

מדינת ישראל – משרד הבריאות



המרכז הרפואי הלל יפה

**מכרז פומבי מספר 1/2016
לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות**

פברואר 2016

מכרז פומבי מס' 1/2016

לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות בתחומי המרכז הרפואי הלל יפה בחדרה

1. המרכז הרפואי ע"ש הלל יפה (להלן – "המזמין") מזמין בזה הצעת מחירים לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות (להלן: "השרות") בתחומי המרכז הרפואי הלל יפה בחדרה.
 2. הנכם מוזמנים להגיש הצעותיכם לביצוע השרות בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במכרז זה ובמסמכים המצ"ב.
 3. את מסמכי המכרז, ניתן לרכוש ביחידת הגביה של המזמין מול חדר המיון בימים א-ה בין השעות 08:00 – 15:00 ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, קודם לרכישתם.
נוסח המכרז מופיע גם באתר האינטרנט של המזמין בכתובת: <http://hy.health.gov.il>
 4. את ההצעות בחוברת המכרז יש להגיש במעטפה סגורה, נושאת ציון מכרז מס' 1/2016 במסירה אישית (לא לשלוח בדואר) עד ליום 20/03/2016 בשעה 13:00 (להלן – "המועד הקובע") בתיבת המכרזים, שבמשרדי המזמין, משרדו של המנהל האדמיניסטרטיבי. אין לציין את שם השולח על המעטפה.
- מעטפה שלא תגיע עד המועד הנ"ל לא תשתתף במכרז.**
5. אי מילוי תנאי ו/או צירוף מסמך כלשהו ו/או כל חסר ו/או עריכת שינוי/תוספת במסמכים ובתנאי המכרז ו/או כל הסתייגות בין ע"י תוספת בגוף המסמכים, ובין ע"י מכתב לוואי ובין ע"י כל דרך אחרת, פרט לאמור במסמכי המכרז, לא יהיו ברי תוקף והם עשויים לגרום לאי הבאת ההצעה לדיון ופסילתה.
 6. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא ואין בהוצאת הזמנה זו כדי לחייב את המזמין להוציא את ההזמנה לפועל.
 7. לפרטים נוספים ניתן לפנות בכתב לגבי ענת ברעם, מנהלת ענף איכות ומצוינות, באמצעות פקס מס' 6344752 – 04, או בכתובת ת.ד. 169 חדרה, לא יאוחר מיום 09/03/2016 המזמין לא יתחשב בפרטים/מידע שנמסרו ע"י גורם אחר. המזמין שומר לעצמו את הזכות לענות לפניית באמצעות דואר אלקטרוני.

בברכה,
מיכל דיקשטיין
ס. מנהל אדמיניסטרטיבי
ומרכזת ועדת רכישות

העתקים:
ד"ר אמנון בן משה, מנהל אדמיניסטרטיבי, כאן
עו"ד ליהי רון, יועצת משפטית, כאן
רו"ח לזו משעלי, מנהלת כספים, כאן
גבי ענת ברעם – ממונה על חווית השירות, כאן.
תיק ועדת רכישות.
ת.ת.

מכרז פומבי מס' 1/2016

לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות בתחומי המרכז הרפואי הלל יפה בחדרה

תכולה :

1. תנאים כלליים של המכרז – מסמך א'.
נספח א' – תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום.
נספח ב' - הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור.
2. דרישות המרכז הרפואי לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות – מסמך ב'.
3. הצהרת המשתתף במכרז והצעת מחיר – מסמך ג'.
4. תשקיף משתתף – מסמך ד'.
5. דוגמת הסכם – מסמך ה'.
6. נוסח ערבות – מסמך ו'.
7. התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע - מסמך ז'.
8. ניתוח אמות מידה לאיכות – מסמך ח'.
9. אישור עריכת ביטוחים – מסמך ט'.
10. נוסח אישור רואה חשבון לעמידה בתנאים סוציאליים – מסמך י'.

על המציע לוודא שקיבל את כל מסמכי המכרז על כל נספחיו האמורים לעיל.
על המציע לפנות ביוזמתו אל המזמין, היה וחסר לו מסמך כלשהו ממסמכי המכרז וזאת בתוך התקופה הקבועה להגשת הצעות ובאופן שיוכל להגיש את הצעתו במועד הקבוע במכרז.
אין בהעדרו של מסמך ו/או בצורך לקבלו ו/או במועד קבלתו, כדי לשנות את המועד האחרון להגשת הצעות, ביחס לכלל המציעים או למציע כלשהו.

מסמך א'**מכרז פומבי מס' 1/2016
לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות בתחומי המרכז הרפואי הלל יפה בחדרה****תנאים כלליים****1. כללי**

- 1.1 המרכז הרפואי ע"ש הלל יפה (להלן – "המזמין") מזמין בזה הצעות מחיר לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות (להלן – "השרות") בתחומי המרכז הרפואי הלל יפה בחדרה, בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי המכרז שלהלן.
- 1.2 פיצול הזכייה – המזמין רשאי לפצל את הזכייה בין מספר מציעים, להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 1.3 המרכז הרפואי ערך אומדן כספי מוקדם לגבי השרות המוצע.
למרכז הרפואי הזכות להחליט כי הצעה הסוטה באופן מהותי ובלתי סביר מהאומדן הכספי המוקדם תידחה, וכי בנסיבות מסוימות אף יוכל המרכז הרפואי לראות עצמו חופשי לבטל המכרז.
- 1.4 ההתקשרות עם הזוכה/ים במכרז תעשה בהתאם לנוסח ההסכם שבמסמכי המכרז.
- 1.5 המזמין יהא זכאי לאכוף על זוכה במכרז את תנאי הצעתו במכרז ובהתאם לתנאי ההסכם המצ"ב.
- 1.6 השרות כולל בין היתר ביצוע סקרי שביעות רצון באמצעות פניה טלפונית למאושפזים שאושפזו במזמין ו/או מטופלים שטופלו במזמין ושחררו.
- 1.7 השרות יכלול, במידה ויידרש, בין היתר גם כתיבת שאלונים חדשים/תיקון השאלונים הקיימים. השירות הנ"ל אופציונלי וינתן בהתאם לדרישות וצורכי המזמין.
- 1.8 השרות יכלול ניתוח תוצאות הסקרים והצגתן להנהלת המרכז הרפואי ועובדיו, והכל כמפורט להלן במסמכי מכרז זה.

2. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז זה העומדים, במועד הגשת ההצעות, בתנאים המצטברים שלהלן: הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המוקדמים למכרז תיפסל ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.

2.1. רכשו מסמכי המכרז.

2.2. למציע ניסיון בביצוע 3 סקרי שביעות רצון לקוחות לפחות, בהיקף הדומה לדרוש במכרז זה, בשנים 2013-2015.

2.3. המציע ייפרט מתודולוגיה לבניית שאלונים, ביצוע הסקרים וניתוחם.

2.4. המציע הינו אזרח ישראלי ואם הינו תאגיד – תאגיד הרשום כדין בישראל.

2.5. למציע לא קיימים כל חובות לרשם החברות והוא אינו חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

2.6. המציע יגיש הצעת מחיר עבור כל הסעיפים המפורטים בטופס הגשת ההצעה. הצעה שלא תכלול את כל הסעיפים הנ"ל תפסל.

2.7. למציע כל האישורים והתצהירים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 על שם המציע לרבות:

א. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ו**חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975** או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

ב. תצהיר המאמת על ידי עורך דין, לפיו עד מועד ההתקשרות לא הורשע המציע ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות לפי **חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), תשנ"א-1991** ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987, נוסח התצהיר מצ"ב למסמכי המכרז, נספח א' למסמך זה.

2.8. תנאים אלה מהווים דרישה מוקדמת להשתתפות במכרז, אי מילוי תנאי ו/או אי צירוף מסמך כלשהו יגרום לפסילת ההצעה על הסף ובטרם הדיון בוועדת המכרזים.

3. דרישות כללית למכרז

3.1 המציע ו/או מי מטעמו מתחייבים לחתום ולעמוד בדרישות ובהתחייבויות לשמירת סודיות ואבטחת מידע (מסמך ז').

3.2 ברשות המציע מערכת ממוחשבת לביצוע סקרים טלפוניים העומדת בכל הדרישות הבאות:

- א. המערכת הממוחשבת מאפשרת ניהול מכסות לפי שכבות דגימה לפי מאפיינים שונים;
- ב. המערכת הממוחשבת מאפשרת בניית שאלונים עם דילוגים אוטומטיים;
- ג. המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב אחר משך הריאיון;
- ד. המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב על אחוזי היענות וסיבות לסירוב (כולל ניתוח של מאפייני המסרבים);
- ה. המערכת הממוחשבת מאפשרת פיקוח ובקרה על הסוקרים, כולל להקלטת שיחות סקרים;
- ו. המערכת הממוחשבת מאפשרת בכל שלב של הסקר ניתוח ובקרה על מכסות הדגימה.

3.3 דרישות נוספות:

- א. למציע תהייה יכולת הקלטה של 100% משיחות סקרים.
 ב. למציע יכולת לבצע סקרים גם בשפה הערבית, אנגלית ורוסית.
 ג. למציע מערכת לצפייה online בנתוני הסקרים הרציפים.
 ד. המערכת לצפייה בנתונים תאפשר צפייה הן בשאלונים פרטניים (כולל המלל בשאלות הפתוחות).
 ה. המערכת תציג את הציונים המצטברים על טווח התאריכים הנבחר ולפי הפילוחים השונים הקיימים ברשימת לקוחות או בשאלון.
 ו. למערכת יכולת להצגת הנתונים בצורה גרפית עפ"י בחירת המשתמש, כולל ההשוואות לאורך זמן ובין היחידות המקבילות (צוותים או לשכות).
 ז. המערכת תאפשר ייצוא נתונים גולמיים ל – excel.

3.4 המציע יצרף להצעתו אישור מרו"ח על עמידתו בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדים בכל רבעון, או בכל מועד בו מבוצעים תשלומים כמוסכם. (מסמך י').

3.5 המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור (נספח ב' למסמך א').

3.6 על המציע לחתום על מסמכי המכרז במקומות המיועדים לכך.

4. עידוד נשים בעסקים

מציע העונה לדרישות התיקון לחוק חובת המכרזים (מס' 15), התשס"ג – 2002 (להלן – "התיקון לחוק") לעניין עידוד נשים בעסקים יגיש אישור ותצהיר בהתאם לתיקון לחוק, לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

5. תקופת ההתקשרות

המרכז הרפואי יתקשר עם הזוכה/ים במכרז זה לתקופה של עד שנה אחת. ההסכם יוארך כאמור בסעיף 22 לדוגמת ההסכם שמצורפת למסמכי המכרז.

6. אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה

ועדת המכרזים של המרכז הרפואי תבחר מבין ההצעות את אלו המעניקות למזמין את מירב היתרונות וזאת בהתבסס על אמות המידה שלהלן:

המשקל	הקריטריון
70%	המחיר המוצע
30%	איכות השרות על פי ממליצים
100%	סה"כ

המרכז הרפואי יפנה לממליצים שיצוינו על ידי המציע בתשקיף המשתתף על מנת לקבוע את הציון באמת המידה של איכות השירות והכל כמפורט במסמך ח' למסמכי מכרז זה.

המזמין יתשאל שני לקוחות לפחות והכול בהתאם לשיקול דעתו ובהתאם לטופס במסמך ח' למכרז זה. המזמין רשאי לפנות לכל אחד מהממליצים, על פי שיקול דעתו ולבקש ממנו שמות לקוחות נוספים, לצורך קבלת חוות דעת על המציע. ככל שממליץ לא יסכים לתת חוות דעת ולא ניתן יהיה לקבל חוות דעת ממליץ אחר, ובהתאם לשיקול דעת המזמין, יינתן ציון אפס לגבי אותו ממליץ באמת המידה של איכות השירות.

7. ההצעה

7.1 על המציע לצרף להצעתו אסמכתאות בכתב אשר יעידו על עמידתו בתנאי הסף ובכל תנאי אחר מתנאי המכרז כמפורט במסמכי המכרז.

7.2 הצעת המחיר תוגש על גבי מסמך הצהרת המשתתף במכרז והצעת מחיר (בעט או בהדפסה או במכונת כתיבה) בצירוף המכרז וכל המסמכים הנדרשים החתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.

7.3 מורשי החתימה של המציע יחתמו על כל מסמכי המכרז, לרבות ההסכם המצ"ב במקומות המיועדים לכך. חתימה זו תהווה ראיה כי המציע קרא, הבין והסכים לכל הנאמר במסמכי המכרז. חתימתו של המציע במידה והוא יחיד תאומת על ידי עורך דין בהתאם לנוסח המצ"ב. במידה והמציע הוא תאגיד תיחתם ההצעה על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחתום בשמו להצעה יצורף אישור של רואה חשבון או עורך דין בדבר מורשי החתימה של התאגיד ואישור כאמור בדבר זהותם של החתומים על ההצעה בהתאם לנוסח המצ"ב.

7.4 ההצעה תהא בתוקף לתקופה של 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

7.5 הצעת המשתתף אינה כוללת מע"מ.

8. הגשת הצעות

הצעות מפורטות, במעטפה סגורה, נושאת ציון מכרז 1/2016, יש להפקיד במסירה אישית בתיבת המכרזים, שבמשרדי המזמין, משרדי ההנהלה האדמיניסטרטיבית, **עד ליום 20/03/2016 בשעה 13:00.**

מעטפה שתגיע לאחר המועד הנ"ל לא תשתתף במכרז.

משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת אינו עונה על דרישות המכרז והינו על אחריותו הבלעדית של המשתתף.

9. תנאי ההסכם

רואים את המציע כאילו התחשב בזמן הצעת המחירים בכל התנאים המפורטים בהסכם המצ"ב למסמכי מכרז זה על כל מסמכיו. המחירים המוצעים יחשבו ככוללים את כל ההוצאות הכרוכות במילוי התנאים המוזכרים באותם מסמכים על כל פרטיהם. המזמין לא יכיר בכל תביעה הנובעת מאי הבנת תנאי כלשהו או אי התחשבות בו.

10. הוצאות המכרז

כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז תחולנה על המציע, בין אם הצעתו תתקבל ובין אם לא והמציעים לא יהיו זכאים לתשלום כלשהו בגין הוצאות שהוצאו בקשר עם הגשת ההצעה.

11. הבהרות ושינויים

11.1 לפרטים נוספים ו/או הבהרות ו/או השגות לצורך הכנת ההצעות למכרז ניתן לפנות בכתב לגב' ענת ברעם, מנהלת ענף איכות ומצוינות, באמצעות פקס מס. 04-6344752 או בכתובת ת.ד. 169, חדרה, לא יאוחר מיום 09/03/2016. המזמין לא יתחשב בפרטים או מידע שנמסרו ע"י גורם אחר.

למען הסר ספק מובהר בזה כי המזמין אינו מתחייב לקבל את ההשגות כולן או חלקן. לאחר חלוף המועד להשגות, לא יתקבלו כל השגות מהמציע והוא יהיה מנוע מלטעון טענות כלשהן ביחס לאמור במסמכי המכרז והוא יהיה בגדר מי שקיבל על עצמו את כל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, ללא יוצא מן הכלל. המזמין שומר לעצמו את הזכות להשיב למציעים באמצעות דואר אלקטרוני.

- 11.2 צירוף מסמך כלשהו ו/או כל חסר ו/או עריכת שינוי/תוספת במסמכים ובתנאי המכרז ו/או כל הסתייגות בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין על ידי מכתב לוואי ובין על ידי כל דרך אחרת, פרט לאמור לעיל, לא יהיו ברי תוקף והם אף עשויים לגרום לאי הבאת ההצעה לדיון ופסילתה.
- 11.3 המזמין רשאי, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתו או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המציעים וכל רוכשי מסמכי המכרז, בדואר רשום ו/או בפקסימיליה ו/או בדוא"ל לפי הכתובות שנמסרו על ידם. המציע יצרף למסמכי ההצעה את הודעות המזמין כאשר הן חתומות בחתימתו, לאישור קבלתן, הבנתן והבאת האמור בה בחשבון במסגרת הצעתו.

12. שמירת זכויות

- 12.1 אין לראות בתוצאות מכרז זה משום התחייבות של המזמין לספק עבודה בהיקף כלשהו, למשתתף שנקבע כזוכה במכרז.
- 12.2 המזמין יהא זכאי לאכוף על מציע שהצעתו תקבע כזוכה את תנאי הצעתו במכרז בהתאם לתנאי ההסכם המצ"ב.
- 12.3 המזמין יהא רשאי להחליט כי הצעה הסוטה מהגבול העליון או התחתון של האומדן הכספי המוקדם שלו, לא תוגש לבדיקה ודיון בפני ועדת המכרזים.
- 12.4 המזמין יהיה רשאי לבטל את המכרז ואת ההתקשרות על פיו בגלל סיבות תקציביות ו/או מנהליות ו/או ארגוניות ולמשתתפים או לזוכה לא יהיו שום טענות ו/או תובענות לפיצויים. כמו כן יהא רשאי המזמין לבטל ההזמנה להציע הצעות ולפרסם אחרת במקומה בתנאים דומים או אחרים. המזמין יהא רשאי להרחיב או לצמצם את היקף ההזמנה להציע הצעות.
- 12.5 במקרה וההסכם עם הזוכה לא יצא אל הפועל, יהיה המזמין רשאי בתקופה בה תעמודנה ההצעות בתוקף, לפנות לזוכה השני והשלישי, וזה יתחייב להתקשר עם המזמין על פי תנאי ההסכם ותנאי מכרז זה.

13. בחינת ההצעות

- 13.1 אי הגשת הצעת מחיר ו/או אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין ע"י שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת עלול לגרום לפסילת ההצעה.
- 13.2 המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המזמין מונעת הערכת ההצעה כלשונה.
- 13.3 **המזמין ייקח בחשבון שיקוליו בבחינת ההצעות את הפרמטרים הקבועים באמות המידה שקבע לעצמו.**
- 13.4 המזמין יהא רשאי לדרוש מהמציעים פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונו המלאה גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המציע והצעתו במסגרת שיקוליו, כאמור.

14. הודעה על הזכייה וההתקשרות

- 14.1 עם קביעת הזוכה/ים במכרז תימסר לו/להם על כך הודעה במכתב רשום. מציע שיקבע כזוכה במכרז מתחייב לחתום עם המזמין על ההסכם, המצ"ב למכרז זה תוך 7 ימים ממועד ההודעה, כאמור, או במועד מוקדם יותר, כפי שיקבע על ידי המזמין וכן להמציא ערבות בנקאית/חברת ביטוח צמודה למדד המחירים לצרכן ובלתי מותנית בגובה של 5,000 ₪, עפ"י הנוסח המצורף להסכם, להבטחת התחייבויותיו על פי ההסכם.

משתתף שהצעתו לא תתקבל יקבל על כך הודעה בכתב, ויהא עליו לדאוג לסידורים המתאימים לקבלת הערבות שהומצאה על ידו עם הצעתו במכרז.

14.2 משתתף, אשר עמד בתנאי המכרז והצעתו לא התקבלה, המעוניין לעיין בהחלטה הסופית של ועדת המכרזים יוכל לעשות זאת תמורת תשלום סך של 300 ש"ח.

14.3 היה וזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו, על פי מסמכי המכרז, יהא המזמין רשאי לבטל את הזכייה במכרז בהודעה בכתב, החל בתאריך שיקבע על ידי המזמין בהודעה, וזאת לאחר שניתנה לזוכה הודעה בה נדרש לתקן את המעוות, והוא לא תיקן בהתאם להודעה ותוך הזמן שנקבע בהודעה. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.

15. התבוננות בהצעות של מציעים אחרים

15.1 המציע מצהיר כי ידוע לו שעפ"י חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, (להלן: "חוק חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו במידה וזוכה.

15.2 במידה ולמציע פרטים בהצעה שהוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מטעמי סוד מקצועי או מסחרי, יצוין במפורש אלו פרטים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים, על גבי נספח שיצרף להצעתו. מציע שלא יציין פרטים שכאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. בכל מקרה, ההחלטה הסופית על חיסיון סעיפים תהא של ועדת המכרזים בלבד. ועדת המכרזים תהא רשאית עפ"י שיקול דעתה להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות או תביעות כנגד המזמין בגין כל החלטה בנדון.

15.3 יובהר כי, בכל מקרה, הצעת המחיר של המציע תהיה גלויה למציעים האחרים, ובמסגרת הליך העיון בהצעות ניתן יהיה להציגה כאמור.

15.4 מציע, אשר עמד בתנאי המכרז והצעתו לא התקבלה, המעוניין לעיין בהחלטה הסופית של ועדת המכרזים יוכל לעשות זאת תמורת תשלום סך של 500 ₪.

15.5 במידה ובחר מציע כי פרטים מהצעתו יהיו חסויים, לא יהיה רשאי אותו מציע לראות פרטים אלו בהצעות אחרות.

15.6 עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים, ולאחר תאום מראש עם הגב' מיכל דיקשטיין.

הצהרת המציע

הנני מאשר בחתימתי זו כי קראתי והבנתי את האמור לעיל וכי הנני מסכים לאמור בו ויש לי את היכולת והאמצעים לעמוד בדרישות המכרז.

אני מצהיר בזאת כי עבודתי תבוצע בהתאם לאמור במסמכי מכרז זה ובהסכם המצורף לו.

חתימה וחותמת המציע/ים

תאריך

מסמך ב'

מכרז פומבי מס' 1/2016 דרישות המרכז הרפואי לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות בתחומי המרכז הרפואי הלל יפה בחדרה

1. כללי

- 1.1. משרד הבריאות ערך סקרי שביעות רצון לקוחות בשנת 2015 במרכז הרפואי הלל יפה (להלן – "המרכז הרפואי"). המרכז הרפואי מעוניין לבצע סקרי שביעות רצון חוזרים ו/או נוספים על מנת לבחון האם חלו שינויים ברמת שביעות רצון הלקוחות ו/או על מנת לשקף תמונת מצב עדכנית המייצגת את חווית מקבלי השירות במרכז הרפואי וכן היכן ניתן ו/או צריך להמשיך לשפר ו/או לחזק את השינויים החיוביים שהתבצעו.
- 1.2. ברשות המרכז הרפואי שאלוני משרד הבריאות אשר יהוו את הבסיס לעריכת סקרי שביעות הרצון נשוא מכרז זה. המרכז הרפואי יהא רשאי לדרוש מהזוכה עשיית שימוש בשאלונים שבידיו ו/או עריכת תיקון בהם ו/או עריכת שאלונים חדשים. ככל שיידרש תיקון ו/או עריכת שאלונים חדשים, הזוכה יבנה את השאלונים בהתאם לשיקול דעת המרכז הרפואי ובהתאם לצרכיו.
- 1.3. הסקרים יבוצעו פעמים בשנה (חצי שנת).
- 1.4. חל איסור מוחלט על הזוכה במכרז לעשות כל שימוש במידע הכרוך בביצוע הסקרים, החל מפרטי הנבדק וכלה בתשובותיו לשאלון והן בשאלונים עצמם.

2. מהות העבודה

2.1. סוגי הסקרים המתוכננים:

- א. **סקר טלפוני בקרב מטופלים ששחררו לביתם ו/או בני משפחותיהם** – סקר טלפוני על בסיס רשימות המרכז הרפואי שיועברו לזוכה אחת לשבוע, לגבי מטופלים שהיו מאושפזים במרכז הרפואי לפחות יומיים ושחררו.
- בכל סקר יבוצעו בין 1,500-2,000 ראיונות. למען הסר ספק, מספר הדגימות המצוין לעיל הינו לצרכי הערכה בלבד ואינו מחייב את המזמין.
- לכל מספר טלפון יבוצעו עד 4 ניסיונות התקשרות. במידה והלקוח אינו זמין בהתקשרות ראשונה, יש לבצע 3 ניסיונות נוספים בשעות שונות ובימי עבודה שונים.
- ב. **סקר טלפוני בקרב מטופלי השירותים האמבולטוריים** הכולל את מרפאות החוץ, מכונים ומטופלי מלר"ד. הסקר ייערך לאחר סיום הטיפול הרפואי ושחרורם.
- ג. **סקר בקרב המאושפזים** – העברה ידנית של שאלונים בקרב מאושפזים שמצבם יאפשר זאת. במידה ומצב המטופל אינו מאפשר זאת, ניתן לפנות למילוי השאלון על ידי בן משפחה. טופס השאלון יימסר על ידי סוקר למאושפזים למילוי עצמי, רק לאחר קבלת הודעה על שחרורם. ביצוע הסקר הינו אופציונאלי ובהתאם לשיקול דעתו של המזמין. גודל המדגם יתואם עם הזוכה.

ד. **סקר בקרב בני משפחה** – העברה ידנית של שאלון לבני משפחה השוהים במחלקה ליד מיטת החולה. המרכז הרפואי לא ערך סקרי שביעות רצון בקרב בני המשפחה בעבר. **הסקר הינו אופציונאלי ובהתאם לשיקול דעתו של המרכז הרפואי.**

ה. **סקרים אופציונליים נוספים לפי צורכי המזמין.**

2.2. אין בקביעת זוכה כלשהו כדי להטיל על המזמין חובה, או להעניק למי שנקבע כזוכה זכות לקבלת עבודה בהיקף כלשהו והמזמין לא מתחייב לכמות סקרים שיבוצעו וכי זכותו של המזמין להפחית או להגדיל את כמות הסקרים בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

2.3. במידה ויידרש, על הזוכה במכרז יהיה לערוך שאלונים חדשים ו/או לערוך שינויים/תיקונים בשאלונים הקיימים לפי דרישת המרכז הרפואי.

שאלונים חדשים, באם ידרשו, יבנו בתאום עם המזמין באמצעות ראיונות עומק ו/או קבוצות מיקוד. המזמין יהיה שותף להחלטה מי יהיו בעלי התפקידים שישתתפו בראיונות העומק והגדרת אוכלוסיית המשתתפים בקבוצת המיקוד. כמו כן, המזמין שומר לעצמו את הזכות לצפות בקבוצות המיקוד.

2.4. הסקרים והשאלונים יערכו ויועברו בשפות עברית, רוסית, ערבית ואנגלית.

2.5. שיטת העברת הסקר תקבע בתאום עם נציג המרכז הרפואי בהתחשב ביחידות בהן קיימת בעיתיות בשמירה על דיסקרטיות ו/או קושי בהגעה לחולים.

2.6. **דרישות כ"א (הסוקרים) :**

א. הסוקרים יעברו על ידי הזוכה הכשרה ייעודית לצורך מתן השירותים.

ב. הסוקרים יתודרכו לפני ביצוע הסקר על ידי גורם מוסמך מטעם הזוכה במכרז. ככל שמדובר בסקר פנים מול פנים, סוקרי מחלקות ייחודיות כגון מכון דימות, טיפול נמרץ לב, טיפול נמרץ כללי, פגים, מכון נפרולוגי ובריאות הנפש יתודרכו באופן ייחודי.

ג. הסוקרים יצמדו לשאלונים שאושרו על ידי המזמין. הסוקרים שיתבצעו יעמדו בדרישות והבהרות שהוגדרו מראש, ללא סטייה מנוסח השאלון, אלא במקומות מותרים.

ד. על צוות הסוקרים לעמוד בכל דרישות התפקיד והמיומנויות המפורטות להלן:

- על הסוקרים להיות בני 18 ומעלה.
- על הסוקרים להיות בעלי שליטה בעברית ברמת שפת אם (לרבות כתיבה).
- הזוכה ידאג לסוקרים דוברי שפות רוסית, אנגלית וערבית והם ישולבו באיסוף הנתונים בהתאם לצרכי המזמין. גם על הסוקרים דוברי ערבית, רוסית ואנגלית חלות דרישות של שליטה בעברית ברמת שפת אם (לרבות כתיבה).

ה. ככל שיידרש לערוך סקרים בשטח המרכז הרפואי, יהא על הזוכה במכרז לדאוג לחיסון עובדיו אשר יערכו את הסקרים בכל החיסונים הנדרשים על פי נהלי משרד הבריאות.

2.7. הזוכה יחויב להחתים את כל מי שיעסוק מטעמו במתן השירותים למזמין על התחייבות לשמירת סודיות (מסמך ז').

2.8. **על המערכת ממוחשבת של המציע לעמוד בדרישות הבאות:**

- א. המערכת הממוחשבת מאפשרת ניהול מכסות לפי שכבות דגימה לפי מאפיינים שונים;
- ב. המערכת הממוחשבת מאפשרת בניית שאלונים עם דילוגים אוטומטיים;

- ג. המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב אחר משך הריאיון ;
- ד. המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב על אחוזי היענות וסיבות לסירוב (כולל ניתוח של מאפייני המסרבים) ;
- ה. המערכת הממוחשבת מאפשרת פיקוח ובקרה על הסוקרים ;
- ו. המערכת הממוחשבת מאפשרת בכל שלב של הסקר ניתוח ובקרה על מכסות הדגימה.

2.9. דרישות נוספות מהמציע:

- א. למציע תהייה יכולת הקלטה של 100% משיחות סקרים.
- ב. למציע יכולת לבצע סקרים גם בשפה הערבית, אנגלית ורוסית – לפחות 10% מהדגימות בסקרים שיבוצעו יבוצעו לשלושת המגזרים.
- ג. למציע מערכת לצפייה online בנתוני הסקרים הרציפים – השאלונים ישוקפו במערכת עד יום עבודה לאחר ביצוע הסקר.
- ד. המערכת לצפייה בנתונים תאפשר צפייה הן בשאלונים פרטניים (כולל המלל בשאלות הפתוחות)
- ה. המערכת תציג את הציונים המצטברים על טווח התאריכים הנבחר (חודש, רבעון, שנה) ולפי הפילוחים השונים הקיימים ברשימת לקוחות או בשאלון (כגון, שם הנציג, צוות או אחת מהשאלות בשאלון).
- ו. למערכת יכולת להצגת הנתונים בצורה גרפית עפ"י בחירת המשתמשים, כולל ההשוואות לאורך זמן ובין היחידות המקבילות (צוותים או לשכות).
- ז. המערכת תאפשר ייצוא נתונים גולמיים ל – excel.

2.10. ניתוח התוצאות

- א. הזוכה במכרז יידרש לבצע ניתוח תוצאות על פי התפלגויות והצלבות, וכן ניתוח עומק לצורך הסקת מסקנות באשר לתהליכים המשפיעים באופן ישיר ועקיף על רמת שביעות הרצון ובכלל זה הכנת דו"ח עם ממצאים עיקריים ובו ניתוח הנתונים, מתודולוגיה, השוואת נתונים הקיימים מסקרים קודמים ועוד. כל זאת בפורמט אחיד שיאפשר השוואה רוחבית בין מחלקות המזמין.
- דו"ח כאמור יוכן בנפרד עבור כל מחלקה/מרפאה/מכון/יחידה בהם ייערך הסקר. הנתונים שימסרו יהיו מהימנים ובעלי תוקף סטטיסטי.
- ב. יצירת מדדי השוואה אחידים שיאפשרו למזמין קביעת יעדים מחלקתיים וארגוניים למען שיפור איכות.
- ג. הזוכה במכרז יתאר נקודות תורפה ומסקנות מהסקר.

2.11. ממצאים

- 2.11.1. הזוכה במכרז יעביר דו"ח מפורט הכולל תיאור מתודולוגיה, ניתוח הממצאים, השוואה בין יחידות המזמין והשוואה עתית (השוואה בין שנת הסקר לשנים קודמות) איתור נקודות תורפה, מסקנות מהסקר וכד'. הדו"ח יכלול בין היתר את סך הטלפונים התקינים שהתקשרו אליהם, מספר המסרבים והמנתקים, כולל התפלגות הסיבות לסירוב וניתוח לפי גיל, שפה עיקרית, מצב בריאותי, סוציו דמוגרפיה (באמצעות כתובת), ילידים/ עולים חדשים, סיבות

אחרות לאי מענה (נפטר/לא יכול לדבר /קשוי שפה מיוחדים) וכד'. כמו כן, ניתוח גילאי המשיבים, ניתוח שיוך דתי של המשיבים, ניתוח השפה העיקרית המשיבים, ניתוח השכלה. כמו כן, יוצגו המלצות לנושאים לשיפור ושימור ולנושאים במיקוד, המלצות לשינויים בשאלון הסקר וכד'.

2.11.2. יישום ההמלצות – למזמין קיימת האופציה להשתמש בשירותי הזוכה ליישום שיפור השרות לרבות עיצוב תהליכי שירות חדשים, הדרכות לעובדים וכיו"ב.

2.11.3. הזוכה במכרז יערוך מצגת להנהלת בית החולים ובה יציג את הדו"ח כמפורט בס"ק 2.11.1.

2.11.4. ככל שיידרש, הזוכה במכרז יערוך מצגת עבור כל יחידה שנסקרה ויציג בפני צוות המחלקה והנהלת בית החולים. המצגת תכלול את ממצאי הסקר והמלצות. המצגת תועבר לכל מחלקה אשר נסקרה בפגישה נפרדת. בנוסף, תועבר סקירת תוצאות כללית, מלווה במצגת, לסגל הבכיר במזמין המתייחסת להערכת המזמין כמערכת אחת.

2.12. מתן השירותים אצל המזמין בסקרים פנים מול פנים (ככל שיידרש)

2.12.1. שעות הפעילות בהן תינתן לסוקרים גישה למטופלים תתואם מראש עם צוות כל מחלקה/יח' בנפרד. באחריות הזוכה במכרז לערוך תאומים אלו.

2.12.2. הזוכה במכרז מצהיר בזה כי ידוע לו שמאחר והשירותים ניתנים במחלקות ובמרכז רפואי פעיל, עליו לנהל את פעילותו באופן שלא יפריע לפעילות השוטפת של המחלקות ושל המרכז הרפואי, לעבודת הצוות הרפואי ולמנוחת החולים וכי עליו לשמור על הסדר והניקיון בסביבת עבודתו. הזוכה במכרז מתחייב להיענות לדרישות הנהלת המזמין בהקשר זה באופן מיידי.

2.12.3. הזוכה במכרז ו/או מי מטעמו מכל הפרעה לפעילות הרגילה והסדירה במחלקות ובמרכז הרפואי. בכל מקרה בו תידרש על ידי המרכז הרפואי חריגה כלשהי מהתכנית לביצוע השירותים יפעל הזוכה במכרז **מיידי** בהתאם להוראות המפורשות אשר תינתנה לו על ידי הנהלת המזמין ו/או נציגיו, ולרבות הרחקת הזוכה במכרז ו/או מי מטעמו משטח המחלקות ו/או המזמין.

2.12.4. הזוכה במכרז יפעל אצל המזמין רק במקומות שיקבעו לשם ביצוע השירותים על ידי המזמין. ניתן לתשאל את החולה בכל מקום בו נוח לו לענות על השאלון (בחדר, חדר האוכל, אזור ההמתנה ועוד).

2.13. עבודה מול מטופלים ובני משפחותיהם (ככל שיידרש)

בפניה למטופלים, בני משפחה וכיו"ב יפעל הזוכה בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ובהתאם לכל דין.

ככל שמדובר בסקרים פנים מול פנים, נציגי הזוכה במכרז שיבצעו את השירותים אצל המזמין יזוהו באמצעות תג זיהוי מיוחד בו יופיעו שמם, תפקידם ושם החברה.

הזוכה במכרז ו/או נציגיו ו/או מי מטעמו יפנו אל המטופלים, בני משפחותיהם ו/או לכל אדם אחר המשתתף בראיון/סקר וכיו"ב בנימוס המרבי, יציגו עצמם ותפקידם ויבקשו את רשותם ואת שיתוף הפעולה מצדם.

אדם שאינו מעוניין לשתף פעולה עם הזוכה במכרז ו/או מי מטעמו לא יופעל עליו לחץ משום סוג שהוא ויהיה על הזוכה במכרז לפנות לאדם אחר במקומו.

בכל מקרה של פנייה טלפונית, הזוכה מתחייב שלא לפנות לאותו נשאל בטווח של חצי שנה לכל הפחות מהסקר הקודם. אחריות על בקרת הנושא תחול על הזוכה.

2.14. תוכנית סיקור

מספר השאלונים/ראיונות המוערך הנחוץ לביצוע הסקר הוא כ- 2,000 עד 4,000 שאלונים לפי 70 עד 100 שאלונים בכל מחלקה, סה"כ 20 מחלקות אשפוז, 3 מחלקות לרפואה דחופה ו- 20 יחידות, מכונים ומרפאות. מספר השאלונים יכול להשתנות על פי הצורך (המחלקות ו/או כמות המדגם יתואמו בין המזמין לספק).

אורך השאלון הוא עד- 60 שאלות סגורות וכ- 5 שאלות פתוחות. המרכז הרפואי אינו מגביל את אורך השאלון.

3. לוחות זמנים

- 3.1. בניית שאלונים חדשים, באם תידרש - שלושה שבועות.
- 3.2. טיוב שאלונים, באם יידרש – שבועיים.
- 3.3. ביצוע הסקר – חודשיים.
- 3.4. עיבוד וניתוח הממצאים עד הגשת דו"ח מסכם – חודש מסיום איסוף הנתונים.
- 3.5. ישיבות עם הנהלת המזמין ועם כל מנהלי המחלקות והיחידות – עד שישה שבועות ממועד הגשת דו"ח מסכם ובהתאם ללו"ז המרכז הרפואי.

4. הציוד

כל הציוד הנדרש לביצוע עריכת הסקרים יסופק על ידי הזוכה במכרז ועל חשבונו, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, עלויות שכר של הסוקרים, רכישת ציוד וטפסים, מחשבים, תוכנות, הוצאות משרדיות, עלויות תפעול וכד'.

5. אחריות וביטוח

מציע שיזכה במכרז זה יישא באחריות על פי דין לכל פגיעה, אובדן, נזק לגוף ולרכוש, הפסד שיגרמו למזמין ו/או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי כלשהו הנובע מביצוע השירותים על פי מכרז זה. מציע שיזכה במכרז זה יידרש לערוך ביטוחים כמפורט בנוסח ההסכם המצורף למכרז זה.

6. הצהרת המציע

הנני מאשר בחתימתי זו כי קראתי והבנתי את המפרט וכי מסכים לאמור בו ויש לי את היכולת והאמצעים לספק את השירותים בהתאם לדרישות המפרט ולדרישות המכרז בכלל.

חתימה וחותמת המציע/ים

תאריך

מכרז פומבי מס' 1/2016

מסמך ג'

לכבוד
ועדת המכרזים
המרכז הרפואי הלל יפה
ת.ד. 169

חזרה

א.ג.נ.,

הצהרת המשתתף והצעת המחיר במכרז לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות בתחומי המרכז הרפואי הלל יפה בחזרה

אנו הח"מ, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז ואת דוגמת ההסכם, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. אנו מצהירים בזה כי הבנו ואנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם וכי לא נציג כל תביעות ו/או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
2. אנו מצהירים שקיבלנו, במידה ובקשנו, את כל ההסברים בכל הקשור להזמנה להציע הצעות.
3. אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי יש לנו את היכולת המקצועית, היכולת הפיננסית ועובדים מקצועיים לביצוע השירותים הכלולים במכרז וכי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לספק את השירות בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
4. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
5. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות.
6. אנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לבנכם.
7. היה והצעתנו תתקבל אנו מתחייבים לחתום עמכם על הסכם תוך 7 ימים ממועד קבלת הודעה מכם או במועד מוקדם יותר, כפי שיקבע על ידכם בהתאם לדוגמת ההסכם שצורפה למכרז זה ומסכימים שכל המסמכים המצורפים למכרז זה יהוו חלק בלתי נפרד ממנו ומשלימים זה את זה.
כמו כן, ביום חתימת ההסכם נפקיד בידכם כתב ערבות חדש כאמור בהסכם.
8. אנו מתחייבים כי במידה ונזכה במכרז זה נצרף אישור של חברת ביטוח בדבר קיומם של ביטוחים כנדרש במכרז זה עם החתימה על ההסכם בינינו.
9. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויותינו אנו מסכימים כי הערבות שנמסרה על ידנו עם הצעתנו במכרז תוגש לגבייה על ידכם וסכומה יחולט על ידכם.

10. אנו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי הארגון בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם הארגון על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
11. ידוע לנו כי אין לראות בתוצאות מכרז זה משום התחייבות של המזמין לספק עבודה בהיקף כלשהו, אם בכלל, למשתתף שיקבע כזוכה במכרז זה.
12. אנו מצהירים כי ידוע לנו שהמזמין יהא רשאי לבטל את המכרז ואת ההתקשרות על פיו בשל סיבות תקציביות ו/או מנהליות ו/או ארגוניות ולא תהיינה לנו שום טענות ו/או תובענות לפיצויים.
13. ידוע לנו כי המזמין יבחר על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז .

14. טופס הצעת מחיר

להלן הצעתנו למכרז 1/2016 לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות המרכז הרפואי הלל יפה בחדרה :

מחיר ליחידה בש"ח לא כולל מע"מ	כמות משוערת לשנים קודמות* בהתאם	שרות	
	2,000-4,000	עריכת סקר טלפוני (מחיר לשאלון/ראיון)	1
	1	כתיבת דו"ח והמלצות + מצגת להנהלה	2

* יובהר כי הנתונים המובאים לעיל ניתנים כמידע בלבד עבור המציעים וכי המזמין לא מתחייב לכמות סקרים/שאלונים/מצגות שיבוצעו וכי זכותו של המזמין להפחית או להגדיל את הכמויות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וצרכיו.

מחיר ליחידה בש"ח לא כולל מע"מ	שרות אופציונלי	
	מצגות ליחידות (מחיר למצגת)	1
	סקר פרונטלי/ראיון פנים מול פנים (מחיר לשאלון)	2
	המלצות הזוכה לשיפור בהתאם לתוצאות הסקרים וליווי לצורך הטמעת השינוי (מחיר לשעת עבודה)	3
	כתיבת שאלון חדש	4
	תיקון שאלון קיים	5

15. כמו כן, אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הבאים:

- 15.1 מסמכי המכרז - חתימה במקומות המיועדים לחתימה, כולל אישור רו"ח או עו"ד בנוגע למורשי החתימה.
- 15.2 אישורים ותצהירים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 על שם המשתתף.
- 15.3 אישור רו"ח על תשלום שכר מינימום ותנאים סוציאליים לעובדים.
- 15.4 הוכחות לניסיון (המלצות של מקבלי שרות הכוללות פרוט תאריכי קבלת השרות ועוד).
- 15.5 קבלה על רכישת מסמכי המכרז.
- 15.6 תשקיף משתתף מלא.
- 15.7 חתימה על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע – מסמך ז'.
- 15.8 הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור חתומה ע"י המציע – נספח ב' למסמך א'.
- 15.9 מסמכים המעידים כי המערכת הממוחשבת של המציע עומדת בכל דרישות המכרז.
- 15.10 פירוט מתודולוגיה לבניית השאלונים, ביצוע הסקרים וניתוחם.
- 15.11 כל מסמך אחר הנדרש בהתאם למסמכי מכרז זה.

הצעה שתוגש ללא צירוף איזה מהמסמכים הללו עלולה להיפסל.

שם המשתתף _____ כתובת _____
 טלפון _____ טל. סלולרי _____ פקס _____
 דוא"ל _____ איש הקשר _____
 _____ חתימה וחותמת
 _____ תאריך

אישור עו"ד/רו"ח

אני הח"מ _____ עו"ד/רו"ח מרחוב _____

מס' _____ עיר _____ מאשר בזאת כי היום _____

חתמו בפני ה"ה _____ ת.ז. _____.

וה"ה _____ ת.ז. _____ על מסמכי מכרז

מספר _____.

_____ חתימה וחותמת/ עו"ד/רו"ח

_____ תאריך

אישור נוסף במידה והמציע הינו תאגיד

אני הח"מ _____ עו"ד/רו"ח מרחוב _____

מס' _____ עיר _____ מאשר בזאת כי חותמת התאגיד בצירוף

חתימותיהם של ה"ה _____ ת.ז. _____.

ו- _____ שחתמו מטעם התאגיד דלעיל על מסמכי מכרז מספר

_____ בפני, מחייבים את התאגיד לכל דבר ועניין.

_____ חתימה וחותמת עו"ד/רו"ח

_____ תאריך

מסמך ד'תשקיף משתתף

דפים אלה מיועדים לרישום נתוני מידע אותם מבקש המזמין לקבל מהמציע עם הצעתו במכרז והמציע נדרש למלאם ולהגישם עם הצעתו (במידת הצורך ניתן להשלים פרטים במכתב לוואי):

1. שם המציע/ים _____
2. מס' רשום של המציע (כפי שרשום ברשם החברות ו/או השותפויות ו/או בכל רישום אחר) _____
3. כתובת המציע _____
4. שמות הבעלים, השותפים ו/או מורשי החתימה (מחק את המיותר).
שם, מעמד, ת.ז., טל., פקס, טל סלולרי.
א. _____
ב. _____
ג. _____
ד. _____
5. נציג המציע לעניין מכרז זה :
שם _____ טל _____ טל. סלולרי _____
פקס _____ מעביד _____
6. עובדים קבועים (שכירים) המועסקים ע"י המציע במועד הגשת ההצעה :
יש לציין את מספר העובדים לפי מקצועות בכלל החברה וכמו כן לפרט את שיבוץ הצוות המקצועי אשר יהיה מעורב בביצוע הסקרים בבית החולים.
א. פירוט כוח האדם המנהלי :

ב. פירוט כוח האדם הביצועי (נא לפרט לפי מקצועות).

ג. פירוט כוח אדם הארעי :

ד. פירוט הציוד :

7. פרט את אופן ביצוע השירות המוצע על ידך שיענה על כל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז :

8. ניסיון (יש לצרף הוכחות לניסיון) :

9. לקוחות נוכחיים ובעבר, להם ניתנו שירותים כנדרש במכרז זה :

שם המקום/החברה, סוג העבודה, מועד התחלה מועד סיום.

באמצעות המידע הניתן לעיל יבחן המזמין את עמידת ב=המציע בתנאי הסף בנוגע לניסיון, כאמור בסעיף 2.2 למסמך א'.

שמות האנשים שניתן לקבל מהם חוות דעת על המציע בהתייחס ללקוחות המפורטים לעיל, כולל כתובת וטלפון :

** המזמין יפנה ללקוחות אלה על מנת לקבל חוות דעת על המציע, או בכל שאלה הקשורה למכרז זה, וזאת על מנת לתת ניקוד באמת המידה של איכות השירות והכל כאמור במסמך ח'.

10. הננו מצהירים בזה שכל הפרטים דלעיל נכונים וכי כל העובדים, הציוד וכו' המפורטים לעיל עומדים לרשותנו לשם קיום התחייבויותינו אם נזכה במכרז.

תאריך _____ שם המציע _____

חתימה וחותמת _____.

מסמך ה'

דוגמת הסכם

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ לשנת 2016

בין

_____ (שתקרא להלן – "החברה")

מצד אחד

לבין

המרכז הרפואי הלל יפה
ת.ד. 169 חדרה

(שיקרא להלן – "המזמין" ו/או "המרכז הרפואי")

מצד שני

והואיל והמזמין מעוניין כי החברה תערוך סקרי שביעות רצון לבחינת חווית ואיכות השירות במרכז הרפואי המוענקים על ידי כל היחידות במרכז הרפואי לרבות אבחון, ניתוח סטטיסטי וניטור תוצאות סקרי שביעות הרצון;

והואיל והחברה מצהירה כי הינה בעלת הידע, הניסיון, המומחיות, היכולת, כוח האדם המקצועי והכישורים באספקת השירותים הנ"ל וכי היא מסוגלת לתת את השירותים הנדרשים על ידי המזמין ברמה גבוהה ובמסגרת ארגונית משלה כאמור בהסכם זה להלן;

והואיל והחברה מצהירה כי יש לה היכרות טובה עם חלק ניכר מהמערכות המשמשות את המזמין, היא בחנה היטב את הגדרת צרכיו המתייחסים לשירותים והציעה לו מתן השירותים על פי צרכיו של המזמין ובכפוף לתנאים המפורטים להלן בהסכם זה, במסמכי המכרז ובנספחיהם.

לפיכך הוסכם הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא להסכם זה והנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו והצדדים מאשרים נכונות האמור בהם.
2. כותרות הסעיפים מובאות לשם הנוחות בלבד ולא תהיה להן כל נפקות לעניין פרשנותו של הסכם זה.
3. הצדדים מצהירים בזאת כי הסכם זה מבטל ו/או מביא לידי סיום כל התקשרות ו/או מו"מ ו/או הסכם אחר שנערך ביניהם ו/או מי מטעמם לפניו.
4. בהסכם זה יהיו למונחים המוגדרים להלן הפירושים שלצידם, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:
 - "החברה" - _____ לרבות עובדיה וכל מי שיעסוק בביצוע הסכם זה מטעמה, הכל לפי העניין.
 - "המזמין" ו/או "המרכז הרפואי" - המרכז הרפואי הלל יפה
 - "יחידות" - כל המחלקות ו/או היחידות במזמין לרבות מרפאות חוץ, מכונים, המלר"ד, חדרי ניתוח, חדרי לידה וכיו"ב.

"השירותים" - ביצוע סקרי שביעות רצון בכל יחידות המזמין בהתאם לצורכי המזמין, שירותי אבחון, ניתוח סטטיסטי וניטור סקרי שביעות הרצון, לרבות אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ביצוע ראיונות עומק, קבוצות מיקוד, איתור נקודות תורפה, מתן המלצות לשיפורן ועיצוב תהליכי שירות חדשים בהתאם.

5. המסמכים שלהלן יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן – "ההסכם"):

5.1 הצעת המחיר של החברה מיום _____ שצורפה למסמכי המכרז (להלן – "הצעת החברה") תהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

5.2 מסמכי מכרז 1/2016.

6. מהות ההסכם

המזמין מוסר בזה לחברה, והחברה מקבלת על עצמה לספק את השירותים למזמין, בכפוף לאמור בהסכם זה ובנספחיו.

7. אופן מתן השירותים

החברה תיתן השירותים בהתאם לקבוע במסמך ב' למסמכי המכרז ובכל מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל:

- 7.1 החברה תבצע עבור המזמין סקרי שביעות רצון בהתאם לדרישותיו וצרכיו, ותאתר את נקודות התורפה לרבות כשלים/ליקויים בתהליכי השירות אותם ניתן לשנות/לשפר כמו כן, וככל שתדרש, תציע דרכים לשיפור.
- 7.2 החברה תעביר דו"ח מפורט הכולל תיאור מתודולוגיה, ניתוח הממצאים, השוואה בין יחידות המזמין והשוואה עתית, המלצות וכד'.
- 7.3 יישום ההמלצות – למזמין קיימת האופציה להשתמש בשירותי החברה ליישום המלצותיה לרבות עיצוב תהליכי שירות חדשים, הדרכת שירות לעובדים וכיו"ב.
- 7.4 החברה תערוך מצגת להנהלת בית החולים ובה תציג את הדו"ח המפורט.
- 7.5 ככל שתידרש, החברה תערוך מצגת עבור כל יחידה שנסקרה ותציגה בפני צוות המחלקה והנהלת המזמין. המצגת תכלול את ממצאי הסקר והמלצות.
- 7.6 החברה תערוך סקר פעמיים בשנה.
- 7.7 מבלי לגרוע באמור לעיל, המזמין יכול לדרוש מהחברה עריכת סקר חוזר לבחינת תוצאות יישום המלצות החברה והשינויים שנערכו ביחידות על ידי החברה ו/או על ידי המזמין.
- 7.8 מחיר הסקר החוזר יהיה על פי המחירים בהצעת החברה שצורפה למכרז, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 7.9 המזמין אינו מתחייב לספק לחברה עבודה בהיקף כלשהו והוא שומר לעצמו את הזכות להחליט באילו יחידות יבוצע הסקרים, אם בכלל.

8. לוח הזמנים למתן השירותים

- 8.1 לוח הזמנים למתן השירותים יהיה כקבוע במסמך ב' למסמכי המכרז.
- 8.2 בסקרים שיערכו פנים מול פנים החברה תתחשב בעובדה כי יחידות המזמין פועלות 24 שעות ביממה ובשלוש משמרות. החברה תיתן את השירותים, בהתייחס למשמרות השונות, בתיאום עם נציגי היחידות ובהתאמה לאחוז המבקרים ביחידות בכל משמרת.

8.3 קנסות

איחור בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף 8.1 יגרור קיזוז מהתשלום בסך 200 ₪ לכל יום איחור.

9. החברה מצהירה בזאת כי ידוע לה שאין המזמין מעניק לה בלעדיות לעניין מתן השירותים, וכי המזמין רשאי למסור את ביצוע השירותים כולם או חלקם לצדדים שלישיים כלשהם ו/או לבצע בעצמו את השירותים ו/או חלקם, ואף לחדול כליל מהמשך ההתקשרות על פי הסכם זה עם החברה מכל סיבה שהיא ומבלי שיצטרך לפרט. למען הסר ספק מובהר, כי המזמין שומר לעצמו את הזכות להתקשר עם חברות אחרות ונוספות לצורך קבלת שירותים דומים או זהים לשירותים נשוא הסכם זה, בכל עת שיחפוץ כולל בתקופת תוקפו של הסכם זה.

10. הצהרות והתחייבויות החברה

החברה מתחייבת ומצהירה בזאת כדלקמן:

10.1 כי תבצע את כל האמור בהסכם זה לעיל ולהלן, כל הבדיקות הדרושות להגדרת צרכיו של המזמין, המתייחסות לעניין מתן השירותים נשוא הסכם זה, כי היא מכירה את כל דרישות המזמין בקשר עם ביצוע השירותים והיא מתחייבת לבצע בקפידה את כל ההוראות שיינתנו לה על ידי המזמין במסגרת מתן השירותים.

10.2 כי היא מסוגלת לבצע את כל התחייבויותיה על פי הסכם זה למתן השירותים לשביעות רצונו המלאה של המזמין ועל פי לוח הזמנים שנקבע במסמכי המכרז.

10.3 כי בידיה כל האישורים ההיתרים והרישיונות הדרושים על פי כל דין לצורך עיסוקיה ולצורך מתן השירותים על פי הסכם זה, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור כל האישורים בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, וכי היא תמציא למזמין אישורים אלה טרם חתימת הסכם זה ובכל מועד שהמזמין ידרוש זאת ממנה.

10.4 כי לה ולעובדיה הניסיון, הידע המומחיות כוח אדם מקצועי ומיומן, ובעיקר אנשי מקצוע הבקיאים והשולטים במתן השירותים על פי הסכם זה, אמצעים ומשאבים המתאימים ונדרשים למתן השירותים ולטיפול בכל הכרוך בביצוע הוראות הסכם זה ויישומן, וכי לרשותה כל האמצעים מכל סוג שהוא, הדרושים למילוי כל התחייבויותיה על פי הסכם זה ונספחיו ועל פי כל דין.

10.5 כי היא תמלא את התחייבויותיה תוך התמדה, ללא דחיות, ותוך עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו לביצוען על ידי המזמין כמפורט בהסכם זה.

10.6 כי היא תהיה אחראית לטיב השירותים שנתנו ו/או יינתנו על ידה, ותנקוט כל האמצעים הדרושים לתיקון כל פגם, טעות או תקלה במהלך ו/או במתן השירותים מיד עם היוודע לה הדבר או על פי דרישתו הראשונה של המזמין, לפי המוקדם מבניהם ולשביעות רצונו של המזמין.

10.7 כי ידוע לה שהיא אינה מייצגת את המזמין ואין לה, לעובדיה, נציגיה ו/או מי מטעמה סמכות ו/או אין לה הרשאה כלשהי לפעול ו/או לבצע ו/או ליצור מצגים ו/או להתחייב ו/או לעשות מעשים כלשהם – בין במפורש בין מכללא בין במישרין ובין בעקיפין בשם המזמין ו/או תוך שימוש בשמו של המזמין, החברה תזהר במעשיה ובדבריה כך שלא תיווצר כל טעות ו/או אי הבנה ו/או אי בהירות בעניין זה כלפי כל אדם ו/או גוף שהוא.

11. מתן השירותים אצל המזמין בסקרים פנים מול פנים (ככל ותידרש)

11.1 החברה מצהירה בזה כי ידוע לה כי מאחר והשירותים ניתנים במרכז רפואי פעיל, עליה לנהל את פעילותה באופן שלא יפריע לפעילות השוטפת של היחידות ושל המרכז הרפואי, לעבודת הצוות הרפואי ולמנוחת החולים וכי עליה לשמור על הסדר והניקיון בסביבת עבודתה. החברה מתחייבת להיענות לדרישות הנהלת המרכז הרפואי בהקשר זה באופן מיידי.

11.2 החברה ו/או מי מטעמה תמנע מכל הפרעה לפעילות הרגילה והסדירה ביחידות ובמרכז הרפואי. בכל מקרה בו תידרש על ידי המרכז הרפואי חריגה כלשהי מהתכנית לביצוע השירותים תפעל החברה מיידי בהתאם להוראות המפורשות אשר תינתנה לה על ידי הנהלת המרכז הרפואי ו/או נציגה, ולרבות הרחקת החברה ו/או מי מטעמה משטח המחלקות ו/או המרכז הרפואי.

11.3 החברה תפעל אצל המזמין רק במקומות שיקבעו לשם ביצוע השירותים על ידי המזמין.

11.4 סעיף זה הינו סעיף יסודי בהסכם והפרתו על ידי החברה ו/או מי מטעמה תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

12. עבודה מול מטופלים ובני משפחותיהם (ככל ותידרש)

12.1 בפניה למטופלים, בני משפחה וכיו"ב תפעל החברה בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ובהתאם לכל דין.

12.2 ככל שמדובר בסקר פנים מול פנים, נציגי החברה שיבצעו את השירותים אצל המזמין יזוהו באמצעות תג זיהוי מיוחד בו יופיעו שם, תפקידם ושם החברה.

12.3 החברה ו/או נציגיה ו/או מי מטעמה יפנו אל המטופלים, בני משפחותיהם ו/או לכל אדם אחר המשתתף בראיון/סקר וכיו"ב בנימוס המרבי, יציגו עצמם ותפקידם ויבקשו את רשותם ואת שיתוף הפעולה מצדם.

אדם שאינו מעוניין לשתף פעולה עם החברה ו/או מי מטעמה לא יופעל עליו לחץ משום סוג שהוא ויהיה על החברה לפנות לאדם אחר במקומו.

13. זכויות יוצרים

א. יובהר כי כל הזכויות, לרבות זכויות היוצרים, בכל חומר אשר יוכן על ידי החברה במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, יהיו שייכות למזמין בלבד. המזמין יהיה רשאי לעשות בכל חומר כאמור כל שימוש שיימצא לנכון, תוך כדי תקופת ההתקשרות ולאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסומו, או העברתו לאחר, בתמורה או ללא תמורה.

ב. חתימת החברה על הסכם זה מהווה אישור לכל שימוש שיעשה המזמין בחומר שיוכן על ידי החברה.

ג. החברה תמסור לידי המזמין בתום תקופת ההתקשרות או ע"פ בקשתו של המזמין את כל החומר שיוכן על ידה במסגרת הסכם זה ואת כל הנתונים שנאספו בתקופת ההתקשרות. העברת החומר תהייה על גבי מדיה המגנטית על חשבון המזמין.

ד. החברה לא תהא רשאית לעשות כל שימוש בכל חומר כאמור אלא אם קיבלה את הסכמת המזמין בכתב ומראש, ובהתאם לתנאי ההסכמה.

ה. מודגש בזה כי החומר האמור וכל עותק ממנו בין אם הוא מודפס או אל מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת הינו רכושו של המזמין והחברה לא תהיה רשאית לעכבו תחת ידה גם במידה ויגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המזמין.

14. סודיות

החברה מתחייבת בזאת :

14.1 לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות לכל אדם ו/או גוף כלשהו, בין בכתב ובין בעל פה כל מסמך ו/או מידע אשר הגיע לידיעתה ו/או לידיעת מי מעובדיה או העובדים למענה תוך כדי מילוי תפקידם או במהלך עבודתם ו/או שהוכנו ו/או שעובדו על ידה ו/או על ידי מי מטעמה בין אם הם קשורים לביצוע הסכם זה ובין אם לאו, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, טיוטות נתונים, מצגים, דוחות וכל חומר אחר ו/או כל ידע ו/או כל מידע שהוא – לרבות טכני, עסקי, כספי, חישובי או מקצועי. יודגש כי מעבר לאמור, החברה וכלל העובדים מטעמה ישמרו על סודיות פרטיהם האישיים של הנסקרים לרבות מידע רפואי וממצאי הסקר אליהם צפויים להיחשף.

14.2 לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו או הגעתו לידי אחר.

- 14.3 להחזיר למרכז הרפואי את כל המידע והעתיקו מכל מין וסוג שהוא, מיד עם סיום ההתקשרות בין הצדדים.
- 14.4 בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו, תודיע החברה מיידית למרכז הרפואי.
- 14.5 על החברה חלה חובה להביא לידיעת כל אחד מעובדיה ו/או מי מטעמה את תוכנו של הסכם זה. וכי כל אחד מעובדיה ו/או מי מטעמה יתחייב לפעול בהתאם לאמור בסעיף זה ויחתום על נספח התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע, המצ"ב מסמך ז' למסמכי המכרז. לא תחל העסקתו של עובד ו/או מי מטעם החברה אשר יסרב או ימנע מלחתום על מסמך ז' למסמכי המכרז. 14.6 למען הסר ספק מובהר בזאת כי אין בעצם גילוי המידע על ידי המרכז הרפואי לחברה כדי להעניק לחברה כל זכות ו/או רשות ו/או כל זכות אחרת לגבי מידע זה.
- 14.7 ההתחייבויות החברה על פי סעיף זה וכן התחייבויות העובדים ו/או כל צד שלישי שיחתום על מסמך ז' למסמכי המכרז, אינן מוגבלות לזמן כלשהו, והן חלות על החברה ועובדיה הן בתקופת הסכם זה והן לאחר תום תקופתו ללא הגבלת זמן.
- 14.8 הפרת סעיף זה, הינה עבירה פלילית עפ"י סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז - 1977.

15. התמורה ותנאי התשלום

- 15.1 עבור קיום מלוא התחייבויות החברה כלפי המזמין, במועדן ולשביעות רצון המזמין, ישלם המזמין לחברה את התמורה כאמור בהצעת החברה כפי שהוגשה בטופס הצעת המחיר למסמכי המכרז.
- 15.2 ברור ומוסכם לכל כי הצעת המחיר, מכילה את כלל העלויות הנדרשות לביצוע הסכם זה לרבות עלויות שכר של הסוקרים, לרבות עלויות זכויות סוציאליות, שעות נוספות, שכ"ד, נסיעות וביטול זמן, רכישת ציוד וטפסים, הוצאות משרדיות, מחשבים, תוכנות, ביטוחים, עלויות תפעול, וכן כל מס או היטל נוסף לפי חוק לרבות מע"מ.
- 15.3 בסיום כל שלב משלבי מתן השירותים תוגש חשבונית למזמין.
- 15.4 בביצוע סקרים טלפוניים – התשלום יהיה בהתאם למספר השאלונים שמולאו בפועל.
- 15.5 ביצוע ראיונות פנים מול פנים – התשלום יהיה בהתאם למספר הראיונות שבוצעו בפועל.
- 15.6 התמורה תשולם לחברה כנגד המצאת חשבונית מס כדין של החברה בגין כל תשלום, התשלום יבוצע שוטף +60 מיום הגשת החשבונית למזמין וכפוף לאישור החשבונית על ידי המזמין. ביצוע השירותים או כל חלק מהם לא יהיה מושלם וגמור המזכה את החברה בתשלום עבורם מאת המזמין, אלא אך ורק לאחר שהמזמין אישר לה כי השירותים, או חלקם, שבוצעו על ידה הנם להנחת דעתו ולשביעות רצונו של המזמין.
- המפקח מטעם המזמין לצורך ביצוע הסכם זה בכלל וסעיף זה בפרט תהיה הגב' ענת ברעם, מנהלת ענף איכות ומצוינות, במרכז הרפואי.
- 15.4 מבלי לפגוע באמור לעיל מצהירה החברה, כי ידוע לה שהמזמין ינכה מכל תשלום שישולם לה על פי הסכם זה מיסים ו/או תשלומי מלוות חובה ו/או היטלים בשיעורים שהמזמין יהיה חייב לנכותם במקור לפי דין, אלא אם תמציא החברה למזמין לפני תשלומו של כל תשלום כנ"ל הוראה בכתב של פקיד השומה על הקטנת שיעור הניכוי כאמור.
- 15.5 הצמדה**
כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי בהוראות 7.17.2 ו- 7.17.3 :

1.1 הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1.1.1 תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
- 1.1.1.2 תאריך התחלת הצמדה – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 1.4.3).
- 1.1.1.3 מדד התחלתי – הממד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה,
- 1.1.1.4 הממד הקובע – הממד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.

1.2 מדד המחירים לצרכן – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

1.3 עקרונות ביצוע הצמדה

- 1.3.1 המחירים יוצמדו לשינויים בממד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
- 1.3.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 1.3.3 ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד.

1.4 מנגנון ביצוע הצמדה

- 1.4.1 ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס. הממד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 1.4.2 ההצמדה תתבצע מדי 3 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 18 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 3 חודשים לאחר מכן.
- 1.4.3 על אף האמור בסעיף 1.4.1, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי בממד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:
 - 1.4.3.1 הממד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
 - 1.4.3.2 ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בסעיף 1.4.2 לעיל.

16. עובדי החברה

- 16.1 החברה מצהירה בזאת ומתחייבת כי יש ויהיו לה בכל מהלך תוקפו של הסכם זה עובדים מטעמה ו/או עבודה שהינם בעלי המומחיות והיכולת לרבות כל האישורים והכישורים הנדרשים על פי החוק למתן השירותים על פי הסכם זה.
- 16.2 למזמין זכות להפסיק את עבודתו של סוקר שאינו מתאים לעבודה לדעת המזמין או שהפר כללים שונים של העבודה (כגון: שמירת סודיות, מהימנות במילוי השאלון וכו'). החברה תמלא כל דרישה מטעם המזמין, בין שהיא מנומקת ובין שלא, לפי שיקול דעתו הבלעדי והסופי של המזמין, בדבר הרחקתו משטח המרכז הרפואי ו/או מביצוע עבודות ו/או מתן שירותים למזמין, של כל אדם המועסק על ידה ו/או מטעמה בצורה כלשהי אצל המזמין. החברה תמציא מחליף לאדם שהורחק תוך שלושה ימים מיום קבלת ההודעה מהמזמין. אדם שיורחק על פי דרישה כאמור לא תחזור החברה להעסיקו אצל המזמין בין במישרין, בין בעקיפין ובין בכל דרך אחרת וכל ההוצאות הקשורות בהרחקתו של אדם, כאמור, לרבות תשלום פיצויי פיטורין יחולו על החברה בלבד. למען הסר ספק, המזמין לא יהא חייב לפצות את החברה בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העלולים להיגרם לו בשל הדרישה להרחקת עובד כאמור לעיל.
- 16.3 החברה תציית להוראות קצין הביטחון של המזמין והוראות הממונה על הבטיחות של המזמין כפי שינתנו מפעם לפעם בכל עניין הקשור לביצוע הסכם זה.

17. יחסי עובד מעביד

- 17.1 מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי אין ולא יהיו יחסי עובד מעביד בין המזמין ו/או משרד הבריאות ו/או ממשלת ישראל לבין החברה ו/או האנשים שיועסקו על ידה בתפקיד כלשהו קבוע או ארעי, וכי הם יועסקו על חשבון החברה וייחשבו לכל צורך כעובדיה ו/או עוזריה ו/או שליחיה של החברה בלבד.

- 17.2 למען הסר ספק, מוצהר בזה כי כל התשלומים החלים על המעביד בהתאם לכל דין והסכם עבודה ולרבות אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל – שכר עבודה, גמול שעות נוספות, תשלום עבור זכויות סוציאליות, פיצויי פיטורין וכיו"ב תשלומים יהיו באחריותה הבלעדית של החברה וישולמו על ידה ולמזמין אין ולא תהיה חבות לשלם סכום כלשהו לעובדי החברה ו/או מי מטעמה.
- 17.3 על החברה בלבד תחול האחריות לגבי תביעות של עובדיה מכל מין וסוג שהוא.
- 17.4 מובהר בזאת, כי החברה בלבד תהיה אחראית לכל פעילותיהם ו/או מחדליהם של עובדיה או מי מהם ולכל תביעה העולה להתעורר בקשר עם פעולות ומחדלים אלה.
- 17.5 אם למרות האמור לעיל יחויב המזמין בתשלום כלשהו לעובדי החברה ו/או מי מטעמה או בגינם, תשפה החברה את המזמין, מיד לאחר ביצוע התשלומים כנ"ל, בכל הסכומים שהמזמין יידרש לשלם כאמור לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד בתוספת מע"מ כדין ובתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום החיוב ועד ליום התשלום בפועל.
- 17.6 החברה מתחייבת בזה לקיים במשך כל תוקפו של הסכם זה, לגבי העובדים שיועסקו על ידה אחר האמור בחוקי העבודה המפורטים להלן:

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
 חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
 חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976
 חוק חופשה שנתית, תשי"א-1950
 חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
 חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו-1965
 חוק עבודת נוער, תשי"ג-1953
 חוק החניכות, תשי"ג-1953
 חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשכ"ט-1951
 חוק הגנת השכר, תשכ"ט-1958
 חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963
 חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995
 חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
 חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד-1994
 חוק הודעה מוקדמת לפיטורים והתפטרות, תשס"א-2001

וכל חוק או הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה החלים על נותני שירותים נשוא מכרז זה.

18. אחריות החברה

- 18.1 החברה תשא באחריות על פי דין לכל פגיעה, אבדן, נזק לגוף ולרכוש, הפסד שיגרמו למזמין, מנהליו, עובדיו והבאים מטעמם ו/או לצד שלישי כל שהוא, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות מטופלים ומבקרים, ולרבות עובדיה ו/או מי מטעמה ברשלנותה של החברה ועובדיה ו/או מי מטעמה, הקשורה לפעילותה של החברה במזמין.
- 18.2 כל נזק שיגרם כאמור בסעיף 18.1 לעיל יתוקן על ידי החברה לאלתר, על חשבונה ולשביעות רצונו המלאה של המזמין.
- 18.3 למען הסר ספק, מובהר כי המזמין לא יהיה אחראי לכל נזק שיגרם לחברה ו/או לרכושה ו/או למי מעובדיה ו/או מי מטעמה כתוצאה מתאונה נזק או כל סיבה שהיא שיגרמו תוך כדי ו/או עקב ביצוע הסכם זה, למעט מקרים בהם נגרם הנזק כתוצאה מרשלנות המזמין או מי מטעמו.
- 18.4 היה והמזמין יחויב ו/או ישלם אלו מהכספים המפורטים בסעיף זה, תשלם לו החברה מיד עם הדרישה את הכספים הללו בצירוף הוצאות אשר נגרמו למזמין בגין החיוב בתשלומים אלו ו/או תשלום לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד בתוספת מע"מ כדין ובתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום החיוב ועד ליום התשלום בפועל.

19. ביטוח

החברה מתחייבת לרכוש על חשבונה את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתה ולטובת מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה. להציגם למרכז הרפואי כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן: -

ביטוח חבות מעבידים

1. החברה תבטח את אחריותה החוקית כלפי עובדיה, בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מ- 1,500,000 לעובד ומסך - 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה לתקופת הביטוח, (שנה).
3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלפי מי מעובדי ומועסקי החברה.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. החברה תבטח את אחריותה החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופה - בגין נזקי גוף ורכוש לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב.
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי החברה והפועלים מטעמה.

כללי

1. בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים: -

- א. לשם המבוטח תתווסף כמבוטח נוסף: **מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה**
 - ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מפורשת של 60 יום לפחות במכתב רשום למרכז הרפואי הלל יפה חדרה.
 - ג. החברה לבדה אחראית כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 - ד. ההשתתפות העצמית הנקובה בכל פוליסה תחול בלעדית על החברה.
 - ה. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הוא בתזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.
 - ו. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה, עובדיהם וכל הפועלים מטעמם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
2. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור עריכת ביטוח בחתימתו, מסמך ט' למסמכי המכרז המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה על ביצוע הביטוחים כאמור יומצאו על ידי החברה למרכז הרפואי הלל יפה חדרה עד למועד חתימת הסכם זה.
 3. החברה מתחייבת בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז

הרפואי הלל יפה חדרה להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. החברה מתחייבת כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידה מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל בתוקף. החברה מתחייבת להציג את הפוליסות המתחדשות, או אישור עריכת ביטוחים מאושרים וחתומים ע"י המבטח משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה, לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.

4. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי הסכם זה, ואין לפרש את האמור כווייתור של מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי הסכם זה.

20. המחאת זכויות

החברה לא תהא רשאית להמחות התחייבויותיה ו/או זכויותיה ו/או חלקן על פי הסכם זה לכל אדם ו/או גוף אחר, אלא בהסכמה מראש ובכתב של המזמין. אישר המזמין את המחאת הזכויות כאמור לעיל תמשיך החברה ותהיה אחראית כלפיו לגבי ביצוע כל האמור בהסכם זה.

21. ערבות

- 21.1 להבטחת כל התחייבויותיה על פי הסכם זה, תמסור החברה למרכז הרפואי, עם חתימת הסכם זה, ערבות בנקאית/חברת ביטוח אוטונומית צמודה למדד המחירים לצרכן ובלתי מותנית בגובה של 5,000 ₪.
- 21.2 משך תוקפה של הערבות יהיה 60 יום אחרי תום תקופת ההסכם.
- 21.3 לא מילאה החברה אחר איזו מהתחייבויותיה על פי הסכם זה יהיה המרכז הרפואי רשאי לחלט את הערבות מבלי שיידרש להוכיח נזק והחברה תהא מנועה והיא מונעת מעצמה כל זכות לטעון כל טענה ולהגיש כל התנגדות כנגד מימוש הערבות ובלבד שניתנה הודעה בכתב לחברה על כוונה זו והחברה לא תיקנה את הנדרש תוך 7 ימים מקבלת ההודעה.
- 21.4 אין בגובה הערבות לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיה של החברה.
- 21.5 במקרה של חידוש ההסכם מתחייבת החברה למסור למרכז הרפואי לא פחות מאשר 30 יום לפני גמר ההסכם, ערבות בנקאית צמודה אחרת בסך של 5,000 ₪. הערבות הנ"ל תהיה בתוקף 60 יום לאחר גמר תקופת ההסכם המחודש כנ"ל, דין ערבות על פי סעיף קטן זה כדין הערבות על פי סעיף קטן 21.1 דלעיל לכל דבר ועניין.

22. תוקף ההסכם

הסכם זה הינו לתקופה של שנים עשר (12) חודשים שתחילתה ביום _____ וסיומה ביום _____ (להלן: "תקופת ההסכם").

המרכז הרפואי רשאי להאריך תקופת ההסכם בשלוש שנים נוספות, שנה אחת בכל פעם, בהודעה שתשלח על ידי המרכז הרפואי לחברה, וזאת לא יאוחר מ- 60 יום לפני מועד סיום תקופת ההסכם.

כל תנאי הסכם זה ימשיכו לחול ויעמדו בתוקפן בתקופות ההסכם הנוספות.

23. ביטול ההסכם

- 23.1 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ולהלן יהיה המזמין רשאי להביא הסכם זה לידי סיום, מכל סיבה שהיא וללא צורך לנמק את רצונו בסיום ההסכם, בהודעה בכתב אשר תימסר לחברה לפחות 30 יום מראש. המזמין לא יהא חייב לשלם לחברה פיצוי כלשהו בגין סיום ההסכם ולחברה לא יהיו בנסיבות אלה כל טענה ו/או עילה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי ו/או כנגד המזמין ו/או עובדיו ו/או הנהלתו ו/או כל הפועלים בשמו והיא מוותרת על כך במפורש.

- 23.2 המזמין יהא רשאי לבטל הסכם זה לאלתר במקרה שמשרד הבריאות ו/או משרד האוצר ו/או כל משרד ממשלתי אחר יורה לו לעשות כן.
- 23.2 סעיפים 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, ו-21 להסכם זה הינם סעיפים יסודיים והפרת אחד או יותר מהם על ידי החברה תזכה את המזמין בזכות לביטול מיידי של הסכם זה ולכל הסעדים החוקיים העומדים לרשותו בהתאם לכל דין.
- 23.3 בתוך 14 ימים ממועד ביטולו ו/או סיומו המוקדם של הסכם זה בהתאם להוראות סעיף זה ו/או סיום תקופת ההסכם כאמור בסעיף 22 לעיל, תמסור החברה למזמין את כל תוצרי השירות שנוצרו עד למועד הנ"ל.
- 23.4 הופסק ביצוע השירותים על ידי המזמין בהתאם לאמור לעיל, תיערך התחשבות בין הצדדים לגבי התמורה בעבור השירותים שבוצעו על ידי החברה עד לאותו מועד. החברה מצהירה ומתחייבת כי מעבר לביצוע ההתחשבות הסופית כאמור, לא תהיה לה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי המזמין בגין הסכם זה ו/או בגין ביצוע השירותים על ידה על פי הסכם זה ו/או בגין ביטולו ו/או סיומו של ההסכם על ידי המזמין כאמור.
- 23.5 מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה יחולו על הפרת תנאי הסכם זה הוראות חוק החוזים (תרופות בגין הפרת חוזה) תשל"א – 1970.

שונות

24. אי אכיפה של זכות על פי הסכם זה או אי דרישה לבצע חובה של מי מן הצדדים על פי הסכם זה לא תחשב כוויתור על הזכות או על הדרישה לביצוע החובה.
25. אי חתימה של החברה ו/או מי מטעמה או צד ג' כלשהו על נספח מן הנספחים המצורפים להסכם זה או הנזכרים בגוף הסכם זה, למרות שהינם חייבים בחתימותיהם לא יגרע במאומה מחובותיהם והתחייבויותיהם.
26. כל שינוי ו/או תוספת להוראות הסכם זה וכן כל ויתור בקשר להסכם זה לא יהיה להם תוקף ו/או נפקות, אלא אם כן, נעשו בכתב ונחתמו על ידי כל הצדדים להסכם.

הודעות 27.

כל הודעה אשר תשלח על ידי צד אחד למשנהו תשלח בכתב על פי הכתובות המפורטות במבוא להסכם זה, כל עוד לא הודיע מי מהצדדים להסכם על שינוי הכתובת.

הודעות שישלח צד למשנהו תחשבה כמתקבלות:
 אם נשלחו בפקס – עם קבלת אישור הפקס
 אם נשלחו בדואר רשום – תוך 3 ימים מיום המשלוח
 אם נשלחו על ידי שליח – עם קבלת אישור בכתב מנציג המקבל

סמכות שיפוט 28.

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל סכסוך ו/או מחלוקת שיתגלעו בין הצדדים והנובעים ו/או קשורים בהסכם זה ו/או בביצועו תהיה לבית המשפט המוסמך במחוז חיפה.

ולראיה באנו על החתום:

החברה

המזמין

מסמך ו'

נוסח כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד הבריאות, המרכז הרפואי הלל יפה

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____

(במילים) _____

שיוצמד למדד*) _____ מתאריך _____
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

עם הזמנה/חווה _____

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך שם מלא חתימה וחותמת

(* אם נדרשת ערבות צמודה

מסמך ז'

התחייבות לשמירה על סודיות והנחיות אבטחת מידע

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ (להלן – "העובד") עובד חברת _____ (להלן – "החברה") מצהיר ומתחייב בזה כלפי המרכז הרפואי הלל יפה (להלן: **המרכז הרפואי**):

1. לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, לגלות או להביא לידיעת כל אדם, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, בין בתקופת ההתקשרות ובין לאחר מכן, כל ידיעה שתגיע אלי בקשר עם או עקב קבלת מידע משרד הבריאות ו/או המרכז הרפואי הלל יפה (להלן – "המרכז הרפואי" ו/או "בית החולים"), או בתוקף עבודתי תוך כדי תקופת ביצוע העבודה, לפני או לאחר מכן, ולרבות כל נושא הקשור למחקר, תהליכים, תחשיבים, נתונים, שרטוטים, מסמכים וכל מידע שנודע לי עליו והקשור לקבלת מידע זה.

2. מובהר בזה כי הגדרת מידע שבכתב התחייבות זה תכלול כל ידע ו/או מידע ו/או חומר מקצועי ו/או טכנולוגי ו/או מסחרי של משרד הבריאות ו/או בית החולים ו/או של אחרים מטעמם ו/או של מטופלים השוהים בבית החולים, לרבות זהותם, מצב בריאות הגופני ו/או הנפשי, מידע מתוך הרשומות הרפואיות שלהם וכיו"ב, כל עוד לא הפכו להיות נחלת הכלל, וכל מידע הנוגע למשרד הבריאות ו/או בית החולים, אשר נמסר לחברה, ו/או לעובדים ו/או הגיע ו/או יגיע לידיהם או לידיעתם, עקב ביצוע השירות או בכל דרך אחרת באופן ישיר או עקיף, בעל-פה, ברשימות, בדיסקטים, בתיקים, בתוכנות מחשב, בתרשימים, בחוברות, במסמכים ו/ובכל מדיה ואופן שהוא, לרבות כל תוצר, רעיון תכנית או מסמך. מובהר כי המידע יהיה ויישאר בכל עת קניינו המלא של משרד הבריאות ו/או המרכז הרפואי.

3. מידע של/הנוגע למשרד הבריאות ו/או בית החולים, על כל צורותיו, המועבר למשרדי החברה ו/או לעובדים ואני ביניהם לא יצא מתחום החברה אלא חזרה למשרדי משרד הבריאות ו/או בית החולים. במידה וקיים צורך להוציא מידע שכזה מחוץ לתחומים אלו, יעשה הדבר אך ורק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב ממנהל אבטחת מידע של המרכז הרפואי. בבקשה לקבלת ההיתר יובא הנימוק לצורך ע"י גורם ניהולי בחברה. בתום השימוש בחומר שנתקבל ממשרד הבריאות ו/או בית החולים תוודא החברה/העובד גריסתו או החזרתו למשרד הבריאות ו/או בית החולים, בהתאם להנחיות הגורם ממנו הגיע החומר.

4. החברה והעובדים ואני ביניהם יוודאו כי מידע של משרד הבריאות ו/או בית החולים אשר יש להוציא מתחום המשרדים, בהתאם לתת-סעיף 3 לעיל, יועבר בהקדם האפשרי לתחום משרדי החברה או למשרדי משרד הבריאות ו/או בית החולים, על-מנת לאפשר אחסון ובקרה כנדרש. כמו כן, החברה והעובדים ואני ביניהם מתחייבים שלא להשאיר חומר של משרד הבריאות ו/או בית החולים ברכב חונה ו/או לאפשר

הוצאת חומר לביתם של עובדים, אלא לאחר יידוע וקבלת אישור ממנהל אבטחת המידע במשרד הבריאות ו/או בבית החולים מראש ובכתב.

5. מסמכים הכוללים מידע, המיועדים לתליה על לוחות המודעות בשטח החברה יקבלו את אישור הנהלת החברה בהיבטי אבטחת מידע בטרם תלייתם.

6. מידע אשר אין בו עוד צורך ייגרס במכונת גריסה הממוקמת בשטח העבודה, במגרסה שעומדת בדרישות משרד הבריאות, על-פי תקן DIN 32757 ברמה 4 לפחות. דהיינו, לאחר הגריסה ייוותרו פתיתים שאינם גדולים מ 15×2 מ"מ. עד לגריסתו של המידע תוודא הנהלת החברה נעילתו כמוגדר. אין להשליך מסמכים הכוללים מידע של משרד הבריאות ו/או בית החולים לפחי האשפה ואין למוסרם למנקים.

7. לא יועבר מידע או כל חלק ממנו, בכל צורה או אופן, בין במישרין ובין בעקיפין, על-ידי החברה ו/או ע"י העובדים ואני ביניהם אל צד שלישי כלשהו, לרבות גורמים ו/או מועסקים של החברה אשר אינם משולבים בשירות למשרד הבריאות/למרכז הרפואי, לרבות מידע המגיע בפקס, מסמכים, קלטות, מחשבים ניידים, מדיה מגנטית או אופטית.

8. החברה והעובדים ואני ביניהם מתחייבים בזאת שלא לקחת ממשרד הבריאות ו/או בית החולים ו/או לעיין ו/או לצלם ו/או לשכפל מדיה מגנטית או מסמכים הנמצאים על שולחנות עובדי משרד הבריאות ו/או בית החולים, בעמדות העבודה או בכל שטח אחר שברשות משרד הבריאות ו/או המרכז הרפואי, זאת למעט מידע כמתואר שינתן לעובדים במסגרת ולצורך מתן השירות מגורמי משרד הבריאות ו/או המרכז הרפואי בתוקף עבודתם.

9. החברה והעובדים ואני ביניהם מתחייבים שלא לעשות כל שימוש במחשבי משרד הבריאות ו/או בית החולים אלא אם ניתן לכך אישור מפורש ומראש ממנהל אבטחת המידע של משרד הבריאות ו/או בית החולים. השימוש ייעשה לצורך שאושר, וזאת בלבד.

10. החברה והעובדים ואני ביניהם מתחייבים שלא להכניס למחשבי משרד הבריאות ו/או בית החולים כל אמצעי זיכרון נתיק, כגון Disk-on-Key או דיסק וכן כל התקן USB באשר הוא.

11. באם החברה מחזיקה ברשותה מאגר מידע של משרד הבריאות ו/או המרכז הרפואי ובאם מידע זה כולל היבטים של "צנעת הפרט" כפי שמוגדרים בחוק וכן היבטים עסקיים ואסטרטגיים של משרד הבריאות ו/או המרכז הרפואי - יחולו על מאגר זה כל דרישות האבטחה כפי שהן מיושמות במאגרי המידע של משרד הבריאות ו/או המרכז הרפואי.

12. ידוע לי כי אני מחויב לשמור על סודיות כלפי משרד הבריאות והמרכז הרפואי, וכי אי מילוי התחייבותי לסוגיות כאמור, עלולה לגרום לי לנזקים, כמו גם למשרד הבריאות ולמרכז הרפואי.

13. ידועה לי חובת שמירת הסודיות מכוח חוק הגנת הפרטיות - התשמ"א 1981- והתקנות שמכוחו וכן מכוח חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996.

14. כן ידוע לי, כי אי מילוי התחייבותי על פי האמור לעיל, מהווה עבירה אף לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז 1977.

15. התחייבותי זו ניתנת בהביני את תוכנה והסכמתי לכתוב בה.

16. ידוע לי כי סודיות מידע רפואי הנה ללא תפוגת זמן וכי חלה על החברה ועובדיה ואני ביניהם להגן על המידע הנמצא בחזקתה, כמפורט במסמך זה, ללא הגבלת זמן כלשהי.

17. ההתחייבויות שבכתב התחייבות זה מוחלטות ובלתי חוזרות ותחייבנה את החברה ואת העובדים הקשורים בעבודת משרד הבריאות והמרכז הרפואי ואני ביניהם, במהלך תקופת השירות ולאחר סיומו, לרבות לאחר סיום העסקת העובד ע"י החברה, ללא הגבלת זמן כלשהי.

18. מובהר כי כל ההתחייבויות שבכתב זה יחולו והינן מחייבות את החברה ואת עובדי החברה ואותי ביניהם, ביחד ולחוד, לרבות מקום בו נרשם מפורשות "החברה", אלא מקום בו עולה מסדר הדברים כי ההתחייבות הינה של החברה בלבד.

שם מלא: _____ מספר זהות _____

חתימה: _____ תאריך: _____

מסמך ח'

ניתוח אמת המידה – איכות השרות (30% מהציון המשוקלל)

בדיקת איכות השרות תתבצע על פי הטופס שלהלן. המזמין יפנה לשני לקוחות המציע לפחות שצוינו בתשקיף המשתתף וכאמור בתשקיף.

טופס בחינת איכות השרות

הנושא הנבדק	הציון				
	5 גבוה	4	3	2	1 נמוך
עמידה בלוחות זמנים					
התרשמות מעבודת הסוקרים					
התרשמות מעבודת ניתוח הממצאים					
גמישות לשינויים					
ניהול וארגון					

לכל הפרמטרים משקל זהה, של 20%.

שם המציע: _____

שם הלקוח: _____

נציג הלקוח: _____

תאריך הבדיקה: _____

שם הבודק _____

חתימת הבודק _____

מסמך ט'

אישור עריכת ביטוחים

לכבוד
מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוח.

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "החברה")
לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר לביצוע סקרי שביעות רצון
לקוחות בתחומי המרכז הרפואי הלל יפה חדרה את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים

1. כלפי עובדיה בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחת מסך 1,500,000 דולר ארה"ב לעובד ומסך 5,000,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי החברה.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותה החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי כל דין, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי החברה והפועלים מטעמה.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה.**
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום ל המרכז הרפואי הלל יפה חדרה.
3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה, עובדיהם, וכל הפועלים מטעמם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. החברה תהיה אחראית בלעדית כלפינו 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 החברה.

6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, - משרד הבריאות – המרכז הרפואי הלל יפה חדרה, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

חתימת מורשי המבטח וחותמת המבטח

תאריך _____

מסמך י'

נוסח אישור רואה חשבון לעמידה בתנאים סוציאליים

הנדון: אישור על תשלומים לעובדי חברת _____.

בהתאם לבקשת חברת _____, ערכנו ביקורת בדבר קיומם של תנאי העבודה

החלים על כל עובדי החברה המועסקים על ידה בתקופה מיום _____ ועד ליום _____.

החברה משלמת לכל המועסקים על ידה לא פחות משכר השווה לשכר מינימום כפי שמתעדכן מפעם לפעם. כמון כן, החברה נושאת בתשלום כל מס ו/או חובה בגין דמי ביטוח לאומי, מס הכנסה, דמי טיפול ארגוני, תשלומים לקרנות פיצויים ו/או מבטחים, וכן כל תשלום אחר החל על מעביד בקשר עם העסקת עובדים. בנוסף, ממלאת אחר האמור בחוקי העבודה המפורטים להלן:

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
 חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
 חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976
 חוק חופשה שנתית, תשי"א-1950
 חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
 חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו-1965
 חוק עבודת נוער, תשי"ג-1953
 חוק החניכות, תשי"ג-1953
 חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשכ"ט-1951
 חוק הגנת השכר, תשכ"ט-1958
 חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963
 חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995
 חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
 חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד-1994
 חוק הודעה מוקדמת לפיטורים והתפטרות, תשס"א-2001

וכן, כל הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה החלים על נותני שירותים מהסוג נשוא ההתקשרות בין החברה למרכז הרפואי הלל יפה.

ערכנו את הביקורת בהתאם לתקני הביקורת המקובלים לרבות תקנים שנקבעו בתקנות רואי חשבון (דרך פעולתו של רואה חשבון) התשל"ג 1973

לדעתנו בתקופה המצויינת לעיל, חברת _____ מקיימת בפועל כלפי כל עובדיה את תנאי העבודה כאמור.

 תאריך

 רואה חשבון

נספח א' למסמך א'

תצהיר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

(אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976

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 :
הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לרכישת _____ עבור _____.
אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
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. 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. 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") מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לרכישת _____ עבור _____.
- 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.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם

_____ תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/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.

_____ חתימה וחותמת

_____ מספר רישיון

_____ תאריך

נספח ב' למסמך א'

תאריך: ____/____/____

הנדון: הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

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. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המרכז הרפואי הלל יפה במסגרת מכרז _____ (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' _____ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המרכז הרפואי.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עו"ד

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת