

הסכם מס' למתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של חברת נתיבי איילון בע"מ

שנערך ונחתם בתל אביב ביום _____ לחודש _____ בשנת 2016

בין: חברת נתיבי איילון בע"מ

(להלן: "נתיבי איילון" / "החברה" / "המזמינה")

מצד אחד;

לבין:

_____, ת.ז.ח.פ.ל.ע.מ.

(להלן: "נותן השירותים")

מצד שני;

והואיל ונתיבי איילון פרסמה את המכרז, כהגדרתו להלן, ונותן השירותים הגיש הצעתו למכרז, והציע ליתן את השירותים לנתיבי איילון;

והואיל ונותן השירותים מצהיר, כי הוא עומד בכל תנאי המכרז, כי יש בידו את כל האמצעים ליתן את השירותים לפי ההסכם, והוא בעל הרקע המקצועי, הידע, הניסיון, כח האדם, הכישורים והמומחיות הדרושים, על מנת לבצע את השירותים ואת כל התחייבויותיו לפי ההסכם ברמה מקצועית גבוהה;

והואיל וועדת המכרזים של נתיבי איילון אישרה את התקשרותה של נתיבי איילון עם נותן השירותים, ונתיבי איילון מעוניינת להתקשר עם נותן השירותים על בסיס קבלני ושלא במסגרת יחסי עובד-מעביד, זאת מבלי לגרוע מזכות נתיבי איילון להפסיק את השימוש בשירותי נותן השירותים על פי ההסכם בכל עת ו/או להשתמש בשירותים בעזרת נותני שירותים אחרים, לפי שיקול דעתה הבלעדי;

והואיל ונותן השירותים מוכן להעניק לנתיבי איילון את שירותיו בתנאים המפורטים בהסכם, וכקבלן עצמאי, ונתיבי איילון מסכימה לתנאים אלה.

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

1.1. המבוא להסכם והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. הנספחים המצורפים להסכם שיחשבו חלק בלתי נפרד הימנו הם:

1.2.1. נספח א' - מסמכי המכרז;

1.2.2. נספח ב' - הצעת נותן השירותים;

1.2.3. נספח ג' - המפרט הטכני;

1.2.4. נספח ד' - אישור עריכת ביטוח;

1.2.5. נספח ה' - התחייבות לשמירת סודיות;

1.2.6. נספח ו' - נוסח ערבות הביצוע.

2. פרשנות

2.1. חלוקתו של ההסכם לסעיפים ומתן כותרות לסעיפים נעשו כמראי מקום ולשם נוחות הקריאה בלבד ואין להשתמש בהם לצורכי פרשנות.

- 2.2. מושגים או ביטויים טכניים ומקצועיים הקבועים בהסכם ולא מוגדרים בו או בחוברת תנאי המכרז, יפורשו על פי הנוהג המקובל בענף עיבוד הנתונים ומערכות המידע.
- 2.3. במקרה של סתירות ו/או אי התאמות בין הוראות ההסכם ו/או איזה מנספחיו (מסמכי המכרז ו/או המפרט הטכני), תגבר ההוראה המיטיבה עם המזמינה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 2.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי אין בהוראות הסכם זה ו/או בהצעת נותן השירותים כדי לצמצם ו/או לבטל כל חובה המוטלת על נותן השירותים לפי מסמכי המכרז ו/או כדי להעניק לנותן השירותים כל זכות שאינה נתונה לו לפי הוראות מסמכי המכרז.

3. הגדרות

- 3.1. למונחים אשר לא הוגדרו מפורשות בגוף ההסכם, תהיה המשמעות שניתנה להם במסמכי המכרז.
- 3.2. בהסכם זה יהיה לכל מונח דלהלן הפירוש שלצדו, אלא אם נקבע אחרת במקום ספציפי בהסכם זה או שהקשר הדברים במקום מסוים מחייב מתן משמעות שונה למונח:
- 3.2.1. **"אתרי חוות השרתים"** – האתרים בהם ממוקמות חוות השרתים במועד חתימת הסכם;
- 3.2.2. **"ההסכם"** – הסכם זה על כל נספחיו;
- 3.2.3. **"המועד הקובע"** – תום תקופת החפיפה;
- 3.2.4. **"המזמינה"/"החברה"/"נתיבי איילון"** – כהגדרתם במבוא לעיל;
- 3.2.5. **"המכרז"** – מכרז מס' 16/16 למתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של חברת נתיבי איילון בע"מ אשר פורסם על ידי המזמינה, לרבות כל העדכונים, ההבהרות והמסמכים המצורפים אליו, המצורף **כנספח א'** להסכם;
- 3.2.6. **"המערך הקיים"** – תשתיות המחשוב הקיימות אצל נותן השירותים במועד חתימת ההסכם, כמפורט במפרט הטכני;
- 3.2.7. **"המפרט הטכני"** – המפרט הטכני לביצוע השירותים המצורף **כנספח ג'** להסכם;
- 3.2.8. **"המשרד"** – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים;
- 3.2.9. **"הסכם רמת השירות"** – הסכם רמת השירות (SLA) ביחס לשירותים, הכלול במפרט טכני;
- 3.2.10. **"הצעת נותן השירותים"** – הצעת נותן השירותים כפי שהוגשה למכרז, על כל נספחיה ומסמכיה, לרבות מסמכי ההבהרה, המצורפת **כנספח ב'** להסכם;
- 3.2.11. **"השירותים"** – שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של חברת נתיבי איילון בע"מ נשוא המכרז, לרבות מתן שירותי תפעול ותחזוקה לתשתיות המחשוב; תפעול חוות שרתים (כולל חדר גיבוי), לרבות ניהול ציוד ורישיונות התוכנה; הפעלת מרכז תמיכה (Service Desk), ומתן שירות תמיכה למשתמשי תשתיות המחשוב והמערכות היישומיות באמצעות מוקדנים וטכנאי שטח, והכל כמפורט בסעיף 7 להלן ובמסמכי המכרז לרבות במפרט הטכני;
- 3.2.12. **"חוות שרתים"** – חוות השרתים של המזמינה כפי שקיימת במועד חתימת ההסכם בהתאם למפורט במסמכי המכרז, לרבות המפרט הטכני;
- 3.2.13. **"מחויבויות נותן השירותים"** – ביצוע השירותים על פי הסכם ומסמכי המכרז;
- 3.2.14. **"מנהל האתר"** – בעל התפקיד האחראי מטעם נותן השירותים על מתן השירותים למזמינה אשר יהווה נציג נותן השירותים בהתאם להוראות המפרט הטכני;
- 3.2.15. **"נותן השירותים"** – כהגדרתו במבוא לעיל;
- 3.2.16. **"ספק האפליקציה"/"ספק המערכות היישומיות"** – הספק המטפל (מתפעל, מתחזק ומפתח) במערכת האפליקטיבית של המזמינה;
- 3.2.17. **"צוות נותן השירותים"/"אנשי הצוות"** – כלל אנשי המקצוע ועוסקים אחרים, לרבות אנשי צוות המפתח, שנותן השירותים יעסיק לצורך ביצוע השירותים, במספר, באיכות, בהכשרה ובמיומנות הנדרשים בהתאם למסמכי המכרז ולהסכם, לרבות המפרט הטכני;

- 3.2.18. **"אנשי צוות המפתח"** – בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 4.1.1.4 למפרט הטכני, לרבות מנהל האתר ;
- 3.2.19. **"ציוד"/"חומרה"** – שרתים, מערכי אחסון, תשתיות תקשורת פאסיביות, תשתיות תקשורת אקטיביות, ציוד לאבטחת מידע, ציוד קצה, ציוד בחוות השרתים, וכל ציוד המשמש את מערכות המזמינה ;
- 3.2.20. **"שירותי תחזוקה"** – ביצוע כל הפעולות הנדרשות כדי להבטיח זמינות מלאה של תשתיות המחשוב, לרבות ניהול והפעלה של ספקי המערכות לצורך קבלת תמיכה וטיפול בתקלות, לרבות ליווי הספק החיצוני לכל אורך הטיפול בתקלה, קבלת מהדורות תוכנה חדשות, התעדכנות וקשר שוטף, עדכוני קושחה, שדרוגי תוכנה, התקנת תיקונים ושינויים המתקבלים באופן שוטף מיצרן החומרה ומיצרן התוכנה, אספקת חלקי חילוף הדרושים וכיו"ב ;
- 3.2.21. **"שירותי תמיכה"** – טיפול בתקלות וכן מתן מענה לשאלות משתמשים, הדרכה וסיוע בנושאי המערכות השונות ואופן תפעולן ;
- 3.2.22. **"שירותי ניהול והפעלה"** – אחריות לפעילות תקינה של מערכת בהתאם לרמת השירות הנדרשת, דריכת פרמטרים וגיבויים, ביצוע פעולות ניטור למניעת תקלות, חידוש פעולת המערכת לאחר תקלה ועוד ;
- 3.2.23. **"שרת"** – שרת כולל חומרה ותוכנת הפעלה וכולל מה שנמצא בתוך השרת או מופעל ישירות על ידו ;
- 3.2.24. **"תוכנה"/"תוכנות מחשב"** – כהגדרת "תוכנה" בסעיף 1 לחוק המחשבים, התשנ"ה-1995 ;
- 3.2.25. **"תוכנה רישיונית"** – תוכנה אשר בעל זכויות הקניין הרוחני בה (או מי שהורשה לכך על ידו) נתן לאדם אחר רישיון לעשות שימוש בה ;
- 3.2.26. **"תחנת עבודה"** – עמדה הכוללת לפחות מחשב ומסך ;
- 3.2.27. **"תיעוד"** – תיעוד מילולי של המערכת, דרך הפעלתה והשתלבותה במערכת הכוללת, לרבות הוראות התפעול ומדריך למשתמש ;
- 3.2.28. **"תמורה"** – התמורה המשולמת לנותן השירותים על ידי המזמינה על פי ההסכם, בהתאם להוראות סעיף 23 להלן ;
- 3.2.29. **"תקופת החפיפה"** – תקופת חפיפה אשר תימשך עד 6 שבועות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה, ולאחריה יעניק נותן השירותים את השירותים, והכל בהתאם למסמכי המכרז ;
- 3.2.30. **"תשתיות המחשוב"/"מערך המחשוב"** – חוות השרתים, מכלול התוכנות, הציוד, התיעוד, הנתונים, הטבלאות והנהלים המשמשים להפעלת המערכות היישומיות של המזמינה בעת כלשהי, לרבות תפעול טכני, שו"ב, תקשורת וכל אמצעי נוסף המשמש להפעלת המערכות.

4. מהות ההתקשרות

- 4.1. המזמינה מזמינה בזאת מאת נותן השירותים, ונותן השירותים מתחייב בזאת לבצע את השירותים כקבלן בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) כאמור בהסכם, ולבצע את כל יתר התחייבויותיו בהתאם לתנאים ולהוראות המפורטים בהסכם.
- 4.2. מהות התקשרות זו הינה מיקור חוץ של ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערך תשתיות המחשוב של המזמינה באמצעות נותן השירותים, והכל תוך עמידה במדדי שירות ואיכות שמוגדרים על פי הסכם רמת השירות. נותן השירותים יקבל על עצמו אחריות כוללת למכלול שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמינה, בכל אתרי המזמינה, לרבות ניהול ותחזוקה של מערך הציוד לרבות ציוד היקפי וציוד קצה, ניהול ותפעול מערך התקשורת - התקשורת הרחבה ומערכי התקשורת המקומית, תשתית פסיבית ואקטיבית, מערך אבטחת המידע, האחסון והגיבוי.
- 4.3. כל השירותים יבוצעו על ידי נותן השירותים ובאחריותו הכוללת והמלאה. נותן השירותים אחראי לאיכות ושלמות ביצוע מלוא השירותים והוא יימדד על עמידה בהם כמפורט בהסכם רמת השירות. אחריות נותן השירותים תחול לגבי כל תשתיות המחשוב, לרבות רכיבים הנמצאים במסגרת אחריות צד ג' במסגרת רכש, ולא תישמע טענת היעדר שליטה מטעמו לכל גורם שהוא.

- 4.4. המזמינה מוסרת בזאת לנותן השירותים, ונותן השירותים מקבל על עצמו ומתחייב להעניק למזמינה את השירותים, כמפורט בהסכם, לרבות במכרז. מובהר, כי המזמינה תהא רשאית להוסיף ו/או לגרוע מטלות מאלה המפורטות במכרז, והכל בהתאם לשיקול דעתה וכמפורט להלן.
- 4.5. נותן השירותים אחראי, במשך כל תקופת ההסכם כהגדרתה להלן, לפעילותם התקינה של תשתיות המחשוב של המזמינה, על כל מרכיביהן, כפי שיהיו בכל זמן נתון. במסגרת זו, מתחייב נותן השירותים להחליף או לתקן כל פגם או תקלה או ליקוי או אי התאמה של מערכת המחשוב ולהחליף או לתקן כל מרכיב בה אשר אינו ממלא את ייעודו מסיבה כלשהי, לרבות בשל מעשה או מחדל כלשהם של המזמינה או מי מטעמה. יוצא מן הכלל תהיה פעילות שהתבצעה בזדון על ידי המזמינה או מי מטעמו מטעמה ובמקרה זה, יבצע נותן השירותים את הדרוש לתיקון, ואם יוכיח כי הנזק נגרם על ידי המזמינה או מי מטעמה בזדון, לא יישא בעלויות התיקון.
- 4.6. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במסגרת השירותים מחויבויות נותן השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן, יישא נותן השירותים באחריות לבצע את כל הפעולות וכן לספק כל אמצעי ו/או ציוד הנדרשים לשם עמידה בהתחייבויותיו על פי ההסכם, במלואן ובמועדן וכן לבצע פעולות ו/או לבצע עבודות ו/או לספק אמצעים ו/או ציוד כאמור, שביצוען ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בהסכם, גם אם הביצוע ו/או האספקה האמורים אינם נדרשים במפורש בהסכם, והכול על מנת להבטיח את אספקת השירותים, במלואם ובמועדם. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי פעולות כאמור תיחשבנה כחלק מאספקת השירותים, לכל דבר ועניין, והן תבוצענה על ידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו, ללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם.
- 4.7. במסגרת התקשרות זו, יהיה חייב נותן השירותים להיות זמין לביצוע השירותים, במלואם, ובלוחות הזמנים שנקבעו על ידי המזמינה ואשר מפורטים בהסכם ולרבות בהסכם רמת השירות. מובהר בזאת, כי לשם ביצוע מלא של מחויבות נותן השירותים לפי ההסכם, יהיה חייב צוות נותן השירותים להקדיש ולהשקיע את מיטב משאביו לרבות זמנו, ניסיונו והידע שצבר בביצוע השירותים.
- 4.8. המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לבצע את השירותים, כולם או חלקם, בעצמה ו/או באמצעות יועצים אחרים ו/או גורמים אחרים העובדים/קשורים עמה ו/או שיעבדו עמה בעתיד.
- 4.9. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ידוע לנותן השירותים כי המזמינה זכאית להתקשר בנפרד עם נותן שירותים אחר לצורך קבלת שירותים בקשר עם הקמה, תפעול ואירוח לאתר התאוששות מאסון (Disaster Recovery).
- 4.10. למען הסר ספק מובהר, כי קבלת הצעת נותן השירותים אין משמעה כי המזמינה מסתפקת בכמות המשאבים ההתחלתית המוצעת, ונותן השירותים מתחייב לעשות את כל הדרוש לצורך ביצוע השירותים נשוא ההסכם בהיקפים, ברמה ובאיכות הנדרשים לשביעת רצונה המלא של המזמינה, לרבות תגבור אנשי צוות ומשאבים, וזאת על חשבון נותן השירותים וללא תוספת לתמורה על פי ההסכם.
- 4.11. ידוע לנותן השירותים, כי חלק מהפעילות עבור המזמינה עשוי להתבצע בשעות בלתי שגרתיות וצרכי המזמינה עשויים להשתנות מעת לעת, אף באופן קיצוני. כמו כן ידוע לנותן השירותים, כי דרושים למזמינה שירותי מחשוב מלאים ומקיפים והוא מתחייב לספק את השירותים באופן מלא בהיקף, ברמה ובאיכות מעולים ולפקח מטעם המזמינה על מתן השירותים על ידי צדדים שלישיים, כדי להבטיח את ביצועיהם המיטביים של מערך המחשוב והציוד.
- 4.12. מובהר, כי למזמינה קיימות התקשרויות ישירות עם ספקים אחרים בתחום המחשוב. בכונת המזמינה לסיים את ההתקשרויות עם חלק מן הספקים, ונותן השירותים נדרש להבטיח את השירותים מקצה לקצה באחריותו המלאה בכל הנושאים שבאחריותו כמפורט במפרט הטכני, לרבות אלו אשר נכון למועד פרסום המכרז מסופקים למזמינה באמצעות ספקים שונים כאמור לעיל.
- 4.13. נותן השירותים מתחייב, כי ישתף פעולה עם כל ספק אחר בתחום המחשוב שהמזמינה תבחר לעבוד אתו, ובכלל זה יסייע ויעניק לכל ספק ו/או נותן שירותים אחר את כל המידע וההדרכה הנדרשים על מנת להבטיח את מתן שירותים, והכל לפי הנחיות המזמינה וללא כל תמורה נוספת.
- 4.14. נותן השירותים ישתף פעולה בצורה הטובה, המלאה והיעילה ביותר האפשרית עם כל הגורמים המעורבים בביצוע השירותים מטעם המזמינה, בכל שלב של מתן השירותים ולאחריהם. בכלל זה, יעביר נותן השירותים, לפי הנחיית המזמינה, מסמכים ונתונים הנוגעים לשירותים וישתף בפגישות עבודה ובפגישות תיאום, וזאת על חשבונו וללא תוספת תמורה.

4.15 מבלי לגרוע מכלליות האמור, הרי שבמידה והמזמינה תבקש לבצע רכישות מכל סוג שהוא והנוגעות למערך המחשוב (לרבות חומרה, תוכנה ותקשורת) ו/או תבקש להתקין ו/או לתחזק פונקציות שונות במערך המחשוב במזמינה, מתחייב נותן השירותים להעניק, מיד עם דרישת המזמינה, כל סיוע סביר ו/או הסבר נדרשים, לרבות בעניין סביבת העבודה, הממשקים השונים, תיעוד, הדרכה וכיו"ב. מובהר, כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לתמורה נוספת כלשהי בגין ביצוע האמור, אלא על פי ההסכם.

4.16 אלא אם כן צוין אחרת במפורש בהסכם, האחריות של נותן השירותים לביצוע מחויבויות נותן השירותים היא אחריות כוללת ומלאה, כאשר למזמינה הזכות, אך לא החובה, ליטול לידיה את סמכות האישור (ככל שלא הוקנתה למזמינה כמפורט בהסכם) לגבי כל מטלה המבוצעת על ידי נותן השירותים.

4.17 נטלה המזמינה לידיה את סמכות האישור, לא יעבור נותן השירותים משלב לשלב מתקדם יותר בביצוע המטלה לפי העניין אלא לאחר קבלת אישור בכתב ומראש מהמזמינה כי השלב הטעון אישור הסתיים בהצלחה ולשביעות רצון המזמינה, או לאחר קבלת דרישה מהמזמינה מראש ובכתב, להמשיך לשלב הבא. המזמינה תודיע לנוותן השירותים מהי עמדתה בתוך זמן סביר ממועד הפנייה אליה.

5. תקופת ההסכם

5.1 המזמינה תעסיק את נותן השירותים ונותן השירותים מתחייב להעניק למזמינה את השירותים, הכל כמפורט בהסכם זה, לתקופה של חמש שנים (60 חודשים) החל מהמועד בו יחתם ההסכם על ידי המזמינה (להלן: "**תקופת ההסכם**").

5.2 המזמינה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההסכם לפרק זמן נוסף של עד חמש שנים (60 חודשים) (להלן: "**תקופת האופציה**"), על ידי מתן הודעה בכתב לנוותן השירותים של 90 יום טרם תום תקופת ההסכם. בתקופת האופציה, ככל שתמומש האופציה האמורה על ידי המזמינה, יחולו הוראות ההסכם במלואן ולמען הסר ספק, בתקופת האופציה יהיה נותן השירותים מחויב להמשיך במתן השירותים בהתאם לתנאי ההסכם ועל פי מסמכי המכרז.

5.3 על אף האמור לעיל, מובהר בזאת, כי המזמינה תהיה רשאית להביא לסיומו של ההסכם, בהודעה מראש ובכתב שתימסר לנוותן השירותים 90 ימים מראש, וזאת מכל סיבה שהיא. למען הסר ספק מובהר כי במקרה של סיום ההסכם כאמור בסעיף זה, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל פיצוי ו/או תשלום כלשהו, מלבד התמורה בגין השירותים שבוצעו על ידו בפועל עד למועד סיום ההסכם בפועל, והוא מוותר מראש ומתחייב שלא להעלות כל טענה שהיא כנגד המזמינה בקשר עם סיום ההסכם.

5.4 נותן השירותים מתחייב כי בכל הסכמיו עם קבלני משנה, ייכלל סעיף המאפשר ביטול ההסכם בהודעה של 90 ימים מראש, וזאת מבלי שנותן השירותים יבצע הפרה כלשהי. מוסכם בזאת כי בכל מקרה, המזמינה לא תישא בכל תשלום שנותן השירותים יצטרך לשאת בו בגין סיום ההסכם עם קבלני המשנה ונותן השירותים מתחייב לשפות את המזמינה בכל הוצאה שתאלץ להוציא בקשר עם האמור בסעיף זה.

6. הצהרות והתחייבויות נותן השירותים

נותן השירותים מצהיר ומתחייב כדלקמן:

6.1 כי אין כל איסור, הגבלה או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או מסמכי היסוד שלו, להתקשר עם המזמינה בהסכם ולבצע את התחייבויותיו על פיו, אין כל התחייבות שלו המנוגדת להתחייבויות שנתן על פי ההסכם ואין בחתימתו על ההסכם או בביצוע התחייבויותיו על פיו משום הפרה של הסכם או התחייבות אחרים כלשהם שלו, וכל דין, וידוע לו, שיחויב לפצות ולשפות את המזמינה בגין כל תביעה ו/או דרישה אשר תוגש כנגדו בקשר עם הפרת הצהרתו זו;

6.2 כי הוא וכל צוות נותן השירותים עומדים בכל תנאי המכרז, כי יש בידו את כל האמצעים ליתן את השירותים לפי הסכם זה;

6.3 כי יעמוד בתנאי הסף המפורטים במסמכי מכרז ואשר נדרשו להשתתפות במכרז וזכייה בו לכל אורך תקופת ההסכם;

6.4 כי הוא וכל צוות נותן השירותים הנם בעלי הרקע המקצועי, הידע, הניסיון, הכישורים, המיומנות והמומחיות הדרושים, על מנת לבצע את השירותים ואת כל התחייבויות נותן השירותים לפי הסכם זה ברמה מקצועית גבוהה וביעילות מירבית, לשביעות רצונה של המזמינה, וכן כי הוא וכל צוות נותן השירותים ימלאו את תפקידם בנאמנות ובמסירות, וישתמשו בכישוריהם, ידיעותיהם וניסיונם לתועלת המזמינה;

- 6.5. כי כל השירותים שהוא יספק למזמינה יהיו באיכות וברמת דיוק גבוהים, ויעמדו בדרישות כל דין, והוא האחראי לכך שיקויים האמור בסעיף זה, והכל תוך עמידה במדדי שירות ואיכות על פי הסכם רמת השירות;
- 6.6. כי יעשה את כל ההכנות הדרושות והסידורים שיהיו נחוצים לשם מתן השירותים באופן יעיל, מעולה ולשביעות רצון המזמינה;
- 6.7. כי יש ברשותו את כל הידע, המתקנים, הציוד והאמצעים הנדרשים לביצוע השירותים, כי הוא יעמיד ציוד ומתקנים אלה לרשות צוות נותן השירותים, וכי הם ימשיכו להיות ברשותו במשך כל תקופת ההסכם ומתן השירותים למזמינה;
- 6.8. כי הוא בדק את כל הטעון בדיקה מוקדמת ביחס למתן השירותים, כי הוא מכיר היטב את הדרישות במסגרת מתן השירותים, כי ברורים לו היטב תנאי ההסכם והוראותיו כי ניתנה לו אפשרות לשאול כל שאלה לצורך קבלת המידע הנדרש לו לביצוע ההתקשרות והוא מוותר מראש, בויתור בלתי חוזר, על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או השגה אחרת כלשהי כלפי המזמינה בקשר עם האמור לעיל;
- 6.9. כי על סמך בדיקותיו כאמור, התמורה הנזכרת בסעיף 23 להלן היא מלאה והוגנת, וראויה לכל התחייבויותיו על פי ההסכם;
- 6.10. כי בכל פעולותיו, הוא לא יפר זכויות יוצרים של אחר ולא יגרום למזמינה להפר זכויות יוצרים של אחר. הפר נותן השירותים את הוראות סעיף זה, ישפה את המזמינה ו/או את המשרד בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה שייגרמו להם, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, וזאת מיד עם דרישה ראשונה של המזמינה ו/או המשרד;
- 6.11. כי ידוע לו שהמזמינה רשאית לפרסם פניות נוספות ו/או מכרזים נוספים ו/או להתקשר עם גורמים אחרים, בין שהגישו הצעות למכרז ובין שלא, לשם קבלת השירותים, או כל חלק מהם;
- 6.12. כי הוא מנהל פנקסי חשבונות וכל רישום ו/או דיווח על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו - 1975, והוא מתחייב להמציא למזמינה, בכל עת שיידרש לכך, אישור בדבר קיום האמור לעיל על ידו, או לחלופין - אישור כי הוא פטור מלעשות כן. אישור כאמור ייערך על ידי פקיד מורשה כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976, או על ידי רואה חשבון;
- 6.13. כי הינו תאגיד מאוגד הרשום ופועל כדין ובעל כושר פירעון, וכי ההתקשרות בהסכם זה נעשית בסמכות ומאושרת כנדרש על פי מסמכי ההתאגדות שלו וכי כל הפרטים וההצהרות אשר צוינו בהצעה בנוגע לזהותו, אישורים שבידו (לרבות הסמכות, רישיונות ותקנים) ליכולתו, כישוריו וניסיונו הקודם, הינם נכונים;
- 6.14. כי הוא מקיים את חיוביו בעניין שמירה על זכויות עובדים לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על נותן השירותים, במתן שירותים מסוג השירותים נשוא ההסכם;
- 6.15. כי הוא מקבל על עצמו לנקוט בכל אמצעי הבטיחות, הן אלה הנדרשים על פי כל דין והן אלה הנדרשים בנסיבות ביצוע מחויבויות נותן השירותים ושמטרתם למנוע פגיעה או נזק מעובדיו, מעובדי המזמינה, מכל אדם מטעמם וכן מכל צד שלישי או מרכושם;
- 6.16. כי כל התשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות בגין עובדי נותן השירותים חלים על נותן השירותים וישולמו על ידו בהתאם;
- 6.17. כי נותן השירותים וצוות נותן השירותים הינם בעלי כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים הנדרשים על פי כל דין ועל ידי כל רשות, לצורך ביצוע ההתחייבויות והמחויבויות על פי ההסכם, וכי הרישיונות ההיתרים והאישורים הנ"ל יהיו בתוקף במשך כל תקופת ההסכם;
- 6.18. כי לפני הגשת הצעתו וחתימה על ההסכם הוא בחן את צרכי המחשוב של המזמינה וכי הוא סבור כי יש ביכולתו לבצע את המשימות ככל שהן יוחדו לנותן השירותים כמפורט בחוזה מסמכי המכרז; ובכלל זאת מצהיר נותן השירותים כי יש לו וכי יעמדו לרשותו במשך כל תקופת ההסכם, תוכנות, כלים ואמצעים טכניים המקובלים והעדכניים ביותר, ניסיון, ידע, כושר, מומחיות, אמצעים ארגוניים, אמצעים כספיים וכוח אדם מיומן הנדרש לשם ביצוע מחויבויות נותן השירותים וכי הוא מתחייב לבצע את העבודה בדייקנות, ביעילות, בנאמנות ובמימונות הדרושות והמקובלות ועל פי מסמכי המכרז;
- 6.19. כי השירותים אשר יעניק למזמינה יהיו מונחים על ידי שיקולי טובתה של המזמינה, ובפרט השיקולים הבאים: שירות מיטבי למשתמשי המערכת, שיקולי עלות/תועלת של המזמינה, ראייה כוללת של נושא המחשוב בכלל, של מערכות התוכנה והחומרה המותקנות אצל המזמינה ושל הצרכים והדרישות של המזמינה, כפי שיהיו מעת לעת, ושאיפה לתפקודם ושיפורם המיטבי;

- 6.20. כי הוא יזום ויביא לאישור המזמינה הצעות לדרישות ושינויים חדשים, במידה שלפי שיקול דעתו המקצועי ניתן לשפר את תפקוד תשתיות המחשוב, לספק דרישות וצרכים נוספים של המזמינה ו/או לייעל את האופן בו מופעלות ו/או מתפקדות תשתיות המחשוב ולהביא למיצובה של המזמינה בקדמת טכנולוגית המידע; בהקשר זה מתחייב נותן השירותים מתחייב כי צוות נותן השירותים יהיה מעודכנים טכנולוגית. מבלי לגרוע מהאמור, היה והמזמינה תקיים הדרכה מוסדית מאורגנת או יחליט על הדרכה אישית, תממן המזמינה את עלות ההדרכה ונותן השירותים יממן את עלות ימי העבודה.
- 6.21. כי הוא ישתף פעולה בצורה מלאה, טובה ויעילה עם ספק האפליקציה וכן עם כל ספק אחר שהמזמינה תבחר לעבוד עמה בהתאם לנדרש ממנו בהוראות מסמכי המכרז, ויפעל בהתאם להוראות המזמינה בעניין זה;
- 6.22. כי במקרה של סיום ההסכם מכל סיבה שהיא, הוא יסייע לכל גורם שתבחר המזמינה לבצע העברה מסודרת של כל החומר המצוי ברשותו ושייך למזמין למזמינה וכמו כן, מתחייב נותן השירותים לבצע העברה מסודרת של ניהול ושיטות עבודה שהיו נהוגים בתקופת ההסכם אצל המזמינה, והכול על פי המפורט במסמכי המכרז ובפרט בהסכם;
- 6.23. כי ידוע לו שהמזמינה מתקשרת עימו בהסכם זה בהסתמך על מצגיו, הצהרותיו והתחייבויותיו המפורטים בהסכם ובהצעת נותן השירותים, וכי כל אי-דיוק במצגיו והצהרותיו ו/או אי קיום איזו מהתחייבויותיו על פי ההסכם, יהוו הפרה יסודית של התחייבויותיו ושל ההסכם.

7. השירותים

- 7.1. נותן השירותים יעניק למזמינה את השירותים, כהגדרתם לעיל, וזאת בהתאם למפורט במסמכי המכרז, במפרט הטכני ולהנחיות ולדרישות המזמינה, כפי שיועברו מעת לעת לנותן השירותים, וכן לתוכניות העבודה שתאושרנה ו/או תקבענה על ידי המזמינה.
- 7.2. נותן השירותים מתחייב לספק את כלל השירותים באופן שוטף וברצף, ובכלל זה, פעילות והשלמת תקופת החפיפה כנדרש, גיבוש תכנית עבודה שנתית ושוטפת, מתן שירותי ניהול והפעלה ושירותי תחזוקה בקשר עם תשתיות המחשוב והציוד, הקמה ניהול, הפעלה ותחזוקה של חוות שרתים, מתן שירותי תמיכה, ליווי טכנולוגי ובדיקת מערכות, מתן שירותי יעוץ, מתן שירותי הפעלה ותחזוקה לאבטחת מידע, עריכת תיעוד ודיווח, ביצוע תכנית היפרדות וחפיפה וכן כל שירות נוסף כפי שיידרש על ידי המזמינה, והכל כמפורט במסמכי המכרז ובהצעת נותן השירותים. מובהר בזה, כי טענה, לפיה נותן השירותים לא השתתף בבחירת תשתיות המחשוב או בפיתוחן, בבחירת הציוד או בבחירת ספק צד ג' לא תישמע מפיו ולא תפטור אותו מאחריות כלשהי בכל הנוגע למחויבות נותן השירותים.
- 7.3. נותן השירותים מתחייב לספק למזמינה את כל השירותים, כח האדם, הציוד והתוכנה המפורטים במסמכי המכרז בהיקף ובמועדים הקבועים בהוראות מסמכי המכרז, בהתאם לנהלים השונים הקבועים במסמכי המכרז וכל הוראותיו ובהתאם לכל דין אשר יחול בתקופת ההסכם ביחס לשירותים.
- 7.4. למעט אם נאמר מפורשות אחרת, נותן השירותים מתחייב לבצע את כל השירותים בעצמו ובאמצעות עובדיו, לרבות באמצעות אנשי צוות המפתח.
- 7.5. נותן השירותים מתחייב בזאת לבצע את השירותים לשביעות רצונה המלא של המזמינה, במומחיות ובמקצועיות הדרושים ועל פי סטנדרטים מקצועיים גבוהים.
- 7.6. נותן השירותים מתחייב לעשות את כל הדרוש לביצוע השירותים, להקדיש את מרצו, ניסיונו וכושר עבודתו לשם כך, לעשות את מיטב מאמציו ולהפעיל את מלוא כישוריו לקידום הנושאים שבטיפולו, לפעול בנאמנות ובמסירות כלפי המזמינה ו/או הקשורים עמה ולא לעשות כל מעשה או פעולה העלולים להזיק למזמינה ולשמה הטוב.
- 7.7. נותן השירותים מתחייב לעמוד בכל התחייבות שהוטלה עליו ובכל התחייבות הכלולה בהצעה נותן השירותים ובמסמכי המכרז, ולהישמע להוראות המזמינה ו/או מי מטעמה בכל עניין הנוגע לביצוע התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז בין אם ההוראות הם בעניינים הנוגעים לדרכי התנהגות, מנהל וכל כיוצא באלה ובין אם הוראות מקצועיות הניתנות על פי מסמכי המכרז.
- 7.8. נותן השירותים מתחייב לבצע את מחויבויותיו במלואן בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בהסכם ובנספחיו. בהיעדר פירוט בהסכם ובנספחיו ביחס ללוחות הזמנים - בלוחות זמנים שייקבעו על ידי המזמינה בתיאום עם נותן השירותים. ידוע לנותן השירותים כי ביצוע מחויבויות נותן השירותים במלואן על כל מרכיביהן, על פי לוח הזמנים הנקוב בהסכם זה ובמסמכי המכרז ובתוכניות העבודה שיגובשו במהלך ההסכם ואושרו על ידי המזמינה, הינו חיוני לתפעולה ותפקודה השוטף של המזמינה.

- 7.9. בכל מקרה, מתחייב נותן השירותים לא להשבית /או לפגוע /או לשבש /או למנוע, במעשה או במחדל, את השירותים שהמזמינה זכאית לקבל, אף במקרה של סכסוך בין הצדדים.
- 7.10. ידוע לנותן השירותים ומוסכם עליו, כי ביצוע השירותים חיוניים לתפקודה של המזמינה וכי לכן, קיום כלל הוראות סעיף זה, בדווקנות, הינו מעיקרי ההסכם.
- 7.11. בתקופת ההסכם, נותן השירותים מתחייב לפעול בכל האמצעים הסבירים כדי שכל מי מטעמו ישקיע מזמנו, מרצו, ניסיונו, אמצעיו ומיומנותיו לצורך אספקת השירותים באופן, בהיקף ובמועדים הקבועים במסמכי המכרז, לשביעות רצונה המלאה של המזמינה.
- 7.12. כל הוראה בהסכם זה שמחייבת את נותן השירותים תחול גם על עובדי נותן השירותים בהתאמה, אף אם לא נאמר בהסכם זה מפורשות כי תחול על מי מטעם נותן השירותים. באחריות נותן השירותים לוודא כי כל הפועל מטעמו בקשר עם ההסכם מקבל על עצמו תנאי ההסכם וכי הם יעמדו בו. הפרת ההסכם על ידי מי מטעם נותן השירותים תחשב כהפרתו על ידי נותן השירותים.
- 7.13. נותן השירותים לא ירכוש עבור המזמינה ולא ישלב במערך כל תוכנה שהיא אלא בהתאם להוראות הקבועות בהסכם ומסמכי המכרז.
- 7.14. בכפוף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליותו, מתחייב נותן השירותים:
- 7.14.1. לדאוג לעדכניות הטכנולוגית והתפעולית של תשתיות המחשוב של המזמינה, ועל פי התקנים, העקרונות והתהליכים הנהוגים בעולם טכנולוגיות המידע ככל שמפורטים במסמכי המכרז וכלולים בהצעת נותן השירותים. עדכון גרסאות התוכנה יעשה תוך שימוש אך ורק בתוכניות ובציוד סטנדרטיים המקובלים בעולם טכנולוגיות המידע ככל שמפורטים במסמכי המכרז וכלולים בהצעת נותן השירותים;
- 7.14.2. לספק למזמינה תיעוד מלא והוראות תפעול בהתאם לקבוע במסמכי המכרז;
- 7.14.3. לשתף פעולה עם ספק האפליקציה בהתאם לקבוע בהוראות מסמכי המכרז, וכן עם ספקים, קבלנים ונותני שירותים נוספים שהמזמינה תבחר, על פי שיקול דעתה הבלעדי של המזמינה;
- 7.14.4. לשתף פעולה עם עובדי המזמינה ועם יועצים ומומחים שיועסקו על ידי המזמינה.

8. תקופת חפיפה

- 8.1. בסמוך לאחר חתימת ההסכם, תחל תקופת החפיפה, אשר תימשך עד 6 שבועות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה, ולאחריה יעניק נותן השירותים את השירותים. פרק זמן זה ניתן לנותן השירותים לשם לימוד סביבת המחשוב והיערכות לקבלת האחריות על מתן השירותים. במהלך תקופת החפיפה, לא נדרשת מנותן השירותים אחריות מלאה לתשתיות המחשוב, לרבות עמידה במדדי השרות של הסכם רמת השירות.
- 8.2. למען הסר ספק, בתקופת החפיפה יחולו הוראות 4.2.3 למפרט הטכני.
- 8.3. בתום תקופת החפיפה, יקבל נותן השירותים את מלוא האחריות לביצוע השירותים, תוך שמירה על רציפות השירותים.
- 8.4. מובהר בזאת, שאי עמידה ביעד השלמת תקופת החפיפה במסגרת הזמן הקבועה לעיל, תחשב כהפרה יסודית של ההסכם והמזמינה תהיה רשאית להביא לביטול ההסכם, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

9. רמת השירות

- 9.1. נותן השירותים מתחייב, כי במשך כל תקופת ההסכם, השירותים ומערכות המחשוב יעמדו בטיב וברמה גבוהים המקובלים בענף ולכל הפחות, בהתאם לתנאים האמורים במסמכי המכרז ובפרט בהסכם רמת השירות וכן מתחייב לבצע את כל הדרוש לצורך האמור. למען הסר ספק מובהר, כי נותן השירותים אחראי לאספקת מלוא השירותים, לגבי כלל מערכות המחשוב והציוד במזמינה, אף אם משולב בהם ציוד של נותן שירותים אחר או אם מערכת מחשוב מסוימת מתופעלת על ידי נותן שירותים אחר.
- 9.2. בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נותן השירותים יהיה אחראי על ביצועי המערכת תשתיות המחשוב, והוא מתחייב לדאוג לכך שתשתיות המחשוב תעמודנה בעומסי הנפח, בזמני התגובה ובהיקפי המסרים המיועדים בהן.
- 9.3. נותן השירותים מתחייב לדאוג לכך שכל הציוד המסופק על ידו יהיה ממיטב האיכות, בגרסתו העדכנית ביותר, לפי מיטב הידע והטכנולוגיה הידועים במועד אספקתו ("state of the art").

- כמו כן, יהיה נותן השירותים אחראי גם ליזום תהליכים שיביאו לשיפור טכנולוגי של הציד ותשתיות המחשוב.
- 9.4. נותן השירותים יתקין ויתפעל מערכת ממוחשבת לניהול ורישום קריאות משתמשים ומערכת ממוחשבת למדידת רמת השירות, בהתאם למפרט הטכני ולאחר קבלת אישור המזמינה.
- 9.5. לאחר קבלת האחריות על מערכות המחשוב של המזמינה, תחל מדידה שיטתית ורציפה של עמידת נותן השירותים ברמת השירות הנדרשת, על פי הסכם רמת השירות, בהתאם לפרמטרים הקשורים לסוג המערכת, כמות המשתמשים במערכת ופרק הזמן הקבוע לביצוע המשימה או לתיקון הליקוי ולהתאוששות המערכת, לפי העניין. מובהר בזאת כי המזמינה תהיה רשאית לעדכן ולשנות את הפרמטרים הקבועים בהסכם רמת השירות.
- 9.6. התחייבות נותן השירותים במסגרת ההסכם הינה למתן שירותים אשר יעמדו ברמת השירות כמפורט בהסכם רמת השירות, וזאת בהתאם להוראות סעיף 4.5 למפרט הטכני. מוסכם בין הצדדים כי נותן השירותים מתחייב להעסיק עובדים בכמות וברמת המקצועיות הנדרשים על מנת לעמוד במדדי רמת השירות כאמור בהסכם רמת השירות.
- 9.7. רמת השירות הנדרשת לגבי השירותים, אופן מדידת עמידת נותן השירותים ברמת השירות הנדרשת והדיווחים למזמינה בעניין זה וכן זמני תגובה של נותן השירותים לתיקון תקלות יהיו בהתאם למפורט בהסכם רמת השירות.
- 9.8. לא עמד נותן השירותים ברמת השירות הנדרשת בהתאם להסכם רמת השירות, יראו בכך הפרה של מחויבויות נותן השירותים, והמזמינה תהיה רשאית, בין היתר, לבטל את הסכם ו/או לממש את ערבות הביצוע, וזאת בנוסף לתשלום הפיצויים המוסכמים על פי ההסכם ו/או יתר הסעדים העומדים לרשות המזמינה בהתאם להסכם ו/או כל דין.
- 9.9. נותן השירותים יקים מערך מדידה, תוך שילוב כלי מדידה אוטומטיים, יבצע מדידות כנדרש במסמכי המכרז ובהסכם רמת השירות, וידווח למזמינה את התוצאות, הכל כמפורט בהסכם רמת השירות וביתר המפרט הטכני.
- 9.10. היה ויסתבר שלצורך עמידה באיכות השירות ו/או ברמות השירות המפורטות בהסכם רמת השירות, יידרש נותן השירותים להוסיף אמצעים ו/או כוח אדם ו/או משאבים אחרים כלשהם ביחס לאלה המפורטים במסמכי המכרז או למפורט בהצעת נותן השירותים, תעשה ההוספה על חשבונו וללא כל תוספת לתמורה על פי ההסכם.
- 9.11. היה וחלק מהשירותים אינו מתבצע על ידי נותן השירותים עקב מעשה או מחדל שלו, באופן מלא או חלקי, ו/או חלה ירידה באיכות השירות ו/או ברמת השירות, יפעל נותן השירותים באופן מידי ורצוף, לתיקון הליקויים ולהשבת איכות ורמת השירות לנדרש בהסכם רמת השירות ובכלל זה, יספק נותן השירותים על חשבונו את האמצעים, כוח האדם והמשאבים הנדרשים לשם כך.
- 9.12. לצורך ביצוע משימה חריגה על ידי נותן השירותים, שמשמעותה עשויה להיות פגיעה ברמת השירות, תהיה המזמינה רשאית להורות לנוותן השירותים, על פי שיקול דעתה המקצועי והבלעדי, על הקפאת רמת השירות של אחד או יותר ממדדי רמת השירות. בתקופת ההקפאה נותן השירותים מתחייב להמשיך למדוד את העמידה ברמת השירות.
- 9.13. מובהר, כי למזמינה בלבד תהא הסמכות לאשר עמידה של נותן השירותים ברמות השירות על פי שיקול דעתה הבלעדי.
10. **טיפול בתקלות**
- 10.1. נותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם לדרישות ולנהלים הקבועים במפרט הטכני לצורך ניטור קבוע, איתור ותיקון תקלות באופן רצוף, מרגע גילוי ועד לרגע תיקון המושלם בהתאם לזמני התגובה הקבועים בתנאי רמת השירות שבמפרט הטכני, וכן לקיים כל שיתוף פעולה וקשר אפשרי עם ספק האפליקציה על מנת להחזיר את המערכת לפעולה בתוך הזמן הקבוע בתנאי הסכם רמת השירות.
- 10.2. נותן השירותים יהיה אחראי כלפי המזמינה גם לפגמים הנובעים מתכנון/חומרים/עבודה רשלנית של נותן השירותים ו/או של קבלני משנה (ככל שניתן להעסיק קבלני משנה) ו/או של מי מעובדי הנ"ל.
- 10.3. ידוע לנוותן השירותים כי כל שיהוי מעבר לזמני התגובה הקבועים במפרט הטכני יגרור תשלום פיצוי למזמינה על ידי נותן השירותים כמפורט במפרט הטכני ביחס לרמת השרות, וכל זאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר ו/או נוסף העומד ליזום המזמינה מכוח ההסכם ו/או מכוח הדין.
- 10.4. ידוע לנוותן השירותים כי השבתת פעילות תשתיות המחשוב משמעה השבתת פעילות המזמינה. לפיכך נותן השירותים מתחייב לייצע את המזמינה על כל השבתת צפויה בפעילות תשתיות

המחשוב ולבקש את אישורה מראש של המזמינה לכל השבתה מתוכנתת שלו. בבקשה כאמור יפרט נותן השירותים את הנימוקים להשבתה הצפויה ויגיש את הבקשה לא יאוחר מ- 7 ימים לפני מועד ההשבתה המתוכנן. ללא אישור המזמינה או מי מטעמה להשבתה, לא יהיה נותן השירותים רשאי להשבית את פעילות תשתיות המחשוב. ההחלטה האם לאשר את ההשבתה המתבקשת, תהיה בסמכותה הבלעדית של המזמינה או מי מטעמה, והיא תהיה רשאית לדרוש כי כל פעולה אותה מבקש נותן השירותים לבצע במערך המחשוב, לרבות תיקון תקלות ו/או שדרוג תשתיות המחשוב, תיעשה ללא השבתה.

10.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירותים מתחייב לעדכן את המזמינה על כל תקלה או השבתה שאירעו במערך, כמפורט בתנאי ומדדי רמת השירות שבמפרט הטכני.

10.6. בכל מקרה שנותן השירותים אינו עומד במדדי רמת השירות שבמכרז לרבות בלוח הזמנים הקבוע במכרז לשם תיקון תקלות, ואינו מצליח לפתור את התקלה, רשאית המזמינה להזמין אנשי מקצוע לצורך תיקון התקלה, וזאת לפי שקול דעתה המוחלט. ההוצאות בגין תיקון זה יחולו על הנותן השירותים וישולמו על ידו בתוך 7 ימים מיום קבלת דרישת התשלום מהמזמינה. בוצע התיקון כאמור, לא יגרע הדבר מהתחייבויותיו של נותן השירותים מכוח ההסכם, ולא תהיה לו טענה לגבי טיב התיקונים שבוצעו. למען הסר כל ספק, זכות המזמינה לתיקון עצמי כאמור, תהא בנוסף לכל סעד אחר ו/או נוסף מכוח כל דין ולא יהיה בה כדי להפחית מאחריות נותן השירותים לתיקון התקלה.

11. שינויים ושיפורים (שו"ש)

11.1. מובהר בזאת כי המזמינה אינה מתחייבת על ביצוע של שו"ש לרבות תוספות מערכתיות בתשתיות המחשוב בכמות כל שהיא.

11.2. השו"ש יבוצעו על פי המפורט בסעיף 4.4.3 למפרט הטכני.

11.3. כל השו"ש יבוצעו באחריות נותן השירותים ללא תוספת תמורה מעבר לנקוב על פי ההסכם. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי באם שו"ש יביאו גם להגדלת מרכיבי הפעילות (כפי שהוגדר במנגנון הגידול קיטון כמפורט במפרט הטכני) אזי יקבל נותן השירותים תמורה נוספת באמצעות מנגנון הגידול/קיטון שהוגדר בסעיף 5.3 למפרט הטכני.

11.4. ביצוע שו"ש, בין ביוזמת המזמינה ובין שאינם ביוזמת המזמינה, יהיה כפוף לאישורה המוקדם של המזמינה בכתב אשר יינתן על פי שיקול דעתה הבלעדי, טרם תחילת ביצועם, ויבוצע רק לאחר קבלת הוראת שינויים חתומה על ידי המזמינה והזמנת עבודה כדין.

11.5. מובהר בזאת, כי המזמינה תהיה רשאית לבחור, על פי שיקול דעתה הבלעדי, אם לבצע שו"ש באמצעות נותן השירותים, בעצמה או באמצעות צדדים שלישיים, ולנותן השירותים לא תהיה כל טענה ו/או תביעה בגין כל החלטה כאמור.

11.6. מובהר, כי אין באמור כדי לשלול או לגרוע מזכותה של המזמינה ליזום, על פי שיקול דעתה הבלעדי, ביצוע שו"ש בעצמה או באמצעות צד ג' אחר כלשהו, ואף לדרוש מנותן השירותים לפקח על ביצועם, לשתף פעולה עם המבצע שו"ש כאמור, לשלבו בתשתיות נשוא השירותים ולקבל תחת אחריותו את מתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה לתוצרים נשוא השו"ש הנ"ל, הכל כמפורט במסמכי מכרז.

11.7. אם המזמינה תחליט לבצע את השינויים ושיפורים באמצעות נותן השירותים, המזמינה תוציא לנותן השירותים הוראת שינויים בהתאם לנהל ולטפסים שיקבעו על ידי המזמינה.

11.8. נותן השירותים מתחייב לבצע את השינויים על פי הוראות השינויים החתומות כאמור לעיל. נותן השירותים לא יבצע כל שו"ש מבלי לקבל אישור בכתב מהמזמינה. הוראת השינויים, אישור לתחילת ביצועם ואישור סיום ביצועם בפועל יינתן אך ורק על ידי המזמין המזמינה על פי שיקול דעתה הבלעדי.

11.9. על שו"ש שיבוצעו לפי הוראות סעיף זה יחולו כל הוראות ההסכם, בהתאמה ובשינויים המחויבים.

11.10. נותן השירותים מתחייב, כי כל השו"ש שיתווספו לתשתיות המחשוב כאמור, כולל אלו שיבוצעו באמצעות ספקים אחרים, יותקנו ויתוחזקו באחריותו הכוללת וימדדו במסגרת הסכם רמת השירות.

12. הרשאה לשימוש בחצרי המזמינה

12.1. על מנת לאפשר לנותן השירותים למלא את התחייבויותיו על פי ההסכם לרבות מחויבויות נותן השירותים, ולמטרה זו בלבד, תעמיד המזמינה לרשות נותן השירותים ולשימוש הבלתי ייחודי,

- במשך כל תקופת מתן השירותים, חצרים, משרדים ומתקנים בתחומי המזמינה לשימוש אנשי צוות המפתח, כמפורט במסמכי המכרז (להלן: "החצרים המורשים").
- 12.2. מובהר בזאת כי עבור השימוש בחצרים המורשים, ישלם נותן השירותים למזמינה דמי שימוש חודשיים בסך של 1,000 ש"ח בתוספת מע"מ. דמי השימוש החודשיים ישולמו במרוכז אחת לרבעון קלנדרי בעבור שלושת החודשים שחלפו, כאשר התשלום יקוזז מהתמורה שתגיע לנותן השירותים מידי המזמינה.
- 12.3. על נותן השירותים יהיה להתארגן למתן השירותים, בהתאם לגודלם, פריסתם ומיקומם המדויק של החצרים המורשים שיקבעו באופן בלעדי על ידי המזמינה ושעשויים להשתנות מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי של המזמינה תוך התחשבות, ככל שניתן, בצרכיו הסבירים של נותן השירותים.
- 12.4. מובהר בזאת, כי זכות השימוש האמורה אינה מקנה לנותן השירותים כל זכויות בחצרים המורשים האמורים, או כל דרישה בגינם.
- 12.5. נותן השירותים מתחייב לעשות שימוש זהיר בחצרים, תוך שמירה על מצבם. תיקון כל ליקוי או פגם הנובע משימוש בלתי סביר בחצרים או בציוד שבהם יבוצע על ידי המזמינה על חשבון נותן השירותים. נותן השירותים לא יבצע כל שינוי בחצרים המורשים או בציוד שבהם, לרבות שינוי או הזזה של ציוד כאמור, ללא קבלת אישור המזמינה מראש ובכתב.
- 12.6. המזמינה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להעמיד לרשות נותן השירותים ציוד הדרוש לו לשם ביצוע השירותים בחצרים המורשים. מובהר בזאת, כי ככל שהמזמינה תבחר לעשות כן, על נותן השירותים תוטל האחריות הבלעדית לכל נזק שיגרם לציוד כאמור בגין מעשה או מחדל של נותן השירותים או מי מטעמו.
- 12.7. עם סיום ההתקשרות על פי ההסכם, יפנה נותן השירותים את כל עובדיו, מי מטעמו וכל ציוד השייך לו או למי מטעמו באופן מידי, תוך השארת החצרים במצב כפי שהיו בעת שקיבל אותם לשימוש, למעט בלאי סביר. לא עשה כן נותן השירותים, מיד בסיום ההתקשרות על פי ההסכם, רשאית המזמינה לנקוט בכל ההליכים העומדים לרשותה כדין לביצוע פינוי כאמור, ולנותן השירותים לא תהיה כל טענה בשל כך.
13. **אבטחת מידע**
- 13.1. מתן השירותים נשוא הסכם זה יכללו אבטחת מידע כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, והתקנות וההנחיות שהופצו ושיופצו מטעם המזמינה ונהלי העבודה הקיימים במזמינה (הקיימים ואלו שיתעדכנו או יוספו בעתיד). נותן השירותים מתחייב להפעיל ולתחזק את כל מערכות ורכיבי אבטחת המידע אצל המזמינה בהתאם להוראות אלה.
- 13.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נותן השירותים מתחייב לשמור ולגרום לצוות נותן השירותים לשמור, על נוהלי אבטחת מידע הנהוגים במזמינה ואלו שיתעדכנו או יוספו בעתיד, הכל בהתאם להנחיות המזמינה, ולעשות כל הנדרש ממנו לצורך אבטחת תשתיות המחשוב והמידע כאמור.
- 13.3. מסירת מידע ו/או נתונים על ידי נותן השירותים לצד שלישי כלשהו תעשה אך ורק בהסכמה, מראש ובכתב של המזמינה, אלא אם כן מסירת מידע ונתונים כאמור נעשה לצורך ביצוע ההסכם.
14. **זכויות הפיקוח של המזמינה**
- 14.1. במסגרת מתן השירותים, יבצע נותן השירותים מעקב ובקרה שוטפים על ביצוע השירותים והעמידה בלוחות הזמנים וברמות השירות הנדרשות וידווח אודותם למזמינה.
- 14.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ביצוע השירותים על פי ההסכם, יהיה כפוף לפיקוח ובקרה של המזמינה. האמור אינו גורע או מפחית מאחריותו של נותן השירותים לביצוע השירותים ולעמידה בכל תנאי ההתקשרות בין נותן השירותים לבין המזמינה.
- 14.3. נותן השירותים ישתף פעולה באופן מלא עם המזמינה או מי מטעמה, יסייע להם בביצוע הפיקוח והבקרה הנדרשים על פי ההסכם, יפיק בתכיפות ובמועדים הקבועים את הדוחות המפורטים במפרט הטכני ואלה שיידרשו על ידי המזמינה מעת לעת, ימסור למזמינה כל מידע רלבנטי המצוי ברשותו ונדרש לשם ביצוע השירותים. בנוסף, יאפשר נותן השירותים למזמינה גישה מקוונת מלאה וחופשית למערכות הדיווח אשר משמשת את נותן השירותים לשם ביצוע השירותים ומעקב על טיבם ולמידע שברשותו, לרבות הפקת שאילתות ודוחות באופן עצמאי, ככל שהדבר נוגע למידע הקשור להתחייבויות נותן השירותים על פי ההסכם ולביצוע השירותים, לרבות מעקב שוטף אחר מצב הפניות למרכז התמיכה למשתמשים ואחר התקדמות הטיפול בהן.

- 14.4. בכל מקרה בו צופה נותן השירותים, כי הוא עלול לחרוג מרמת השירות ו/או מלוחות הזמנים הקבועים בהסכם או אלה שסוכמו בין הצדדים, יודיע על כך מראש למזמינה ויצג בפניה את הצעדים והאמצעים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע או לצמצם את החריגה הצפויה. דיווח זה אינו פוטר את נותן השירותים מחובה לעמוד ברמת השירות הנדרשת.
- 14.5. המזמינה וכל מי שהוסמך על ידה, לרבות גורם שלישי כלשהו מטעם המזמינה, יהיו רשאים לבדוק את ביצוע השירותים ואת הדיווחים וכל פעילות אחרת של נותן השירותים, לרבות כל מסמך או חומר אחר, לקבל או לעשות העתקים מהם, ולדרוש כל הסבר לפי ראות עיניהם.
- 14.6. המזמינה תהיה מוסמכת לקבוע לנותן השירותים ישיבות עבודה, לרבות מועדי ישיבות.
- 14.7. אין בסמכויות המוקנות למזמינה או למי מטעמה ובכל שימוש שיעשו בהן ו/או בכל הוראה אחרת בהסכם זה, כדי לפטור ו/או לשחרר את נותן השירותים מאחריותו ומהתחייבויותיו לפי הסכם זה ו/או לצמצמן ו/או כדי להטיל על המזמינה ו/או על מי מטעמה אחריות חוזית, נזיקית או אחרת.
- 14.8. כמו כן, אין באישור כלשהו שניתן לנותן השירותים על ידי המזמינה כדי לפטור את נותן השירותים מאחריות או מהתחייבות כלשהי המוטלת עליו על פי ההסכם או על פי דין. נותן השירותים לא יוכל להסתמך על כך שהמזמינה או מי מטעמה לא פעלו או לא השתמשו בזכות הפיקוח שלהם במקרה מסוים או בכל המקרים.
- 14.9. כל פעולה שנדרש נותן השירותים לבצע על פי ההסכם והוא אינו מבצעה במועד או באופן הנדרשים, תהיה המזמינה רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של המזמינה על פי ההסכם או על פי כל דין, לבצעו (בעצמה או באמצעות צדדים שלישיים) במקום נותן השירותים, על אחריותו וחשבונו של נותן השירותים. נותן השירותים ישפה את המזמינה מיד עם דרישה בגין העלויות של כל פעולה שבוצעה כאמור. למעט בנסיבות של חירום או מטעמי בטיחות, לפני מימוש זכותה כאמור, תודיע המזמינה לנותן השירותים בכתב על כוונתה לעשות כן, לפחות 3 ימים קלנדריים מראש, ותדרוש ממנו לבצע את הפעולה בתוך פרק זמן סביר שייקבע על ידי המזמינה.
- 15. דרישות כוח אדם**
- 15.1. באחריות נותן השירותים להעמיד את כל כוח האדם הנדרש לביצוע השירותים, ובכלל זה בהתאם למפרט הטכני לרבות לעניין אנשי צוות המפתח.
- 15.2. נותן השירותים מתחייב להעסיק בביצוע השירותים כוח אדם מתאים, מוכשר, מיומן, מקצועי, בעלי ניסיון, ידע, יכולת וכישורים ובעלי רישיון או הסמכה מתאימים לבצע את הנדרש במסמכי המכרז ובפרט בהסכם ובמפרט הטכני, ובהיקף הנדרש לביצוע מלוא מחויבויות נותן השירותים במועדן על פי ההסכם, תוך עמידה במדדי השירות המוגדרים בהסכם רמת השירות, וכמפורט במסמכי המכרז. צוות נותן השירותים יכלול לפחות עובדים במספר ובסוגים המפורטים במפרט הטכני, והכל על מנת להבטיח ביצוע השירותים בהתאם למסמכי המכרז.
- 15.3. רק חברי אנשי צוות המפתח אותם הציע נותן השירותים במסגרת הצעת נותן השירותים, ואשר שימשו בסיס להחלטת ועדת המכרזים של המזמינה באשר לזכייתו במכרז ואשר אושרו על ידי המזמינה, יוכלו להיות מועסקים על ידי נותן השירותים כאנשי צוות המפתח במסגרת ביצוע השירותים. כל הפסקת העבודה ו/או החלפת איש מאנשי צוות המפתח יהיו בהתאם למפורט במפרט הטכני. אין במתן האישור האמור על ידי המזמינה בכדי לגרוע מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של נותן השירותים לפי ההסכם זה ו/או לפי כל דין.
- 15.4. נותן השירותים מתחייב, כי כל אנשי צוות נותן השירותים ישקיעו מזמנם, מרצם, ניסיונם ומיומנויותיהם לצורך ביצוע השירותים באופן, בהיקף ובמועדים המפורטים בהסכם לשביעות רצונה המלא של המזמינה.
- 15.5. נותן השירותים ידאג להכשרת כל אנשי צוות נותן השירותים, ככל שיידרש, באמצעות הדרכות, קורסים, סדנאות, רענונים, ימי עיון וחומר לימודי, על מנת להבטיח ולשמר את יכולתו לספק בפועל למזמינה את השירותים כנדרש על פי ההסכם. היה ויחסר לנותן השירותים ידע כלשהו ו/או מומחים, הדרושים לביצוע השירותים, מתחייב נותן השירותים להשלים את החסר על ידי צירוף מומחים חיצוניים מתאימים לצוות נותן השירותים, באישור המזמינה מראש ובכתב.
- 15.6. נותן השירותים מתחייב לקיים כל חוק או הסכם החל על מתן השירותים על ידי צוות נותן השירותים למזמינה, על חשבונו ובאחריותו.
- 15.7. אנשי הצוות של נותן השירותים יהיו כפופים להנחיות הבטיחות של המזמינה, כפי שיינתנו מעת לעת על ידי המזמינה וכן לביקורת ולהנחיות של קצין הביטחון של המזמינה (ככל שישנו).
- 15.8. כמו כן, המזמינה תהיה רשאית לדרוש מאנשי הצוות לעבור מבחני בטחון שדה, מהימנות וכיו"ב, בהתאם לנוהלי המזמינה או בהתאם לדרישת קצין הביטחון של המזמינה (ככל שישנם). לא

- תהיה לנותן השירותים כל טענה בשל היעדר אפשרות לקבלת השירותים מנותן השירותים או מאיש צוות נותן השירותים כלשהו בשל כישלון בבדיקות כאמור.
- 15.9. מוסכם בזאת כי במידה והמזמינה תערוך פעילות רווחה ובכלל זאת גיבוש חברתי ותזמין את צוות נותן השירותים להשתתף, נותן השירותים מתחייב לאפשר לצוות נותן השירותים להשתתף בכל פעילות חברתית שכזו ולממן 50% מעלות השתתפות מי מטעמו.
- 15.10. אין בכל הוראות מסמכי המכרז ו/או באי מתן אישור על ידי המזמינה להעסקת מי מטעמו של נותן השירותים, כדי לגרוע ממחויבויות נותן השירותים.
- 15.11. נותן השירותים מצהיר בזאת כי אינו מתנגד שבתום ביצוע מחויבויותיו על פי ההסכם וכן אם ההסכם יגיע לקיצו תעסיק המזמינה את עובדיו, אם תרצה בכך, ולא ימנע מעובדיו לעבוד במזמינה אם ירצו בכך.
- 15.12. האמור בסעיף זה, על כל סעיפי המשנה שבו, הנו מעיקרי ההסכם, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.
- 16. מנהל אתר**
- מבלי לגרוע מהאמור במפרט הטכני, תפקידו של מנהל האתר יכלול:
- 16.1. נשיאה באחריות המקצועית לכל השירותים המסופקים על ידי נותן השירותים (הן במשרדי המזמינה והן במשרדי נותן השירותים);
- 16.2. פעילות כאיש הקשר של נותן השירותים מול המזמינה בכל הנוגע להסכם רמת השירות ולמתן כלל השירותים הנדרשים במכרז;
- 16.3. תפקיד ניהולי כך שמנהל האתר יהיה בר-סמכא מטעם נותן השירותים לקבלת החלטות מקצועיות ועסקיות;
- 16.4. קיום עם המזמינה קשר שוטף לרבות פגישות סטאטוס תקופתיות ונוכחות בכל מקום שנוכחותו נדרשת לצורך ביצוע השירותים;
- 16.5. זמינות מנהל האתר או מי מטעמו לשיחות עם המזמינה 24 שעות ביממה; וכן זמינות לפגישות בזמן תגובה סביר שלא יעלה על 5 ימי עבודה;
- 16.6. תכנון את מערך החופשות של אנשי צוות המפתח בהתחשב בצרכי השירותים והבאתו לאישור המזמינה;
- 16.7. אחריות מטעם נותן השירותים לריכוז השירותים ובכלל זה התאום, הפיקוח והמעקב על ביצוע השירותים, ריכוז דיווחים שוטפים על התקדמות השירותים וכל דיווח אחר כנדרש בהסכם, לרבות במפרט הטכני. מנהל האתר יהיה אחראי לניהול צוות נותן השירותים, ולהבאת נושאים הדורשים את תשומת לב המזמינה;
- 16.8. מובהר בזאת כי אין באמור בסעיף 16 זה לעיל כדי לגרוע מאחריות נותן השירותים עצמו, או מי מעובדיו או מאנשי צוות נותן השירותים למילוי התחייבויותיהם לפי ההסכם.
- 17. נוכחות אנשי צוות המפתח**
- 17.1. אנשי צוות המפתח ייתנו שירותים למזמינה באתרי המזמינה או בכל מקום אחר שהמזמינה תקבע מפעם לפעם. נותן השירותים לא יקבל תשלום בגין הוצאות הנסיעה וזמן הנסיעה או כל תוספת אחרת בגין השירותים שיינתנו שלא באתר המזמינה.
- 17.2. נותן השירותים מתחייב, כי אנשי צוות המפתח שיועסקו על ידו לצורך ביצוע השירותים יתייצבו במקום ובשעות העבודה כפי שידרשו על ידי נותן השירותים.
- 17.3. נותן השירותים אחראי לרישום שעות נוכחות של אנשי צוות המפתח בביצוע השירותים ולדיווח לגבי השעות כאמור למזמינה. לצורך בקרת המזמינה בלבד ומבלי להטיל אחריות כלשהי על המזמינה, אנשי צוות המפתח נדרשים לפעול בהתאם להנחיות ולנוהלי העבודה של המזמינה ובכלל זה יידרשו לבצע רישום של שעות הנוכחות. למען הסר ספק מובהר בזאת כי אין בהחתמת כרטיס הנוכחות באתרי המזמינה כדי להראות על קיום של יחסי עובד-מעביד בין המזמינה ובין נותן השירותים ו/או מי מטעמו.
- 17.4. אנשי צוות המפתח חייבים להיות נוכחים באתר המזמינה (ואם הורתה להם המזמינה לבצע שירותים במקום אחר – אז במקום כאמור) בכל ימי העבודה למעט במקרים בהם הם בחופשה או בהיעדרות מאושרת אחרת בהתאם להוראות ההסכם.

רציפות עבודת אנשי צוות המפתח

18.1 כללי

18.1.1 המזמינה רואה חשיבות רבה ברציפות העבודה של אנשי צוות המפתח.

18.1.2 נותן השירותים יעשה, ככל שביכולתו, לוודא כי אנשי צוות המפתח יתמידו במתן השירותים, ככל שנדרש על ידי המזמינה על פי מסמכי המכרז, ובכל מקרה, נותן השירותים מתחייב שלא להפסיק העסקתם של אנשי צוות המפתח שהוצעו על ידו במסגרת הצעת נותן השירותים ואושרו על ידי המזמינה כאמור בהסכם זה, במהלך תקופת ההסכם, כל עוד אותם אנשי צוות המפתח מועסקים על ידו, בין במישרין ובין בעקיפין.

18.2 היעדרות אנשי צוות המפתח

18.2.1 נותן השירותים יודיע למזמינה בכתב ומראש על כל מקרה של היעדרות אחד מאנשי צוות המפתח. אם סיבת ההיעדרות היא חופשה או פעילות שאינה במסגרת ביצוע השירותים, על נותן השירותים לקבל על כך אישור לפחות חודש מראש. אם סיבת ההיעדרות היא זימון לשירות מילואים, לידה, מחלה או סיבה אחרת, שלא נודע עליה מראש ושאינה בשליטת נותן השירותים, חייב נותן השירותים להודיע על כך בכתב למזמינה מיד בהיוודע לו דבר ההיעדרות הצפויה. ההיעדרות תהיה כפופה לאישור המזמינה בכתב ומראש.

18.2.2 נותן השירותים שנודע לו על היעדרות אחד מאנשי צוות המפתח בשל סיבה כל שהיא שאינה מפורטת לעיל, אפילו אינה בשליטתו, יודיע על כך למזמינה בכתב מיד בסמוך למועד היוודע לו דבר היעדרות אחד מאנשי צוות המפתח.

18.2.3 מובהר, כי אין בדרישות ההודעה כאמור כדי לגרוע מאחריות נותן השירותים על פי ההסכם או כדי להשית על המזמינה עלות כלשהי.

18.2.4 היעדרות או החלפת אנשי צוות המפתח, בין קצרה, בין זמנית ובין קבועה, בנסיבות שהן בשליטת נותן השירותים, שלא בתיאום ובאישור המזמינה, תהווה הפרה יסודית של ההסכם על ידי נותן השירותים ועלולה לגרום, בין היתר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה, לביטול ההסכם.

18.2.5 נותן השירותים מתחייב להעמיד כח אדם חלופי במקרה של היעדרם של אנשי צוות המפתח לתקופה העולה על 10 ימי עבודה, תוך יידוע המזמינה וקבלת אישורה לכך, על חשבונו של נותן השירותים.

18.3 היעדרות איש צוות המפתח עד 10 ימי עבודה

18.3.1 היעדרות איש צוות המפתח עד ל-10 ימי עבודה רצופים תחשב "היעדרות קצרה".

18.3.2 בקרות היעדרות קצרה, רשאית המזמינה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לבקש מנותן השירותים להעמיד איש צוות חלופי במקום איש הצוות הנעדר עד לחזרת איש הצוות הנעדר.

18.4 היעדרות איש צוות המפתח מעל 10 ימי עבודה ועד 20 ימי עבודה

18.4.1 "החלפה זמנית" תחשב כל אחד מאלה:

18.4.1.1 היעדרות איש צוות המפתח לתקופה העולה על 10 ימי עבודה רצופים, אך לא על 20 ימי עבודה רצופים.

18.4.1.2 היעדרות איש צוות המפתח לתקופה העולה על 10 ימי עבודה, אך לא על 20 ימי עבודה, בין רצופים ובין שאינם רצופים, בתקופה של חודשיים רצופים.

18.4.2 על החלפה זמנית יחולו ההוראות הבאות:

18.4.2.1 המזמינה זכאית להגדיר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, החלפה זמנית כהחלפה קבועה ולפעול בהתאם להסכם ולמפרט הטכני במקרה של החלפה קבועה. משלא עשתה כאמור בסעיף זה לעיל:

18.4.2.1.1 על נותן השירותים להציע אנשי צוות חלופיים שיעניקו שירותים למזמינה במקום ועד לחזרת איש הצוות הנעדר, בהתאם למפורט בסעיף 18.6 להלן. עובדים המחליפים אנשי צוות בנסיבות אלה צריכים להיות

מאושרים מראש על ידי המזמינה, כמו כל איש צוות מחליף אחר.

18.4.2.1.2. על נותן השירותים יהיה לבצע חפיפה מקצועית כמפורט במפרט הטכני.

18.5 החלפה קבועה של איש צוות המפתח (היעדרות איש צוות המפתח לתקופה העולה על 21 ימי עבודה)

18.5.1 "החלפה קבועה" תחשב כל אחד מאלה:

18.5.1.1 כל היעדרות איש צוות המפתח לתקופה מעל ל- 21 ימי עבודה רצופים או כל היעדרות של איש צוות המפתח לתקופה העולה על 21 ימי עבודה, בין רצופים ובין שאינם רצופים, בתקופה של חודשיים רצופים, תחשב כהחלפה קבועה, אלא אם כן ההיעדרות היא: (1) היעדרות מותרת לפי חוק (מילואים, לידה, מחלה וכדומה); או (2) באישור מיוחד מראש ובכתב של המזמינה.

18.5.1.2 הודעת נותן השירותים על החלפת איש צוות המפתח שאושר על ידי המזמינה.

18.6 נותני שירותים חלופיים

18.6.1 כאמור לעיל, במקרים של היעדרות קצרה או החלפה זמנית, יכולה המזמינה לדרוש מנותן השירותים להעמיד לרשותה אנשי צוות חלופיים.

18.6.2 במקרה כזה, יציע נותן השירותים למזמינה מועמדים לתפקיד אנשי צוות חלופיים העומדים בדרישות שפורטו במסמכי המכרז.

18.6.3 נותן השירותים יציג למזמינה מועמד לבחירה לכל איש צוות המפתח המוחלף. אם המזמינה לא תהיה שבע רצון מהמועמדים שיוצגו, יציג נותן השירותים מועמד אחר תחתיו.

18.6.4 המזמינה תבחן ותאשר את המשך מתן השירותים על ידי איש צוות חלופי בכתב ומראש. במסגרת בחינת איש הצוות החלופי המוצע רשאית המזמינה לדרוש לקבל על איש צוות החלופי המוצע נתונים נוספים, לראייתו, לבחון אותו או לקיים כל פעולה הנדרשת לו לשם אישור מתן השירותים על ידו.

18.6.5 אין בסירוב כלשהו ליתן אישור לעובד או איש צוות כלשהו, בכדי להקים חבות כלשהי של המזמינה כלפי מאן דהוא ובכלל זה כלפי אותו אדם. נותן השירותים יפצה ו/או ישפה את המזמינה בגין כל דרישה ו/או תביעה ו/או טענה המועלית כלפיה שעילתה סירוב כאמור, וזאת בנוסף להוצאות המזמינה, ככל שיהיו, ובכלל זה הוצאות הליכים משפטיים ושכר טרחת עורך דין.

18.7 התחייבות נותן השירותים להחליף את אנשי צוות המפתח בהתאם לדרישת המזמינה

18.7.1 מבלי לגרוע מהאמור במפרט הטכני, המזמינה רשאית לדרוש, בכל שלב, הפסקת העסקתו או החלפתו של איש צוות המפתח (גם אם אושר על ידי המזמינה קודם לכן) מכל סיבה שהיא, על פי שיקול דעתה הבלעדי, וזאת ללא כל צורך לנמק את דרישתה.

18.7.2 נותן השירותים מתחייב למלא דרישה זו במלואה, ללא דיחוי וללא פגיעה בהתחייבויותיו על פי ההסכם ו/או פגיעה ברמת השירות הנדרשת ולהציע חלופות תוך 14 ימים מיום שקיבל לידיו את הדרישה כאמור. יובהר, כל חלופה תובא לאישור המזמינה מראש ובכתב עד לקבלת אישור המזמינה לחלופה המוצעת. במקרה של דחיית המועמד על ידי המזמינה, יעמיד נותן השירותים מועמד אחר באותו אופן. נותן השירותים אחראי לעמידת המועמד המוגש בדרישות התפקיד כמפורט במסמכי המכרז. על נותן השירותים לבדוק את נכונות הצהרות המועמד ולהעמידו במבחנים הדרושים.

18.7.3 נותן השירותים לא יהיה זכאי להשמיע כל טענה בדבר עיכוב במועדים הנדרשים בשל החלפה או הפסקה כאמור. נותן השירותים יספק את השירותים המבוקשים כנדרש במסמכי המכרז ובהתאם לרמת השירות הנדרשת לכל אורך תקופת ההסכם גם במקרים בהם נדרשת הפסקה / החלפה כאמור. למען הסר ספק, נותן השירותים לא יקבל תשלומים בגין החלפה / הפסקה כאמור.

18.7.4. מובהר, כי אין בזכותה של המזמינה להורות כאמור, בכדי ליצור יחסי עובד- מעביד בין המזמינה לבין נותן השירותים ו/או בין המזמינה לבין מי מעובדי נותן השירותים או הפועלים בשמו או מטעמו במסגרת ההסכם. זכותה של המזמינה כאמור נובעת מאופי השירות הניתן, המבוסס על כישורי נותן השירותים ועובדיו ובמסגרת יחסי אמון מיוחדים הנדרשים מאופיו של השירותים נשוא ההסכם.

18.8. הוראות שיחולו במקרה של החלפת איש צוות המפתח של נותן השירותים מכל סיבה שהיא

18.8.1. מובהר בזאת, כי בכל מקרה של החלפת אנשי צוות המפתח, בין קבועה ובין זמנית, יחולו ההוראות הבאות:

18.8.1.1. נותן השירותים ינקוט בכל פעולה על מנת לצמצם את הנזק הנגרם למזמינה כתוצאה מכך. מובהר, כי כל הפעולות הנדרשות יהיו על חשבון נותן השירותים.

18.8.1.2. מודגש בזאת, כי ניסיונם, כישוריהם ויכולתם של אנשי הצוות החלופיים יהיו לפחות כשל אנשי המקצוע שהוגשו במסגרת הצעת נותן השירותים וכי כל אנשי הצוות יעמדו, בכל עת, בכל הדרישות המוגדרות לגביהם במסמכי המכרז.

18.8.1.3. לצורך בחינת אנשי הצוות המוצעים, תהיה רשאית המזמינה לדרוש הצגת כל מסמך או תעודה שהם, המעידים על ניסיונו, השכלתו, הסמכתו ועמידתו בתנאים הקבועים במסמכי המכרז, ונותן השירותים מתחייב לספקם ללא כל דיחוי. בכלל זה, תהיה רשאית המזמינה לדרוש לראיין את אנשי הצוות המוצעים, לבדוק את כישוריהם וההמלצות לגביהם, ולבחון את מידת התאמתם לתפקיד בכל דרך שתיראה לה.

18.8.1.4. נותן השירותים יישא בכל הוצאה שתיגרם לנותן השירותים בגין החלפת מי מאנשי צוות מטעמו, בין על פי בקשתו ובין על פי בקשת המזמינה מסיבה כלשהי.

18.8.1.5. בכל החלפת אנשי הצוות המינימאלי, למעט היעדרות קצרה, נותן השירותים מתחייב לבצע תהליך חפיפה מסודר שיכסה את כל הידע והניסיון הנדרשים לאיש הצוות המחליף.

18.8.2. בכל הנוגע לעניין ביצוע תהליך החפיפה המקצועית, יחולו ההוראות הבאות:

18.8.2.1. על נותן השירותים יהיה להגיש תוכנית חפיפה בכתב לאישור המזמינה.

18.8.2.2. לאחר קבלת אישור המזמינה לאיש הצוות המחליף, יהיה האיש הצוות המוחלף חייב לחפוף את האיש הצוות המחליף בתקופה, כמפורט להלן:

18.8.2.2.1. במקרה של החלפה קבועה - חייב נותן השירותים להעמיד את איש צוות המפתח שהפסיק את מתן השירותים באתר המזמינה למשך של עד 50 שעות עבודה רציפות (בהתאם לתפקיד איש הצוות ולקביעת המזמינה) לצורך חפיפה עם איש הצוות החדש.

18.8.2.2.2. במקרה של החלפה זמנית - חייב נותן השירותים להעמיד את איש צוות המפתח שהפסיק את מתן השירותים באתר המזמינה למשך של עד 9 שעות עבודה רציפות (בהתאם לתפקיד איש הצוות ולקביעת המזמינה) לצורך ביצוע החפיפה.

18.8.2.3. נותן השירותים יישא בהוצאות ובעלויות הנגרמות כתוצאה מחפיפה כאמור, תהא סיבת החלפת איש הצוות אשר תהא.

18.8.2.4. נותן השירותים ישלח למזמינה דו"ח ביצוע חפיפה מקצועית, הכולל פירוט של פגישות החפיפה שהתבצעו בפועל - תוך ציון תאריכים, ותיאור של הנושאים והחומר הנדון.

18.8.2.5. החפיפה תושלם רק לאחר אישור המזמינה על השלמתה.

19. קבלני משנה

19.1. נותן השירותים יהיה רשאי להשתמש בקבלני משנה אך ורק לשם אספקת השירותים אשר לגביהם נאמר מפורשות במסמכי המכרז כי ניתן להעבירם לקבלני משנה וכן לשם אספקת

שירותים אחרים אשר התקבל לגביהם אישור מפורש ופרטני בכתב מהמזמינה. המזמינה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית להורות לנותן השירותים להפסיק את עבודתו של מי מבין קבלני המשנה שיועסקו על ידו ו/או להחליפו.

19.2. בכל מקרה בו בחר נותן השירותים להעביר מתן שירותים כאמור לידי קבלני משנה יפעל נותן השירותים בהתאם להוראות ולנהלים הקבועים במכרז ו/או אצל המזמינה ביחס לקבלני משנה, ובכלל זה יקבל את אישור המזמינה מראש ובכתב ביחס לקבלני המשנה אלה.

19.3. מובהר כי העברת ביצוע השירותים כאמור לידי קבלן משנה אין בה כדי לשחרר את נותן השירותים או לגרוע מהתחייבות או אחריות כלשהי של נותן השירותים כלפי המזמינה על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

19.4. מובהר כי עצם העסקת קבלן משנה על ידי נותן השירותים או החלפתו באחר (הכרוכה כשלעצמה בהסכמה מראש ובכתב של המזמינה) או נטילת נותן השירותים על עצמו המשימות אותן אמור היה קבלן המשנה לבצע, בין אם פעולה כזאת נעשתה ביוזמת נותן השירותים ובין אם נבעה היא מבקשת המזמינה, לא יהוו נימוק סביר לקטיעת רצף מתן השירותים או לעיכוב באספקתם או לירידה באיכות השירותים או ברמות השירות, ולא ישמשו עילה להגדלת התמורה בשל עלויות נוספות אשר יוכלו ויגרמו לנותן השירותים עקב כך, אלא אם כן יוסכם אחרת בכתב בין המזמינה לבין נותן השירותים.

19.5. המזמינה תהיה רשאית, במהלך תקופת ההסכם או לאחר סיומה מכל סיבה שהיא, לפנות במישרין לכל אחד מקבלני המשנה אשר יועסקו במתן השירותים לשם קבלת מידע בנוגע לכל תוצר, עבודה או שירות שסיפק קבלן המשנה. נותן השירותים יעגן הוראה זו בתנאי מפורש בהסכמו עם קבלני המשנה.

20. חומרה ותוכנה

20.1. על מנת לאפשר לנותן השירותים לבצע את התחייבויותיו על פי ההסכם, מקנה המזמינה לנותן השירותים בכל מהלך תקופת ההסכם זכות שימוש בציוד שבבעלותה או שבחזקתה שיהיו בבעלותה או בחזקתה והמצוי או שיהיה מצוי באתרי חוות השרתים וכן זכות גישה לציוד כאמור שמצוי או שיהיה מצוי באתרי חוות השרתים, וכן רישיונות שימוש בתוכנות שבבעלותה.

מובהר בזאת, כי הבעלות על כל חומרה ורישיונות התוכנה שיתווספו מעת לעת במהלך תקופת ההסכם תהא של המזמינה אלא אם יוסכם אחרת בין הצדדים.

20.2. מובהר בזאת כי הזכויות המוקנות לנותן השירותים כמפורט בסעיף 20.1 לעיל מיועדות ומוגבלות אך ורק למטרת הענקת השירותים למזמינה כמפורט בהסכם ולא לכל מטרה אחרת. נותן השירותים מתחייב שלא לעשות כל שימוש שהוא בציוד האמור החורג מהמטרה כאמור בסעיף זה. מובהר כי זכות השימוש בציוד ניתנת לנותן השירותים בלבד ואין הוא רשאי להסב או להעביר או להמחות הרשאה זו או לתת מכוחה הרשאה כלשהי לאחר שלא בהסכמת המזמינה בכתב ומראש.

20.3. כל החומרה שאינה בבעלות המזמינה אשר תשמש את נותן השירותים לצורך ביצוע ההסכם ותימצא באתרי חוות השרתים (להלן: "ציוד נותן השירותים"), תסומן על ידי נותן השירותים במספרים סידוריים ובאמצעי זיהוי בולטים וברורים כמקובל אצל נותן השירותים והמורים כי הינה ציוד נותן השירותים.

20.4. נותן השירותים מתחייב להחליף את הציוד הפעיל שבבעלותו או את הציוד שסופק על ידי המזמינה, אשר נכלל או ייכלל בעת כלשהי בעתיד במערך המחשוב, בציוד חדש, בהתאם להוראות ולוחות הזמנים הקבועים במסמכי המכרז.

20.5. מובהר כי החלפת הציוד לו מחויב נותן השירותים כאמור לעיל, לרבות התקנתו ומתן שירותי תחזוקה בגינו, תיעשה על ידי נותן השירותים במסגרת וכחלק ממתן השירותים למזמינה וללא כל תמורה נוספת מעבר לתמורה.

20.6. מובהר בזה כי החלפת הציוד על ידי נותן השירותים כאמור לא תיעשה על ידו בהכרח על ידי החלפת פריט ציוד מסוים בפריט ציוד זהה, כי אם על דרך של מתן פתרון טכנולוגי כולל שיאפשר לנותן השירותים לעמוד בהתחייבויותיו על פי הקבוע במסמכי המכרז.

20.7. נותן השירותים מתחייב כי אם ציוד אשר נרכש על ידו עבור המזמינה במסגרת ההסכם יוצא על ידי צד שלישי כלשהו מהמערך הקיים, וזאת מטעם שאינו נחוץ במזמינה ו/או מי מטעמה, כי אז יחליף נותן השירותים ללא דיחוי ציוד כאמור, וזאת מבלי שתגורם הפרעה של ממש עקב כך למתן השירותים. מבלי לגרוע מהאמור, מתחייב נותן השירותים לנקוט בכל אמצעי חוקי כדי למנוע הוצאת ציוד כאמור על ידי צד שלישי.

20.8. הגיע ההסכם לסיומו, מכל סיבה שהיא, יחזיר ו/או יעביר נותן השירותים למזמינה מיידית וללא תמורה את ההחזקה וזכות השימוש בכל הציוד ובכל התוכנות שיהיו חלק מתשתיות המחשוב באותה עת, באופן שיאפשר המשך עבודה רגיל של תשתיות המחשוב באתרי חוות השרתים (לרבות המחאה חוזרת של רישיונות השימוש בתוכנה שהומחאו לו על ידי המזמינה בגרסאותיהם כפי שיהיו בפועל בעת ההחזרה), כמו גם בכל ציוד או תוכנה אחרים אשר ירכשו בתקופת ההסכם על ידי המזמינה ו/או על ידי נותן השירותים, ומובהר כי לעניין זה מותר נותן השירותים על כל טענת חזקה או עיכבון. אין באמור כדי לגרוע מזכותו של נותן השירותים לקבלת התמורה בהתאם להוראות ההסכם ולרבות נספח 4.9 למפרט הטכני (עקרונות הסכם ההיפרדות).

לגבי כל תוכנה רישיונית (לרבות שו"ש בה) שאיננה תוכנת נותן השירותים (כהגדרתה להלן) המשמשת את נותן השירותים לצורך מתן השירותים, יגרום נותן השירותים לכך כי במועד סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, וככל שרישיון השימוש לא הועבר למזמינה עד מועד סיום ההסכם כאמור, יועבר רישיון השימוש שלו בתוכנה הרישיונית, כמות שהוא (באותם תנאים שהרישיון הועמד לזכות נותן השירותים), למזמינה (או למי מטעמה). נותן השירותים ידאג מבעוד מועד לקבל הסכמה מאת מקנה הרישיון בתוכנה הרישיונית להעברת הרישיון למזמינה (או למי מטעמה) כאמור. נותן השירותים יעשה כמיטב יכולתו שהרישיונות לגבי תוכנות הנדונות בסעיף קטן זה יהיו נצחיים ויועברו לשימוש המזמינה ללא תשלום נוסף או מיוחד למקנה הרישיון בתוכנה וירכוש רישיונות שימוש בתוכנות כאמור שהם בלתי נצחיים, ו/או שהעברתם למזמינה מצריכה תשלום נוסף, רק באישור המזמינה מראש ובכתב.

21. תוכנות נותן השירותים; נתוני המזמינה

21.1. במועד סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, וככל שרישיון השימוש לא הועבר למזמינה עד מועד סיום ההסכם כאמור, יקנה נותן השירותים למזמינה (או למי מטעמה) רישיון שימוש בתמורה, מוגבל בזמן, לא בלעדי ובלתי ניתן להעברה, בכל תוכנה בבעלות נותן השירותים, בין אם היא תוכנת מדף ובין אם לאו (לרבות שינויים ושיפורים בה), המשמשת את נותן השירותים לצורך מתן השירותים בתשתיות המחשוב (להלן: **"תוכנת נותן השירותים"**).

21.2. המזמינה תשלם לנוותן השירותים דמי שימוש עבור רישיון שימוש בתוכנת נותן השירותים, רק אם המזמינה נתנה את הסכמתה בכתב לתשלום דמי שימוש כאמור ולסכומם או שיעורם לפני תחילת השימוש בתוכנה זו על ידי נותן השירותים.

21.3. מובהר כי האמור בסעיף 21.1 לעיל לא יחול על תוכנה אשר פותחה על ידי נותן השירותים או שזכויות היוצרים בה נרכשו על ידי נותן השירותים עבור ובקשר לשירותים אשר מסופקים למזמינה על פי ההסכם.

21.4. למען הסר ספק מובהר בזאת במפורש כי כל הנתונים המתייחסים למזמינה אשר יופקו על ידי נותן השירותים במסגרת או במהלך מתן השירותים, יהיו ויוותרו בבעלות הבלעדית של המזמינה, והמזמינה תהיה רשאית בכל עת לדרוש מנותן השירותים להעביר לרשותה העתק של הנתונים ו/או לאפשר למזמינה לעיין בהם. כמו כן נותן השירותים מתחייב לאחסן את כל הנתונים כאמור על גבי חומרה של המזמינה בלבד כפי שתורה המזמינה ולא יחזיק ברשותו עותקים של הנתונים.

21.5. עוד מובהר כי כל התוצרים, לרבות המסמכים, התוכניות, התכנונים, ההתאמות, הפיתוחים, ההמצאות, השו"שים, הנתונים, התיעוד וכיוצא באלה, אשר הוכנו או פותחו או נוצרו או נהגו על ידי נותן השירותים או מי מטעמו ועל ידי מי ממבצעי השירותים האחרים, במסגרת או עקב מתן השירותים באופן ייחודי למזמינה ועל בסיס מידע של המזמינה (להלן: **"תוצרי נותן השירותים"**), וכן כל התוצרים, לרבות המסמכים, התוכניות, התכנונים, ההתאמות, הפיתוחים, ההמצאות, הנתונים, התיעוד וכיוצא באלה, אשר ימסרו לנוותן השירותים על ידי המזמינה או מי מטעמה (להלן: **"תוצרי המזמינה"**), וכן כל זכויות הקניין הרוחני, לרבות הפטנטים, זכויות היוצרים, סימני המסחר והמדגמים, של תוצרי נותן השירותים ושל תוצרי המזמינה, הנם קניינה הבלעדי של המזמינה, והיא תהא רשאית לעשות בהם כל שימוש שהוא ולרשום את זכויותיה על פי שיקול דעתה הבלעדי. האמור לא יחול בשום מקרה ביחס למתודולוגיות, נהלי עבודה פנימיים של נותן השירותים, know-how, אשר יישארו בבעלות בלעדית של נותן השירותים.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי לא תהיה לנוותן השירותים ו/או מי מטעמו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי המזמינה ו/או מי מטעמה בנוגע לאמור בסעיף זה לעיל.

21.6. מבלי לגרוע מהאמור, נותן השירותים מאשר ומתחייב בזה כי המזמינה תהיה זכאית לעשות כל שימוש לפי שיקול דעתה בתוצרי נותן השירותים ובתוצרי המזמינה ובין היתר להעבירם לכל גורם שהוא (לרבות המשרד) ולכל מטרה אחרת, ובכלל זה: שינוי התוצרים כאמור ו/או עשיית כל

שימוש אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי, זאת ללא כל צורך בבקשת רשות מנותן השירותים ומבלי שנותן השירותים יהיה זכאי לקבלת כל תמורה או תוספת תמורה בגין השימוש האמור.

21.7. עוד מוסכם בזה כי עם סיום מתן השירותים על פי ההסכם מכל סיבה שהיא, ימחק נותן השירותים, לאחר תיאום עם המזמינה וקבלת אישורה בכתב, את כל הנתונים והתוצרים הנ"ל שברשותו מהקבצים המנוהלים על ידו או, אם המזמינה תבקש זאת בכתב מנותן השירותים, יחזיר את הנתונים ואת התוצרים כאמור למזמינה תוך 14 יום. נותן השירותים לא יעשה שימוש או ינצל את נתוני המזמינה ו/או את התוצרים כאמור לשום מטרה שהיא זולת לביצוע מטלותיו על פי ההסכם.

22. זכויות יוצרים

22.1. המזמינה מצהירה כי הינה בעלת זכויות היוצרים או בעלת רישיונות השימוש בתוכנות כמפורט במפרט הטכני וכי היא זכאית להקנות לנותן השירותים את הרשות להשתמש בהן כמפורט בהסכם.

22.2. נותן השירותים מצהיר כי הינו בעל זכויות היוצרים או רישיון השימוש במוצרי התוכנה אשר ישמשו אותו לצורך אספקת השירותים וכן כי בכל עת יהיו בידיו אישורים של כל ספקי מוצרי תוכנה רישיונית בהם הוא עושה שימוש לצורך מתן השירותים כי הינם בעלי זכויות היוצרים בהם וכי לנותן השירותים יהיו בכל עת רישיונות שימוש במוצרי תוכנה רישיונית כאמור לביצוע מטלותיו על פי ההסכם.

22.3. אם תוגש נגד מי מהצדדים תביעה, שתתבסס על כך שמוצר ממוצרי הצד האחר או ממוצרי צד ג' אשר משמשים אותו לפי ההסכם מפר פטנט או זכות יוצרים שהם בני תוקף ואכיפים, ינהל הצד אשר לגבי מוצריו, או מוצרי צד ג' המשמשים אותו, נטענת ההפרה את ההגנה מפני תביעה כאמור על חשבונו ועל אחריותו.

22.4. במקרה שיינתן צו מניעה זמני או קבוע שיאסור שימוש במוצר תוכנה או רישיונות כלשהם מחמת שאותו מוצר הינו מוצר המפר פטנט או זכות יוצרים כנ"ל, או שיוצר תוך הפרת זכויות כאמור, או אם לדעת הצד שכנגדו נטענת טענה כאמור יש חשש שיינתן צו כאמור, יהיה על הצד אשר לגביו נטענת ההפרה להשיג על חשבונו, רשות להמשיך בשימוש במוצר המפר או להחליף או לשנות את המוצר המפר במוצר שווה ערך בביצועיו באופן שההפרה הנטענת תסולק ובאופן שמתן השירותים השוטפים על ידי נותן השירותים ועבודתה השוטפת של המזמינה לא יפגעו.

22.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ישפה הצד אשר הצהרתו תתברר כבלתי נכונה את הצד האחר על כל נזק שיגרם לו עקב הפרה של פטנט או זכות יוצרים כתוצאה משימוש במוצרי תוכנה לצורך ביצוע התחייבויות נותן השירותים על פי ההסכם.

22.6. נותן השירותים מתחייב שלא למכור או לשווק או לעשות שימוש שלא למטרות ההסכם בכל תוצרי נותן השירותים שיבוצעו עבור המזמינה או בכל חלק מהם.

23. התמורה

23.1. בתמורה למילוי מלוא התחייבויותיו של נותן השירותים, ובכלל זה מחויבויות נותן השירותים, לשביעות רצונה המלא של המזמינה, תשלם המזמינה לנותן השירותים את התמורה בגין כל אחד מארבעת המרכיבים הבאים, כדלקמן:

23.1.1. מרכיב מס' 1 – תמורת תקופת החפיפה

23.1.1.1. תמורה חד-פעמית בהתאם להצעת נותן השירותים המצורפת **כנספח ב'** להסכם בגין מתן השירותים במהלך תקופת החפיפה וללא התחשבות בעמידה במדדי רמת השירות (להלן: "**תמורת תקופת החפיפה**").

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי ככל ותקופת החפיפה תהיה קצרה מ-6 שבועות אזי נותן השירותים יהיה זכאי לחלק היחסי של התמורה כאמור בסעיף זה לעיל עבור תקופת החפיפה בפועל.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שתקופת החפיפה תיערך מעבר לתקופה האמורה לעיל מכל סיבה שהיא, המציע הזוכה לא יהיה זכאי לתמורה נוספת מעבר לתמורה החד-פעמית כאמור.

23.1.1.2. תמורת תקופת החפיפה תהיה כפופה למנגנון קנסות בגין אי עמידה במשימות תקופת החפיפה, כדלקמן:

היה ולא יעמוד נותן השירותים במשימות תקופת החפיפה כמפורט בסעיף סעיף 4.2.3 למפרט הטכני עד למועד קבלת האחריות על מערכות המזמינה, מבלי לקבל מראש את הסכמת המזמינה, רשאית המזמינה

להקצות לנותן השירותים עד כ-14 ימים נוספים לצורך עמידה במשימות הנ"ל ללא הטלת קנסות לפי שיקול דעתה הבלעדי. במידה שנותן השירותים לא יעמוד במשימות תקופת החפיפה עד המועד כאמור לעיל, רשאית המזמינה להטיל קנס בשיעור של 5% מסך תמורת תקופת החפיפה עבור כל חודש נוסף של עיכוב בהשלמת המשימות הנ"ל וזאת עד לגובה קנס מצטבר של 20% מסך תמורת תקופת החפיפה. מוסכם בין הצדדים כי במידה שנותן השירותים לא יעמוד במשימות כאמור בסעיף זה לעיל עד לתום 5 חודשים מהמועד שנקבע לקבלת האחריות על מערכות המזמינה, ייחשב הדבר כהפרה חמורה של הסכם רמת השירות וכהפרה יסודית של ההסכם.

23.1.2. מרכיב מס' 2 – התמורה החודשית

23.1.2.1. תמורה חודשית שביקש נותן השירותים בהצעת נותן השירותים בגין מתן השירותים לאחר סיום תקופת החפיפה ועד לתום תקופת ההסכם (להלן: "התמורה החודשית"), בכפוף לשינויים ולסייגים האמורים בהוראות שלהלן, ובהתאם למנגנון לעדכון התמורה החודשית בגין גידול/קיטון על פי הוראות סעיף 23.1.2.2 להלן.

23.1.2.2. מנגנון גידול/קיטון. התמורה החודשית תעודכן בעקבות שינויים בהיקף השירותים בהתאם לסעיף 5.3 למפרט הטכני וכדלקמן:

23.1.2.2.1. התמורה החודשית תעודכן על ידי המזמינה אחת לשנה קלנדרית בכל חודש ינואר, החל משנת ההתקשרות השנייה בין הצדדים על פי ההסכם וזאת בהתאם למרכיבי השינוי וביחס למצב המוצא כהגדרתם במפרט הטכני.

למען הסר ספק מוסכם בזאת כי שינוי ברכיבים אחרים, שאינם נכנסים תחת הגדרת מרכיבי השינוי, לא יגרור גידול ו/או קיטון של התמורה החודשית במישרין.

23.1.2.2.2. הסכום אשר יתווסף/יופחת מהתמורה החודשית בגין גידול/קיטון ביחס לכל אחד מרכיבי השינוי ייקבע על ידי המזמינה כשיעור מהתמורה החודשית אשר מהווה מכפלה של מדרגת הגידול בשיעור עלות ליחידה בהתאם למפורט במפרט הטכני. להלן פירוט מדרגות הגידול ועלויות ליחידה לנוחיות הצדדים:

עלות ליחידה (מדרגה)	מדרגות הגידול	רכיב השינוי
2.0%	10 תחנות עבודה	מס' תחנות העבודה
3.0%	100 קריאות בחודש	מס' הפניות שנרשם וטופל במרכז התמיכה
4.0%	10 מערכות הפעלה (שרתים)	מס' מערכות ההפעלה (השרתים)
1.0%	20TB	נפח נתונים במערכות האחסון

23.1.2.2.3. מנגנון הגידול/קיטון יופעל עד אשר לאחר הוספת סכומים כאמור בסעיף 23.1.2.2.2 לעיל יביא לגידול של 100% מתמורה חודשית הנקובה בהצעת נותן

השירותים. ככל שהגידול ברכיבי השינוי יגרום לגידול מעבר לאמור בסעיף קטן זה לעיל, הצדדים יקבעו בהסכמה את התמורה בגין מתן השירותים בהיקף זה.

23.1.2.2.4. מנגנון הגידול/קיטון יופעל עד אשר לאחר הוספת סכומים כאמור בסעיף 23.1.2.2 לעיל יביא לקיטון של 30% מתמורה חודשית הנקובה בהצעת נותן השירותים. ככל שהקיטון ברכיבי השינוי יגרום לקיטון מעבר לאמור בסעיף קטן זה לעיל, הצדדים יקבעו בהסכמה את התמורה בגין מתן השירותים בהיקף זה.

23.1.2.2.5. מוסכם בזאת כי חילוקי דעות בעניין עדכון התמורה החודשית בהתאם למנגנון גידול/קיטון כאמור לא יגרמו להפסקה ו/או עיכוב בביצוע השירותים על ידי נותן השירותים.

23.1.3. מרכיב מס' 3 – התמורה בגין מטלות נוספות

תשלום חודשי בגין הענקת שירותים לביצוע פרויקטים ו/או מטלות נוספות על מתן השירותים, אשר יחושב כמכפלת שעות עבודת צוות נותן השירותים בפועל (ככל שבוצעו) כפי שאושרו על ידי המזמינה בתעריף הרלוונטי למקצועם/תפקידם (לפי העניין) בהתאם לתעריפי שעות העבודה שביקש נותן השירותים בהצעת נותן השירותים (להלן: "התמורה בגין מטלות נוספות").

23.1.4. מרכיב מס' 4 – עמלה בגין ביצוע רכש עבור המזמינה

עמלה בגין ביצוע רכש של חומרה ותוכנה בהתאם לדרישת המזמינה בשיעור של 4% מסך הרכש שביצע (ככל שיבוצע) (להלן: "עמלת ביצוע הרכש").

תמורת תקופת החפיפה, התמורה החודשית, התמורה בגין מטלות נוספות (ככל שבוצעו) ועמלת ביצוע הרכש (ככל שבוצע) להלן ביחד – "התמורה".

23.2. למען הסר ספק מובהר, כי התמורה הינה התמורה הסופית אשר תשולם לנותן השירותים והיא כוללת בתוכה את מלוא רכיבי השירותים (לרבות הנלווים ו/או העקיפים) נשוא התקשרות זו, כמפורט במכרז, ובכלל זה: הוצאות נותן השירותים, הוצאות צוות נותן השירותים, ביטוחים, נסיעות, ארוחות, תקורה, משרדיות, ציוד, שכר עבודה, הוצאות בגין פתרונות שיידרשו, תשלומי חובה ו/או מיסים ו/או היטלים ו/או אגרות, וכן כל הוצאה נוספת ו/או אחרת, מכל מין וסוג בגין ו/או בקשר עם השירותים נשוא המכרז.

23.3. למען הסר ספק, מובהר כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום נוסף בגין שירותי מעבר לתמורה האמורה לעיל, למעט אם צוין כך מפורשות בהסכם או אם יוסכם על כך מפורשות בין הצדדים בכתב.

23.4. חיוב המזמינה בעניינים הנוגעים לתמורה ו/או להיקף ההתקשרות יהיה אך ורק מראש ובמסמך בכתב חתום על ידי מורשי החתימה של המזמינה. ידוע לנותן השירותים והוא מסכים שכל הוראה שיש בה כדי להשפיע על התמורה ו/או על היקף ההתקשרות אשר לא ניתנה במסמך בכתב כאמור לא תחייב את המזמינה ונותן השירותים לא יהא רשאי לפעול לפיה ואם פעל לפיה לא יהא זכאי לכל תמורה שהיא בקשר לכך.

23.5. לסכומים שישולמו לנותן השירותים כמפורט בהסכם, יתווסף מע"מ כדון, כנגד המצאת חשבונית מס כדון על ידי נותן השירותים.

23.6. בתוך 5 ימים מסיום כל חודש קלנדרי, על נותן השירותים להגיש למזמינה חשבון חודשי מפורט אודות השירותים שניתנו על ידו בגין החודש הקלנדרי הקודם ובגינם מתבקש התשלום ובפרט דיווח על עמידתו בהסכם רמת השירות. החשבון יכלול פירוט בנוגע לשירותים שניתנו על ידי נותן השירותים, בפילוח לפי צוות נותן השירותים ובכלל זאת פירוט ביחס לתמורה בגין מטלות נוספות ולעמלת ביצוע הרכש, ככל שרלוונטי ולפי העניין. המזמינה תהיה רשאית להורות לנותן השירותים לפרט במסגרת החשבון החודשי נתונים נוספים לפי שיקול דעתה הבלעדי.

23.7. בכפוף לאישור החשבון המפורט שהוגש על ידי נותן השירותים כאמור על ידי המזמינה, תשלם המזמינה לנותן השירותים את סכום החשבון ביום ה-10 או ה-25 לחודש, המוקדם מביניהם, ובתנאי שחלפו 75 יום מיום הגשת החשבון על ידי נותן השירותים למזמינה, וכנגד קבלת חשבונית מס כדון.

23.8. התאריך הקובע לצורך הגשת החשבון הוא תאריך חותמת קבלת החשבון על ידי נציג המזמינה האחראי על ביצוע השירותים מטעם המזמינה. התמורה תשולם לאחר ניכוי מס במקור כדין, אלא אם ימצא נותן השירותים למזמינה אישור כדין בדבר פטור מניכוי במקור.

23.9. מובהר ומוסכם בזאת, כי המזמינה רשאית שלא לאשר את החשבון המפורט אשר הוגש על ידי נותן השירותים, כולו או חלקו, אם מצאה, לאחר בדיקת החשבון, כי נותן השירותים לא הגיש את החשבון המפורט כנדרש ו/או אינו זכאי לתשלום כפי שהתבקש על ידיו ו/או כי יש מקום להפחית מהתמורה הנדרשת על פי ההסכם ובלבד שמסרה לנותן השירותים הודעה מנומקת בעניין זה, בה פרטה את הסכומים בחשבון המפורט, שלדעתה, נותן השירותים אינו זכאי להם. הודעה כאמור תימסר לנותן השירותים בתוך 14 ימי עבודה מיום הגשת החשבון המפורט.

מוסכם בזאת כי נציג של המזמינה רשאי לבקר במשרדי נותן השירותים בתיאום מראש ולעין ברישומי שעות העבודה שהוקדשו למתן שירותי נותן השירותים עליהם מבוסס הדיווח האמור לעיל, כולל רישומים ידניים, ובכל מסמך רלבנטי לרבות ומבלי לגרוע ספר הודעות, רישומי שיחות טלפון וכיו"ב, ונותן השירותים מתחייב למסור לאותו נציג כל הסבר שיידרש.

23.10. למען הסר ספק, מודגש בזה, כי המזמינה תהא רשאית לקזז כנגד כל סכום המגיע לנותן השירותים הימנה, כל סכום המגיע לה מאת נותן השירותים על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, לרבות מקדמות ו/או מפרעות, וכן כל סכום אשר לדעתה לא מגיע לנותן השירותים הימנה, עקב אי השלמת השירותים במלואם, במועדם ו/או לשביעות רצונה.

23.11. סכום התמורה החודשית ותעריפי שעות עבודה בגין מטלות נוספות שביקש נותן השירותים בהצעת נותן השירותים בקשר עם התמורה בגין מטלות נוספות, יוצמדו ויעודכנו מעת לעת באופן המפורט להלן:

23.11.1. במהלך 18 חודשי ההתקשרות הראשונים של הצדדים על פי ההסכם - לא יעודכנו הסכומים הנזכרים לעיל, למעט במקרה המפורט בסעיף 23.11.3 להלן;

23.11.2. לאחר תום 18 חודשי התקשרות הראשונים - יוצמדו הסכומים הנזכרים לעיל למדד המחירים לצרכן (כולל פירות וירקות) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד"). כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד תום 18 חודשי ההתקשרות הראשונים. ההצמדה תיעשה על בסיס השוואה בין מדד הבסיס לבין המדד האחרון הידוע במועד הגשת החשבונית לתשלום בגין הסכומים הנזכרים לעיל, לפי העניין.

23.11.3. על אף האמור בסעיף 23.11.1 לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים יחול שינוי במדד כך ששיעור השינוי יעלה לכדי 4% ומעלה מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, מדד הבסיס יהיה המדד שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את ה- 4 (להלן: "מדד הבסיס החדש") ותיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין מדד הבסיס החדש לבין המדד האחרון הידוע במועד הגשת החשבונית לתשלום בגין הסכומים הנזכרים לעיל, לפי העניין.

23.12. מנגנון קנסות אי עמידה ברמת שירות

23.12.1. היה ולא יעמוד נותן השירותים ברמת השירות הנדרשת על פי המפרט הטכני ובפרט הסכם רמת השירות, ישלם נותן השירותים פיצויים מוסכמים למזמינה בהתאם למפרט הטכני ועל פי הטבלה הבאה:

מועד חישוב הקנס	פיצוי מוסכם	היעד – מספר התקלות המורשה	המדד
בתחילת כל רבעון, החל משלב מדידת ה-SLA.	לכל תקלה יוטל קנס בגובה של 10,000 ש"ח	0 תקלות ברבעון	תקלה משביתה במערכת קריטית שלא נפתרה מעל 24 שעות ברצף
בתחילת כל רבעון, החל משלב מדידת ה-SLA.	לכל תקלה יוטל קנס בגובה של 5,000 ש"ח	0 תקלות ברבעון	תקלה משביתה במערכת קריטית שלא נפתרה מעל 4

			שעות ועד 24 שעות ברצף
בתחילת כל רבעון, החל משלב מדידת ה-SLA.	יוטל קנס בסך 2,000 ש"ח לכל יום היעדרות ללא מחליף	0 מקרים ברבעון	איש צוות נעדר מעל 2 ימי עבודה ממשרדי המזמינה ללא תיאום מראש וללא מחליף
בתחילת כל רבעון, החל משלב מדידת ה-SLA.	יוטל קנס בסך 30,000 ש"ח		החלפת איש מפתח ללא אישור המזמינה מראש ובכתב

23.12.2. מוסכם בזאת כי הקנס המצטבר המקסימאלי בשנה קלנדרית לא יעלה על 15% מהתמורה החודשית.

23.13. בונוס על שיפור רמת השירות:

23.13.1. המזמינה רשאית להעניק לנותן השירותים בגין שירותי אנשי צוות המפתח בונוס שנתי בסך של עד 50,000 ש"ח (להלן: "ה**בונוס השנתי**"), בהתאם להוראות סעיף זה להלן ולפי שיקול דעתה הבלעדי ובהתחשב במכלול השיקולים הנוגעים להתנהגותו של נותן השירותים בתקופת המדידה לצורך בחינת מדדי השירות בהתאם למפורט במפרט הטכני ובפרט בהסכם רמת השירות.

23.13.2. העניק נותן השירותים את השירותים וקיבל ציון בסקר שביעות הרצון השנתי אשר ייערך על ידי המזמינה ועל פי שיקול דעתה המקצועי בלבד אשר הינו מעל 80 ו/או אשר מהווה שיפור של 10% לעומת הסקר הקודם שנערך כאמור ובלבד שהציון של סקר שביעות הרצון השנתי לא יפחת מ-70 – יקבל עד למחצית הבונוס השנתי.

23.13.3. העניק נותן השירותים את השירותים וקיבל במהלך רבעוני השנה ציון רמת שירות רבעוני ממוצע 85 ומעלה כאשר ציון רמת השירות הרבעוני לא פחת מ-75 באף רבעון - יקבל עד למחצית הבונוס השנתי.

23.13.4. מדידת ביצועי נותן השירותים תיעשה עם תום כל תקופת מדידה בהתאם למפורט במפרט הטכני ולגבי אותה תקופה והחשבון לגבי הבונוס השנתי באותה תקופה יוגש יחד עם החשבון לקבלת התמורה החודשית לחודש הראשון של תקופת המדידה העוקבת.

24. סיום ההסכם והיפרדות

24.1. מוסכם בזאת כי במקרה של סיום ההסכם מכל סיבה שהיא, בין אם בגין סיום תקופת ההסכם, בגין הפרה או בגין כל סיבה אחרת המאפשרת למזמינה לבטל את ההסכם או חלק מהשירותים הניתנים ע"י המזמינה מתחייב הספק לפעול על פי עקרונות הסכם ההיפרדות המפורטים בנספח 4.9 למפרט הטכני (להלן: "נספח ההיפרדות").

24.2. מבלי לגרוע מהאמור ביתר הוראות מסמכי המכרז, מוסכם בזה כי היה ותופסק ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, ידאג נותן השירותים להעמיד לרשות המזמינה בצורה מסודרת ועניינית את כל הציוד, התוכנות והמידע שבידו בקשר עם מתן השירותים באופן ודרך שיאפשרו למזמינה להמשיך את מתן השירותים ללא עיכוב. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ובכפוף לו, יעביר נותן השירותים למזמינה כל ידע הנמצא ברשותו בהקשר לתשתיות המחשוב, ובכלל זה ידע מצטבר, קבצי מידע עדכני והיסטורי, תוכניות מקור על גרסאותיהן, מסמכי אפיון, תיקי תיעוד, ותיקים אחרים הקשורים לתשתיות המחשוב, להפעלתן השוטפת ותחזוקתן ולשירותים שהוא מספק, וכן כל מידע שהצטבר בתשתיות המחשוב כתוצאה מפעילות או הפעלה או צורך ביישום (להלן: "ה**מידע**"). כל המידע יועבר למזמינה או לצד שלישי עליו תורה המזמינה בלוח זמנים קצר ובצורה מסודרת, בהתאם להנחיות המזמינה ובכפוף להוראות נספח ההיפרדות. מלוא המידע יועבר לנציג מוסמך מטעם המזמינה - כל זאת, ללא תמורה נוספת, אלא אם כן הוסכם או יוסכם אחרת בכתב ומפורשות בין הצדדים. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינה הבלעדי של המזמינה.

24.3. במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא ובכלל זה ביטול ההסכם על ידי המזמינה עקב הפרה יסודית, מתחייב נותן השירותים לפעול הן ביחס להיקף השירותים והן ביחס לרמת השירות בהתאם למפורט בנספח ההיפרדות כפי שיעודכן על ידי המזמינה מעת לעת.

24.4. מובהר בזאת כי כל הוראות ההסכם ימשיכו לחול ולחייב את הצדדים אלא אם נאמר אחרת במפורש במסמך ההיפרדות.

25. העדר יחסי עובד-מעביד

25.1. מוסכם, כי יחסי הצדדים על פי ההסכם יסודם ביחסי נותן - מקבל שירותים. בין הצדדים לא יחולו יחסי עובד-מעביד ולא יהיו ביניהם כל חובות וזכויות המקובלים בין מעביד לעובד.

25.2. בעקבות היות נותן השירותים עוסק בפני עצמו, מאחר שברצון נותן השירותים להישאר עצמאי בניהול עסקיו ומאחר ובכפוף לאמור בהסכם נותן השירותים חופשי להתקשר עם לקוחות אחרים למתן שירותים על ידו, נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה הנובעת מיחסי עובד-מעביד בינו לבין המזמינה ומצהיר כי ידועה לו המשמעות המשפטית והעובדתית הנובעת מויתור זה.

25.3. נותן השירותים מתחייב כי לא יתבע את המזמינה בעילה כלשהי שעניינה יחסי עובד-מעביד בינו לבין המזמינה ו/או המדינה, וכי אם למרות התחייבותו יעשה כן, או אם תחולנה על המזמינה הוצאות נוספות מעבר לאמור בהסכם, הנובעות מקביעה כי שררו יחסי עובד-מעביד בין המזמינה לבין נותן השירותים ו/או עובדיו ו/או המועסקים על ידו במהלך תקופת ההסכם על פי ההסכם - אזי, יחויב נותן השירותים לשפות את המזמינה לפי דרישתה הראשונה לכך, על כל הוצאה שתגרם לה בגין או בקשר עם התביעה כאמור, לרבות שכר טרחת עורכי דין.

25.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, היה ומסיבה כלשהי יקבע על ידי רשות מוסמכת, לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו הינו עובד של המזמינה, או כי הוא ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו זכאי לזכויות כשל עובד, או אם תחולנה על המזמינה הוצאות נוספות מעבר לאמור בהסכם, הנובעות מקביעה כי שררו יחסי עובד-מעביד בינה לבין נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו במהלך תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה, יחולו ההוראות הבאות:

25.4.1. במקום התמורה ששולמה לנוותן השירותים מתחילת ההתקשרות שבין הצדדים תבוא תמורה מופחתת (ברוטו) בשיעור של 40% מהתמורה ששולמה בפועל, ויראו את נותן השירותים, במקרה כזה, כזכאי אך ורק לתמורה המופחתת (ברוטו) רטרואקטיבית ממועד תחילת ההתקשרות שבין הצדדים (קרי, לתמורה בת 60% מהתמורה אשר שולמה בפועל).

25.4.2. על נותן השירותים יהיה להחזיר למזמינה כל סכום ששולם ממועד תחילת ההתקשרות ואשר שולם מעל לתמורה המופחתת, וזאת בצמוד למדד המחירים לצרכן (לעניין סעיף זה, "מדד הבסיס" משמעו המדד הידוע במועד כל תשלום; "המדד החדש": המדד הידוע במועד החוזר בפועל) ועם הפרשי ריבית חודשית צמודה בשיעור 4% לשנה.

25.4.3. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לה, המזמינה תהיה רשאית לקזז סכומים עודפים אלה כנגד כל סכום שיגיע ממנה לנוותן השירותים או למי שיבוא מכוחו.

25.5. נותן השירותים בלבד יישא בכל התשלומים להם זכאים עובדיו ו/או מי מטעמו המועסקים על ידו במתן השירותים למזמינה, ובכלל זה תשלומי מס הכנסה, ביטוח לאומי וכל תשלום אחר נוסף שחל או יחול על נותן השירותים בגין העסקת עובדים ו/או עוזרים ותנאי העסקתם מתוקף דיני העבודה במדינת ישראל ו/או דיני המדינה החלים על נותן השירותים במדינתו, לרבות פיצויי פיטורין, חופשה, הפרשות לקופות גמל, קרנות פנסיה, דמי נסיעה, הבראה, החזרי הוצאות מכל סוג, הודעה מוקדמת או פדיונה או בגין כל תנאי סוציאלי אחר ותשלומים סוציאליים נוספים כקבוע בכל דין.

25.6. מובהר בזאת, כי התמורה אשר תשולם לנוותן השירותים על פי הסכם זה, נקבעה על סמך ההנחה, המבוססת על האמור לעיל, כי הינה כוללת את מלוא התשלומים להם זכאי ו/או יהא זכאית נותן השירותים על פי הסכם זה. נותן השירותים הוא האחראי הבלעדי לביצוע כל התשלומים וכל הניכויים שיש לעשותם ע"פ כל דין, ועליו בלבד חלה האחריות לתשלום כל התשלומים המנויים לעיל.

25.7. מוסכם ומותנה כי אין בזכויותיה של המזמינה לפי הסכם זה, לרבות זכויותיה לפקח ו/או לבקר את השירותים הניתנים על נותן השירותים, כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין המזמינה לבין נותן השירותים.

25.8. האמור בסעיף זה, על כל סעיפי המשנה שבו, הנו מעיקרי ההסכם, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

26. שמירת סודיות

26.1. נותן השירותים מתחייב, ללא הגבלה בזמן, כי הוא ישמור בסוד, וכי הוא לא יעביר בכל דרך שהיא, לא יעניק בתמורה או שלא בתמורה ולא ימסור, יפרסם, יגלה, יעתיק או ישתמש שלא בהקשר למתן השירותים ולקיום התחייבויותיו לפי ההסכם, וכן שלא יביא לידיעת כל אדם, למעט המזמינה, וכן למעט עובדי נותן השירותים או מי מטעמו אשר הדבר דרוש להם לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם, כל ידיעה, מידע, מסמך וכל חומר אחר שהגיע או שיגיע אליו במלואו או בחלקו בקשר עם ההסכם או בקשר עם מתן השירותים, בין בטרם ביצוע ההסכם, בין במהלכו ובין לאחר ביצועו.

26.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 26.1 לעיל, מתחייב נותן השירותים לחתום בעצמו ולהחתיים כל מי מטעמו שיש לו גישה למידע הקשור להסכם, וכן להחתיים את כל צוות נותן השירותים ומי מטעמו שיש לו גישה למידע הקשור להסכם, על כתב התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף כנספח ה' להסכם לפיו יתחייב, ללא הגבלה בזמן, כי הוא ישמור בסוד, וכי הוא לא יעביר בכל דרך שהיא, לא יעניק בתמורה או שלא בתמורה ולא ימסור, יפרסם, יגלה, יעתיק או ישתמש שלא בהקשר למתן השירותים ולקיום התחייבויותיו לפי ההסכם, וכן שלא יביא לידיעת כל אדם, למעט המזמינה, עובדיה ומי מטעמה, וכן למעט נותן השירותים, עובדיו ומי מטעמו אשר הדבר דרוש להם לצורך ביצוע ההסכם, כל ידיעה, מידע, מסמך וכל חומר אחר שהגיע או שיגיע אליו במלואו או בחלקו בקשר עם הסכם זה או בקשר עם מתן השירותים, בין בטרם ביצוע ההסכם, בין במהלכו ובין לאחר ביצועו.

26.3. האמור לעיל בסעיף זה לא יחול לגבי מידע שהוא נחלת הכלל במועד החתימה על ההסכם, או שנהיה לנחלת הכלל לאחר מכן, ובלבד שאם נהיה המידע לנחלת הכלל לאחר מועד החתימה על ההסכם קרה הדבר שלא באמצעות נותן השירותים או מי מטעמו, במישרין או בעקיפין, במעשה או המחדל או על דרך ההסכמה שבשתיקה. חובת ההוכחה, כי מתקיימים יסודות סעיף זה תהא על נותן השירותים.

26.4. מוסכם בזאת כי נותן השירותים מתחייב כי כל עובד ו/או קבלן משנה מטעמו (בכל מקרה בו הוא רשאי להשתמש בקבלני משנה) ועובדיו, יחויבו לעבור בדיקה ביטחונית על פי הנחיות המזמינה, ונותן השירותים מתחייב להחתימם על הסכמתם לעבור בדיקה ביטחונית כאמור.

26.5. נותן השירותים מתחייב ליידע את עובדיו וכן כל קבלן משנה מטעמו (בכל מקרה בו הוא רשאי להשתמש בקבלני משנה) ועובדיו, באשר לתוכנם של נוהלי אבטחת המידע ושמירת הסודיות הקיימים אצל המזמינה כפי שיעודכנו מעת לעת, ואלו יהיו מחויבים לפעול על פיהם. כמו כן מתחייב נותן השירותים לוודא רענון ושינון כללים ונהלים אלה ברמה סבירה ובהתאם להנחיות המזמינה לכל הפחות.

26.6. האמור בסעיף זה, על כל סעיפי המשנה שבו, הנו מעיקרי ההסכם, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

27. הימנעות מניגוד עניינים

27.1. נותן השירותים וצוות נותן השירותים מטעמו מצהירים מפורשות, כי הם אינם נמצאים במצב של ניגוד עניינים - במישרין או בעקיפין - לרבות ניגוד עניינים אישי, מקצועי או עסקי, בינם לבין המזמינה ו/או משרד התחבורה, והם מתחייבים להימנע מלגרום לכך ו/או להימצא במצב בו הם או פעולותיהם, יעמדו בסתירה להתחייבויות אלה על פי ההסכם. בכל מקרה, מתחייב נותן השירותים להודיע למזמינה מיד עם היוודע לו ו/או הועלה חשש, ביחס להימצאותו או הימצאותם של מי מבין צוות נותן השירותים במצב של ניגוד עניינים כאמור.

27.2. מבלי לפגוע באמור לעיל, כל אחד מבין צוות נותן השירותים שיימצא במצב של ניגוד עניינים, אשר לא נחזה מראש, יוחלף באישור המזמינה באחר בעל כישורים דומים, העומד בכל התנאים והדרישות שנקבעו במכרז ביחס לאותו איש צוות, בתוך 14 ימים מיום שנודע על קיומו של ניגוד העניינים.

27.3. האמור בסעיף זה, על כל סעיפי המשנה שבו, הנו מעיקרי ההסכם, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

28. אחריות ושיפוי

28.1. נותן השירותים מתחייב לבצע את העבודות הכרוכות במתן שירותיו בנאמנות וברמה מקצועית גבוהה והוא יהיה האחראי הבלעדי לטיב השירותים המסופקים על ידו.

- 28.2. אישור המזמינה לשירותים, בכללותם או בחלקם, ו/או בקרה ו/או פיקוח על עבודת נותן השירותים (ככל שתבוצע על ידה) אין בהם כדי לשחרר את נותן השירותים מאחריותו המקצועית המלאה, ואין באמור ו/או בכל פעולה אחרת ו/או נוספת של המזמינה כדי להטיל עליה אחריות כלשהי בקשר עם השירותים ו/או טיבם.
- 28.3. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בהסכם זה ו/או מכל דין, נותן השירותים יהיה האחראי הבלעדי לכל אבדן, פגיעה, נזק או הפסד ככל שיגרמו למזמינה (לרבות למי מעובדיה ו/או למשרד התחבורה ו/או למדינת ישראל) או לצד ג' כלשהו בגין ו/או בקשר עם מתן השירותים על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, ובכלל זה כתוצאה ממעשה ו/או מחדל כלשהם של נותן השירותים ו/או מי מטעמו.
- 28.4. נותן השירותים מקבל על עצמו כלפי המזמינה את האחריות הבלעדית על כל אבדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש שיגרמו לעובדיו, קבלני משנה שלו, עובדי קבלני משנה וכל אדם או גוף הפועל בשמו ו/או מטעמו של נותן השירותים, במהלך ו/או בקשר עם ביצועו של הסכם זה ואשר אינם נובעים ממעשה או מחדל רשלניים ו/או בזדון של המזמינה ו/או מי מעובדיה ו/או קבלני משנה שלה ו/או כל אדם או גוף הפועל בשמה או מטעמה של המזמינה.
- 28.5. נותן השירותים יהיה אחראי בלעדית לרכוש המשמש אותו ואת הפועלים מטעמו לצורך ביצוע הסכם זה והוא פוטר את המזמינה, עובדיה והפועלים מטעמה מכל אחריות לאבדן ו/או נזק ו/או קלקול לרכוש זה.
- 28.6. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בהסכם זה ו/או מכל דין, נותן השירותים מתחייב לשפות את המזמינה, מייד עם דרישתה הראשונה, בגין כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה שתוגש נגד המזמינה בשל אובדן, פגיעה או נזק או הפסד כאמור בסעיף 28 זה לעיל, וכן בגין כל ההוצאות שהמזמינה נשאה בהן או עלולה לשאת בהן בקשר לכך כאמור (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד), והכל מבלי לגרוע מזכויות המזמינה על פי ההסכם ו/או על פי כל דין לכל תרופה או סעד אחרים ובלבד שהמזמינה הודיעה לנותן השירותים בהקדם על קבלת תביעה ואפשרה לו ליטול חלק בהגנה מפניה.
- 28.7. אין באמור בסעיף זה כדי לפטור את נותן השירותים מהחובות החלות עליו בביצוע עבודתו על פי כל דין, ואין לפרש את האמור בהם כויתור של המזמינה על כל זכות או סעד המוקנים לה בדין.
- 28.8. האמור בסעיף זה, על כל סעיפי המשנה שבו, הנו מעיקרי ההסכם, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

29. ערבות ביצוע

- 29.1. עם חתימת ההסכם וכתנאי לכניסתו לתוקף, יפקיד נותן השירותים בידי המזמינה ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת של בנק ישראלי ו/או חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח התשמ"א-1981, לפקודת המזמינה, בנוסח המצורף **כנספח 1** להסכם, על סך של 150,000 ש"ח (במילים: מאה וחמישים אלף שקלים חדשים), להבטחת קיום התחייבויות נותן השירותים על פי ההסכם (להלן: "**הערבות הביצוע**").
- 29.2. הערבות תהיה בתוקף לכל תקופת ההסכם ותהא צמודה למדד המחירים לצרכן.
- 29.3. מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למזמינה על פי ההסכם ו/או על פי דין, בכל מקרה בו תהיה המזמינה זכאית על פי ההסכם לסעד כספי מנותן השירותים, היא תהיה רשאית, בכפוף למתן הודעה בכתב לפחות 10 יום מראש, לגבות את הסכומים המגיעים לה בדרך של מימוש ערבות הביצוע, לפי שיקול דעת המזמינה, ובלבד שהסכומים שתחלט המזמינה מתוך כספי הערבות לא יהיו גבוהים מהסכומים להם היא זכאית.
- 29.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המזמינה תהא רשאית לממש את ערבות הביצוע בכל מקרה שבו הפר נותן השירותים את הוראות ההסכם בהפרה יסודית, ו/או לשם כיסוי כל הוצאה שהוציאה המזמינה לשם מילוי חובותיו של נותן השירותים ו/או לשם תיקון נזקיה או כקיזוז בגין אי מילוי מחויבויות נותן השירותים ו/או במקרה שבו נדרשת הארכת תקופת הערבות ונותן השירותים ו/או הגורם הפיננסי המאושר מוציא הערבות מסרבים להאריכה לפי דרישת המזמינה.
- 29.5. מקום בו עשתה המזמינה שימוש בזכותה למימוש הערבות, כולה או מקצתה, יהיה חייב נותן השירותים להמציא, באופן מיידי, ערבות חליפית על מלוא סכום הערבות המקורי. לא עשה כן נותן השירותים בתוך 7 ימים, תהא רשאית המזמינה לממש גם את יתרת סכום הערבות וכן להודיע על הפרה יסודית של ההסכם ולהביא הסכם זה לסימומו המיידי.
- 29.6. מוסכם בין הצדדים, כי הפרת התחייבויותיו היסודיות של נותן השירותים לפי הסכם זה תגרום למזמינה נזק כבד, ולפיכך מסכימים הצדדים, לאחר שהעריכו את היקף הנזק העלול להיגרם למזמינה, כי סכום ערבות הביצוע יהיה פיצוי מוסכם בגין כל הפרה של התחייבות יסודית

מהתחייבויות נותן השירותים לפי ההסכם. למרות האמור, מוסכם בין הצדדים, כי נותן השירותים יישא בכל נזק שייגרם, כתוצאה מהפרת התחייבות מהתחייבויותיו לפי ההסכם, אף מעבר לסכום הפיצוי המוסכם האמור.

29.7. מימוש הערבות על ידי המזמינה אין בו כדי לגרוע מכל תרופה ו/או זכות אחרת העומדת למזמינה על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.

29.8. 90 יום לאחר תום תקופת ההסכם, תשיב המזמינה את הערבות לידי נותן השירותים, ובלבד שנותן השירותים קיים את כל התחייבויותיו על פי ההסכם, לרבות ההתחייבויות בקשר עם נספח ההפרדות, לשביעות רצונו של המזמינה.

30. הפרות וסעדים

30.1. הפר נותן השירותים התחייבות מהתחייבויותיו שלפי ההסכם, או ביצע התחייבות מהתחייבויותיו ברשלנות ו/או במחדל רשלני (להלן: "ההפרה") תחולנה ההוראות הבאות:

30.1.1. המזמינה תודיע בכתב לנותן השירותים על ההפרה, בסמוך לאחר שנודע לה עליה, ותדרוש את תיקונה.

30.1.2. נותן השירותים יתקן את ההפרה באופן מיידי וזאת בחריצות ובמהירות המרביים.

30.2. לא תוקנה ההפרה כאמור בסעיף 30.1 לעיל תוך פרק זמן של 30 ימים ממועד קבלת דרישת התיקון בכתב של המזמינה אצל נותן השירותים, היא תחשב כהפרה יסודית.

30.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל ובאמור בכל סעיף אחר בהסכם:

30.3.1. הפרה חוזרת ונשנית החוזרת על עצמה יותר משלוש פעמים חרף התראות המזמינה תיחשב כהפרה יסודית;

30.3.2. הפרה חמורה של הסכם רמת השירות, כהגדרתה בסעיף 4.5.5 למפרט הטכני, ו/או כל נסיבות אחרות שנאמר לגביהן במסמכי המכרז החוזרת על עצמה שלוש פעמים ומעלה, תיחשב כהפרה יסודית.

30.4. הפר נותן השירותים את ההסכם בהפרה יסודית, תהיה רשאית המזמינה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לנקוט באחד או יותר מהאמצעים שיפורטו להלן, וזאת מבלי לגרום לפגיעתו של ההסכם:

30.4.1. לראות את ההסכם כממשיך להיות בתוקף ולדרוש מנותן השירותים לתקן את ההפרה, וזאת מבלי לפגוע בסעדים אחרים המוקנים למזמינה על פי כל דין;

30.4.2. להפסיק מיידי, דרך קבע או באופן ארעי, את המשך מתן השירותים, כולם או חלקם;

30.4.3. להחליף את נותן השירותים בנותן שירותים אחר על מנת להשלים את השירותים, דרך קבע או באופן ארעי;

30.4.4. המזמינה תהא זכאית לגבות מאת נותן השירותים את הוצאותיה במקרים האמורים לעיל בתוספת הוצאות מנהליות בשיעור 15% כולל מע"מ;

למען הסר ספק, מוצהר בזאת, כי פעולת המזמינה על פי סעיף זה אינה מביאה את ההסכם לידי גמר ואינה משחררת את נותן השירותים מהתחייבויותיו על פי ההסכם.

30.5. מבלי לגרוע מן האמור, ובנוסף לאמור בסעיף 5.3 לעיל, תהא המזמינה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל הסכם זה מיד, במלואו או בחלקו, ע"י מתן הודעה בכתב לנותן השירותים, ללא צורך במתן התראה כלשהי ומבלי שתחויב בתשלום פיצוי כלשהו, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר או נוסף שיעמוד לזכותה, בקרות אחד מהמקרים הבאים:

30.5.1. הפרה יסודית של ההסכם על ידי נותן השירותים;

30.5.2. נותן השירותים ו/או אחד ממנהליו הבכירים נחשד בביצוע עבירה שיש עמה קלון או בביצוע עבירה פלילית. עבירה פלילית לעניין זה תכלול עוונות ופשעים;

30.5.3. הוגשה כנגד נותן השירותים או על ידו בקשה לפירוק או בקשה להסדר עם נושיו או בקשה לפשיטת רגל;

30.5.4. הוטל עיקול על רכוש של נותן השירותים ו/או על כספים המגיעים לנותן השירותים מהמזמינה והמוחזקים על ידי המזמינה והעיקול לא הוסר תוך 14 יום.

30.5.5. אם ימצא כי נותן השירותים העביר מידע סודי מהותי השייך למזמינה לגורם שלישי (שלא לצורך ביצוע ההסכם) מבלי שקיבל מראש ובכתב את אישור המזמינה.

במקרה זה יחשב נותן השירותים למי שהפר הפרה יסודית את ההסכם על כל המשתמע מכך.

31. הסבת זכויות וחובות

- 31.1. נותן השירותים אינו רשאי להסב לאחר את ההסכם, או כל חלק ממנו, וכן אין הוא רשאי להעביר או להמחות או לשעבד או למשכן לאחר כל זכות או חובה לפי הסכם זה, לרבות זכות לכספים העשויים להגיע לו לפי ההסכם, אלא בהסכמת המזמינה לכך בכתב ומראש.
- 31.2. נותן השירותים אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירותים, כולם או מקצתם, אלא בהסכמת המזמינה לכך בכתב ומראש.
- 31.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, העביר נותן השירותים את זכויותיו או חובותיו על פי הסכם זה, או מסר ביצוע השירותים, כולם או מקצתם, לאחר, ימשיך נותן השירותים לשאת באחריות המלאה להתחייבויות המוטלות עליו כלפי המזמינה על פי הסכם זה.
- 31.4. המזמינה תהא רשאית להסב את זכויותיה וחובותיה למשרד התחבורה ו/או לכל גוף ממשלתי אחר ו/או גוף בשליטת מדינת ישראל ו/או לכל גוף אחר, ובכפוף לכך שזכויותיו של נותן השירותים לפי הסכם זה לא תפגענה.

32. יישוב מחלוקות

- 32.1. כל מחלוקת הכרוכה בהסכם או הנובעת ממנו תובא תחילה לבירור, במגמה ליישבה באופן ידידותי, בפני מנכ"ל המזמינה ו/או מי מטעמו ומנכ"ל נותן השירותים. נציגי המזמינה ונותן השירותים ידונו במחלוקת בתום לב ותוך מאמץ ליישבה בדרכי נועם מבלי להיזקק להליכים שיפוטיים או מעין-שיפוטיים.
- 32.2. מחלוקת בין הצדדים אשר לא נפתרה בדרך הקבועה בסעיף 32.1 לעיל בתוך 30 ימים מהיום בו התגלעה המחלוקת, תועבר לבירור בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב, ולהם בלבד, תהא סמכות שיפוט בלעדית בכל סכסוך בקשר להסכם.
- 32.3. בהקשר זה יודגש כי בכל מקרה של מחלוקת – בין כספית ובין אחרת – לא יהווה הדבר עילה להפסקת ההסכם על ידי נותן השירותים ו/או לביטולו או לאי עמידה בהתחייבויותיו על פי ההסכם והמחלוקות כאמור תתבררנה בהתאם למנגנון המפורט בסעיף זה לעיל.

33. ביטוח

- 33.1. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירותים על פי הסכם זה ועל פי כל דין, מתחייב נותן השירותים כי לפני תחילת ביצוע עבודתו ובמשך כל תקופת ההסכם יהיו בידי פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על חשבונו, על שמו ועל שם נתיבי איילון, הכל כמפורט באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כ"כנספת ד'" (להלן: "אישור עריכת הביטוח").
- 33.2. ללא צורך בכל דרישה מצד נתיבי איילון, מתחייב נותן השירותים להמציא לידי נתיבי איילון, לפני תחילת עבודתו את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום על ידי המבטח.
- 33.3. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע עבודתו ונתיבי איילון תהיה זכאית למנוע ממנו להתחיל בביצוע ההסכם כל עוד האישור האמור לא הומצא לה לפני מועד תחילת ביצוע העבודה.
- 33.4. אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד, כאמור בסעיף 33.2 לעיל, לא תפגע בהתחייבויות נותן השירותים על פי הסכם זה, לרבות בכל הנוגע לתשלום פיצויים בגין אי עמידה בתנאי ההסכם.
- 33.5. נתיבי איילון רשאית לבדוק את אישור הביטוח שיומצא על ידי נותן השירותים כאמור בסעיף 33.2 לעיל ונותן השירותים מתחייב לפעול לביצוע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויותיה על פי סעיף 33 זה. נותן השירותים מצהיר כי זכות הביקורת של נתיבי איילון ביחס לאישור הביטוח כאמור וזכותה של נתיבי איילון להורות על תיקון ביטוחי נותן השירותים כמפורט לעיל, אינה מטילה על נתיבי איילון או מי מטעמה כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור הביטוח כאמור, טיבו, היקפו ותוקפו ואין בה לגרוע מכל חבות המוטלת על נותן השירותים על פי הסכם זה.
- 33.6. נותן השירותים מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידו, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם, ולוודא כי ביטוחיו יחודשו מעת לעת לפי הצורך ויהיו בתוקף במשך כל תקופת ההסכם.
- 33.7. למרות האמור לעיל, נותן השירותים מתחייב שהפוליסה לביטוח אחריות מקצועית (סעיף 1 בטופס אישור עריכת הביטוח) תחודש ברצף לתקופה שלא תפחת מ-7 שנים מיום סיום ההסכם.

- 33.8. לא יאוחר מ-15 יום לפני מועד תום כל תקופת ביטוח מתחייב נותן השירותים להפקיד בידי נתיבי איילון אישור ביטוח חדש כאמור בסעיף 33.2 לעיל בגין הארכת תוקפו לשנה נוספת.
- 33.9. נותן השירותים מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור הביטוח במועדים הנקובים, מדי כל שנת ביטוח כל עוד הסכם זה תקף וזאת אף אם תוקפו הפורמלי פג אולם הוא ממשיך להתקיים בפועל.
- 33.10. בוטלו הביטוחים בטרם פג תוקף הסכם זה מסיבה כלשהי ונותן השירותים לא המציא אישור ביטוח אחר, או לא חידשה ביטוחים שהסתיימו, תהיה נתיבי איילון רשאית לבצע את הביטוחים תחתיו ולשלם את דמי הביטוח אם לא ישלם לדרישתה. נתיבי איילון תהיה רשאית לנכות תשלומים אלו מכל סכום שיגיע ממנה לחברה המייעצת בכל זמן שהוא או לגבותם מנותן השירותים בכל דרך אחרת.
- 33.11. למען הסר ספק, מוסכם בזאת כי קביעת גבול האחריות כמפורט בסעיפי נספח אישור עריכת הביטוח המצ"ב, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על נותן השירותים שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על נותן השירותים לבחון את החשיפה לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. נותן השירותים מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי נתיבי איילון ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות המזעריים כאמור.
- 33.12. אם לדעת נותן השירותים יש צורך בעריכת ביטוח נוסף ו/או משלים לביטוחי נותן השירותים המפורטים באישור הביטוח, מתחייב נותן השירותים לערוך ולקיים את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור. בכל ביטוח נוסף או משלים לביטוחי נותן השירותים כאמור, יכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי נתיבי איילון (לעניין ביטוחי רכוש) ושם המבוטח יורחב לכלול את נתיבי איילון (לעניין ביטוחי חבויות), בכפוף להרחבת "חבות צולבת".
- 33.13. הפרת סעיף 33 זה לעיל על כל תנאיו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
34. **שונות**
- 34.1. **אי-אכיפה אינה פוגעת בזכויות.** אי-אכיפה של צד להסכם זה את זכויותיו אין משמעותה ויתור על זכויות כאמור או על הזכות לתבוע (לרבות אכיפה) בגין הפרתו, והיא לא תמנע אכיפה של הוראות הסכם זה לבקשת אותו צד במועד מאוחר יותר או בגין הפרה אחרת של ההסכם.
- 34.2. **תיקון ההסכם ושינויו.** כל תיקון להסכם זה או שינויו ייעשו בכתב, חתום על ידי מורשי החתימה של הצדדים להסכם זה.
- 34.3. **הסכם מבטל וממצה.** הסכם זה, הסכמים נלווים לו ומסמכים אחרים בין הצדדים שתאריכם כתאריך הסכם זה, מהווים את כלל הסכמת הצדדים והם מבטלים כל הסכם קודם וכל הסכמה קודמת, בין בכתב ובין בעל-פה, בין הצדדים בעניינים נשוא הסכם זה.
- 34.4. **דין ההסכם.** על הסכם זה חלים דיני מדינת ישראל והוא יפורש על פיהם.
- 34.5. **סמכות מקומית.** כל עניין הנוגע להסכם זה יידון אך ורק בבתי המשפט המוסמכים של העיר תל-אביב-יפו בלבד.
- 34.6. **תנאי מתלה.** הסכם זה ייכנס לתוקפו במועד חתימתו על ידי אחרון מורשי החתימה של המזמינה.
- 34.7. **הסכם בין הצדדים בלבד.** להסכם זה שני צדדים בלבד, המזמינה ונותן השירותים, וכוונת הצדדים היא שלא להקנות לשום צד שלישי זכויות כלשהן מכוח ההסכם. לשון אחרת: הסכם זה איננו, ולא יתפרש כמהווה, הסכם לטובת צד שלישי.
- 34.8. **תקפות הוראות ההסכם.** אם בית משפט מוסמך יפסוק כי תנאי מתנאי הסכם זה אינו חוקי, אינו תקף או בלתי אכיף, יישמרו תוקפם וחלותם המלאים של שאר תנאי ההסכם. שום ויתור על הפרת כל תנאי מתנאי ההסכם לא יהווה ויתור על הפרה אחרת של אותו תנאי או של תנאי אחר להסכם, לא יהא לויתור כל תוקף אלא אם ניתן בכתב בחתימתו של נציג מוסמך מטעם הצד המוותר.
- 34.9. **פרסום נותן השירותים בתיאום בלבד.** מבלי לגרוע מהאמור בהוראות ההסכם, כל הכרזה פומבית, קומוניקט או גילוי לרבים של תוכן ההסכם, כולו או חלקו, על ידי נותן השירותים, יתואם מראש עם המזמינה ויהיה כפוף לאישורה. הוראות המשפט הקודם לא יחולו על הפצת מידע לצרכים פנימיים בתוככי המזמינה או נותן השירותים ואף לא על גילוי הנדרש, מכוח דין.
35. **כתובות הצדדים ומשלוח הודעות**
- 35.1. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הן כדלקמן:

המזמינה: חברת נתיבי איילון בע"מ, רחוב על פרשת דרכים פינת
דרך נמיר תל-אביב, ת.ד. 1816, תל אביב 61181
טלפון – 03-6931219, פקס – 03-6931238;

**נותן
השירותים:**

- 35.2. הודעות בקשר להסכם זה תשלחנה בדואר רשום או בפקסימיליה או בדוא"ל או תימסרנה ביד, על פי מעני הצדדים הנקובים לעיל (או כפי שתוקנו בהתאם לסעיף 35.3 להלן), ויראו כל הודעה כאילו התקבלה במועדים הבאים: יום אחד לאחר מועד מסירתה, אם נמסרה ביד; יום אחד לאחר מועד שיגורה כנגד אישור משלוח, אם שוגרה בפקסימיליה; במועד פתיחתה על ידי הנמען, אם שוגרה בדוא"ל; או עם חלוף 7 ימים מהמועד בו נמסרה למשלוח, אם נשלחה בדואר רשום.
- 35.3. לכל צד שמורה הזכות, בהודעה שתימסר לפי הוראות סעיף זה, לשנות את כתובתו ואת הכתובת למשלוח העתקים שבהסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

נותן השירותים

נתיבי איילון בע"מ

נספח א'

מסמכי המכרז

נספח ב'

הצעת נותן השירותים

נספח ג'

המפרט הטכני

נספח ד'

אישור עריכת ביטוח

תאריך: _____

לכבוד

חברת נתיבי איילון בע"מ
רח' פרשת דרכים, פינת דרך נמיר
ת.ד. 32294 תל אביב 62322
(להלן: "נתיבי איילון")

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום פוליסות ביטוח - הסכם שנחתם ביניכם ובין _____ (להלן: נותן השירותים) לביצוע שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של חברת נתיבי איילון בע"מ, לרבות מתן שירותי תפעול ותחזוקה לתשתיות המחשוב; תפעול חוות שרתים (כולל חדר גיבוי), לרבות ניהול ציוד ורישיונות התוכנה; הפעלת מרכז תמיכה (Service Desk), מתן שירות תמיכה למשתמשי תשתיות המחשוב והמערכות היישומיות באמצעות מוקדנים וטכנאי שטח שירותי ייעוץ מקצועי בתחום המחשוב וכל עבודה הקשורה לכך במישרין ובעקיפין (להלן: "השירותים")

הננו מתכבדים לאשר בזאת כי חברתנו הוציאה פוליסות ביטוח על שם נותן השירותים לתקופה מיום _____ עד ליום _____ בכל הקשור בשירותים עפ"י ההסכם.

אנו מאשרים שהיקף הכיסוי הניתן על פי הפוליסות בכפוף לאמור להלן אינו נופל מהכיסוי הניתן על פי נוסח הפוליסות הידוע כ"ביט" מהדורת 2013 או נוסח מאוחר יותר המחליף את תנאי "ביט" מהדורת 2013. ביחס ל"אחריות מקצועית" היקף הכיסוי אינו נופל מהאמור בסעיף 1 להלן.

1. **ביטוח אחריות מקצועית**, לכיסוי חבותו המקצועית של נותן השירותים ביחס להתחייבותיו על פי החוזה הנדון.

גבול האחריות על פי הפוליסה לא יפחת מ- 10,000,000 ₪ (עשרה מליון ₪) לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח. אנו מאשרים שגבול האחריות הנ"ל יעמוד בכל עת בהיקפו המלא לכיסוי חבותו של נותן השירותים בקשר לביצוע העבודות נשוא החוזה וזאת ללא קשר לעבודות אחרות המבוצעות על ידו. לחילופין, אנו מאשרים שהפוליסה מורחבת לכלול כינון אוטומטי של גבול האחריות.

הביטוח על פי הפוליסה אינו כולל כל הגבלה ביחס לאובדן מסמכים, חריגה מסמכות שנעשתה בתום לב, מעשה במתכוון, מעשה מרמה ו/או אי יושר של מי מעובדי נותן השירותים, אובדן השימוש ו/או עיכוב ו/או נזק תוצאתי כלשהו.

הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול כמבוטח נוסף את נתיבי איילון בגין חבותה כמזמינת העבודה בכל הנובע מפעולותיו של נותן השירותים והבאים מטעמו.

הביטוח כולל מועד למפרע שאינו מאוחר ממועד תחילת ביצוע העבודות על ידי נותן השירותים. כן כולל הביטוח הרחבת "חבות צולבת" ותקופת גילוי בת 12 חודש ביחס לתביעות הנובעות מביצוע העבודות נשוא החוזה הנדון וזאת אם פוליסה זו לא תחודש מכל סיבה שהיא.

2. **ביטוח אחריות מעבידים**, לכיסוי חבות נותן השירותים, עפ"י פקודת הנזיקין (נוסח חדש) וחוק האחריות למוצרים פגומים תש"ס-1980, כלפי עובדיו בגבול אחריות שלא יפחת מסך 20,000,000 ש"ח (עשרים מליון ₪) לעובד אחד, לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח. הביטוח על פי הפוליסה אינו כולל כל הגבלה ביחס לימי ו/או לשעות עבודה, עבודות בגובה או בעומק, חבות בגין קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, שימוש במנופים ו/או במתקני הרמה, פיתיונות ורעלים, העסקת בני נוער או כל מגבלה אחרת ביחס לאופי ו/או לסוג ו/או לתנאי העבודה.

הביטוח יורחב לשפות את נתיבי איילון היה ונטען לעניין מקרה ביטוח כלשהו כי הם נושאים בחובות מעביד כלשהם כלפי מי ממועסקי נותן השירותים.

3. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי** בגין חבות נותן השירותים על פי דין לכל פגיעה או נזק שייגרמו לגופו ו/או רכושו של כל אדם ו/או גוף משפטי ומבלי לגרוע מכלליות האמור לרבות לנתיבי איילון, עובדיה מנהליה והבאים מטעמם, בגבול אחריות שלא יפחת מ- 10,000,000 ₪ (עשרה מליון ₪) למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

הביטוח על פי הפוליסה אינו כולל כל הגבלה ביחס לחבות הנובעת מאש, התפוצצות, בהלה, מכשירי הרמה, פריקה, טעינה, מתקנים סניטריים פגומים, הרעלה, חבות בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם כל דבר מזיק במאכל או במשקה, שביתה והשבתה וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי.
הביטוח יורחב לשפות את נתיבי איילון בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והבאים מטעמו, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו יחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

הפרה כלשהיא של תנאי מתנאי הפוליסות הנ"ל ע"י נותן השירותים אינה מהווה עילה לדחיית חבות כלפי נתיבי איילון.

הפוליסות תכלולנה תנאי מפורש על פיו הינן קודמות לכל ביטוח אשר נערך על ידי נתיבי איילון ואנו מוותרים על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחי נתיבי איילון ועל זכות שיבוב כלפי נתיבי איילון, עובדיה מנהליה והבאים מטעמם.

כמו כן אנו מתחייבים שהכיסוי על פי הפוליסות לא יבוטל ולא יחול בו שינוי לרעה, אלא אם תימסר הודעה כתובה בדואר רשום לידי נתיבי איילון לפחות 60 יום מראש.

(חתימת המבטח)

(חותמת המבטח)

(שם החותם)

(תפקיד החותם)

התחייבות לשמירת סודיות

לכבוד

חברת נתיבי איילון בע"מ

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות

אני/ו הח"מ, _____, ת.ז.ח.פ.ע.מ. _____, מצהירים בזאת כלפי חברת נתיבי איילון בע"מ (להלן - "נתיבי איילון"), כי ידוע לי שלצורך מתן למתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של חברת נתיבי איילון בע"מ, במסגרת מכרז 16/16 (להלן - "השירותים"), ייחשף בפנינו ו/או יגיע לידיעתנו מידע של נתיבי איילון, וכי ידוע לנו כי המידע הינו נכס מנכסיהם העיקריים והחיוניים ביותר של נתיבי איילון, לפי העניין.

בכתב התחייבות זה, המונח "מידע" משמעו - כל מידע וכל נתון על נתיבי איילון ו/או בקשר אליה ו/או הקשרו לתכנית הארגון מחדש ו/או המצוי במשרדה ו/או הקשור בה ו/או בלקוחותיה ו/או בעובדיה ו/או בצדדים שלישיים עמם מצויה נתיבי איילון בקשרים עסקיים או אחרים, לרבות כל מידע הקשור בעסקי נתיבי איילון, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור מסמכים ו/או מאגרי מידע ו/או תוכנות מחשב ו/או נוסחאות ו/או רעיונות ו/או תוכניות עסקיות ו/או דו"חות, והכל בכל מדיה שהיא, בין בכתב בין בעל-פה ובין במדיה מגנטית או אופטית או בכל דרך אחרת, ולמעט מידע שהינו נגיש ופתוח לעיון הציבור.

לפיכך אני/ו מצהיר/ים ומתחייב/ים כלפי נתיבי איילון כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או להעביר, במישרין או בעקיפין, לכל אדם ו/או גוף כלשהו, לרבות עובדי נתיבי איילון, שהמידע אינו נחוץ להם לצורך מילוי תפקידם, כל מידע אשר הגיע ו/או יגיע לרשותנו בעל-פה, בכתב ו/או בכל צורה ו/או בכל מדיה אחרת, במסגרת ביצוע תפקידנו ומתן השירותים, בין במישרין או בעקיפין, לרבות מידע שנוצר על-ידינו ו/או מידע שהגיע לידינו מאחרים הקשורים במישרין או בעקיפין לנתיבי איילון.
2. לא למסור ו/או להעביר, במישרין או בעקיפין, לכל אדם ו/או גוף כלשהו, חומר, מסמך, דיסקט ו/או מידע, כהגדרתו לעיל, ולא לעשות, במישרין או בעקיפין, כל שימוש במידע, כולו או מקצתו, לרבות שכפול, ייצור, מכירה, העברה, הפצה, שינוי, העתקה ו/או חיקוי, למעט שימוש הנדרש לצורך ביצוע תפקידנו ומתן השירותים, בהסכמת נתיבי איילון, ולטובתה בלבד.
3. למסור לנתיבי איילון, כל חומר ו/או מידע שיימצא ברשותנו ו/או בשליטתנו, הקשור לביצוע תפקידנו ולמתן השירותים ו/או שנוצר במהלך ביצוע תפקידנו ומתן השירותים, מייד עם דרישתה הראשונה של נתיבי איילון, וכן בכל מקרה של סיום תפקידנו, ובלא קשר לסיבת סיום תפקידנו כאמור, וזאת מיד עם מתן הודעה בדבר סיום תפקידי. אם וככל שתינתן הסכמת נתיבי איילון, מראש ובכתב, לייצור עותקים מן המידע, אזי, אני/ו מתחייב/ים להשיב לנתיבי איילון גם כל עותק כאמור או, בהתאם להנחיות נתיבי איילון, להשמיד/לגרוס את כל העותקים שיהיו מצויים ברשותנו, מיד עם דרישתה הראשונה של נתיבי איילון.
4. אני/ו מודעים לכך שהפרת התחייבויותינו על פי כתב התחייבות זה, או חלק מהן, עלולה לגרום לנתיבי איילון ו/או לגופים הקשורים בה, נזקים חמורים ביותר ובלתי הפיכים אשר פיצוי כספי לא יהווה תרופה וסעד נאות להם, ולפיכך אני/ו מסכים כי נתיבי איילון תהיה זכאית, במקרה של

הפרת איזו מהתחייבויותיינו על פי כתב התחייבות זה, לבקש מבית משפט מוסמך להוציא נגדי/נו צו מניעה זמני ו/או צווים אחרים במטרה למנוע ו/או להפסיק את ההפרה.

5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, אני/נו מתחייב/ים לפצות ולשפות את נתיבי איילון בגין כל נזק שייגרם לה או לחברות קשורות בה, לרבות הפסד ו/או פגיעה במוניטין כתוצאה מהפרת איזו מהתחייבויותיינו על פי כתב התחייבות זה, וזאת בנוסף לזכותה לנקוט כנגדי בצעדים משפטיים על פי כל דין. בנוסף, הנני/ו מתחייב/ים כי במידה ואפר/נפר הוראה מהוראות כתב התחייבות זה אשיב/נשיב לנתיבי איילון כל סכום שקיבלתי/נו, אם וככל שאקבל/נקבל, בגין ביצוע תפקידי.
6. ידוע לי/נו כי המידע או חלקו מהווה מידע המוגן במסגרת חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א - 1981, וכי הפרת איזו מההתחייבויות על-פי כתב התחייבות זה עלולה להוות הפרה של הוראות החוק הנ"ל.
7. אם אדרש/נידרש מכוח חובה שבדין להציג את המידע בפני צד ג' כלשהו, אני/ו מתחייב/ים לטעון לחסיון, וכן מתחייב/ים להודיע לנתיבי איילון על קבלת דרישה כאמור, מיד עם קבלתה, על מנת שיהיה בידיה לטעון כנגד מסירת המידע.
8. ידוע לי/נו, כי התחייבויותיינו על פי כתב התחייבות זה אינן גורעות מתחולת כל דין והן בלתי הדירות ואינן מוגבלת בזמן, והן תעמודנה בתוקפן בכל עת ממועד חתימת כתב התחייבות זה ואילך, ובכלל זה אף לאחר סיום ביצוע תפקידי/נו, מכל סיבה שהיא.
9. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ידוע לי/נו כי התחייבותי/נו כאמור בכתב התחייבות זה הנן מעיקרי ההתקשרות שביני/נו לבין נתיבי איילון, וכי במקרה של הפרת התחייבותי/נו לפי כתב התחייבות זה תחשב כהפרה יסודית של ההתקשרות שביני/נו לבין נתיבי איילון.
10. סמכות השיפוט ביחס לכתב התחייבות זה תהייה נתונה לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל אביב-יפו בלבד.

ולראייה באתי/באנו על החתום :

תאריך :

שם :

ת.ז./ח.פ.

חתימה :

נספח ו'

נוסח ערבות הביצוע

תאריך: _____

לכבוד

חברת נתיבי איילון בע"מ

רח' על פרשת דרכים (פינת דרך נמיר)

תל אביב

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

1. על פי בקשת _____ (להלן: "נותן השירותים"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום כולל של 150,000 ש"ח (במילים: מאה וחמישים אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות"), בקשר עם הבטחת קיום התחייבויות נותן השירותים על פי הסכם ההתקשרות נשוא מכרז מס' 16/16.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, כל סכום אשר יצוין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום 7 ימים ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי הכתובת המופיעה בראשית כתב ערבות זה.
3. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זו יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.
4. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה הנה בלתי מותנית, אוטונומית ובלתי חוזרת, ובכלל זה לא תהיו חייבים להסביר, לנמק, לפרט, לבסס או להוכיח את דרישתכם או לדרוש תחילה את התשלום מאת נותן השירותים.
5. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.

כתב ערבות זה ייכנס לתוקפו בתאריך המצוין בראשיתו, ויעמוד בתוקפו עד ליום _____.

בכבוד רב,
