

נספח א' לחוברת המכרז

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין:

ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל, המיוצגת על ידי המנהל הכללי של המשרד לשירותי דת וחשבת המשרד, שהוסמכו לכך כדין, לפי חוק נכסי המדינה, התשי"א – 1951. (להלן: "המשרד") שכתובתה למשלוח דואר: רח' כנפי נשרים 7, גבעתשאול ירושלים

מצד אחד;

לבין:

שם: _____
כתובת: _____
מס' רישום: _____
אצל רשם: _____
(להלן: "נותן השירותים")
המיוצג על ידי _____
המורשה/ים לייצגו ולחייבו לכל דבר ועניין.

מצד שני;

הואיל והמשרד פרסם מכרז פומבי מס' 3/14 - להפעלת מוקד אנושי לפניות ציבור של המשרד לשירותי דת (להלן: "המכרז"), הכל כמפורט במסמכי המכרז על נספחיו. העתק ההזמנה להציע הצעות מצורפת כנספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו;

נספח א'

והואיל ונותן השירותים הגיש הצעה במסגרת המכרז ובה הציע לספק למשרד את השירותים המפורטים במכרז (להלן: "השירותים"), כמפורט בהצעתו של נותן השירותים על נספחיה (להלן: "ההצעה"), המצ"ב כנספח ב' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו;

נספח ב'

והואיל ונותן השירותים נבחר על ידי ועדת המכרזים של המשרד כזוכה במכרז;

והואיל ונותן השירותים מעוניין לבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה, והמשרד מעוניין לקבל מנותן השירותים את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה, באופן, במועדים ובתנאים המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה;

והצדדים מסכימים בזאת במפורש כי השירותים יינתנו למשרד על ידי נותן השירותים כקבלן עצמאי, על בסיס קבלני בלבד, וכי לא ישררו בין המשרד לבין נותן השירותים או מי מטעמו, יחסי עובד – מעביד ;

לפיכך, הוסכם הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא נספחים וכותרות

- 1.1. המבוא, הנספחים והצהרות הצדדים להסכם זה, מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים בהסכם זה נועדו לשם הנוחיות בלבד ואין ליתן להם כל משמעות לצורך פרשנותו של הסכם זה או של סעיף מסעיפיו.
- 1.3. בהסכם זה יהיו למונחים הבאים הפירושים שבצידם, אלא אם תוכן ההסכם יחייב אחרת:
 - 1.3.1. "המשרד" – המשרד לשירותי דת.
 - 1.3.2. "המוקד" – מוקד פניות הציבור של המשרד, שיופעל על פי כלל הוראות המכרז והסכם זה.

2. תקופת ההתקשרות

- 2.1. הסכם זה נעשה לתקופה של שנתיים (24 חודשים) המתחילה במועד חתימת הסכם זה ואשר תסתיים ביום _____ (להלן: "תקופת ההסכם").
- 2.2. למשרד בלבד תוענקה אופציות להארכת משך תקופת ההסכם מפעם לפעם, במשך פרקי זמן כפי שיבחר המשרד, ועד לעשרים וארבעה חודשים נוספים, וזאת במתן הודעה בכתב לנותן השירותים בטרם סיום תקופת ההסכם או התקופה בה האריך המשרד את תקופת ההסכם (אם האריך).

3. הצהרות והתחייבויות כלליות

נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כלפי המשרד כדלקמן:

- 3.1. כי יש בידיו את כל האישורים הנדרשים על פי כל דין לבצע את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה, כי אין כל מניעה חוקית, משפטית או אחרת להתקשרותו בהסכם זה, כי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה, אינו פוגעים בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הנוגע לזכויות קניין של צד ג' כלשהו.
- 3.2. נותן השירותים מתחייב בזאת להציג כל אישור ו/או כל מסמך למשרד בכל עת שיידרש לכך על ידי המשרד. ככל שנדרשת הסכמתו או אישורו של צד שלישי כלשהו למתן השירותים או איזה חלק מהם, אזי באחריותו ועל חשבונו של נותן השירותים לדאוג לכך שתהיה בידו הסכמה או אישור כאמור בכל תקופת ההסכם זה.
- 3.3. כי יש בידיו אישור על רישומו כתאגיד הרשמי הרלוונטי.

- 3.4 . כי בידי אישור תקף בדבר מעמד במע"מ.
- 3.5 . כי בידי אישור "ניהול תקין" תקף לשנת 2014 מהרשם הרלוונטי.
- 3.6 . כי בידי אישור תקף של הרשויות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לענין ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, מטעם רשות המיסים, תקף למועד חתימת הסכם זה או לחילופין אישור כנ"ל מטעם רואה החשבון של נותן השירותים.
- 3.7 . כי הוא מתחייב להשתמש בתוכנות מקוריות לצורך מתן השירותים.
- 3.8 . כי הוא מתחייב לקיום החקיקה הנוגעת להעסקת עובדים ושמירה על זכויותיהם.
- 3.9 . כי כל האמור בהצעה שהגיש במסגרת המכרז הנו נכון ומדויק גם למועד חתימתו ואישורו של הסכם זה, וכי לא חל כל שינוי לעומת האמור בהצעה. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שבחירתו כזוכה במכרז והתקשרות המשרד עימו בהסכם זה, נעשו על בסיס האמור בהצעה, לרבות ביחס לכל הנוגע לנספחי המכרז.
- 3.10 . כי הוא הבין את צרכי המשרד ודרישותיו וכי הוא בעל הנסיון היכולת והמיומנות הדרושים לשם מתן השירותים באופן ובהיקף הנדרש על ידי המשרד במכרז, בהצעה ובהסכם זה, ולשם קיום כל התחייבויותיו כלפי המשרד על פי המכרז, ההצעה והסכם זה.
- 3.11 . כי יש בידי את כוח האדם, הידע המקצועי, הנסיון והמומחיות ואת האמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים, לביצוע כל התחייבויותיו על פי המכרז, ההצעה והסכם זה בהתאם לדרישות המשרד, וכי הם ימשיכו להיות בידיו במשך כל תקופת ההסכם.
- 3.12 . כי הוא מתחייב למלא אחר הוראות הסכם זה במיומנות, במסירות, בנאמנות ובתום-לב ולבצע את השירותים בהתאם לאמור בהסכם זה ובכפוף להוראות המכרז וההצעה המהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 3.13 . מוסכם ומוצהר כי נותן השירותים מבצע תפעול של המוקד בעבור המשרד, וכי הידע והמידע שנצבר וייצבר אצלו הם קניינו של המשרד והזכויות לגביהם הן של המשרד. לאחר תום תקופת ההסכם לא יפעיל נותן השירותים את המוקד ולא יעשה שימוש בכל מידע שהגיע לידי, עקב תפעולו של המוקד.
- 3.14 . מובהר כי נכוונותן של הצהרות נותן השירותים על פי סעיף 3 זה, על סעיפיו הקטנים, מהווה תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכוונות הצהרות אלה, כולן או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין לאחר מכן, תיחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים באופן המזכה את המשרד בביטול ההסכם לאלתר, כמפורט בסעיף 18.3 להלן.
- 3.15 . נותן השירותים מתחייב בזאת להודיע למשרד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול תקין או אי קיום אישור ניהול תקין בתוקף, וכן על כל צו שניתן כנגדו האוסר ו/או מגביל ו/או מפקיע את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה. הפרת סעיף זה וכל שינוי בתוקף הצהרותיו של נותן השירותים ייחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים באופן המזכה את המשרד בביטול ההסכם לאלתר, כמפורט בסעיף 18.3 להלן.

- 3.16. נותן השירותים לא יבצע ולא יאפשר ביצוע כל פירסום בקשר עם השירותים מושא הסכם זה או המשרד, אלא אם אושר בכתב על ידי המשרד. ככל שנותן השירותים יהיה מעוניין לבצע פעולות פרסום, על חשבון, הוא יהיה רשאי לעשות כן על פי הנחיות המשרד לאחר שהעביר תוכנית מפורטת של פעולות הפרסום המבוקשות למשרד וקיבל אישור בכתב לתוכנית. המשרד יהא רשאי לבצע כל פירסום בקשר עם השירותים מושא הסכם זה לפי שיקול דעתו המוחלט, ונותן השירותים מתחייב לסייע למשרד בכך. מובהר כי המשרד אינו מתחייב לבצע את הפרסום, אם בכלל, באמצעי תקשורת זה או אחר, במועד זה או אחר, בדרך זו או אחרת, ואף איננו מתחייב לבצע פרסום רצוף עד לעמידה ביעד המוצג לעיל.
- 3.17. נותן השירותים מתחייב כי בתקופת ההסכם ולאחריה להימנע מעשיית שימוש במידע שימסר לו במסגרת ביצוע השירותים למטרה שאינה מתן השירותים על פי המכרז והסכם זה.
- 3.18. נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.
- 3.19. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

4. השירותים

נותן השירותים מתחייב בזאת לספק למשרד ו/או למי מטעמו את השירותים המפורטים בהסכם זה במכרז ובהצעה. בכלל זה, יבצע נותן השירותים את הפעולות המפורטות להלן (להלן: "השירותים").

יובהר בזאת, כי מחובתו של נותן השירותים לביצוע כל הפעולות הדרושות לתפעול באופן ראוי, יעיל ומקצועי של המוקד, גם במידה שפעולה ספציפית אינה מפורטת להלן.

4.1. הפעלת המוקד - כללי

4.1.1. נותן השירותים יפעיל מוקד אנושי (שאיננו ייעודי למשרד בלבד) לפניית ציבור הממוענות אל המשרד לשירותי דת, שיכלול מוקד אנושי לקליטת פניות טלפוניות, תיעודן, סיווגן ומתן מענה לפונים על בסיס מידע ונתונים שיסופקו לנותן השירותים ע"י המשרד (להלן: "המוקד").

על המוקד להיערך לכך כי הפניות תיעננה תוך ולא יאוחר מ- 30 שניות מהזמן בו התקשר הפונה.

תפקידי נותן השירותים יתמקדו במתן מענה לפונים בהתאם למידע המצוי בידו בזמן הפניה. במידה והמידע אינו נמצא בבסיס הנתונים שתקבל החברה ו/או מדובר בתלונה המצריכה המשך טיפול יעביר המוקד דואר אלקטרוני לנציג המשרד הכולל את פרטי הפונה ופרטי פנייתו.

המוקד יופעל באמצעות כח אדם של נותן השירותים שיורכב לכל הפחות מבעלי תפקידים שונים המפורטים להלן ובהם: מנהל מוקד; אחראי משמרת ומוקדני שירות; כהגדרתם בסעיף 4.4 להלן.

המענה לפנייה ייעשה בהתאם לדרישות המשרד ועל פי הנחיותיו שיינתנו מזמן לזמן.

4.1.2. נותן השירותים מתחייב כי המוקד יחל לפעול על פי הקבוע במכרז ובהסכם זה בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה, כאשר כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 4.4 להלן פועלים במסגרת המרכז.

4.1.3. למען הסר ספק – האחריות להעמדת התשתיות להפעלת המוקד מוטלת על נותן השירותים, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המוקד.

4.1.4. נותן השירותים יטפל בכל הפניות שיגיעו אל המוקד, ויורכבו ככלל, מהסוגים הבאים:

4.1.4.1. פנייה שעניינה מסירת מידע ובירור זכויות – תטופל במוקד התאם למידע המצוי ברשותו.

4.1.4.2. פנייה שעניינה מידע מורכב או תלונה שאין בידי המוקד את המידע לצורך מענה- תועבר לאיש הקשר במשרד.

4.1.5. נותן השירותים יקבל הדרכה מלאה מנציגי המשרד לשירותי דת וליווי של איש הקשר. לצורך כך, יעמיד הזוכה את בעלי התפקידים הרלוונטיים- מנהל המוקד, אחראי המשמרת והמוקדנים לצורך ביצוע הדרכה שתבוצע ע"י המשרד ובתיאום עימו. כמו כן יבצע הזוכה תיעוד וניהול ממוחשבים ופעולות בקרה ודיווח כפי שיפורט להלן.

4.1.6. על החברה הזוכה לבצע ביקורות סמויות וכן, מעקבים אחרי הפניות (באופן רנדומאלי) בהיקף של 10 בדיקות בחודש לפחות ולהעביר אותן כקובץ מוקלט למשרד. כמו כן, נותן השירותים יעביר דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד.

4.1.7. על הזוכה לספק צליל המתנה מרגע מענה האוטומאטי ועד המענה האנושי כדלהלן: **"המשרד לשירותי דת שלום. אנו עסוקים כרגע בפניות קודמות, מיד תיענה. לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר האינטרנט שלנו: www.dat.gov.il".**

4.1.8. מובהר כי המשרד שומר לעצמו את הזכות להכניס שינויים ולערוך התאמות בשירותים מושא הסכם זה, לרבות ביחס לנושאי השירותים וסוגי ההתחייסות והמענה, בהתאם לצרכים, הניסיון והלקחים שיעלו מן השטח, ונותן השירותים מתחייב להנחות את עובדיו לאספקת השירותים בהתאם לדרישות המשרד הנוספות. זאת, בין היתר במסגרת ריענוני מידע אם וככל שיבוצעו ע"י המשרד.

4.2. **זמני פעילות המוקד** –

4.2.1. נותן השירותים יפעיל את המוקד בימים א' – ה' (למעט ימי חג ושבִּתוֹן) 24 שעות ביממה. ביום ו' ובערבי חג יפעל המוקד עד שעה לפני כניסת השבת/ החג. במוצאי שבתות וחגים יחזור המוקד להיות פעיל שעה אחרי צאת השבת/חג.

בזמנים שבהם המוקד אינו פעיל, תופעל הודעה קולית המפרטת את שעות הפעילות. **נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי המשרד, מראש ובכתב.**

4.2.2. בשעת חירום (פיגועים, נפילת רקטות, מלחמה, ארוע רב נפגעים, וכיו"ב) המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המוקד בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום, כפי שצרכים אלו יקבעו על ידי המשרד, כך שהמוקד יפעל גם מעבר לזמני הפעילות הנקובים בסעיף 4.2.1 לעיל. מובהר כי בשעת חירום כאמור המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המוקד בכל שעה שהיא ובכל יום שהוא, לרבות בימי חג ושבִּתוֹן.

4.3. היקף פעילות –

4.3.1. -

4.3.2. המוקד יעסיק מוקדנים טלפונים על פי הקבוע בסעיף 4.4 להלן. מעבר לדוברי עברית במוקד 24 שעות ביממה, על המוקד להיות מאויש בדובר/ת רוסית אחד לפחות בין השעות 08:00-17:00 (שעות העבודה המקובלות).

4.3.3. מובהר כי, במידת הצורך ובהתאם לכמות הפניות בשפה מסוימת שתגענה למוקד, נותן השירותים יתחייב להעמיד מוקדנים טלפונים דוברי עברית ואותה שפה בנוסף לקבוע בסעיף 4.3.2 לעיל, במטרה לספק מענה מהיר ויעיל לפונים בהתאם למשכי ההמתנה.

4.3.4. מובהר כי, המשרד שומר לעצמו את הזכות לטפל בעצמו או באמצעות גורם אחר בפניות ציבור המגיעות ישירות אל המשרד או המגיעות אל המוקד, זאת במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו.

4.4. כח האדם של נותן השירותים –

נותן השירותים מתחייב להעמיד לטובת הפעלת המוקד ומתן השירותים צוות עובדים מקצועי, אדיב וברמה אישית גבוהה. סוגי העובדים, הגדרת תפקידם, מספר העובדים המינימלי הנדרש לכל תפקיד ותנאי הכשירות לכל תפקיד הם כמפורט להלן.

מובהר כי תנאי הכשירות לכל אחד מן התפקידים הם מצטברים, אלא אם צוין אחרת במפורש.

4.4.1. "מנהל המוקד"

תיאור תפקיד:	אחראי על הניהול השוטף של המוקד, ובכלל זה אחראי על כל בעלי התפקידים במוקד ובכלל זה אחראי המשמרת והמוקדנים, פתרון בעיות, ביצוע בקרה על אופן מתן
--------------	---

השירותים, הפקת דוחות ודיווחים שוטפים וישמש איש קשר מטעם נותן השירותים מול המשרד	
<p>1. בעל תואר אקדמאי ממוסד מוכר להשכלה גבוהה.</p> <p>2. בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול של לפחות 10 עובדים.</p> <p>3. בעל ניסיון בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות בחמש השנים שקדמו למכרז.</p>	תנאי כשירות:
נותן השירותים ידאג להעמיד מנהל מוקד אחד זמין לשאלות ופתרון בעיות בשעות העבודה המקובלות.	כמות:

4.5 . מובהר כי על כל בעלי התפקידים המצוינים בסעיף 4.4 לעיל **אינם צריכים** להיות ייעודיים למתן השירותים על פי הסכם זה, וככל שנותן השירותים יהא מעוניין בכך, הם יוכלו למלא תפקידים נוספים אצל נותן השירותים, לשם אספקת שירותים אחרים שהוא מספק.

4.6 . **שלבי הטיפול בפניה –**

על המוקד להיערך לכך כי הפניות תיעננה תוך ולא יאוחר מ- **30** שניות מהזמן בו התקשר הפונה. הטיפול בפניה ייעשה כמפורט במפרט הדרישות ובהסכם זה ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מעת לעת.

4.7 . **הכשרת עובדים –**

4.7.1 . הכשרת העובדים בכל הנוגע למענה המקצועי תבוצע ע"י המשרד ועל חשבונו (לא כולל תשלום עבור שעות העבודה של עובדים אלה שישולמו ע"י המציע הזוכה) בהיקף משוער של כ- 10 שעות הדרכה. נותן השירותים מתחייב להעמיד את העובדים שיעסיק לצורך מתן השירותים לפי מכרז זה לרשות איש הקשר במשרד לצורך עריכת ההדרכה המקצועית לצורך מתן מענה נאות לפונים. לאחר בחירת הזוכה ובתיאום עם נציג המשרד תתבצע ההדרכה במתכונת שתיקבע ע"י המשרד ובתיאום עימו. ככל שיהא צורך בכך, לפי שיקול דעת המשרד, ייערכו הדרכות נוספות לצורך ריענון החומרים המקצועיים ו/או כתוספת לבסיס הנתונים והמידע המצוי בידי נותן השירותים לצורך מתן מענה לפניות.

גם במקרה של החלפת עובדים העוסקים במתן השירותים, יעמיד נותן השירותים עובדים אלה לרשות המשרד לצורך הכשרתם, כאמור לעיל.

4.7.2 . מובהר כי, המשרד יממן את הכשרת העובדים המפורטים לעיל על חשבונו. **למעט** תשלום שכר העובדים בגין זמן השתתפותם בהכשרות/ברענונים שבהם יישא נותן השירותים.

4.7.3 . נותן השירותים יהא אחראי להעמדת מלוא התשתיות הדרושות לצורך קיום ההדרכה/רענון כאמור בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל (ובכלל זה מבנה, כיבוד, עזרים טכניים וכיו"ב) על חשבוננו, ונותן השירותים לא יהא זכאי לתוספת תשלום בגין כך.

4.8 . תיעוד וניהול ממוחשבים

- 4.8.1 . לשם תפעול המוקד וניהולו נותן השירותים יתחייב להפעיל מערכת ממוחשבת לניהול פניות ומעקב אחריהן.
- 4.8.2 . נותן השירותים מתחייב להתאים את מערכת ניהול הפניות הקיימת ברשותו בהתאם לדרישות המשרד, ככל שיהא צורך בכך.

4.9 . בקרה ודיווח

- 4.9.1 . נותן השירותים יבצע פעולות בקרה לצורך דיווח שתהיה אחראית על איסוף נתונים מתוך הפניות, ניתוחם, והפקת דוחות לפי פילוחים.
- 4.9.2 . הדוחות ייועדו לזיהוי מגמות, דפוסי התנהלות ביחס לפניות ולטיפול בהן. זאת, לצורך הפקת לקחים ומסקנות באשר למהות הפניות וסיווגן ולצורך מציאת דרכים לשפר ולשכלל את דרך המענה לפניות.
- 4.9.3 . במסגרת זו נותן השירותים יהיה אחראי להכין ולהעביר למשרד, מדי חודש דיווח שיכלול: דוחות על פי חתכים של נושאי תלונות, הגורמים הנילונים, תוצאות הטיפול בפניות, נושאים בעייתיים, בעיות מהותיות ויסודיות בטיפול בפניות, כגון: ליקוי סדרתי, שירות לא סביר, חשש להפרה של דין, חשש לניצול לרעה של אזרחים הנזקקים לשירותי דת וכיו"ב.
- 4.9.4 . על החברה הזוכה לבצע ביקורות סמויות וכן, מעקבים אחרי הפניות (באופן רנדומאלי) בהיקף של 10 בדיקות בחודש לפחות ולהעביר אותן כקובץ מוקלט לנציג המשרד. בגין חודש בו לא יועבר הקובץ המוקלט לאיש הקשר המשרדי יהיה זכאי המשרד לעכב את התשלום לנותן השירותים בגין אותו חודש עד לקבלת הקובץ המוקלט.

4.10 . שונות

- 4.10.1 . נותן השירותים אחראי לביצוע כל פעולה הכרוכה בביצוע מחויבויותיו על פי דין.
- 4.10.2 . מוסכם כי המשרד יהיה רשאי להוסיף ו/או לשנות, ללא צורך בהתייעצות ו/או בהסכמת נותן השירותים, את המידע אשר על פיו יפעל המוקד.
- 4.10.3 . מוסכם בזאת כי למשרד שמורה הזכות לדרוש החלפתו של איש הקשר ו/או עובד מטעם נותן השירותים בקשר עם אספקת השירותים מושא המכרז, ההצעה והסכם זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שיצטרך לנמק את דרישתו, ונותן השירותים מתחייב למלא אחר דרישת המשרד באופן מיידי.

4.10.4 . נותן השירותים אינו רשאי לספק את השירותים באמצעות קבלן משנה.

4.10.5 . נותן השירותים יהא אחראי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים ו/או על נותן השירותים מכוח הדין, ואחר האמור בהוראות הסכמים קיבוציים ככל שהללו חלים על נותן השירותים מכוח צווי הרחבה במשק וע"פ הדין. מבלי למעט מכלליות האמור לעיל, חוקי העבודה החלים על נותן השירותים הם, לפחות: חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959, חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951, חוק דמי מחלה, תשל"ז-1976, חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951, חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996, חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953, חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949, חוק החניכות, תשי"ג-1953, חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958, חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995, חוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987.

4.10.6 . נותן השירותים מתחייב לשאת, לבדו ובלעדית, כלפי עובדיו בכל החובות המוטלים על מעביד כלפי עובדיו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מתחייב נותן השירותים לשלם במועד כל תשלום אשר עליו לשלם לעובדיו ו/או לרשויות המדינה ו/או לכל גורם אחר, מכוח הדין או הסכם או הסדר קיבוצי או אחר, כללי או מיוחד, או צו הרחבה או נוהג או מנהג, לרבות שכר-עבודה, שכר מינימום, ביטוח לאומי, חופשה שנתית, הבראה, גמול בגין שעות נוספות, הוצאות נסיעה, פיצויי פיטורים וכיוצא באלה.

4.10.7 . נותן השירותים בלבד יהא אחראי כלפי עובדיו ו/או כלפי כל מי שעוסק מטעמו בקשר לביצוע שירותים מושא הסכם זה, בגין מוות, נזק גופני או נזק לרכוש שייגרם להם, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה מתאונה שארעה בעת מתן השירותים או העבודה או בקשר אליה, או בהליכה לעבודה ובחזרה ממנה.

4.10.8 . נותן השירותים מתחייב לעשות את מיטב המאמצים לספק את השירותים בכל עת, לרבות בשעת חירום, כולל התקפת רקטות על איזור כלשהו בישראל, בתנאים הקבועים בהסכם זה. מוסכם כי בשעת חירום, כולל התקפת רקטות, המשרד יהא רשאי להורות על הפעלת המוקד, בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום.

5 . דיווחים ופיקוח המשרד

5.1 . נותן השירותים מתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי מטעמו לבקר, לפקח על ביצוע המכרז, ההצעה וההסכם.

5.2 . נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.

5.3 . מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

5.4 . מדי חודש יוגש למשרד דו"ח על ביצוע השירותים, ובו תפורטנה הפעילויות שבוצעו, ובכלל זה מספר הפניות שנקלטו במוקד לפי סוג הפנייה וכן בעיות שעלו ופתרוןן. הגשת דוח כאמור ואישורו על ידי נציג המשרד הנו תנאי לביצוע תשלומים על ידי המשרד.

5.5 . בנוסף, נותן השירותים מתחייב בזאת להמציא למשרד מעת לעת, ועל פי בקשתו ובהתאם למפורט בדרישה, דו"חות נוספים בקשר עם ביצוע השירותים.

5.6 . מבלי לגרוע מהאמור לעיל, חשבת המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה. נותן השירותים מתחייב לתקן את הליקויים שימצאו (אם ימצאו) בביקורות בתוך 14 ימים לכל המאוחר. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.

6 . התמורה

בכפוף לקיום התחייבויותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה, בגין ביצוע השירותים לשביעות רצון המשרד, יהא זכאי נותן השירותים לתמורה (להלן: "התמורה") על פי מספר דקות השיחה בפועל בכל חודש שכהוא מוכפל בתעריף דקת שיחה כפי שהוצע ע"י נותן השירותים לעלות דקת שיחה.

המשרד מתחייב לצרוך בנק של 36,000 (שלושים ושישה אלף) דקות שיחה בשנה לפחות. בגין צריכת דקות מעבר למכסה שנתית זו ישלם המשרד לספק לפי תעריף דקת שיחה כפי שהציע המציע הזוכה. ויודגש, מכסת דקות השיחה הינה שנתית כאשר הערכת המשרד הינה כי הצריכה החודשית תעמוד על כ- 3,000 דקות. עם זאת, בין אם הצריכה החודשית תעמוד על פחות מ- 3,000 דקות ובין אם יותר מ- 3,000 דקות שיחה יבוצע התשלום לפי התעריף שהוצע ע"י המציע הזוכה לפי מספר דקות הצריכה בפועל. בכל מקרה, מתחייב המשרד לצריכת בנק של 36,000 דקות שיחה בפריסה שנתית.

6.1 . התמורה דלעיל הנה כוללת מע"מ ככל שחל.

6.2 . ההתקשרות לא תהייה צמודה למדד המחירים לצרכן או לכל מדד אחר למעט הקבוע להלן:

החל מתום 18 חודשים ממועד חתימת הסכם זה, יוצמדו מחירי ההתקשרות, על פי הקבוע להלן:

6.2.1 . במידה ולאחר 18 חודשים ממועד חתימת הסכם זה, על פי הסכם קיבוצי תינתן לכלל השכירים במשק תוספת יוקר, חלק יחסי ממחירי ההתקשרות בשיעור השווה לאחוז תשומות השירות המיועד למימון שכר העבודה בהתייחס לכוח האדם המפורט בסעיף 4.4 לעיל יוצמד לתוספת היוקר ויתואם, לפי הענין, במועד תשלום תוספת היוקר בתקרת השיעורים עליהם יוסכם בהסכמים הקיבוציים לכלל השכירים במשק, ובלבד שלא יהיה כפל הצמדה.

6.2.2. בנוסף, במידה ולאחר 18 חודשים ממועד חתימת הסכם זה יעלה שכר המינימום, יבוצע עדכון במחירי ההתקשרות עבור אותם עובדים ששכרם אינו עולה על שכר המינימום בהתאם להיקף העסקתם בפרויקט וזאת לאחר שנותן השירותים העביר למשרד רשימה שמית של העובדים הנ"ל בצירוף אישור רואה חשבון.

6.2.3. החלק היחסי ממחירי ההתקשרות בשיעור השווה לאחוז תשומות השירות שאינו מיועד למימון שכר העבודה בהתייחס לכוח האדם המפורט בסעיף 4.4 לעיל יוצמד מתום החודש ה-18 לחוזה זה כדלקמן:

חישוב ההצמדה יתבסס על ההפרש בין מדד הבסיס לבין המדד הקובע:

מדד הבסיס – הוא המדד הידוע בתום 18 חודשים מיום חתימת הסכם ההתקשרות.

המדד הקובע – הוא המדד הידוע במועד הגשת החשבון.

ואולם, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מן המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות, כפי שנקבע במכרז, תעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין המדד, כפי שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הקובע במועד/י הגשת החשבון/ות.

6.2.4. במעמד חתימת חוזה זה מוסר נותן השירותים למשרד פירוט מאושר על ידי רו"ח של אחוז תשומות השירות המיועד לשכר עבודה.

6.3. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין.

6.4. מוסכם בזאת כי גובה התמורה הכוללת שישלם המשרד לנותן השירותים לא תעלה בכל מקרה על _____ לשנה כולל מע"מ (להלן: "**סכום התמורה המקסימלי**"). באחריות נותן השירותים לעדכן את המשרד על כך שסך התמורה המצטבר לשנה הגיע ל-50% מסכום התמורה המקסימלי, ל-75% מסכום התמורה המקסימלי וכן ל-90% מסכום התמורה המקסימלי, וזאת באופן מיידי ולא יאוחר מתום 15 ימים ממועד סיום החודש במהלכו סך התמורה המצטבר לשנה הגיע לאחד מן השיעורים הנ"ל.

6.5. תשלום התמורה יבוצע על ידי המשרד במועדים הקבועים בהוראת תכ"מ 1.4.3 ("מועדי תשלום"), כפי שתעודכן מעת לעת, וזאת בכפוף לכך שנותן השירותים הגיש דוח חודשי אודות ביצוע השירותים, ובו פירוט מספר הפניות למסירת מידע פשוט ומספר הפניות שעניינן מסירת מידע מורכב, אשר הושלם הטיפול בהן; מספר הפניות לבירור זכויות שהגיעו למוקד, מספר הפניות לבירור זכויות ביחס אליהן הוצאה תזכורת שלישית לגוף ממנו התבקש הבירור, מספר הפניות לבירור זכויות שהטיפול בהן הסתיים; מספר הפניות לפי סעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל; ומספר הפניות לפי סעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל וסטאטוס הטיפול בהן, והכל בצירוף חשבונית מס או דרישת תשלום בכפוף לאישורם על ידי נציג המשרד. לדו"ח הנ"ל יצורף כל פרט אחר שיידרש על ידי חשבות המשרד. להסכם זה מצורפת הוראת תכ"מ 1.4.3 ("מועדי תשלום") בנוסחה דהיום כנספת ח' להסכם זה.

6.6 . המשרד יהא רשאי לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון של נותן השירותים במלואם או בחלקם.

6.7 . התשלום יבוצע בהעברה בנקאית ישירות לחשבון הבנק שפרטיו נמסרו לחשב המשרד על ידי מורשה החתימה של נותן השירותים בכתב ובצירוף אישור רואה חשבון או אישור הבנק.

כל שינוי בפרטי חשבון הבנק של נותן השירותים אליו מבוקש להעביר את התשלומים טעון הודעה מראש ובכתב לחשב המשרד מאת מורשה חתימה של נותן השירותים, ואישור רואה חשבון או עו"ד של נותן השירותים, וכן אישור בכתב של המשרד על קבלת ההודעה ואישורו כי אין מניעה לביצועה.

6.8 . יובהר כי התמורה הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות הסכם זה – לרבות גיוס עובדים והכשרתם, התאמת המערכת הממוחשבת, ביצוע פעולות בקרה, תקורה, נסיעות, הוצאות טלפון וכל יתר הפעולות המפורטות בהסכם זה והפעולות הנלוות לכך.

6.9 . פרט לתמורה האמורה לעיל, לא ישולמו לנותן השירותים החזרים, הוצאות או תשלומים נוספים כלשהם עבור מתן השירותים, ובכלל זה לא ישולמו הוצאות נסיעות, טלפונים, וכיו"ב, והתמורה כוללת את כל המיסים, האגרות וההיטלים הכרוכים בביצוע השירותים, שנותן השירותים חייב בהם.

6.10 . לנותן השירותים לא תהיינה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום.

6.11 . נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד.

7 . שימוש בכלים וחומרים

7.1 . כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם ביצוע השירותים מושא הסכם זה, יירכשו על ידי נותן השירותים ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

7.2 . כל הכלים והחומרים בהם יעשה נותן השירותים שימוש לצורך הספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג להספקת השירותים בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה.

7.3 . מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות שאינן מקוריות ו/או בעלות רישיון שימוש ו/או שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

8 . קיזוז

נותן השירותים מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי, לאחר שנתן לנותן השירותים התראה בעניין, לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לנותן השירותים, על פי הקבוע בהסכם זה ועל נספחיו, כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על פי הסכם זה או על פי כל הסכם אחר.

9 . העדר יחסי עובד מעביד

9.1 . מוסכם על הצדדים כי השירותים המסופקים על ידי נותן השירותים ניתנים על בסיס קבלני, ולא יתקיימו יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין נותן השירותים ו/או מי מטעמו. העסקת כל עובד או גורם אחר בקשר עם מתן השירותים על ידי נותן השירותים לפי הסכם זה, תהיה באחריות נותן השירותים בלבד, ולא יתקיימו בין הגורמים מטעמו כאמור, לבין המשרד או מי מטעמו יחסי עובד מעביד. נותן השירותים ו/או מי מטעמו הינו המעביד או המעסיק הבלעדי של כל הגורמים כאמור לעיל, בכל תקופת העסקתם על ידי נותן השירותים.

9.2 . מוסכם על הצדדים כי היה וייקבע מסיבה כלשהי כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את נותן השירותים ו/או מי מטעמו (כולל הפועלים מטעמו) כעובד המשרד, הרי ששכרו של נותן השירותים ו/או מי מטעמו יחושב, למפרע החל מתחילת תקופת ההסכם ולמשך כל תקופת הסכם זה, על פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של נותן השירותים, הכל כפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לענין, לדעת נציב שירות המדינה, ועל נותן השירותים ו/או מי מטעמו יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.

9.3 . היה וייקבע כי עובד של נותן השירותים סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על נותן השירותים לשפות את המשרד, מיד עם דרישה, בגין כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור.

9.4 . בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לנותן השירותים מהמשרד.

10 . שמירת סודיות והגנה על הפרטיות

10.1 . כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לרבות זהות האזרחים הפונים למוקד, תוכן הפניות, מספרן וכל פרט בקשר עם הפניות, ישמרו בסודיות קפדנית על ידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו, לא ימסרו ולא יועברו על ידו לצד ג' כלשהו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.

10.2 . נותן השירותים מתחייב לשמור על סודיות המידע והמסמכים המופרטים לעיל גם לאחר תום תקופת ההסכם.

10.3 . נותן השירותים מתחייב להחתיים את מי שעובד אצלו במתן השירותים ועשוי להיחשף למידע כאמור על התחייבות שלא לעשות שימוש במידע ללא אישור המשרד ומראש ובכתב, בנוסח המצ"ב כנספת ט' להסכם זה.

נספח ט'

10.4 . נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977. נותן השירותים מתחייב להביא את הוראות חוק זה והוראות סעיף זה לידיעת כל האנשים המועסקים על ידו, לשם ביצוע הסכם זה ו/או בקשר עמו.

10.5 . נותן השירותים מתחייב לנקוט את האמצעים הדרושים על מנת לשמור על פרטיות הפונים, על פרטיהם ופרטי פנייתם, כנדרש על פי כל דין. כן, נותן השירותים מתחייב להדריך את עובדיו ו/או מי מטעמו המועסק מטעם נותן השירותים בביצוע השירותים מושא הסכם זה ביחס להגנה על פרטיות המידע והפונים, תוכן הפניות, מספרן וכל דבר אחר הנוגע לפניות.

11 . זכויות יוצרים ובעלות על החומר

11.1 . זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו למשרד כחלק מהסכם זה וכן בכל חומר שיתקבל, יאסף, יוכן ויועבד על ידי נותן השירותים במסגרת מתן השירותים מושא הסכם זה, לרבות דו"חות, מאגרי נתונים, קבצים, רשימות וכל כיוצא באלה יהיו שייכים למשרד, והתמורה דלעיל מהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. לנותן השירותים לא יהיו כל זכויות בחומר שיועבר לידיו על ידי המשרד לצורך ביצוע השירותים מושא הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים שנותן השירותים מעביר למשרד על פי הוראות הסכם זה, ונותן השירותים יהא רשאי לעשות שימוש בחומר כאמור, אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים מושא הסכם זה, והוא מתחייב להעביר למשרד בסיום תקופת ההסכם כל החומרים הנ"ל שיהיו בידיו ולא תעמוד לו כל זכות עיכבון.

11.2 . המשרד יהא רשאי לעשות כל שימוש ו/או לפרסם כל חומר שימסר לו על ידי נותן השירותים כחלק מהסכם זה, וכן כל חומר כאמור בסעיף 11.1 לעיל.

11.3 . המשרד יספק את מספר הטלפון של המוקד (02-5311111), ישא בעלויות רכישת מספר הטלפון, וכל הזכויות ביחס למספר שייכות למשרד. אין באמור כדי לגרוע מאחריות נותן השירותים לתשלום חשבונות הטלפון וכל ההוצאות הכרוכות בהפעלת קווי הטלפון ובאספקת שירותי המענה הטלפוני, מלבד עלות רכישת מספר הטלפון, שהיא באחריות המשרד.

12 . ניגוד עניינים

12.1 . נותן השירותים מצהיר בזה כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים וכי אין במועד חתימת הסכם זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם ביצוע השירותים מושא הסכם זה ביחס לנותן השירותים ו/או מי מטעמו, ובכלל זה מצהיר נותן השירותים כי הוא ו/או מי מטעמו אינם מספקים שירותים העומדים בניגוד עניינים לשירותים מושא הסכם זה, במישרין או בעיקפין, לכל אדם או גוף אחר, (לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל רשות מקומית או גוף ממשלתי אחר), וכי אין לו ו/או למי מטעמו זיקה לשירותים מושא הסכם זה.

12.2 . נותן השירותים מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים. אם ובמידה שיווצרו מצבים בהם יתוערר חשש לניגוד עניינים במהלך ביצוע השירותים על פי הסכם זה או כתוצאה מהם ביחס לנותן השירותים ו/או מי מטעמו, נותן השירותים מתחייב להודיע על כך מיידית ליועץ המשפטי של המשרד ולא יבצע כל שירות בו התערור חשש כאמור, אלא אם ניתנה הנחיה מפורשת בעניין זה על ידי היועץ המשפטי של המשרד בכתב.

13 . אחריות

13.1. נותן השירותים יישא לבדו באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של הפועלים מטעמו, או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה, כתוצאה ישירה או עקיפה של הסכם זה, בין שהשירותים בוצעו כדבעי ובין שנעשו ברשלנות.

13.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לגופו או רכושו של נותן השירותים או מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים בלבד.

13.3. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של נותן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

14. חובת ביטוח

מבלי לגרוע מאחריותו ומהתחייבויותיו של נותן השירותים על פי כל דין ועל פי יתר הוראות הסכם זה, נותן השירותים מתחייב לקיים על חשבונו לטובתו ולטובת מדינת ישראל - המשרד לשירותי דת, במשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות קיימת, בהתאם להסכם ו/או על פי כל דין, פוליסות ביטוח כמפורט להלן, כאשר הביטוחים כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים, וגבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

14.1. ביטוח חבות מעבידים

14.1.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

14.1.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד, ו- 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולשנת ביטוח.

14.1.3. ביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים.

14.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

14.2.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

14.2.2. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב

14.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

14.2.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

14.3. ביטוח אחריות מקצועית

14.3.1 . נותן השירותים יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית בקשר לתפעול מוקד פניות ציבור עבור המשרד לשירותי דת בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת.

14.3.2 . הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של נותן השירותים, עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמה ותפעול מוקד פניות ציבור בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת.

14.3.3 . הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

14.3.4 . גבול האחריות לא יפחת מ-250,000 דולר ארה"ב.

14.3.5 . הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

מרמה ואי יושר של עובדים ;

אחריות צולבת.

14.4 . כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים :

14.4.1 . לשם המבוטח תתווסף מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

14.4.2 . בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשבת של המשרד לשירותי דת.

14.4.3 . המבטח מוותר על כל זכות תחלוף, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

14.4.4 . נותן השירותים לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

14.4.5 . ההשתתפות העצמית הנקובה בכל פוליסה ופוליסה תחול בלעדית על נותן השירותים.

14.4.6 . כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטיף בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.

14.5 . העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור לעיל, בהתאם לנספח י' המצורף להסכם זה, יומצאו למשרד במועד חתימת ההסכם.

נספח י'

14.6 . נותן השירותים מתחייב כי בכל תקופת ההסכם ובתקופת ההארכה, אם מומשה אופציה, עם מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת, יחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח הנ"ל. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מעת לעת, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת בתוקף. נותן השירותים מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות, מאושרות וחתומות ע"י המבטח, או אישור חתום על ידו על חידושן למשרד לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.

14.7 . אם לא יבוצעו הביטוחים שעל נותן השירותים לבצע לפי הסכם זה, יהיה המשרד רשאי – אך לא חייב – לבצע את הביטוחים הנ"ל ולשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ריבית ו/או הפרשי הצמדה. המשרד יהיה רשאי לנכות את הסכומים ששולמו על ידו כאמור מכל סכום שיגיע ממנו לנותן השירותים בכל זמן שהוא, וכן יהיה רשאי לגבותם מנותן השירותים בכל דרך אחרת. אין באמור לעיל כדי להטיל על המשרד חבות כלשהי לעריכת הביטוחים ולא תישמע כל טענה נגד המשרד בדבר עריכת הביטוחים או אי עריכת הביטוחים כאמור, טיבם והיקפם.

14.8 . אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את נותן השירותים מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי הסכם זה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי הסכם זה.

15. ערבות

15.1 . להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד בגובה של 15,000 (חמישה עשר אלף) ₪ בנוסח המצורף כנספח יא' להסכם זה (להלן: "הערבות הבנקאית").

נספח יא'

15.2 . הערבות תהיה של מוסד בנקאי או חברת ביטוח המורשים לתת ערבויות בהתאם לרשימה המצורפת כנספח יב' להסכם זה.

נספח יב'

15.3 . נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם, כך שבכל עת תהיה בידי המשרד ערבות בנקאית תקפה לתקופת ההסכם ועוד שלושה חודשים. הארכת הערבות הבנקאית תעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים קיים את כל חיוביו על פי הסכם זה.

15.4 . עלויות הערבות הבנקאית יחולו על נותן השירותים בלבד.

- 15.5. המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בהודעה בכתב בכל מקרה בו לדעת המשרד, הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה באופן העולה כדי הפרה יסודית כאמור בסעיף 18.3 להלן, לאחר מתן התראה מתאימה, לפי שקול דעתו של המשרד, וזאת כפיצוי מוסכם בין הצדדים, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למשרד על פי הדין או על פי הסכם זה.
- 15.6. בנוסף יהיה רשאי המשרד לחלט את הערבות הבנקאית אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מנותן השירותים ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים בתוך שלושה חודשים.
- 15.7. הערבות הבנקאית תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד למוסד בנקאי או חברת ביטוח.
- 15.8. חילט המשרד את הערבות הבנקאית, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות בנקאית חדשה בסכום דומה.
- 15.9. אין בגובה הערבות הבנקאית כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של נותן השירותים.
- 15.10. האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות שישנה בידי המשרד לפי הסכם זה או על פי כל דין. מתן הערבות הבנקאית אינו פוטר את נותן השירותים ממילוי כל חובותיו והתחייבויותיו כלפי המשרד על פי הסכם זה.

16. פיצויים מוסכמים

- 16.1. מבלי לגרוע מהסעדים שהמשרד זכאי להם על פי כל דין או על פי הסכם זה, נותן השירותים מתחייב בזה לשלם למשרד פיצויים קבועים ומוערכים מראש, שאינם צריכים הוכחה במקרים ובסכומים המפורטים להלן.
- במידה שמבדיקות אקראיות שיערוך המשרד יתברר כי:
- 16.1.1. אי מתן מענה אנושי בזמני הפעילות המפורטים בסעיף 4.2 לעיל – 300 ₪ בגין כל שעה בה לא ניתן מענה אנושי כנדרש.
- 16.1.2. אי מילוי הנחיות שנתן המשרד ביחס לאי עמידה בלוחות זמנים (לרבות ביחס לאי מענה לשיחה תוך 30 שניות) – 2,000 ₪ בגין כל שבוע איחור במילוי ההנחיות.
- 16.1.3. בגין העסקת מנהל מוקד שאינו כשיר מבחינה מקצועית – 5,000 ₪.
- 16.1.4. בגין התנהגות לא הולמת של מוקדן טלפוני – 1000 ₪.
- 16.2. אין באמור בסעיף 16.1 לעיל כדי לגרוע מהאמור בסעיף 18 להלן. קבל המשרד את הפיצויים המוסכמים ששולמו על פי האמור בסעיף 16.1 לעיל, לא יהיה בקבלת הפיצויים, כדי ויתור על כל תביעה שיש למשרד נגד נותן השירותים.
- 16.3. נותן השירותים לא יסב את הפיצוי המוסכם האמור בסעיף זה על שכרו של העובד. המשרד רשאי לבדוק תלושי שכר של העובדים על מנת לוודא קיומו של סעיף זה.

17. סיום הסכם

- 17.1. לקראת סיום ההתקשרות בין המשרד לבין נותן השירותים, במועד המפורט להלן, יהא על נותן השירותים להעביר את כל המסמכים, הפרטים, האמצעים, התכנות, המידע וכל אלמנט אחר הקשור במתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות אך מבלי להגביל להפעלת המוקד (להלן "העברת המידע והאמצעים"), באופן מסודר ויסודי למשרד או לידי מי שיורה עליו המשרד.
- 17.2. כל הנתונים שנאספו אצל נותן השירותים במסגרת ביצוע השירותים על פי הסכם זה ימחקו מבסיס הנתונים של כל מערכת של נותן השירותים. יובהר כי נותן השירותים לא יותיר ברשותו כל העתק או תעתיק או צילום של נתונים אלה.

18. הפרות וסעדים

- 18.1. המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר, כולו או חלקו, על פי שיקול דעתו המוחלט ומבלי לנמק את החלטתו, בתוך תקופת ההסכם וזאת ע"י מתן התראה בכתב של 30 ימים מראש. ביטול ההסכם כאמור לא יזכה את נותן השירותים ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו בכל תשלום או פיצוי, למעט תשלום החלק היחסי של התשלומים לפי השירותים שבוצעו בפועל עד ליום מתן ההודעה.
- 18.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הפר נותן השירותים הסכם זה הפרה יסודית לפי הגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, או הפר נותן השירותים הפרה שאינה יסודית, אשר לא תוקנה בתוך 14 ימים מיום שנדרש לכך על ידי המשרד, אזי תחשב הפרה כאמור כהפרה יסודית.
סעיפים יסודיים בהסכם זה הינם המבוא להסכם זה וכן סעיפים 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 22.7, 22.8 להסכם זה.
- 18.3. במקרה של הפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים ו/או במקרה שנותן השירותים הורשע בעבירה שנושאה פיסקלי, יהיה רשאי המשרד לנקוט בכל אחד מהצעדים הבאים, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למשרד על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין:
 - 18.3.1. לבטל את ההתקשרות עם נותן השירותים לאלתר;
 - 18.3.2. להפסיק להעסיק את נותן השירותים עד לתיקון הליקוי;
 - 18.3.3. להפעיל את המוקד באמצעות נותן שירותים אחר ומבלי שנותן השירותים יהיה זכאי לכל תמורה עקב כך.
- 18.4. להסרת כל ספק מובהר כי הסעדים המפורטים בסעיף 18.3 לעיל, כמו גם ההפרות המפורטות בו, אינם מהווים רשימה סגורה או ממצה. הסעדים הם מצטברים, ומקנים למשרד את הסמכות לנקוט במקביל, לפי שיקול דעתו הבלעדי, במספר צעדים ובשים לב למהות ההפרה. בנוסף, אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל סמכות של המשרד, על פי דין או על פי הסכם זה, לנקוט כל צעד שיראה לנכון, בשים לב למהות ההפרה ולצעדים הנדרשים בניסיונות הענין.
- 18.5. המשרד יהיה רשאי לגבות כל סכום שיהיה על נותן השירותים לשלם לפי הוראות הסכם זה, בכל אמצעי כפי שימצא לנכון, לרבות באמצעות קיזוז מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים וכן על ידי חילוט הערבות, במלואה או כל חלק הימנה.

18.6. מבלי לגרוע מכל סעד ו/או זכות העומדים למשרד מכוח כל דין, המשרד יהא רשאי לבטל הסכם זה לאלתר, ללא הודעה מוקדמת, בקרות אחד מן המקרים הבאים, לפי העניין:

18.6.1. אם מונה כונס נכסים, נאמן או מפרק לנותן השירותים ו/או לנכסיו, כולם או חלקם, או הוגשה בקשה למינוי כאמור שלא בוטלה תוך 45 יום, וכן במצב של בקשה להסדר נושים וצו הקפאת הליכים;

18.6.2. ניתן צו פירוק כנגד נותן השירותים;

18.6.3. הוטל עיקול על נכסי נותן השירותים, כולם או חלקם, ו/או צד שלישי כלשהו פתח בהליכי הוצאה לפועל נגד נותן השירותים, ואלו לא הוסרו או נסתיימו בתוך 60 ימים;

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי נותן השירותים מתחייב להודיע למשרד על התרחשותו של כל אירוע מן האירועים המנויים לעיל, לפי העניין, באופן מיידי לאחר התרחשותו.

19. ביצוע על חשבון נותן השירותים ואחריותו

19.1. בכל מקרה שלפי הסכם זה מוטלת חובה על נותן השירותים והוא אינו ממלא אותה – המשרד רשאי למלאה בעצמו ו/או באמצעות אחרים, על חשבון נותן השירותים ולגבות ממנו ההוצאות הכרוכות בדבר.

19.2. נותן השירותים מתחייב לשלם למשרד את ההוצאות שהוציא כאמור לעיל בהתאם לחשבון שיגיש לו המשרד מבלי לערער על הצורך בהוצאות האמורות ועל גובהן, וזאת, תוך שבעה ימים מיום הדרישה.

19.3. חשבון שיוגש לנותן השירותים על ידי המשרד כאמור לעיל יהווה ראיה חותכת בין הצדדים לעניין ההוצאות שהוצאו על ידי המשרד.

20. איסור הסבת ההסכם

20.1. השירותים מושא הסכם זה יבוצעו על ידי נותן השירותים ועובדיו בלבד ולא באמצעות כל גוף/גורם אחר. נותן השירותים אינו רשאי להמחות זכות או חובה מהתחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או למסור ו/או להעביר לאחר את זכויותיו או חובותיו או חלק מהן.

20.2. כל מסירה או העברה שיתיימר נותן השירותים לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

20.3. זכויותיו של נותן השירותים לפי הסכם זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשיעבוד כלשהו.

21. תניית שיפוט

הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה יהיה אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

22. שונות

- 22.1. מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.
- 22.2. נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו. זכויותיו וחובותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה אינם ניתנים להמחאה ו/או לשעבוד לצד שלישי כלשהו.
- 22.3. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.
- 22.4. נציג המשרד לענין ביצוע הסכם זה הוא דובר המשרד והאחראי על פניות הציבור.
- 22.5. נציג נותן השירותים לצורך ביצוע הסכם זה הוא _____.
- 22.6. יובהר כי נציג המשרד אינו מוסמך להאריך את תקופת ההסכם ו/או ההיקף הכספי של הסכם זה.
- 22.7. נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או מי מעובדיו לא יציג עצמו כסוכן, שליח או נציג המשרד. הפועל מטעם נותן השירותים יציג עצמו כ"נציג _____ [שם נותן השירותים] במסגרת מוקד פניות הציבור של המשרד לשירותי דת".
- 22.8. השירותים מושא הסכם זה לא ימותגו על ידי נותן השירותים בשום אופן שהוא על שמו בתקופת ההסכם ולאחריה.
- 22.9. כתובת נותן השירותים היא כמפורט בראש ההסכם. כל הודעה שנשלחה בדואר רשום לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לנותן השירותים תוך 3 ימים ממועד שליחתה.
- 22.10. נותן השירותים רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד בכתב.
- 22.11. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה, או נוהג שקדם לחתימתו.

ולראיה באו הצדדים על החתום ביום _____ ב_____ 2014 :

נותן השירותים

המנהל הכללי
המשרד לשירותי דת

חשבת המשרד לשירותי דת

הסעיף התקציבי למימון ההסכם: _____

נספח ב' לחוברת המכרז

לכבוד
המשרד לשירותי דת

הצעה במכרז פתוח מס' 3/14 –

להפעלת מוקד לפניות ציבור של המשרד לשירותי דת¹

אני _____ (להלן: "המציע"), החתום מטה, מגיש בזאת את הצעתי למכרז שבנדון כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה.

1. פרטי המציע

- 1.1. שם המציע - _____.
 - 1.2. מספר תאגיד - _____.
 - 1.3. סוג התאגיד - _____.
 - 1.4. תאריך התאגדות - _____.
 - 1.5. איש/ת הקשר מטעם המציע בכל הנוגע להצעה זו הינו/ה – _____ (נא לציין שם ופרטי התקשרות).
 - 1.6. שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום בשם המציע:
 1. _____
 2. _____
 - 1.7. מען המציע (כולל מיקוד): _____.
 - 1.8. טלפונים: _____.
 - 1.9. פקסימיליה: _____.
 - 1.10. כתובת דואר אלקטרוני: _____.
2. ידוע לי כי המציע אינו רשאי להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר.
3. מצורף פרופיל המציע במסמך נפרד.

4. הצעת המחיר:

המציע מציע בזאת לבצע את השירותים בהתאם לכל הוראות מסמכי המכרז, במחירים המפורטים להלן:

המחיר המוצע עבור דקת שיחה דקת שיחה, כאמור בסעיף 11 למכרז (כולל מיסים) - _____ ₪.

5. פרטים אודות אמצעים וכוח האדם של המציע:

¹ ניתן לצרף עמודים נוספים ו/או מסמכים נוספים לתמיכה בפרטים המבוקשים בטופס הצעה זה.

המשרד לשירותי דת
מכרז פומבי 1/13

5.1. תיאור המבנה הארגוני ותיאור ההירארכיה הניהולית:

5.2. מספר העובדים המועסקים בתחומי הניהול (לרבות מנהל מוקד):

פרטים אודות הצוות הניהולי²:

שם פרטי ומשפחה	מס' תעודת זהות	תפקיד	הכשרה והשכלה	ניסיון	שנות ותק אצל המציע	הערות

² יש לצרף קורות חיים מלאים

5.3. פרטים אודות הצוות המקצועי (לרבות אחמ"ש ומוקדנים), ובכלל זה מספרם ותחומי העיסוק שלהם:

5.4. המציע מאשר/לא מאשר (**מחק את המיותר**) כי העסיק צוות של עשרים מוקדנים לפחות באופן רצוף בכל אחת מהשנים 2011 – 2013.

פרטים אודות מספר המוקדנים שהעסיק המציע באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים 2011 – 2013:

שנה	מספר מוקדנים
2011	
2012	
2013	

5.5. פרטים אודות האמצעים העומדים לרשות המציע (מבנים, מערכות טלפוניות, מספר קווי טלפון, אמצעי המחשוב, תוכנות, וכיו"ב) לרבות עבור ניהול קשרי לקוחות. בכלל זה, נא לפרט את המבנה הפיזי המוצע שבו יפעל מרכז פניות הציבור של המשרד, האמצעים שבכוונת המציע להעמיד עבור הפעלת המרכז כולל התמיכה הטכנית שתיונתן למערכות השונות שיפעלו במסגרת המרכז וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר עם האמצעים שיש בו כדי להשפיע על ביצוע השירותים.

המשרד לשירותי דת

מכרז פומבי 1/13

נא למלא את הטבלה :

הערות	סיבת הפסקת מתן השירותים	מס' העובדים המועסקים/ שהועסקו בשירות זה	סכום ההתקשרות	תיאור מהות השירותים	מס' שנות ניסיון במתן השירותים	פרטי הגוף (כתובת/מס' טלפון/מס' פקס', פרטי איש קשר)	שם המוסד/הגוף לו ניתנו השירותים

* ניתן להוסיף שורות נוספות.
**המציע יצרף אסמכתאות שבידיו למענה שהגיש.

7. פרטי פרויקט:

7.1. המציע מאשר/לא מאשר (**מחק את המיותר**) כי הוא ביצע במהלך שלוש השנים קודם למועד האחרון להגשת הצעות לפחות פרויקט אחד בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי בהיקף של לפחות 12 חודשי פעילות רצופים ובהיקף כספי של 400,000 ₪.

7.2. פרטים על אודות פרויקט/ים שביצע המציע בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי בהיקף של לפחות 12 חודשי פעילות רצופים ובהיקף כספי של 400,000 ₪ (מאתיים אלף) ₪:

הערות	סיבת סיום הפרויקט בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי	היקף הכספי של הפרויקט	משך הפרויקט ומועד סיומו	הגוף המזמין (נא לציין – שם, כתובת, מס' טלפון, מס' פקס/ פרטי איש קשר)	תיאור הפרויקט

* ניתן להוסיף שורות נוספות.
**המציע יצרף אסמכתאות שבידיו למענה שהגיש.

8. פרטי בעלי תפקידים מוצעים:

בהתייחס לכל אחד מבעלי התפקידים המוצעים נא לצרף קורות חיים, המתייחסות בין היתר להכשרה, השכלה, ניסיון וכל פרט רלוונטי אחר לתנאי הכשירות המפורטים במכרז ולדרישות התפקיד. כמו כן, נא לצרף תעודות השכלה/הסמכה. מומלץ לצרף המלצות.

8.1. מנהל המוקד

8.1.1 שם: _____

8.1.2 הכשרה: _____

8.1.3 השכלה: _____

8.1.4 ניסיון לרבות בפרויקטים דומים: _____

8.1.5 . ניסיון בניהול עובדים, נא לציין מס' עובדים שתחת ניהול המועמד בכל תפקיד שמילא:

8.1.6 . ניסיון בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות:

8.1.7 . הערות:

9 . רשימת ממליצים:

מספר טלפון ליצירת קשר עם הממליץ	הרקע להיכרות הממליץ עם המציע	הגוף בו עובד הממליץ	תפקיד	שם הממליץ	
					.1
					.2
					.3
					.4

נא לצרף המלצות בכתב

10 . הצהרות המציע:

המציע מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת כי הוא עומד בכל תנאי הסף הנדרשים מן המציעים במסגרת המכרז, כאמור בסעיף 6 להזמנה להציע הצעות, ובין היתר המציע מצהיר, מאשר ומתחייב כדלקמן:

10.1 . למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2014.

10.2 . המציע הנו תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי.

- 10.3 . בידי המציע כל האישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 והתקנות מכוחו (להלן – חוק עסקאות גופים ציבוריים), ככל שהחוק חל עליו.
- 10.4 . אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וככל שמדובר בחברה – בנסח החברה לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 10.5 . המציע הוא בעל מחזור מינימלי של 150,000 (מאה וחמישים) אלף ₪ בכל אחת מהשנים 2011 - 2013 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני.
- 10.6 . המציע הינו מומחה בעל ניסיון באספקת שירותים מן הסוג נשוא המכרז וכי ברשותו ציוד, כח אדם, ידע ואמצעים כספיים הדרושים למתן השירותים הדרושים, בהתאם לכל תנאי המכרז ונספחיו.
- 10.7 . המציע מצרף בזאת לטופס הצעה זה את כל האישורים והנספחים הנדרשים על פי המכרז (להלן: "המסמכים המצורפים").
- 10.8 . המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז על כל חלקיה ידועים לו והוא מקבלם במלואם ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שהמציע בדק את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצא אותם מתאימים וראויים, והמציע מוותר בזאת על כל טענה של אי הבנה, פגם או אי התאמה אחרת. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז ובמסמכים המצורפים, על כל חלקיהם, נכונים ומדויקים.
- 10.9 . המציע מצהיר בזאת כי ידוע לו שהגשת ההצעה דלעיל מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על נספחיו (ובכללם המסמכים המצורפים) והכל בלא שינוי ו/או תוספת.
- 10.10 . הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה תעמוד בתוקפה ותחייב את המציע במשך 90 ימים מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות, כקבוע בתנאי המכרז.
- 10.11 . ידוע למציע כי הצעה, אשר לא תוגש בהתאם להוראות המכרז אפשר שתידחה על הסף וכי המשרד שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים שנפלו בהגשת ההצעה.
- 10.12 . להבטחת קיום ההצעה, המציע מוסר בזאת לידי המשרד לשירותי דת ערבות בנקאית/ערבות מחברת ביטוח (להלן: "הערבות") על סך 5,000 ₪, כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנית ובתוקף למשך לפחות 90 ימים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע למציע, כי המשרד יהיה רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות, מעת לעת עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות המכרז, וכי במקרה של דרישה, כאמור, המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות. כן ידוע למציע, כי במידה שלא יאריך את הערבות, תיפסל הצעתו זו ותחולט הערבות כולה, כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי המשרד על פי המכרז ו/או כל דין.
- 10.13 . ידוע למציע כי אם יחזור בו מהצעה זו או לא יקיים התחייבות כלשהי הכלולה במסגרת חוברת המכרז, המשרד יהא רשאי, בנוסף לכל תרופה אחרת העומדת לו על פי דין, לחלט את הערבות הנ"ל כולה או חלקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולא תהיינה למציע תביעות כלשהן כלפיו.
- 10.14 . היה והמציע יוכרז כזוכה במכרז, ימציא המציע למשרד לא יאוחר מ-14 ימים מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה ערבות ביצוע ממוסד בנקאי/מחברת ביטוח, כמו גם אישור בדבר עריכת ביטוחים, כקבוע בהסכם ההתקשרות, כתנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם.

המשרד לשירותי דת

מכרז פומבי 1/13

- 10.15. ידוע למציע כי המשרד רשאי שלא להתחשב בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.
- 10.16. ידוע למציע כי המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
- 10.17. ידוע למציע כי המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.
- 10.18. ידוע למציע כי המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.
- 10.19. הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת את המציע כאמור לעיל.
- 10.20. האמור בהצעה זו בלשון זכר בלבד או בלשון נקבה בלבד יתייחס לשני המינים גם יחד.

ולראיה באנו על החתום:

שם	חתימה	תפקיד
שם	חתימה	תפקיד
חותמת תאגיד		תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי הצהרה זו נחתמה בפניי ביום _____, על ידי ה"ה _____, ת.ז. _____ ו _____, ת.ז. _____, המורשה/ים לחתום בשם _____ לייצגם ולחייבם בחתימתם את המציע, ולאחר שהזהרתיו/הם לומר את האמת, אישרו/ בחתימתו/ם את נכונות הצהרתו/ם דלעיל.

תאריך _____ חותמת _____ חתימה _____

נספח ג' לחוברת המכרז

תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

אני נציג _____ (להלן – הספק) ואני מכהן כ_____ ואני מוסמך להצהיר מטעם הספק כי-

• עד מועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, להלן- החוק) הספק או בעל זיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002).

או

• הספק ובעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002), אולם במועד ההתקשרות חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

[למחוק את הסעיף שאינו רלבנטי]

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני עו"ד _____ במשרדי שברח' _____, מר _____ אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מספר _____ /המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____

אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים

תאריך: _____

לכבוד

חברת _____

הנדון : אישור על מחזור כספי שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני לכל אחת מהשנים 2011 - 2013

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ (או לחילופין ליום _____ וליום _____) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

- הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.
- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

לחילופין:

- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.
- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים (1) _____ המחזור הכספי של חברתכם בתחום שירותי מענה טלפוני לשנים 2011 – 2013 הוא כדלקמן:

שנה	מחזור שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני
2011	_____
2012	_____
2013	_____

בכבוד רב,

רואי חשבון

- יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבות

- .1 איילון חברה לביטוח בע"מ
- .2 אליהו חברה לביטוח בע"מ
- .3 ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ
- .4 הדר חברה לביטוח בע"מ
- .5 הכשרת היישוב חברה לביטוח בע"מ
- .6 כלל ביטוח אשראי בע"מ
- .7 הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ
- .8 כלל חברה לביטוח בע"מ
- .9 מגדל חברה לביטוח בע"מ
- .10 מנורה מבטחים חברה לביטוח בע"מ
- .11 הראל חברה לביטוח בע"מ
- .12 ב.ס.ח. - החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ
- .13 כלל בריאות חברה לביטוח בע"מ

נוסח כתב ערבות הצעה/ביצוע

שם הבנק/חב' הביטוח: _____
מס' טלפון: _____
מס' פקס': _____
תאריך: _____

לכבוד
המשרד לשירותי דת
רחוב כנפי נשרים 7
גבעת שאול
ירושלים

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

על פי בקשת _____ (להלן: "החייב"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ש"ח (במילים: _____ שקלים חדשים) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסכום הנ"ל למדד המחירים לצרכן (המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כללי), מתאריך _____ (להשלים את תאריך תחילת תוקף הערבות), אשר תדרשו מאת החייב בקשר עם **מכרז פומבי מס' 3/14 להפעלת מוקד לפניות ציבור של המשרד לשירותי דת**.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 14 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול, ולא יהיה צורך להוכיח את דרישתכם על פיה בהליך משפטי, או באופן אחר, ולא תהיו חייבים להגיש תחילה, לשם קבלת תשלום על פיה, תביעה משפטית נגד החייב, ולדרוש תחילה תשלום מאת החייב.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד לתאריך _____¹.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו: _____

וחותמת

חתימה

שם מלא

תאריך

¹ הערבות תהיה בתוקף לתקופה של 90 ימים לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות.

נספח ז' לחוברת המכרז
נספח להסכם

לכבוד
מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן: "נותן השירותים"), לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בכל הקשור להפעלת מוקד לפניות ציבור של המשרד לשירותי דת, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת את הביטוחים המפורטים להלן:

1. ביטוח חבות המעבידים

- 1.1 אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 1.2 גבול האחריות לעובד לא יפחת מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד וסך 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 1.3 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי ומועסקי נותן השירותים.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 2.1 אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי כל דין, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 2.2 גבולות האחריות לא יפחתו מ- 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (Cross Liability).
- 2.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- 3.1 הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של נותן השירותים, עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר להפעלת מוקד לפניות ציבור של המשרד לשירותי דת בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת;

3.2 גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ – 250,000 דולר ארה"ב ;

3.3 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :

- מרמה ואי יושר של עובדים ;
- אחריות צולבת.

3.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים :

4.1 לשם המבטוח תתווסף מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

4.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשבת המשרד לשירותי דת.

4.3 אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – המשרד לשירותי דת ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4.4 נותן השירותים לבדו יהא אחראי בלעדי כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטוח על פי תנאי הפוליסות.

4.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על נותן השירותים.

4.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כלשהי את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל - המשרד לשירותי דת והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך :

נספח ח' לחוברת המכרז

תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אני עו"ד/רו"ח _____ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 .

מחזיקה בשליטה בתאגיד/עסק _____ הינה _____ גב' _____ מס' ת.ז. _____

חותמת

חתימה

שם מלא

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____

מצהירה בזאת כי התאגיד /העסק _____ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992 .

חותמת

חתימה

שם מלא

נספח ט' לחוברת המכרז

תצהיר מאומת בדבר העדר הרשעות קודמות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987

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:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת שירותי מענה טלפוני אנושי והפעלת מוקד פניות ציבור עבור המשרד לשירותי דת. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך
_____ שם
_____ חתימה וחותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני
במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/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 וחותמת

_____ מספר רישיון

_____ תאריך

נספח י' לחוברת המכרז

תצהיר בדבר התחייבות לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות

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 הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' 3/14 ומתן השירותים נשוא המכרז ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.

3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור עורך הדין

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

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

נספח י"א לחוברת המכרז

הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד _____
(שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צויינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צויינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז
אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק
ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה
בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב'
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי
באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/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.

_____	_____	_____
תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין