

**מפרט השירותים**

1.

הגדרות

- "החברה" ו/או "המזמינה" - חברת נתיבי איילון בע"מ או גוף מוסמך במסגרתה ו/או מטעמה, לפי העניין ועל פי כל דין
- "נותן השירותים" ו/או "הספק" - המציע אשר יוכרז כזוכה במכרז עימו תחתום החברה על הסכם התקשרות מחייב אשר נוסחו מצורף כמסמך ב' למסמכי המכרז
- "מנת"מ דן" - מרכז ניהול התנועה הנמצא ברח' על פרשת דרכים, תל אביב במתחם תחנת הרכבת סובידור ;
- "מנת"מ המפרץ" - מרכז ניהול התנועה הנמצא במתחם תחנת מרכזית המפרץ בחיפה.
- "המכרז" - מכרז 10/22 למתן הפעלה של מרכז ניהול התנועה המטרופוליני עבור חברת נתיבי איילון בע"מ
- "המנהל" - מנהל המנת"מ מטעם נתיבי איילון

2.

כללי

- 2.1 אחריותו של נותן השירותים היא אחריות כוללת על הפעלה של מרכז ניהול התנועה המטרופוליני בגוש דן במרכז ניהול התנועה המטרופוליני, מקצה לקצה, בהתאם לכל מסמכי מכרז מס' 10/22 למתן שירותי הפעלה של מרכז ניהול התנועה המטרופוליני (מנת"מ). במסגרת האמור נדרש נותן השירותים, להקים לספק ולנהל מערך המספק את כל השירותים הנדרשים לצורך הפעלת המנת"מ, בלוח זמנים מוגדר ובהתאם לתקציב מאושר.
- 2.2 מובהר כי אחריות של הספק היא אחריות כוללת להפעלת המנת"מ באופן רציף ושוטף ולפיכך הוא יידרש לבצע במידת הצורך גם פעילויות, אשר נובעות מטיבן ומטבען מהשירותים אותם הוא מספק הגם שלא צוינו במפורש להלן.

3.

עיקר השירותים

- 3.1 נותן השירותים יפעיל את כל בעלי התפקידים המפורטים בנספח לצורך מתן השירותים וביצוע העבודות, וזאת על- בסיס משמרות ושעות עבודה בהתאם לקבוע במפרט זה ולרבות:
  - 3.1.1 הפעלת המנת"מ באופן רציף ושוטף 24/7 ואחריות על תפעול מקצועי של המנת"מ מקצה לקצה ;
  - 3.1.2 הפעלה מקצועית של המנת"מ לרבות:
    - 3.1.2.1 תפעול המנת"מ על פי נהלי החברה והנחיותיה ;
    - 3.1.2.2 פיקוח על מערך הסיירים של חברת נתיבי איילון והכוונתם למפגעים ואירועים על כביש ;
    - 3.1.2.3 תיאום מול המשטרה, מרכזי בקרה שונים ורשויות מקומיות ;
    - 3.1.2.4 שת"פ מול רשויות מקומיות הגובלות בתוואי וסנכרון דרישות לבקרת רמזורים ;



ניהול תנועה דינמי ושיתוף מידע חיוני למשתמשי הדרך ;	3.1.2.5
בקרת תנועה על הכביש ;	3.1.2.6
הפצת מידע לרשתות הרדיו , מרכזי בקרה ושאר הגורמים הרלוונטיים ;	3.1.2.7
מענה לאירועים, זיהוי, תיעוד ובקרה ;	3.1.2.8
עדכון אתר האינטרנט בשינויי תנועה ;	3.1.2.9
סינכרון העבודות והסדרי התנועה על הכבישים שבאחריות החברה במטרופולין ;	3.1.2.10
שיתוף פעולה עם נותני שירותים אחרים ובהתאם להנחיות החברה.	3.1.2.11
ניהול והפעלה של בעלי התפקידים במנת"מ לרבות :	3.1.3
בנייה של מתודולוגיה לניהול המנת"מ וכתובת ספר נהלי עבודה לעובדי המערך ;	3.1.3.1
איתור ומיון כוח האדם המתאים על פי דרישות מסמך זה ;	3.1.3.2
איוש המשמרות ובעלי התפקידים הקבועים בהתאם לדרישות הקבועות במסמך זה ;	3.1.3.3
הכשרה והדרכה שוטפת של כל בעלי התפקידים מטעמו.	3.1.3.4
נותן השירותים יפעל עפ"י נהלי החברה ונהלי חטיבת תפעול ואחזקה בפרט כפי שיעודכנו מעת לעת.	3.2

**4. מבנה ארגוני**

4.1 להן יתואר המבנה הארגוני אותו יידרש נותן השירותים להעמיד לצורך מתן השירותים :

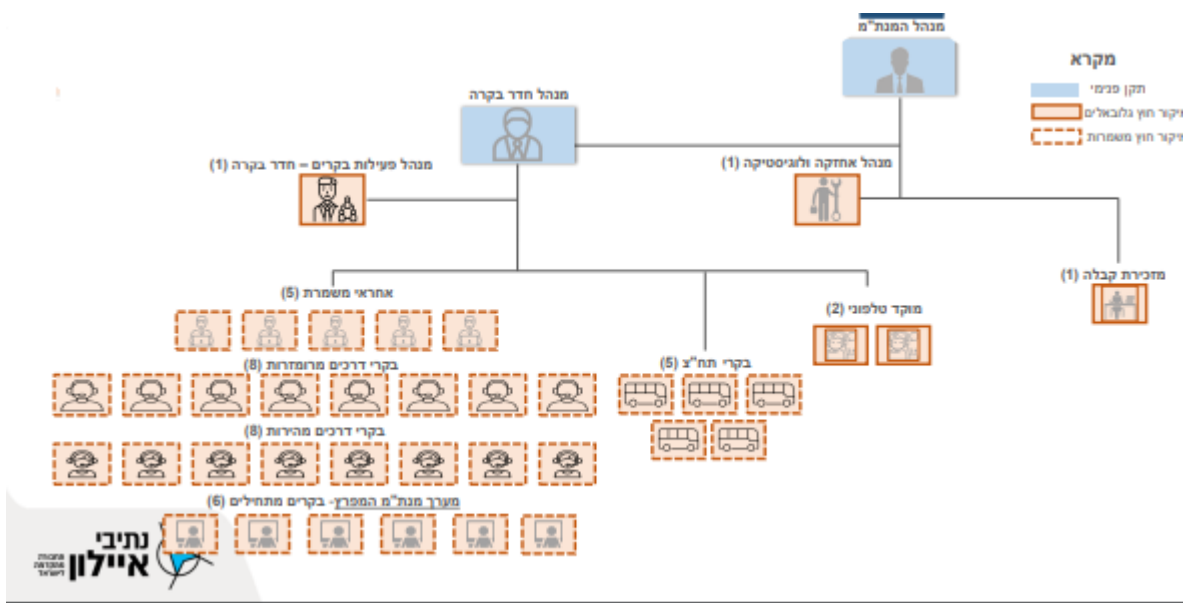
**מנת"מ דן:**

מנהל/ת פעילות בקרים – חדר בקרה ;	4.1.1.1
מנהל/ת אחזקה ולוגיסטיקה ;	4.1.1.2
אחראית/ת משמרת (5) ;	4.1.1.3
בקר/ית דרכים מרומזרות (8) ;	4.1.1.4
בקר/ית דרכים מהירות (8) ;	4.1.1.5
בקר/ית תח"צ (5) ;	4.1.1.6
מזכיר/ת מנת"מ ;	4.1.1.7
מוקדן/ית טלפוני (2).	4.1.1.8

**מנת"מ המפרץ:**

בקר/ית מתחיל (6)	4.1.1.9
------------------	---------





4.2 להלן יובא תיאור של מבנה משמרת נדרש לצורך מתן השירותים:

מבנה המשמרות במכרז				
סופי שבוע וחגים	משמרת לילה	משמרת צהריים	משמרת בוקר	סוג משמרת
שעות משמרת כמו זמ חול	06:00 - 22:00	22:00 - 14:00	14:00 - 06:00	שעות משמרת
אח"ש, בקר (1), מתחיל (1)	אח"ש, בקר (1), מתחיל (1)	אח"ש, בקר (2), מתחיל (2)	אח"ש, בקר (2), מתחיל (2)	מבנה משמרת מנת"מ דן
החל מפעולות, בקר תח"צ (1)	בקר תח"צ, בקר ותיק, מתחיל (1)	בקר תח"צ, בקר ותיק, מתחיל (1)	בקר תח"צ, בקר ותיק, מתחיל (1)	סה"כ עובדים במשמרת מנת"מ דן
אח"ש, בקר ותיק - 1, בקר מתחיל - 1, בקר תח"צ - 1, סה"כ - 3	אח"ש, בקר ותיק - 1, בקר מתחיל - 1, בקר תח"צ - 1, סה"כ - 4	אח"ש, בקר ותיק - 2, בקר מתחיל - 2, בקר תח"צ - 1, סה"כ - 6	אח"ש, בקר ותיק - 2, בקר מתחיל - 2, בקר תח"צ - 1, סה"כ - 6	מבנה משמרת מנת"מ המפצץ
בקר מתחיל (2)	בקר מתחיל (2)	בקר מתחיל (2)	בקר מתחיל (2)	

\* בקר תח"צ עובד שיש בקר ומח"ש. שתי צהריים שיש לילה שבת בוקר שבת צהריים 3 במשמרת

4.3 אחראי משמרת ובקרים יעבדו לפי שעות, וסגנים, פקידת קבלה ומוקדנים יעבדו משרה מלאה 08:00-17:00 (כולל הפסקה), בימים אי-ה', ושעות נוספות בהתאם לצורך ובאישור מראש.

מובהר ומודגש כי נתיבי איילון תהא רשאית לשנות את שעות החלפת המשמרת ובכל מקרה על נותן השירותים לקחת בחשבון כי יתכן ותהינה משמרות בהן לא תהא תחבורה ציבורית זמינה.

4.4 מובהר כי נתיבי איילון תהא רשאית להוסיף, להרחיב או לגרוע מהמפורט לעיל ובכל בהתאם למנגנונים הקבועים במסמך זה.

5. תיאור תפקידי המערך<sup>1</sup>

5.1 אחראי משמרת:

5.1.1 תיאור תפקיד:

<sup>1</sup> מתייחס לשני המינים

5.1.1.1 פיקוח, והיכרות לעומק של המערכות הטכנולוגיות בכלל העמדות, ישמש כעוגן מקצועי בתחום;

5.1.1.2 עבודה בממשק עם עובדי החברות הנוספות במנת"מ;

5.1.1.3 יתעדכן מול מנהל המוקד ו / או סגנו בכל שינוי, במערכות, נהלים ובעדכונים שוטפים;

5.1.1.4 ישמש כחונך ומנחה במהלך המשמרת לבקרים חדשים במוקד.

## 5.1.2 כפיפות

5.1.2.1 כפיפות מנהלית – מנהל פעילות הבקרים.

5.1.2.2 כפיפות מקצועית - מנהל פעילות הבקרים.

## 5.1.3 תנאי כשירות מינימאליים:

5.1.3.1 בעל 12 שנות לימוד ותעודת בגרות מלאה;

5.1.3.2 יתרון לבעל תעודת הנדסאי / תואר ראשון/ במהלך לימודי השכלה גבוהה;

5.1.3.3 בעל 2 שנות ניסיון בניהול צוות של 5 עובדים או בקר בעל 2 שנות ניסיון לפחות בעל הבנה והיכרות עם מערכות ניהול כבישים מהירים ודרכים מרומזרות;

5.1.3.4 ניסיון בעבודה במשמרות;

5.1.3.5 העדר רישם פלילי;

## 5.2 בקר מומחה:

### 5.2.1 תיאור תפקיד:

5.2.1.1 בקר בעל ניסיון בחדרי בקרה של 1.5 שנה ומעלה;

5.2.1.2 אחראי על תפעול אירועים ושליחת צוותים;

5.2.1.3 אחראי על עמדת בקרת התנועה והזנת נתונים במערכות בקרת התנועה;

5.2.1.4 אחראי על תפעול דרכים מהירות או מרומזרות לפי הכשרתו.

### 5.2.2 כפיפות

5.2.2.1 כפיפות מנהלית – אחראי משמרת

5.2.2.2 כפיפות מקצועית - אחראי משמרת

### 5.2.3 תנאי כשירות מינימאליים:

5.2.3.1 בעל 12 שנות לימוד ותעודת בגרות מלאה;

## 5.3 בקר:

### 5.3.1 תיאור תפקיד:

5.3.1.1 אחראי על תפעול אירועים ושליחת צוותים;

5.3.1.2 אחראי על עמדת בקרת התנועה והזנת נתונים במערכות בקרת התנועה;



5.3.1.3 אחראי על תפעול דרכים מהירות או מרומזרות לפי הכשרתו.

**5.3.2 כפיפות**

5.3.2.1 כפיפות מנהלית – אחראי משמרת

5.3.2.2 כפיפות מקצועית - אחראי משמרת

**5.3.3 תנאי כשירות מינימאליים:**

5.3.3.1 בעל 12 שנות לימוד ותעודת בגרות מלאה;

**5.4 מנהל פעילות בקרים:**

**5.4.1 תיאור תפקיד:**

5.4.1.1 ישמש כעוזר ישיר של מנהל חדר הבקרה ומנהל מערך הבקרה מטעם הספק ויהווה איש הקשר אל מול נתיבי איילון.

5.4.1.2 ינהל בפועל את כלל מערך הבקרים (כולל בקרי מנת"מ המפרץ), לרבות הכשרות, שמירת כשירות, נהלים ניהול שוטף בשגרה וחירום;

5.4.1.3 ישמש כאחראי אל האיכות והסטנדרטים שהוגדרו על ידי נתיבי איילון.

**5.4.2 כפיפות**

5.4.2.1 כפיפות מנהלית – נותן השירותים

5.4.2.2 כפיפות מקצועית - מנהל חדר בקרה

**5.4.3 תנאי כשירות מינימאליים:**

5.4.3.1 בעל 12 שנות לימוד ותעודת בגרות מלאה;

5.4.3.2 יתרון לבעל תעודת הנדסאי / תואר ראשון/ במהלך לימודי השכלה גבוהה;

5.4.3.3 בעל ניסיון ניהולי של 3 שנים במוקד /משל"ט / חדר בקרה/ ניהול משמרות של לפחות 15 אנשים;

5.4.3.4 העדר רישם פלילי;

**5.5 מנהל אחזקה ולוגיסטיקה:**

**5.5.1 תיאור תפקיד:**

5.5.1.1 אחריות כוללת על מערך האחזקה ותפעול המנת"מ (לרבות מנת"מ חיפה).

5.5.1.2 הגדרת נהלים ובניית תהליכים תפעוליים ואחזקתיים.

**5.5.2 כפיפות**

5.5.2.1 כפיפות מנהלית – מנהל פעילות חדר הבקרה.

5.5.2.2 כפיפות מקצועית - מנהל המנת"מ.

**5.5.3 תנאי כשירות מינימאליים:**

5.5.3.1 בעל 12 שנות לימוד ותעודת בגרות מלאה;



5.5.3.2 יתרון לבעל תעודת הנדסאי / תואר ראשון/ במהלך לימודי השכלה גבוהה ;

5.5.3.3 בעל ניסיון ניהולי של 2 שנים לפחות בתחום האחזקה והלוגיסטיקה.

**5.6 פקיד קבלה :**

**5.6.1 תיאור תפקיד :**

5.6.1.1 קבלת אורחי המנת"מ.

5.6.1.2 איוש עמדת הקבלה.

5.6.1.3 ניהול לוי"ז של הבכירים.

5.6.1.4 סיווע למנהל המנת"מ ומנהל מרכז הבקרה בבצוע המשימות.

**5.6.2 כפיפות**

5.6.2.1 כפיפות מנהלית – מנהל אחזקה ולוגיסטיקה.

5.6.2.2 כפיפות מקצועית - מנהל המנת"מ.

**5.6.3 תנאי כשירות מינימאליים :**

5.6.3.1 בעל 12 שנות לימוד ותעודת בגרות מלאה ;

5.6.3.2 לפחות שנת ניסיון אחת בתפקיד אדמינסטיבי ;

**5.7 מוקדן :**

**5.7.1 תיאור תפקיד :**

5.7.1.1 מענה טלפוני.

5.7.1.2 אחריות על פתיחה וסגירת אירועים שמתקבלים במוקד.

5.7.1.3 מתן שרות למשתמשי הדרך .

**5.7.2 כפיפות**

5.7.2.1 כפיפות מנהלית – מנהל פעילות בקרים.

5.7.2.2 כפיפות מקצועית - מנהל פעילות בקרים.

**5.7.3 תנאי כשירות מינימאליים :**

5.7.3.1 בעל 12 שנות לימוד ותעודת בגרות מלאה ;

5.7.3.2 לפחות שנת ניסיון אחת בתפקיד נותן שירות ;

**6. תנאים סוציאליים מינימאליים :**

6.1 נותן השירותים מתחייב לשלם שכר מינימאלי/ התחלתי לכלל העובדים שמועסקים על ידו ונותנים לחברה שירותים, **אשר לא יפחת מהסכומים המפורטים להלן :**

בעלי תפקידים – שכר חודשי על בסיס יומי	
תפקיד	שכר חודשי בש"ח (ברוטו)
מנהל פעילות בקרים	10,000 ₪



מנהל אחזקה ולוגיסטיקה	₪ 8,100
פקיד קבלה	₪ 7,250
מוקדן	₪ 7,500

בעלי תפקידים – על בסיס שכר שעות	
תפקיד	שכר שעות
אחראי משמרת	₪ 48
בקר מומחה	₪ 45
בקר	₪ 42
תעריף שבת וחג	150% (בהתאם לחוק כפי שיעודכן מעת לעת)
שעה נוספת על פי חוק	125% (בהתאם לחוק כפי שיעודכן מעת לעת)

6.2 נותן השירותים מחויב להשתתפות מעביד מצדו בעלות ארוחה אחת של עובדיו ביום בסך של 35 ₪ ליום לעובד, מעבר לשכר העבודה.

6.3 נותן השירותים מחויב להשתתפות מעביד מצדו בעלות נסיעה ביום חול בסך של 20 ₪ ובסוף שבוע 40 ₪.

## 7. הרחבת וצימצום של כ"א, ניווד עובדים ושימור עובדים

### 7.1 מנגנון שימור עובדי חדר הבקרה הקיים

7.1.1 לצורך שמירת הידע המקצועי ושימור הרציפות המבצעית ככל הניתן. תשלם נתיבי איילון לספק מענק חד פעמי בגין קליטת העובדים הקיימים במנת"מ דן כדלקמן:

7.1.1.1 בגין קליטה של 5-7 עובדים קיימים, והעסקתם במסגרת מתן השירותים 6 חודשים לפחות – יקבל הספק מענק חד פעמי של 4,000 ₪ עבור כל עובד.

7.1.1.2 בגין קליטה של 8-9 עובדים קיימים, והעסקתם במסגרת מתן השירותים 6 חודשים לפחות – יקבל הספק מענק חד פעמי של 4,500 ₪ עבור כל עובד.

7.1.1.3 בגין קליטה של 10 עובדים קיימים ומעלה והעסקתם במסגרת מתן השירותים 6 חודשים לפחות – יקבל הספק מענק חד פעמי של 5,000 ₪ עבור כל עובד.

7.1.2 מובהר כי תשלום המענק מותנה באישור מראש ובכתב של נתיבי איילון. וכי נתיבי איילון תהא רשאית לבחון את כשירות הבקרים כתנאי לתשלום המענק.

מובהר כי בגין כל עובד של נתיבי איילון אשר ייקלט לעבודה אצל המציע במסגרת השירותים (כך שימשיך שהעובד ימשיך לבצע את התפקיד אצל המציע שיזכה), יהיה זכאי המציע שיזכה לתמורה מלאה החל מהחודש הראשון רטרואקטיבית לאחר 6 חודשים מיום הוצאת צו התחלת עבודה.

מובהר כי נתיבי איילון תהא רשאית לקצר את תקופת

### 7.2 מנגנון תגבור המערך בגין פעילות חורגת



7.2.1 לאור אופי פעילות המנת"מ הדורש במקרים מסוימים גמישות תפעולית ותגבור המערך בשעות מעבר לשעות הדרושות במהלך פעילות רגילה. בחודשים בהם יידרש הספק ליותר מ 10 שעות (לכלל המערך), תשולם לו תמורה חודשית קבועה ובלתי משתנה נוספת של 3,000 ₪.

מובהר כי מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל ויידרש נותן השירותים ישלם לעובדיו תשלום בגין שעות נוספות על פי חוק וכי תשלום זה לא ייחושב במסגרת התמורה הכוללת לספק.

7.2.2 מובהר כי נתיבי איילון תהא רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מהספק לנייד באופן זמני עובדים ממנת"מ אחד למשנהו (למשל ממנת"מ המפרץ למנת"מ דן). ככל שתדרוש זאת נתיבי איילון, תשולם לספק תמורה נוספת כדלקמן:

7.2.2.1 ככל שניתנה לספק התראה מוקדמת של 48 שעות ומעלה על הצורך בניוד – ישולם לספק החזר נסיעות בפועל בשל בניוד וללא תמורה נוספות.

7.2.2.2 ככל שניתנה לספק התראה של פחות מ 48 שעות על הצורך בניוד, ישולם לספק החזר נסיעות בפועל, וכן תוספת מקדם של 130% לשעת משמרת עבור העובד המנויד.

### 7.3 מנגנון הרחבת היקף השירותים והרחבת הפריסה הגיאוגרפית

7.3.1 מובהר כי נתיבי איילון שומרת לעצמה את הזכות להגדיל או להקטין את היקף השירותים ובכלל זאת להרחיב או לצמצם את הפריסה הגיאוגרפית באמצעות הוספת מרכזי ניהול תנועה חדשים והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ולצרכיה.

7.3.2 ככל שתורה על כך נתיבי איילון, תשולם לספק התמורה הנוספת בגין הרחבת / צמצום השירותים בהתאם להצעת המחיר, כאשר התקורה תחושב בהתאם לעלות השכר החודשי של כלל אנשי הצוות אשר יופעלו בפועל לצורך מתן השירותים.

### 7.4 מנגנון שימור עובדים

מנגנון עידוד שימור עובדי נותן השירותים יבחן אחת לשנה ויחושב בהתאם לותק העובדים אשר מועסקים על ידי נותן השירותים, כמפורט להלן:

7.4.1 בגין כל עובד שצבר ותק של 12 חודשים רצופים במתן השירותים כאמור לעיל, יקבל נותן השירותים "בונוס". ביצוע התחשיב יבוצע 12 חודשים מהשלמת ההכשרה של אותו עובד, ומאותו המועד יבוצע לאחר 12 חודשים כל שנה (קרי: אם יינתן צו התחלת עבודה ביום 1.1.2022, החישוב הראשוני יבוצע ב- 1.4.2023 ולאחר מכן יבוצע ב- 1.4.2024).

7.4.2 הבונוס לספק יינתן בגין השלמת 12 חודשים רצופים במועד החישוב כאמור לעיל.

7.4.3 סכום ה- "בונוס" לספק יהיה כמפורט להלן:

מספר עובדים שמועסקים על ידי הספק ונותנים לחברה שירותים מעל 12 חודשים רצופים כמפורט לעיל	סכום הבונוס
מעל 11 ועד 19 עובדים	5,000 ₪ לכל עובד
מעל 20	7,000 ₪ לכל עובד





7.4.4 ככל ותהא במהלך שנת ההפעלה תחלופה הגבוהה מ- 40% ממצבת העובדים של הספק המוצבים בכל אחד מהמנת"מים, ישלם הספק פיצוי מוסכם בגובה של 100,000 ₪ עבור כל עובד שהוחלף.

8.

פיצויים מוסכמים

- 8.1 בגין מחסור באיוש עמדה במשמרת בוקר ובמשמרת צהריים – ייקנס הספק בסכום השווה לתמורה השעתית בגין איוש העמדה כפול 3 בגין כל שעת חוסר.
- 8.2 בגין מחסור באיוש עמדה במשמרת לילה, סופי שבוע וחגים – ייקנס הספק בסכום השווה לתמורה השעתית בגין איוש העמדה כפול 6 בגין כל שעת חוסר.
- 8.3 בגין מחסור באיוש בעל תפקיד בשכר גלובלי – ייקנס הספק עבור כל יום חוסר, בסכום השווה לשכר החודשי ההתחלתי של אותו בעל תפקיד חלקי 22 כפול 3.
- 8.4 העמדת עובד שלא על פי תנאי המכרז – על כל יום עבודה יקנס הספק בסכום של התמורה השעתית עד להבאת עובד כנדרש.
- 8.5 אי עמידה במצבת כוח האדם המינימלי הנדרש יקנס הספק בסכום של 1000 ₪ ליום עד להשלמת מצבת כוח האדם.
- 8.6 אי עמידה בנהלי חדר הבקרה – ייקנס הספק בסכום של 500 ש"ח לאירוע.
- 8.7 אי עמידה בדרישות מקצועיות והכשרות מקצועיות – ייקנס הספק בסכום של 500 ש"ח לאירוע.

9.

הכשרות והדרכות

- 9.1 תוכנית ההכשרות של נותן השירותים לעובדיו תיכלל במסגרת תוכנית העבודה כמפורט בסעיף \_\_\_ להלן, אשר אושרה על ידי נתיבי איילון.
- 9.2 ההכשרות והקורסים יתקיימו באחד המתקנים של נתיבי איילון ויועברו על ידי מדריכים חיצוניים מטעם נתיבי איילון ו/או עובדי נתיבי איילון.
- 9.3 נותן השירותים יישא בכל הוצאות הקורס ובכלל זה תשלום שכר למשתתפי הקורס ותשלום שכר למרצים חיצוניים (אם יידרש).
- 9.4 הקורס יערך במתקני המנת"מ.
- 9.5 הקורס יועבר על ידי עובדי נתיבי איילון ו/או מרצים חיצוניים מטעם נתיבי איילון, לפי סילבוס שיקבע על ידי אגף ניהול ובקרה תנועה, במידה ואכן יופעלו מרצים חיצוניים הספק הנבחר הוא זה שיישא בהוצאות שכר הטרחה.
- 9.6 מבלי לגרוע מהאמור לעיל. מובהר כי נוהל להכשרת בקר/ אחמ"ש יגובש על ידי הספק בשיתוף והדרכת אגף ניהול ובקרת תנועה עד שלושה חודשים מצו התחלת עבודה.
- 9.7 ככלל כל הבקרים ואחראי המשמרת ידרשו להשתתף בקורס אלא אם כן תקוצר תקופת ההתארגנות בהתאם למנגנון שהוצג.
- 9.8 בתקופת הקורס נתיבי איילון ישלמו לספק עד 50% מהתשלום המלא עבור משתתפי הקורס. מובהר כי ככל שיוצגו עובדים מטעם נותן השירותים אשר אינם נדרשים לעבור הכשרה, ישולם לנותן השירותים 100% עבורם.

10.

שימוש במערכות מידע



- 10.1 על הספק יהיה להעמיד על חשבונו במשרדו תחנת עבודה ייעודית למערכת ה-PRIORITY-כולל רישוי למערכת הפעלה WINDOWS יובהר כי רכישת הרישיון למערכת יהיה על חשבון הספק ועל פי הכללים שנקבעו ע"י נתיבי איילון.
- 10.2 על הספק לבצע על חשבונו את כל התאמות התקשורת למערכת המידע עפ"י הנחיות החברה ובהתאם לנוהלי אבטחת המידע של החברה.
- 10.3 הספק מתחייב להודיע לחברה, באופן מידי, על כל פגם/תקלה במערכות שתחת תפעולו
- 10.4 קווי התקשורת, מכשירי הטלפון, מערך הטלפוניה (מרכזיה IVR, וכד') יסופקו ע"י החברה ולא ע"י המציע הזוכה.
- 11. הכנת תוכנית העבודה**
- 11.1 נותן השירותים יכין ויבנה תוכנית עבודה רב שנתית, שנתית ורבעונית. תוכנית העבודה תיקח בחשבון את הליכי ההכשרה והשמירה על כשירות, פיתוח העובדים, ייעול וכיוב'. על הספק לבנות תוכנית עבודה המטיבה ביותר, הנותנת אפשרות לחברה לנצל את תקציבה בצורה יעילה ואפקטיבית.
- 11.2 כל תוכנית עבודה תובא לאישור נתיבי איילון בשבוע הראשון של חודש \_\_\_\_\_ [יושם בהתאם למועד החתימה על הסכם ההתקשרות]. תוכנית העבודה המאושרת תחייב את נותן השירותים.
- 12. נתונים ודוחות**
- 12.1 נותן השירותים יפיק דוחות סטטיסטיים ברמה יומית, שבועית, חודשית, רבעונית ושנתית, דוחות אלו יכללו מידע באשר לעובדיו והתפעול השוטף וכל מידע אחר אשר תדרוש החברה.
- הדוחות יועברו למנהל המנת"מ עד השעה 12:00 מדי יום בגין יום הפעילות הקודם, לחברה שמורה הזכות לשנות את מועד העברת הדוחות.
- הדוחות בסעיף זה יועברו לחברה בהתאם לפורמט אשר יקבע על ידי נתיבי איילון. לחברה שמורה הזכות לדרוש או לשנות את הנתונים האמורים בדוחות אלה
- 13. מקצועיות ושמירה על הוראות הדין**
- 13.1 נותן השירותים יבצע את השירותים והמטלות, כמותנה בחוזה, באמצעות הצוות המקצועי שפורט על ידו בהצעתו למכרז ולצורך מתן השירותים, במועד, במקצועיות, ברמה גבוהה, ביעילות, בדיוק ובנאמנות מוחלטת כלפי החברה, ולשביעות רצונה, תוך הקפדה ושמירה על האינטרס של החברה וענייניה.
- 13.2 נותן השירותים מחויב לבצע את המטלות והשירותים, תוך מילוי הוראות כל רשות מוסמכת ושמירה על הוראות כל דין הנוגעות לביצוע השירותים, במומחיות ובמקצועיות הדרושים על פי סטנדרטים מקצועיים מקובלים, תקנים ישראליים ואם אין תקן ישראלי בנושא, עפ"י תקנים מקובלים בעולם, כפי שישונו ויהיו בתוקף מעת לעת. נותן השירותים ימלא אחר כל נהלי הבטיחות המאושרים והמקובלים בחברה.
- 13.3 נותן השירותים מתחייב לדאוג, על חשבונו, לקבלת כל האישורים, הרישיונות וההיתרים הדרושים למתן השירותים עבורו ו/או מי הפועל מטעמו, אם דרושים, ולהחזיקם תקפים במשך כל תקופת מתן השירותים הנדרשים על ידי החברה על-פי חוזה זה.



13.4 נותן השירותים מחויב לקיים את כל הוראות הדין וכל תקן מחייב, ככל שקיים, לגבי כל אחת מהפעולות שינקטו על-ידו במסגרת מתן השירותים, ולגבי כל שלב משלבי העבודה וכל פעולה שהיא.

13.5 אישורים שניתנו על ידי המנהל לתוכניות ו/או מסמכים אחרים הקשורים בעבודת נותן השירותים, לרבות תוכניות ומסמכים אשר הוכנו ע"י נותן השירותים מכח החוזה, לא ישחררו את נותן השירותים מאחריותו המקצועית המלאה ואינם מטילים על המנהל ו/או מי מטעמו אחריות כלשהי לטיב התוכניות ו/או המסמכים.

13.6 נותן השירותים מתחייב כי הוא וצוותו יקפידו להתעדכן בידע הנדרש בתחום אחריותם כולל השתלמויות מקצועיות לכל עובדיו והכרת כל עדכוני וחידושי התקנים וכל דין רלוונטי.

#### 14. נראות ושימוש בביגוד

14.1 נותן השירותים יספק לכל עובדיו ביגוד תואם לכלל העובדים על חשבונו עם לוגו מאושר על ידי נתיבי איילון.

#### 15. כפיפות, דיווח וביצוע השירותים בהתאם לתוכניות עבודה ולהנחיות המנהל

15.1 נותן השירותים יהא כפוף בביצוע המטלות והשירותים וידווח על ביצועם ועל כל עניין הנוגע למתן השירותים ולניהול כוח האדם במנת"מ, אשר יקבע, בין היתר, נהלי עבודה ואמצעי עבודה. נותן השירותים מחויב לפעול בהתאם לנהלים אלו לרבות שינויים שיערכו בהם ככל שיידרש ולקיים קשר מתמיד עם המנהל בכל תקופת ההתקשרות על מנת להבטיח את ביצוע השירותים בהתאם לנדרש.

15.2 מודגש ומובהר, כי השירותים והמטלות מושא החוזה יבוצעו בהתאם להנחיות מנהל המנת"מ, אשר יעקוב ויפקח אחר אופן מתן השירותים, ועל פי תוכניות עבודה מאושרות ובמסגרת התקציבית המאושרת, וכי כל עבודה ו/או מטלה ו/או שירות יבוצע בכפוף לאישור מראש של המנהל ובתיאום עימו.

15.3 נותן השירותים יהא חייב להתאים את עצמו לדרישות החברה והנחיותיה בקשר לאופן הדיווח על מתן השירותים והתקדמותם, לרבות באמצעות הזנת נתונים ועדכון שוטף באמצעות תוכנות מחשב וניהול שתקבע החברה, אם תקבע, ובאמצעות שמירה וגיבוי של הנתונים בחברה ו/או בכל מקום אחר עליו תורה החברה, לרבות סריקתם ותיעודם, ומתן דיווחים שיותאמו לדרישות החברה ועל פי האפיונים והנהלים שיקבעו על ידה. כל ההוצאות הכרוכות בביצוע סעיף זה יהיו על חשבון נותן השירותים.

15.4 במסגרת עדכון המנהל אודות מתן השירותים וביצוע המטלות מושא החוזה, יזומנו נותן השירותים, ובכלל זאת בעלי התפקיד, לשיבות תיאום לקבלת דווח על השירותים, אופן ביצועם, התקדמותם, לברור נושאים ובעיות שהתעוררו במהלך ביצועם ולקיום קשר מתמיד עם נותן השירותים ובעלי התפקיד בכל תקופת ההתקשרות. המנהל ו/או מי מטעמו יהיו רשאים לבקר במשרדי נותן השירותים ו/או בעלי התפקיד, ולבחון את אופן ביצוע השירותים והתקדמותם. נותן השירותים ו/או בעלי התפקיד ימסרו למנהל ו/או מי מטעמו כל הסבר שיידרש על ידם.

15.5 נותן השירותים (וככל שנותן השירותים הוא חברה – אחד מבעלי המניות ו/או בעלי השליטה ו/או נושאי המשרה הבכירים בחברה) מחוייב להשקיע זמן, תקורה וכל הנדרש לשם ביצוע השירותים, ובכלל זאת להגיע לשיבות שייקבעו, כשהוא זמין, בקיא ומעורב במכלול השירותים הניתנים. לענין זה יודגש ויובהר, כי נותן השירותים עצמו יהא מחוייב לזמינות ולמעורבות בתחום שירות



הפעלת המנת"מ ולהשתתפות באופן אישי בישיבות ומתן מענה נדרש לצורך ביצוע השירותים והמטלות מושא החוזה, בנוסף לבעלי התפקיד שיעמיד לטובת ביצוע השירותים, וכי העמדת בעלי התפקיד, כאמור, לא תפטור את נותן השירותים עצמו מאחריות, זמינות ומעורבות, כאמור.

