



מכרז פומבי מס' מפ/21/376

לקבלת מענה טלפוני במיקור חוץ

עבור קרן קימת לישראל

תאור כללי של השירותים

קרן קימת לישראל (להלן: "ק"ל") מזמינה בזאת הצעות למתן שירותי מענה טלפוני במיקור חוץ למוקדי ק"ל והכל בכפוף להוראות האמורות במסמכי המכרז ובנספחיהם (להלן ובכלל זה: "המכרז" ו/או – "השירותים").

טבלת ריכוז מועדים ולוחות זמנים בהליך המכרז

<u>מועדים</u>	<u>פעולה</u>
מיום 14 לחודש פברואר 2021 עד ליום 16 לחודש מרץ 2021	עיון במסמכי המכרז באתר האינטרנט שכתובתו http://www.kkl.org.il תחת הכותרת מכרזים
עד ליום 28 לחודש פברואר שנת 2021 בשעה 12:00.	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה לכתובת מייל לגבי זיוה פנחס בדוא"ל michraz-log@kkl.org.il טל' 02-6583421 לבירורים בלבד.
ביום 14 לחודש מרץ שנת 2021 עד לשעה 12:00 בלבד.	המועד האחרון להגשת הצעות (להלן: "המועד הקובע") יש להניח בתיבת המכרזים במשרד הראשי של הקרן הקימת לישראל, ברחוב קק"ל 1, ירושלים
120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות	מועד תוקף ההצעה
12 חודשים + 4 אופציות לשיקול דעתה של קק"ל.	תקופת התקשרות

קק"ל רשאית לשנות מועדים אלו ו/או לבצע שינויים / תיקונים במסמכי המכרז, טרם סיום ההליך, הודעות כאמור יפורסמו באתר האינטרנט ובאחריות המשתתף להתעדכן באופן שוטף באתר. על המועדים החדשים יחולו כל ההוראות אשר חלו על המועדים שקדמו להם, והכל מבלי שלמשתתפים תהיה טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בהקשר לכך.

מענה טלפוני לפניית ותלונות הציבור

כללי:

כארגון קולט קהל וללא עלות ומצהיר על מדיניות "עם הפנים לרווחת הציבור", קיימת חשיבות רבה והנמקה לכך שאנו מחויבים לשמור על רצף מענה לפניית הציבור, ובמיוחד בתקופת הקורונה – הבהרת הסייגים על פי הנחיות משרד הבריאות, ואף בימי חופשת הקיץ, בהם הציבור מרבה לבקר באתרי קק"ל ומשתתף באירועים שקק"ל מארגנת.

לאור טיפול אגף פניות הציבור במתן מענה לכלל הפונים הן במערכת פניות הציבור, מוקד הטלפוני והן במרשתת / רשתות חברתיות ועוד, עולה צורך להשיב לפונים גם בעת שמוקד פניות הציבור אינו פעיל –

אחרי שעות וימי פעילות קק"ל – ימים א-ה בשעות 08:00 – 16:00 וכאשר מתקיימת חופשת חגים, ראש השנה, יום הכיפורים, וכן חופשה מרוכזת בקק"ל בימי חוה"מ סוכות.

המענה במיקור חוץ גם בעת שהמענה הטלפוני של המוקד תפוס (שיחה זולגת).

כמות הפניות, הרישום והתיעוד מחייבים מענה תמידי ולא מצטבר.

אגף פניות הציבור משיב בכל הנושאים ולגבי כלל פעילות יחידות קק"ל והנהלתה וממוצע הפניות / תלונות הינו בין 800 – 1500 פניות בחודש אחד. כ- 50% ומעלה ממספר הפניות / תלונות מגיע לאחר שעות הפעילות.

השירות, חייב לכלול מענה זמין, מפורט ומתועד המועבר לאגף קק"ל במייל ובאפליקציית קישורית כגיבוי.

חשוב להקפיד על מתן מענה איכותי ואדיב.

המענה הניתן בתלונות ופניות בנושאים רבים ומגוונים :

כריתות עצים, עיקולים / חשבוניות / כספים, מכרזים, התראות ודיווח על שרפות / קרנות ומלגות, תלונות בנושא תחזוקה וניקיון באתרים, לינה ביערות, הצתות, אזרחים שנתקעים בשירותים ומאחורי שערים של קק"ל, תאונות באתרי קק"ל, פניות בנושא מקרקעין ועוד נושאים רבים אחרים.

רקע

1. מקרקעי הייעור שבניהול קרן קימת לישראל, הינם שטחים פתוחים ובהם בין היתר, יערות, חורש טבעי, שטחים עשבוניים וטרשיים, הכוללים משאבי טבע ונוף.
2. יערות ואתרי קק"ל נגישים ופתוחים לרשות הציבור הרחב **בחינם** ללא תמורה בכל ימות השנה, קק"ל מפתחת במקרקעי הייעור, מערכות טיילות ונופש, פארקים חניונים, דרכי נוף, מצפורים, סינגלים, שבילי הליכה עוד...
3. מקרקעי הייעור משתנים בהתאם ל: תנאי מזג אוויר, מפגעי טבע, שריפות יער, פעילות מבקרים, התנהגות אוכלוסיות שלא שומרות על היער, משאירים אשפה גלויה, נוסעים בפראות ברכבים ממונעים, משאירים גחלים לוחשות, שוברים, הורסים ושורפים ברזים, ספסלים, שולחנות ומתקנים, עוקרים ומנתצים שלטים מצבות ואנדרטאות ועוד...
- בשטחים נרחבים שכאלה, איננו ערוכים להגיע בתדירות גבוהה לכל פינה ביער ואיננו מעודכנים בכל מפגע וזאת בשונה מניהול פארקים עירוניים או גנים לאומיים.**
- אין לנו היכולת להגיע ולתת מענה מידי.**
4. על קק"ל כגורם מנהל/מחזיק/מפעיל את מקרקעי הייעור, חלה חובת הזהירות כנדרש בחוק כלפי המבקרים במקרקעין והיא פועלת להבטיח את שלום המבקרים, על ידי נקיטת אמצעים בהיבט הפיזי, בשילוט, הסברה, הכוונה, פיקוח והנחייה בשטח,

ייתר על כן נדרשת זהירות בהנחיה ובמתן מענה טלפוני.

קק"ל פועלת ע"פ תורת הבטיחות למבקרים במקרקעי הייעור והנהלים המחייבים. על מנת למסד את נושא בטיחות המבקרים במקרקעי הייעור גיבשה קק"ל תורת בטיחות למבקרים, אשר מתעדכנת מעת לעת, עפ"י הוראות הדין ובהסתמך על הניסיון והלקחים המצטברים לאורך השנים.

מסמכי הליך זה כוללים

1. **הזמנה להציע הצעות וטבלת מועדים להליך:**
בנוסף, על הליך זה יחולו **תנאים כלליים להגשת הצעות** (פורמט מדף מס' 1-16 מהדורה חדשה) לא מצורף להזמנה זו, מפורסם באתר האינטרנט של קק"ל שכתובתו: <http://www.kkl.org.il> בקטגוריית מכרזים, תנאים כלליים להגשת הצעות.
 2. **נספחים:**
נספח א' - דרישות מקדמיות.
נספח ב' - שלבי בדיקת ההצעה ואמות מידה לבחירת הזוכים.
נספח ב'(1) - רשימת גופים לצורך בדיקת פרמטר איכות ודרישות מקדמיות.
 3. **חוזה:**
על חוזה זה יחולו **התנאים הכלליים לחוזה למתן שירותים / ביצוע עבודה** (פורמט מדף 2-16 מהדורה ראשונה) המסמך לא מצורף להזמנה זו, אלא מפורסם באתר האינטרנט של קק"ל שכתובתו: <http://www.kkl.org.il> בקטגוריית מכרזים, תנאים כלליים לחוזים.
 4. **נספח ג' (מצורף לחוזה) – נספח מפרט העבודה**
 5. **טפסים ומסמכים שהמזיע נדרש למלא או לצרף להצעה:**
טופס 1 - פרטים והצהרה על מעמד משפטי וזכויות חתימה.
טופס 2 - כתב הצהרה והצעת מחיר – "נספח התמורה".
טופס 3 - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
טופס 4 - הצהרה והתחייבות על היעדר ניגוד עניינים ושמירת סודיות.
טופס 5 - ביטוח
 6. **להצעה יש לצרף את המסמכים הבאים:**
 - קורות חיים של מבצע הסקר כפי הגדרתו בהליך זה.
 - יש לצרף פירוט ניסיון בביצוע סקרי הערכות אבטחת מידע (נספח ב' (1)).
 - יש לצרף רשימת ממליצים בגופים בהם בוצע סקר דומה.
 - יש לצרף שני דוחות לדוגמא (יש להשחיר כל סימן של הגוף בו בוצע הסקר).
- כל המסמכים המפורטים להלן בין שהם מצורפים ובין שלא לרבות צרופות שיצורפו להצעה מהווים יחדיו את החוזה ומסמכיו. נותן השירותים יגיש את הצעתו עם כל הטפסים והמסמכים בהליך זה, לרבות עם מסמכי ההבהרות, ככל ויהיו כאלה.
- קק"ל רשאית לדרוש, בכל שלב, מכל מציע להגיש מסמכים נוספים, ו/או הבהרות נוספות, בכתב או בע"פ, הן לבחינת המציע באופן כללי, הן ביחס לאנשי המקצוע אליהם התייחס המציע בהצעתו והן לנושאים נוספים הנדרשים ממהותו של הליך זה.

נספח א' – דרישות מקדמיות

רשאים להציע הצעות מציעים העומדים בעצמם במועד הגשת ההצעות במכרז, בכל התנאים המפורטים להלן במצטבר:

1. זהות המציע:
המציע הינו עוסק מורשה או תאגיד רשום כדין בישראל, העומד בכול הדרישות במצטבר.
 2. מבצע הפעילות לעניין הליך זה – הינו מי שיעמיד המציע לטובת ביצוע הפעילות בקק"ל ואשר יבצע את הפעילות בעצמו מטעם המציע לאורך כל תקופת ההתקשרות של המציע עם קק"ל.
 3. ניסיון:
 - 3.1. המציע יהיה בעל ניסיון מקצועי מוכח מעל 3 שנים בביצוע שירות מענה טלפוני במיקור חוץ במשך 24/7 למוקדי פניות לציבור (להלן: "השירותים") של 10 גופים לפחות בשנה.
 - 3.2. המציע מעסיק 20 עובדים לפחות במתן השירותים.
- לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיפים 3.1 ו- 3.2 על המציע למלא את הטבלה נספח ב(1)**
- 3.3. המציע בעל יכולת טכנית לקבל פניות טלפונית ולהעבירן באמצעות מערכת ממוחשבת לקק"ל.
 - לצורך עמידה בתנאי זה יש לצרף להצעה את פרופיל המציע ובו תפורטנה יכולותיו הטכניות.
 - 3.4. על המציע להיות בעל יכולת להעביר לקק"ל דוחות מעקב שוטפים.
 - לצורך עמידה בתנאי סף זה, על המציע לצרף שתי דוגמאות של דוחות חודשיים מול גופים שונים.

נספח ב' – שלבי בדיקת ההצעה ואמות מידה לבחירת הזוכים

1. **הליך זה יתנהל בשני שלבים:**
 - א. **שלב הראשון** - בשלב זה ייבדקו עמידה בדרישות הסף ורכיב האיכות בלבד.
 - ב. **שלב שני** - רק מציעים שינוקדו בניקוד של 70 ומעלה ברכיב האיכות (28 נק' לפחות) יעברו לשלב השני. מציעים אלה בלבד והצעת המחיר שלהם תיפתח **למציעים שלא ימצאו מתאימים תשלח הודעה מתאימה.**
2. **אופן הגשת הצעת המחיר בשלב השני:**
 - א. **הצעת המחיר** של המציע תוגש בהתאם לטופס הצעת המחיר בהליך זה – "נספח התמורה", ותיחתם על ידי מורשי החתימה של המציע בתוספת חותמת המציע.
 - ב. הצעת המציע תהא נקובה בשקלים חדשים ותכלול את התמורה המלאה בעד מתן השירותים.
 - ג. תנאי תשלום התמורה יחולו בהתאם לאמור בחוזה המצורף להליך זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
3. קק"ל תבחר את הזוכה, אשר צירף את כל המסמכים הנדרשים לאחר בחינת עמידתו בכל דרישות ההליך ואשר יקנו לה את מירב הנקודות לפי האמור להלן:
4. בהליך זה הבחירה תהיה לפי ציון מיטבי משוקלל המורכב מחיבורם של ממד העלות (המחיר וממד האיכות, כאשר ממד העלות יקבל משקל של 60% וממד האיכות יקבל משקל של 40%.
5. **חישוב ממד המחיר:**

המחיר הנמוך ביותר שינקב מבין הצעות המחיר ינוקד ב- 60 ויתר הצעות המחיר, ינוקדו בציון נמוך יותר באופן יחסי לגובה ההצעה לעומת ההצעה הזולה ביותר.

$$P_p = \frac{P_{min}}{P_n} \times 60$$

P_n

P_p = מספר הנקודות שתקבל ההצעה.

P_{min} = המחיר הנמוך ביותר שנקב בהליך.

P_n = המחיר שנקב בהצעה.

חישוב ממד האיכות:

1. ניקוד ההצעה יהיה בהתאם לאמות המידה המפורטות בטבלה להלן:

פרמטר	ניקוד מקס'	פירוט
המציע בעל ניסיון מוכח במתן שירותי מיקור חוץ בחמש השנים האחרונות, של גופים העוסקים באחד מהנושאים הבאים:	30	1-2 גופים 10 נק' 3-4 גופים 20 נק' 5 גופים ומעלה 30 נק' לצורך קבלת הניקוד בסעיף זה על המציע למלא את הטבלה נספח ב' (1) להלן.
ניסיון במתן ואיכות השירות	70	35 נק' על המלצות ו- 35 נק' על התרשמות. בפרמטר זה תבחן קק"ל את נותן השירותים להמלצות קיימות מגופים להם סיפק את השירותים בעברו המקצועי בחמש השנים האחרונות. טרם הגשת ההצעה קק"ל תתייחס בין היתר למידת שביעות רצון הממליצים מאיכות העבודה של נותן השירות, לזמינות, עמידה בלוחות זמנים. קק"ל שומרת לעצמה את הזכות לדגום את אחד הגופים או יותר בהתאם למסמכים שצוינו על ידי המציע והכל בהתאם לשיקול דעתה.
סה"כ	100	סה"כ 40 נק'

נספח ב' (1) - נתונים לצורך בחינת פרמטר איכות ועמידה בדרישות המקדמיות

1. אני הח"מ _____ משמש כ _____ אצל המציע מצהיר ומאשר כי למבצע השירות _____ שם ת.ז. _____ ניסיון מקצועי מוכח של לפחות 5 שנים במתן השירותים

2. רשימת הלקוחות שלהם ניתנו השירותים:

מס"ד	שם הגוף עבורו ניתן השירות	מהות השירות	מועד מתן השירותים	מספר עובדים המועסקים באותו גוף	שם איש קשר	טלפון
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

טופס מס' 1

פרטים והצהרה על מעמד משפטי של המשתתף וזכויות חתימה

א. מעמד משפטי _____ (תאגיד / עוסק מורשה...) מס' ע.מ.ח.פ. _____

* יש לצרף תדפיס מרשם החברות/רשם השותפויות.

ב. פרטים כלליים

שם: _____ כתובת: _____ דוא"ל: _____

שם איש קשר למכרז זה: _____ תפקיד: _____

טלפון: _____ נייד: _____ פקס: _____

ג. שמות בעלי זכות החתימה

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	דוגמת חתימה

ד. שמות השותפים (במקרה שהמשתתף מאוגד בשותפות)

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	דוגמת חתימה

ה. שמות בעלי שליטה משמעותיים במשתתף –

המחזיקים בעשרים וחמישה אחוזים או יותר מהערך הנקוב של הון המניות המונפק של המשתתף ו/או מכוח ההצבעה במשתתף ו/או שהנו רשאי למנות עשרים וחמישה אחוזים או יותר מהדירקטורים במשתתף.

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	% שליטה

בחתימתנו אנו מאשרים כי קראנו והבנו את כל האמור בהזמנה להציע הצעות והדרש בו ואנו מסכימים לכל האמור בו עמוד 10

חתימת מורשה חתימה של המשתתף + חותמת המשתתף

אישור זכויות חתימה (כאשר המציע הינו חברה)

אני הח"מ, עו"ד _____ מרחוב _____ המשמש כיועץ משפטי של המציע, מאשר בזה כי ה"ה _____ ת.ז. _____ וה"ה- _____ ת.ז. _____ אשר חתמו על "הצהרת המציע" הנ"ל בפני וכן על כל יתר מסמכי ההצעה שמטעם חברת _____ (להלן: "המציע"), הינם מוסמכים לחתום והם מורשה החתימה מטעם המציע על כל מסמכים הללו, וכי נתקבלה החלטה כדין על ידי המציע, בהתאם למסמכי ההתאגדות שלו, להשתתף במכרז ולהסמיך את הנ"ל לחתום על כל המסמכים הללו, באופן שחתימת:

- כל אחד מהם בנפרד
 - שניהם יחדיו
- (מחק את המיותר)

בצירוף חותמת החברה או שמה המודפס, תחייב את החברה לכל דבר ועניין.

תאריך _____ חתימת עורך הדין _____ חותמת _____

אישור זכויות חתימה (כאשר המציע איננו חברה)

אני הח"מ, עו"ד _____ מרחוב _____ מאשר בזה כי הופיעה בפני גב"מר _____ ת.ז. _____ (המציע) וחתם/מה על "הצהרת המציע" שלעיל בפני וכן על יתר מסמכי ההצעה, וזאת לאחר שהזהרתי אותו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת שאם לא כן ת/יהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק.

תאריך _____ חתימת עורך הדין _____ חותמת _____

טופס מס' 2

כתב הצהרה והצעת מחיר – "נספח התמורה"

1. אני הח"מ משמש כ_____ אצל המשתתף ומורשה חתימה בשם המשתתף בכל הקשור להליך זה, מאשר שהמשתתף ו/או כל גורם מוסמך מטעמו קרא בעיון את מסמכי ההזמנה להציע הצעות, השירות המבוקש, החוזה על כל פרטיהם והמסמכים המצורפים להם בעיני בעל מקצוע, ולאחר שקיבלנו כל מידע נוסף שנדרש על ידינו, מצהיר כי הבנתי את תוכנם ואנו מקבלים על עצמינו את כל האמור בהליך זה, ולכן מצהירים ומתחייבים לבצע את הנדרש בהתאם למסמכי ההליך ודרישות קק"ל שיתקבלו מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות ואנו מוותרים בזאת באופן מלא, מוחלט ובלתי חוזר, על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם האמור.
2. לאחר שקראתי בעיון את תנאי ההליך להגשת הצעות וההסכם, מגיש בזאת הצעתי למתן השירותים כהגדרתם ובהתאם לתנאים המפורטים במסמכים הנ"ל:

המחיר המוצע על ידי הינו _____ ובמילים _____ כולל מע"מ שהינו סכום התמורה הקבוע והסופי ("Fix-Price"), וזאת בגין מתן השירותים, כמפורט בנספח ג' מפרט העבודה לקק"ל לחודש.

(המשקולת בגין חלק זה של ההצעה הינה 60% מתוך 100% משקולת כללית להצעת המחיר)

3. התמורה המוגשת על ידינו בטופס הצעת המחיר הנה מלאה, סופית ומוחלטת וכוללת את כל המיסים והאגרות ככל שיחולו ובכלל זה מלוא ההוצאות הנלוות הכרוכות בביצוע העבודות, לרבות הוצאות נסיעה, דלק והוצאות משרדיות וכי לא נהיה זכאים לכל תוספת ו/או תמורה נוספת מעבר לקבוע בהצעה ובחוזה לרבות תוספת או הצמדה למדד.
4. ידוע לנו, כי התשלום יבוצע בתנאים המפורטים בחוזה ולכל תשלום יתווסף מע"מ בשיעור החוקי התקף במועד ביצוע התשלום.

לראיה באתי על החתום:

השם הרשום של המשתתף: _____ מס' ח.פ.ת.ז: _____

תאריך: _____ חתימת מורשה חתימה: _____

טופס מס' 3

תצהיר לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים

1. אני הח"מ _____, בעל ת.ז. מס' _____ המשמש כ _____ אצל _____ המשתתף במכרז זה (להלן: "המשתתף") מצהיר/ה בזאת כי המשתתף ו/או בעל זיקה במשתתף (כמשמעו בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי (2) עבירות לפי: (א) חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991; ו/או (ב) חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; ו/או (ג) עבירות המנויות בתוספת השלישית לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב-2011; ואם הורשעו ביותר משתי (2) עבירות כאמור – כי במועד האחרון להגשת ההצעות חלפה שנה אחת (1) לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
- "בעל זיקה" ו- "הורשע" – כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976. קק"ל תהיה רשאית שלא לפסול משתתף אשר לא התקיים בו התנאי המקדמי האמור בסעיף זה לעיל, וזאת בהתאם להחלטה שתתקבל לשם כך על ידי ועדת המכרזים בהתאם להוראות סעיף 2ב(1) לחוק עסקאות גופים ציבוריים.
2. כמו כן, הנני מצהיר/ה בזאת, כי מתקיים אחד מאלה (יסומן ע"י הח"מ בעיגול):
- a. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המשתתף;
- b. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המשתתף והוא מקיים אותן;
- i. אם המשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות, הוא מצהיר על התחייבותו לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: "משרד העבודה והרווחה") לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ובמידת הצורך, לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; ואולם לא תינתן הנחיה כאמור שיש בה כדי להטיל נטל כבד מדי כהגדרתו בסעיף 8(ה) לחוק שוויון זכויות;
- ii. התחייב המשתתף בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה לפי הוראות פסקת משנה (א) ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור באותה פסקת משנה - הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא פעל ליישומן;
- iii. המשתתף מצהיר על התחייבותו להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות
3. זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

המצהיר/ה

אישור עורך דין

מכרז פומבי מס' מ/376/21 למתן מענה טלפוני במיקור חוץ 24/7 עבור קק"ל עמוד 15 מתוך 32

אני הח"מ, עו"ד _____, מ.ר. _____, מאשר בזאת כי התצהיר נחתם על ידי ה"ה _____, ת"ז _____, המורשה בחתימתו לחייב את _____ (להלן: "המשתתף") בהתאם להוראות תקנון המשתתף ובהתאם לכל דין ואחרי שהזרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפניי.

עו"ד

טופס מס' 4

הצהרה והתחייבות לשמירת סודיות וכתב הצהרה – גילוי נאות

הואיל: וידוע לי כי מתוקף התקשרותי עם קק"ל, יגיע לידי ולמי מטעמי ו/או יימסר לידי ולמי מטעמי ו/או עלול להגיע לידי ולידי מי מטעמי מידע סודי כהגדרתו להלן;

והואיל: והוסבר לי וידוע לי כי במהלך התקשרותי עם קק"ל ובמסגרתה יתכן ואקבל לחזקתי ו/או לחזקת מי מטעמי לרבות לעובדיי, מידע או ידע סודי כהגדרתו להלן, אשר חשיפתו בכל דרך ובכל היקף עלולה לגרום לקק"ל ו/או למי מטעמה נזקים כבדים ביותר ומהווה עבירה פלילית לפי סעיף 118 לחוק העונשין התשל"ז – 1977;

אשר על כן, אני ומי מטעמי, לרבות עובדיי אשר יהיו מעורבים בהתקשרות עם קק"ל, מתחייבים בזאת כלפיכם, באופן מוחלט ובלתי חוזר כדלקמן:

- לעניין כל הוראות כתב התחייבות זה – "מידע סודי" ו/או "ידע סודי" משמעו כל אחד מאלו: חפץ, דבר, עניין, ידע, מידע, מסמך (בין מקור ובין העתק ולרבות העתק שהוכן על ידינו) הקשורים, כולם או מקצתם, במישרין או בעקיפין, לקק"ל ו/או למי מטעמה, לרבות, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, מידע כתוב או בעל פה מכל מין וסוג שהוא, לרבות בתעתיק, בתקליטור, במדיה נשלפת, בדוא"ל או בכל כלי אחר העשוי לאצור כל מידע, הקשור לקק"ל ו/או מי מטעמה, מידע על מוצרים, פרויקטים, מיזמים, תהליכי פיתוח, תרשימי זרימה, פרטים על שיטות עבודה, תוכנות, בקשות פטנטים, סימני מסחר, מדגמים, הליכים משמעותיים, שמות עובדים או כל שם של גורם הקשור לקק"ל במישרין ו/או בעקיפין, מיזמים משותפים, הסכמים מכל מין וסוג, מכרזים, חוות דעת, מחירים, סכומים, שיעורי הנחות, הצעות מחיר, תנאי עבודה, חישובי שכר, נתוני שכר, מידע שיווקי, נתונים כספיים, דו"חות כספיים, נתוני בקרת איכות, קשרים מסחריים, נתונים על מוניטין וניהול, הקלטות שמע, הקלטות וידאו, ו/או כל נתון, מידע וידע אחר הקשור במישרין ו/או בעקיפין עם קק"ל.
- הנני מתחייב לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של כל מידע סודי ו/או ידע סודי הקשור והנובע במישרין ו/או בעקיפין מהתקשרותי עם קק"ל על ידי ו/או על ידי מי מטעמי, לרבות עובדיי לקק"ל ו/או למי מטעמה.
- אני וכל הבא מטעמי לרבות עובדיי, מתחייבים להשתמש במידע הסודי ו/או בידע הסודי אך ורק למטרה לשמה נמסר לנו המידע הסודי או הובא לידיעתנו במסגרת ההתקשרות עם קק"ל ובכפוף לאמור לעיל, לא לעשות כל שימוש במידע ו/או לפרסמו ו/או לצטטו ו/או להעבירו ו/או להודיעו ו/או למוסרו ו/או להביאו לידיעת כל אדם או גוף אחר מלבד הגורם המזמין בקק"ל, וכן לא להוציא את המידע הסודי מחזקתנו או כל חומר אחר שהגיעו לרשותנו במישרין ו/או בעקיפין מקק"ל כלשהו.
- הנני מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים באופן קפדני כדי לקיים את התחייבותי והתחייבותי מי מטעמי, לרבות עובדיי על פי כתב התחייבות זה, לרבות, שמירה על סודיות במידע ונקיטת כל האמצעים הדרושים מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת לשמירת המידע הסודי ומניעת פרסומו בכל דרך אפשרית.
- הנני מתחייב כי עם סיום ההתקשרות עם קק"ל להשיב לקק"ל כל מסמך ו/או חומר ו/או מידע סודי הנמצא ברשותנו ו/או בשליטתנו, ולא לפגוע בדרך כלשהי במוניטין של קק"ל.
- הנני מצהיר בזאת כי ידוע לי, כי כל מידע ומסמכים אשר יגיעו לידיי במסגרת ההתקשרות עם קק"ל, הינם סודיים ואין לפרסמם. מבלי לגרוע מן האמור, הנני מתחייב שלא להוציא מסמך או כל חומר כתוב ממוחשב כלשהו מתחומי קק"ל אלא בהרשאה מראש ובכתב של נציג קק"ל המורשה לכך.
- הנני מתחייב לשמור על חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום ההתקשרות עם קק"ל.
- הנני מתחייב כי אין בפעילותי ו/או בפעילות עובד מטעמי ו/או כל הפועל מטעמי משום המצאות במצב של ניגוד עניינים, מכל מין וסוג שהוא ובכלל זה קשרים עם גורמים אחרים שפעילותם עשויה לעמוד בניגוד עניינים ו/או אינטרסים אל מול הגשמת מטרות ההתקשרות עם קק"ל ו/או אל מול פעילותה, יעדיה ומטרותיה של קק"ל.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אני הח"מ, כ- עוסק מורשה / פטור / זעיר / מורשה/י החתימה מטעם (להלן: "התאגיד/עוסק מורשה/פטור/זעיר"), מצהיר/ים כי כיום, וכן לאורך השנתיים האחרונות, כדלקמן:

התאגיד **אינו** בעל זיקה לקק"ל – דהיינו (**במצטבר**) **אינו** מיוצג באסיפה הכללית של קק"ל¹; **אינו** מצוי בשליטת² גוף המיוצג באסיפה הכללית של קק"ל³; **אינו** מצוי בשליטת⁴ מי מהמוסדות הלאומיים (הסתדרות הציונית העולמית, הסוכנות היהודית לא"י ו/או קרן היסוד); וכן, התאגיד **אינו** מעסיק⁵ את מי מהדירקטורים בקק"ל⁶, ו/או את מי מחברי ועדת הביקורת של קק"ל⁷ ו/או את מי מנושאי המשרה⁸ בקק"ל. כמו כן, אף אחד מבעלי השליטה⁹ בתאגיד ונושאי משרה בתאגיד, ו/או מי מקרוביהם¹⁰ של בעלי השליטה ו/או נושאי המשרה בתאגיד, **אינו** חבר באסיפה הכללית של קק"ל¹¹, בדירקטוריון קק"ל, או בוועדת הביקורת של קק"ל (להלן: "הזיקה").

כעוסק מורשה/פטור/זעיר – אינני בעל זיקה לקק"ל – דהיינו (**במצטבר**) **אינני** מעסיק¹² את מי מהדירקטורים בקק"ל¹³ או את מי מחברי ועדת הביקורת של קק"ל¹⁴ או את מי מנושאי המשרה¹⁵ בקק"ל. כמו כן, אני או קרובי¹⁶ לא חברים באסיפה הכללית של קק"ל¹⁷, בדירקטוריון קק"ל או בוועדת הביקורת של קק"ל (להלן: "הזיקה").

התאגיד /הנני בעל זיקה לקק"ל, כמשמעותה לעיל יש לפרט את מהות הזיקה בטבלה מטה:

פרוט סוג הקשר ומהות הזיקה	הגורם איתו קיים קשר

זיקות אישיות

¹ מצ"ב **קישור** לרשימת הגופים המיוצגים באסיפה הכללית ובכלל זה, ברית ע"ץ - הברית הציונית העולמית של תנועת העבודה ע"ר, הברית העולמית של מרץ - יחד (ע"ר), ארצנו, הנוער הציוני - תנועת המרכז הליברלית - הנוער הציוני (ע"ר), מרכז עולמי - התנועה הציונית המסורתית ע"ר, יש עתיד - עתיד שותפות בינלאומית של תנועות נוער ציוניות פלורליסטיות ע"ר, הסתדרות המזרחי והפועל המזרחי המרכז העולמי ע"ר, בתינו עולמי, לביא עולמי, חרות עולמית, ליכוד עולמי - העמותה ליישום וביצוע עקרונות והחלטות הליכוד העולמי ע"ר, אוהבי ציון - בני ציון - התאחדות ש"ס לפעולות בגולה (ע"ר), קונפדרציה - WORLD CONFEDERATION OF UNITED ZIONISTS, הדסה - משרדי הדסה בישראל חל"צ, מעבר לקשת - התנועה הציונית ע"ר, כולנו עושים ציונות, ויצו - הסתדרות עולמית לנשים ציוניות ע"ר, המרכז העולמי של בני ברית בירושלים ע"ר, הפדרציה העולמית של הקהילות הספרדיות ההנהלה בישראל (ע"ר), מכבי תנועה עולמית ע"ר, ארגון הקהילות ובתי הכנסת האורתודוקסים בישראל ובתפוצות ע"ר, איגוד בתי כנסת קונסרבטיביים, האיגוד העולמי ליהדות מתקדמת, משלחת סטודנטים (ווגיס, יבנה עולמי ואחי) "יבנה עולמי" ארגון עולמי לסטודנטים דתיים ובני ישיבות, המועצה הציונית בישראל, אמונה עולמית - התנועה העולמית לאישה הדתית לאומית ע"ר, נעמת - תנועת נשים עובדות ומתנדבות ע"ר.

² ראה ה"ש 9 להלן.

³ ראה ה"ש 1 לעיל.

⁴ ראה ה"ש 9 להלן.

⁵ לרבות שלא בתמורה, ולרבות כחבר ועד מנהל / דירקטוריון בתאגיד/חבר ועדת ביקורת.

⁶ להלן **קישור** לרשימת חברי הדירקטוריון המכהנים בקק"ל.

⁷ להלן רשימת חברי ועדת הביקורת של קק"ל: כבוד השופט בדימוס עודד מודריק, עורכת הדין רימונה אלייני, מר אבי בלשניקוב, מר מנחם לייבוז'קי, עורך דין יאיר לחן.

⁸ להלן **קישור** לנושאי משרה נוספים.

נושא משרה - כהגדרתו בחוק החברות, התשנ"ט-1999, כלהלן:

"מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, כל ממלא תפקיד כאמור בחברה אף אם תוארו שונה, וכן דירקטור, או מנהל הכפוף במישרין למנהל הכללי"; בתאגיד שאיננו חברה - הגורמים המקבילים לאלה המפורטים לעיל. בכל מקרה של ספק, מומלץ להתייעץ עם עורך-הדין של התאגיד החותם לצורך הגדרת נושאי המשרה בו.

⁹ **שליטה/בעל שליטה** - היכולת לכוון את פעילותו של תאגיד, למעט יכולת הנובעת רק ממילוי תפקיד של דירקטור או משרה אחרת בתאגיד, וחזקה על אדם שהוא שולט בתאגיד אם הוא מחזיק מחצית או יותר מסוג מסוים של אמצעי השליטה בתאגיד.

¹⁰ קרוב כהגדרתו בחוק החברות: "בן זוג, אח או אחות, הורה, הורי הורה, צאצא, וכן צאצא, אח, אחות, או הורה של בן הזוג או בן זוגו של כל אחד מאלו.

¹¹ להלן **קישור** לרשימת חברי האסיפה הכללית של קק"ל ("חברי החברה" בקק"ל).

¹² ראה ה"ש 5 לעיל.

¹³ ראה ה"ש 6 לעיל.

¹⁴ ראה ה"ש 7 לעיל.

¹⁵ ראה ה"ש 8 לעיל.

¹⁶ ראה ה"ש 10 לעיל.

¹⁷ ראה ה"ש 11 לעיל.

א. האם יש לך¹⁸ או לבן משפחתך מדרגה ראשונה¹⁹ קשר אישי קרוב לנושא משרה בקק"ל (לרבות נושא משרה בכיר²⁰), כולל קרבה משפחתית²¹, קשרי חברות קרובים והיכרות אישית קרובה?

ב. לא / כן
פרט

ג. האם הינך או בן משפחתך מדרגה ראשונה, מקיים או קיימת שותפות או קשר עסקי²² עם נושא משרה בקק"ל (אם התקיים בעבר – נא לציין מתי נפסק)? לא / כן

פרט

ד. האם את/ה, או קרובך מכהנים או כיהנתם (במהלך השנתיים האחרונות) כנושאי משרה בכירים בקק"ל? לא / כן

פרט

ה. האם עבדת (לרבות במשרת אמן) בקרבה לנושא משרה בכיר או סייעת באופן ממשי (לרבות בהתנדבות) לקידום עניינו הפוליטי או לקידום ענייני מפלגתו של נושא משרה בכיר? (אם התקיים בעבר – נא לציין מתי נפסק) לא / כן

פרט

ו. האם את/ה משתייך/כת או השתייכת (למעט חברות כללית במפלגה), בהווה או במהלך השנתיים האחרונות, לאחד מאלה: גוף בוחר, גוף נבחר, גוף ממנה או דן במינוי לתפקידים במפלגה הנמנית על מפלגה, או לגוף הקשור למפלגה, לרבות עמותות הקשורות למפלגה כאמור? (אם התקיים בעבר – נא לציין מתי נפסק). לא / כן

פרט

ז. האם הינך מועמד/ת או היית מועמד/ת, בשנתיים האחרונות, במסגרת רשימה לכנסת או לרשות מקומית או לבחירות מקדימות במפלגה? (אם המועמדות התקיימה בעבר – נא לציין מתי נפסקה). לא / כן

פרט

¹⁸ כשמדובר בתאגיד יש להצהיר גם על בעל השליטה והשותף בתאגיד שנותן את השירותים לקק"ל.

¹⁹ "בן משפחה מדרגה ראשונה" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות.

²⁰ "נושא משרה בכיר" - דירקטור בקק"ל, מנכ"ל קק"ל וחבר ועדת הביקורת בקק"ל.

²¹ קרוב כהגדרתו בחוק החברות: "בן זוג, אח או אחות, הורה, הורי הורה, צאצא, וכן צאצא, אח, אחות, או הורה של בן הזוג או בן זוגו של כל אחד מאלו.

²² "קשר עסקי" – לרבות קשרי עבודה, או קיומו של קשר עסקי אחר בין בכסף ובין בשווה כסף.

ח. האם תרמת תרומות בכסף או בשווה כסף, בסכום של למעלה מ- 1,000 ₪, לקידום מועמדות של מי מחברי הדירקטוריון בקק"ל לתפקיד ציבורי כלשהו, במהלך השנתיים האחרונות? **לא / כן, פרט (לרבות סכומים ומועדים)**

ט. האם הינך מתמודד או בכוונתך²³ להתמודד לבחירות לקונגרס הציוני העולמי? כשמדובר בהצהרה בשם תאגיד - האם בכוונת התאגיד או נושאי המשרה בו, להתמודד לבחירות לקונגרס הציוני והאם לתאגיד קיים נציג המתמודד או המתכוון להתמודד לבחירות לקונגרס הציוני?

לא / כן, פרט

הנני מתחייב, כי אודיע בכתב לקק"ל על כל שינוי באמור בכתב התחייבות זה, שכן יתכנו שינויים בין היתר בכל הנוגע להערות שוליים 1, 6, 7, 8, בקישורים שלהלן וכן קיימת לי החובה להתעדכן בטרם ההתקשרות / מימוש אופציה בקישורים אלה. ככל שיחול שינוי אודיע על כך לקק"ל מיד עם היוודע השינוי כאמור לרבות באשר לכל חשש שיתעורר לניגוד עניינים ואפעל מיידית להסרת ניגוד עניינים זה. ככל וקיים ניגוד עניינים אשר לא ניתן יהיה להסירו, הנני מתחייב לפעול בהתאם להוראות הגורמים המוסמכים בקק"ל, לרבות יועמ"ש קק"ל או מי מטעמו.

9. ציות להוראות בטחון

הנני מצהיר, כי קראתי את חוק העונשין התשל"ז - 1977 והוראת כל דין אחר בדבר מסירת ידיעות וחובת שמירת סודות רשמיים, וברורה לי החובה המוטלת עלי, מכוח היותי בעל חוזה עם קק"ל, לשמור בסוד ידיעות המגיעות אלו עקב ביצוע החוזה, והחובה שלא למסור ידיעות ללא סמכות כדן לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלן.

הצהרה וחתומת מורשה/י החתימה של התאגיד/עוסק מורשה/פטור/זעיר:

אני הח"מ מצהיר, כי קראתי את האמור בנספח זה, הבנתי את תכנו, ואני מתחייב לקיים את ההוראות הכלולות בו, להודיע לקק"ל מיד עם היווצר חשש לניגוד עניינים, וכן ידוע לי שכל הידיעות אשר יהיו בידי ו/או אשר תגענה לידי ו/או לעובדי ו/או למי מטעמי תוך כדי ביצוע התחייבויותיי לפי חוזה זה ו/או בקשר עמו הינן סודיות ואני מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד ולהביא הוראות אלו לידיעת עובדי המועסקים על ידי בין במישרין ובין בעקיפין לשם ביצוע ההתקשרות.

תאריך

חתימה

אישור עו"ד

²³ כשמדובר בתאגיד יש להצהיר האם בכוונת התאגיד או נושאי המשרה בו, להתמודד לבחירות לקונגרס הציוני והאם לתאגיד קיים נציג המתמודד או מתכוון להתמודד.

אני, עו"ד _____ מ"ר _____ מאשר בזאת כי מר/גב' _____
ומר/גב' _____ הנם מורשים לחתום **מטעם התאגיד** וחתימתם מחייבת את התאגיד
לכל דבר ועניין. כמו כן, הריני לאשר כי הסברתי למורשה החתימה את משמעותו של כתב גילוי זה
ואת משמעות החתימה עליו.

חתימה

תאריך

טופס מס' 5

ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירותים על פי הסכם זה או על פי כל דין, על נותן השירותים לערוך ולקיים, על חשבון נותן השירותים, למשך כל תקופת ההסכם ו/או כל עוד אחריות נותן השירותים קיימת על פי הסכם זה או על פי דין, את הביטוחים המפורטים להלן, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל ובעלת מוניטין:
- א. **ביטוח חבות מעבידים** המבטח את חבות נותן השירותים כלפי עובדים המועסקים על ידי נותן השירותים על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או על פי חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ס - 1980, בגין מוות ו/או נזק גוף ו/או נזק נפשי לעובד כתוצאה מתאונה או מחלה תוך כדי ועקב ביצוע השירותים בגבול אחריות של 6,000,000 ₪ (שישה מיליון שקלים חדשים) לעובד ו- 20,000,000 ₪ (עשרים מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לשפות את קק"ל היה וייקבע, לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית, כי על קק"ל מוטלות חובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי נותן השירותים.
- היה ולא מועסקים עובדים על נותן השירותים, לנותן השירותים הזכות שלא לערוך ביטוח חבות מעבידים כמפורט בסעיף זה.
- ב. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי** המבטח את חבות נותן השירותים על פי דין, בגין אובדן ו/או נזק שייגרמו לכל אדם ו/או גוף בקשר עם או במסגרת מתן השירותים בגבול אחריות של 1,000,000 ₪ (מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לשפות את קק"ל בגין אחריות שתוטל על קק"ל למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים ו/או מי מטעם נותן השירותים וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת.
- ג. **ביטוח אחריות מקצועית** המבטח חבות נותן השירותים על פי דין בשל השירותים, בגבול אחריות של 1,000,000 ₪ (מיליון שקלים חדשים) למקרה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח כולל תקופת גילוי של 6 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח, בתנאי כי לא נערך על ידי נותן השירותים ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל למתחייב מהאמור בסעיף זה. הביטוח כאמור יכלול תאריך למפרע החל ממועד מתן השירותים. הביטוח יורחב לשפות את קק"ל בגין חבות אשר תוטל על קק"ל עקב מעשה או מחדל של נותן השירותים או של מי מהבאים מטעם נותן השירותים וזאת מגרוע מביטוח חבות נותן השירותים כלפי קק"ל.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי נותן השירותים כמפורט לעיל הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על נותן השירותים, שאינה פוטרת את נותן השירותים ממלוא החבות על פי הסכם זה. מוסכם בזאת כי למתכנן לא תהיה כל טענה כלפי קק"ל או מי מטעם קק"ל בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. ביטוחי נותן השירותים יהיו קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי קק"ל ויכללו סעיף לפיו מוותרים המבטחים על כל טענה, דרישה או תביעה בדבר שיתוף בביטוחי קק"ל. ביטוחי נותן השירותים יכללו סעיף לפיו הביטוחים המפורטים לעיל לא יבוטלו ולא יצומצמו במשך תקופת הביטוח, אלא בהודעה מראש של 30 יום למזמין, בכתב, בדואר רשום.
5. נותן השירותים פוטר את קק"ל ואת הבאים מטעם קק"ל מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש המובא על ידי נותן השירותים או על ידי מי מטעם נותן השירותים לחצרי קק"ל המשמש את נותן השירותים לצורך מתן השירותים, ולא תהיה למתכנן כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן או נזק כאמור. פטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
6. בלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם נותן השירותים, על נותן השירותים לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים על פי הסכם זה. לחלופין, למתכנן נתונה הרשות לכלול את קבלני המשנה בשם המבוטח מסגרת הביטוחים הנערכים על ידי נותן השירותים כמפורט לעיל.

גבולות האחריות הנדרשים	היקף שכר טרחה	
ניתן למחוק סעיף ג'	התקשרויות עד 100,000 ₪ (למעט אדריכל ראשי, מנהל פרויקט / מפקח, קונסטרוקטור מתכנן קרקע, מודד ומתכנן איטום - שאז יש לקבוע את גבול האחריות החל מהסכום בסעיף 2 והלאה)	1.
1,000,000 ₪.	התקשרויות מ-100,001 ₪ עד 500,000 ₪	2.
2,000,000 ₪.	התקשרויות מ-500,001 ₪ עד 1,000,000 ₪	3.
4,000,000 ₪.	התקשרויות של למעלה מ-1,000,001 ₪.	4.

חוזה / הסכם
למתן שירותי מענה טלפוני במיקור חוץ במשך 24/7 למוקדי
פניות לציבור של קק"ל
הליך מס' מפ/21/376

שנתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ שנת 2021

בין: קרן קימת לישראל;

רחוב קק"ל 1, ירושלים;

באמצעות: ירדנה טובול

טל': 02-6338045

דוא"ל: yardenat@kkl.org.il

(להלן: "קק"ל") מצד אחד

לבין:

_____ רחוב

_____ באמצעות

טל' _____; פקס: _____

דוא"ל: _____

(להלן: "נותן השירותים") מצד שני

הואיל: וקק"ל מעוניינת בקבלת שירותים כמפורט בהליך זה;

והואיל: ונותן השירותים עוסק מצהיר כי יש לו הידע, הניסיון, הכישרים והיכולות הדרושים על מנת לתת את שירותים אשר יפרטו בהסכם זה לקק"ל ללקוח ביעילות ובמומחיות;

והואיל: וקק"ל בחרה בהצעתו של נותן השירותים בהסתמך, בין היתר, על הצהרות ומצגי נותן השירותים בין היתר במסמכים שהוגשו מטעמו ובהצעתו במסגרת הליך זה.

והואיל: ונותן השירותים מסכים לספק את השירותים האמורים באמצעות חברי הצוות אותם הציע בהצעתו למכרז.

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה על ידי הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

- 1.1 כל מסמכי ההליך על כל הצרופות לו (בין אם הם מצורפים ובין אם לא) לרבות הוראות כלליות להגשת הצעות פורמט מדף 1-16 מהדורה ראשונה, ותנאים כלליים לחוזה למתן שירותים/ ביצוע עבודה פורמט מדף 2-16 מהדורה ראשונה המפורסמים באתר האינטרנט של ק"ל שכתובתו <http://www.kkl.org.il/tenders> מהווים יחד את החוזה.
- 1.2. כותרות הסעיפים הן לנוחות הקריאה בלבד ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות ההסכם.
- 1.3. הסכם זה יכנס לתוקפו רק לאחר חתימת מורשה החתימה של הצדדים עליו וכן לאחר קבלת אישור האספה הכללית של ק"ל. כל שינוי ו/או תיקון ו/או תוספת להסכם זה, יהיה לו תוקף רק אם נערך בכתב ונחתם על ידי מורשה החתימה של הצדדים להסכם זה.
- 1.4. למונחים ולמושגים הנזכרים בהסכם זה תהיה המשמעות שהוקנתה להם בחוק כהגדרתו להלן, אלא אם נקבע להם במפורש משמעות אחרת בהסכם זה או בסעיף מסעיפיו.
- 1.5. הוראות הסכם זה תחולנה על כל מי מטעם נותן השירותים אשר יפעלו מטעמו ו/או מכוחו לרבות עובדיו, שליחיו וכיו"ב.

2. הגדרות

בהסכם זה, על כל נספחיו –

- | | |
|--|------------------|
| מי שמתקיימים יחסי עבודה בינו לבין נותן השירותים, שותף או בעל מניות בנותן השירותים עצמו | "עובד" |
| כפי שיפורטו בנספח ג להלן. | "השירותים" |
| כל מידע, ידע, ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב, המופיע או נמסר בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת. | "מידע" |
| כל מידע אשר יגיע לידי נותן השירותים בקשר ללקוח, בין אם נתקבל במהלך תקופת הסכם זה או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל, אשר יימסר לנותן השירותים על ידי הלקוח ו/או מי מטעמו. על אף האמור, מידע שהינו מידע פומבי לא ייחשב סוד מקצועי. | "סודות מקצועיים" |

3. מהות ההתקשרו - הזמנת עבודה:

- 3.1. בבלי לגרוע מן האמור ביתר סעיפי הסכם זה ו/או מסמכי ההליך, השירותים יכללו בין היתר, את כל השלבים המפורטים בנספח ג' - מפרט העבודה.

4. הצהרות נותן השירותים

נותן השירותים מצהיר ומתחייב כדלקמן:

- 4.1. כי הוא מורשה על פי כל דין לבצע את השירותים נשוא הסכם זה.
- 4.2. כי הוא הבין את צרכי קק"ל ודרישותיה הקשורים לביצוע הסכם זה וכי כל הצרכים והדרישות האלו ניתנים להשגה באמצעות ההצעה שהוגשה על ידו.
- 4.3. כי הוא חתם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את נוסח המכרז על נספחיו ועל ההבהרות שניתנו לו, הבין אותם, קיבל מנציגי קק"ל את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו לגיבוש הצעתו והתחייביותיו על פי הסכם זה, ואין לו כל טענה כלפי קק"ל בקשר עם אי גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורות במתן השירות.
- 4.4. כי ידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו במהלך תקופת הסכם זה ו/או מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 4.5. כתב גילוי נאות מטעם נותן השירותים מצ"ב למסמכי המכרז.

5. העדר יחסי עובד מעביד

- 5.1. השירותים יבוצעו על ידי נותן השירותים כקבלן עצמאי, ואין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו ו/או בכוונתו כדי להטיל אחריות ו/או חובה של קק"ל כלפי נותן השירותים ו/או מי מעובדיו של נותן השירותים.
- 5.2. נותן השירותים מצהיר כי ידוע כי התקשרות קק"ל עמו מבוססת על הצהרתו כאמור ברישא לסעיף זה לעיל, וכי קק"ל משלמת לו סכומים גבוהים. מוסכם ומוצהר, למען הזהירות, כי במידה וייקבע בניגוד לדעתם, כי קיימים יחסי עבודה בין הצדדים או ביו מי מטעמו של נותן השירות לבין קק"ל, יקבעו זכויות נותן השירותים או מי מטעמו למפרע, לפי השכר שהיה מקבל שכיר, ונותן השירותים יהיה חייב להשיב לאלתר את מלוא התמורה העודפת שקיבל ולא פחות מ- 30% מן התשלומים אשר שולמו לו.
- 5.3. נותן השירותים ישלם עבור עצמו את תשלומי מס ההכנסה והביטוח הלאומי וכל מס ו/או תשלום שיגיעו ממנו עקב ביצוע ההתחייבויות ו/או עקב ההכנסות.
- 5.4. נותן השירותים יהיה אחראי בעצמו לכל התשלומים עבור עובדיו בגין הוראות כל חוק ו/או הסכם כלשהו החל על מעבידים בגין עובדיהם.

6. תקופת ההסכם

- 6.1. תקופתו של הסכם זה הינו מיום חתימתו לתקופה של שנה אחת (להלן: "תקופת ההסכם" או "תקופת ההסכם הראשונה"), יחד עם זאת לקק"ל שמורה האופציה להאריך הסכם זה לתקופות נוספות של עד שנה כל פעם באותם תנאים עד לתקופה של 5 שנים כולל ההתקשרות הראשונית.

6.2. למען הסר ספק מובהר בזאת, בלי לפגוע ביתר ההוראות והתנאים בהסכם זה, כי לקק"ל תהא הזכות הבלעדית לבטל את ההסכם בכל עת ומכל סיבה שהיא, לרבות מסיבות תקציביות ללא חובת נימוק לנותן השירותים ובעצם חתימתו על הסכם זה מוותר נותן השירותים על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לביטול כאמור. בוטלה ההתקשרות כאמור, תשלם קק"ל לנותן השירותים את התמורה המגיעה לו בגין מתן השירותים על ידו לקק"ל בפועל לשביעות רצונה עד למועד הודעת הביטול, זולת אם בוטל ההסכם מחמת הפרה על ידי נותן השירותים, אז תקום לקק"ל הזכות לבטל את ההתקשרות באופן מידי ללא כל חובת תשלום וזאת מבלי לפגוע בכל זכות המוקנית לה על פי כל דין ועניין בקשר עם הפרת ההסכם על ידי נותן השירותים.

6.3. במקרה של ביטול ההסכם או הפסקת ההתקשרות על ידי קק"ל ו/או מי מטעמה ו/או על ידי נותן השירותים, מכל סיבה שהיא, כי אז יראו בחתימתו של נותן השירותים על הסכם זה, הסכמה להעברת הביצוע כאמור לכל נותן שירותים אחר, ונותן השירות מוותר בזאת מראש על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר עם העברת ביצוע השירותים לנותן השירותים אחר. למען הסר ספק, יובהר כי במקרה כזה יועבר כל החומר המצוי ברשות נותן השירותים לקק"ל, לרבות תוצרי שירותים עד למועד ביטול ההסכם, בהתאם להוראות הסכם זה.

6.4. מובהר בזאת כי קק"ל תהא רשאית בכל שלב, להעביר טיפול בנושאים מסוימים הקשורים במישרין ו/או בעקיפין להליך ו/או לשירותים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לנותן השירותים אחר, ולנותן השירותים לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בעניין זה.

7. סודיות

7.1. נותן השירותים ו/או מי מטעמו מתחייבים לשמור את המידע ו/או את הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת, ולעשות השם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים על פי הסכם זה. למען הסר ספק, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נותן השירותים ו/או מי מטעמו, מתחייבים שלא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים, והכל בכפוף לחובתו של נותן השירותים למסור ידיעות על פי כל דין.

7.2. להבטחת מלוא חובותיו ביחס לסעיף זה מתחייב נותן השירותים לחתום על התחייבות לסודיות וניגוד עניינים – גילוי נאות המצורף למסמכי ההליך.

8. ביטוח

נותן השירותים מתחייב לקיים ביטוח בתוקף המתאים להיקף ומהות השירותים בהליך זה, ובהתאם למפורט והנדרש במסמכי ההליך.

9. יישוב מחלוקות וסמכות שיפוט

סמכות השיפוט לדון בכל סכסוך או מחלוקת בין הצדדים תהא לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.

10. איסור הסבת ההסכם

התחייבויות נותן השירותים הן אישיות. נותן השירותים מתחייב שלא להמחות, לא להעביר, לא למסור, לא לשעבד, לא למשכן לטובת כל אדם או גוף אחר במישרין ו/או בעקיפין את זכויותיו או התחייבויותיו או סמכויותיו על פי הסכם זה.

11. פיצויים, קיזוז ועכבון

11.1. הפר מי מהצדדים אחת או יותר מהתחייבויותיו על פי הסכם זה, יהיה המפר חייב לשלם לצד השני פיצויים בעד הנזקים וההפסדים שנגרמו לו כתוצאה מהפרה כאמור וזאת, מבלי לגרוע מכל סעד ו/או זכות הנתונה לצד המפר על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

11.2. על הפרת הוראות הסכם זה תחולנה הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א – 1970.

12. התמורה

12.1. תמורת מתן השירותים ומילוי כל התחייבויות נותן השירותים על פי הסכם זה, לרבות הגשת תוצרי השירותים לקק"ל בתנאים ובמועדים שנקבעו לכך על ידי קק"ל ולשביעות רצונה, תשלם קק"ל לנותן השירותים את התמורה הנקובה בהצעה/נספח התמורה ו/או בהזמנת העבודה.

12.2. התמורה כמפורט בנספח התמורה, תשולם לנותן השירותים כמקובל בקק"ל, שוטף + 30 מיום קבלת דרישת התשלום על ידי קק"ל וכנגד הוצאת חשבונית מס/ חשבון עסקה תוך פירוט מהות הטיפול ושעות העבודה שבוצעו בפועל.

12.3. למען הסר ספק היות וסכום התמורה הינו עבור מתן השירותים של נותן השירות לשנה שלמה, תשלם קק"ל לנותן השירות מדי חודש סכום השווה ל - 1/12 מהתמורה שנקב נותן השירות בהצעה.

13. שונות

13.1. כל שינוי, תיקון ו/או תוספת להסכם לא יהיה להם תוקף אלא אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי הלקוח ונותן השירותים.

13.2. בכל מקרה שיחול שינוי בחוק ו/או בכל דין כך שיוטלו תבויות ו/או אחריות ו/או מטלות ו/או איסורים נוספים על נותן השירותים, הרי שכל אלה יחולו מיד עם כניסתם לתוקף של נותן השירותים וזאת בנוסף לכל חבויותיו, התחייבויותיו, הצהרותיו ואחריותו של נותן השירותים על פי הסכם זה.

13.3. הסכם זה מבטל כל הסכם אחר או קודם שנחתם בין הצדדים.

13.4. כל שיהוי ו/או המתנה ו/או העדר תגובה, העדר פעולה או העדר נקיטת אמצעים מצד הלקוח לא יחשבו כויתור על זכות כלשהי מזכויותיו על פי ההסכם ו/או אחרת או אם כן ויתר על כך הלקוח במפורש ובכתב.

13.5. כתובות הצדדים לעניין ביצוע ומתן הודעות בהסכם זה יהיו כמפורט ברישא להסכם זה. הצדדים מתחייבים להודיע מידית על כל שינוי בכתובתם. כל הודעה שתשלח ע"י צד אחד למשנהו, תשלח בפקסימיליה, בדואר אלקטרוני או תימסר ביד. הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב כי הגיעה לנמען תוך שלושה ימים מיום המסירה בבית הדואר. הודעה שנמסרה באמצעות הפקסימיליה או הדואר האלקטרוני תחשב כי הגיעה לנמען עם קבלת אישור טלפוני או אישור קריאה אצל הנמען. האישור הטלפוני יכלול פרטים על שעת קבלת ההודעה ופרטי מקבלה. הודעה שנמסרה ביד תחשב כי הגיעה לנמען ביום המסירה בפועל.

13.6. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט הייחודית לעניין הסכם זה תהיה בבתי המשפט בירושלים.

13.7. נותן השירותים מצהיר כי הוא מנהל פנקסי חשבונות על פי הוראות פקודות מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, ומדווח לרשויות אלו בהתאם לחוק, וכי בידי אישור על כך בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) תשל"ו- 1976.

14. איש קשר לניהול חוזה זה:

האחראית מטעם קק"ל לניהול חוזה זה הינו ירדנה טובול, מנהל אגף פניות הציבור, הקרן הקיימת לישראל. מייל: yardenat@kkil.org.il טל: 02-6646244 נייד: 050-7774081

על החתום:

קרן קימת לישראל באמצעות

שם _____ חתימה _____

שם _____ חתימה _____

תאריך: _____

נותן השירותים באמצעות

שם _____ חתימה _____

שם _____ חתימה _____

תאריך: _____

נספח ג'

מפרט העבודה

שירות מענה טלפוני במיקור חוץ במשך 24/7 למוקדי פניות לציבור

של קרן קיימת לישראל

מפרט עבודה

	1. הגדרות:
	1.1
<u>מיקור חוץ ייעודי הינו מכלול של השירותים הבאים:</u>	
1.1.1 הפעלת מוקד שירות לקוחות.	
1.1.2 ביצוע שיחות יוצאות בהתאם לדרישות קק"ל.	
1.1.3 מתן מידע למתקשרים למוקד מתן אפשרות למתקשרים להזמנת אירועים דרך המוקד לרבות מתן אפשרות לסליקת אמצעי תשלום.	
1.1.4 המוקד ייתן מענה לכל השירותים כמפורט לעיל בימים א-ה מהשעה 8:00 עד 16:00 וביום ו' מהשעה 8:00 עד 13:00 (להלן: "שעות הפעילות").	
1.1.5 מתן מענה לפניית של מתקשרים גם לאחר שעות הפעילות וזאת במשך כל ימי השבוע ושעות היממה – 24/7.	
1.1.6 התממשקות עם מערכות קק"ל בהתאם לדרישתה.	
1.1.7 המצאת דוחות שוטפים יומיים ש לקק"ל על נותני הפעילות של המוקד בהתאם לדרישת קק"ל ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.	
1.1.8 מתן הדרכות באתרי קק"ל השונים בהתאם לדרישות קק"ל על פי שקול דעתה הבלעדי.	
1.1.9 העמדת שני נציגים של המוקד אשר ישבו בשני מוקדים של קק"ל ויעניקו את כל השירותים כמפורט לעיל, ושירותים נוספים בהתאם להנחיה של קק"ל.	

2. מיקור חוץ חצי ייעודי:

הפעלת מוקד שירות לקוחות במשך כל ימי השבוע ושעות היממה – 24/7 המסוגל ליתן מענה ושירות מלא **ובמידת הצורך אף לקחת ולהעביר הודעת לגורמים השונים בקק"ל.**

2.1 קק"ל תעמיד לטובת נותן השירות רפרנט אחד לפחות מטעמה אשר יהיה בקשר עם נציגי נותן השירות לצורך מתן מענה מקצועי והכוונה במידת האפשר.

3. היחידות להן יינתן המענה:

- אגף פניות הציבור, יחידת הביקורת
- מוקד קו ליער מח' אירועים, מערך הסברה
- מוקד מרכזי שדה, חטיבת החינוך.

קק"ל שומרת לעצמה את הזכות להוסיף ו/או להוריד יחידות כל עוד נפח העבודה לא ישתנה במעל 10% בשנה, יובהר כי גידול בעד 10% בנפח העבודה השנתי לא יזכה בתמורה נוספת.

נוהל הנחיות למענה טלפוני בנושאי פניות הציבור:

מטרת הנוהל:

א. לקבוע הנחיות לעובדי המוקד ולתת דגשים לעבודתם מול פניות ציבור – למשל הודעות תקופתיות כמו בעת הקורונה, הפניית הפונים למנהלת אגף פניות הציבור עקב תלונות ופניות חירום כגון – הצעות, נעילה באתרי קק"ל, תאונות, עברות פליליות וכדומה.

הכנת מענה כתוב עבור הפונים אשר יוצרים קשר טלפוני ומבקשים ייעוץ מידע והכוונה למידע המפורסם באתר קק"ל במרשתת.
ב. המענה מפרט את עקרונות הבטיחות לארגון והפעלה עבור הפונים אשר מבקשים את עזרת קק"ל.
ג. לוודא כי לעובד המוקד יש את הידע המקצועי המתאים בנושאי קק"ל והוא בקיא דיו בהודעות מיוחדות למטיילים - מידע ספציפי כזה או אחר לצורך העברת הנחיות והדרכות טלפונית לפונים. במרשתת באתר הבית של קק"ל בעמוד הודעות למטיילים ניתן להתעדכן על כבישים חניונים ועוד... של קק"ל, אשר סגורים בפני מטיילים.

ד. בנושא רישום ומידע לפעילויות ואירועים מודרכים למוקד קק"ל "קו ליער".

למידע / הרשמה לאירועים וסיורים בלבד: 1-800-350-550
(או: דף הבית של קק"ל < טיולים ופנאי < טיולים אירועים מודרכים)
<http://www.salkkl.org.il/Tours/ToursSearch.aspx>

אחמ"ש בלבד!!! רק במקרה חרום יש לעדכן את ירדנה - ירדנה-050-7774081

ה. הודעות על שריפה בחירום בלבד - כל הודעה על שריפה יש לחייג לרמי-050-7497272 במידה ולא עונים יש לחייג ל 102

ו. הודעות חירום בנושא כריתה בלתי חוקית / רעש / ונדליזם ביערות או כל עברות פליליות, יש להפנות את הפונים למוקד החירום של משטרת ישראל.

ז. כל פנייה בנושא חומרים מסוכנים, דליפות, בע"ח פגועים אחמ"ש יש ליצור קשר עם המשרד לאיכות הסביבה-6911*

ח. לפניות / תלונות ציבור להודעות למטיילים באתרי קק"ל על מפגעים, אתרים סגורים, שבילי אופניים וכל פניה לקבלת מידע נוסף, שאינו מידע ורישום לאירועים וסיורים:

להפנות לאגף פניות הציבור בכתובת דוא"ל – info@kkl.org.il או בטלפון: 02-6337187 , 1800-250-250

ט. נציגים שימו לב:

בכל מקרה שלקוח טוען שמדובר בפנייה דחופה / חשוב / רוצה מענה מידי / מבקש מנהל / מדובר בשיחה שנכנסה בשעות הפעילות של אגף פניות הציבור בימים א-ה בין השעות 08:00 עד 15:30 יש לתת את הטלפון הישיר של מחלקת פניות הציבור 02-6337187 / 1800-250-250

י. פיקוח:

א. במידה ולקוח מדווח על פעילות עבריינית(כגון: גניבת מים, כריתת עצים, פלישה לשטח קק"ל בסופי שבוע חג ומועד, מסיבות טרנס ועוד). ביער בזמן הווה ולא ניתן לדחות את הטיפול המידי בפנייה

ב. בפניות הקשורות למפגעים ביער (כגון: עץ שנפל, שער סגור, ברז דולף וכו..) –

על הנציג לתעד את פנייה עם כל הפרטים של הפונה וממוקד פניות הציבור יחזרו לפונה בשעות העבודה.

יא. פניות בסופ"ש ובימי חג בלבד שקשורות במקרים של חשש לשריפה / כריתה / עבירה פלילית/חירום

יש לעדכן את ירדנה -050-7774081

יב. במידה ומתקשר הלך לאיבוד :

נציג-יש להנחות את הפונים לפנות למשטרת ישראל מוקד 100 + לחדר מצב של רשות הטבע והגנים * 3639

יג. נציג: במידה ואדם מתקשר לדבר עם אדם שלא מופיע במידע המצוין בפניכם, ניתן להפנות אותו למס':

15-99-51-55-50

מתן מענה אנושי – חטיבת החינוך

מרכזי השדה הינם מרכזים חינוכיים, מרכזי תוכן להפצת ערכי ורוח קק"ל, האירוח בהם הוא תוצר משלים לפעילות חינוכית שמפותחת ומבוצעת בחטיבה לחינוך בעיקר למסגרות החינוך הבלתי

פורמלי. קרן קימת לישראל משפיעה באמצעותם על אהבת הארץ, החזרה לטבע וחיבור ערכי לארץ למורשתה ולנופיה. אנו מעוניינים למצות את פוטנציאל האירוח במרכזי השדה, לכן אנו מבקשים לרכוש שירותי מענה אנושי לאחר שעות העבודה של אנשי הצוות.

חטיבת החינוך והקהילה של קק"ל מפעילה 5 מרכזי שדה ושני מרכזי מבקרים בפריסה גיאוגרפית רחבה :

לביא - בצומת גולני, ציפורי - צומת המוביל ליד נצרת, שוני - מרגלות הכרמל בין זכרון יעקב לבנימינה, נס הרים – הרי ירושלים, יתיר - דרום הר חברון, בית אשל – באר שבע, אילנות – בשרון.

השירות מענה אנושי יהיה לאחר שעות העבודה הסדירה כשצוות המרכז מסיים את יום העבודה. במהלך שנת פעילות מתקבלות לאחר שעות העבודה השגרתיות, בין 500 ל-800 פניות בשנה לכלל מרכזי השדה, מתוך רצון לשפר את השירות ולא לאבד לקוחות, אנו מעוניינים שהפונים יקבלו מענה אנושי לפניות אלו.

על הספק לדעת את כל הפרטים האפשריים על מרכז השדה, מיקומו הגיאוגרפי, פוטנציאל תפוסה, מס' מיטות, לינת שטח, עלויות אירוח, אתרי סיור וטיול קרובים (הספק יקבל אותם ממרכז השדה).

על ספק השירות לקבל את פרטי ההודעה ולהעבירם להמשך טיפול למרכז השדה הייעודי להמשך טיפול.