

## הסכם

שנערך ביום \_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2018

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")

לבין

(להלן: "נותן השירותים")

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

**והואיל** וביום 23.8.18 פרסם המשרד מכרז מס' 13/2018 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 נספח 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. נספחים להסכם:

א. נספח (א) - מפרט המכרז

ב. נספח (ב) - הצעת נותן השירותים.

### 3. השירותים לפי הסכם זה

במסגרת הסכם זה ידרש נותן השירותים לספק למשרד שירותי מענה טלפוני אנושי, כאשר אין באפשרות עובדי המשרד לענות לשיחות המופנות למוקדי השירות השונים, ובשעות בהן המשרדים סגורים.

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, ובאיכות השירות שינתן למשרד.

נותן השירותים יספק למשרד שירותי מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לקליטת פניות טלפוניות בלבד, רישומן, תיעודן, סיווגן עפ"י נושאים 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. עוד יובהר כי המוקד יפעל ממתקניו של נותן השירותים.

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:

המשרד מפעיל 12 נקודות שירות: 11 מרחבים ומרכז מידע טלפוני ארצי.

עבור 11 המרחבים, יסופקו השירותים בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד 20:00.

עבור מרכז מידע טלפוני ארצי, יסופקו השירותים בימים א'-ה' 24 שעות ביממה, בימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 עד 14:00, ובמוצאי שבתות וחגים מהשעה 21:00 ואילך.

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

#### ב. השפות בהן יינתנו השירותים:

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

#### 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.

כן יובהר כי נותן השירותים מתחייב לספק למשרד את השירותים נשוא הסכם זה על ידי מנהל המוקד המוצע מטעמו ולא על ידי אחר.

בכל מקרה בו יחפוץ הספק להחליף את מנהל המוקד, בקשתו תהיה טעונה הודעה 30 (שלושים) יום מראש ובכתב למשרד ותהיה כרוכה באישור של נציג המשרד. זאת על מנת שהמשרד יוכל לבדוק כי מנהל המוקד החדש עומד בכל הדרישות המפורטות במכרז. על הספק להציע נותן שירות חלופי, ברמה מקבילה לנותן השירות המוחלף או גבוהה ממנה. כניסתו לתפקיד של נותן השירות המוחלף, למתן שירותים מותנית בקבלת אישור לכך מאת נציג המשרד, בכתב ומראש.

(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' תעודת זהות / מס' תעודת עולה, עיר מגורים, הלשכה בה מטופל הפונה, מס' טלפון לחזרה אל הפונה, מס' טלפון של שיחה מזוהה, מהות הפנייה ומשך השיחה.

ב) דוח פניות מרוכז של השיחות שהתקבלו בעבור הלשכות ישלח פעמיים ביום, בשעה 08:00 ובשעה 13:00 לרשימת תפוצה רלוונטית שתועבר מראש לנותן השירותים.

ג) יובהר כי יתכנו שינויים בשעות העברת הדוחות בהתאם לדרישות המשרד.

ד) 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.

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 לספרדית נא הקש 5".

(3) 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 וקריינות מרגע המענה האוטומטי לשיחה ועד המענה האנושי כדלהלן: "משרד העלייה והקליטה שלום. אנו עסוקים כרגע בפניות קודמות, אנא המתן ותענה בהקדם. לידיעתך, מוקד טלפוני זה מופעל על-ידי נותן שירותים חיצוני עבור המשרד העלייה והקליטה, וכן חלק מהשיחות עשויות להיות מוקלטות לצורך שיפור השירות". הקריינות תינתן בשפתו של הפונה על פי הניתוב המפורט בסעיף (3) 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 (3) לעיל.
- (6) כל ההקלטות הקוליות במענה האוטומטי בשפות, הינן באחריות נותן השירותים בלבד ועל חשבונו 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 חשבונו.
- (9) נותן השירותים ילווה ע"י נציג המשרד וכן יקבל הדרכה מלאה מנציג המשרד, טרם מתן השירותים ובמהלכם. במסגרת הדרכה זו, יתאמו נציג המשרד ונותן השירותים מועד לביצוע הדרכה ע"י נציג המשרד, ועל נותן השירותים לוודא את השתתפותם של כל בעלי התפקידים הרלוונטיים (מנהל המוקד, אחראי המשמרת והמוקדנים) בהדרכה זו.

#### 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.
- 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.
- (2) דיווחים שוטפים לגבי הנתונים, יועברו למשרד ע"י נותן השירותים מעת לעת, על פי דרישות המשרד, ולכל הפחות אחת לחודש.
- (3) נותן השירותים יידרש לבדוק את החזרה הטלפונית של עובדי המשרד לאלו אשר השאירו הודעה במוקד. בדיקה זו, תבוצע באופן הבא:
- בכל חודש יפנו נציגי נותן השירותים ל – 10 פונים לכל מוקד שירות של המשרד אשר השאירו הודעה במהלך השבוע הקודם במוקד.
- נוסח הפנייה יהיה כדלקמן: "ביום \_\_\_\_\_ השארת הודעה ל \_\_\_\_\_ במשרד העלייה והקליטה. האם חזרו אליך טלפונית? תוך כמה זמן?".
- בתום כל חודש, יועבר לנציג המשרד דו"ח הכולל את שם העולה, מספר הטלפון שלו והמימצאים העולים מן השיחה.
- יובהר כי משך שיחה זה לא יעלה על 180 שניות כמפורט לעיל.

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

(4) נותן השירותים יידרש להעביר למשרד, אחת לחודש, קובץ מוקלט ובו 20 שיחות לפחות, בהן ענו נציגים מטעמו לפניות עולים.

יובהר כי על נותן השירותים לוודא כי הקובץ המוקלט כולל שיחות שנבחרו באופן רנדומאלי ושנערכו על ידי נציגים שונים ובימי עבודה שונים.

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

לאחר האזנת נציג המשרד לקובץ המוקלט, יועברו לנותן השירותים במידת הצורך 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 את הזכות לעכב את התשלום לנותן השירותים בגין אותו חודש ועד לקבלת הקובץ המוקלט ו/או הדוח הנדרש.

#### **4. תקופת ההתקשרות**

א. תוקף 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 4 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.

## 5. התמורה

- 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, עפ"י הצעת המחיר שהגיש נותן השירותים.
- התמורה תהא בהתאם לסכימת כל אורכי השיחות, והכפלת הסך המצטבר במחיר שנקבע בעבור כל דקת שיחה.
- 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.

## 6. דיווח ואופן ביצוע התשלום

- א. לצורך ביצוע התשלום ידווח 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 במועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.

ה. כללי ההצמדה:

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי (להוראות נוספות ראה הוראת תכ"ס 7.5.2.1 בעניין "כללי הצמדה"):

#### 1.1. הגדרות בנושא הצמדה

1.1.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

1.1.2. תאריך התחלת הצמדה – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 1.3.3).

1.1.3. מדד התחלתי – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.

1.1.4. המדד הקובע – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.

1.1.5. הצמדה שלילית – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.

1.1.6. מדד המחירים לצרכן- כפי שמפורסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

#### 1.2. עקרונות ביצוע הצמדה

1.2.1. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").

1.2.2. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

1.2.3. ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד.

1.2.4. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

#### 1.3. מנגנון ביצע הצמדה

1.3.1. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף 1.3.3. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.

1.3.2. ההצמדה תתבצע מדי 3 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 21 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 3 חודשים לאחר מכן.

1.3.3. על אף האמור בסעיף 1.3.1, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:

1.3.3.1. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.

1.3.3.2. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בסעיף 1.3.2 לעיל.

## 7. יחסי עובד- מעביד

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 כהלואה נושאת ריבית והצמדה, שנתן המשרד לנותן השירותים.

## 8. שמירת סודיות

- 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.

## 9. אחריות

- א. נותן השירותים בלבד ישא באחריות הבלעדית על פי כל דין בגין כל נזק גוף ו/או רכוש ו/או פגיעה ו/או הפסד מכל סוג שהוא, אשר יגרם באופן ישיר או בעקיפין לכל אדם או לגוף כלשהו, לרבות נותן השירותים, עובדיו, המשרד, עובדיו וכל צד שלישי, תוך כדי ו/או עקב ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל בביצוע השירותים ו/או חוזה זה בקשר אליהם ו/או הנובע מהם מסיבה כלשהי.
- 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.

## 10. ביטוח

א. נותן השירותים מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ולהציג למשרד העלייה והקליטה, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן :-

### **1) ביטוח חבות מעבידים**

- (א) נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (ב) גבול האחריות לא יפחת מסך - 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- (ג) 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.

### **2) ביטוח אחריות מקצועית**

- (א) נותן השירותים יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;
- (ב) הפוליסה תכסה 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 אנושי עבור משרד העלייה והקליטה, בהתאם למכרז ולחווה עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה;
- (ג) גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך - 250,000 דולר ארה"ב;
- (ד) הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
1. מרמה ואי יושר של עובדים;
  2. דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע;
  3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות נותן השירותים כנגד מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה;
  4. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
  5. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- (ה) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

### **3) כללי**

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :-

- (א) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל;
- (ב) 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 לחשב משרד העלייה והקליטה;

- (ג) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון ;
- (ד) נותן השירותים אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטח על פי תנאי הפוליסות ;
- (ה) ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על נותן השירותים ;
- (ו) כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטיף 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 ;
- (ז) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

- ב. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח, או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור בנוסח המצורף למפרט המכרז והמסומן כנספח י"ז, יומצאו על ידי נותן השירותים למשרד העלייה והקליטה עד למועד חתימת החוזה ;
- ג. נותן השירותים מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - משרד העלייה והקליטה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה בתוקף ;
- ד. נותן השירותים מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד העלייה והקליטה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח ;
- ה. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את נותן השירותים מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי מכרז וחוזה זה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי מכרז וחוזה זה.

## **11. ערבות**

- א. לשם הבטחת ביצוע הסכם זה, ימסור נותן השירותים למשרד ערבות בנקאית, מקורית ובלתי מותנית, 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.

## **12. המחאת זכויות**

- 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.

### **13. 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.

### **14. 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.

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.

### **15. 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)

#### **16. 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.

#### **17. 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.

#### **18. נציג המשרד**

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

#### **19. 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.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

מורשה חתימה \_\_\_\_\_ חשבת \_\_\_\_\_ מנהלת אגף הדרכה  
איכות ומצוינות \_\_\_\_\_  
**משרד העלייה והקליטה**  
נותן השירותים \_\_\_\_\_

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.

תאריך \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

נספח ט"ז

### 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).

מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר עם

מכרז מס' 13/2018 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 לחיוב 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

מס' הבנק ומס' הסניף  
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך  
שם מלא  
חתימה וחותמת

## נספח י"ז

לכבוד :

מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה

א.ג.נ.,

### הנדון : אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן: "נותן השירותים") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר לאספקת שירותי מענה טלפוני אנושי עבור משרד העלייה והקליטה, בהתאם למכרז ולחווה עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, את הביטוחים המפורטים להלן :

#### ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב 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 מקצועית, פוליסה מס'

1. הפוליסה מכסה 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 אנושי עבור משרד העלייה והקליטה, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה;
2. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך- 250,000 דולר ארה"ב.
3. הכיסוי על פי הפוליסה מורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
  - (1) מרמה ואי יושר של עובדים;
  - (2) דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע;
  - (3) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות נותן השירותים כנגד מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה;
  - (4) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
  - (5) הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

### כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - משרד העלייה והקליטה**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על דינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד העלייה והקליטה.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/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 מקטין 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. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.

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

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

חתימת מורשה המבטח וחותרמת המבטח

\_\_\_\_\_ תאריך

