

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
משרד הבריאות
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מכרז פומבי מס' 97/2016
להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ומוסדות רפואיים עבור
משרד הבריאות

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



המועד האחרון להגשת הצעות:

תאריך: 6/2/2017

שעה: 12:00

מקום: בתיבת המכרזים הנמצאת במשרד הבריאות, ברחוב ירמיהו 39, רוממה, ירושלים

דצמבר, 2016

כסלו, התשע"ז

רח' ירמיהו 39, ירושלים, ת.ד. 1176, טלפון: *5400, פקס: 02-5655969
39 Yirmiyahu st., Jerusalem, P.O.B. 1176, Tel: *5400, Fax: 02-5655969
דואר אלקטרוני: nehasim@moh.health.gov.il

מבוא

1. משרד הבריאות (להלן: "המזמין"), פונה בזאת לקבלת הצעות להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות (להלן: "המכרז").
2. כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.
3. למכרז רשאים להגיש הצעות תאגידיים העומדים בדרישות המכרז ובתנאיו והמסוגלים לספק את ביצוע העבודות כאמור במסמכי המכרז.
4. יובהר כי השירותים נשואי מכרז זה יבוצעו אך ורק על ידי הספק שיזכה במכרז וכי לספק לא תעמוד האפשרות להסב את מחויבויותיו בהתאם להסכם זה לאחר.
5. כל התקשרות ליישום ההצעה תכלול התחייבות המציע לעמוד בתנאי הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

בברכה,

עופר לוי

מנהל תחום נכסים ושירותים

לוטה : מסמכי המכרז כדלקמן :

תוכן עניינים

4	פרק 1 הנחיות כלליות.....
22	פרק 2 מפרט שירותים
55	נספח א' חוברת הצעה.....
	נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר
62	מינימום, התשמ"ז-1987.....
64	נספח א'2 התחייבות לשמירת סודיות וניגוד עניינים
65	נספח א'3 הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור.....
66	נספח א'4 אישור מורשי חתימה
	נספח א'5 החלטת ממשלה מס' 1116 שעניינה "פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות
67	המדינה לגופים פרטיים
68	נספח א'6 נוסח ערבות הצעה
69	נספח ב' טופס הצעת מחיר
71	נספח ג' חוזה ההתקשרות
87	נספח ג'1 נוסח ערבות לביצוע.....
88	נספח ג'2 נוסח אישור עריכת ביטוחים.....
91	נספח ג'3 רשימת בתי חולים הרלבנטיים.....
92	נספח ג'4 מיטות אשפוז בבתי חולים.....
93	נספח ג'5 תרשים עקרוני של מרכז מיצוי הזכויות
94	נספח ג'6 תצורה בסיסית מינימלית של מחשבים ניידים ונייחים

פרק 1 הנחיות כלליות

1. **כללי**
- 1.1 מטרת פרק זה, הינה לפרט את הדרישות להשתתפות במכרז, המהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז והסכם ההתקשרות אשר ייחתם עם המציע הזוכה.
- 1.2 על כל אחד מהמציעים לקרוא בעיון רב את ההנחיות ולהגיש את הצעתו בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 1.3 הוועדה רשאית לפסול הצעות אשר לא יוגשו בהתאם להנחיות מכרז זה.
- 1.4 בכל מקום במסמך זה וביתר מסמכי המכרז, בו מוזכר גורם כלשהוא בלשון זכר הכוונה לזכר ולנקבה, ולהיפך, בכל מקום בו מוזכר גורם כלשהוא בלשון נקבה הכוונה לזכר ונקבה גם כן, אלא אם כן צוין במפורש אחרת.

2. **הגדרות**
- 2.1 **המשרד או המזמין או המחלקה** – מדינת ישראל, משרד הבריאות.
- 2.2 **המציע** – מגיש הצעה למכרז.
- 2.3 **זוכה/ספק** – מציע שהצעתו תזכה במכרז.
- 2.4 **נציג המשרד** – נציג משרד הבריאות אשר יהיה אמון על הקשר עם המציע ינחה אותו, יבקר ויבצע הזמנות עבודה והכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 2.5 **תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המציע לבין הזוכה, כפי המפורט בסעיף 8 לפרק זה.
- 2.6 **השכלה אקדמית/ השכלה גבוהה/ תואר אקדמאי** – תארים אקדמאים בתחום המצויין לפי העניין ואשר הוענקו על ידי מוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) להעניק תארים מסוג זה או שהוכרו ע"י הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך
- 2.7 **בית חולים** – כל אחד מבתי החולים המצויים בנספח ג' למכרז זה.
- 2.8 **מוסד רפואי** – בית חולים או מרפאה.

3. **רקע ושירותים**
- 3.1 **סקירת המצב הקיים**
- 3.1.1 משרד הבריאות הוא הגוף הממלכתי הקובע את המדיניות בתחום שירותי הבריאות והרפואה, ומופקד על תכנון, פיקוח בקרה, רישוי ותיאום השירותים של מערכת הבריאות, בהתאם לחקיקת הבריאות הקיימת.
- 3.1.2 פעמים רבות בעקבות שינוי במצב הרפואי או התפקודי מטופל זכאי לקבלת הטבות שונות ממשרדי הממשלה, ממערכת הבריאות, מהרשויות המקומיות ועוד. קיים פער משמעותי במימון מגוון רחב של זכויות. על מנת שיוכלו לממש את זכויותיהם נזקקים המטופלים ובני משפחותיהם למידע על הזכויות המגיעות להם, מידע על הדרכים למימון הזכויות, ולסיוע בתהליך המימוש.

3.1.3. כיום, אין מקום המרכז את כלל הזכויות ומנגיש אותן למטופלים הזכאים להן מטעם הממשלה. מטופל המעוניין למצות את זכויותיו נדרש לאתר זכויות אלה באתרי המשרדים השונים או באתרים המופעלים ע"י עמותות, למלא בעצמו את הטפסים הרלבנטיים ולהגיש לכל משרד ורשות בנפרד.

3.2 השירותים

3.2.1. התקשרות לצורך הקמה והפעלה של מרכזים למיצוי זכויות רפואיות וחברתיות המגיעות למטופל כתוצאה ממצבו הרפואי.

3.2.2. מתן מידע אישי פרונטאלי על הזכויות המגיעות למטופל כתוצאה ממצבו הרפואי ממשרדי ממשלה שונים, רשויות ומערכת הבריאות.

3.2.3. סיוע במילוי טפסים, הכנת תיק דרישות, הגשתם למשרדים השונים ומעקב עד למימוש מלא של הזכויות.

3.2.4. העברת טפסים ומסמכים שנוגעים למצבו הרפואי של המטופל למשרדי ממשלה שיוגדרו מראש.

3.2.5. השירות ינתן במרכז פרונטאלי שיוקם לצורך כך בבתי החולים, לצד מיטת המטופל (פניה יזומה לאוכלוסיות במיקוד, כפי שיוגדרו ע"י המזמין). או באופן טלפוני במידת הצורך. יובהר כי המגע הראשוני עם המטופלים יבוצע פנים אל פנים.

3.2.6. הנחייה והפעלה של מתנדבים לסיוע במענה ראשוני לפונים בנושא מיצוי זכויות. יובהר כי מטרת המענה הטלפוני היא בעיקרה לספק שירות למטופלים עימם נוצר מגע ראשוני פנים אל פנים.

3.2.7. תיעוד היעוץ למטופל בנושא זכויותיו במערכת המידע

3.2.8. שירותים נוספים אם ידרשו, עפ"י שיקול דעת ובהתאם להנחיות המזמין.

3.2.9. יובהר כי חברות למטרת רווח העוסקות בתחום מיצוי הזכויות, למעט כאלה העושות כן במסגרת אספקת שירותים לגופיים ממשלתיים לא תהיינה רשאיות לספק שירותים במסגרת מכרז זה לאור ניגוד העניינים המובנה בין מתן השירותים במכרז זה לבין מתן השירותים הרגילים שלהן.

3.2.10. יובהר כי השירות הניתן במסגרת המרכזים אינו כולל ייעוץ או שירות משפטי, אלא מתן מידע וסיוע טכני בלבד.

3.2.11. עוד יובהר כי לספקים לא יינתנו כל זכויות של דייר מוגן או אחר במשרדים שיוקצו לטובת מרכזי הזכויות וכי משרדים אלה מוקצים להם לצורך אספקת השירותים ויושבו לידי המזמין מיד בתום תקופת ההתקשרות ללא כל פיצוי כספי או אחר.

3.2.12. מובהר בזאת כי עובדי הספק במרכזים ומחוץ למרכזים לא יהיו רשאים להציג את עצמם כעובדי בית החולים. תג הזיהוי שיענדו העובדים לא יישא את לוגו בית החולים.

3.2.13. הספק יחתיים את כל עובדיו בפרויקט על מסמך הצהרה כי ידוע להם שהם אינם עובדי בית החולים או משרד הבריאות. נוסח המסמך יימסר לספק ע"י המזמין לאחר חתימת החוזה ולפני תחילת העבודה במרכז הראשון.

3.2.14. שכרם של כל העובדים הסוציאליים שיועסקו על ידי הספק לא יפחת משכר מינימום ענפי התואם לשכרו של עובד סוציאלי בשירות מדינה בדרגה ט' בדירוג העובדים הסוציאליים עם 5 שנות ותק כפי שיתעדכן מפעם לפעם על ידי החשב הכללי ובהתאם להסכם הקיבוצי החל על העסקת עובדים סוציאליים מיום 31.12.2011 או הסכם קיבוצי אחר אשר יבוא תחתיו.

3.3 שיטת העבודה

- 3.3.1. בכוונת המזמין לבחור בשני זוכים אשר יספקו את השירותים במסגרת מכרז זה.
- 3.3.2. הספק יקבל לידיו מדי יום רשימה של מטופלים, אשר יסוננו על ידי בית החולים, אשר הביעו הסכמתם ליצירת הקשר ולהם קיימת, בהסתברות גבוהה, זכאות לזכויות חדשות שיש לסייע להם למצות.
- 3.3.3. הספק יהיה מחוייב ליצור קשר, פנים אל פנים, עם כל המטופלים לא יאוחר מסיומו של יום העבודה העוקב לקבלת רשימת המטופלים.
- 3.3.4. הספק יהיה מחוייב לסיים את הליך הטיפול במטופל, ללא הבדל אם המטופל היה זקוק לשירותים כלשהם או אם לאו, לא יאוחר מסיומו של יום העבודה השלישי ממועד קבלת רשימת המטופלים.
- 3.3.5. בנוסף, הספק ישלח נציגים למרפאות חוץ ולמכונים, לפי הגדרת המזמין ובתיאום עם הנהלת ביה"ח והמרפאות. נציגים אלה יוכלו לפנות למטופלים, להציג להם את פעילות המרכז ולחלק עלוני מידע ממוקדים.
- 3.3.6. מטופלים שיביעו רצון להיעזר בשירותי המרכז יוכלו למלא טופס פניה. מחויבות הספק לזמני הטיפול כמתואר בסעיפים 3.3.3 ו-3.3.4 תחול גם על מטופלים אלה.
- 3.3.7. יובהר, כי שיטת העבודה המתוארת בפרק זה מהווה מתווה כללי לעבודה ותיבחן בתקופת הפיילוט. בעקבות לקחי הפיילוט ייתכן וייערכו התאמות של שיטת העבודה עבור כל מרכז וכל מוסד רפואי, לפי הגדרת המזמין.
- 3.3.8. במרכז שיפעל במוסד רפואי שאינו ב"ח שיטת העבודה תותאם לאופי המוסד, לפי הגדרת המזמין ובתיאום עם הספק. ככל שהספק והמזמין לא יגיעו להסכמות לגבי שיטת העבודה תהיה החלטת המזמין קובעת וסופית.

3.4 פיילוט

- 3.4.1. המזמין יפעיל את השירותים בשני בתי חולים בשלב הראשון או בשתי קופות חולים (להחלטת המזמין).
- 3.4.2. בתי החולים/קופות החולים בהם יתבצע הפיילוט יקבעו על ידי המזמין.
- 3.4.3. השירותים יסופקו במשך תקופה של שלושה חודשים בשני הארגונים שיבחרו לתקופת הפיילוט (להלן – "תקופת הפיילוט") בהתאם לכל הדרישות המופיעות במפרט (פרק ב' למכרז זה).
- 3.4.4. המזמין יהיה רשאי להאריך או לקצר את תקופת הפיילוט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. אם יבחר המזמין לעשות כן, יודיע על כך לספקים לא יאוחר מחמישה עשר ימי עבודה טרם כניסת השינוי לתוקף.

3.4.5. לא יאוחר משלושים יום טרם סיום תקופת הפיילוט יעבירו הספקים למזמין דו"ח סיכום של תקופת הפיילוט אשר יכלול התייחסות, לכל הפחות, לנושאים הבאים:

- 3.4.5.1. נפחי פעילות.
- 3.4.5.2. עמידה ביעדי פנייה ראשונית למטופלים וסיום טיפול בכל צרכיהם.
- 3.4.5.3. סוגיות אבטחת מידע.
- 3.4.5.4. שימוש במערכות המחשוב של המזמין ושל גורמים ממשלתיים אחרים.
- 3.4.5.5. ממשק עבודה עם בית החולים.
- 3.4.5.6. התנגדויות מצד מטופלים וטיפול בהן.
- 3.4.5.7. אתגרים ונקודות לשיפור לקראת מעבר לתפעול שוטף של המרכזים בבית החולים בו בוצע הפיילוט ובבתי חולים אחרים.

3.4.6. לא יאוחר מעשרה ימים טרם סיום תקופת הפיילוט יודיע המזמין לספקים על החלטתו לגבי המשך הפרוייקט. החלטה זו תכלול התייחסות לנושאים הבאים, בין היתר:

- 3.4.6.1. שיטת המשך אספקת השירותים בבתי החולים בהם בוצע הפיילוט.
- 3.4.6.2. שינויים למפרט השירותים בעקבות לקחים שהופקו מתקופת הפיילוט.
- 3.4.6.3. תכנית להרחבת מתן השירותים לבתי חולים נוספים.
- 3.4.6.4. תכנית עבודה לשנת הפעילות הקרובה בכל הקשור למתן השירותים.
- 3.4.7. יובהר כי המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא להמשיך בהפעלת הפרוייקט עם סיום תקופת הפיילוט מנימוקים תקציביים או מכל נימוק אחר ולספקים לא תהיה כל טענה באם יבחר לעשות כן.

3.5 תפעול שוטף

3.5.1. ככל שיבחר המזמין להמשיך באספקת השירותים לאחר סיום תקופת הפיילוט יודיע המזמין לספקים על הקצאת בתי החולים/ קופות חולים הבאה שיקבל כל ספק בתקופת התפעול השוטף (להלן – "תקופת התפעול השוטף") המזמין ישאף לבצע חלוקה שווה ככל הניתן בין שני הספקים של המיקומים שבהם תפעל התוכנית. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות לבצע חלוקה שאינה שיוויונית בהתחשב בשיקולים הבאים, בין השאר:

- 3.5.1.1. יעילות תפעולית של הקצאת בתי החולים.
- 3.5.1.2. חלוקה גיאוגרפית.
- 3.5.1.3. שביעות רצון של המזמין מאיכות השירות שסופק על ידי הספקים.
- 3.5.2. בכוננת המזמין להרחיב בשנה השניה את ההתקשרות ולפתוח מרכזי מיצוי זכויות גם בארגוני בריאות נוספים (מרפאות בקהילה עבור חולים כרוניים במצבים שיוגדרו מראש ע"י המזמין, בתי חולים כלליים/גריאטריים/פסיכיאטריים). השיקולים בהקצאת מרכזים אלה יהיו כמתואר בסעיף 3.5.1 לעיל.

4. לוח הזמנים לעריכת המכרז:

- 4.1 פרסום המכרז: 22/12/2016
- 4.2 המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות: 5/1/2017 בשעה 15:00
- 4.3 המועד האחרון להגשת ההצעה: 6/2/2017 שעה 12:00
- 4.4 מועד תום תוקף ההצעה וערבות ההצעה: 6/6/2017.
- 4.5 מועד תום תוקף ההצעה וערבות ההצעה המאוחר: 6/2/2018.
- 4.6 המשרד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תימסר לכל מי שרכש את מסמכי המכרז או נרשם על-ידי נציג המשרד.

5. תנאי סף

תנאי הסף שלהלן מצטברים הם ויש לראותם כמשלימים זה את זה. הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המוקדמים למכרז – תיפסל ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.

5.1 תנאי סף מנהליים

- 5.1.1 התאגיד המציע הינו תאגיד המאוגד כדין בישראל.
- 5.1.2 המציע מחזיק בכל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), כשהם תקפים.
- 5.1.3 למציע אין הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
- 5.1.4 המציע עושה שימוש בתוכנות מקוריות בלבד.
- 5.1.5 ככל שהמציע תאגיד/שותפות- המציע אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידים בשנים שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה. החברה/שותפות אינה חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה/שותפות מפרת חוק.
- 5.1.6 המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית מותנית, ברת חילוט ולא צמודה כפי שיפורט בסעיף 6.5 להלן.

5.2 תנאי סף מקצועיים

- 5.2.1 ניסיון המציע: על המציע לבצע במהלך חמש השנים המסתיימות במועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה פרויקטים אשר ענו על כל הדרישות הבאות:
- 5.2.1.1 הפרוייקטים כללו מתן שירותים בתחום שירות הלקוחות.
- 5.2.1.2 מספר פרויקטים שהופעלו:
- 5.2.1.2.1 שני פרויקטים בהיקף הכספי שלא פחת משני מיליוני ₪, לא כולל מע"מ לכל פרויקט, או שלושה פרויקטים בהיקף הכספי לא פחת ממיליון ₪, לא כולל מע"מ לכל פרויקט.
- 5.2.2 מנהל פרויקט מקצועי: על המציע להיות מעסיקו, או מי שקשור בחוזה עם אדם אשר ישמש כמנהל מקצועי של הפרוייקט, ואשר יענה למלוא הדרישות הבאות:

- 5.2.2.1 . בעלת תואר אקדמאי כהגדרתו בסעיף 2.6 לעיל.
- 5.2.2.2 . בעל ניסיון של שנתיים לכל הפחות בארבע השנים המסתיימות במועד הגשת ההצעות בהקמה והפעלה של שלושה מרכזי שירות פרונטאליים ו/או טלפוניים, בהיקף של 50 עמדות פעילות לכל הפחות ברחבי הארץ, או בעל ניסיון בהקמה, הפעלה וניהול מרחוק של צוותים, הפרושים בעשרה מיקומים שונים בארץ לכל הפחות.

6. מסמכים נדרשים להוכחת תנאי הסף:

- 6.1 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.1, יש לצרף תעודת עוסק מורשה ו/או תעודת התאגדות מאושרים ע"י עו"ד.
- 6.2 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.2, יש לצרף אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 6.3 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.3, יש לצרף תצהיר חתום בכתב מאושר על ידי עורך דין לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין, בנוסח התצהיר המופיע בנספח א'1. נוסח התצהיר מחייב ואין לסטות ממנו.
- 6.4 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.4, יש לצרף תצהיר חתום על ידו ועל ידי עורך דין בדבר שימוש בתוכנות מקור בנוסח התצהיר המופיע בנספח א'3.
- 6.5 ערבות בנקאית:
- 6.5.1 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.6 לעיל, המציע יצרף להצעתו ערבות מציע בנקאית בלתי מותנית, ברת חילוט, לא צמודה, ע"ס 25,000 ₪ שתהא בתוקף עד לתאריך המופיע בסעיף 4.4 לעיל, בנוסח המצורף כנספח א'1. ערבות זו תוחזר למציעים שלא יזכו במכרז. המציע שיזכה במכרז, יחליף ערבות זו בערבות לביצוע שהינה הערבות לתקופת ההסכם, כאמור בסעיף 15.1 לפרק זה. ערבות הביצוע תהיה בתוקף בכל תקופת ההסכם (ותקופת ההארכה של ההסכם, באם יהיו) ועוד 60 יום. הערבויות האמורות לעיל תהינה ערבויות בנקאיות או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח ע"פ חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים.
- 6.5.2 הצעה שלא צורפה אליה ערבות מציע כאמור או שצורפה אליה ערבות שאינה תואמת את תנאי המכרז או שאינה בנוסח הנדרש בנספח א'1 במכרז תפסל על הסף ולא תידון כלל.
- 6.5.3 המציע יאריך את תוקף הערבות לקיום תנאי המכרז לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.
- 6.6 לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.1 ימלא המציע את סעיף 1 בחוברת ההצעה.
- 6.7 לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.2 ימלא המציע את סעיף 11 בחוברת ההצעה ויצרף תעודות השכלה והכשרה והסכם העסקה בין המציע למנהל הפרויקט המוצע.

7. דרישות נוספות

- 7.1 המציע יצרף להצעתו התחייבויות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים חתומות ע"י המציע (נספח א'2).
- 7.2 המציע יצרף להצעתו את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה בהתאם לסעיף 6 לחוברת ההצעה.
- 7.3 המציע יצרף להצעתו הצהרה של עורך דין המציע על מורשי החתימה במציע (נספח א'4).
- 7.4 המציע יצרף את נספח א'5 בדבר החלטת ממשלה מס' 1116 שעניינה "פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים", כשהוא חתום.
- 7.5 המציע יצרף תוכנית עבודה הנותנת מענה לכל דרישות 9.5.1.2 להלן.
- 7.6 המציע יענה על סעיף 11 לחוברת ההצעה ויצרף תעודות השכלה והכשרה.
- 7.7 טופס הצעת מחיר, בנוסח המצורף כנספח ב'.
- 7.8 המציע יצרף את מסמכי המכרז, לרבות מסמכי התשובות ששלח המשרד לשאלות ההבהרה, ככל שהיו כאלה, כשהם חתומים. יש לחתום על כל מסמכי המכרז והחוזה בראשי תיבות בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם.
- 7.9 הסכם ההתקשרות (נספח ג') על נספחיו, חתום בראשי תיבות בתחתית כל עמוד, וכן בסופו.
- 7.10 כל מסמך אחר הנדרש לצורך הגשת הצעה זו, על פי מסמכי המכרז.

8. תקופת ההתקשרות

- 8.1 תקופת ההתקשרות הראשונה הינה לשלוש שנים (3). למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בעוד שתי (2) תקופות נוספות בנות שנתיים (2) כל אחת, ובסה"כ תקופת ההתקשרות לא תארוך יותר משבע (7) שנים. יובהר כי המזמין יהיה רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופה של שנה במקום שנתיים בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 8.2 הארכת ההתקשרות, באם תהיה, תהיה בהודעה בכתב של מורשי החתימה מטעם המזמין (מנכ"ל המזמין וחשב המזמין).
- 8.3 שלושת החודשים הראשונים ישמשו כתקופת ניסיון למתן השירותים. באם בתום תקופה זו לא יהיה המזמין שבע רצון מהשירותים המתבקשים נשוא מכרז זה, תסתיים ההתקשרות עם הזוכה ולזוכה לא תהיה כל טענה בעניין זה. הזוכה יהיה זכאי לתשלום רק בגין השירות שניתן עד למועד סיומו. במקרה שכזה, יהא רשאי המזמין לפנות למציע שדורג הבא אחריו על ידי ועדת המכרזים המשרדית להמשך מתן שירותי הייעוץ בתחומים המדוברים, כאמור בסעיף 16 להלן, ובלבד שההתקשרות עימו תהיה במסגרת היקף ההתקשרות שנקבעה מראש כאמור.

9. הערכת הצעות

- 9.1 בחינת ההצעות תעשה לפי המבחן הבא:

9.1.1 איכות ההצעה – 60%

9.1.2. הצעת המחיר – 40%

9.2 הבחינה תעשה בארבעה שלבים :

9.2.1. בשלב ראשון תיבדק עמידת המציעים בתנאי הסף, מציעים שיעמדו בתנאי הסף בלבד יעברו לשלב השני.

9.2.2. בשלב השני יחושב ציון האיכות הכולל למציעים.

9.2.3. בשלב השלישי תיבחן הצעת המחיר רק להצעות שיקבלו ציון 70% ומעלה (מתוך 100%) בציון האיכות.

9.2.4. בשלב הרביעי יחושב הציון הכללי (מחיר ואיכות) וינתן דירוג להצעות.

9.3 למרות האמור לעיל, במקרה שייוותרו פחות מארבע הצעות העוברות את סף ה-70% בבדיקת האיכות, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו שלא לפסול הצעות שציון האיכות שלהן נמוך מ-70% אך לא נמוך מ-60%.

9.4 **שלב I - עמידה בתנאי סף**

בשלב הראשון ייפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות. רק הצעה שתעמוד בתנאי הסף תעבור לשלב השני.

9.5 **שלב II - איכות נסיון המציע (60% מהציון הכללי)**

בשלב השני, תיבדק איכות המציעים, בהתאם למשקלות הבאות :

משקל	מרכיב	תת שלב
20%	שנות ניסיון: עבור כל שנת ניסיון כהגדרתה בסעיף 5.2.2.2 לפרק א' לעיל, מעבר לנדרש בתנאי הסף (שנתיים) יוענקו 5 נקודות עד לסך של 20 נקודות.	מנהל הפרוייקט המוצע
20%	ראיון אישי: במהלך הראיון יבחנו המרכיבים הבאים שינוקדו כאמור להלן: <ul style="list-style-type: none"> • ניסיון מנהל/ת הפרוייקט והבנתו בתחום הקמת מוקדי שירות (25 נק') • יכולות ניהול ובניית מערכי בקרה על עובדים בריבוי מיקומים (20 נק'). • היכרות עם תחום מיצוי הזכויות (10 נק') • ניסיון בעבודה מול משרדי ממשלה וזרועות ממשלתיות שונות (25 נק') • התרשמות כללית (20 נק') 	

30%	<p>במסגרת בדיקת איכות תוכנית העבודה, תמדוד הוועדה את הפרמטרים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • גיוס כוח אדם שכיר ומתנדב (15 נקודות) • הכשרת כוח אדם שכיר ומתנדב לרבות תכנית הדרכה תקופתית (15 נקודות) • שמירת עדכניות המידע הנגיש לעובדי המציע והפצתו אליהם (15 נקודות) • מבנה ארגוני של ניהול הפרוייקט אצל המציע (10 נק') • הקצאת משאבים לצורך עמידה ביעדי הפרוייקט (20 נק') • תכנית לשימור עובדים (10 נק') • התרשמות כללית (15 נק') 	איכות תוכנית העבודה
20%	<p>שנות ניסיון: עבור כל פרוייקט כהגדרתו בסעיף 5.2.1 לפרק א' לעיל, מעבר לנדרש בתנאי הסף (שני פרוייקטים) יוענקו 5 נקודות עד לסך של 20 נקודות.</p>	איכות המציע
10%	<p>המלצות: יבוצעו שיחות עם מעסיקי או לקוחות המציע הפרוייקט עבורם בוצעו הפרוייקטים המוצגים על ידי המציע לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף. בשיחות אלה יתבקשו הלקוחות לתת ציון מספרי לאיכות המציע בכל אחד מהפרמטרים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • עמידה ביעדים ומטרות (25 נק') • עמידה בלוחות זמנים (25 נק') • איכות השירות ומענה לבקשות מיוחדות של המזמין (25 נק') • התרשמות כללית של הממליץ (25 נק') 	המלצות
100%	סה"כ	

9.5.1. דגשים לבדיקת האיכות:

9.5.1.1. תשומת לב המציעים מופנית לכך שכל הדרישות המזעריות שהוגדרו בדרישות

הסף ובסעיף 6 לפרק ב' להלן די בהם לבדיקת "עמידת המציע בתנאי הסף" ולצורך מתן אפשרות לעובדים המוצעים לעבוד במסגרת פרוייקט זה, אך אין בהם די לקבלת ניקוד גבוה בבדיקת "איכות ההצעה". לכן, על המציע, במקרים הרלוונטיים, לפרט היקפים ופעילות מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף, על פי הנדרש במכרז ובטופס ההצעה שצורף למכרז.

9.5.1.2. תכנית העבודה:

9.5.1.2.1. על תכנית העבודה לכלול לכל הפחות, התייחסות למרכיבים הבאים:

- 9.5.1.2.1.1 גיוס כוח אדם מקצועי ומתנדב (מתנדב – יגויס מתוך מאגר המתנדבים של בית החולים או באופן עצמאי על ידי המציע ובלבד שהמתנדבים יצורפו למאגר המתנדבים של בית החולים. הפעלת המתנדבים תיעשה לפי הוראות חוזר מנכ"ל מס' 6/2016 "נוהל הפעלת מתנדבים במערכת הבריאות באשפוז ובקהילה, בשגרה ובעתות חרום".
- 9.5.1.2.1.2 הכשרת כוח אדם מקצועי ומתנדב.
- 9.5.1.2.1.3 תכנית איסוף מידע רלבנטי, שימורו והפצתו לעובדי המציע.
- 9.5.1.2.1.4 מבנה ארגוני של המציע ושל הגורמים המעורבים בפרוייקט.
- 9.5.1.2.1.5 כלים למיון עובדים ותנאי הסף לקליטה
- 9.5.1.2.1.6 מודל תגמול לעובדי המציע.
- 9.5.1.2.1.7 ניהול המשאב האנושי ושימור כ"א
- 9.5.1.2.1.8 מדידה ובקרה
- 9.5.1.2.1.9 הקצאת משאבים לצורך עמידה ביעדי הפרוייקט.
- 9.5.1.2.1.10 התוכניות יוערכו לפי אופן בנייתן והעמקתן, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטיעונים והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו ההצעות ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשרות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשניה. התוכניות ייבדקו על ידי צוות הבדיקה של המזמין. המזמין יהיה רשאי לזמן את המציעים לצורך הצגת תוכנית העבודה של המציעים.
- 9.5.1.2.2 הצוות מטעם המזמין יעריך את כל אחד מהפרמטרים שלעיל ובהתאם לכך ייקבע הציון של המציע לתוכנית העבודה.
- 9.5.1.3 ממליצים :
- 9.5.1.3.1 יבחנו בגין פרויקטים רלבנטים כהגדרתם בתנאי הסף על פי אמות המידה להלן.
- 9.5.1.3.2 הפניה ללקוחות המציע תתבצע בצורה שיוויונית ככל הניתן.
- 9.5.1.3.3 הועדה תפנה לממליצים לפי סדר ההתאמה של הפרוייקטים לפרוייקטים הצפויים במכרז זה.
- 9.5.1.3.4 יודגש, כי על אף האמור לעיל, הועדה שומרת את הזכות :
- 9.5.1.3.4.1 לפנות לכל אחד מהלקוחות שצוינו בהצעת המציע (תוך שמירה על הכלל של פנייה לפי ההתאמה של הפרוייקטים לפרוייקטים הצפויים במכרז זה).
- 9.5.1.3.4.2 לפנות ללקוחות המציע שלא צוינו בהצעתו.
- 9.5.1.3.4.3 ככל שתפנה הועדה ללקוחות שלא צוינו בהצעת המציע, המזמין יפנה ללקוחות לפי הכלל לעיל תחת המידע הקיים אצלו אודות התאמת הפרוייקטים שלא צוינו.

9.5.2. המזמין שומר לעצמו את הזכות לגרוע נקודות ממציע, אשר עבד בעבר עם המזמין כספק ציוד או שירותים ולא עמד בלוחות הזמנים ו/או בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב העבודה שסיפק. במקרה זה, תינתן לספק המציע זכות טיעון בכתב או בעל פה, לפי שיקול דעתה של ועדת המכרזים, לפני מתן ההחלטה הסופית.

9.5.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה.

9.5.4. לאחר בדיקת איכות נסיון המציע בהתאם לאמור בסעיף 9.5 לעיל, יקבל המציע ציון איכות.

9.6 שלב III - מחיר (40% מהציון הכללי)

9.6.1. לאחר אישור ועדת המכרזים את ציוני האיכות, ייפתחו מעטפות המחיר של מציעים שקיבלו ציון 70% ומעלה (מתוך 100%) בציון האיכות, וזאת מבלי לגרוע באמור בסעיף 9.3 לעיל, ותשוקלל הצעת המחיר שהוגשה על ידי המציע (נספח ב' - טופס הצעת המחיר).

9.6.2. הצעת המחיר (להלן: "הצעת הבסיס" / "ההצעה הנבחנת") תחולק למרכיבי כוח אדם:

9.6.2.1. סה"כ מחיר לשעת עובד/ת סוציאלית.

9.6.2.2. סה"כ מחיר לשעת עובד/ת מיצוי זכויות.

9.6.3. למרכיבי מיחשוב:

9.6.3.1. סה"כ מחיר לרכישת כל הציוד הטכנולוגי הנדרש להפעלת מרכז בודד

9.6.3.2. סה"כ מחיר לאספקת תשתית תקשורת מלאה הכוללת את כל רכיבי התקשורת הנדרשים עבור הפעלת מרכז בודד

9.6.3.3. מחיר לאספקת מחשב נייד בודד. מחיר זה לא יעלה על 2,327 ₪ ויכלול הרחבת אחריות עד לחמש שנים.

9.6.3.4. מחיר לאספקת מחשב נייד בודד. מחיר זה לא יעלה על 3,910 ₪ ויכלול הרחבת אחריות עד לחמש שנים.

9.6.4. משקל מרכיבי כוח האדם בשיקולל הצעת המחיר יעמוד על 85% ומשקל מרכיבי המיחשוב יעמוד על 15%.

9.6.5. ציון המחיר יקבע כך שהמחיר הנמוך ביותר למרכיב כוח האדם יקבל 100 נקודות וכל המציעים האחרים ינוקדו בציון נמוך יותר ביחס להצעה הזולה במרכיב כוח האדם וכך גם המחיר הנמוך ביותר למרכיב המיחשוב יקבל 100 נקודות וכל המציעים ינוקדו בציון נמוך יותר ביחס להצעה הזולה במרכיב המיחשוב. החישוב יעשה על פי נוסחת החישוב הבאה:

$\text{ציון המחיר} = 100 * \frac{\text{עלות ההצעה הנמוכה ביותר}}{\text{עלות ההצעה הנבחנת}}$

9.6.6. ציון מחיר מרכיבי כוח האדם ייכפל ב-85% וציון מחיר מרכיבי המיחשוב ייכפל ב-15% והציון המשוקלל יהווה את ציון המחיר של כל הצעה.

9.7 שלב IV - חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג הצעות

הציון הכולל במכרז יחושב על ידי שקלול ציון האיכות בהתאם למשקולות שבסעיף 9.5 וציון המחיר (כפי שהתקבל בחישוב שבסעיף 9.6), עבור כל אחד מההצעות בנפרד, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

$\frac{(60 * \text{ציון איכות}) + (40 * \text{ציון מחיר})}{100} = \text{ציון כללי}$

10. תוקף ההצעות

ההצעות למכרז תישארנה בתוקף לתקופה של ארבעה (4) חודשים מהיום האחרון להגשת ההצעות, כלומר מהתאריך המוגדר בסעיף 4 לעיל. המציע יאריך את תוקף ההצעה לקיום תנאי המכרז בהתאם, לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

11. שאלות והבהרות

11.1 המשרד יקבל שאלות פונים באמצעות דואר אלקטרוני בלבד לכתובת nehasim@moh.health.gov.il (שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון לא יענו ולא יחייבו את המזמין) עד תאריך המופיע בסעיף 4.2 באמצעות מסמך "אקסל", תוך ציון שם הפונה וסעיף רלוונטי לכל שאלה בכתב המכרז והמסמכים הנלווים.

11.2 לא תתקבלנה שאלות לאחר מועד זה.

11.3 הפנייה תכלול את שם המכרז, מספר הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה, פרוט השאלה, פרטי השואל, טלפון, פקס וכתובת דואר אלקטרוני.

11.4 התשובות יישלחו באמצעות פקס ו/או דואר אלקטרוני לכלל המציעים ללא ציון שמות השואלים.

11.5 מציע שמעוניין לקבל עדכונים בדבר המכרז רשאי להירשם ללא תשלום בכתובת הדוא"ל nehasim@moh.health.gov.il על ידי השארת הפרטים הבאים: שם המכרז ומספרו, שם המציע, טלפון, פקס, שם איש הקשר וכדומה.

12. הגשת ההצעות

12.1 הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים המפורטים במסמכי המכרז, הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאי המכרז וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, מאשר את נכונות כל הנתונים, הפרטים והעובדות המסופקים על ידו, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.

- 12.2 כמו כן, בהגשת הצעתו במכרז מצהיר המציע ומאשר כי הוא מכיר היטב את הדין בישראל, לרבות אם כי בלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים. המציע מצהיר כי הוא עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- 12.3 הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמתו לכל תנאי המכרז.
- 12.4 ההצעה, בצירוף כל המסמכים הדרושים הנלווים אליה, תוגש בעותק אחד קשיח מודפס ושני עותקים דיגיטליים על גבי CD (סה"כ שלושה עותקים). יש להקפיד על סימון העותק המודפס של ההצעה במילה "מקור". בכל מקרה של סתירה בין ההצעה המסומנת "מקור" לבין ההצעה המופיעה על גבי התקליטורים, יגבר תוכנה של ההצעה המסומנת "מקור".
- 12.5 אין למלא בחוברת המכרז כל פרט מהפרטים הכלולים בהצעת המחיר ואין להזכיר פרטים אלה בכל מסמך אחר המוגש על-ידי המציע אלא אך ורק במעטפת המחיר, כמפורט להלן.
- 12.6 העותק המקורי של הצעת המחיר (נספח ב'), והעתק של הצעת המחיר יוכנסו למעטפה שעליה ייכתב "הצעת מחיר עבור מכרז מס' 97/2016" (להלן: "מעטפת המחיר").
- 12.7 מעטפת המחיר תיחתם בחותמת המציע ותוכנס כשהיא סגורה וחתומה לתוך מעטפת ההצעה.
- 12.8 את ההצעות יש להגיש במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, לתיבת המכרזים הממוקמת ברחוב ירמיהו 39, רוממה, ירושלים. על המעטפה יש לציין: "מכרז מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות" בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר.
- 12.9 המועד האחרון למסירת ההצעות הינו בתאריך המופיע בסעיף 4.3. יודגש כי המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי המוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה בכתב למציעים שרכשו מהמשרד את מסמכי המכרז. למציעים לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה עם הארכת המועד כאמור.
- 12.10 מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל תיפסל על הסף.

13. אופן הגשת ההצעה

- 13.1 בחוברת ההצעה מצורפים טפסים שונים ודרישות למסמכים מהמציע. יש למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה וכן למספרם.
- 13.2 הצעה חלקית או במתכונת שונה מהמתכונת המפורטת במכרז עלולה לא להיבדק ואף להיפסל על הסף. עם זאת, ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהמציעים שהצעותיהם נמצאו מתאימות, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד), לתקן את הצעותיהם ולהשלים מסמכים חסרים במידת הצורך. ועדת המכרזים תודיע למציעים, לפי העניין, על המועד האחרון להגשת הצעה מתוקנת, אם וככל שהיא תראה לנכון לקבוע הליך כאמור.
- 13.3 ההצעות תוגשנה בשפה העברית. כמו כן נספחים, אישורים תעודות וכל פרט אחר הנדרש במכרז יוצגו רק בשפה העברית.

14. שינויים והסתייגויות

- 14.1 לגבי כל שינוי, תוספת או הסתייגות שייעשו על ידי המציע ביחס למסמכי המכרז, בין בגוף המסמכים בין במסמך לוואי ובין בדרך אחרת, תהיה ועדת המכרזים רשאית, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט בנדון, לפעול באחת או יותר מהדרכים הבאות:
- 14.1.1 לפסול או לדחות את הצעתו של המציע;
 - 14.1.2 לראות את הצעת המציע כאילו לא נעשו בה השינויים כלל;
 - 14.1.3 לדרוש הבהרות מן המציע בעניין השינוי שנעשה;
 - 14.1.4 לתקן את ההצעה או כל פעולה אחרת בהתייחס להצעת המחיר, בכל מקרה של טעות חישובית, הגלויה על פני ההצעה והכל עד כדי שינוי סכומים כתיקון לטעויות החישוביות כאמור. הודעה על שינוי כאמור במידה ויבוצע, תימסר למציע.

15. התחייבויות ואישורים שידרשו מהמציעים הזוכים

לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיהם במסגרת ההסכם שיחתם עם הזוכים, על הזוכים להגיש:

- 15.1 ערבות ביצוע:
- 15.1.1 הזוכים במכרז יידרש להפקיד אצל נציג המזמין, תוך שבעה (7) ימים מיום ההודעה על הזכייה, ערבות בנקאית לביצוע על סכום של 50,000 ₪, בנוסח נספח 1 להסכם ההתקשרות (להלן: "ערבות ביצוע").
 - 15.1.2 ערבויות הביצוע יהיו בתוקף בכל תקופת החוזה (ותקופות ההארכה של החוזה, באם יהיו) ו-60 יום לאחר מכן.
 - 15.1.3 על אף האמור בסעיף 15.1.1 בסיום שלוש שנות ההתקשרות הראשונות תתקיים בדיקה של מספר בתי החולים להם ניתנים השירותים על ידי כל ספק והספק יידרש לספק ערבות של 20,000 ₪ עבור כל בית חולים לו הוא מספק שירותים. לדוגמא, ספק הנותן שירותים בחמישה בתי חולים, יצטרך לספק ערבות בנקאית על סך 100,000 ₪.
 - 15.1.4 הערבות תשמש כביטחון לקיום התחייבויות הזוכה על פי ההסכם שיחתם עמו (להלן: "הסכם ההתקשרות"). הערבות לביצוע תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וברת חילוט, צמודה למדד המחירים לצרכן וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המזמין.
 - 15.1.5 הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח ע"פ חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים. הערבות תהיה חתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי/חברת הביטוח.
 - 15.1.6 המציעים שיזכו במכרז מתחייבים לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המזמין ערבות תקפה, בנוסח נספח 1 להסכם ההתקשרות במדויק, הערבות תהיה במלוא הסכום האמור לעיל.

- 15.1.7. במקרה של אי מילוי התחייבויות המציע לפי הסכם ההתקשרות (נספח ג'), יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות לביצוע וזאת בנוסף לזכותו לתבוע מן המציע כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין. בכל מקרה בו המזמין יבצע חילוט של הערבות כאמור, יידרש המציע להשלים את ערבות הביצוע לסכומה המלא בתוך 15 ימי עסקים.
- 15.2. להמציא אישורים בדבר קיום ביטוחים שיבטחו את המציע בביטוחים הבאים כמפורט בחוזה ובנספח 2 להסכם ההתקשרות – אישור עריכת ביטוחים.
- 15.3. את המסמכים העונים על דרישות סעיפים 15.1 - 15.2 יש להציג תוך 7 ימים מיום ההודעה על הזכייה במכרז. מילוי הדרישות הנ"ל מהווה תנאי מוקדם להתקשרות. לא הפקיד המציע הזוכה במכרז ערבות ביצוע כנדרש ובמועד, ו/או לא מילא תנאי אחר מהדרישות הנ"ל, יחשב הדבר כאי מילוי התחייבויותיו לפי מכרז זה והמזמין יהיה זכאי לפעול כנגד המציע בהתאם לכל סעד העומד לו לפי כל דין.

16. "זוכה שני"

- 16.1. במקרה של הכרזה על שני זוכים כ"זוכים ראשונים", המזמין רשאי לקבוע כי המציע שהצעתו דורגה במקום השלישי יוגדר כ"זוכה שני" ובהתאם ייבחר "זוכה שלישי".
- 16.2. במידה ויחליט המזמין להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להתקשר עם ה"זוכה השני" ו/או "הזוכה השלישי".
- 16.3. לצורך כך, הזוכה השני ו/או הזוכה השלישי יידרשו להאריך את תוקף הצעתם ואת תוקף ערבות ההצעה שתוגש על ידם עד לתום תקופת תוקף ההצעה המאוחרת המופיעה בסעיף 4.5 לעיל.
- 16.4. במידה ויתקשר המזמין עם "הזוכה השני" (והשלישי בהתאמה) לפי האמור לעיל, יחולו על התקשרות זו כל הכללים לפי מכרז זה, לרבות תקופת הניסיון. "הזוכה השני" ו/או "הזוכה השלישי" יהיה מחויב להתקשרות עם המזמין בתוקף בהתאם לתקופת הצעות המפורט בסעיף 10 לעיל. במקרה שהסתיים תוקף תקפות ההצעות המאוחרת תותנה ההתקשרות עם "הזוכה השני" או "הזוכה השלישי" בהסכמתו. ככל שהזוכה השני ו/או השלישי יתקשרו בסופו של דבר עם המזמין לצורך מתן השירותים ומנהל הפרוייקט המוצע על ידם לא יהיה זמין לעבודה בפרוייקט, יהיו רשאים הזוכה השני ו/או השלישי להחליפו במנהל פרוייקט אחר העומד בתנאי הסף שנקבע במכרז.

17. שמירת סודיות והיעדר ניגוד עניינים

- 17.1. הזוכה במכרז ועובדיו ומי מטעמו יתחייבו לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם אגב או בקשר עם ביצוע החוזה או בתוקף או במהלך או אגב ביצועו, תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן, לרבות שימוש בכל האמצעים הנדרשים על מנת לשמור על אבטחת מידע ברמה גבוהה.
- 17.2. בסיום החוזה עם הזוכה, מתחייב הזוכה להחזיר למזמין או למי שהמזמין יורה לו את כל המסמכים והפרטים או כל חומר אחר שהובא לידי ו/או שאסף במסגרת ביצוע החוזה.

- 17.3 מפר הוראה זו יהא צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס ע"י המזמין ע"י חילוט הערבות הבנקאית שימציא למזמין לביצוע החוזה. בנוסף על חילוט הערבות המזמין יהא רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שיראה לו כנכון. כמו כן, מהווה הפרת הוראה זו עבירה פלילית על פי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977 ועל פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, וכן עוולה אזרחית לפי ס' 4 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.
- 17.4 המציע יפרט בהצעה את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים והאישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותיו למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים הקשורים למציע). ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לפסול הצעות שיש בהן לדעתה חשש למצב של ניגוד עניינים במתן השירות נשוא המכרז.

18. עיון בהצעת הזוכה

- 18.1 ידוע למציע כי מכוח החלטת ממשלה מס' 1116 שעניינה "פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים", חלה על המשרד החובה לפרסם בפומבי את חוזה ההתקשרות, על כל צרופותיו (זולת אם החליטה ועדת המכרזים כי מדובר בסודות מקצועיים או מסחריים מתוקף סמכותה לפי סעיף 21(ה) לתקנות חובת המכרזים), שיחתם עם הזוכה במכרז. לפיכך, ולמען הסר כל ספק, המציע מצהיר בחתימתו על מסמכי המכרז כי הוא מאשר למשרד לפרסם את ההתקשרות כולה וכי לא תהיה לו כל טענה ו/או תביעה בהקשר זה, ככל ויזכה במכרז. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי מחירי השירותים שיזכו במכרז יפורסמו ולא יהיו סוד מסחרי/מקצועי.
- 18.2 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.
- 18.3 במידה ולמציע פרטים בהצעה שהוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מטעמי סוד מקצועי או מסחרי יפרט המציע בנספח א' במפורש אלו פרטים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים. מציע שלא יציין פרטים שכאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. ההחלטה הסופית על חיסיון סעיפים תהיה של המזמין בלבד. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות ו/או תביעות כנגד המזמין בגין כל החלטה בנדון.
- 18.4 יובהר כי בכל מקרה הצעת המחיר של המציע תהיה גלויה למציעים האחרים, ובמסגרת הליך העיון בהצעות ניתן יהיה להציגה כאמור.
- 18.5 עיון במסמכי המכרז לאחר הודעה על הזוכה במכרז, יעשה לאחר תשלום אגרה בסך 200 ₪ שתשלום מראש לפקודת משרד הבריאות.
- 18.6 עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו, ולאחר תאום מראש עם מזכירת הוועדה.

19. סמכות השיפוט

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה במכרז זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים.

20. פיקוח ובקרה מטעם המזמין

המציע מתחייב לאפשר לאחראי מטעם המזמין או מי מטעמו של המזמין לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה ועל הוראות ההסכם שייחתם.

21. זכויות המזמין

21.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.

21.2 המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או הפרויקטים או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.

21.3 למזמין נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, והתקנות שהותקנו מכוחו, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.

21.4 ככל שאף אחת מההצעות לא תשביע את רצון המזמין מבחינת מחיר ההצעה, רשאי המזמין לאפשר הגשת הצעות מחיר חדשות לכל המציעים שעברו את כל התנאים המקדימים של המכרז בפרק זמן שתקבע ועדת המכרזים ובלבד שמדובר בהצעה המיטיבה עם עורך המכרז ביחס להצעה המקורית. ככל שלא יממש מציע זכות זו תיבחן הצעתו בהתאם למתכונת שהוגשה במועד הגשת ההצעות במכרז.

21.5 למזמין נשמרת הזכות לבחור יותר משני מציעים לביצוע השירותים. המזמין שומר לעצמו את הזכות להתקשר עם הזוכה לגבי חלק מהצעתו ו/או לפצל את העבודה בין מספר זוכים.

21.6 מובהר וברור לכל כי ההתקשרות וממימוש המכרז ע"י המזמין מותנית בקיום תקציב. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או את ההתקשרות במידה ולא יאושר התקציב לעניין מכרז זה, ללא כל פיצוי.

21.7 למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנה קלנדרית.

21.8 המזמין שומר לעצמו את הזכות לקיים מו"מ עם כל אחד מן המציעים, לרבות לגבי התעריף ולגבי יתר התנאים.

21.9 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם לאחר שקלול התוצאות קיבלו שתי הצעות או יותר ניקוד זהה שהוא הניקוד השני בגובהו, תיבחר ההצעה הזוכה בדרך של הגרלה כמפורט להלן:

21.9.1 המציעים שהצעותיהם קיבלו ניקוד זהה כאמור לעיל יוזמנו למשרדי המזמין לצורך עריכת הגרלה. הזמנות יישלחו למציעים בדואר רשום.

- 21.9.2. ההגרלה תתבצע בנוכחות נציגי ועדת המכרזים אצל המזמין.
- 21.9.3. שמות המציעים יירשמו על גבי שני פתקים לבנים זהים, יקופלו מספר זהה של פעמים ויוכנסו לתוך תיבה.
- 21.9.4. יו"ר ועדת המכרזים ישלוף מתוך התיבה פתק אחד מבין השניים.
- 21.9.5. המציע הזוכה יהיה זה ששמו יופיע על גבי הפתק ששלף יו"ר ועדת המכרזים כאמור בסעיפים 21.9.1 - 21.9.4 לעיל.
- 21.9.6. מובהר כי מציע שהוזמן לצורך עריכת הגרלה ולא התייצב במועד, יהא מנוע מלטעון כנגד תוצאותיה של ההגרלה. עוד מובהר, כי באי התייצבות של המציע שהוזמן כאמור בסעיף זה אין כדי למנוע מהוועדה לקיים את ההגרלה שלא בנוכחותו.

פרק 2 מפרט שירותים

1. סקירה כללית

1.1 פעמים רבות בעקבות שינוי במצב הרפואי או התפקודי, מטופל זכאי לקבלת הטבות שונות ממשרדי הממשלה, ממערכת הבריאות, מהרשויות המקומיות ועוד. על מנת שיוכלו לממש את זכויותיהם נזקקים המטופלים ובני משפחותיהם למידע על הזכויות המגיעות להם, ו/או מידע על הדרכים למיצוי הזכויות, ו/או לסיוע בתהליך המימוש, ו / או סיוע במיצוי אוטומטי של זכויות. במקרים רבים תהליך מיצוי הזכויות הוא מורכב ומלווה בעומס בירוקרטי גבוה לתחושת המטופלים.

1.2 כיום, אין מקום המרכז את כלל הזכויות ומנגיש אותן למטופלים הזכאים להם. בחלק מבתי החולים קיימים מוקדים ספציפיים המנגישים מידע על זכויות לאזרחים ותיקים באופן בין משרדי ("יחידות סגולה" העובדות מול מוקד מיצוי הזכויות של המשרד לשוויון חברתי). בשלושה בתי חולים קיימים מרכזים לסיוע במיצוי זכויות (הדסה הר הצופים, הדסה עין כרם ומאיר). בשני בתי חולים פועל פרויקט "מחלקה ראשונה" של הביטוח הלאומי (סורוקה ושיבא). מלבד מרכזים אלה, אזרח המעוניין למצות את זכויותיו נדרש לאתר זכויות אלה באתרי המשרדים השונים או באתרים המופעלים ע"י עמותות, למלא בעצמו את הטפסים הרלבנטיים ולהגיש לכל משרד ורשות בנפרד.

1.3 המרכזים הרפואיים יוקמו בבתי חולים ובארגונים שאינם בתי חולים כגון קופות חולים /מרפאות בסדר ובקצב שיוחלט על ידי המזמין. לאור זאת, יש להתייחס לכל מקום בפרק זה בו נרשם בית חולים כאילו נרשם שם בתי חולים ומוסדות רפואיים שאינם בתי חולים.

1.4 מרכזי מיצוי הזכויות בבתי החולים נדרשים לספק שירותים לציבור בתחומים הבאים:

1.4.1 מתן מידע לגבי זכויות המגיעות למטופל בבית החולים ו/או לבני משפחתו בשל מצבו הרפואי ולגבי הדרכים למימושן.

1.4.2 סיוע במילוי טפסים, הכנת תיק פנייה, בהגשתם למוסדות המתאימים ומעקב עד למימוש מלא של הזכויות.

1.4.3 סיוע במיצוי אוטומטי של זכויות.

1.4.4 מענה לשאלות המטופל על זכויות המגיעות לו

1.4.5 ניהול מערך מתנדבים שיסייעו להגיע למטופלים בבית החולים

1.4.6 הפעילות הינה פעילות מגיבה (מתן שירות במרכז) ויזומה (הגעה למיטת המטופל).

1.4.7 העברת שמות מטופלים שנזקקים לתמיכה נוספת להמשך טיפול במוקד קול הבריאות

1.4.8 יובהר כי השירות הניתן במסגרת המרכזים אינו כולל ייעוץ או שירות משפטי, אלא מתן מידע וסיוע טכני בלבד.

1.5 כל פניה וכל הגשת טפסים תתועד במערכת ניהול לקוחות של המזמין.

1.5.1 כל המידע הנדרש לעובדי המרכז יהיה זמין במערכת ניהול הידע ובאתר האינטרנט של המזמין.

1.6 המציע שיזכה יתבקש לספק את מגוון השירותים האלה או חלק מהם בהתאם להנחיות המשרד עפ"י תכנית עבודה מפורטת שהספק הזוכה יתבקש להכין. כמו כן, הזוכה נדרש להיערך מראש ליישום מדורג (בטווח קצר וטווח ארוך) בהתאם להנחיות המשרד.

2. יעדים ומטרות

- 2.1 היעדים המרכזיים של המזמין בהפעלת מרכזי מיצוי זכויות הינם:
- 2.1.1 מתן מענה זמין, מקצועי ושירותי לפונים, על כל הזכויות המגיעות להם ממשרדי ממשלה, רשויות מקומיות וממערכת הבריאות.
 - 2.1.2 מיצוי זכויות מקסימלי מכלל משרדי הממשלה והרשויות במענה בקו ראשון.
 - 2.1.3 שביעות רצון מטופלים גבוהה
 - 2.1.4 הגעה ל-90% ממטופלי אוכלוסיית הפיילוט המטופלת בבית החולים.
 - 2.1.5 צמצום בירוקרטיה למטופלים עד כמה שאפשר ומקסום העברת מידע באופן ישיר לטובת מיצוי אוטומטי
 - 2.1.6 המתנה של עד 20 דקות לקבלת שירות פרונטאלי במרכז הזכויות
- 2.2 במבט אל מול ציבור הפונים (במבט "החוצה"):
- 2.2.1 בניית מיצוב - יצירת תדמית שירותית ומובילה למשרדי הממשלה (גוף שירותי, המתמקד בציבור הפונים, מתקדם ונמצא בחזית הטכנולוגיה)
 - 2.2.2 סיוע למטופלים במיצוי זכויותיהם.

3. פירוט תכולת העבודה

3.1 כללי

- 3.1.1 מרכזי מיצוי הזכויות יספקו לפונים מידע כללי ומידע פרטני אודות הזכויות המגיעות להם בעקבות מצבם הרפואי או המצב הרפואי של בני משפחתם ממשרדי הממשלה, רשויות מקומיות וממערכת הבריאות ויסייעו למטופלים במיצוי הזכויות עד כמה שאפשר.
- 3.1.2 בנוסף יבצע המרכז מעקב אחר סטאטוס מיצוי הזכויות ע"י בקשת משוב מהפונים ובאמצעות קשר ישיר מול הרשויות הרלוונטיות.
- 3.1.3 יודגש כי השירותים הנדרשים המוצגים במסגרת מסמך זה הינם בסיס ותשתית לפעילות רחבה יותר עליה המציע יידרש לתת מענה בעתיד, כמפורט בסעיפים לעיל.

3.2 תכולת פעילות

- 3.2.1 במרכזי מיצוי הזכויות תתבצענה הפעילויות הבאות:
 - 3.2.1.1 קבלת קהל (במרכז) באופן מגיב ולצד מיטת החולה באופן יזום לאוכלוסיות שיוגדרו מראש):
 - 3.2.1.1.1 שיחת קבלה לקבלת מידע אודות המצב הרפואי, הדמוגרפי והסוציאלי של המטופל ובחינת הזכויות המגיעות כתוצאה מכך.

- 3.2.1.1.2. מתן מידע כללי ופרטני בנושא הזכויות המגיעות למטופל ואופן מיצוי הזכויות.
- 3.2.1.1.3. מילוי טפסים והעברתם למוסדות הרלבנטיים לאחר החתמת המטופל על כתב ויתור סודיות וייפוי כח.
- 3.2.1.1.4. העברה ישירה של טפסים למשרדי ממשלה שונים, בהתאם לתהליכי מיצוי הזכויות האוטומטיים, לאחר החתמת המטופל על כתב ויתור סודיות וייפוי כח.
- 3.2.1.1.5. חלוקת דפי מידע על הזכויות המגיעות למטופל ואופן מימושן
- 3.2.1.1.6. הפנייה למוקד הזכויות במוקד קול הבריאות במידת הצורך
- 3.2.1.1.7. התייעצות עם מומחה תוכן מקצועי במידת הצורך וחזרה למטופל. מומחי תוכן אלה יכללו בין השאר, אנשי מקצוע במזמין, עובדים במשרדים המעניקים זכויות ברמת המטה וברמת השטח. הספקים יהיו אחראים על בניית שיתופי הפעולה עם מומחי התוכן על מנת לזרז את הטיפול בפניותיהם של המטופלים.
- 3.2.1.2. שיחות נכנסות:
- 3.2.1.2.1. מענה לשיחות נכנסות למרכז ממטופלים של המרכז או מי מטעמם. הספק יקבע שיטת זיהוי של המתקשרים, שתהיה שיטה המאפשרת לוודא בצורה מספקת את זהות המתקשרים, בין היתר בהתאם להנחיית הרשות למשפט טכנולוגיה ומידע מס' 1-2010 בעניין דרישות מינימום לתהליכי אימות זהות של נושאי מידע לצורך מתן גישה למידע שעליו במאגר מידע על מנת לוודא כי המידע לא נמסר לגורמים בלתי מורשים.
- 3.2.1.3. שיחות יוצאות:
- 3.2.1.3.1. שיחה עם הפונה לצורך קבלת משוב על סטאטוס מיצוי הזכויות.
- 3.2.1.3.2. חזרה לפונה לאחר עריכת בירור.
- 3.2.1.3.3. חזרה לפונה לאחר שהשאייר הודעה.
- 3.2.1.4. הפעלת מתנדבים:
- 3.2.1.4.1. ניהול מערך מתנדבים שיסייעו לצוות המרכז למסור מידע על זכויות ולסייע לכל מטופל לממש את זכויותיו
- 3.2.1.4.2. הניהול כולל: הכשרת מתנדבים והפעלתם, פעילות רווחה למתנדבים ועוד.
- 3.2.1.4.3. יובהר כי המתנדבים יגויסו ע"י הספק מתוך מאגר המתנדבים של בית החולים (יע"ל למשל).
- 3.2.1.4.4. הספק יהיה אחראי להכשרתם והפעלתם והאחריות המקצועית תהיה של הספק ושל מנהלת תחום ההתנדבות במשרד.
- 3.2.1.4.5. הערה: מעת לעת ועפ"י הצורך, רשאי המזמין לעדכן את השירותים שיבוצעו ע"י המרכזים.

3.3 ערוצי פעילות

מכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ומוסדות רפואיים עבור משרד הבריאות

במרכזי מיצוי הזכויות ינתן מענה לפנייות המתקבלות בערוצים הבאים: הגעה פרונטאלית, מילוי טופס בקשה שיועבר על ידי המתנדבים או הצוות הרפואי, התקשרות טלפונית להמשך טיפול, פניה באמצעות טפסים אינטרנטיים. יובהר כי מעת לעת ועפ"י הצורך, המזמין יעדכן את ערוצי הפעילות הנדרשים לתפעול ע"י מרכז מיצוי הזכויות.

3.4 שפות נדרשות

- 3.4.1. כל העובדים והמתנדבים נדרשים לתת שירות בעברית ברמת שפת אם.
- 3.4.2. במרכזים בהם יש למעלה מ-3 עובדים יש לפעול למענה בשפה נוספת (רוסית/ ערבית), במקרים מסוימים (כגון בתי חולים הנותנים מענה רחב לאוכלוסיות שאינן דוברות את השפה העברית) יוכל המזמין להציב דרישה לשפה נוספת גם במרכז בו פחות מ-3 עובדים.
- 3.4.3. במקרה של ביקוש לשפות נוספות יינתן השירות ע"י עובדים דוברי השפה, בעזרת מתורגמן העובד בבית החולים, בכפוף לזמינותו ולאישור בית החולים, או בעזרת מוקד התרגום של המזמין.

3.5 שעות פעילות

- 3.5.1. שעות הפעילות במרכזים הן כדלקמן:
- 3.5.1.1. ימים א'-ה': 10:00-18:00
- 3.5.1.2. בימי שישי וערבי חג: 09:00-12:00
- 3.5.2. יובהר כי בימי שישי יופעל המרכז בצוות מצומצם וללא מתנדבים, וכי עובדים שיעבדו ביום שישי יהיו זכאים ליום מנוחה חלופי במהלך השבוע.
- 3.5.3. הספק יערך להפעלת המרכזים בהתאם לזמנים המפורטים לעיל והמזמין יהיה רשאי בכל עת לשנות את זמני הפעילות במרכזים, לצמצם או להוסיף עד 5% לשעות הפעילות, בהתאם לנפח הפעילות בכל מרכז לגופו ובכל מוסד לגופו, תוצאות הפיילוט וכל שיקול אחר, וזאת לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי, ובלבד שתינתן על כך הודעה מוקדמת לספק הזוכה 14 ימים מראש. אם יבקש המזמין להוסיף או לצמצם יותר מ-5% משעות הפעילות יוכל הדבר להתבצע בהסכמה עם הספק ובשינוי גובה התגמול בהתאם.
- 3.5.4. הספק מתחייב לפעילות שוטפת ותקינה של מרכזי מיצוי הזכויות על פי הימים והשעות שהוגדרו. אי עמידה בהתחייבות זו, למעט במקרים חריגים שיאושרו מראש ובכתב ע"י המזמין, תגרור קנסות כאמור בהסכם ההתקשרות. יובהר כי לצורך בדיקת איוש המרכז ייחשב עובד המצוי בעבודה בתחומי בית החולים כעובד הנמצא במרכז.

4. השירותים

4.1 מתן מידע כללי ומינהלי

- 4.1.1. עובדי המרכז והמתנדבים ישיבו לפנייות הפונים, ויספקו מידע כללי ומינהלי הנוגע למיצוי זכויות, בהסתמך על מערכת ניהול הידע, אתר האינטרנט של משרדי הממשלה ואתרים נוספים כפי שיוגדרו ע"י המזמין, ההכשרה וההדרכות שעברו.
- 4.1.2. המידע יכלול: מידע כללי על זכויותיהם, אופן הגשת בקשה וכתובת משלוח, שעות קבלה, הנחיה לתהליך הגשת הבקשה, הכוונה לטפסים יעודיים, מתן טפסים למילוי

עצמי, סיוע במילוי טפסים, העברה ישירה של טפסים מבית החולים למשרדי ממשלה וכד'.

4.1.3 תהליך העבודה:

- 4.1.3.1 תיעוד פרטי הלקוח במערכת ניהול הלקוחות במידה והלקוח מסר את פרטיו, במידה ולא, עדכון הפנייה תחת לקוח אנונימי.
- 4.1.3.2 מסירת מידע למטופל על הזכויות המגיעות לו ממשרדי הממשלה השונים ואופן מימוש הזכויות בהתאם למצבו הבריאותי (לדוגמה טפסים נדרשים, אופן שליחה ועוד)
- 4.1.3.3 מענה לשאלות הפונה בהתאם למידע הקיים במערכות ניהול הידע.
- 4.1.3.4 חלוקת דפי מידע וחומרי הסברה למטופלים
- 4.1.3.5 תיעוד השיחה במערכת ניהול הלקוחות והפעולות שבוצעו
- 4.1.3.6 העברת שאלות לבירור עם מומחי תוכן מקצועיים באמצעות מערכת ניהול הלקוחות
- 4.1.3.7 חזרה למטופלים עם תשובה לגבי הברור במידת הצורך
- 4.1.4 המידע בנושאים אלו, יעודכן ע"י המשרד במערכת ניהול הידע. המידע יתועד באופן שניתן יהיה לשלפו ע"פ נושאים וע"פ מילות מפתח בזמן המענה לפונה. המידע יעודכן באופן שוטף. מערכת ניהול הידע היא באחריות המזמין.
- 4.1.5 בפניות לקבלת מידע כללי הפונה לא יחויב להזדהות.

4.2 סיוע במיצוי זכויות:

- 4.2.1 מתן סיוע במילוי טפסים מתאימים ובהגשתם באמצעות פקס, אתר אינטרנט או מייל, ככל שניתן (לאחר חתימה על כתב ויתור סודיות וייפוי כח)
- 4.2.2 במידה ונדרש להגיש טפסים מסוימים באופן אישי, או שהפונה מעדיף דרך הגשה זו, יינתנו לפונה כל הפרטים הדרושים לשם כך.
- 4.2.3 העברת טפסים למשרדי ממשלה אחרים / קופות חולים לטובת מיצוי זכויות באופן אוטומטי (לאחר חתימה על יפוי כח)
- 4.2.4 העברת פרטי המטופל למוקד הזכויות בקול הבריאות להמשך טיפול (במידה ומעוניין, לאחר חתימה על יפוי כח)
- 4.2.5 תיעוד פרטי הלקוח והסיוע שניתן לו במערכת ניהול הלקוחות.
- 4.2.6 העברת שאלות להתייעצות עם מומחי תוכן מקצועיים באמצעות מערכת ניהול הלקוחות
- 4.2.7 חזרה למטופלים עם תשובה לגבי הברור במידת הצורך
- 4.2.8 שיחת מעקב תתבצע אל הפונה כעבור חודש מיום המפגש לצורך בירור מצב מיצוי הזכויות, אלא אם נקבע זמן אחר למתן תשובה שהוגדר על ידי המוסד מעניק הזכאות, שאז תתבצע השיחה עם מועד קבלת הזכאות המוקדמת ביותר. שיחה זו תתבצע על ידי עובד מקצועי של הספק. עם זאת, המזמין יהיה רשאי להתיר לספק לבצע את השירותים באמצעות עובדים אחרים אשר הוכשרו לכך.

4.2.9. יודגש כי בין הצוות המקצועי במרכז לצוות המתנדבים יוגדרו תחומי מיומנות, אחריות וחלוקת תפקידים.

4.2.10. בשלב ראשוני להפעלה יוגדר כי הצוות המקצועי אחראי על מתן המידע הכללי והפרטני בנושא מיצוי הזכויות וצוות המתנדבים אחראי על סיוע טכני במילוי הטפסים כפי שיוגדרו לו ע"י הצוות המקצועי ובמתן מידע כללי מתוך מערכת ניהול הידע. עם זאת, בשלבים עתידיים ולאור הניסיון המקצועי של המתנדבים, ההכשרות שלהם והצורך שיעלה מהשטח תתבצע הערכה וייתכן כי יוגדרו להם תחומי אחריות נוספים, הכל באישור המזמין ובהתאם לשיקול דעתו.

4.2.11. **במרכזים רפואיים בהם קיימים שירותי מיצוי זכויות ממשלתיים או אחרים (דוגמת "יחידות סגולה", "מחלקה ראשונה", "כיוונים", מרכזי שירות וכו'), הפעילות תתבצע בשיתוף פעולה עם השירותים הקיימים. אופי שיתוף הפעולה והממשקים יוגדרו ע"י המזמין, האחראי מטעם המוסד ומנהלי השירותים הקיימים, בשיתוף הספק, לפני פתיחת מרכז הזכויות במקום.**

5. רמות שירות ויעילות נדרשות

5.1 המזמין ימדוד את איכות השירות המסופק על ידי הספקים. בין הפרמטרים אשר בכוונת המזמין למדוד ניתן למנות:

5.1.1. שביעות רצון מטופלים.

5.1.2. מספר מטופלים בחודש אשר קיבלו מידע בנושא הנגשת זכויות וסיוע במימושו.

5.1.3. אחוז מטופלים המוגדרים כאוכלוסיית פיילוט אשר קיבלו סיוע מהמרכז.

5.1.4. אחוז הפניות שיוקלד לתוך מערכת המידע בטווח של 24 שעות מהמפגש במרכז

5.1.5. זמן חזרה ללקוחות לצורך מתן תשובות ממועד המפגש במרכז

5.1.6. זמן המתנה לקבלת שירות במרכז

5.1.7. אחוז החולים שזכויותיהם מומשו באופן מלא בטווחי הזמן (SLA) שיוגדרו מול כל משרד/רשות על ידי המזמין

5.2 יובהר כי האחריות הכוללת על עמידת הספק ביעדיו מוטלת על כתפיו בלבד וכי לא תתקבל כל טענה מצידו על אי עמידה ביעדים אלה מסיבות כגון היעדרות עובדים, מחסור בכוח אדם וכדומה.

5.3 לאחר סיום תקופת הפיילוט יקבע המזמין את מודל הבדיקה של איכות השירות לרבות הקישור של איכות השירות הניתן לתגמולים שישולמו לספקים.

5.4 המזמין יעביר את מודל הבקרה לידיעת הספקים לא יאוחר מחמישה עשר ימים טרם תחילת תקופת התפעול השוטף. הספקים יהיו רשאים להגיש את השגותיהם על מודל הבקרה לא יאוחר משבעה ימים טרם תחילת תקופת התפעול השוטף. המזמין ידון בהשגות הספקים ויביא לידיעת הספקים את החלטתו הסופית והמנומקת באשר למודל הבקרה שיופעל. יובהר כי בכל מקרה של מחלוקת בין הספקים למזמין, תכריע החלטתו של המזמין.

5.5 להלן **דוגמא** למודל התגמול המשתנה:

5.5.1 גובה הפרס המקסימלי : 4%

5.5.2 גובה הקנס המקסימלי : 4%

5.5.3 חישוב פרס / קנס לכל אחד משני הפרמטרים, שלב א' :

5.5.3.1 התגמול המשתנה יחולק בין מדדי השירות לפי הפירוט הבא :

5.5.3.1.1 עמידה ביעד שביעות רצון הפונים (יעד : מעל 85%) – קנס מירבי עד 2%, פרס עד 2%.

5.5.3.1.2 עמידה ביעד 250 פגישות יעוץ עם מטופלים חדשים בחודש למשרה קנס מירבי עד 2%, פרס עד 2%.

5.5.3.1.3 שביעות רצון :

שיעור שביעות רצון	שיעור הפרס/קנס
>90%	2%
>85%	1%
85%	0%
80%-84%	-0.5%
75%-79%	-1%
70%-74%	-2%

5.5.3.1.4 מספר מטופלים חדשים למשרה בחודש :

מספר מטופלים חדשים לעובד בחודש	שיעור הפרס/קנס
>250	2%
240-250	1%
240	0
220-240	-1%
0-220	-2%

5.6 תגמול בגין ותק עובדים :

5.6.1 המזמין רואה חשיבות רבה לשימור עובדים מוכשרים ומתאימים בפרויקט לאורך זמן. לפיכך, במצב בו 70% מעובדי הספק בפרויקט, בהתאם להגדרתם בסעיף 6.2.4 להלן, יהיו מועסקים מעל שנתיים יקבל הספק תגמול שנתי בסך 3,200 ₪ עבור כל מרכז אותו הוא מפעיל.

5.6.2 הספק לא יהיה זכאי לתגמול זה, אם באחד המרכזים שבהפעלתו, הפועל במשך שנתיים לפחות, נמדד ותק ממוצע של פחות משנה.

5.6.3 לצורך בדיקת הזכאות לתגמול זה ייבחנו רק מרכזים אשר פועלים שנתיים לכל הפחות.

5.6.4 תגמול זה יופעל לראשונה שנתיים לאחר מועד תחילת פעולתו של המרכז הראשון וייבחן אחת לשנה החל מכך.

6. כוח אדם

6.1 מבנה ארגוני:

6.1.1. כאמור בסעיף 9.5.1.2.1 לפרק 1 לעיל, המציע יפרט את המבנה הארגוני המוצע על ידו למרכזים, תוך פירוט הדרגים הניהוליים (מנהל מרכז, ראשי צוותים, מנכ"ל, מידען, אחראי הדרכה) ושיטת הניהול.

6.1.2. כמו כן יפרט המציע את היחס בין מספר העובדים והמתנדבים לראשי הצוותים. המציע יפרט את ניסיונם, תחומי האחריות ותיאור תהליכי העבודה של הדרגים הניהוליים וכן את ניסיונם של בעלי התפקידים שישמשו כפונקציות מטה טכניות ותפעוליות, לרבות פונקציות בנושאי כוח אדם - גיוס, מיון וקליטת עובדים ומתנדבים, הדרכה והכשרה שוטפת ותכנון מצבת כ"א.

6.2 כוח - אדם נדרש

6.2.1. על כוח האדם שיאייש את המרכזים להיות מיומן ומקצועי. הספק הזוכה יגייס וכשיר את כוח האדם המקצועי והמתנדב בהתאם להנחיות המזמין (ראה פרופיל גיוס בסעיף 6.2 לפרק 2 להלן), בתחומי הפעילות של מרכז מיצוי זכויות, וכן בתפעול מערכות המידע הרלוונטיות. על כוח האדם להיות בעל אוריינטציה שירותית, מחויב למתן שירות מקצועי, איכותי, אדיב ויעיל, ומיומן בהפעלת מערכות ממוחשבות.

6.2.2. על הספק הזוכה לגייס עובדים ומתנדבים דוברי אנגלית, רוסית, ערבית ושפות זרות אחרות, לפי דרישת המזמין, בהתאם לצרכים ספציפיים כפי שיוגדרו עבור כל מרכז. כל הנציגים יספקו שירות בשפה העברית.

6.2.3. הספק יהיה מחוייב לשלם לכל העובדים המועסקים אצלו את שכר המינימום לכל הפחות ולהעניק להם את מלוא הזכויות הסוציאליות המוקנות להם על פי חוק. ככל שקיים הסכם קיבוצי למי מעובדי הספק ובכלל כך לעובדים הסוציאליים המועסקים בפרוייקט, יהיה שכרם וזכויותיהם לא נמוך מהמוקנה להם על פי ההסכם הקיבוצי.

6.2.4. הספקים יידרשו להעסיק את כוח האדם הבא לכל הפחות:

6.2.4.1. מנהל/ת פרויקט אשר יענה על כל הדרישות המופיעות בסעיף 5.2.1 בפרק א'

להלן ואשר יהיה אמון על:

6.2.4.1.1. גיוס כוח אדם.

6.2.4.1.2. ניהול כוח האדם.

6.2.4.1.3. ניהול הקשר מול המזמין ומול משרדי ממשלה נוספים במידת הצורך.

6.2.4.1.4. הכשרות כ"א

6.2.4.1.5. מתן מענה לבעיות שוטפות.

6.2.4.2. עובד/ת סוציאלית:

6.2.4.2.1. ת/יועסק במרכז מיצוי הזכויות לצורך מתן השירותים ישירות מול המטופלים.

6.2.4.2.2. בעל/ת תואר ראשון בעבודה סוציאלית

- 6.2.4.2.3. ניסיון: של שלוש שנים בעבודה סוציאלית; ניסיון בסיוע במיצוי זכויות – יתרון, ניסיון במערכת הבריאות - יתרון, ניסיון בהפעלת מערך מתנדבים – יתרון.
- 6.2.4.2.4. שפות: עברית ברמת שפת אם (אלא אם הוגדר אחרת על ידי המזמין לגבי עובד ספציפי במרכז ספציפי), שפה נוספת – יתרון
- 6.2.4.2.5. כישורים נדרשים:
- 6.2.4.2.5.1. יכולת התבטאות ברמה גבוהה בעל פה ובכתב
- 6.2.4.2.5.2. יכולת עבודה עם מערכות מחשוב מתקדמות
- 6.2.4.2.5.3. יחסי אנוש מצוינים
- 6.2.4.2.5.4. מבחן אמינות
- 6.2.4.2.5.5. מבחן ידע בהשלמת ההכשרה
- 6.2.4.3. עובד/ת מיצוי זכויות:
- 6.2.4.3.1. ת/יועסק במרכז מיצוי הזכויות לצורך מתן השירותים ישירות מול המטופלים.
- 6.2.4.3.2. בעלת תואר ראשון
- 6.2.4.3.3. ניסיון: של שלוש שנים במתן שירות; ניסיון בסיוע במיצוי זכויות - יתרון, ניסיון בעבודה באחד הגופים הממשלתיים השותפים לפרויקט – יתרון
- 6.2.4.3.4. שפות: עברית ברמת שפת אם (אלא אם הוגדר אחרת על ידי המזמין לגבי עובד ספציפי במרכז ספציפי), שפה נוספת – יתרון
- 6.2.4.3.5. כישורים נדרשים:
- 6.2.4.3.5.1. יכולת התבטאות ברמה גבוהה בעל פה ובכתב
- 6.2.4.3.5.2. יכולת עבודה עם מערכות מחשוב מתקדמות
- 6.2.4.3.5.3. יחסי אנוש מצוינים
- 6.2.4.3.5.4. מבחן אמינות
- 6.2.4.3.5.5. מבחן ידע בהשלמת ההכשרה.
- 6.2.4.4. ראשי צוותים:
- 6.2.4.4.1. הספק יהיה מחוייב להעסיק ראשי צוותים ביחס של ראש צוות אחד לעשרים עובדים מקצועיים המועסקים על ידו בפרוייקט.
- 6.2.4.4.2. לא ישולם לספק תגמול נוסף עבור העסקת ראשי צוותים אלה.
- 6.2.4.4.3. ראשי צוותים אלה יענו על כל הדרישות המופיעות להלן:
- 6.2.4.4.3.1. בעלת תואר ראשון
- 6.2.4.4.3.2. ניסיון: של שלוש שנים בניהול צוותים, ניסיון בעבודה בתחום מיצוי הזכויות – יתרון.
- 6.2.4.4.3.3. שפות: עברית ברמת שפת אם, שפה נוספת – יתרון

- 6.2.4.4.3.4. כישורים נדרשים :
- 6.2.4.4.3.4.1. יכולת התבטאות ברמה גבוהה בעל פה ובכתב
- 6.2.4.4.3.4.2. יכולת עבודה עם מערכות מחשוב מתקדמות
- 6.2.4.4.3.4.3. יחסי אנוש מצוינים
- 6.2.4.4.3.4.4. מבחן אמינות
- 6.2.4.4.3.4.5. מבחן ידע בהשלמת ההכשרה
- 6.2.4.5. המזמין יהיה רשאי לבקש משני הספקים להציע את שירותיו של מידען, אשר יועסק בפרוייקט. המזמין יעריך את איכות המידענים המוצעים על ידי הספקים ויחליט מי מהם יספק את השירותים. המזמין יהיה רשאי לזמן את המידענים לראיון על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 6.2.4.6. על המידענים המוצעים על ידי הספקים לענות על כל הדרישות הבאות :
- 6.2.4.6.1. השכלה :
- 6.2.4.6.1.1. אקדמאי בעל תואר ראשון במידענות.
- 6.2.4.6.2. ניסיון :
- 6.2.4.6.2.1. שנתיים ניסיון בחברה נותנת שירות או ארגון בריאות.
- 6.2.4.6.3. המידען יהיה אמון על ביצוע המטלות הבאות :
- 6.2.4.6.3.1. איסוף מידע מכל הגורמים הקשורים במתן זכויות לאוכלוסיית המאושפזים כדוגמת משרדי ממשלה, עמותות, ארגונים וכדומה.
- 6.2.4.6.3.2. יצירת חומרי מידע מפולחים על פי אוכלוסיות ועל פי גורמים המעניקים זכויות אשר יכללו לכל הפחות :
- 6.2.4.6.3.2.1. מידע על תנאים לקבלת זכאות לזכויות.
- 6.2.4.6.3.2.2. מידע על הזכויות הניתנות.
- 6.2.4.6.3.2.3. מידע על שיטת הגשת הפנייה לקבלת זכויות.
- 6.2.4.6.3.2.4. מידע על הגורמים המעניקים זכויות :
- 6.2.4.6.3.2.4.1. מיקומים פיסיים.
- 6.2.4.6.3.2.4.2. שעות קבלה.
- 6.2.4.6.3.2.4.3. אתרי אינטרנט.
- 6.2.4.6.3.2.4.4. מספרי טלפון, פקס ודואל.
- 6.2.4.6.4. עבור כל שעת עבודה של מידען ישולם לספק סך של 122 ₪ לפני מע"מ.
- 6.2.4.6.5. המידען יעבוד בשיתוף פעולה עם המידענית הראשית של הפרוייקט מטעם המזמין. חלוקת העבודה וחלוקת תחומי האחריות ביניהם ייקבעו עם תחילת העבודה לפי שיקול דעתו של המזמין.
- 6.2.4.7. אחראית הדרכה אשר יענה על כל הדרישות הבאות :

- 6.2.4.7.1 שנה ניסיון בחברה הנותנת שירות. הניסיון יכלול הדרכה בפועל של חמישה קורסים לפחות, כמו גם בניית מערכי הדרכה וכתובת מבדקים ו/או מבחנים.
- 6.2.4.7.2 המדריך יהיה אמון על ניהול פעילות ההדרכה וההכשרה המפורטת בסעיף 14 להלן.
- 6.2.4.7.3 לא יתחיל המדריך מטעם הספק בעבודתו בפרוייקט זה טרם קיבל את אישור המזמין בכתב לתחילת העסקתו.
- 6.2.4.8 מתנדבים:
- 6.2.4.8.1 השכלה נדרשת: 12 שנות לימוד
- 6.2.4.8.2 ניסיון: לא נדרש ניסיון; ניסיון במתן שירות, בסיוע במיצוי זכויות, בעבודה באחד המשרדים השותפים ו/או בעבודה עם אוכלוסיית קשישים וחולים – יתרון.
- 6.2.4.8.3 שפות: עברית ברמה גבוהה בקריאה, כתיבה ודיבור; שפה נוספת – יתרון
- 6.2.4.8.4 כישורים נדרשים:
- 6.2.4.8.4.1 יכולת התבטאות ברמה גבוהה בעל פה ובכתב
- 6.2.4.8.4.2 יכולת עבודה עם מערכות מחשוב מתקדמות
- 6.2.4.8.4.3 יחסי אנוש מצוינים
- 6.2.4.8.4.4 מבחן אמינות
- 6.2.4.8.4.5 מבחן ידע

6.3 תקינה:

- 6.3.1 מפתח התקינה של כוח האדם אשר אמור הספק לספק במסגרת פרויקט זה יהיה כדלקמן, עבור כל 500 מיטות יעסיק הספק:
- 6.3.1.1 משרה מלאה של עובד/ת סוציאלית.
- 6.3.1.2 חצי משרה של עובד/ת מיצוי זכויות.
- 6.3.2 יובהר כי המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את התקינה באופן נקודתי או גורף למרכזים חדשים בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. כל שינוי בתקינה לא יחול על מרכזים קיימים, אלא רק על מרכזים עתידיים. ככל שיחליט המזמין לעשות כן, תינתן לספק הזכות להשיג לגבי החלטה זו אך החלטת המזמין לאחר בחינת השגותיו של הספק תהיה סופית.

6.4 הגדרת מערך תגמול נציגי השירות:

- 6.4.1 הספק יביא לאישור המזמין את המדדים והפרמטרים שלפיהם יוגדר מודל תגמול העובדים. המזמין יהיה רשאי לדרוש ביצוע שינויים במודל התגמול אם יגלה כי מודל זה מספק תמריצים אשר אינם תואמים את מטרות המזמין.
- 6.4.2 הספק יפרט את פעילויות שימור המתנדבים.

7. ממשקי עבודה

7.1 המציע מתחייב לפעול בהתאם לתחומי פעילות מרכזי מיצוי הזכויות שיותו על ידי המזמין מעת לעת וכן לפעול בהתאם למבנה התפעולי שיקבע ע"י המזמין, לרבות הממשקים אשר ייעד המזמין לעבודה עם הספק.

7.2 המרכזים יהיו כפופים לאחראי המזמין. להלן רשימת היחידות והממשקים המסייעים לפעילות המרכזים השוטפת. המזמין יהא רשאי לשנות את מבנה זה ו/או את הממשקים מעת לעת.

7.2.1 ממשקי עבודה:

7.2.1.1 מנהלת תחום מטעם אגף השירות במזמין.

7.2.1.2 מוקד "קול הבריאות".

7.2.1.3 אגף מחשוב ובריאות דיגיטלית.

7.2.1.4 עובדת סוציאלית ראשית של המזמין.

7.2.1.5 בבית החולים: השירות הסוציאלי, אחראית מתנדבים, תרגום (במקרה הצורך), צוותים רפואיים ומנהלים (לשם יידוע ורתימה לקידום הפרויקט). במרכזים שיוקמו במוסדות רפואיים שאינם בתי חולים, יוגדרו ממשקים בהמשך.

7.2.1.6 גופים ממשלתיים נוספים

7.2.1.7 נציגים מקופות החולים

7.2.1.8 ממשקים נוספים בהתאם לצורך.

8. נתונים כמותיים

8.1 כל המידע שנמסר לעיל ע"י המזמין הינו שיקוף מצב קיים ו/או הערכה בלבד ואין בו כל התחייבות באשר להיקפי העבודה בעתיד. הספק יבצע את כל ההיערכויות הדרושות עפ"י ניסיונו המקצועי וכאילו לקח בחשבון את כל האפשרויות ולא תשמע מפיו כל טענה מכל סוג שהוא כלפי המזמין, בקשר לנתונים דלעיל ו/או הסתמכותו עליהם.

8.2 מידע נוסף על הכמויות הרלבנטיות של המטופלים מופיעים בדו"ח המזמין המצורף למכרז זה ומסומן נספח ג'4 למכרז.

8.3 אוכלוסיות מטופלים שהוגדרו לתקופת הפיילוט:

8.3.1 סרטן

8.3.2 סכרת

8.3.3 בריאות הנפש

8.3.4 דיאליזה

8.3.5 התפתחות הילד

8.3.6 קשישים

8.3.7 שיקום

8.3.8 נכים

9. תהליכי עבודה כלליים

9.1 תהליכי העבודה במרכזים ייקבעו על פי נהלים שהמוזמין יעביר לספק והספק מתחייב לפעול לפיהם. הספק מתחייב להביא להטמעת הנהלים כפי שיעודכנו מעת לעת בקרב עובדי המרכז באופן מיידי. המוזמין יהא רשאי לשנות תהליכים אלו לפי שיקול דעתו.

10. מבנה מרכז מיצוי הזכויות

10.1 בינוי וציוד :

10.1.1. בינוי מרכזי מיצוי הזכויות הינו באחריות המוזמין. המוזמין, בשיתוף עם בית החולים יתאים שטח בבית החולים לצרכי מרכז למיצוי זכויות. בית החולים יהיה אחראי על תחזוקת התשתית באופן שוטף. הציוד הפונקציונלי להפעלת המרכז הינו באחריות הספק, לרבות רכש, תחזוקה שוטפת, שדרוג והחלפה במקרה הצורך.

10.1.2. תרשים עקרוני של מרכז מיצוי הזכויות מצורף למכרז זה ומסומן נספח ג'5. יובהר כי תרשים זה ניתן לצורכי התרשמות המציעים בלבד ולא יחייב את המוזמין.

10.1.3. המוזמין יספק את מלוא תשתיות הטלפוניה הנדרשות לצורך אספקת השירותים לרבות מחשבים והציוד ההיקפי הנדרש להפעלתם, כפי שמתואר להלן בסעיף 10.2, מכשירי טלפון ונתב שיחות.

10.1.4. הספק יכלול בהצעתו ציוד משרדי קבוע לעמדה פרונטאלית (בר מים, כסאות, מדפסת, מגרסת נייר, מכונת צילום וסורק) שיותקן בשטח המרכז וציוד משרדי מתכלה.

10.2 טכנולוגיה

10.2.1. תשתיות

10.2.1.1. המוזמין יקבע טרם תחילת הפעלתו של כל מרכז זכויות את שיטת העבודה בכל הקשור לרכש התשתיות הטכנולוגיות הנדרשות לצורך תפעול המרכז.

10.2.1.2. בכל החלופות המתוארות להלן, יהיה המוזמין רשאי לרכוש פריטים נוספים על אלה המפורטים במפורש ובכלל זה ציוד קצה חומרה ותוכנה לפי מחיר פריט שיוגש בהצעת מחיר ובהסכמת הצדדים. זאת, בכל הקף שיבחר המוזמין.

10.2.1.3. תחזוקה ציוד קצה – באחריות המוזמין לבצע תחזוקה שוטפת לציוד שסופק על ידו, על מנת לאפשר עבודה רציפה וסדורה עם הציוד ובכלל זה פעילות בהתאם להנחיות המשרד, כדוגמת עדכון מערכות הפעלה, התקנת עדכוני אבטחה לכל אורך חיי ההתקשרות.

10.2.1.4. להלן רשימת החלופות לשיטת רכש התשתיות הטכנולוגיות:

10.2.1.4.1. חלופה א'

10.2.1.4.1.1. הספק ירכוש את מלוא הטכנולוגיות הנדרשות בהתאם לאמור

בסעיף זה, ובסעיפים 10.2.2 ו-11 להלן.

10.2.1.4.1.2. כל רכש אשר צויין להלן כרכש אשר אמור להיות מבוצע על חשבון

הספק, ישולם על ידי הספק.

10.2.1.4.1.3. יובהר כי לא ישולם לספק כל תגמול עבור עלויות אחריות ואחזקה של הטכנולוגיות ועלותו זו תגולם בעלות הרכישה של הטכנולוגיות או תשולם על ידי הספק.

10.2.1.4.1.4. תקלות וזמני תגובה – באחריות הספק לספק שירות תיקון תקלות לציוד הקצה ובזמנים המוגדרים בסעיף 19.3 להלן.

10.2.1.4.1.5. תחזוקה ציוד קצה – באחריות הספק לבצע תחזוקה שוטפת לציוד הקצה לאפשר עבודה רציפה וסדורה עם הציוד.

10.2.1.4.1.6. הספק יאפשר למזמין להתקין כל תוכנה נדרשת ויפעל בהתאם להנחיות המשרד לגבי אבטחת מידע ו/או תצורת התוכנות ו/או דרך ההתקנה הנדרשת.

10.2.1.4.1.7. הקף הרכש יכלול את הנדרש לעמדות העבודה אך המשרד יוכל בעתיד להרחיב את הקף הרכש לפי מחירי פריטים בהתאם לתנאי סעיף 10.2.1.2 לעיל ולחלופה ב.

10.2.1.4.2. חלופה ב'

10.2.1.4.2.1. המזמין יבחר עבור כל אחד מסוגי רכיבי הקצה, האם לספק את ציוד הקצה או לרכוש אותו באמצעות הספק. המציע יציע בהצעתו אפשרות לספק כל אחד מהרכיבים הבאים לחוד או ביחד:

10.2.1.4.2.1.1. תשתית תקשורת מלאה הכוללת את כלרכיבי התקשורת הנדרשים עבור הפעלת מרכז מיצוי הזכויות

10.2.1.4.2.1.2. קטלוג ציוד הקצה הכולל מחיר מלא ליחידה לפי המפרטים המצורפים. המחיר יכלול את כל העלויות בגין ציוד הקצה, כגון אך לא רק: התקנה, הפעלה, תוכנות משרדיות ואחרות הנדרשות לתפעול המרכזים ותחזוקת ציוד מלאה. הקטלוג יכלול:

10.2.1.4.2.1.2.1. מחיר למחשב נייד. העומד במפרט המצורף.

10.2.1.4.2.1.2.2. מחיר למחשב נייד העומד במפרט המצורף.

10.2.1.4.2.2. עלות אחריות ואחזקת המערכות שנרכשו על ידי הספק תוטל על הספק ועלות האחריות ואחזקת המערכות שנרכשו על ידי המזמין תוטל על המזמין.

10.2.1.4.2.3. תקלות וזמני תגובה – באחריות המזמין לספק שירות תיקון תקלות לציוד הקצה שסופק על ידו ובזמנים המוגדרים בסעיף 19.3 להלן.

10.2.1.5. התשתיות הטכנולוגיות במרכזים יכללו:

10.2.1.5.1. תשתיות המחברות בין מערכות המרכזים למערכות ורשתות חיצוניות של המזמין.

10.2.1.5.2. קווים לרשתות תקשורת חיצוניות.

10.2.1.6. מערכות המחשוב יסופקו ע"י המזמין.

10.2.2. הקף המחשבים בעמדות עבודה לחלופה א:

- 10.2.2.1. הספק (בהתאם לסעיף 10.2.1.1) יידרש להוסיף לא יותר ממחשב נייד אחד ושני מחשבים ניידים לכל מרכז, לפי הצורך כפי שיוגדר ע"י המזמין.
- 10.2.2.2. בכל מרכז יוקמו עמדות עבודה. עמדה אחת עבור כל משרה מלאה במרכז ועוד עמדה אחת לשימוש המתנדבים.
- 10.2.2.3. העמדות יהיו מסוג מחשבי PC מדגם עדכני, שישודרגו בתדירות לפי הצורך שיוגדר ע"י המזמין.
- 10.2.2.4. מפרט המחשבים המינימאלי מצורף בנספח ג' להלן.
- 10.2.2.5. באפשרות הספק/מזמין (בהתאם לסעיף 10.2.1.1) להוסיף מחשבים ניידים לשימוש במרכזים או לשימוש עובדים בפרויקט מחוץ למרכזים, ובלבד שהוספתם תאושר ע"י המזמין. מחשבים אלה יידרשו לעמוד בדרישות הסף המצורפות בנספח ג' ובהגדרות אבטחת המידע, המפורטות בסעיף 11 להלן.
- 10.2.2.6. כל המחשבים יאפשרו הרצה תקינה של דפדפן עדכני, יכללו את כל התוכנות המשרדיות הנחוצות, ויאפשרו בנוסף הרצה תקינה של גרסאות התוכנה המשמשות את פרויקט מיצוי הזכויות, כפי שיוגדרו ע"י המזמין.
- 10.2.2.7. נציגי המזמין יוכלו להשתמש בכל עמדת עבודה על פי דרישתם.
- 10.2.3. מערכות מרכזי מיצוי הזכויות
- 10.2.3.1. טכנית ותפעולית מערכות המרכזים המיועדות לשרת את פרויקט מיצוי הזכויות במזמין מורכבות מ-2 מרכיבים מרכזיים:
- 10.2.3.1.1. מערכות ומשאבים שיסופקו לפרויקט ע"י הספק הזוכה.
- 10.2.3.1.2. מערכות ומשאבים שיסופקו לפרויקט ע"י המזמין.
- 10.2.3.2. טכנית ותפעולית אחריות הספק הזוכה היא למערכת בשלמותה וזאת הן עבור מרכיבי הספק הזוכה והן עבור מרכיבי המזמין בפרויקט.
- 10.2.3.3. למזמין שמורה הזכות לדרוש מעבר לטכנולוגיות חדשות, גם במערכות שיסופקו ע"י הספק. לוחות הזמנים למעבר כזה יידונו בין המזמין לספק בעת הצורך וייקבעו ע"י המזמין, בכל מקרה לגופו.
- 10.2.4. מערכות הנדרשות מהספק
- 10.2.4.1. מערכת ניהול כח אדם, המאפשרת הפקת דוחות כפי שמפורט בסעיף 18.3.3 להלן.
- 10.2.4.2. לטובת אבטחת המידע כפי שיוגדר בסעיף 11 להלן, נדרש הספק לרכוש כרטיס חכם עבור כל עובד מיד עם תחילת עבודתו, שיאפשר כניסה מזוהה למערכות המרכז.
- 10.2.5. מערכות מרכזי מיצוי הזכויות אשר יסופקו ע"י המזמין:
- 10.2.5.1. מערכת ניהול לקוחות
- 10.2.5.1.1. תוכנת ניהול לקוחות ורישיונות משתמשים יסופקו ע"י המזמין.

10.2.5.1.2. מערכת ניהול הלקוחות מהווה את כלי המחשוב העיקרי של עובד המרכז בעבודתו השוטפת. כל הפגישות והפעולות יתועדו במערכת זו.

10.2.5.1.3. בקשות לשינויים במערכת ניהול הלקוחות הדרושים לתפעול המרכזים יועלו ע"י הספק בפני המזמין. במידה ויאושרו, יבוצעו שינויים במערכת באחריות המזמין.

10.2.5.2. מערכת לניהול ידע

10.2.5.2.1. מערכת המכילה את הידע הנדרש לעובדי המרכזים לצורך עבודתם. המערכת משלימה לאתרי האינטרנט של הגופים הממשלתיים הרלבנטיים.

10.2.5.2.2. בקשות לשינויים במערכת ניהול הידע הדרושים לתפעול מיטבי של המרכזים יועלו ע"י הספק בפני המזמין. במידה ויאושרו, יבוצעו שינויים במערכת באחריות המזמין.

10.2.5.3. לכל עובד במרכז יוקם משתמש במערכות ניהול הלקוחות ובמערכת ניהול הידע. למתנדבים יוקם משתמש לפי הגדרת מנהל/ת המרכז ובאישור המזמין.

10.2.5.4. מערכת Outlook

10.2.5.4.1. פתיחת משתמש לכל עובד במרכז.

10.2.5.5. מערכת fax to mail לשליחת פקסים.

10.2.5.6. כספת למזמין ולגופים ממשלתיים נוספים לטובת העברת מסמכים בערוץ ישיר.

10.2.5.7. מערכות שיתכן שיסופקו בעתיד:

10.2.5.7.1. התממשקות למערכות מוקדים אחרים לבחינת מימוש זכויות (לדוגמא: מוקד משרד הרווחה ומוקד המשרד לשוויון חברתי).

10.2.5.7.2. שימוש במנוע חיפוש ממשלתי, הנמצא בפיתוח "ישראל דיגיטלית".

10.2.5.7.3. המזמין ישלב מערכות נוספות לשימוש המרכזים במידת הצורך בתאום עם הספק ובהתראה של חודש לפני תחילת העבודה עם המערכת החדשה.

10.3 תשתיות סביבת הדרכה

10.3.1. הספק נדרש להכין חדרי הדרכה בהם יותקנו תשתיות זהות לאלה שיפעלו במרכזי מיצוי הזכויות. על חדרי ההדרכה להכיל היקף של 25 מודרכים במקביל. סביבת ההדרכה תכלול אמצעים לשליטה מרכזית ע"י המדריך, מקרן ומסך. הספק יפרט את כל האמצעים שישמשו בסביבת ההדרכה. מידע מזוהה לא יימצא במערכת ההדרכה.

11. אבטחת מידע

11.1 ע"פ חוזר מנכ"ל - "הגנה על המידע במערכות ממוחשבות במערכת הבריאות, ספקים המספקים שירות למוסדות בריאות חייבים לעמוד בתקן בינלאומי לאבטחת מידע ISO 27001 או בתקן לאבטחת מידע במוסדות בריאות ISO 27799.

11.2 במידה ויידרש, הזוכה יאפשר מבדק ע"י חברת אבטחת מידע חיצונית ע"פ בחירת משרד הבריאות, או ע"י נציג אבטחת מידע של משרד הבריאות. הבדיקה תכלול:

- 11.2.1. תשתיות וארכיטקטורה
- 11.2.2. תהליכי העברת מידע
- 11.2.3. נוהלי אבטחת מידע
- 11.3. הזוכה במכרז מתחייב ליישם את המלצות ע"פ הדו"ח שיופק מהמבדק.
- 11.4. כול חריגה מיישום ההמלצות מחייב אישור אבטחת מידע במשרד הבריאות.
- 11.5. התחייבות לשמירה על סודיות – באחריות הספק להחתים את העובדים מטעמו על טופס שמירה על סודיות.
- 11.6. העברת מידע אישי - יעשה באמצעות תווך מוצפן בלבד, וכן בכפוף לדרישות בחוק ובתקנות להגנת הפרטיות ולהנחיות רמו"ט, ובפרט, הצפנת תווך/מידע בעת העברתו בתווך ציבורי
- 11.7. שמירת מידע רגיש – יש איסור מוחלט לשמור מידע בתחנות עבודה או במערכות ללא אישור אבטחת מידע במשרד הבריאות
- 11.8. גישה למידע והזדהות - חובת הזדהות חד ערכית ע"י משתמש למערכות טכנולוגיית המידע או לחילופין יכולת זיהוי חד ערכית לכל פעילות בתשתית המבוצעת ע"י משתמש בתשתית.
- 11.9. הרשאות - הענקת זכויות פעילות במערכות טכנולוגיית המידע תבוצע על בסיס ה"צורך לדעת".
- 11.10. שינוי/הקפאה/ביטול זכויות פעילות במערכות טכנולוגיית המידע והרשאות גישה יבוצע בהתאמה וב"ל"ז רלוונטי לסטטוס העובד או המשתמש בארגון, (דהיינו, בצמוד למעבר תפקיד, יציאה לחופשה ארוכה, ובסיום העסקה.)
- 11.11. נדרשת ביקורת תקופתית על פרטי רישום המשתמשים, לכל מערכות המידע, לוודא שלמותם, דיוקם וכי הגישה עדיין נדרשת.
- 11.12. תהיה יכולת בקרה ניהולית בארגון, כגון: קביעת הרשאות בהתאם לתפקיד בארגון או בהתאם לתפקיד המבוצע באותה עת.
- 11.13. טיפול במדיה - מדיה הכוללת מידע רפואי אישי צריכה להיות מוגנת פיזית או שהמידע שבה יוצפן, נדרש לנטר מצבה ומיקומה של מדיה הכוללת מידע רפואי אישי לא מוצפן.
- 11.14. מדיה מנויידת הכוללת מידע פרטני תוגן מפני גישה בלתי מורשית, באמצעות הצפנת המידע.
- 11.15. תשתיות טכנולוגיית המידע כדוגמת מערכות הפעלה בשרתים, בסיסי נתונים, תשתיות תוכנה יישומיות מרכזיות, רכיבי תקשורת יוגדרו אבטחתית בהתבסס על "הנחיות אבטחת מידע לספק של משרד הבריאות.
- 11.16. פיתוח - שילוב אבטחת מידע בכל רכש/פיתוח/שידרוג מערכות טכנולוגיית מידע, יתבסס על הדרישות לפיתוח מאובטח המנוסחות ב- " נוהל פיתוח מערכות מאובטחות.
- 11.17. רשימת הכלים והטכנולוגיות המאושרים לשימוש תתעדכן מפעם לפעם כפי המופיע ב-"תקנים וטכנולוגיות אבטחת מידע בתוקף".
- 11.18. ייעשה שימוש במגוון שיטות וכלים טכנולוגיים להבטחת שלמות ואמינות הנתונים המועברים בין רכיבים שונים של התשתית, בין מערכות בתוך הארגון (ממשק פנימי) ומהארגון החוצה (ממשק חיצוני).

- 11.19 הזדהות - חובת הזדהות חד ערכית ע"י משתמש למערכות טכנולוגיית המידע או לחילופין יכולת זיהוי חד ערכית לכל פעילות בתשתית המבוצעת ע"י משתמש בתשתית.
- 11.20 הרשאות - הענקת זכויות פעילות במערכות טכנולוגיית המידע תבוצע על בסיס ה"צורך לדעת.
- 11.20.1 תהיה יכולת בקרה ניהולית בארגון, כגון: קביעת הרשאות בהתאם לתפקיד בארגון או בהתאם לתפקיד המבוצע באותה עת.
- 11.20.2 שינוי/הקפאה/ביטול זכויות פעילות במערכות טכנולוגיית המידע והרשאות גישה יבוצע בהתאמה ובלו"ז רלוונטי לסטטוס העובד או המשתמש בארגון (דהיינו, בצמוד למעבר תפקיד, יציאה לחופשה ארוכה, ובסיום העסקה).
- 11.20.3 נדרשת ביקורת תקופתית על פרטי רישום המשתמשים, לכל מערכות המידע, לודא שלמותם, דיוקם וכי הגישה עדיין נדרשת.
- 11.21 בקרת גישה - מערכות מידע רפואיות שבהן מטופל מידע רפואי אישי נדרשות לתמוך בבקרת גישה מבוססת תפקיד המסוגלות למפות כל משתמש לאחד או יותר תפקידים וכל תפקיד לאחד או יותר פונקציות מערכת.
- 11.22 הצפנת תווך - גישה למידע רפואי של בתי החולים, מרפאות הקהילה ומשרד הבריאות ע"י צד שלישי, המאפשר עיבודו, אחסונו או העברתו, מחייב שילוב דרישות אבטחת מידע בתווך התקשורת, ובתשתיות מערכותיהם.
- 11.23 אירועי אבטחת מידע - במערכות טכנולוגיית המידע ישולבו אמצעים לגילוי, מניעה, תיעוד, התאוששות והגנה מפני קוד זדוני בתחנות הקצה, בשרתים ובשערי הארגון או עפ"י ארכיטקטורה מתאימה עפ"י החלטת הארגון, כמו כן יש להגדיר נוהל טיפול במקרה של כשל אבטחתי במערכות.
- 11.24 גיבוי - יוכנו עותקי גיבוי של מידע ושל תוכנות והם ייבדקו באופן סדיר לפי מדיניות הגיבוי המוסכמת.
- 11.25 טיפול במדיה - מדיה הכוללת מידע רפואי אישי צריכה להיות מוגנת פיזית או שהמידע שבה יוצפן, נדרש לנטר מצבה ומיקומה של מדיה הכוללת מידע רפואי אישי לא מוצפן.
- 11.25.1 מדיה מנויידת הכוללת מידע רפואי תוגן מפני גישה בלתי מורשית, באמצעות הצפנת המידע.
- 11.26 העברת מידע אישי - יעשה בכפוף לדרישות בחוק ובתקנות להגנת הפרטיות ולהנחיות רמו"ט, ובפרט, הצפנת תווך/מידע בעת העברתו בתווך ציבורי.
- 11.27 בקרות
- 11.27.1 גישה ליצירת, עדכון או ארכוב מידע תייצר במקביל רשומת בקרה מאובטחת שתזהה יחידנית את המשתמש, את הרשומה את סוג הפעילות שביצע המשתמש ותתעד את הזמן (תאריך, שעה) שבה הפעולה בוצעה ורכיב טכנולוגיית המידע שבו נעשה שימוש.
- 11.27.2 ניטור רשומות הלוג יבוצע באופן סדיר.
- 11.28 שיח לא פעיל יופסק לאחר פרק זמן מוגדר של אי פעילות שיותאם למיקום תחנת העבודה ולפעילות המתבצעת באמצעותה.

11.29 מערכות מידע שבהן מבוטח מידע אישי נדרשות לספק מידע המזהה באופן חד משמעי את המבוטח, במטרה לסייע לוודא כי הרשומה האלקטרונית שאוחזרה משוייכת בוודאות למבוטח.

11.30 ככל שהדבר רלוונטי, מעגל הגנה ראשון לרכיבי טכנולוגיית המידע יהיה מעגל אבטחה פיזי.

12. מימוש

12.1 כללי

12.1.1 חלק זה במסמך כולל את האופן בו נדרש הספק ליישם את הפרויקט וזאת באמצעות התשתית והמערכות הטכנולוגיות שהספק הזוכה נדרש לספק ולהפעיל במרכזי מיצוי הזכויות.

12.1.2 הספק נדרש בתום ביצוע כל אבני הדרך בפרויקט, בהתאמה ללוח הזמנים לביצוע, לספק למזמין מערך של מרכזי מיצוי זכויות המותאם לדרישות המפרט במלואו, שיפעל באופן תקין ובאיכות ביצוע שהוגדרה ושיבצע את כל הפעולות הדרושות.

12.1.3 מובהר כי הכנסת כל מרכז לעבודה ושירות תתאפשר בתנאים הבאים בלבד:

12.1.3.1 המערכות הטכנולוגיות עברו את כל מבחני הקבלה ואושרו ע"י המזמין.

12.1.3.2 כח האדם המקצועי והמתנדב במרכז עבר הכשרה והדרכה ונמצא ראוי ומתאים לתפעל את המרכז.

12.1.3.3 המערכות במרכז מקושרות כראוי, ברמת האיכות הנדרשת, לרשת ולמערכות המזמין.

12.1.4 הספק נדרש לעמוד בסטנדרטים ותהליכי מימוש כנדרש במפרט ושאושרו ע"י המזמין, נהלי עבודה, תכנית עבודה ישימה, ניהול ובקרה, תאימות מלאה למערכות המזמין, עבודה באחריות מלאה של הספק והתחייבות לאחריות ולרמת שירות נדרשת לאחר הפעלת מרכזי מיצוי זכויות והכנסתו לעבודה מלאה.

12.2 אופן המימוש

12.2.1 מימוש הפרויקט יחל מיד עם החתימה על הסכם ההתקשרות ויכלול את השלבים המרכזיים הבאים:

12.2.1.1 שלב הקמה – פיילוט:

12.2.1.1.1 היערכות לקראת הפעלה – הכנת שני אתרים שהוגדרו ע"י המזמין, כולל

תשתיות פיזיות וטכנולוגיות, גיוס כ"א והקצאת משאבים, תהליכים ואמצעים של תשתיות וטכנולוגיות (מובנים, מתואמים ומנוהלים) הנדרשים להקמה כולל אינטגרציה של המערכות והכנסת מרכזי מיצוי הזכויות לעבודה מלאה.

12.2.1.1.2 התייצבות מערכות והפעלת פיילוט:

12.2.1.1.2.1 קישור למערכות ורשתות המזמין;

12.2.1.1.2.2 הפעלה ראשונית של מערכות המרכזים;

- 12.2.1.1.2.3 . בחינת היישומים הפעילים ;
- 12.2.1.1.2.4 . הפקת דוחות ראשוניים ובחינת תקינות.
- 12.2.1.1.3 . משך מוערך: 6 שבועות. מהחתימה על ההסכם מול הספק.
- 12.2.1.2 . הרצת הפיילוט
- 12.2.1.2.1 . הפעלה מלאה של שני מוקדי מיצוי הזכויות, תוך מעקב ובקרה על אופן פעולתם.
- 12.2.1.2.2 . משך מוערך: 8 שבועות מסיום שלב ההקמה.
- 12.2.1.3 . הפקת לקחים לקראת הרחבת הפרויקט
- 12.2.1.3.1 . ע"י ועדת ההיגוי בהנחיית אגף שירות, המזמין, ובשיתוף הספק.
- 12.2.1.3.2 . משך מוערך: 2 שבועות מסיום שלב הרצת הפיילוט.
- 12.2.1.4 . שיפור עבודת מרכזי הפיילוט בהתאם להמלצות ועדת ההיגוי
- 12.2.1.4.1 . משך מוערך: 2 שבועות מסיום הפקת הלקחים.
- 12.2.1.4.2 . הקמת מרכזים נוספים לפי תכנית עבודה שתיכתב באחריות המזמין ובכפוף לאמור בסעיף 3.5.1 בפרק א' לעיל.
- 12.2.1.4.3 . משך מוערך: במהלך השנים 2017-2018.
- 12.2.2 . לוחות זמנים להקמת מרכזים נוספים:
- 12.2.2.1 . ראה סעיף 12.2.1 לעיל בשינויים הבאים:
- 12.2.2.1.1 . לוח הזמנים לשלב ההקמה המופיע בסעיף 12.2.1.1 לעיל יחל עם מסירת המרכז המוכן לידי הספק מידי המזמין ובית החולים.
- 12.2.2.1.2 . השלמת שלב ההקמה המופיע בסעיף 12.2.1.1 לעיל תתבצע בתוך 4 שבועות ממועד מסירת המרכז המוכן.
- 12.2.3 . יובהר כי המזמין שומר את הזכות לבצע שינויים בלוחות הזמנים על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 12.2.4 . בכל אחד מהשלבים קיימת דרישה למימוש הפרויקט בתהליך מובנה ומתוכנן של אבני דרך לביצוע תוך עמידה בלוח זמנים נדרש.
- 12.3 . אבני דרך להקמה
- 12.3.1 . זמן הביצוע לספק בשבועות קלנדאריים המוגדר בטבלה שלהלן, הנו זמן מרבי ומצטבר לביצוע אבן הדרך.
- 12.3.2 . זמני הביצוע העומדים לרשות המזמין הינם הערכה בלבד והמזמין יהיה רשאי לשנות מועדים אלה לפי שיקול דעתו.
- 12.3.3 . המזמין יעדכן את הספק בהתקדמות ביצוע מחויבותו בכל הקשור להעמדת המרכז לרשות הספק על מנת שהספק יוכל להיערך לקראת ביצוע חלקו בהקמת המרכזים.
- 12.3.4 . בכפוף לאמור לעיל, הספק יהא רשאי שלא לעמוד בלוח הזמנים ואבני הדרך לביצוע אך ורק אם יוסכם בהרשאה בכתב על מתן ארכה ע"י הגורמים המוסמכים במזמין.

12.3.5. מובהר בזאת כי יראו כל שלב וכל אבן דרך כמסתיים בהצלחה, רק אם יתקבל על כך אישור בכתב מאגף השירות של המזמין.

12.3.6. פירוט אבני הדרך בשלב המימוש:

תשומות לסיום אבן דרך	ביצוע	הנושא	אבן דרך
הקמה והפעלה של פיילוט – שני מרכזים למיצוי זכויות			
חווה חתום ע"י הצדדים (המזמין והספק הזוכה)	חתימה על חווה התקשרות בין הצדדים (המזמין והספק) המופיע כנספח למכרז.	חווה	א
תכנית עבודה מפורטת	הכנת תכנית עבודה לתכנון התקנה והפעלה, כולל חלוקת משימות לכלל הנושאים התפעוליים, הטכניים, המקצועיים והלוגיסטיים.	תכנית עבודה	ב
אפיון מפורט מאושר ע"י המזמין	אפיון מפורט, תכנון, כתיבה ואישור מפרטי תכולת העבודה להקמה והפעלה של מרכז מיצוי זכויות והכנסת כלל המערכות לעבודה מלאה.	אפיון מפורט	ג
הקמת תשתית פיזית	א. הקמת האתרים – באחריות המזמין ובתי החולים. ב. הכנסת ציוד משרדי – באחריות הספק הזוכה.	הקמת תשתית פיזית	ד
א. כל המערכות מותקנות ומופעלות באתרים לרבות ממשקים למזמין. ב. אישור מערך ההדרכה	א. אספקה והתקנה של כל הציוד, התשתיות, הממשקים, המערכות והתוכנות לשני המרכזים. ב. התקנת מערכות המזמין במרכזים. ג. בדיקות כשירות ותפעול המערכות. בדיקה ואינטגרציה בין כל המערכות באתר. ד. בניית מערך הדרכה.	אינטגרציה	ה
מבחן הסמכה	א. גיוס כ"א לתפעול וניהול של מרכזי מיצוי הזכויות, הדרכת הצוותים על מערכות המרכזים בכל הרמות. ב. הדרכת צוות המזמין והספק הזוכה לרבות הצוות הניהולי והתפעולי על כל המערכות הנכללות בעבודת המרכזים. ג. הדרכת נהלי עבודה ותפעול המרכזים.	גיוס והדרכה	ו
התייצבות מערכות ותהליכי עבודה והפעלת הפיילוט			
הפעלת מלאה של שני מרכזים למיצוי זכויות, הפקת דוחות ביצועים וכתיבת משוב ביניים.	א. הפעלה שוטפת של שני המרכזים, לרבות תפעול המערכות הממוחשבות, קבלת קהל ופניות יזומות למטופלים במחלקות בבתי החולים, העברת מסמכים למשרדים אחרים לטובת מיצוי זכויות אוטומטי. ב. פניות למחלקות בבתי החולים למטרת היכרות עם המיזם וקידומו, בשיתוף עם צוות העבודה הסוציאלית של בית החולים. * הפעלת הפיילוט תהיה מותנית בקבלת אישורים לכך מאגף המחשוב של המזמין וממנהלת הפרויקט מטעם המזמין.	הפעלה	ז

תשומות לסיום אבן דרך	ביצוע	הנושא	אבן דרך
הפקת דוחות.	הפקת כל דוחות התפעול, הניהול והבקרה מכל מערכות המרכזים.	תיעוד ודוחות	ח
מרכזי מיצוי הזכויות עוברים לשליטה מלאה של הספק הזוכה (בתפעול) ושל המזמין (בבקרה וניהול)	א. ליווי ופיקוח צמוד על פעילות המרכזים. ב. בדיקת תפעול ותפקוד המערכות. ג. תיקון תקלות שהתעוררו והתגלו בתהליכים שלאחר ההפעלה או כתוצאה מההפעלה. ד. פרסום ושיווק המרכזים בקרב צוותי בתי החולים, יצירת קשרים ונהלי עבודה אל מול המחלקות, חשיפת הפרויקט למטופלים. ה. הכנסת המרכזים לשגרת עבודה.	הטמעה	ט
הפקת לקחים והפעלה מלאה של הפרויקט			
מסמך מסקנות ובו דרישות לשינוי ושיפור השירות על פי הצורך. המסמך יחייב את הספק עבור מרכזי הפיילוט ועבור המרכזים העתידיים. תכנית העבודה תעודכן בהתאם.	הפקת לקחים ע"י ועדת ההיגוי, בשיתוף עם עובדי המרכזים ומנהל הפרויקט מטעם הספק. בחינה של היקף הפניות, אופי השירות ואיכותו, זיהוי צרכים, קשיים ודגשים להפעלה והמלצה על נקודות מרכזיות לשיפור ולשימור.	ביקורת והפקת לקחים	י
	א. עדכון תכנית העבודה ואישורה ע"י המזמין. ב. הקמה והפעלה של המרכזים הנוספים לפי פירוט השלבים דלעיל עבור כל מרכז.	הקמה והפעלה של מרכזי מיצוי זכויות בפריסה מלאה	יא

12.4 פעילויות הקמה

12.4.1. מרכזי מיצוי הזכויות יופעלו ע"י כוח אדם מקצועי, מאומן ומוכשר באמצעות הספק הזוכה.

12.4.2. המערכות יותקנו על ידי המזמין ויופעלו ע"י הספק הזוכה בהתאם לדרישות המכרז.

12.4.3. הצדדים בהקמה ובהפעלה של מרכזי מיצוי הזכויות הם: הספק הזוכה (ככל שיבחר ע"י "המזמין" במכרז) ו"המזמין" (להלן: הצדדים בפרויקט). כל אחד מהצדדים בפרויקט ימנה נציג שירכז מטעמו את כל הקשור בביצוע הפרויקט (להלן: מנהל הפרויקט). הספק מתבקש להציג בהצעתו את צוות פרויקט ההקמה ומנהל הפרויקט, כולל קבלני משנה (שמות, השכלה, ניסיון, יכולות ביצועיים, היקף משרה בפרויקט). המזמין יאשר את מנהל הפרויקט של הספק.

12.4.4. זהות נציגי הספק שזכה במכרז למימוש הפרויקט, תאושר מראש ובכתב על ידי המזמין. הספק הזוכה לא יהא רשאי להחליף את הדרגים הניהוליים (מנהל פרויקט, ראשי צוותים, מנהל מרכז) מטעמו בפרויקט או לשנות את היקפי משרתם (וזאת בכל תקופת

הפרויקט), אלא בהסכמה בכתב ומראש של מנהל הפרויקט מטעם המזמין, או הנציג המוסמך של המזמין.

12.5 פגישות וישיבות היגוי

12.5.1. במסגרת הפרויקט יתקיימו פגישות במועדים קבועים (או בהתאם לדרישות מנהלי הפרויקט משני הצדדים), בין עובדים מדרגות מקצועיות שונות ותפקידים שונים מטעם הצדדים. הספק הזוכה יידרש להעמיד כל כוח אדם מקצועי שיידרש לביצוע הפרויקט מתוך המשאבים הפנימיים של הספק הזוכה ו/או באמצעות קבלני משנה מקצועיים שהספק הזוכה יפעיל או יידרש להפעיל וזאת על חשבונו וללא כל תשלום נוסף מצד המזמין.

12.5.2. נציגי הצדדים יקיימו ישיבות היגוי לפחות אחת ל - 3 שבועות וישיבות עבודה שבועיות. ישיבות העבודה וההיגוי יתועדו ויונהלו ע"י מנהל הפרויקט של הספק הזוכה וסיכומי הפגישות יופצו לכל המעורבים בפרויקט משני הצדדים.

12.5.3. סיכומי פגישות/מפגשים/דיונים ככל שיתקיימו בפרויקט בין הצדדים - באחריות הספק הזוכה להפיץ פרוטוקול מלא של האירוע למכותבים (משתתפים) ולרשימת תפוצה שתועבר לספק ע"י מנהל הפרויקט של המזמין. מסמכי הסיכום המפורטים יופצו בתוך 2 ימי עבודה מסיום הפגישה והדיון.

12.6 דוחות התקדמות

12.6.1. מנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה, או מי מטעמו יגיש דו"ח התקדמות מפורט של הפרויקט (גאנט) בתדירות דו שבועית. הדו"ח יפרט את התקדמות הספק הזוכה בפרויקט ביחס לאבני הדרך ולוח הזמנים שהוגדרו בפרויקט.

13. גיוס, מיון וקליטה של עובדים ומתנדבים במרכזי מיצוי הזכויות

13.1. הספק יהיה אחראי לגיוס והכשרת עובדים לרבות הדרכה והטמעת המערכות במרכזים כולל מערכות המזמין.

13.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 9.5.1.2 לפרק 1, הספק:

13.2.1. יציג את הכלי למיון ואת תנאי הסף לקליטה,

13.2.2. יפרט את תנאי הרווחה לעובדים ומנהלים ותכניות פיתוח מנהלים.

13.2.3. יפרט את תהליכי הגיוס, המיון והקליטה של עובדים ומתנדבים בהתאם להיקפי הפעילות הצפויים במרכזי מיצוי הזכויות ובהתאם לכישורים הנדרשים.

13.2.4. יפרט בהצעתו את מערך הגיוס, המיון, הקליטה והשימור של עובדי המרכזים.

13.3. הכשרות והדרכות תבוצענה על ידי הספק ועל חשבונו לפי דרישות המזמין.

13.4. הספק יקצה עובדים קבועים לעבודה עבור פרויקט המזמין. עובדים אלו ייקלטו במערכות המחשוב של המזמין. יש לקבל אישור המזמין בטרם תחילת התהליך.

13.5. הספק יחתים כל עובד על כתב שמירת סודיות והתחייבות מטעמו בנוסח שיועבר על ידי המזמין.

13.6 קליטת/ החלפת דרגים ניהוליים (מנהל פרויקט, ראשי צוותים, מנהל מרכז) תחייב אישור הגורם האחראי מטעם המזמין. המזמין שומר לעצמו את הזכות לביצוע ראיונות עם המועמדים.

13.7 המזמין יבקר גיוס עובדים על ידי הספק על פי שיקול דעתו.

13.8 המזמין יהיה רשאי לעיין בתיקי עובדים על פי דרישתו ולצורך בקרה ומעקב.

13.9 למזמין תהיה שמורה הזכות לא להעסיק עובד, לא לאשר את קליטתו וכמו כן לחייב את הספק לסיים את ההצבה בפרויקט המזמין מטעם הספק.

13.10 סיום תפקיד מנהל הפרויקט: הספק יודיע מוקדם ככל שניתן על קבלת החלטה בדבר סיום העסקתו של מנהל הפרויקט, או על עזיבה יזומה של מנהל הפרויקט, לאחראי מטעם המזמין. לא יתחיל מנהל הפרויקט המחליף בעבודתו לפני שקיבל את אישור המזמין מראש ובכתב.

13.11 מספר העובדים בכל מרכז יקבע על ידי המזמין. הספק יתן בסידור עבודה מענה להיעדרויות שונות ויפעיל מערך גיבוי בין המרכזים.

13.12 המזמין יבצע בקרה בנושא תהליך גיוס ומיון כוח אדם שכיר ומתנדב בנושאים הבאים:

13.12.1 בחינה מדגמית של פרופיל עובדי המרכז

13.12.2 כישורי עובדי המרכז

14. הדרכה והכשרה

14.1 הדרכה והכשרה - המזמין מתחייב להעביר את המידע המקצועי הדרוש לתפעולם השוטף של מרכזי מיצוי הזכויות. כמו כן המזמין יהיה רשאי לבדוק ולאשר את כל מערכי ההדרכה לרבות מבחני ההסמכה, המבחנים החודשיים וכדומה (לפני הפעלת מרכזי הפיילוט ובאופן שוטף).

14.2 שעות ההדרכה של הנציגים בתקופת ההקמה, תשולמנה על ידי הספק הזוכה.

14.3 הכשרה ראשונית להכרת ארגון המזמין ומיזם מיצוי הזכויות הבין משרדי תועבר ע"י נציגים מטעם המזמין ותיועד למנהל הפרויקט מטעם הספק ולעובדים במרכזים.

14.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 9.5.1.2 לפרק 1, הספק:

14.4.1 מתבקש לכלול בהצעתו תכנית כללית עבור מערך ההכשרה, המפרטת את הנושאים הבאים: מטרות ויעדים, תכנים, דרישות מוקדמות מהמשתתפים, מקום ההכשרה, מספר משתתפים מקסימאלי ועוד.

14.4.2 הספק מתבקש לכלול בהצעתו תכנית כללית עבור כל סוגי ההדרכות, המפרטת את הנושאים הבאים: מטרות ויעדים, תכני הדרכה, דרישות מוקדמות מהמשתתפים, מקום ההדרכה, מספר משתתפים מקסימאלי ועוד.

14.5 על הספק לבנות מערך הדרכה שנתי הכולל הכשרה ראשונית לנציגים ולמתנדבים חדשים, הדרכות בנושאים שונים, הכשרות ספציפיות על עדכונים וחידושים בנושאים שבאחריות המזמין, גרסאות תוכנה ומערכות חדשות ורענון ידע לנציגים ולמתנדבים ותיקים. כמו כן

- ימנה הספק גורם אחראי על פעילויות בקרה ומעקב שוטפות בנושא זה. הספק יפרט את אופן ביצוע ההדרכה, הגורם מעביר ההדרכה ואוכלוסיית המודרכים.
- 14.6 מערך ההדרכה כולו יאושר על ידי המזמין במהלך תקופת ההקמה של הפיילוט המצויינת בסעיף 12.2.1.1 לעיל.
- 14.7 קורסים וציוד ההדרכה, כיתות הלימוד, עזרים תומכים בהכשרות, פיתוח ההדרכה וצוות ההדרכה, יהיו באחריות הספק ועל חשבונו בהתאם לתכנית ההדרכה ויהוו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.
- 14.8 חוברות ההדרכה יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו ויועברו לאישור המזמין.
- 14.9 ההדרכות יכללו שילובם של גורמים מטעם המזמין ומטעם משרדים ורשויות נוספים, במידת הצורך ועל פי הגדרת המזמין.
- 14.10 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבצע סקרי לקוח סמוי וסקרי שביעות רצון טלפוניים / אינטרנטיים.
- 14.11 אחת לחודש יבוצעו מבחני ידע, לכלל עובדי המרכזים. הספק יחויב לסיים את ההצבה של עובד אשר ייכשל במבחן הידע בפעם השנייה בפרויקט המזמין.
- 14.12 מערך ההכשרה :
- 14.12.1 ההכשרה הפרונטאלית תכלול את הנושאים הבאים :
- 14.12.1.1 הדרכה כללית להכרת הארגון "משרד הבריאות", המשרדים הממשלתיים והרשויות הנוספות המעורבות במיזם מיצוי הזכויות, כפי שיוגדרו ע"י המשרד. הצגת תחומי האחריות והפעילות של הארגונים והשירותים אותם הם מספקים. ההדרכה תתבצע בשיתוף עם גורמים מהמזמין.
- 14.12.1.2 הדרכה להתמצאות במערכות המידע הייעודיות.
- 14.12.1.3 הדרכה להקניית מיומנות נציגי שירות.
- 14.12.2 נציגי השירות אשר יסיימו בהצלחה את ההכשרה הפרונטאלית יעברו תקופת חניכה של שבוע במרכזי מיצוי הזכויות הקיימים.
- 14.13 מערך ההדרכה
- 14.13.1 על הספק הזוכה לבנות מערך הדרכות הכולל ארבעה סוגי הדרכות עיקריים :

תיאור	סוג
הדרכה על כל עולמות התוכן שעל עובדי המרכזים להכיר בעבודתם השוטפת. סדרות הדרכה לעובדי המרכזים ולמתנדבים לאורך תהליכי הקליטה, ההדרכה והחניכה ולבסוף מבחן מסכם.	הדרכה וחניכה
עדכונים יומיים לעובדי המרכזים ולמתנדבים בעזרת מערכת ניהול הידע. עובדי המרכזים יאשרו שקראו את העדכונים.	תדרוך יומי

<p>העברת רענונים מטעם הספק הזוכה בנושאים חדשים ובנושאים שוטפים הנוגעים למיצוי זכויות של מטופלים. ההדרכות יעשו בשילוב גורמים מקצועיים ממשרדי הממשלה, ומהרשויות השותפות, בהתאם לצורך.</p>	<p>הדרכות תקופתיות</p>
<p>מתן הדרכות בנושאים שונים כגון: סדנאות שירות, התמודדות עם התנגדויות, טיפול ברגעי אמת, סנדאות ערכים ועוד. כל עובד מרכז יעבור הדרכת שירות אחת לחצי שנה לפחות.</p>	<p>קורסי העשרה</p>

14.13.2. מערך ההדרכה שיפורט על ידי הספק כפוף לאישורו של המזמין ומחייב את הספק תוך דיווח, ביצוע ומעקב.

14.13.3. הכשרת נציגים לאחר תקופת ההקמה, בעקבות תחלופה וכו', תבוצע במלואה ע"י הספק.

14.13.4. היקף ההכשרה הינו 15 ימי עבודה. הכשרה זו תכלול חמישה ימי הדרכה פרונטאליים, אחריהם חמישה ימי חניכה בבית חולים שייבחר על ידי המזמין ועוד חמישה ימי הדרכה פרונטאליים נוספים. יובהר כי בעת הקמת הפיילוט לא תתקיים תקופת חניכה, שכן עדיין אין מרכזים הפועלים מטעם משרד הבריאות. לאור זאת ההכשרה תהיה בת עשרה ימי עבודה ועשויה לכלול ביקור באחד ממרכזי מיצוי הזכויות הקיימים (בבי"ח הדסה עין כרם או בי"ח מאיר).

14.13.5. שעות העבודה במהלך תקופת ההדרכה ישולמו על ידי הספק והמזמין לא ישלם עבורם. יובהר כי אין בעבודה זו כדי להפחית ממחויבותו של הספק לשלם לעובדיו בהתאם לחוק ולהסכמים הקיבוציים.

14.13.6. הקובע הסופי לגבי הישארות עובד בקורס ו/או בתפקיד במקרים של אי הסכמה בין הספק למזמין - הינו המזמין.

14.13.7. ההדרכות תתבצענה באופנים הבאים: פרונטאלי, מעשי ו - OJT (ON JOB TRAINING). ההדרכה וההכשרה תועברנה בשפה העברית לכל בעלי התפקידים במרכזי מיצוי הזכויות.

14.13.8. בסיום ההכשרה יבוצע מבחן ההסמכה אשר יכלול שאלות לגבי כל הנושאים שנלמדו בקורס ההסמכה וביניהם:

מיצוי זכויות ספציפיות, עקרונות עבודה מול ביטוח לאומי ובתוך מערכת הבריאות, עקרונות מפתח במתן שירות, טפסים לדוגמה, היכרות עם המערכות הממוחשבות.

14.13.9. מבחן ידע תקופתי:

14.13.9.1. יכלול שאלות לגבי שינויים ועדכונים שהיו במהלך החודש (לפי מערכת ניהול

הידע) ובנוסף שאלות הנוגעות לכל תחומי עבודת המרכז (שירות, מערכות ממוחשבות, זכויות ספציפיות) – כרענון.

14.13.10. מבדק תקופתי למתנדבים:

14.13.10.1. ייערך כל כמה חודשים בתיאום עם המזמין.

- 14.13.10.2. יכלול שאלות בנושא עבודת המתנדבים, לרבות מילוי טפסים לדוגמא ושימוש במערכות הרלבנטיות. ככל שבעתיד תינתנה סמכויות גדולות יותר למתנדבים על סמך ניסיונם המקצועי האישי, יתווספו למבדק נושאים נוספים.
- 14.13.11. ציון המעבר של המבחנים ייקבע בשיתוף פעולה בין הספק לבין המזמין. בכל מקרה של מחלוקת, תכריע עמדות של המזמין.
- 14.13.12. עובד ו/או מתנדב אשר לא יעבור את אחד מהמבחנים יידרש לעבור ריענון ולבצע מבחן חוזר. עובד ו/או מתנדב אשר לא יעבור את המבחן החוזר יוכל להמשיך בעבודתו רק באישורו של המזמין.
- 14.13.13. בקרה שוטפת בנושא הדרכת כוח אדם תבוצע על ידי המזמין באופנים הבאים:
- 14.13.13.1. אישור תכנית ההדרכה הראשונית.
- 14.13.13.2. אישור מערכי ההדרכה.
- 14.13.13.3. בדיקת שינויים בתכני ההדרכה בחתך נושאים שונים.
- 14.13.13.4. השתתפות גורמים מטעם המזמין בהדרכות, בהתאם להחלטת המזמין.
- 14.13.13.5. בקרה ואישור של תכני המבחנים ושיטת מתן ציונים לעובדים ולמתנדבים ובקרה על תהליך הסמכת העובדים במהלך ההכשרה הראשונית (נוכחות במבחני הסמכה וקבלת ציונים ותייעוד של מבחנים, משוב או שאלון ידע בתיקון האישי של העובד).
- 14.13.13.6. ביצוע סקרי לקוח סמוי לבחינת מקצועיות הנציגים.
- 14.13.13.7. ביצוע בקרות על דו"חות איכות שבוצעו ע"י הספק ברמת נציגים.
- 14.13.13.8. ביצוע סקרי שביעות רצון טלפוניים בקרב הפונים (כ-30 בחודש לכל מרכז).

15. ניהול מרכזי מיצוי הזכויות ותפעול שוטף

- 15.1 ניהול מרכזי מיצוי זכויות
- 15.1.1 קיימות שתי רמות התייחסות בנושא ניהול:
- 15.1.1.1 הרמה הניהולית - המזמין אחראי על הגדרת המדיניות, נהלי העבודה וייזום הפרויקטים במרכזי מיצוי הזכויות.
- 15.1.1.2 הרמה התפעולית - הספק הזוכה אחראי לעבודה השוטפת במרכזי מיצוי הזכויות על פי העקרונות המוגדרים על ידי הרמה הניהולית.
- 15.1.2 ניהול כל מרכז באופן שוטף יתבצע על ידי מנהל המרכז מטעם הספק הזוכה, תחת הניהול והפיקוח של מנהל הפרויקט מטעם הספק ובתיאום מלא ובקרה של מנהלת הפרויקט מטעם המזמין.
- 15.1.3 למנהלת הפרויקט מטעם המזמין זכות החלטה וזכות וטו על כל החלטה המתקבלת במרכזים בנושאים שונים, כגון: מדיניות, תהליכים, שירות, כח אדם, מחשוב ועוד.
- 15.1.4 כל שינוי שיבוצע במרכזי מיצוי הזכויות על ידי הספק הזוכה יבוצע בתאום מלא עם מנהלת הפרויקט מטעם המזמין ובכפוף לאישורה.

15.1.5. המנהלים והעובדים במרכזי מיצוי הזכויות מטעם הספק הזוכה יעבדו עבור הפרויקט שהוגדר על ידי המזמין באופן בלעדי ולא יבצעו פעילויות נלוות שאינן למען הפרויקט.

15.1.6. דרישות מטעם המזמין תבוצענה ע"י הספק ועל חשבונו במסגרת פרקי זמן שיוגדרו ע"י המזמין. להלן רשימת דוגמאות:

נושא	פעילות	לוח לביצוע
תהליכי עבודה	הוספת תהליך עבודה חדש	עד 7 ימי עבודה
	שינוי תהליך עבודה קיים	עד 2 ימי עבודה
מערך הדיווח	שינוי/הוספת דו"חות	עד 7 ימי עבודה

16. מערך מדדים לרמת שרות

16.1 המזמין יגדיר עבור מרכזי מיצוי הזכויות יעדים שעל הספק לעמוד בהם. יעדים אלו יהיו בסיס לבקרה שוטפת על פי מערך מדדי השירות שיוגדר על ידי המזמין.

16.2 המזמין יעדכן את המדדים לפי שיקול דעתו המלא על פי הצורך ובלבד שייתן על כך הודעה מוקדמת של 7 ימי עבודה לספק.

16.3 בסיום הפיילוט ייבחן ויימדד הספק הזוכה על עמידתו ביעדים שהוגדרו עבורו. יחד עם זאת, הספק הזוכה יהיה רשאי לפנות למזמין בתום תקופת ההתייצבות, בבקשה לערוך דיון מחודש בנושא יעדי השירות לאור הניסיון המצטבר של תקופה זו. המזמין יהיה רשאי, אך לא חייב להיענות לפניית הספק הזוכה לשינוי היעדים, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי והבלתי מסויג של המזמין.

16.4 להלן המדדים והיעדים על פיהם תבחן יעילות, שירותיות ומקצועיות במרכזי מיצוי הזכויות:

תחום	מדד	תאור המדד	יעד
רמת שירות	שביעות רצון הלקוחות השירות מאיכות השירות	שביעות רצון הלקוחות מהשירות הניתן להם - הן מהיבט זמינות השירות והן מהיבט איכות ואדיבות השירות	לפחות 85% מרוצים ¹
	המתנה	המתנה של עד 20 דקות לקבלת שירות במרכז	
	מענה במגע אחד	80% מהפניות יסגרו במגע אחד, 20% מהפניות - חזרה ללקוחות למתן תשובות לברור עד 2 ימי עבודה ממועד המפגש במרכז	
יעילות	מספר מטופלים יומי וחודשי	מספר הפניות שטופלו ותועדו ע"י כל עובד במרכז	250 מטופלים למשרה מלאה בחודש, 10 פניות בממוצע ביום
		הגעה ל-90% מטופלים המוגדרים כאוכלוסיית פיילוט באמצעות צוות המרכז או מתנדבים	

¹ לצורך מדידת פרמטר זה ייחשב לקוח מרוצה כמי שנתן ציון שלא יפחת מ-4 בסולם 1 עד 5.

תחום	מדד	תאור המדד	יעד
	תיעוד במערכות	הקלדת כל הפניות שטופלו בטווח של 24 שעות ממפגש היעוץ	
מקצועיות	מספר כניסות למערכת ניהול הידע	מעקב אחר בירור פרטים במערכת ניהול הידע לטובת מענה לפניות.	יעד ייקבע במהלך הפיילוט
	ציון מבחן ידע	ציון גבוה במבחן ניהול הידע התקופתי	90-100
תוצאה	מיצוי זכויות	אחוז המטופלים שמיצו את זכויותיהם באופן מלא מתוך פגישות הייעוץ	75%
		אחוז המטופלים שמימשו לפחות זכות אחת לאחר פגישת יעוץ	90%
* לאחר חצי שנת פעילות מיום העליה לאויר יוגדרו יעדים סופיים לספק ומדדים נוספים לפרויקט			

16.5 יובהר כי בתקופת הפיילוט לא יופעל מודל התגמול המתואר בסעיף 17 לפרק זה להלן וכי מודל התגמול יעבור שינויים בהתאם למסקנות הפיילוט וייכנס לפעולה בתקופת התפעול השוטף בכפוף לאמור בסעיף 5.4 לעיל.

16.6 לקראת ההפעלה יוגדר על ידי המזמין מערך מדדים מפורט, הכולל את המדדים דלעיל ויתכן גם מדדים נוספים במידת הצורך. המערך יכלול עבור כל מדד את אופן חישוב המדד, יעדים וערכי סף.

16.7 ערכי הסף הינם החסמים העליונים והתחתונים שיציב המזמין לרמת השירות הנדרשת. הספק יידרש לעמוד במדדים שיוגדרו, תוך חריגה מינימאלית מערכי הסף.

16.8 עובדי הספק יידרשו לדווח על הזכויות המגיעות לכל מטופל לאחר סיום המפגש הראשוני ולאחר סיום הטיפול לדווח על הזכויות אשר מומשו בפועל.

16.9 המזמין יהיה רשאי לבצע בדיקות בכל מערכות הדיווח של הספק על מנת לבדוק את אמיתות דיווחיו.

16.10 הספק מאשר כי מקובל עליו כי מערך המדדים ייקבע על ידי המזמין בלעדית ולא תהא לו כל טענה מכל מין וסוג שהוא כלפי אופן הקביעה ו/או מערך המדדים עצמו. הספק מאשר כי אישור זה הינו תנאי מהותי להסכמת המזמין להתקשרות עימו.

16.11 הספק יפרט את אופן המעקב והבקרה אחר המדדים המפורטים, בנוסף ובמקביל למעקב שיבוצע ע"י המזמין, אופן בחינת המדדים ואופן הטיפול במדדים שחרגו מהיעדים.

17. שיטת תגמול וקיצוז בגין ביצועי מרכזי מיצוי הזכויות

17.1 תגמול הספק בתקופת הפיילוט :

17.1.1 תגמול מלא על שעות עבודה בפועל על פי דיווחי הספק (100%).

17.1.2 לא ישולם תגמול משתנה כלשהו לספק.

17.2 תגמול הספק בתקופת התפעול השוטף בבתי החולים בהם נערך הפיילוט :

17.2.1 תגמול על שעות עבודה על פי דיווחי הספק בתעריף מופחת של 90% מהצעת המחיר של הספק.

17.2.2. הפעלת מודל תגמול משתנה :

17.2.2.1. מודל התגמול המשתנה ייקבע בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 5.4 לעיל ובהתבסס על תוצאות הפיילוט שבוצע. המודל יכלול התייחסות לפרמטרים שייקבעו כאמור בסעיף 5.1 לעיל.

17.2.2.2. המזמין יגדיר את מספר הפונים הממוצע שעובד נדרש לפגוש בחודש ויעדכן את הספק ביעד (בהתראה של חודשיים מראש)

17.3 תגמול הספק בתקופת הרצה במוסדות הרפואיים שלא נכללו בפיילוט :

17.3.1. תקופת ההרצה תעמוד על חודשיים ממועד הפעלת המרכז. המזמין שומר לעצמו את הזכות להאריך את תקופת ההרצה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

17.3.2. תגמול מלא על שעות עבודה בפועל על פי דיווחי הספק (100%).

17.3.3. לא ישולם תגמול משתנה כלשהו לספק.

17.4 תגמול הספק בתקופת התפעול השוטף במוסדות הרפואיים שלא נכללו בפיילוט :

17.4.1. תגמול הספק בתקופת התפעול השוטף במוסדות הרפואיים שלא נכללו בפיילוט ונפתחו במהלך השנה הראשונה להתקשרות :

17.4.1.1. ראה סעיף 17.2 לעיל.

18. דוחות ובקרת תפעול

18.1 כללי

18.1.1. הספק יהיה אחראי לקיים מערך דיווח שוטף אשר יכלול 2 סוגי דוחות מרכזיים (לפירוט מערך הדיווח ראה סעיף 5.5.3) :

18.1.1.1. דוחות תקופתיים קבועים - הפקת דוחות אוטומטית בפרקי זמן קבועים עבור פעילות מטווח זמן מסוים ועד טווח זמן מסוים (בהתאם לדרישת המזמין) כגון דוחות ביצועים שבועיים, חודשיים, חצי-שנתיים ושנתיים.

18.1.1.2. דוחות תקופתיים על פי דרישה - מזמן מסוים ועד זמן מסוים, כולל אחזור נתונים ספציפיים, בהתאם לדרישת המזמין.

18.1.2. באחריות הספק הפקת דוחות מכלל מערכות מרכזי מיצוי הזכויות בהתאם להגדרת המזמין.

18.1.3. מפעילי המערכת (הספק המזמין) יוכלו לבנות דוחות קבועים כולל אפשרות לבצע שינויים בדוחות הקבועים וכן לבנות ולחולל דוחות נוספים בהתאם לדרישות המזמין, ללא הגבלה על סוגי הדוחות והיקפם וללא עלות נוספת.

18.1.4. למזמין תהיה גישה ישירה להפקת דוחות הן מעמדות התפעול והן גישה מרחוק מעמדות ייעודיות אשר יוגדרו ע"י המזמין.

18.1.5. נדרשת אפשרות לבצע פעולות מתמטיות על כל נתון ונתון (כולל אפשרות לקשר בין נתונים) כמו: חיבור, חיסור, מיצוע, סטיות תקן וכד'. בחירת הפעולה החשבונאית תבוצע בהתאם לאפליקציה הנדרשת בדוח.

18.2 מבנה הדוחות

- 18.2.1. מערכת הדוחות והדיווח תכלול אפשרות להפיק, לחולל ולהדפיס שני סוגי דוחות: דוחות בטבלאות ודוחות גראפיים בפורמט חזותי.
- 18.2.2. למפעילי המערכת יהיו את כל הכלים, התשתיות והיכולות להפיק דוח טבלאי ו/או דוח גרפי כולל אפשרות של מעבר מדוח טבלאי לדוח גרפי ולהפך.
- 18.3 להלן רשימה חלקית לדו"חות הנדרשים:
- 18.3.1. יודגש כי כל הדו"חות המנויים להלן, נדרשים להפקה גם בחתך של כל מרכז בנפרד וגם בחתך כללי של כל המרכזים הפעילים.
- 18.3.2. היקפי פעילות
- 18.3.2.1. מספר פניות יעוץ שבוצעו במרכז מיצוי הזכויות בתקופה.
- 18.3.2.2. מספר פניות המופנות ע"י עו"ס / צוות המחלקה.
- 18.3.2.3. מספר פגישות יעוץ שבוצעו ליד מיטת המטופל.
- 18.3.2.4. מספר פגישות יעוץ לצורך קבלת מידע בלבד.
- 18.3.2.5. מספר בקשות שהועברו לבירור נוסף.
- 18.3.2.6. מספר בקשות שעברו באופן ישיר למשרדי ממשלה אחרים לטובת מיצוי אוטומטי
- 18.3.2.7. מספר בקשות שעברו לטיפול המוקד
- 18.3.2.8. מספר בקשות שעברו מטיפול המרכז לטיפול משרדי ממשלה / קופות חולים
- 18.3.2.9. מספר מתנדבים פעילים.
- 18.3.2.10. מספר שיחות מעקב אחר מצב מיצוי הזכויות.
- 18.3.2.11. מספר כולל של שיחות יוצאות ונכנסות למרכז.
- 18.3.3. כוח אדם:
- 18.3.3.1. פירוט שמי של עובדים שכירים.
- 18.3.3.2. שעות עבודה של עובדים שכירים.
- 18.3.3.3. פירוט שמי של מתנדבים.
- 18.3.3.4. שעות עבודה של מתנדבים.
- 18.3.3.5. ותק עובדים המועסקים בפרוייקט
- 18.3.4. איכות ורמת השירות
- 18.3.4.1. סוגי פניות בתקופה בחלוקה לנושאים/תתי נושאים בחתכים שונים.
- 18.3.4.2. זמן סבב לטיפול בפניה בחתך נושאים (מהפניה הראשונית ועד מיצוי הזכויות).
- 18.3.4.3. מספר כניסות יומיות וחודשיות למערכת ניהול הידע.
- 18.3.4.4. ציון מבחני ידע תקופתיים ומבדקים

19. אחריות, שירות ותחזוקה

19.1 אחריות המזמין

19.1.1. המזמין יעמיד לרשות הספק הזוכה מידע, ממשקים וכח אדם מתאים הנדרש להקמת המערכות במרכזי מיצוי הזכויות, הכל כמפורט במסמכי המכרז.

19.1.2. סבר הספק כי הוא זקוק לשיתוף פעולה נוסף מהמזמין, עליו להעביר זאת בפירוט למזמין, והמזמין יחליט בנושא זה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

19.2 אחריות הספק

19.2.1. כל שירותי האחזקה והשירות למערכות הספק יסופקו ע"י הספק או ע"י קבלני המשנה של הספק וזאת באחריות כוללת של הספק בלבד.

19.2.2. הספק מתחייב לשדרג/לעדכן את המערכות שברשותו ע"פ הנחיות ושדרוגים שיבוצעו במזמין. הספק מתחייב להיות תמיד בגרסאות תוכנה, חומרה ותוכנות אבטחת מידע (לרבות אנטי וירוס) ע"פ הנחיות המזמין.

19.3 תקלות וזמני תגובה

19.3.1. תקלות וזמני התגובה לתקלות יסווגו לפי שני הקריטריונים שלהלן :

19.3.1.1. תקלות מהותיות - תקלות הפוגעות בתפקוד מרכזי מיצוי זכויות, או יישומים בתוכו (כגון תקלות במערכות המחשב או הטלפון). זמן תגובה לתחילת פעילות ועבודה לפתרון התקלה עד 2 שעות מרגע ההודעה על התקלה.

19.3.1.2. תקלות רגילות - תקלות שאינן פוגעות בעבודת יישום כלשהוא במרכזים. זמן תגובה לתחילת פעילות עד 24 שעות (עשרים וארבע שעות) מרגע ההודעה על התקלה.

19.3.2. הספק מתחייב לעמוד בזמני התגובה שצוינו לעיל ובכל מקרה מתחייב לדווח מיידית למזמין על כל תקלה ולבצע תיעוד וניהול של התקלות.

מכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות

חברת הצעה

שם מלא של המציע, כפי שהוא מופיע ברשם רשמי

חתימת המציע

טופס הגשת הצעה

לכבוד

תחום נכסים ושירותים

משרד הבריאותהנדון : הצעה למכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרדהבריאות

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. אני חותם בזה על נוסח החוזה (נספח ג').
4. **העדר ניגוד עניינים** : המציע יפרט את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים והאישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידיים) :

- א. _____
- ב. _____
- ג. _____
- ד. _____
- ה. _____
- ו. _____

5. אני מצהיר בזאת כי אין לי או לבן משפחתי או לתאגידיים הקשורים עמי כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותי למזמין בהתאם להצעה זו, במידה ויתגלה חשש לניגוד עניינים כאמור, אודיע על כך בהקדם האפשרי לאחראי מטעם המזמין.
6. להלן העמודים בהצעתי העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי. וכן הנימוק למניעת החשיפה :

- _____
- _____
- _____
- _____

סעיפים הנוגעים לעלויות ולהוכחת עמידה בדרישות הסף, אינם חסויים. הכל בכפוף לאמור במכרז סעיף 18. בכל מקרה ידוע לי כי הסמכות להחליט אם מסמך כלשהו חסוי או לא, הינה של ועדת המכרזים של המזמין אשר תפעל בעניין זה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

7. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה, באם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו ; ואולם, בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בחוזה, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בחוזה.

8. פרטים על המציע (ככל שמדובר במציע שאינו תאגיד, חלק מהפרטים אינם רלוונטים):

	8.1 שם המציע:
	8.2 המס' המזהה (מספר חברה, ת.ז.):
	8.3 סוג התארגנות (חברה, שותפות):
	8.4 תאריך התארגנות:
	8.5 שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות):
	8.6 שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם:
	8.7 שם המנהל הכללי:
	8.8 מען המציע (כולל מיקוד):
	8.9 שם איש הקשר למכרז זה:
	8.10 טלפונים:
	8.11 פקסימיליה:
	8.12 מס' טלפון נייד:
	8.13 אי-מייל:

9. הוכחת העמידה בדרישות הסף והוכחת עמידה בדרישות הנוספות

ההוכחה	הנושא	סעיף במכרז
	הוכחות על עמידה בתנאי סף	
תעודת עוסק מורשה ו/או תעודת התאגדות מאושרים ע"י עו"ד	התאגיד הינו תאגיד המאוגד כדין בישראל	5.1.1
אישור פקיד מורשה, רו"ח או יועץ מס	אישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים - התשל"ו-1976	5.1.26.1
נספח א'1	תצהיר חתום בכתב מאושר על ידי עורך דין לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין	5.1.3
נספח א'3	הצהרה על שימוש בתוכנות מקור	5.1.4
מענה על סעיף 1 בחוברת ההצעה	ניסיון המציע	5.2.1
מענה על סעיף 11 בחוברת ההצעה	נסיון מנהל הפרוייקט	5.2.2
	הוכחות עמידה בדרישות נוספות	
נספח א'2	התחייבות לשמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים	7.1
סעיף 6 בנספח א'	רשימת הפרטים בהצעת המציע, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים	7.2
	מסמכי המכרז כשהם חתומים	7.5
נספח ב'	טופס הצעת מחיר	7.7
נספח ג', וכן נספחים 1, 2	הסכם ההתקשרות (נספח ג') על נספחיו, חתום בראשי תיבות בתחתית כל עמוד, וכן בסופו	7.9

10. המציע:

10.1 על המציע לפרט בטבלה שלהלן (אשר סומנה כטבלה מספר 1) את כל הפרטים הנדרשים, ואת כלל ההתקשרויות הרלוונטיות אותו ביצע לצורך הוכחת הניסיון אשר תיאר בנספח זה.

10.2 המזמין יבחן את כל הנתונים הנדרשים לבדיקת הצעתו של המציע במכרז זה, כאמור בסעיף 6.6 לפרק 1, לצורך בדיקת תנאי הסף ותנאי האיכות לפי הנתונים המופיעים בטבלה להלן.

10.3 ככל שיש צורך בכך ניתן להוסיף דפים בהתאם למבנה טבלה זו.

#	שם הלקוח/ מעסיק	תיאור הפרוייקט	שנות פעילות הפרוייקט	היקף כספי של הפרוייקט	תחום הפרוייקט	פרטי התקשרות עם הלקוח/ מעסיק

11. מנהל הפרוייקט המוצע:

- 11.1 על המציע לפרט בטבלה שלהלן (אשר סומנה כטבלה מספר 1) את כל הפרטים הנדרשים, ואת כלל ההתקשרויות הרלוונטיות אותן ביצע לצורך הוכחת הניסיון אשר תיאר בנספח זה.
- 11.2 המזמין יבחן את כל הנתונים הנדרשים לבדיקת הצעתו של המציע במכרז זה, כאמור בסעיף 6.7 לפרק 1, לצורך בדיקת תנאי הסף ותנאי האיכות לפי הנתונים המופיעים בטבלה להלן.
- 11.3 ככל שיש צורך בכך ניתן להוסיף דפים בהתאם למבנה טבלה זו.

#	שם הלקוח/ מעסיק	תיאור הפרוייקט	מספר עמדות פעילות	מספר מיקומים	שנות פעילות הפרוייקט	פרטי התקשרות עם הלקוח/ מעסיק

11.4.1 על המציע לפרט את התארים האקדמיים ותעודות ההכשרה בהם הוא מחזיק. עבור כל תואר אקדמי כהגדרתו בסעיף 2.6 לפרק 1 לעיל, או תעודה, יש לציין את פירוט התואר או התעודה ותחומם, שם המוסד וכתובתו ושנת קבלת התואר, וכן לצרף תעודות אישור זכאות לתואר ממוסד אקדמי מוכר ו/או תעודת הכשרה. מציע בעל תואר אקדמי ממוסד אקדמי מחוץ לארץ ימציא אישור שקילות תואר מחוץ לארץ לתואר אקדמי ישראלי מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים מחוץ לארץ.

פירוט התואר/ התעודה ותחומו	שם המוסד	שעות אקדמיות	תאריך הזכאות לתואר

* יש לצרף צילום תעודות השכלה והכשרה

12. הצהרת המציע להגשת הצעתו:

- 12.1 הגשת ההצעה פירושה, כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 12.2 הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז.
- 12.3 כמו כן, בהגשת הצעתו במכרז מצהיר המציע ומאשר כי הוא מכיר היטב את הדין בישראל, לרבות אם כי בלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים. המציע מצהיר כי הוא עומד בדרישות תקנה 6 (א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- 12.4 אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה, באם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו; ואולם, בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בחוזה, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בחוזה.
- 12.5 אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
- 12.6 הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
- 12.7 אני חותם בזה על נוסח החוזה (פרק ב' להזמנה).

12.8 זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך
<p>אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני הנציג _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי /יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.</p>		

חתימה וחותמת	שם מלא של ומ.ר. של עו"ד	תאריך
---------------------	--------------------------------	--------------

נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. שמשפחה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה/ה בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות (להלן: "המכרז").

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. 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 מכרז מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות.
- 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.

3. המציע ובעל זיקה אליו, כהגדרתם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, לא הורשעו עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה אחרי יום 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ואם הורשעו ביותר משתי עבירות – חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

מכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ומוסדות רפואיים עבור משרד הבריאות

4. בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, לא הוטלו על המציע או על בעלי זיקה אליו, כהגדרתם בחוק עסקות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, עיצומים כספיים בשל יותר משש הפרות המהוות עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ולפי הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
5. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני הנציג _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי /יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם מלא ומ.ר של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	---------------------	--------------

נספח א'2 התחייבות לשמירת סודיות וניגוד עניינים

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. _____, שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז מכרז מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות (להלן: "המכרז").

2. חובת סודיות:

2.1. המציע מתחייב לא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע עבודה זו, בתוך תקופת ההסכם, לפנייה או לאחריה וכי ינקוט באמצעים הנדרשים לשמירת הסודיות כאמור גם על ידי המועסקים על ידו ועל ידי כל מי שמידע הכרוך בביצוע ההסכם יובא לידיעתו ובכלל זה יחתים אותם על התחייבות לשמירת סודיות ומניעת ניגוד עניינים בנוסח שיועבר על ידי המזמין. כן המציע מתחייב לשמור על סודיות הרשימות, המפרטים וכל יתר הניירות, הנתונים והמסמכים הקשורים בביצוע ההסכם.

2.2. ידוע לי כי אי מילוי התחייבותי כאמור לעיל, מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, ולפי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, וכן היא מהווה עוולה אזרחית לפי סעיף 4 לחוק הגנת הפרטיות, התמ"א-1981.

3. חובת נאמנות וניגוד עניינים:

3.1. ידוע לי כי אני חב חובת נאמנות כלפי המזמין בלבד בכל הקשור לשירות הניתן על ידי במסגרת העבודה הכוללת ואפעל למען מימוש חובת נאמנות זאת בין במישרין ובין בעקיפין.

3.2. אני מצהיר בזאת כי המציע או מי מטעמו אינם מצויים במצב של ניגוד אינטרסים ואיני צופה אפשרות כי יהיו במצב של ניגוד אינטרסים בעתיד הקרוב, בין האינטרסים של המזמין בקשר לשירות הניתן על ידי במסגרת זו ובין אלה של המציע או מי מטעמו או של גורם אחר כלשהו שאיננו המזמין ואני מתחייב שהמציע לא יימצא בעתיד במצב של ניגוד אינטרסים כאמור לא במישרין ולא בעקיפין ואם יקלעו המציע או מי מטעמו לניגוד כזה יפעל המציע מיד להפסקתו ויודיע על כך מיד לנציגי המזמין ויפעל ככל שאלה ימצאו לנכון להורות לו.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה/ה בפני הנציג _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי /יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם מלא ומ.ר של עו"ד	חתימה וחותמת

נספח א'3 הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות (להלן: "המכרז").
2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המשרד.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני הנציג _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי /יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם מלא ומ.ר של עו"ד	חתימה וחותמת

נספח א'4 אישור מורשי חתימה

אני החתום מטה, עו"ד _____ אשר כתובתו _____, מאשר בזאת כי החתומים על מסמכי מכרז _____ שפרסם משרד הבריאות, פרטי החתומים: _____ (מר/גב', ת.ז., חותמת וחתימה), אשר זיהיתו/הם על פי ת"ז שמספרה _____, הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע _____ וחתימתו/ה/תם מחייבת את המציע.

תאריך	שם מלא של עורך דין המציע	חתימה וחתימת עורך דין המציע

נספח 5' החלטת ממשלה מס' 1116 שעניינה "פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות (להלן: "המכרז").

2. אני מאשר כי קראתי את החלטת ממשלה מס' 1116 בעניין פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים, הבנתי את תוכנה ומקבל על עצמי ומסכים שכלל שהמציע יזכה במכרז, ההתקשרות עם המציע, על כל צרופותיה, תפורסם.

3. הפרטים שהמציע מעוניין להותיר חסויים עקב היותם סודות מקצועיים או מסחריים מצוינים בסעיף 6 לחוברת ההצעה.

זהו שמי וזו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני הנציג _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי /יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם מלא ומ.ר של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	---------------------	--------------

שם הבנק/חברת ביטוח _____
 מס' הטלפון _____
 מס' הפקס _____

כתב ערבות

לכבוד
 ממשלת ישראל
 באמצעות משרד הבריאות

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת

(שם המציע)

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 25,000 ש"ח בלבד. אשר תדרשו מאת: _____
 (להלן "החייב")
 בקשר עם מכרז מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות
 אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 14 יום מתאריך דרישתכם הראשונה בדואר רשום, מבלי
 שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד
 לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.
 ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך XXXX
 דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

**בדקתי ומצאתי כי הערבות המצורפת תואמת את הנוסח בדף זה – ידוע לי כי אי התאמה לנוסח הנ"ל
 עלול לגרום פסילה של הצעתי.**

הצעת מחיר למכרז מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות

את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מודפס. מחיקות יעשו בצורה ברורה ובהירה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות שהמחירים בהן אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכן.

1. הצעת המחיר כוללת את כל העלויות הכרוכות במתן **כלל השירותים המפורטים** לרבות במכרז לרבות שכר, נסיעות, שכ"ד, רכישת ציוד, הוצאות משרדיות, ביטוחים, עלויות תפעול, ניהול ורווח המציע וכן מע"מ או כל מס או היטל אחר ע"פ כל דין.

2. המשרד לא ישלם כל תוספת למחיר המוצג בהצעת המחיר.

3. **התשלום בפועל לזוכה יהיה על בסיס המחירים המצויין בסעיף 5.3 להלן כפי שציין המציע ובהתאם לכמות הביצוע בפועל של הזוכה.**

4. הצעות חלקיות שאין בהן את כל מרכיבי הטבלה ו/או במתכונת השונה ממנה - תפסלנה או תחושבנה כמחיר אפס על פי שיקול ועדת המכרזים.

5. **הצהרת המציע לעניין הצעת המחיר:**

5.1 לאחר שקראתי את מסמכי המכרז, קיבלתי הסברים, ושאלותיי נענו על ידי המזמין, אני מגיש בזאת את הצעתי לאספקת השירותים כמפורט במסמך זה.

5.2 ידוע לי, כי המזמין אינו חייב לקבל אף הצעה, הזולה ביותר או אחרת.

5.3 אני מציע בזה הצעת מחיר כלהלן:

5.3.1 כוח אדם (85% מהצעת המחיר):

מרכיב	הצעת מחיר בש"ח לפני מע"מ	הצעת מחיר בש"ח כולל מע"מ	כמות	סה"כ
סה"כ מחיר לשעת עובד/ת סוציאלית/ת	$P = \underline{\hspace{2cm}}$	$Pvat = P * 1.17 = \underline{\hspace{2cm}}$	33,480	$Tot1 = QxP = \underline{\hspace{2cm}}$
סה"כ מחיר לשעת עובד/ת מיצוי זכויות	$P = \underline{\hspace{2cm}}$	$Pvat = P * 1.17 = \underline{\hspace{2cm}}$	16,740	$Tot2 = QxP = \underline{\hspace{2cm}}$
סה"כ		$TotalLab = Tot1 + Tot2 = \underline{\hspace{2cm}}$		

5.3.2 מיחשוב (15% מהצעת המחיר):

מרכיב	הצעת מחיר בש"ח לפני מע"מ	הצעת מחיר בש"ח כולל מע"מ	כמות	סה"כ
סה"כ מחיר לרכישת כל הציוד הטכנולוגי הנדרש להפעלת מרכז בודד	$P = \underline{\hspace{2cm}}$	$Pvat = P * 1.17 = \underline{\hspace{2cm}}$	7	$Tot3 = QxP = \underline{\hspace{2cm}}$
סה"כ מחיר לאספקת תשתית תקשורת מלאה הכוללת את כל רכיבי התקשורת הנדרשים עבור הפעלת מרכז בודד	$P = \underline{\hspace{2cm}}$	$Pvat = P * 1.17 = \underline{\hspace{2cm}}$	7	$Tot4 = QxP = \underline{\hspace{2cm}}$

סה"כ	כמות	הצעת מחיר בש"ח כולל מע"מ	מחיר מוצע לפני	מחיר מקסימום	מרכיב
Tot5 = QxP= _____	10	Pvat = P*1.17= _____	P = _____	₪ 2,327	מחיר לאספקת מחשב נייד בודד
Tot6 = QxP= _____	10	Pvat = P*1.17= _____	P = _____	₪ 3,910	מחיר לאספקת מחשב נייד בודד
TotalComp = Tot3 + Tot4 + Tot5 + Tot6 = _____			סה"כ		

ובאתי על החתום

חתימה וחותמת

שם פרטי ומשפחה

תאריך

ה ס כ ס

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

ב י נ

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת לצורך הסכם זה ע"י המנהל הכללי של משרד הבריאות, יחד עם חשב משרד הבריאות, המוסמכים לחתום בשמה ע"פ ההרשאות שפורסמו בלקוט הפרסומים (להלן: "המזמין" / "המשרד").

מצד אחד

ו ב י נ

הספק _____ מספר מזהה (ח.פ./ת.ז.) _____
 אשר כתובתו _____

(להלן: "הזוכה" / "הספק").

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם מכרז מס' 97/2016 שפורסם בתאריך _____, המתייחס להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות (להלן: "המכרז") עבור משרד הבריאות.

והואיל: והספק הצהיר, כי ברשותו היכולת, הידע, הכלים, הדרושים למתן כלל השירותים, כמפורט במסמכי מכרז זה. מסמכי המכרז רצ"ב להסכם זה, מסומנים **כנספח 3** ומהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: והספק הגיש הצעתו וזכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המזמין **מיום** _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו ובהן הצהיר הספק כי מוכן לספק את השירותים הנדרשים האמורים לעיל ע"פ דרישות המכרז. הצעת הספק רצ"ב להסכם זה, לרבות הצעת המחיר, מסומנת **כנספח 4** ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: והמזמין מעוניין לרכוש את השירותים כמפורט במסמכי המכרז.

והואיל: והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד-מעביד בין

המזמין לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד-מעביד ;

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי
 - 1.1 המבוא להסכם זה לרבות כל ההצהרות הכלולות והנספחים להסכם וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
 - 1.2 כל האמור בלשון יחיד משמעו גם בלשון רבים, כל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה, הכל בהתאם לעניין וכמשתמע מן ההקשר בהסכם זה.
 - 1.3 הנספחים להסכם זה:
 - 1.3.1 נספח 1 – ערבות בנקאית (לביצוע).
 - 1.3.2 נספח 2 – אישור על קיום ביטוחים.
 - 1.3.3 נספח 3 – מכרז מס' 97/2016, כולל תשובות לשאלות ומסמכים הבהרה שהוחלפו בין הצדדים.
 - 1.3.4 נספח 4 – הצעת הספק מיום _____ או חלקים ממנה כפי שהתקבלו ואושרו על ידי המזמין.
 - 1.4 **סתירה בין מסמכים:**

בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין הצעת הספק כפי שאושרה על ידי המזמין לבין גוף ההסכם ויתר נספחי ההסכם כולם או חלקם, תגברנה הוראות גוף ההסכם ויתר נספחי ההסכם על פני האמור בהצעת הספק. המזמין רואה את מסמכי המכרז ואת כל חובות הספק, כפי שהן מפורטות בו, כחלק בלתי נפרד מהסכם זה. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז לחוזה, או בין המסמכים לבין עצמם או כל סתירה שהיא במכרז זה על נספחיו (כולל החוזה), תפורשנה הוראותיו באופן המיטיב עם המזמין במכרז.

2. היתרים רישיונות ואישורים

- 2.1 הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים ובאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציגם למזמין בכל עת שיידרש ע"י המזמין.
- 2.2 מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
- 2.3 הספק מתחייב להודיע למזמין מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 2.4 הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם.

מכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ומוסדות רפואיים עבור משרד הבריאות

3. השירותים הנדרשים

- 3.1 השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה (להלן: "השירותים הנדרשים"), הפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים עבור משרד הבריאות לרבות ביצוע כל המטלות המנויות בפרק 2 למסמכי המכרז.
- 3.2 הספק מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים; וכי מתן השירותים על ידו למזמין בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 3.3 הספק מצהיר בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן כי יש לו ולעובדיו שיועסקו מטעמו בביצוע התחייבויותיו ע"פ הסכם זה, את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- 3.4 הספק מצהיר כי הוא מסוגל לבצע את התחייבויותיו ע"פ הסכם זה.

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1 הסכם זה נחתם לתקופה שמיום _____ ועד יום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 4.2 שלושת החודשים הראשונים ישמשו כתקופת ניסיון למתן השירותים. באם בתום תקופה זו לא יהיה המשרד שבע רצון מהשירותים, תסתיים ההתקשרות עם הספק ולא תהיה לו כל טענה בעניין זה. הזוכה יהיה זכאי לתשלום רק בגין השירות שניתן עד למועד סיומו. במקרה שכזה, יהא רשאי המשרד לפנות למציע שדורג הבא אחריו על ידי ועדת המרכזים המשרדית להמשיך מתן השירותים בתחומים המדוברים ובלבד שההתקשרות עימו תהיה במסגרת היקף ההתקשרות שנקבעה מראש כאמור.
- 4.3 . למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בעוד שלוש (3) תקופות נוספות בנות שנתיים (2) כל אחת, ובסה"כ תקופת ההתקשרות לא תארוך יותר מתשע (9) שנים.
- 4.4 המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק ללא צורך במתן הודעה מוקדמת במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני.
- 4.5 מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המזמין, והמזמין יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 4.6 בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המזמין, לא תהיה על המזמין חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם. תמורה זו תשולם לספק ע"פ הצגת חשבוניות כנדרש ולאחר בדיקתן ואישורן ע"י המזמין.
- 4.7 בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור.

5. ערבות ביצוע

- 5.1 הספק יידרש להפקיד אצל נציג המזמין, תוך שבעה (7) ימים מיום ההודעה על הזכייה, ערבות בנקאית לביצוע על סכום של 50,000 ₪, בנוסח נספח 1 להסכם ההתקשרות (להלן: "ערבות ביצוע").
- 5.2 ערבויות הביצוע יהיו בתוקף בכל תקופת החוזה (ותקופות ההארכה של החוזה, באם יהיו) ו- 60 יום לאחר מכן.
- 5.3 על אף האמור בסעיף 5.1 בסיום שלוש שנות ההתקשרות הראשונות תתקיים בדיקה של מספר בתי החולים להם ניתנים השירותים על ידי כל ספק והספק יידרש לספק ערבות של 20,000 ₪ עבור כל בית חולים לו הוא מספק שירותים. לדוגמא, ספק הנותן שירותים בחמישה בתי חולים, יצטרך לספק ערבות בנקאית על סך 100,000 ₪.
- 5.4 ערבויות הביצוע יהיו בתוקף בכל תקופת החוזה (ותקופות ההארכה של החוזה, באם יהיו) ו- 60 יום לאחר מכן.
- 5.5 בסיום כל שנה משנות ההתקשרות תתקיים בדיקה של מספר בתי החולים להם ניתנים השירותים על ידי כל ספק והספק יידרש לספק ערבות התואמת את דרישות סעיף 15.1.1 לעיל. לדוגמא, ספק הנותן שירותים בחמישה בתי חולים, יצטרך לספק ערבות בנקאית על סך 100,000 ₪.
- 5.6 הערבות הינה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד החתימה על חוזה זה ותהיה בתוקף למשך כל תקופת החוזה + 60 יום לאחר סיומו.
- 5.7 המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהספק לא יעמוד בתנאי מתנאי החוזה ו/או בתנאי מתנאי נספח 3 ו/או בגין כל נזק שייגרם למזמין ע"י הספק ו/או מי מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המזמין לכל סעד אחר לפי כל דין.
- 5.8 חילט המזמין את הערבות, כולה או חלקה, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על הספק לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם.**6. העדר בלעדיות**

לספק לא תהיה בלעדיות, בקבלת עבודות מהמזמין והמזמין יוכל לקבל שירותים מן הסוג נשוא חוזה זה, ומכל סוג אחר, מכל גורם אחר כלשהו, וכן רשאי המזמין שלא לבקש מהספק או מכל גורם אחר כלשהו שירותים כלל או לבטל חלק מן השירותים נשוא חוזה זה, לרבות שינוי בכמויות, ולבצע שירותים אלו בעצמו, הכל לפי שיקול דעתו המוחלט של המזמין.

7. נציגים

- 7.1 **נציג המזמין** – לצורך ביצוע חוזה זה נציג המזמין הוא חשב המזמין ו/או מי שיוסמך על ידו בכתב (להלן: "נציג המשרד" / "נציג המזמין"). המזמין רשאי להחליף את נציגו בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.

7.2 **נציג המחלקה** – מנהלת תחום מיצוי זכויות באגף השירות במשרד הבריאות אשר תהיה אמונה על הקשר עם הספק, תנחה אותו, תבקר ותבצע הזמנות עבודה והכל כמפורט במסמכי המכרז.

8. אחריות

- 8.1 הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהתאם לדרישות המזמין, ולהוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.
- 8.2 הספק מתחייב לספק את כל השירותים בעצמו ולא להסב את מחויבויותיו בהתאם להסכם זה לאחר. השירותים יבוצעו על ידי הספק בעצמו ובאחריותו המקצועית.
- 8.3 הספק מצהיר בזאת כי הוא מקבל את כלל נהלי מזמין כמחייבים וכמנחים בביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכי הינם חלק מהסכם זה. על הספק חלה האחריות והחובה למלא את כלל ההוראות וההנחיות המפורטים בהם.
- 8.4 נציג המחלקה הינו אחראי מטעם המזמין להעביר לספק הוראות והנחיות חדשות בכתב לביצוע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות, הספק מצידו אחראי על יישום וביצוע כלל ההוראות וההנחיות שינתנו ע"י נציג המחלקה ו/או מי מטעמו.
- 8.5 הספק מתחייב לספק את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.
- 8.6 במידה ויורה המזמין לספק לבצע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות במסגרת מכרז זה, בנוסף לאלו המפורטים במכרז, מתחייב הספק כלפי המזמין, לבצע שירותים נוספים אלה.
- 8.7 למען הסר ספק, ביצוע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות כאמור בסעיף זה, לא תוריד מאחריותו של הספק הזוכה לבצע את כלל השירותים הנדרשים ולעמוד בכלל היעדים והמטלות שהוטלו עליו מתקף מכרז זה.
- 8.8 הספק מצהיר בזאת כי ברורים לו טיב השירותים הנדרשים, היקפם ודרכי ביצועם, באופן הנדרש ע"י המזמין וכי קיבל את הסברים ככל שביקש בנוגע אליהם.

9. נזיקין לגוף או לרכוש

- 9.1 הספק יהיה אחראי לכל נזק לגוף וכן מוות או/ו כל נזק ו/או אובדן לכל רכוש ולכל אדם, שייגרמו תוך כדי מתן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, עקב רשלנות/שוגג שלו ו/או רשלנות/שוגג של מי מאנשיו ו/או מי משלוחיו בכל הקשור להוראות חוזה זה, או לגופו ו/או לרכושו של כל צד שלישי אחר, וינקוט בכל האמצעים המעשיים למניעתם.
- 9.2 מוסכם בין הצדדים כי המזמין לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לגופו או רכושו של הספק או מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של העובדים מטעמו או לרכוש המזמין או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.

- 9.3 בכל מקרה שהספק יגרום במהלך תקופת הסכם זה, בצורה ישירה או עקיפה לנזקים ו/או הוצאות מיותרות או אחרות למזמין ו/או הבאים מכוחו, כתוצאה מהפרת הסכם זה או אחד מסעיפיו ו/או בגלל אי קיומו ו/או כתוצאה מרשלנות, הזנחה, ו/או ביצוע העבודות בצורה בלתי מקצועית, אזי מתחייב הספק לפצות את המזמין בגין הנזקים ו/או ההוצאות שיגרמו לו.
- 9.4 הספק מתחייב לשפות את המזמין על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של הספק כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המזמין.
- 9.5 הספק מתחייב לתקן, להשלים ולתקן כל נזק או אובדן שנגרמו כאמור לעיל, במועד הקרוב ביותר לאחר קרותם, אך אין בכך לגרוע מזכות המזמין לתקן את הנזק לאחר שהספק לא עשה כן בהקדם ולחייבו בתשלום הוצאותיו.
- 9.6 בכפוף לאמור בסעיף זה לעיל, במידה ושילם המזמין סכומים כלשהם בגין תביעות או מאורעות הנזכרים בסעיף זה, בהתאם להסכם זה, יהא המזמין זכאי לפיצוי מלא מאת הספק בגין כל סכום ששילם בתוספת הוצאותיו המשפטיות ושכר טרחת עו"ד והספק ישלם לו סכומים אלה מיד לאחר שהמזמין יגיש לו דרישה ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור ובלבד שההוצאות תהיינה סבירות.

10. בקרה ופיקוח

- 10.1 מבלי לגרוע מכל התחייבויותיו ו/או תפקידיו של הספק ע"פ הסכם זה מובהר כי למזמין ו/או מי מטעמו, לנציג המחלקה ו/או מי מטעמו סמכויות פיקוח על ביצוע השירותים של הספק.
- 10.2 הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי מטעמו, לנציג המחלקה ו/או מי מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 10.3 הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המחלקה או מי מטעמו.
- 10.4 נציג המזמין ו/או נציג המחלקה ו/או מי מטעמו יבצעו ביקורות מעת לעת על עבודת הספק. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או מי מטעמו לפקח, להדריך או להורות לספק, הינם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.
- 10.5 חשב המזמין, המבקר הפנימי של המזמין או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה, לרבות דרישה לנתוני רואה חשבון, והספק מצידו מחויב לספקם.
- 10.6 ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם.
- 10.7 הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המזמין.

- 10.8 הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 10.9 קבע נציג המחלקה או מי מטעמו כי השירותים אינם מבוצעים בהתאם להסכם זה ונתן נימוקים בכתב לקביעתו, תהא קביעתו סופית ועל הספק לתקן את הטעון תיקון מיד, לשביעות רצונו של אחראי האגף.
- 10.10 כל האמור בסעיף זה – ביצוע ביקורת ע"י המזמין, אין בו בכדי להפחית כהוא זה מאחריות הספק ע"פ דין בכלל וע"פ מחויבותיו בהסכם זה בפרט.

11. איכות השירות

- 11.1 היה ולא מילא הספק את מחויבותיו כולן או חלקן, רשאי המזמין מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או את חלקן או את כולן יחד:
- 11.1.1 לבצע במקום הספק את השירות בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לו לפי הסכם זה.
- 11.1.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

12. תמורה, תנאי ומועדי תשלום

- 12.1 בתמורה לביצוע כל השירותים המפורטים בנספח 3, ישלם המזמין לספק בכפוף ועל פי הסכומים המפורטים בטופס הצעת המחיר שהגיש הספק (נספח 4).
- 12.2 ברור ומוסכם לכל כי הצעת המחיר, המצורפת בזאת בנספח 4 לחוזה מכילה את כלל העלויות הנדרשות לביצוע הסכם זה לרבות עלויות שכר, נסיעות, שכ"ד, רכישת ציוד וטפסים, הוצאות משרדיות, ביטוחים, עלויות תפעול, ניהול ורווח הספק, וכל מס או היטל נוסף לפי חוק.
- 12.3 התמורה שישלם המזמין לספק לא תחשב כמשכורת או שכר עבודה, אלא תמורה עבור השירותים הנדרשים במכרז זה, בהיות היחסים שבין המזמין לספק יחסים של מזמין שירותים וספק.
- 12.4 התמורה שישלם המזמין לספק תהא בהתאם למחירים המצוינים בהצעתו ובתוספת המע"מ הנדרשת, על בסיס כמויות השירותים שבוצעו בפועל בלבד ע"י הספק.
- 12.5 לשם תשלום התמורה יעביר הספק למזמין חשבונית חודשית.
- 12.6 הרשות בידי המזמין לאשר את דרישת התשלום ואת הדו"ח במלואן או בחלקן.
- 12.7 המזמין לא ישלם תמורה עבור שירותים להם לא צורפה חשבונית כנדרש.
- 12.8 על המזמין לפרט לספק בתוך שלושים יום מיום קבלת הדוח, את החלקים מן הדוח ומדרישת התשלום אשר מקובלים עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו.
- 12.9 יודגש, כי המזמין מבצע בקרה על ביצוע השירותים, במידה והנתונים אודות כמות השירותים שבוצעה ע"י הספק שונים מאלו אשר קיימים אצל המזמין, הנתונים על פיהם יקבע הסכום לניכוי הינם אלו הקיימים בידי המזמין.

13. מועדי תשלום:

התשלום לספק יבוצע כדלהלן:

13.1 התמורה הסופית תקבע על פי חישוב כמויות השירותים שבוצעו בפועל ע"י הספק ובהתאם לאמור בסעיפים 12 ו-13 להסכם זה (להלן: "התמורה הסופית").

13.2 הספק מתחייב להחזיר למזמין כל סכום עודף שקיבל מהמזמין תוך שני (2) ימי עבודה מיום הדרישה. במידה ולא ישלם הספק את ההפרש לאחר שני (2) ימי עבודה, כפי המפורט לעיל, יצבור סכום כסף זה ריביות פיגור והצמדה כמשמעותה בסעיף 5(ב) לחוק פסיקת הריבית והצמדה, בנוסף המזמין יהא רשאי לחלט את ערבות הביצוע כולה או חלק ממנה, בגין אי התשלום.

13.3 מועדי תשלום:

13.3.1 תשלום התמורה עבור דרישות התשלום, שלהן צורפו חשבוניות כנדרש ואשר אושרו ע"י המזמין, יבוצע במועדים כדלהלן:

13.3.2 חשבוניות שיוגשו למזמין במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15): ישולמו ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למזמין.

13.3.3 חשבוניות שיוגשו למזמין בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למזמין.

13.3.4 חשבוניות שיוגשו למזמין בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו ביום ה-24 לחודש העוקב, במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על כ-29 24 ימי אשראי.

13.3.5 למען הסר ספק מספר הימים יחל מיום קבלת החשבונית ואישורה על ידי המזמין.

13.3.6 מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. הספק מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכוח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים לרבות תשלומים לביטוח לאומי ותשלומים נוספים בגין זכויות סוציאליות.

13.3.7 לספק לא תהיינה כל דרישות וטענות למזמין בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק ממנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום ו/או אי מילוי ראוי של דוח השירותים שבוצעו ו/או משדרישת התשלום או הדוח לא אושרו.

13.3.8 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המזמין לא יהא אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.

13.3.9 מוסכם בזה בין הצדדים, כי לא ישולם לספק או לכל אדם/גורם אחר על ידי המזמין כל תשלום נוסף או אחר פרט לאמור בחוזה זה, הן במהלך תקופת ההתקשרות והן לאחר פקיעתה, הן עבור מתן השירותים והן בקשר איתם או כל הנובע מהם.

13.3.10 הספק לא יתבע ולא יהיה רשאי לתבוע מהמזמין העלאות או שינויים בתמורה, בין מחמת שינויים בשער החליפין של המטבע, הטלתם או העלאתם של מיסים, היטלים או תשלומי חובה אחרים מכל מין וסוג, בין ישירים ובין עקיפים, אלא בשל שינויים במדד המחירים לצרכן, כפי המפורט בסעיף 14 להלן.

14. הצמדה והתאמה

- 14.1 המחירים שישולמו לספק יוצמדו כלהלן:
- 14.1.1 מחיר שעת העבודה של העובד הסוציאלי יוצמד לשינויים בהסכם הקיבוצי של העובדים הסוציאליים.
- 14.1.2 מחיר שעת העבודה של עובד מרכז הזכויות יוצמד לשינויים בשכר המינימום.
- 14.1.3 מחירי רכיבי המיחשוב יוצמדו למדד המחירים לצרכן.
- 14.2 מדד הבסיס הינו ההסכם הקיבוצי ושכר המינימום שהיו ידועים נכון למועד האחרון להגשת ההצעות.
- 14.3 מחירים שעת העבודה של העובד הסוציאלי ושעת העבודה של עובד מרכז הזכויות יעודכנו מיד עם קרות השינוי בהסכם הקיבוצי ו/או בשכר המינימום.
- 14.4 מחירי רכיבי המיחשוב יעודכנו לראשונה בתום 18 חודשים מיום הגשת ההצעות למכרז, או במועד התשלום הראשון בתוך התקופה האמורה החל סמוך לאחר המועד בו עלה מדד המחירים לצרכן המצטבר על 4%. וזאת ביחס לשיעור השינוי שמעל ל 4% בלבד (להלן: "מדד הבסיס החדש").
- 14.5 בתום תקופת 18 החודשים או בתום התקופה בה עלה המדד במצטבר על 4% כאמור לעיל, תעודכן התמורה בשיעור השינוי בין מדד הידוע בעת התשלום לבין מדד הבסיס החדש.
- 14.6 עדכון התמורה למציע ייעשה באופן מיידי במועד התשלום הראשון שלאחר עדכון תעריפי ההתקשרות.

15. קיזוז

- 15.1 הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המזמין יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המזמין לשלם לו על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למזמין מן הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

16. אי קיום יחסי עובד-מעביד

- 16.1 מוצהר ומוסכם בזאת בין הצדדים כי היחסים בין המזמין לבין הספק יהיו יחסים של מזמין שירותים וקבלן עצמאי. לא ישררו יחסי עובד-מעביד בין המזמין לבין הספק, עובדיו או מי מטעמו. אין לראות בכל זכות הנמנית ע"פ הסכם זה, למזמין לפקח, להדריך ולהורות לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואו, ולא תהינה לספק ולכל המועסקים על ידו, כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק ע"י הממשלה או ע"י המזמין, והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע

- הסכם זה או הוראות שניתנות על פיו או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה מכל סיבות שהן.
- 16.2 למען הסר כל ספק, היה ומסיבה כלשהיא, יקבע ע"י רשות מוסמכת, לרבות ע"י גוף שיפוטי, כי ביחסיו עם המזמין, הספק או עובדיו הינם עובדים של המזמין, יחולו ההוראות כדלקמן:
- 16.2.1 הספק מתחייב לשפות את המזמין בכל סכום שיאלץ לשלמו לפי פסק-דין של ערכאה מוסמכת, הנובע מתביעות עובד הספק או מי מטעמו, או הטוען כי הוא עובדו, נגד המזמין.
- 16.2.2 הספק יהיה זכאי להפרש בין התמורה שקיבל ובין התשלומים החלים עליו ושהוטלו על המזמין וככל שלא שיפה את המדינה כנדרש בסעיף 16.2.1 וזאת לרבות על דרך של התחשבות רטרואקטיבית ככל שהיא מתחייבת מנסיבות העניין.
- 16.3 המזמין, על פי החלטתו הבלעדית ובלא כל תנאי, יהיה רשאי לקזז מכל סכום שיגיע לספק, אם וככל שיגיע, את סכומי החזר ו/או השיפוי המגיעים לו.

17. פיצויים מוסכמים

- 17.1 עיכוב בעמידה בלוחות הזמנים להפעלת השירותים:
- 17.1.1 עבור כל יום עיכוב ביחס ללוחות הזמנים המופיעים בסעיף 12.2 לפרק 2 לעיל, ייגבו פיצויים מוסכמים בסכומים הבאים:
- 17.1.1.1 במקרה של 8-14 ימי עיכוב – 4,000 ש"ח לכל יום עיכוב.
- 17.1.1.2 במקרה של 15-22 ימי עיכוב – 8,000 ש"ח לכל יום עיכוב.
- 17.1.1.3 במקרה של 23-30 ימי עיכוב – 12,000 ש"ח לכל יום עיכוב.
- 17.1.1.4 במקרה של 31 ימי עיכוב ומעלה – 20,000 ש"ח לכל יום עיכוב.
- 17.1.2 יובהר כי פיצויים אלה יהיו מצטברים עד למועד השלמת אבן הדרך הרלבנטית.
- 17.2 חריגה כלפי מטה מרמת השכר שנקבעה:
- 17.2.1 אי תשלום שכר מינימום או אי תשלום שכר התואם את הוראות ההסכם הקיבוצי הרלבנטי תגרור פיצוי מוסכם מראש של 2,000 ₪ ליום איחור לכל עובד בגין כל יום בו לא שולם השכר כנדרש.
- 17.2.2 הפרה זו תהווה הפרה יסודית של תנאי ההסכם ועילה לביטולו.
- 17.3 אי תשלום תנאים סוציאליים כנדרש:
- 17.3.1 אי תשלום, תשלום חלקי או דחיית תשלום תנאים סוציאליים לעובדים תגרור פיצוי מוסכם מראש של 2,000 ₪ לכל עובד בגין כל יום בו לא שולם השכר כנדרש.
- 17.3.2 הפרה זו תהווה הפרה יסודית של תנאי ההסכם ועילה לביטולו.
- 17.4 הפעלה תקינה של המרכזים:
- 17.4.1 סגירת המרכז בחלק משעות הפעילות – 400 ₪ לשעה.
- 17.4.2 סגירת המרכז ליום פעילות שלם – 4000 ₪ ליום.
- 17.4.3 איוש חלקי של המרכז (עד 50% מהאיוש המתוכנן) במשך 20% מהזמן לפחות –

300 ש"ח לשעה.

- 17.4.3.1 טיפול בתקלות מהותיות – על כל חריגה מהזמנים הקבועים בסעיף 19.3.1.219.3.1.1 לפרק 2 – 500 ש"ח לשעה עד להשלמת התיקון.
- 17.4.3.2 טיפול בתקלות רגילות - על כל חריגה מהזמנים הקבועים בסעיף 19.3.1.2 לפרק 2 - 300 ש"ח לשעה עד להשלמת התיקון.

18. ניגוד עניינים

- 18.1 הספק אינו מנוע מלעסוק במקצועו מחוץ למתן שירותיו לפי חוזה זה, ובלבד שלא יהא בכך בכדי לפגוע במתן השירות למזמין לפי חוזה זה, ושלא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולתו לפי חוזה זה.
- 18.2 הספק מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא יפעל בכל דרך שיש בה בכדי להוות כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו ע"פ הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגע לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
- 18.3 הספק מתחייב להביא לידיעת המזמין כל התקשרות או פעולה שקיים חשש שתעלה בקנה אחד עם ניגוד עניינים למתן השירותים למזמין לפי חוזה זה מיד עם היוודע על האפשרות לכך.
- 18.4 הספק מתחייב להימנע מכל פעולה שיש בה חשש לעניין אישי בה, או שיש חשש כי תגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים בכל הקשור למתן השירותים נשוא חוזה זה.
- 18.5 הספק מתחייב לפנות למנהל מטעם המזמין או מי מטעמו בכל מקרה של ספק בקשר להוראות סעיף זה ולפעול בהתאם להחלטתו.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

19. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 19.1 הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר או להודיע או למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו אליו בקשר עם ביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה או אגב ביצועו. עבירה על סעיף זה מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977 לפי סעיף 118 לחוק, ולפי ס' 5 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, וכן עוולה אזרחית לפי ס' 4 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. המציע יחתום על הצהרת סודיות כפי שתידרש ע"י המזמין.
- 19.2 הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המחלקה או מי מטעמו.
- 19.3 המזמין רשאי להורות לספק בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר

מכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ומוסדות רפואיים עבור משרד הבריאות

דרישות המזמין בנדון.

- 19.4 **אי פרסום מידע**: הספק מצהיר בזה שידוע לו כי מידע סודי שיימסר לו על ידי המזמין לשם ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה, אין לפרסמו. הספק מתחייב להחזיר למזמין בתום השימוש, כל מידע סודי שהגיע לידי, כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המזמין וכן לא להשאיר בידי כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.
- 19.5 **שמירת סוד**: הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות מציע, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958, ולהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

20. ביטוח

הספק מתחייב, לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד הבריאות ולהציג למשרד, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

20.1 ביטוח חבות המעבידים

- 20.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים ;
- 20.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנה ;
- 20.1.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם ;
- 20.1.4 הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי היא נושאת בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

20.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 20.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים ;
- 20.2.2 גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) ;
- 20.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability ;
- 20.2.4 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם ;
- 20.2.5 בעלי תפקידים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי ;
- 20.2.6 המתנדבים המופעלים ע"י הספק ייחשבו צד שלישי.

- 20.2.7 רכוש מדינת ישראל ורכוש המרכזים הרפואיים ייחשב צד שלישי.
- 20.2.8 הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.
- 20.3 ביטוח אחריות מקצועית**
- 20.3.1 הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;
- 20.3.2 הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו, ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר הקמה והפעלה של מרכזים למיזוי זכויות רפואיות, כולל מתן מידע פרונטלי למטופלים, סיוע במילוי טפסי בקשה והנחייה, הפעלה של מתנדבים לסיוע זה וניהול רישום ממוחשב של הבקשות שטופלו בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות;
- 20.3.3 גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- 20.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:-
- 20.3.4.1 מרמה ואי יושר של עובדים;
- 20.3.4.2 הוצאת דיבה, לשון הרע, פגיעה בפרטיות;
- 20.3.4.3 אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
- 20.3.4.4 אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד המדינה;
- 20.3.4.5 הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
- 20.3.5 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.
- 20.4 ביטוח רכוש**
- 20.4.1 הספק יבטח את כל הציוד המשמש אותו ואת הפועלים מטעמו בכל הקשור להפעלת המוקד בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים בהתאם לאופי הציוד.
- 20.5 כללי**
- בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:-
- 20.5.1 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד הבריאות, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל;
- 20.5.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הבריאות;
- 20.5.3 המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות ועובדיהם, ובלבד שהיתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;

- 20.5.4 הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- 20.5.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;
- 20.5.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 20.5.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.
- 20.5.8 העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק למשרד הבריאות עד למועד חתימת החוזה.
- 20.5.9 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 על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד הבריאות לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 20.5.10 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד הבריאות על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי חוזה זה.

21. העדר זכות ייצוג

- 21.1 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של המזמין ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המזמין בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה.
- 21.2 הספק מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן וישא באחריות הבלעדית לכל נזק למזמין או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה. ייצוג המזמין לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המזמין, מראש ובכתב.

22. הרחבה וצמצום היקף ההתקשרות:

- 22.1 היקף השירותים כמפורט בפרק 2 למסמכי המכרז, מעודכנים למועד כתיבתו.
- 22.2 המזמין רשאי לשנות את הדרישות על פי צרכיו, להגדיל או להקטין את כמויות השירותים מכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ומוסדות רפואיים עבור משרד הבריאות

הנדרשים והספק במכרז מתחייב לעמוד בדרישות אלו. כל שינוי בכמויות השירותים הנדרשים מחייב אישור של נציג המחלקה או מי מטעמו. התשלום יעשה לפי השירותים שבוצעו בפועל.

22.3 בכל מקרה, התמורה לספק בגין הרחבה בפעילותו ובגין הרחבה בשירותים המסופקים על ידו, תהא זהה לתעריף הקבוע והמוגדר בהצעת המחיר של הספק (נספח 4).

23. המחאת זכויות

23.1 הספק לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המזמין לכך.

23.2 בנוסף לאמור בסעיף לעיל, אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים: 2, 5, 18 בחוזה זה תחשב כהפרה יסודית של החוזה על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות נוספות בנספחי החוזה.

23.3 הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית לפי חוזה זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות), התשל"א-1970 או תנאי אחר מתנאי חוזה זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קיים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלו רשאי המזמין לעמוד על קיום החוזה עם הספק או לבטל חוזה זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי חוזה זה אמור היה להיעשות ע"י הספק, וזאת על חשבון הספק ובנוסף לזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בחוזה זה, לרבות הזכות לדרוש תשלום פיצויים מוסכמים מראש בסך של 50,000 ש"ח.

23.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע חוזה זה, מהווה הפרת חוזה.

23.5 הספק ו/או המזמין לא יהיו אחראים לעיכוב הביצוע או אי הביצוע של התחייבויותיהם לפי הוראות החוזה כולן או מקצתן, אם העיכוב או אי הביצוע יגרמו ע"י כוח עליון ("כוח עליון" – אירוע או גורם אשר בעת כריתת החוזה, הספק ו/או המזמין לא ידעו או לא חזו אותו מראש ו/או לא היה עליהם לדעת או לחזותו מראש, והוא אינו בשליטתם, והמונע מהספק או מהמזמין למלא התחייבויותיהם על פי החוזה ו/או גורם לכך שקיום יהא בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מהחוזה באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).

23.6 הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של חוזה זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.

23.7 לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי חוזה זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או על זכויות אחרות כלשהן.

24. שינוי בתנאי ההסכם

24.1 כל שינוי בתנאי של ההסכם ו/או נספחיו יעשה בהסכמת המזמין מראש ובכתב. ויתור בדרך

נספח ג'1 נוסח ערבות לביצוע

נוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק _____
 מס' טלפון _____
 מס' פקס _____

לכבוד
 ממשלת ישראל
 באמצעות משרד הבריאות

הנדון: ערבות מס' _____
 לבקשת _____
 (שם המציע)

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
 (במילים: _____)

שיוצמד למדדד(*) _____ לחודש _____ מתאריך _____
 (שם המדד) (תאריך פרסום המדד)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מס' _____ שפורסם.
 (מס' שם המכרז)

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, 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 _____ (התאריך
 (תאריך חתימת החוזה))

שייכתב יהיה 60 יום מתום תקופת ההתקשרות בחוזה) ועד בכלל.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו: _____
 מס' הבנק ומס' הסניף

שם הבנק _____
 הכתובת _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך _____
 שם מלא _____
 חתימה וחותמת _____

(*) אם נדרשת ערבות צמודה.

נספח ג'2 נוסח אישור עריכת ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – משרד הבריאות;

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "הספק") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים, על פי מכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, את הביטוחים המפורטים להלן:

1. ביטוח חבות המעבידים

- 1.1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה).
- 1.3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- 1.4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי היא נושאת בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 2.1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בבכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
- 2.4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 2.5. בעלי תפקידים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- 2.6. המתנדבים המופעלים ע"י הספק ייחשבו צד שלישי.
- 2.7. רכוש מדינת ישראל ורכוש המרכזים הרפואיים ייחשבו צד שלישי.
- 2.8. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

מכרז פומבי מס' 97/2016 להפעלת מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ומוסדות רפואיים עבור משרד הבריאות

3. ביטוח אחריות מקצועית

3.1. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו, ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר להקמה והפעלה של מרכזים למיצוי זכויות רפואיות, כולל מתן מידע פרונטלי למטופלים, סיוע במילוי טפסי בקשה והנחייה, הפעלה של מתנדבים לסיוע זה וניהול רישום ממוחשב של הבקשות שטופלו בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות.

3.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

3.3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :-

3.3.1. מרמה ואי יושר של עובדים ;

3.3.2. הוצאת דיבה, לשון הרע, פגיעה בפרטיות ;

3.3.3. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח ;

3.3.4. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד המדינה ;

3.3.5. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

3.4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

4. ביטוח רכוש

4.1. ביטוח כל הציוד המשמש את הספק ואת עובדיו בכל הקשור להפעלת מוקד בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים בהתאם לאופי הציוד.

5. כללי

5.1. בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים :

5.1.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : מדינת ישראל – משרד הבריאות, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

5.1.2. 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 לחשב משרד הבריאות.

5.1.3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד הבריאות ועובדיהם, ובלבד שהותור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

5.1.4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

5.1.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

5.1.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

5.1.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

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

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחתימת המבטח

_____ תאריך

נספח ג'3 רשימת בתי החולים הרלבנטיים

1. שיבא
2. המרכז הרפואי תל אביב
3. רמב"ם
4. אסף הרופא
5. וולפסון
6. זיו צפת
7. הלל יפה
8. נהריה
9. ברזילי
10. פוריה
11. בני ציון
12. רבין ק. בילינסון
13. סורוקה
14. קפלן
15. המרכזי בעמק
16. הכרמל
17. השרון ק. גולדה
18. יוספטל
19. שניידר
20. אחד מבתי החולים בנצרת (בית החולים הסקוטי, סט. וינסנט ובית החולים המשפחה הקדושה).
21. שערי צדק
22. לניאדו
23. מעייני הישועה
24. אסותא אשדוד
25. הדסה עין כרם
26. הדסה הר הצופים
27. בית חולים פסיכיאטרי (יוחלט בהמשך)
28. בית חולים גריאטרי (יוחלט בהמשך)
29. עד 2 מרכזים נוספים בדרום ואזור גאוגרפי נוסף (בהתאם לצורך)

נספח ג'4 מיטות אשפוז בבתי חולים

מידע על מספרי מיטות אשפוז ועמדות ברישוי ניתן למצוא בדו"ח אגף המידע המפורסם באתר משרד הבריאות "מיטות אשפוז ועמדות ברישוי, ינואר 2016", בקישור זה :

<http://www.health.gov.il/PublicationsFiles/beds2016.pdf>

נספח 5' תרשים עקרוני של מרכז מיצוי הזכויות

1. בכל מוסד רפואי תתבצע התאמה של השטח המוקצה לצרכי המרכז.
2. האיור המוצג כאן הינו תיאור עקרוני בלבד, עבור מרכז בו נמצאים מנהלת, שני עובדים בשכר וכ-30 מתנדבים.
3. המרכז יהיה ממוקם במקום בולט ונגיש במוסד הרפואי.
4. עמדות עבודה:
 - 4.1. למנהלת – חדר נפרד או פינה שסגורה בחלקה (לצרכי שמירה על פרטיות המטופלים), עם יכולת לקבל קהל.
 - 4.2. שני עובדים – לכל אחד פינת ישיבה פתוחה עם אפשרות לקבל קהל.
 - 4.3. שתי עמדות למתנדבים, עם אפשרות לקבל קהל.
5. תכולת עמדת עבודה:
 - 5.1. מחשב, טלפון, שולחן ושני כסאות לקבלת קהל.
 - 5.2. מגירות או מקומות אחסון למסמכים שנדרשים להיות לא חשופים, ולציוד משרדי.
 - 5.3. במרכז יהיו מדפסת, פקס, מגרסה וסורק (מכשיר אחד מכל סוג).
6. איזור המתנה:
 - 6.1. שולחן וארבעה כסאות.
 - 6.2. פינת שתיה לטובת העובדים והמטופלים.
 - 6.3. ספרייה ובה מידע כתוב ופרסומים שונים במגוון שפות, הנוגעים למגוון מחלות ומצבים רפואיים.



נספח ג'6 תצורה בסיסית מינימלית של מחשבים ניידים וניחים

מחשבים ניחים

תצורה 1.9	תצורה 1.8	תצורה 1.7	מחשבים ניחים
HP	Lenovo	Lenovo	יצרן
EliteDesk 800 G2	ThinkCentre M900	ThinkCentre M800	דגם
6th Gen Intel® Core i7	6th Gen Intel® Core i5	6th Gen Intel® Core i3	טכנולוגיה
Core i7 6700	Core i5 6500	Core i3 6100	עוצמת מעבד
Q170	Q170	150Q	לוח אם – Chipset
8GB	4GB*2	1GB*8	זיכרון פנימי
4 DIMM	DIMM4	DIMM4	כמות חריצי זיכרון
DDR4	DDR4	DDR4	סוג זיכרון
2133MHz	2133MHZ	2133MHZ	מהירות זיכרון
64GB	64GB	64GB	תמיכה בנפח זיכרון כולל
Intel HD Graphics 530 in processor	Intel HD Graphics 530 in processor	Intel HD Graphics 530 in processor	כרטיס מסך מובנה
2	Mini Tower – 1*PCIeX1, 1*PCIeX16 (X4) SFF - 1	1	חריצי Express X1
1	1	2	חריצי Express X16
10/100/1000	10/100/1000	10/100/1000	כרטיס רשת מובנה
2	1	1	חיבור PS/2 למקלדת/עכבר
1* VGA, 2*DisplayPort	1* VGA, 2*DisplayPort	1*VGA, 2*DisplayPort	יציאת מסך
0	0	2	יציאות USB 2.0 אחוריות פעילות

תצורה 1.9	תצורה 1.8	תצורה 1.7	מחשבים נייחים
0	0	0	יציאות USB 2.0 קדמיות פעילות
6	6	4	יציאות USB 3.0 אחוריות פעילות
3	2	2	יציאות USB 3.0 קדמיות פעילות
SATA 3	SATA3	SATA3	דיסק קשיח – טכנולוגיה

מחשבים ניידים

תצורה 2.15	תצורה 2.14	תצורה 2.13	תצורה 2.12	מחשבים ניידים
HP	HP	Lenovo	HP	יצרן
820 G3	EliteBook 840 G3	L-460	G2650	דגם
Core i5 vPro G6 Label	6th Gen Intel® Core™ Processor	6th Gen Intel® Core™ Processor	6th Gen Intel® Core™ Processor	טכנולוגיה
Core i5 6300U	Core i5 6300U	300U6Core i5	i5-6300U	עוצמת מעבד מינימאלית
8GB	8GB	8GB	8GB	יחידה אחת של זיכרון בנפח מינימאלי
1	2	2	2	כמות חריצי זיכרון מינימאלית
DDR4	DDR4	DDR3L	DDR-4	סוג זיכרון (לפחות)
2133MHZ	2133 Mhz	1600 MHz	2133 MHz	מהירות זיכרון מינימאלית
16GB	16GB	32GB	16GB	תמיכה בנפח זיכרון כולל של לפחות
12.5"	14"	14.0"	15.6	גודל מסך אלכסוני

תצורה 2.15	תצורה 2.14	תצורה 2.13	תצורה 2.12	מחשבים ניידים
1920x1080	1366x768	1366x768	1366x768 בעל יכולת שדרוג למסך- x 1080 1920	רזולוציית מסך מינימאלית
Anti-glare	Anti-glare	Anti-glare	Anti-glare	סוג מסך
-	-	-	-	מסך מגע
1.5 Kg	1.54 Kg	2.02 Kg	Kg2.31	משקל מרבי כולל כל הרכיבים הפנימיים לרבות סוללה (ללא כונן DVD ומטען)