

נספח א' לחוברת המכרז

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת 2012

בין :

מדינת ישראל - המשרד לאזרחים ותיקים
שכתובתו למשלוח דואר : רח' קפלן 3, ירושלים
(להלן : "המשרד")
באמצעות המנהל הכללי של המשרד
ביחד עם סגן חשב המשרד

מצד אחד ;

לבין :

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

מצד שני ;

והמשרד פרסם מכרז פתוח מס' 2/12 - להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים *8840 (להלן : "המכרז"), הכל כמפורט במסמכי המכרז על נספחיו. העתק ההזמנה להציע הצעות מצורפת כנספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו ;

הואיל

נספח א'

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 ;

והואיל

נספח ב'

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 ;

והואיל

והואיל

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 וכוותרות

- 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. "אזרח ותיק" – תושב ישראל שהגיע לפי הרישום במרשם האוכלוסין לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004.
 - 1.3.2. "המשרד" – המשרד לאזרחים ותיקים.
 - 1.3.3. "המרכז" – מרכז פניות הציבור של המשרד, שיופעל על פי כלל הוראות המרכז 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 תוענקנה אופציות להארכת משך תקופת ההסכם מפעם לפעם, במשך פרקי זמן כפי שיבחר המשרד, ועד לשלושים ושישה חודשים נוספים, וזאת במתן הודעה בכתב לנותן השירותים לא יאוחר מ- 30 יום 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 בידיו אישור תקף בדבר מעמד במע"מ.
- 3.5. כי בידיו אישור "ניהול תקין" תקף לשנת 2012 מרשם העמותות, אם נותן השירותים הנו עמותה או מרשם ההקדשות אם נותן השירותים הנו חברה לתועלת הציבור.
- 3.6. כי בידיו אישור תקף של הרשויות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין 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.
- 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 בידיו 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 הקמה ותפעול של המרכז בעבור המשרד וכי אינו בעליו של המרכז או בעל כל זכות במרכז מעבר להקמתו והפעלתו בעבור המשרד, וכי בכפוף לכך מלוא הזכויות במרכז הן של המשרד. לאחר תום תקופת ההסכם לא יפעיל נותן השירותים את המרכז ולא יעשה שימוש בכל מידע שהגיע לידיו, עקב הקמתו ותפעולו של המרכז.
- 3.14. מובהר כי נכוונות 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 חשבונו, 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 וההסכם 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 להקמה ותפעול באופן ראוי, יעיל ומקצועי של המרכז, גם במידה שפעולה ספציפית אינה מפורטת להלן.

4.1. הפעלת המרכז - כללי

4.1.1. נותן השירותים יפעיל מרכז פניות ציבור (הממוענות אל המשרד לאזרחים ותיקים) שיכלול מוקד אנושי לקליטת הפניות (טלפוניות ובכתב), תיעודן, סיווגן, טיפול בהן לרבות ביצוע בירור מול משרדי ממשלה, רשויות ממשלתיות, גופים ציבוריים ונותני שירותים, ומעקב אחר הטיפול בפניות (להלן: "המרכז").

זכאות הפונה לקבלת שירותים מהמרכז תיבחן על פי הזדהותו ומהות פנייתו – פונה המזדהה כאזרח ותיק יקבל שירותי מידע וטיפול בתלונות בכל נושא, ואילו בן משפחה הפונה בשם אזרח ותיק, יקבל מענה בכל שאלה שמהותה נוגעת לתחומי החיים של האזרח הוותיק.

תפקידי נותן השירותים יתמקדו בעיקר בהיבטים הטכניים והפרוצדוראליים של הטיפול בפנייה. עם זאת, במסגרת הטיפול בפניה לבירור זכויות האזרח הוותיק, עשויים עובדי נותן השירותים להשתתף בטיפול מהותי בפנייה בדרך של ניסוח מכתב, שיחה עם עובדי משרדים/רשויות ממשלתיות וכד'. מודגש כי כל פעולה הכוללת טיפול מהותי בפנייה תיעשה בתיאום מלא עם נציג המשרד ובהתאם להנחיותיו, כאשר כל מסמך כתוב במסגרת טיפול בפניה יצא בחתימת עובד מוסמך של המשרד.

המרכז יופעל באמצעות כח אדם של נותן השירותים שיורכב לכל הפחות מבעלי תפקידים שונים המפורטים להלן ובהם: מנהל מוקד; מוקדן טלפוני; רכז בכיר; מידען/ית; יועצים מומחים; אחראי משמרת; מוקדן דיוור; מנהל מקצועי ואחראי הדרכה, כהגדרתם בסעיף 4.4 להלן.

תהליך הטיפול בפניה ייעשה בהתאם לדרישות המשרד, כמפורט במפרט הדרישות – מסלול הטיפול בפנייה המצורף כנספח ג' להסכם זה ובתרשים הטיפול בפנייה המצורף כנספח ד' להסכם זה ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן. כל פעולות המרכז ייעשו בתיאום עם נציג המשרד ובקשר ישיר עמו כמתואר במסמכי המרכז.

נספחים ג'-ד'

4.1.2. נותן השירותים מתחייב כי המרכז יחל לפעול על פי הקבוע במכרז ובהסכם זה בתוך 30 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 המרכז מוטלת על נותן השירותים, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המרכז.

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

4.1.4.1. פנייה שעניינה מסירת מידע (פשוט) – פנייה על פי סעיפים 1-3 לנספח ד' (תרשים הטיפול בפנייה).

4.1.4.2. פנייה שעניינה מידע מורכב – פנייה על פי סעיפים 6-7 לנספח ד' (תרשים הטיפול בפנייה).

4.1.4.3. פנייה שעניינה בירור זכויות – פנייה אשר הטיפול בה כולל טיפול על פי סעיפים 9 ואילך לנספח ד' (תרשים הטיפול בפנייה).

4.1.5. מובהר כי בכל מקרה של מחלוקת ביחס לסוג הפניה יכריע נציג המשרד, ולנותן השירותים לא יהיו כל טענות ביחס לקביעת נציג המשרד בנושא. נציג המשרד רשאי להורות לנותן השירותים כי פנייה מסוימת שטופלה על ידי נותן השירותים כאחד מן הסוגים המפורטים בהסכם זה תטופל כפנייה מאחד מן הסוגים האחרים המפורטים במכרז זה.

4.1.6. מובהר כי המשרד שומר לעצמו את הזכות להכניס שינויים ולערוך התאמות בשירותים מושא הסכם זה, לרבות ביחס לנושאי השירותים וסוגי ההתחייסות והטיפול בהם, בהתאם לצרכים, הניסיון והלקחים שיעלו מן השטח, ונותן השירותים מתחייב להנחות ולהכשיר את עובדיו לאספקת השירותים בהתאם לדרישות המשרד הנוספות. זאת, בין היתר במסגרת הרענונים החודשיים.

4.2. זמני פעילות המרכז –

4.2.1. נותן השירותים יפעיל את המרכז בימים א' – ה' (למעט ימי חג ושבתון) בשעות 08:00 - 20:00. ביום ו', בערבי חג ובמוצאי שבתות המרכז לא יהיה פעיל. בזמנים שבהם המרכז 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 המרכז בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום, כפי שצרכים אלו יקבעו על ידי משרד, כך שהמרכז יפעל גם מעבר לזמני הפעילות הנקובים בסעיף 4.2.1 לעיל. מובהר כי בשעת חירום כאמור המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז בכל שעה שהיא ובכל יום שהוא, לרבות בימי חג ושבתון.

4.3. היקף פעילות –

4.3.1. המרכז יקלוט פניות (לרבות מענה לשאלונים) שיגיעו אליו בדרכים שונות, לרבות באמצעות הטלפון, מכשיר הפקסימיליה, דואר אלקטרוני, דואר והגעה פיזית למענים שיבחרו על ידי המשרד. יצוין כי, בכפוף לאישור מראש של המשרד, המרכז יוכל לקבל פניות ציבור גם במרכזי ריכוז של אזרחים ותיקים במקומות שונים.

4.3.2. המרכז יעסיק מוקדנים טלפונים על פי הקבוע בסעיף 4.4 להלן ביניהם דוברי השפות הבאות: עברית, אנגלית, רוסית, אמהרית וערבית. נותן השירותים מתחייב כי בשעות הפעילות של המרכז יפעלו לכל הפחות מוקדנים טלפונים דוברי שפות כמפורט להלן (מתוך מספר המוקדנים שנותן השירותים מחוייב כי יפעלו בכל זמני פעילות המרכז):

4.3.2.1. בין השעות 08:00 – 17:00 - שלושה מוקדנים טלפונים דוברי עברית ורוסית, מוקדן טלפוני דובר עברית ואמהרית ומוקדן טלפוני דובר עברית וערבית.

4.3.2.2. בין השעות 17:00 – 20:00 - שני מוקדנים טלפונים דוברי עברית ורוסית.

4.3.2.3. בעת הפעלת המרכז ב"שעת חרום" כאמור בסעיף 4.2.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 4.2.1 לעיל) - מוקדן טלפוני אחד לפחות דובר עברית ורוסית.

4.3.3. מובהר כי, במידת הצורך ובהתאם לכמות הפניות בשפה מסוימת שתגענה למרכז, 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 המפורטים בנספח ה' להסכם זה.

נספח ה'

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

4.4. כח האדם של נותן השירותים -

נותן השירותים מתחייב להעמיד לטובת הפעלת המרכז 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 המרכז, ובכלל זה אחראי על כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 4.4 זה, פתרון בעיות, ביצוע ובקרה על אופן מתן השירותים, הפקת דוחות ודיווחים שוטפים וישמש איש קשר מטעם נותן השירותים מול המשרד.
תנאי כשירות:	1. בעל תואר ראשון לפחות במדעי החברה/כלכלה/מדעי המחשב. 2. בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בניהול של לפחות 10 עובדים. 3. בעל ניסיון בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות. 4. זהותו של מנהל המוקד כפופה לאישור המשרד.
כמות:	נותן השירותים ידרש להעמיד מנהל מוקד אחד במשרה מלאה.

4.4.2. "מוקדן טלפוני"

תיאור תפקיד:	קליטת פניות טלפוניות מפונים, מתן מענה ומידע העומד לרשותו (רק במקרה של בקשה לקבלת מידע פשוט) או הפניית שאלון להשלמת פרטים/בירור זכויות או העברת
--------------	--

הטיפול לידי רכז בכיר, וכן קביעת סטאטוס לפנייה, הכל כמפורט בנספח ג' להסכם זה (מסלול הטיפול בפניה).	
1. סטודנט ללימודי תואר ראשון או בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד שאושר (בכתב) על ידי נציג המשרד לאחר שהתרשם כי המועמד מתאים לתפקיד. 2. שליטה במחשבים בתוכנת OFFICE. 3. ניסיון בעבודת מזכירות של לפחות 9 חודשים במהלך 3 השנים קודם למועד העסקתו.	תנאי כשירות:
נותן השירותים יידרש להעמיד מוקדנים טלפוניים, כך שבין השעות 08:00 – 17:00 יפעלו לפחות 12 מוקדנים טלפונים, בין השעות 17:00 – 20:00 יפעלו לפחות 2 מוקדנים טלפונים, ובזמן פעילות המרכז בשעת חרום כאמור בסעיף 4.2.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 4.2.1 לעיל) יפעלו לפחות 2 מוקדנים טלפונים (מובהר כי עליהם להיות פיזית במרכז), וכן מתחייב נותן השירותים להעמיד לרשות המשרד מוקדן טלפוני נוסף בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון. המשרד יהיה רשאי לדרוש תוספת מוקדנים טלפונים, כאמור על פי שיקול דעתו ובכל מקרה של חריגה מהמדד הרלוונטי המפורט בנספח ה' להסכם זה.	כמות:

4.4.3. "רכז בכיר"

קליטת פניות לקבלת מידע פשוט או פניות לקבלת מידע מורכב או פנייה לבירור זכויות מהמוקדן הטלפוני, בירור, ניסוח הפנייה לרשויות הרלוונטיות או פנייה לאחד היועצים המומחים שיעמיד נותן השירותים כאמור בסעיף 4.4.5 להלן, קבלת מענה ישירות מהרשות, ניסוח תשובות לפונים, ביצוע מעקב אחר קבלת מענה מהרשות, עמידה בקשר מול המשרד ו/או מי מטעמו כולל ספקים המפעילים עבור המשרד מתנדבים להגעה לבתי אזרחים ותיקים כולל ניצולי שואה, לשם תיאום הגעת מתנדב לבית האזרח הוותיק (ככל שנדרש), ועוד. הכל כמפורט במפרט הדרישות, נספח ג' להסכם זה.	תיאור תפקיד:
1. סטודנט ללימודי תואר שני במדעי החברה משנה ב' ואילך, עדיפות לסטודנטים במקצועות העבודה הסוציאלית/הגריאטריה. 2. בעל ניסיון בעבודה עם ציבור האזרחים הוותיקים של לפחות תשעה חודשים רצופים במהלך 3 השנים קודם להעסקתו.	תנאי כשירות:

כמות:	נותן השירותים יידרש להעמיד 6 רכזים בכירים, וכן יתחייב להעמיד לרשות המשרד רכוז בכיר נוסף בתוך חודש ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון. המשרד יהיה רשאי לדרוש תוספת רכוז בכיר כאמור על פי שיקול דעתו, ובכל מקרה של חריגה מהמדד הרלוונטי המפורט בנספח ה' להסכם זה.
-------	--

4.4.4. "מידען/ית"

תיאור התפקיד:	1. הקמת מאגר מידע ונתונים שמיועד לשמש את עובדי המרכז במתן השירותים לפונים, ניהול המידע והפצתו לעובדי המרכז. 2. עדכון שוטף של מאגר המידע על בסיס הפניות המגיעות והתשובות הניתנות להן. 3. איסוף נתונים לצרכי מחקר: עיבוד הנתונים וניתוחם, הפקת דוחות המצביעים על מגמות וכדו'.
תנאי כשירות:	1. בעל תואר שני במידענות/ספרנות. 2. ידע וניסיון בשימוש במאגרים אלקטרוניים, בתוכנות OFFICE ובתוכנות של עיבוד נתונים ייעודיות. 3. בעל ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה בתחום של מידענות. קיימת עדיפות לבעלי ידע והכשרה בנושאים רלוונטיים לאזרחים ותיקים.
כמות:	נותן השירותים יידרש להעמיד מידען אחד במסגרת מתן השירותים. היקף המשרה של המידען יעמוד על משרה מלאה.

4.4.5. "יועץ מומחה"

תיאור התפקיד:	היועץ המומחה יקלוט מהרכזים הבכירים את הפניות שאין באפשרותם ליתן לפונה מענה מדויק. ככל שנדרשת בדיקה מול רשות – היועץ ייתן חוות דעתו ביחס לפניות אלה ויהיה אמון על ליווי הטיפול בהן. כמו כן, היועץ יהווה יועץ מומחה לצוות המרכז בתחומי התמחותו, בכל הנוגע לטיפול בפניות המגיעות למרכז.
תנאי כשירות:	1. בעל תואר ראשון, תינתן עדיפות לבעלי תואר שני. 2. בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בתחום התמחותם, במוסד המוכר כמתמחה בתחום. מובהר כי, למשרד יהיה שיקול דעת בבחירת היועצים המומחים, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובדים שאושרו על ידי המשרד בכתב ומראש.

כמות:	בשלב הראשון נותן השירותים יידרש להעמיד לרשות המשרד יועצים בתחומים הבאים ובהיקף משרה כמפורט להלן: יועץ לענייני ביטוח לאומי – משרה מלאה. יועץ בריאות בתחומי הזקנה – חצי משרה. יועץ הכנה לפרישה – חצי משרה. יועץ זכויות ניצולי שואה – חצי משרה. המשרד יהא רשאי להחליט בכל זמן נתון על שינוי אחד או יותר מתחומי הייעוץ ונותן השירותים יתחייב לבצע את השינוי ובכלל זה להעמיד יועץ או יועצים העומד/ים בתנאי הכשירות הנ"ל בתוך חודש ימים. נותן השירותים יתחייב להעמיד יועץ או יועצים נוספים בהיקף כולל של חצי משרה בהתראה מראש של חודש ימים בכל זמן נתון. למען הסר ספק – היועצים המומחים לא יהיו מועסקים באופן או בהיקף כלשהו על ידי רשות כלשהי, אליה יעשו פניות לבירור זכויות.
-------	--

4.4.6. "אחראי משמרת"

תיאור התפקיד:	אחראי על תיפקוד המרכז בזמן אמת, ניהול המשמרות, פיקוח וניטור על ניתוב הפניות לרכזים הבכירים ו/או ליועצים המומחים, פיקוח על העזרים והציוד הדרושים לפעילות, מתן תמיכה במוקדנים הטלפונים/מוקדני הדיוור/רכזים בכירים/יועצים מומחים ופתרון בעיות.
תנאי כשירות:	1. סטודנט ללימודי תואר ראשון או בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד, שאושר מראש (בכתב) על ידי נציג המשרד לאחר שהתרשם כי המועמד מתאים לתפקיד. 2. שליטה במחשבים בתוכנת OFFICE. 3. בעל ניסיון של שנה לפחות כמוקדן טלפוני. 4. בעל ניסיון של שישה חודשים לפחות בניהול צוות עובדים.
כמות:	נותן השירותים יידרש להעמיד במסגרת מתן השירותים לפחות אחראי משמרת במשרה מלאה, וכן יתחייב להעמיד לרשות המשרד אחראי משמרת נוסף בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון.

4.4.7. "מוקדן דיוור"

תיאור	טיפול בקבלת פניות בדואר למרכז באופן ישיר או אלקטרוני,
-------	---

התפקיד :	מיון והפניית לטיפול הגורם המתאים, ביצוע מעקב אחר הוצאת מענה לפונה.
תנאי כשירות :	1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד לפחות. עדיפות לסטודנט ללימודי תואר ראשון. 2. שליטה במחשבים בתוכנת OFFICE. 3. ניסיון בעבודת מזכירות של לפחות 9 חודשים במהלך 3 השנים קודם להעסקתו.
כמות :	נותן השירותים יידרש להעמיד במסגרת מתן השירותים לפחות מוקדן דיוור אחד במשרה מלאה, וכן מתחייב להעמיד לרשות המשרד מוקדן דיוור נוסף בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון.

4.4.8. "מנהל מקצועי ואחראי הדרכה"

תיאור התפקיד :	מהווה הסמכות המקצועית במרכז (כפוף להנחיות נציג המשרד); אחראי על מתן הדרכה מקצועית לבעלי תפקידים השונים במרכז על פי הקבוע בנספח ו' להסכם זה, ובכלל זה ביצוע הכשרה לבעלי תפקידים חדשים במרכז וביצוע רענונים לבעלי תפקידים הקיימים.
תנאי הכשירות :	1. בעל תואר ראשון במדעי החברה. 2. בעל ניסיון של שנה לפחות בהדרכת עובדים וצוותים בארגונים. 3. בעל ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה בתחום הזיקנה או בעבודה עם אזרחים ותיקים.
כמות :	נותן השירותים יידרש להעמיד מנהל מקצועי ואחראי הדרכה אחד לפחות במשרה מלאה.

4.5. מובהר כי על כל בעלי התפקידים המצוינים בסעיף 4.4 לעיל להיות ייעודיים למתן השירותים על פי הסכם זה, והם לא יוכלו למלא תפקידים נוספים אצל נותן השירותים, לשם אספקת שירותים אחרים שהוא מספק.

עוד מוסכם כי בעל תפקיד יוכל לסייע לבעל תפקיד אחר בביצוע תפקידו ובלבד שהדבר לא יפגע בביצוע תפקידו המקורי, אלא אם ניתן אישור נציג המשרד לכך.

4.6. שלבי הטיפול בפניה –

הטיפול בפניה ייעשה כמפורט במפרט הדרישות – מסלול הטיפול בפניה (נספח ג' להסכם זה) ובתרשים הטיפול בפניה (נספח ד' להסכם זה) ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן.

4.7. הכשרת עובדים –

4.7.1. נותן השירותים מתחייב להעניק, הכשרה מתאימה לחלק מסוגי העובדים, שיעסיק במתן השירותים לפי הסכם זה, כמפורט להלן:

4.7.1.1. "מוקדן טלפוני" – קורס בסיסי ורענונים חודשיים, במתכונת המפורטת בנספח ו' להסכם זה.

נספח ו'

4.7.1.2. "מוקדן דיוור" – קורס בסיסי ורענונים חודשיים, במתכונת המפורטת בנספח ו' להסכם זה.

4.7.1.3. "רכז בכיר" – קורס בסיסי ורענונים חודשיים, במתכונת המפורטת בנספח ו' להסכם זה.

4.7.1.4. "אחראי משמרת" – קורס בסיסי ורענונים חודשיים – במתכונת המפורטת בנספח ו' להסכם זה, כאשר נושאי הרענון הראשונים יכללו היכרות עם מערך השירותים ועריכת תיאום ציפיות.

4.7.1.5. "יועצים מומחים" - רענונים חודשיים – במתכונת המפורטת בנספח ו' להסכם זה, כאשר נושאי הרענון הראשונים יכללו היכרות עם מערך השירותים ועריכת תיאום ציפיות.

4.7.1.6. "מידען" - קורס בסיסי ורענונים חודשיים, במתכונת המפורטת בנספח ו' להסכם זה.

4.7.1.7. "מנהל המוקד" - קורס בסיסי ורענונים חודשיים, במתכונת המפורטת בנספח ו' להסכם זה.

4.7.1.8. "מנהל מקצועי ואחראי הדרכה" - קורס בסיסי ורענונים חודשיים, במתכונת המפורטת בנספח ו' להסכם זה.

4.7.2. מובהר כי, נותן השירותים יממן את הכשרת העובדים המפורטים לעיל על חשבון, לרבות תשלום שכר העובדים בגין השתתפותם בהכשרות/ברענונים. נותן השירותים מתחייב כי הקורס הבסיסי לכל אחד מבעלי התפקידים, להם נדרש נותן השירותים לקיים קורס בסיסי, יסתיים בתוך חודש ממועד גיוס בעל התפקיד.

4.7.3. נותן השירותים יהא אחראי להעמדת מלוא התשתיות הדרושות לצורך קיום תוכנית ההכשרה/רענונים כאמור בסעיף 4.7.1 לעיל (ובכלל זה מבנה, כיבוד, עזרים טכניים וכיו"ב) על חשבון, ונותן השירותים לא יהא זכאי לתוספת תשלום בגין כך.

4.8. תיעוד וניהול ממוחשבים-

4.8.1. לשם תפעול המרכז 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, כמפורט בנספח ז' להסכם זה.

4.8.3. נותן השירותים מתחייב להמשיך ולהכניס שינויים ושיפורים במערכת ניהול הפניות במידת הצורך ולפי דרישת המשרד. כמו כן, בכל עת, נותן השירותים יעדכן וישנה את התוכנה על פי דרישת וצרכי המשרד, בכדי להתאימה לדרישותיו וצרכיו, ויהיה ערוך לביצוע שינויים ועדכונים כאמור בהתראה של 14 ימי עבודה.

4.8.4. בתוך כך נותן השירותים יתחייב להעמיד לרשות המשרד שירותי תמיכה טכניים לליווי העבודה על התוכנה ולביצוע שינויים בה.

4.9. מחלקת בקרה ומחקר -

4.9.1. נותן השירותים יפעיל במרכז מחלקת מחקר ובקרה שתהא אחראית על איסוף נתונים מתוך הפניות, ניתוחם, עיבודם והפקת דוחות בהתאם. עריכת הדוחות תבוצע ע"י מידען שזה עיקר תפקידו.

4.9.2. הדוחות ייועדו לזיהוי מגמות ודפוסי התנהלות ביחס לפניות ולטיפול בהן. זאת, לטובת שתי מטרות: (1) הפקת לקחים ומסקנות באשר למהות השירותים הניתנים ולצורך מציאת דרכים לשפרם ולשכללם. (2) למידת התחום ונושאי הפניות לשם המלצה על תיקוני חקיקה ועל דרכי התייעלות ושיפור השירות.

4.9.3. במסגרת זו, נותן השירותים יהא אחראי להכין ולהעביר למשרד, מדי שלושה חודשים "תיק מרוכז" שיכלול דוחות צמודי מסקנות 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 ותיקים, חשש לקיום פער בין המצב החקיקתי למצב הרצוי וכיו"ב.

4.10. שונות

4.10.1. נותן השירותים אחראי לביצוע כל פעולה הכרוכה בביצוע מחויבויותיו על פי דין. בכלל זה, יתחייב כי בכל הקשור בהפעלת המרכז, טיפול בפניות האזרחים הוותיקים והתקשרות עם צד ג', ינהג בהתאם לאמות המידה המחייבות רשות ציבורית הפועלת על פי דין.

4.10.2. מוסכם כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות ו/או בהסכמת נותן השירותים, את השירותים הנדרשים על כל מרכיביהם ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן משמעותי את העלות הכלכלית של מתן השירותים, וכן שלא יהיה בכך משום הכבדה בלתי סבירה על נותן השירותים.

4.10.3. המשרד יהא רשאי לגרוע איזה מן רכיבי השירותים מושא הסכם זה, וזאת בהתאם לצרכיו ובהודעה שתיתן בכתב, ונותן השירותים לא יהיה זכאי לתמורה הקבועה בגין רכיב זה במסגרת הסכם זה, וכן לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו. במקרה כזה המשרד יהיה רשאי להפעיל את הרכיב שנגרע כאמור בעצמו או באמצעות מי מטעמו.

4.10.4. מוסכם בזאת כי למשרד שמורה הזכות לדרוש החלפתו של כל עובד ו/או מועסק על ידי נותן השירותים באספקת 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.

4.10.5. נותן השירותים אינו רשאי לספק את השירותים באמצעות קבלן משנה, אלא אם קיבל על כך אישור מראש ובכתב מהמשרד. אם ניתן אישור בכתב לנותן השירותים להעסיק קבלן משנה, אזי נותן השירותים לבדו יהיה אחראי כלפי המשרד ביחס לביצוע השירותים במלואם ובמועד, וכן לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי קבלן המשנה.

4.10.6. 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), תש"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.

4.10.7. 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.

4.10.8. 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.

4.10.9. המשרד זכאי בכל עת לקבל מנותן השירותים תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי נותן השירותים.

4.10.10. 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 המרכז, 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, פירוט בעלי התפקידים המועסקים במרכז, 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, חשב 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 השירותים, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה. נותן השירותים מתחייב לתקן את הליקויים שימצאו (אם ימצאו) בביקורות בתוך 14 ימים לכל המאוחר.
- 5.7. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.
- 5.8. לנציגי המשרד תתאפשר גישה אינטרנטית מאובטחת לבסיס הנתונים שינהל נותן השירותים וכן יתאפשר להעתיק את בסיס הנתונים המשמש לביצוע השירותים וכל נתון ומידע הנמצא אצל נותן השירותים בקשר עם ביצוע השירותים.
- 5.9. נותן השירותים מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספיים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.
- 5.10. נותן השירותים מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

6. התמורה

בכפוף לקיום התחייבויותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה, בגין ביצוע השירותים לשביעות רצון המשרד, יהא זכאי נותן השירותים לתמורה כמפורט להלן (להלן: "התמורה"):

6.1. תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט, כהגדרתה בסעיף 4.1.4 לעיל –

עבור כל פניה שעניינה מסירת מידע פשוט, אשר הגיעה אל המרכז והושלם הטיפול בה, ישלם המשרד לנותן השירותים – סך של _____ ₪ [X] - יושלם לאחר זכייה.

6.2. תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע מורכב, כהגדרתה בסעיף 4.1.4 לעיל –

עבור כל פניה שעניינה מסירת מידע מורכב, אשר הגיעה אל המרכז והושלם הטיפול בה, ישלם המשרד לנותן השירותים סך של _____ ₪ [2X] - יושלם לאחר זכייה.

6.3. תשלום עבור פנייה שעניינה בירור זכויות, כהגדרתה בסעיף 4.1.4 לעיל –

עבור כל פניה שעניינה בירור זכויות ישלם המשרד לנותן השירותים סך כולל של _____ ₪ [3X] – יושלם לאחר זכייה] (להלן: "תעריף בירור זכויות") באופן הבא:

6.3.1. עם הענקת סטאטוס של "פניה לבירור זכויות" שהגיעה אל המרכז – תשלום חמישית (0.2) מתעריף בירור זכויות.

6.3.2. לאחר הוצאת תזכורת שלישית לגוף ממנו התבקש הבירור (על פי הקבוע בסעיף 4 למפרט הדרישות ולמסלול הטיפול בפנייה) יושלמו שתי חמישיות (0.4) נוספות מתעריף בירור זכויות.

6.3.3. בסיום הטיפול בפניה לבירור זכויות, ובכפוף לאישור נציג המשרד על השלמת הטיפול – תשלום היתרה שטרם שולמה מתעריף בירור זכויות.

6.4. פנייה לבירור זכויות כלפי גופים פרטיים/עסקיים ו/או כלפי גופים שאינם חלק מרשויות הממשלה – תטופל (אם תטופל) כאמור בסעיף 8 למפרט הדרישות. בגין מתן מענה לפונה כי העניין אינו בתחום הטיפול של המשרד, בכתב או בעל פה, בהתאם לדרך פניית הפונה – נותן השירותים יהא זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפנייה למסירת מידע פשוט (סעיף 6.3.1 לעיל).

6.5. פנייה לבירור זכויות כלפי גופים ציבוריים או תחת פיקוח רשויות המדינה ודומיהם תטופל כאמור בסעיף 9 למפרט הדרישות. אם יחליט המשרד להנחות את נותן השירותים לערוך פנייה (לחתימת נציג המשרד) אל הרשות הממשלתית האחראית לנושא הפנייה – כי אז יחולו הוראות ההסכם ביחס לתשלום עבור פניה לבירור זכויות (סעיף 5.3 לעיל). אם יחליט המשרד כי נותן השירותים ישיב לפונה כי סוג הפניה אינו בתחום הטיפול של המשרד – כי אז בגין מתן מענה בכתב ובעל פה, בהתאם לדרך פניית הפונה, נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפניה למסירת מידע פשוט (סעיף 6.1 לעיל).

6.6. פנייה בהתייחס לזכויות ניצולי שואה בלבד שאינה כוללת בקשת מידע לגבי זכויות אזרח ותיק תועבר על ידי המרכז למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה. בגין פנייה כזו נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפניה למסירת מידע פשוט (סעיף 6.1 לעיל). התמורה כוללת את עלות העברת השיחה למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה.

6.7. תמורת ביצוע השירותים בשעת חירום כאמור בסעיף 4.2.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 4.2.1 לעיל) – המציע יהיה זכאי לתוספת של 10%.

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

6.9. 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:

6.9.1. 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.

6.9.2. 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.

6.9.3. 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.

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

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

6.11. מוסכם בזאת כי גובה התמורה הכוללת שישלם המשרד לנותן השירותים לא תעלה בכל מקרה על 8 מיליון ₪ 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.

6.12. 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 למרכז, מספר הפניות לבירור זכויות ביחס אליהן הוצאה תזכורת שלישית לגוף ממנו התבקש הבירור, מספר הפניות לבירור זכויות שהטיפול בהן הסתיים; מספר הפניות לפי סעיף 6.4 לעיל; ומספר הפניות לפי סעיף 6.5 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.

נספח ח'

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

6.14. 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.

6.15. 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.

6.16. 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.

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

6.18. 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 חשבון, 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 הוותיקים הפונים למרכז, 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 להחתים כל מי שעובד אצלו ועשוי להיחשף למידע כאמור על התחייבות שלא לעשות שימוש במידע ללא אישור המשרד ומראש ובכתב, בנוסח המצ"ב כנספח 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.

10.6. נותן השירותים מתחייב כי כל מידע הנקלט או הנוצר במרכז יישמר במאגר ממוחשב אחד, אשר הגישה אליו תהא נתונה לעובדי המשרד באמצעות קוד סודי שיימסר להם, ולעובדי נותן השירותים שיאושרו לצורך העניין על ידי המשרד (להלן: "המורשים"). נותן השירותים מתחייב כי הגישה למאגר הנתונים האמור תהא נתונה למורשים בלבד, וכי יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לשם שמירה על סודיות המאגר ואבטחת המידע שבו.

10.7. ידוע לנותן השירותים כי בכוונת המשרד לפעול לביצוע הרישום הנדרש (אם נדרש) ביחס למרכז בפקס מאגרי המידע (על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981), ונותן השירותים מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל דבר ועניין הקשור לביצוע רישום זה.

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. נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיוורשו על ידי המשרד בביצוע מחקרים בהתייחס לשירותים מושא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

11.4. המשרד יספק את מספר הטלפון של המרכז (*8840), ישא בעלויות רכישת מספר הטלפון של המרכז, 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 בעקיפין, 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 התערר 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 לאזרחים ותיקים, 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 לאזרחים ותיקים 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 לאזרחים ותיקים 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 להקמה ותפעול מרכז פניות ציבור עבור המשרד לאזרחים ותיקים בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים.

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 מרכז פניות ציבור בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים.

14.3.3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים 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;

אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש עקב מקרה ביטוח;

הוצאת דיבה – לשון הרע;

אחריות צולבת.

הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

14.4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

14.4.1. לשם המבוטח תתווסף מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים, 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 לחשב של המשרד לאזרחים ותיקים.

14.4.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור 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 מקטין 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 לאזרחים ותיקים, 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 לאזרחים ותיקים בתוקף. נותן השירותים מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות, מאושרות וחתומות ע"י המבטח, או אישור חתום על ידו על חידושן למשרד לאזרחים ותיקים 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 לגבות 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 לאזרחים ותיקים 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 400,000 ₪ 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 שלוש 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 הזמנים המופיעים בנספח ה' (מדדי הביצוע) – 5,000 ₪ בגין כל שבוע איחור במילוי ההנחיות.
- 16.1.3. בגין העסקת עובד שאינו כשיר מבחינה מקצועית – 1,000 ₪.
- 16.1.4. בגין התנהגות לא הולמת של מוקדן טלפוני – 1000 ₪.
- 16.1.5. בגין הפרת סעיף 17 להלן על ידי נותן השירותים – 1 מליון ₪.
- 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.

17.1. 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 המרכז (להלן "**העברת המידע והאמצעים**"), באופן מסודר ויסודי למשרד או לידי מי שיורה עליו המשרד. לצורך כך יבצע נותן השירותים חפיפה מסודרת לרבות הדרכות, ככל שיידרש, יכין מצגות, מסמכים ושיעורים, לפי קביעת המשרד בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

17.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר כי על נותן השירותים יהיה להעביר למשרד לאישורו תכנית החזרה של המרכז לידי המשרד ו/או לידי מי שיורה עליו המשרד, וזאת לא יאוחר מ- 4 חודשים לפני מועד סיום הסכם זה. במסגרת תוכנית החזרה יציג נותן השירותים את כל הדרוש למסירת, קבלת לימוד והפעלת המרכז, בה יתייחס הן לנושא העברת המידע והאמצעים, והן לנושא החפיפה וההדרכה של המשרד או מי מטעמו לצורך הפעלת המרכז.

17.3. תקופת חפיפה :

17.3.1. לא יאוחר משלושה (3) חודשים לפני תום תקופת ההסכם, יגיש נותן השירותים לאישור המשרד תכנית לחפיפת והכשרת כוח אדם חלופי מטעם המשרד, לרבות גוף חדש שימונה כנותן שירותים (להלן: "**תוכנית החפיפה**"), לצורך המשך הפעלת המרכז על ידו, בתום תקופת ההסכם, בכל ההבטים הנוגעים לכך, לרבות העברת כל המסמכים, המאגרים, התוכנות ו/או רישיונות השימוש בהן, וכל המידע הקיים בידי נותן השירותים בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם זה.

17.3.2. תכנית החפיפה תכלול לכל הפחות 100 שעות הדרכה, ותתייחס לכל האספקטים של מתן השירותים. כן תכלול תכנית החפיפה הסברים והדרכות על כל המסמכים, המידע, המערכות והמאגרים שעל נותן השירותים להעביר לידי המשרד או מי שהמשרד יורה עליו.

17.3.3. תוכנית החפיפה תועבר לאישור המשרד ותוחזר לנותן השירותים תוך כ-30 ימים.

17.3.4. המשרד יהיה רשאי לאשר, לדחות או לשנות את הצעת נותן השירותים לתוכנית החפיפה, ככל הנדרש, לפי שיקול דעתו, על מנת לוודא שתכנית החפיפה תבטיח העברה יעילה, מסודרת של הפעלת המרכז. למען הסר ספק, המשרד יהיה רשאי להורות על עריכת תכנית החפיפה במתכונת אחרת מזו המבוקשת על ידי נותן השירותים, להוסיף או לגרוע מתכנית החפיפה, וללא קשר לבקשתו, יהא רשאי המשרד לדרוש מנותן השירותים לעדכן את תכנית החפיפה לפי הוראותיו, וכן יהיה רשאי לעדכן את תוכנית החפיפה מעת לעת.

17.3.5. נותן השירותים מתחייב לקיום תוכנית החפיפה, כפי שתאושר על ידי המשרד.

17.4. 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.

- 18.1. 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 המרכז 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 בנסיבות 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 מהתחייבותיו 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 לשיעבוד 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 ראש תחום פניות ציבור.
- 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 מרכז פניות הציבור של המשרד לאזרחים ותיקים".
- 22.8. השירותים מושא הסכם זה לא ימותגו על ידי נותן השירותים בשום אופן שהוא על שמו בתקופת ההסכם ולאחריה. מוסכם על הצדדים כי המוניטין הנצמח עקב הקמת והפעלת המרכז יהיו שייכים למשרד.
- 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_____ 2012 :

נותן השירותים

המנהל הכללי
המשרד לאזרחים ותיקים

סגן חשב המשרד לאזרחים ותיקים

הסעיף התקציבי למימון ההסכם :