

חוזה SLA

< שם המערכת >

מסגרת זו תוחלף בהבהקים העיקריים של חוזה SLA של המערכת הנדונה, לפי שיקול דעת כותב המסמך ובהתאם לכללים הנהוגים בארגון.
 להסבר מפורט על מבנה החוזה וסעיפיו, ראה המדריך המלא בקיט זה.
שימוש בגלופה זו מותנה ברישוי מפת"ח

תוכן העניינים

2	א. מבוא
2	ב. הגדרות
2	ג. נספחים
3	ד. הצהרות הספק
3	ה. התחייבויות הספק
4	ו. התחייבות הלקוח
4	ז. פוסק מקצועי
5	ח. נהלי עבודה
5	ט. לוח זמנים
5	י. מבדקים (לא רלוונטי)
5	יא. עדכונים, שינויים, שיפורים ותוספות
6	יב. הדרכה, מידע, תמיכה והטמעה
7	יג. ציוד, חומרים ומוצרים משולבים (לא רלוונטי)
7	יד. אחריות
8	טו. אחזקה בתום תקופת אחריות (לא רלוונטי)
8	טז. תמורה (לא רלוונטי)
8	יז. ערבויות ובטחונות
8	יח. בעלות
8	יט. אבטחת מידע
8	כ. שמירת סודיות
9	כא. יחסי הצדדים, עובדי הספק וספקי המשנה
10	כב. נזיקין, ביטוח, שיפוי ופיצוי
10	כג. תוקף החוזה
12	כד. הפרת/ביטול החוזה ותרופות (לא רלוונטי)
12	כה. העברה לביצוע לקבלני משנה
13	כו. חילוקי דעות
13	כז. הצטרפות גורמים נוספים להסכם
14	כח. כללי

א. מבוא

[המבוא לחוזה זה יכול את ההצהרות כדלקמן:]

1. הספק הגיש הצעה ללקוח לאספקת שירותי מחשוב בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing), תוך בחינת המערכות הקיימות ודרישות הלקוח ובדיקת ההתאמות הדרושות להטמעת דרישות אלה במערכת, ועל בסיס מסמך האפיון שהגיש הלקוח (להלן "המפרט");
2. על יסוד הצעת הספק ומפרט הלקוח גובש מסמך שירותים ראשוני מוסכם לפי סרגל נוהל מפת"ח המהווה קונסולידציה של המסמכים המצורף לחוזה זה כנספח ג.1 (להלן "תיק המערכת");

ב. הגדרות

[ההגדרות תהיינה כדלקמן:]

1. אתרי העבודה - המקומות בהם יינתנו שירותים לפי הסכם זה.
2. חבילה - מערכת תוכנות מסחריות מסוג מוצר מדף אשר זכויות היוצרים שלהן שייכות לספק מסוים כמפורט בנספח ג.2 המצורף לחוזה זה והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
3. לוח הזמנים - לוח הזמנים לאספקת השירותים בתיק המערכת.
4. לקוח - הלקוח הממשלתי.
5. מפת"ח - הנוהל הממשלתי לפיתוח מערכות ענ"א ותחזוקתן אשר מופק ע"י אגף התקציבים והחשב הכללי במשרד האוצר.
6. הפוסק - מי שימונה בהתאם לסעיף ז' להלן.
7. התוכנה - כמפורט בתיק המערכת.
8. מערכת - מכלול התוכנות והציוד כשהם משולבים יחד ומבצעים את כל הפעולות הנדרשות מהם.
9. ציוד - חומרה, תשתיות תקשורת פאסיביות ואקטיביות.
10. תיעוד - תיעוד מילולי של מערכת, הגיונה הפנימי, דרך הפעלתה והשתלבותה במערכת הכוללת, ולרבות הוראות התפעול.
11. תיק מערכת - מסמך מוסכם בהתאם לנוהל מפת"ח, המהווה קונסולידציה של המכרז, ההצעה, בקשה עדכנית והצעה עדכנית אם היו כאלה, וכן כל מסמך מוסכם אחר.
12. מיקור חוץ - קבלת שירותי מידע ע"י הלקוח מהספק בתחומי פעילות המוגדרים במסמך סיכום והוראות הסכם זה. תרגום של המונח Outsourcing.
13. שירותים - כל פעולה הנדרשת מהספק מכח תיק המערכת והוראות הסכם זה, לרבות: התקנות, תפעול, תחזוקה שוטפת ובקרה של מערכות החומרה, התוכנה ורשתות התקשורת של הלקוח, שידרוג, ניהול אתרי העבודה, הדרכת משתמשים ואבטחת מידע.

ג. נספחים

לחוזה יצורפו הנספחים כדלקמן:

1.ג. תיק מערכת

נספח זה יהא מסמך שירותים ראשוני מוסכם לפי סרגל מפתח המסכם את מסמך האפיון והצעת הספק ומהווה קונסולידציה של כל המסמכים (ובפרט מפרט הלקוח (RFP) והצעת הספק). הנספח יוכן ע"י הספק, ויוגש לאישור הלקוח טרם פרסומו.

2.ג. רשימת פריטים הכלולים בחוזה והרשאות

רשימת פריטים שבבעלות הספק לשימוש הלקוח הכלולים בהתקשרות זו והרשאות לשימוש בפריטים אלו.

3.ג. הצהרת סודיות

ראה גלופת לימוד ועבודה בקיט זה

4.ג. אישורים הנדרשים להמצאה ע"י הספק

ראה סעיף 0.7 בפרק המנהלה למפרט.

5.ג. רשימת ספקי המשנה

המעורבים בפרויקט, חלקם בו והתקשרויות עימם לפי הצורך.

6.ג. נספח התמורה

ד. הצהרות הספק

[הצהרות הספק ידגישו את הידע והניסיון הדרושים על מנת לבצע התחייבויותיו ובפרט:]
הספק מצהיר כדלהלן:

1. הבין את צרכי הלקוח כפי שפורטו בתיק המערכת על נספחיו והוראות ההסכם, וכי הוא בעל הידע, הניסיון, המיומנות, היכולת, כוח האדם, האמצעים והציוד הנדרשים ע"מ לעמוד בתנאי תיק המערכת והסכם זה, ולספק ללקוח, לשביעות רצונו, את שירותי מיקור חוץ כמפורט בתיק המערכת. אמצעים אלה ימשיכו להיות ברשותו כל עוד הסכם זה בתוקף.
2. צרכי הלקוח והדרישות כפי שפורטו במפרט ובתיק המערכת ניתנים להשגה באמצעות שירותי מיקור חוץ שיינתנו ע"י הספק וכי בכוחו של הספק לספק שירותים אלו בדיוקנות וברמת השירות הנדרשת, כמפורט בתיק המערכת והוראות הסכם זה.
3. כל חבילות התוכנה בהן ישתמש הספק כמפורט בנספח ג.2 הנן פרי פיתוח של בעלי החבילות, וכי בעלי החבילות הנם בעלי הזכויות הבלעדיות לשוק, פתוח ותחזוקת החבילות בכללותן וכל חלקיהן בנפרד, וכי כל חבילות התוכנה הנן בבעלותו או ברשותו הסכם חוקי ותקף להפצתן ו/או שיווקן ו/או מכירתן.

ה. התחייבויות הספק

[האחריות למתן שירותים מוטלת על הספק הראשי והתחייבויותיו הם בסיס להתקשרות, ולפיכך:]
"הספק מתחייב כדלהלן:

1. עבודתו עבור הלקוח בהתאם להסכם זה תהיה מונחית ע"י שיקולי טובתו של הלקוח באופן כללי, ובפרט השיקולים הבאים: ראייה כוללת של נושא המחשוב בכלל, של מערכות התוכנה והחומרה

- המותקנות אצל הלקוח ושל צרכיו ודרישותיו של הלקוח, כפי שיהיו מעת לעת, ושאיפה לתפקודם ושיפורם המיטבי.
2. ליוזם הצעות לדרישות ושינויים חדשים, במידה ולפי שקול דעתו המקצועי ניתן לשפר את תפקוד המערכות הקיימות, לפתור דרישות וצרכים נוספים של הלקוח, ו/או ליעל את האופן בו מופעלות ו/או מתפקדות המערכות הקיימות.
3. לבצע ולהחזיק גיבויים לכל המערכות, כך שבכל עת יימצאו תוכנות מקור עדכניות באתר נוסף לאתרי העבודה.
4. לספק, להכין, להקים ולהתקין את התשתית הדרושה לצורך הפעלה תקינה של המערכת.
5. להסב חומר קיים לחומר חדש לפי המפורט בתיק המערכת כך שניתן יהיה להשתמש בו במערכת.
6. לשתף פעולה בצורה טובה ויעילה עם כל ספק שהלקוח יבחר לעבוד עמו.
7. בשלושת החודשים האחרונים של תקופת קיום החוזה, או בכל זמן אחר, כפי שייראה ללקוח, מתחייב הקבלן לסייע לכל גורם שיבחר הלקוח לבצע העברה מסודרת של כל החומר המצוי ברשותו ושיידך ללקוח. כמו כן מתחייב הקבלן לבצע העברה מסודרת של נהלי ושיטות עבודה שהיו נהוגים בתקופת ההתקשרות.

ו. התחייבות הלקוח

1. [על הלקוח להתחייב
2. לשלם את התמורה כמפורט בהסכם זה על נספחיו.
3. לאפשר לספק למלא אחר התחייבויותיו על ידי העמדת הפריטים והשירותים הדרושים לביצוע התחייבויות הספק [כולל זמינות סבירה של עובדים של הלקוח שיש לראיין אותם ומתן תשובות ואישורים נדרשים בפרק זמן סביר].
4. לפעול להעברת הבעלות על הציוד שבבעלותו עובר לחתימת הסכם זה לידי הספק בהתאם לתיק המערכת.
5. לפעול להסב לספק את זכויותיו בכל תוכנות המדף הקיימות אצלו עובר לחתימת הסכם זה, וזאת בכפוף להסכמת בעלי הזכויות בהן. היה והסכמה זו לא ניתנה, וכל עוד לא ניתנה, ימשיך הלקוח להיות בעל הזכויות בהן, ויהא זכאי לקזז מתשלומו לספק כל סכום ששילם לבעלי הזכויות עבור השימוש בהן, במשך אותה תקופה.

ז. פוסק מקצועי

[רצוי מאוד כבר בשלב ההתקשרות למנות פוסק מקצועי בנושאים המקצועיים והטכניים.]

”

1. הצדדים יהיו רשאים למנות פוסק אשר יפסוק בעניינים הכלולים בחוזה זה (להלן "הפוסק המקצועי"). הפוסק יחתום על חוזה סודיות כמפורט בנספח ג.3.
2. הצדדים יאפשרו לפוסק לבקר בכל עת תוך תיאום מוקדם בכל מקום שבו נעשית פעולה כלשהי הקשורה ו/או הכרוכה בביצוע העבודות על ידי הספק וכן בכל מקום שממנו ו/או אליו מובאים תכניות, חומרים, אביזרים וציוד לצורך ביצוע העבודות או בקשר אליהן, ויעמיד לרשותו כל מידע וכל אביזר ו/או חלק מן המערכת שיידרש למילוי תפקידו עפ"י חוזה זה.”

ח. נהלי עבודה

[יש לדאוג כי הצדדים ידאגו לקיום מפגשים שוטפים בין הנציגים:]

"הספק ימנה מנהל קבוע מטעמו לניהול מתן השירותים (להלן: מנהל הפעילות). מינוי מנהל הפעילות כאמור כפוף לאישורו ע"י הלקוח ובהתאם לדרישות המפורטות בתיק המערכת. הספק יודיע ללקוח, לפחות 30 יום מראש, בכל מקרה שיחפוץ להחליף את מנהל השירות וללקוח שמורה הזכות שלא לאשר מינוי אותו גורם חדש.

הלקוח ימנה נציג לפיקוח ובקרת הפעילות.

מנהל הפעילות ונציג הלקוח (להלן: "הנציגים") יקיימו ישיבות היגוי אחת לחודש בהשתתפות _____ וישיבות עבודה שבועיות. כל העבודות והישיבות יתועדו ע"י הנציגים ביומן עבודה. יומן העבודה יתויק בפרק המנהלה שבתיק המערכת או בנספחים לתיק.

לנציגי הלקוח תהא רשות מלאה לבקר במתקני הספק, ובתיאום עמו מראש.

מבלי לפגוע באמור לעיל, רשאי הלקוח לדרוש מהספק, מעת לעת ולפי שיקול דעתו המוחלט, דיווחים שונים שיידרשו לו, והספק מתחייב לדווח כאמור, תוך העמדת כל המידע והנתונים שברשותו לרשות הלקוח ו/או נציגי הלקוח.

למען הסר כל ספק, מובהר בזאת שלנציגי הלקוח אין כל סמכות בכל הקשור להגדלת היקף העלות הכספית של העבודה. כל הוראה שיש בה משום הגדלת היקף העלויות והגדלת התמורה, תחייב את הצדדים רק משניתנה בכתב ונחתמה על ידי מורשי החתימה של הלקוח. באחריות הספק לוודא תקינות קבלת ההוראה כאמור, ולא תשמע ממנו כל טענה שהיא באם ביצע עבודה שלא בהתאם לנוהל מחייב זה.

אין בסמכויות הפיקוח לפי סעיף זה כדי לייצור יחסי עובד ומעביד בין הלקוח לספק כמפורט בסעיף "יחסי הצדדים" להלן.

ט. לוח זמנים

"לוח הזמנים לרבות גמר התארגנות ומועד תחילת קבלת שירותי מיקור חוץ מהספק יהיה כמפורט בתיק המערכת. במקרה של פיגור יתחייב הספק לשלם ללקוח קנס עבור כל יום פיגור."

מוסכם ומוצהר בזה כי איחור העולה על חודש במועד המוסכם לתחילת מתן שירותיו ואשר אינו נובע מסיבה התלויה בלקוח, יחשב כהפרה יסודית של ההסכם, המקנה ללקוח את כל הסעדים המפורטים בהסכם זה בקשר עם הפרתו היסודית על ידי הספק, וזאת מבלי לפגוע בכל זכות אחרת המוקנות ללקוח מכוח כל דין.

כן אפשר לציין גם תמריצים במקרה של הקדמה בלוח הזמנים.

י. מבדקים (לא רלוונטי)

יא. עדכונים, שינויים, שיפורים ותוספות

1. רכיבי הטכנולוגיה הקיימת אצל הלקוח עובר לחתימת הסכם זה, פורטו בתיק המערכת. הספק מתחייב לשדרג כל רכיב כאמור בהתאם לרמת השירות הנדרשת בתאום עם הלקוח כמפורט בתיק המערכת. כמו כן מתחייב הספק להתקין תוכנות מדף עדכניות ולעדכן תוכנות אלו בגרסאות חדשות שיוכרוזו מעת לעת. התקנה של גרסה חדשה תלווה בביצוע התאמות של הספק במינימום הפרעה לפעילותו הסדירה של הלקוח.

2. הלקוח יהא רשאי לדרוש מהספק לבצע עדכונים, שיפורים ו/או שינויים בתוכנה ייעודית, וזאת במסגרת "בנק שעות" כמפורט בתיק המערכת.
3. בכל מקרה של שינוי/שיפור/פיתוח כאמור לעיל, תחולנה ההוראות הבאות:
 - א. הספק יתקין השינויים/שיפורים/פיתוח באתרי העבודה רק לאחר שיבצע מבחני קבלה בהתאם לנוהל מפת"ח ובהתאם למוסכס בין הצדדים.
 - ב. מבלי לפגוע באמור לעיל, שמורה ללקוח הזכות לבצע על חשבונו מבדקים מקיפים כמפורט בנוהל מפת"ח - שלב המבדקים, ואף להפעיל לצורך כך גורם מקצועי אחר.תוצאות מבדקים אלו, לאחר שיאושרו ע"י הלקוח, יוגשו לספק לשם ביצוע התיקונים הדרושים במערכת.
4. למען הסר כל ספק, אין באמור בסעיף זה בכדי לשלול את זכות הלקוח לפתח מערכות נוספות שלא ע"י הספק, אלא בעצמו ו/או ע"י ספקים אחרים עפ"י חוק.
5. למען הסר כל ספק, כל זכויות היוצרים בתוכנה הייעודית הקיימת בעת חתימת הסכם זה ו/או שתפותח בעתיד בדרך של שינויים, פיתוחים, שיפורים וכדו', שייכות ללקוח בלבד.

יב. הדרכה, מידע, תמיכה והטמעה

1. הספק מתחייב לתת ללקוח ו/או מי מטעמו (החתומים על חוזה סודיות כאמור בנספח ג.3) מידע, הטמעה, ליווי, סיוע טכני והדרכה בכל הקשור למערכת.
2. הספק מתחייב ליתן הדרכה טובה, אשר תאפשר למשתמשי הקצה להפעיל את המערכת באופן טוב ויעיל כולל במקרה של שינוי, שידרוג, שיפור או פיתוח.
3. הספק מתחייב לתחזק תיעוד מושלם, מקיף ויעיל של מבנה המערכת, אשר יוכן על-ידו בהתאם לנוהל מפת"ח, וזאת ביחס למערכת הקיימת וכן לכל שינוי/ שיפור/ פיתוח עתידי.
4. למען הסר כל ספק, ההדרכה תתייחס גם לתוכנות המדף, תקשורת לסוגיה (אינטרנט, אינטראנט, דואר אלקטרוני), מערכות המידע הייעודיות, וכן למערכות אשר פותחו ע"י ספקים אחרים ושתחזוקתן היא באחריות הספק.
5. במסגרת ההדרכה ההטמעה והתחזוקה השוטפת, מתחייב הספק כי נציג מטעמו יבקר בכל אחד מאתרי העבודה לפחות אחת לשלושה שבועות, ובלקוח הראשי - לפחות פעם בשבוע, כאשר בביקורים אלו יתבצעו פעילויות בהתאם לאמור בפרק 2 לתיק המערכת.
6. כל ביקור בלקוח ראשי או בכל אתר עבודה אחר יתואם מראש עם איש הקשר במקום. ממצאי הביקור יירשמו בדו"ח אשר יועבר להמשך טיפול במידת הצורך.
7. כל פעולות התיעוד, ההדרכה, התמיכה, ההכשרה והקצאת אמצעי העזר הנדרשים לצורך כך, יהיו על חשבון הספק.
8. במידה שביצוע האמור בסעיף זה יהיה כרוך בנסיעות מחוץ לאתרי העבודה ישלם הלקוח לספק את הוצאות הנסיעה ברכב ואולם זמן הנסיעה לא יחשב לזמן בו ניתנה הדרכה, וחישוב שעות ההדרכה הנזכרות לעיל יעשה על יסוד שעות הדרכה שניתנו בפועל.
9. הספק מתחייב לעדכן תוך חודש מיום השינוי כל תיעוד נלווה לשינוי.

י.ג. ציוד, חומרים ומוצרים משולבים (לא רלוונטי)

י.ד. אחריות

1. הספק אחראי, במשך כל תקופת הסכם זה, לפעולתה התקינה של המערכת על כל מרכיביה כפי שיהיו בכל זמן נתון, ולמתן השירותים המפורטים בתיק המערכת, ברמה טובה לשביעות רצון הלקוח.
 2. במסגרת אחריותו ולשם ביצוע יעיל של השירותים אותם התחייב לספק, מתחייב הספק להעמיד כוח אדם, ואת כל שאר המשאבים הנדרשים לצורך איתור ותיקון תקלות באופן רצוף, מרגע גילויין ועד לרגע תיקון המושלם כמפורט בתיק המערכת.
 3. הספק יידע את הלקוח על כל תקלה צפויה בפעילות המערכת ו/או השבתה מתוכננת שלה. כמו כן מתחייב הספק לעדכן את הלקוח מיידית על כל תקלה או השבתה לא צפויים שאירעו במערכת.
 4. בכל מקרה של תיקון תקלת בתוכנה ייעודית (bug) מתחייב הספק לעדכן המערכת ולהמציא ללקוח גרסה מעודכנת של התוכנה, לרבות תיעוד מעודכן, הדרכה והטמעה במידת הצורך. על תיקון כאמור תחולנה ההוראות המפורטות בסעיף "לעיל.
 5. הספק יעשה כל שביכולתו על מנת לתקן כל bug, תקלה או אי התאמה במערכות והקיימות והעתידיות על מנת לאפשר את תפקודן התקיין והיעיל של מערכות התוכנה בהתאם לדרישות וצרכי הלקוח. חוסר אפשרות טכנית לבצע את האמור בסעיף זה תהווה הפרה יסודית של החוזה מצד הספק.
 6. למען הסר כל ספק, הספק יהא אחראי כלפי הלקוח גם לפגמים הנובעים מתכנון/חומרים/ עבודה - רשלנית של הספק ו/או של ספקי משנה ו/או של מי מעובדי ה"ל.
 7. זמני התגובה של הספק לתיקון תקלות יהיו בהתאם לתיק המערכת.
 8. כל שיהוי מעבר לזמן שנקבע כאמור, יהווה הפרת הסכם זה, ויגרור תשלום פיצוי ע"י הספק ו/או שיפוי נזקי הלקוח בגין נזק ללקוחותיו, וכל זאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר ו/או נוסף העומד לזכות הלקוח מכוח הסכם זה ו/או מכוח הדין.
 9. מוסכם כי בכל מקרה שהספק אינו עומד בל"ז המוסכם לתיקון תקלות, ואף לאחר מתן אורכה אינו מצליח לפתור את התקלה, רשאי הלקוח להזמין אנשי מקצוע לצורך תיקון התקלה, וזאת לפי שקול דעתו המוחלט. הוצאות תיקון זה יחולו על הספק וישולמו על-ידו בתוך 7 ימים מיום קבלת דרישת התשלום מהלקוח. בוצע התיקון כאמור, לא יגרע הדבר מהתחייבותיו של הספק מכוח הסכם זה, ולא תהיה לו טענה לגבי טיב התיקונים שבוצעו. למען הסר כל ספק, זכות הלקוח לתיקון עצמי, תהא בנוסף לכל סעד אחר ו/או נוסף מכוח כל דין.
- הספק אחראי לכל נזק שיגרם לאתרי העבודה ולתכולתם על ידו ו/או ע"י קבלן המשנה או כל מי מטעמו, וישלם כל הוצאה שתגרם מכך.

טו. אחזקה בתום תקופת אחריות (לא רלוונטי)

טז. תמורה (לא רלוונטי)

יז. ערבויות ובטחונות

[כנגד תשלום מסוים והבטחת ביצוע העבודות ניתן לדרוש מהספק לתת ערבויות ובטחונות. ניתן לדרוש מהספק ערבות ביצוע של מוסד פיננסי או התחייבות אישית ו/או התחייבות חברה קשורה - הכל לפי העניין].

יח. בעלות

[יש לסכם למי זכויות הבעלות בציוד ובתוכנות].

1. על אף כל הסכם בין הצדדים בדבר זכויות הבעלות בציוד ו/או בתוכנות, מוצהר ומוסכם בזאת כי כל מידע שיופק כתוצאה משירותי הספק, הנו בבעלות הלקוח בלבד. הספק אינו רשאי להשתמש, ללא קבלת אישור בכתב ומראש מהלקוח, בכל נתון ו/או מסמכי פלט של המערכת, וזאת במישרין ו/או בעקיפין, בין לעצמו ובין לכל גורם אחר, בין מטעמו ובין אם לאו, בתמורה או שלא בתמורה.
2. הספק ינהל רישום מדויק, מעודכן וקפדני של כל הפריטים שבעלות הספק העומדים לשימוש הלקוח, כולל מלאי הציוד ותוכנות המדף, על כל סוגיו, ולרבות נתונים בדבר תחזוקתו של כל פריט ציוד. הספק מתחייב להעביר רשימה מעודכנת ללקוח אחת לשלושה חדשים.

יט. אבטחת מידע

[חוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981 והתקנות שהוצאו מכוחו וכן הנחיות איל"א והמועצה להגנת הפרטיות מחייבים התייחסות, ולפיכך:]

"נוהלי אבטחת המידע במערכת יהיו לפי האמור בתיק המערכת וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981 והתקנות שהוצאו לפיו.

מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לבצע את כל דרישות קצין הביטחון של הלקוח ו/או לקוחים וגורמים אחרים בהם נעשתה עבודה כלשהי בביצוע חוזה זה, לרבות כל בדיקה לגבי עובדי הספק שידרוש קצין הביטחון האמור."

[במערכות הכפופות לרשות לביטחון מידע, יש לפרט בהן דרישות מיוחדות].

כ. שמירת סודיות

1. הסכמי סודיות

כל מי שיועסק ע"י הספק בקשר עם העבודות או התחייבויות הספק עפ"י חוזה זה יועסק כאמור רק לאחר שחתם על חוזה סודיות בנוסח המצ"ב כנספח ג.3.

כמו כן הספק מסב בזאת ללקוח את זכותו מכוח הסכמי הסודיות עם עובדיו לתבוע אותם בגין הפרת חוזה הסודיות.

2. פליליות אי שמירת סודיות

הצדדים מתחייבים לשמור בסוד ו/או סוד מסחרי כל מסמך, תוכנית, שרטוט, תוכנה, הוראות עבודה, נוהלי ביצוע וכל מידע אחר אשר הגיעו לידיעתם במהלך ו/או בהקשר עם ביצוע הפרויקט,

במישרין או בעקיפין. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי אי-מילוי התחייבויותיו לפי סעיף זה מהווה עבירה לפי פרק ז' סימן ה' (סודות רשמיים) של חוק העונשין תשל"ז - 1977.

3. סודות עסקיים

הספק מצהיר כי ידוע לו שהמידע המופק מהמערכת הנו ייחודי ללקוח והנם סוד עסקי (secret trade) של הלקוח והוא מתחייב שלא לאפשר לכל צד שלישי שהוא, לרבות הוא עצמו או מי מטעמו, מידע כלשהו בנוגע לעבודה או כל חלק ממנה או כל מידע העשוי לגרום לחשיפה, ליצור ו/או העתקת תוצרי העבודה או כל חלק מהם.

4. אי הגבלה בזמן

מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול חוזה זה על ידי מי מהצדדים מסיבה כלשהי.

כא. יחסי הצדדים, עובדי הספק וספקי המשנה

”

1. הספק יחליף כל עובד אם וכאשר יידרש לכך ע"י הלקוח, לפי שקול דעתו המוחלט של הלקוח, וזאת בתוך 15 יום ממועד קבלת דרישת הלקוח, ובאופן שהדבר לא יפגע במתן השירותים ללקוח.

2. הספק יעמיד כוח אדם חילופי לנותני השירותים מטעמו ו/או מטעם קבלני המשנה, בתקופת העדרם מעבודתם במשך תקופת הסכם זה, מחמת כל סיבה שהיא. כוח האדם החלופי יהא ברמה מקבילה לכוח אדם מקורי ורמת כוח אדם הנדרשת בתיק המערכת.

3. הספק יישא בכל הוצאה שתגרם ללקוח בגין החלפת מי מקבלני המשנה ו/או נותני השירותים מטעמו, בין עפ"י בקשתו ובין עפ"י בקשת הלקוח, ולרבות הוצאות עקב חפיפה בין נותני השירותים.

4. הספק יכשיר את נותני השירותים בקורסים, סדנאות וימי עיון, על מנת להבטיח את רמת השירות הנדרשת בתיק המערכת.

5. היחסים בין הספק לבין הלקוח הם כיחסי מזמין-קבלן וכל דבר האמור בחוזה זה לא יתפרש כבא ליצור יחסי עובד-מעביד ו/או יחסי שולח-שלוח כלשהם בין הצדדים הנ"ל לרבות מי שפועל בשמם ו/או במסגרתם

[לגבי הממשלה חשוב ביותר להתייחס לנושא ספקי משנה וקבלני משנה:]

”למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה כי הלקוח לא יהא מעבידם של עובדי ו/או מועסקי הספק ו/או ספקי המשנה והם יהיו עובדיהם של הספק ו/או ספק המשנה בלבד. כמו כן הספק ו/או ספקי המשנה יהיו האחראים היחידים והבלעדיים כלפי העובדים, או המועסקים, או ספקי המשנה שלהם, או מי מהם בגין כל אחריות, חובה או חבות שמעביד חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו - לרבות, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל - תשלומים לביטוח לאומי, ניכוי מס הכנסה או מסים או היטלים אחרים מכל סוג שהוא, שכר עבודה כמשמעותו בחוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958, פיצויי פיטורים כמשמעותם בחוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג - 1963, תשלומים כלשהם בגין חופשה שנתית או עפ"י חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951 תשלומים והפרשות לקופות גמל או קרנות ביטוח כלשהן, וכל תשלומים והטבות סוציאליות מכל מין וסוג שהוא, עפ"י כל דין, חוזה וחובה קיבוצי, וכל תשלומים עפ"י חליפיהם של החוקים האמורים וכל דין שיבוא בנוסף להם, או במקומם.

6. אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכות הלקוח להעסיק את עובדי הספק לשעבר לאחר שהסתיימה כדין תקופת העסקתם על ידי הספק.

כב. נזיקין, ביטוח, שיפוי ופיצוי

”

1. הלקוח לא ישא בשום תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג, או סיבה שהם, שייגרמו לספק ו/או למועסקים על-ידי, בעת או עקב חוזה זה.
2. הספק לא יהא פטור בגין נזקים ישירים ו/או תוצאתיים ו/או עקיפים שייגרמו אם יגרמו ללקוח ו/או מי מטעמו בגין השימוש ו/או אי השימוש בשירותי המיקור.
3. אם כתוצאה מפעולה או מעבודה כלשהי של הספק יוצא צו מאת בית משפט, יהיה הספק אחראי לפצות את הלקוח על כל נזק, בין ישיר ובין עקיף, וזאת מבלי לגרוע מחובתו של הספק לעשות את כל הדרוש ולנקוט בכל ההליכים הדרושים להסרת הצו ומבלי שהוראה זו תתפרש כמטילה חובה כלשהי לפצות את הספק בגין הצו הנ"ל, או בגין כל עיכוב שיחול בעבודות בעקבותיו.
4. הספק מתחייב בזה לפצות ולשפות את הלקוח על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה בכל עילה שהיא שתוגש נגדו או נגד כל מי מעובדיו, שלוחיו ושולחיו, לרבות ההוצאות המשפטיות במלואן שייגרמו או שיהיו עלולות להיגרם ללקוח.
5. הספק יגן על הלקוח, על חשבונו, מפני כל תביעה לפיה מפרה תוכנה המנויה בנספחים ג.1 ו- ג.2 פטנט או זכויות יוצרים, וכן תשלם סכומי ההוצאות, הפיצויים ושכ"ט עו"ד שיפסקו בתביעות כאלו. הספק יעשה כמיטב יכולתו להחליף על חשבונו את התוכנה המפירה בתוכנה אחרת שאינה מפירה זכויות יוצרים או פטנטים, ואם אין כזו - יפצה הספק את הלקוח ע"י זיכוי הלקוח בסכום ששולם עבור התוכנה המפירה.
6. הצדדים מצהירים ומסכימים כי מתן שירותים בהתאם להסכם זה ולרמת השירות המוגדרת בתיק המערכת, הוא עיקרו של הסכם זה, ולפיכך בכל מקרה של הפרת תנאי יסודי בהסכם, רשאי הלקוח לקזז מהתמורה המגיעה לספק את סכומי הנזק.
7. הספק יבטח עצמו בביטוח מתאים המכסה את כל הסיכונים האפשריים הנובעים מהסכם זה, לעצמו, לעובדיו, לצדדי ג' ו/או ללקוח. הלקוח יהא המוטב עפ"י פוליסות הביטוח. הספק מתחייב להמציא ללקוח העתק פוליסות הביטוח בתוך 15 ימים מיום חתימת ההסכם.

כג. תוקף החוזה

1. הסכם זה תקף מיום חתימתו ע"י המורשים לכך מטעם הצדדים לו, והוא יהא בתוקף כמפורט בתיק המערכת, ובכפוף לאפשרות לבטלו כמפורט בהמשך. בתום תקופת ההסכם, שמורה ללקוח הזכות להאריך את תוקפו של הסכם זה בשנתיים נוספות, ובלבד שהודיע על כך לספק 120 יום לפני תום תקופת ההסכם. הודיע הלקוח כאמור, יישארו כל תנאי הסכם זה בתוקפם לתקופת ההארכה האמורה.
2. מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסכם ומוצהר בזה כי אם הספק יפר את התחייבויותיו היסודיות על פי הסכם זה או מי מהן תינתן לספק הודעה בכתב אודות ההפרה היסודית האמורה. לספק תינתן אורכה של עד שלושים (30) ימים לתקן את ההפרה היסודית לשביעות רצונו של הלקוח. היה ובתום תקופת הארכה לא תוקנה ההפרה היסודית כאמור, הלקוח רשאי להודיע לספק על הפסקת פעולותיו על פי הסכם זה לאלתר. הופסקה ההתקשרות בין הלקוח לספק בנסיבות הנזכרות לעיל לא יהא לספק כל תביעה ו/או דרישה כספית או אחרת כלפי הלקוח.

3. מבלי לפגוע באמור לעיל מוסכם בזה כי הלקוח יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת פעולתו על פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שהלקוח יהיה חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. פעל הלקוח מכוח זכותו על פי האמור בהסכם זה, יהא זכאי הספק לקבל את התמורות הכספיות המגיעות לו עד לאותו זמן. היה וההסכם יופסק, כאמור בסעיף קטן זה, ויחשוב הספק כי השקעותיו במסגרת הסכם זה עד ליום הפסקתו לא כוסו במסגרת התמורות שקיבל במסגרת הסכם זה עד ליום הפסקתו, יוכל להגיש דרישה מפורטת ומנומקת של דרישותיו הכספיות להשלמה הנדרשת לשם כיסוי הוצאותיו כאמור. על הספק בדרישותיו ליתן ביטוי לחובתו להקטין את הנזק שנגרם לו עקב הפסקת ההסכם. היה ונציגי הלקוח לא יאשרו את הדרישה האמורה, יפעל הספק כאמור בסעיף "הפוסק המקצועי" לעיל.
4. מוצהר ומוסכם כי למעט התמורה הנזכרת בסעיף זה לא יהא לספק כל תביעה ו/או דרישה כספית או אחרת כלפי הלקוח בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה או הנובע ממנה.
5. מוצהר ומוסכם, כי בכל מקרה של סיום ההסכם מכל נימוק שהוא, מתחייב הספק לשתף פעולה ככל שיידרש, על מנת לאפשר המשך קבלת שירותים כראוי ע"י ספק אחר, וזאת בין היתר, ע"י העברת מסודרת ויעילה, ובהתאם להנחיות הלקוח של כל המידע והנתונים שבאחזקתו, ללקוח ו/או למי שיוורה לו הלקוח.
6. מוסכם בזה כי היה ותופסק ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, ידאג הספק להעמיד לרשות הלקוח בצורה מסודרת ועניינית את כל התוכנה והמידע שבידיו בקשר עם מתן השירותים באופן ובדרך שיאפשרו ללקוח להמשיך את מתן השירותים ללא עיכוב. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יעביר הספק ללקוח כל ידע הנמצא ברשותו בהקשר למערכות, ובכלל זה ידע מצטבר, קבצי מידע עדכני והיסטורי, תכניות מקור על גרסאותיהן, תיקי תיעוד ותיקים אחרים הקשורים למערכות, להפעלתם השוטפת ותחזוקתם ולשירותים שהן מספקות, וכן כל מידע שהצטבר במערכות כתוצאה מפעילות או הפעלה או צורך ביישום (להלן - המידע). כל המידע יועבר ללקוח או לצד שלישי עליו יורה הלקוח בלוח זמנים קצר ובצורה מסודרת, בהתאם להנחיות הלקוח. המידע המושלם יועבר לנציג מוסמך מטעם הלקוח. כל זאת, ללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע האמור הנו קנינו הבלעדי של הלקוח.
7. בנוסף לאמור לעיל, הלקוח יהיה רשאי לממש אופציית רכישת תוכנה, ציוד ותקשורת, כולו או מקצתו, שבבעלות הספק ובשימוש הלקוח כאמור בנספח 2 ("רשימת פריטים הכלולים בחוזה") ואשר משמשים את הלקוח כחלק ממתן השירותים במסגרת הסכם זה, וזאת במחירי שוק לציוד משומש בהתאם לגיל הציוד. ניצול אופציית הרכישה יוכל להתבצע בתום תקופת ההסכם, או במועד מוקדם יותר במקרה של פקיעה מוקדמת של ההסכם ו/או לפי בקשת הלקוח. בכל מקרה של חילוקי דעות לגבי המחיר יכריע הפוסק המקצועי.
8. במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק להעמיד את כל המשאבים הדרושים על מנת להמשיך במתן השירותים בצורה מלאה, יעילה, ושוטפת. רציפות השירות תינתן עד להכנסת גוף ממלא מקום. משך זמן זה יוגדר על ידי הלקוח לאחר שבוטל ההסכם ונתון להחלטתו. עבור מתן השירותים בתקופה זו יקבל הספק תמורה זהה - באופן יחסי למשך התקופה ובהתאם להיקף השירותים - לזו הקבועה בהסכם זה.
9. מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה ובנוסף להן, מסכימים הצדדים כי בקרות אחד מהמקרים המפורטים להלן רשאי הלקוח להודיע לאלתר ובכתב על ביטול ההתקשרות והספק יחשב למי שהפר הפרה יסודית את ההסכם על כל המשתמע מכך:
10. לפי שקול דעתו המוחלט של הלקוח, נקלע הספק לקשיים המונעים ממנו מתן שירותים/ תמיכה/ תחזוקה או אחריות בצורה יעילה ו/או מסודרת.

11. אם תוגש כנגד הספק בקשה למינוי נאמן, מפרק זמני או כונס נכסים, והבקשה לא הוסרה תוך תשעים (90) יום.
12. אם הוצא נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים או ימונה לו מפרק זמני.
13. אם יוטל עיקול על נכסי הספק, או חלק מהם, והעיקול לא הוסר תוך תשעים (90) יום.
14. אם יורשע הספק בעבירה פלילית ו/או יוגש נגדו כתב אישום פלילי לבית המשפט ו/או תפתח נגדו חקירה פלילית. עבירה פלילית לעניין זה תכלול עוונות ופשעים.
15. אם ימצא כי הספק העביר מידע השייך לממשלה לגורם שלישי מבלי שקיבל מראש ובכתב את אישורם של הגורמים המוסמכים לכך מטעם הממשלה.
16. בוטל ההסכם מחמת אחת הסיבות הנקובות לעיל, יעמדו לזכות הלקוח כל הסעדים הקבועים בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א - 1970, ו/או בכל חוק אחר.
17. סעיף זה הנו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

כד. הפרת/ביטול החוזה ותרופות (לא רלוונטי)

כה. העברה לביצוע לקבלני משנה

"הספק מתחייב -

1. לא להעביר לקבלן משנה כלשהו ביצוע שירותים הכלולים בפרויקט, מבלי לקבל תחילה את הסכמת הלקוח לכך מראש ובכתב.
2. למנות אחראי מטעמו אשר ינהל ויפקח על קבלני המשנה, שמו של האחראי יועבר לאישור הלקוח.
3. להעביר ללקוח פירוט מדויק של תפקידי קבלני המשנה אשר אושרו.
4. להגדיר את המשימות הנדרשות מקבלני המשנה ולמסד אותם בחוזה שיחתם לפני תחילת העסקתם.
5. החוזה יכלול בין השאר את הנושאים הבאים:

- תיאור המטלות
- הגדרת התפקיד הספציפי והאחריות
- הגדרת מעמד קבלן המשנה
- רקע, כישורים, ידע וניסיון נדרשים
- התוצרת הנדרשת ואיכותה
- דרישות לאימות תוצרים
- לוחות זמנים
- תקנים בהם קבלן המשנה צריך לעמוד
- העברת ידע שנרכש, לספק על מנת לאפשר המשכיות ועצמאות של הספק
- מנגנון סדיר הפועל בתקופות ובמועדים מוסכמים מראש, הבוחן את יכולת קבלן המשנה לעמוד בדרישות החברה

6. הסכמתו של הלקוח להעסקתו של קבלן משנה אין בה כדי לשחרר את הספק מהתחייבות או אחריות כלשהי עפ"י כל דין ועפ"י חוזה זה."

כו. חילוקי דעות

[מוצעת נוסחה של בוררות בשלוש רמות. לפי סעיף 2 לחוק הבוררות תשכ"ח - 1968 תחול התוספת על חוזה הבוררות במידה שלא סוכם אחרת:]

"

1. רמה א'

במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים בנושא מקצועי הקשור לפרויקט, יעלו הצדדים את חילוקי הדעות בישיבת העבודה הקרובה, לפי סעיף ח' לחוזה. במידה שלא הגיעו הצדדים להסכמה בישיבה זו יביאו את המחלוקת להכרעת הפוסק. על הפוסק להכריע בעניין תוך ___ ימים.

2. רמה ב'

לא מקובלת על אחד הצדדים הכרעת הפוסק, וחילוקי הדעות בין הצדדים מונעים או משבשים את המשך העבודה, תכנס ע"י ראשי הפרויקט ישיבת היגוי מיוחדת בתוך ___ ימים ובהשתתפות מנכ"ל הצדדים, ובה ידונו חילוקי הדעות.

3. רמה ג'

לא הגיעו הצדדים להסכמה גם בישיבה זו, רשאי כל אחד מהם לפנות למשנה לחשב הכללי במשרד האוצר (להלן "המחשכ"ל") ולבקשו למנות מומחה בתחום השנוי במחלוקת כדי ליישבה. הפניה תעשה בכתב תוך שליחת העתק לצד השני, ותפרט את הנושאים השנויים במחלוקת.

4. רמה ג' - מינוי בורר

המחשכ"ל ימנה תוך 10 ימים מומחה כאמור, שיכול להיות עובד מדינה, יועץ חיצוני לממשלה או כל אדם אחר. המומחה יקבע את דרך עבודתו ואת התקופה הנדרשת למילוי דרישותיו ע"י הצדדים והחלטותיו יחייבו את הצדדים. הצדדים יישאו בכל ההוצאות הכרוכות בפניה למומחה בצורה שווה, אלא אם כן יקבע המחשכ"ל אחרת.

5. רמה ג' - אופן פעולת הבורר

אי שיתוף פעולה ע"י צד אחד לא ימנע מהמומחה להגיע להחלטה על סמך העובדות והנתונים שהוגשו לפניו, ורשאי הוא להשתמש גם בידע כללי שלו ונתונים שרכש בעצמו. הבורר ייתן פסקו המנומק תוך 60 יום ויערוך פרוטוקול.

6. רמה ג' - שטר בוררות

חתימת הצדדים על חוזה זה מהווה חתימתם על שטר בוררין למחשכ"ל."

כז. הצטרפות גורמים נוספים להסכם

[רק הגורמים המפורטים מטה, לאחר שהוועדה המרכזית או הוועדה המשרדית לרכש והתקשרויות ענ"א אשרה הצטרפותם יהיו רשאים להצטרף לחוזה זה.]

כח. כללי

”

1. העברת זכויות
הספק לא ימחה את זכויותיו וחובותיו על פי חוזה זה ו/או חלקו לאחר.
2. ויתור או הנחה
הסכמת הצדדים לסטות מתנאי חוזה זה במקרה מסוים או הנחה או דחייה שניתנה לצד אחד לא יהיו תקדים ולא ילמדו מהן גזירה שווה למקרה אחר.
3. השתמשו הצדדים במקרה מסוים, בזכויות עפ"י חוזה זה, אין לראות בכך הקלה או ויתור על אותן הסמכויות במקרה אחר ואין ללמוד מהתנהגות זו הקלה או ויתור כלשהו על זכויות הצדדים וסמכויות המפקח כמותנה בחוזה זה.
4. פרשנות
כדי למנוע הסתמכות על מצגים שנעשו בעת המכרז על הצדדים לקבוע כי :

”

חוזה זה ממצה את כל אשר הוסכם ע"י הצדדים ואת היחסים המשפטיים ביניהם והוא מבטל כל חוזה או הסדר קודם ביניהם.
כותרות הסעיפים בחוזה זה הוכנסו לשם הנוחיות בלבד ולא יהיה להם כל תוקף או משקל בפירוש החוזה.
לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון לחוזה זה או חלק הימנו, אלא אם נעשה השינוי או התיקון בכתב ונחתם ע"י כל הצדדים לחוזה.
במקרה של סתירה בין תוכן הנספחים לתוכן חוזה זה יגברו הוראות חוזה זה, והנספחים יפורשו בהתאם.”

5. המצאת אישורים
כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק ע"י הלקוח לפי חוזה זה ימציא הספק ללקוח את האישורים הבאים שירוכזו בנספח ג.5 :

- תעודת עוסק מורשה בת תוקף עפ"י חוק מס ערך מוסף, תשל"ו - 1975 ;
 - אישור שנתי בר תוקף משלטונות מס ערך מוסף על דיווח כדן בכל שנת כספים במשך תקופת קיומו של חוזה זה ;
 - אישור מפקיד מורשה או מרו"ח המעיד שהחברה מנהלת את פנקסי החשבונות והרשומות שעליה לנהל עפ"י פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו - 1975 ;
 - אישור על רכישת נוהל מפת"ח ;
- הספק מצהיר כי כל הנתונים שהציג בפני הלקוח בתשובתו למכרז ו/או בהצעה העדכנית, ולרבות בעניין המידע בדבר חוסנו הכלכלי, יכולתו, ניסיונו וכישוריו לבצע התחייבויותיו שמכוח הסכם זה, נבדקו על ידו והנם נכונים.
- הספק מצהיר כי נכון למועד התקשרותו בהסכם זה, אין הוא יודע על כל מניעה חוקית שהיא, שיש בה בכדי להפריע לביצוע שירותיו עפ"י הסכם זה, וכי אין הוא קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד אינטרסים ביחס להתחייבויותיו מכוח הסכם זה. הספק מתחייב להימנע במשך כל תקופת הסכם זה, מלקחת חלק ו/או להיות מעורב בכל עסקה ו/או עניין אחר שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד אינטרסים עם הסכם זה.

הספק מתחייב להביא לידיעת הלקוח כל הצעה שהוצעה לו ואשר יש בה משום חשש לניגוד אינטרסים כאמור. הספק יקבל על עצמו ביצוע אותה עבודה רק אם הלקוח יאשר, מראש ובכתב, כי אין לו התנגדות לכך.

הספק מצהיר כי ידועה לו אחריותו לפעול בתום לב כלפי הלקוח בכל פעולותיו בקשר עם הסכם זה, ולרבות בעצותיו לשידרוג, שינויים, שיפורים ו/או פיתוח, אשר יהא עליו להמליץ עליהם בשל שיקולי טובת הלקוח ולא מתוך שיקולי רווח.

בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד אינטרסים - תכריע דעת הלקוח.

על הסכם זה יחולו הוראות החוק הישראלי בלבד, ומקום השיפוט יהא בבית המשפט מוסמך בתל-אביב.

6. הודעות

כל הודעה אשר יש לתתה עפ"י חוזה זה תינתן בכתב באמצעות מסירה ביד או משלוח בדואר רשום בהתאם לכתובות כמצוין במבוא לחוזה או כפי שישונו ע"י הודעת צד למשנהו.

הודעה תחשב כאילו נתקבלה ע"י הנמען ביום מסירתה אם נמסרה ביד, ותוך שלושה ימי עסקים מיום שגיורה בסניף הדואר, אם נשלחה בדואר רשום.

ולראיה באו הצדדים על החתום:
