



משטרת ישראל
אגף תמיכה לוגיסטית

-בלמ"ס-

נוהל זה הותר לעיון על פי חוק חופש המידע

נוהל			נוהלי את"ל
מספר: 06.01.09	תת-פרק: מחלקתי	פרק: מחלקת רכישות ומכירות	
שם נוהל: אכיפת אמנת השירות בהתקשרויות			תאריך פרסום: 20/03/2024
			תאריך תחילה: 20/03/2024
			תאריך ביטול:
			נוסח: 1
תפקיד: ר' ח' מדיניות אכיפת הסכמים		עורך הנוהל: רפ"ק פני תורג'מן-כץ	
תפקיד: רמ"ד אכיפת הסכמים		מאשר הנוהל: סנ"צ רן סבתי	

1. כללי

- א. התקשרויות משטרת ישראל עם הספקים, מפרטות את התחייבויות הספקים לספק טובין ושירותים במועד מסוים, על פי תכולה מוגדרת ובהתאם לדרישות המפורטות במסמכי ההתקשרות.
- ב. בכל הפרה של תנאי בהסכם ההתקשרות מצד הספק ועל פי שיקול דעת משטרת ישראל, פועלת משטרת ישראל למיצוי זכויותיה בהתאם להסכם ההתקשרות ולהוראות הדין, ובכלל זה לביצוע אכיפה, פיצויים מוסכמים, עיכבון, קיזוז, חילוט ערבויות וביטול.
- ג. במכרזי והסכמי משטרת ישראל מוגדרת אמנת שירות (SLA) ובה מפורטים הפיצויים המוסכמים בגין הפרות צפויות בהסכם.

2. מטרת הנוהל

לפרט את המדיניות הארגונית ואת תהליכי העבודה לאכיפת אמנת השירות בהתאם להסכמי משטרת ישראל עם הספקים.

3. אחריות וסמכות לאכיפת אמנת שירות באמצעות מימוש פיצוי מוסכם

- א. מחלקות מקצועיות ;
- ב. מדור אכיפת הסכמים.

4. הגדרות

- א. **הסכם** - כלל מסמכי ההתקשרות לרבות מסמכי המכרז, ההסכם והזמנות שהוצאו מכוחו.
- ב. **ועדת הפרות** - ועדה בראשות רמ"ד אכיפת הסכמים ובהשתתפות נציג מדור אכיפת הסכמים ונציג יועמ"ש. בהתאם לצורך ובשיקול דעת יו"ר הועדה, ניתן לצרף לדיון נציג מחלקה מקצועית, מזמין השירות, עורך המכרז או כל גורם אחר שעשוי לסייע לעבודת ועדת ההפרות.
- ג. **זיכוי** - העברת סכום הפיצוי המוסכם מהספק למשטרת ישראל באמצעות חשבונית זיכוי.
- ד. **מחלקה מקצועית** - מחלקות משטרת ישראל באגפים השונים המתפעלות את ההתקשרות. לדוגמא: מחלקות מקצועיות באת"ל, אמ"ש, אח"ס וכו'.
- ה. **מקבל שירות** - האחראים על ביצוע ההתקשרות או אחראים על קבלת השירות בשטח או כל גורם תפעולי מקצועי אחר. לדוגמא: רמת"לים, קציני בינוי, אחראי הסעדה, קציני את"ל, קציני טכנולוגיות וכו'.
- ו. **פיצוי מוסכם** - פיצויים אשר הצדדים להסכם, הסכימו עליהם וקבעו אותם מראש במסגרת ההסכם, לצד ההפרה המזכה בפיצוי כקבוע באמנת השירות.
- ז. **קייזו** - הפחתה של סכום הפיצוי המוסכם מהתמורה המגיעה לספק.

5. הטיפול באירועי הפרה בהסכם

א. גילוי הפרה ודיווח

- על מקבל השירות לוודא כי קיבל את מלוא השירות/טובין על ידי הספק, לשביעות רצונו, בהתאם לתנאי ההתקשרות.
 - ככל שישנה הפרה של ההסכם, על מקבל השירות לפעול לדיווח על ההפרה למחלקה המקצועית ובהתאם לנוהל זה.
 - דיווח על הפרה אינו מהווה חלופה לטיפול לוגיסטי/תפעולי על פי המקובל מול הגורמים המקצועיים והפיקודיים. דיווח על ההפרה נועד לאכוף את ההסכם מול הספק.
 - ככל שתתגלה הפרה על ידי מקבל השירות, היא תדווח באמצעות קצין האת"ל המחוזי (בהתקשרויות של את"ל) או גורם מקביל בהתקשרויות אחרות למחלקה המקצועית הרלוונטית.
 - גילוי הפרה יכול להתבצע גם על ידי:
 - מחלקה מקצועית – תוך כדי ניהול שוטף, בקורות וכו'.
 - מדור אכיפת הסכמים.
 - דיווח אירוע ההפרה - דיווח ההפרה יכלול פרטים מרביים אודות ההפרה כגון: תאריך, מיקום, נושא ההפרה ותיעוד ככל הניתן.
 - התייחסות הספק להפרה, אם קיימת.
 - חוות דעת מתכללת לרבות המלצה לוועדת ההפרות על אופן הטיפול.
- ב. טיפול המחלקה המקצועית בהפרה שדווחה: המחלקה המקצועית תבחן את אירוע ההפרה, ותחליט על המשך הטיפול מבין 3 מסלולי טיפול:
- סגירת הדיווח אודות ההפרה: סגירת הדיווח תהיה במקרים האלה:
 - אין מדובר בהפרת ההסכם – הדיווח יישמר לצורך תיעוד והפקת לקחים בעתיד.
 - פנייה שגויה – פנייה שיש בה טעות, לדוגמא, האירוע באחריות משטרת ישראל ולא באחריות הספק וכו'.

2) מימוש פיצוי מוסכם: במקרים בהם מהות ההפרה ברורה וקיים סעיף ב-SLA, בסמכות המחלקה המקצועית להשית פיצוי מוסכם ישיר על הספק, באמצעות דרישה מהספק לחשבונית זיכוי. המחלקה המקצועית תעביר לספק מכתב דרישה לקבלת זיכוי בסכום הפיצוי המוסכם, תוך ציון מועד למתן חשבונית הזיכוי (נספח ב') וציון העובדה שלספק ניתנת זכות טיעון בכתב בנוגע להפרה.

3) ניתוב להמשך טיפול של ועדת הפרות: המחלקה המקצועית תנתב את אירוע ההפרה למסלול ועדת ההפרות במקרים האלה:

- א) הפרה מהותית בהתאם לאמור במסמכי ההתקשרות.
 - ב) אי הסכמת הספק להגשת חשבונית זיכוי.
 - ג) הפרה חוזרת.
 - ד) המחלקה המקצועית מבקשת להפחית מסכום הפיצויים המוסכמים.
 - ה) שיקול דעת רמ"ד במחלקה המקצועית.
- במקרה זה, יכלול הדיווח פרטים מרביים אודות ההפרה: תאריך, מיקום, נושא ההפרה, התייחסות הספק להפרה במידה וקיימת, תיעוד ככל הניתן וכן חוות דעת מתכללת לרבות המלצה.
- ג. טיפול ועדת הפרות בהפרה שבטיפול

- 1) נציג מדור אכיפת הסכמים ירכז את פרטי ההפרה והתייחסות הספק, זאת לשם הצגת ההפרות בפני ועדת ההפרות, כמפורט בסעיף 7 להלן.
- 2) על פי שיקול דעת יו"ר ועדת ההפרות, יזומן הספק לוועדה.
- 3) בסמכות ועדת ההפרות לקבל את ההחלטות האלו: זיכוי הספק ממתן פיצוי מוסכם, השתתפות פיצוי מוסכם חלקי או מלא על הספק, המלצה לוועדת המכרזים על עריכת שימוע או הפסקת התקשרות.

6. אופן גביית פיצויים מוסכמים מהספק

- א. לאחר קבלת החלטת המחלקה המקצועית/ועדת הפרות על הטלת פיצוי מוסכם, יודיע הגורם הרלוונטי – נציג המחלקה המקצועית או נציג מדור אכיפת הסכמים – לספק על החלטתו הסופית כולל דרישה לקבלת חשבונית זיכוי, בנוסח המופיע בנספח ב'.
- ב. במקרה של אי קבלת חשבונית זיכוי מהספק, תודיע המחלקה המקצועית או נציג מדור אכיפת הסכמים (לפי העניין) לספק, על כוונתה לבצע קיזוז חד צדדי מחשבונית הספק הקרובה, בנוסח המופיע בנספח ג'.
- ג. נציג המחלקה המקצועית (יחידת התקציב באגף/מחוז) יפנה לחשבות בבקשה חתומה לביצוע קיזוז, ויצרף טופס פנייה לחשבות – בנוסח המופיע בנספח ד'.

7. מדור אכיפת הסכמים

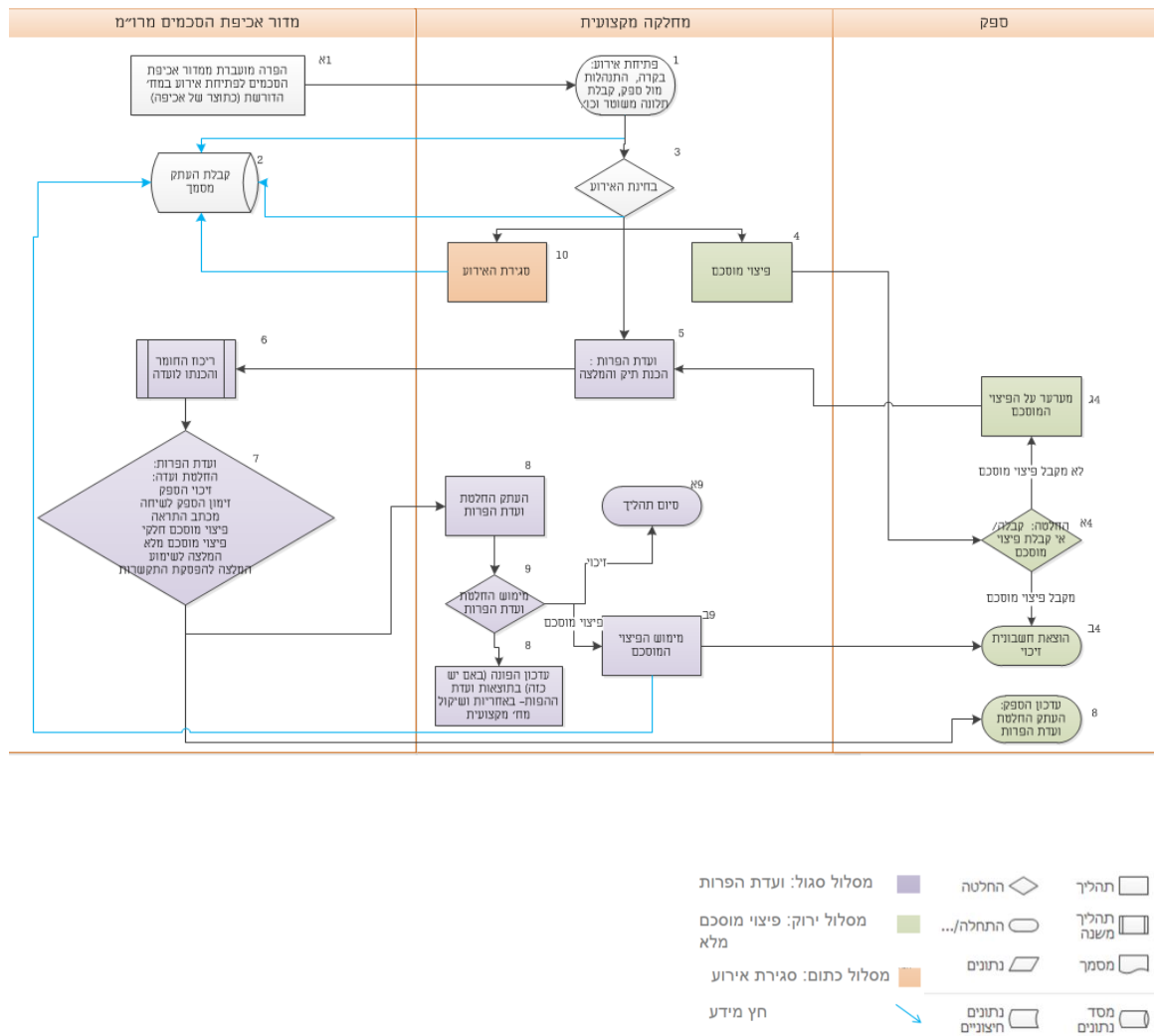
- א. הכנת תיעוד לוועדת הפרות תכלול את כל אלה:
 - 1) קבלת חומרים מהמחלקה המקצועית לרבות התייחסות הספק.
 - 2) פנייה לגורמים נוספים לשם השלמת מידע במידת הצורך.
 - 3) המלצת המדור לאופן הטיפול.
- ב. כינוס ועדת הפרות - מדור אכיפת הסכמים יכנס את ועדת ההפרות על פי צורך. ועדת ההפרות תקבל את החלטתה כמפורט בנוהל זה.

- ג. המדור יפיץ את החלטות הוועדה לכלל הגורמים הרלוונטיים.
ד. פיקוח ובקרה על מימוש החלטות ועדת ההפרות.

נספחים

- א. נספח א' - תרשים תהליך אכיפת אמנת השירות.
ב. נספח ב' - נוסח הודעה לספק על דרישת פיצוי מוסכם.
ג. נספח ג' - נוסח הודעה לספק על ביצוע קיזוז מחשבונית.
ד. נספח ד' - נוסח פניה לחשבות לביצוע קיזוז.

נספח א' - תרשים תהליך אכיפת אמנת השירות



נספח ב' - נוסח הודעה לספק על דרישת פיצוי מוסכם

תאריך _____

לכבוד: _____
חברת _____

הנדון: מכרז ##/#### בנושא ##### - הודעה על דרישת פיצוי מוסכם

1. במסגרת ההתקשרות שבנדון, הנכם נדרשים לספק שירותי _____.
2. הריני להביא לידיעתך כי בתאריך _____ נמצאו על ידינו הפרות כמפורט להלן:

מס"ד	מיקום ההפרה	סעיף במכרז	מהות ההפרה	פיצוי מוסכם פר הפרה	תקופת ההפרה / מספר הפרות	סה"כ פיצוי מוסכם בש"ח	הערות
1							
2							
3							
סה"כ פיצוי מוסכם							

3. בנסיבות האמורות, עליכם להמציא חשבונית זיכוי בגובה סה"כ הפיצוי המוסכם המופיע בטבלה לעיל, תוך 5 ימי עבודה מיום שליחת מכתב זה ובצירוף מסמך זה.
4. למען הסר ספק, יובהר כי לא תינתן ארכה, מכל סיבה שהיא, לקבלת חשבונית הזיכוי מעבר לאמור.
5. קיימת לכם זכות להציג טענותיכם בקשר לפיצוי המוסכם על פי מסמך זה. את טענותיכם עליכם להעביר, בכתב, בתוך 5 ימי עבודה מיום מכתב זה, והן תידונה בפני ועדת ההפרות.
6. אם לא תתקבל חשבונית זיכוי או לא יוגש ערר עד ל-_____, יבוצע קיזוז מצדנו לסכום זה.
7. אין באמור (או במה שלא נאמר) לעיל, כדי למצות או לגרוע מהטענות, הסמכויות והסעדים המוקנים למשטרת ישראל בנסיבות העניין, ואלה שמורים.

בברכה,

מדור אכיפת הסכמים/מחלקה מקצועית

העתק:
מחלקה מקצועית/מדור ****
מרו"מ/מדור אכיפת הסכמים
מרו"מ/עורך המכרז הרלוונטי
מרו"מ/תיק מכרז ממוחשב

נספח ג' - נוסח הודעה לספק על ביצוע קיזוז מחשבונית

תאריך _____

לכבוד:

חברת _____

הנדון: **מכרז ####/## בנושא ##### - הודעה על כוונה לבצע קיזוז**

סימוכין: דרישת פיצוי מוסכם מתאריך #####

1. בתאריך _____ (מכתבנו שסימוכין) פנינו אליך במכתב שהעתקו מצ"ב.

2. פנייתנו טרם נענתה על ידך. משכך, אנו נאלצים לבצע קיזוז מהחשבונית.

3. הקיזוז יבוצע תוך 10 ימים ממועד מכתבנו זה.

4. פרטי החשבונית ממנה יבוצע קיזוז:

חשבונית מס': _____

מספר ספק: _____

סכום מקורי בחשבונית: _____ ₪.

סכום הקיזוז: _____ ₪.

5. אין באמור (או במה שלא נאמר) לעיל, כדי למצות או לגרוע מהטענות, הסמכויות והסעדים המוקנים למשטרת ישראל בנסיבות העניין, ואלה שמורים.

בברכה,

מדור אכיפת הסכמים/מחלקה מקצועית

העתק:

מחלקה מקצועית/מדור ****
ק' את"ל מחוזי
ק' אג"ת מחוזי
מרו"ם/עורך מכרז
מרו"ם/מדור אכיפת הסכמים
מרו"ם/תיק מכרז ממוחשב

נספח ד' - נוסח פנייה לחשבות לביצוע קיזוז

תאריך _____

אל: _____
חשבות/מדור הוצאות

הנדון: בקשה לביצוע קיזוז ידני מחשבונית

1. בתאריך _____ פנינו לספק _____ במכתב שהעתקו מצ"ב, בדרישה לפיצוי מוסכם.
2. פנייתנו שבסעיף 1 לעיל טרם נענתה על ידי הספק, ובתאריך _____ נמסרה לספק הודעה על כוונה לבצע קיזוז בסך הפיצוי המוסכם (העתק ההודעה מצ"ב).
3. בנסיבות אלה, נבקשכם לקזז סך של _____ ש"ח בגין פיצויים מוסכמים.
4. פרטים נדרשים לביצוע הקיזוז:
מספר ספק _____
חשבונית מס' _____
סכום מקורי בחשבונית _____ ש"ח.

בברכה,

תקציבן מחלקה מקצועית

העתק:
מחלקה מקצועית/מדור ****
ק' את"ל מחוזי
ק' אג"ת מחוזי
מרו"ס/עורך מכרז
מרו"ס/מדור אכיפת הסכמים
מרו"ס/תיק מכרז ממוחשב