

עבור חברת נתיבי איילון בע"מ

שנערך ונחתם בתל אביב ביום _____ לחודש _____ בשנת 2020

בין: **חברת נתיבי איילון בע"מ**
בניין עזריאלי ראשונים, שדרות נים 2, קומה 7
ראשון לציון
טלפון: 03-6931219; פקס: 03-6931238.
(להלן: "נתיבי איילון" או "החברה" או "המזמינה")
מצד אחד;

לבין: _____, ת.ז.ח.פ/ע.מ.
_____ רחוב
_____ טלפון: _____; פקס: _____.
(להלן: "נותן השירותים")
מצד שני;

והואיל ונתיבי איילון הנה חברה ממשלתית על פי חוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975, העוסקת, בין השאר, בתכנון ובביצוע של פרויקטים תחבורתיים ובמסגרת זו פרסמה את מכרז פומבי מס' 1/20 שעניינו אספקת הטבות למתנדבי פרויקט דרך ערך ופרויקטים נוספים עבור נתיבי איילון (להלן: "המכרז");

והואיל ונותן השירותים מצהיר, כי הוא עומד בכל תנאי המכרז, כי יש בידו את כל האמצעים ליתן את השירותים לפי הסכם זה, וכי הוא ואנשי הצוות מטעמו בעלי הרקע המקצועי, הידע, הניסיון, כוח האדם, הכישורים והמומחיות הדרושים, על מנת לבצע את השירותים ואת כל התחייבויותיו לפי הסכם זה 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-מעסיק, זאת מבלי לגרוע מזכות נתיבי איילון להפסיק את השימוש בשירותי נותן השירותים על פי הסכם זה בכל עת ו/או להשתמש בשירותים בעזרת נותני שירותים אחרים, לפי שיקול דעתה הבלעדי;

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

לפיכך הוסכם הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. **מבוא**
- 1.1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. מסמכי המכרז והצעת נותן השירותים מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה ויצורפו כנספחים להסכם זה והם:
- נספח א' – מפרט השירותים;
 - נספח א'1 – דוחות;
 - נספח א'2 – שירות לקוחות;
 - נספח א'3 - פיצויים מוסכמים;

- נספח ב' – מסמכי המכרז והצעת נותן השירותים ;
- נספח ג' – התחייבות נותן השירותים לשמירת סודיות ;
- נספח ד' – טופס היעדר תביעות ;
- נספח ה' – אישור עריכת ביטוח ;

1.3. כותרות הסעיפים בהסכם זה מובאות לנוחות הקורא בלבד, ולא ישמשו לפרשנות תוכנם של הסעיפים בשום צורה ואופן.

בהסכם זה תהא למונחים דלהלן המשמעות המפורטת בצדס :

- **"ההסכם"** - הסכם זה על כל נספחיו ;
- **"הזמנת עבודה"** - הזמנת עבודה, ביחס לביצוע שירותים, חתומה על ידי מורשי החתימה מטעם נתיבי איילון, וכמוגדר בסעיף 5 להלן ;
- **"הצעת נותן השירותים"** - הצעת נותן השירותים כפי שהוגשה למכרז, על כל נספחיה ומסמכיה, לרבות מסמכי ההבהרה ;
- **"השירותים"** - שירותי אספקת הטבות למתנדבי פרויקט דרך ערך ופרויקטים נוספים, כפי שפורטו במסמכי המכרז, לרבות השירותים המפורטים בחוברת תנאי המכרז, ובמפרט השירותים המצורף **כנספח א'** להסכם ;

2. מהות ההתקשרות

נתיבי איילון מזמינה בזה את מתן השירותים מאת נותן השירותים ונותן השירותים מקבל על עצמו לתת את השירותים, מפעם לפעם בהתאם להזמנות העבודה שיקבל מנתיבי איילון, באופן יעיל ומקצועי ולשביעות רצונה של נתיבי איילון, וזאת בתמורה לתשלומים אשר נתיבי איילון מתחייבת לשלם לנותן השירותים, והכל בהתאם ובכפוף לאמור בהסכם זה.

השירותים יבוצעו ברמה מקצועית מעולה, בהתאם לסטנדרטים ולכללים המקצועיים הטובים ביותר, ובהתאם להוראות כל דין.

3. הצהרות והתחייבויות נותן השירותים

נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן :

3.1. כי אין כל איסור, הגבלה או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או מסמכי היסוד שלו, להתקשר עם המזמינה בהסכם זה ולבצע את התחייבויותיו על פיו, כי אין כל התחייבות שלו המנוגדת להתחייבויות שנתן על פי הסכם זה וכי אין בחתימתו על הסכם זה או בביצוע התחייבויותיו על פיו משום הפרה של הסכם או התחייבות כלפי 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 ;

3.2. כי הוא בעל כל האישורים ו/או הרשיונות ו/או ההיתרים הנדרשים על פי כל דין לניהול פעילותו, ובפרט, לביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם וכן כי ספקי ההטבות אשר יסופקו על ידי נותן השירותים בהתאם להסכם זה, הינם בעלי כל האישורים ו/או הרישיונות ו/או ההיתרים הנדרשים על פי כל דין ;

3.3. כי הוא עומד בכל תנאי המכרז, וכי יש בידו את כל האמצעים ליתן את השירותים ;

3.4. כי הוא הינו בעל 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 החברה, וכן כי הוא ימלא את תפקידו בנאמנות ובמסירות, וישתמש בכישוריו, ידיעותיו וניסיונו לתועלת החברה ומשרד התחבורה והבטיחות בדרכים ("משרד התחבורה") ;

- 3.5. כי כל השירותים שהוא יספק למזמינה יהיו באיכות וברמת דיוק גבוהים, ויעמדו בדרישות כל דין, וכי ההטבות אשר יסופקו על ידי בתי העסק למתנדבים יהיו שירותים העומדים בדרישות כל דין והוא האחראי לכך שיקויים האמור בסעיף זה ;
- 3.6. כי יעשה את כל ההכנות הדרושות והסידורים שיהיו נחוצים לשם מתן השירותים באופן יעיל, מעולה ולשביעות רצון המזמינה ;
- 3.7. כי יש ברשותו את כל הידע, המתקנים, הציוד והאמצעים הנדרשים לביצוע השירותים והם ימשיכו להיות ברשותו במשך כל תקופת ההסכם ובמהלך מתן השירותים למזמינה ;
- 3.8. כי הוא בדק את כל הטעון בדיקה מוקדמת ביחס למתן השירותים, כי הוא מכיר היטב את הדרישות במסגרת מתן השירותים, 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 ;
- 3.9. כי על סמך בדיקותיו כאמור, התמורה (כהגדרתה בסעיף 10) היא מלאה והוגנת, וראויה לכל התחייבויותיו על פי הסכם זה, והיא משקללת בתוכה עלויות כלל השירותים, לרבות מרכז שירות הלקוחות ;
- 3.10. 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 משרד התחבורה 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 ;
- 3.11. כי ידוע לו שהסכם זה הינו הסכם מסגרת למתן השירותים. היקף השירותים, מועדם ומאפייניהם (אם בכלל), ייקבעו מעת לעת, על-פי צרכי החברה, ועל-פי שיקול דעתה הבלעדי. מובהר, כי החברה אינה מתחייבת להזמין מנותן השירותים איזה מהשירותים, בהיקף כלשהו ו/או במועדים מסוימים, אם בכלל, והינה רשאית להורות לנותן השירותים על הפסקת ביצועם בכל עת, במהלך תקופת ההתקשרות ו/או במהלך איזה מתקופות ההארכה (ככל ותחולנה), וזאת מבלי שנותן השירותים יהיה זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי, מכל מין וסוג שהם בקשר לכך, למעט התמורה והאמור בהסכם.
- 3.12. כי ידוע לו שנתבי איילון אינה מחויבת להזמין ממנו את קבלת השירותים או חלק מהם והיא רשאית לפרסם פניות נוספות ו/או מכרזים נוספים ו/או להתקשר עם גורמים אחרים, בין שהגישו הצעות למכרז ובין שלא, לשם קבלת השירותים, או חלק מהם ;
- 3.13. כי ידוע לו שהחברה שומרת על זכותה לחלק את ביצוע השירותים בין מספר נותני שירותים וזאת לפי התנאים שנקבעו במסגרת המכרז, וכי בחתימתו על ההסכם הוא מוותר, ומתחייב שלא להעלות כל טענה כנגד החברה בקשר עם חלוקת השירותים בין מספר נותני שירותים ו/או חלוקת הזמנות העבודה בין מספר נותני שירותים, ככל שהחברה תבחר לעשות כן.
- 3.14. כי הוא, וכל אנשי הצוות שיפעלו מטעמו לצורך מתן השירותים, יפעלו בנאמנות כלפי נתיבי איילון ותוך שמירה מלאה על האינטרסים שלה ;
- 3.15. כי ידוע לו שהחברה וכל מי שימונה על ידי החברה, רשאי לבדוק, בכל עת, את תפקודו ו/או את מי מטעמו, ועל נותן השירותים לאפשר זאת ללא כל הגבלה, וכן כי אם ייקבע על ידי הבדוק מטעם החברה כי תפקוד נותן השירותים אינו תקין, תהא קביעתו סופית ונותן השירותים יתבקש לשפר את הליקויים שנתגלו ;
- 3.16. כי הוא ואנשי הצוות שיפעלו מטעמו מתחייבים להישמע להוראות החברה בכל הנוגע למתן השירותים והתחייבויותיו הקשורות בהסכם זה לרבות לוחות זמנים, וכי הוא ואנשי הצוות מטעמו מתחייבים לדווח על שירותיהם ופעילותיהם בהתאם לדרישות החברה ;
- 3.17. כי הוא מתחייב שלא לחייב בכל צורה שהיא את החברה בכל התחייבות כספית או משפטית בלא לקבל על כך אישור מפורט מראש ובכתב מהחברה ;
- 3.18. כי הוא לא יוכל בשום מקרה לבקש ו/או לקבל בבית משפט ו/או בבית הדין ו/או בפני כל גורם שהוא צווי ביצוע, ו/או צווי עשה ו/או צווי מניעה ו/או צווי זמניים או קבועים בקשר לכל עבודת נותן השירותים נשוא ההסכם ;

3.19. כי הוא מנהל פנקסי חשבוניות וכל רישום ו/או דיווח על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], התשכ"א-1961 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;

3.20. כי הוא יפעל לקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998, במידה והן חלות עליו ו/או יחולו עליו במהלך תקופת ההתקשרות. במידה ונותן השירותים מעסיק או יעסיק 100 עובדים לפחות במהלך תקופת ההתקשרות, יפנה נותן השירותים למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו על פי סעיף 9 לחוק הנ"ל, ויפעל ליישום הוראות והנחיות, ככל שיינתנו.

3.21. כי כל הצהרותיו אשר היוו חלק מהצעתו למכרז, עומדות בתוקפן וידוע לו שהן מהוות יסוד להתקשרות בהסכם זה. על נותן השירותים להודיע לנתיבי איילון באופן מיידי על כל שינוי שחל באמיתות הצהרותיו במסגרת המכרז, ונתיבי איילון תהא רשאית לשקול את המשך ההתקשרות על פי הסכם זה בהתאם למהות השינוי. לא יודיע נותן השירותים לנתיבי איילון על שינוי נסיבות כאמור יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם;

3.22. כי הוא, וכל מי מטעמו שיעסקו במתן השירותים, ישתפו פעולה עם הביקורת הפנימית של החברה וכן עם חברת הבקרה המלווה את הפרויקט מטעם החברה, ובכלל זה, יאפשר לביקורת הפנימית של החברה לבצע בדיקות בספרים בקשר עם התקשרותו עם החברה.

3.23. כי, מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ידוע לו שנתבי איילון מתקשרת עימו בהסכם זה בהסתמך על מצגיו, הצהרותיו והתחייבויותיו המפורטים בהסכם זה, וכי כל אי-דיוק במצגיו והצהרותיו ו/או אי קיום איזו מהתחייבויותיו על פי הסכם זה, יהוו הפרה יסודית של ההסכם.

4. היקף ההתקשרות

4.1. מובהר בזאת, כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה ו/או במסמכי המכרז, נתיבי איילון איננה ולא תהיה מחויבת להזמין במהלך תקופת ההסכם או תקופת האופציה כהגדרתן להלן את ביצוען של עבודות בהיקף כלשהו, אלא בהתאם לצרכיה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי בלבד. נותן השירותים מתחייב שלא להעלות כנגד החברה כל טענה, דרישה או תביעה באשר להיקף השירותים שהזמינה ממנו החברה בתקופת ההסכם או בתקופת האופציה כאמור.

4.2. בכל מקום בהסכם בו מופיע סכום כלשהו עבור השירותים על פי הסכם זה, ייחשב סכום כאמור כאומדן בלתי מחייב בלבד, ונותן השירותים מתחייב שלא להעלות כנגד נתיבי איילון כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה לזכאות ל סכום כאמור בקשר עם ביצוע ההסכם ו/או לכל טענה אחרת בדבר זכות מוקנית לביצוע שירותים לפי ההסכם בסכום מינימום כלשהו.

4.3. הוראת סעיף 4 זה תגבר על כל הוראה אחרת המופיעה במסמכי המכרז ו/או בהסכם זה.

5. אופן מתן השירותים

5.1. כתנאי לביצוע בפועל של שירותים על פי הסכם זה, תוציא החברה הזמנת עבודה בכתב לנותן השירותים מעת לעת (להלן: "הזמנת עבודה"). במסגרת הזמנת העבודה יוגדרו השירותים הרצויים ומאפייניהם, כמויות, היקפים, מועדים, לוחות זמנים לביצוע השירותים, יעדים, הנחיות מיוחדות וכיוצא"ב כל פרט רלוונטי אחר לביצוע השירותים בפועל, הכל לפי שיקול דעתה של נתיבי איילון.

5.2. הזמנת עבודה לא תחייב את נתיבי איילון, זולת אם ניתנה בכתב, כשהיא חתומה על ידי מורשי החתימה של נתיבי איילון.

5.1. נתיבי איילון תהא רשאית לערוך בהזמנת עבודה שכבר נשלחה לנותן השירותים שינויים והתאמות, לרבות שינויים בכמויות, בלוחות הזמנים ויעדים, והכל בהתאם לצרכי החברה ושיקול דעתה הבלעדי.

5.2. מצאה נתיבי איילון כי השירותים אינם בהתאם להזמנת העבודה או אינם מתאימים למפרט ו/או לוקים בחסר ו/או כל ליקוי אחר, תהא רשאית נתיבי איילון לפסול את תוצרי העבודה ונותן השירותים מתחייב לספק את השירותים בהתאם לנדרש תוך 24 שעות או תוך פרק זמן אחר שיוכתב על ידי נתיבי איילון. לא עשה זאת נותן השירותים, תהא רשאית נתיבי איילון

להפסיק את ההתקשרות ולנקוט בכל סעד או תרופה המגיעים לנתיבי איילון על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.

5.3 מובהר, כי במהלך תקופת ההסכם או תקופת ההארכה נתיבי איילון אינה מתחייבת להוציא לנותן השירותים הזמנות עבודה בהיקף כלשהו ו/או להזמין מנותן השירותים איזה מהשירותים בהיקף כלשהו ו/או במועדים ו/או בימים ו/או בזמנים מסוימים, אם בכלל, והיקף הזמנות העבודה ו/או השירותים שיבוצעו בפועל עשוי להשתנות (לגדול או לקטון) מעת לעת, בהתאם לצרכי החברה ושיקול דעתה הבלעדי, ונותן השירותים מנוע ומושתק מלעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בשל כך והוא לא יהיה זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי, מכל מין וסוג שהוא בקשר לכך.

5.4 אספקת השירותים ומתן הטבות למתנדבים, יבוצעו בהתאם להוראות החברה והנחיותיה, כפי שיהיו מעת לעת ובהזמנת העבודה.

5.5 נותן השירותים יבצע את השירותים בקצב הראוי, תוך שימוש באמצעים העומדים בדרישות כל דין, ובהתאם להנחיות החברה ביחס למועד ביצוע השירותים.

5.6 נותן השירותים לא יהיה רשאי לסרב לקבל על עצמו את ביצועה של הזמנת עבודה, ובכלל זה לא יוכל נותן השירותים להעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר עם היקפה הכספי של הזמנת עבודה.

5.7 לא עמד נותן השירותים בהתחייבויותיו במסגרת הזמנת עבודה שהוטלה עליו, תהא רשאית נתיבי איילון, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את ההסכם או ליתן לו ארכה נוספת למלא אחר התחייבויותיו.

5.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נתיבי איילון תהיה רשאית להפעיל מערך להערכת איכות עבודתו של נותן השירותים במהלך תקופת התקשרותה איתו, וזאת בהתאם לקריטריונים אשר יקבעו על ידה לצורך כך, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמקצועי.

5.9 נותן השירותים מותר בזאת מראש, ומתחייב שלא להעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי החברה בגין ו/או בקשר עם מימוש זכויותיה של נתיבי איילון כאמור בסעיף 5 זה ובכלל זה בגין ו/או בקשר עם ביטול ההתקשרות עימו.

5.10 התקשרות נותן השירותים עם בתי עסק לאספקת הטבות

5.10.1 על נותן השירותים להגיש לנתיבי איילון, עד לא יאוחר מתום חודשיים ממועד חתימתו על ההסכם, אסמכתאות להתקשרויות בתוקף עם בתי עסק בעלי פריסה ארצית (כמשמעות המונח בסעיף 2 לחוברת תנאי המכרז), בהם ניתן לממש את כלל ההטבות הכלולות בכתב הכמויות (מסמך ג' לחוברת תנאי המכרז).

5.10.2 כן יציג נותן השירותים עד למועד האמור בסעיף זה, טבלה מסודרת המכילה את הפרטים הבאים: שם בית העסק, כמות הסניפים של בית העסק הפזורים ברחבי הארץ, אזורי הפריסה, ההטבות מתוך כתב הכמויות אותן מספק בית העסק).

5.10.3 התקשרויות נותן השירותים עם בתי עסק כאמור יעמדו בתוקפן בכל עת בה נותן השירותים מספק לחברה את השירותים נשוא התאם להסכם זה, ונותן השירותים יעדכן את החברה בכתב ובאופן מיידי בדבר כל שינוי שיחול במערך ההתקשרויות כאמור.

5.10.4 נותן השירותים מתחייב לעדכן את החברה, בכתב, אודות התקשרות בינו לבין בתי העסק כאמור, אשר עתידה להסתיים במהלך תקופת ההתקשרות וזאת 90 יום לפחות טרם מועד סיומה. במקרה זה, יציג נותן השירותים בפני החברה בית עסק חלופי לאישורה של החברה.

5.11 זמנים לביצוע השירותים

5.11.1 הוציאה החברה הזמנת עבודה לנותן השירותים, יבצע נותן השירותים את כל הדרוש על מנת לבצע את השירותים הנדרשים ברציפות, ללא עיכובים וללא הפסקות וכן

ישלים את ביצוע השירותים במהירות האפשרית, בהתאם ובכפוף להוראות המפורטות בהזמנת העבודה.

5.11.2. מובהר בזאת, כי נותן השירותים מחוייב לבצע ולספק את השירותים בהתאם ללוחות הזמנים שיוגדרו בכל הזמנת עבודה שתצא לנותן השירותים ואשר נקבעו בהתאם לצרכי החברה ושיקול דעתה הבלעדי. כל חריגה מלוחות הזמנים הנ"ל תתאפשר באישור מראש ובכתב של החברה בלבד.

5.11.3. מבלי לגרוע משאר התחייבויות נותן השירותים על-פי ההסכם, ייחשבו העבודות כמושלמות רק לאחר שבחנה החברה ו/או מי מטעמה את ביצועם ואת התאמתם להוראות ההסכם והזמנת העבודה והתקבל אישור בכתב של החברה, המעיד על השלמת השירותים במועד ובתנאים הנקובים בהסכם ובהזמנת העבודה.

על אף האמור לעיל, מובהר בזאת, כי אין באישור החברה ו/או מי מטעמה את השלמת השירותים, על-מנת לגרוע מאחריותו המלאה והבלעדית של נותן השירותים, לטיב ביצוע ו/או לאיכות השירותים, ונותן השירותים מוותר בזאת, באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה מכן מין וסוג שהן, בקשר לכך.

5.11.4. נותן השירותים יישא באחריות הבלעדית, לכל עיכוב בביצוע התחייבויותיו על-פי הסכם זה, ביחס למועדים שנקבעו לשם כך בהסכם, ובהזמנת העבודה.

5.12. האמור בסעיף 5 זה הינו מעיקרי ההסכם, והפרתו, או הפרת חלק ממנו על ידי נותן השירותים תחשב להפרה יסודית של ההסכם.

6. דרישות כח אדם

6.1. לצורך מתן השירותים, יכלול צוות העבודה של נותן השירותים, בכל עת, אנשי מקצוע מעולים ובעלי נסיון במתן שירותים מהסוג הדרוש על פי מסמכי המכרז ובכלל זה ההסכם, בהרכב ובמספר כנדרש לביצוע התחייבויותיו של נותן השירותים על פי ההסכם באופן המיטבי ולרבות איש הקשר מטעם המציע כמפורט בחוברת תנאי המכרז (להלן יחדיו: "אנשי הצוות").

6.2. מובהר כי החברה תהא רשאית להורות על החלפת מי מבין אנשי הצוות של נותן השירותים או על הרחקה, באופן מיידי, של מי מבין אנשי הצוות, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, ומבלי שתישא בגין כך כל אחריות כלפי נותן השירותים ו/או אנשי הצוות. פעלה החברה כאמור בסעיף זה, מתחייב נותן השירותים להעמיד איש צוות חלופי, העומד בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז ביחס לאיש הצוות שהוחלף, והכל בכפוף לקבלת אישור החברה מראש.

6.3. נותן השירותים מתחייב לשלם לאנשי הצוות שיועסקו על ידו את מלוא תמורתם ושכרם, לרבות זכויותיהם הסוציאליות הנדרשות, והכל בהתאם להוראות כל דין.

6.4. האמור בסעיף 6 זה לעיל הנו מעיקרי ההסכם, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

7. שירות לקוחות

7.1. נותן השירותים יעמיד במסגרת שירותיו לפי הסכם זה מוקד שירות לקוחות בהתאם למפורט במסמכי המכרז ובפרט בנספח א'2 למפרט השירותים.

7.2. שירותי מוקד שירות הלקוחות הינם כלולים בתמורה בגין הטבות שיוזמנו וימומשו, ככל שיוזמנו וימומשו.

7.3. מוקד שירות הלקוחות יהווה החוליה המקשרת בין המתנדבים / מקבלי הטבות לבין בתי העסק ויעניק תמיכה טכנית וכן סיוע במימוש הטבות אל מול בית העסק, ויטפל בכל הנוגע לאספקת הטבות ומימושן.

7.4. נותן השירותים ינפיק לחברה דוחות בדבר פעילות מוקד שירות הלקוחות, בהתאם לדרישת החברה, ובין היתר יציג פירוט בדבר:

7.4.1. משך השיחות;

7.4.2. זמני המתנה;

7.4.3 תלונות ופניות מצד מתנדבים ;

7.4.4 סטטוס טיפול בתלונות ;

7.4.5 כל דוח נוסף ו/או אחר על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.

8. הוראות ושינויים

8.1 נותן השירותים לא יהיה רשאי להכניס כל שינוי בשירותים ו/או בהזמנת עבודה (ככל שתצא), אלא לאחר אישורה המפורש בכתב של נתיבי איילון. הכניס נותן השירותים שינויים שלא נדרשו בשירותים ו/או בהזמנת עבודה, תהיה נתיבי איילון רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שלא לשלם בגין ביצועם של שינויים אלה.

8.2 נתיבי איילון רשאית להורות על כל שינוי בשירותים ו/או בהזמנת עבודה שכבר יצאה לנותן השירותים, כולם או מקצתם, ועל נותן השירותים לבצע כל שינוי כאמור.

8.3 הוראת שינויים, כמפורט בסעיף זה לעיל, לא תחייבנה את נתיבי איילון, זולת אם ניתנה בכתב, כשהיא חתומה על ידי מורשי החתימה של נתיבי איילון.

9. תקופת ההסכם

9.1 תקופת ההסכם עם נותן השירותים הנה תקופה של 12 חודשים ממועד חתימת הסכם זה על ידי החברה, דהיינו – החל מיום _____ ועד ליום _____ (להלן: "**תקופת ההסכם**"). לנתיבי איילון, לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה האופציה להאריך את תקופת ההסכם ב-4 תקופות נוספות, בנות עד 12 חודשים כל אחת (להלן: "**תקופות האופציה**" או "**תקופות הארכה**"). בתקופות האופציה יחולו הוראות ההסכם במלואן.

9.2 על אף האמור לעיל, מובהר בזאת, כי נתיבי איילון תהיה רשאית להביא לסיומו של הסכם זה, בהודעה מראש ובכתב שתימסר לנותן השירותים 30 (שלושים) ימים מראש, וזאת מכל סיבה שהיא. למען הסר ספק מובהר כי במקרה של סיום ההסכם כאמור לעיל, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל פיצוי ו/או תשלום כלשהו, מלבד התמורה בגין הטבות שמומשו עד למועד סיום ההסכם בפועל והוא מותר מראש ומתחייב שלא להעלות כל טענה שהיא כנגד המזמינה בקשר עם סיום ההסכם.

9.3 מובהר בזאת, כי נתיבי איילון תהא רשאית להורות, מעת לעת, על הפסקה זמנית במתן השירותים ו/או להורות על צמצום בהיקף השירותים, לרבות ביטול חלק מהשירותים המפורטים במסמכי המכרז, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי ובהתאם לצרכיה בקבלת השירותים נשוא הסכם זה.

9.4 עם סיום תקופת ההסכם או תקופות האופציות מכל סיבה שהיא, ימסור נותן השירותים לחברה את כל תוצרי השירותים כהגדרתם להלן, ובכלל זה כל המידע וכל המסמכים שקיבל מהחברה ו/או הכין בקשר עם מתן השירותים, בתוספת הצהרה בכתב, כי לא השאיר ברשותו או ברשות צד ג' כלשהו מסמכים כאמור, בכל מדיה שהיא, לרבות מדיה מגנטית, במקור או בהעתק.

9.5 עם סיום תקופת ההסכם או תקופות האופציות מכל סיבה שהיא, מתחייב נותן השירותים לבצע חפיפה ולמסור את דבר עבודתו ופרטיה לחברה ו/או לכל גורם אחר שיבוא במקומו מטעם החברה בנאמנות ובמסירות בהתאם להוראות החברה, להנחיותיה ותוך שיתוף פעולה מלא עימה.

10. התמורה

10.1 התמורה בגין מילוי מלוא התחייבויותיו של נותן השירותים ובכלל זה מתן השירותים לפי הסכם זה לשביעות רצונה של החברה, תחושב בהתאם למחירים המפורטים ביחס לכל פריט בהצעת נותן השירותים בהתאם להטבות אשר הוזמנו על ידי החברה במסגרת הזמנות עבודה ומומשו בפועל על ידי מתנדבים. מובהר, כי לא תשולם כל תמורה בגין הטבה אשר לא הוזמנה על ידי החברה ולא מומשה על ידי המתנדב – כתנאים מצטברים לקבלת התמורה.

10.2 מחירים עבור הטבות ו/או עבודות ו/או פריטים ו/או שירותים מסוג שאינו כלול בכתב הכמויות המצורף כמסמך ג' למסמכי המכרז, יקבעו בהתאם למחירי השוק וכפי שיקבעו בהתאם לשיקול דעתה המוחלט והבלעדי של נתיבי איילון.

10.3. במקרה בו תבקש נתיבי איילון לרכוש הטבות מתחום התחבורה באמצעות נותן השירותים, נותן השירותים יהיה מחוייב להתקשר אל מול ספק ההטבה התחבורתית להזמנתה ורכישתה, בהתאם למחיר אשר הוסכם בין ספק ההטבה (רכבת ישראל, חברות הסעה, חברות השכרת קורקינטים, אפליקציות חנייה וכו') – להלן "הטבות מתחום התחבורה" / "הטבה תחבורתית" ו-"ספק ההטבה התחבורתית" לבין החברה, ולספקה לחברה בהתאם להנחיותיה.

יובהר כי אין באמור כדי לחייב את נתיבי איילון להזמין הטבות כלשהן, לרבות הטבות נוספות או הטבות מתחום התחבורה באמצעות נותן השירותים באופן בלעדי והיא רשאי להזמין ההטבות כאמור מאת נותני שירותים אחרים ו/או באופן עצמאי בהתאם לשיקול דעתה.

10.4. נותן השירותים יהיה זכאי לקבל תמורה בגין הטבות מתחום התחבורה אשר ירכשו על ידו מאת ספק ההטבה התחבורתית ואשר יסופקו לחברה וימומשו על ידי המתנדבים, בהתאם למחיר שהוסכם בין נתיבי איילון לבין ספק ההטבה התחבורתית ובתוספת של 10% מהמחיר שהוסכם כאמור. נותן השירותים ישלם לספק ההטבה התחבורתית את התמורה בגין ההטבה התחבורתית כפי שסוכם ישירות בין החברה לבין ספק ההטבה התחבורתית, ולאחר מימוש ההטבה על ידי המתנדב. מובהר, כי ככל שהחברה תורה על רכישת הטבות מתחום התחבורה על ידי המציע הזוכה, יתקשר המציע הזוכה אל מול ספק ההטבה התחבורתית ישירות, ויהיה אחראי בכל הנוגע לקבלת ההטבות התחבורתיות, העברתן לחברה ואפשרות מימושן על ידי המתנדבים, בהתאם להוראות הסכם זה כפי שהן חלות על כלל ההטבות המסופקות על ידי נותן השירותים.

מקום בו ספק ההטבה התחבורתית יתנה קבלת התשלום בגין ההטבה עם הזמנתה (ולא עם מימושה), תשלם החברה את עלות ההטבה לנותן השירותים עם הזמנתה, ואילו תוספת בסך 10% מהמחיר כמפורט בסעיף זה, תשולם רק לאחר ובכפוף למימוש ההטבה.

10.5. למען הסר ספק יובהר, כי התמורה שתשולם למציע הזוכה בגין אספקת הטבות מתחום התחבורה ו/או הטבות שאינן כלולות בכתב הכמויות המצורף למסמכי המכרז תחושב עפ"י כמות ההטבות שמומשו בפועל על ידי מתנדבי הפרויקט.

10.6. לסכומים המפורטים בהצעתו של נותן השירותים, יתווסף מע"מ כדין, כנגד המצאת חשבונית מס כדין.

10.7. 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 במסמכי המכרז, ובכלל זה: הוצאות מרכז שירות הלקוחות, תקורה, התייקרויות, הוצאות משרדיות ו/או כלליות, עלות אספקת ציוד, עלויות רישיונות לשימוש בתוכנות, שכר עובדי ו/או נותני שירותים של נותן השירותים (לרבות מלוא ההוצאות הסוציאליות בגינם), וכן כל הוצאה נוספת ו/או אחרת, מכל מין וסוג שהוא.

10.8. למען הסר ספק, מובהר כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לכל תמורה ו/או תשלום נוסף בגין/או בקשר עם מתן השירותים נשוא הסכם זה מעבר לאמור, לרבות בגין שירות הלקוחות אשר נדרש נותן השירותים להעמיד וכן בגין הנפקת דוחות לחברה הכל כמפורט בהסכם זה.

10.9. בתום כל חודש קלנדרי, על נותן השירותים להגיש לנתיבי איילון חשבון מפורט אודות ההטבות אשר הוזמנו על ידי החברה ואשר מומשו באותו חודש על ידי המתנדבים ובגינם מתבקש התשלום.

10.10. כפוף לאישור של נתיבי איילון לחשבון המפורט שהוגש על ידי נותן השירותים לנתיבי איילון, תשלם נתיבי איילון לספק את סכום החשבון ביום ה-15 או ה-30 לחודש, המוקדם מביניהם, ובתנאי שחלפו 45 יום מיום הגשת החשבון על ידי נותן השירותים למזמינה, וכנגד קבלת חשבונית מס כדין.

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

10.12. תנאי לתשלום החשבון האחרון המבוקש על ידי נותן השירותים יהיה העברת טופס היעדר תביעות לנתיבי איילון, בנוסח המצורף כנספת ד' להסכם זה, כשהוא חתום על ידי נותן השירותים.

10.13. למען הסר ספק, מודגש בזה, כי המזמינה תהא רשאית לקזז כנגד כל סכום המגיע לנותן השירותים ממנה, כל סכום המגיע לה מאת נותן השירותים על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, לרבות פיצוי מוסכם, מקדמות ו/או מפרעות, וכן כל סכום שהועבר לנותן השירותים או שולם לו בטעות, או כל סכום שנותן השירותים חייב בהם את החברה בניגוד לאמור בהסכם, וחתימת נותן השירותים על הסכם מהווה הסכמה מטעמו ללא שיהא צורך בהודעה נוספת כלשהי לקיזוז, לניכוי או לעיכוב או לקיזוז כלשהו מטעם החברה. מובהר כי זכות זו של החברה הינה בכפוף למתן הודעה מראש לנותן השירותים ומתן הזדמנות להשמיע את טענותיו בעניין. החברה תהא רשאית להפחית או לקזז מתשלום התמורה כאמור בהסכם זה, אם יסתבר כי ביצוע השירותים היה לקוי. זכותה של החברה אינה מוגבלת רק לתמורה בגין ההסכם, אלא לכל תמורה שמגיעה ו/או עשויה להגיע לנותן השירותים מהחברה.

11. העדר יחסי עובד-מעסיק

11.1. מוסכם, כי יחסי הצדדים על פי הסכם זה יסודם ביחסי נותן-מקבל שירותים. בין הצדדים לא יחולו יחסי עובד-מעסיק ולא יהיו ביניהם כל חובות וזכויות המקובלים בין מעסיק לעובד.

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

11.3. נותן השירותים מתחייב כי לא יתבע את המזמינה בעילה כלשהי שעניינה יחסי עובד-מעסיק בינו לבין המזמינה ו/או המדינה, וכי אם למרות התחייבותו יעשה כן, או אם תחולנה על המזמינה הוצאות נוספות מעבר לאמור בהסכם זה, הנובעות מקביעה כי שררו יחסי עובד-מעסיק בין המזמינה לבין נותן השירותים ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו במהלך תקופת ההסכם על פי הסכם זה – אזי, יחויב נותן השירותים לשפות את המזמינה לפי דרישתה הראשונה לכך, על כל הוצאה שתגרם לה בגין או בקשר עם התביעה כאמור, לרבות שכ"ט.

11.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, היה ומסיבה כלשהי ייקבע 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 זה, הנובעות מקביעה כי שררו יחסי עובד-מעסיק בינה לבין נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו במהלך תקופת ההתקשרות על-פי הסכם זה, יחולו ההוראות הבאות:

11.4.1. במקום התמורה ששולמה לנותן 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).

11.4.2. 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" – המדד הידוע במועד כל תשלום; "המדד החדש" – המדד הידוע במועד החוזר בפועל) ועם הפרשי ריבית חודשית צמודה בשיעור 4% לשנה.

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

11.5. 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 פיטורים, 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.

11.6. 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 זכאי נוותן השירותים על פי הסכם זה. נוותן השירותים הוא האחראי הבלעדי לביצוע כל התשלומים וכל הניכויים שיש לעשותם על פי כל דין, ועליו בלבד חלה האחריות לתשלום כל התשלומים המנויים לעיל.

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

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

12. אחריות ושיפוי

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

12.2. אישור המזמינה לשירותים, בכללותם או בחלקם, אין בו כדי לשחרר את נוותן השירותים מאחריותו המקצועית המלאה, ואין באישור האמור כדי להטיל על המזמינה אחריות כלשהי בקשר עם טיב השירותים.

12.3. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בהסכם זה ו/או מכל דין, נוותן השירותים יהיה האחראי הבלעדי לכל אבדן, פגיעה, נזק או הפסד ככל שיגרמו למזמינה (לרבות למי מעובדיה ו/או למשרד התחבורה ו/או למדינת ישראל), למתנדב בניסוי או לצד ג' כלשהו תוך כדי ו/או בקשר עם ביצוע השירותים על ידו ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל כלשהם של נוותן השירותים ו/או מי מטעמו.

12.4. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בהסכם זה ו/או מכל דין, נוותן השירותים מתחייב לשפות את המזמינה, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה שתוגש נגד המזמינה בשל אובדן, פגיעה או נזק או הפסד כאמור בסעיף 12.3 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 הסכם זה ו/או על פי כל דין לכל תרופה או סעד אחרים ובלבד שהמזמינה הודיעה לנוותן השירותים בהקדם על קבלת תביעה ואפשרה לו ליטול חלק בהגנה מפניה.

12.5. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה, מוסכם בזאת כי ככל שיתקבל אישור החברה להעסקת קבלני משנה, יחולו כל הוראות הסכם זה, בנוסף לנוותן השירותים, גם עליהם.

12.6. אין באמור בסעיף זה כדי לפטור את נוותן 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 כדין.

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

13. פיצויים מוסכמים

13.1. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה ובנוסף להן, מוסכם ומותנה כי נוותן השירותים ישלם לנתיבי איילון את הפיצויים המוערכים והמוסכמים מראש המפורטים **בנספח 3א** להסכם זה, גם ללא הוכחת נזק.

13.2. נתיבי איילון תהייה רשאית לגבות את סכום הפיצויים כאמור בכל דרך, על פי שיקול דעתה הבלעדי, ולרבות בדרך של קיזוז סכומים אשר יגיעו לנוותן השירותים מנתיבי איילון בהתאם להוראות הסכם זה.

13.3. תשלום הפיצויים המוסכמים כאמור, ניכויים או גבייתם אינם פוטרים את נוותן השירותים מהתחייבותו להשלים את השירותים או מכל התחייבות אחרת לפי ההסכם.

13.4. למען הספר ספק, מובהר כי אין באמור בסעיף זה, כדי לגרוע מכל זכות וסעד העומדים לחברה לפי כל דין ו/או כדי לגרוע מזכויות החברה בהתאם להסכם.

14. ביטוח

- 14.1. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירותים על פי הסכם זה ועל פי כל דין, מתחייב נותן השירותים כי לפני תחילת מתן השירותים על ידו ובמשך כל תקופת ההסכם, ולעניין ביטוח אחריות מקצועית, גם שלוש שנים נוספות, יהיו בידיו 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**נספח ה'** להסכם זה (להלן: "**אישור עריכת הביטוח**").
- 14.2. 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.
- 14.3. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע השירותים ונתיבי איילון תהיה זכאית למנוע ממנו להתחיל בביצוע הסכם זה כל עוד האישור האמור לא הומצא לה לפני מועד תחילת ביצוע השירותים.
- 14.4. אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד, כאמור בסעיף 14.1 לעיל, לא תפגע בהתחייבויות נותן השירותים על פי הסכם זה, לרבות בכל הנוגע לתשלום פיצויים בגין אי עמידה בתנאי הסכם זה.
- 14.5. נתיבי איילון רשאית לבדוק את אישור עריכת הביטוח שיומצא על ידי נותן השירותים כאמור בסעיף 15.1 לעיל ונותן השירותים מתחייב לפעול לביצוע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויותיו על פי סעיף 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.
- 14.6. נותן השירותים מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידו, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, ולוודא כי ביטוחיו יחודשו מעת לעת לפי הצורך ויהיו בתוקף במשך כל תקופת ההסכם.
- 14.7. למרות האמור לעיל, נותן השירותים מתחייב שהפוליסה לביטוח אחריות מקצועית (סעיף 1 בטרפס אישור עריכת הביטוח) תחודש ברצף לתקופה שלא תפחת מ-3 שנים מיום סיום מתן השירותים.
- 14.8. לא יאוחר מ-15 ימים לפני מועד תום כל תקופת ביטוח מתחייב נותן השירותים להפקיד בידי נתיבי איילון אישור ביטוח חדש כאמור בסעיף 14.1 לעיל בגין הארכת תוקפו לשנה נוספת.
- 14.9. 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.
- 14.10. למען הסר ספק, מוסכם בזאת כי קביעת גבול האחריות כמפורט באישור עריכת הביטוח, 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.
- 14.11. 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".
- 14.12. הפרת סעיף זה על כל תנאיו מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

15. הבעלות בתוצרי השירותים, במסמכים ובמידע

- 15.1. כל מסמך, לרבות עיבודים שונים, חומרים וחומרי עזר, מפרטים, חוברות, מצגות, תוכניות, תרשימים, חידושים, פיתוחים, המצאות, פטנטים, צילומים, העתקים, וכן כל יתר תוצרי השירותים, לרבות תוצרי הביניים, או מידע שיוכן על ידי נותן השירותים ו/או יתקבל אצל נותן השירותים בקשר עם השירותים (להלן: "**תוצרי השירותים**" או "**המסמכים**") יהיו בבעלות

המזמינה ויהיו רכושה הקנייני הבלעדי של המזמינה ויועברו לחזקתה מיד עם דרישתה, ולא תהיה לנותן השירותים ו/או מי מטעמו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי המזמינה ו/או מי מטעמה בנוגע לכך ו/או כל זכות עיכובן במסמכים, וזאת גם כאשר קיימים חילוקי דעות בין הצדדים בכל נושא שהוא; נותן השירותים מתחייב להשיב על כל מסמך או חפץ הנוגע לחברה שנמצא ברשותו ו/או ברשות מי מטעמו תוך 7 ימים מיום שהומצאה לו דרישה לעשות כן.

לעניין זה "מסמך" – לרבות נתונים שנשמרו על מדיה מגנטית ו/או על כל מדיה אחרת. מובהר בזאת כי גם מסמכים הנמצאים בידי צד ג' אחר כלשהו, שייכים למזמינה בלבד.

15.2. מבלי לגרוע מהאמור, נותן השירותים מאשר ומתחייב בזה כי המזמינה תהיה זכאית לעשות כל שימוש לפי שיקול דעתה בתוצרי השירותים ובין היתר להעבירם לכל גורם שהוא (לרבות משרד התחבורה) ולכל מטרה אחרת, ובכלל זה: שינוי המסמכים 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.

15.3. מובהר כי בכל מקרה בו תבחר המזמינה להעביר ביצועה של עבודה כלשהי שנמסרה לנותן השירותים לגורם אחר, נותן השירותים מתחייב לסייע כמיטב יכולתו לשם העברת הפעילות ו/או הידע ו/או תוצרי השירותים כהגדרתם בהסכם זה, לכל גורם אחר בתוך תקופה שלא תעלה על ארבעה עשר (14) ימים, וזאת בהתאם להוראותיה של המזמינה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

15.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוצהר ומובהר בזאת כי למזמינה זכות בלעדית והיא תהיה בעלת זכות היוצרים הבלעדית וזכויות אחרות מכל סוג שהוא, בין זכויות קניין רוחני ובין רשיונות שימוש, סימני מסחר וכיוצא"ב המוקנים על פי כל דין בכל מסמך (לרבות פיסה או מדיה מגנטית) או חוות דעת או נכס רוחני שיערך על ידי נותן השירותים או בהסתמך על ייעוץ שניתן על ידי נותן השירותים ו/או על ידי צדדים שלישיים בקשר עם הסכם זה. נותן השירותים מתחייב לנקוט בכל הפעולות כפי שיידרש על ידי המזמינה על מנת לרשום זכויות כאמור על שם המזמינה ועל פי כל דין.

15.5. עם סיום הסכם זה מכל סיבה שהיא, ימסור נותן השירותים למזמינה בתוך 14 ימים, את כל האורגינלים ואת ההעתקים של כל המסמכים שברשותו והקשורים לשירותים, בתוספת הצהרה בכתב, כי לא השאיר ברשותו או ברשות אדם אחר מסמכים במקור או בהעתק. נותן השירותים לא יהא זכאי לשום תשלום מעבר לאמור בהסכם זה בעד השירותים האמורים בסעיף זה או בעד עדכון המסמכים.

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

16. שמירת סודיות

16.1. 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 הסכם זה, 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 זה, כל ידיעה, מידע, מסמך (כהגדרתו בסעיף 15.1 לעיל) 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.

16.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 16.1 לעיל, מתחייב נותן השירותים לחתום בעצמו ולהחתים כל מי מטעמו שיש לו גישה למידע הקשור להסכם זה, על כתב התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף כנספח ג' להסכם זה, 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 הסכם זה, 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.

16.3. למען הסר ספק, מוצהר בזה כי האמור לעיל חל על נותן השירותים ועל מי מטעמו גם לאחר תום תוקפו של ההסכם.

16.4. נותן השירותים מתחייב בזה שלא להעביר כל חומר ו/או מידע שהגיע לידי תוך כדי עבודתו עבור החברה ו/או איזה מבין תוצרי השירותים לכל גורם, לרבות הגורמים הקשורים לחברה, ואף לא להפיצם לנותני שירותים אחרים של החברה, אלא באמצעות החברה או על פי הנחיותיה בכתב.

16.5. האמור לעיל בסעיף זה, לא יחול לגבי מידע שהוא נחלת הכלל במועד החתימה על הסכם זה, או שנהיה לנחלת הכלל לאחר מכן, ובלבד שאם נהיה המידע לנחלת הכלל לאחר מועד החתימה על הסכם זה 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.

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

17. הימנעות מניגוד עניינים

17.1. נותן השירותים מצהיר, כי הוא, עובדיו, ספקיו ואנשי הצוות מטעמו אינם נמצאים במצב של ניגוד עניינים, במישרין או בעקיפין, לרבות ניגוד עניינים אישי, מקצועי או עסקי, בינו לבין המזמינה ו/או משרד התחבורה, והוא מתחייב להימנע מלגרום לכך או להימצא במצב בו הוא או פעולותיו, יעמדו בסתירה להתחייבותיו על פי הסכם זה.

17.2. בכל מקרה, מתחייב נותן השירותים להודיע למזמינה מיד עם היוודע לו, כי הוא ומי מאנשי הצוות מטעמו נמצא במצב של ניגוד עניינים כאמור ולהימנע מביצוע פעולה כלשהי ו/או מתן שירותים כלשהם עד לקבלת הנחיות בעניין מנתיבי איילון.

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

18. הסבת ההסכם

18.1. 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.

18.2. נותן השירותים אינו רשאי למסור לאחר את ביצוע השירותים, כולם או מקצתם, אלא בהסכמת המזמינה לכך בכתב ומראש.

18.3. מבלי לגרוע מן האמור בסעיפים 18.1 ו- 18.2 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.

18.4. 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.

19. הפרות יסודיות

19.1. הפר נותן השירותים את ההסכם בהפרה יסודית ו/או הפר את ההסכם בהפרה שאינה יסודית ולא תיקן את ההפרה בתוך 5 ימי עבודה ממועד דרישתה בכתב של המזמינה, תהיה רשאית המזמינה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לנקוט באחד או יותר מהאמצעים שיפורטו להלן, וזאת מבלי לגרום לפגיעתו של ההסכם:

19.1.1. להפסיק מיידית, דרך קבע או באופן ארעי, את המשך מתן השירותים, כולם או חלקם;

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

19.1.3. המזמינה תהא זכאית לגבות מאת נותן השירותים את הוצאותיה במקרים האמורים לעיל בתוספת הוצאות מנהליות בשיעור של 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 מהתחייבותיו על פי הסכם זה.

19.2. מבלי לגרוע מן האמור, ובנוסף לאמור בסעיף 19.1 לעיל, תהא המזמינה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל הסכם זה מיד, במלואו או בחלקו, על ידי מתן הודעה בכתב לנותן השירותים, ללא צורך במתן התראה כלשהי ומבלי שתחוייב בתשלום פיצוי כלשהו, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר או נוסף שיעמוד לזכותה, בקרות אחד מהמקרים הבאים:

- 19.2.1. הפרה יסודית של ההסכם על ידי נותן השירותים;
- 19.2.2. נותן השירותים נחשד בביצוע עבירה שיש עמה קלון;
- 19.2.3. אם התברר לחברה בכל שלב שהוא כי קיימת מניעה חוקית כלשהי להמשך התקשרות עם נותן השירותים;
- 19.2.4. אם התברר כי נותן השירותים הפר ו/או עומד להפר הוראות כל דין, בין אם הן קשורות בהסכם ובין אם לאו;
- 19.2.5. נותן השירותים התרשל בביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם ו/או הפר את חובת הנאמנות ו/או האחריות ו/או פעל תוך ניגוד עניינים להסכם;
- 19.2.6. הוגשה כנגד נותן השירותים או על ידו בקשה לפירוק או בקשה להסדר עם נושיו או בקשה לפשיטת רגל;
- 19.2.7. הוטל עיקול על רכוש של נותן השירותים ו/או על כספים המגיעים לנותן השירותים מהמזמינה והמוחזקים על ידי המזמינה והעיקול לא הוסר תוך 14 ימים.

20. העדר בלעדיות

אין בהתקשרות על פי הסכם זה, כדי ליתן לנותן השירותים בלעדיות כלשהי לביצוע השירותים ונתיבי איילון רשאית בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי להתקשר עם כל גורם אחר למתן שירותים זהים ו/או דומים במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת הארכה (ככל ותחולנה) ו/או לבצעה בעצמה את השירותים.

בנוסף לאמור לעיל מובהר, כי בהתאם להוראות המכרז וככל שמכרז המכרז קיימות נתיבי איילון התקשרויות עם נותני שירותים אחרים לצורך אספקת השירותים נשוא הסכם זה, תהא רשאית נתיבי איילון לפנות, בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, לאותם נותני שירותים אחרים לצורך ביצוע השירותים כאמור, ולנותן השירותים לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לפעולה זו של נתיבי איילון ו/או בקשר לקבלת השירותים על ידי נותן שירותים אחר.

21. נציג המזמינה

- 21.1. נציג המזמינה לצורך ביצוע הסכם זה הינו _____ ו/או מי שימונה לכך מטעם המזמינה.
- 21.2. המזמינה תהיה רשאית להחליף את נציגתה בכל עת וזאת בדרך של הודעה לנותן השירותים.
- 21.3. למען הסר ספק, נציג המזמינה אינו מוסמך לשנות מתנאי הסכם זה, ולרבות שינוי שיהיה בו כדי לחייב את המזמינה בחיובים כספיים נוספים מעבר למפורט בסעיף 10 לעיל; כל שינוי בהסכם ייעשה אך ורק בהתאם לאמור בסעיף 22.2 להלן.
- 21.4. נציג המזמינה יהיה רשאי להיכנס לכל מקום בו מתנהלת פעילות כלשהי הקשורה או הכרוכה במתן השירותים, להשתתף בכל פעולה הקשורה או הכרוכה בביצועו וכן יהיה זכאית נציג המזמינה לעיין בכל מסמך ולקבל לידיו כל מסמך וכל מידע הקשור או הכרוך במתן השירותים על ידי נותן השירותים.

22. שונות

- 22.1. **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.
- 22.2. **תיקון ההסכם ושינויו.** כל תיקון להסכם זה או שינויו ייעשו בכתב, חתום על ידי מורשי החתימה של הצדדים להסכם זה.

22.3. **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.

22.4. **סמכות מקומית.** כל עניין הנוגע להסכם זה יידון אך ורק בבתי המשפט המוסמכים של העיר תל אביב-יפו בלבד.

22.5. **תנאי מתלה.** הסכם זה ייכנס לתוקפו במועד חתימתו על ידי אחרון מורשי החתימה של המזמינה.

23. **כתובות הצדדים ומשלוח הודעות**

23.1. הודעות בקשר להסכם זה תשלחנה בדואר רשום או בפקסימיליה או בדוא"ל או תימסרנה ביד, על פי מעני הצדדים הנקובים לעיל במבוא להסכם זה, 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 או בדוא"ל; במועד פתיחתה על ידי הנמען, אם שוגרה בדוא"ל; או עם חלוף 7 ימים מהמועד בו נמסרה למשלוח, אם נשלחה בדואר רשום.

23.2. לכל צד שמורה הזכות, בהודעה שתימסר לפי הוראות סעיף זה, לשנות את כתובתו ואת הכתובת למשלוח העתקים שבהסכם זה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

נותן השירותים

חברת נתיבי איילון בע"מ

מפרט השירותים

1. הוראות כלליות

- 1.1. מפרט זה מפרט את השירותים הנדרשים מ_____ (להלן "נותן השירותים") לחברת נתיבי איילון (להלן: "החברה") במסגרת הסכם _____ למתן אספקת הטבות. מפרט זה מהווה דרישות מחייבות אשר לא ניתן לחרוג מהן, אלא אם נאמר במפורש ובכתב אחרת על ידי החברה.
- 1.2. הוראות מפרט זה באות להוסיף על כל שירות/ מוצר הנדרש מאת נותן השירותים בהתאם למסמכי המכרז וההסכם, אינן ממצות ואינן גורעות מחובותיו והתחייבויותיו של נותן השירותים לפי מסמכי המכרז וההסכם.
- 1.3. נותן השירותים יעסוק באספקת הטבות שוות כסף המפורטות בכתב הכמויות המצורף כנספח ג' לחוברת תנאי המכרז ו/או בחוברת תנאי המכרז ("הטבות") כמוגדר בחוברת תנאי המכרז, וכן להלן גם: ("הקופונים") כחלק מפרויקט "דרך ערד" (פרויקט ניסיוני לשינוי הרגלי הנסיעה של הציבור בישראל) ופרויקטים נוספים.
- 1.4. נותן השירותים יספק את השירותים בהתאם להוראות חוברת תנאי המכרז על נספחיה, ההסכם ומפרט זה לטובת החברה תוך שימוש באמצעים חדשניים לצורך הפעילות ויצירת ממשקים מול החברה ובתי העסק בהם ניתנים הקופונים למימוש (להלן: "בתי העסק"/ "הספקים").
- 1.5. נותן השירותים יהווה את החוליה המקשרת בין החברה, לרבות צוות התמריצים הפועל בה והאמון על בחינת והגדרת הקצאת הקופונים באמצעות אפליקציה ייעודית שפותחה לצרכי הפרויקט/ים (להלן: "האפליקציה") או כל אמצעי אחר לבחירתה של החברה, לבין הספקים.
- 1.6. נותן השירותים יהיה אחראי להקצות לחברה את הקופונים, ולספק מענה ישירות למתנדבים וכן לחברה בהתאם לדרישתה בקשר לכל בעיה או תקלה שתתגלה בקשר עם קבלת הקופונים או מימושם.
- 1.7. נותן השירותים יהיה כפוף להנחיות מצוות שיוקצה לצורך כך מטעם החברה, ככל שתבחר להעמיד צוות כאמור.

2. תכולת העבודה הנדרשות

- 2.1. לאורך כל תקופת ההתקשרות, נותן השירותים יחזיק בידיו התקשרויות תקפות עם בתי עסק העומדים בהיקף ובתנאים אשר יש בהם להבטיח אספקת השירותים על ידי נותן השירותים באופן מעולה ומיטבי והבטחת עמידת נותן השירותים בכל התחייבויותיו על פי ההסכם (להלן: "ההתקשרויות").
- 2.2. נותן השירותים יממש את ההתקשרויות ויספק את הטבות לחברה בתוך 7 ימים קלנדריים ממועד דרישת החברה להקצאת קופונים ובכל כמות שתידרש על ידי החברה.

2.3. נותן השירותים יציע לחברה הטבות וקופונים נוספים לשיקול דעתה ובמקרים מסוימים אף לפי בקשתה הספציפית, הכל כמפורט בחוברת תנאי המכרז, בהסכם ובמפרט שירותים זה. נותן השירותים יעדכן את החברה באופן רציף ושוטף וכן בהתאם לדרישתה, בנוגע למספר הקופונים הקיימים והממומשים והצעות לקופונים נוספים הקיימים ברשות נותן השירותים. למען הסר ספק, נותן השירותים אינו רשאי להציע הטבות וקופונים או כל שירות אחר אמור למתנדבים הפונים אליו בקשר למימוש הטבות בפרויקט/ים.

2.4. מובהר בזאת כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לערוך שינויים בתנאי ההטבות ללא הסכמתה המפורשת מראש ובכתב של החברה וכן לא יהא רשאי להתנות את מימוש הקופונים בכל הליך של רישום ו/או מסירת מידע על ידי המתנדב לצורך מימוש ההטבות. כן מובהר כי נותן השירותים יהיה אחראי לכך כי רישום ו/או מסירת מידע כאמור לא תידרש על ידי בתי העסק כתנאי למימושן של ההטבות.

2.5. נותן השירותים יקיים קשר רציף עם החברה באשר לכל סוגיה, מענה, או בקשה שתהיה לצוות מטעם החברה ו/או מי מטעמם, בקשר לתכולות השירותים.

2.6. נותן השירותים יקיים מערך שירות לקוחות ויהווה את החוליה המקשרת בין לקוחות הקצה לבין הספקים והחברה במידת הצורך (להלן: "שירות הלקוחות") ויהיה אחראי באופן בלעדי לטיב ומהות השירותים והמוצרים המסופקים על ידי בתי העסק.

2.7. על נותן השירותים להעמיד מוקד שירות לקוחות לטובת לקוחות הקצה, כמפורט בסעיף 7 להלן ובשים לב להוראות סעיף 2.4 לעיל.

2.8. במסגרת שירות הלקוחות יפעל מערך תיעוד מלא לפניית הלקוחות, כפי שיוגדר על ידי החברה.

3. עקרונות התפעול

3.1. נותן השירותים יקים וינהל תשתית ממוחשבת שתאפשר את מימוש קופוני ההטבות בבתי העסק על ידי לקוחות הקצה בצורה ידידותית וקלה. המערכת תכלול הקצאת הקופונים לחברה, בחינת מימושם ויכולת מעקב אחר סטאטוס כל קופון מונפק.

3.2. נותן השירותים ינהל באופן דינמי ורציף את מאגר הקופונים על פי הוראות החברה, לרבות קופונים פגי תוקף, קופונים שמומשו, הקצאת קופונים חליפיים, הנפקת קופונים חדשים וכדומה.

3.3. נותן השירותים יקבל מהמערכת הממוחשבת חיווי אוטומטי על כל מימוש קופון על ידי משתמש קצה ויעביר את המידע לחברה ו/או למי מטעמה שהחברה תורה עליו, בהתאם לרמת פירוט ובמועדים שהחברה תורה עליהם.

3.4. נותן השירותים יפקח, יבצע בקרה ויוודא כי ההטבות המוצעות מטעמו אכן ניתנות בפועל ידי הספקים ברמת שירות מעולה.

4. הקופונים

4.1. הקופונים יהיו תואמים לכל הדרישות הנכללות בחוברת תנאי המכרז, הסכם ההתקשרות ובכתב הכמויות.

4.2. הספק יידרש לספק קופונים בהתאם להזמנות שתעביר החברה, עבור כל סוגי המוצרים הנכללים בכתב הכמויות.

4.3. הקופונים יהיו בעלי תוקף של חצי שנה לפחות ממועד מסירתם לחברה.

4.4. נותן השירותים יעביר לחברה רשימה המפרטת את הקופונים אשר הוזמנו על ידה, בפורמט אקסל שיכיל מספר חד ערכי של כל קופון, תיאור ההטבה, בית העסק, מועד אחרון למימוש, סטטוס מימוש, תאריך מימוש וכל פרט רלוונטי נוסף שיידרש על ידי החברה.

4.5. הקופונים ימסרו למשתמשי הקצה (המתנדבים) בתצורת ברקודים ו/או בכל תצורה אחרת עליה תורה החברה, ויהיו ניתנים למימוש באמצעות סריקתם על ידי משתמשי הקצה וזאת בכל סניפי בית העסק האחראי להנפקת הקופון.

4.6. מובהר בזאת כי על כל הקופונים המסופקים על ידי נותן השירותים לעמוד בדרישות כל דין, וכי על בתי העסק המספקים את המוצרים להיות בעלי כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין, לרבות כאלו הנדרשים ביחס למוצרי צריכה ומוצרי מזון.

4.7. הטבות שהן מסוג מוצרי מזון/ שתיה יישאו תעודת כשרות / בית העסק ישא תעודת כשרות בתוקף.

5. דוחות ודיווחים

5.1. נותן השירותים יעביר לחברה דוחות, בהתאם למפורט בנספח א'1 למפרט זה וכן דוחות נוספים כפי שתורה החברה.

6. הגשת חשבון חודשי

בתום כל חודש, נותן השירותים יגיש לחברה דרישת תשלום, בצירוף דו"ח מרוכז של כלל פעילות מימוש ההטבות על ידי לקוחות צרכני הקצה בחודש שקדם והכל בהתאם להוראות ההסכם.

7. מוקד שירות לקוחות טלפוני

7.1. נותן השירותים יקים ויתפעל מוקד טלפוני אשר ישמש לשם פניות מתנדבי הפרויקט/ים בכל הנוגע למימוש הטבות מול הספקים, לרבות טיפול בבעיות טכניות.

7.2. נותן השירותים יעמיד מוקד טלפוני אשר יהיה מאויש וזמין בימים א' –ה' (בין השעות 08:00 – 17:00) וזאת למעט ערבי חג, חגי ישראל וימי שבתון.

7.3. במועדים בהם המוקד לא יהיה פעיל, תישמע הודעה מוקלטת המפרטת את שעות פעילות המוקד, והמפנה לאיזור פתרון בעיות ככל שיתחזק איזור כזה על ידי החברה. למען הסר ספק, אין בהוראת סעיף זה כדי לחייב את החברה בהפעלת איזור פתרון בעיות כאמור או להפחית ממוחייבויות נותן השירותים למוקד שירות הלקוחות כאמור.

7.4. לפונים למוקד הטלפוני תינתן האפשרות להשאיר מספר טלפון לשיחה חוזרת. השיחה החוזרת תתבצע בתוך שעתיים ממועד הבקשה וזאת בחפיפה לשעות פעילות המוקד. בקשות שיקלטו במוקד בשעת הפעילות האחרונה יינתן מענה במסגרת זמני התגובה ביום הפעילות שלאחר קליטת הבקשה.

7.5. תהליך הטיפול בפניה יגובה בתכנת ניהול פניות, תיעוד והקלטת שיחות לרבות הודעה לפונים בדבר הקלטת השיחות כאמור, והעברת התיעוד לחברה בהתאם לדרישתה.

7.6. המוקד יקלוט פניות להמשך טיפול ממגוון ערוצים: טלפון, דוא"ל, הודעת SMS וכדומה.

7.7. המוקד יידרש לספק מענה, במידת הצורך מיידית, לתקלות בקבלת ובמימוש הקופונים על ידי לקוחות/משתמשי הקצה, ולספק קופונים חלופיים, הכל בהתאם להנחיות החברה.

7.8. נותן השירותים אחראי לטפל בכל פניה עד למתן מענה סופי לכל פונה תוך יצירת קשר טלפוני ככל שהדבר נדרש.

8. מועדים ואבני דרך

8.1. חודשיים ממועד החתימה על ההסכם, יציג נותן השירותים לחברה חוזים חתומים (או אסמכתא אחרת להתקשרויות תקפה עם הספקים, שתאושר על ידי החברה) עם כלל הספקים שיספקו בפועל את כל הקופונים בהתאם לכתב הכמויות (להלן: "המועד הקובע").

8.2. נותן השירותים מתחייב לעדכן את החברה, בכתב, אודות התקשרות בינו לבין ספק קופונים, אשר עתידה להסתיים במהלך תקופת ההתקשרות וזאת 90 יום לפחות טרם מועד סיומה. במקרה זה, במידה וקיימים קופונים שסופקו לחברה ו/או למשתמשי הקצה על ידי אותו ספק איתו עתידה להסתיים ההתקשרות, נותן השירותים מתחייב כי יהיה ניתן לממש את אותם הקופונים עד למועד סיום תוקפם, ולחילופין להקצות במקומם לחברה/לקוחות הקצה, קופונים חלופיים באמצעות ספק חלופי.

דוחות

זוכה המכרז ימציא את הדוחות הבאים על גבי קובץ מסוג אקסל ובאופן המאפשר מיון וחיפוש על גבי המסמך :

1. דוח מימושים :

נותן השירותים יעביר לחברה נתונים מפורטים אודות ההטבות שמומשו אחת לחודש במבנה מפורט הכולל את הפרטים הבאים לכל הפחות :

- 1.1. מועד הזמנת הקופון על ידי החברה ;
- 1.2. כמות הקופונים ;
- 1.3. פירוט ההטבה ;
- 1.4. קוד סוג ההטבה ;
- 1.5. קוד קופון ההטבה שמומש ;
- 1.6. זהות בית העסק ;
- 1.7. מיקום בית העסק בו מומשה ההטבה ;
- 1.8. מועד מסירת הקופון לחברה ;
- 1.9. מועד מימוש הקופון (תאריך ושעה) ;
- 1.10. סיכום עלות

2. דוח בתי העסק :

- 2.1. פירוט ההטבה
- 2.2. קוד סוג ההטבה
- 2.3. זהות בית העסק
- 2.4. מועד סיום ההתקשרות

3. דוח שירות לקוחות :

- 3.1. נותן השירותים יעביר לחברה דוח שירות לקוחות עם נתונים מפורטים אחת לחודש הכולל את הפרטים הבאים לכל הפחות :
- 3.2. מועד הפנייה ;
- 3.3. מועד מענה ;
- 3.4. פירוט הפנייה ;
- 3.5. אופן הטיפול ;
- 3.6. מועד סגירת הטיפול ;
- 3.7. משך שיחות ;
- 3.8. זמני ההמתנה ;
- 3.9. התפלגות זמני ההמתנה ;
- 3.10. התפלגות נטישות של שיחות ;
- 3.11. תלונות ופניות מצד מתנדבים ;

3.12. סטטוס טיפול בתלונות;

3.13. כל דוח נוסף ו/או אחר על פי שיקול דעתה הבלעדי של נתיבי איילון.

SLA – מרכז שרות לקוחות טלפוני

1. מרכז שרות הלקוחות הטלפוני של המפעיל יפעל בשעות ובימים כדלקמן:

1.1. שירות לקוחות –

1.1.1. ימים א' עד ה' בין השעות 08:00 ל- 17:00.

1.1.2. ו' – סגור.

1.1.3. שבת – סגור.

1.2. מענה טכני –

1.2.1. ימים א' עד ה' בין השעות 08:00 ל- 21:00.

1.2.2. ו' וערבי חג מהשעה 08:00 ועד שעה לפני כניסת שבת/חג.

1.2.3. שבת – יפעל במשך שלוש שעות לאחר שעה מצאת השבת.

2. **מרכז שרות הלקוחות הטלפוני יעמוד ביעדים הבאים:**

#	פרמטר	יעד	הערות
1	זמן מענה לשיחות	95% מענה אנושי תוך 50 שניות	
2	מתן אפשרות לחזרה למתנדב אשר ביקש לא להמתין על הקו	תוך 30 שניות	נותן השירותים יכול פונקציה לבחירת המתנדבים האם להמתין על הקו למענה של נציג או להשאיר מספר טלפון לצורך חזרה במועד מאוחר יותר.
3	זמן חזרה למתנדב אשר ביקש לא להמתין על הקו	עד שעתיים	
3	עדכון לגבי מצב התור	כל 20 שניות ובכל שינוי במקומו בתור.	

טבלת פיצויים מוסכמים

מס'	נושא	סכום הפיצוי המוסכם
.1	הקצאת קופון אשר לא ניתן לממש אותו בפריסה ארצית, כהגדרת בהסכם	30% הפחתה בתשלום לקופון (אי הקצאת מעל 5 סוגי קופונים בפריסה ארצית עשויה להוות עילה לביטול ההסכם לאלתר – הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה)
.2	עיכוב בשליחת הקופון	על כל יום עיכוב, מעבר ל-7 ימים, בהקצאת קופונים לחברה מכוח הזמנה כמפורט בסעיף 2.2 למפרט השירותים - 200 ₪
.3	אי עמידה בדרישות בקשר למענה הטלפוני בהתאם לנספח א' 2	50 ש"ח למקרה
.4	אי עמידה בתדירות הדיווח של הדוחות השונים המפורטים בנספח א' 1	100 ₪ ליום עיכוב עד ל-14 ימים 200 ₪ ליום עיכוב מהיום ה-15 ומעלה
.5	עיכוב בהגשת החוזים החתומים כמפורט בסעיף 8.1 למפרט השירותים	250 ש"ח ליום עיכוב עד ל-14 ימים 500 ש"ח ליום עיכוב מהיום ה-15 ומעלה

נספח ב'

מסמכי המכרז

הנדון : התחייבות נותן השירותים לשמירת סודיות

אני/ו הח"מ, _____, ת.ז.ח.פ.ע.מ. _____, מצהיר/ים בזאת כלפי חברת נתיבי איילון בע"מ (להלן: "נתיבי איילון"), כי ידוע לי שלצורך תפקידי/נו במתן שירותים לנתיבי איילון (להלן: "השירותים"), ייחשף בפנינו ו/או יגיע לידיעתנו/נו מידע של נתיבי איילון, וכי ידוע לי/נו 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 המצוי במשרדה ו/או הקשור בה ו/או בפרויקטיה ו/או בלקוחותיה ו/או בעובדיה ו/או בצדדים שלישיים עם 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 ו/או אומדנים ו/או כתבי כמויות ו/או חישובים ו/או מסמכים, 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/נו בעל-פה, בכתב ו/או בכל צורה ו/או בכל מדיה אחרת, במסגרת ביצוע תפקידי/נו 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 תפקידי/נו ומתן השירותים, בהסכמת נתיבי איילון, ולטובתה בלבד.
3. למסור לנתיבי איילון, כל חומר ו/או מידע שיימצא ברשותנו/נו ו/או בשליטתנו/נו, הקשור לביצוע תפקידי/נו ולמתן השירותים ו/או שנוצר במהלך ביצוע תפקידי/נו ומתן השירותים, מייד עם דרישתה הראשונה של נתיבי איילון, וכן בכל מקרה של סיום תפקידי/נו, ובלא קשר לסיבת סיום תפקידי/נו כאמור, וזאת מיד עם מתן הודעה בדבר סיום תפקידי. אם וככל שתינתן הסכמת נתיבי איילון, מראש ובכתב, לייצור עותקים מן המידע, אזי, אני/נו מתחייב/ים להשיב לנתיבי איילון גם כל עותק כאמור או, בהתאם להנחיות נתיבי איילון, להשמיד/לגרוס את כל העותקים שיהיו מצויים ברשותנו/נו, מיד עם דרישתה הראשונה של נתיבי איילון.
4. אני/נו מודע/ים לכך שהפרת התחייבויותיי/נו 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/נו מסכים כי נתיבי איילון תהיה זכאית, במקרה של הפרת איזו מהתחייבויותיי/נו 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

מהתחייבויותינו 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 התחייבויותינו 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 התחייבותינו כאמור בכתב התחייבות זה הנן מעיקרי ההתקשרות שבינינו לבין נתיבי איילון, וכי במקרה של הפרת התחייבותינו לפי כתב התחייבות זה תחשב כהפרה יסודית של ההתקשרות שבינינו לבין נתיבי איילון.
10. סמכות השיפוט ביחס לכתב התחייבות זה תהיה נתונה לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל אביב-יפו בלבד.

ולראייה באתי/באנו על החתום:

תאריך:

שם:

ת.ז./ח.פ.

חתימה:

תאריך: _____

לכבוד
חברת נתיבי איילון בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: הצהרה על העדר תביעות וכתב ויתור

אני החתום מטה, _____, נותן שירותים לפי הסכם מס' _____ (להלן: "ההסכם"), מצהיר בזה כלפיכם, כי בכפוף לתשלום סך של _____ ש"ח בתוספת מע"מ, כמפורט בחשבון סופי ואחרון עבור התמורה המגיעה לי בגין ו/או בקשר עם מתן השירותים, אין לי ולא תהיינה לי כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מכל מין וסוג שהוא כלפיכם ו/או כלפי מי מטעמכם, בגין או בקשר עם מתן השירותים נשוא ההסכם. הריני לאשר בזה כי הסכום הנ"ל מהווה תמורה מלאה, סופית ומוחלטת לה אני זכאי בגין כל האמור.

לראייה באתי על החתום מרצוני הטוב והחופשי ללא כל לחץ וכפיה ולאחר שהובהר לי תוכנו של מסמך זה והשלכותיו.

מסמך זה נחתם כדין, על ידי, בשמי ובשם כל מי שפעל עבורי או מטעמי במתן השירותים ובביצוע העבודה.

נותן השירותים

תאריך

(שם, חתימה וחותמת)

אישור עריכת ביטוח

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים	
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>			
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור
שם: חברת נתיבי איילון בע"מ	שם: _____	<input type="checkbox"/> נדל"ן	<input type="checkbox"/> משכיר
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.	<input type="checkbox"/> שירותים	<input type="checkbox"/> שוכר
מען: שד' נים 2 ראשון לציון	מען: _____	<input type="checkbox"/> אספקת מוצרים	<input type="checkbox"/> זכיון
		<input checked="" type="checkbox"/> אחר: הטבות למתנדבים	<input type="checkbox"/> קבלני משנה
			<input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים
			<input type="checkbox"/> מזמין מוצרים
			<input type="checkbox"/> אחר: _____

כיסויים

כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח X	גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח
	מטבע	סכום					חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	\$						רכוש
							מבנה
							אובדן תוצאתי
	\$						רכוש מקבל האישור
318	302	\$	2,000,000				צד ג'
321	304						
322	305						
328	306						
329	307						
	312						
	315						
	317						
302 304 309 319 328		\$	5,000,000				אחריות מעבידים
		\$					אחריות המוצר
326	301	\$	1,000,000				אחריות מקצועית
327	303						
328	304						
325	321						
	332						

		\$						אחריות בעלי מחסנים
		\$						סחורה בהעברה

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):

022

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור
המבטח: