

89/11

ממשלת ישראל
בשם מדינת ישראל
משרד הבריאות
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מכרז פומבי מס' 11/2011

הסכם
CONTACT CENTER להפעלת
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

ה ס כ ס

שנערך ונחתם ב ירושלים ביום 15 בחודש מאי 2011

ב ין

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 בלוקט הפרסומים (להלן: "המוזמין").

אשר תקרא להלן – "המשרד"

ל ב ין

בזק או ליין בע"מ

רשומה כחברה 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 שחינו מקצועי, מיומן ובעלת ניסיון בהפעלת Contact Center;

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

וועדת המכרזים במשרד הבריאות התליטה לקבל את ההצעה ולהכריז על הזוכה כזוכה במכרז.

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

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא

המבוא להסכם זה על ההצטרפות הכלולות בו, וכן, מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם 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 ימוקם ה-Contact Center, שיוקם 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, והמשרד 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 בצידוד 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

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.

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

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

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

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

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

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

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

שעת נציג כהגדרתה במסמכי המכרז אשר לגביה יתושב התגמול לזוכה.

התקופה הנזכרת בסעיף 5 להסכם זה.

"שירותי שיחות נכנסות" -

"שירותי שיחות יוצאות" -

"נציג שירות" -

"פונים" -

"שיחה נכנסת" -

"שיחה נענית" -

"רשם שיחות ACD" -

"מערכת IVR"

"מערכת CTI"

"שעת נציג"

"תקופת ההתקשרות" -

"הפרה יסודית" -
הפרה יסודית של ההסכם כהגדרתה בסעיף 6 לחוק התווים
(תרופות בשל הפרת תווה), 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 לחקמת 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 לסיום 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 מותן השירות

6.1 המצהיר ומתחייב, כי ה-Contact Center יהיה ערוך למתן שירות תקין למשרד הבריאות, על פי הנתונים והדרישות המפורטים במסמכי המכרז ובהתחשב בשינויים הצפויים בהיקף הפניות ובשירות, וכי יהיו בידיו כל הרשיונות 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, הנוזקין 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 הנראות מסמכי המכרז וסדרי עדיפות

- 8.1 כל ההוראות ו/או הדרישות ו/או ההנחיות הכלולות במסמכי המכרז והמתווכות לחיוביו של הזוכה כלפי משרד הבריאות מחוות 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 חטיבה 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 לאישורו 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 התחייבותיו 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 כמפורט 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 שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
- הזוכה תורשע 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 סכ"כ המחיר 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 אתראי 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 דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה שתוגש כנגד משרד הבריאות, שיגרמו 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 מאחריות 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 הנומצא.
- 12.5 לא יאוחר מ- 7 ימים לפני מועד תום תקופת ביטוחי הזוכה, מתחייב הזוכה להפקיד ביד 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 ובמועד את דמי הביטוח, לדאוג ולוודא כי פוליסות ביטוחי הזוכה תחודשנה מעת לעת, לפי הצורך, ותהיינה 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 הבראות 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 הבראות לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על משרד הבראות 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 בכללותו או בחלקו, יהא משרד הבראות זכאי, אך לא תיב, לערוך את הביטוחים או חלק מהם במקומו של הזוכה ועל חשבונו ו/או לשלם במקומו כל סכום שהוא וזאת מבלי לגרוע מזכותו של משרד הבראות לכל סעד אחר.

12.10 ביטוחי הזוכה יכללו תנאי מפורש על פיו הינם קודמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי משרד הבראות, וכי המבטח מוותר על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף בביטוחי משרד הבראות. כמו כן, יתחייב המבטח שהפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה אלא אם תימסר הודעה בכתב בדואר רשום לידי משרד הבראות לפחות 60 יום מראש.

12.11 ביטוחי הזוכה יכללו סעיף לפיו זכותו של משרד הבראות 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 פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הזוכה לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הזוכה מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי משרד הבראות 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 הבראות 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 וכד' 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 שהתחייב 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/אן הוצאה שישאו בהם, לרבות הוצאות משפטיות.

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

13 ציד ה- Contact Center

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

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

13.2 להתזקק על חשבוננו, חלקי 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 רשיונות והיתרים

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

14.2 הזוכה מתחייב, כי במידה ואחד מהאישורים ו/או תהיתרים 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 לשביעות 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 ת 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 ההסכם זה והזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הביקורת. הזוכה יספק למשרד הבריאות, לפי דרישתו נתונים על העסקתם של העובדים לגביהם דרוש 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, לפקד 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 מהמוצגת בהוראות פרק זה.

15.8 למשרד הבריאות שמורה הזכות לדרוש החלפתו של כל נציג שירות בآخر, במקרה בו נציג שירות זה הפר הנחיות 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 ה- Contact Center - מטעמו. למשרד הבריאות שמורה הזכות לראות את תוצאות מבחני ההתאמה של מנהל ה- Contact Center המיועד לדרוש את פסילתו 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 אחר 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 משמשי 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 החוק הגיל.

16 שמירת סודיות

16.1 הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, למסור ו/או להביא 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 להחתים את העובדים שיועסקו על ידו בביצוע מתן השירותים על הצהרת סודיות (נספח 2), לפיה יתחייבו לא להעביר, להודיע, למסור או להביא 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 ההסכם 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 ממנו כל סכום נזק שנגרם לה, קצוב ובלתי קצוב, מבלי הצורך להיזקק לפניה לערכאות, לבוררות, למר"מ משפטי כלשהו, או למתן הוכחה 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 כדין על ידי מי מהצדדים, יהיה משרד הבריאות זכאי – אם ימצא לנכון – לקבל חזקה ב- Contact Center ולהפעיל את כל אמצעיו כולל תומרה, 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 5500 ש"ח לחודש, לכל חודש בגין השימוש שעשה משרד הבריאות באמצעי המוקד, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לסעדים נוספים כלשהם המוקנים לו עקב ההפרה.

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 שהתפעלה 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 אלתר; או

19.2.2 לעמוד על קיום הוראות ההסכם במלואן ולדרוש מהזוכה לתקן את ההפרה ו/או להתחייבות תוך 7 ימים מיום שתימסר ההודעה לזוכה. הזוכה מתחייב בזה למלא אחר הוראות משרד הבריאות, וכמו כן לשלם לו פיצויי מוסכם 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 אחרים 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 יהיה 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 חיסול 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 מוסכם 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 ותסרת כל תוקף.
- 21.3 זכויותיו של הזוכה לפי ההסכם ומכותו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- 21.4 משרד הבריאות יהא רשאי להסב הסכם זה ו/או להעביר את זכויותיו על-פי הסכם זה ו/או חלקו, 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 חודעה 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 קניון

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 הקניון 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.

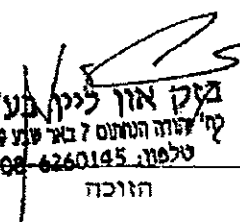
26 סמכות שיפוט

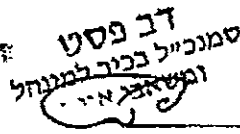
סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים להסכם ו/או למכרז, תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו בירושלים.

27 כתובות הצדדים ומתן הודעות

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 אוז ליין בע"מ
ק"ד יעודה הרשקוביץ 7 באר שני 444
טלפון: 08-6260145
הזוכה


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

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

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 חשב 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"

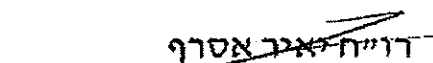
הואיל והמזמין פרסם מכרז להקמת והפעלת Contact Center, ובמסגרת זכייתו של הזוכה נחתם הסכם בין הצדדים (לעיל ולהלן: "ההסכם העיקרי");
והואיל וברצון הצדדים לבצע בהסכם העיקרי את התיקונים המפורטים להלן;

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן

1. בסיפא סעיף 22.3 להסכם העיקרי יבוא: "מוסכם על הצדדים כי הפרת סעיף זה לא תהווה הפרה יסודית להסכם";
2. בסיפא סעיף 23 תתוסף 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 ו/או לתקן את הטעויות והליקויים כאמור.
3. שאר תנאי ההתקשרות יהיו כמפורט בהסכם העיקרי ולגביהם לא יכול שינוי.

ולראיה באו הצדדים על החתום


הזוכה


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

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 חשב 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 מותנה בקיום תקציב ובהודעת מורשי החתימה מטעם משרד הבריאות"
2. בסעיף 10 להסכם העיקרי, אחרי סעיף קטן 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

רנ"ח יאיר אסרף
סגן חשב
משרד הבריאות
המזמין

P.01/03

Page: 1/3

ירושלים (להלן: "מסד הברית")

אנו החיים, החברה למוסחר בעיזים, פועלים כמבקשת 15.8.1 11.2.12 157 10 10 (מחל: "החברה") ערכנו מליטות ביטוח על שם החברה לתקופה מ- 15.8.1 עד 11.2.12.

[illegible]

201-228-7787
232 Newbury St

מס' תעודת זהות - 3101000000000

ביטוח "אש מורחבי כערד כיוון מלא לכל הרכוש המושכן את חובתה בהפעלה ה- Contact Center כמד
אובדן או סק עקב אש, עשן, ברק, התמוצאות, רעידת אדמה, שיטפון, נזקי סלילה ונזקים, נזקי נוזלים
והתבקשות צינורות, פגיעה עיי כל רכב, פגיעה עיי כל סוס, נזקי בוס אל קולר, נזקי התנגשות, פגיעה,
שבועות, נזק בדרך ופגיעה.

הביטוח כולל תסאי מפורש לפי מודת המבטת על כל זכות תחלוק כלפי משרד הביטוחים ואו מי מטעמו, למעט
כלפי אדם הזרם לזק מוגד מונע זדון.

במסגרת תוכנית בלמי צד שלילי - פולחן בלמי

במסגרת חבטת כלפי צד שלישי למסגרת חבטת הרוכב על פי דין, בגבול אחריות של \$3,000,000 (שלושה מיליון דולר) אחריות לאירוע ובסדריים לתקופת ביטוח שנתי.

2.1 ביטוח זה לא יכלול כל מעבלה לגבי חבות עקב אש, התפרצויות, בוזלה, פרעות, שביתות והשבחות, שימוש במעופים, מכשירי הדמה, לרבות פריקת והצתה, חבות בקו וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, הרעלה, כל דבר מזהם במאכל ומשקה ותביעות תחלופ מצד המוסד לביטוח האומות.

2.2 ביטוח זה מדרגב לכלול את משרד הבריאות כמבוטח סוף בקשר עם אחריותו למעשי וראו מחדלי הווסה,

天

04-MAY-2011 15:07 FROM ML437326

TO HADAR YANISHEUS

P.02/03

To:5261671

Page:2/3

04-MAY-2011 16:34 From:

בכפוף לסעיף אחריות צולבת למי נחשב הביטוח כאילו נערך בסדר עבור כל אחד מהחוקי המבוטות.

3. ביטוח חבות מעבידים - פוליסה מס' [REDACTED]
- 3.1. נדמישה מיליון דולר ארדיין לצד, לאירוע ובסהייכ לתקופת ביטוח שנתית. \$5,000,000
- 3.2. ביטוח זה לא יכלול כל מגבלה בדבר קבלתם, קבלת משנה ושבידוחם (חית ויחשבו כעובדי חוזה), שעות עבודה וכן בדבר האספקת נזק.
- 3.2. ביטוח זה מורחב לכלול את משרד הבריאות המבוטח נוסף וזהו נחשב כמאבק של עובדי חוזה, או קבע כי הוא נחשב באחריות שלוחות לענין חבות ואספה כללי עובדי.

4. ביטוח אחריות מקצועית - פוליסה מס' [REDACTED]
- ביטוח אחריות מקצועית בגובה אריות \$1,000,000 (מיליון דולר ארדיין) לאירוע ובסהייכ לתקופת ביטוח שנתית.

- 4.1. הביטוח אינו כולל כל מגבלה בדבר אובדן נזק או נזק תוצאתי, השפעה, והשפעה זכה או שיש לה פגיעה במיטת/הפרת סודיות, הפרת נדשים, הפרת זכויות קניין דוראני, אובדן השימוש, עיכוב עסק מקוון ביטוח מבוססת, אובדן משמכים.
- 4.2. כמו כן, הביטוח אינו כולל כל מגבלה בדבר טענה או טעול של אי יוער, מרמה, פשע או מועשה במתכוון או המאורע למעשים כאלו מצד המבוטח או מצד אדם המועסק או שותף מועסק על ידי המבוטח.
- 4.3. במידה והביטוח אינו כולל כל מגבלה בדבר טענה או טעול של אי יוער, מרמה, פשע או מועשה במתכוון המועד הרטרואקטיבי לא יהיה מאוחר ממועד תחילת העבודת ע"פ ההסכם.
- 4.4. הביטוח כולל תקופת מלי נוספת של 6 חודשים, אשר תחול היא והפוליסה תבוקל על ידי המבוטח או לא ותחדש משוכה כלשהי, ובתנאי שלא נערך ביטוח אחר והמסכה את חבותו של חוזה כגון אותו תביעות.
- 4.5. ביטוח זה מורחב לשפות את משרד הבריאות בקשר עם אחריותו עקב מעשי ואו מחוללי חוזה, בכפוף לסעיף אחריות צולבת למי נחשב הביטוח כאילו נערך בסדר עבור כל אחד מהחוקי המבוטות, אך מבלי לבטח את אחריותו המקצועית של משרד הבריאות כלמי חוזה.

5. כלל הפוליסות
- 5.1. הנו מאשרים בזאת כי חוזה לבדו הוא אחראי לתשלום הפרמיות והחלונות/מחזות העצמיות תחלות ואו שיוחל בהתאם למדיניות דליל.

- 5.2. הנו מאשרים בזאת כי הביטוחים ולעול קדמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי משרד הבריאות ואנו מחזרים על כל טענה ואנו ודישת בדבר שיתוף ביטוח.
- 5.3. הנו מחזרים כי הביטוחים לא יועצמו ולא יבטלו במהלך תקופת הביטוח, אלא אם תימסר הודעה כנובחה בדואר רשום ליד משרד הבריאות למעשה, אלא אם תימסר הודעה.

(2)

שני כנסים
Signing Office
מרת שיליים מוללים

04-MAY-2011 15:08 FROM ML437386

TO HADAR YANISHEUS

P.03/03

To: 6261671

Page: 3/3

04-MAY-2011 16:35 From:

5.4 מוסכם בזה כי "משדר הביטוח" באשר זה, משמש כמסד הביטוח והחלטה הסמך
בכפוף לנאמרים ולהסתייגויות של הפוליסות המקוריות עד כמה שלא ינוגדו במפורש ע"פ האמור לעיל.
בכבוד רב,

החלטת חברת הביטוח
מגדל הביטוח בע"מ
Migdal Insurance Co. Ltd.
4.5.11

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

(2)

TOTAL P.03

25-SEP-2011 14:38 From:

P.007/003
Page 1/3

9172

[REDACTED]

5/5/2011 page 1 of 1
171743

5/5/2011
המחיר:
לכבוד
השרד הכלכלית
רח' המפקד 27, תל אביב
ויזשניא (למקום) "השרד הכלכלית"

1. NAME OF THE PARTY/PERSON :

אנו דוחים, הכ"א, תמוז תשס"ח בע"מ, מקדושים בן לויסון, (לד"ר: "הדוחות") שרוב
העילות בפרט על שם הדוכה להקדמה ב 5/5/2011 וכן 30/7/2012 בקדושים בע"מ
לשירות Contact Center ארצי בע"מ סטוד תמימות (לד"ר: מתאמת) * Contact Center * (החוקרים)
באשר חוקר הכסוף בע"מ בפרט אנו בע"מ בפרטיות חוקר ע"מ בע"מ חוקרים חידול ביכסוף אנו בע"מ
החוקרים אנו בע"מ (לשם בפרט ארצי חוקרים, ובפרט לאנו בע"מ)

[illegible][illegible]

2025 RELEASE UNDER E.O. 14176

00/10 3370
000/000

{FAX}

036 HAVI-7304

08/05/2011 10:04
08/05/2011 09:57
972-3-554-8281

25-SEP-2011 14:39 From:

08/05/2011 11:08
05-MAY-2011 13:44 From:

(FAX)
To: 05533536

P.003/003
Page: 3/3

4. מטעם ביה"כ "השדרת הבריאות" באשדוד, נהג משטרת הבריאות והרפואה להסביר
למטעם המנהל והמנהליות של המנהליות והמנהליות על ביה"כ שלא שמו במסגרת ע"פ האמור לעיל,

מסד 100
המנהל
מנהל לבריאות
המנהל + חלוקת המנהל

P.003/003
PAGE 03/03

(FAX)
HAREL-DANU 930

08/05/2011 09:57 972-2-554-8201

08/05/2011 10:05

25-SEP-2011 14:39 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 חופשה 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 חגגת 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

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 העסקותי בחברה או לאחר סיומה.
 אני מסכים ומאשר כי כל המידע כמפורט לעיל יהיה רכשו 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 תרופה אחרת שיש למשרד הבריאות וללקוחותיו עפ"י כל חוק ודין.

ולראיה באתי על החתום:

שם העובד וחתימתו

תאריך

נספח 4 להסכם

**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 לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים) _____
שיוצמד למדד*) _____ מתאריך _____
(ותאריך תחילת תוקף הערבות)
אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר
עם הומנה/חובה _____

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

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

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

(אם נדרשת ערבות צמודה)

נספח ו'

לכבוד
משרד הבריאות



הצעת מחיר

הכדון: הצעה לתעריף עלות שעת נציג כוללת

הצעת עלות שעת נציג ללא מע"מ למילוי ע"י הספק – תמחור 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' שאול

כתובת: שדרות בן גוריון 2, קרית מלאכי

תפקיד: מנכ"ל, יו"ר קבוצת "בזק"

מספר תאגיד: 51-305089-8

חתימה:

בזק און ליין בע"מ
חותמות: Bezen online ltd

טלפון: 08-6260105

פקסימיליה: 08-8609410

שאו אלוביץ'
יו"ר דירקטוריון בזק

סניף ראשי תל - אביב

דיסקונט

05/05/2011
Doc.682645

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

הנדון: ערבות מספר

אנו ערים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 450,000.00 ₪ (במילים: ארבע מאות וחמשים אלף שקלים חדשים בלבד) שיוצמד למיד המותרים לצרכן של חודש מרץ 2011 שפורסם ביום 15/04/2011 מתאריך 05/05/2011, אשר תדרשו מאת: בזס או ליין בע"מ. (להלן "החייב") בקשר עם הזמנה/חוזה/מכרז 11/2011 להפעלת contact center.

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך 05/05/2011 עד תאריך 15/05/2016.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו בנק דיסקונט לישראל בע"מ, 11-010, רח' יהודה הלוי 27, תל-אביב 65136.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

בכבוד רב,

בנק דיסקונט לישראל בע"מ
סניף ראשי תל-אביב

בנק דיסקונט לישראל בע"מ, רח' יהודה הלוי 27, תל-אביב 65136 טלפון 03-5145555 פקסי 03-5145187

1/2