

חוזה

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ שנת 2018

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת על ידי:

1. המנהל הכללי - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

2. חשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

המורשים לחתום בשם מדינת ישראל (להלן: "הממשלה") מצד אחד;

לבין

טלאול קונטקט סנטר בע"מ ח.פ. 511595076

שכתובתה רחוב משה לוי 11 ראשון לציון

טל': 03-9411111 פקס: 03-9514447

מצד שני;

(להלן: "המבצע")

הואיל: והממשלה מעוניינת בקבלת שירותים להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, הכל כמפורט בחוזה זה על נספחיו;

והואיל: והממשלה פרסמה לצורך ביצוע העבודה מכרז פומבי מספר 17/17.

והואיל: והצעת המבצע זכתה בהליך הני"ל על-פי החלטת ועדת המכרזים מיום 27.5.2018 ;

והואיל: והמבצע מעוניין ומסוגל מבחינה מקצועית לקבל על עצמו את מתן השירותים (כהגדרתם במכרז ולהלן גם: "ביצוע העבודה") בהתאם לתנאי חוזה זה ;

והואיל: והממשלה מוכנה למסור למבצע את ביצוע העבודה בהתאם לתנאי חוזה זה ;

טלאול קונטקט סנטר בע"מ
רח' משה לוי 11 ראשון לציון
03-9411111
511595076 ח.פ.

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
2. **הגדרות**
בחוזה זה משמעות ההגדרות והמונחים כמשמעותם ב**נספח א'** לחוזה זה.
"השירותים" או "העבודה" – מכלול העבודות והשירותים המפורטים במכרז.
3. **מהות ההתקשרות**
 - 3.1. הממשלה מזמינה בזה אצל המבצע, בכפוף לתנאים הכלולים בחוזה זה, והמבצע מתחייב בזה לבצע עבור הממשלה את השירותים, כמפורט בחוזה זה על נספחיו.
 - 3.2. הממשלה רשאית לצמצם את היקף השירותים נשוא חוזה זה, לפי שיקול דעתה המוחלט, ואין בכל האמור במסמכי המכרז, ולרבות חוזה זה, כדי להקים התחייבות כלשהי להיקף שירותים מינימלי, נשוא חוזה זה.
 - 3.3. אין באמור בחוזה זה כדי להקנות למבצע בלעדיות במתן השירותים.
4. **מסמכי ההתקשרות**
 - 4.1. לחוזה זה מצורפים כחלק בלתי נפרד ממנו הנספחים הבאים:

מסמכי המכרז	נספח א' (בחוזה זה: "המכרז")
מסמך תשובות לשאלות הבהרה	נספח ב'
הצעת המבצע	נספח ג'
 - 4.2. במקרה של סתירה ו/או אי-התאמה ו/או דו-משמעות בין הוראות חוזה זה להוראות הנספחים יגברו הוראות מסמכי המכרז (**נספח א'**) על הוראות חוזה זה, כאשר הוראות **נספחים א' ו-ב'** יגברו על הוראות **נספח ג'**.
5. הממשלה תבצע חוזה זה באמצעות סמנכ"ל בכיר שירות או עובד אחר שיוסמך על-ידו (להלן: "הממונה").
6. **תקופת ההתקשרות**
 - 6.1. תקופה של חוזה זה למשך 27 חודשים מיום חתימתו ויתחלק לשתי תקופות: 3 חודשי התארגנות עבורם לא ישולם דבר ו-24 חודשי ניהול והפעלה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
 - 6.2. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, שלא תעלינה על 24 חודשים נוספים בסה"כ.
 - 6.3. הארכת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תהא חתומה על-ידי הממונה וחשב משרד התחבורה, ותועבר למבצע 45 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.
 - 6.4. יובהר כי כל הארכה של תקופת ההתקשרות, טעונה אישור ועדת המכרזים במשרד

טלואל קונטקט סנטר בע"מ
רח' משה אביגדור
03-841-11-11
511595078
ח.פ. 4

התחבורה.

- 6.5. תנאי להארכת תקופת ההתקשרות עם המבצע, כאמור בסעיף זה, יהיה המצאת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, המעיד כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן, במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהמציע הוא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 6.6. הממשלה תהא רשאית להפסיק את תקופת ההתקשרות, בין היתר, אם העבודה, כולה או חלקה, לא תבצע לשביעות רצונה המלאה. הפסקת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תינתן למבצע 60 יום מראש. יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי הענין.

7. התחייבויות המבצע

המבצע מתחייב:

- 7.1. להתחיל בבצוע העבודות הנדרשות בתקופת ההערכות בתוך 14 יום מיום חתימת החוזה.
- 7.2. להתחיל במתן השירותים לא יאוחר מ-104 יום מיום חתימת החוזה.
- 7.3. לבצע את כל הנדרש כמפורט במפרט המכרז, בהתאם לשינויים שיוכתבו לו מעת לעת בכתב על ידי הממונה וחשב המשרד.
- 7.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 8 להלן, להעמיד לביצוע העבודה צוות באיכות וכישורים מקצועיים המתאימים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי הוראות המכרז. המבצע מתחייב, כי אם יוחלף עובד או נותן שירות מטעם כלשהו, תשמר רציפות מלאה במידע ובביצוע העבודה.
- 7.5. להעסיק עובדים מנוסים, אחראיים, מקצועיים במספר הדרוש להתקדמות ביצוע העבודה בהתאם להוראות חוזה זה.
- 7.6. לעשות את כל העבודות הדרושות לביצוע העבודה וכן לעשות את כל הסידורים לביצוע יעיל ומעולה שלה.
- 7.7. להיות אחראי כלפי הממשלה לכך שכל עובד ו/או גורם אחר שיפעל מטעמו בביצוע החוזה יפעל בהתאם להוראות החוזה ובמיוחד יעמוד בדרישות החוזה המתייחסות לנסיון, ללוח זמנים, טיב העבודה ושמירת סודיות.
- 7.8. להמציא לפי דרישת הממשלה מעת לעת פרטים ומידע בקשר לדרכי ביצוע וקצב התקדמות העבודה.
- 7.9. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, לעשות כל דבר הנדרש והסביר, שמומחה היה עושה לשם ביצוע העבודה על פי חוזה זה.
- 7.10. למלא אחר כל הוראות הממונה ככל שהן אינן סותרות את הוראות החוזה.

8. המבצע מצהיר בזה, כי הינו בעל רקע מקצועי, כוח האדם הנדרש והציוד הנדרש ובהתאם לתנאי המכרז; כי הוא מתחייב בזה לבצע את העבודה לשביעות רצונה המלאה של הממשלה במומחיות ובמקצועיות הדרושים וכי הוא יישא באחריות הבלעדית והכוללת לביצועה של העבודה ולמתן השירותים.
9. המבצע מצהיר כי מנהלת הפרויקט מטעמו היא קרן לקח אשר עומדת בכל תנאי הסף הנדרשים לתפקיד, ובעלת הניסיון והיכולת הנדרשים למלא תפקיד זה.
10. המבצע מצהיר כי קיימים יחסי עובד מעביד בינו ובין מנהלת הפרויקט.
11. המבצע מצהיר כי מנהלת הפרויקט תשמש בתפקידה כל תקופת ההתקשרות.
12. היה ותידרש החלפת מנהלת הפרויקט יעמיד המבצע מנהל פרויקט העומד בתנאי הסף ובעל נסיון דומה לניסיונו של מנהלת הפרויקט ששמה נקוב בסעיף 9 לעיל.

סמל קצקט סנטר בע"מ
רח' משה דיין 11 ראשלי"צ
03-941-11-11
ח.ב. 511595076

13. תנאי להחלפת מנהלת הפרויקט יהיה אישורו בכתב מראש של הממונה.
14. המבצע יהיה רשאי להפחית ו/או להוסיף ו/או להחליף את צוות העבודה - כולו או חלקו רק בהסכמה מוקדמת ומפורשת בכתב מאת הממונה.
15. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להורות למבצע לסיים את עבודתו של חבר בצוות העבודה. המבצע יפסיק את עבודתו של חבר הצוות בתוך 30 יום ממועד ההודעה, ויעמיד, בתוך תקופה זו, חבר צוות חלופי אשר אושר על-ידי הממונה.

16. העסקת עובדים

- 16.1. המבצע מתחייב למלא אחר כל הוראות חוקי העבודה לרבות חוקי מגן, צווי הרחבה, ההסכמים קיבוציים, ההסדרים הקיבוציים והנוהג בענף בו הוא פועל.
- 16.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מתחייב המבצע לקיים לגבי העובדים שיועסקו על-ידו לכל אורך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת את האמור בחוקים הבאים:

- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959.
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.
- חוק דמי מחלה, תשל"ז – 1976.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950.
- חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.
- חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ד – 1964.
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.
- חוק החניכות, תשי"ג – 1953.
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א – 1951.
- חוק הגנת השכר, תשכ"ה – 1968.
- חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963.
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה – 1995.
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א – 2001.
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) – התשס"ב – 2002.
- צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז – 1957.

- 16.3. מוסכם בין הצדדים, כי במקרה ובכל עת שהיא לאחר חתימת הצדדים על חוזה זה, יחולו או יוטלו מסים או היטלים אחרים, לרבות כל תשלום לביטוח הלאומי על קבלת שירותים ו/או העסקת עובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה או שהועלו השיעורים של המסים ו/או העסקת העובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה, או שהועלו השיעורים ו/או המסים ו/או ההיטלים ו/או תשלומי החובה הקיימים, יחולו כל אלה על המבצע.

- 16.4. המבצע יעביר לממונה תלושי משכורת ופרטים אחרים בדבר תנאי העסקת העובדים בכל עת שיתבקש לעשות כן על-ידו.

17. תקופת חסימה

טלואל קונטקט סנטר בע"מ
רח' משה לוי 11 ראשלי"צ
03-941-11-11
511595076 ח.פ.

הספק מתחייב בזה, כי בכל מקרה בו צפוי שינוי במבנה הבעלות של הספק, שמשמעותו שינוי השליטה בעסק כהגדרתו בחוק ני"ע, התשכ"ח - 1978, במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת, יודיע באופן מיידי למשרד אודות השינוי

18. ביטוחים

המבצע מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתה ולטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ולהציגם למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

18.1. ביטוח חבות מעבידים:

- 18.1.1. המבצע יבטח את אחריותו כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל המוחזקים;
- 18.1.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.
- 18.1.3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי המבצע.

18.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 18.2.1. המבצע יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, נזקי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- 18.2.2. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב
- 18.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 18.2.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי המבצע והפועלים מטעמו.

טל. 03-941-11-11
הח' טשה לוי 11 ראשלי"ע
511595076 ח.פ.

18.3. ביטוח אחריות מקצועית

- 18.3.1. המבצע יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.
- 18.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של המבצע עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
- 18.3.3. גבול האחריות לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).

18.7. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את המבצע מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

19. אחריות המבצע

19.1. המבצע בלבד יהיה אחראי לכל תשלום לשיפוי נזק, או פיצויים, או כל תשלום אחר המגיעים ממנו על-פי כל דין לאנשים המועסקים על-ידו או לכל מאן דהוא.

19.2. המבצע יפצה את הממשלה על כל נזק, שייגרם לממשלה, או לצד שלישי כתוצאה מביצוע העבודה.

19.3. למען הסר ספק, המבצע מקבל על עצמו אחריות מלאה **לרבות אחריות מקצועית** לכל אבדן ו/או נזק - בין נזק לגוף ובין נזק לרכוש, ו/או הוצאות שהן, שייגרמו לממשלה ו/או לכל צד שלישי שהוא עקב מעשה או מחדל תוך ו/או בעקבות ביצוע חוזה זה, במידה שאחריות כזאת מוטלת על אדם לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] או לפי כל דין אחר, למעט נזק שנגרם אך ורק עקב רשלנותה של הממשלה, שליחיה ו/או עובדיה, ולמעט נזק שנגרם מפאת נסיבות אשר אינן תלויות במבצע.

19.4. אם הממשלה תידרש לשלם לצד כלשהו דמי נזק, פיצויים ו/או הוצאות כלשהם בגין העילות האמורות, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד, מתחייב בזאת המבצע לשפות את הממשלה בשלמות בעד כל סכום או תשלום שתידרש לשלמו ואתו סכום יראוהו כחוב המגיע לממשלה מאת המבצע על פי חוזה זה.

20. חובת סודיות

20.1. המבצע מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור, לאפשר גישה, או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע חוזה זה, או בתוקף ביצוע חוזה זה תוך תקופת הביצוע, לפנייה או לאחר מכן, אלא אם הדבר הכרחי לביצוע העבודה כמפורט בחוזה זה ובנספחים לו או אם ניתן לכך אישור מוקדם בכתב על-ידי הממשלה.

תשובת הממשלה לבקשת המבצע תינתן על-ידי הממונה בכתב בתוך 30 יום מיום קבלתו את הבקשה לפרסום הידיעה.

20.2. כל המידע שיגיע למבצע במסגרת ההתקשרות עם הממשלה לביצוע העבודה, לרבות התוצרים והתפוקות, הדו"חות והנתונים שייאספו במהלך העבודה (הכל להלן: "**המידע**"), יהיה בבעלותה המלאה והבלעדית של הממשלה והמבצע לא יהיה רשאי להעביר את המידע לגורם אחר, או לעשות בו כל שימוש מעבר לשימוש הנדרש לצורך ביצוע מטלות ההתקשרות ולהשגת יעדיה. המבצע מצהיר בזאת, כי ידוע לו, שהעברת המידע לאדם זר, בניגוד להוראות הסכם זה, עלולה להסב למשרד נזק משמעותי בהיבטים שונים.

20.3. עם סיום תקופת ההתקשרות עם המבצע או הפסקתה, מתחייב המבצע להמשיך ולשמור על סודיות המידע, לא לעשות בו כל שימוש ולא להעבירו לגורם אחר, אלא אם ניתן אישור הממונה כאמור בחוזה בסעיף 20.1 לעיל.

20.4. המבצע מצהיר בזה כי ידוע לו, כי אי-שמירת סודיות כאמור, מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.

20.5. המבצע מתחייב לגרום לכך שהסודיות, כאמור, תישמר גם על-ידי עובדיו, סוכניו וכל המועסקים על-ידו וכן מי מטעמו שיעסוק במתן השירותים, ומתחייב להחתים את כל המועסקים על ידו ו/או מי מטעמו כאמור במתן השירותים נשוא הסכם זה, על טופס שמירת סודיות, בנוסח המצורף כנספח יט' למסמכי המכרז.

20.6. עם דרישת הממונה וכן במועד סיום ההתקשרות או בהפסקתה מתחייב המבצע להעביר לממשלה את המידע באמצעות מדיה מגנטית או בכל דרך נאותה, על פי דרישת הממשלה. כן יעביר המבצע כל מידע הנמצא אצלו על גבי נייר, דיסקטים או מדיה מגנטית אחרת.

20.7. יובהר כי המבצע לא יותיר ברשותו כל מסמך או מדיה מגנטית שהגיעו אליו, באופן ישיר או עקיף, במסגרת עבודתו, ולא יעשה מהם כל העתק.

טל. 03-941-1111
פ. 511595076
ח.מ.ש.ר. ל.י.י.
מ.מ.ש.ר. ל.י.י.
מ.מ.ש.ר. ל.י.י.
מ.מ.ש.ר. ל.י.י.

אבטחת מידע

21.

- 21.1. המבצע יהיה אחראי כלפי המשרד על כל מידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דו"חות, טפסים ומדיה מגנטית.
- 21.2. המבצע ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת ביצוע העבודה נשוא חוזה זה. המבצע יציג בפני הממונה, על-פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.
- 21.3. המבצע ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך ביצוע העבודה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.
- 21.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב הקבלן בזאת לנקוט באמצעי האבטחה הבאים:
- 21.4.1. הקבלן לא יעסיק לצורך מתן השירות עובד אלא אם יציג תצהיר חתום ומאושר על ידי עו"ד, על היעדר רישום פלילי (ראה סעיף בנושא "כח אדם" לעיל).
- 21.4.2. זאת ועוד, לכל עובד אשר עוסק במתן השירות ועבודתו מחייבת גישה כלשהי למחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יהיה כרטיס זיהוי (TOKEN) של חברת RSA SECURID שיאפשר לו בלבד גישה כאמור, או כרטיס זיהוי אחר, כפי שיוורה המשרד.
- 21.4.3. הקבלן ירכוש ישירות, כתנאי לתחילת פעילותו, מספר כרטיסי זיהוי, כמספר העובדים המורשים להשתמש במערכת. עלות כרטיס אחד היא \$75 לא כולל מע"מ. הספק הנוכחי הוא חברת קומדע.
- 21.4.4. כרטיס הזיהוי יהיה אישי. העברת כרטיס מעובד לעובד תותר רק כאשר הפסיק עובד את פעילותו במתן שירות.
- 21.4.5. הקבלן מתחייב לרכוש את כרטיסי הזיהוי ואמצעי האבטחה המפורטים לעיל מהחברה המצוינת לעיל או חברת אחרת, כפי שיוורה הממונה.
- 21.4.6. במקרה בו כרטיס זיהוי כאמור, נפגם, יחוייב הקבלן לרכישת כרטיס זיהוי חלופי.
- 21.4.7. בכל מקרה תוקף הכרטיסים ל- 3 שנים כאשר בתומן יידרש הקבלן לרכוש כרטיסים חדשים.
- 21.4.8. הקבלן מתחייב לשלם למשרד סכום של \$150 (לא כולל מע"מ), לכל כרטיס, לצורך רכישת רשיונות לתוכנת ההזדהות. הסכום כאמור ישולם למשרד במקביל לרכישת כרטיסי הזיהוי המפורטים בסעיף 21.4.3 לעיל, ובהתאם להנחיות הממונה.
- 21.5. הקבלן יאפשר לממונה למנהל ולמפקח כהגדרתם וכן לכל מי שאושר על ידם, להיכנס לאתר בו ניתן השירות על מנת לבדוק את פעילותם של העובדים העוסקים במתן השירות, את אמצעי האבטחה ונוהל העבודה. לשם כך יאפשר הקבלן למשרד לראיין את העובדים, להיכנס לכל קובץ מחשב הקשור במתן השירות ולעיין במסמכים אחרים הנוגעים לו.
- 21.6. המערכת המחשובית של המרכז תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.
- 21.7. הכניסה למערכת המחשוב של המרכז תיעשה באמצעות הרשאות אישיות.
- 21.8. אתר המרכז יהיה אתר נעול וסגור מחוץ לשעות הפעילות.
- 21.9. במסגרת שעות הפעילות הכניסה לאולם בו ניתן השירות תהיה מותרת רק למורשים, קרי עובדי המרכז או מי שהורשה ע"י המפקח.
- 21.10. נושא הסודיות יוסבר לכל אחד מעובדי המרכז. לפני תחילת העסקתו של כל עובד, יהיה עליו, לחתום על סודיות ולהתחייב לפעול בהתאם להוראות המשרד.

טלואל קונטקט סנטר בע"מ
משרד תחבורה וביטחון
דוא"ר 03-9411-5
5.1595076

21.11. קווי המרכז ישמשו אך ורק את יעדי המרכז וכל השיחות המנהליות יבוצעו מקווים אחרים.

21.12. על כל עובד אשר יעזוב את התחנה זמנית, לבצע log – out ולכשיחזור לבצע log – in. אחריות השמירה על הקוד הסודי חלה על הקבלן. המערכת תבצע log – out אוטומטית לתחנת עבודה שלא בוצעה בה כל פעילות במשך 30 דקות.

21.13. הגיבוי לקבצים הקיימים, הקבצים היעודיים הנוספים, המידע הכללי באינטרא – נט וקובץ הבקשות הינם באחריות המשרד.

22. ניגוד עניינים

22.1. המבצע, לרבות מי מטעמו המועסקים במתן השירותים לפי חוזה זה (ובכלל זה גם קבלני משנה מטעמו), מתחייבים שלא להימצא ו/או להיקלע למצב של ניגוד עניינים בין עבודתו לפי תנאי חוזה זה לבין עבודות אחרות שהוא מבצע.

22.2. המבצע מתחייב בזה לא להתקשר עם גורם מחוץ לו אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים כאמור לעיל.

22.3. המבצע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו איזו אפשרות או חשש כי במהלך עבודתו עבור הממשלה, על פי תנאי חוזה זה, עלול הוא או אחד מעובדיו, או אחד מהקשורים עמו לבצע החוזה להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מיד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.

22.4. ידוע ומוסכם כי משרד התחבורה יהיה רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם המציע ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של המציע במסגרת ההתקשרות. במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של הממונה עם החברה הזוכה.

22.5. המציע מתחייב להביא לידיעת הממונה, בכתב ובאופן מיידי, כל כוונת התקשרות של המציע ו/או מי מטעמו שיועסק לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, אשר יש בהם פוטנציאל של ניגוד עניינים, לצורך הכרעת הממונה.

22.6. הפרת התחייבות זו, והימצאות המציע ו/או מי מטעמו בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחילוט ערבות הביצוע המופקדת.

23. זכויות קניין

23.1. מוסכם בזה כי בכפוף לתשלום בגין העבודה כאמור בסעיף 27 להלן, כל הזכויות בעבודה, מכל סוג שהוא, קנייניות ואחרות, לרבות זכויות בחישובים ובדו"חות שהוכנו על-ידי המבצע, הן רכוש הבלעדי של הממשלה, והמבצע מתחייב לנקוט בכל הפעולות כפי שיידרש על-ידי הממשלה, על-מנת לרשום זכויות, כאמור, על-שם הממשלה, על-פי כל דין.

23.2. הממשלה תהיה זכאית לתבוע ולקבל מהמבצע במהלך ביצוע העבודה, או לאחר מכן, כל מידע, מסמך, או דבר הקשור לעבודה.

23.3. על אף האמור בכל דין לא תעמוד למבצע זכות עיכובן בעבודות.

24. ביטול ההסכם

על אף האמור בכל מקום אחר בחוזה זה, הממשלה רשאית בכל עת ומכל סיבה שהיא להביא חוזה זה או מקצתו לידי גמר, על-ידי מתן הודעה על כך בכתב למבצע לפחות 45 יום מראש. במקרה זה תשלם הממשלה למבצע את התמורה המגיעה לו עבור העבודה שביצע בפועל עד יום גמר החוזה, לפי ההודעה האמורה.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אי קבלת נסח חברה/שותפות תוך 30 ימים ממועד דרישת הממונה, יהווה עילה להפסקת ההתקשרות המשרד עם המבצע.

יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול

טלואל קונסטנטין בע"מ
רח' משה צבי 11 רמת השרון
51159578 (03-941-11-11)

ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי העניין, ובחתימתו על חוזה זה, המבצע מוותר על כל טענה כאמור ולרבות טענה בדבר הסתמכות ו/או אובדן רווחים בגין ביטול החוזה.

מהות הקשר בין הצדדים

25.

25.1. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי היחסים ביניהם לפי חוזה זה אינם יוצרים אלא יחס בין מזמין לקבלן המבצע הזמנות, במידה שהמדובר הוא באחריות או חובות הממשלה, הבאים מכוחה, ו/או המועסקים על-ידה, כלפי המבצע והמועסקים על-ידו, וכי בכל מקרה, לא יתקיימו כתוצאה ממתן השירותים לפי חוזה זה, יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין המבצע ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסקים על ידי המבצע בקשר עם מתן השירותים, ועל בסיס הצהרה זו נקבעה תמורת השירותים.

25.2. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי במידה וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין מי מעובדי המבצע, תהיה התמורה לפי הסכם זה, בסך 50% מהתמורה הנקובה בהצעת המבצע למכרז (להלן: "התמורה המופחתת").

25.3. במקרה כאמור, ייערך חישוב מחדש של התשלום המגיע למבצע בגין מתן השירותים, על בסיס התמורה המופחתת (להלן: "החישוב החדש") והמבצע מתחייב להשיב לממשלה כל סכום שהתקבל על ידו, בקשר עם תמורת מתן השירותים לפי חוזה זה, מעבר לחישוב החדש.

25.4. למען הסר ספק, מצהירים בזה הצדדים, כי לא תהיינה למבצע ולמועסקים על-ידו בביצוע חוזה זה כל זכויות של עובדים אצל הממשלה, והם לא יהיו זכאים לכל זכויות המגיעות לעובדים בממשלה, ולא לכל פיצויים ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע חוזה זה ו/או ביטולו, או סיומו ו/או הפסקת ביצוע העבודה, מכל סיבות שהן.

25.5. הממשלה לא תשלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על-ידי המבצע ובמידה שקיימת חובה, על-פי כל דין, לנכות למטרות אלה סכומים משכר המועסקים על-ידי המבצע, ייעשה הדבר על-ידי המבצע ובאחריותו.

25.6. היה ומכל סיבה שהיא, יקבע בית משפט ו/או בית דין, כי עובד, או עובדים של המבצע, או מי מטעמו הנם עובדים של המשרד, בין ביחד עם המבצע ובין בנפרד, כי אז מתחייב המבצע לפצות ולשפות את המשרד, מיד לפי דרישתו הראשונה, על כל סכום ללא יוצא מן הכלל, שהמשרד יידרש לשלם לכל אדם ו/או גוף בקשר עם כל קביעה וקביעה כזו, לרבות כל ההוצאות המשפטיות הקשורות לני"ל.

26. הממשלה מתחייבת בזה לעשות ככל יכולתה להעמיד לרשות המבצע את כל המידע והנתונים שברשותה, הנחוצים למבצע לשם ביצוע העבודה.

התמורה ותנאי התשלום

27.

27.1. הממשלה תשלם, למבצע עבור מתן השירותים ויתר התחייבויותיו על-פי חוזה זה את תמורת העבודה, לפי העלות לפעולה שהציע המציע בהתאם לסוג השירות שניתן, ובהתאם להצעת המחיר נספח ח' להצעת המבצע למכרז, : סך של 2.86 ש"ח לשיחה, בהתאם לכמות הפעולות בחודש ולאחר ביצוע קיזוז פיצויים מוסכמים

27.2. המשרד לא ישלם עבור שיחות בין פונה למוקדן שנמשכו עד 10 שניות

27.3. המשרד לא ישלם עבור שיחות בהם הפונה נטש את הפניה לשירות לפני הכניסה לתור ההמתנה במרכז.

27.4. המשרד לא ישלם עבור שיחות בהם הפונה המתין לקבלת השירות ונטש את התור לפני קבלת השירות

27.5. התשלומים יבוצעו לאחר קיזוז פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 31 להלן.

27.6. התשלום יבוצע אחת לחודש, בכפוף לאישור הממונה בדבר עמידת המבצע בהתחייבויותיו.

27.7. לכל התשלומים יתווסף מע"מ כחוק.

טל. 03-941-11-44
פקס 03-941-11-44
דוא"ל 0595076@...
חתימה
תאריך

27.8. מחיר השירות כולל את כל ההוצאות הכרוכות בביצועו לרבות עלויות דיור, מחשב, הכשרה, שכר עבודה, זמני נסיעה, העברת הדו"חות, העבודה האדמיניסטרטיבית וכדומה וכל תוספת תשומות שתדרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.

27.9. לא ישולם דבר בגין תקופת ההיערכות.

27.10. התשלומים המגיעים למבצע ישולמו לו כנגד מסירת חשבון מפורט וצירוף הדוחות המפורטים בסעיף 30 לממונה ואישורם על ידו.

27.11. התשלומים ישולמו למבצע בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.3 "מועדי תשלום".

27.12. מובהר ומודגש בזאת, כי בכל מקרה של מחלוקת באשר למספר השיחות לחיוב המשרד, יגברו הנתונים שברשות המשרד, על הנתונים שבידי המבצע.

27.13. הצמדה:

27.13.1. בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

27.13.1.1. **יום הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות – 19/11/2017.

27.13.1.2. **שכר המינימום** – שכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות הכללית.

27.13.1.3. **מדד הבסיס** – זהו שכר המינימום במשק או מדד המחירים לצרכן הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה.

27.13.1.4. **מדד קובע** – שכר המינימום או המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.

27.13.1.5. **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

27.13.2. כללי ההצמדה יהיו כדלהלן:

27.13.2.1. 80% מהצעת המחיר תוצמד לשיעור השינוי בשכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות הכללית וישתנה במועדי השינוי.

27.13.2.2. 20% מהצעת המחיר תוצמד למדד המחירים לצרכן,

27.13.2.3. בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.

27.13.2.4. למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד או בשכר המינימום ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד או משכר המינימום הידוע במועד האחרון להגשת הצעות תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:

27.13.2.5. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד או שכר המינימום, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד או שכר המינימום על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה- 14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.

27.13.2.6. ההצמדה תהא על יתרת התמורה שטרם שולמה בלבד.

מודגש בזאת, כי ככל שיחליט המשרד להאריך את תקופת ההתקשרות, עקב עיכוב בהשלמת השירותים, אשר מקורו באי עמידה של המבצע בהתחייבויותיו המבצע לא יהיה זכאי להצמדה כלשהי של תמורת השירותים, במשך תקופת הארכת ההתקשרות.

28. קיזוז ועיכוב

מבלי לגרוע מזכויות הממשלה לפי חוזה זה ועל פי כל דין, רשאית הממשלה לקזז ו/או לעכב, כל סכום שיגיע לממשלה מהמבצע, ולרבות סכומים בהם הממשלה עלולה לשאת כתוצאה מנזקים שנגרמו לממשלה על ידי המבצע ו/או מי מטעמו בקשר עם ביצוע החוזה, מכל סכום אשר יגיע

משרד האוצר
מחלקת קבלת תשלומים
מס' תשלום: 03-941-11-11
511595076

למבצע מהממשלה.

ערבות ביצוע

29.

29.1. להבטחת התחייבויותיו על פי חוזה זה, ימציא המבצע לממשלה עם חתימת חוזה זה, ערבות אוטונומית ובלתי מותנית, מבנק או מחברת ביטוח, צמודה למדד המחירים לצרכן בסך 400,000 ₪ שתוקפה מיום חתימת החוזה ועד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות (להלן: "הערבות").

29.2. במידה והחוזה יוארך בהתאם לתנאי חוזה זה, ימציא המבצע לממשלה, לפחות 30 יום מראש, ערבות חדשה באותם תנאים ויחולו עליה הוראות סעיף זה.

29.3. הממשלה רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או מקצתו, על-פי שיקול דעתה, לרבות במקרים הבאים:

29.3.1. המבצע לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו שעל-פי חוזה זה או על-פי דין.

29.3.2. המבצע הפסיק את ביצוע העבודה נשוא חוזה זה לפני תום תקופת ההתקשרות או כל תקופת התקשרות נוספת.

29.3.3. המבצע ערך שינוי במבנה הבעלות באופן שיצר ניגוד עניינים המונע לדעת המשרד את המשך מתן השירות.

29.3.4. בתום תקופת ההתקשרות לא העביר המבצע את העבודה בצורה מסודרת לממשלה או למי מטעמה.

29.3.5. תשלום פיצוי או שיפוי בגין נזק שייגרם לממשלה על ידי מעשה או מחדל של המבצע או מי מטעמו.

29.4. אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של המבצע לפי חוזה זה.

29.5. חילטה הממשלה את הערבות, כולה או חלקה, בהתקיים הנסיבות המפורטות בסעיף 29.3 לעיל, מתחייב המבצע להמציא למשרד ערבות חדשה, כמפורט בסעיף 29.1 לעיל, שתעמוד בתוקף עד תום תקופת ההתקשרות, הכל כמפורט לעיל.

דוחות

30.

30.1. הספק הזוכה יפיק ממערכת הCTI, המהווה חלק מהמערכת הממוכנת שברשותו, דוחות סטטיסטיים חודשיים ושנתיים לגבי היקף ומהות הטיפול בפניות במרכז. הדוחות ישמשו, בין היתר, לבדיקת עמידת הקבלן בהתחייבויותיו ולהתחשבות עימו.

30.2. יודגש בזאת כי כל הדוחות המפורטים להלן, שיופקו וימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים, ממערכת הCTI (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הקבלן). הקבלן יצרף לדוחות אישור מר"ח או עו"ד, במסגרתו יאשר רואה החשבון או עורך הדין כי הדוחות הינם דוחות מקוריים.

30.3. הספק הזוכה ימסור את כל הדוחות החודשיים והאישורים מרואה החשבון/עורך הדין למנהל, מידי חודש בחודשו, לא יאוחר מהתמישי לחודש עבור החודש הקודם. הדוחות יצורפו לחשבון המוגש למשרד.

30.4. דוחות שנתיים יועברו על ידי הקבלן בסיומה של כל שנת פעילות (שנה אזרחית). כל הדוחות יופקו באופן פיזי ויועברו גם על גבי מדיה מגנטית.

30.5. על הקבלן להגיש את הדוחות המפורטים במסמכי המכרז.

30.6. המשרד רשאי לדרוש מהספק הזוכה דוחות סטטיסטיים נוספים ללא תשלום. דוחות אלו יופקו בתדירות ובמועדים אשר יקבעו ע"י המשרד ובמבנה אשר יתואם עמו.

פיצויים מוסכמים

31.

31.1. פיצויים מוסכמים בגין איחור במענה

טאול קאנטקט חיסור כני"מ
ח"י משה כ"י 11 דאטלייז
03-941-11-11
ח.פ. 076-505076

- 31.1.1. המשרד יפעיל מערכת פיצוי מוסכם אשר תופעל בגין איחור במתן המענה האנושי ע"י נציג השירות לשירות ב"מרכז". וזאת לאחר כניסת השיחה לתור המתנה לקבלת שירות מנציגי שירות ב"מרכז".
- 31.1.2. הפיצויים המוסכמים כאמור הינם תוצאה של פניות אשר נענו באיחור (לאחר 180 שניות ומעלה) ע"י נציג שירות
- 31.1.3. שיעורי הפיצויים המוסכמים על איחור במתן המענה על ידי נציג יהיו כדלקמן:

זמן המתנה למענה טלפוני	שיעור הפיצוי המוסכם (באחוזים) מתעריף הפניה המוצע ל"משרד"
0-180 שניות (כולל)	0
מעל 180 שניות ועד 240 שניות (כולל)	25
מעל 240 שניות ועד 300 שניות (כולל)	50
מעל 300 שניות	75

- 31.1.4. חישוב הפיצויים המוסכמים יבוצע על כל שיחה בנפרד ולא על הממוצע - הפיצויים יופחתו מהסכום הכללי לתשלום לאותו חודש.
- 31.1.5. ה"משרד" רשאי, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של המציע, בסעיפים הנוגעים למכרז זה. ה"משרד" יפעיל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, גורם פנימי או חיצוני (משרד רוי"ח) לביצוע בקרה על ההתחשבות הכספית שבין הקבלן ו"המשרד", בכל הקשור לחיובים ולפיצויים מוסכמים.
- 31.1.6. מודגש בזה כי ה"משרד" לא יאשר בקשות מצד הקבלן, לקיזוזם של פיצויים מוסכמים, עקב עומס פניות ל"מרכז" או סיבה אחרת כלשהי.

שיפוי

32.

חויבה הממשלה לשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי חוזה זה חב בו המבצע בין אם הוא נובע מתביעתו של עובד המבצע או עובד של הממשלה או של צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר, ולרבות חיוב הנובע מהפרת הסכם זה על ידי המבצע ו/או מי מטעמו, תהא היא זכאית לשיפוי ופיצוי מלא מאת המבצע על כל נזק שנגרם לה כאמור בגובה אותו סכום בתוספת כל הוצאותיה לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לה בקשר לתביעתה בגין האמור, בתוספת הצמדה והמבצע יחזיר לה סכומים אלה מיד לאחר שהממשלה תגיש לו דרישה ובה פירוט הוצאות שנגרמו לה כאמור. הממשלה תודיע למבצע על כל מקרה שהיא נתבעת על פי סעיף זה.

בקורת

33.

- 33.1. המבצע מתחייב למסור את כל הדוחות המפורטים בסעיף 30 לעיל.
- 33.2. המבצע מתחייב לאפשר במתקניו את פעילות הביקורת המפורטת במסמכי המכרז.
- 33.3. המבצע מתחייב בזה לאפשר לממונה ו/או למבקר המשרד ו/או לחשב המשרד, או למי שמונה לכך על ידם בכתב, לערוך אצלו בקורת מקצועית בכל הנוגע למילוי תנאי חוזה זה.

34. המבצע מתחייב לא להסב לאחר חוזה זה, או חלק ממנו, ולא להעביר, או למסור לאחר כל זכות,

טל. 03-941-1411
פ. 511595076
ר"ח משה לוי ראש
מחלקת קונטרול בע"מ

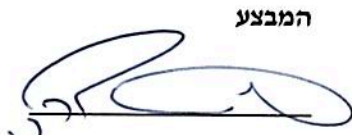
- או חובה, הנובעים מחוזה זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת הממשלה מראש ובכתב.
35. ניתנה הסכמת הממשלה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את המבצע מהתחייבות ואחריות, או חובה כלשהי על-פי כל דין ולפי חוזה זה.
36. הפר המבצע הוראה מהוראות חוזה זה, רשאית הממשלה, נוסף על זכויותיה על-פי כל דין וחובה זה, לראות חוזה זה כמבוטל לאחר שניתנה לו הודעה בה נדרש לתקן את המעוות, והמבצע לא תיקן את המעוות בהתאם להודעה, תוך הזמן שנקבע בהודעה. כן רשאית הממשלה לראות את החוזה כממשיך להיות בתוקף, ולעשות בעצמה, או באמצעות אחרים את העבודה שהמבצע חייב לעשות על-פי חוזה זה, וזאת על חשבון המבצע.
37. ויתרה הממשלה למבצע על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא ייראה הויתור כויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה, או הוראה אחרת הדומה לה, או שונה ממנה. כל ויתור, ארכה, או הנחה מטעם הממשלה, לא יהיה בר-תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם על-ידי הממשלה.
38. סמכות השיפוט הבלעדית בכל ענין הנובע מחוזה זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.
39. כל שינוי בחוזה זה לא יהיה בתוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על-ידי הצדדים.
40. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הן:

הממשלה: משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בנין ג'נרי א', ירושלים.

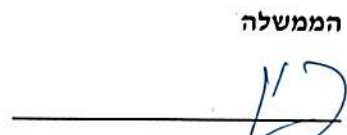
המבצע: כמצוין במבוא לחוזה זה.

וכל הודעה, שתישלח בדואר רשום בישראל, לפי אחת מהכתובות הנ"ל תחשב כאילו נתקבלה כחוק 72 שעות לאחר משלוחה בדואר רשום כנ"ל.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המבצע

 חתימת מורשה/י החתימה

9/7/18
 תאריך החתימה
 סגן מנהל קונסטרוקט סנטור
 רח' משה לוי 11 ראשון
 03-941-11-11
 076 9076
 חותמת המבצע

הממשלה

 מנכ"ל משרד התחבורה,
 והבטיחות בדרכים

31/10/18
 תאריך החתימה

 חשב משרד התחבורה,
 סגן חשב
 והבטיחות בדרכים
 התחבורה והבטיחות בדרכים

12.9.18
 תאריך החתימה