



מדינת ישראל - משרד הבריאות –  
חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים  
אגף בכיר לדיגיטל, טכנולוגיות וחדשנות

**מכרז 128/2025**

**למתן שירותי תחזוקה**

**למחשבים וציוד נלווה עבור**

**המרכזים הרפואיים**

**הממשלתיים**

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il)  
תחת הכותרת – מכרז 128/2025 – מכרז למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור חטיבת  
המרכזים הרפואיים הממשלתיים

## תוכן עניינים

5	פרק א' - הליך המכר	5
6	2. עקרונות המכר	6
6	3. תנאים להשתתפות במכר	6
9	4. ניקוד הצעות	9
13	5. בחירת זוכה	13
17	6. מופעים ומועדים במכר	17
20	7. כללי המכר	20
26	פרק ב' - חוברת הצעה	26
27	8. הגשת הצעה במכר	27
28	9. פרטי המציע	28
28	10. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכר	28
36	11. איכות הצעה	36
37	12. בקשות	37
41	13. רשימת נספחים	41
47	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	47
67	פרק ד' - הסכם התקשרות	67

## 1. הקדמה

- 1.1. חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים אחראית על פעילותם של 25 מרכזים רפואיים ממשלתיים (כלליים, גריאטריים ופסיכיאטרים).
- 1.2. לצורך תפעולם השוטף, המרכזים הרפואיים הממשלתיים מפעילים מגוון רחב של ציוד קצה טכנולוגי (כגון – מחשבים אישיים ושולחניים, מסכים, וכד'). ציוד הקצה נמצא בחלקו תחת הסכמי אחריות ולחלקו האחר אין הסכמי אחריות בתוקף.
- 1.3. חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים במשרד הבריאות מפרסמת בזאת את מכרז 128/2025 למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור המרכזים הרפואיים הממשלתיים.
- 1.4. מטרת המכרז הינה מתן שירותי תחזוקה של ציוד הקצה במרכזים הרפואיים הממשלתיים וכן שירותים נלווים, המפורטים במסמכי המכרז להלן.
- 1.5. השירותים יסופקו לכל המרכזים הרפואיים הממשלתיים (לקוחות) שיבקשו להצטרף לשירות, לפי שיקול דעתם הבלעדי. יובהר כי עצם ההצטרפות לשירות והיקף ציוד הקצה שיכלל בשירותי התחזוקה ייקבעו על ידי כל לקוח בנפרד, לפי שיקול דעתו (הרחבה בהמשך מסמכי המכרז).
- 1.6. יובהר כי הספק הזוכה יספק את השירותים הנדרשים למרכזים הרפואיים הממשלתיים, וזאת בהתאם להזמנות שיועברו על ידי כל מרכז רפואי ממשלתי ישירות לספק, מעת לעת. הספק נדרש שלא להתקשר עם המרכזים הרפואיים או לספק שירותים דרך מכרז זה, למעט באישור החטיבה בכתב ומראש.
- 1.7. הספק הזוכה במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד' למכרז) עם החטיבה לתקופה של 36 חודשים ("תקופת ההתקשרות"), כאשר לחטיבה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 48 חודשים נוספים.
- 1.8. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:
  - 1.8.1. פרק א' – ההליך המכרזי.
  - 1.8.2. פרק ב' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.
  - 1.8.3. פרק ג' – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.
  - 1.8.4. פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

## הגדרות

מונח	פירוט
אתר האינטרנט	אתר מנהל הרכש הממשלתי בקישור - <a href="https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx">https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx</a>
המכרז / מסמכי המכרז	מסמך זה, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות תשובות לשאלות המציעים.
הסכם / הסכמים / הסכמים / התקשרות	הסכם ההתקשרות, על כל נספחיו, שיחתם בין הספק הזוכה לבין החטיבה, בנוסח המצורף <a href="#">בחלק ד'</a> .
המשרד	משרד הבריאות.
החטיבה / המזמינה	חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים במשרד הבריאות.
היצרן / יצרנים	יצרני ציוד הקצה.
(ה)מרכזים (ה) רפואיים הממשלתיים / לקוח	כלל המרכזים הרפואיים הממשלתיים המפורטים בקישור <a href="https://www.health.gov.il/UnitsOffice/govHealthCenters/Documents/healthCenters2.pdf">https://www.health.gov.il/UnitsOffice/govHealthCenters/Documents/healthCenters2.pdf</a> .
הספק הזוכה / הספק	מציע אשר הוכרז כ"מועמד לזכייה" על ידי ועדת המכרזים כזוכה במכרז.
הצעת המציע	ההצעה שתוגש על ידי המציע למכרז, ההצעה תוגש על גבי חוברת ההצעה המצורפת <b>כפרק ב'</b> למכרז, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
הצעת מחיר	הצעת המחיר של המציע לביצוע השירותים הנדרשים, כמפורט ב <b>נספח 1</b> לפרק ב' למכרז.
חלון קריאה	<ul style="list-style-type: none"> <li>• השעות ביום והימים במהלך השנה בהם יינתנו שירותי התחזוקה לקריאות, לפי בחירת הלקוח:</li> <li>• חלון קריאה בסיסי: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 (חלופה זו כלולה בחבילת הבסיס).</li> <li>• חלון קריאה מורחב: ימים א'-ה' בין השעות 07:00-19:00, יום ו' וערבי חג משעה 07:00 עד שער כניסת השבת / חג.</li> <li>• חלון קריאה מסביב לשעון: 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.</li> </ul>
מועמד נוסף	מציע אשר ועדת המכרזים הכריזה עליו כ"מועמד נוסף" לפי הוראות סעיף 5 להלן.
פריט	פריט מסוים בציוד הקצה.
ציוד הקצה	ציוד קצה המותקן במרכזים הרפואיים הממשלתיים ובחטיבה, שיועברו לאחריות הספק במסגרת מכרז זה, ועבורם הוא יידרש לספק את שירותי התחזוקה (כמוגדר להלן).
(ה) ציוד הקיים	ציוד הקצה הקיים במועד פרסום המכרז, כמפורט בנספח 1 לפרק ג' למכרז.
(ה) ציוד הנוסף	ציוד קצה נוסף שיירכש על ידי המרכזים הרפואיים הממשלתיים במהלך תקופת ההתקשרות ואשר איננו נכלל בציוד הקיים.
קריאה	פנייה למוקד השירות של הספק לצורך פתיחת תקלה לציוד קצה.
שירותי התחזוקה הבסיסיים	שירותים המפורטים בסעיפים 4-5 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז).
שירותים אופציונאליים	שירותים נוספים שהמרכזים הרפואיים הממשלתיים יוכלו להזמין לפי שיקול דעתם מעבר לשירותים הבסיסיים, כמפורט בסעיפים 7-10 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז).
שירותי התחזוקה	כלל השירותים הנדרשים מהספק לפי פרק זה (שירותי התחזוקה הבסיסיים והשירותים האופציונאליים).
שעות עבודה רגילות / יום עבודה	ימים א'-ה' בין השעות 07:00-17:00.
תקופת ההתקשרות	כהגדרתה בסעיף 2 להסכם.

# פרק א' - הליך המכרז

## 2. עקרונות המכרז

- 2.1. מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").
- 2.2. במסגרת הליך המכרז, הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 2.3. בתום הליך המכרז, החטיבה תכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז ותחתום עימו על הסכם התקשרות, הכל כמפורט להלן.
- 2.4. המכרז יתנהל בהתאם לדין, ולפי כללי המכרז המפורטים במסמכי המכרז ולהלן.

## 3. תנאים להשתתפות במכרז

### 3.1. המציע במכרז

- 3.1.1. רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד בעצמו, במועד האחרון להגשת ההצעות ובתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן.
  - 3.1.2. המציע יוכל להוכיח את עמידתו בתנאי הסף המקצועיים (המפורטים בסעיף 3.3 להלן), ולקבל את ניקוד האיכות (בהתאם לאמות המידה בסעיף 4.2 להלן) באמצעות אחד או יותר מהגורמים להלן, (להלן יחד "הגורמים הנוספים"):
    - 3.1.2.1. חברות אשר התמזגו עם המציע, ושעסקו, טרם הרכישה של אמצעי השליטה בה על ידי המציע) בשירותים הרלוונטיים לשירותים במכרז.
    - 3.1.2.2. חברה אשר המציע מחזיק ביותר מ 50% מאמצעי השליטה בה.
- בסעיף זה ההגדרות כמשמעותן בחוק החברות, התשנ"ט-1999.
- 3.1.3. ככל והמציע הסתמך על גורם נוסף במסגרת הצעתו – יידרש אותו גורם לקחת חלק במתן השירותים. בין המציע לגורם הנוסף קיים הסכם המעגן את התחיבות זו, המותלה רק בזכיית המציע במכרז. החטיבה תוכל לעיין בהסכם זה ככל ותמצא לנכון. יובהר כי בכל מקרה כזה האחריות הכוללת תחול על המציע הזוכה, בהתאם להוראות ההסכם בפרק ד' למכרז.
  - 3.1.4. המציע יהווה אישיות משפטית אחת בלבד. לא תותר הגשת הצעה משותפת (Joint venture) של מספר ספקים אשר התאגדו לצורך הגשת מענה למכרז זה בלבד.

- 3.1.5 יובהר כי לא ניתן להסתמך על ניסיון של קבלן משנה לצורך הוכחת תנאי הסף.
- 3.1.6 הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב' למכרז).

### 3.2. תנאי סף מנהליים :

- 3.2.1 אם חלה על המציע חובת רישום, על פי דין בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 3.2.2 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").

### 3.3. תנאי סף מקצועיים :

- 3.3.1 המציע עומד בתנאים המפורטים להלן (ההגדרות לסעיף זה מפורטות בסעיף 3.4 להלן):
- 3.3.1.1 המציע סיפק שירותי "תחזוקת ציוד קצה מוכרים" (העונים על ההגדרה בסעיף 3.4 להלן) עבור 3 לקוחות לפחות, במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז.
- 3.3.1.2 המציע מעסיק לפחות 10 טכנאים (כמוגדר להלן), בעלי ניסיון של שנה אחת לפחות, כל אחד, בתחזוקת אחד או יותר מסוגי הציוד המפורטים בסעיף 3.4.1.3 להלן, וזאת ב"העסקה ישירה" (כמוגדר להלן) במהלך של לפחות 6 החודשים שקדמו להגשת ההצעות למכרז.
- 3.3.1.3 למציע מחזור הכנסות שנתי ממתן שירותי "תחזוקת ציוד קצה מוכרים" בסכום של לפחות 2 מיליון ₪ (לפני מע"מ) ב-3 מבין השנים 2021-2025.

### 3.4. הגדרות לתנאי הסף המקצועיים לעיל ולניקוד האיכות להלן :

#### 3.4.1 "תחזוקת ציוד קצה מוכרים" :

- 3.4.1.1 השירות ניתן לכל הפחות במשך 12 חודשים ברציפות במהלך השנים 2022-2025.
- 3.4.1.2 השירות ניתן ללקוח אשר לו פריסה הכוללת לפחות 4 סניפים הממוקמים באתרים נפרדים.
- 3.4.1.3 השירות ניתן עבור לפחות 3 מסוגי הציוד הטכנולוגי שלהלן – מחשבים ניידים, מחשבים ניידים, שרתים, מסכים, מתגי תקשורת, נתבים, מערכות תצוגה בחדרי דיונים/משל"טים, שילוט אלקטרוני, סורקים, מדפסות מחלקתיות, מדפסות אישיות, מדפסות מדבקות.

- 3.4.1.4. השירות ניתן עבור לפחות 1,000 פריטי ציוד טכנולוגי במצטבר לכל לקוח.
- 3.4.1.5. השירות כלל את כל המפורט להלן – ניהול קריאות באמצעות מוקד מאוייש, תמיכה טכנית, טיפול בתקלות, ואספקת חלקי חילוף.
- 3.4.2. **”העסקה ישירה” – העסקה של עובד על ידי המציע כשכיר או כ”פרי לאנסר” באופן רצוף למשך 6 חודשים לפחות.**
- 3.4.3. **”טכנאי” – אדם המוסמך לטפל בסוג ציוד קצה מסויים מטעם יצרן ציוד הקצה.**

## 4. ניקוד ההצעות

### 4.1. אמות מידה לניקוד הצעות במכרז

4.1.1. הניקוד של כל הצעה במכרז יהיה בהתאם לאמות המידה הבאות:

4.1.1.1. איכות – 50%.

4.1.1.2. מחיר – 50%.

### 4.2. מדדי איכות

4.2.1. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים (ההגדרות בסעיף זה

מפורטות בסעיף 3.4 לעיל):

משקל	צורת חישוב	תיאור מדד	# מס'
20%	יינתנו 4 נקודות לכל לקוח נוסף, אשר לו סיפק המציע שירותי "תחזוקת ציוד קצה מוכרים" במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז, מעבר לתנאי הסף.	כמות הלקוחות להם סיפק המציע שירותי "תחזוקת ציוד קצה מוכרים",	1
15%	יינתנו 3 נקודות לכל סוג ציוד קצה נוסף, מעבר לנדרש בתנאי הסף (3 סוגי ציוד קצה).	סוגי ציוד הקצה עבורו ניתן שירות "תחזוקת ציוד קצה מוכרים"	2
10%	יינתנו 2 נקודות לכל לקוח שהינו לקוח גדול. לעניין זה, לקוח גדול הינו לקוח שהמציע מתחזק עבורו מעל 2,000 פריטי ציוד טכנולוגי.	ניסיון במתן שירותי "תחזוקת ציוד קצה מוכרים" ל"לקוח גדול".	3
10%	יינתנו 2 נקודות עבור כל לקוח לו ניתנו שירותי תחזוקת ציוד קצה מוכרים" ברציפות, 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.	ניסיון במתן שירותי "תחזוקת ציוד קצה מוכרים" ברציפות	4
10%	יינתנו 0.5 נקודות לכל טכנאי נוסף, המועסק על ידי המציע ב"העסקה ישירה" (בהתאם למוגדר בסעיף 3.4.2 לעיל) מעבר לנדרש בתנאי הסף (10 טכנאים).	כמות טכנאים המועסקים על ידי המציע בהעסקה ישירה	5
15%	ועדת המכרזים תבחר 2 לקוחות מאלה שיוצגו על ידי המציע במסגרת הצעתו ותבצע שיחות עימם. הנחיות לביצוע השיחות מפורטות בסעיף 4.5.1.3 להלן. יינתנו עד 7.5 נקודות לכל חוות דעת. הניקוד יחולק בהתאם לנקודות המפורטות להלן:	חוות דעת לקוחות	6
	<ul style="list-style-type: none"> <li>יכולות מקצועיות של המציע והטכנאים מטעמו.</li> <li>יכולת עבודה בעומסים ובפריסה רחבה.</li> <li>עמידה ברמות השירות.</li> </ul>		
20%	במסגרת הריאיון תיבחן ההתאמה של המציע לדרישות המכרז, יכולתו וידיעותיו המקצועיות. כמו כן, ישמש הריאיון להתרשמות כללית מהמציע. הנושאים שייבחנו במסגרת הריאיון:	ריאיון	7

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מתודולוגיה לעמידה ברמות השירות.</li> <li>• מערכת ניהול הקריאות.</li> <li>• יכולת לספק שירות בפריסה ארצית.</li> <li>• יכולת לספק שירות 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.</li> </ul>		
100%		סה"כ	

### 4.3. מדדי מחיר

4.3.1. המציע במכרז נדרש להגיש הצעת מחיר, בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראה נספח 1 בפרק ב' של המכרז).

4.3.2. בטופס הצעת המחיר מפורטים הרכיבים הבאים עבורם נדרש המציע להגיש הצעת מחיר:

4.3.2.1. **תמורה לשירותי התחזוקה הבסיסיים** – המציע יציע מחירי יחידה

לכל סוגי ציוד הקצה המפורטים בחלק א' בטופס הצעת המחיר. החטיבה וכל לקוח בנפרד יוכל להגדיר את סוגי ציוד הקצה שיכללו מבחינתם בשירותי התחזוקה הבסיסיים. מכפלת מחירי היחידה שיוצעו על ידי המציע בכמות ציוד הקצה שיכללו בשירותי התחזוקה תהווה את התמורה לשירותי התחזוקה הבסיסיים של אותו לקוח.

4.3.2.2. **תמורה לשירותים אופציונאליים** – המציע יציע מחירי יחידה לכל שירות אופציונאלי, המפורט בחלק ב' בטופס הצעת המחיר.

4.3.3. מעבר לרכיבי התמורה הנכללים בטופס הצעת המחיר, מוגדרים בסעיף 10 להסכם ההתקשרות רכיבי תמורה נוספים מוכתבים, עבורם לא נדרש המציע להציע הצעת מחיר והספק הזוכה יהיה זכאי לקבלם בהתאם לתנאים ולסכומים המפורטים בהסכם ההתקשרות.

4.3.4. המציע רשאי להציע הצעה בסכום של 0 ₪ לכל רכיב תמורה בטופס הצעת המחיר. ככל ויוצע מחיר 0 ₪ כאמור, ייחשב הדבר שהמציע יספק את השירות הרלוונטי ללא תמורה.

4.3.5. המחיר המשוקלל יחושב בהתאם לנוסחאות המפורטות בסעיף 4.6.2 להלן.

4.3.6. תנאים נוספים לגבי כלל רכיבי התמורה (לרבות מועדי התשלום ומנגנון ההצמדה) מפורטים בסעיף 10 להסכם. יש לקרוא היטב את ההוראות בנושא בטרם תוגש הצעת המחיר.

### 4.4. אופן חישוב הניקוד

4.4.1. אופן חישוב ציון האיכות:

4.4.1.1. בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא – ראשית יבדק ציון האיכות, ללא הצעת המחיר, רק לאחר סיום שלב זה תפתח החטיבה את מעטפות הצעת המחיר.

4.4.1.2. לצורך קביעת ניקוד האיכות, ועדת המכרזים תוכל לקבוע מסמך פנימי לבדיקה (מפ"ל), המנחה את ועדת המכרזים או מי מטעמה, בדבר אופן בדיקת ההצעות ביחס למדדי האיכות המפורטים במכרז. המפ"ל לא יפורסם למציעים.

4.4.1.3. הנחיות לבדיקת חוות דעת הלקוחות:

4.4.1.3.1. החטיבה תבחר 2 לקוחות מבין הלקוחות עבורם סופקו "שירותי תחזוקת ציוד קצה מוכרים" מתוך הצעת המציע, בהתאם לשיקול דעתה.

4.4.1.3.2. ככל ולא יהיה מענה מ-2 הלקוחות הראשונים אליהם בוצעה הפנייה - החטיבה תבחר עד 2 לקוחות נוספים שיתושאלו (כלומר עד 4 לכל מציע), מתוכם ינוקדו 2 הלקוחות הראשונים מהם תתקבל חוות דעת תקינה.

4.4.1.3.3. יובהר כי אין מניעה כי אחד הלקוחות יהיו החטיבה או מרכז רפואי ממשלתי, ככל ורלוונטי.

4.4.1.3.4. הפנייה ללקוחות תהיה בתיאום מראש. התשאול יבוצע במהלך שעות העבודה הרגילות. ככל ולקוח מסוים לא יאותר אחרי 2 ניסיונות לשיחה טלפונית ו/או לא יכיר את הגורם עליו הוא אמור לספק חוות דעת – תבוצע פנייה ללקוח הבא, ככל ולא יאותר גם הלקוח הבא, כאמור לעיל, יינתן ציון 0 עבור חוות דעת זו.

4.4.1.3.5. כל לקוח יישאל שאלות אחידות שיקבעו מראש, בהתאם למוגדר בסעיף 4.2 לעיל.

4.4.1.3.6. יובהר כי החטיבה איננה מחויבת לשוויון במספר חוות הדעת שינוקדו בין המציעים השונים, ככל ולמציע מסוים אין מספיק לקוחות במענה ו/או לקוחות לא היו זמינים למתן תשובות.

#### 4.4.1.4. **ראיון**

4.4.1.4.1. הודעה בדבר מועד הראיון תשלח לכל מציע שעומד בדרישות המפורטות במכרז. החטיבה רשאית על פי שיקול דעתו לשנות את מועד הראיון, ובלבד שיודיע למציע על המועד החלופי מראש.

4.4.1.4.2. החטיבה רשאית לפסול את הצעתו של מציע אשר לא יגיע לראיון במועד שנקבע לו, או לחלופין לאפשר לו ראיון במועד חלופי, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ולנסיבות המכרז.

4.4.1.4.3. על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתנאי הסף או בתבחיני האיכות שפורטו במכרז, אלא אם כן בהזמנה לראיון החטיבה הודיעה אחרת.

4.4.1.4.4. במסגרת הראיון החטיבה רשאית לדרוש מהמציע או מנציגיו בראיון להציג בפניו כל מידע או מסמכים או אישורים או רישיונות וכיוצ"ב, אשר לדעת החטיבה נחוצים לצורך הוכחת עמידה בדרישות המכרז.

4.4.1.4.5. במסגרת הראיון החטיבה רשאית לבחון את הבנתו ובקיאותו של המציע או של נציגיו בתחום השירותים נשוא ההליך וכן לבחון את יכולתו של המציע לעמוד בכל התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות.

4.4.1.4.6. החטיבה רשאית לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו בראיונות.

4.4.1.5. עבור כל מציע  $i$ , יחושב ציון איכות  $TQ(i)$ , על בסיס סכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל המדדים, בהתאם למשקל של אותו מדד, כמפורט בסעיף 4.2 לעיל.

4.4.1.6. ניקוד המינימום לציון האיכות הינו 65 נקודות. וועדת המכרזים תוכל לפסול את הצעתו של מציע שיקבל ציון איכות מתחת לציון המינימום, כמפורט לעיל.

4.4.1.7. בנוסף, ככל ולפחות 2 מציעים לא יעמדו בציוני המינימום לאחר האמור לעיל – תוכל וועדת המכרזים להעביר לשלב בדיקת הצעות המחיר את כל ההצעות שניקוד האיכות שלהן הוא עד 20 נקודות פחות מהמציע שיקבל את ציון האיכות הגבוה ביותר.

4.4.2. אופן חישוב ציון המחיר:

4.4.2.1. רכיב A – התמורה לשירותי תחזוקה הבסיסיים:

4.4.2.1.1. לכל מציע יסוכמו מחירי היחידה, שיוצעו על ידו לסוגי ציוד הקצה, בחלק א' לטופס הצעת המחיר.

4.4.2.1.2. המציע, שסיכום הצעת המחיר שלו לרכיב A תהיה הנמוכה ביותר יקבל ציון 100 עבור רכיב זה, שאר המציעים יקבלו ציון יחסי.

4.4.2.2. רכיב B – התמורה לשירותים האופציונאליים:

4.4.2.2.1. לכל מציע יסוכמו מחירי היחידה, שיוצעו על ידו לשירותים האופציונאליים, בחלק ב' לטופס הצעת המחיר.

4.4.2.2.2. המציע, שסיכום הצעת המחיר שלו לרכיב B תהיה הנמוכה ביותר יקבל ציון 100 לרכיב זה, שאר המציעים יקבלו ציון יחסי.

4.4.2.3. **הצעת המחיר המשוקללת** של המציע  $TP_i$  תחושב כדלקמן:

$$TP_i = 70\% * A + 30\% * B$$

4.4.2.4. יובהר כי כלל המקדמים שפורטו לעיל הינם לצרכי שקלול ההצעה בלבד, ולא מחייבים את החטיבה לרכש שירותים בהיקף כלשהו. התשלום לספק יהיה בהתאם להיקפי השירותים שישופקו בפועל על ידי הספק ויאושרו על ידי החטיבה, ובהתאם לתנאי ההסכם.

4.4.3. **ציון ההצעה המשוקלל יחושב בהתאם לנוסחה הבאה:**

$$G_i = 50\% \times TQ_i + 50\% \times PS_i$$

- $G_i$  – ציון ההצעה של מציע i.
- $TQ_i$  – ציון האיכות של מציע i בהתאם למפורט מעלה.
- $PS_i$  – ציון המחיר של ההצעה i בהתאם למפורט מעלה.

## 5. בחירת זוכה

### 5.1. דירוג ההצעות

5.1.1. ההצעות ידורגו בהתאם לציון שהתקבל לאחר שקלול אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני בטיבו, וכן הלאה.

5.1.2. אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, תפעל החטיבה לפי סדר הפעולות הבא, עד לבחירת זוכה:

5.1.2.1 תפעל בהתאם להוראות סעיפים 2ב' ו-2ד' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" ובדבר "עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים" כהגדרתם שם, וזאת בתנאי שהמזיע עומד בדרישות החוק.

5.1.2.2 אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר תדורג ראשונה.

5.1.2.3 אם עדיין אין הכרעה, תבצע החטיבה הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות, במסגרתו כל אחד מהמזיעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתו המקורית או לחלופין לבצע הגרלה בין אותן הצעות על מנת לקבוע את דירוגן, בהתאם לשיקול דעת החטיבה.

### 5.1.3 קיום משא ומתן

5.1.3.1 ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לנהל משא ומתן עם המזיעים שהצעותיהם נמצאו מתאימות, ככל שהדבר יראה לה לנכון, וזאת בהתאם להוראות תקנה 7 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

5.1.3.2 המשא ומתן, ככל ויתקיים, עשוי להתייחס לכל אחד מהיבטי ההצעה, לרבות המחיר, התנאים המסחריים, לוחות הזמנים או הגדרת השירותים.

5.1.3.3 ועדת המכרזים רשאית להחליט כי המשא ומתן יתנהל עם כל המזיעים אשר הגיעו לשלב בדיקת הצעות המחיר והצעת המחיר שלהם נמצאה תקינה, או עם חלקם, ובלבד כי הפער בציון המחיר של הקבוצה עימה יתנהל המו"מ לא יפחת ביותר מ-20% מהצעת המזיע שהצעתו דורגה ראשונה (להלן "קבוצת המו"מ").

5.1.3.4 בתום תהליך המו"מ תינתן לכל המזיעים בקבוצת המו"מ אפשרות להגיש הצעות משפוררות ביחס להצעות שהוגשו על ידם במכרז (הן בהיבט המחיר והן בהיבט האיכות), וזאת בהתאם להנחיות שיפורסמו על ידי ועדת המכרזים. ועדת המכרזים תבדוק את ההצעות בהתאם להוראות בסעיף 4 לעיל.

5.1.3.5 למען הסר ספק, ניהול המשא ומתן אינו מחייב את החטיבה לבחור בהצעה כלשהי, והיא רשאית להחליט על ביטול המכרז בהתאם לשיקול דעתה המקצועי.

## 5.2 בחירת זוכה

5.2.1 בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, החטיבה תכריז על המזיע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("זוכה"), וכן תודיע למזיעים האחרים על ההכרזה כאמור.

### 5.3. כשירים נוספים

- 5.3.1. החטיבה תהיה רשאית לבחור כשירים נוספים במכרז, וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז.
- 5.3.2. במידה והוכרז מציע ככשיר נוסף - תוארך תוקף הצעתו עד 180 יום לאחר מועד ההכרזה על הזוכה.
- 5.3.3. אם תבוטל זכייתו של זוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאית החטיבה להכריז על הכשיר הנוסף שהצעתו תדורג הבאה בדירוג כ"זוכה", בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז.

### 5.4. תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

- 5.4.1. כתנאי לחתימת החטיבה על הסכם ההתקשרות, על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי החטיבה:
- 5.4.1.1. אם הזוכה הוא חברה, למעט חברה ממשלתית, עליו להעביר אישור מעודכן כי החברה אינה רשומה כמפרת חוק ואינה מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. ניתן להיעזר באתר הגיידסטאר.
- 5.4.1.2. אם הזוכה הוא עמותה, הקדש, אגודה עותומאנית או חברה לתועלת הציבור –
- 5.4.1.2.1. הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות [חוק העמותות, התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999 או חוק הנאמנות, התשל"ט-1979](#) או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:
- 5.4.1.2.1.1. התקשרות עם עמותה, חל"צ, או ההקדש, אשר טרם חלפו שנתיים מיום רישומן.
- 5.4.1.2.1.2. התקשרות עם אגודה עותומאנית.
- 5.4.1.2.2. זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור

מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.

- 5.4.1.3 להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד', על נספחיו.
- 5.4.1.4 להגיש אישור ביטוח בהתאם לדרישות הביטוח בנספח ד' להסכם ההתקשרות.
- 5.4.1.5 להגיש ערבות ביצוע בנקאית, בהתאם להוראות סעיף 12 להסכם.
- 5.4.1.6 ככל ויידרש - על הזוכה להירשם כספק (אם אינו רשום) בפורטל הספקים של חברת ניפנדו המופעל על ידי החטיבה, לשם הגשת דיווחים וחשבוניות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל העלויות, אם ישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל.
- 5.4.2 אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסדר הזמנים שהוגדר על ידי החטיבה, תוכל החטיבה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז.

## 5.5 תחילת מתן השירותים

- 5.5.1 לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים תוסיף החטיבה את חתימת מורשי החתימה מטעמה על גבי הסכם ההתקשרות ("מועד החתימה על הסכם ההתקשרות").
- 5.5.2 על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי החטיבה.

## 6. מופעים ומועדים במכרז

### 6.1. מועדי המכרז

6.1.1. הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

נושא	תאריך
מועד פרסום המכרז	12/4/2026
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	ב 28/4/2026 בשעה <b>12:00</b>
מועד תחילת הגשת הצעות	ב 24/5/2026 בשעה <b>12:00</b>
מועד אחרון להגשת הצעות	ב 26/5/2026 בשעה <b>12:00</b>
ראיון	השעה תימסר למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד הנקוב.

6.1.2. הזמנים המפורטים בטבלה מחייבים את כל מי שמעוניין להתמודד במכרז. שינוי לוחות הזמנים יתבצע על ידי החטיבה בלבד, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

6.1.3. כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mir.gov.il](http://www.mir.gov.il) תחת שם המכרז – מכרז 128/2025 – למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור המרכזיים הרפואיים הממשלתיים.

### 6.2. שאלות הבהרה בנוגע למכרז

6.2.1. בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, מועדיו או לתנאיו ניתן לפנות לחטיבה בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב לעיל.

6.2.2. שאלות הבהרה יוגשו באמצעות מערכת יהלום. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה, נדרש ללחוץ על הקישור המתאים בדף המכרז ולפעול בהתאם להנחיות במערכת. שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, או שיועברו שלא באמצעות מערכת יהלום, לא יחייבו מענה מאת החטיבה.

6.2.3. החטיבה רשאית לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

6.2.4. מציע שלא יפנה לחטיבה בשאלות הבהרה על המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

### 6.3. מענה החטיבה לשאלות ההבהרה

- 6.3.1. תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 6.3.2. תשובות והבהרות של החטיבה, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות החטיבה וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.
- 6.3.3. החטיבה רשאית לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.
- 6.3.4. החטיבה איננה מחוייב לנסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאית החטיבה, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסחה מחדש.
- 6.3.5. תשובות החטיבה יפורסמו ללא שמות הפונים.

### 6.4. הגשת הצעות במכרז

- 6.4.1. הגשת הצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבעה החטיבה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות להגשת הצעות שפרסמה החטיבה בדף המכרז.
- 6.4.2. הצעת המחיר (נספח 1 לפרק זה) תוגש כקובץ נפרד מחוברת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות במערכת להגשת הצעות בקשר עם מכרז זה. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו בחוברת ההצעה בשום דרך שהיא.
- 6.4.3. קישור למערכת יהלום לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעות", אשר יעביר אותו למערכת.
- 6.4.4. הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים: (1) הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית; (2) הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום ("התיבה").
- 6.4.5. פעולות במערכת ההזדהות -
- 6.4.5.1. מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 6.4.5.2. מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 6.4.5.3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299,

כתובת דואר אלקטרוני [moked@mail.gov.il](mailto:moked@mail.gov.il), טלפון נוסף 08-6863100.

- 6.4.5.4. לפרטים נוספים אודות הליך ההרשמה ראו [בקישור זה](#).
- 6.4.5.5. לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.
- 6.4.6. פעולות במערכת יהלום -
  - 6.4.6.1. במסגרת הגשת ההצעה על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולהעלות למערכת את הקבצים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז.
  - 6.4.6.2. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשות הצעות.
  - 6.4.6.3. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלית של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם בדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת בדף הבית של המכרזים באזור "הצעות שנשלחו".
  - 6.4.6.4. לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.
  - 6.4.6.5. במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות, כגון:
    - 6.4.6.5.1. ניתן להעלות עד 10 קבצים כאשר הגודל המקסימלי של כל קובץ הוא עד 15MB. ניתן לעלות קבצים מהסוגים הבאים: doc, tif, tiff, jpeg, jpg, jiff, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf, png, jpg, jpeg. לא ניתן לעלות קבצים עם שמות זהים, מומלץ לתת לכל קובץ שם קצר בהתאם לתכולה שלו.
    - 6.4.6.5.2. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש הוא עשרים דקות.
  - 6.4.6.6. על מנת להכיר את יתר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא מבעוד מועד את [המדריך להגשת הצעות בתיבה הדיגיטלית](#).
  - 6.4.6.7. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 00:00-17:00 באמצעות [הצ'אט האנושי](#). יש

לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

6.4.6.8. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניית אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת ההצעות. **מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן פחות מ-4 שעות להגשת ההצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.**

6.4.6.9. על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת ההצעות. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת ההצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.** למציע לא תהיה כל טענה לחטיבה באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת ההצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

## 6.5. ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה – תיקונים במסמכי המכרז

6.5.1. כמפורט לעיל, שינויים במסמכי המכרז יתכנו עד למועד האחרון להגשת ההצעות ואף לאחר המועד ממנו ניתן להתחיל להגיש הצעות למכרז. אם לאחר שהוגשה הצעה לתיבה, ערכה החטיבה שינוי במסמכי המכרז, למעט שינוי במועדי המכרז, הצעה שהיתה בתיבה תבוטל באופן אוטומטי ותעבור למצב טיוטה. מציע אשר יהיה מעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים יידרש לבצע הגשה מחדש.

6.5.2. באחריותו הבלעדית של המציע להתעדכן בסטאטוס הצעתו במערכת הגשת ההצעות.

## 7. כללי המכרז

### 7.1. בדיקת ההצעות

7.1.1. החטיבה תבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

7.1.2. במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים לעיל, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי

ארגוני (לדוגמא רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי המכרז השתלבה אצל המציע. במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מהחטיבה בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת החטיבה.

7.1.3. לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאית החטיבה לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.

7.1.4. החטיבה רשאית לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפנייה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של החטיבה.

7.1.5. אם הוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, החטיבה רשאית לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.

7.1.6. אם ימצא בעת בחינת ההצעות כי ההצעה כוללת התנאה או הסתייגות על תנאי המכרז, התנאה או הסתייגות זו לא תזכה להכרה מצד החטיבה ועשויה אף להביא לפסילת ההצעה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של החטיבה.

7.1.7. לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות תעשה החטיבה שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשות החטיבה, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של החטיבה עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, אם קיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, החטיבה רשאית להתחשב בניסיון שלו עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, אם פורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

7.1.8. במהלך הבדיקה, רשאית החטיבה לפנות בכתב ובעל פה, לאנשי קשר שרשם המציע בהצעתו לצורך הוכחת העמידה בתנאי סף או במדד איכות בהתאם לפרטי הקשר שפורטו בהצעה. באחריות המציע לוודא את נכונות וזמינות אנשי הקשר לפניית החטיבה. אם פנייה מטעם החטיבה לא תענה, תנסה החטיבה פעם נוספת.

7.1.9. במסגרת בדיקת המענה למכרז, ועדת המכרזים תהיה רשאית:

7.1.9.1. לקבל כל החלטה בקשר עם פרשנות תנאי הסף, לרבות פרשנות רחבה או שאינה המסתברת ביותר, להסיר או לוותר על כל פרמאליות, ובלבד שהמשמעות שתיבחר עולה בקנה אחד עם לשון הדרישה

ותכליתה. בכלל זה, בין השאר, רשאית ועדת המכרזים להמיר דרישה בדרישה אחרת שוות ערך המקיימת את תכלית הדרישה המקורית.  
7.1.9.2 לבצע תיקוני סופר ו/או פליטת קולמוס ו/או לתקן טעויות חישוב בהצעות המחיר של המציע לפי שיקול דעתה, תוך מתן הודעה למציע.

## 7.2. הצעה יחידה

7.2.1 אם הוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, החטיבה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי יהיה רשאי:

7.2.1.1 להכריז על המציע שנותר כזוכה;

7.2.1.2 לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

## 7.3. פסילת הצעות

7.3.1 החטיבה, תהיה רשאית לפסול הצעה שהוגשה במכרז, לפי שיקול דעתו, ובמקרים המתאימים לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב או בע"פ, בהתאם לקביעתו הבלעדית של החטיבה), בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

7.3.1.1 **הצעה הפסדית** – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה

המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.

7.3.1.2 **הצעה תכסיסנית או הצעה המוגשת בחוסר תום לב** – אם ההצעה

כוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, dumping וכל מקרה אחר שבו ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.

7.3.1.3 **התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת

מכרז או התקשרות קודמת של החטיבה, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת החטיבה מצדיק את פסילתו.

7.3.1.4 **מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי

של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.

7.3.1.5 **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש

לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת החטיבה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.

7.3.1.6 **תיאום הצעות** - אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות

אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

#### 7.4. מינוי נציג מטעם המציע

7.4.1. לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.

7.4.2. כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע לחטיבה, לנציגיה תחייב את המציע.

#### 7.5. תוקף הצעות

7.5.1. תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. החטיבה רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.

7.5.2. מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

#### 7.6. ביטול או שינוי המכרז

7.6.1. החטיבה רשאית מיוזמתה ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.

7.6.2. הודעה על ביצוע שינויים כאמור תפורסם בדף המכרז. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

7.6.3. ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. אם מסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאית החטיבה לבטל את המכרז.

7.6.4. החטיבה לא יהיה חייבת לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

#### 7.7. הוצאות

7.7.1. מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהחטיבה בגין עלויות אלו.

7.7.2. המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

#### 7.8. סמכות השיפוט

7.8.1. סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט במקום בו יושבת ועדת המכרזים של החטיבה.

## 7.9. סודיות ההצעה וזכות העיון

7.9.1. בכפוף לחובות החטיבה על פי דין, החטיבה מתחייבת שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי החטיבה או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.

7.9.2. יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור.

7.9.3. בהתאם לאמור בתקנות המידע הפלילי ותקנת השבים (מסירת מידע מהמרשם הפלילי לשם התקשרות בחוזה לביצוע עסקה במסגרת מכרז), התשפ"ה-2025 ("תקנות מידע פלילי במכרזים"), אשר הותקנו מכוח חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט-2019, מובהר כי ועדת המכרזים לא תחשוף מידע פלילי של מציע במסגרת בקשה לעיון בהצעות במכרז, לרבות את עצם קיומו.

7.9.4. אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של החטיבה. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.

7.9.5. מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו הוא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.

7.9.6. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכייה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ולא יהיו לו כל טענות בקשר לגילוי פרטי הצעתו בהתאם להוראות סעיף זה.

7.9.7. במקרה בו ועדת המכרזים של החטיבה תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, החטיבה תודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

## 7.10. מיצוי הליכים מול הוועדה

7.10.1. אם לאחר מימוש זכות העיון, מציע במכרז סבור שנפלה טעות בהחלטה של ועדת המכרזים, עליו לפנות לוועדה בכתב ולפרט את טענותיו באופן מנומק וזאת לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד מימוש זכות העיון.

7.10.2. במהלך בירור טענות מציע במכרז, אם ישנן, החטיבה לא תעכב את מימוש ההתקשרות עם הזוכה, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

7.10.3. אם לאחר בירור טענות המציע, ועדת המכרזים, תסבור כי נפלה טעות בהחלטה שקיבלה, לא יהיה במימוש ההתקשרות עם הזוכה כדי למנוע ממנה לקבל כל החלטה נדרשת לצורך תיקון הטעות, ובכלל זה, במקרים חריגים, ביטול הזכייה.

# פרק ב' – חוברת ההצעה

## 8. הגשת הצעה במכרז

### 8.1. כללים למילוי חוברת ההצעה

- 8.1.1. פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז, אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז, או לצרף מסמך שאינו נדרש בפרק זה.
- 8.1.2. יש לעקוב באופן מדוקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי.
- 8.1.3. ההצעות יוגשו בעברית בלבד.
- 8.1.4. יש למלא את כל התאים הריקים / קווים להשלמה/ נתונים נדרשים בטבלאות ולבחור במסגרת תיבות הדוח שיח (Check box) לפי הנדרש.
- 8.1.5. ניתן להוסיף שורות לטבלאות, אין למחוק שורות או טורים קיימים.
- 8.1.6. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 8.1.7. בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות לחטיבה בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט בפרק א' למסמכי המכרז.
- 8.1.8. ניתן לצרף כל מסמך או קובץ הרלוונטי לצורך פירוט והמחשה למפורט בהצעה. יודגש כי בדיקת ההצעה, תתבסס על הפירוט שיינתן בחוברת ההצעה.
- 8.1.9. חוסר פירוט בהצעה, או פירוט מיותר שאינו עונה לדרישת המכרז, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של החטיבה.

## 9. פרטי המציע

### 9.1. פרטים על המציע

	שם המציע
	סוג מציע (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכדו') (מורשה וכדו')
	תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)
	מספר מזהה (לדוג' ח"פ)

### 9.2. פרטי איש הקשר מטעם המציע

שם:
כתובת:
טלפון:
דוא"ל:

## 10. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

### 10.1. הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים :

המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המנהליים המפורטים בפרק  
א' למכרז ובהתאם לפירוט המובא להלן :

10.1.1. מציע רשום כדין (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה ולצרף תעודת התאגדות  
בנספח 2) –

המציע רשום בישראל כדין.

לא חלה על המציע חובת רישום בישראל, על פי דין. נימוק:

10.1.2. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים –

10.1.2.1. המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי  
פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975  
(”חוק מס ערך מוסף”), או שהוא פטור מלנהלם.

10.1.2.2. המציע מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על  
עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד מורשה  
ולסמנו **כנספח 3**.

10.1.2.3. היעדר הרשעות – המציע ו”בעל זיקה” אליו לא הורשעו ביותר  
משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ”א - 1991 (להלן: ”חוק  
עובדים זרים”) וחוק שכר מינימום, התשמ”ז – 1987 (להלן: ”חוק  
שכר מינימום”) עד למועד הגשת ההצעה מטעם המציע במכרז, או  
שהורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה  
האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

10.1.2.4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע לצרף את התצהיר  
המפורט בנספח 2.

10.1.3. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

10.1.3.1. (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות) –

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות,  
התשנ”ח-1998 (”חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות”)  
אינן חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות  
חלות על המציע והוא מקיים אותן.

10.1.3.2. במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות  
חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות החוק (יש  
לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות):

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

10.1.3.3. במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות):

המציע מתחייב כי אם יזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.

10.1.4. המציע עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך ההתקשרות.

## 10.2. הסתמכות המציע על גורמים נוספים:

10.2.1. לצורך הוכחת תנאי הסף המקצועיים ולצורך קביעת ציון האיכות, המציע נסמך על הגורמים הנוספים הבאים (ככל והמציע ואינו מסתמך לא נדרש למלא סעיף זה):

ניסיון חברת \_\_\_\_\_ ח"פ \_\_\_\_\_ אשר מוזגה במיזוג סטטוטורי למציע ב \_\_\_\_\_ (יש לרשום מועד), ואשר עסקה טרם הרכישה של אמצעי השליטה בה על ידי המציע) בשירותים הרלוונטיים לשירותים במכרז.

ניסיון חברת \_\_\_\_\_ ח"פ \_\_\_\_\_ אשר המציע מחזיק ביותר מ 50% מאמצעי השליטה בה.

ההגדרות כמשמעותן בחוק החברות, התשנ"ט-1999.

10.2.2. מסמכים המאמתים את קשרי המציע עם הגורמים הנוספים מצורפים כנספח 4 להצעה.

10.2.3. בין המציע לגורמים הנוספים קיים הסכם, לפיו הגורם הנוסף מחוייב לספק למציע ככל ויוכרז כזוכה במכרז, את השירותים במהלך תקופת ההתקשרות.

10.2.4. לעניין ההצהרות המציע בתצהיר זה על נספחיו יקראו כל הגורמים הנוספים לעיל יחד ולחוד "המציע".

## 10.3. הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים:

10.3.1. לצורך הוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.1.1 למכרז, ולצורך קביעת ניקוד האיכות בשורות 1-4 למדדי האיכות בסעיף 4.2.1. למכרז, המציע מהציר כי סיפק "שירותי תחזוקת ציוד קצה מוכרים" (העונים על ההגדרה בסעיף 3.4 למכרז)

עבור 3 לקוחות לפחות, במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת המכרז כמפורט להלן:

שם הלקוח	איש קשר אצל הלקוח	טלפון של איש הקשר	תחילת מתן השירות	סיום מתן השירות	כמות סניפים ללקוח	סוגי הטכנולוגי עבורם השירות	כמות סוגי הציוד המצטברת אצל הלקוח עבורם ניתן השירות	תכולת השירות שניתן	השירות ניתן ברציפות 24 שעות יממה, 365 ימים בשנה
			(חודש ושנה)	(חודש ושנה)	4 לפחות	יש לציין לפחות 3, ציון סוגים נוספים ייחשב לקביעת ניקוד האיכות	לציין כמות מצטברת מכל הסוגים		כן / לא
						<input type="checkbox"/> מחשבים ניידים. <input type="checkbox"/> מחשבים ניחים <input type="checkbox"/> שרתים <input type="checkbox"/> מסכים מתגי תקשורת <input type="checkbox"/> נתבים <input type="checkbox"/> מערכות תצוגה שילטו אלקטרוני <input type="checkbox"/> סורקים <input type="checkbox"/> מדפסות מחלקתיות <input type="checkbox"/> מדפסות אישיות <input type="checkbox"/> מדפסות מדבקות	<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאויש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות <input type="checkbox"/> אספקת חלקי חילוף	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	
						<input type="checkbox"/> מחשבים ניידים. <input type="checkbox"/> מחשבים ניחים <input type="checkbox"/> שרתים <input type="checkbox"/> מסכים מתגי תקשורת	<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאויש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	

שם הלקוח	איש קשר אצל הלקוח	טלפון של איש הקשר	תחילת מתן השירות	סיום מתן השירות	כמות סניפים ללקוח	סוגי הטכנולוגי עבורם ניתנות השירות	כמות סוגי הציוד המצטברת אצל הלקוח עבורם ניתנות השירות	תכולת השירות שניתן	השירות ניתן ברציפות 24 שעות יממה, 365 ימים בשנה
						<input type="checkbox"/> נתבים <input type="checkbox"/> מערכות תצוגה שילטו <input type="checkbox"/> אלקטרוני סורקים <input type="checkbox"/> מדפסות מחלקתיות <input type="checkbox"/> מדפסות אישיות <input type="checkbox"/> מדפסות מדבקות		<input type="checkbox"/> טיפול בתקלות <input type="checkbox"/> אספקת חלקי חילוף	
						<input type="checkbox"/> מחשבים ניידים. <input type="checkbox"/> מחשבים ניחים <input type="checkbox"/> שרתים <input type="checkbox"/> מסכים מתגי תקשורת <input type="checkbox"/> נתבים <input type="checkbox"/> מערכות תצוגה שילטו <input type="checkbox"/> אלקטרוני סורקים <input type="checkbox"/> מדפסות מחלקתיות <input type="checkbox"/> מדפסות אישיות <input type="checkbox"/> מדפסות מדבקות		<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאויש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות <input type="checkbox"/> אספקת חלקי חילוף	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
						<input type="checkbox"/> מחשבים ניידים. <input type="checkbox"/> מחשבים ניחים <input type="checkbox"/> שרתים <input type="checkbox"/> מסכים מתגי תקשורת <input type="checkbox"/> נתבים		<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאויש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא

שם הלקוח	איש קשר אצל הלקוח	טלפון של איש הקשר	תחילת מתן השירות	סיום מתן השירות	כמות סניפים ללקוח	סוגי הטכנולוגי עבורם ניתנות השירות	כמות סוגי הציוד המצטברת אצל הלקוח עבורם ניתנות השירות	תכולת השירות שניתן	השירות ניתן ברציפות 24 שעת יממה, 365 ימים בשנה
						<input type="checkbox"/> מערכות תצוגה שילטו אלקטרוני סורקים מדפסות מחלקתיות <input type="checkbox"/> מדפסות אישיות <input type="checkbox"/> מדפסות מדבקות		<input type="checkbox"/> אספקת חלקי חילוף	
						<input type="checkbox"/> מחשבים ניידים. <input type="checkbox"/> מחשבים ניחים שרתים מסכים מתגי תקשורת נתבים מערכות תצוגה שילטו אלקטרוני סורקים מדפסות מחלקתיות <input type="checkbox"/> מדפסות אישיות <input type="checkbox"/> מדפסות מדבקות		<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאויש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות אספקת חלקי חילוף	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
						<input type="checkbox"/> מחשבים ניידים. <input type="checkbox"/> מחשבים ניחים שרתים מסכים מתגי תקשורת נתבים		<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאויש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא

שם הלקוח	איש קשר אצל הלקוח	טלפון של איש הקשר	תחילת מתן השירות	סיום מתן השירות	כמות סניפים ללקוח	סוגי הטכנולוגי עבורם השירות	הציוד המצטברת אצל הלקוח עבורם ניתן השירות	כמות סוגי הציוד	תכולת השירות שניתן	השירות ניתן ברציפות 24 שעות יממה, 365 ימים בשנה
						<input type="checkbox"/> מערכות תצוגה שילטו אלקטרוני סורקים מדפסות מחלקתיות מדפסות אישיות מדפסות מדבקות	<input type="checkbox"/> אספקת חלקי חילוף			
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאוייש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות אספקת חלקי חילוף					<input type="checkbox"/> מחשבים ניידים. <input type="checkbox"/> מחשבים ניחים שרתים מסכים מתגי תקשורת נתבים מערכות תצוגה שילטו אלקטרוני סורקים מדפסות מחלקתיות מדפסות אישיות מדפסות מדבקות	<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאוייש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות אספקת חלקי חילוף			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאוייש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות					<input type="checkbox"/> מחשבים ניידים. <input type="checkbox"/> מחשבים ניחים שרתים מסכים מתגי תקשורת נתבים	<input type="checkbox"/> ניהול קריאות באמצעות מוקד מאוייש <input type="checkbox"/> תמיכה טכנית <input type="checkbox"/> טיפול בתקלות			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא

שם הלקוח	איש קשר אצל הלקוח	טלפון של איש הקשר	תחילת מתן השירות	סיום מתן השירות	כמות סניפים ללקוח	סוגי הטכנולוגי עבורם השירות	הציוד הניתן	כמות סוגי הציוד המצטברת אצל הלקוח עבורם ניתן השירות	תכולת השירות שניתן	השירות ניתן ברציפות 24 שעות יממה, 365 ימים בשנה
						<input type="checkbox"/> מערכות תצוגה שילטו אלקטרוני <input type="checkbox"/> סורקים <input type="checkbox"/> מדפסות מחלקתיות <input type="checkbox"/> מדפסות אישיות <input type="checkbox"/> מדפסות מדבקות		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10.3.2. לצורך הוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.1.2 למכרז, ולצורך קביעת ניקוד האיכות בשורה 5 למדדי האיכות בסעיף 4.2.1. למכרז המציע מצהיר מעסיק לפחות \_\_\_\_\_ (להשלים) טכנאים (כמוגדר בסעיף 3.4 למכרז), בעלי ניסיון של שנה אחת לפחות כל אחד, בתחזוקת אחד או יותר מסוגי הציוד הטכנולוגי המפורטים 10.3.1 לעיל, וזאת ב"העסקה ישירה" (כמוגדר בסעיף 3.4 למכרז), במהלך של לפחות 6 החודשים שקדמו להגשת ההצעות במכרז.

10.3.3. לצורך הוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.1.3 למכרז המציע מצהיר כי לו מחזור הכנסות שנתי ממתן שירותי "תחזוקת ציוד טכנולוגי מוכר" (כמוגדר בסעיף 3.4 למכרז) כמפורט להלן (יש לפרט לפחות 3 שנים מבין השנים 2021-2025, ולצרף אישור רו"ח תואם, המצורף כנספח 5):

שנה	מחזור הכנסות שנתי מתן שירותי "תחזוקת ציוד טכנולוגי מוכר" (בש"ח לפני מע"מ)
2021	
2022	
2023	

	2024
	2025

## 11. איכות ההצעה

- 11.1. בחלק זה של ההצעה יפרט המציע את הפרטים הנדרשים לצורך הערכת איכות ההצעה, בהתאם למדדי האיכות שפורטו בסעיף 4.2.1 בפרק א' למסמכי המכרז.
- 11.1.1. לקביעת ניקוד האיכות בשורות 1-4 בטבלת אמות המידה כאמור – אין צורך לפרט מידע. הניקוד ייקבע לפי המידע בסעיף 10.3.1 לעיל.
- 11.1.2. לקביעת ניקוד האיכות בשורה 5 בטבלת אמות המידה כאמור – אין צורך לפרט מידע. הניקוד ייקבע לפי המידע בסעיף 10.3.2 לעיל.
- 11.1.3. לקביעת ניקוד האיכות בשורות 6-7 בטבלת אמות המידה כאמור – אין צורך לפרט מידע. הניקוד ייקבע לפי הנחיות סעיפים 4.4.1.3 ו 4.4.1.4 למכרז.

### 11.2. כשירות להתמודדות במכרז

- 11.2.1. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי החטיבה ולרבות תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 11.2.2. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו אם יזכה במכרז.
- 11.2.3. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 11.2.4. אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לחטיבה.
- 11.2.5. המציע מתחייב לעדכן בכתב את החטיבה, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו במכרז.
- 11.2.6. אם המציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

### 11.3. אי תיאום הצעות מכרז

- 11.3.1. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.

11.3.2. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.

11.3.3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.

11.3.4. המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.

11.3.5. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

11.3.6. הצעה זו מוגשת בתום לב.

#### 11.4. **עצמאות המציע**

11.4.1. למיטב ידיעתו של המציע:

11.4.1.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז.

11.4.1.2. גורם אחד אינו מחזיק ב-25% או יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.

11.4.2. "החזקה" לעניין סעיף זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

11.4.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

## 12. **בקשות**

### 12.1. **הגשת בקשות במסגרת ההצעה**

12.1.1. במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.

12.1.2. הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.

12.1.3. מציע שלא יפנה לחטיבה בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שויתר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות - והכל לפני העניין והקשר הדברים.

## 12.2. עסק בשליטת אישה

12.2.1. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים ומעונין שתינתן לו העדפה יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים): .

**המציע מצהיר כי** הוא עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו וכי לא התקיים אף אחד מאלה: (1) אם מכהן **במציע** נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה; (2) אם שלישי מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

12.2.1.1. לתמיכה בהצהרה זו, **וכתנאי לקבלת העדפה** על המציע לצרף אישור רו"ח ותצהיר כהגדרתם בחוק חובת המכרזים, המעידים על כך שהעסק הוא בשליטת אישה.

## 12.3. עידוד משרתי מילואים

12.3.1. מציע שמחזיק בשליטה בו הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ומעונין שתינתן לו העדפה בשל כך יצהיר כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

**המציע מצהיר כי** הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

הוא מחזיק בשליטה בעסק מגיש ההצעה. לעניין זה "מחזיק בשליטה" – משרת מילואים פעיל שהוא נושא משרה בעסק אשר מחזיק, לבד או יחד עם משרתי מילואים פעילים אחרים, במישרין או בעקיפין, ב-50% או יותר מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק זעיר, קטן או בינוני. "אמצעי שליטה" לעניין זה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

ההצעה אינה של חברת בת של עסק גדול. "עסק גדול" לעניין זה: "עוסק מורשה או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים".

## 12.4 . בקשה לחיסיון

12.4.1. בהתאם למפורט בפרק א' למסמכי המכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים):

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

### אישור והתחייבות

בחתמתנו אנו מאשרים כי:

1. קראנו את כל הוראות המכרז, והצעתנו מוגשת בהתאם לכללי המכרז ועומדת בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
2. כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמציע יהיה מנוע ומושתק מלהעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
3. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראות המכרז.

תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימתה מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה

### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני:  
מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי;  
מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי;  
וחתם/ה בפני על ההצהרה דלעיל.

בהתאם למסמכי ההתאגדות של התאגיד והחלטותיו, החתום/ה לעיל על ההצעה במכרז, החתומים על התצהיר מוסמך/ת / מוסמכים יחד / לחוד להתחייב בשם התאגיד על הגשת ההצעה ומורשה/ת חתימה כדין עבור המציע \_\_\_\_\_ למכרז זה.

\_\_\_\_\_

תאריך	שם מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	----------------	--------------

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	הצעת מחיר	טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח 2	אישור פקיד מורשה	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא: <a href="https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx?cur=0">https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx?cur=0</a>
נספח 3	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.
נספח 4	מסמכים לעניין הגורמים הנוספים הנכללים בהצעת המציע	נספח זה יוגש ככל והמציע נסמך על גורמים נוספים. ככל ולא – יש להשאירו ריק
נספח 5	אישור רו"ח	לשם הוכחת העמידה בתנאי זה, המציע נדרש למלא ולהגיש את נספח 4 לחוברת ההצעה.

**נספח 1 – טופס הצעת המחיר למכרז 128/2025- מכרז למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור חטיבת המרכזיים הרפואיים הממשלתיים**

**טופס זה יוגש בנפרד מחוברת ההצעה**

**כללי**

1. על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.
2. מובהר, כי הכמויות המצוינות בטופס הצעת המחיר ביחס ליחידות התמחור הן בבחינת הערכה בלבד לשם חישוב הצעה זוכה ולחטיבה מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות, וזאת לפי צרכיה בפועל של החטיבה.

**הצעת המחיר**

3. הצעת המחיר תוגש על גבי טופס האקסל המצורף למכרז.
4. יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".
5. ניתן לנקוב במחיר שלם, ללא ספרות לאחר הנקודה העשרונית. מובהר, כי ככל שהמציע יציין ספרות לאחר הנקודה, הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק המספר השלם.
6. אין למלא את טופס הצעת המחיר בכתב יד אלא בהקלדה בלבד.
7. **על הסכומים המוצעים להיות סופיים ולכלול כל מס, ובכלל זה מע"מ כשיעורו על פי דין (ככל שהמציע חב בתשלום מע"מ). יודגש כי מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יציין זאת באופן מפורש וברור במסגרת הצעתו.**

**חבות במע"מ – למילוי רק על ידי מציע שאינו חב במע"מ על פי דין במסגרת ההתקשרות**

1. מציע שאינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע התקשרות זו על פי דין, יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):  
 המציע מצהיר כי במסגרת התקשרות לפי מכרז זה, אם יזכה, לא יהיה חייב בתשלום מע"מ וכי הוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך.

**המציע מתחייב כי:**

1. לאחר שעיין במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם ונספחיו, המציע מגיש בזאת הצעת מחיר למכרז.

2. מעבר למפורט בנספח זה לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף אלא אם נכתב אחרת באופן מפורש במקום אחר במסמכי המכרז.
3. המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי.

-----  
תאריך

-----  
חותמת המציע  
וחתימת מורשה חתימה של המציע

### נספח 3 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1.1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז מכרז למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור חטיבת המרכזיים הרפואיים הממשלתיים, מספר 128/2025 עבור משרד הבריאות. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

1.2. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

1.3. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

1.4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן X במשבצת המתאימה):

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז מכרז למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור חטיבת המרכזיים הרפואיים הממשלתיים, מספר 128/2025.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	חתימה וחותמת
-------	----	--------------

#### אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת"ז \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	-------------	--------------



נספח 5 – אישור רו"ח

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

\_\_\_\_\_ [שם המציע]

**הנדון: אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים בקשר למכרז 128/2025 למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור המרכזיים הרפואיים הממשלתיים**

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2.2:
  - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים \_\_\_\_\_ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים \_\_\_\_\_.
  - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / ימים \_\_\_\_\_ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ו ביום / בימים \_\_\_\_\_.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2.3:
  - 3.1. דוח רואי החשבון המבוקרים ליום \_\_\_\_\_ אינו כולל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.
  - 3.2. דוח רואי החשבון המבוקרים ליום \_\_\_\_\_ כולל סטייה מהנוסח האחיד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המציע עומד בתנאי הנדרש בסעיף 3.3.1.3 במכרז, בהתאם למעה המציע בסעיף 10.4 למכרז, לפי למציע מחזור הכנסות שנתי ממתן שירותי "תזוקת ציוד טכנולוגי מוכר" כמפורט להלן (יש לציין 3 מתוך 5 השנים המפורטות להלן):

שנה	מחזור הכנסות מתן שירותי "תחזוקת ציוד טכנולוגי מוכר (בש"ח לפני מע"מ)
2021	
2022	
2023	
2024	
2025	

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל, בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

# **פרק ג' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה**

## 1. רקע

- 1.1 חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים אחראית על פעילותם של 25 מרכזים רפואיים ממשלתיים (כלליים, גריאטריים ופסיכיאטרים).
- 1.2 לצורך תפעולם השוטף, המרכזים הרפואיים הממשלתיים מפעילים מגוון רחב של ציוד קצה טכנולוגי, הכולל (בין היתר):
  - 1.2.1 מחשבים אישיים (נייחים, ניידים, עמדות עבודה רזות Thin Client).
  - 1.2.2 אביזרי מובייל (טאבלטים, מסופונים).
  - 1.2.3 ציוד אחסון נתיק (דיסקים ניידים).
  - 1.2.4 מדפסות מסוגים שונים (מדפסות מחלקתיות, מדפסות אישיות מדפסות מדבקות).
  - 1.2.5 קוראי בר קוד.
  - 1.2.6 ציוד מולטימדיה (שילוט אלקטרוני, מערכות VC, רמקולים).
- 1.3 ציוד הקצה נמצא בחלקו תחת הסכמי אחריות ולחלקו האחר אין הסכמי אחריות בתוקף.
- 1.4 מטרת המכרז הינה מתן שירותי תחזוקה של ציוד הקצה עבורו אין הסכמי אחריות בתוקף וכן שירותים נלווים נוספים כמפורט להלן.
- 1.5 פירוט המצאי של הציוד הקיים כיום מצורף כנספת א' לפרק זה. יובהר כי מדובר במידע שהינו בחזקת אומדן לא מחייב בלבד, והחטיבה תוכל לעדכן את המידע בהתאם לצורך, כולל הסתייעות בספק לצורך כך (הסבר בהמשך).
- 1.6 ציוד הקצה, עבורו יידרשו שירותי התחזוקה במכרז לא כולל את סוגי הציוד הבאים:
  - 1.6.1 שרתים ומערכות אחסון מרכזיות.
  - 1.6.2 ציוד פריפריאלי מתכלה (עכברים, מקלדות, קוראי כרטיסים, כבלים).
  - 1.6.3 ציוד תקשורת אקטיבית.
  - 1.6.4 ציוד אבטחת מידע.
  - 1.6.5 עגלות רפואיות ממוחשבות.

## 2. שיטת ההפעלה של שירותי התחזוקה

- 2.1 שירותי התחזוקה הבסיסיים במכרז יכללו בין היתר (פירוט לכל השירותים מובא בהמשך):
  - 2.1.1 הפעלת מוקד שירות להדרכה וקבלת קריאות בגין תקלות בציוד הקצה כמפורט בסעיף 4 להלן.
  - 2.1.2 טיפול בקריאות, תיקון תקלות בציוד הקצה על בסיס הסכם רמת שירות (SLA), תיעוד ודיווחים, כמפורט בסעיף 5 להלן, למעט המפורט תחת חלון קריאה מורחב ומסביב לשעון, בסעיף 5.4.1 להלן, שהינם שירותים אופציונאליים.
- 2.2 יובהר כי שירותי התחזוקה הבסיסיים יכללו את כל הנדרש לתחזוקה תקינה של הציוד שהלקוח יבקש לכלול במסגרת הסכם התחזוקה, לרבות שעות טכנאי, חלקי חילוף, שעות נסיעה ושהות אצל הלקוח, שירותי משרד (BACK OFFICE)

2.3. אחריות הספק לאספקת שירותי התחזוקה הבסיסיים לא תידרש בכל מקרה תחזורה ולמעט במקרים המפורטים להלן, ובכפוף לכך כי הספק יוכיח ללקוח שהאירוע עומד בתנאים אלה:

2.3.1. פגיעה ונדלית או מכוונת בציוד הקצה.

2.3.2. שימוש לא תקין בציוד הקצה שלא בהתאם להוראות היצרן.

2.3.3. ביצוע פעולות תחזוקה בציוד הקצה על ידי גורם אחר שאיננו הספק.

2.4. מעבר לשירותי התחזוקה הבסיסיים, הספק יציע שירותים אופציונאליים נוספים (פירוט בהמשך):

2.4.1. מיפוי ותיעוד ציוד הקצה באתר הלקוח, כמפורט בסעיף 7 להלן.

2.4.2. שירותי טכנאי קבוע מטעם הספק שיוצב באתר הלקוח בהיקפי משרה משתנים, כמפורט בסעיף 8 להלן.

2.4.3. שירותי ניהול תחזוקת ציוד באחריות היצרן כמפורט בסעיף 9 להלן.

2.4.4. רכש ציוד חלופי להחלפת ציוד קיים בציוד חלופי חדש, ואספקת חומרים מתכלים, במקרים בהם לא ניתן לתקן את הציוד הקיים, כמפורט בסעיף 10 להלן.

2.4.5. שירותים נוספים על בסיס שעות טכנאי, כמפורט בסעיף 11 להלן.

2.4.6. רכישת חלון קריאות "חלון קריאות מוגבר" או "מסביב לשעון", כמפורט בסעיף 5.4.1 להלן.

2.5. התמורה לספק עבור כל שירותי התחזוקה מפורטת בסעיף 10 להסכם. **יובהר כי כל המפורט במפרט זה כלול ברכיבי התמורה גם אם לא נרשם הדבר במפורש.** לצורך מידע כללי, להלן הקישור בין סעיפי המפרט לרכיבי התמורה:

2.5.1. התמורה לשירותי תחזוקה – תשולם עבור ביצוע השירותים המפורטים בסעיפים 4-6 ו 12-14 להלן.

2.5.2. התמורה לשירותים האופציונאליים תשולם עבור השירותים המפורטים בסעיפים 7-11 להלן.

### 3. שיטת הפעלת השירותים

3.1. שירותי התחזוקה במכרז יוצעו לשימוש לכל המרכזים הרפואיים הממשלתיים וכן למטה החטיבה.

3.2. כל לקוח בנפרד יוכל לבחור את סוג והיקף השירותים הנדרשים עבורו וזאת (לפי שיקול דעתו הבלעדי):

3.2.1. להחליט על סוגי הציוד שיכללו בשירותים הנדרשים על ידו.

3.2.2. להגדיר לספק דרישות תהליכי עבודה יעודיים – תהליכי פתיחה וסגירה של תקלה, טיפול בציוד מיוחד, דרישות ביטחון, וכד'.

3.2.3. להגדיר דרישות יעודיות מהספק במסגרת שירותי התחזוקה (כולל – אי הוצאת רכיב בציוד משטח המרכז הרפואי הממשלתי, ביצוע החלפה מיידית בציוד חלופי ותיקון מחוץ לשטח המרכז הרפואי הממשלתי).

3.2.4. לבחור שירותי תחזוקה אופציונאליים מבין האפשרויות שפורטו לעיל.

- 3.3. כל לקוח שיבקש להפעיל את שירותי התחזוקה במכרז – יפיק הזמנה נפרדת לספק על בסיס התנאים שישוכמו במכרז. ההזמנה תופק לאחר קבלת אישור בכתב מהחטיבה. עבודת הספק באופן שוטף תנוהל ישירות מול הלקוח.
- 3.4. החטיבה תשמש הן כלקוח והן כמנהלת ההתקשרות. לחטיבה יוקנו הסמכויות לאשר כל פעולה במסגרת שירותי התחזוקה כפי שתמצא לנכון, גם אם הדבר לא נרשם במפורש.
- 3.5. יובהר כי כל לקוח יוכל
- 3.5.1. לשנות את השירותים אחת ל 75 ימי עבודה. במסגרת השינויים הלקוח יוכל לשנות את סוגי ציוד הקצה ו/או את הכמות של ציוד הקצה שבאחריות הספק.
- 3.5.2. להפסיק את שירותי התחזוקה בכל מועד תוך מתן התרעה של 180 ימי עבודה מראש לספק. יובהר כי החלטת לקוח כאמור תוכל להיות מכל סיבה שהיא (היעדר תקציב, חוסר שביעות רצון או סיבה אחרת).
- 3.6. לצורך ביצוע שירותי התחזוקה הבסיסיים, הספק יידרש להעמיד צוות מקצועי כמפורט בסעיף 12 להלן.
- 3.7. בתחילת תקופת ההתקשרות, הספק יידרש להערך למתן השירותים בהתאם למפורט בסעיף 13 להלן, בתום תקופת ההתקשרות יידרש הספק לסייע בהעברת השירותים לספק חלופי במסגרת תקופת הפרדות כמפורט בסעיף 13 להלן.
- 3.8. הספק לא יוכל לספק שירותים מקבילים למרכזים הרפואיים הממשלתיים שלא באמצעות מכרז זה, למעט במקרים נקודתיים שיאושרו על ידי החטיבה בכתב ומראש.
- 3.9. הספק יידרש להיערך למתן השירותים במכרז ללא קשר לכמות המרכזים הרפואיים הממשלתיים שיבחרו להפעיל את השירותים.
- 3.10. אין מניעה כי הספק יפעיל משאבים באופן רוחבי למספר מרכזים רפואיים במקביל, בכפוף לעמידתו ברמות השירות הנדרשות.

## 4. מוקד השירות

- 4.1. מטרת מוקד השירות:
- 4.1.1. הספק יפעיל מוקד שירות, לצורך קבלת קריאות מהמרכזים הרפואיים ולצורך ריכוז הטיפול בהן עד סגירתן.
- 4.1.2. מוקד השירות ילווה את הטיפול בקריאה בכל שלביה.
- 4.1.3. הפניות יועברו למוקד השירות באחת החלופות הבאות:
- 4.1.3.1. טלפון – השיחות יהיו למספר טלפון ייעודי חנימי, לשימוש החטיבה והמרכזים הרפואיים.
- 4.1.3.2. כתובת מייל.
- 4.1.3.3. באמצעות פורטל קריאות של הספק.
- 4.1.3.4. באמצעות הודעות Whatsapp.
- 4.1.3.5. באמצעות קריאת קוד QR על גבי הפריט (ככל וקיים).

4.1.3.6 פתיחה באמצעות טכנאי שטח של הספק (בחלופת השירות בה מוצב טכנאי קבוע באתר, כמפורט בסעיף 8 להלן).

4.2 רמות שירות להפעלת מוקד השירות:

4.2.1 המענה האנושי במוקד השירות יינתן במהלך שעות הפעלת מוקד השירות תוך עד 60 שניות ל- 90% מהפניות – הזמן יימדד כדלקמן:

4.2.1.1 בשיחת טלפון – מתום הניתוב ב-IVR.

4.2.1.2 בפנייה בתקשורת כתובה – ממועד הגעת הפנייה.

4.2.2 עבור יתרת הפניות שלא נענו במועד שנקבע לעיל - יהיה על הספק להציע לפונה לקבל קריאה חוזרת (Call Back) וזאת תוך עד 15 דקות מהפנייה. על הספק לחזור לפונה במסגרת שיחה חוזרת לפחות 3 פעמים בטווח זמן של עד 15 דקות בין פנייה חוזרת אחת לשנייה.

4.2.3 יובהר כי מענה אוטומטי או הפניה לביצוע שיחה חוזרת (Call Back) לא יחשב כמענה.

4.2.4 על הספק לאפשר לפונה לקיים שיחת וידאו לצורך הצגת התקלה ואפשרות למתן הדרכה באופן ישיר (בתלות באפשרות לבצע את שיחת הוידאו במכשיר הנייד של הפונה). הפלטפורמה לביצוע שיחה כאמור תסוכם במסגרת תקופת ההיערכות.

4.3 הוראות כלליות להפעלת מוקד השירות:

4.3.1 הספק אחראי באופן מלא להפעלת מוקד השירות ויספק לו את כל האמצעים הנדרשים (כוח אדם מקצועי, מיקום פיזי, אמצעים נלווים הנדרשים להפעלת מוקד שירות, מערכות טכנולוגיות, ציוד קצה, אמצעי תקשורת ואבטחת מידע).

4.3.2 יובהר כי הספק לא נדרש להפעיל מוקד שירות ייעודי, וכי מוקד השירות יוכל לספק שירותים במקביל ללקוחות אחרים, בכפוף לעמידת הספק ברמות השירות ובכל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז.

4.3.3 מוקד השירות יספק שירות בעברית.

4.3.4 מוקד השירות יופעל בחלונות הזמן שייקבע על ידי כל לקוח (בהתאם לבחירתו בחלון השירות הנדרש עבורו, כמפורט בסעיף 5.4.1 להלן).

4.3.5 מוקד השירות יתבסס על מענה אנושי. בשעות מעבר לחלון הקריאות, יופעל מוקד הודעות, אשר יעביר את הקריאה למוקד השירות בתחילת יום העבודה העוקב.

4.3.6 הספק נדרש להפעיל מערכת קריאות שתתמוך בהפעלת מוקד השירות. מערכת הקריאות תוגש לאישור החטיבה בתקופת ההיערכות (כמפורט להלן). על מערכת הקריאות המוצעת לעמוד בדרישות המצטברות הבאות:

4.3.6.1 יכולת ניהול לקוחות / פונים – שמירת פרטי הפונה, הקפצת מסד הפונה.

- 4.3.6.2. ניהול ותייעוד של כלל תהליך הטיפול בקריאות (FLOW) בכל שלבי הטיפול הנדרשים.
  - 4.3.6.3. הקפצת תרחישי טיפול ופרוטוקולי טיפול, בהתאם לסיווג הפנייה.
  - 4.3.6.4. יכולת לקלוט תמונות וסרטונים לתייעוד התקלה ו/או הטיפול בה.
  - 4.3.6.5. שמירת היסטוריית הפניות במגוון חתכים.
  - 4.3.6.6. קיום הרשאות ללקוח לצפות במידע במערכת.
  - 4.3.6.7. יכולת להפיק דוחות לגבי תהליכי הטיפול בקריאות ועמידת הספק ברמות השירות הנדרשות.
- 4.3.7. הספק יכין נהלי עבודה מסודרים לעבודת מוקד השירות. הנהלים יוגשו לאישור הלקוח הרלוונטי בתקופת ההיערכות. נהלי העבודה יכללו:
- 4.3.7.1. פירוט אנשי קשר וסמכויות לכל לקוח.
  - 4.3.7.2. תהליכי פתיחת הקריאות.
  - 4.3.7.3. תרחישי הפעלה במקרים של תקלות רלוונטיות.
  - 4.3.7.4. נוהל הפעלת מוקד התמיכה.
  - 4.3.7.5. תהליכי טיפול מרחוק תוך עמידה בדרישות אבטחת המידע של הלקוח.
  - 4.3.7.6. תהליכי אסקלציה.
  - 4.3.7.7. תהליכי טיפול בציוד קצה מיוחד.
  - 4.3.7.8. נהלים לסגירת הקריאות.
  - 4.3.7.9. נהלים ייחודיים לכל לקוח.

## 5. תהליך הטיפול בקריאות

### 5.1. קבלת קריאות:

- 5.1.1. הקריאות למוקד השירות יופנו למוקד השירות מנציגים טכניים במרכזים הרפואיים הממשלתיים.
- 5.1.2. כל פנייה תפתח אוטומטית במערכת ה-CRM.
- 5.1.3. הספק נדרש לתעד כל פנייה שתתקבל במוקד השירות. התייעוד יכלול לפחת את הפרטים הבאים:
  - 5.1.3.1. מספר הקריאה – מספר ייחודי לכל פנייה, ייקבע אוטומטית.
  - 5.1.3.2. סוג ציוד הקצה.
  - 5.1.3.3. מספר הברקוד של הפריט.
  - 5.1.3.4. המיקום המדויק של הפריט באתר.
  - 5.1.3.5. תיאור התקלה.

- 5.1.3.6. איש קשר ופרטי קשר של הפונה.
  - 5.1.3.7. מידת הדחיפות של התקלה.
  - 5.1.3.8. מאפיינים נוספים הנדרשים לטיפול (מגבלת ביטחון, מועד נדרש לטיפול וכד').
- 5.1.4. הספק ימסור אישור פתיחת קריאה לפונה. אישור קבלת הקריאה יימסר בערוץ בו בוצעה הפנייה או בכל ערוץ אחר שיבחר הלקוח בפנייתו.
- 5.1.5. מחלון הקריאות הנדרש – על הספק להעביר דיווח מיידי ללקוח, כולל פירוט הפעולות לתיקון המצב וצמצום החריגה יובה רכי אין באמור לעיל כדי לפגום באחריות הספק ובזכויות החטיבה ט/א הלקוח לפיצויים מוסכמים.
- 5.2. סיווג הקריאות:
- 5.2.1. הספק נדרש לסווג את קריאות השירות שיגישו למוקד השירות.
  - 5.2.2. סיווג הקריאה יכלול:
    - 5.2.2.1. זיהוי הסיבה לתקלה.
    - 5.2.2.2. שיטת הטיפול בתקלה (כולל – חלקי חילוף נדרשים, שיטת התיקון (מרחוק / באמצעות טכנאי), אמצעים נדרשים ושיטת בדיקת התקינות) ולוח הזמנים לטיפול.
    - 5.2.2.3. קביעת רמת החומרה של התקלה (בהתאם לרמות החומרה שיפורטו להלן).
    - 5.2.2.4. הפעלת תרחיש לטיפול בתקלה, ככל ומוגדר.
  - 5.2.3. במסגרת סיווג התקלה, הספק נדרש לפעול לפי כללים מקצועיים מקובלים, לרבות אבחון תקלות גם בתשתית התקשורת (עד לנקודת ריכוז התקשורת הקרובה) ו/או חיבור לבקר / שרת / כל ציוד מערכתי אחר.
  - 5.2.4. הספק יידרש להפעיל שיחות וידאו עם הפונה לבירור מהות התקלה, ככל ויידרש. הפעלת השירות תהיה בכפוף לאישור הלקוח, ולקיום יכולות נדרשות במכשיר האישי של הפונה.
  - 5.2.5. סיווג התקלה יימסר לפונה תוך עד 30 דקות ממועד קבלת הקריאה.
  - 5.2.6. הלקוח יוכל לקבל את המלצת הספק לסיווג התקלה או לשנות אותה, לפי שיקול דעתו. ככל והלקוח ביקש לסווג את התקלה באופן שונה – הספק יידרש לפעול לפי הנחיית הלקוח, תוך תיעוד ההחלטה.
- 5.3. טיפול בקריאות:
- 5.3.1. הספק נדרש לפעול ברציפות לטיפול בתקלה ממועד קבלת הקריאה ועד לתיקונה, לשביעות רצון הלקוח.
  - 5.3.2. בשלב הראשון, על הספק להדריך את הפונה באמצעות מוקד השירות, במטרה לאפשר פתרון לפנייה מרחוק.

- 5.3.3. ככל והפנייה סווגה כתקלה - הספק נדרש לפתוח פקודת עבודה לטיפול בתקלה. פקודת העבודה תכלול לפחות את הפרטים הבאים :
- 5.3.3.1. גורם אחראי (נציג מוקד השירות מרחוק, טכנאי שטח, יצרן).
- 5.3.3.2. מועד הטיפול הנדרש (מועד תחילה ומועד סיום חזוי).
- 5.3.3.3. האמצעים הנדרשים לטיפול בתקלה (חלקי חילוף, כלי עבודה, אביזרים מתכלים).
- 5.3.3.4. שלבי הטיפול בתקלה.
- 5.3.3.5. גורמים לתיאום הטיפול.
- 5.3.4. הספק נדרש לפעול בהתאם לתרחישים שסוכמו בנהלי הפעילות של מוקד השירות. ככל ונדרשת סטייה מנהלי הפעילות – אלה יבוצעו באישור הלקוח בלבד.
- 5.3.5. נציגי הספק (מוקד השירות ו/או הטכנאי) יעבירו דיווחים שוטפים לנציג הלקוח ולפונה על שלבי הטיפול בתקלה.
- 5.3.6. הספק נדרש לתעדף טיפול מרחוק בתקלה. טיפול מרחוק יתאפשר רק במקרים שיאושרו על ידי כל לקוח, בהתאם לנהליו.
- 5.3.7. היה ותידרש הובלת פריט אל מחוץ לאתר הלקוח - יעשה זאת הספק הזוכה בעצמו ועל חשבונו, לרבות מתן אחריות מלאה ומקיפה לציוד המצוי אצלו בעת הטיפול בתקלה.
- 5.3.8. ככל והתקלה הינה תקלה חוזרת (תקלה זהה באותו ציוד קצה לאחר עד חודש ממועד פתיחת הקריאה הקודמת) :
- 5.3.8.1. הספק יידרש לספק טכנאי בכיר לטיפול בתקלה החוזרת.
- 5.3.8.2. ככל והתקלה חוזרת פעם נוספת (שלישית) – יידרש הספק לספק ציוד חלופי.
- 5.3.9. ככל ונדרשת גריטה של פריט תוך כדי טיפול בתקלה – הגריטה תבוצע לפי הוראות הלקוח.
- 5.3.10. בתום הטיפול בתקלה - הספק נדרש להחזיר את המצב לקדמותו, ככל ויידרש (לרבות – פינוי פסולת, החזרת ריהוט, חיבור המכשירים לחשמל ותקשורת, התקנת Image, התקנת דרייברים מתאימים וכד').
- 5.4. רמות שירות לטיפול בקריאות :
- 5.4.1. הספק יידרש לטפל בקריאות בהתאם לרמות השירות המינימליות להלן :

חלון קריאה מורחב (שירות אופציונאלי – תשלום נפרד)		חלון קריאה בסיסי (כלול בחבילת הבסיס)
חלון קריאה מסביב לשעון	חלון קריאה מוגבר	
לכל תקלה שתיפתח:  הגעה תוך 6 שעות.	תקלה שתתקבל עד השעה 13:00: השלמת הטיפול עד תוך 6 שעות, באותו יום עבודה.	תקלה שתתקבל עד השעה 11:00 ביום עבודה נתון: הגעה תוך 6 שעות, במהלך יום העבודה.
	תקלה שתתקבל אחרי השעה 13:00: השלמת הטיפול עד השעה 9:00 ביום העבודה העוקב.	תקלה שתתקבל אחרי השעה 11:00 ביום עבודה נתון: הגעה עד השעה 10:00 ביום העבודה העוקב.

5.4.2. הספק יידרש לסגור 90% מהתקלות תוך עד 4 שעות מרגע הגעת הטכנאי. ככל ולא תיסגר התקלה בזמן הנדרש – הספק יידרש לספק ציוד חלופי, בהתאם למפורט בסעיף 6 להלן.

5.4.3. הספק יידרש למדוד את עמידתו ברמות השירות לעיל במסגרת מערכת ממוחשבת שתוצג לאישור החטיבה בתקופת ההיערכות.

#### 5.5. אספקת חלקי חילוף וציוד חלופי

5.5.1. הספק נדרש לספק ציוד חלופי לפריט הנכלל בציוד הקיים, במסגרת שירותי התחזוקה הבסיסיים במקרים הבאים:

5.5.1.1. אספקת ציוד חלופי – במקרה ובו על פי סיווג התקלה לא ניתן לתקן את הפריט או במקרה של תקלה החוזרת פעמיים במהלך חודש מהתקלה הראשונה. במקרה זה, תשולם לספק תמורה נוספת, בהתאם למחיר היחידה של הפריט המוחלף בהצעת המחיר של הספק.

5.5.1.2. אספקת ציוד זמני - במקרים בהם לפי סיווג התקלה נדרש לתקן את הפריט מחוץ לאתר הלקוח ו/או התיקון לא הושלם במועד הנדרש לפי רמות השירות. במקרה זה, הספק לא יהיה זכאי לתמורה נוספת בגין ההחלפה.

5.5.2. ככל ונדרש לספק ציוד קצה חלופי במסגרת הטיפול בקריאה כאמור לעיל עד תיקון הציוד המקורי – על הספק לספק ציוד חלופי (ולחזיר את ציוד הקצה המתוקן לאתר הלקוח, תוך עד 3 ימי עבודה).

5.5.3. הספק לא יוכל לעשות שימוש ברכיבים שיוחלפו תוך כדי התיקון, ואלה יישארו בידי הלקוח.

5.5.4. רכיבי זיכרון

- 5.5.4.1 ככל ונדרש לבצע החלפה או תיקון של פריט זיכרון - אין לבצע את העברת המידע ללא השגחת נציג הלקוח. הספק נדרש לתאם את קיום נציג הלקוח מראש במסגרת הכנת פקודת העבודה.
- 5.5.4.2 הספק יספק פריט זיכרון חלופי שווה ערך לפריט המוחלף, והפריט המוחלף יישאר בידי הלקוח.
- 5.5.4.3 אם יהיה צורך בהחלפת רכיב זיכרון בציוד קצה - על הטכנאי להעביר את תכולת המידע / הנתונים לציוד החלופי. ככל ונדרש שחזור מידע מרכיב זיכרון תקול – הספק נדרש לספק גורם המתמחה בשחזור מידע כחלק מהטיפול בתקלה.
- 5.5.4.4 הוצאת רכיב זיכרון השייך לפריט עבורו מאתר הלקוח תתאפשר רק לאחר קבלת אישור בכתב מקב"ט הלקוח.

## 5.6. בדיקת השלמת הטיפול בתקלה:

### 5.6.1. הספק נדרש לבדוק את הפריט המוחלף. הבדיקות יכללו:

- 5.6.1.1 בדיקת תקינות פיזית לפריט וסביבתו.
- 5.6.1.2 ביצוע כל הבדיקות לפי הנחיות היצרן כתנאי להפעלה ושימוש בפריט.
- 5.6.1.3 עמידה בדרישות פונקציונאליות של הפריט.
- 5.6.1.4 חיבור הפריט המוחלף לתשתיות הלקוח (חשמל ותקשורת).
- 5.6.2 ככל וימצאו ליקויים בבדיקות - הספק יידרש לתקן את הליקויים תוך עד 3 ימי עבודה נוספים.
- 5.6.3 הלקוח שומר לעצמו את הזכות לבצע מבחני קבלה בכוחותיו הוא/ואו באמצעות קבלן חיצוני בטרם יאשר את קבלת הציוד.

## 5.7. סגירת קריאות:

- 5.7.1 עם סיום הטיפול בתקלה, יודא נציג הספק הזוכה שהציוד פועל בצורה תקינה, וזאת בהתאם להנחיות הבדיקה שייקבעו על ידי הלקוח. הבדיקות יכללו (בין היתר):
  - 5.7.1.1 בדיקת תקינות פיזית לפריט וסביבתו.
  - 5.7.1.2 בדיקת תקינות לפי הוראות היצרן הרלוונטי.
  - 5.7.1.3 בדיקת כלל החיבורים לחשמל ותקשורת.
  - 5.7.1.4 בדיקת הפעלה על ידי נציג הלקוח.
- 5.7.2 בסיום הטיפול בתקלה, ימלא הטכנאי טופס (דיגיטלי או קשיח), אשר יוזן למערכת ה-CRM ויימסר גם ללקוח, ובו פירוט על:
  - 5.7.2.1 הטיפול שבוצע בתקלה.
  - 5.7.2.2 רכיבים שהוחלפו (כולל מק"טים חדשים).
  - 5.7.2.3 לקחים להימנעות מאירוע של תקלה חוזרת.

5.7.3 סגירת הקריאה במערכת הקריאות תבוצע רק לאחר שהלקוח אישר את השלמת הטיפול בקריאה.

5.8 תיעוד ודו"חות:

5.8.1 הספק יספק ללקוח תיעוד מלא של כל שירותי התחזוקה שבוצעו.

5.8.2 התיעוד יכלול לפחות את המפורט להלן:

5.8.2.1 תיעוד הציוד הנכלל תחת תחזוקת הספק.

5.8.2.2 פירוט כל הקריאות אשר נפתחו בכתכים שונים (הגורם הפותח, סוג הציוד, סוג הטיפול שבוצע וסיווג הקריאות).

5.8.2.3 סטטוס הטיפול בתקלות פתוחות.

5.8.2.4 פירוט ציוד שהוצע מחוץ לאתר הלקוח לצורך טיפול.

5.8.2.5 דוחות סיכום לגבי הטיפול בתקלה והגורמים המטפלים.

5.8.2.6 תיעוד בדיקות שבוצעו בסיום הטיפול בתקלה.

5.8.2.7 דוחות על עמידת הספק ברמות השירות (הן למוקד התמיכה והן לביצוע הטיפול בתקלות).

5.8.2.8 פרטים לגבי ציוד מוחלף (סיבת החלפה, הציוד שהוחלף והציוד החדש).

5.8.3 פורמט התיעוד וסוגי הדוחות יסוכמו במהלך תקופת ההיערכות (כמפורט להלן).

## 6. הוראות מיוחדות לסוגי ציוד קצה מסוימים

6.1 מדפסות:

6.1.1 האחריות כוללת את כל רכיבי המדפסת, לרבות מגירות, תנורים, כרטיסי אמולציה / פקס / רשת, רכיבי דופלקס וכד', למעט רכיבים מתכלים (כגון טונרים וראשי דיו).

6.1.2 האחריות כוללת מקרים בהם קיימת פגיעה באיכות ההדפסה.

6.2 מחשבים ניידים:

6.2.1 האחריות כוללת את כל הרכיבים הפנימיים, לרבות כרטיסי הרחבה, כבלים ומתאמים המאפשרים חיבור של המחשב להתקנים חיצוניים ולרשת הארגונית.

6.2.2 במחשבים ניידים לא תהיה אחריות להחלפת סוללות, ואלה יוחלפו בתשלום נפרד (בהתאם להוראות סעיף 10 להלן או בחלופות אחרות).

6.3 מסכים:

6.3.1 האחריות כוללת את כל חלקי המסך, לרבות הכבלים הנדרשים לצורך פעולתו התקינה והמלאה של המסך ולרבות פגיעה באיכות התצוגה (לדוגמה: קיומם של פיקסלים שרופים). האחריות לא תכלול מסכים צרובים.

- 6.4. התקנים חיצוניים:  
6.4.1. האחריות כוללת את כל רכיבי ההתקנים החיצוניים, לרבות כבלים, תושבות, מתאמים, ממשקים וכדומה.

## 7. מיפוי ותיעוד הציוד הקיים (שירות אופציונאלי)

- 7.1. הלקוח יוכל להזמין מהספק שירותים לרישום ותיעוד הציוד הקיים וכן לציוד נוסף המצוי ברשות הלקוח (גם אם לא נכלל בשירותי התחזוקה).
- 7.2. שירותי המיפוי יסופקו רק בכפוף לקבלת הזמנה בכתב מהלקוח.
- 7.3. שירותי המיפוי יכללו:
- 7.3.1. בדיקת הציוד היוצא מאחריות – הבדיקה תבוצע על בסיס דוחות שיימסרו על ידי הלקוח.
  - 7.3.2. מיפוי פיזי של כל הפריטים בציוד הקיים ברשות הלקוח. מיפוי זה יבוצע ברמת הפריט הבודד.
  - 7.3.3. הטבעת זיהוי לשיוך הפריט ללקוח, לפי הנחיות הלקוח. הזיהוי יכלול מדבקת QR שתסייע באיתור וזיהוי הפריט לצורך מתן שירותי התחזוקה.
  - 7.3.4. הזנת נתוני המיפוי למערכות הלקוח. הלקוח יספק הרשאה מתאימה לספק. יובהר כי שירות זה יבוצע בחצר הלקוח.
  - 7.3.5. מתן דו"ח ללקוח על פערים בין המיפוי שבוצע לרישום במערכות הלקוח.
- 7.4. יובהר כי הלקוח יוכל למסור לספק מיפוי קיים ברשותו, והספק יידרש לעדכן אותו. יובהר כי לא בהכרח קיים רישום כאמור ברשות הלקוח.
- 7.5. המיפוי יבוצע על ידי הספק, בליווי נציג הלקוח.
- 7.6. מועדי המיפוי יתואמו מראש למול הלקוח.
- 7.7. על הספק לסיים את ביצוע המיפוי הראשוני עד חודש מיום קבלת ההזמנה מהלקוח.
- 7.8. הלקוח יוכל להזמין את שירותי המיפוי פעם אחת או יותר. ככל ויוזמן שירות מיפוי חוזר במהלך תקופת ההתקשרות – עלות שירותי המיפוי תפחת ב- 50%.
- 7.9. יובהר כי ככל והלקוח יזמין שירותי טכנאי קבוע – הוא יהיה זכאי לשירותי המיפוי פעם אחת בשנה, ולא יחוייב בתשלום לפי סעיף זה.

## 8. מתן שירותי טכנאי באתר הלקוח (שירות אופציונאלי)

- 8.1. הלקוח יוכל להזמין מהספק את שירותי התחזוקה על ידי הצבת טכנאי קבוע באתר הלקוח, בתשלום נוסף לפי הצעת הספק במכרז (להלן - "טכנאי קבוע").
- 8.2. הלקוח יקבע את היקף המשרה שיידרש מהטכנאי הקבוע, לפי שיקול דעתו – 25% (40 שעות בחודש), 50% (80 שעות בחודש) או 100% משרה (160 שעות בחודש).

- 8.3. הלקוח יוכל לשנות את הקפי המשרה לפי שיקול דעתו מעת לעת ולפי הצורך. הספק יקבל התרעה של חודשיים מראש בכל מקרה של שינוי כאמור.
- 8.4. הספק יידרש להציג את זהות הטכנאי הקבוע לאישור הלקוח, בהתאם להוראות בסעיף 12 להלן (צוות הספק).
- 8.5. טכנאי קבוע יפעל במהלך שעות הפעילות הרגילות (כמוגדר לעיל). הפעלה מעבר לשעות הרגילות תשולם לפי קריאה על בסיס שעות עבודה, כמפורט בסעיף 11 להלן.
- 8.6. הטכנאי הקבוע יפעל לפי הוראות נציג הלקוח (לרבות לעניין סדרי עדיפות). הספק יידרש להנחות מקצועית את הטכנאי הקבוע ולבקר את עבודתו.
- 8.7. ככל והטכנאי הקבוע ייעדר מכל סיבה שהיא למשך של יותר מיום עבודה אחד – הספק נדרש ליידע מראש את הלקוח, ולספק טכנאי קבוע חלופי, העומד בדרישות לטכנאי, כמפורט בסעיף 12 להלן. על הטכנאי הקבוע והטכנאי המחליף לבצע חפיפה של לפחות 3 שעות עבודה (ככל והדבר מתאפשר בנסיבות ההחלפה).
- 8.8. יובהר כי ככל ויופעל שירות זה – תופחת התמורה לתחזוקה בהתאם למפורט בסעיף 10 להסכם (סעיף התמורה).

## 9. מתן שירותים לציוד באחריות (שירות אופציונאלי)

- 9.1. הלקוח יוכל להזמין מהספק שירותים לטיפול בפריטים בציוד הקיים הנמצאים תחת אחריות יצרן ולא נכללים בשירותי התחזוקה הבסיסיים.
- 9.2. הלקוח ימסור לספק את פירוט הציוד באחריות.
- 9.3. השירותים במקרה הזה יכללו:
- 9.3.1. קבלת הקריאות ורישום שלהן, בהתאם להוראות סעיף 4.1 לעיל.
  - 9.3.2. ביצוע סיווג של הקריאה, כמפורט בסעיף 4.3 לעיל.
  - 9.3.3. תיאום מול יצרן הפריט או נציגו הרשמי לצורך טיפול בתקלה. התיאום יבוצע במועדים שיאושרו על ידי הלקוח.
  - 9.3.4. בדיקה כי היצרן או נציגו עומדים ברמות השירות המוגדרות עבורו בתעודת האחריות ו/או הסכם בין הלקוח לספק הפריט.
  - 9.3.5. השתתפות בבדיקת הציוד לאחר גמר הטיפול בתקלה.
  - 9.3.6. תיעוד פעילות האחריות ושימור הידע באופן שייקבע על ידי הלקוח.

## 10. רכש פריטים נוספים (שירות אופציונאלי)

- 10.1. הלקוח יוכל לדרוש מהספק לספק פריטים נוספים, שלא כלולים בציוד הקיים, בתוספת תשלום, בהתאם לתנאים בסעיף 10 להסכם.
- 10.2. רכש הפריטים הנוספים עשוי לכלול את סוגי הפריטים להלן (דוגמאות בלבד):

- 10.2.1. רכש פריטים נוספים מעבר לציוד הקיים.
- 10.2.2. אספקת חומרים מתכלים, כגון טונרים, עכברים, מקלדות וכד'.
- 10.3. **יובהר כי האמור בסעיף זה לא יחול במקרים בהם יסופק ציוד חלופי זמני, בהתאם להוראות סעיף 5.5 לעיל. עוד יובהר כי לא יותר רכש של פריטים להם קיים ערוץ רכש באמצעות מכרז מרכזי של החשב הכללי.**
- 10.4. הפריט הנוסף נדרש לעמוד בדרישות הבאות
- 10.4.1. פריט זהה לפריט המוחלף - לעניין זה יובהר כי פריט זה יכול להיות פריט מאותו דגם, או דגם מתקדם מאותה סדרה.
- 10.4.2. פריט אחר בעל איכות הזזה או גבוהה מהפריט המוחלף. אספקת פריט מדגם/ יצרן אחר תתאפשר רק במקרה בו הוכיח הספק ללקוח כי לא ניתן לספק פריט זהה לפריט המוחלף. ההחלטה בנושא עמידת הפריט החדש בתנאי זה תהיה של הלקוח בלבד.
- 10.5. הפריט החלופי שיסופק ויותקן בכל החלופות יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:
- 10.5.1. יסופק פריט מקורי, ארוז באריזתו המקורית, כשהוא חדש ולא נעשה בו שימוש קודם.
- 10.5.2. הפריט החלופי מסופק באופן שוטף בישראל לפחות שנה לפני האספקה, וקיים עבורו גורם בארץ המספק לו שירותי אחריות (כולל אספקת חלקי חילוף).
- 10.5.3. הפריט החלופי יסופק עם שירותי אחריות המסופקים על ידי היצרן ולתקופה של לפחות 3 שנים (למעט במקרים חריגים שהדבר לא מתאפשר – יסופק שירות אחריות קצר יותר באישור הלקוח).
- 10.6. הוראות לאספקת והתקנת הפריט החלופי:
- 10.6.1. אספקת ציוד חלופי תבוצע רק בכפוף לקבלת הזמנה בכתב מהלקוח.
- 10.6.2. אספקת הציוד החלופי תבוצע תוך עד 21 ימי עבודה מההזמנה מטעם הלקוח.
- 10.6.3. אספקת הפריט לאתר הלקוח תבוצע במועדים שיתואמו מראש למול נציג הלקוח.
- 10.6.4. התקנת פריט חלופי תבוצע לפי הנחיות הלקוח, הנהוגות בכל אתר לקוח, ובאישור נציג הלקוח.
- 10.6.5. הספק נדרש לספק עם הפריט אביזרי עזר הנדרשים לצורך התקנתו, לרבות כבלים, מתאמים ומחברים רלוונטיים.
- 10.6.6. הספק נדרש לבצע חיבור של הפריט החלופי לרשתות הלקוח וכן לבצע הקשחות, ככל ויידרשו.
- 10.6.7. הספק נדרש לבצע עבודות התאמה קלות, ככל ויידרשו (כגון קידוח, חיבור לקיר או לריהוט, השחלת כבילה עד ארון התקשרות וכד'). כל העבודה תבוצע תוך שמירה על האסטטיות והאפקטיביות של סביבת ההתקנה.
- 10.6.8. ככל ונדרש – ההתקנה תבוצע על ידי גורם מוסמך מטעם היצרן של הפריט החלופי.
- 10.6.9. הספק יהיה אחראי לכל נזק שייגרם תוך ביצוע ההתקנה לגוף או לרכוש של הלקוח או צד ג'. אם יגרום הספק לנזק שכזה - יחויב הספק בתיקונו על חשבונו ולשביעות רצונו של הלקוח, בהתאם להוראות ההסכם.

10.6.10. הספק נדרש לפנות את כל הפסולת כתוצאה מההתקנה, כולל פינוי הפריט המוחלף או גריטתו (לפי נהלי הלקוח), אריזות וניקוי סביבת ההתקנה.

10.7. הספק נדרש לספק בתום ההתקנה:

- 10.7.1. סיוע ללקוח ברישום הפריט במלאי הלקוח.
- 10.7.2. הדרכה טכנית למשתמשים.
- 10.7.3. אספקת תיעוד טכני.
- 10.7.4. רישום תקופת האחריות אצל היצרן על שם הלקוח, ומתן תעודות אחריות של היצרן ללקוח.

10.8. שירותי אחריות ותחזוקה לפריט החלופי:

- 10.8.1. הספק יהיה אחראי לספק את שירותי האחריות לפריט החלופי, החל ממועד השלמת ההתקנה.
- 10.8.2. האחריות תחול לפי תנאי היצרן ותוגבל רק במקרים הבאים, בהתאם להחלטת הלקוח על התקיימותם:

- 10.8.2.1. מעשה זדון / ונדליזם של המשתמש.
  - 10.8.2.2. אירוע כוח עליון.
  - 10.8.2.3. נזק בשל אש או מים והפרעות חשמליות ממערכות הלקוח.
  - 10.8.2.4. תקלות בתוכנה או בחומרה שאיננה נתמכת ע"י היצרן (End of Support).
- 10.8.3. כל פריט נוסף שירכש יכלל בשירותי התחזוקה הבסיסיים, מתום תקופת האחריות של היצרן ויחולו כל ההוראות בסעיפים 4-6 לעיל.

## 11. שירותים אופציונאליים נוספים על בסיס שעות עבודה

- 11.1.1. כל לקוח רשאי להזמין מהספק שירותים אופציונאליים נוספים, שאינם נכללים בשירותי התחזוקה הבסיסיים ובשאר השירותים האופציונאליים שפורטו לעיל.
- 11.1.2. השירותים הנוספים יכללו טיפול בציוד הקצה במקרים בהם התקלה איננה באחריות הספק, כמפורט בסעיף 2.2 לעיל.
- 11.1.3. השירותים יסופקו על בסיס שעות עבודה של טכנאים, בהיקף שייגזר מסוג השירות הנדרש. בכל מקרה עבור כל ביקור ישולמו לפחות 3 שעות עבודה.
- 11.1.4. לפני כל מטלה לביצוע הספק יידרש להציג ללקוח את הערכתו לגבי היקף השעות שיידרשו. הלקוח יקבע את היקף השעות המאושרות לספק.
- 11.1.5. בתום כל מטלה יידרש הספק להגיש ללקוח תיעוד מלא של העבודה שבוצעה בהתאם לדרישות הלקוח.

## 12. הצוות מטעם הספק

12.1. כללי:

- 12.1.1. הספק נדרש לבצע את שירותי התחזוקה הבסיסיים וכן השירותים האופציונאליים באמצעות צוות מקצועי העומד בדרישות סעיף זה (להלן "צוות הספק").
- 12.1.2. צוות הספק יועסק על ידי הספק (כשכירים או כפרי לאנסרים). העסקת אנשי מקצוע באמצעות קבלני משנה תתאפשר רק בכפוף לאישור הלקוח.

- 12.1.3 יובהר כי, אין במפורט להלן כדי להגדיר הקפי משרה לצוות הספק, והם יועסקו על ידי הספק בהתאם לצורך, ובכפוף לעמידת הספק בדרישות המכרז.
- 12.1.4 יובהר כי לא תשולם תמורה פרטנית לצוות הספק, והספק נדרש לגלם את עלותם ברכיבי התמורה המפורטים בהסכם.
- 12.2 מנהל לקוח :
- 12.2.1 הספק ימנה מנהל לקוח לכל לקוח שיזמין את שירותי התחזוקה מהספק. יובהר כי אין מניעה כי מנהל הלקוח ישרת מספר לקוחות, בכפוף לעמידה בדרישות סעיף זה.
- 12.2.2 מנהל הלקוח יהיה איש הקשר של לקוח למול הספק.
- 12.2.3 מנהל הלקוח יהיה נציג ברמת סמנכ"ל או דרגה אחת פחות אצל הספק.
- 12.2.4 מנהל הלקוח יהיה זמין לפניית הלקוח בשעות העבודה הרגילות תוך עד 30 דקות מפתחת הפנייה. בנוסף, מנהל הלקוח יענה לכל פניה שתועבר אליו לאחר שעות הפעילות הרגילות ביום העבודה העוקב תוך עד שעה מתחילתו.
- 12.2.5 לכל מנהל לקוח יוגדר מראש ממלא מקום בעת היעדרותו של מנהל הלקוח הקבוע.
- 12.2.6 מנהל הלקוח לא יוחלף במנהל אחר ללא אישור מוקדם של הלקוח.
- 12.3 מנהל טכני :
- 12.3.1 הספק ימנה אל מול כל לקוח מנהל טכני שירכז את הטיפול הטכני בקריאות, ינהל את הטיפול בהפעלת מוקד השירות (בהיבטי שירות התחזוקה של הלקוח), ינהל את טכנאי השטח ויספק להם טכני מקצועי.
- 12.3.2 המנהל הטכני יהיה בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול צוות של לפחות 3 טכנאי שטח לטיפול בסוגי הציוד הנכלל בהגדרת הציוד הקיים.
- 12.3.3 המנהל הטכני יהיה זמין לפניית הלקוח בשעות העבודה הרגילות תוך עד 30 דקות מפתחת הפנייה. בנוסף, המנהל הטכני יענה לכל פניה שתועבר אליו לאחר שעות הפעילות הרגילות ביום העבודה העוקב תוך עד שעה מתחילתו.
- 12.4 טכנאי שטח :
- 12.4.1 הספק יספק ללקוחות טכנאי שטח לטיפול בתקלות.
- 12.4.2 על טכנאי השטח להיות בעלי הסמכה לטיפול בכל סוגי הציוד הקיים ברשות הלקוח (ככל ונדרשת הסמכה כאמור).
- 12.4.3 הספק יספק לטכנאי השטח את כל האמצעים הנדרשים לצורך עבודתם, לרבות - רכבי עבודה, אמצעי קשר, כלי עבודה ואש"ל.
- 12.4.4 הספק נדרש לספק, ככל האפשר, טכנאי שטח קבועים לכל לקוח כדי שיכירו את אתר הלקוח ואת הציוד.
- 12.5 תהליך גיוס ואישור אנשי המקצוע :
- 12.5.1 כל לקוח יוכל לדרוש דרישות לצורך אישור אנשי המקצוע (לרבות לעניין הכשרות ספציפיות, הסמכות, ניסיון ועריכת מבחן מקצועי).
- 12.5.2 בתחילת תקופת ההתקשרות - הספק יידרש לאתר את אנשי המקצוע הנדרשים במהלך תקופת ההיערכות עבור כל לקוח שיזמין את שירותי התחזוקה.
- 12.5.3 נציג הלקוח יוכל לדרוש מהספק להציג 2-3 מועמדים לכל תפקיד. המועמדים ירואיינו וייבחנו על ידי נציג הלקוח. הלקוח יוכל לסרב להצבתם של מועמדים מסוימים המוצעים על ידי הספק.

12.5.4. אנשי הצוות יאושרו מראש ובכתב על-ידי הלקוח בטרם תחילת פעילותם.

12.6. החלפת גורם בצוות המקצועי :

12.6.1. הלקוח יהא רשאי לדרוש מהספק כי יחליף אחד או יותר מבעלי המקצוע הנכללים בצוות הספק בכל עת, מכל סיבה, והספק ימנה חבר צוות חדש במקומו תוך עד 30 ימי עבודה (בתפקיד מנהל טכני – עד 45 ימי עבודה) ממועד מתן ההודעה על כך.

12.6.2. הספק לא יהיה רשאי להחליף חבר בצוות הספק, ללא הסכמת הלקוח מראש ובכתב, והלקוח לא ימוע ממטן הסכמה אלא מטעמים סבירים.

12.6.3. במקרה שחבר בצוות הספק יחליט על סיום עבודתו אצל הספק, יודיע הספק על כך ללקוח מיד עם היוודע לו הדבר. הספק ידרוש מכל נציג מטעמו תקופת הודעה מראש של 30 ימים קלנדריים, במהלכם יידרש להמשיך ולספק שירותים במסגרת מכרז זה.

12.6.4. החלפת חבר בצוות הספק תאושר רק לאחר מינוי מחליף. המחליף יהיה בעל כישורים שאינם נופלים מחבר הצוות המוחלף, בהתאם לשיקול דעתו של נציג הלקוח.

12.6.5. הספק מתחייב לכך שהחלפת נציג בצוותו, מכל סיבה שהיא, לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי הסכם זה.

12.6.6. במקרה של החלפת בעל תפקיד בצוות הספק, מכל סיבה - יידרש הספק לבצע חפיפה שמשכה יהיה בהיקף המקובל על שני הצדדים, ולפחות 2 ימי עבודה. החפיפה תהיה על חשבון הספק הזוכה, אשר לא יהיה זכאי לתמורה בגין תהליך החפיפה (מעבר לתמורה לשירותי התחזוקה).

## 13. תקופת ההיערכות

13.1. כללי :

13.1.1. לאחר חתימת הסכם ההתקשרות, על הספק לבצע פעולות שיפורטו להלן לצורך היערכות לתחילת אספקת שירותי התחזוקה (להלן – "תקופת ההיערכות").

13.1.2. תקופת ההיערכות תימשך עד חודש (30 ימים קלנדריים).

13.1.3. בנוסף, על הספק לבצע תהליך היערכות מצומצם בכל הצטרפות של לקוח נוסף (מעבר ללקוחות שיצטרפו בתקופת ההיערכות).

13.1.4. תכולת הפעולות בתקופת ההיערכות תתמקד בהיבטים הפרטניים של הלקוח. תקופת ההיערכות במקרה כזה תקוצר ל 14 ימים.

13.1.5. יובהר כי הספק לא יהיה זכאי לתמורה בעבור ביצוע היערכות.

13.1.6. במהלך תקופת ההיערכות, האחריות על המשך השירותים תהיה כעיקרון של הספק הנוכחי. יחד עם זאת, החטיבה או הלקוח יוכלו לדרוש מהספק לבצע שירותי תחזוקה מסוימים בתשלום נפרד, על בסיס שעות עבודה (בהתאם להוראות סעיף 11 לעיל).

13.2. תכנית ההיערכות :

13.2.1. הספק נדרש להגיש ללקוח הרלוונטי תוך עד 5 ימי עבודה מתחילת תקופת ההיערכות תוכנית לביצוע המשימות בתקופת ההיערכות.

13.2.2. התוכנית תכלול התייחסות לפחות לנושאים הבאים :

13.2.2.1. מתודולוגיה למתן השירות (לרבות – מבנה ארגוני, יכולת לספק שירות בפריסה ארצית, תהליך סיווג קריאות ותהליך הטיפול בתקלות).

13.2.2.2. תוכנית להשלמת הקליטה של כלל צוות הספק.

13.2.2.3. התקשרויות עם יצרנים או נציגיהם בארץ לצורך מתן שירות התחזוקה.

13.2.2.4. הצגת מוקד השירות – מיקום, מערכות טכנולוגיות, נהלי עבודה ועמידה ברמות השירות.

13.2.2.5. ביצוע היערכות לוגיסטית נדרשת (לרבות אמצעים לצוות הספק, רכש חלקי חילוף, ציוד וקיום מחסן).

13.2.2.6. הצגת דו"חות ודיווחים.

13.2.2.7. הצגת תהליכי תיעוד.

13.2.2.8. למידת דרישות פרטניות של הלקוחות (ציוד ספציפי, דרישות ביטחון, תהליכי תיאום ואישור וכד').

13.2.3. בנוסף, הספק נדרש להציג בשלב זה טבלת היענות (VCRM) ובה יפורטו כלל הדרישות בהסכם והאופן בו הספק מתכוון לענות על הדרישות.

13.2.4. החטיבה תדון בתכנית ההיערכות ותוכל להעיר הערות. הספק יידרש לתקן את תכנית ההיערכות בהתאם.

13.2.5. לאחר תיקון ההערות, הספק יגיש תכנית מעודכנת לאישור החטיבה.

13.3. השלמת הפעולות בתקופת ההיערכות :

13.3.1. לאחר אישור תכנית ההיערכות, הספק יידרש ליישמה בהתאם למפורט בה.

13.3.2. במהלך תקופת ההיערכות, ייערכו פגישות בתדירות של לפחות 2 פגישות בשבוע כדי לעקוב אחר התקדמות הספק בהשלמת המשימות.

13.3.3. כתנאי להשלמת תקופת ההיערכות, על הספק להשלים את כל הפעילויות הנדרשות בתקופת ההיערכות לשביעות רצונה של החטיבה. על הספק להגיש לחטיבה דו"ח המסכם את הפעילויות ואת מוכנותו לביצוע שירותי התחזוקה.

13.3.4. החטיבה תבדוק את הדו"ח שיוגש ותוכל לדרוש מהספק השלמות ותיקונים.

13.3.5. לאחר תיקון הליקויים על ידי הספק והגשת דו"ח מתוקן כאמור, החטיבה תפיק לספק אישור על השלמת תקופת ההיערכות ותחילת שירותי התחזוקה. אישור זה יהווה תנאי לקבלת תשלום עבור תקופת ההיערכות.

13.3.6. ככל והספק לא ישלים את המשימות בתקופת ההיערכות – תהיה החטיבה רשאית להאריך את תקופת ההיערכות, ללא תשלום נוסף לספק וזאת לתקופה של עד שבועיים. במקרה זה, יחול מנגנון הפיצויים המוסכמים. ככל ולא ישלים הספק את מחויבותו גם בתקופת ההארכה - ייחשב הנושא כהפרה יסודית של ההסכם.

## 14. תהליך ההיפרדות

14.1. החטיבה תודיע לספק 60 יום מראש על מועד תחילת תקופת ההיפרדות. בהיעדר הודעה כאמור, וככל ותקופת ההיפרדות תחל כתוצאה מהפרה של הספק – החטיבה תוכל להפעיל את תקופת ההיפרדות ללא התרעה מוקדמת ובאופן מידי להלן – "תקופת ההיפרדות" ..

14.2. הספק מחויב להמשיך במתן השירותים הנדרשים לפי דרישות ההסכם במהלך תקופת ההפרדות.

14.3. יובהר כי תקופת ההיפרדות לא תעלה על 2 חודשים קלנדריים.

14.4. במסגרת תהליך ההיפרדות, יבצע הספק את הפעולות הבאות (מעבר לשירותי התחזוקה בהתאם להוראות ההסכם):

14.4.1. קיום מפגשי חפיפה עם הספק החלופי. יש לכלול לפחות 5 שעות חפיפה לכל לקוח. החפיפה תכלול הדרכה על הציוד של הלקוח ותקלות פתוחות.

14.4.2. הכנת תיק מידע דיגיטלי בו כל התיעוד הנדרש של שירותי התחזוקה שסופקו, כולל פירוט התקלות, אופן הטיפול בהן ולקחים שהופקו.

14.4.3. ביצוע תכנית הדרכה לצוות החטיבה ולספק החלופי.

14.4.4. מחיקת כלל המידע הקשור להתקשרות ממאגרי המידע של הספק וקבלת אישור החטיבה לכך.

14.5. העברת עובדים:

14.5.1. החטיבה תהא רשאית לבקש כי נציגי צוות ההספק, שהועסקו על ידו לצורך מתן שירותי התחזוקה יעברו (חלקם או כולם) להעסקה ע"י החטיבה או ע"י הספק חליפי.

14.5.2. מהלך העברת העובדים מותנה בהסכמת העובדים בלבד.

14.5.3. הספק מתחייב שלא למנוע בשום דרך מעבר עובדים אשר יחפצו בכך, לרבות ע"י קביעת סעיפים מגבילים בהסכמי ההעסקה או דרישה מעובדים אלה לוותר על זכויות בגין הסכמתו לשחררם.

14.6. הסבת חוזים, הסכמים ורישיונות תוכנה:

14.6.1. החטיבה תוכל לדרוש מהספק להסב הסכמים עם ספקי משנה מטעמו ששימשו לצורך מתן שירותי התחזוקה.

14.6.2. הוראה בנושא זה תיכלל בהסכמים ובהזמנות העבודה של הספק למול קבלני המשנה שלו.

## 15. אמנת שירות SLA

15.1. הספק נדרש לעמוד ברמות השירות שפורטו בפרק זה לעיל.

15.2. ככל והספק לא יעמוד ברמות השירות, תהיה זכאית החטיבה להטיל עליו פיצויים מוסכמים כמפורט להלן:

#	הנושא	דרישת הפרק	קנס על חריגה מדרישות המכרז
1	חוסר זמינות של ערוץ פנייה	4.1	250 ₪ לכל יום בו ערוץ הפנייה לא היה זמין (לכל ערוץ פנייה בנפרד).
2	אי עמידה בייעד למענה במוקד השירות	4.2	למענה - 500 ₪ לכל 1% פחות מהיעד במדידה חודשית. לשיחות חוזרות – 20 ₪ לכל אירוע שלא יעמוד בייעד.
3	אי עמידת מערכת הקריאות במוקד השירות בדרישות	4.3	250 ₪ לכל יום בו מערכת הקריאות לא עומדת בדרישות.
4	אי עמידה בדרישות לטיפול בפתיחת פנייה או סיווגה	5	150 ₪ לכל אירוע ולכל דרישה בנפרד.
4	אי עמידה בדרישות לתחילת טיפול בתקלה	5.4.1	250 ₪ לשעה ראשונה. 500 ₪ לכל שעה לאחר מכן.
5	אי עמידה בדרישה לסגירת תקלות	5.4.2	1,500 ₪ לכל אחוז פחות מהיעד במדידה חודשית.
7	רכישת ציוד חלופי שלא בהתאם לנדרש	6	1,500 ₪ לאירוע.
8	אי עמידה בדרישות למתן שירותי אחריות לציוד באחריות	8	500 ₪ לאירוע.
9	אי עמידה בלוח הזמנים ובאיכות השירות בהתאם למפורט בפרק זה	9	250 ₪ ליום פיגור.
10	אי עמידת צוות הספק בדרישות	11	500 ₪ לכל יום של אי עמידה בדרישות עד תיקון.
11	אי עמידה בדרישות לתקופת ההיערכות	12	500 ₪ לכל יום פיגור עד תיקון.
12	אי עמידה בדרישות לתקופת ההיפרדות	13	500 ₪ לכל אירוע.

15.3. הסכומים המפורטים לעיל הינם מקסימליים, החטיבה תוכל להקל בסכומים במקרים מסוימים לפי שיקול דעתה.

15.4. לא ייגבה פיצוי מוסכם בשל אירוע אשר אירע כתוצאה ישירה ממעשה של הלקוח.

# פרק ד' – הסכם התקשרות

## הסכם התקשרות

### בין

משרד הבריאות – חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים

(להלן: "המזמין" או "החטיבה")

### מצד אחד

### ל בין

מכתובת \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק")

### מצד שני

**הואיל** והחטיבה פרסמה את מכרז 128/2025 למכרז למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור המרכזיים הרפואיים הממשלתיים (להלן: "המכרז"), לקבלת השירותים המפורטים **בפרק ג** למכרז ("השירותים");

**הואיל** והספק הגיש הצעה למכרז, כדי לספק את השירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

**הואיל** ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של החטיבה בחרה בספק כזוכה במכרז;

**לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**

## 1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

- 1.1.1. **נספח א'** – פירוט השירותים (פרק ג' למסמכי המכרז) – יצורף לאחר הזכייה;
- 1.1.2. **נספח ב'** – הצעת הספק למכרז - תצורף לאחר הזכייה;
- 1.1.3. **נספח ג'** – ערבות ביצוע;

- 1.1.4 .נספח ד' – דרישות הביטוח;
- 1.1.5 .נספח ה' – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים;
- 1.1.6 .נספח ו' – כללי הצמדה של התמורה;
- 1.1.7 .נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע;
- 1.2 . בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.
- 1.3 . המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.4 . בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ואת תכלית המכרז של אספקת השירותים לחטיבה באופן מיטבי.
- 1.5 . יובהר כי מימוש השירותים במסגרת הסכם זה תהיה על ידי המרכזים הרפואיים הממשלתיים אשר יבקשו להצטרף לשירות (להלן "הלקוחות"), וזאת לפי שיקול דעתם.
- 1.6 . יובהר כי בהסכם להלן הוגדרו נושאים בהם הקשר יהיה ישירות בין הלקוחות לספק כמפורט להלן:
- 1.6.1 . כל לקוח ינפיק הזמנה פרטנית לספק.
- 1.6.2 . כל לקוח ישא בתשלום התמורה ישירות לספק, לפי תנאי סעיף 10 להלן.
- 1.6.3 . הספק יידרש להמציא ערבות ביצוע לטובת כל לקוח, בהתאם למפורט בסעיף 12 להלן.
- 1.7 . מעבר לאמור, שאר הוראות ההסכם יבוצעו ישירות בין החטיבה לספק (לרבות בנושאים הבאים – אחריות לנזקים, ביטוח, זכות קיזוז (לרבות פיצויים מוסכמים), זכות לסיום ההסכם.

## 2. תקופת ההתקשרות

- 2.1 . תקופת ההתקשרות תארך 36 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות"),
- 2.2 . לחטיבה זכות הברירה (אופציה) להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 48 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 2.3 . תקופת התארגנות – תקופה של עד 1 חודשים הראשונים מתוך תקופת ההתקשרות תהווה תקופת התארגנות. בתקופה זו יבצע הספק את כל הפעולות הנדרשות ממנו כהיערכות לשם התחלת מתן השירותים, בהתאם למפורט בפרק ג' למכרז.
- 2.4 . כל שינוי בתקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להאריך את ההתקשרות, יכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשיי החתימה מטעם החטיבה.

### 3. התחייבויות והצהרות הספק

#### 3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי -

- 3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
- 3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
- 3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון החטיבה, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
- 3.1.5. הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת החטיבה.
- 3.1.6. הוא ישתף פעולה עם החטיבה וכל נציג מטעמה בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט החטיבה.

### 4. סודיות

- 4.1. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלו במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.
- 4.2. לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:
  - 4.2.1. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.
  - 4.2.2. אם הספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, החטיבה תידון בבקשה ויהיה רשאי לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בתנאי שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של החטיבה.
- 4.3. הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של החטיבה, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

### 5. אבטחת מידע והגנות סייבר

- 5.1. הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של החטיבה המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט בנספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע. הספק יציג לחטיבה, אם יידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת החטיבה לתיקון כל ליקוי או פרצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

## 6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

- 6.1. הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין החטיבה ו/או הלקוחות.
- 6.2. בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין ה יודיע הספק על כך לחטיבה, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע החטיבה לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.
- 6.3. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע כנספח ה' להסכם זה.

## 7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

- 7.1. הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי החטיבה ("זכויות קניין הרוחני"). במקרה שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי החטיבה, בהתאם לתנאי הסכם זה.
- 7.2. בעת ביצוע ההתקשרות, הספק לא יעשה שימוש בתוכנות מחשוב, תמונות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו מורשה על-פי דין לעשות בהם שימוש.
- 7.3. תוצר שהוכן על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור החטיבה ובכלל זאת, נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכיוצא בזה ("תוצרי העבודה"), הוא קניינו הבלעדי של החטיבה והוא יוכל לעשות בו כל שימוש שירצה בעתיד, לרבות פרסום פומבי. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור החטיבה בכתב ומראש.
- 7.4. תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור החטיבה במסגרת ביצוע ההסכם.
- 7.5. למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש החטיבה גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.

## 7.6. הפרת קניין רוחני

- 7.6.1. נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות החטיבה מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:
  - 7.6.1.1. הספק יודיע על כך לחטיבה בהקדם האפשרי.
  - 7.6.1.2. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

7.6.1.3. הספק ייעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

## 8. קבלני משנה

- 8.1. הספק לא יהיה רשאי להשתמש בקבלני משנה לשם ביצוע התחייבויותיו על פי ההתקשרות, למעט במקרים שיאושרו בכתב ומראש על ידי החטיבה.
- 8.2. האחריות הכוללת לעמידה בכל תנאי ההתקשרות תהיה של הספק ושלו בלבד.

## 9. יחסים בין הצדדים

- 9.1. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:
- 9.1.1. היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והחטיבה איננה המעסיק של עובדי הספק.
- 9.1.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.
- 9.1.3. החטיבה לא תשלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.
- 9.1.4. אם למרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי החטיבה נושא באחריות ישירה כלפי הספק או עובדיו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את החטיבה עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא החטיבה.
- 9.1.5. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע החטיבה לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

## 10. תמורה

- 10.1. התמורה לספק תשולם לספק על ידי כל לקוח בנפרד, בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת **כנספח ב'** להסכם, ותכלול את התמורה לתחזוקה ותמורה לשירותים אופציונאליים, כמפורט להלן.
- 10.2. **הוראות נוספות לעניין התמורה לתחזוקה:**
- 10.2.1. הספק יהיה זכאי לתמורה חודשית לתחזוקת ציוד הקצה אשר תחושב כמפורט להלן.
- 10.2.2. התמורה לתחזוקה תחושב לכל לקוח בנפרד.

10.2.3. כל לקוח יוכל לבחור את סוגי הציוד עבורם ירצה לקבל את שירותי התחזוקה הבסיסיים, המפורטים במפרט השירותים (פרק ג' למכרז). יובהר כי כל לקוח יוכל לעדכן בכל עת את כמות וסוגי ציוד הקצה שיכלל בשירותי התחזוקה הבסיסיים, לפי שיקול דעתו, תוך מתן התרעה של חודש לספק. יובהר כי שינוי בכמות ו/או סוג ציוד הקצה כאמור לא ייחשב כשינוי לפי הוראות ההסכם, והוא ייחשב כחלק מתכולת ההסכם לכל דבר ועניין.

10.2.4. התמורה לתחזוקה תחושב בכל חודש על ידי הכפלת מחירי היחידה לסוגי ציוד הקצה שעבורם יבחר הלקוח לקבל את שירותי התחזוקה הבסיסיים כאמור במחיר היחידה הרלוונטי שיציע הספק לאותו סוג ציוד קצה.

10.2.5. בכל מקרה, התמורה לתחזוקה המינימאלית לכל לקוח לא תפחת מהמפורט להלן (בהתאם לגודל המרכז הרפואי הממשלתי הרלוונטי (בש"ח לחודש, ללא מע"מ).

סוג הלקוח	כמות מיטות אצל הלקוח	תמורה לחודש (ש"ח ללא מע"מ)	מנימאלית
מרכז רפואי קטן	עד 400 מיטות	3,000	
מרכז רפואי בינוני	401-800 מיטות	6,000	
מרכז רפואי גדול	מעל 800 מיטות	9,000	

10.2.6. תשלום התמורה לתחזוקה יהיה בכפוף לעמידת הספק בכל ההוראות לכך בהתאם להסכם בכלל והוראות מפרט השירותים בפרט.

### 10.3. הוראות נוספות לעניין התמורה לשירותים אופציונאליים :

#### 10.3.1. תגבור חלון קריאות –

10.3.1.1. הספק יהיה זכאי לתוספת עבור קבלת שירות בחלון קריאות

"לחלון מתוגבר" או "סביב לשעון" (כהגדרתם בסעיף 5.4 למפרט

השירותים (פרק ג' למכרז) לכל לקוח שיזמין שירות זה.

10.3.1.2. התמורה תיקבע לפי הצעת הספק בהצעת המחיר למכרז.

#### 10.3.2. תמורה עבור שירותי מיפוי –

- 10.3.2.1. ככל והלקוח יבקש לקבל שירותי מיפוי ותיעוד של ציוד הקצה – הספק יקבל תמורה חד פעמית, שתיקבע לפי גודל המרכז הרפואי הממשלתי (גדול / בינוני / קטן כמוגדר בסעיף 10.2.5 לעיל).
- 10.3.2.2. הספק יידרש במקרה זה לספק את השירותים המפורטים בסעיף 7 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז).
- 10.3.2.3. הלקוח יוכל להזמין את שירותי המיפוי פעם אחת או יותר. ככל ויוזמן שירות מיפוי חוזר במהלך תקופת ההתקשרות – עלות שירותי המיפוי תפחת ב- 50%.
- 10.3.2.4. שירותי המיפוי יינתנו אחת לשנה ללא תמורה נוספת ככל והלקוח יזמין שירות של הצבת טכנאי באתר הלקוח (כמפורט בסעיף הבא).
- 10.3.3. תמורה עבור חלופת הצבת טכנאי באתר הלקוח –
- 10.3.3.1. כל לקוח יוכל להזמין שירות להצבת טכנאי קבוע באתר הלקוח, בהיקפי משרה משתנים (1/4 משרה (עד 40 שעות בחודש), 1/2 משרה (עד 80 שעות בחודש) או משרה מלאה (עד 160 שעות בחודש)) שייקבעו על ידי הלקוח.
- 10.3.3.2. הספק יהיה זכאי לתמורה שתיקבע בהתאם להיקפי המשרה שיוזמנו על ידי כל לקוח, כאשר התמורה עבור שירות בהיקף של 1/4 משרה תיקבע בהתאם להצעת הספק בהצעת המחיר למכרז, ולשאר החלופות כמכפלה של התמורה ל 1/4 משרה בהתאם לעניין (התמורה עבור 1/2 משרה תחושב לפי 2 יחידות של התמורה ל 1/4 משרה וכן הלאה).
- 10.3.3.3. הספק יידרש לספק את השירותים בהתאם להוראות סעיף 8 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז).
- 10.3.3.4. יובהר כי ככל והלקוח יבחר בחלופה זו – תופחת התמורה לתחזוקה ב - 20% לכל 1/4 משרה (כלומר במקרה של העסקה בהיקף של 40% תופחת התמורה לתחזוקה ב 50%, ובמקרה של משרה מלאה ב 80%).
- 10.3.3.5. בנוסף, ככל והלקוח יבחר ביישום חלופה זו – הוא יהיה זכאי לביצוע שירותי המיפוי אחת לשנה ללא תשלום כמפורט בסעיף 10.3.2 לעיל.
- 10.3.4. ניהול תחזוקת ציוד באחריות היצרן -
- 10.3.4.1. ככל והלקוח יבקש לקבל שירות זה – הספק יקבל תמורה שתיקבע לפי היקפי הציוד באחריות (על בסיס דיווח הלקוח) מוכפל ב-3% לשנה.
- 10.3.4.2. הספק יידרש לספק במקרה זה שירותים בהתאם להוראות סעיף 9 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז).

10.3.4.3. יובהר כי שירות זה יסופק כשירות שנתי בלבד – ככל ויוזמן שירות זה, הלקוח יתחייב לקבלו במשך שנה לפחות.

#### 10.3.5. תשלום עבור רכש ואספקת פריטים נוספים -

10.3.5.1. ככל והלקוח יבקש זאת - הספק יהיה זכאי לתמורה עבור החלפת ציוד תקול בציוד חלופי חדש (לא כולל ציוד חלופי זמני, הכלול בשירותי התחזוקה הבסיסיים), וזאת בכפוף לביצוע השירותים בסעיף 10 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז).

10.3.5.2. במקרה זה, הספק יידרש להציג ללקוח 3 הצעות מחיר לרכש הפריט. ההצעות יוגשו מספקים מקומיים בפריסה ארצית (כגון – KSP, אייבורי, באג וכד'), אשר יאושרו על ידי הלקוח מראש.

10.3.5.3. התשלום לספק יהיה בגובה הצעת המחיר שאושרה על ידי הלקוח בתוספת 15% לצורך ביצוע ההתקנה ומתן יתרת השירותים לעניין זה.

#### 10.3.6. תשלום לשירותים נוספים –

10.3.6.1. הספק יהיה זכאי לתמורה עבור שירותים נוספים לטיפול בציוד קצה, בנסיבות שאינן נכללות בשירותי התחזוקה הבסיסיים או בשירותים אופציונאליים אחרים.

10.3.6.2. יובהר כי השירותים הנוספים יסופקו במקרים בהם לא חלה אחריות הספק לשירותי התחזוקה הבסיסיים, המפורטים בסעיף 2.2 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז).

10.3.6.3. הספק יידרש לספק את השירותים הנוספים בהתאם להוראות סעיף 11 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז).

10.3.6.4. התמורה לשירותים נוספים תיקבע לפי כמות שעות הטכנאי שיבוצעו בפועל על ידי הספק מוכפלת בעלות לשעת טכנאי, המפורטת בהצעת המחיר שהציע הספק במכרז לשעת טכנאי.

10.3.6.5. יובהר כי בכל מקרה ישולמו לספק עבור כל ביקור באתר הלקוח 2 שעות עבודה.

10.3.6.6. התעריף לשעת טכנאי יהיה סופי ויכלול את כל הוצאות הספק, ובכלל זאת - מיסים, תשלומים סוציאליים למיניהם, רישיונות, ביטוח לסוגיו השונים, שירותי משרד, שירותי מיפוי ומחשוב, הדפסות, צילומים, דו"חות, ביטול זמן (לרבות ביטול זמן נסיעה), נסיעות, חנייה וכל הוצאות, ישירות ועקיפות אחרות של הספק, לרבות רווח ומיסים, למעט מע"מ.

- 10.3.6.7. בכל חודש יגיש הספק לכל לקוח בנפרד פירוט של השעות שהזמנו על ידי החטיבה ובוצעו על ידו במסגרת זו. חישוב שעת עבודה למתן שירותים הינו לפי 60 דקות.
- 10.3.6.8. הלקוח יבדוק את בקשת הספק ותאשר את התמורה לשירותים הנוספים, לאחר בדיקה כי אכן סופקו בפועל לשביעות רצונה.

#### 10.4. הוראות נוספות לעניין תשלום התמורה:

- 10.4.1. ההצמדה תתבצע בהתאם לכללים המפורטים בנספח ו' להסכם.
- 10.4.2. תשלום התמורה יעשה לפי ביצוע בפועל ובכפוף לתנאי ההתקשרות.
- 10.4.3. התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה, תשלומים לצדי ג' וכד', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי ההתקשרות.
- 10.4.4. יובהר כי מחירי היחידה של הספק בהצעת המחיר לא ישתנו במהלך כל תקופת ההתקשרות, וזאת ללא קשר לכמות וסוג השירותים הנדרשים שיוזמנו על ידי החטיבה.
- 10.4.5. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי ההתקשרות.
- 10.4.6. הסכם זה הינו הסכם מסגרת לביצוע השירותים ואין בו כדי לחייב את החטיבה ו/או כל לקוח להזמין מהספק במסגרת החוזה את ביצוען של עבודות בהיקף כלשהו, אלא בהתאם לצרכיה ולצרכי המרכזים הרפואיים בפועל, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי בלבד.

#### 10.5. שינויי זכות ברירה

- 10.5.1. כל לקוח יוכל לשנות את היקף וסוגי השירותים בכל עת, לרבות הפסקת קבלת השירותים מהספק, בהתראה של 60 יום מראש, והדבר לא ייחשב כהוראת שינוי לפי סעיף זה.
- 10.5.2. החטיבה שומרת לעצמה את הזכות לממש הרחבות ו/או תוספות עתידיות למשימות נוספות שיידרשו בקשר עם השירותים המפורטים במסמך זה, בהיקף של עד פי 2 מהיקף ההתקשרות השנתי הכולל נשוא מכרז זה, בשנת ההתקשרות הראשונה לכל הלקוחות יחד, לרבות עבור כל לקוח שיצטרף לשירות במהלך תקופת ההתקשרות, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובכפוף לאילוצי תקציב ("זכות ברירה להרחבת ההתקשרות").

10.5.3. כל שינוי יבוצע בהתאם להוראות ההסכם. ככל ולא נקבעו הוראות לשינויים במסגרת ההסכם – יבוצעו השינויים בהסכמה בין הצדדים, מראש ובכתב, בכפוף לאישור ועדת המכרזים של החטיבה.

10.5.4. כל שינוי בתמורה שיבוצע בהתאם לאמור יחשב כחלק מהתמורה בהסכם ויחולו עליו כל ההוראות המתחייבות.

## 11. כללי תשלום

11.1. כלל התשלומים לספק יבוצעו על ידי כל לקוח בנפרד על בסיס הזמנות פרטניות שיעבירו הלקוחות לספק.

11.2. כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.

11.3. לצורך וכתנאי לקבלת תשלומים, הספק ידאג להמציא לחטיבה צילום תעודות עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לשנת הכספים בה מתבקש התשלום, אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וחשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ("חשבון").

11.4. את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות כל לקוח, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

11.5. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:

11.5.1. שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

11.5.2. תחשיב חישוב הצמדה עבור החשבון בהתאם להוראות ההסכם.

11.6. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

11.7. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור החטיבה מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

11.8. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים של כל לקוח ויידרש להתחבר לשירות לפי הוראות הלקוח.

11.9. כל לקוח יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.

11.10. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי הלקוח, יהיה בהתאם לתנאי התשלום הממשלתיים, לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון ללקוח ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון ללקוח.

## 12. ערבות ביצוע

12.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק לכל לקוח בנפרד ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בשיעור של 5% אשר ייגזר מהיקף ההתקשרות השנתית של אותו לקוח.

12.2. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ול**הוראת תכ"ס 7.3.7 ערבויות דיגיטליות**.

12.3. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב**הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"**.

12.4. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב**הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"**.

12.5. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם החטיבה תממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.

12.6. כל לקוח יהיה רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות ברשותו בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות או לשם הבטחת עמידת הספק בהתחייבויותיו לפי ההסכם. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי הלקוח לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

12.7. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי כל לקוח, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.

12.8. לאחר תום התוקף של הערבות, במקרה שהיא לא חולטה, יחזיר הלקוח את הערבות לספק.

## 13. אחריות בנוזיקין וחובת שיפוי

13.1. הספק יישא באחריות, לפי כל דין, בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם לחטיבה, ללקוח וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או

- מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה. הספק מתחייב לדווח לחטיבה על כל נזק או אובדן כאמור, באופן מידי.
- 13.2. החטיבה, הלקוח, הבאים מכוחם או המועסקים על ידם לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על החטיבה לפי דין.
- 13.3. הספק יהיה אחראי לתקן כל נזק או אובדן, אם יגרמו עקב ביצוע ההתקשרות ע"י הספק או מי מטעמו, ולהשיב את המצב לקדמותו- במועד הקרוב ביותר לאחר התרחשות הנזק או האובדן. אין באמור, כדי לגרוע מזכות החטיבה לתקן את הנזק או האובדן בעצמו ולחייב את הספק בתשלום הוצאותיו. ההחלטה על אופן ביצוע התיקון, תהיה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של החטיבה.
- 13.4. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.
- 13.5. הספק מתחייב לשפות את החטיבה באופן מלא, במקרה שתחויב החטיבה ו/או לקוח בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיהם, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק או עובד של החטיבה או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו לחטיבה מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.
- 13.6. טענות צד שלישי
- 13.6.1. הועלתה ע"י צד שלישי, טענה שעילתה נובעת או קשורה להתקשרות זו לרבות, הפרת זכויות קניין הרוחני או נזקים שנגרמו לצד שלישי כלשהו (להלן: "טענת הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:
- 13.6.2. הצדדים יעדכנו אחד את השני בדבר הטענה ועילתה, בהקדם האפשרי על מנת לאפשר לכל צד להתגונן כלפי הטענה.
- 13.6.3. במקרה בו הוגשה תביעה בטענה כאמור, רשאית החטיבה לדרוש מהספק להיכנס בנעליה לצורך ניהול ההליך.
- 13.7. תקרת אחריות –
- 13.7.1. גבול אחריות הספק לפיצוי או שיפוי החטיבה עבור כל אירוע נזק לא יעלה על גובה הנזק שנגרם או השיפוי שנדרש ועד 2 פעמים היקף הרכש שבוצע בפועל, לפי הסכום הנמוך מביניהם, ובתוספת כל הוצאותיה של החטיבה, לרבות הוצאות

משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין.

13.7.2. הסכומים כאמור ישולמו לחטיבה מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

13.7.3. הגבלת האחריות האמורה לא תחול על נזק שייגרם על ידי מעשה או מחדל שנעשו בזדון על ידי הספק, עובדיו או קבלני המשנה ומי מטעמו.

## 14. ביטוח

14.1. הספק מתחייב, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ד' על כל תנאיו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

14.2. בנוסף לביטוחים הנדרשים והמפורטים במכרז, על הספק לבחון את חשיפתו לאור הוראות המכרז וההסכם ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לו, בהתאם לניהול סיכונים של הספק.

14.3. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק, מכל חובה החלה עליו על פי ההתקשרות ועל פי כל דין.

## 15. המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם

15.1. חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי ההסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של החטיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי ההסכם זה תיעשה בכפוף לחתימה על ההסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי החטיבה כתנאי לכניסתה לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.

15.2. מוצהר ומוסכם בזה כי לחטיבה הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי ההסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו וזאת במקרים המפורטים [בהוראת תכ"ם 7.5.3: ניהול התקשרות](#).

## 16. הפסקת ההתקשרות

16.1. החטיבה תהיה רשאית להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של החטיבה.

16.2. תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של החטיבה. במקרה שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.

16.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, החטיבה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת החטיבה, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

16.3.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;

- 16.3.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 16.3.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 16.3.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 16.3.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 16.4. על הספק להודיע מיידית לחטיבה על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

## 17. הפרת ההסכם

### 17.1. הפרה יסודית של ההסכם –

- 17.1.1. אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):
- 17.1.1.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;
- 17.1.1.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;
- 17.1.1.3. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 17.1.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאית החטיבה, לפי שיקול דעתה, לפעול בהתאם למפורט להלן:
- 17.1.2.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת החטיבה, או תוך פרק זמן ארוך יותר שתקבע החטיבה בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, החטיבה תהיה רשאית להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.
- 17.1.2.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית החטיבה או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מידי, רשאית החטיבה להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות החטיבה לסעד או פיצוי כאמור, בהסכם או על פי כל דין.

### 17.2. הפרת הסכם שאינה יסודית -

- 17.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, החטיבה רשאית לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימים ממועד משלוח הודעה בכתב מאת החטיבה בהתאם

להוראות ההסכם, או תוך פרק זמן אחר שתקבע החטיבה בהתאם לנסיבות העניין.

17.2.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, תהיה רשאית החטיבה לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן:

#### 17.2.3. ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:

17.2.3.1. החטיבה תהיה רשאית להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

17.2.3.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני לחטיבה.

17.2.3.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאית החטיבה לפי שיקול דעתה, לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.

#### 17.2.4. קיזוז ועכבון –

17.2.4.1. מבלי לגרוע מזכויות החטיבה לפי הסכם זה או על פי כל דין, לחטיבה תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות ובגין פיצויים מוסכמים ונזקים).

17.2.4.2. כמו כן החטיבה רשאית לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי החטיבה.

17.2.4.3. החטיבה תאפשר לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.

17.2.4.4. לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי החטיבה או לקוח כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.

#### 17.2.5. חילוט ערבות –

17.2.5.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי הלקוח עקב הפרת תנאי ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע ללקוח מהספק, ובכלל זה פיצויים מוסכמים.

17.2.5.2. לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש הלקוח את סמכותו לפי סעיף זה.

17.2.5.3. במקרה שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי הלקוח, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי הלקוח יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים ללקוח.

17.2.5.4. לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות הלקוח ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

#### 17.2.6. אמנת שירות ופיצויים מוסכמים –

17.2.6.1. אמנת השירות (SLA) נועדה להגדיר את רמת השרות הנדרשת ע"י החטיבה מהספק. אם הספק לא יעמוד ברמת השרות המוגדרת, רשאית החטיבה לגבות מן הספק פיצויים מוסכמים כמופיע בסעיף 15 למפרט השרותים (פרק ג' למכרז).

17.2.6.2. מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמין יכול ויעשה בכל דרך לרבות בדרך של קיזוז של חשבונית או חילוט ערבות.

17.2.6.3. על אף האמור לעיל, מימוש פיצויים מוסכמים מותנה במתן הודעה מוקדמת או אפשרות לתיקון הליקוי לספק.

17.2.6.4. הסכומים המצויינים בטבלה בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמין שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.

17.2.6.5. גובה הפיצויים המוסכמים מהטבלה בפרק ג' כאמור, במצטבר לכל תקופה של 12 חודשים רצופים, לא יעלה על 25% מהיקף הרכש שבוצע בפועל בתקופה זו.

#### 17.2.7. רכש מספק חלופי –

17.2.7.1. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, שירות הנדרש לחטיבה אינו זמין מהספק לשביעות רצון החטיבה, תרכוש אותו החטיבה מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. אם אפשר, יפעל החטיבה על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.

### 18. תרופות מצטברות

18.1. התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאית החטיבה בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותה של החטיבה לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.

18.2. ויתר החטיבה על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

### 19. סיום התקשרות

19.1. הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:

19.1.1. הלקוח ישלם לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגין זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.

19.1.2. הספק יידרש לפעול בהקדם וללא דיחוי:

19.1.2.1. להעביר לחטיבה באופן מסודר את כל תוצרי העבודה שהצטברו אצלו במהלך ההתקשרות.

19.1.2.2. העברת הנתונים והמידע תבוצע על ידי הספק באופן אשר יבטיח רציפות בשירות, לפי הצורך.

19.1.3. החטיבה רשאית להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא ההתקשרות.

19.1.4. הספק ישתף פעולה עם החטיבה בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, לחטיבה או לספק אחר שנבחר על ידי החטיבה. בכלל זה יעביר הספק לחטיבה או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתיו. במקרה שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם לחטיבה או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.

19.1.5. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי החטיבה בקשר עם הפסקת ההתקשרות על פי הסכם זה.

## 20. כתובות הצדדים והודעות

20.1. כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.

20.2. משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:

20.2.1. כתובת דוא"ל החטיבה: HR-tenders.hativa@MOH.GOV.IL או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י החטיבה.

20.2.2. כתובת דוא"ל הספק: \_\_\_\_\_ או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.

20.3. כל הודעה **מהותית** על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.

20.4. אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

## 21. שונות

- 21.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של החטיבה, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 21.2. פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו באתר [חופש המידע הממשלתי](#), זאת בהתאם לנהל פרסום התקשרויות ובמקרים הרלוונטיים גם לפי [החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013](#), זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 21.3. כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.
- 21.4. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה בנושא ההתקשרות.
- 21.5. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם החטיבה
תאריך

נספח א' – מפרט השירותים (פרק ג' למכרז)

יצורף לאחר הזכייה

נספח ב' – הצעת הספק

תצורף לאחר הזכייה

**נספח ג' – ערבות ביצוע**  
**תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)**

**מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד**  
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של &שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין & ביום  
DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

**נתוני הערבות**

קוד הערבות הדיגיטאלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

מס' סניף: \_\_\_\_\_  
טלפון מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_ פקס' מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_  
כתובת מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_  
רחוב ומספר: \_\_\_\_\_ ישוב: \_\_\_\_\_ מיקוד: \_\_\_\_\_  
שם מורשה החתימה 1: \_\_\_\_\_  
שם מורשה החתימה 2: \_\_\_\_\_

מקבל הערבות:

הנערבים (להלן ביחד ו/או לחוד "הנערב"):

שם הנערב	מזהה נערב

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות \_\_\_\_\_ שקלים חדשים.  
הצמדה: \_\_\_\_\_ תאריך בסיס להצמדה: \_\_\_\_\_  
תאריך הנפקת הערבות: \_\_\_\_\_ (מילוי על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף הערבות: \_\_\_\_\_

**ניסוח ההתחייבות**

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב. במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב. ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה. ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד. הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות.

- במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

#### מספר ימים לחילוט 15

- אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)
- אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:
  - אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:
  - אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:
  - אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:
  - אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

## נספח ד' – ביטוח

### דרישות ביטוח

א. הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכזים הרפואיים הממשלתיים (כלליים, גריאטריים, ופסיכיאטרים) להלן יחד: ("המרכזים הרפואיים"), כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

#### 1. ביטוח חבות מעבידים

1) הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם – 1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

2) גבול האחריות לא יפחת מסך - 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.

3) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

4) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכזים הרפואיים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

#### 2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1) הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר) בגין פעילותו, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

2) גבול האחריות לא יפחת מסך - 8,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

3) בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.

4) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

5) טכנאים, ובעלי תפקידים אחרים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.

6) כל סייג / חריג לגבי רכוש שאינו בבעלותו של הספק, אולם נמצא בשליטתו בחזקתו ובפיקוחו יבוטל בתת גבול אחריות של 500,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

7) כל סייג/ חריג לגבי רכוש המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו עליו במישרין יבוטל בתת גבול אחריות של 500,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

8) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכזים הרפואיים, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### 3. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

#### **COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY**

או

#### **ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE**

או

נוסח אחר לביטוח אחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

\_\_\_\_\_  
(בכפוף לבחינתו ולשיקולו של עורך המכרז).

1) ביטוח אחריותו של הספק על פי הדין בקשר עם שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור המרכזיים הרפואיים הכוללים גם הפעלת מוקד שירות, תיקון תקלות, אספקת והתקנת חלקי חילוף וציוד חלופי, תיעוד, רכישת פריטים, שירותים לציוד באחריות, שירותי טכני באתר הלקוח בהתאם להסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.

2) הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:

2.1 בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי- כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות.

2.2 חבותו מפגם במוצר- כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו.

2.3 פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כמפורט בסעיף 1) לעיל.

3) גבול האחריות לא יפחת מסך של 10,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

4) הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:

7.1 תקופת גילוי של 6 חודשים לפחות.

## 7.2 אחריות צולבת - Cross Liability.

5) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכזים הרפואיים, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### 4. ביטוח רכוש

1) הספק יבטח את הציוד, הרכוש, המלאי וכלי העבודה המובאים על ידו ומטעמו למרכזים הרפואיים בביטוח מסוג אש מורחב או מסוג כל הסיכונים בהתאם לאופי הציוד (ועד להעברת הבעלות בהם למרכזים הרפואיים) וכן את הרכוש המרכזים הרפואיים הנמסר לו לתיקון, בערך כינון כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה ושווד.

כחלופה לעריכת הביטוח, וככל ולא נערך הביטוח האמור במלואו אלא רק בחלקו, הספק פוטר מאחריות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכזים הרפואיים ועובדיהם מנזק ו/או אבדן אשר ייגרמו לציוד ולרכוש כאמור ומתחייב שלא לתבוע בגין נזקים אלו את מדינת ישראל – משרד הבריאות ואת המרכזים הרפואיים. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

2) הספק יבטח את הרכוש שיימסר לו ו/או למי מטעמו לצורך תיקון בחצרי הספק ו/או מי מטעמו לרבות בעת הובלתו בפוליסת מסוג אש מורחב כולל סיכוני רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה ושווד, בערכי כינון.

תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בגין אובדן או נזק לרכוש השייך למדינת ישראל ישולמו למדינת ישראל בלבד ישירות אלא אם המנהל האדמיניסטרטיבי של המרכז הרפואי הרלוונטי שרכושו ניזוק יורה אחרת למבטח בכתב.

### 5. ביטוחים נוספים

1) הספק ידאג ויוודא כי בעלי מקצוע, נותני שירותים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה מטעמו יציגו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר, עבודות קבלניות (ככל ורלוונטיים). כאשר הפעילות משולבת עם שימוש בכלי רכב/ צמ"ה בין אם בבעלותו ובין אם בבעלות קבלני משנה מטעמו או אחרים, גם ביטוחי כלי רכב/ צמ"ה הכוללים ביטוח חובה, רכוש\* ואחריות כלפי צד שלישי.

2) ביטוחי החבויות יורחבו לכלול את מדינת ישראל מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכזים הרפואיים, כמבוטחים נוספים בכפוף להרחב השיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח. בכל הביטוחים יכלל ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכזים הרפואיים וכלפי עובדיהם בלבד (אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם

לנוק מתוך כוונת זדון) וכן סעיף לפיו הביטוחים יהיו קודמים וראשוניים ללא זכות השתתפות ו/או חזרה.

## 6. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק, יכללו התנאים הבאים:

- 1) לשם המבטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכזים הרפואיים, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
- 2) בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב משרד הבריאות.
- 3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות, משרד הבריאות, המרכזים הרפואיים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנוק מתוך כוונת זדון.
- 4) הספק אחראי בלעדי כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 5) ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 6) כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 7) תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל (למעט ביטוח אחריות מקצועית משולב עם ביטוח חבות המוצר) לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" או נוסח המקביל להם אצל אותו המבטח בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 8) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

**ב.** הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל משרד הבריאות, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, בתוקף.

**ג.** אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק למשרד הבריאות עד למועד חתימת החוזה. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הבריאות לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הספק לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הספק נדרש ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש.

- ד.** מדינת ישראל – משרד הבריאות שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק תעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.
- ה.** הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד הבריאות, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד הבריאות, או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- ו.** למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.
- ז.** אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליה על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד הבריאות, והמרכזים הרפואיים, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.
- ח.** אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של החוזה.

## נספח ה' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד  
משרד הבריאות

1. אני \_\_\_\_\_, ת"ז \_\_\_\_\_, אשר תפקידי אצל \_\_\_\_\_ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו \_\_\_\_\_, נותן התחייבות זו בקשר למכרז מכרז למתן שירותי תחזוקה למחשבים וציוד נלווה עבור חטיבת המרכזיים הרפואיים הממשלתיים מספר 128/2025 (להלן - "המכרז").
2. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
  - 2.1 "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים 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.
  - 2.2 "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
3. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.
4. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שיש למסור על פי כל דין.
5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
7. אני מתחייב להודיע לחטיבה על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

## נספח ו' – כללי הצמדה לתמורה

1. הגדרות בנושא הצמדה
  - 1.1 **הצמדה** – הסדר הנעשה בהתקשרות ונועד להתאים ערך נכס, שירות או מחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל.
  - 1.2 **מדד הבסיס** – המדד הידוע בתאריך הבסיס.
  - 1.3 **מדד קובע** – המדד הידוע בתאריך הקובע.
  - 1.4 **תאריך הבסיס** – נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
  - 1.5 **התאריך הקובע** – נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.
2. תנאי ההצמדה
  - 2.1 הצמדה – התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.
  - 2.2 תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות.
  - 2.3 התאריך הקובע – תאריך הגשת החשבונית.
  - 2.4 תדירות ההצמדה – חודשית.
3. ביצוע ההצמדה
  - 3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
  - 3.2 אופן חישוב ההצמדה -
    - 3.2.1 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. במקרה שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון הקודם לתאריך הקובע.
    - 3.2.2 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל.
    - 3.2.3 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהסכם ההתקשרות.

## נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע – רמה גבוהה

1. הגדרות ייעודיות לנספח זה:
  - 1.1 אירוע אבטחה – אירוע (incident) אשר עלול לפגוע בזמינות, ברציפות התפעולית, במהימנות או בסודיות המידע של המשרד, של מערכות או קוד המסופקות לו, של חומרה, תכנה, מאגרי מידע או תשתית, שבהם הספק עושה שימוש לצורך ביצוע ההסכם, ובכלל זה תקיפת סייבר.
  - 1.2 המזמין – חטיבת המרכזים הרפואיים במשרד הבריאות.
  - 1.3 יה"ב יחידה הפועלת במסגרת רשות התקשוב להגנת הסייבר בממשלה במערך הדיגיטל הלאומי. היחידה הוקמה בהתאם להחלטת הממשלה"2443 לקידום אסדרה לאומית והובלה ממשלתית בהגנת הסייבר."
  - 1.4 גורם מנחה – אחראי אבטחת המידע בחטיבה (CISO) וכן היחידה להגנת הסייבר בממשלה (להלן: "יה"ב") במערך הדיגיטל הלאומי
  - 1.5 גורמי שרשרת האספקה – יצרני חומרה או ספקי תוכנה או שירות, אשר הספק אינו יכול להחליפם מבלי שהדבר יפגע באספקת השירותים בהתאם לדרישות ההתקשרות.
  - 1.6 מידע – כל מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, עובדה, פרט תוכן, מודל, תמונה, סרט, הקלטה, תהליך עסקי, חוות דעת, קוד ולוגיקה, אשר נשמרו או תועדו על ידי הספק באמצעי טכנולוגי מכל סוג שהוא.
  - 1.7 מידע רגיש – ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר הקשור ו/או הנוגע באופן ישיר או עקיף למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי "החטיבה" או האזרח, בכתובין, 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, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.
  - 1.8 סיווג מידע - הקניית הגדרת רגישות למידע ובהתאם את הצורך למדרו, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו על ידי "החטיבה".
  - 1.9 שירות חיוני – אחד מאלה:
  - 1.10 שירותים המסופקים על ידי המזמין לאזרחי ותושבי מדינת ישראל אשר תפקודם התקין והסדור הוא קריטי לניהול חיי האזרח או לפעילות המשק.
  - 1.11 שירות של המזמין הנדרש לתפקודו התקין של המשרד או הממשלה.
  - 1.12 תקיפת סייבר – אירוע אבטחה אשר נוצר כתוצאה מניסיון לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה שבהם הספק או המזמין עושים שימוש, למנוע גישה לשירות או למידע, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני המזמין.
2. התחייבות כללית של הספק

2.1 הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות.

2.2 בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקין.

2.3 לצורך עמידת הספק בחובות אלו יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים המשמשים לאבטחת המידע הם עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

2.4 הספק מתחייב לתקן ליקויים שנמצאו על ידי המזמין בפרק זמן סביר ועל חשבונו, וכן מסכים כי אם לא יתקן ליקויים כאמור בפרק זמן סביר, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם, ויהווה עילה להפסקת התקשרות בכפוף לשימוע.

2.5 עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי מהותי להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע וסייבר של החטיבה.

### 3. נאמן אבטחת מידע

3.1 הספק ימנה נאמן אבטחת מידע וסייבר, שיהיה אחראי ליישום כלל היבטי אבטחת המידע במערכות ובתהליכים.

3.2 יהווה רפרנט אבטחת מידע ליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה. פרטיו ודרכי יצירת קשר עמו וזהותו תאושר ע"י "החטיבה".

### 4. עמידה בתקנים

4.1 ככל ונדרש הספק יעמוד בדרישות התקינה שיפורטו להלן (במועד הגשת ההצעות למכרז או במועד מאוחר יותר שייקבע על ידי החטיבה).

4.2 תקן ISO27001 הרלוונטית - על הספק להמציא תעודת הסמכה בדבר עמידה בתקן, ISO27001 מטעם גוף התעדה ANAB האחראי לבצע מבדק התעדה תחת אקרדיטציה בינלאומית של IQC כגון: מכון התקנים הישראלי, חברת ANSI National Accreditation Board.

4.3 התעודה לכל התקנים תומצא ל"חטיבה" תוך 120 יום ממועד החתימה על חוזה ההתקשרות.

### 5. הכנת מסמך לעמידת הספק בדרישות אבטחת המידע

- 5.1 על הספק להגיש בתקופת ההערכות מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע.
- 5.2 הפירוט יכלול בין היתר את הסעיפים הבאים :
- 5.2.1 כללי – הסבר כללי על החברה ושיתוף הפעולה עם "החטיבה".
- 5.2.2 מיקום גאוגרפי בו ממוקמות התשתיות הטכנולוגיות של החברה באמצעותן אמור להינתן השירות לחטיבה.
- 5.2.3 אבטחה פיזית – לסביבת הפרויקט.
- 5.2.4 עץ מבנה ופירוט בעלי תפקידים רלוונטיים (מנכ"ל, מנמ"ר, מנהל אבטחת מידע וכו.)
- 5.2.5 פירוט הכשרות אבטחת המידע של בעלי תפקידים בתחום אבטחת מידע.
- 5.2.6 תיאור התהליך העסקי.
- 5.2.7 בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת.
- 5.2.8 תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים.
- 5.2.9 המצאות והערכה של תאימות לתקינה ולחוקים ופירוט הסמכות לתקני אבטחת מידע.
- 5.2.10 אופן זיהוי ותגובה לאירועים.
- 5.2.11 הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
- 5.2.12 ביצוע מבדקי חדירה תקופתיים (מתודה וכו.)
- 5.2.13 יישום מנגנוני ניטור ובקרה.
- 5.2.14 אופן הטיפול בנושא ניהול משתמשים, הזדהות וניהול הרשאות.
- 5.3 במידה וספק המערכת מבצע שימוש בתשתית מחשוב של ספק אחר, עליו לציין זאת ולצרף מסמך המתאר כיצד מתבצעת חלוקת האחריות בינו לבין ספק התשתית הנוסף ובאילו אמצעים הוא נוקט בכדי להגן על המידע מפני פגיעות ברמת התשתית ולאשר מול יחידת אבטחת המידע וסייבר.
6. שמירה על סודיות ופרטיות
- 6.1 הספק מתחייב לעמוד בהוראות חוק המחשבים, התשנ"ה – 1995 דיני הגנת הפרטיות, ובכללם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז
- 6.2 הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי שיועברו ע"י "החטיבה".

6.3 הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי "החטיבה" על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכנכסיו"ב על פי ההנחיות שיועברו על ידי "החטיבה".

6.4 באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של "החטיבה" שברשותו.

6.5 הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.

6.6 בעת אירוע אבטחת מידע/סייבר או אירוע חריג אצל הספק, לרבות אירוע בו קיים חשד לגבי דלף מידע של "החטיבה", הספק מחויב להודיע באופן מידי לאיש הקשר מטעם "החטיבה" ולא יאוחר מיום העבודה בו התבצע האירוע והובא לידיעת הספק.

6.7 הספק מתחייב לשתף פעולה עם "החטיבה" בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע ל "החטיבה", בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת מידע כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של "החטיבה" לגורמים בלתי מורשים.

6.8 ככל שהמסמכים הקשורים לפרויקט, יועברו כשהם מוצפנים, הרי שהמסמכים יישמרו אצל הספק בתצורה מוצפנת.

6.9 מידע" מוגבל " יהיה נגיש לעובדי הספק ע"פ הגדרת הצורך לדעת. (Need to Know)

6.10 הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק הנדרשים לעותקים אלו בלבד.

ה.

6.11 הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתום על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של "החטיבה" או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.

6.12 בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לו נגיעה עם ההתקשרות בין הספק ל"חטיבה" במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב לאשר מול החטיבה, ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידיע את הצד השלישי על החובות הנובעים מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה.

6.13 "החטיבה" רשאית לבצע בקרה תהליכית וטכנולוגית אצל הספק, לאחר תיאום עמו לפחות שבוע טרם ביצוע הבקרה. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי "החטיבה" לצורך כך. - הספק יספק ל"חטיבה" את הפרטים הנדרשים לבקרה: בעלי תפקידים רלוונטיים לאבטחת מידע, פרטי ספקי מערכות קריטיות ושירותים) ספק ענן, ספק אינטרנט, אירוח אתרי אינטרנט וכדומה. הספק יעדכן את "החטיבה" בכל שינוי בפרטים אלה.

## 7. זיהוי וניהול סיכונים

- 7.1 על הספק לפרט תכנית ביצוע לניהול זיהוי סיכוני אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.
- 7.2 הספק יבצע סקרי סיכוני אבטחת מידע וסייבר תקופתיים למוצרי אבטחה, מערכות, תשתיות ותהליכים מרכזיים. ביצוע סקר הסיכונים, לא יפחת מאחת ל-36 חודשים ויתוקף לפחות אחת ל-18 חודשים. הסקרים יבוצעו על-ידי חברה חיצונית, המתמחה בנושא אבטחת מידע וסייבר, ושאינה קשורה לספק או לגופים שפיתחו את המערכות. ממצאי הסקרים יוצגו ליחידת אבטחת המידע וסייבר בחטיבה, ותכנית עבודה לתיקונם תגובש על פי תעדוף של "החטיבה". הספק מתחייב לפעול בהתאם לתוכנית העבודה לתיקונם של סיכוני אבטחת המידע שהתגלו.
- 7.3 הספק מתחייב לפנות ל"חטיבה" בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מ"החטיבה".
- 7.4 הספק רשאי להציע בקרות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקרות אלו ייושמו לאחר קבלת אישור מראש בכתב של גורמי אבטחת המידע בחטיבה.
- 7.5 הספק יציג ניתוח דפ"אות (דרכי פעולה אפשריות) לפגיעה בתשתיות אבטחת המידע של הפרויקט כולל פתרונות אפשריים להתמודדות עם סוגי התקיפה השונים.

## 8. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים

- 8.1 הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם "החטיבה", יהיו בעלי הכשרה מתאימה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות.
- 8.2 בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות "החטיבה", לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 8.3 הספק יהיה אחראי כלפי "החטיבה" על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.
- 8.4 הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים תפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של "החטיבה" באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים) כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה) וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.

- 8.5 על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של עובד בתדירות של אחת לשנה ולתעד זאת.
- 8.6 הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה.
- 8.7 הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו /או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.
- 8.8 חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילוה בהצהרה על שמירת סודיות.
- 8.9 חוזה של הספק עם חברות כוח אדם/השמה או עם חברות המספקות שירותי מיקור חוץ, יכלול התייחסות בכל הנוגע לבדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים והגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע של הספק יגדירו מהן הפעולות שיש לבצע בכדי לשמור על נכסי המידע של "החטיבה".
- 8.10 על הספק להגדיר נהלים, בקרות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת מידע מעובדים להם יש גישות למידע של "החטיבה".
- 8.11 לעובדים (כולל עובדים חיצוניים לארגון) המסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק, ייחסמו הרשאות הגישה למידע( בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים).
- 8.12 הספק יודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של הארגון בידי העובד.
- 8.13 הספק יגדיר את אופן הטיפול בעובדים בהיבטי אבטחת מידע לתקופת הזמן שבין הודעת העזיבה לסיום העסקה. יש להגדיר דרישות לפחות בנושאי בקרת גישה, עבודה על מערכות ומסמכים וכו'.
9. אבטחה פיזית וסביבתית
- 9.1 הספק מתחייב לאבטחת אזורי העבודה בהם מתבצע חיבור ל"החטיבה", ובכלל זה עבודה על מערכות/מאגרי מידע של "החטיבה".
- 9.2 הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לצידוד הנ"ל.
- 9.3 הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות אבטחה פיזית לעבודה באזורים הייעודיים.
- 9.4 אבטחת ציוד וניירת - הספק יודא כי הצעדים הבאים ננקטים בכל הנוגע לאבטחת ציוד וניירת:

- 9.5 ציוד המכיל מידע רגיש ומיועד להשמדה או תחזוקה או נמסר אל גורם חיצוני לספק אינו מכיל מידע על לקוחות "החטיבה".
- 9.6 מדיית זיכרון שהכילה מידע על לקוחות "החטיבה" תוצא אל מחוץ לספק לצורכי תחזוקה רק לאחר שנקטו אמצעים מספקים למחיקת המידע באופן המונע אפשרות שחזור המידע באמצעים טכנולוגיים גם לאחר מחיקת המידע.
- 9.7 מצעים רגישים אשר אין בהם שימוש ייגרסו או יושמדו.
- 9.8 ניירת המגיעה לסריקה תאובטח באופן נאות, כולל בתהליך הגניזה וההשמדה.

#### 10. פיקוח וביקורות תקופתיות

- 10.1 הספק מתחייב לבצע סקר אבטחת מידע לפחות אחת ל-36 חודשים ותיקוף לסקר אחת ל-18 חודשים.
- 10.2 בנוסף, הספק מתחייב לבצע כל 18 חודשים מבדק חדירה התקשורת שלו ולמערכות שלו על ידי צד שלישי שזהותו אושרה על ידי "החטיבה", ולהעביר את ממצאי הסקר ומבדק החדירה לעיונו של מנהל אבטחת מידע של "החטיבה".
- 10.3 "החטיבה" רשאית לערוך בחצרי או במערכות הספק) מעבר לאלה שתערוך חברת אבטחת המידע בה יבחר הספק) לשם ווידוא עמידה בהנחיות מסמך זה ו/או לצורך זיהוי כל סיכון אפשרי על המידע של "החטיבה". ביקורות אלו עשויות לכלול, על פי שיקול דעתו של "החטיבה", את אלה:
- 10.3.1 בקרה על תהליכי ונהלי עבודה רלוונטיים לעבודת הספק מול "החטיבה";
- 10.3.2 יישום אמצעי אבטחת המשאב האנושי בחצרות הספק;
- 10.3.3 יישום אמצעי אבטחה פיזית וסביבתית בחצרות הספק;
- 10.3.4 יישום אמצעי אבטחה לוגית בחצרות הספק) כולל כניסה למערכות הספק ו/או בדיקה באמצעות כלים ממוכנים ברשת ומערכות הספק)

#### 11. סיום התקשרות

- 11.1 "החטיבה" תדרוש מהספק את מחיקת המידע בסיום ההתקשרות, או בכל נקודת זמן שקודמת לה) לדוגמה במקרה של חשד לפריצה ו/או דלף מידע אצל הספק).
- 11.2 יש לוודא כי הסדרים עם הספק שנקבעו במסגרת הסכם ההתקשרות מתקיימים בפרט חשוב לוודא עמידה בכל הקשור למחיקת נתונים של "החטיבה" המאוחסנים בחצרי הספק בתום ההתקשרות בין הצדדים. בין היתר יש לבדוק את הנושאים הבאים:

11.2.1 יש לוודא החזרת כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים לחטיבה, אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי ספק וספקי המשנה שלו.

11.2.2 יש לוודא השמדת מדיה מגנטית מכל ציוד אשר שימש את הספק במהלך ההתקשרות עם "החטיבה" ( כגון :במקרה שמדובר במחשבים של הספק ששימשו לעיבוד ו/אחסון של מידע של "החטיבה" ).

11.2.3 לוודא מחיקת עותקים של הספקים לאחר סיום IT- קבצים ומידע של הלקוח ממערכות המידע ונכסי המידע

11.2.4 לוודא כי לספק לא נותרות הרשאות גישה, אמצעי הזדהות וגישה פיזית ו/או לוגית למידע של ה משרד.

11.2.5 לוודא הנחיה לעניין המותר והאסור אודות פרסום פרטי הפרויקט/התקשרות לגורמי צד ג'.

חתימת הספק:

שם תאריך חתימה

חתימת הספק:

שם תאריך חתימה