



פניה לקבלת הצעת מחיר להתקשרות עם יועץ מומחה בתחום מתן השירות

1. כללי
מועצה אזורית דרום השרון (להלן – "המועצה") מבקשת לקבלת הצעת מחיר להתקשרות עם יועץ מומחה בתחום מתן השירות (להלן: "ההזמנה").
2. תיאור השירותים
מתן ייעוץ ליחידת השירות במועצה ולמנהלה, בתחום פיתוח ושיפור השירות לתושבים קידום שירותיות פנים-ארגונית וחץ-ארגונית, הובלת תהליכי דיגיטציה ושיפור חוויית הלקוח.
הייעוץ יתמקד בתחומי אחריות מרכזיים של יחידת השירות ובהם:
 - 2.1. ניהול ותכנון אסטרטגי של השירות:
 - 2.1.1. גיבוש חזון, מטרות ותוכנית עבודה שנתית לשיפור השירות במועצה.
 - 2.1.2. פיתוח כלים ושיטות לשיפור חוויית השירות לתושבים.
 - 2.1.3. הגדרת מדדי איכות והטמעתם במועצה.
 - 2.2. תפעול מערך השירות:
 - 2.2.1. פיקוח וניהול מערך המוקדים (מוקד טלפוני, פניות ציבור, אתר אינטרנט ואפליקציות).
 - 2.2.2. מעקב שוטף אחר פניות עד לסגירתן.
 - 2.2.3. ייזום והטמעת תהליכים לשיפור השירות והתפעול במועצה.
 - 2.3. שירותים פנים – ארגוני:
 - 2.3.1. הדרכה והנחייה של עובדי המועצה לשיפור השירות וייעול התהליכים.
 - 2.3.2. יצירת תרבות ארגונית מוכוונת שירות, בשיתוף עם יחידות שונות במועצה.
 - 2.4. חדשנות ודיגיטציה:
 - 2.4.1. פיתוח והטמעה של שירותים דיגיטליים חדשים ללקוחות ולמחלקות הפנים-ארגוניות.
 - 2.4.2. עבודה מול מערכות CRM, מערכות פניות ציבור וכלי ניתוח נתונים.
 - 2.5. קשרי תושבים:
 - 2.5.1. פיתוח ערוצי תקשורת מגוונים מול התושבים ושיפור נגישות המידע והשירות.
 - 2.5.2. ארגון פעילויות ושיתופי ציבור בנושאי שירותים מקומיים.
 - 2.6. סיוע למנהל יחידת השירות
בהכנת תקציב שנתי וניהולו בהתאם לתוכנית העבודה.
(כל המפורט לעיל יכנון "השירותים").
3. תנאי סף - רשאים להגיש הצעה מי שעומדים במלוא התנאים הבאים:
 - 3.1. המציע בעל תואר אקדמאי;

3.2. המציע בעל ניסיון מקצועי של לפחות 5 שנים בניהול ותכנון אסטרטגי של השירות, בתפעול מערך השירות, בהדרכה והנחייה של עובדי המועצה לשיפור השירות וייעול התהליכים, פיתוח והטמעה של שירותים דיגיטליים חדשים ללקוחות ולמחלקות הפנים-ארגוניות, בעבודה מול מערכות פניות ציבור וכלי ניתוח נתונים והכל אצל לקוח שהוא גוף ציבורי (רשויות מקומיות/משרדי ממשלה/תאגידים ציבוריים וכד'). להוכחת תנאי זה, על המציע לפרט את פרטי ניסיונו והמועצה תפנה ללקוחות להם נתן היועץ שירות.

3.4. המציע זמין באופן מיידי לצורך מתן השירותים.

4. על המציע לעמוד בתנאי הכשירות הבאים :

4.1. על המציע להיות בעל האישורים, ההיתרים והרישיונות הבאים :

4.1.1. בעל אישור עוסק מורשה, ככל שההצעה תוגש ע"י חברה בע"מ, יש צרף גם תעודת

התאגדות ואישור מורשה חתימה מאושר ע"י עו"ד.

4.1.2. אישור ניכוי מס במקור ואישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות

גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות התשל"ו – 1976).

4.1.3. כל תעודה ו/או הכשרה ו/או רישיון ו/או היתר אחרים הדרושים על פי כל דין לשם

ביצוע השירותים ולצורך מילוי התחייבויות המציע על פי תנאי ההסכם.

על המציע לצרף העתק מכל האישורים הנ"ל להצעתו.

4.2. בנוסף, על המציע לצרף את קורות חייו, העתק מתעודות מעידות על הכשרתו לרבות תואר

אקדמאי .

5. אופן בחירת הזוכה

5.1. ועדת מקצועית של המועצה – מנכ"ל המועצה, גזברית המועצה ומנמ"רית המועצה, או מי מטעמם, יבחרו בזוכה בהתאם להמלצות שתגבשנה מנמ"רית המועצה.

5.2. הבחירה בזוכה תיעשה עפ"י שני פרמטרים : איכות ומחיר.

5.3. ההמלצות יגובשו לאחר בדיקת הצעות המציעים שעמדו בכל תנאי הסף ולאחר שנערכה בדיקה מול הגופים להם הם נתנו שירות.

5.4. הבחירה בזוכה/ים תיעשה עפ"י שני פרמטרים : איכות ומחיר.

בשלב ראשון – תיערך בדיקה בדבר עמידה בתנאים המוקדמים :

בשלב זה תיבדקנה ההצעות לקביעת התאמתן לדרישות הפורמאליות, ובכלל זה עמידתן בתנאי הסף המנהליים והמקצועיים, כמפורט בפניה.

בשלב השני – ייבחן שכר הטרחה המוצע על ידי המציע ; כאשר לרכיב זה יינתן ניקוד מקסימלי של 70 נקודות.

בשלב השלישי – ייערך ניקוד איכות ההצעה בהתאם לשביעות רצון לקוחות, מקסימום 70 נקודות.

שלב זה נועד לבחינת ההצעות של המציעים ומתן ניקוד לכל אחד מהמציעים בהתאם לאמות המידה שלהלן :

ניקוד	תיאור	
10 נקודות	המציע בעל ניסיון בתפעול מערך שירות, בתכנון אסטרטגי של השירות, בהנחיית והדרכת עובדים לשיפור השירות, פיתוח והטמעה של שירותים דיגיטליים חדשים ללקוחות ולמחלקות הפנים-ארגוניות, בעבודה מול מערכות פניות ציבור וכלי ניתוח נתונים והכל אצל לקוח שהוא גוף ציבורי, וזאת מעבר לתקופה הקבועה בתנאי הסף	1

2	המציע העביר קורסים מקצועיים בנושא חוויית השירות בארגונים ורשויות	30 נקודות
3	ניסיון בהטמעת CX (חוויית לקוח), פירוט ובניית תהליכי חווית לקוח מקצה לקצה, והטמעת מענה מוכוון לקוח	20 נקודות
4	התרשמות מהמציע לאחר ראיון שייערך עמו פרונטאלית או בזום	10 נקודות

5.5 ההצעות ידורגו בהתאם ל"ציון המשוקלל הכללי". ההצעה שתקבל את "הציון המשוקלל הכללי" הגבוה ביותר תדורג במקום הראשון ותוכרז כהצעה הזוכה בכפוף להוראות הזמנה זו.

5.6 השקלול יבוצע כדלקמן :

בחלק הכספי, המציע שהצעתו הכספית הנה הנמוכה ביותר, יקבל את הניקוד המרבי על החלק הכספי (30 נקודות) ויתר המציעים לפי חישוב יחסי לפי הניקוד הנמוך כבסיס.

5.7 יובהר, כי המועצה אינה מחויבת לבחור במציע כלל ו/או במציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר. עוד יובהר, כי אין בפניה זו כדי לחייב את הרשות המקומית להתקשר עם מציע כלשהו או להוות התחייבות להתקשרות בהיקפי עבודה כלשהם. כמו כן, המועצה תהא רשאית לקבל שירותים מנותני שירותים נוספים ואין בהתקשרות הנ"ל כדי להוות בלעדיות במתן השירותים האמורים.

6. הצעת המחיר

6.1 בתמורה לאספקת כל השירותים הנדרשים, כמפורט בסעיף 2 לעיל, תשולם לזוכה תמורה שעתית בהתאם להצעתו. לתמורה יתווסף מע"מ בשיעורו עפ"י דין.

6.2 ידוע למציע כי הצעה אשר תעלה על סך של 220 ₪ (לא כולל מע"מ) לשעת עבודה תפסל על הסף.

על המציע להגיש את הצעת המחיר מטעמו על גבי נספח 3 – טופס הצעת מחיר.

6.3 את הצעות המחיר יש להגיש עד לתאריך ה- 23.01.2025 שעה 12:00, לכתובת המייל Einatb@dsharon.org.il. הצעת מחיר שתגיע לאחר מועד זה לא תתקבלנה.

6.4 נמסר בזאת למציעים כי להערכת המועצה הזוכה יידרש להיקף של עד 45 שעות עבודה חודשיות, ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה. מוסכם על הצדדים כי בסמכות המועצה לשנות את מספר שעות העבודה ללא צורך במתן הודעה מראש.

7. ניגוד עניינים

המציעים נדרשים לחתום על נספח 4 – שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים.

ככל והמציע מצוי כבר כעת בניגוד עניינים כלשהו, עליו לפרט את הנושא והצדדים הקשורים לענין.

ניגוד עניינים כאמור אין בו כדי לפסול על הסף את המציע ולמועצה תשקול את ניגוד העניינים הספציפי במסגרת זאת במסגרת הליך הבחירה.

8. נספחים

על המציע לצרף ולחתום על הנספחים הבאים :

- נספח 1 – קורות חיים המציע והעובד מטעמו, ככל שההצעה מוגשת ע"י חברה.
- נספח 2 – פירוט ניסיון המציע ופרטי קשר של לקוחות.
- נספח 3 – הצעת מחיר.
- נספח 4 – שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים
- נספח 5 – הסכם התקשרות.

נספח 1 - קורות חייו של המציע

1. קורות חיים
2. העתק מתעודות המעידות על הכשרתו לרבות תואר אקדמי.

נספח 2 – פירוט ניסיון המציע ופרטי קשר של לקוחות

פירוט ניסיונו של המציע לצורך עמידה בתנאי הסף ולצורך ניקוד האיכות
הנני _____ ת.ז. _____ מצהיר בזאת בשם המציע
_____ (להלן: "המציע") כדלקמן:

להלן פירוט בדבר הניסיון הרלוונטי:

סוף הגוף ופירוט השירותים ותאריך אספקת השירותים (לציין תאריך תחילה ותאריך סיום)	שם הגוף לו ניתן שירותים	שם איש קשר אצל הגוף לו השירותים ופרטי התקשרות
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

חתימה וחותמת המשתתף: _____

נספח 3 - טופס הצעת המחיר

1. אני הח"מ, לאחר שקראתי בעיון ובחנתי בחינה זהירה את כל מסמכי ההזמנה, מציע לספק למועצה האזורית דרום השרון את השירותים, בהתאם למסמכים המצורפים להזמנה וכן לטופס הצעה זה.

2. התמורה המוצעת על ידי לאספקת כל השירותים הינה סך של _____ ₪ (בספרות) _____ (במילים) לשעת עבודה. לסכום זה יתווסף מס ערך מוסף כדין. ידוע לי כי הצעה אשר תעלה על סך של 220 ₪ (לא כולל מע"מ) לשעת עבודה תפסל על הסף.

3. הצעתי זו כוללת את כל הדרוש למתן השירותים בשלמותם, לרבות, אך לא רק, עלויות שכר כוללות מכל סוג לרבות זכויות סוציאליות לעובדים, ביטוחים, התייקרויות וכן הוצאות בלתי צפויות מראש.

4. יובהר, כי הצעה זו הנה סופית ומלאה ואינה כוללת שום עלויות כגון: נסיעות, זמן נסיעה, צילומים, טלפון, פגישות, ייצוג המועצה בפני טריבונלים שיפוטיים ומעין שיפוטיים, בכל הערכאות.

חתימת המציע

נספח 4 - שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים

בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011

מועמד לתפקיד : _____

חלק א' – תפקידים וכהונות

1. פרטים אישיים

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	
ישוב	רחוב	מס' בית	מס' דירה
טלפון עבודה	טלפון בבית	טלפון נייד	כתובת דואר אלקטרוני

2. תפקידים ועיסוקים

פירוט תפקידים ועיסוקים נוכחיים ותפקידים ועיסוקים קודמים בארבע השנים האחרונות ולרבות כשכיר, כעצמאי, כנושא משרה בתאגיד, כקבלן, כיועץ וכד'. יש להתייחס גם לתפקידים בתאגיד מכל סוג (חברה, שותפות, עמותה (כיו"ב) וכן לתפקידים בשכר או בהתנדבות (ציין במפורש לגבי תפקידים בהתנדבות).			
1.	שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
	התפקיד ותחומי האחריות		
2.	שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
	התפקיד ותחומי האחריות		
3.	שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
	התפקיד ותחומי האחריות		
4.	שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
	התפקיד ותחומי האחריות		
5.	שם המעסיק	תחומי הפעילות של המעסיק	כתובת המעסיק
	התפקיד ותחומי האחריות		

3. תפקידים ציבוריים

פירוט תפקידים בשירות הציבורי (כחונות ציבוריות: שלא צוינו בסעיף 2 לעיל). יש להתייחס לתפקידים נוכחיים ולתפקידים קודמים בארבע השנים האחרונות.		
הגוף	התפקיד	תאריכי מילוי התפקיד

4. חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים

פירוט חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים של תאגידים, רשויות או גופים אחרים, בין ציבוריים ובין שאינם ציבוריים. יש להתייחס לכחונות נוכחיות ולכחונות קודמות בארבע השנים האחרונות				
שם התאגיד/רשות/גוף	תחום העיסוק	תאריך		סוג הכהונה
		תחילת הכהונה	סיום הכהונה	
				פעילות מיוחדת בדירקטוריון
1. דירקטור חיצוני או מטעם בעלי מניות ככל שמדובר בדירקטור מהסוג השני – יש לפרט גם שמות בעלי המניות אשר מונית על-ידם. 2. כגון חברות בוועדות או תפקידים אחרים.				

5. קשר לפעילות המועצה

האם יש או היו לך או לגוף שאתה בעל עניין בו זיקה או קשר שלא כאזרח המקבל שירות, לפעילות המועצה בה אתה מועמד לעבוד או לגופים הקשורים אליה (ובכלל זה זיקה או קשר לתאגידים סטטוטוריים שבאחריות המועצה / מינהל / אגף / יחידה בהם אתה מועמד לעבוד או לגופים אחרים שהמועצה קשורה אליהם)?

יש להתייחס לזיקות וקשרים נוכחים לזיקות קשרים בארבע השנים האחרונות ולצין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

"בעל עניין" בגוף - לרבות מי שיש לו אחזקות כגוף 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 כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968, בתאגידים הנסחרים בבורסה.

☐ לא ☐ כן נא פרט :

6. פירוט תפקידים כאמור בסעיפים 2-5 לעיל לגבי קרובים (יש להתייחס לתפקידים בהווה בלבד).

יש לפרט שם הקרוב, סוג הקרבה המשפחתית (את הפרטים הרלוונטיים שנדרשו בשאלות לעיל (כגון: כאשר בן זוגך חבר בדירקטוריון יש לפרט שם התאגיד ותחום עיסוקו תאריך התחלת הכהונה, סוג הכהונה ופעילות מיוחדת שלו בדירקטוריון קרוב - בן / בת זוג, הורה צאצא ומי שסמוך על שולחן).

בן/בת זוג:

אב:

אם:

בנים/בנות:

7. זיקות לכפופים או לממונים בתפקיד

האם אתה ומי שאמורים להיות ממונים עליך במישרין או בעקיפין או כפופים לך בתפקי אליו אתה מועמד מכהנים בכהונה משותפת בארגונים אחרים:

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

8. תפקידים ועניינים שלך או של קרוביך שעלולים להעמיד אותך 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 אליו אתה מועמד.

קרוב - בן/בת זוג הורה צאצא ומי שסמוך על שולחן.

☐ לא ☐ כן נא פרט :

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

האם ידוע לך על תפקידים ועיסוקים כהונות ועניינים אחרים של קרוביך האחרים אליהם התבקשת להתייחס בשאלות לעיל או של מקורביך (בכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים) שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד אליו אתה מועמד?
יש להתייחס גם לאחים ובני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה
יש להתייחס במיוחד לנושאים עליהם נשאלת בסעיפים 1-8 לדוגמא תפקידים ועיסוקים של קרובים אלה חברויות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים וקשר שיש להם לפעילות המועצה.
☐ לא ☐ כן נא פרט :

10. פירוט קורות חיים ועיסוקים

יש לצרף בנפרד קורות חיים בעברית מעודכנים ליום מילוי השאלון,
הכוללים השכלה ופירוט עיסוקים בעבר ובהווה כולל תאריכים

חתימת היועץ וחותמת

חלק ב' – נכסים ואחזקות
11. אחזקות במניות

פירוט אחזקות מניות בתאגידים, במישרין או בעקיפין, או שותפות בגופים עסקיים כלשהם, שלך או של קרוביך. אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעותו בחוק לניירות ערך, התשכ"ח - 1968 בתאגידים הנסחרים בבורסה.
"קרוב" - בן/בת זוג הורה, צאצא, ומי שסמוך על שולחנך.

שם התאגיד/הגוף	שם המחזיק (ככל שהמחזיק אינו מועמד)	% אחזקות	תחום התאגיד/הגוף	עיסוק

(4) חוק ניירות ערך, תשכ"ח 1968

(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 מנהלו הכללי מי שמכהן כדירקטור של התאגיד או כמנהלו הכללי או תאגיד שאדם כאמור מחזיק עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהון המניות המונפק שלו או מכוח ההצבעה בו או רשאי למנות עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהדירקטורים שלו לענין פיסקה זו

(א) יראו מנהל קרן להשקעות משותפות בנאמנות כמחזיק בניירות הערך הכלולים בנכסי הקרן.

(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 (או) 2 או כנאמן להקצאת מניות לעובדים כהגדרתו בסעיף 102 לפקודת מס הכנסה

(2) חברת בת של תאגיד למעט חברת רישומים

12. נכסים שאחזקתם מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם קיימים נכסים אחרים שבבעלותך או בבעלות קרוביך, שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד אליו אתה מועמד?

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

☐ לא ☐ כן **נא פרט :**

13. חבות כספית בהיקף משמעותי

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

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

☐ לא ☐ כן **נא פרט :**

14. נכסים אחרים שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על נכסים אחרים שלא פורטו לעיל, שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד אליו אתה מועמד?

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

יש להתייחס גם לאחים ובני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

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

☐ לא ☐ כן **נא פרט :**

1. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה , בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורבי הם מלאים נכונים ואמתיים ;
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 בו הפרטים אינם ידועים לי במלואם ו/או בחלקם ו/או אינם ידועים לי מידיעה אישית ;
3. מעבר לפרטים שמסרתי בשאלון זה, לא ידוע לי על כל עניין אחר שעלול לגרום לי להימצא במצב של חשש לניגוד עניינים עם התפקיד ;
4. אני מתחייב להימנע מלטפל בכל עניין שעלול לגרום לי להימצא במצב של חשש לניגוד עניינים במילוי התפקיד, עד לקבלת הנחייתו של היועץ המשפטי של המועצה בנושא.
5. אני מתחייב כי אם יחולו שינויים בתוכן הצהרותיי בשאלון זה או יתעוררו, במהלך הדברים הרגיל, סוגיות שלא נצפו מראש שעשויות להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים, איוועץ ביועץ המשפטי למועצה אמסור לו המידע הרלוונטי בכתב ואפעל לפי הנחיותיו.

חתימה

מספר זהות

שם מלא

תאריך

נספח 5 - הסכם לאספקת שירותים

שנערך ונחתם ביום ____ לחודש ____ בשנת ____

- בין -

המועצה דרום השרון

קרית המועצה, ת.ד. 500, נוה ירק

(להלן: "המזמינה" ו/או "המועצה")

הצד האחד

- ל ב י ן -

_____, ת.ז. ח.פ.

_____: כתובת:

_____: טלפון:

_____: דוא"ל:

הצד השני

(שיקרא להלן: "נותן השירות")

הואיל והמזמינה מעוניינת בקבלת שרותי יעוץ בתחום מתן השירות, כמפורט בהסכם התקשרות זה (להלן: "השירותים");

והואיל ונותן השירות מעוניין לספק למזמינה את השירותים הללו למשך תקופת ההתקשרות, כמפורט בהסכם זה;

והואיל והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעסיק בין המזמינה לבין נותן השירות;

והואיל וברצון הצדדים לקבוע בהסכם זה את היחסים המשפטיים ביניהם, הכול כמפורט בהסכם זה להלן;

לפיכך הוסכם, הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

- 1.1 המבוא להסכם מהווה חלק בלתי נפרד הימנו ומחייב כיתר תנאיו.
- 1.2 כותרות הסעיפים באות לצורך הנוחיות בלבד ואין לפרש תנאי מתנאי הסכם זה לפיהן.

2. התחייבויות והצהרות נותן השירות

- 2.1 נותן השירות מצהיר כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן אותו היטב וקיבל את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו לגיבוש התחייבויותיו ולא תהיינה לו טענות כלפי המזמינה בדבר אי גילוי מספיק של נתונים או עובדות הכרוכים באספקת השירותים.
- 2.2 נותן השירות מצהיר כי אין כל מניעה על פי דין ו/או הסכם ו/או אחרת להתקשרותו בהסכם זה עם המזמינה, וכי בידו כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לאספקת השירותים עבור המזמינה, ובכלל זה אישור על רישום כעוסק מורשה באגף מס הכנסה, במוסד לביטוח לאומי ובאגף מס ערך מוסף.

- 2.3 עוד מצהיר נותן השירות בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים, וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- 2.4 אספקת השירותים תעשה על ידי נותן השירות בעצמו, כהגדרתו לעיל בהסכם זה.

3. השירותים

3.1 ניהול ותכנון אסטרטגי של השירות:

- 3.1.1 גיבוש חזון, מטרות ותוכנית עבודה שנתית לשיפור השירות במועצה.
- 3.1.2 פיתוח כלים ושיטות לשיפור חוויית השירות לתושבים.
- 3.1.3 הגדרת מדדי איכות והטמעתם במועצה.

3.2 תפעול מערך השירות:

- 3.2.1 פיקוח וניהול מערך המוקדים (מוקד טלפוני, פניות ציבור, אתר אינטרנט ואפליקציות).
- 3.2.2 מעקב שוטף אחר פניות עד לסגירתן.
- 3.2.3 ייזום והטמעת תהליכים לשיפור השירות והתפעול במועצה.

3.3 שירותים פנים – ארגוני:

- 3.3.1 הדרכה והנחייה של עובדי המועצה לשיפור השירות וייעול התהליכים.
- 3.3.2 יצירת תרבות ארגונית מוכוונת שירות, בשיתוף עם יחידות שונות במועצה.

3.4 חדשנות ודיגיטציה:

- 3.4.1 פיתוח והטמעה של שירותים דיגיטליים חדשים ללקוחות ולמחלקות הפנים-ארגוניות.
- 3.4.2 עבודה מול מערכות CRM, מערכות פניות ציבור וכלי ניתוח נתונים.

3.5 קשרי תושבים:

- 3.5.1 פיתוח ערוצי תקשורת מגוונים מול התושבים ושיפור נגישות המידע והשירות.
- 3.5.2 ארגון פעילויות ושיתופי ציבור בנושאי שירותים מקומיים.

3.6 סיוע למנהל יחידת השירות

בהכנת תקציב שנתי וניהולו בהתאם לתוכנית העבודה.

(כל המפורט לעיל יכונה "השירותים").

- 3.7 מתן השירותים כמפורט לעיל יינתנו עד להיקף של 45 שעות עבודה חודשיות, ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה. מוסכם על הצדדים כי בסמכות המועצה לשנות את מספר שעות העבודה ללא צורך במתן הודעה מראש.

- 3.8 נותן השירות יפעל לקבלת כל הנתונים והמסמכים הנדרשים לצורך ביצוע השירותים.

- 3.9 נותן השירות יבצע השירותים ביעילות וברמה מקצועית גבוהה והכול בהתאם להתחייבויותיו בהסכם זה.

- 3.10 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב נותן השירות לקיים את ההסכם בתום לב ובנאמנות ולעשות את כל הנדרש והסביר לשם ביצוע השירותים בהתאם להסכם זה.

4. אי תחולת יחסי עובד מעסיק

- 4.1 מובהר כי היחסים בין הצדדים להסכם זה הם יחסי ספק שירותים עצמאי-מזמינה ואין ולא יהיו יחסי עובד-מעסיק בין המזמינה לבין נותן השירות ו/או מי מטעמו.

4.2 מובהר בזאת כי רשות הנתונה למזמינה, להדריך, לפקח, להעיר או להורות לנותן השירות ו/או למי מטעמו, כיצד לבצע את השירותים מושא הסכם זה – אין לפרשה כמקנה לו ו/או למי מטעמו זכויות כלשהן של עובד.

4.3 מובהר בזאת כי נותן השירות ו/או מי מטעמו אינם זכאים מהמזמינה לתשלום הטבות ותנאים סוציאליים כלשהם הקבועים בכל דין ו/או נוהג ו/או הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה, לרבות פיצויי פיטורין.

4.4 מובהר כי נותן השירות ו/או מי מטעמו אינם זכאים להטבות כלשהן, מלבד התמורה, עבור ביצוע הסכם זה והוראות שניתנו על פיו.

4.5 נותן השירות מתחייב לשפות ולפצות את המזמינה בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו למזמינה עקב תביעה ו/או דרישה מטעמו ו/או מי מטעמו המתבססת על הטענה כי בין המזמינה לבין נותן השירות ו/או מי מטעמו שררו יחסי עובד-מעסיק בתקופת ההתקשרות על פי הסכם זה, וזאת בתוך 7 ימים מדרישתה הראשונה של המזמינה לעשות כן, ובלבד שניתן לנותן השירות האפשרות להתגונן מפני כל תביעה כאמור. המזמינה לא תתפשר באף תביעה אלא בהסכמת נותן השירות מראש ובכתב.

4.6 מוסכם על הצדדים כי אם תחליט ערכאה שיפוטית כלשהי כי התקיימו בין נותן השירות למזמינה יחסי עובד-מעסיק בתקופת ההתקשרות על פי הסכם זה, יראו את נותן השירות כאילו היה זכאי ל- 70% בלבד מהתמורה כפי שנקבעה על פי הסכם זה וכי יהיה על נותן השירות להשיב כל עודף תמורה כאמור שהתקבל אצלו.

4.7 כל הוצאות נותן השירות בקשר לביצוע השירותים, לרבות תשלומי מיסים וכל הוצאה אחרת בקשר לביצוע השירותים יחולו על נותן השירות ועליו בלבד, ישולמו על ידו והמזמינה לא תחוב בכל דרך שהיא בגינם.

5. ביטוח שיפוי ואחריות

5.1 נותן השירות ינקוט בכל אמצעי הזהירות הדרושים על פי כל דין לשם שמירה על ביטחונם ו/או רכושם של המזמינה ו/או עובדי המזמינה ו/או צד שלישי כלשהו, ויהיה אחראי לכל נזק שייגרם לצד ג'.

5.2 נותן השירות יהיה אחראי לכל נזק, פגיעה, הוצאה, תשלום, חסרון כס, אובדן רווח, פגיעה, הפסד וכל נזק אחר אשר יגרם למועצה או לעובדיה.

5.3 מבלי לגרוע מכל יתר התחייבות נותן השירותים על פי הסכם זה ו/או הוראות הדין, נותן השירותים מתחייב לשפות את המועצה ולשלם לה, בתוך חמישה ימים מיום דרישתה הראשונה לכך, בכל עת וללא הגבלת סכום, כל סכום כספי, דמי נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לה (לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורך-דין), הקשורים על כל דרישה או תביעה, לרבות תביעת צד שלישי, שתוגש או תינקט על-ידי גורם כלשהו, נותני השירותים מטעמם, נגד המועצה, עובדיה או אחר מטעמה בכל עניין בקשר עם אספקת ו/או ביצוע השירותים.

6. תקופת ההסכם

- 6.1 ההתקשרות עם נותן השירותים תהיה לתקופה של 12 חודשים ממועד חתימת המועצה על החוזה.
- 6.2 המועצה תהא רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה בתקופות נוספות של עד 12 חודשים, או חלק מהם, ובלבד שהתקופה הכוללת של ההסכם, כולל תקופת ההתקשרות הראשונה, לא תעלה על 24 חודשים.
- 6.3 החליטה המועצה להאריך את תקופת ההסכם, תודיע על כך בכתב לנותן השירותים עד 14 יום טרם סיום תקופת ההסכם/הסכם הארכה.
- 6.4 בתקופת ההארכה ימשיכו לחול על הצדדים כל הוראות ההסכם, למעט שינויים המחויבים עפ"י דין.
- (להלן: "תקופת ההתקשרות").

7. התמורה

- 7.1 תמורת ביצוע השירותים, תשלם המזמינה בהתאם לתמורה הקבועה בהצעת המחיר המצ"ב **כנספח 3** להזמנה.
- 7.2 תשלום התמורה ייעשה בתנאי שוטף + 40 יום.
- 7.3 התמורה המפורטת לעיל כוללת את מלוא התשלומים להם זכאי נותן השירות מאת המזמינה עבור ביצוע כל השירותים, ללא יוצא מן הכלל, ולרבות כל ההוצאות האישיות שיוציא נותן השירות לצורך מתן השירותים, ובכלל זה הוצאות בגין נסיעות, זמן נסיעה טלפון, העסקת מודד לצורך מדידות הנכס, העסקת בעלי מקצוע ויועצים וכיו"ב, והמזמינה איננה חייבת בתשלומים נוספים כלשהם לנותן השירות ו/או למי מטעמו בגין הסכם זה.
- 7.4 מוסכם בזאת כי איחור בתשלום התמורה אשר לא יעלה על 30 יום לא יהווה הפרה של הסכם זה ונותן השירות לא יהא זכאי לל כל סעד או תרופה, כספיים או אחרים, בגין איחור כאמור. איחור העולה על 30 יום יזכה את נותן השירות בהפרשי הצמדה וריבית כקבוע בחוק הפרשי הצמדה וריבית, תשכ"א-1961.

8. סודיות

- 8.1 מבלי לגרוע מהתחייבויות נותן השירות על פי הסכם זה, יהיה הוא רשאי במסגרת השירותים הניתנים על ידו למועצה לעשות במידע ו/או במסמכים ו/או בחומר הנמסר לעיונו כל שימוש סביר לצרכי מתן השירותים. נותן השירות מתחייב כי לא יעשה כל שימוש במידע ו/או במסמכים ו/או בחומר שהועברו לידיו מכוח הסכם זה וכן לא יתיר לאחר לעשות כן, שלא במסגרת שירותי הייעוץ הניתנים על ידו למועצה.
- 8.2 יובהר כי כל המסמכים הנוגעים לצורך ביצוע השירותים, הם בבעלות המועצה וכי נותן השירות מתחייב להשיבם לידי המועצה עם סיומו של הסכם זה.
- 8.3 נותן השירות יהיה רשאי לפנות בכתב, במידת הצורך, אל המועצה בבקשה להעברת מידע ו/או מסמכים לידי צדדים שלישיים, מקום בו הוא סבור כי הדבר נדרש לצורך מתן השירותים על פי הסכם זה. המועצה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה המוחלט, להתיר ו/או לא להתיר את חשיפת המידע כאמור לצדדים שלישיים.
- 8.4 במשך כל תקופת ההסכם ובכל מועד לאחר הפסקת ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, ללא הגבלת זמן, מצהיר ומתחייב נותן השירות כי ישמור על סודיות מוחלטת ביחס

למידע שנמסר לו על ידי המועצה וישתמש בו על פי הוראות הסכם זה בלבד.
 בסעיף זה "מידע" יפורש כדלקמן: לרבות כל מידע ו/או ידע ו/או פרטים הקשורים במועצה ו/או בפעילותה ו/או בקשר עם הסכם זה, שהגיעו ו/או יגיעו לידי נותן השירות במסגרת קשריו עם המועצה, בעל פה, בכתב ובכל דרך אחרת, לרבות כל הפרטים הטכניים, תוכניות, חידושים מדעיים ו/או טכנולוגיים, פטנטים והמצאות, נתונים טכניים, מקצועיים ועסקיים, שיטות עבודה, תהליכי הפצה ושיווק, רשימות ופרטי יצרנים, מפיצים, משווקים, יבואנים, יצואנים, סוכנים, מתחרים, תנאי תשלום, עלויות, מידע וידע אחרים הקשורים לתחומי פעילותה של המועצה, בין שידועים לאחרים ובין אם לאו.

- 8.5 נותן השירות מתחייב לנקוט בכל האמצעים המתאימים על מנת למנוע את גילוי של המידע, לרבות על ידי מי מטעמו ו/או צד שלישי אחר, בין במישרין ובין בעקיפין.
- 8.6 נותן השירות מתחייב לא להשתמש ולא לגלות ולא למסור, לצלם, להקליט, לשכפל, להעתיק ו/או להעביר בכל צורה שהיא, לכל אדם או גורם כלשהו בכל ישות משפטית, את המידע, בחלקו או במלואו, ללא קבלת אישור מוקדם ובכתב של המועצה ו/או המנהל.
- 8.7 במקרה של סיום העסקתו של נותן השירות, בכלל או בענין מסויים, מתחייב נותן השירות להחזיר מיד וללא כל דיחוי למועצה כל חומר ו/או מידע ו/או מסמכים שימצאו ברשותו ו/או בשליטתו, בקשר לכלל הנושאים שהיו בטיפולו או בקשר לענין מסויים בו הופסקה עבודתו ואשר הגיעו לידי מכוח הסכם זה ו/או בקשר אליו.

9. שונות

- 9.1 נותן השירות לא יהיה רשאי לבצע כל עסקה בקשר עם זכויותיו ו/או התחייבויותיו הנובעות, בין במשתמע ובין ישירות מהסכם זה, לרבות להעביר, להמחות, לשעבד כל זכות מזכויותיו או מהתחייבויותיו על פי הסכם זה או בקשר אליו.
- 9.2 הסכמת צד מהצדדים לסטות מתנאי כלשהו של הסכם זה, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
- 9.3 הסכם זה מבטא את ההסכם המלא והממצה בין הצדדים לגבי הנושאים הנדונים בו, והוא מחליף ומבטל כל מצג, הסכם, משא ומתן, נוהג, זיכרון דברים, הצעות סיכומי דיון, טיוטות, מכתבים וכל מסמך אחר, אשר - לפני חתימתו של הסכם זה - שררו או הוחלפו (לפי המקרה) בין הצדדים, בין בכתב ובין בעל פה, בנושאים ובעניינים האמורים.
- 9.4 כל תיקון או תוספת להסכם זה ייערכו בכתב, שאם לא כן, לא יהא להם כל תוקף.
- 9.5 סמכות השיפוט הבלעדית בכל עניין הקשור להסכם זה תהיה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב.

10. הודעות

- 10.1 כתובות הצדדים להסכם זה ופרטי התקשרותם הינם כקבוע במבוא לו.
- 10.2 כל הודעה שתישלח בדואר רשום לצד האחר ע"פ כתובתו כאמור, תחשב כאילו התקבלה 3 ימים לאחר מסירתה ואם נמסרה ביד ו/או בפקס ו/או בדוא"ל - בעת מסירתה.
- ולראיה לנכונות כל האמור לעיל באו הצדדים על החתום:**

נותן השירות

המזמינה