

89/11

ממשלת ישראל
בשם מדינת ישראל
משרד הבריאות
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מכרז פומבי מס' 11/2011

הסכם

להפעלת CONTACT CENTER

למשרד הבריאות

ע"י

בזק און ליין בע"מ

פברואר, 2011

אדר א', תשע"א

משרד הבריאות, אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה, רחוב רבקה 29, ת.ד. 1176 – 91010
טלפון: 02-5681221, 02-5681220, 02-5681222, מספר פקסמיליה: 02-5655976

הסכם

שנערך ונחתם ב ירושלים ביום 15 בחודש מאי 2011

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת לצורך הסכם זה ע"י המנהל הכללי של משרד הבריאות, או הסמנכ"ל הבכיר למינהל ולמשאבי אנוש שבמשרד הבריאות, יחד עם השב משרד הבריאות או סגנו, המוסמכים לחתום בשמה עפ"י ההרשאות שפורסמו בילקוט הפרסומים (להלן: "המומין").

אשר תקרא להלן – "המשרד"

ל בין

בזק און ליין בע"מ
רשומה בחברה מס' 513050898
כתובת:

אשר יקרא להלן – "הזוכה",

והמשרד פרסם מכרז להקמת והפעלת Contact Center, אשר העתק ממנו על נספחיו מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

והזוכה מצהיר שהינו מקצועי, מיומן ובעלת ניסיון בהפעלת Contact Center;

והזוכה הגיש הצעה למכרז, ואשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

וועדת המכרזים במשרד הבריאות החליטה לקבל את החצעה ולהכריז על הזוכה כזוכה במכרז.

והזוכה הסכים להעניק את השירותים בהתאם לתנאים המפורטים בהסכם זה ובכל נספחיו;

בזק און ליין בע"מ
Social online ltd

לפיכך, הוצהר, חותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמו :

1. המבוא

המבוא להסכם זה על ההצהרות הכלולות בו, וכן, מהווה חלק בלתי נפרד מתהסכם וייקרא ביחד עמו.

2. הנספחים

הנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם וייקראו ביחד עמו.

3. פרשנות

אין בכותרות של סעיפי ההסכם כדי לשמש פירוש לסעיפי ההסכם ו/או כדי להשפיע על תוכנם.

4. הגדרות

בהסכם זה יהיו למונחים המוגדרים להלן הפירוש שבצדס, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר

"משרד הבריאות", "המשרד" - **משרד הבריאות ויחידות הסמך**

"אתר" - המקום בו ימוקס ה-Contact Center, שיוקס במסגרת מכרז זה.

"ההסכם" - הסכם זה, על נספחיו.

"המכרז" - המכרז האמור במבוא להסכם על נספחיו.

"ההצעה" - ההצעה האמורה במבוא להסכם.

"מסמכי המכרז" - המכרז וההצעה.

"המציע" - גורם שמילא את מסמכי המכרז, והגיש הצעה בכתב למשרד הבריאות למכרז זה.

"הזוכה" - מציע שהצעתו תבחר כהצעה על ידי וועדת המכרזים של משרד הבריאות, ותמשרד חתם עימו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.

"מחירון" - מחירי כל השירותים המופיעים במכרז זה, המופיעים בהצעת המציע בתשובה למכרז זה.

"Contact Center" -

מרכז שירות המצוי בבעלות ו/או בשליטת הזוכה והמאויש על ידי נציגים מטעם הזוכה, ומצויד בציוד מחשבים ותקשורת, העומד בתנאי המכרז ובו ינתנו השירותים ו/או השירותים הנוספים בהתאם לתנאי המכרז.

"השירות"/"השירותים" -

הקמת והפעלת Contact Center טלפוני בהתאם למסמכי המכרז בו יוצבו נציגי שירות מטעם הזוכה אשר יספק שירותי

משרד הבריאות

שיחות נכנסות ושירותי שיחות יוצאות לכלל הפונים למשרד, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ולפי המפורט בהסכם זה על נספחיו.

שירותי מידע ושירות טלפוני לפונים ל Contact Center הכולל מתן מידע כללי ומנהלתי, מענה לבירורי סטאטוס, תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים, מענה בשעת משבר/ חירום ושירותים נוספים, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז.

"שירותי שיחות נכנסות" -

חזרה לפונה ומענה לאחר עריכת בירור, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז.

"שירותי שיחות יוצאות" -

עובד ב- Contact Center מטעמו של הזוכה, העונה לשיחות הטלפון המתקבלות ב- Contact Center, והמשיב לפונים במידע כללי ו/או פרטני.

"נציג שירות" -

לקוחות משרד הבריאות, לרבות אזרחים, רופאים, יבואנים, נציגי חברות, נציגי רשויות, תושבים וכד', הפונים לקבלת שירות מה- Contact Center.

"פונים" -

פנייה טלפונית, אשר הסתיימה בינומת הפונה, בעת ההמתנה לנציג שירות, ובלבד שמשך ההמתנה עלה על 12 שניות.

"שיחה ננטשת" -

שיחה שנענתה ע"י נציג שירות ומשך השיחה עלה על 12 שניות.

"שיחה נענית" -

מערכת הרושמת את כל השיחות היוצאות והנכנסות למרכזיית הטלפון של ה- Contact Center

"רשם שיחות ACD" -

מערכת המענה הקולי והאוטומטי, המהווה ממשק קולי ראשוני לכל שיחה נכנסת למוקד. המערכת מאפשרת לבצע פעולות אוטומטיות, כגון הזמנת טפסים, קבלת מידע כללי, בירור סטאטוס טיפול בבקשה קיימת וכד'. המערכת מאפשרת גם בחירה בהעברה לנציג שירות. המערכת מאפשרת את קביעת השעות בהן יינתן כל סוג שירות כאמור.

"מערכת IVR" -

מערכת המנהלת את כלל תעבורת השיחות במוקד, כגון: ניתוב שיחות לנציגים, ניתוב תורי ההמתנה, ניהול דיווחים היסטוריים ודיווחי זמן אמת, הגדרת הנציגים ושיוכס לקבוצות השירות וכד'.

"מערכת CTI" -

שעת נציג כהגדרתה במסמכי המכרז אשר לגביה יתושב התגמול לזוכה.

"שעת נציג" -

התקופה הנזכרת בסעיף 5 להסכם זה.

"תקופת ההתקשרות" -

"הפרה יסודית" -

הפרה יסודית של ההסכם כהגדרתה בסעיף 6 לחוק התוזים (תרופות בשל הפרת תוזה), תשל"א - 1970, ו/או הפרה יסודית הקבועה בהסכם ככזו.

5. תקופת ההתקשרות

5.1 תקופת ההתקשרות הראשונה היא בת 5 שנים, החל ממועד אישור משרד הבריאות להקמת ה- Contact Center ותפעולו כאמור בפרק 5 למכרז.

5.2 למשרד הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה לתקופה של שלוש שנים נוספות, ולאחר מכן לתקופה של שנתיים נוספות. הארכת תקופת ההתקשרות תהיה בהודעה בכתב שישלח המשרד לא יאוחר מ 60 יום לפני תום ההתקשרות הראשונה או זו שלאחריה, לפי העניין.

5.3 בתקופת האופציה המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו המלא והבלעדי, לסיים את תקופת ההתקשרות ע"י מתן הודעה בכתב ומראש לזוכה של 4 חודשים. עשה המשרד שימוש בזכותו לפי סעיף זה, לא יהיה המשרד חייב לנמק את הסיבה לסיים ההתקשרות עם הזוכה, והזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי על-פי דין או הסכם בשל כך.

5.4 בכל מקרה מתחייב הזוכה לקיים את תהליך ההיפרדות מהמשרד בצורה נאותה, תוך שמירה על איכות השירות, ומבלי לגרוע מהוראות סעיף 20.

5.5 אין באמור בסעיף 5.3 לעיל, בכדי לגרוע מזכויותיו של המשרד להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, באופן מיידי, במקרה של הפרה יסודית, כמפורט להלן.

6. התחייבויות והצהרות הזוכה לעניין מתן השירות

6.1 המצהיר ומתחייב, כי ה- Contact Center יהיה ערוך למתן שירות תקין למשרד הבריאות, על פי הנתונים והדרישות המפורטים במסמכי המכרז ובתחשב בשינויים הצפויים בהיקף הפניות ובשירות, וכי יהיו בידו כל הרשימות והאישורים הדרושים עפ"י כל דין.

6.2 הזוכה מצהיר ומאשר כי הבין את כל צרכי משרד הבריאות ודרישותיו, הקשורים לביצוע הסכם זה, וכי כל הצרכים והדרישות האלו ניתנים להשגה באמצעות הזוכה ו/או מי מטעמו.

6.3 הזוכה מצהיר ומאשר כי ידוע לו שמשרד הבריאות התקשר עימו על בסיס הצעתו, על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו בהצעתו ובהסכם זה, לעיל ולהלן.

6.4 המצהיר מתחייב, כי יש לו ויהיה לו הידע, הכישורים, כח האדם, והציוד הדרוש להענקת השירותים נשוא ההסכם וכי הוא מקיים ויקיים את כל הדרישות וההוראות על פי כל דין מסמכי המכרז והסכם זה הנדרשות לקיום חובותיו עפ"י ההסכם ומסמכי המכרז. הזוכה

מתחייב כי הוא מסוגל להעניק השירותים נשוא ההסכם לפי המפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז.

6.5 הזוכה מתחייב, בכל תקופת ההתקשרות, לספק למשרד הבריאות את השירותים בהתאם למפורט בהסכם זה, ובמסמכי המכרז ולעמוד בכל דרישות האיכות, התעריפים ולוחות הזמנים כנדרש בהסכם זה ובמסמכי המכרז.

6.6 הזוכה מתחייב כי יתן את השירותים בהתאם להסכם זה, תוך שימוש בשיטות עבודה מקובלות ויעילות, בצוות עובדים מיומן ובציוד תקין הכל כמפורט במסמכי המכרז.

6.7 הזוכה מתחייב כי יעמוד ביעדי ובמדדי רמת השירות, ביעדי ובמדדי איכות השירות ובלוחות הזמנים להקמת ה- Contact Center, הכל כמפורט במסמכי המכרז.

6.8 הזוכה מצהיר ומאשר כי בעת ביצוע ההסכם לא הפר ולא יפר זכויות יוצרים, פטנט או סוד מסחרי, ולא פגע בזכות כל שהיא של צד ג, וכי יפצה את המשרד לאלתר אם המשרד יחויב בתשלום כל שהוא בגין הפרה ו/או פגיעה כאמור בסעיף זה. מוסכם כי במקרה שתעלה טענה ו/או תביעה בעניינים המפורטים בסעיף זה, יגן הזוכה על חשבונו על המשרד מפני אותה טענה ו/או תביעה וישלם את כל התוצאות, הנוזיקין ושכ"ט של עורכי דין שיפסקו ע"י בית המשפט בפס"ד חלוט, ובלבד שהמשרד יודיע לזוכה תוך 12 ימי עבודה על כל טענה ו/או תביעה כאמור, יאפשר לזוכה לנהל את ההגנה וישתף עימו פעולה ככל שניתן בעניין זה.

6.9 הזוכה מתחייב להביא לידיעת המשרד כל מידע בדבר תביעה שתוגש נגדו ו/או מי מטעמו בעילת רשלנות מקצועית ו/או התלויה ועומדת נגדו או נגד מי מטעמו ו/או הרשעה בשל הפרת דיני העבודה, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עמו על פי הסכם זה מיד עם היוודע לו עליהם.

7. הפעלת Contact Center

הפעלת Contact Center תבוצע בשלבים בהתאם למפורט במסמכי המכרז ובתיאום מלא

עם משרד הבריאות ולשביעות רצונו.

8. תחולת הוראות מסמכי המכרז וסדרי עדיפות

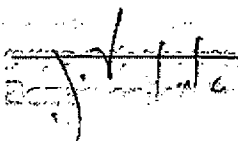
- 8.1 כל ההוראות ו/או הדרישות ו/או ההנחיות הכלולות במסמכי המכרז והמתייחסות לחיוביו של הזוכה כלפי משרד הבריאות מהוות חלק בלתי נפרד מהסכם זה. מובחר בזאת, למען הסר ספק, כי הסיווג (M,S,I) אין בו כדי לפגוע במחויבות החוזית של המציע לקיים את כל החיובים בהצעה, ללא יוצא מן הכלל, יהא סיווגם אשר יהא.
- 8.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 8.1 לעיל, הצעת הזוכה כפי שמולאה על ידו בחוברת המענה הטכני (נספח ז') למסמכי המכרז), מהווה חלק מהסכם זה.
- 8.3 למען הסר ספק מובהר בזה כי הסכם זה על החיובים הכלולים במסמכי המכרז כאמור בסעיפים 8.1 ו-8.2 לעיל מהווים תטיבה אחת.
- 8.4 במקרה של סתירה בין האמור בגוף הסכם זה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור בהסכם.

9. מידע ושיתוף פעולה ואנשי קשר

- 9.1 משרד הבריאות יעמיד לרשות הזוכה את האינפורמציה והמידע הנחוצים, לפי שיקול דעתו, לצורך מתן השירותים.
- 9.2 משרד הבריאות והזוכה יקימו צוותים מקבילים אשר ידאגו לקשר שוטף וקיום תקין של שיתוף הפעולה בין הצדדים להסכם זה. החלטות אופרטיביות בנוגע לניהול השוטף של Contact Center תתקבלנה כהמלצות הצוותים אשר יובאו לאישור הסופי של משרד הבריאות.
- 9.3 משרד הבריאות ממנה בזה את _____ להיות המנהל הממונה מטעמו בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
- 9.4 הזוכה ממנה בזה את _____ להיות נציג הזוכה בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
- 9.5 נציג הזוכה יהא כתובתו של משרד הבריאות בכל שאלה הנוגעת לשירות, יהיה זמין לכל פניה מצד משרד הבריאות וישתתף בישיבות התיאום עם נציגי משרד הבריאות (והמנהל), אם ידרש לכך ע"י משרד הבריאות.

10. התמורה ותנאי תשלום

- 10.1 תמורה לזוכה תשולם בהתאם למפורט בפרק 6 למסמכי המכרז.
- 10.2 סכומי התשלומים יהיו לפי הישוב שעת נציג כפי שפורט בהצעת הזוכה במכרז.



10.3 סכומי התמורה ותנאי התשלום האמורים, כוללים את כל התשלומים להם זכאי הזוכה ו/או מי מטעמו בעד הקמת והפעלת Contact Center וכוללים תמורה מלאה וסופית עבור ביצוע כל התחייבויותיו של הזוכה, לרבות מילוי כל מטלה נוספת שתוטל עליו על ידי משרד הבריאות, בין זו אשר הסכם זה ומסמכי המכרז מתייחסים אליה, ובין אחרת והזוכה יודע ומסכים כי לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מסוג כלשהו.

10.4 התמורה תשולם כנגד חשבוניות מס כחוק אשר יוגשו ע"י הזוכה למשרד הבריאות בתנאי תשלום במפורט בפרק 6 למסמכי המכרז.

11 הפסקת ההסכם

11.1 מבלי לפגוע באמור בסעיף 5 לעיל, המשרד רשאי להפסיק הסכם זה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה של 90 יום מראש.

11.2 למרות האמור בסעיף א' לעיל, יהא המשרד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה ללא צורך במונח הודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:

- במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני, במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרו כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
- הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.

11.3 בכל מקרה בו המשרד הפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, התשלום תיחיד לו יהא הזוכה זכאי הינו רק עבור מה שסופק ו/או בוצע על ידי הזוכה עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המשרד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמשרד. הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההתקשרות לפי סעיף זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה התשלומים שישולמו על ידי המשרד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סכומי המותר שהיה על המשרד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.

11.4 הביא המשרד לידי סיום ההסכם או חלק ממנו לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למשרד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המשרד, וכן יעמיד לרשות המשרד כל דבר ששולם עבורו על ידי המשרד לצורך ביצוע ההסכם, וכן יחזיר למשרד כל סכום שהמשרד לא קיבל תמורה עבורו.

12 אחריות וביטוח

- 12.1 בלי לגרוע מן האמור בהסכם זה הזוכה לבדו אחראי לכל נזק ו/או אובדן ו/או פגיעה ו/או הפסד, לגוף ו/או לרכוש, לרבות נזק תוצאתי מכל סוג וללא יוצא מן הכלל, שיגרמו למשרד הבריאות ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם מתן השירותים, כמפורט ומוגדר בהסכם זה. למשרד הבריאות לא תהיה כל חבות בקשר לאמור לעיל, למעט נזקים שהזוכה יזכית, כי נגרמו עקב מעשה בודון של משרד הבריאות.
- 12.2 הזוכה מתחייב לפצות ו/או לשפות את משרד הבריאות, מיד עם זרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה שתוגש כנגד משרד הבריאות, שייגרמו למשרד הבריאות כתוצאה מאירוע שהינו באחריותו של הזוכה ו/או מי מטעמו ו/או בשמו, על פי הסכם זה או על פי כל דין.
- 12.3 מבלי לגרוע מאחריותו ומהתחייבות הזוכה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, ממועד תחילת הסכם זה או ממועד תחילת מתן השירותים, עפ"י הסכם זה, לפי המוקדם, מתחייב הזוכה לערוך ולקיים על חשבונו הוא למשך כל תקופת ההסכם, לרבות כל הארכה שלו, את הביטוחים המפורטים בנספת אישור עריכת הביטוחים המצורף בזה כנספת 1 והמהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן תביטוחים), ובהתאם להוראות הכלולות בנספת אישור הביטוחים.
- 12.4 ללא צורך בכל דרישה מצד משרד הבריאות מתחייב הזוכה להמציא למשרד הבריאות, לא יאוחר מ- 7 ימים לאחר מועד חתימת הסכם זה אישור בדבר עריכת הביטוחים בהתאם לנוספת אישור עריכת ביטוחים, כשהוא תתום כדין על ידי המבטח. הזוכה מצהיר בזאת כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת הביטוח הינה תנאי מתלה ומקדמי לביצוע הפעילויות ומשרד הבריאות יהיה זכאי למנוע ממנו את הביצוע היה והנספת כאמור לא הומצא.
- 12.5 לא יאוחר מ- 7 ימים לפני מועד תום תקופת ביטוחי הזוכה, מתחייב הזוכה להפקיד בידי משרד הבריאות, אישור עריכת ביטוחים כאמור בסעיף 12.3 לעיל בגין הארכת תוקפו לשנה נוספת וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם.
- 12.6 הזוכה מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדם את דמי הביטוח, לדאוג ולוודא כי פוליסות ביטוחי הזוכה תחודשנה מעת לעת, לפי הצורך, ותהינה בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות, לא לעשות כל מעשה שיש בו כדי לצמצם ו/או להפקיע את תוקף הביטוחים ולהמציא לבקשת משרד הבריאות אישורים על תשלומי הפרמיה. עוד מתחייב הזוכה לשתף פעולה עם משרד הבריאות, ככל שיידרש, לשלם שמירה ומימוש של זכויות משרד הבריאות על פי ביטוחי הזוכה ובכלל זה להודיע למבטח מיד עם היוודע אירוע העשוי לשמש בסיס לתביעה על פי ביטוחי הזוכה. יודגש, כי הזוכה יישא בכל מקרה בסכומי ההשתתפויות העצמיות הנקובים בביטוחי הזוכה.

- 12.7 משרד הבריאות יהא רשאי, אך לא חייב, לבדוק את אישור עריכת הביטוחים שיומצא על ידי הזוכה כאמור לעיל, והזוכה מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה ו/או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נושא האישור להתחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 12.8 הזוכה מצהיר ומתחייב כי זכויות משרד הבריאות לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על משרד הבריאות ו/או מי מטעמו כל חובה ו/או כל אחריות שהיא לגבי הביטוחים נושא אישור עריכת הביטוחים, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הזוכה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשו עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקו את אישור עריכת הביטוחים ובין אם לאו.
- 12.9 לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו לפי סעיף זה בכללותן או בחלקן, יהא משרד הבריאות זכאי, אך לא תיב, לערוך את הביטוחים או חלק מהם במקומו של הזוכה ועל תשובו ו/או לשלם במקומו כל סכום שהוא וזאת מבלי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לכל סעד אחר.
- 12.10 ביטוחי הזוכה יכללו תנאי מפורש על פיו הינם קודמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי משרד הבריאות, וכי המבטח מנוטר על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף בביטוחי משרד הבריאות. כמו כן, יתחייב המבטח שהפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה אלא אם תימסר הודעה בכתב בדואר רשום לידי משרד הבריאות לפחות 60 יום מראש.
- 12.11 ביטוחי הזוכה יכללו סעיף לפיו זכותו של משרד הבריאות ו/או מי מטעמו על פי הביטוחים הנ"ל לקבלת שיפוי ו/או פיצוי לא תיפגע עקב אי עמידה בתקנות ו/או בהנחיות ו/או הוראות ו/או העדר רישוי ו/או אישורים מתאימים מאת הרשויות או הגופים המתאימים.
- 12.12 מוסכם בזאת, כי קביעת גבולות האחריות כמפורט באישור עריכת ביטוחים הנה בבחינת דרישת מינימום המוטלת על הזוכה שאינה פוסרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הזוכה לבחון את תשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הזוכה מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי משרד הבריאות ו/או מי מטעמו בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידו.
- 12.13 מובהר, כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על ידי הזוכה כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבויותיו בהתאם להסכם, ולא יהיה בעריכת הביטוחים כדי לשחרר את הזוכה מחובתו לשפות ו/או לפצות את משרד הבריאות ו/או מי מטעמו בגין כל נזק שהוא אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

12.14 הוראות סעיף 12, על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מכל התחייבות של הזוכה לפי ההסכם ו/או על פי כל דין ואין בהן כדי לשחרר את הזוכה מאחריות כלשהי בגין נזק/אובדן/הפסד וכדי המכוסה או שאינו מכוסה בביטוחי הזוכה.

12.15 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר הזוכה, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד משרד הבריאות ו/או מי מטעמו ו/או בשמו בגין כל נזק שהוא זכאי לשיפוי על פי סעיפים 1 ו-4 על פי אישור עריכת הביטוחים שתחייב לערוך כמפורט לעיל, או שהיה זכאי לשיפוי אלמלא ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות, והוא פוטר את משרד הבריאות ו/או מי מטעמו ו/או בשמו מכל אחריות לנזק כאמור ומתחייב לפעול למיצוי זכויותיו על פי הפוליסות.

12.16 הפרת כל אחד מסעיפי המשנה בסעיף זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

12.17 הזוכה מתחייב לכלול סעיפים כנ"ל בחוזים הנערכים מול קבלנים ו/או קבלני משנה מטעמו, ככל שייערכו ולוודא קיום הביטוחים בהתאם לנדרש. כמו כן, מוצהר בזאת כי היה ותועלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצד הקבלנים ו/או קבלני המשנה ו/או מי מטעמם בניגוד לאמור לעיל, מתחייב הזוכה לשפות את משרד הבריאות ו/או מי מטעמו בכל תשלום ו/או הוצאה שישאו בהם, לרבות הוצאות משפטיות.

12.18 מוסכם בזאת במפורש, כי נוסחי פוליסות הזוכה, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יהיו נחותרים מהנוסח הידוע כביט 2009 או כל נוסח אחר שיחליף אותם.

13 ציוד ה- Contact Center

בנוסף לכל ההוראות הקבועות במסמכי המכרז באשר לציוד ה- Contact Center ומיקומו, מתחייב הזוכה:

13.1 לתחזק את הציוד בהתאם לכל הוראות היצרן ולהחליף כל חלק מהציוד לציוד משוכלל יותר, אם יתברר כי יש בכך מן הצורך, ו/או בהתאם לדרישת משרד הבריאות.

13.2 להתזיק על חשבונו, תלקי תילוף חיוניים לתיקון תקלות שכיחות העשויות לקרות בציוד, או לחילופין להיות קשור בהסכם לתחזוקת כלל הציוד שבבעלותו המשמש למתן שירות למזמין. הזוכה יהיה פטור מחובה זו אם ימציא התחייבות מנציג היצרן בארץ כי חלקים אלה יהיו ברשותו במשך כל תקופת ההתקשרות.

14 רשימות והיתרים

14.1 הזוכה מתחייב למלא אתר הוראות כל דין ולקבל ולחזיק ברשותו את כל האישורים ו/או ההיתרים ו/או הרשיונות הדרושים על פי הדין, לצורך קיום השירות והפעלתו. הזוכה מתחייב לגרום לכך שכל הנ"ל יהיו בעלי תוקף ולשאת בכל התשלומים הכרוכים בהם, על חשבונו הוא, במשך כל תקופת ההסכם.

14.2 הזוכה מתחייב, כי במידה ואתד מהאישורים ו/או ההיתרים הדרושים עפ"י חוק לצורך הענקת השירותים, ישלל ממנו, מכל סיבה שהיא, יודיע הזוכה למשרד הבריאות מיד כשיוודע לו על כך. במקרה זה, יהיה משרד הבריאות רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, והזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הספק החדש איתו יתקשר משרד הבריאות ולמסור לו את כל המידע הדרוש לצורך הענקת השירותים והשירותים הנוספים – ללא עיכובים ותקלות ובצורה המהימנה והאיכותית ביותר לשיעור רצונו המלא של משרד הבריאות.

15. מועסקי הזוכה

15.1 הזוכה מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך מתן השירות ייחשבו לכל צורך כעובדיו או שלוחיו ולא יחשבו כעובדיו או שלוחיו של משרד הבריאות, במישרין או בעקיפין, ויועסקו על ידו, על חשבונו הוא בלבד, ועליו תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיו עימם.

15.2 הזוכה מתחייב לשלם לעובדיו את כל התשלומים החלים על מעביד בהתאם לכל דין ו/או הסכם החלים עליו.

15.3 הזוכה מתחייב למלא, במשך כל תקופת ההסכם, ביחס לכל העובדים שיועסקו על ידו במתן השירות לפי ההסכם, אחר האמור בחוקי העבודה הישימים ובכל דין כולל ההסכמים הקיבוציים החלים בענף ה- Contact Center. הזוכה מסכים לכך שמשרד הבריאות יידע מעת לעת את עובדי הזוכה הפועלים מטעמו בזכויותיהם עפ"י כל דין, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יקיים הזוכה כלפי עובדיו את כל החוקים המפורטים ברשימה נספח 2 להסכם זה.

15.4 משרד הבריאות יהא זכאי לערוך ביקורת, בכל עת, ובכל דרך שימצא לנכון על קיום חוקי העבודה על ידי הזוכה וקיום התחייבויותיו על פי הסכם זה והזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הביקורת. הזוכה יספק למשרד הבריאות, לפי דרישתו נתונים על העסקתם של העובדים לגביהם ידרוש משרד הבריאות פרטים, לרבות תלושי משכורת.

15.5 הזוכה אתראי כלפי עובדיו, שליחיו וכל מי שמועסק על ידו או מטעמו במתן השירות ו/או בקשר למתן השירות, בגין נזק גופני, מוות או נזק לרכוש שיגרם להם בעת מתן השירות או בכל פעילות הקשורה למתן השירות.

15.6 כן מצהיר הזוכה כי הוא משמש כקבלן עצמאי בביצוע מתן השירות על-פי ההסכם, וכי כל זכות שניתנת על-פי ההסכם למשרד הבריאות ו/או למנהל ו/או לנציגיו ו/או למי שהתמנה על ידם ו/או בשמם ו/או מטעמם, לפקח ולהתערב בכל צורה במתן השירות, אינה אלא אמצעי להבטחת ביצוע הוראות ההסכם במלואן, ולא תהיינה לזוכה ו/או לכל העובדים

המועסקים על ידו כל זכויות של עובדי משרד הבריאות והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת ממשרד הבריאות בקשר עם ביצוע ההסכם או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום ההסכם, או סיום כל התקשרות על פי ההסכם, מכל סיבה שהיא.

15.7 מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד הנתונים למשרד הבריאות, הזוכה מתחייב לפצות ו/או לשפות את משרד הבריאות, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לו, אם יקבע על ידי רשות מוסמכת, כי המצב המשפטי ו/או העובדתי שונים מהמוצטר בהוראות פרק זה.

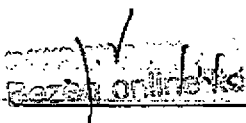
15.8 למשרד הבריאות שמורה הזכות לדרוש החלפתו של כל נציג שירות באחר, במקרה בו נציג שירות זה הפר הנחיית שניתנו לו ו/או התנהג בצורה לא אדיבה ו/או לא מקצועית מהלך מתן השירותים. בנוסף, הזוכה, יעביר לאישורו של משרד הבריאות את מינויו של מנהל Contact Center - מסעמו. למשרד הבריאות שמורה הזכות לראות את תוצאות מבחני ההתאמה של מנהל ה- Contact Center המיועד ולדרוש את פטילתו ו/או החלפתו בכל עת באם לא יעמוד בדרישות התפקיד. מובהר, כי זכותו של משרד הבריאות על פי סעיף זה ושימוש בה לא יגרעו מאחריותו המוחלטת של הזוכה לעובדיו ולא יטילו על משרד הבריאות חבות כלשהי מסוג כלשהו ולא יהא בה כדי לפגוע מהאמור בסעיף זה.

15.9 הזוכה מתחייב לשמור ולקיים באופן קפדני ומדוקדק את כל החוקים, התקנות, הצווים, ההוראות והתקנים המתייחסים לשירותים הניתנים על ידו על פי ההסכם. למעלה מן הצורך יובהר, כי הזוכה מתחייב למלא את כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי נוסח משולב, תשנ"ה – 1995 ואחר כל הצווים והתקנות שהותקנו על פיו, ובעיקר, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, באופן שהזוכה, כל עובדיו ו/או שליחיו ו/או משמשיו ו/או קבלני המשנה שלו ועובדיהם שיועסקו במתן השירותים, לרבות אלה שיעסקו בעבודות האמורות באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת ההתקשרות זכאים לכל הזכויות שעל פי התוק הני"ל.

16 שמירת סודיות

16.1 הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, למסור ו/או לחבוא לידיעת כל אדם, כל ידיעה בקשר עם ביצוע ההסכם או השירות או ידיעה שהגיעה אליו בתוקף, או במהלך, או אגב ביצוע ההסכם או מתן השירות, תוך תקופת ההסכם, לפני תחילתה או לאחר סיומה.

16.2 הזוכה מתחייב להחתיים את העובדים שיועסקו על ידו בביצוע מתן השירותים על הצהרת סודיות (נספח 2'), לפיה יתחייבו לא להעביר, להודיע, למסור או לחבוא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם בקשר עם מתן השירות, ביצוע ההסכם, במהלך או אגב ביצוע ההסכם, תוך תקופת ההסכם, לפני תחילתה או לאחר סיומה.



- 16.3 הזוכה מתחייב לפעול, לצורך שמירה על אבטחת המידע, בהתאם להנחיות משרד הבריאות כפי שמפורטות במסמכי המכרז.
- 16.4 הזוכה מצהיר, כי ידוע לו שהפרת ההתחייבות האמורה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977.

17 ערבות בנקאית לביצוע ההסכם

- 17.1 כבטחון למילוי כל התחייבויותיו של הזוכה לפי ההסכם, יפקיד הזוכה בידי משרד הבריאות, במעמד חתימת משרד הבריאות על הסכם זה ערבות בנקאית צמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנית, בנוסח המצורף להסכם זה בסכום של ₪ 450,000 שתוקפה תחל ביום החתימה על ההסכם וכלה בתום 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות הראשונה הנזכרת בסעיף 5.1 לעיל. הפעיל משרד הבריאות את האופציה הנתונה לו להארכת תקופת ההתקשרות - תוארך בהתאמה תקפה של ערבות זו לתקופה המסתיימת 60 ימים לאחר המועד המוארך, מפעם לפעם.
- 17.2 בכל מקרה בו לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו על פי ההסכם, יהא משרד הבריאות רשאי לממש את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות ממנה כל סכום נזק שנגרם לה, קצוב ובלתי קצוב, מבלי הצורך להיזקק לפניה לערכאות, לבוררות, למי"מ משפטי כלשהו, או למתן תוכחה כלשהי.
- 17.3 מבלי לפגוע בזכותו של משרד הבריאות למימוש הערבות כאמור ב-17.2 לעיל, הסתיימה תקופת ההתקשרות או הסתיים מתן השירות מכל סיבה שהיא, והזוכה גרם למשרד הבריאות נזק בגין אי מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם, לרבות אי מילוי התחייבויותיו להעברת השירותים לספק אחר עם תום תקופת ההתקשרות מכל סיבה שהיא - יהא משרד הבריאות רשאי לחלט את הערבות הבנקאית או לדרוש הארכה נוספת של הערבות לתקופה שתקבע. הסתיימה תקופת ההתקשרות והזוכה סיים לפצות את משרד הבריאות כאמור או מצא משרד הבריאות שלא נגרם לו נזק - יחזיר משרד הבריאות לזוכה את כתב הערבות הבנקאית.
- 17.4 השתמש משרד הבריאות בזכותו לגבות את כספי הערבות או סכום כלשהו של הערבות, יהא הזוכה חייב לחדש את הערבות או להשלים את סכום הערבות לסכום שהיה לפני הגבייה האמורה, תוך 7 (שבעה) ימים מהיום בו קיבל הזוכה הודעה כי משרד הבריאות גבה את הערבות או כל סכום ממנה.

- 17.5 אין בגובה הערבות כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הזוכה על פי ההסכם.
- 17.6 האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות הנתונה למשרד הבריאות לפי ההסכם או על-פי כל דין.

18 השתלטות משרד הבריאות על ה- Contact Center במקרה של חוסר תפעול ע"י הזוכה

- 18.1 חלה הפסקה במתן השירות עפ"י הסכם זה שלא עקב ביטול ההסכם כדן על ידי מי מהצדדים, יהיה משרד הבריאות זכאי – אם ימצא לנכון – לקבל חוקה ב- Contact Center ולהפעיל את כל אמצעיו כולל חומרה, תוכנה, עמדות וכח אדם עד תום תקופת ההתקשרות או עד שהזוכה יהיה מסוגל להמשיך ולהפעיל את ה- Contact Center על פי ההסכם זה – לפי המוקדם מביניהם.
- 18.2 בתקופה בה הפעיל משרד הבריאות את ה- Contact Center בעצמו כאמור לעיל, ישלם משרד הבריאות לזוכה סך של 500:500 א"ח, לכל חודש בגין השימוש שעשה משרד הבריאות באמצעי המוקד, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לסעדים נוספים כלשהם המוקנים לו עקב ההפרת.
- 18.3 הזוכה ישתף פעולה עם משרד הבריאות בהפעלת ה- Contact Center - על ידו כאמור, ימסור לו את כל הקודים והמידע וההסברים הדרושים להפעלה כאמור לעיל, יתן הוראות מתאימות לכל כח האדם ב- Contact Center לשתף פעולה עם משרד הבריאות בכל דרך שהיא כדי שההפעלה האמורה תצלית.

19 הפרת הסכם

- 19.1 הפרת הוראות סעיפים 6,7,12,13,14,15,16,19,20,21,22 להסכם וכן הפרת ההוראות המתייחסות למכשור, לוחות זמנים, כמות כח אדם ואיכותו, וההוראות המפורטות בנספחים ה-ז למסמכי המכרז, והפרת מצגי והתחייבויות הזוכה בהצעה המתייחסת לנושאים הנ"ל מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.
- 19.2 הפר הזוכה את ההסכם הפרה יסודית יהא משרד הבריאות רשאי –
- 19.2.1 לבטל את ההסכם לאלתר; או

19.2.2 לעמוד על קיום הוראות ההסכם במלואן ולדרוש מהזוכה לתקן את ההפרה ו/או ההתחייבות תוך 7 ימים מיום שתימסר ההודעה לזוכה. הזוכה מתחייב בזה למלא אחר הוראות משרד הבריאות, וכמו כן לשלם לו פיצויי מוסכס ומוערך מראש בסך 10,000 ₪ בגין כל יום של הפרה יסודית כאמור מהיום השמיני ואילך, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לפיצוי בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למשרד הבריאות כתוצאה מההפרה האמורה ו/או אי-הקיום כאמור, העולים על הפיצוי האמור.

19.3 ביטל משרד הבריאות את ההסכם בנסיבות המתוארות בסעיף 19.1 לעיל, ישלם הזוכה למשרד הבריאות פיצויים מוסכמים בגובה הערבות, וזאת בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למשרד הבריאות כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור, אך מבלי שידרש משרד הבריאות להוכיח נזקים אלה. אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לקבל מתזוכה כל סעד או תרופה אתרים ו/או נוספים על פי כל דין, לרבות פיצויים בגין הנזקים שנגרמו לו העולים על סכום הערבות.

19.4 הפר הזוכה את ההסכם הפרה שאינה יסודית ומשרד הבריאות דרש מהזוכה לתקן את ההפרה ו/או לקיים את ההוראה ו/או את ההתחייבות והזוכה לא תיקן את ההפרה ו/או לא מילא אתרי ההוראות ו/או ההתחייבות, כפי שנדרש על ידי משרד הבריאות, לשביעות רצונו ובתוך המועד שנדרש על ידו, יהיה משרד הבריאות זכאי לבטל את ההסכם מחמת הפרתו או אי-קיומו, וזאת על-ידי מתן הודעה על כך בכתב. גם במקרה זה יחיה משרד הבריאות זכאי לפיצויים כאמור בסעיף 19.3 לעיל.

19.5 הצדדים מצהירים, כי הפיצויים המוסכמים כאמור נקבעו מתוך אומדנה זהירה של הנזק אשר עלול להיגרם למשרד הבריאות עקב הפרתו ו/או הפרתו היסודית של ההסכם, כמפורט לעיל, וכי הזוכה יהיה מנוע מלטעון להיפוכו של דבר.

19.6 בנוסף לאמור לעיל, רשאי משרד הבריאות לבטל את ההסכם אם הוחל בהליכים נגד הזוכה או מי מטעמו שיש בהם פירוק, כינוס נכסים, הסדר נושים ו/או היסול עסקים באופן אחר, והליכים אלו לא בוטלו תוך 30 יום.

19.7 ביטול ההסכם על ידי משרד הבריאות ייעשה באמצעות הודעה בכתב לזוכה, והביטול ייכנס לתקפו במועד שיקבע משרד הבריאות בהודעה.

19.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ישלם הזוכה למשרד הבריאות כפיצוי מוסכס ומוערך מראש:

- סך של 10,000 ₪ לכל יום של פיגור במועדים הקבועים בסעיף 5.2 למכרז (התקנה והקמה) מעבר ל-7 ימי הפיגור הראשונים.
- סך של 2,500 ₪ לכל יום של פיגור במועדים אחרים שנקבעו במסמכי המכרז, או על ידי משרד הבריאות בתוקף סמכותו על פי מסמכי המכרז.

20 תהליך היפרדות

בכל מקרה של סיום ו/או הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, מובהר בזאת כי תזוכה מסכים ומתחייב כי העברת השירותים נשוא ההתקשרות, יבוצעו באופן מסודר, תוך שיתוף פעולה מלא עם הספק אשר יבחר ע"י משרד הבריאות להחליפו, אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למשרד הבריאות, עקב ובמהלך העברת השירותים.

21 איסור הסבת ההסכם

- 21.1 הזוכה איננו רשאי למסור, או להעביר לאחר, או להמתות לאחר את זכויותיו על פי ההסכם או את החובות הנובעות ממנו, (לרבות ביצוע מלא או חלקי של מטלותיו על פי ההסכם) אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של משרד הבריאות.
- 21.2 כל מסירה או העברה שיתיימר הזוכה לעשות בניגוד להוראות סעיף זה, תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- 21.3 זכויותיו של הזוכה לפי ההסכם ומכותו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- 21.4 משרד הבריאות יתא רשאי להסב הסכם זה ו/או להעביר את זכויותיו על-פי הסכם זה ו/או חלקן, לכל גוף משפטי המהווה חברה בת ו/או חברת סמך של משרד הבריאות ו/או משרד הבריאות הינו "בעל-עניין" בו כהגדרתו של "בעל-עניין" בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1968. פרט לאמור לעיל ובכפוף לכך, הצדדים לא יהיו רשאים להסב הסכם זה לגוף אחר כלשהו.

22 איסור הכנסת שינויים בתאגיד

- 22.1 הזוכה לא יעשה כל שינוי בתאגידו לעומת המצב כפי שמשקף במסמכי המכרז ו/או במסמכים אחרים אשר נמסרו על ידו למשרד הבריאות בלא מתן הודעה בכתב מראש על כך למשרד הבריאות.
- 22.2 דרש משרד הבריאות מהזוכה להמציא במשך תקופת ההתקשרות כל מסמך המתייחס לתאגידו – מתחייב בזאת הזוכה להמציאו תוך 7 (שבעה) ימים ממועד הדרישה.
- 22.3 העברת יותר מ-25% מהמניות בתאגיד הזוכה לאחר בין בדרך של הקצאת או העברת מניות, והעברת יותר מ-25% מזכויות השליטה בתאגיד כאמור – טעונה הסכמה מראש ובכתב של משרד הבריאות.

23 זכות קיזוז

הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למשרד הבריאות, ולו בלבד, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהזוכה עשוי להיות חב לו מתוך העסקה נשוא ההסכם או מעסקה אחרת, מכל סכום שיגיע לזוכה ממשרד הבריאות. זכות הקיזוז תחול הן לגבי חיובים קצובים שחב הזוכה והן לגבי חיובים בלתי קצובים לרבות פיצויים.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, היה ויתגלו בחשבון, בין אם לפני תשלומו ובין אם לאחריו, טעויות, אי דיוקים ו/או ליקויים כלשהם, יהא משרד הבריאות רשאי לקזז הסכומים שיתגלו בעקבות האמור לעיל, מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לזוכה ממשרד הבריאות.

24 זכויות תפעול של משרד הבריאות

למען הסר ספק מובהר בזאת כי אין בהסכם זה ובמסמכי המכרז, משום התחייבות לבלעדיות, או לכמות מסוימת של עבודה, ומשרד הבריאות זכאי לבצע חלק מהשירותים בעצמו או על ידי ספק שירותים אחר, בין אלה המבוצעים היום על ידי משרד הבריאות וספקי שירות אחרים, ובין אלה שימסרו לזוכה לביצוע.

25 ויתור משרד הבריאות בכתב

- 25.1 אין שינוי בהסכם, ואין ויתור על זכות מזכויות משרד הבריאות לפיו, אלא בכתב.
- 25.2 הסכמת משרד הבריאות לסטייה ממילוי אחר תנאי מתנאי ההסכם במקרה מסוים לא תשמש תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה למקרה אחר.
- 25.3 לא השתמש משרד הבריאות במקרה מסוים בזכויותיו על-פי ההסכם – לא ייחשב הדבר כויתור על זכויותיו, לא לגבי המקרה המסוים ולא לגבי מקרים דומים בהמשך.

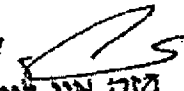
26 סמכות שיפוט

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים להסכם ו/או למכרז, תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו בירושלים.

27 כתובות הצדדים ומתן הרעות

כתובות הצדדים לצורך ההסכם תהיינה כפי שמופיעות במבוא להסכם.
כל ההודעות על-פי הסכם זה תישלחנה בדואר רשום, לכתובות שבמבוא להסכם, ובהישלחן כך
תחשבנה כאילו הגיעו לתעודתן בתלוף 72 שעות מעת מסירתן כיאות, בבית דואר בישראל, כל עוד
לא הוכח היפוכו של דבר.

ולראיה באו הצדדים על החתום :


בנק און ליין בע"מ
ק"י שדה הנחום 7 בא"י סניף 444
טלפון: 08-6260145
הזוכה

דב פסט
סמנכ"ל בכיר למנהל
ומשאגי א"י
משרד הבריאות

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

משרד הבריאות
Ministry Of Health
Jerusalem ירושלים

לשכת היועצת המשפטית
Office of the Legal Advisor

נספח להסכם מכרז מומבי מס' 11/2011
אשר נחתם במעמד חתימת הצדדים על החוזה העיקרי

12

מדינת ישראל המיוצגת ע"י מנכ"ל משרד הבריאות או המשנה למנכ"ל משרד הבריאות או ראש מנהל רפואה או הסמנכ"ל הבכיר למנהל במשרד הבריאות יחד עם חשב משרד הבריאות או סגנו המוסמכים לחתום בשמה ע"פ התרשאות שפורסמו בלקוט הפרסומים (להלן; המזמין)

לבין

בזק און ליין בע"מ

רשומה בחברה מס' 513050898

(להלן: "הזוכה")

הואיל והמזמין פרסם מכרז להקמת והפעלת Contact Center, ובמסגרת זכייתו של הזוכה נחתם הסכם בין הצדדים (לעיל ולהלן: "ההסכם העיקרי");

והואיל וברצון הצדדים לבצע בהסכם העיקרי את התיקונים המפורטים להלן;

לפיכך, הוצטר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן

1. בסיפא סעיף 22.3 להסכם העיקרי יבוא: "מוסכם על הצדדים כי הפרת סעיף זה לא תהווה הפרה יסודית להסכם";
2. בסיפא סעיף 23 תתווסף פסקה לפיה: מוסכם על הצדדים כי בטרם יקוז המשרד כספים כאמור, יודיע המשרד לזוכה, שבוע מראש ובכתב, על כוונתו לקוז וייתן לו הזדמנות להשמיע טענותיו ואו לתקן את הטעויות והליקויים כאמור.
3. שאר תנאי החתקשרות יהיו כמפורט בהסכם העיקרי ולגביהם לא יכול שינוי.

ולראיה באו הצדדים על החתום

הזוכה

~~דו"ח איך אסרף~~
סגן חשב
משרד הבריאות

המזמין

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

משרד הבריאות
Ministry Of Health
ירושלים Jerusalem

לשכת היועצת המשפטית
Office of the Legal Advisor

11/11 - 29/11
אשר
אחיות

נספח להסכם מכרז פומבי מס' 11/2011
אשר נחתם ביום _____, 2011
26-09-2011

בין

מדינת ישראל המיוצגת ע"י מנכ"ל משרד הבריאות או המשנה למנכ"ל משרד הבריאות או ראש מנהל רפואה או הסמנכ"ל הבכיר למנהל במשרד הבריאות יחד עם השב משרד הבריאות או סגנו המוסמכים לחתום בשמה ע"פ ההרשאות שפורסמו בילקוט הפרסומים (להלן; המזמין)

לבין

בזק און ליין בע"מ
רשומה כחברה מס' 513050898
להלן: "הזוכה"

הואיל והמזמין פרסם מכרז להקמת והפעלת Contact Center, ובמסגרת זכייתו של הזוכה נחתם הסכם בין הצדדים (לעיל ולהלן: "ההסכם העיקרי");

והואיל וברצון הצדדים לבצע בהסכם העיקרי את התיקונים המפורטים להלן;

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן

1. בסעיף 5 להסכם העיקרי אחרי סעיף קטן 5.5 יבוא: "סעיף 5.6 – מובהר בזאת כי על אף האמור בסעיף קטן 5.1, המשך ההתקשרות משנת 2013 והילך מותנת בקיום תקציב ובהודעת מורשי התחלימה מטעם משרד הבריאות"
2. בסעיף 10 להסכם העיקרי, אחרי סעיף 10.4 יבוא: "סעיף 10.5 – מובהר בזאת כי התמורה שישלם המשרד לנותן השירותים, עד לתום שנת 2012 לא תעלה על 3.4 מליון ש"ח."
3. שאר תנאי ההתקשרות יהיו כמפורט בהסכם העיקרי ולגביהם לא יכול שינוי.

ולראיה באו הצדדים על החתום
בזק און ליין בע"מ

ד"ר פסט
סמנכ"ל בכיר למינהל
משאבי אנוש

ר"ח יאיר אסרף
סגן ראש
משרד הבריאות
המזמין

נספח 1 להסכם

ונאריך:

לבחן

משרד הבריאות

רח' רמק 29, תלפיות

ירושלים (להלן: "משרד הבריאות")

הנדון: אישור עריכת ביטוח - נספח 1

אנו החיים, חבריה לביטוח בעינו, מאשרים כי לבקשת מל"מ (להלן: "החובת") ערכנו מליטות ביטוח על שם הזוכה לתקופה מ-15.8.11 עד 31.2.12 בשיעור עם הסכום מיום כושר הרפי הביטוחי בפוליסת כדלקמן אינו-הפוליסת תפסק עניי נסח הפוליסה הידוע לביטוחי מפעלת Contact Center ארצי מסע משרד הבריאות (להלן בתמצית: "Contact Center" ו-"החובת"), כושר הרפי הביטוחי בפוליסת כדלקמן אינו-הפוליסת תפסק עניי נסח הפוליסה הידוע לביטוחי או "שפעלים" או "אשפוז" - יפגשו (למעט ביטוח אחריות מקצועית), ובכפוף לאמור להלן:

2011-09-18
33 (לח) תכנית

1. ביטוח "אש מלחמה" - מליטות ביטוח

ביטוח "אש מלחמה" בערך כמות מלא לכל הדגש המשמש את חובת הפעולה ה- Contact Center כמד אנדון או סק עקב אש, עשן, ברק, התמוטטות, רעידת אדמה, שיטפון, נזקי סערת רעמים, נזקי נוזלים והתבקשות צינורות, פגיעה ע"י כלי רכב, פגיעה ע"י כלי טיס, נזקי בום גל קולי, נזקי התנגשות, פרענה שבמות, נזק בודן ופריצה. הביטוח כולל תנאי מפורש לפיו מותרת המבטח על כל זכות תחלוף כלפי משרד הבריאות האנו מי מטעמו, למעט כלפי אדם חגורם לנזק מנזח לונת זרין.

2. ביטוח תכנת כלפי צד שלישי - מליטות ביטוח

ביטוח תכנת כלפי צד שלישי לביטוחי רבות הזוכה על פי דין, בגובה אחריות על \$3,000,000 (שלושה מיליון דולר ארזיים) לאירוע ובסה"כ לתקופת ביטוח שתלת.
2.1 ביטוח זה לא יכלול כל מגבלה לגבי חבות עקב אש, התמוטטות, בהלת, פריעה, שביקות והשבתות, שימוש במנופים, מכוניות הדמת, לרבות פייקו והתניה, חבות בגון וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, הרעלה, כל דבר מופק במאכל ומשקה ותביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח האנומי.
2.2 ביטוח זה מורחב לכלול את משרד הבריאות כמבוטח נוסף בקשר עם אירועו למעשה האנו מחדלי הזוכה.

(7)

04-MAY-2011 15:08 FROM ML437386

TO HADAR YANISHEUS

P.03/03

04-MAY-2011 16:35 From:

To:6251671

Page:3/3

5.4 מוסכם בזה כי "משרד הביטוחים" באישור זה, משמש כמשרד הביטוחים ויתדות הסמך
בכפוף לנאמרים ולהסתייגויות של הפוליסות המקוריות עד כמה שילאו יאנו המפורש ע"פ האמור לעיל.

בכבוד רב,

חתימת חברת הביטוח
משרד הביטוחים
Migdal Insurance Co. Ltd.
4.5.11

"למען חסר ספק, גבולות האחריות
המפורטים באישור ביטוח זה
כללים בגבולות האחריות הכלליים
של המבוטח על פי פוליסות הביטוח
שהוצאו לו ולא בנוסף עליהם."

(2)

TOTAL P.03

25-SEP-2011 14:38 From:

נספח 2 להסכם

רשימת חוקי העבודה

- * חוק שירות התעסוקה, תשי"ט - 1953;
- * חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951;
- * חוק דמי מחלה, תשל"ו - 1976;
- * חוק תופשה שנתית, תשי"א - 1950;
- * חוק עבודת נשים, תשי"ד - 1954;
- * חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו - 1965;
- * חוק עובדת הנוער, תשי"ג - 1953;
- * חוק החניכות, תשי"ג - 1953;
- * חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א - 1951;
- * חוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958;
- * חוק פיצויי פטורין, תשכ"ג - 1963;
- * חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה - 1995;
- * חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987;
- * חוק חודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב - 200

10/1/2003

הצהרת עובד על סודיות

הצהרת עובד חברת _____ בדבר שמירת על סודיות

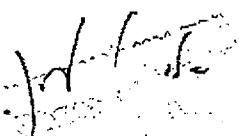
אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____ מרח' _____

מתחייב בזאת באופן אישי כלפי משרד הבריאות (להלן: "משרד הבריאות") כדלקמן:
אשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע, תוכנית, חומר, מסמך עיוני או מעשי, בין בכתב ובין בע"פ (להלן: "המידע") ביחס או בקשר לכל מידע שהגיע לידיעתי במישרין ו/או בעקיפין, עקב ו/או במסגרת עבודתי בחברת _____ (להלן: "החברה") ובפרט מידע אודות לקוחות משרד הבריאות לרבות מידע בתחום הבריאות, לקוחותיו ופגיו, אנשים ו/או גופים הקשורים עם משרד הבריאות, ולא לעשות במידע הנ"ל, כולו או חלקו, כל שימוש שהוא, שלא עפ"י ההרשאה שניתנה לי בכתב, במהלך תקופת העסקתי בחברה או לאחר סיומה.
אני מסכים ומאשר כי כל המידע כמפורט לעיל יחיה רכושו וקניינו הבלעדי של משרד הבריאות. בכל מקרה שאפר התחייבותי זו, או חלק ממנה, אהיה חייב לפצות את משרד הבריאות בגין כל נזק שייגרם לו וללקוחותיו/פגיו כתוצאה מכך, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופת אחרת שיש למשרד הבריאות וללקוחותיו עפ"י כל חוק ודין.

ולראיה באתי על החתום:

שם העובד וחתימתו

תאריך



משרד הבריאות
מרכז להפעלת Contact Center

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

לכבוד
משרד הבריאות
רח' רבקה 29, תלפיות
ירושלים
א.ג.נ.,

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לטילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים) _____
שיוצמד למדד⁽¹⁾ _____ מותאריך _____
(ותאריך תחילת תוקף הערבות)
אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר
עם הזמנה/תוזה _____

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מותאריך 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 טילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מותאריך _____ עד תאריך _____
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

(¹) אם נדרשת ערבות צמודה

שואל אלוביץ
מיייר דוקטוריון בזק

שם המציע: חברת בזק און ליין בע"מ חותמת וחתימה: בזק און ליין בע"מ Bezeq online ltd

נספח ה'

לכבוד
משרד הבריאות

משרד הבריאות
ועדת הרכישות המרכזית
לצבדות ושרותים
13.04.2011
אישור פתיחת המכרז
חתימה:

הצעת מחיר

הדיון: הצעה לתעריף עלות שעת נציג כוללת

הצעת עלות שעת נציג ללא מנע"מ למילוי ע"י הספק - הנמחור המציע עבור תעריף שעת נציג בכל המוקדים:

תעריף לשעת נציג	54.5 ₪
-----------------	--------

אנו מאשרים כי קראנו את כל מסמכי המכרז, למדנו אותם ואת כל הנתונים והתנאים הקשורים עם ההתקשרות. כל פרטי המכרז ותנאיו, כמו גם הוראות הסכם ההתקשרות המהווים חלק ממסמכי המכרז, מקובלים ומוסכמים עלינו.

בכבוד רב,

שם מלא: ערן קריסטל, אלוביץ, שואל

כתובת: שדרות בן גוריון 2, קריית מלאכי

תפקיד: מנכ"ל, יו"ר קבוצת "בזק"

מספר תאגיד: 51-305089-8

חתימה:

בזק און ליין בע"מ
חותמת: Bezeq online ltd

טלפון: 08-6260105

פקסימיליה: 08-8609410

שואל אלוביץ
מיייר דוקטוריון בזק

