופס הבדיקה כאמור יועברו, במעטפה סגורה, לידי גזבר הרשות המקומית או נציגו.
- ו. לא ידונו ועדת הנחות או גורם מוסמך אחר ברשות המקומית בבקשה להנחה שנבדקה על ידי חברת גבייה אלא אם צורפה לה חוות דעתו של הגזבר או נציגו בדבר עמידתה או אי עמידתה בתנאים שנקבעו בדין למתן הנחה.

7. מינוי עובדי חברת הגבייה והחובות המוטלים עליהם

נספח ג' 1

א. לא תעסיק רשות מקומית חברת גביה אלא אם זהותם של כל עובדי החברה המספקים את השירותים לרשות המקומית אושרו על ידה.

ב. לא תאשר רשות מקומית העסקתו של עובד חברת גביה אלא אם התקיימו בו כל אלה:

1. הוא תושב ישראל שמלאו לו 21 שנים.
2. הוא לא הורשע בעבירה פלילית שיש עמה קלון או עבירה פלילית הכרוכה באלימות או בעבירות מרמה בעשר השנים שקדמו למתן האישור וכן לא מתנהלים נגדו למיטב ידיעתו באותו מועד חקירה פלילית או הליכים משפטיים בגין עבירה פלילית כאמור. הרשות רשאית לדרוש מהמועמד תצהיר על העדר הרשעות וחקירות כאמור.
3. עסוקו האחרים או מקצועו אינם עשויים ליצור ניגוד עניינים עם עבודתו בחברת הגביה, לרבות היותו בעל רשיון לחקירות פרטיות.

ג. אישור להעסקת עובד ינתן על ידי ועדה שתמנה הרשות המקומית ואשר תכלול את מנכ"ל הרשות המקומית או נציגו, היועץ המשפטי של הרשות או נציגו וגזבר הרשות המקומית או נציגו.

ד. הועדה רשאית לבקש מכל מועמד מידע ומסמכים נוספים ככל שידרשו לה, ורשאית היא להזמין את המועמדים לראיון טרם מתן האישור. לא תאשר הועדה העסקת עובד חברת גביה המיועד לעסוק בביצוע אמצעי גביה (לרבות מסירה אישית של הודעות, ביצוע עיקולים ברישום והוצאת מעוקלים), אלא לאחר שתראיין אותם.

ה. הועדה רשאית לסרב לתת אישור למועמד או לבטל אישור שניתן לעובד אם ראתה שנתקים אחת מאלה:

- לא התקיימו בו התנאים הקבועים בס"ק לעיל.
- הוא התנהג באופן המסכן את שלום הציבור.
- הוא התנהג באופן שאינו הולם מי שפועל בשירות רשות מקומית.
- הוא פעל בניגוד להוראות נוהל זה ולהנחיות שניתנו ע"י גזבר הרשות המקומית או מי שמונה על ידו לענין זה.

לענין זה תביא הוועדה בחשבון מידע שהגיע אליה על התנהגות כאמור של אותו עובד בשירותה של רשות מקומית אחרת או בשירותו של גוף אחר כלשהו

ו. בהסכם ההתקשרות עם חברת הגביה יכלול סעיף המתנה העסקת עובדים ע"י חברת הגביה לצורך מתן השירותים באישורה של הועדה, ומקנה לרשות את הזכות להודיע בכל עת על ביטול האישור להעסקת עובד פלוני ועל החובה להחליפו.

ז. בהסכם ההתקשרות עם חברת הגביה יכלול סעיף המחייב כל עובד חברת גביה המועסק במתן שירותים לרשות לעבור הדרכה שתנתן על ידי הרשות המקומית ותתייחס להבטים החוקיים והנהליים של עבודת הגבייה אם יערוך המרכז לשלטון מקומי או גוף ציבורי אחר קורס בענין זה, שיאושר על ידי משרד הפנים יחויבו אותם עובדים להשתתף בו.

ח. חברת הגביה תמנה אחראי לביצוע ההסכם עם הרשות המקומית, האחראי יהיה הקשר עם הרשות המקומית ויהיה ממונה על כל עובדי חברת הגביה המספקת שירותים לרשות. זהותו של האחראי תאושר על ידי גזבר הרשות המקומית.

ט. ההסכם שבין חברת הגבייה והרשות המקומית יכלול התחייבות של חברת הגביה לפיה כל מידע שהגיע לחברה או לעובדים המועסקים על ידה במתן שירות לרשות המקומית אגב ביצוע החוזה ומתן השירות ישמש רק לצורך ביצוע השרות בלבד, לא יעשו בו כל שימוש במידע לצורך אחר ולא ימסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו.

8. פיקוח ובקרה

נספח ג' 1

- א. הרשות המקומית תמנה עובד שיהיה כפוף לגזבר הרשות אשר יהיה אחראי על הקשר עם חברת הגבייה ועל הפיקוח והבקרה עליה(להלן: "המפקח").
- ב. החברה תערוך אחת לתקופה שתקבע על ידי הרשות ולא פחות מאחת לרבעון דין וחשבון מפורט על הפעולות שביצעה עבור הרשות בתקופת הדו"ח, על החייבים שטיפלה בהם ועל תוצאות הטיפול. הדין וחשבון יועבר למפקח.
- ג. המפקח יערוך בדיקות מדגמיות של תיקי חייבים אשר טופלו על ידי חברת הגבייה על מנת לודא שהוראות הדין, נוהל זה וההנחיות שניתנו על ידי הרשות המקומית בוצעו כנדרש.
- ד. המפקח יהיה אחראי לבדיקה כל תלונה שתתקבל כנגד החברה, יברר אותה וימסור את מסקנות בדיקתו לגזבר הרשות.
- ה. אחת לתקופה שתקבע יגיש המפקח דין וחשבון לגזבר הרשות ובו סיכום פעולות הפיקוח והבקרה שביצע, פרוט החריגות שנתקל בהם, אם היו כאלה, מהנחיות וחווות דעתו לגבי מידת עמידתה של החברה בכללים.
- ו. מצא המפקח, במהלך עבודתו שהתנהגותו של עובד מעובדי חברת הגבייה נצדיקה לשקול ביטול האישור שניתן להעסקתו יבוא ענין זה לידיעת גזבר הרשות, אשר יעביר הענין לדיון בועדה לאישור העסקת עובדים.
- ז. מצא המפקח כי החברה או מי מעובדיה חרגו מהוראות הדין, הנוהל או הנחיות ידווח על כך מיידית לגזבר הרשות. גזבר הרשות, ביחד עם יועץ המשפטי ימליצו בפני מנכ"ל הרשות או ראש הרשות על הצעדים שיש לנקוט כתוצאה מחריגה זו, לרבות במקרים המתאימים הפסקת ההתקשרות עם החברה.
- ח. החברה תשמור כל מסמך המתייחס לפעולות שבוצעו על ידה בשרות הרשות המקומית במשך התקופה בה מחויבת היתה הרשות המקומית לשמור אותם מסמכים אילו נמצאו ברשותה, ותמציא מהם העתק לרשות המקומית כל אימת שתדרש לכך.

נוהל מחיקת חובות

חוזר המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

8). נוהל מחיקת חובות לרשות המקומית

רקע

- 1.1 נוהל זה נועד להסדיר הליכי מחיקת חובות, הנעשים על פי סעיפים 338 ו-339 לפקודת העיריות, סעיף 186 לצו המועצות המקומיות (א) וסעיפים 81 ו-132 לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות). הנוהל בא להחליף את נוהל מחיקת החובות שפורסם בחוזר מנכ"ל 4/01 והתוספת לו בחוזר מנכ"ל 6/02.
- 1.2 הנוהל חל, בכפוף לאמור להלן, על עיריות, מועצות מקומיות, מועצות אזוריות וועדים מקומיים והוא מתייחס לכל חוב המגיע לרשות המקומית, לרבות ארנונה, היטלים, אגרות, קנסות וחובות אזרחיים, למעט מקום שבו נקבע בנהל במפורש אחרת.
- 1.3 יודגש, כי אין בהוראות הנוהל כדי למנוע ביצוע פעולות נוספות של הסדרה, בקרה ופיקוח על ידי משרד הפנים בנוגע למחיקת חובות על ידי הרשויות המקומיות, מעת לעת ועל פי שיקול דעתו של המשרד.

מחיקת חובות שאינם ניתנים לגביה - חובות אבודים

- 2.1 מקור הסמכות למחיקת חובות אבודים מצוי בסעיף 338 לפקודת העיריות, סעיף 186 רישא לצו המועצות המקומיות (א) (להלן: "צו המו"מ") וסעיפים 81 רישא ו-132 לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות) (להלן: "צו המו"א").
- 2.2 בהתאם להוראות הדין האמורות, נדרש אישור מהממונה על המחוז (להלן: "הממונה") למחיקת חובות אבודים בחובות של חייב לעיריה בלבד. במחיקת חובות אבודים במועצות מקומיות, מועצות אזוריות וועדים מקומיים, יש לפעול בהתאם לנוהל, אך אין צורך באישור הממונה, או באישור המועצה האזורית במקרה של ועד מקומי.
- 2.3 מחיקת חוב לפי הוראות הדין האמורות, תותר רק כאשר מתקיימים התנאים המצטברים הבאים:
 - 2.3.1 **היעדר זכות בנכס** - מחיקת חוב של חייב, יחיד או תאגיד, תותר רק אם מדובר בחוב של חייב שאיננו בעל זכות בנכס מקרקעין או בנכס אחר בעל ערך כלכלי של ממש, אשר מימושו יכול לאפשר את פירעון החוב או חלקו.לגבי יחידים ובנסיבות מיוחדות (כגון בעל חוב מועט יכולת, שהנכס היחידי שיש לו בו זכויות והניתן לפרעון הוא דירת מגוריו), רשאית הרשות המקומית לדחות את מועד גביית החוב מהנכס למועד מימוש הזכויות בנכס, או למועד שבו חדל החייב מלהחזיק בנכס וחדלה העילה לדחיית המועד לגביית החוב.
- פעלה הרשות המקומית כאמור, תהיה רשאית לעת תשלום החוב ובהתאם לסמכותה (לפי סעיפים 339 לפקודת העיריות, סעיף 186 סיפא לצו המו"מ וסעיפים 81 סיפא ו-132 לצו המו"א), לבחון אפשרות למחיקת ההפרש שבין ריבית הפיגורים שהצטברה על הקרן לפי חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה) התש"ס-1980, לבין ריבית החשב הכללי כמשמעותה בהודעה בדבר השיעור של ריבית החשב הכללי, כפי שהיא מותפרסמת מזמן לזמן ברשומות (להלן: "ריבית החשב הכללי") המצטברת על הקרן באותה התקופה, כולו או חלקו, בהתאם לנסיבות, וזאת מיום גיבוש החוב ועד לתשלומ.
- במקרים חריגים, הנובעים ממצב חומרי קשה במיוחד של החייב, תהא הרשות המקומית רשאית לבחון אפשרות למחיקת ריבית פיגורים בשיעור העולה על האמור לעיל, כולה או חלקה. החלטה כאמור לא תתקבל אלא לאחר שניתנה חוות

נספח ג' 2

חוזר המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

דעת של מנהל מחלקת הרווחה ברשות המקומית בסוגיה והמלצה מנומקת בכתב של צוות, שיורכב ממנכ"ל הרשות (ובהיעדר מנכ"ל, מזכיר הרשות המקומית), הגזבר והיועץ המשפטי בדבר מחיקת הריבית כאמור. נמחקה ריבית כאמור, תצורף המלצת הצוות לבקשה למחיקת חוב.

דחייה של המועד לגביית החוב בהתאם לאמור, תבוצע בהסכמת החייב, בצירוף הצהרתו בכתב, כי לא תועלה על ידו כל טענה כנגד החוב, לרבות טענת שיהוי ו/או התיישנות בגין פעולה כאמור ובכפוף לרישום שיעבוד להבטחת פירעון החוב, בהתאם להנחיית היועץ המשפטי של הרשות המקומית.

במקרים קשים ולגבי יחידים (כגון חייב מועט יכולת, המחליף את דירת מגוריו בדירת מגורים אחרת בעלת ערך דומה בנסיבות מיוחדות, כגון הצורך בהנגשת דירת מגוריו וכיוצא באלה), רשאית הרשות המקומית להמשיך ולדחות את מועד הגביה מעבר למועד שבו פסקה ההחזקה בנכס ולהעביר את החוב לנכס החדש, תוך שמירה על זכותה של הרשות המקומית לגבות את החוב מהנכס החדש ונקיטת הצעדים המתחייבים מכך כאמור לעיל, בהתאם להנחיית היועץ המשפטי של הרשות המקומית.

2.3.2 החוב בפיגור של לא פחות משלוש שנים מהמועד שנקבע בחוק לתשלום.

2.3.3 מיצוי הליכי גביה

יובהר, כי על הרשות המקומית לנקוט בהליכי גבייה מנהליים על פי דין, אשר ישקפו מאמץ רציני לגביית החוב ובכלל זה משלוח של מכתבי התראה וביצוע הליכי עיקול. לגבי תאגיד – יש למצות במסגרת זאת את אפשרות הגביה מבעלי השליטה, בהתאם לסעיף 8(ג) לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב) התשנ"ג–1992. לגבי יחיד ותאגיד – יש לבדוק האם קיימים נושים נוספים, להתחקות, ככל הניתן, אחר הליכי גביה נוספים וככל שקיימים כאלה, להצטרף אליהם.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תקבע מועצת הרשות המקומית בהחלטת מועצה כללים בנוגע להליכי גביה שיש לנקוט ביחס לחובות שונים (לפי סוג החוב, היקפו וכיו"ב). בטרם קבלת החלטה כאמור, תונח בפני המועצה חוות דעתם של הגזבר והיועץ המשפטי בנושא.

החלטת המועצה אלו הליכי גביה יינקטו, תתייחס, בין היתר, לעניינים הבאים:

- הזמנת חקירה בדבר קיומן של זכויות בנכסים בידי החייב.
- נקיטת הליכים של פשיטת רגל עד לסיומם, ככל שהליכים אלה יביאו תועלת ממשית לרשות.
- נקיטת הליכי פירוק בתאגיד עד לסיומם, אלא אם כן חיוו היועץ המשפטי והגזבר את דעתם, כי העלות של הפעלת הליכים אלה גבוהה ביחס לחוב.
- לגבי חייב שנפטר – היקף העיזבון והאפשרות למימושו.
- היעדרות של החייב והסיכויים לאתרו.

נספח ג' 2

חוזר המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

2.4 הליך בקשה למחיקת חובות אבודים - בקשה למחיקת חוב בעירייה תוגש לאישור הממונה על המחוז לפי טופס 1 המצ"ב. הבקשה תכלול את הפרטים הבאים:

2.4.1 פרטי החוב: שיעור החוב, מקור החוב ומועד היווצרותו.

2.4.2 העתק של החלטת מועצת העירייה בדבר ההליכים שיש לנקוט ביחס לסוג החוב המדובר.

2.4.3 הצהרה של ראש הרשות, הגזבר והיועץ המשפטי כי תנאי הנוהל מתקיימים.

יובהר, כי בכל מקום בנוהל זה שבו נדרשת חתימתו של ראש הרשות, נדרשת גם חתימתו של החשב המלווה, אם מונה לרשות.

2.5 כאמור לעיל יודגש, כי במחיקה של חובות אבודים במועצות מקומיות, מועצות אזוריות וועדים מקומיים, יש לפעול בהתאם לנוהל, אך אין צורך באישור של הממונה, או באישור המועצה האזורית במקרה של ועד מקומי.

3. מחיקת חובות שאינם אבודים מטעמים אחרים

3.1 מקור הסמכות למחיקת חובות שאינם אבודים מצוי בסעיף 339 לפקודת העיריות, סעיף 186 סיפא לצו המו"מ, וסעיפים 81 סיפא ו-132 לצו המוא"ז.

3.2 בהתאם להוראות הדין האמורות, לגבי מחיקת חובות שאינם אבודים לעירייה, למועצה מקומית ולמועצה אזורית, נדרש אישור השר¹. לגבי חובות לוועד מקומי, נדרש אישור של המועצה האזורית שאליה הוא משתייך.

3.3 מחיקת חובות לפי סעיף זה תותר בהתאם לאמור להלן:

3.3.1 חוב ארנונה של יחיד - הרשות המקומית רשאית למחוק את החוב רק אם החייב עומד בתנאים שנקבעו בתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג - 1993 (להלן - תקנות ההנחה מארנונה), או בהתאם לתנאים שנקבעו לפי כל דין, כמפורט להלן.

3.3.1.1 חובות ארנונה שנוצרו בתקופה שבה היה החייב זכאי להנחה על פי תקנות ההנחה מארנונה, או לפי כל דין הקובע זכאות להנחה מארנונה, וההנחה לא נוצלה מסיבות חריגות, כגון אי הגשת בקשה או אי תשלום יתרת ארנונה בשנת הכספים מסיבות של חוסר יכולת כספית - המחיקה תהיה בשיעור שבו ניתן היה לתת הנחה לפי תקנות ההנחה מארנונה, או בהתאם לקבוע לפי כל דין, והכל בהתחשב במצבו החומרי של המבקש בעת הגשת הבקשה למחיקת החוב.

3.3.1.2 חובות ארנונה של חייבים, אשר במועד המחיקה חלים עליהם תנאי זכאות להנחה כאמור בתקנה 2 לתקנות ההנחה מארנונה, אף שלא התקיימו במועד היווצרות החוב - מועצת הרשות המקומית רשאית לקבוע כללים למחיקת חובות אלה עד שיעור ההנחה שניתן היה לתת על פי תקנות ההנחה מארנונה, אילו התקיימו במבקש תנאי הזכאות במועד שבו נוצר החוב.

¹ השר אצל את סמכותו לממונים על המחוזות (י"פ תשס"ד, 5264, עמ' 1580; י"פ תשס"ד, 5275, 1998).

חוזר המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

בכללים אלה, ייקבעו תנאים ומבחני משנה לזכאות, בהתחשב במצבו החומרי של המחזיק בנכס. יש להפעיל את הסמכות בצמצום, על מנת שלא לתת למחזיק בנכס תמריץ שלא לשלם חובות, מתוך מחשבה שמא יהיה זכאי בעתיד להנחה, ולא ליצור מצב של אי שוויון כלפי מי ששילמו כדן ובמועד, בטרם גובשה זכאותם להנחה.

מחיקת חוב בהתאם לסעיף זה מותנית בהסדרת תשלום של יתרת חוב הארנונה של החייב.

3.3.1.3 יובהר, כי ככלל תשולם יתרת חוב הארנונה, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כדן ממועד התגבשותו של החיוב. על אף האמור, תהיה הרשות המקומית רשאית, לפי כללים שיקבעו על ידה, לבחון אפשרות למחיקת ההפרש שבין ריבית הפיגורים שהצטברה על הקרן לפי חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה) התש"ס-1980, לבין ריבית החשב הכללי כמשמעותה בהודעה בדבר השיעור של ריבית החשב הכללי, כפי שהיא מתפרסמת מזמן לזמן ברשומות (להלן: "ריבית החשב הכללי") המצטברת על הקרן באותה תקופה, כולו או חלקו, בהתאם לנסיבות, וזאת מיום גיבושו של החוב ועד לתשלומו.

במקרים חריגים, הנובעים ממצב חומרי קשה במיוחד של החייב, תהא הרשות המקומית רשאית לבחון אפשרות למחיקת ריבית פיגורים בשיעור העולה על האמור לעיל, כולה או חלקה. החלטה כאמור לא תתקבל אלא לאחר שניתנה חוות דעת של מנהל מחלקת הרווחה ברשות המקומית בסוגיה והמלצה מנומקת בכתב של צוות שיורכב ממנכ"ל הרשות (ובהיעדר מנכ"ל, מזכיר הרשות המקומית), הגזבר והיועץ המשפטי, בדבר מחיקת הריבית כאמור. נמחקה ריבית כאמור, תצורף המלצת הצוות לבקשה למחיקת חוב.

3.3.2 חוב של יחיד בגין היטלים ואגרות פיתוח (ביוב, רחובות, מים ותיעול):

בכוונת משרד הפנים להימנע מאישור של מחיקת חוב מסוג היטלים ואגרות פיתוח לפי סעיף 3 לנוהל זה, שכן הם חלים על אדם שהוא בעל נכס ובגין הנכס.

ניתן למחוק חובות אלה רק בהתאם לסעיף 2.3 לנוהל, או בהסדר פשרה לפי סעיף 3.4.

3.3.3 רשות מקומית אינה מוסמכת להעניק הנחות בהיעדר הוראת חוק המסמיכה אותה להעניק אותה הנחה, לפיכך, לא יאשר משרד הפנים מחיקת חובות מכוח סעיף זה למי שאינם יחידים.² ניתן למחוק חובות אלה רק בהתאם לסעיף 2.4 לנוהל, או בהסדר פשרה לפי סעיף 3.4.

3.3.4 לא תותר על פי סעיף זה מחיקת חוב בגין:

3.3.4.1 אגרות עבור שירותים.

² רשות מקומית המעוניינת להעניק הנחות מוהיטלים או אגרות על פי חוקי עזר, נדרשת לעגן הוראה מסמיכה כאמור בחוק העזר. כמו כן, רשאית הרשות המקומית להעניק תמיכה למסודות ציבוריים לצורך מימון של תשלום חיובים כאמור, במסגרת תקציב תמיכות ובאמצעות נוהל תמיכות.

נספח ג' 2

חוזר המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

3.3.4.2 אגרות רישוי.

3.3.4.3 חובות אזרחיים – חובות שנוצרו מתוך עסקה, התקשרות או מערכת יחסים בין האזרח לרשות במישור הפרטי.

ניתן למחוק חובות מסוג זה רק אם מדובר בחוב אבוד לפי סעיף 2.3 לנהל, או במסגרת הסדר פשרה לפי סעיף 3.4.

3.3.5 הליך הגשת הבקשה למחיקת חובות שאינם ניתנים לגבייה מטעמים אחרים:

בקשה למחיקת חוב כאמור תוגש לאישור הממונה על המחוז לפי טופס 2 המצ"ב. הבקשה תכלול את הפרטים הבאים:

3.3.5.1 פרטי החוב: שיעור החוב, מקור החוב ומועד היווצרותו.

3.3.5.2 העתק של החלטת המועצה בדבר הכללים למחיקת חובות מסוג זה.

3.3.5.3 העתק של המלצת ועדת הנחות למחיקת החוב המדובר (לגבי חוב לעירייה שאינו ארנונה).

3.3.5.4 הצהרה של ראש הרשות, הגזבר והיועץ המשפטי, כי תנאי הנוהל מתקיימים.

3.4 הסדרי פשרה - במסגרת הסדר פשרה, רשאית הרשות המקומית למחוק כל חוב המגיע לה (ארנונה, אגרות, היטלים, חובות אזרחיים וכו'), הן של יחיד הן של תאגיד, וזאת בהתאם לכללים הבאים:

3.4.1 הפשרה נובעת ממחלוקת של ממש, עובדתית ו/או משפטית, בנוגע לקיומו של החוב הנדרש על ידי הרשות המקומית (כגון עצם חוקיות החוב, תקפותו, תחולתו על החייב, גובהו וכדו').

3.4.2 מחיקת החוב היא חלק מהסכם פשרה בין הרשות לחייב. גובה התשלום שעל החייב לשלם במסגרת הסדר הפשרה ייקבע בהתאם לגובה החוב, לעוצמת המחלוקת והקשיים המשפטיים, לקשיי הגבייה ולסיכויי הגבייה.

3.4.3 ככלל, קשיי גבייה כשלעצמם אינם מהווים עילה למחיקת חוב במסגרת הסדר פשרה. במקרה כזה, יש לפעול בהתאם להחלטת המועצה בדבר מיצוי הליכי גבייה, כאמור בסעיף 2.3.3 של הנהל לעיל וניתן יהיה למחוק את החוב בהתאם לאותם כללים. על אף האמור וכחריג לכך, ניתן יהיה למחוק חוב בהתאם לסעיף קטן זה, במקרה שבו ננקטו הליכי גבייה אשר שיקפו מאמץ רציני לגביית החוב והתקבלה חוות דעת של הגזבר והיועץ המשפטי של הרשות, כי אין לרשות תועלת כלכלית מהמשך של הליכי הגבייה, לנוכח הסכום אשר החייב מציע לשלם לרשות המקומית, כגון במקרה שמימוש עיקולים שהוטלו אינו אפקטיבי, או שעלות הפעלתם של הליכים אלה גבוהה ביחס לחוב.

3.4.4 הליך הגשת בקשה לאישור של הסדר פשרה:

בקשה לאישור של הסדר פשרה כאמור תוגש לאישור הממונה על המחוז לפי טופס 3 המצ"ב. הבקשה תכלול את הפרטים הבאים:

נספח ג' 2

חוזר המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

3.4.4.1 פרטי החוב – שיעור החוב, מקור החוב, מועד היווצרותו, שיעור החוב הנטען ע"י החייב וסכום הפשרה.

3.4.4.2 אישור בכתב של היועץ המשפטי והגזבר להסדר הפשרה, הכולל פירוט של הנימוקים אשר בגינם הם סבורים שההסדר עומד בכללים המפורטים בס"ק 3.4.1-3.4.3 לעיל.

3.4.4.3 העתק של המלצת ועדת ההנחות למחיקת החוב (בעירייה ולגבי חובות שאינם ארנונה).

3.4.4.4 הצהרה של ראש הרשות, הגזבר והיועץ המשפטי, כי תנאי הנוהל מתקיימים.

3.5 מחיקת חובות בגין קנסות – מחיקת חובות בגין קנסות שלא שולמו תותר במקרים חריגים בלבד וזאת על מנת למנוע פגיעה בעקרון שלטון החוק ועל פי העיקרון ש"לא יהא חוטא נשכר". המחיקה תתאפשר רק במסגרת מבצע כולל של הרשות המקומית ולאחר קבלת אישורו של מנכ"ל משרד הפנים למבצע. ככלל, לא תאושר מחיקת הקרן של הקנס, אלא רק חלק מקנסות הפיגורים.

בקשה לאישור של מבצע למחיקת קנסות תכלול:

3.5.1 סוג הקנסות הנכלל במבצע ומועד היווצרותם.

3.5.2 גובה החובות והסכומים הצפויים להימחק.

3.5.3 פרטי ההסדר למחיקת החוב.

3.5.4 משך המבצע.

3.5.5 פירוט בדבר מבצעים קודמים שנערכו ברשות המקומית ותוצאותיהם.

3.5.6 תיאור מפורט של הנימוקים המצדיקים את עריכת המבצע.

3.5.7 העתק של החלטת מועצת הרשות המקומית, המאשרת את המבצע.

עם סיום המבצע, תוגש למנכ"ל המשרד בקשה מקובצת למחיקת כל החובות שנכללו במסגרת המבצע, תוך פירוט החובות וסכומם הכולל.

נספח ג' 2

חוזה המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

אל: הממונה על מחוז _____ טופס 1

מאת: עיריית _____

בקשה למחיקת חוב לפי סעיף 338 לפקודת העיריות

(חוב בפיגור של שלוש שנים לפחות ונראה שאינו ניתן לגביה)

בקשה מס': _____, _____, _____

שם העיריה שנה כיסי סידורי

שם החייב	ת"ז/ח"פ	מקור החוב	מועד היווצרות החוב	שיעור החוב הנומנלי	שיעור החוב בעת הגשת הבקשה

אנו החתומים מטה, מצהירים ביחס לחוב האמור לעיל כי:

- התקבלה החלטת מועצה בדבר הליכי הגביה שיש לנקוט ביחס לסוג החוב המדובר. רצ"ב העתק ההחלטה (על ההחלטה לכלול את התאריך שבו אושרה ע"י המועצה).
- ננקטו ומוצו כל הליכי הגביה שעליהם החליטה מועצת העירייה ביחס לסוג זה של חוב בהתאם לנדרש על פי חוזר מנכ"ל משרד הפנים ביחס למחיקת חובות.
- התקיימו שאר ההליכים והתנאים למחיקת החוב בהתאם לנוהל.

יועמ"ש הרשות

גזבר הרשות

ראש הרשות

חשב מלווה (אם מונה)

נספח ג' 2

חוזר המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

אל: הממונה על מחוז _____ טופס 2

מאת: רשות מקומית _____

בקשה למחיקת חוב שאינו אבוד ליחיד מטעמים אחרים

(לפי סעי' 339 לפק' העירויות; סעי' 186 סיפא לצו המו"מ, סעי' 81 סיפא ו-132 לצו המוא"ז).

בקשה מס': _____, _____, _____

שם רשות מקומית שנה מס' סידורי

סוג הבקשה

א. ☐ בקשה למחיקת חוב ארנונה לחייב שבעת היווצרות החוב עמד בתנאי הנחה, אך ההנחה לא נוצלה.

ב. ☐ רצ"ב העתק של המלצת ועדת הנחות (כולל פירוט עילת ההנחה) לגבי חוב שאינו ארנונה המגיע לעיריה.

ב. ☐ בקשה למחיקת חוב ארנונה לחייב שבעת הבקשה למחיקת החוב עומד בתנאי הנחה.

ב. ☐ רצ"ב העתק של החלטת מועצה בדבר כללים למחיקת חובות מסוג זה.

ב. ☐ רצ"ב העתק של המלצת ועדת הנחות (כולל פירוט עילת ההנחה) לגבי חוב שאינו ארנונה המגיע לעיריה.

שם החייב	ת"ז	מקור החוב	מועד היווצרות החוב	שיעור החוב הנומינלי	שיעור החוב בעת הגשת הבקשה

אנו החתומים מטה, מצהירים ביחס לחוב האמור לעיל כי:

- המחיקה תואמת את הוראות חוזר מנכ"ל ביחס למחיקת חובות.
- המחיקה תואמת את הכללים שנקבעו בהחלטת הרשות המקומית בעניין (במקום שבו נדרשת החלטה כזו).
- החוב הומלץ למחיקה ע"י ועדת הנחות (לגבי חוב לעירייה שאינו ארנונה).

יועמ"ש הרשות

גזבר הרשות

ראש הרשות

חשב מלווה (אם מונה)

נספח ג' 2

חוזר המנהל הכללי 5/2012
ז' בטבת התשע"ג, 20 בדצמבר 2012

טופס 3

אל: הממונה על מחוז _____

מאת: רשות מקומית _____

בקשה לאישור הסדר פשרה

(לפי סעי' 339 לפק' העיריות; סעי' 186 סיפא לצו המו"מ, וסעי' 81 סיפא ו-132 לצו המוא"ז).

שם החייב	ת"ז/ח"פ	מקור החוב	מועד היווצרות החוב	שיעור החוב בספרי הרשות	שיעור החוב הנטען ע"י החייב	סכום הפשרה

פירוט המחלוקת העובדתית ו/או המשפטית בתמצית

פירוט השיקולים שהשפיעו על סכום הפשרה בתמצית

רצ"ב העתק של המלצת ועדת הנחות.

אנו החתומים מטה, מצהירים ביחס לחוב האמור לעיל כי:

1. המחיקה תואמת את הוראות חוזר מנכ"ל ביחס להסדרי פשרה.
2. המחיקה תואמת את הכללים שנקבעו בהחלטת הרשות המקומית בעניין (במקום שבו נדרשת החלטה כזו).
3. החוב הומלץ למחיקה ע"י ועדת הנחות (לגבי חוב לעירייה שאינו ארנונה).

_____ יועמ"ש הרשות

_____ גזבר הרשות

_____ ראש הרשות

_____ חשב מלווה (אם מונה)

אכיפת גביית חוב

1. הקבלן יעביר לגזבר העירייה (להלן: "הגזבר") אחת לחודש או באופן שוטף בתדירות גבוהה יותר את רשימות החייבים שנשלחו אליהם התראות ראשוניות ואשר טרם הסדירו פרעון חובם בפרק הזמן שנקבע בהתראות.
2. הגזבר או מי שיוסמך על ידו וכפוף לו (להלן: "נציגו") יחליט לגבי כל חייב האם ואלו צעדי גביה ינקטו. ההחלטה תנתן בכתב. אישור הגזבר או נציגו ינתן לנקיטה באמצעי גביה אחד בכל פעם. לא הסדיר החייב את פירעון חובו יעביר הקבלן את פרטי החייב פעם נוספת לגזבר אשר יורה בכתב בדבר אמצעי הגביה הנוסף שינקט.
3. מוסכם ומובהר כי אם תבוצענה פעולות אכיפה בסיוע משטרת יפנה הקבלן למשטרת עכו לשם קבלת סיוע ורק אם לא ינתן סיוע ע"י משטרת עכו יפנה הקבלן לתחנת משטרה אחרת לקבלת הסיוע.
4. חייב אשר מוצו לגביו ההליכים המנהליים יחליט הגזבר אם על הקבלן להעביר הטיפול בו לטיפול משפטי לצורך אכיפת גביית החוב באמצעות בית המשפט. לצורך קבלת ההחלטה יציג הקבלן בפני הגזבר, אחת לשנה עד ל-5 לינואר, את רשימת החייבים לגביהם מוצו ההליכים המנהליים, לרבות כל המסמכים בנוגע לסכום החוב, מקורו, נתונים לגבי החייב ונכסיו וכיוצ"ב.
"חייב אשר מוצו לגביו ההליכים המנהליים" הינו כל חייב אשר מתקיים בו אחד מאלה:
 - הליכי הגבייה המנהלית שבוצעו נגדו לא הביאו לגבייה כלשהי במשך שנה;
 - הליכי הגבייה המנהלית שבוצעו נגדו לא הביאו במשך 3 שנים לגבייה של מעל 50% מהחוב;
 - הליכי הגבייה המנהלית שבוצעו נגדו לא הביאו לגביית מלוא החוב תוך תקופה של 4 שנים.המועד ממנו תחל להמנות תקופת הגבייה המנהלית יהיה ה- 1 לינואר של השנה העוקבת לשנה בה נצבר החוב.
- הטיפול המשפטי יבוצע באמצעות הלשכה המשפטית של העירייה או משרד עורכי הדין שימונה לצורך כך על ידי הקבלן לא יהא זכאי לעמלה כלשהי בגין הסכומים שיגבו כתוצאה ו/או בעקבות הטיפול המשפטי.
5. אישור הגזבר העברת חוב לטיפול משפטי יפעל הקבלן כדלקמן:
 - 5.1 החוב יקודד במערכת הגבייה כחוב שהועבר לטיפול משפטי;
 - 5.2 הקבלן יעביר ליועמ"ש העירייה או לעו"ד החיצוני המטפל בגבייה משפטית של חובות, אשר פרטיו ימסרו לקבלן על ידי נציג העירייה, את פרטי החוב, פרטי החייב וכל נתון נוסף הרלוונטי לצורך ביצוע הגבייה המשפטית.
 - 5.3 הקבלן יעדכן את נתוני החוב בספרי העירייה, בהתאם לעדכונים שיתקבלו מאת יועמ"ש העירייה או העו"ד החיצוני.
6. מבלי לפגוע באמור לעיל מוסכם כי הגזבר רשאי לבטל עד 5% מהעיקולים שבוצעו בפועל והקבלן לא יהיה זכאי לכל תשלום עקב הפעולות שביצע בעיקולים שבוטלו כאמור וישא על חשבונו בכל ההוצאות שנגרמו בעיקולים כנ"ל.
7. חייב שנקטו נגדו הליכי הקפאה, פירוק, כינוס נכסים, פשיטת רגל וכיוצ"ב בין זמניים ובין קבועים יגיש הקבלן לגזבר הצעה לצעדים אותם הוא מציע לנקוט לרבות הסיכונים והסיכונים ויקבל את אישור הגזבר לצעדים שינקטו. לשם כך תתקיים ישיבה בין הגזבר, הקבלן ויועמ"ש העירייה.

חתימת הקבלן

תאריך

דגשים לשירות לקוחות איכותי ע"י הקבלן

על-מנת להבטיח שירות מיטבי לקהל המשלמים יקפיד הקבלן על איכות השירות וכשיר את עובדיו תוך שימת דגש על שירות מקצועי, אדיב ויעיל, העומד בתו-תקן ישראל בינלאומי ISO-9001 או תו תקן מגביל. מבלי לגרוע בכלליות האמור על הקבלן לעמוד בדרישות המינימליות המפורטות להלן:

1. **מענה טלפוני אחיד**: מחלקת הגבייה שלום, מדבר/ת X, במה אוכל לעזור?
2. **תלבושת ייצוגית אחידה**: חולצה מכופתרת בצבע אחד + צעיף קל. בחודשי החורף יסופקו לעובדים ג'קטים אחידים לשימוש מעל לחולצה, במידת הצורך.
3. **תג שמי** על דש החולצה, לכל אחד מנותני השירות בדלפקים.
4. **שם נותן השירות על שולחן** נותני השירות.
5. **מספור** של תאי הקבלה.
6. **שימוש במערכת ממוחשבת לניהול תורים** הכוללת צג מספור דיגיטלי מואר גדול לקהל המפנה את הפונים לעמדה המתאימה בהתאם למספרם בתור וכן עמדה ממוחשבת לקבלת מספר בתור המבוססת על מסך נגיעה המאפשר בחירת שירות מבוקש וניתוב הפנייה לעמדה המתאימה. מעל כל אחד מעמדות קבלת הקהל יוצג צג דיגיטלי מואר ובו מספר העמדה.
7. **מענה טלפוני** ינתן משך כל שעות קבלת הקהל על ידי פקיד תורן, אשר לא יקבל באותה משמרת קהל באופן פרונטלי ויעסוק אך ורק במענה לטלפונים.
8. **מענה בוואצאפ** ינתן משך כל שעות קבלת הקהל על ידי פקיד תורן, אשר לא יקבל באותה משמרת קהל באופן פרונטלי ויעסוק אך ורק במענה באפליקציה.
9. **המענה הטלפוני יגובה בהודעה מוקלטת** כדוגמת: "מחלקת הגבייה שלום, אנו מטפלים בפניות קודמות. מקומך בתור הוא X. סליחה על ההמתנה ותודה על הסבלנות. כמו כן תכלול ההודעה המוקלטת מידע אודות הנושאים המטופלים על ידי מחלקת הגבייה ואודות שעות קבלת הקהל ושעות המענה הטלפוני.
10. המענה הטלפוני יאפשר "שמירת תור" בדרך של השארת מספר טלפון וקבלת טלפון חוזר מפקיד הקבלה בהתאם למיקום הפונה בתור.
11. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובת הקבלן להפעיל מערכת ממוחשבת לתשלום חובות בכרטיס אשראי או מוקד אנושי לברורים ולתשלום כמפורט בסעיף 14.8 להסכם.
12. **בכניסה למשרדי הגבייה יוצג שילוט** מכובד, עליו ירשמו שעות קבלת הקהל, שעות מענה טלפוני ומס' טלפון (ופקס).
13. שלט דומה יתלה על ידי הקבלן בכניסה הראשית לעירייה ובו יצויין גם מענה של מחלקת הגבייה.
14. **בכניסה לאולם ההמתנה יוצב שומר** אשר יבצע בדיקה של הנכנסים למשרדי הגבייה ואף יסיע בשמירת הסדר בקהל הממתנים.
15. **פרסום הפסקת שירות** – הקבלן יפרסם בעיתון מקומי כל הפסקה צפויה במתן השירות עקב ימי חג, מועד או מכל סיבה אחרת וזאת בגליון האחרון המתפרסם טרם ההפסקה המתוכננת במתן השירות.
16. באולם ההמתנה יתלה **לוח הודעות אלקטרוני**, בו יעודכנו הודעות בנושאים שונים הקשורים לגבייה, כדוגמת פסקי דין של מפירי חוק.
17. באולם ההמתנה, בלובי הבניין, בבניין העירייה ובמיקום נוסף שיקבע יועמד **עמדת קיוסק לשימוש התושבים**, שניתן יהיה דרכו לשלם את מסי העירייה דרך ה-Citypay ולהנפיק אישורי תושב ואמסותכאות נוספות (עבור אלו שאין ברשותם חיבור לאינטרנט). ליד המחשב יתלה דף הסבר, כיצד ניתן לעשות כן (המחשב יאפשר תשלום לעירייה, בלבד).
18. **באולם ההמתנה יוצב מכשיר המספק מים לשתייה**, לטובת קהל הממתנים. על הקבלן לדאוג על חשבוננו לתקינות המכשיר ולאספקת כוסות חד פעמיים אשר יאפשרו שימוש במכשיר. ליד המכשיר יוצב פח להשלכת הכוסות.
19. באולם ההמתנה יותקן **מעמד לטפסים** קבועים כגון: אישור תושב, בקשות להנחות וכו'.
20. באולם ההמתנה יותקן/יורכב **שולחן עמידה** קטן ועטים לצורך **מילוי טפסים**.
21. אולם ההמתנה ישמר **נקי ומסודר** לאורך כל שעות פעילותו.

התחייבות לשמירת סודיות

תאריך: _____

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

א.ג.נ.,

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ואנו נעניק לכם שירותים של ניהול מערך הגבייה (להלן: "השירותים") במסגרת הסכם בינינו לביניכם, אנו מתחייבים כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

1. אנו מתחייבים לשמור בסודיות כל מידע שיגיע אלינו אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים לרבות: מידע עסקי, תפעולי, מנהלי, אישי או אחר הנוגע לעירייה, לתושביה, לבעלי העסקים בה, לבעלי הנכסים בה, לחייביה ו/או לעסקיהם, לפעילותם, ולקניינה הרוחני או האחר של כל הנ"ל.
"מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: נתונים, תוכניות, תכניות מחשב, שיטות עבודה, רשימות שמיות, מידע מקצועי או אישי.
2. אנו מתחייבים לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידינו לגבי המידע הסודי שלנו ובכל אמצעי מתחייב אחר לשמירה על מידע זה ולמניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
3. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
א. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוינו לנו או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוינו לנו שלא עקב הפרת התחייבות זו;
ב. מידע אשר נוכל להוכיח שהיה ידוע לנו לפני שנמסר לנו במהלך ביצוע השירותים וללא קשר לביצוע השירותים;
ג. מידע אשר גילוינו נדרש על-פי הוראות כל דין.
4. אנו מתחייבים לפצות את עיריית עכו מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות שיגרמו לה כתוצאה מהפרת ההצהרות ו/או ההתחייבות דלעיל, כולן או מקצתן, וזאת מבלי לפגוע בכל תרופות ו/או זכויות ו/או סעדים להם היא זכאית עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.

בכבוד רב,

באמצעות: _____

חתימה: _____

התחייבות לשמירת סודיות (עובד)

תאריך: _____

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

ג.א.נ.,

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ואני אספק לכם שירותים מסוימים (להלן: "השירותים") במסגרת ההסכם ביניכם לבין _____ (להלן: "הקבלן") למתן שירותי ניהול מערך הגבייה של העירייה, בין כעובד הקבלן ובין כקבלן משנה של הקבלן, הנני מתחייב כלפיכם בתקופת מתן השירותים ולאחריה כדלקמן:

1. אני מתחייב לשמור בסודיות כל מידע שיגיע אלי אגב, בקשר או במהלך ביצוע השירותים לרבות: מידע עסקי, תפעולי, מנהלי, אישי או אחר הנוגע לעירייה, לתושביה, לבעלי העסקים בה, לבעלי הנכסים בה, לחייביה ו/או לעסקיהם, לפעילותם, ולקניינה הרוחני או האחר של כל הנ"ל.
"מידע" לעניין התחייבות זו משמעו - לרבות: נתונים, תוכניות, מחשב, שיטות עבודה, רשימות שמיות, מידע מקצועי או אישי.
2. אני מתחייב לנקוט באמצעי הזהירות הננקטים על-ידי לגבי המידע הסודי של הקבלן ובכל אמצעי מתחייב אחר לשמירה על מידע זה ולמניעת אובדן המידע או הגעתו לאחר.
3. למרות האמור לעיל, התחייבות זו לא תחול על:
א. מידע שהיה חלק מנחלת הכלל לפני גילוי לי או הפך לחלק מנחלת הכלל לאחר גילוי לי שלא עקב הפרת התחייבות זו;
ב. מידע אשר אוכל להוכיח שהיה ידוע לי לפני שנמסר לי במהלך ביצוע השירותים וללא קשר לביצוע השירותים;
ג. מידע אשר גילוי נדרש על-פי הוראות כל דין.
4. אני מתחייב לפצות את עיריית עכו מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות שיגרמו לה כתוצאה מהפרת ההצהרות ו/או ההתחייבות דלעיל, כולן או מקצתן, וזאת מבלי לפגוע בכל תרופות ו/או זכויות ו/או סעדים להם היא זכאית עפ"י החוזה ו/או עפ"י כל דין.

בכבוד רב,

שם: _____

ת.ז.: _____

חתימה: _____

תאריך: _____

אישור ביטוחים
נספח ג' – אישור ביטוח מסוים

אישור קיום ביטוחים					תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.					
מבקש האישור הראשי *	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור *	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח *	מעמד מבקש האישור *	
שם: עיריית עכו	שם:	שם:	אופי העסקה: ☐ נדל"ן X שירותים אספקת מוצרים		
ח.פ. 500276001	ת.ז./ח.פ.	ח.פ.	X אחר:	☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה X מזמין שירותים מזמין מוצרים ☐ אחר:	
מען: ויצמן 35 עכו	מען:	מען:	העיסוק המבוטח: ניהול מערך הגבייה של עיריית עכו		
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שלובה ו/או חלק מקבוצה.					

כיסויים								
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה ***	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח / סכום ביטוח לתקופה ולמקרה	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****
רכוש								
צד ג'					1,000,000			307, 309, 315, 321, 322, 328, 329
אחריות מעבידים					20,000,000			319, 328
אחריות המוצר ואחריות מקצועית- משולב								
אחריות מקצועית					2,000,000			301, 302, 328, 332, 6) חודשים



נספח ג' 7

328,324,325				1,000,000					נאמנות
-------------	--	--	--	-----------	--	--	--	--	--------

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

088

ביטול/שינוי הפוליסה
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור
המבטח:

נספח ג' 8

ערבות ביצוע

תאריך: _____

לכבוד
עיריית עכו
ויצמן 35, עכו

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית

על פי בקשת _____ ת.ז.ח.פ. _____ (להלן: "**הקבלן**") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ₪ (ש"ח) וזאת בקשר עם ביצוע שירותים של ניהול מערך הגבייה של העירייה.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל, צמוד למדד המחירים לצרכן (כללי) בשיעור ההתייקרות בין המדד שפורסם עבור חודש ינואר 2025 לבין המדד שפורסם סמוך לפני יום תשלום סכום הערבות, תוך 14 יום מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת הקבלן בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לקבלן בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

דרישה בפקסימיליה או בתקשורת ממוחשבת לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.

בנק

נספח ג' 9

אמנת שירות

נושא הטיפול	פירוט	רמת שירות
פניות תושבים	קבלת קהל במחלקה מתן מידע והסבר על חובים, ותשלומים .	שעות קבלת קהל במחלקה ימים א'-ה' 08:00-13:00 יום א ו-ג' 00:00-18:00
	הסדרת הנחות לזכאים ממועד הגשת הטפסים	עד 45 ימי עבודה
	מענה לפניות תושבים בכתב	תוך 14 ימי עבודה
	אישורי תושב	תוך 3 ימי עבודה
	ביצוע פעולות שונות (תשלומים ופניות)	24 שעות ביממה דרך המוקד הטלפוני, אתר האינטרנט מוקד טלפוני אנושי : ימים א'-ה' 08:00-20:00 ימי ו' וערבי חג 08:00-12:00
מוקד טלפוני	זמן מענה ממוצע	80% מהשיחות לפחות יענו בתוך 90 שניות. 100% מהשיחות יענו בתוך 6 דקות.
מענה בוואטצאפ	זמן מענה	100% מהפניות יענו בתוך שעתיים בזמן פעילות המחלקה.
מבנה חדש, מגורים תעשייה ועסקים	הודעת חיוב למבנה חדש	פתיחת כרטיס נכס ולקוח ומשלוח הודעת שומה – עד 12 ימי עבודה מרגע האישור ע"י מנהל הארנונה .
נכס ריק פטור מארנונה	ביצוע ביקורת לאימות הנכס הריק מקבלת הבקשה בכתב במחלקת הגביה	עד 60 ימי עבודה
	הזנת הפטור לאחר האישור	עד 30 ימי עבודה
אישור לטאבו	הכנת אישור לטאבו	עד 14 ימי עבודה

נספח ג' 10

הסכם סודיות, אבטחת מידע והגנת הפרטיות

שנחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____

בין

(להלן: "העירייה")

ח.פ. _____

לבין

(להלן: "הספק")

ח.פ. _____

הואיל והעירייה היא בעלת שליטה במאגר מידע כמשמעותו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות").

והואיל ולפי דרישת העירייה/ההסכם בין הצדדים, הספק מספק לה שירותים הכרוכים בעיבוד מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות וכמוסכם להלן.

והואיל ועיבוד המידע כפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שתוקנו מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז – 2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") וכן הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות (להלן: "דיני הגנת הפרטיות").

והואיל והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את אופן עיבוד המידע על ידי הספק, בהתאם לדיני הגנת הפרטיות, ומצהירים כי הסכם זה הינו חלק בלתי נפרד מההתקשרות ביניהם.

לפיכך הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

מבוא

1. המבוא להסכם זה הינו חלק בלתי נפרד ממסמך זה.
2. כותרות הסעיפים נועדו לשם נוחות בלבד ואין לעשות בהם שימוש לצורך פרשנות.

הגדרות

3. "מידע אישי" - נתון הנוגע לאדם מזוהה או אדם הניתן לזיהוי במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה פרט מזוהה כגון: שם, מספר זהות, מזוהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזוהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי.
4. "מידע בעל רגישות מיוחדת" - מידע אישי על צנעת חיי המשפחה של אדם, על צנעת אישיותו ועל נטייתו המינית, מידע בריאותי או רפואי, מידע גנטי, מזוהה ביומטרי, מוצאו של אדם, עבר פלילי, דעות פוליטיות, אמונות דתיות, השקפת עולם, נתוני מיקום, נתוני תעבורה, שכר, פעילות פיננסית, מידע אישי שחלה עליו חובת סודיות שנקבעה בדין.
5. "מידע" - כל נתון או מסמך הנוגע לעירייה ו/או עובדיה ו/או ספקיה ו/או לקוחותיה ו/או חבריה ו/או כל גורם הקשור עמה, לרבות מידע אישי, מידע בעל רגישות מיוחדת, מידע עסקי, מקצועי או מסחרי, אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכזה בשל מעשה/מחדל של הספק) ומוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או כל דין אחר ו/או נהלי העירייה, ובין אם הוא מצוי במצע פיזי,

- ממוחשב, מגנטי או אלקטרוני.
6. "עֵיבוֹד מִידָע" - כל פעולה שמבוצעת לגבי המידע, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילוי, חשיפתו, העברתו, מסירתו או מתן גישה אליו.
7. "בעל שליטה במאגר מידע" – מי שקובע, לבדו או יחד עם אחר, את מטרות עיבוד המידע שבמאגר המידע, או גוף שהוא או בעל תפקיד בו הוסמך בחיקוק לעבד מידע במאגר. להלן: העירייה.
8. "מחזיק" – גורם חיצוני לבעל השליטה במאגר המידע המעבד בעבורו מידע. להלן: הספק.
9. "נושא מידע" – האדם אודותיו מעובד מידע.
10. "אירוע אבטחת מידע" – כל אירוע שיש בו כדי לפגוע בזמינות, סודיות או שלמות של המידע או מערכות המידע המכילות מידע, כולל פעילות מכוונת או לא, אשר גורמת עלולה לגרום לחשיפת מידע ללא אישור, גישה לא מורשית למידע או אובדן מידע.

כללי

11. הספק מתחייב לעבד את המידע בהתאם להוראות ההסכם/ הזמנת עבודה/הסכם רישוי/ בין הצדדים, לרבות הסכם זה, ודיני הגנת הפרטיות.
12. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהסכם, הוא עשוי להיחשף למידע ממאגרי המידע ו/או למידע חסוי של העירייה, כמפורט להלן ("המידע המורשה"):
- 12.1. [...]
- 12.2. [...]
- וזאת למטרת ביצוע השירותים בלבד, כפי שהוגדרה בהסכם בין הצדדים ("מטרת השירות");
13. העברת מידע בין הספק לעירייה או להיפך תתבצע באמצעות קובץ מוצפן כאשר הסיסמה תועבר באמצעי שונה/ כספת/ החסן מוצפן (DOK) / פיזי באמצעות שליח מורשה/ API, הזנת הנתונים במערכת ותווך מוצפן, וכיו"ב (סמן את האפשרות המתאימה)
14. במסגרת ההסכם, הספק אינו רשאי לגשת למערכות המידע / במסגרת ההתקשרות, הספק רשאי לגשת אך ורק למערכות המידע הבאות (מחק את המיותר):
- 14.1. [...]
- 14.2. [...]
15. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע המורשה לאף גורם מבלי שקיבל את אישור העירייה מראש ובכתב. לשם כך, ולצורך ביצוע השירותים המפורטים בהסכם בלבד, העירייה מאשרת לספק להתקשר עם ספקי המשנה הבאים:
- 15.1. [שם הספק], העברה אך ורק לצורכי _____.
- 15.2. [שם הספק], העברה אך ורק לצורכי _____.
- 15.3. [שם הספק], העברה אך ורק לצורכי _____.
16. הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה כאמור בסעיף 15, יחתים הספק את ספק המשנה על הסכם התקשרות התואם באופן מהותי את הוראות הסכם זה. ביחס לספקי ענן גלובליים (כדוגמת AWS, AZURE, GCP) ניתן להסתפק בהסמכה לתקני אבטחה מקובלים, כדוגמת ISO 27001 או 2SOC ו/או הצגת מדיניות פרטיות מתאימה, וזאת לאחר שהספק בחן את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות ומצא את ספק המשנה מתאים.
17. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק" או "חוק הגנת הפרטיות") התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות

- להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי הלקוח.
18. הספק לא יהא רשאי לעדכן ו/או להשיב לצדדים שלישיים לרבות נושאי מידע, בכל הנוגע למידע המורשה, ובכל מקרה בו תתקבל פנייה הנוגעת למידע המורשה המוחזק במערכות הספק, ינחה הספק את הפונה לפנות לעירייה (למעט אם קיימת חובה אחרת לפי כל דין).
19. במידת הצורך, הספק יסייע לעירייה להגיב לפניית נושא מידע למימוש זכויותיו, בין אם הפניה התקבלה אצל הספק ובין אם אצל העירייה.
20. הספק מתחייב לדווח לעירייה אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת מידע ולפי הסכם זה, בהתאם לתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.
21. הספק מתחייב לאפשר לעירייה ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שתוקנו לפיו והוראות ההתקשרות, וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בתיאום מראש.
22. הספק מצהיר כי ידוע לו כי אין בעצם גילוי המידע ו/או העברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע, וכל המידע הינו רכוש העירייה וקניינה.
23. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת הסכם השירותים, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות העירייה, ככל הניתן, יימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויצג לעירייה תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק על ביצוע מחיקה, ביעור והשמדה של המידע כאמור.
24. פרטי איש קשר מטעם הספק לצורך עדכון הספק כמחזיק במאגר המידע: שם מלא: _____; טלפון: _____; כתובת דוא"ל: _____.

שמירת סודיות

25. ידוע לספק כי לצורך מתן השירותים לעירייה, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.
26. הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע אשר יגיע אליו ו/או למי מטעמו מתוקף מתן השירותים לעירייה או בדרך אחרת. הספק מתחייב שלא להחזיק ברשותו ולא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע השירותים המפורטים בהסכם ההתקשרות. הספק מתחייב שלא לגלות מידע כזה או חלקו, במישרין או בעקיפין, לכל אדם או גוף, אלא לצורך ביצוע השירותים לפי ההסכם ובכפוף להסכמת העירייה. למעט:
- 26.1. העברת מידע מוגבלת לעובדים (לרבות נותני שירות מטעם הספק) אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות.
- 26.2. על פי דרישת ערכאה מוסמכת או רשות שלטונית מוסמכת על פי דין, ובלבד שהספק יודיע לעירייה באופן מידי על קבלת דרישה למסירת המידע (ככל שלא קיימת מניעה על פי דין למתן הודעה כאמור), ויאפשר לעירייה, ככל שהדבר בידי הספק, להתגונן בפני כל דרישה כאמור והספק ימסור רק את אותו חלק של המידע הסודי ו/או המידע החסוי שנדרש במפורש למסור.
27. הספק מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.

28. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
29. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי הסכם זה, וקיומו, יפנה לעירייה בכתב לקבלת אישורה. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בהסכם זה.
30. תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.
31. התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהעירייה ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי:
- 31.1. המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהעירייה.
- 31.2. המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.
- 31.3. המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי העירייה לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.
- 31.4. המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.

מדיניות פרטיות ואופן שימוש בעוגיות (ככל שהמערכת כוללת ממשק משתמש קצה ב-WEB)

32. ידוע לספק כי עליו לגבש את מדיניות הפרטיות ואת אופן שימוש בעוגיות יחד עם העירייה. למען הסר ספק, לא תתכן עלייה לאוויר טרם אישור נוסח מדיניות הפרטיות ואופן שימוש בעוגיות על ידי העירייה.

דרישות אבטחת מידע

33. הנחיות כלליות:

- 33.1. הספק ישמור את המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות למתן השירות, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי הפעילות ורגישות המידע.
- 33.2. הספק ינקוט אמצעים הולמים לאבטחה הפיזית של המידע וסביבת העבודה, הן במשרדיו והן מחוצה להם, ויימנע מהוצאת עותקים פיזיים של המידע אל מחוץ למשרד, ככל שהדבר אינו הכרחי לצורך מתן השירותים.
- 33.3. ככל שיעשה שימוש בכלי בינה מלאכותית ומודולי שפה (GAI), הספק מתחייב שלא לעשות שימוש בנתוני העירייה לצורך אימון המודל ו/או לחשוף את המידע של העירייה בכלים אלה.
- 33.4. הספק ייתן הרשאות גישה למידע לבעלי ההרשאה מטעמו רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.
- 33.5. הספק יקיים הדרכות מודעות בנושאי אבטחת מידע והגנת הפרטיות לבעלי הרשאות גישה למידע מטעמו ובהתאם לתקנה 7 לתקנות אבטחת מידע.
- 33.6. הספק יישם מידור פנימי בגישה הניתנת על ידו למידע וקבצים של העירייה, באופן שהגישה למידע וקבצים אלה תתאפשר רק לבעל הרשאה שעבודתו ותפקידו בעירייה מחייבים זאת.
- 33.7. אופן זיהוי של בעל ההרשאה מטעם הספק למידע של העירייה יעמוד בקריטריונים הבאים:
- 33.7.1. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.
- 33.7.2. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.
- 33.7.3. הגדרת נעילת משתמש לאחר מספר ניסיונות גישה שגויים (לכל היותר 5 ניסיונות). שחרור הנעילה יתבצע על ידי גורם מורשה מטעם הספק.

- 33.7.4. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות.
- 33.7.5. גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
- 33.7.6. בגישה מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה שמטרתו לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה (לדוגמה: OTP, גישה מכתובת IP קבועה, Token, וכיו"ב).
- 33.7.7. הספק יבצע בקרת הרשאות תקופתית לבעלי ההרשאות מטעמו לפחות אחת לשנה.
- 33.7.8. מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה מטעם הספק, הספק יבטל את הרשאותיו.
- 33.8. הספק ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין העירייה אל הספק (מערכות הגנה, Fire Wall וכיו"ב) ולכל הפחות:
- 33.8.1. הגבלת או מניעת אפשרות חיבור התקנים ניידים לעמדות קצה ו/או שרתים המכילים את המידע של העירייה.
- 33.8.2. התקנת תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המשמשים למתן השירות.
- 33.8.3. הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.
- 34. אירועי אבטחת מידע:**
- 34.1. הספק יתעד אירועי אבטחת מידע, ככל האפשר באמצעות רישום אוטומטי בלוג.
- 34.2. הספק מתחייב לדווח לעירייה באופן מידי בכל מקרה של חשש לאירוע אבטחת מידע או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.
- 34.3. ההודעה תכלול לכל הפחות תיאור של האירוע, המס' המשוער של נושאי המידע המעורבים באירוע, תיאור ההשלכות האפשריות של האירוע, האמצעים שננקטו לטיפול באירוע.
- 34.4. במקרה של אירוע אבטחת מידע, הספק מתחייב לספק מענה מיטבי והולם, כך שזמן החזרה לכשירות וזמינות המידע יהיה בצורה המהירה ביותר, בהתאם לאמנת השירות (להלן: "SLA") שהוגדרה בין הצדדים.
- 34.5. הספק יספק מענה אנושי (לא אוטומטי) לטיפול באירועי סייבר.
- 35. דרישות מערכת ופיתוח (ככל שמדובר בספק אשר מפתח מערכת עבור העירייה):**
- 35.1. פיתוח המערכת ועדכוניה יבוצעו בכפוף לנוהל פיתוח מאובטח (SSDLC) המבוסס על תקן OWASP עדכני או תקן מקביל שיאושר ע"י העירייה.
- 35.2. פיתוח המערכת יתבסס על גרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 35.3. פיתוח המערכת בהתאם למסמך דרישות האפיון שאושר מראש על ידי העירייה. במקרה של מערכת מדף (As Is), כל תוספת הדורשת פיתוח, תעמוד בכללי פיתוח מאובטח והוראות העירייה.
- 35.4. בשימוש בספריות צד ג', קוד פתוח או לאחר רכישה, יש לוודא עמידה בדרישות אבטחת המידע גם שלהם.
- 35.4.1. הספק מחויב לוודא שכל רכיב קוד פתוח שבו נעשה שימוש, הינו בעל רישיון המאפשר שימוש מסחרי.
- 35.4.2. חל איסור להשתמש בספריות שהופסקה תחזוקתן או שהתגלו בהן חולשות אבטחה חמורות ללא תיקון רשמי.

- 35.4.3. חל איסור על שימוש בספריות קוד פתוח בלתי מאומתות ממקורות שאינם רשמיים
- 35.4.4. יש לנהל מדיניות עדכון ספריות שמבטיחה שהגרסאות יהיו תמיד עדכניות, נתמכות וללא חולשות אבטחה קריטיות.
- 35.5. לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.
- 35.6. ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לווידוא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 35.7. הפקדת קוד המקור אצל העירייה או אצל נאמן, בהתאם להסכמה בין הצדדים.
- 35.8. המערכת תכלול הפרדה בין הנתונים של העירייה לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר לעירייה על אופן ההפרדה.
- 35.9. יישום הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.
- 35.10. המערכת תכלול רכיב ניטור שינויים בבסיסי הנתונים ויכולת הפקת דו"ח לפי דרישת העירייה.
- 35.11. שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.
- 35.12. המערכת תייצר יומן רישום (log) לנתוני האבטחה הבאים: זיהוי ואימות; נעילות משתמש; פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם; העלאות תכנים; גישה מרחוק; אירועי אבטחה.
- 35.13. המערכת תכיל ממשק API למערכת ניטור מרכזית (כגון SIEM).
- 35.14. תתבצע החלפה תקופתית של מפתחות ההצפנה, ובפרט של API&Host keys, זאת לצורך שמירה על סודיות, שלמות ואמינות המידע.
- 35.15. במידת הצורך ועבור מתן מענה ראוי לאתגרי וסיכוני אבטחה רלוונטיים, המערכת תכלול אפשרות לשימוש בטכנולוגיות הצפנה נוספות, כדוגמת - Anonymization, Masking וכן Tokenization.
- 35.16. הספק ידווח לגורם הרלוונטי בעירייה על כל השבתה של המערכת.
- 35.17. העברת המערכת מסביבת פיתוח לייצור בצורה מבוקרת ולאחר ביצוע מבדק חדירה וטיפול בממצאי המבדק.
- 35.18. ביצוע סקר סיכונים ומבדק חדירה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.
- 35.19. המערכת תעבור סקר קוד (Code review), ובקרת הפעלה בהיבטי אבטחת המידע לפני שתועבר לסביבת הייצור, וכן באופן תקופתי.
- 35.20. הזדהות וניהול הרשאות במערכת:
- 35.20.1. עבור מערכת שאינה מאוחסנת בשרתי העירייה והגישה אליה מרוחקת, כלל הגישה למערכת, הן עבור משתמשי אדמין והן עבור משתמשים רגילים, תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
- 35.20.2. אפשרות לניהול הזהויות דרך ה-Directory של העירייה.
- 35.20.3. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.
- 35.20.4. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.
- 35.20.5. הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).
- 35.20.6. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות.
- 35.20.7. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.

- 35.20.8. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.
- 35.20.9. הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
- 35.21. המערכת תכיל בקורות קלט ופלט כמפורט להלן:
- 35.21.1. וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
- 35.21.2. שימוש בפרוטוקול HTTPS בכל דפי היישום.
- 35.21.3. הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל CAPTCHA).
- 35.21.4. מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חסימת אפשרות לשינוי UID בסוף הדף, חסימת שינוי או הוספת דפי משנה).
- 35.21.5. מניעת חשיפה עבור משתמש הקצה להודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
- 35.21.6. במקרה של העלאת קבצים למערכת: וידוא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html ו/או php.
- 35.21.7. מתן אפשרות לעירייה לשינוי / עדכון שדות מידע בודדים.
- 35.22. שילוב יכולות AI בפיתוח (ככל שנעשה שימוש בכלי AI)
- בעת שימוש במודלי AI או קריאות API לפתרונות AI ושילובם בתהליכי הפיתוח ו/או השימוש במערכת, ייושמו כללי האבטחה הבאים:
- 35.22.1. קריאה למערכת ה-AI לא תאפשר העברת מידע אישי ו/או עסקי של העירייה למערכת ה-AI, בצורה בה המידע הנ"ל יכול לשמש לאימון ולימוד המודלים.
- 35.22.2. השימוש במודלים יבוצע כך שהמידע עליו אומנו המודלים יכלול מידע חיצוני, אבל כל מידע המועבר למערכת, יישאר בתחום המידע המאובטח והמוגן בהתאם למדיניות ניהול הגנת המידע של העירייה.
- 35.22.3. פיתוח המערכת יבוצע לאחר אפיון הכולל התייחסות לאבטחת המידע בפיתוח פתרונות המשלבים כלי AI.
- 35.22.4. האפיון יכלול את ניתוח הסיכונים, הגדרת מענה הולם לכל סיכון.
- 35.22.5. האפיון יכלול טיפול בנושאי האבטחה לכל אורך חיי המערכת, כולל בטיפול בבאגים ופעילות שינויים ושיפורים.
- 35.22.6. באחריות הספק להפעיל מנגנון QA שיבחן גם את המענה לסיכונים האבטחה שהוגדרו באפיון.
- 35.22.7. שימוש במודלים חיצוניים מחייב אפשרות לעדכוני גרסאות וטיפול בחולשות אבטחה המתגלות מעת לעת.
- 35.22.8. הספק מתחייב לפתח את המערכת בהתאם לסטנדרטים המקובלים בתעשייה, ובהם הנחיות מערך הסייבר הלאומי בהקשר של פיתוח מאובטח של מוצרי בינה מלאכותית.
- 35.22.9. הספק מתחייב שמפתחות ההצפנה של הקוד לא יעלו לענן ו/או לכלי ה-AI.
36. אחסון (ככל שמדובר בספק שמאחסן את המערכת עבור העירייה):
- 36.1. הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.

- 36.2. הספק יוודא במערכות ההגנה, חסימת תעבורה ממדינות עוינות ו/או מקורות הידועים כבעלי מוניטין בעייתי ו/או עויין. ככל הניתן, יחסמו מקורות TOR ו-Anonymizer המאפשרים גלישה אנונימית.
- 36.3. הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתי של יומני הרישום (Logs) למנגנון הבקרה, כמפורט בסעיף 34.11 להסכם זה, כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.
- 36.4. הספק ישמור את יומני הרישום הללו באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.
- 36.5. הספק יגבה את נתוני האבטחה באופן שיבטיח את האפשרות לשחזרם למצבם המקורי.
- 36.6. הספק יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה באופן תקופתי ושגרתי.
- 36.7. עבור אחסון בשירותי ענן:
- 36.7.1. ככל שמיקומה הגיאוגרפי של פעילות הענן הינה מחוץ לגבולות מדינת ישראל, הנ"ל יתבצע תוך עמידה בתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001, וכן כל תקן ו/או רגולציה נדרשת אחרת.
- 36.7.2. הספק יעשה שימוש ב-WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 36.7.3. ממשק ניהול בגישה מהרשת המקומית בלבד או מכתובות שיסופקו על ידי העירייה (Trusted / Secured Host).
- 36.7.4. רכיב Firewall מסוג NGFW לרבות מימוש IPS. במקרה שמדובר באפליקציה המצויה בענן ושניתן לגשת אליה מכל מקום בעולם (Publicly available) נדרש גם התקנה והטמעה של WAF. מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS 1.2 ומעלה או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י העירייה.
- 36.7.5. נדרשת הצפנת שדות מידע רגיש ברמת ה-DB.
- 36.7.6. נדרשת הצפנת Data at rest ברמת ה-Volume (עבור אחסון אובייקטים).
- 36.7.7. לצורך מתן מענה לאתגרי וסיכונים "נעילה" (Vendor lock-in) במסגרת חברת שירותי הענן הקיימת, יתבצע תיעוד כלל הממשקים וה-API אשר נעשה בהם שימוש, וכן גיבוי תקופתי של המידע הקיים בסביבת הענן לסביבת צד ג' אחרת. האמור מתייחס גם ל-Meta Data הרלוונטי.
- 36.7.8. הספק יספק לעירייה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.

ולראיה באתי על החתום:

שם + שם משפחה _____ תפקיד _____

תאריך _____ חתימה + חותמת הספק _____