

THE STATE OF ISRAEL  
MINISTRY OF HEALTH  
THE CHAIM SHEBA MEDICAL  
CENTER  
Affiliated to the Tel-Aviv  
University  
Sackler School of Medicine  
TEL-HASHOMER 52621, ISRAEL



מדינת ישראל  
המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים  
שיבא  
מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש  
סאקלר  
באוניברסיטת תל-אביב  
תל-השומר 52621, ישראל

## מכרז לאספקת שירותי תקשורת סלולארית לעובדי שיבא

מכרז מספר 11799758

### מבוא מינהלי

1. במרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא בתל-השומר (להלן: "שיבא" או "המרכז הרפואי") יש אלפי עובדים, ורובם נזקקים לשירותי סלולאר.
2. המרכז הרפואי מעניק לעובדיו (לרבות עובדי קרן המחקרים וחוג הידידות) שירות סלולאר הנדרש להם באמצעות זכיון. חברת סלקום היא הזכיינית בשנים האחרונות. נכון להיום נהנים מהשירות כ-2200 עובדים.
3. המרכז הרפואי החליט לפרסם מכרז לבחירת הזכיון לשנים הבאות.
4. המרכז הרפואי מזמין בזה הצעות לאספקת שירותי סלולאר, כמפורט ב"בקשה לקבלת הצעות" (RFP) המצורפת בזה.
5. תנאי סף: נכון לזמן כתיבת המענה, המציע הוא זכיון לפחות בשלושה ארגונים, הדומים לשיבא באופיים (בתי חולים או ארגונים אחרים שפועלים דרך קבע במתכונת של 7X24) או בהיקפם (2200 מנויים לפחות).
6. שאלות הבהרה ניתן להפנות אל הכתובת  
Moshe.Eckshtein@sheba.health.gov.il עד 31.12.17.
7. סיור ספקים ייערך ביום ד' 3.1.18 בשעה 10:30 בבוקר. נקודת המפגש: חדר ישיבות, יחידת המחשב.
8. **ההשתתפות בכנס הספקים – חובה!**  
לאחר הכנס יקבלו המשתתפים מענה בכתב על השאלות שנשאלו לפני הכנס ובמהלכו.

9. את ההצעות יש להכניס לתיבת המכרזים מס' 1, הנמצאת במרכז הרפואי ע"ש שיבא, ביתן 64, לא יאוחר מיום 22.1.18 בשעה 11:00.
10. מבנה ההצעה יהיה מקביל (סעיף-סעיף!) למבנה מסמך הבקשה לקבלת ההצעות, הן בפרקים המקצועיים (4-1) והן בפרק הצעת המחיר (5).  
ניתן להוסיף תקציר לפני ההצעה המפורטת.  
אפשר להוסיף נספחים. יש להוסיף בגוף ההצעה הפניות מדויקות אל הסעיפים הרלוונטיים בנספחים.
- ההצעה תוגש ב-2 עותקים פיזיים וב-2 עותקים נוספים על-גבי תקליטור.  
להצעה יש לצרף אישורים הנדרשים על-פי חוק.
11. המציע חייב להתייחס לכל הדרישות המוגדרות ולקבל אחריות לכל מרכיבי הפתרון. המציע יכול להציע גם תוספות או פריטים מתקדמים יותר מן הנדרש ולתמחר גם אותם.
12. ההצעה תיכתב בשפה העברית.
13. המרכז הרפואי שומר לעצמו את הזכות:  
א. להפנות שאלות הבהרה למציעים או לחלק מהם.  
ב. להזמין את המציעים או חלק מהם להציג את הצעותיהם.  
ג. לבצע שינויים, עדכונים והתאמות במסמכי המכרז במהלך תהליך המכרז.
14. המרכז הרפואי שומר לעצמו את הזכות לנהל מו"מ עם מתמודדים שהצעותיהם נמצאו מתאימות במהלך של BEST AND FINAL, וזאת בהתאם לתקנה 7א לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג 1993.
15. המרכז הרפואי אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או בכל הצעה שהיא. כמו כן רשאי המרכז הרפואי לבטל את המכרז מסיבות תקציביות/מינהליות/ ארגוניות.
16. ההסכם אשר ייחתם בין המרכז הרפואי לבין הזוכה במכרז יכלול, בין השאר, את כל ההצהרות, ההתחייבויות והתנאים המפורטים בתנאי המכרז ובהצעת הספק הסופית.
17. ההתקשרות עם הזכיין תהיה שנתית. למרכז הרפואי תישמר הזכות להאריך את ההתקשרות לשנים נוספות (שנה אחת בכל פעם) עד ל-5 שנים.
18. מספר המנויים בתקופת ההתקשרות מוערך אך אינו מובטח.
19. הזכיין יידרש להפקיד ערבות ביצוע על סך 250,000 ₪ להבטחת מימוש התשתית.
20. המרכז הרפואי אינו מתחייב לסיים את תהליך המכרז תוך תקופה מסוימת.

21. שיפוט ההצעות יתבצע באופן הבא :

- א. הגורם המקצועי בשיבא יבדוק את ההצעות, ויוודא שההצעות עונות על הדרישות המקצועיות.
- ב. לפי הצורך, הגורם המקצועי יפנה שאלות הבהרה למציעים.
- ג. הגורם המקצועי יקבע אילו הצעות עומדות בדרישות המקצועיות. להצעות אלה יינתנו ציונים על-פי פרק הצעת המחיר שבהמשך.
- ד. לפי הצורך, הגורם המקצועי ידרוש מהמציעים או מחלקם "ליישר קו" במבנה הצעת המחיר, על-מנת ליצור מכנה משותף שיאפשר השוואה בין ההצעות.
- ה. שקלול הציונים יהיה כדלקמן (תכולת החבילות מוגדרת בסעיף 1 להלן):
- מחיר חבילה א' – 35%
  - מחיר חבילה ב' – 5%
  - מחיר חבילה ג' – 10%
  - מחיר דקה PRI – 10%
  - מחיר חבילות חו"ל – 20%
  - מחיר חבילת מודם סלולרי – 5%
  - אחוז ההנחה ממחירוני חשכ"ל למכשירים – 15%

# מכרז לאספקת שירותי תקשורת סלולארית לעובדי שיבא

## בקשה לקבלת הצעות (RFP)

### 1. ליבת ההתקשרות - חבילות שירות לעובדי שיבא

ליבת ההתקשרות היא שלוש חבילות שירות לעובדי שיבא, לרבות עובדי קרן המחקרים שעל-יד שיבא ועובדים חיצוניים. מספר המנויים הנוכחי – כ-2,200. כל עובד, שיקבל אישור משיבא, יוכל להצטרף להתקשרות. בפרק זה תיסקרנה בקצרה החבילות הנדרשות. אין לעסוק בהיבטים כספיים לפני המקום המיועד לכך בפרק המחיר.

#### 1.1 חבילה 1 - החבילה הרגילה

הנחה מקדימה: למנוי יש מכשיר מתקדם שאיננו חלק עסקי מהחבילה.

הרכב החבילה:

- קו
- שיחות בארץ ללא הגבלה (לרבות שיחות VPN).
- מסרונים בארץ ללא הגבלה
- גלישה בנפח מוגבל. ההנחה לצורך ההצעה. 8GB לחודש בתחילת ההתקשרות.
- שירות מלא בתחנת שירות בקמפוס שיבא.
- השאלת מכשיר בסיסי + אחריות וביטוח, למצטרף חדש שיהיה מעוניין בכך (יש לציין מהו המכשיר הבסיסי שיופק בתחילת תקופת ההתקשרות) ולכל מנוי שהיה לו מכשיר כזה בהתקשרות הקודמת. המכשיר יישאר רכושו של הזכין.

תוספות מחוץ להרכב החבילה (בתוספת מחיר):

- גלישה מעבר לנפח המוגבל (ר' סעיף 2.2)
- שדרוג/החלפה של מכשיר (ר' סעיף 2.3)
- ביטוח ואחריות (ר' סעיף 2.5)
- שימוש בחו"ל (ר' סעיף 2.6)
- שירות VIP (ר' סעיף 3.4)

במצב הקיים – כ-1,300 מנויים בחבילה דומה.

## 1.2 תבילה 2 - החבילה הרזה

הנחה מקדימה: למנוי עשוי להיות מכשיר שאיננו חלק עסקי מהחבילה.

הרכב החבילה:

- קו
- שיחות פנים-ארגוניות בין מנויי שיבא ללא הגבלה. [זוהי תכליתה של החבילה].
- מסרונים פנים-ארגוניים בהגבלה (מספר המסרונים פתוח להצעה; לא פחות מ-300)
- שיחות בארץ בהגבלה (מספר הדקות פתוח להצעה)
- מסרונים בארץ בהגבלה (מספר המסרונים פתוח להצעה)
- גלישה בנפח מוגבל מאוד. ההנחה לצורך ההצעה: 50MB לחודש בתחילת ההתקשרות.
- שירות מלא בתחנת שירות בקמפוס שיבא.
- השאלת מכשיר בסיסי + אחריות וביטוח, למצטרף חדש שיהיה מעוניין בכך ולכל מנוי שהיה לו מכשיר כזה בהתקשרות הקודמת (יש לציין מהו המכשיר הבסיסי שיסופק בתחילת תקופת ההתקשרות). המכשיר יישאר רכושו של הזכין.

תוספות מחוץ להרכב החבילה (בתוספת מחיר):

- שיחות בארץ מעבר לזמן המוגבל (רי' סעיף 2.2)
- מסרונים מעבר למספר המוגבל (רי' סעיף 2.2)
- גלישה מעבר לנפח המוגבל (רי' סעיף 2.2)
- שדרוג/החלפה של מכשיר (רי' סעיף 2.3)
- ביטוח ואחריות (רי' סעיף 2.5)
- שימוש בחו"ל (רי' סעיף 2.6)

במצב הקיים – כ-470 מנויים בחבילה דומה.

הנחה: חבילה זו תוגבל ל-500 מנויים לכל היותר. המרכז הרפואי שומר לעצמו את הזכות לבטל את החבילה, במהלך תקופת ההתקשרות, ולהעביר את מנוייה לחבילות האחרות.

### 1.3 חבילה 3 - חבילת תורנים

הנחה מקדימה: למנוי עשוי להיות מכשיר שאיננו חלק עסקי מהחבילה. כל המכשירים בחבילה זו הם מדור ישן.

הרכב החבילה:

- קו
- שיחות פנים-ארגוניות בין מנויי שיבא ללא הגבלה. [זוהי תכליתה של החבילה].
- מסרונים פנים-ארגוניים בהגבלה (מספר המסרונים פתוח להצעה)
- שירות מלא בתחנת שירות בקמפוס שיבא.
- השאלת מכשיר בסיסי + אחריות וביטוח (המכשיר יישאר רכושן של הזכין; יש לציין מהו המכשיר הבסיסי שיסופק בתחילת תקופת ההתקשרות)

תוספות מחוץ להרכב החבילה (בתוספת מחיר):

- שדרוג/החלפה של מכשיר (ר' סעיף 2.3)

במצב הקיים – כ-400 מנויים בחבילה דומה. [לרבות תורני חרום – מכשירים שאינם בשימוש כלל ביום-יום; לרבות כ-15 "מכשירים פיקטיביים", כגון מודם/נתב סלולארי למקריים ואזעקות].

בנוסף למכשירים הפשוטים בחבילה זו, במצב הקיים פועלים כ-500 מכשירים בסיסיים (השייכים לזכין הקיים) במסגרת שתי החבילות הראשונות.

### 1.4 חבילת בכירים

18 מן המנויים של חבילה 1, יהיו זכאים לתנאים הבאים, מעבר לאמור בחבילה ובשאר הפרקים במכרז:

- מכשיר סלולארי מן הדור המתקדם ביותר ללא עלות.
  - שדרוג ללא תשלום מדי שנה וחצי
  - כיסוי של עד 3,600 ש"ח למכשיר.
- בהסכמת שני הצדדים, ניתן יהיה להמיר פרמטרים בסעיף זה, למשל: להגדיל במקביל את מספר הבכירים ואת משך הזמן בין שדרוגים.

הערה: טאבלטים סלולריים ואינטרנט לאורחים אינם כלולים במכרז זה.

## 2. תוספות לחבילות

### 2.1 שירותים סטנדרטיים

המציע יציג רשימה של שירותים סטנדרטיים שיספק, ושאינם נסקרינו במקום אחר במכרז. רשימה של שירותים להתייחסות – בנספח 2.1.

המציע רשאי כמובן לכלול את השירותים או את מקצתם בחבילות שבפרק 1 (לשירותים שאינם כלולים בחבילות יוצג מחירון בפרק המחיר).

### 2.2 גבולות השימוש

בחלק מהחבילות יש גבולות לשימוש – דקות שיחה, מספר מסרונים ונפח גלישה.

2.2.1 המציע ירכז כאן את הגבולות המוצעים (לחודש) בחבילות השונות:

חבילה 1 - רגילה	חבילה 2 - רזה	חבילה 3 - תורנים	
ללא הגבלה	ללא הגבלה	ללא הגבלה	שיחות בתוך שיבא
ללא הגבלה	פתוח להצעה (לפחות 300)	פתוח להצעה	מסרונים בתוך שיבא
ללא הגבלה	פתוח להצעה	חסום	שיחות מחוץ לשיבא
ללא הגבלה	פתוח להצעה	חסום	מסרונים מחוץ לשיבא
8GB	50MB	חסום	גלישה

2.2.2 המציע יסביר את התהליך בעת הגעה אל כל אחד מהגבולות:

- התרעה או חסימה (עדיפות לחסימה)
- ברירת מחדל בהתרעה – המשך שימוש וחיוב בהתאם או דרישת אישור של הלקוח (וחסימה אם לא אישר)
- שיעור ההרחבה בתשלום עד להעמדת הגבול הבא

2.2.3 המציע יציג מנגנון לעדכון גבולות הגלישה במהלך תקופת ההתקשרות.

### 2.3 רכישת מכשירים

- ברשות המנויים עשויים להיות מכשירים בקטגוריות הבאות:
- א. מכשיר כלשהו שהמנוי רכש (בתקופת ההתקשרות או לפנייה) שלא במסגרת ההתקשרות עם הספק – מנוי מסוג SIM ONLY.
  - ב. מכשיר פשוט שהמנוי קיבל בהשאלה במסגרת ההתקשרות
  - ג. מכשיר מתקדם שהמנוי רכש/רכוש (או בכיר ששיבא רכש בעבורו) במסגרת ההתקשרות.

- בחבילה 1 – מכשירים מקטגוריות א/ב/ג.
- בחבילה 2 – מכשירים מקטגוריות א/ב
- בחבילה 3 – מכשירים מקטגוריה ב' בלבד.

הבהרה לקטגוריה ג': אם החליט מנוי לרכוש מכשיר על חשבונו, ובתנאי שהמכשיר יוצמד למנוי השייך לשיבא, הוא יישא במלוא עלות המכשיר שהוא יבחר בו והוא ישלם עליו באופן פרטי כפי שיוסכם בינו לבין הספק, לפי המחיר שנקבע לשיבא. הרכישה מוגבלת למכשיר אחד בלבד למנוי.

המציע יגדיר (המחירים - בפרק 5) את תהליכי הרכישה ותהליכי השדרוג בתשלום בקטגוריה ג'.

המציע יגדיר את ההתנהלות הנוגעת למכשירים במהלך תקופת ההתקשרות, בהנחה שדגמים ייצאו משימוש ודגמים אחרים יבואו תחתיהם.

### 2.4 ציוד נלווה למכשירים

2.4.1 המציע יציג רשימה של אביזרים וציוד נלווה (סוללות, מגינים, אוזניות, מטענים, דיבורית וכוי) שיתווסף ללא תמורה למכשירים שיספק בקטגוריה 2.3 ובקטגוריה 2.3 ג.

2.4.2 המציע יציג רשימה (המחירים - בפרק 5) של אביזרים וציוד נלווה כנייל, שמנויי שיבא יוכלו לרכוש, בעבור מכשיריהם מקטגוריה 2.3 א או מקטגוריה 2.3 ג.

2.4.3 הספק יספק כרטיסי SIM מכל סוג שהוא, ללא עלות, ברכישת קו חדש, בשדרוג מכשיר, במקרה של אובדן/גניבה ובכל מקרה סביר אחר.

### 2.5 ביטוח ואחריות

2.5.1 המציע יגדיר תוספות לחבילות בשל ביטוח ואחריות לכל קבוצת מכשירים. ראוי לתת בידי המנוי כמה חלופות לבחירתו. המציע יכול להבחין בין ביטוח ואחריות למכשיר שנרכש אצלו (לפי סעיף 2.3) ובין ביטוח ואחריות למכשיר אחר.

2.5.2 המציע יגדיר באילו מקרים לא ייקח על עצמו ביטוח ואחריות למכשיר.

2.5.3 המציע יגיש בנספח רשימה של מכשירים קיימים בשוק; שביכולתו לשרת ולבטח כיום (אחרי החלפת SIM בלבד).  
מכשירים שכיתים בידי המנויים:

+Galaxy 8

iphone 8,8+

Lg 6

ההנחה היא שהזכיון ימשיך לשרת ולבטח כל מכשיר עתידי שיירכש מיבואן מורשה או מאחת מחברות הסוללאר.

2.5.4 המציע יבהיר עקרונות וקטגוריות בהפעלת הביטוח (במקרה של שבר/TOTAL LOSS ועוד), לרבות הקצאת מכשיר חלופי שווה-דרג והשתתפות עצמית במקרי אובדן/גניבה (בחבילה 3 לא תהיה השתתפות עצמית בכל מקרה).

המציע רשאי כמובן לכלול את הביטוח והאחריות (בכלל או במקרים מוגדרים) בחבילות שבפרק 1.

## 2.6 חו"ל

2.6.1 שיחות מהארץ לחו"ל באמצעות המפעיל הבינלאומי תהיינה אופציה להוספה בתשלום לשתי החבילות הראשונות.

2.6.2 חבילת חו"ל תהיה אופציה להוספה בתשלום לשתי החבילות הראשונות. המציע יגדיר את השירות (המחירים - בפרק 5). נדרשת גמישות, כך שהמנוי יכול לבחור שיחות בלבד, מסרונים בלבד, גלישה בלבד או כל צירוף שלהם. רצוי שהחלוקה הגיאוגרפית תהיה פשוטה (ארה"ב, אירופה, שאר העולם).

מוגדרות (גם לצורך הצעת המחיר בהמשך) שלוש חבילות טיפוסיות כמפורט להלן.

חבילת חו"ל 1:

1 גיגה גלישה + 150 דקות שיחה + SMS 150 לתקופה של 14 יום  
חבילת חו"ל 2:

3 גיגה גלישה + 250 דקות שיחה + SMS 250 לתקופה של 30 יום  
חבילת חו"ל 3:

גלישה בלבד 2 גיגה לתקופה של 30 יום

עם זאת, מנויי שיבא יוכלו לרכוש כל חבילת חו"ל שמציע הספק.

## 2.7 שירות שליחים

שינוע פריטים בין המנויים ובין הספק יתבצע פיזית בחנות הספק בשיבא (ר' סעיף 3.7). מערך השליחויות בין חנות הספק ובין אתרי הספק האחרים הוא חלק מהשירות, ויהיה "שקוף" למרכז הרפואי ולמנויים.

שירות שליחים למסירת מכשיר לתיקון (מידי מנוי) או להחזרת מכשיר (לידי מנוי), בשעות שבהן החנות בשיבא אינה פעילה, יהיה אופציה להוספה בתשלום לשתי החבילות הראשונות. המציע יגדיר את השירות (המחירים - בפרק 5).

## 2.8 הקפאת קו

אם שיבא כלקוח או אחד ממנוי שיבא יבקשו להקפיא/להפשיר מנוי (למשל - בחופשה ללא תשלום או בחופשת לידה), הספק יאפשר זאת ללא עלות בשל השינוי עצמו וללא עלות בתקופת ההקפאה. הקפאת קו = חסימת כל השירותים של המנוי בלי לבטל את המנוי. הפשרת קו = פתיחת השירותים שנחסמו תחת אותו מספר.

י  
:  
י  
:

3.0 הבהרה: מכרז זה הוא מכרז עצמאי, ואיננו חלק ממכרז חשכ"ל בנושא. עם זאת, השירות לשיבא ולעובדי שיבא לא יפחת מן השירות שנדרש במכרז חשכ"ל או מן השירות הניתן בפועל תחת מכרז חשכ"ל, אלא אם הדבר סותר דרישה ייעודית אחרת במכרז שיבא. המציע יצהיר על הסכמתו להבהרה זו, ויבהיר כל סייג מכך.

3.1 תשתית

המציע יציג את התשתית הטכנולוגית שבבסיס הצעתו – ממסרים, אנטנות, ארונות וכו'.

3.2 איכות הקליטה בקמפוס שיבא

[על נושא זה יושם דגש מיוחד בסיור הספקים.]

המערך הטכנולוגי של הספק (לרבות פרישת האנטנות) חייב לספק איכות ואמינות של הקליטה ברמה גבוהה. כל בעל תפקיד בשיבא זקוק לכיסוי מלא, כך שיוכל לנהל שיחות, יוצאות ונכנסות, בכל מקום בקמפוס, לפי צורכי תפקידו.

א. המציע יתאר את פרישתו בקמפוס שיבא (בין השאר – באמצעות "מפת כיסוי"), ויסביר כיצד הוא יכול להבטיח רמה גבוהה של כיסוי (יש לפרט אחוז כיסוי מובטח, לרבות פירים ומרתפים), וכיצד ימדוד ניוכיח את העמידה בהבטחתו במהלך תקופת ההתקשרות.

ב. המציע יסביר כיצד יתאים את עצמו לשינויי בינוי בקמפוס. הבהרה: פירוק והרכבה של אנטנות, מגברים וכל ציוד אחר לטובת שמירת רצף קליטה איכותית, לפי צורכי בינוי מזדמנים/מתוכננים, יהיו חלק אינטגרלי מההתקשרות, ללא תמורה נוספת.

ג. המציע יבהיר האם יכול להיות שיתוף תשתיות בין חברות, לטובת איכות הקליטה – שימוש של המציע בתשתיות של חברות אחרות או שימוש של חברות אחרות בתשתית של המציע.

ד. קצב ההורדה והשליחה של נתונים יהיה האופטימאלי האפשרי ברשת הספק, ויעמוד על לפחות:

- קצב הורדת נתונים (DOWNLINK) - 42Mbps
- קצב שליחת נתונים (UPLINK) - 1.2Mbps

ה. המציע יאשר את האמור בנספח 3.2.

### 3.3 אבטחת מידע

המציע יאשר את עמידתו בדרישות בנושא אבטחת מידע המפורטות בנספח 3.3.

### 3.4 PRI

בנוסף לשירות למנויים, כפי שפורט בפרקים הקודמים, הספק יעמיד לרשות שיבא צירי PRI, לצורך העברת שיחות דרך מרכזיית שיבא.

דרך צירים אלה יעברו שני סוגים של שיחות:

- שיחות יוצאות משלוחות קוויות של שיבא (כ-7000 שלוחות) אל מנויים כלשהם ברשת של הספק (מנקודת המבט של מקבל השיחה, השיחה יוצאת ממספר אחד של הספק).
- שיחות נכנסות ממנויים כלשהם ברשת של הספק אל שלוחות קוויות של שיבא.

הספק יהיה מחויב לשירות זמין ויתקין לשם כך צירים וקווים ככל שיידרש.

במצב הקיים: מספר צירים – 4. בכל ציר – 30 קווים. מאפשר ליום עד 120 שיחות בו-זמנית. מגבלה זו אינה יותר בעיית זמינות.

יתאפשר חיוג מקוצר אל מנוי דרך המרכזייה ובין מנויים.

המציע יאשר את עמידתו באמור לעיל וכן בנספח 3.4.

### 3.5 שירות

המציע יפרט את רמת השירות שיספק למנויים, לרבות טבלה מפורטת של SLA - זמני תגובה - לתיקונים, למכשירים חלופיים עד לתיקון ולכל רכיב שירות רלוונטי אחר.

קבוצה מצומצמת (עד 10) של מנויי חבילה 1 יוגדרו כמנויי VIP. המציע יתאר איזה שירות עודף יקבלו מנויים אלה.

המציע יאשר את עמידתו גם באמור בנספח 3.5.

### 3.6 גניבת מכשיר / אובדן מכשיר / נזק טוטאלי למכשיר

א. עם קבלת הודעה על גניבה או אובדן של מכשיר יחסום הספן מיידית את כל האפשרויות לשימוש בקו המשוך למכשיר, וזאת ללא כל תוספת תשלום וללא הגבלת זמן. נציג שיבא יהיה רשאי בכל עת להורות לספק לפתוח מחדש את קו המנוי שנחסם, ללא עלות.

ב. במידת הצורך ולפי דרישת המרכז הרפואי, הספק יאפשר שיחוו: נכנסות בלבד לקו האמור, על מנת לאפשר איתור של המכשיר הסלולארי. זאת, לפרק זמן שייקבע על ידי המנהל וללא כלי תוספת תשלום.

ג. האמור בסעיפים א-ב יהיה ללא תוספת תשלום.

ד. המציע יאשר את עמידתו בסעיפים דלעיל וכן באספקת מכשיר חלופי בעת הצורך כמפורט בנספח 3.6.

### 3.7 חנות ומרכז שירות

הספק יפעיל בשיבא חנות ומרכז שירות (להלן: "החנות"). במצב הקיים, החנות מצויה בקניון הצומת, במרכז קמפוס שיבא.

שעות פתיחה דרושות: בימים א-ה, לפחות בשעות 3-9. המציע רשאי להרחיב את שעות הפעילות.

בחנות יינתנו כל השירותים, לרבות רכישת מכשירים ואביזרים, בירורים על חשבונות, הצטרפות למנויים ועדכון נתוני מנויים, מסירה וקבלה של מכשירים לתיקון, תיאום משלוחים, הספקת מכשירים חלופיים וכן סיוע למשתמשים בתפעול (למשל: סינכרון עם דוא"ל). החנות תכיל מלאים הנדרשים לתפעול השירותים כאמור.

החנות תוכל למכור מכשירים ואביזרים הן למנויים והן לקהל הרחב, בתנאי שמכירה לקהל הרחב לא תפגע ברמת השירות (עדיפות וקדימות) לעובדי שיבא.

בשום מצב, החנות לא תפנה לקוח אל מרכז שירות אחר של הספק. [אם יש למציע הסתייגות מכך, עליו לפרט ולנמק זאת]. עם זאת, המנוי יהיה רשאי לקבל שירות במוקד הספק ובתחנות שירות אחרות, ככל מנוי של הספק.

הספק ישלם לשיבא דמי שכירות לפי המקובל בשיבא (נכון לעכשיו – דמי השכירות הם 2000 ₪ לחודש).

המציע יאשר את עמידתו בסעיפים דלעיל וכן בהגדרת משימות מנהל החנות: ובהגדרת הדרישות ממוקד השירות של הספק כמפורט בנספח 3.7.

### 3.8 חשבונות

התשלום לספק יתבצע בשני ערוצים:

- תשלום של המנויים עצמם (בחבילה הרגילה ובחבילה הרזה)
- תשלום של המרכז הרפואי ושל קרן המחקרים: השתתפות בחלק מחיובי המנויים הנייל, חיובי חבילת התורנים במלואם וחיובים נוספים שאינם על חשבון המנויים.

הספק יפיק ויפיץ חשבונות חודשיים בהתאם :

- חשבון לכל מנוי רלוונטי
- חשבון לשיבא בעבור מנויים
- חשבון לקרן בעבור מנויים
- חשבון לשיבא בעבור חיובים אחרים (צירי PRI)

החשבונות יכילו פירוט שיחות ויועברו אל הלקוח/המנוי בדואר או בדוא"ל לפי בחירתו.

הספק יעביר מדי חודש קבצים המפרטים את כל נתוני החשבונות.

גביית התשלומים מן המנויים תיעשה ע"י הספק, ללא כל אחריות של הלקוח.

### 3.9 ניתוק עקב אי-תשלום

תהליך ניתוק מנוי עקב אי-תשלום יתבצע לפי הוראות החשכ"ל בנספח 3.9.

### 3.10 דוחות

הספק יאפשר לשיבא גישה אל מגוון של דוחות ניהול, שליטה ובקרה. הגישה תהיה עצמאית, ללא תלות בספק ובנציגיו.

המציע יציג כאן רשימה מפורטת של כל הדוחות.

### 3.11 עזיבת עובד

עובד שעזב את שיבא יוכל להמשיך את השימוש בחבילה (1,2) וישלם עליה בעצמו ללא השתתפות שיבא.

המרכז הרפואי יודיע לספק על כל עובד שעזב. בחבילה 3 ובכל מקרה של מכשיר בסיסי שהשאל הספק – המכשיר והקו יועברו ע"י המרכז הרפואי לעובד אחר או שיישארו בלתי-פעילים.

למרכז הרפואי תהיה הזכות לקבוע מה ייעשה במספר ששימש את העובד שעזב (לאפשר לו להמשיך להשתמש בו או לשלול ממנו את המספר ולהעבירו לעובד אחר).

### 3.12 טווח מספרים

מנויי שיבא ישמרו/יניידו את המספר גם אם יעברו אל ספק חדש.

טווח המספרים הנוכחי הוא : 0526666000 עד 0526669999  
המציע יסביר האם וכיצד יוכל לשמור על המשכיות בחלוקת מספרים חדשים באותו טווח.

אם לא יהיה מנוס מפתחת תחום מספרים נוסף – המציע יפרט את כל ההשלכות והמשמעויות לכך.

המציע יסביר כיצד יוכל לספק את כל השירותים, לרבות התקשרות דרך המרכזייה וחיוג מקוצר, גם אחרי הניוד וגם אחרי הקצאת מספרים חדשים.

לתשומת לב: כיום, מרכזת שיבא מזהה מספר XXXXX6XXXX כמספר של מנוי סלולארי ופועלת בהתאם. כדי לשמר יכולת זו, יידרש הספק להקצות 10,000 מספרים שמקיימים את הנ"ל.

טווח המספרים או טווחי המספרים יוקצו בלבדית לשיבא. הקצאה זו תישאר בתוקפה, גם לאחר תום ההתקשרות בין שיבא ובין הספק.

הבהרה: כל עובד קיים בשיבא (יש בשיבא כ-8,000 עובדים) וכל עובד שיצטרף לשיבא בתקופת ההתקשרות, יוכלו להצטרף אל ההתקשרות המוגדרת במסמך זה, גם אם ימשיך לשמור על מספר שאיננו בטווח המספרים של שיבא.

### 3.13 נפילת הרשת

המרכז הרפואי חייב להמשיך לתפקד בכל מצב חרום. המציע יציג פתרונות שיבטיחו המשך פעילות של בעלי תפקידים מרכזיים (לפחות), גם אם הרשת של הספק "נפלה".  
[דוגמא: יכולת להחזיק SIM שני, של חברה אחרת, באותו מכשיר]

### 3.14 ערכים מוספים

המציע יציג ערכים מוספים.

ערך מוסף **מקצועי** הוא יתרון יחסי **ייחודי** שיעניק המציע לשיבא או למנויים אם יזכה במכרז, בהיבט המקצועי – יכולת פונקציונלית ייחודית, טכנולוגיה ייחודית וכד'.

ייחודי = קיים בהצעת המציע, ואינו קיים (לדעת המציע) בהצעות המתחרים.

## 4. ארגון ומימוש

### 4.1 פרטי המציע

המציע יבהיר מיהו הגוף הארגוני המגיש את המענה; המציע יציג נתוני קשר (אנשי קשר, כתובות, טלפונים וכל מידע שיסייע ביצירת קשר).

### 4.2 ניסיון

4.2.1 המציע יגיש רשימת התקשרויות של הספק עם ארגונים וחברות, במתכונת דומה לזו הנדרשת במכרז זה (כולל אנשי קשר וממליצים). יש לציין לפחות את הארגונים והחברות שמוכיחים את עמידת הספק בתנאי הסף שהוגדרו (סעיף 5 במבוא המינהלי).

4.2.2 המציע יתאר שלוש התקשרויות הדומות להערכתו להתקשרות המתוכננת בשיבא. בכל התקשרות כזאת יסקור האם וכיצד ניתן בה מענה לדרישות שפורטו בפרקים 1-3 לעיל:

- חבילות שירות לעובדים
- חבילות מוגבלות לשימוש פנימי
- שירותים סטנדרטיים נלווים לחבילות
- שירותים מיוחדים הנובעים מההתקשרות עם הארגון
- שירותים דרך מרכזיית הארגון
- חשבונות מפוצלים לעובדים ולארגון
- חנות ומרכז שירות בארגון
- שמירת טווח מספרים במעבר מספק אחר

4.2.3 המציע יפרט כל ניסיון שיש לו עם בתי חולים ויבהיר כיצד ינצל את ניסיונו זה על-מנת לספק שירות טוב יותר לשיבא ולעובדי שיבא.

### 4.3 התארגנות ולו"ז

4.3.1 המציע יתאר את התהליך ההדרגתי של החלפת הספק (אם רלוונטי). המציע יסביר כיצד יוכל להבטיח רצף מלא של השירות כולו במעבר מספק לספק. דרישות ודגשים נוספים הנוגעים לתקופת ההקמה מפורטים בנספח 4.3.

4.3.2 המציע יציג תכנית עבודה ולוח זמנים.

4.3.3 המציע יציג את קשרי העבודה, המנגנונים והפורומים הנדרשים (עם הלקוח) לקידום הפרויקט לכל אורך תקופת ההתקשרות – מעקב, פתרון בעיות, דיון בדרישות חדשות, הרחבות וכו'.  
הספק הזוכה ימנה רפרנט מטעמו או "מנהל לקוח" למימוש הפרויקט ולניהול קשרי העבודה האמורים.

הספק הזוכה יעביר לשיבא רשימה של אנשי קשר (ודרכי התקשרות - טלפונים וכתובות דוא"ל) לרבות מנהל מגזר/תחום, מנהל פניות הציבור, מנהלי תחנות שירות סמוכות לשיבא ומנהלי מוקדים.  
בנוסף, הספק יעביר למנהל רשימה של בעלי תפקידים בכירים אצל הספק, אשר יהיו זמינים לפניות דחופות בנושא תיקון תקלות ו/או רמות שירות אשר לא יטופלו לשביעות רצון הרכז הרפואי.

4.3.4 המציע יציג תכנית למבחן קבלה ברמת הספק וברמת הלקוח, לכל רכיבי הפתרון.

4.3.5 המציע יציג מדדי הצלחה לפרויקט. המדדים יאפשרו לספק וללקוח לבחור (במדדים כמותיים וחד-משמעיים) את הצלחת הפרויקט על כל מרכיביו בנקודות-זמן שונות בתקופת ההתקשרות.

5. הצעת המחיר

לפי הדרישה בסעיף...	מחיר ליחידה	יחידה	
1.1		חבילה למנוי לחודש	מחיר מנוי חודשי בחבילה 1
2.2		נא להגדיר בנפרד	חריגה בגלישה
1.2		חבילה למנוי לחודש	מחיר מנוי חודשי בחבילה 2
2.2		נא להגדיר בנפרד	חריגה בשיחות
2.2		נא להגדיר בנפרד	חריגה במסרונים
2.2		נא להגדיר בנפרד	חריגה בגלישה
1.3		חבילה למנוי לחודש	מחיר מנוי חודשי בחבילה 3
3.2		דקת שיחה	צירי PRI
2.1		נא להגדיר בנפרד	מחירון חודשי לשירותים נוספים
2.7			שירות שליחים שלא דרך החנות (חד-פעמי)
2.3		נא להציג מחירון בנפרד בכל מקרה, מחירו של מכשיר לא יעלה על מחירי חשכ"ל כפי שיפורסמו מעת לעת.	מחירון לרכישת מכשירים:
		% הנחה ממחירון חשכ"ל	
2.5		נא להגדיר בנפרד	ביטוח ואחריות
2.6.1		דקת שיחה	שיחות מהארץ לחו"ל
2.6.2		מחיר חבילה	חבילת חו"ל 1
			חבילת חו"ל 2
			חבילת חו"ל 3
		% הנחה	שאר חבילות חו"ל
			חבילת גלישה למודם סלולרי (כולל המודם)
3.8 (נספח)			השתתפות עצמית למכשיר חלופי במקרה של אובדן/גניבה/ נזק/

## דגשים והבהרות להצעת המחיר

- 5.1 המציע יפרט בטבלה ובנספחיה כל מרכיב עלות, מנקודת המבט של שיבא או מנקודת המבט של המנויים, שעשוי לצוץ במהלך תקופת ההתקשרות, ואינו בא לידי ביטוי בפירוט המחירים שבהצעה.
- 5.2 המחירים יהיו נקובים בשקלים ללא מע"ם.
- 5.3 המחיר בשקלים יישאר קבוע וללא שינוי לכל אורך קופת ההתקשרות.
- 5.4 הצעת המחיר חייבת להיות מלאה לפי דרישות ה-RFP. המחירים יכללו **הכול** (למעט מס ערך מוסף), כל עוד לא כתב המציע אחרת **מפורשות**. הספק לא יוכל לדרוש תוספות כלשהן, אם לא הוגדר מראש, שאינן חלק מהמחיר. אם פריט מסוים אינו כלול במחיר, המציע יכתוב זאת במפורש, ויצין את המחיר הנוסף כ"אופציה" בנפרד.
- המציע יבהיר היטב – מתי מחיר אופציונלי הוא **תוספת** למחיר ומתי הוא מחיר חלופי.
- 5.5 אם יש בסעיף מסוים שני פתרונות אפשריים, המציע יציג ויתמחר את שניהם.
- 5.6 המציע רשאי להציע חלופות שלא הוזכרו במכרז. במקרה כזה, יתמחר המציע הן את החלופה הנדרשת והן את החלופה החורגת; המציע רשאי להוסיף אופציות גם למוצרים שאינם מופיעים בטבלה ולהציג להן מחירים.
- 5.7 הבהרה: המרכז הרפואי יקבע כצד ומתי יחולק התשלום בין המנוי ובין שיבא או קרן המחקרים.  
במצב הקיים:  
חבילה 1: יש מנויים שמשלמים אותה במלואה, יש מנויים שמשלמים חלקית ושיבא מכסה בעבורם 25 ₪ בחודש, ויש מנויי VIP ששיבא מכסה בעבורם את החשבון במימון מלא, כולל קריגות מהגבולות, כולל מכשיר בהחזר חודשי, כולל חבילת חו"ל.  
חבילה 2: יש מנויים שמשלמים אותה במלואה, ויש מנויים ששיבא משלם בעבורם, כל עוד התשלום (כולל שימוש יתר) אינו חורג מ-25 ₪.  
חבילה 3: משולמת במלואה ע"י שיבא.  
שיחות מרכזייה (PRI) משולמות ע"י שיבא.
- 5.8 ציוד שיסופק על ידי הספק יהיה חדש, ללא תלות במערכת הקיימת ו/או במכשירים סלולאריים וציוד נלווה קודמים. כל הציוד יהיה בהתאם לתקני משרד התקשורת, המשרד לאיכות הסביבה ומכון התקנים הישראלי, לרבות עמידה בתקני הקרינה כפי שהם מפורטים בתקנים הישראליים והבין-לאומיים הרלוונטיים.
- 5.9 אחוזי הנחה שבטבלה יהיו תקפים גם לעתיד – למכשירים חדשים כשיצטרפו למחירון, לחבילות חו"ל חדשות כשיוגרו וכד'.

## נספח 2.1 – רשימת שירותים

שיחה מזוהה  
שיחה ממתינה  
מענה קולי  
שיחת ועידה  
הפניית שיחות (בפנוי, תפוס ועקוב אחרי לכל היעדים, כולל שלווחות VPN)  
פירוט שיחות בחשבון  
סינון שיחות  
SIM נוסף / שני מכשירים על קו אחד  
מספר מוביל/מאסטר  
משיבון חכם (כולל שיחה חוזרת למשאיר ההודעה)  
שליחת הודעות קבוצתיות באמצעות תוכנת SMS ארגוני  
שליחה וקבלה של פקסים שהתקבלו אצל המנאי הסלולארי  
הגדרת חסימות ליעדים מסוימים כדוגמת שירותים מיוחדים (188, 144,  
155, 135)  
חסימה לשירותי תנכן ושירותי מידע  
חסימה לגלישה סלולארית  
שירות דו-רשת  
המתנה נעימה  
שירות \*43 (קבוע ומזדמן)  
סינון שיחות בחו"ל.

## נספח 2.6 – דרישות הנוגעות לשימוש בחו"ל

1. שירותי סלולאר בחו"ל יהיו ללא חיוב תשלום קבוע כלשהו בגין עצם השימוש במכשיר בחו"ל.
2. עובדי בית החולים הנוסעים לחו"ל במסגרת תפקידם או לנסיעה פרטית יוכלו לבחור בחבילות שיחה או חבילות גלישה או חבילות משולבות שמציע הספק לקהל לקוחותיו במועד הנסיעה.
3. באחריות המנוי לעדכן את נציג הספק לפני יציאתו לחו"ל על-מנת שתיפתח לו חבילו: כאמור.
4. אם הסתיימה חבילת הגלישה, תופעל באופן אוטומטי האטת קצב ולא תתאפשר למנוי: לבצע גלישה נוספת בחו"ל.
5. המנויים יהיו זכאים לשירות סינון שיחות בחו"ל ללא תוספת תשלום.

### נספח 3.2 – כיסוי וקליטה – דרישות נוספות

הספק מתחייב לתת כיסוי וקליטה בכל אתרי בית החולים, כולל מרחבים תת קרקעיים ובבתי בעלי תפקידים.

1. מיד עם קבלת הספק את ההודעה על זכייתו, יחל לערוך סקרי קליטה באתרי בית החולים.
2. הספק מתחייב כי ידאג שתהיה קליטה ניאותה בכל האתרים הנ"ל בתוך 30 ימים קלנדריים מיום קבלת ההודעה על זכייתו. בזמן זה, הספק יסיים את הפעולות לשיפור הקליטה, כולל הצבת מגברים ו/או פתרונות טכניים אחרים, מחוץ לתצורות האתרים בהם נדרש שיפור הקליטה. האמור הינו בהנחה שיש לספק את כל האישורים מהמשרד להגנת הסביבה ומכל גורם רגולטורי אחר.
3. אם על-מנת לשפר את הקליטה באתר מסוים, לדעת הספק צריך להתקין אנטנה/מתקן בתוך אתר שיבא, עליו לפרט את מהות הפתרון המוצע על-ידו ולבקש אישור לכך מראש ובכתב. והיה אם קיבל אישור כאמור, עליו לדאוג לשיפור הקליטה בתוך 30 ימים קלנדריים מרגע קבלת האישור. המרכז הרפואי אינו מחויב לאמץ את פתרון הספק והוא רשאי להשאיר או: המצב על כנו.
4. אם בעיית הקליטה נובעת מתקלה שאינה מחייבת התקנה כאמור, התקלה תטופל בלוח-זמנים מייד, תוך 24 שעות לכל היותר.
5. במהלך תקופת ההתקשרות יהיה המרכז הרפואי רשאי להוסיף ו/או לגרוע ו/או להחליף אתרים/בתים, והכול לפי צרכיו ושיקול דעתו הבלעדי מעת לעת, ולספק לא תהא כל זכוו ערעור בנושא.
6. הספק יבצע פעולות לשיפור הקליטה בהתאם לצורך ולפי דרישת שיבא, לאורך כל תקופת ההתקשרות. הפעולות ייעשו על חשבון הספק כחלק אינטגרלי מהשירות.
7. המרכז הרפואי רשאי להזמין על חשבונו, בדיקה היציגנית ע"י חברה מקצועית על-מנת לבדוק את קליטת רשת הספק בכל האתרים או בחלקם. אם הבדיקה תגלה כי קיימת בעיית קליטה ברשת הספק באתר זה או אחר, הספק ישלם את מחיר הבדיקה ויידרש לפעול לשיפור הקליטה ולהציע פתרונות מידיים.

הספק יהיה האחראי הבלעדי לאבטחת המידע בכל הותש שלו. במקרה שייוודע לספק ע אירוע אבטחת מידע, באחריותו להודיע על כך למרכז הרפואי באופן מיידי. בכל מקרה ש אירוע אבטחת מידע, יפעל הספק לתיקון התקלה שנגרמה תוך 2 ימי עבודה. בגין כל המפורט בסעיף זה לא תשולם כל תמורה נוספת. בין היתר, הספק יבטיח באופן מלא ורציף את מניעתם המוחלטת של כל המפורט להלן:

1. שיבוש פעולתם התקינה של המכשירים הסלולאריים שבשימוש המנויים או של התכנים הכלולים במכשיר הסלולארי (כגון: מדיר ומספרי טלפון) או הפרעה לשימוש בהם.
  2. מחיקת התכנים העוברים ברשת הספק, גרימה לשינוי בהם, שיבושם בכל דרך אחרת או הפרעה לשימוש בהם.
  3. ביצוע האזנות סתר לשיחות, לרבות התקנת תוכנות/אפליקציות לא חוקיות לשנו ביצוע האזנות כאמור.
  4. ביצוע האזנות סתר להודעות MMS ו- SMS הנשלחות ו/או המתקבלות, לרבות: התקנת תוכנות/אפליקציות לא חוקיות לשם ביצוע האזנות כאמור.
  5. ביצוע חדירה לדואר אלקטרוני הנשלח ו/או המתקבל, לרבות שינוי ולקחה של: חומרים אירגוניים.
  6. ביצוע חדירה ליומן האירגוני, לרבות שינוי ולקחה של חומרים אירגוניים.
  7. ביצוע חדירה למערכות מדיה ארגוניות, כולל החדרת וירוסים.
  8. העברת מידע או עשיית פעולה לגבי מידע, אשר לא הורשה על ידי המרכז הרפואי, לרבות כתיבת תוכנה, העברת תוכנה או אחסון תוכנה במחשב של המרכז הרפואי.
  9. חדירה לא מורשית, או החדרה לא מורשית של תוכנה, בין אם היא מסוגלת לגרום נזק או שיבוש למכשיר הסלולארי או לחומרים סלולאריים בלתי מוגדרים ובין אם לאו.
  10. שימוש בתשתית של המרכז הרפואי על ידי גורמים לא מורשים.
  11. השתלטות על מכשיר סלולארי.
  12. עומס יתר במכשיר סלולארי, שהביא לקריסתו.
  13. עומס פעילות CPU במכשירים סלולאריים, עקב פעילות עוינת (תולעת, פריצה וכד').
  14. החדרת רכיבים זדוניים למכשיר סלולארי, כגון: סוסים טרויאניים, רכיבי spam, וירוסים, תולעים, תוכנות ונדלזים ורוללות וכן העברת רכיבים לאחר, באמצעות אתר כלשהו.
  15. מחיקה לא מורשית של קבצי מקור.
  16. שינוי שמות קבצים או תוכנם בספריות שונות.
  17. החלפת רשומות, מחיקת רשומות והוספת רשומות לא מאושרות במסד נתונים.
  18. וירוסים ו- spam במכשירים הסלולאריים
- 18.1 הספק מתחייב להעמיד את יכולותיו ושירותיו למניעת spam ווירוסים במכשירים הסלולאריים.
  - 18.2 הספק מתחייב שלא לפרסם ו/או להעביר לצדדים שלישיים מספרי טלפון של מנויים, ושלא לאפשר גישה אליהם, לצורך מניעת משלוח הודעות spam.
  - 18.3 אם יתגלו וירוסים במכשירים שבשימוש מנויים, יפעל הספק מיידינו להסרתם ובכל מקרה יסירם בתוך 2 ימי עבודה מיום קבלת הדרישה; מנציג המרכז הרפואי או מן המנוי הרלוונטי.
  - 18.4 עיכוב בהסרת וירוסים, מעל ל- 2 ימי עבודה, יחייב את הספק בהחלפון המכשיר הקיים למכשיר חלופי מאותו סוג, וזאת ללא כל תמורה נוספון ו/או אחרת. אם לא יהיה בידי הספק מכשיר מאותו סוג, מתחייב הספינ להמציא למנוי מכשיר שווה ערך, על כל הציוד הנלווה לו.

### נספח 3.4 – דרישות בתחום VPN ו-PRI

1. שירות VPN מאפשר קשר סלולארי נייד בין המכשירים הסלולאריים לבין עצמנו וכן בין מכשירים סלולאריים למספרי הטלפון בקווים הנייחים. תוכנית החינוך והמספור המקוצר תיקבע ע"י המרכז הרפואי
2. הספק מתחייב לרשת תקשורת פנימית ורטואלית לקישור בין המכשירי הסלולאריים לרשת התקשורת הקווית.
3. לא יהיה חיוב בגין שיחות ה-VPN (נכלל במחירי החבילות).
4. הקישור בין הרשת הסלולארית של הספק לרשת התקשורת הקווית של שיבא ייעשה באמצעות ציר PRI למרכזיות בית החולים, באמצעות ערוק PRI ISDN.
5. כל העבודות לצורך ה-PRI יבוצעו באופן מלא על חשבון הספק, כולל אספקת הקו, הציוד, ביצוע העבודה והתכנות, למעט אספקת כרטיסי עורקים ספרתיים PRI והגדרות תוכנה במרכזיות שיבא, אשר יבוצעו על ידי המרכז הרפואי.
6. הספק רשאי להציע גם (ולא רק) חלופות טכנולוגיות נוספות לקישור כדוגמת SIP. חלופה טכנולוגית כאמור כפופה לאישור בית החולים מראש ובכתב.
7. בגין כל שיחה היוצאת מציר ה-PRI לכל מכשיר סלולארי לכלל הספקי הסלולאריים (למעט מכשירים הכלולים ברשת ה-VPN), יחויב המרכז הרפואי בתשלום לפי משך "זמן האוויר" של השיחה. שיחות מציר ה-PRI למכשירי הסלולאריים ברשת ה-VPN או לצירי PRI אחרים השייכים לרשת שיבא, יהיו ללא חיוב זמן אוויר.
8. תוך 4 שעות מרגע הודעת בית החולים על גלישת שיחות לרשת מפעיל מפי"א, באחריות הספק לבדוק את הסיבה לגלישת השיחות ולדווח על כך. אם יימצא כי הסיבה לגלישה היא תקלה ברשת הספק, באחריות הספק לתקן על חשבוננו און התקלה, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מיום העסקים העוקב.

1. הספק ישא באחריות כוללת לתקינות רשת הספק והציוד שסיפק וכן לציוד ומכשירים סולאיים שהיו קיימים בידי המכרז הרפואי ומנוויו ערב תחילת ההתקשרות, ולפעולתם הרציפה והתקינה למשך כל תקופת ההתקשרות.
2. בתקופת ההתקשרות יתקן/יחליף הספק, על חשבונו, כל פריט תקול (לרבות: סוללות) או לקוי של מנוי, גם אם לא סופק או הותקן על-ידו במסגרת ההתקשרות הנוכחית.
3. ציוד המוכנס לתיקון חוזר (כתוצאה מתקלות טכניות) למעלה מפעמיים בתקופה של פחות מ- 6 חודשים, יוגדר כציוד/מכשיר לקוי, אשר יוחלף ע"י הספק במכשיר חדש או מחודש מאותו הדגם או מכשיר שווה ערך, וזאת ללא תנאי וללא תשלום כלשהו לספק. הספק נדרש לנהל רישום ותיעוד לכך.
4. על כל מכשיר חדש או מחודש שיסופק עקב תקלות חוזרות או עקב גניבה/אובדן/גנזק יחולו כל ההתחייבויות הנוגעות לשירות שחלו לגבי המכשיר שהוחלף/נגנב/אבד/ניזוק.
5. הספק יתן אחריות יצרן של 12 חודשים לכל מוצר חדש שיסופק על-ידו למרכז הרפואי ולמנוויו, גם אם במהלך תקופה זו הסתיימה ההתקשרות.
6. לפחות אחת לרבעון, ולא יאוחר משבוע מדרישת המרכז הרפואי, תתקיים בשיבה ישובה לגבי תלונות שוטפות ו/או תקלות חוזרות ו/או אי עמידה בלוחות זמנים וכל נושא אחר הקשור והנובע מההתקשרות עם הספק.
7. בעת שליחת מכשיר לתיקון, יספק נציג הספק למנוי מכשיר חלופי זמני תקין וללא שברים מדגם שווה ערך למכשיר התקול, ללא עלות. בעת החזרת המכשיר מתיקון, יחזיר המנוי את המכשיר הזמני לנציג הספק.
8. מכשיר שנשלח לתיקון יושב למנוי בתוך 3 ימי עבודה מרגע העברת המכשיר לנציג הספק.

### נספח 3.6 - מכשיר חלופי

1. במקרה של אובדן, גניבה, נזק טוטאלי, שלגחה לתיקון או מכל סיבה אחרת, יקבל המנוי מכשיר חלופי זמני.
2. המנוי יקבל במקום מכשיר סולארי חלופי חדש או מחודש עפ"י שיקול דעונו הספק, לפחות מאותו סוג או דגם של המכשיר שאבד, נגנב, ניזוק טוטאלית או נשלח לתיקון.
3. אם אין ברשות הספק מכשיר מאותו דגם, הספק יספק מכשיר מדגם שווה ערך לדגם המכשיר שהיה ברשות המנוי או דגם משופר.
4. רק במקרים של אובדן, גניבה ונזק טוטאלי עקב שימוש בלתי-סביר (להבדיל מנזק בר-תיקון ומנזק טוטאלי שלא נבע משימוש בלתי סביר) המנוי ישלח השתתפות עצמית בגין המכשיר החלופי החדש/המחודש. סכומי ההשתתפונ העצמית – בפחק המחיר.
5. בכל מקרה של חילוקי דעות לעניין פרשנות האירוע (נזק או שימוש סביר) יכריע נציג המרכז הקואי וקביעתו תהא סופית.

**משימות מנהל החנות**

- להלן רשימת משימות של איש הקשר בין הספק ובין שיבא. המשימות יכולות להתבצע ע"י בעל תפקיד אחד או להתפלג בין מפעיל החנות ואיש קשר נוסף.
1. יטפל בתקלות במכשירים ובעת הצורך יעביר מכשירי טלפון תקולים לתיקון במעבדות הספק ויטפל בהחזרת המכשירים.
  2. יספק מכשיר זמני או חלופי ויעביר זיכרונות מהמכשיר התקול לזמני ולהיפך.
  3. יטפל בבירור חיובים של המרכז הרפואי ושל המנויים ובתיקון חיובים שגויים.
  4. יטפל באקטיבציה של מכשירים חדשים, העברת קו ממנוי למנוי, הצלבת מספרים, הגדלת/הקטנת חבילות גלישה וחבילות שימוש וכל נושא אחר הנוגע לתפעול מערך התקשורת הסלולארית של המרכז הרפואי.
  5. יסייע בהפעלת אנשי הקשר אצל הספק לתיקון תקלות וביצוע הזמנות לציווי ושירותים.
  6. יסייע למנויים לקראת נסיעתם לחו"ל, בבחירת חבילת שירות מתאימה ויסביר על עלויות ושימוש במכשיר בחו"ל.
  7. יספק ו/או ישדרג מכשירים.
  8. ימכור אביזרים וצילוד - סוללות, אוזניות, דיבוריות, כיסויים לטלפונים, נרתיקים, מגיני מסך.
  9. יחזיק חלפים, אביזרים, כרטיסי SIM וכ"ו, שיאפשרו לו להעניק את השירות הנדרש כאמור.
  10. מנהל החנות יהיה בעל ותק של 12 חודשים לפחות, כנציג שירות אצל הספק.
  11. בעת היעדרו ימלא את מקומו מחליף מיומן. כל היעדרות תהיה אחרי הודעה מראש עד כמה שאפשר ובהתאם לנסיבות.
  12. לרשותו תעמוד תחנת מחשב, המאפשרת מתן שירות מקיף של מרכז שירות.

**דרישות ממוקד השירות**

1. הספק יפעיל מוקד שירות טלפוני מאויש, לפחות, בימים א' עד ה' בשעות 08:00 ע"י 17:00 ובימי שישי וערבי חג בשעות 08:00 עד 13:00. המוקד יאויש בנציגי שירות מקצועיים ומוסמכים ליתן מענה מקצועי. יוקצה מספר טלפון לפניות המיועדי ללקוחות מועדפים, או באמצעות שיחה מזוהה (ללא הקצאת מספר ייעודי).
2. מוקד הספק ישמש את המנויים וייתן מענה לתקלות ותמיכה טכנית ומענה לכל שאלה ובירור מידע בכל נושא הנוגע לשירות הניתן על-ידו.
3. קריאות שייפתחו במוקד הספק יכללו שלבי טיפול כדלקמן:
  - קבלת כל קריאה שמגיעה למוקד.
  - רישום מלא ועלם של התקלה (כולל: שם, מספר טלפון, תיאור התקלה, שעות פתיחת התקלה וכו').
  - מעקב אחר הטלפון בתקלה עד לסגירתה.
  - סגירת התקלה במערכת.

"הספק הזוכה לא ינתק את קו הרט"ן של משתמש באופן חד צדדי וטיפול באי תשלום יחול כלהלן: עד לאי תשלום של 200 ₪ לא ינוחק קו רט"ן בכל מקרה. מעבר לסכום זה יהיה נשאי הספק הזוכה לנתק את קו הרט"ן (לשיחות יוצאות, משלוח הודעות וגלישה אך לא לשיחות נכנסות) וזאת ובלבד שנשלחו למשתמש לפחות 2 הודעות SMS התראה לפני ניתוק) "הודעה ראשונה תישלח בהתראה של 40 שעות והודעה שנייה תשלח בהתראה של 24 שעות טרם מועד הניתוק).  
הספק הזוכה לא יחייב את המזמין בגין חוב כספי אישי שלא שולם על ידי המשתמש.  
טיפול בחוב שבין הספק הזוכה למשתמש יבוצע בהתאם להוראות החוק ובכל מקרה ללא עירוב המזמין) למעט חובתו של הספק הזוכה לעדכן את המזמין במקרה של ניתוק."

## נספח 4.3 – תקופת ההקמה

1. תקופת ההקמה תימשך לכל היותר 30 ימים קלנדריים מיום ההודעה על הזכייה, ותכלול בין היתר את אספקת הציוד, התקנת צירי PRI, יישום אפליקציות, אספקת מכשירים סולאריים והחלפת מכשירים וציוד נלווה עם הספק הנוכחי (במידת הצורך).
2. עם תום תקופת ההקמה יחל מתן השירות השוטף.
3. הספק ימנה מנהל הקמה אשר יהיה אחראי על ההקמה. מנהל ההקמה ילווה את תהליך ההקמה לכל אורכו, עד לאישור המרכז הרפואי שכל המטלות בוצעו כנדרש.
4. הספק הזוכה יגיש תכנית עבודה מפורטת להקמה (מעבר לתכנית הבסיסית שבחצה).
5. הספק ישתף פעולה עם ספקי תקשורת נוספים וספקים אחרים של המרכז הרפואי, אם הדבר יידרש לצורך הכנת תכנית העבודה הכוללת וביצועה, והוא יבצע תיאום, אינטגרציה, תיעוד ושילוט עם ספקים כאמור, והכל בהתאם לדרישות המרכז הרפואי ולצרכיו מעת לעת.
6. בימים מרוכזים יחולקו כרטיסי SIM למנויים ויבוצעו ניודים לרשת הספק. היוז ויירכשו מכשירים מרוכזים, אזי הספק יבצע חלוקה של מכשירי הסלולאר למנויים. במעמד זה יפעל צוות מתוגבר מטעם הספק, על-מנת להעניק שירות מהיר.
7. לפני מועד ביצוע בדיקות קבלה ומסירת המערכת יגיש הספק תיקי תיעוד, אשר יכללו התייחסות גם לנושאים הבאים:
  - תיאור הרשת במלל + שרטוטים (חיבור ישיר ו-VPN).
  - תוכנית פריסת מגברים, אנטנות וציוד סולארי אחר.
  - הוראות הפעלה בעברית לכל סוג של ציוד.
  - טלפון ו-SLA לטיפול בתקלות.
  - הוראות לטיפול ראשוני בתקלות (חיוויים משמעויות + דרכי טיפול).
  - מודריך משתמש לכל מכשיר סולארי.
  - כל מסמך נוסף שיכול לסייע לתפעול השוטף.