

## הסכם

שנערך ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2015

בין

ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל, המיוצגת ע"י המנהל הכללי של משרד העלייה והקליטה וחשב המשרד, שהוסמכו לכך כדין, לפי חוק נכסי המדינה, התשי"א – 1951.

(להלן: "המשרד")

ל בין

(להלן: "נותן השירותים")

**הואיל** והמשרד מעוניין לקבל שירותי מענה טלפוני אנושי לקהל העולים הפונה ללשכות המשרד (להלן: "השירותים").

**והואיל** וביום \_\_\_\_\_ פרסם המשרד מכרז מס' 1/2015 לקבלת הצעות לאספקת השירותים כמפורט במפרט המכרז המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח א' (להלן: "המכרז");

**והואיל** ונותן השירותים הגיש הצעה במענה למכרז והצעתו נבחרה בהצעה הזוכה; ההצעה מצורפת להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנת כנספח ב' (להלן: "ההצעה");

**והואיל** ונותן השירותים מצהיר כי ברשותו היכולת, הכישורים והאמצעים המתאימים למתן השירותים וכי הוא מוכן לקבל על עצמו את מתן השירותים.

**והואיל** וביום \_\_\_\_\_ אישרה וועדת המכרזים של המשרד את ההתקשרות עם נותן השירותים, הכל בכפוף לאמור בממפרט המכרז ולהוראות ההסכם להלן;

### לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא להסכם זה והנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

### 2. השירותים לפי הסכם זה

במסגרת הסכם זה ידרש נותן השירותים לספק למשרד שירותי מענה טלפוני אנושי, כאשר אין באפשרות יועצי הקליטה של המשרד לענות לשיחות המופנות ללשכות השונות.

נותן השירותים רשאי לתת את שירותי המענה הטלפוני במסגרת מערך מוקדנים הנותן שירותים גם לגופים אחרים ובלבד שלא יהיה בכך כדי לפגוע במתן השירותים למשרד בהתאם לדרישות הסכם זה.

נותן השירותים יספק למשרד שירותי מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לקליטת פניות טלפוניות בלבד, רישומן, תיעודן, סיווגן והעברתן למשרד במתכונת המפורטת להלן.

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

נותן השירותים יתפעל את המוקד למתן מענה טלפוני, יבצע תיעוד של השיחות וכן פעולות בקרה ודיווח והכל כאמור במכרז ובהסכם זה על נספחיו, והם כוללים, בין היתר:

א. שעות מתן השירותים:

השירותים יסופקו בימים א'-ה' בין השעות 8:00 עד 19:00.

יובהר כי המשרד רשאי לצמצם / להרחיב את שעות פעילות המוקד בהתאם לצרכיו, לאחר מתן הודעה על-כך בכתב לנותן השירותים כ-7 ימי עבודה מראש.

ב. השפות בהן יינתנו השירותים:

המענה במוקד יינתן בשפות הבאות ובהתאם לשפת הפונה - עברית, רוסית, אנגלית וצרפתית.

ג. כוח האדם למתן השירותים:

נותן השירותים יתחייב להעסיק לטובת הפעלת המוקד ומתן השירותים נשוא הסכם זה, צוות עובדים מקצועי, אדיב ובעל תודעת שירות גבוהה.

להלן פירוט כוח האדם הנדרש למתן השירותים נשוא הסכם זה:

(1) מנהל מוקד - מנהל המוקד יהא אחראי על הניהול השוטף של המוקד, על פתרון בעיות, על ביצוע בקרה על אופן מתן השירותים וכן על הפקת דוחות ודיווחים שוטפים.

מנהל המוקד יהא אחראי על כל בעלי התפקידים במוקד, לרבות- אחראי המשמרת והמוקדנים.

מנהל המוקד יהא איש הקשר הקבוע מטעם נותן השירותים מול המשרד. מנהל המוקד יהיה זמין למתן מענה לגורמים במשרד ולפתרון בעיות במשך כל שעות העבודה המקובלות.

יובהר כי זהותו של מנהל המוקד כפופה לאישור המשרד.

כן יובהר כי נותן השירותים מתחייב לספק למשרד את השירותים נשוא הסכם זה על ידי מנהל המוקד המוצע מטעמו ולא על ידי אחר. החלפת מנהל המוקד תיעשה בתיאום עם נציג המשרד ולאחר קבלת הסכמת המשרד לכך.

(2) אחראי משמרת - בעל תודעת שירות גבוהה. בכל משמרת, בה מסופקים השירותים נשוא הסכם זה למשרד, יהא נוכח אחראי משמרת במוקד.

(3) מוקדנים - בעלי תודעת שירות גבוהה. נותן השירותים מתחייב בזאת כי יעמיד לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה את מספר המוקדנים שיידרש לשם הבטחת זמינות גבוהה ומתן שירות ראוי ומקצועי לקהל העולים הפונה למשרד והכל בהתאם לשעות הפעילות הנדרשות בהסכם זה.

ד. אופן מתן השירותים:

(1) להלן פירוט אופן הטיפול בשיחות הנכנסות מטעם העולים (להלן: "הפניות"):

(א) כל פניה תרשם בהתאם לפרמטרים הבאים: שם פרטי ומשפחה, מס' זהות / מס' עולה, עיר מגורים, הלשכה בה מטופל הפונה, מס' טלפון לחזרה אל הפונה, מס' טלפון של שיחה מזוהה, מהות הפנייה ומשך השיחה.

דוח פניות מרוכז של השיחות שהתקבלו בעבור הלשכות ישלח פעמיים ביום, בשעה 13:00 ובשעה 19:00 לרשימת תפוצה רלוונטית שתועבר מראש לנותן השירותים. יובהר כי יתכנו שינויים בשעות העברת הדוחות בהתאם לדרישות המשרד. הדוח יכלול את כל הנתונים האמורים לעיל.

(2) נותן השירותים מתחייב כי הפניות תיעננה תוך ולא יאוחר מ-30 שניות מהזמן בו התקשר הפונה וכי השיחה לא תארך מעבר ל-180 שניות. הטיפול בפניה ייעשה כמפורט לעיל ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מעת לעת.

(3) על נותן השירותים לספק מערכת לניתוב שיחות לפי שפות כדלהלן: "לעברית נא הקש 1, לרוסית נא הקש 2, לאנגלית נא הקש 3, לצרפתית נא הקש 4".

ההפניה לכל שפה במערכת ניתוב השיחות תיאמר באותה שפה. כך למשל, ההפניה ללחצן 4, לשם קבלת שירות בשפה הצרפתית, תיאמר אף היא בשפה הצרפתית.

(4) על נותן השירותים לספק צליל המתנה מרגע המענה האוטומטי לשיחה ועד המענה האנושי כדלהלן: "משרד העלייה והקליטה שלום. אנו עסוקים כרגע בפניות קודמות, מיד תיענה. לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר האינטרנט שלנו: [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)". המענה האוטומטי יינתן בשפתו של הפונה על פי הניתוב המפורט בסעיף ג' לעיל.

(5) על נותן השירותים לספק מענה אוטומטי לשיחה שהתקבלה לאחר שעות הפעילות כדלהלן: "משרד העלייה והקליטה שלום! משרדנו סגורים כעת. לברור שעות הפעילות ולפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר האינטרנט שלנו: [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)". המענה האוטומטי יינתן בשפתו של הפונה על פי הניתוב המפורט בסעיף ג' לעיל.

(6) כל ההקלטות הקוליות במענה האוטומטי בשפות, הינן באחריות נותן השירותים בלבד ועל חשבוננו ובכפוף לאישור נציג המשרד.

(7) לשם תפעול המוקד וניהולו מתחייב נותן השירותים להפעיל מערכת ממוחשבת לניהול פניות ומעקב אחריהן והכל בתיאום עם נציג המשרד לעניין זה.

(8) השיחות ינותבו למוקד הטלפוני של נותן השירותים על-ידי המשרד. באחריות נותן השירותים להקצות מספר טלפון אליו ינותבו השיחות מלשכות המשרד.

מובהר בזאת כי קו הטלפון, לרבות רכישתו, אחזקתו ותפעולו, הינו באחריות נותן השירותים בלבד ועל חשבוננו.

(9) נותן השירותים יקבל הדרכה מלאה מנציגי משרד העלייה והקליטה וליווי של נציג מטעם המשרד. באחריות נותן השירותים להעמיד את בעלי התפקידים הרלוונטיים- מנהל המוקד, אחראי המשמרת והמוקדנים לרשות המשרד לצורך ביצוע הדרכה שתבוצע על ידי נציג המשרד ובתיאום עימו.

נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד וכמפורט בסעיפי תנאי התשלום והדיווח.

ה. בקרה ודיווח:

(1) נותן השירותים יבצע פעולות בקרה ויהיה אחראי על איסוף נתונים מתוך הפניות, ניתוחם, והפקת דוחות לפי פילוחים שיידרשו על-ידי המשרד. פעולות הבקרה הינן כמפורט בס"ק (3) להלן.

(2) מטרת הדוחות הינה זיהוי מגמות ודפוסי התנהלות ביחס למהות הפניות והטיפול בהן. זאת לצורך הפקת לקחים ומסקנות באשר למהות הפניות וכן לצורך מציאת דרכים לשיפור ושכלול דרך המענה לפניות.

נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד ולכל הפחות אחת לחודש.

(3) במסגרת זו, יידרש נותן השירותים לבצע בדיקה בנוגע לחזרה טלפונית לפונים מטעם יועצי הקליטה בלשכות והכל בהתאם למפורט להלן:

בכל חודש יפנו נציגי נותן השירותים ל- 3 פונים לכל מרחב ומחוז של המשרד\*, אשר השאירו הודעה במהלך השבוע הקודם במוקד.

נוסח הפנייה יהיה כדלקמן:

"ביום \_\_\_\_\_ השארת הודעה עבור לשכת \_\_\_\_\_ של משרד העלייה והקליטה. האם חזרו אליך טלפונית? תוך כמה זמן?".

**\*לצורך כך, יועבר לנותן השירותים מסמך ובו חלוקת לשכות המשרד בהתאם למרחב/ מחוז אליו הן שייכות.**

דוח יועבר אל נציג המשרד בתום כל חודש.

יובהר כי משך שיחה זה לא יעלה על 180 שניות כמפורט לעיל.

וידגש- התשלום בגין שירות זה יבוצע בהתאם להצעת המחיר לכל דקת שיחה ובהתאם למשך השיחה בפועל.

(4) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אחת לחודש, יעביר נותן השירותים למשרד קובץ מוקלט ובו 20 שיחות לפחות, בהן ענו נציגים מטעמו לפניות עולים.

יודגש כי עלות הפקת הדוחות האמורים וכל עלות נוספת לעניין השירות המפורט בסעיף זה הינה על חשבון נותן השירותים ולא ישולם בגינה תשלום נוסף.

יובהר כי על נותן השירותים לוודא כי הקובץ המוקלט כולל שיחות שנערכו על ידי נציגים שונים ובימי עבודה שונים.

לאחר האזנת נציג המשרד לקובץ המוקלט, יועברו לנותן השירותים דרישות לשיפור אופן מתן השירותים. על נותן השירותים להטמיע באופן מיידי את דרישות המשרד.

למען הסר ספק יובהר כי ככל שדרישות המשרד לשיפור לא יוטמעו, יהווה הדבר גורם המשפיע על המשך ההתקשרות עם נותן השירותים והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד. כמו-כן, במקרים חריגים שבהם ממצאי השיחות יהיו חמורים, שמורה למשרד הזכות לבטל את ההתקשרות עם נותן השירותים באופן מיידי ולפני תום תקופת ההתקשרות.

5) יובהר כי ככל שלא יועברו למשרד הקובץ המוקלט ו/או הדוח במועד שנקבע לכך, המשרד שומר לעצמו הזכות לעכב את התשלום לנותן השירותים בגין אותו חודש ועד לקבלת הקובץ המוקלט ו/או הדוח הנדרש.

### 1. אופציה להרחבת ההתקשרות לקבלת שירותים נוספים:

המשרד שומר לעצמו הזכות להרחיב את ההתקשרות לקבלת שירותי מענה אנושי עבור אגף נתב"ג והכל כמפורט במפרט המכרז.

### 2. נציג המשרד:

נציג המשרד לעניין זה, הינו מר רומן פינצ'ב, מרכז שכר עידוד ושיפור השירות. נותן השירותים יעבוד בתיאום מלא עימו.

נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים בהתאם להנחיות המשרד ולהוראותיו כפי שיינתנו מעת לעת במהלך כל תקופת ההתקשרות מכוח הסכם זה.

### 3. תקופת ההתקשרות

א. תקופת הסכם זה הוא מיום \_\_\_\_\_ או ממועד חתימת חשבת המשרד על ההסכם, לפי המאוחר ועד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

ב. על אף האמור לעיל למשרד שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בס"ק ב' לעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, של עד שנה אחת בכל פעם, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 5 שנים כמפורט בהסכם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד, למגבלות חוק התקציב ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.

ג. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי בשל העדר תקציב או מכל סיבה אחרת לבצע התקשרויות המשך לתקופות הקצרות משנה.

ד. נותן השירותים מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההתקשרות המוארכות.

ה. על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם נותן השירותים מכל סיבה שהיא, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לנותן השירותים 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות.

יודגש כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הזוכה במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

- א. התמורה הכוללת לפי הסכם זה לא תעלה על סך של \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ.
- ב. סך התשלום עבור דקת שיחה של נותן השירותים לא יעלה על סך של \_\_\_\_\_ ₪ כולל מע"מ, בהתאם להצעת המחיר שהגיש נותן השירותים. יודגש כי נותן השירותים מתחייב כי הפניות תיעננה תוך ולא יאוחר מ- 30 שניות מהזמן בו התקשר הפונה וכי השיחה לא תארך מעבר ל-180 שניות.
- ויובהר- המשרד לא ישלם בגין זמן ההמתנה לקבלת מענה (30 שניות) ו/או בגין חריגה מ-180 שניות לכל שיחה.**
- תשלום בגין חריגה מ- 180 שניות לכל שיחה ישולם רק בנסיבות מיוחדות אשר ינומקו בכתב על ידי נותן השירותים ובכפוף לקבלת אישור נציג המשרד.**
- עוד יובהר כי במידה ומכפלת הסכום לדקת שיחה במספר הדקות בהן סיפק נותן השירותים את שירותיו למשרד חורגת מסך התמורה הכוללת לפי סעיף א' לעיל על נותן השירותים מוטלת החובה להפסיק את מתן השירותים וליידע בכך את המשרד והמשרד לא יישא בתשלום בגין דקות השיחה החורגות מסכום התמורה הכוללת שבסעיף א' לעיל.
- ג. במסגרת התמורה האמורה, על נותן השירותים לספק את כל השירותים המפורטים בהסכם זה, ובחתימתו על הסכם זה מתחייב נותן השירותים לכך.
- ד. התמורה האמורה לעיל היא מלאה וסופית, וכוללת את כל הוצאות נותן השירותים בביצוע ההסכם, ולא תשונה מכל סיבה שהיא. יובהר, כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל תשלום, החזר או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, נסיעות דואר, צילומים, הדפסות, פקס, אש"ל, תשלומי מיסים, אגרות והיטלים וכיוצא באלה.
- ה. למען הסר ספק יצוין כי אין בסכום האמור בסעיף א' לעיל התחייבות של המשרד לשלמו במלואו, אלא הוא מהווה סכום מקסימאלי בלבד, והתשלום יהיה בהתאם למתן השירותים בפועל בלבד.
- ו. למען הסר ספק, המשרד לא ישלם לנותן השירותים תשלום כלשהו בגין עבודה שבוצעה שלא בהתאם להסכם זה על נספחיו.

5. דיווח ואופן ביצוע התשלום

- א. לצורך ביצוע התשלום יזווח נותן השירותים לאגף שיפור השירות וההדרכה במשרד כדלקמן:
- אחת לחודש יגיש נותן השירותים למשרד חשבונית מס ודו"ח מפורט בגין דקות השיחה שבוצעו בפועל בחודש הקודם במסגרת ההתקשרות עימו, מספר השיחות שבוצעו ומשך כל שיחה.
- ב. הדו"ח יוגש בחתימת נותן השירותים ויאושר על-ידי אגף שיפור השירות וההדרכה וחשבות המשרד.

ג. העברת סכום כלשהו מסך התמורה המקסימאלית לנותן השירותים תהא מותנית בקבלת הדו"חות האמורים לעיל. לנותן השירותים לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב חסר בפרטים בדו"חות שנמסרו למשרד.

ד. המשרד ישלם לנותן השירותים בהתאם למועד התשלום הממשלתי אך ורק בתקופה של עשרת הימים הבאים החל מהיום ה-15 לכל חודש קלנדארי (להלן: "מועד התשלום הממשלתי"). תאריך התשלום יקבע כדלקמן:

(1) חשבוניות שיוגשו למשרד במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15) ישולמו בתחילת "מועד התשלום הממשלתי" של החודש העוקב, כלומר ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למשרד.

(2) חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למשרד.

(3) חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו ביום ה-24 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על כ-29-24 ימי אשראי.

למען הסר ספק מספר הימים יחל מיום קבלת החשבונית ואישורה על ידי המשרד.

## יחסי עובד- מעביד

6.

למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי:

א. היחסים בין המשרד לבין נותן השירותים בקשר לביצוע הסכם זה, הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי.

ב. לנותן השירותים לא יהיו כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע הסכם זה או סיומו.

ג. היה ועל אף האמור לעיל, יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי בין המשרד לנותן השירותים התקיימו יחסי עובד מעביד, אזי התשלומים שהעביר המשרד לנותן השירותים לפי הסכם זה יחושבו על פי השכר המשולם לעובד מדינה, בתפקיד ובדרגה הדומים ככל האפשר לאלו הנדרשים מנותן השירותים ועובדיו על פי הסכם זה וכפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה ו/או כפי שיקבע בהסכמי עבודה קיבוציים, שיחולו באותה עת על עובדים מסוגם של נותן השירותים, מטעם נותן השירותים. ההפרשים יחשבו כהלוואה נושאת ריבית והצמדה, שנתן המשרד לנותן השירותים.

## שמירת סודיות

.7

- א. נותן השירותים והמועסקים על ידו מתחייבים לשמור סוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע הסכם זה.
- ב. נותן השירותים והמועסקים על ידו יצהירו על גבי טופס הצהרת הסודיות המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו, כי ידוע להם שאי מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על פי סימן ה' לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
- ג. נותן השירותים מתחייב לציית לכל הוראות המשרד בנוגע לשמירת סודיות ופרטיות ולהנחות את כל המועסקים על ידו לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה בהתאם להוראות המשרד בעניין.

## אחריות וביטוח

.8

- א. נותן השירותים ישא באחריות על פי כל דין, לכל נזק גוף ו/או רכוש אשר יגרם לאדם, לגוף או לרכוש כלשהו, לרבות נותן השירותים, המשרד, עובדיו וכל צד ג', תוך כדי ביצוע הסכם זה.
- ב. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד שיפוי מלא על כל הוצאה שהוציא בגין חיוב שנותן השירותים חב בו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות שכ"ט עו"ד והוצאות משפט.
- ג. נותן השירותים יבטח את עצמו בביטוח אחריות כלפי צד שלישי ובכל ביטוח נוסף על פי הנדרש במפרט המכרז ויחתום על הנספח הביטוחי המצ"ב להסכם זה כנספח ג' ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

## ערבות

.9

- א. לשם הבטחת ביצוע הסכם זה, ימסור נותן השירותים למשרד ערבות בנקאית, מקורית ובלתי מותנית, צמודה במלואה למדד המחירים לצרכן, בסך \_\_\_\_\_ ש. הערבות תהיה בתוקף עד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "הערבות").
- ב. בכל מקרה בו לא עמד נותן השירותים בהתחייבויותיו לפי ההסכם או על-פי דין או שהמשרד עשה כדין שימוש בזכויותיו והוציא סכומים החלים על נותן השירותים בהתאם להסכם או על-פי הדין, יהי המשרד זכאי לממש את הערבות, כולה או מקצתה.
- ג. אין בגובה הערבות לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותו או אחריותו של נותן השירותים לפי הסכם זה.

## המחאת זכויות

.10

- א. נותן השירותים מתחייב לא להסב לאחר הסכם זה או כל חלק ממנו ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות ו/או חובה הנובעים מהסכם זה, אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב של נציג המשרד. הסכמה כאמור לעיל אינה פוטרת את נותן השירותים מאחריותו ומהתחייבויותיו על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

ב. למען הסר ספק יצויין כי העסקתם של עובדים אין בה כשלעצמה משום מסירת ביצועם של השירותים.

#### **11. זכות קיזוז**

מבלי לגרוע מזכויות המשרד לפי הסכם זה ועל פי כל דין, רשאי המשרד לקזז מכל סכום שיגיע לנותן השירותים ממנו ו/או מכל משרד ממשלתי אחר, כל סכום אשר יגיע למשרד מנותן השירותים.

#### **12. העדר ניגוד עניינים**

א. נותן השירותים מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים. נותן השירותים יחתום על ההתחייבות להימנע מניגוד עניינים המצורפת כנספח ד' להסכם.

ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על נותן השירותים לדווח מראש למשרד או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי לא לאשר לנותן השירותים התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ונותן השירותים יפעל בהתאם להוראות אלו.

ג. על נותן השירותים להודיע למשרד או לנציג מטעמו ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלב הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים. אם לדעת המשרד, מי מטעמו של נותן השירותים, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המשרד להורות על הפסקת עבודתו של נותן השירותים ועל סיום ההתקשרות עם נותן השירותים, מטעם זה בלבד.

#### **13. פרסום הסכמים באתר המרכזי לחוק חופש המידע**

א. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 1116 מיום 29/12/2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן: "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו [foi.gov.il](http://foi.gov.il), וזאת בתוך חודש מיום חתימתו.

ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשה לאחר שפורסמה ההתקשרות.

ב. צד לחוזה או צד ג' העלול להיפגע מפרסום ההסכם, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.

ג. המשרד רשאי לדחות את התנגדות המתקשר או צד ג' אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות, או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי כתוצאה מפרסום המידע.

ד. החליט המשרד לדחות את התנגדות הגוף הפרטי, יודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ויודיע לגוף הפרטי כי הוא רשאי לעתור נגד החלטה זו בתוך 21 יום כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.

המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

ה. בהמשך למשא ומתן בין הצדדים ובהתאם להחלטת הממשלה, החליט המשרד שלא לפרסם את הסעיפים המפורטים בטבלה שלהלן מהטעמים המנויים בטבלה.

מספר הסעיף בחוזה	העילה לאי חשיפתו (ציון הסעיף הרלוונטי מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998)

#### **14. הפרת ההסכם**

הפר נותן השירותים הסכם זה או הוראה מהוראותיו, רשאי המשרד, בנוסף לזכויות העומדות לו על פי כל דין, לנקוט באחד או יותר מהצעדים הבאים:

- א. לחייב את נותן השירותים בהוצאות שנגרמו לו בגין הפרת ההסכם כאמור;
- ב. לראות את ההסכם כבטל, לאחר שנשלחה לנותן השירותים דרישה לתקן את המעוות והוא לא תיקנה תוך המועד שנקבע בדרישה, ולחייב את נותן השירותים בכל ההוצאות והתשלומים הנובעים מהפרה זו.
- ג. לראות את ההסכם כממשיך לעמוד בתוקפו ולבצע בעצמו או באמצעות אחרים את ההתחייבויות המוטלות על נותן השירותים על פי הסכם זה, וזאת על חשבון נותן השירותים.

#### **15. שינוי בתנאי ההסכם**

כל שינוי בתנאיו של הסכם זה ו/או נספחיו יעשה בהסכמת הצדדים מראש ובכתב. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.

#### **16. נציג המשרד**

נציג המשרד לעניין ביצוע הסכם זה הינו מר רומן פינציב, מרכז שכר עידוד ושיפור השירות, או מי מטעמו. נותן השירותים מתחייב לבצע הסכם זה בתיאום מלא עימו.

**17. כתובת הצדדים**

כתובות הצדדים לעניין ביצוע הסכם זה הן :  
המשרד : משרד העלייה והקליטה, רח' קפלן 2 הקריה, ירושלים.  
נותן השירותים : \_\_\_\_\_  
כל הודעה שתשלח על ידי אחד הצדדים למשנהו בדואר רשום, תראה כאילו נתקבלה תוך 72 (שבעים ושתיים) שעות ממסירתה בבית הדואר כאמור.

**18. סעיף תקציבי: 30-11-02-02**

**ולראיה באו הצדדים על החתום :**

_____ נותן השירותים	_____ חשבת	_____ מנהל אגף רכש, נכסים ולוגיסטיקה משרד העלייה והקליטה	_____ מנהלת אגף שיפור השירות והדרכה
------------------------	---------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

**אישור עו"ד :**

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_ מס' רשיון \_\_\_\_\_ מאשר בזאת :

- א. החוזה נחתם בפני ע"י מורשי החתימה של נותן השירותים, שהוסמכו לכך כדין.  
ב. ידוע לי כי אישור זה ניתן לפי דרישת משרד העלייה והקליטה וכי המשרד מסתמך על אישורי זה כתנאי להתקשרות בחוזה זה.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחתימת

\_\_\_\_\_  
תאריך

**הנדון : אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "נותן השירותים") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור לשכות משרד העלייה והקליטה המפורטים להלן :

**ביטוח חבות המעבידים**

1. אחריותה החוקית כלפי עובדיה בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים.

**ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

**ביטוח אחריות מקצועית**

1. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של נותן השירותים, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור לשכות משרד העלייה והקליטה.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב;
3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
  - מרמה ואי יושר של עובדים;
  - אובדן מסמכים כולל מדיה מגנטית, לרבות אובדן השימוש, עקב מקרה ביטוח;
  - הוצאת דיבה – לשון הרע;
  - אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה כלפי נותן השירותים.
4. הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים :

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה** בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל .
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשבת משרד העלייה והקליטה.
3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד העלייה והקליטה , ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. נותן השירותים אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על נותן השירותים.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

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

**בכבוד רב,**

\_\_\_\_\_

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

\_\_\_\_\_ תאריך

## ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_  
מס' הטלפון \_\_\_\_\_  
מס' הפקס: \_\_\_\_\_

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד \_\_\_\_\_

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_ (במילים  
כולל מע"מ.)

שיוצמד למדד\*) \_\_\_\_\_ מתאריך \_\_\_\_\_  
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר עם  
מכרז מס' 1/2015 לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור לשכות משרד העלייה והקליטה.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום,  
מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר  
לחייב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_  
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_  
שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

(\*) אם נדרשת ערבות צמודה