

# המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

## מכרז פומבי מס' 19-100

### להקמת מערכת CRM

#### במרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

המועד האחרון להגשת הצעות:

תאריך: 20.11.2019

שעה: 14:00

מקום: בתיבת המכרזים הנמצאת במרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

## תוכן עיניינים

3	פרק 1 - פניה למציעים .....	
11	פרק 2 – דרישות כלליות ומפרט העבודה .....	
19	פרק 3- הנחיות אבטחת מידע .....	
30	נספח א' - חוברת הצעה .....	
32	נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום .....	
33	נספח א'2 נוסח התחייבות לשמירת סודיות וניגוד עניינים .....	
34	נספח א'3 הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור .....	
35	נספח א'4 תצהיר עסק בשליטת אישה .....	
37	נספח א'5 אישור רו"ח אודות נתוני העבר .....	
39	נספח א'6 אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים .....	
40	נספח א'7 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז .....	
41	נספח א'8 אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע .....	
42	נספח א'9 אישור רואה חשבון בדבר הערת עסק חי .....	
43	נספח א'10 עמידה בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות .....	
44	נספח א'11 תצהיר לגבי העובדים בחברה .....	
45	נספח ב' הצעת מחיר .....	
46	נספח ג' – חוזה ההתקשרות .....	
56	נספח ג'1 נוסח הערבות המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים: .....	
57	נספח ג'2 להלן נוסח ערבות ביצוע המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים .....	
58	נספח ג'3 בטיחות וגהות .....	
60	נספח ג'4 איכות ובקרה .....	
61	נספח ג'5- מתודולוגית הטמעה .....	
62	נספח ג'6- אבטחת מידע .....	

## פרק 1 - פניה למציעים

### 1. רקע

- 1.1. המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) (להלן: "המזמין"), מבקש לבצע התקשרות להקמת מערכת CRM וזאת בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי המכרז הרצי"ב.
- 1.2. כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה. המציע ישים לב כי עליו להגיש את הצעת המחיר במעטפה נפרדת ואת שאר מסמכי המכרז במעטפה נוספת כפי שיפורט בהמשך מסמכי המכרז.
- 1.3. להלן יפורטו הדרישות להשתתפות במכרז, המהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז והסכם ההתקשרות אשר ייחתם עם המציע הזוכה.
- 1.4. על כל אחד מהמציעים לקרוא בעיון רב את ההנחיות ולהגיש את הצעתו בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 1.5. הועדה רשאית לפסול הצעות אשר לא יוגשו בהתאם להנחיות מכרז זה.
- 1.6. 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. **המזמין** – מרכז רפואי שמיר (אסף הרופא)
- 2.2. **המציע** – מגיש הצעה למכרז.
- 2.3. **זוכה** – מציע שהצעתו תזכה במכרז.
- 2.4. **ועדת המכרזים** – ועדת המכרזים של המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)
- 2.5. **נציג המזמין** – נציג המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) אשר יהיה אמון על הקשר עם המציע ינחה אותו ויבקרו והכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 2.6. **תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המציע לבין הזוכה, כפי המפורט בסעיף 6 לפרק זה ובהסכם ההתקשרות.
- 2.7. **ערבות הצעה** – ערבות בסכום נקוב, המיועדת להבטיח את קיום ההצעה וחתימה על חוזה – התקשרות במקרה של זכייה.
- 2.8. **ערבות ביצוע** – ערבות בסכום נקוב, המבטיחה את מילוי התחייבויות הזוכה עפ"י תנאי המכרז – ועפ"י הצעתו כפי שאושרה ע"י ועדת המכרזים וחוזה ההתקשרות.

### 3. לוח הזמנים לעריכת המכרז:

- 3.1. פרסום המכרז – 12.9.2019 .
- 3.2. המועד האחרון לשאלות והבהרות – 26.9.2019 .
- 3.3. המועד האחרון למתן תשובות – 31.10.2019 .
- 3.4. המועד האחרון להגשת ההצעה – 20.11.2019 שעה 14:00 .
- 3.5. מועד תום תוקף הערבות – 20.3.2020 .
- 3.6. המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.

### 4. תנאי סף

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

#### 4.1. תנאי סף מנהליים

- 4.1.1. המציע הינו עוסק מורשה, או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי.
- 4.1.2. קיומם של כל התנאים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתנאים הבאים לו, לרבות האישורים הבאים:
  - 4.1.2.1. המציע מנהל ספרים כדין ועומד בתנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
  - 4.1.2.2. המציע אינו בעל הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום.
- 4.1.3. אם הגוף המציע הינו עמותה - בעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.
- 4.1.4. ככל שהמציע תאגיד - 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 מפרת חוק.
- 4.1.5. הגשת המחאה בנקאית על סך 25,000₪ או ערבות בנקאית על סך 25,000₪ בנוסח המצורף בנספח ג'2 ואשר תהיה בתוקף עד לתאריך 20.3.2020 .
- 4.1.6. למציע המעסיק עובדים: המציע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.

- 4.1.7. המציע מתחייב לא לתאם הצעות במכרז.  
 4.1.8. המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.  
 4.1.9. אין חשש לקיומו של המציע כגוף חי.

#### 4.2. תנאי סף מקצועיים

- 4.2.1. המציע עם ניסיון מוכח בישראל במהלך 5 שנים (2015-2019) ביטוח והטמעה של לפחות 10 מערכות CRM מתוכן לפחות אחת בענן, בארגונים מעל 500 עובדים ומונגשת ללקוחות חיצוניים מזוהים.  
 4.2.2. המציע מעסיק לפחות 25 עובדים קבועים בישראל המתמחים בהקמה ותחזוקת מערכת CRM כאמור במפרט הדרישות.

#### 4.3. מסמכים נדרשים להוכחת תנאי הסף המנהליים:

- 4.3.1. להוכחת תנאי סף 4.1.2 יצרף המציע אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים - התשל"ו-1976 ואת נספח א' - תצהיר חתום בכתב מאושר על ידי עורך דין לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין.  
 4.3.2. להוכחת תנאי סף 4.1.1, 4.1.3, 4.1.4  
 4.3.2.1. המציע יצרף תעודת עוסק מורשה.  
 4.3.2.2. במידה והמציע הינו עמותה, יצרף המציע אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, תקף לשנה הנוכחית.  
 4.3.2.3. במידה והמציע הינו תאגיד, יצרף המציע אישור על היותו רשום במרשם המתנהל על פי דין לגבי תאגידים מסוגו, כמו כן במידה והינו תאגיד יצרף המציע אישור על כך שבמועד הגשת הצעה, אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידים בשנים שקדמו למועד הגשת הצעה בצורת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: [Taagidim.justice.gov.il](http://Taagidim.justice.gov.il) בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".  
 4.3.3. המציע יצרף אישור עו"ד על היות החתומים בשמו על מסמכי המכרז רשאים לחייב את המציע בחתימתם, בנוסח נספח א'8.  
 4.3.4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 4.1.5 יגיש המציע המחאה בנקאית או ערבות בנקאית על סך 25,000 ₪ בנוסח שביקשנו ושתהייה בתוקף עד 20.3.2020  
 4.3.5. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 4.1.6 יציג המציע הצהרה בנוסח נספח א'7.  
 4.3.6. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 4.1.7 יציג המציע הצהרה בדבר קיום הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בנוסח נספח א'10.  
 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 4.1.8 יציג המציע הצהרה בנוסח נספח א'9.

#### 4.4. הוכחת עמידה בתנאי הסף מקצועיים

- לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 4.2.1 ימלא המציע את נספח א'5 ואת נספח א'11.

### 5 דרישות נוספות

- 5.1. המציע יצרף להצעתו התחייבויות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים חתומות ע"י המציע (נספח א'2).  
 5.2. המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור חתומה ע"י המציע (נספח א'3).  
 5.3. מציעה אישה המעוניינת כי תינתן לה העדפה בשל עובדה זו תצרף להצעתה אישור ותצהיר בנוסח נספח א'4. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.  
 5.4. ככל שהמציע הינו עמותה אשר אינה חייבת במע"מ, תצרף העמותה אישור כי המציע הינו מלכ"ר לעניין חוק מס ערך מוסף.  
 5.5. המציע יצרף להצעתו את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה בהתאם לסעיף 6 לחוברת ההצעה.  
 5.6. אישור מרו"ח או עו"ד בדבר שמות מורשי החתימה בשם המציע.  
 5.7. התחייבות הספק לזמינות המוצר בזמן חירום וכן התחייבות ל-SLA לתיקון תקלות יישום במסגרת המשכיות עסקית.  
 5.8. הספק יצרף להצעת המחיר את מסמך ארכיטקטורה מלא של המערכת, לרבות תרשימי זרימה של המידע, תצורת הקמת השרתים ועוד.  
 5.9. יש לחתום על כל מסמכי המכרז בראשי תיבות בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם. בנוסף, טופס הגשת הצעה (נספח א'), הצעת המחיר (נספח ב') ייחתמו גם על ידי מורשי חתימה מטעם המציע, בצירוף חותמת רשמית של המציע.

- 5.10 המציע יצרף את מסמכי התשובות ששלח המזמין לשאלות ההבהרה, ככל שהיו כאלה. המציע יחתום בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם.
- 5.11 כל מסמך אחר הנדרש לצורך הגשת הצעה זו, על פי מסמכי המכרז.
- 5.12 מובהר כי הרשימה דלעיל הינה עקרונית בלבד והמציע נדרש לצרף להצעתו את כל המסמכים הנדרשים ע"פ תנאי המכרז, וזאת, כאמור, אף במידה ואינם מצוינים במפורש לעיל.

## 6 תקופת ההתקשרות

- 6.1 תקופת ההתקשרות הינה ל- 3 שנים. למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות קצובות נוספות, כך שסך כל תקופות ההתקשרות במצטבר לא יעלו על 7 שנים.
- 6.2 לאחר 7 שנות ההתקשרות, ועדת המכרזים תהיה רשאית לאשר את המשך ההתקשרות עם החברה ולנהל מו"מ עם הספק להמשך התקשרות.
- 6.3 הארכת ההתקשרות, באם תהיה, תהיה בהודעה בכתב של הנציג מטעם המזמין
- 6.4 ששת 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.
- 6.5 בהמשך לסעיף 6.4 הנ"ל 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 להמשך מתן השירותים בתחומים המדוברים ובלבד שההתקשרות עימו תהיה במסגרת היקף ההתקשרות שנקבעה מראש כאמור.

## 7 הערכת הצעות

- 7.1 בחינת הצעות תעשה לפי המבחן הבא:

### 7.1.1 מחיר – 45% - ע"פי הפירוט הבא:

- 7.1.1.1 F- **סה"כ העלות הכוללת ל- 7 שנים** (כמפורט בנספח ב' סעיף 5.9.1) - 42% .
- 7.1.1.2 D1- עלות רישוי שנתית למשתמשי על (אדמין) (כמפורט בנספח ב' סעיף 5.9.2) - 1%.
- 7.1.1.3 D2- עלות רישוי למשתמשים חיצוניים (כמפורט בנספח ב' סעיף 5.9.3) - 1%
- 7.1.1.4 E- עלות שעת עבודה לאפיון/פיתוח/קיסטום- (כמפורט בנספח ב' סעיף 5.9.4) - 1% .

### 7.1.2 איכות - 55% כמתואר בטבלה המצ"ב

ניקוד	קריטריון
10%	ניסיון המציע
10%	ניסיון בהקמת מערכת בענן היברידי
25%	פונקציונליות המערכת
5%	מנהל פרויקט
5%	מתודולוגית הטמעת מערכת ה-CRM

פירוט האיכות על תתי סעיפיו נמצא בסעיף 7.7.2.

### 7.2 הבחינה תעשה בארבעה שלבים:

7.2.1 **בשלב הראשון** - תיבחן עמידת הצעות (והמציעים ו/או מי מטעמם) בתנאי הסף להשתתפות במכרז, ותיפסלנה הצעות שלא עמדו בתנאי הסף. ועדת המכרזים תהא רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים ו/או מסמכים לצורך כך בכפוף למגבלות הדין.

7.2.2 **בשלב השני** - יינתן ניקוד איכות להצעות שעמדו בתנאי הסף כאמור, ורק הצעות שיקבלו ציון איכות של 75% ומעלה (מתוך 100%) תעבורנה לשלב הבא. ועדת המכרזים תהא רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים ו/או מסמכים לצורך כך.

7.2.3 **בשלב השלישי** - תיבחן הצעת המחיר רק להצעות שיקבלו ציון 75% ומעלה (מתוך 100%) בציון האיכות.

7.2.4 **בשלב הרביעי** - יחושב ציון הכללי (מחיר ואיכות) ויינתן דירוג להצעות.

- 7.3 על אף האמור, מובהר כי היה ותיוותרנה בידי המזמין פחות מ-2 הצעות אשר קיבלו ציון איכות של 75 ומעלה, יהיה המזמין רשאי על פי שיקול דעתו שלא לפסול את ההצעות אשר קיבלו ציון איכות של בין 65 לבין 75 ולבחון אותן במסגרת השוואת ההצעות.
- 7.4 המזמין שומר לעצמו את הזכות ליזום שיחות עם אנשי קשר עבורם ביצע המציע עבודות דומות אשר צוינו על ידי המציע בחוברת ההצעה.
- 7.5 המזמין שומר לעצמו את הזכות לגרוע נקודות או לפסול מציע, 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.
- 7.6 **הצעת המחיר** -תוגדר כסכום הכספי שהמזמין ישלם לספק עבור הקמת מערכת CRM ומרכיבים נוספים (ראו את הפירוט בנספח ב' סעיף 5.8).

- 7.6.1 ציון המחיר יקבע כך שהמחיר הנמוך ביותר יקבל 100 נק' וכל המציעים האחרים ינוקדו בציון נמוך יותר ביחס להצעה המיטיבה. החישוב יעשה על פי נוסחת החישוב הבאה:

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

- 7.6.2 המחיר יכלול התייחסות ליישום הפתרון על ארכיטקטורה היברדית אשר במסגרתה נתונים כלליים נשמרים בענן חיצוני ונתונים קליניים / אישיים חסויים ישמרו בענן פנימי (בארגון) מאובטח.
- 7.6.3 הספק יצרף להצעת המחיר את מסמך ארכיטקטורה מלא של המערכת, לרבות תרשימי זרימה של המידע, תצורת הקמת השרתים ועוד.
- 7.6.4 למרות האמור בס"ק 7.6 לעיל, אין הועדה מתחייבת לקבלת הצעה שבשיקול דעת הועדה מרכיב המחיר אינו סביר.

## 7.7 שלב סופי- חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות

- 7.7.1 הציון הכולל במכרז יחושב על ידי שקלול ציון האיכות וציון המחיר, עבור כל אחד מההצעות בנפרד, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

$$\text{ציון כללי} = \frac{(55 * \text{ציון איכות}) + (45 * \text{ציון מחיר})}{100}$$

### 7.7.2 פירוט ניקוד איכות (55%)

- 7.7.2.1 ניסיון המציע בהקמת מערכות CRM למוסדות שונים במהלך 5 השנים האחרונות (2015-2019)

כמפורט בטבלה הבאה- 10% מניקוד האיכות

ניקוד ב- %	כמות מערכות שהוטמעו ויושמו באופן מלא בארגונים מעל 500 עובדים
10%	15 מערכות ומעלה
7%	13 מערכות
5%	10 מערכות

אנו מציינים כי חברה שהתקינה מערכות CRM במוסדות בריאותיים תקבל ניקוד של 1% נוסף בכל השורות המכילות עד 13 מערכות כדוג': אם יתברר כי החברה התקינה 10 מערכות ואחת מהן או שתיהן הנהם/ במוסד/וד רפואיים היא תקבל 6% וכן הלאה.

- 7.7.2.2 ניסיון בהקמת מערכת בענן היברידי (היינו המשולבת ענן ציבורי למידע פתוח עם ענן מקומי פרטי בו נשמר מידע אישי ומסווג (פרטי מטופלים ומידע קליני) – 10% מניקוד האיכות.

## 7.7.2.3 פונקציונליות המערכת – 25% מניקוד האיכות.

בחינת הפונקציונליות תיעשה ע"י המזמין באמצעות סיכום הניקוד של הטבלאות 2.10.1-2.10.7 הנמצאים בפרק 2 או מציינים כי לכל סעיף ניתן ניקוד. מובהר כי רק מציעים שקיבלו 75% עבור המענה הפונקציונלי יעברו לשלב הבא.

7.7.2.4 הצגת מנהל הפרויקט- ניסיונו הכללי וניסיונו במוסדות רפואיים, השכלתו האקדמית, כמות והיקף הפרויקטים אותם הוא ניהל, כולל מידע ברמת סיווג גבוהה- 5% מניקוד האיכות

7.7.2.5 מתודולוגית הטמעת מערכת ה-CRM- החברה תכין מצגת אשר תתן מענה לכל הפרמטרים לבדיקה, כמפורט בטבלה הבאה -5% מניקוד האיכות. מודגש כי בנוסף למצגת (ומילוי הפרטים בנספח ג' 5 נציגי החברה יוזמנו לראיון אצל הצוות המקצועי של המזמין)

ניקוד ב- %	פרמטרים לבדיקה
3%	הצגת המציע, ניסיונו הכללי ובמוסדות רפואיים בשנים והיקף הפרויקטים שבוצעו, כולל פרויקטים שבוצעו עם מידע ברמת סיווג גבוהה. התקנים בהם מחזיק המציע (כדוג' ISO-27001).
2%	התרשמות מהמתודולוגיה והארכיטקטורה של המציע לביצוע הפרויקט, ובהם: תוכנית העבודה והיערכותו של המציע לביצוע הדרישות של פרק 2 מבחינת שלבי עבודה, לוחות זמנים, משאבים נדרשים, יעדים כמותיים, בקרת איכות, אבטחת מידע וכדומה (יש למלא את נספח ג'). פירוט אמנת השירות המלא של הספק

7.8 יובהר כי זכייתו של המציע, כפופה לאישור חברת הביטוח הממשלתית בנוגע לתקינות הנוסח הביטוחי שיגיש המציע. לא אישרה חברת הביטוח הממשלתית את הנוסח הביטוחי והמציע סירב לתקן הנוסח לבקשת המרכז הרפואי, יהיה רשאי האחרון לבטל את זכייתו של המציע, ולבחור במציע הבא אחריו במקומו.

**8 תוקף ההצעות**

ההצעות למכרז תישארנה בתוקף לתקופה של ארבעה חודשים מהיום האחרון להגשת ההצעות, כלומר עד תאריך המופיע בסעיף 3.4. המציע יאריך את תוקף ההצעה לקיום תנאי המכרז בהתאם, לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

**9 קבלת מסמכי המכרז**

- 9.1 הגשת ההצעות למכרז זה אינה כרוכה בתשלום.
- 9.2 ניתן להוריד את המסמכים מאתר האינטרנט של המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
- 9.3 על המציעים להירשם אצל מר עודד וייסר (בטל' 08-9778074 או במייל כאמור בסעיף 10.1) לקבלת הודעות ועדכונים.
- 9.4 מציע שלא ירשם כאמור בסעיף 9.3, עלול שלא לקבל הודעות ועדכונים בדבר המכרז וכן עלול למצוא את עצמו פסול בשל אי עמידה בתנאים והבהרות נוספות שהמרכז הרפואי יפרסם מעת לעת לאחר פרסום המכרז.

**10 שאלות והבהרות**

- 10.1 המזמין יקבל שאלות פונים באמצעות דואר אלקטרוני בלבד לכתובת [odedw@shamir.gov.il](mailto:odedw@shamir.gov.il) שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון לא יענו ולא יחייבו את המזמין) עד התאריך המצויין בסעיף 3.2 לעיל באמצעות מסמך "וורד", תוך ציון שם הפונה וסעיף רלוונטי לכל שאלה בכתב המכרז והמסמכים הנלווים.
- 10.2 הפנייה תכלול את שם המכרז, מספר הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה, פרוט השאלה, פרטי השואל, טלפון, פקס וכתובת דואר אלקטרוני.
- 10.3 מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחים במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור בדבר קיום ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז.
- 10.4 לא יתקבלו שאלות לאחר המועד שצוין בסעיף 3.2 כאמור לעיל.
- 10.5 תשובות לשאלות שיתקבלו כאמור יועברו למשתתפי המכרז אשר נרשמו לקבלת עדכונים באתר המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).

- 10.6 רק סיכום המופיע במסמך התשובות הרשמי של המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) ובו התשובות לשאלות שהתקבלו עד למועד הנדרש והשינויים בתנאי המכרז (אם יהיו כאלה) יחייבו את המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
- 10.7 מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילויה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושקת מלטעון כל טענה בהקשר זה.

## **11 עריכת ההצעות**

- 11.1 על המציעים להגיש את ההצעות במעטפה חתומה. את ההצעות יש לערוך לפי ההוראות ולפי סדר הדברים המפורטים להלן ולפי פירוט זה בלבד.
- 11.2 על המעטפה להכיל שלושה עותקים מלאים של ההצעה. עותק אחד מודפס, כרוך או ערוך בקלסר (להלן: עותקים "קשיח") ושני העותקים בפורמט דיגיטלי על גבי תקליטור (דיסק או דיסק און קי).
- 11.3 הצעה מלאה תכלול את כל מסמכי ההצעה בצירוף כל המסמכים, הנספחים והאישורים הנלווים אליה בשלמותם כשהם ממוספרים ובסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה, לרבות מסמכי הפנייה בשלמותם, תשובות לשאלות הבהרה וכל מסמך אחר שהתקבל מהמזמין בהקשר למכרז מס' 19-100 ולמעט הצעת המחיר שתצורף רק לעותק הקשיח במעטפה פנימית נפרדת כאמור בסעיף 11.4.
- 11.4 העותק הקשיח יכלול שתי מעטפות פנימיות נפרדות וחתומות, האחת ובה טופס הצעת המחיר, והשנייה ובה שאר פרטי ההצעה המלאים כאמור בסעיף 11.3. אין לציין את הצעת המחיר או פרטים המרמזים על הצעת המחיר למעט בטופס הצעת המחיר המיועד לכך שיוכנס למעטפת המחיר הסגורה.
- 11.5 מובהר, כי בכל מקרה של סתירה בין עותק דיגיטלי לעותק הקשיח, יגבר האמור בעותק הקשיח.
- 11.6 על עמודי ומסמכי ההצעה להיות ממוספרים.
- 11.7 ההצעות תוגשנה בשפה העברית. נספחים, אישורים, תעודות וכד' שאינם בעברית או אנגלית - יתורגמו לעברית.
- 11.8 **חתימה על מסמכי ההצעה:**
- 11.8.1 כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יחתם בר"ת של המורשה לחתום מטעמו.
- 11.8.2 בכל מקום שבו נדרשת חתימת המציע יחתום מורשה חתימה מטעמו בצירוף חותמת המציע.
- 11.9 **הוראות מיוחדות לגבי הגשת עותקים דיגיטליים:**
- 11.9.1 על כל מסמכי ההצעה להיות ערוכים, חתומים ומסודרים באופן זהה לעותק הקשיח של ההצעה.
- 11.9.2 על העותק הדיגיטלי להיות זהה לחלוטין לעותק הקשיח לרבות חתימות וחותמות המציע במקומות הנדרשים.
- 11.9.3 העותק הדיגיטלי של ההצעה יכיל את ההצעה כולה על נספחיה בפורמט PDF.

## **12 הגשת ההצעה:**

- 12.1 את ההצעה יש להגיש במעטפה סגורה וחתומה ללא זיהוי חיצוני, ולא יאוחר מהיום המצוין בסעיף 3.4 לעיל בשעה 14:00, בתיבת המכרזים הממוקמת הנמצאת בביתן 204 במרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) במשרדי אפסנאות רפואית ביתן 204. על המעטפה יש לציין: "מכרז מס' 19-100" מכרז להקמת מערכת CRM עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
- 12.2 הגשת ההצעה במועד המצוין לעיל היא על אחריות המציע לבדו. הצעה שתוגש במועד מאוחר יותר לא תיבחן על-ידי ועדת המכרזים ותוחזר לשולחה.
- 12.3 בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.
- 12.4 יודגש, הגשת ההצעה החתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז והחוזה המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

## **13 שינויים והסתייגות**

- 13.1 לגבי כל שינוי, תוספת או הסתייגות שיעשו 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:  
לפסול או לדחות את הצעתו של המציע;  
לראות את הצעת המציע כאילו לא נעשו בה השינויים כלל.  
לדרוש הבהרות מן המציע בעניין השינוי שנעשה.

## **14 התחייבויות ואישורים שידרשו מהמציעים הזוכים**

לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיו במסגרת ההסכם שיחתם עם הזוכה, על הזוכה להגיש:  
14.1 ערבות ביצוע

- 14.1.1 הזוכה במכרז יידרש להפקיד אצל נציג המזמין, תוך 7 ימים מיום ההודעה על הזכייה, ערבות בנקאית לביצוע על סכום של 5% משווי העסקה השנתית כולל מע"מ בנוסח נספח ג' (להלן: "ערבות ביצוע").

- 14.1.2 ערבויות הביצוע יהיו בתוקף בכל תקופת החוזה (ותקופות ההארכה של החוזה, באם יהיו) ועוד 90 יום.
- 14.1.3 הערבות תשמש כביטחון לקיום התחייבויות הזוכה על פי ההסכם שיחתם עמו (להלן: "הסכם ההתקשרות"). הערבות לביצוע תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וברת חלוט, צמודה למדד המחירים לצרכן וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המזמין.
- 14.1.4 הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח 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. הערבות תהיה חתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי/חברת הביטוח.
- 14.1.5 המציע שיזכה במכרז מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המזמין ערבות תקפה, בנוסח נספח ג'3 במדויק, הערבות תהיה במלוא הסכום האמור לעיל.
- 14.1.6 במקרה של אי מילוי התחייבויות המציע לפי הסכם ההתקשרות (נספח ג'), יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות לביצוע וזאת בנוסף ליכותו לתבוע מן המציע כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין.
- 14.2 להמציא אישורים בדבר קיום ביטוחים שיבטחו את המציע בביטוחים הבאים כמפורט בחוזה ובנספח ג'1 - אישור עריכת ביטוחים.
- 14.3 את המסמכים העונים על דרישות סעיפים 14.1 ו-14.2 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, ייחשב הדבר כאי מילוי התחייבויותיו לפי מכרז זה והמזמין יהיה זכאי לפעול כנגד המציע בהתאם לכל סעד העומד לו לפי כל דין.

## 15 שמירת סודיות והיעדר ניגוד עניינים

- 15.1 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.
- 15.2 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. לאחר העברת המידע ואישור המזמין, על הזוכה למחוק את כל המידע שאסף על הלקוחות מקבלי השירות, במהלך ביצוע החוזה, באופן שאינו ניתן לשיחזור.
- 15.3 המציע יצרף להצעתו טופס התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצ"ב למסמך זה ויתחייב בחתימתו לשמור על סודיות כאמור במכרז זה.
- 15.4 הזוכה במכרז יחתים כל עובד שלו או מי מטעמו, טרם תחילת עבודתו במסגרת התקשרות זו על הצהרת סודיות. לא תחל העסקתו של עובד ו/או מי מטעם הזוכה אשר יסרב או ימנע מלחתום על הצהרת סודיות.
- 15.5 מפר הוראה זו יהא צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס ע"י המזמין בפיצוי המוסכם ע"פ ההסכם. בנוסף, המזמין יהא רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שיראה לו כנכון. כמו כן, מהווה הפרת הוראה זו עבירה פלילית עפ"י סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז - 1977.
- 15.6 המציע יפרט בהצעה את כל הקשרים המקצועיים, עסקיים, אישיים 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) על גבי סעיף 4 לטופס הגשת ההצעה שבנספח א'. ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול הצעות שיש בהן חשש למצב של ניגוד עניינים על פי שיקול דעתה.

## 16 עיון בהצעת הזוכה

- 16.1 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.
- 16.2 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 תהה של המזמין בלבד. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות או תביעות כנגד המזמין בגין כל החלטה בנדון.
- 16.3 מציע שלא סימן חלקים בטופס ההצעה כסודיים, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.
- 16.4 יובהר כי מציע אשר יודיע כי פרטים בהצעתו הם חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מתחייב בעצם הודעתו זו כי לא יבקש לראות פרטים אלה בהצעתם של מציעים אחרים.
- 16.5 יודגש כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים ושל ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.
- 16.6 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת הזוכה שהזוכה הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה לזוכה, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.

- 16.7 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה, תודיע על כך ועדת המכרזים למציע הזוכה בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.
- 16.8 יודגש כי ניסיונו של המציע, היקף פעילותו, סוג פעילותו, וכן המחיר שבו נרכשים ממנו השירותים על ידי המזמין לא יהוו סוד מסחרי או סוד עסקי. מציע שבחר להשתתף במכרז מביע בכך את הסכמתו לאמור בסעיף זה.
- 16.9 עיון במסמכי המכרז לאחר הודעה על הזוכה במכרז, יעשה לאחר תשלום אגרה בסך 200 ₪ שתשולם מראש לפקודת מרכז רפואי שמיר (אסף הרופא).
- 16.10 עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו, ולאחר תאום מראש עם מזכירת הוועדה.

## **17 סמכות השיפוט**

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה במכרז זה מקום השיפוט הייחודי בכול הקשור להסכם זה לרבות הפרתו יהיה בבית משפט הרלוונטי באזור שיפוט המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) ורק בו.

## **18 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.

## **19 זכויות המזמין**

- 19.1 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.
- 19.2 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.
- 19.3 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.
- 19.4 המזמין רשאי לבחור זוכה ראשון, שני ושלישי. במידה ויתנהו בעיות מצד הזוכה הראשון או במידה והזוכה הראשון לא יוכל מכל סיבה שהיא להעמיד את השירותים הנדרשים כפי הנדרש, המזמין יוכל לפנות לזוכה הבא בתור לביצוע העבודה.
- 19.5 מובהר וברור לכל כי ההתקשרות ומימושו 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.
- 19.6 למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנת התקשרות.
- 19.7 המזמין שומר לעצמו את הזכות לקיים מו"מ עם כל אחד מן המציעים, לרבות לגבי התעריף ולגבי יתר התנאים.
- 19.8 למזמין הזכות להגדיל או להקטין את סכום ההזמנה הכוללת בגבולות של עד 35% במסגרת אותם תנאי התקשרות.
- 19.9 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם לאחר שקלול התוצאות קיבלו שתי הצעות או יותר ניקוד זהה שהוא הניקוד הגבוה ביותר, ועדת המכרזים תהא רשאית לנהל עם המציעים מו"מ על המחירים המוצעים, לפצל את הזכייה, לעשות הגרלה בה יבחר הזוכה והכול כראות עיניה.
- 19.10 היה והחליטה ועדת המכרזים על קיום הגרלה כאמור, תתבצע ההגרלה כמפורט להלן:
- המציעים שהצעותיהם קיבלו ניקוד זהה כאמור לעיל יוזמנו למשרדי המזמין לצורך עריכת ההגרלה. הזמנות יישלחו למציעים בדואר רשום.
- ההגרלה תתבצע בנוכחות נציגי ועדת המכרזים אצל המזמין.
- שמות המציעים יירשמו על גבי שני פתקים לבנים זהים, יקופלו מספר זהה של פעמים ויוכנסו לתוך תיבה. יו"ר ועדת המכרזים ישלוף מתוך התיבה פתק אחד מבין השניים.
- המציע הזוכה יהיה זה ששמו יופיע על גבי הפתק ששלף יו"ר ועדת המכרזים כאמור לעיל.
- 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.

בברכה,

נטשה מינולין,  
מנהלת אגף מערכות מידע

## פרק 2 – דרישות כלליות ומפרט העבודה

- 2.1 המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) מעוניין להקים וליישם מערכת CRM ארגונית (שתהיה מבוססת על תוכנת מדף מודולרית) אחודה ורוחבית בארגון אשר תקיף את כלל הלקוחות והשירותים שבית החולים מספק.
- 2.2 **יישום המערכת יבוצע בשיטה מודולרית כאשר כל שלב יקבל את אישור המזמין לאחר בדיקת קבלה ובקרת איכות.**
- 2.3 דוגמאות למגוון השירותים שבית החולים מספק ללקוחותיו : רפואה דחופה, אשפוזים (חירום/אלקטיבי), מכונים, מרפאות חוץ, רפואת ספורט, תא לחץ, פרמקולוגיה קלינית, תיירות מרפא, בתי ספר לסיעוד/רנטגן/פיזיותרפיה, מלון יולדות ועוד.
- 2.4 הלקוחות העיקריים של המערכת הנם מטופלי המרכז הרפואי ומטופלים פוטנציאליים ובנוסף ישנם סוגי לקוחות נוספים כ: מלווים, אפוטרופוסים/עו"ד, מיופה כח, רופאים בקהילה, תורמים, סטודנטים, שותפים עסקיים, חברות מסחריות שעובדות בשיתוף עם בית החולים, סוכני תיירות מרפא, קופות חולים, חברות ביטוח, מכללות, משרד הבריאות, מדי"א, ארגונים שיש להם הסכמי שירות מול בית החולים, עמותות, בתי מרקחת וכו'.
- 2.5 המידע הקליני של הלקוחות מנוהל, וימשך להיות מנוהל גם בעתיד במערכות הליבה של בית החולים. מערכת ה-CRM תאפשר שמירת מידע אדמיניסטרטיבי (פרטים אישיים, פרטי קשר, פניות וכו') ומידע קליני אשר ישמר בעיקר בצרופות ומסמכים עבור לקוחות פוטנציאליים.
- 2.6 הארכיטקטורה של המערכת חייבת לענות על דרישות הרגולציה, אבטחת מידע בתחום הבריאות וסודיות רפואית (פרק 3 ו-1 נספח ג'6). לציין כי אם יחולו שינויים בדרישות הרגולציה בעתיד, הספק מתחייב להתאים את המערכת על פי הרגולציה החדשה שהמרכז הרפואי יאלץ לעמוד בו.
- 2.7 בנוסף לפונקציונליות הסטנדרטית, מערכת ה-CRM תאפשר המערכת הנגשת מידע קליני ללקוחות באמצעות כניסה לאיזור אישי עם הזדהות בטוחה בפורטל שיהווה חלק עיקרי במערכת ה-CRM.
- 2.8 אנו מציינים את הנתונים הכמותיים הבאים הקיימים במרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא):
- 2.8.1 המרכז הרפואי הוא הרביעי בגודלו במערכת הממשלתית בישראל, ומשרת אוכלוסייה של כ-1,000,000 נפש באזור המרכז והשפלה.
- 2.8.2 במרכז הרפואי עובדים מעל ל-3,500 רופאים, חוקרים, אנשי מקצועות רפואה נלווים, צוות סיעוד ואנשי מנהלה.
- 2.9 בשנת 2018 אושפזו במרכז הרפואי מעל 60,000 חולים. מעל 150,000 איש טופלו במחלקת המיון. כ-300,000 איש נבדקו ו/או טופלו במערך האמבולטורי. מעל 22,000 מטופלים נותחו ובתחום הילודה היו כ-9,000 לידות. להלן רשימת היכולות הנדרשות מן המערכת הנבחרת ועל הספק לציין האם הדרישה נתמכת/ לא נתמכת במערכת שלו. אם הדרישה לא נתמכת יש לציין, האם קיים פתרון צד ג' או נדרש פיתוח יעודי (מעבר ליישום המערכת)
- 2.10.1 בהמשך לסעיף 2.9 הנ"ל, הטבלאות הבאות כוללות את משקל הניקוד ב-%, כך שה"כ הניקוד לטבלאות 2.10.1-2.10.7. הנו 100%.
- המזמין ייתן ניקוד בהתאם לתשובות הספק.

### 2.10.1 יכולות המערכת - שיווק ומשיכת לקוחות (10%)

דרישה	תיאור הדרישה	משקל הניקוד ב-%	ניקוד המזמין	יש לציין האם נתמך / נתמך חלקית / מצריך פיתוח	משמעויות רישוי נוסף / שימוש ברכיבי צד ג' ככל שקיימת תלות בין רכיבי רישוי נא לציין כאן
1	קליטת נתונים	3%			
2	דיוור והפצה	2%			
3	דיוור והפצה	1%			

משמעויות רישוי / שימוש ברכיבי צד ג' ככל שקיימת תלות בין רכיבי רישוי (נא לציין כאן)	יש לציין האם נתמך / נתמך / חלקית / מצריך פיתוח	ניקוד המזמין	משקל הניקוד ב-%	תיאור הדרישה	דרישה	
			3%	תמיכה בביתוח רמת ה- engagement של הנמענים לרבות: אחוזי פתיחה, אחוזי אינטרקציה, משך הזמן לצפיה, אחוזי המרה, חישוב אפקטיביות של קמפיין	דיוור והפצה	4
			1%	תכנון מכסות לפעילות שיווקית - אפשרות להגדיר מכסת משתתפים בפעילות (לדוגמה כנס), באופן שיאפשר בקרה על כמות המקומות שנתרו, מתי התפוסה מלאה, וכו'.	ניהול ארועים שיווקים	5

### 2.10.2 יכולות המערכת - ניהול תמונת לקוח 360 מעלות (20%)

משמעויות רישוי / שימוש ברכיבי צד ג' (ככל שקיימת תלות בין רכיבי רישוי נא לציין כאן)	יש לציין האם קיים/לא קיים/חלקי	ניקוד המזמין	משקל הניקוד ב-%	תיאור הדרישה	דרישה	
			5%	אפשרות לניהול סוגים שונים של לקוחות בעלי מידע שונה לכל סוג (לדוגמה: עו"ד, מיופה כוח, מטופל, מלווה וכו')	ניהול רשומת לקוח	1
			5%	אפשרות הרחבת כרטיס הלקוח הבסיסי על ידי הגדרת שדות מותאמים מסוגים שונים לרבות: שדות בחירה מרובה והיכולת להגדיר את הערכים (ככל שקיימת הגבלה על כמות השדות יש לציין זאת).	ניהול רשומת לקוח	2
			1%	ניהול פרטי התקשרות מרובים ללקוח, לרבות: כתובת, מייל, טלפון, פייסבוק, וכו'.	ניהול רשומת לקוח	3
			2%	תמיכה בביצוע תשלומים (לדוגמה בגין תרומה, רישום לסדנאות או תשלומי רשות בגין שירותים נלווים לרבות חיוב עתידי), שמירת הטרנזקציה בתיק הלקוח ואינטרקציות עם הלקוח לגבי התשלום / תרומה. יכולת הפקת חשבונית וקבלה מתאימה. יצוין כי המידע הפיננסי לרבות מספרי כרטיסי אשראי ישמר בכפוף לתקן PCI	גביה וסליקה	4
			1%	תמיכה בתהליך זיהוי לקוח לסוגיו (לדוגמה: זיהוי בסיסי, זיהוי מחמיר) על פי נתונים שיוגדרו מראש	זיהוי רשומת לקוח	5
			2%	ניהול היררכיה וקשרים בין לקוחות, לדוגמה מטופל המשויך לארגון (משרד הביטחון, צה"ל וכו'), קשרים בבית אב, קשר בין רופא מפנה למטופלים, קשר בין תייר מרפא לסוכן.	ניהול קשרי לקוחות	6
			1%	קישור קבצים לרשומת הלקוח (טקסט, תמונה, סרטונים ועוד).	צירוף מסמכים	7
			1%	תמיכה במניעת כפילויות בעת יצירת לקוח פוטנציאלי/ליד או נתון ברשומת הלקוח,	מניעת כפילויות	8
			2%	אפשרות לקליטת פניות לקוחות באופן רב ערוצי הן מערוצי מדיה חברתית והן מיילים ואר בית החולים	פניות לקוחות	9

## 2.10.3 יכולות מערכת - מכירה (4%)

	דרישה	תיאור הדרישה	משקל הניקוד ב-%	ניקוד המזמין	יש לציין האם קיים/חלקי קיים/לא	משמעויות רישוי / שימוש ברכיבי צד ג' (ככל שקיימת תלות בין רכיבי רישוי נא לציין כאן)
.1	הצעות מחיר ומחירונים	תמיכה בהפקת הצעת מחיר למטופלי תיירות מרפא פוטנציאלים על בסיס מחירון שירותים אחד	1%			
.2	הצעות מחיר	אחזור ידיותי למשתמש של הצעות היסטוריות	1%			
.3	סגירת מעגל מכירה	זיהוי מהלכי מכירה שלא הושלמו והקפצת התראות בגינם לדוגמא: לקוח שנכנס לאתר להירשם לקורס הכנה ללידה אך נטש באמצע התהליך.	2%			

## 2.10.4 יכולות מערכת - מתן שירות (18%)

	דרישה	תיאור הדרישה	משקל הניקוד ב-%	ניקוד המזמין	יש לציין האם קיים/חלקי קיים/לא	משמעויות רישוי / שימוש ברכיבי צד ג' (ככל שקיימת תלות בין רכיבי רישוי נא לציין כאן)
.1	מידע על פניות	תמיכה בניהול היררכיית סיווגים לפניות, וביצוע חתכים/פעולות על בסיס סיווגים אלה.	1%			
.2	מידע על פניות	תיעוד ועדכן מידע לגבי פניות ואינטרקציות עם הלקוח, ללא תלות בערוץ או בזהות היוזם, ויכולת התאמת סוגי המידע לסוג הפניה, לרבות ערוץ הפניה ופרטיה	1%			
.3	מידע על פניות	תמיכה ברצף מענה במעבר בין ערוצים (Omni-channel).	1%			
.4	מידע על פניות	יכולת הקצאת משימות לנציג בכיר, לרבות ניהול תור עבודה של בכירים בדרגים שונים.	0.5%			
.5	מידע על פניות	יכולת קישור מספר פניות לשיחה ומחזור פרטים שעודכנו מפנייה אחת לאחרת. לדוגמה: מועד הפניה, ערוץ הפניה וכו'.	0.5%			
.6	ניהול SLA	הגדרה וניהול (Service level agreements) לפי סוג פנייה וסטטוס, לרבות הגדרה וניהול אסקלציות והפניות	0.5%			
.7	ניהול SLA	אפשרות לתעד איכות טיפול ושביעות רצון לקוח ובהתאמה להגדיר אסקלציות במקרים שיוגדרו.	1%			
.8	ניהול SLA	יכולת הגדרת פניות יזומות שיפתחו אוטומטית לאחר פרק זמן ממועד הטיפול לצורך הצעת טיפולים משלימים (next best action)	0.5%			
.9	ניהול מוקדים	תמיכה בניהול מספר מוקדים על פי מבנה המוקדים/התמחויות, אפשרות להגדרת סיווגים שונים לפניות לפי מוקד, תהליכי טיפול מותאמים למוקד, אפשרות ניתוח ופילוח פניות לפני מוקד, וכו'.	0.5%			
.10	ניהול מוקדים	יכולת לנטר כניסות של משתמשים לרשומות לקוחות באופן יזום, לדוגמה: לרשומות של לקוחות VIP.	1%			
.11	ניהול מוקדים	ניהול תורי עבודה ברמת עובד/פרופיל משתמש/ צוות, או כל קיבוץ אחר. יכולת הקצאת משימות	0.5%			

				בין צוותים או בין משתמשים, לרבות במקרה של עובד שנמצא בחופש, וכן הגדרת בעלות על פניה.		
12.	ניהול מוקדים	1%		יכולת ניתוח ביצועים של נציגי השירות בחתכים שונים, לדוגמה: משך זמן שיחה, משך זמן מחזור לסגירת פנייה לפי ערוצים, חריגה מSLA כללי ולפי ערוצים.		
13.	ניהול סקרים	1%		אפשרות להגדיר מראש סקרי שביעות רצון ומשוב מול לקוחות במייל, הודעות SMS וערוצים נוספים על פי קריטריונים שיוגדרו. תוצאות הסקר ישמרו במערכת באופן שיאפשר פילוח וניתוח.		
14.	מעקב ותזכורות	1%		שליחה, ניהול ומעקב אחר תזכורות והודעות מותאמות אישית ללקוחות פוטנציאליים וקיימים (בערוץ המועדף על הלקוח וכן במועדים מועדפים), וקבלת היזון חוזר מן הלקוח בערוצים השונים (לדוגמה אישור הגעה לתור, אישור קבלת הודעה על ביטול תור, הודעת תזכורת 24 שעות לפני התור וכו'..).		
15.	טפסים חכמים	2%		יכולת הגדרת טפסים חכמים/ שאלון דינאמי לתשאול הלקוח, לצורך בדיקת התאמה/הצטרפות לשירותים, הן במסגרת פניה והן בשירות עצמי באתר האינטרנט.		
16.	ניהול קיטים	2%		הגדרת רשימת קיט מסמכים נדרש לביצוע פעולה, לדוגמה: טפסים הנדרשים לצורך קביעת תור לMRI וכן תמיכה בבקרה על שלמות הקיט (צירוף כל המסמכים הנדרשים במערכת לצורך ביצוע הפעולה).		
17.	הפקת פלטים	2%		יכולת הפקה אוטומטית של מכתבים מותאמים אישית ושליחתם ללקוח בערוץ המועדף, לדוגמה: אישור בגין ביקור בבית החולים.		
18.	חתימה דיגיטלית	1%		אפשרות לשימוש בחתימה דיגיטלית על ידי הלקוח, לדוגמה לצורך חתימה על טופס ויתור על סודיות		

### 2.10.5 יכולות המערכת - ניהול פורטל/אתר אינטרנט לקוחות (43%)

	דרישה	תיאור הדרישה	משקל הניקוד ב-%	ניקוד המזמין	יש לציין האם קיים/לא קיים/חלקי	אם לא קיים או קיים חלקי יש לציין את המשמעות מבחינת לוחות זמנים ונושאים נוספים
1.	הרשמה ללקוח והזדהות	תמיכה בתהליך הצטרפות למערכת לאזור אישי וכניסה מאובטחת למערכת ע"פ כתובת דוא"ל וסימא, כולל שירותי "שכחתי סימא" ו"עדכון סימא".	4%			
2.	הצגה וניהול של מידע כללי ותמונת מצב	הצגת דפי תוכן ומידע כללי למטופל, לרבות גישה למסמכים קליניים ברמת סודיות "סודי" (לא יוצגו מסמכים ברמת "סודי ביותר"),	20%			
3.	ביצוע פעולות	יכולת לאפשר ללקוחות לבצע פעולות בשירות עצמי דרך הפורטל, לרבות עדכון פרטים אישיים, פתיחת פניה לשירות לקוחות, שליחת בקשות (למשל למשלוח חשבונית)	15%			
4.	הצעות ערך ללקוח	הצגת הצעות ערך פרסונליות ללקוח, כגון: טיפולים משלימים, וידוא צ'ק ליסט לקראת טיפול	0.5%			

				צפוי וכו'.		
		0.5%		אפשרות לניהול שיחה עם נציג באמצעות צ'אט/צ'אט בוט/וידאו צ'אט, כולל תיעודה	ניחה עם נציג	.5
		3%		יכולת של מנהלת המערכת לבצע שינויים והתאמות בתצורת הפורטל לרבות: 1. ניהול תפריטים 2. ניהול הודעות השגיה המוצגות בפורטל 3. ניהול דפי תוכן 4. ניהול באגרים, הודעות כלליות, קישורים 5. ניהול טבלאות מקומיות לבחירה מתוך רשימה ( Drop Down) 6. ניהול משתמשים, הרשאות כניסה וגישה לתפריטים ולפעולות 7. ניהול פניות של "צור קשר" למנהל האתר	ניהול הפורטל	.6

**2.10.6 יכולות המערכת - מידע ניהולי וניתוחים (5%)**

אם לא קיים או קיים חלקי יש לציין את המשמעויות מבחינת לוחות זמנים ונושאים נוספים	יש לציין האם קיים/לא קיים/חלקי	ניקוד המזמין	משקל הניקוד ב-%	תיאור הדרישה	דרישה	
			2%	יכולת להפיק ישירות מהמערכת דוח משתתפים לכל פעילות (כנס/קורס וכד') על פי חיתוכים שיוגדרו, הן בגרסת הדפסה והן בגרסת CSV. אפשרות לשלוח דוחות אוטומטים (יומי, שבועי, חודשי) ישירות לקובץ google sheets (ופורמטים מקובלים נוספים) עם אפשרות לשלוח כמייל.	דוחות פעילות	.1
			1%	יכולת הצגת תור משימות לנותן שירות בחתכים שונים לפי הגדרת המשתמש	ניהול משימות	.2
			1%	אפשרות להציג משפכי המרה כלומר את הדרך בה עובר הליד (הגיע ממקור א' בפעם הראשונה לאחר מכן הגיע שוב ממקור ב' וכו'). ריכוז ופילוח הלידים לפי ערוצים/אוכלוסיות/שירותים וכו'.	משפכי המרה	.3
			1%	יכולת הגדרת דשבורד (לוח מחוונים) ברמת לקוח/קבוצת לקוחות/ מוקד, על פי פרופיל המשתמש ובהתאמה אישית של כל משתמש, לדוגמא: תצוגה גראפית של כמות הפניות הפתוחות בכל ערוץ, כמו הפניות שחרגו מSLA, זמן מחזור לטיפול בפניה וכו'.	דשבורדים	.4

## 2.11 יכולות אופציונליות נוספות עתידיות

הספק מתבקש לספק תיאור כללי לגבי אפשרויות הרחבה ליכולות CEP (Customer Engagement Platform) שקיימות במוצר, לרבות אינטגרציה למוצרי צד ג', ששמיר (אסף הרופא) ירצה לבחון בעתיד, כדוגמת :

נתמך במוצר / נתמך חלקית / מוצר צד ג'	אפשרויות הרחבה	יכולות עתידיות להרחבה	
		הרחבה לניהול קמפיינים ומסעות לקוח עבור אוכלוסיות מטופלים בחיתוכים שונים	1.
		הרחבה ל-Next Best Actions – מנגנון המלצה על פעולות לביצוע אל מול המטופל הקיים והפוטנציאלי	2.
		הרחבה לטיפול הזדמנויות – כלים למעקב וטיפול הזדמנויות על מנת למצותן ולהפכן למכירה בפועל	3.
		הרחבה למעקב ותזכורות – לדוגמא אודות חובות שטרם שולמו, בדיקות מומלצות לביצוע	4.
		הרחבה ל-Cross-Sell / Up-Sell – כלים מתקדמים לשיפור הצעת הערך של המרכז הרפואי עבור שירותים משלימים ושירותי פרמיום	5.
		הרחבה לפורטל שירות עצמי – לביצוע מתקדם של פעולות על ידי המטופל באופן עצמי – לדוגמא הגדרת מכשירים לבישים	6.
		הרחבה לאפליקציית מובייל – לביצוע כלל הפעולות הרלוונטיות למטופל באופן עצמי – כולל ניווט בקמפוס, התראות מבוססות מיקום במידה ויוגדרו	7.
		הרחבה ל-Routing & Workflow \ Triage – מסלולי עבודה הכוללים אישורים ומיונים על בסיס חוקיות רפואית ואדמיניסטרטיבית.	8.
		הרחבה לקהילות תומכות – מנגנון ניהול קהילות משתמשים ומטופלים בנושאים רפואיים שונים	9.
		הרחבה לפרוטוקולים לפני ביקור – ביצוע דיגיטלי והתוויית פרוטוקולים לפני ביקור בפועל במרכז	10.
		הרחבה לניהול לוח מטופל – ניהול לוח הפגישות, הביקורים וכלל המגעים באופן עצמאי על ידי המטופל	11.
		הרחבה להתראות עיכוב תורים	12.
		הרחבה לצ'ק אין לביקור	13.
		הרחבה למפת אתר ונקודות עניין	14.
		הרחבה לסקרים ושאלונים של מטופלים – אודות איכות הטיפול ותוצאותיו, וחווית השירות - PROMS / PREMS	15.
		ניהול רשומות ספקים פוטנציאליים ותיעד האינטראקציות מול ספקים אלו במערכת, עד לשלב ההזמנה (הזמנות תנועה במערכת ה-ERP של בית החולים).	16.
		ממשך למערכת מרכזיה - CTI/IVR לשם הקפצת תמונת לקוח ותיעד שיחות	17.

המציע רשאי לכתוב את היכולות בהרחבה במסמך מסודר שיצורף למסמכי המכרז.

## 2.12 דרישות ליישום

בהתבסס על יכולות המערכת, כפי שתוארו בסעיף 2.10, נבקש לקבל הערכת עלות ומשך יישום לגבי הפונקציונליות הנדרשת בסעיף זה (יש למלא עבור סעיף על, ולא עבור כל תתי הסעיפים).

משך יישום מוערך	עלות	משקל באחוזים	תיאור הדרישה		
		5%	הקמת וניהול לקוחות במערכת ינוהלו כ-30 סוגי לקוחות שונים. לכל סוג לקוח יוגדר תיק לקוח, כגון: מטופלים, בני משפחה של מטופלים, מטופלים פוטנציאליים, סוכנים ועוד <sup>1</sup>	1	
			עבור כל לקוח ינוהל מידע אדמיניסטרטיבי, מידע מזהה (לרבות: ת.ז., מספר דרכון וכו' לפרטיים, ח.פ, מספר עוסק מורשה, מספר סוכן או כל פרט רשמי מזהה לארגונים/עסקים), ומידע קליני (ברמת סודי בלבד) אשר ייבא ממערכת ליבה נמ"ר (ראה פרק ממשקים)	1.2	
			יוגדרו סטטוסים ללקוח פוטנציאלי ולקוח המקבל שירות, לדוגמא: מאושפז, בניתוח, שוחרר, הסטטוסים יקבעו על סמך מידע שיועבר בממשק ממערכת תפעולית בתדירות מתוזמנת (לא Real Time)	1.3	
			ניהול פרטי התקשרות מרובים ללקוח, לרבות: כתובת, מייל, טלפון, פייסבוק, וכו'.	1.4	
			ניהול ערוצי התקשרות מועדפים ללקוח, כולל הסכמה לקבלת עדכונים לפי ערוצים מועדפים.	1.5	
			ניהול סיווגים ללקוחות, כגון: VIP, או דירוג תורמים לפי היקפי תרומות.	1.6	
			ניהול היררכיה וקשרים בין לקוחות, לדוגמא מטופל המשויך לארגון (משרד הביטחון, צה"ל וכו'), קשרים בבית אב, קשר בין רופא מפנה למטופלים, קשר בין תייר מרפא לסוכן	1.7	
			קישור קבצים לרשומת הלקוח (טקסט, תמונה, סרטונים ועוד).	1.8	
		20%	ניהול פורטל לקוחות	2	
			יישום תהליך הצטרפות למערכת לאזור אישי וכניסה מאובטחת למערכת ע"פ כתובת דוא"ל וסיסמא, כולל שירותי "שכחתי סיסמא" ו "עדכון סיסמא".	2.1	
			הצגת דפי תוכן ומידע כללי למטופל, לרבות גישה למסמכים קליניים, כולל תמיכה בשפות שונות.	2.2	
			יישום מסכי אדמיניסטרטור אשר יאפשר עדכון מבנה הפורטל לרבות: ניהול תפריטים, ניהול הודעות השגיהה המוצגות בפורטל, ניהול דפי תוכן, ניהול באנרים, הודעות כלליות, קישורים, ניהול טבלאות מקומיות לבחירה מתוך רשימה (Drop Down), ניהול משתמשים, הרשאות כניסה וגישה לתפריטים ולפעולות, ניהול פניות של "צור קשר" למנהל האתר	2.3	
			יישום תהליכי עריכת פרטים אישיים וביצוע פעולות ללקוחות בשירות עצמי דרך הפורטל.	2.4	
			הצגת הצעות ערך פרסונאליות ללקוח, כגון: טיפולים משלימים, וידוא צ'ק ליסט לקראת טיפול צפוי וכו'.	2.5	
			פתיחת פניה לשירות לקוחות דרך הפורטל שיכלול את סוג הפניה ותוכנה.	2.6	
			יישום ערוץ תקשורת צ'אט/צ'אט בוט/וידאו צ'אט, כולל תיעודה עם לקוח בפורטל	2.7	
			אפשרות לשליחת בקשה למשלוח חשבונית ללקוח.	2.8	
		10%	יבוא ויצוא מידע על לקוחות ולקוחות פוטנציאליים	3	
			יישום יכולת ליבוא רשימת לקוחות מאקסל, (טיוב האקסל כך שיתאים לטעינה, על פי הנחיות הספק, יבוצע על ידי בית החולים). יש לאפשר יבוא מתוזמן, מחזורי ו-Ad Hoc, לרבות	3.1	
			יישום תהליך יבוא רשימת לקוחות ממערכת ליבה נמ"ר (ראה פרק ממשקים)	3.2	

משך יישום מוערך	עלות	משקל באחוזים	תיאור הדרישה		
			יישום תהליך קליטת לידים ממקורות חיצוניים לרבות מקורות מובנים (כגון אקסל) או מקורות שאינם מובנים כגון מדיה חברתית או מסמכים	3.3	
			מניעת כפילויות בעת יצירת לקוח פוטנציאלי/ליד או נתון ברשומת הלקוח	3.4	
		10%	פילוח לקוחות, רשימות תפוצה ותקשורת עם הלקוח	4	
			יישום תהליך שליחת דיוורים שיווקיים למאגר מפולח של לקוחות פוטנציאליים ו/או לרבות ניטור אחוזי חשיפה לדיוור.	4.1	
			יישום שליפה קלה של לידים היסטוריים לפי סטטוסים שונים, לצורך הגשת הצעות ערך רלוונטיות ללקוחות אלו.	4.2	
			פילוח נתונים שונים על הלקוחות, ממערכת נמ"ר המבוססת על טכנולוגיית SAP: גיל ממוצע, עיר מגורים, אילו שירותים צרכו, וכו', לצורך יצירת הצעת ערך רלוונטית.	4.3	
			פילוח של אוכלוסיות שביקשו בעבר שירות, שלא היה זמין וכעת הוא זמין, על מנת להציעו להם מחדש.	4.4	
			תכנון מכסות לפעילות שיווקית -אפשרות להגדיר מכסת משתתפים בפעילות (לדוגמא כנס), באופן שיאפשר בקרה על כמות המקומות שנתרו, מתי התפוסה מלאה, וכו'.	4.5	
			יישום תזכורות והתראות אוטומטיות, בכפוף לתנאים מוגדרים מראש, להשתתפות באירועים שיווקיים ווידוא הגעה לאירועים אלו.	4.6	
			יישום תהליך לשליחה אוטומטית של תוכן פרסונלי ללקוח, בערוץ שהוגדר לו, על פי אירועי חיים או תאריכים שיוגדרו כרלבנטיים, כגון: ימי הולדת, איחולים לשנה חדשה או פרק זמן שחלף מקבלת השירות הרפואי.	4.7	
			שליחה אוטומטית של מאמרים/מידע רפואי, ניוזלטר או זימון לכנס על פי אירועי חיים או תאריכים או מועדים אחרים שיוגדרו הן לפלח אוכלוסיה, והן ספציפית ללקוח.	4.8	
			הגדרה ושיוך לקוחות לקהילות/פורומים של ידע בתחומים הרלוונטיים עבורו, וניהול המידע שצריך במסגרת קהילות אלו.	4.9	
			הצעות ערך ושירותים ללקוחות על בסיס סוג הטיפול/השירות שקיבלו: לדוגמא: הצעת שירותי פיזיותרפיה לאחר אירוע מוחי, או דיאטנית ללקוחות המאובחנים בסוכרת.	4.10	
			יישום חתימה דיגיטלית על ידי הלקוח, לדוגמא לצורך חתימה על טופס ויתור על סודיות.	4.11	
			הפקת דוח משתתפים לכל פעילות (כנס/קורס וכד') על פי חיתוכים שיוגדרו, הן בגרסת הדפסה והן בגרסת CSV. אפשרות לשלוח דוחות אוטומטים (יומי, שבועי, חודשי) ישירות לקובץ google sheets (ופורמטים מקובלים נוספים) עם אפשרות לשלוח כמייל.	4.12	
			הצגת תור עבודה ומשימות לנותן שירות בחתכים שונים לפי הגדרת המשתמש	4.13	
			הצגת משפכי המרה כלומר את הדרך בה עובר הליד (הגיע ממקור א' בפעם הראשונה לאחר מכן הגיע שוב ממקור ב' וכו'). ריכוז ופילוח הלידים לפי ערוצים/אוכלוסיות/שירותים וכו'.	4.14	
			הגדרת דשבורד (לוח מחוונים) ברמת לקוח/קבוצת לקוחות/ מוקד, על פי פרופיל המשתמש ובהתאמה אישית של כל משתמש, לדוגמא: תצוגה גראפית של כמות הפניות הפתוחות בכל ערוץ, כמו הפניות שחרגו מSLA, זמן מחזור לטיפול בפניה וכו'.	4.15	
		15%	התראות, דו"חות וניתוחים	5	
			יישום דו"חות ודשבורדים המציגים ניתוח engagement לרבות אחוזי ההמרה של לידים ואפקטיביות קמפיינים בצורה גרפית ומספרית, לצורך שיפור יכולות השיווק בעתיד.	5.1	
			זיהוי מהלכי מכירה שלא הושלמו והקפצת התראות בגינם לדוגמא: לקוח שנכנס לאתר להירשם לקורס הכנה ללידה אך נטש באמצע התהליך.	5.2	
			שליחת תזכורות והודעות מותאמות אישית ללקוחות פוטנציאליים וקיימים (בערוץ המועדף על הלקוח וכן במועדים מועדפים), וקבלת היזון חוזר מן הלקוח בערוצים השונים (לדוגמא אישור הגעה לתור, אישור קבלת הודעה על ביטול תור, הודעת תזכורת 24 שעות לפני התור וכו'..)	5.3	

משך יישום מוערך	עלות	משקל באחוזים	תיאור הדרישה		
			יישום תהליך ניהול מעקב אחר קבלת אישורי הגעה ופתיחת משימה במקרים בהם נדרש המשך טיפול. לדוגמה: לקוח לא הגיב, לקוח דחה וביקש לתאם מועד חלופי.	5.4	
			ניהול תזכורות לגורמים לנותני השירות ומעקב אחר ביצוע משימות לצורך סגירת מעגל הטיפול מול הלקוח. לדוגמה: הבטחנו לחזור ללקוח מחר.	5.5	
			ניהול תזכורות לגורמים לנותני השירות ומעקב אחר ביצוע משימות לצורך סגירת מעגל הטיפול מול הלקוח, ולרבות ניהול יומן פעילויות בחתך יומי/שבועי/חודשי וכו'. לדוגמה: הבטחנו לחזור ללקוח מחר.	5.6	
			שליחת עדכון ללקוח בגין הגעת תוצאות בדיקות, לאחר קבלת אישורים לתוצאות הבדיקות בידי המטפלים הרלבנטיים באמצעות WF שיוגדר.	5.7	
			ניתוח ביצועים של נציגי השירות בחתכים שונים, לדוגמה: משך זמן שיחה, משך זמן מחזור לסגירת פנייה לפי ערוצים, חריגה מSLA כללי ולפי ערוצים.	5.8	
		10%	תהליכי מכירה, גביה וסליקה	6	
			תמיכה בהפקת הצעת מחיר למטופלי תיירות מרפא פוטנציאלים על בסיס מחירון שירותים אחד	6.1	
			אחזור ידיותי למשתמש של הצעות היסטוריות	6.2	
			חיוב מידי ושליחת חשבונית ללקוח למייל המעודכן לו ברשומת הלקוח, לדוגמה בתהליך הצטרפות לשירות דרך אתר האינטרנט, בגביית תרומות מאגודת הידידים, בגביה בגין פניה לצורך אחזור מידע, או גביה מספקים, לדוגמה בגין דמי השתתפות במכרז. הערה: הממשק למערכת סליקה והפקת החשבונית ימומש באמצעות פתרון צד ג' שיומלץ על ידי הספק.	6.3	
		10%	ניהול מועדונים	7	
			ניהול מועדון יולדות, ניהול קבוצת לקוחות קרדילוגי. במסגרת המועדון נדרשת יכולת לרישום לקוח, הפצת חומרי מכירה באמצעות מייל, זימונים לסדנאות והרצאות, מעקב אחר נוכחות, קבלת קריאות וניהול של תהליכי שירות	7.1	
			יצירת קמפיינים ומהלכי שיווק ופרסום ברמת אוכלוסיית המועדון, או פלחים מתוכה על פי חתכים כגון (ותק במועדון, סיווג/דירוג לקוח, פרק הזמן מקבלת השירות הרפואי – לדוגמה, חודש ממועד הלידה, וכו')	7.2	
			יישום סקרי שביעות רצון דינאמיים ומשוב מול לקוחות במייל, הודעות SMS וערוצים נוספים על פי קריטריונים שיוגדרו. תוצאות הסקר ישמרו במערכת באופן שיאפשר פילוח וניתוח.	7.3	
			יישום שאלון דינאמי / טופס חכם לתשואל הלקוח, לצורך בדיקת התאמה/הצטרפות לשירותים, הן במסגרת פניה והן בשירות עצמי באתר האינטרנט.	7.4	
		10%	ניהול פניות	8	
			ישום תהליך ליצירת פניות מערוצי תקשורת שונים: מייל, טלפון, יצירת פנייה ידנית, פורטל, רשתות חברתיות, צ'אט, וואטצאפ, כולל תמיכה ברצף מענה במעבר בין ערוצים (Omni-channel).	8.1	
			תיעוד כל שינוי או עדכון בפניה קיימת, לרבות: תאריך, שם המבצע, והפעולה שבוצעה בכלל ערוצי ההתקשרות.	8.2	
			פתיחה אוטומטית של פניה מתוך ערוצים תכלול פרטים אודות התהליך שבוצע בערוץ. לדוגמה: העמוד שממנו נפתחה הפנייה באתר האינטרנט, פרטי השיחה בצ'אט וכו'.	8.3	
			תיעוד של אינטרקציות הלקוח עם בית החולים על בסיס פניות לאתר בית החולים, מיילים, פניות לערוצי מדיה חברתית (בעיקר פייסבוק).	8.4	
			יישום תהליך הקצאת משימות לנציג בכיר, לרבות ניהול תור עבודה של בכירים בדרגים שונים.	8.5	
			יישום קישור מספר פניות לשיחה ומחזור פרטים שעודכנו מפנייה אחת לאחרת. לדוגמה: מועד הפנייה, ערוץ הפנייה וכו'.	8.6	

משך יישום מוערך	עלות	משקל באחוזים	תיאור הדרישה		
			בעת הקפצת תמונת לקוח: הצגת התראות ללקוח, על פי חוקיות שתוגדר, לדוגמא: רגישות רפואית, היסטוריית פניות ואינטראקציות, פניות פתוחות, תלונות, תביעות וכו'.	8.7	
		10%	ניהול SLA		9
			הגדרה וניהול (agreements Service level) לפי סוג פנייה וסטטוס, לרבות ניהול אסקלציות	9.1	
			תהליך תיעוד איכות טיפול ושביעות רצון לקוח ובהתאמה להגדיר אסקלציות במקרים שיוגדרו.	9.2	
			יישום תהליך פניות יזומות שיפתחו אוטומטית לאחר פרק זמן ממועד הטיפול לצורך הצעת טיפולים משלימים (next best action)	9.3	

### 2.13 ממשקים למערכות:

2.13.1 ככול שנדרש, יעשה שימוש במערכת TIBCO כרכיב MiddleWare של בית החולים ו/או מערכת Ensemble של מערכת קמיליון.

תדירות הממשק	סוג הממשק	כיוון הממשק	ישויות המידע המנוהלות	יצרן	מערכת מקור
כל מספר שעות	א-סינכרוני	נכנס	דמוגרפיה, זימונים, ביקורים, כולל עתידיים, תנועות בתוך ביה"ח ועוד	SAP	מערכת רישום חולים וזימונים (ATD) מבוסס נמ"ר
כל מספר שעות	א-סינכרוני	נכנס	אבחנות ונתונים נוספים מהתיק הקליני הממוחשב, מסמכים קליניים	SAP / אלעד מערכות	מערכת קלינית (נמ"ר / קמיליון)
כל מספר שעות	א-סינכרוני	נכנס	תוצאות בדיקות מעבדה ופתולוגיה	Softov	מערכת מעבדות Autolims
יומי	א-סינכרוני	דו-כיווני	צירוף קבצים וגישה למסמכים קליניים	Sharepiont (יוחלף בעתיד במערכת דוקומנטום)	ניהול מסמכים

אנו מציינים כי יתכן שבאפיון המפורט יתגלה צורך בממשקים נוספים או בגרעות ממשקים מהטבלה בסעיף 2.13 הנ"ל

### פרק 3- הנחיות אבטחת מידע

#### הקדמה

מסמך זה מפרט את הנחיות המרכז הרפואי "שמיר" ליישום פיתוח והטמעה מאובטחים. על מגישי ההצעות לעמוד בכלל הסעיפים כמתואר במסמך זה, בנוגע לסעיפים המנוסחים כהמלצה יש ליישם במידת האפשר תוך התייעצות עם מנהל פרויקט בשמיר.

מסמך זה מכיל עקרונות פיתוח מאובטח, אשר על המיישם / המפתח לעמוד בהם או לחילופין למצוא חלופה תואמת, במידה ולא ניתן ליישם זאת, יהיה להציג בקרות מפצות שיתנו מענה לאיום שנובע עקב אי עמידה בסעיף.

יש לציין כי בכל מקרה יש לפעול בשיטות ההגנה המקובלות גם בנוגע לסעיפים שמסמך זה אינו מכיל.

מטרת המסמך הינה להנחות מנהלי פרויקטים, מיישמים, ראשי צוותים ומתכנתים, על עקרונות הפיתוח המאובטח. המסמך מתייחס לסביבות פיתוח ובסיסי נתונים אשר נמצאות בשימוש במרכז הרפואי "שמיר".

חשוב לציין כי מכיוון שמתוכנן כי המערכת תשמש בין היתר לקוחות חיצוניים והמידע במערכת מכיל בין היתר נתונים רגישים מאוד, יש ליישם אמצעי אבטחה חזקים, חשיפת המערכת החוצה מעצימה את מכלול האיומים באופן שעלול להגרם נזק חמור למרכז הרפואי "שמיר" בפן הכלכלי, תודעתי ומשפטי.

#### שיטה

יש להתייחס לכל סעיפי הנחיות אלו כמחייבים.

במידה ולא ניתן לתת מענה לאחד הסעיפים הרלוונטיים, יש לקבל על כל אישור ממחלקת אבטחת המידע של המרכז הרפואי "שמיר", כמו כן, יש לתעד את מספר הסעיף, את רשימת הבקורות המפצות (במידה ויש) ולציין את הסיבה אשר בגינה הוא לא מתקיים. במידה ונושא הסעיף כרוך בפיתוח, יש לציין את העלות, ובנוסף, יש לצרף להצעה תרשים המדגים את הארכיטקטורה של הפתרון המוצע כבקרה מפצה.

הטבלה הבאה בנויה בתצורת Check-List ומדגימה מגוון אמצעי הגנה נפוצים במערכות מידע. חלק מאמצעי ההגנה ניתנים לשימוש כפתרונות ליותר מבעיה אחת ולכן מופיעים במספר קטגוריות. עבור כל אמצע הגנה מפורטים האיומים מולם הוא מנסה להתמודד ושיטת ההגנה.

נושא	סעיפים	הנחיות	יש לציין האם קיים/לא קיים/חלקי	אם לא קיים או קיים חלקי יש לציין את המשמעויות מבחינת בקרה מפצה	הערות	
פיתוח מאובטח	1. בדיקות קלטים	בברירת המחדל יש לעשות שימוש בבדיקות קלטים במתודולוגיית "רשימה לבנה", על פי מתודולוגיה זו מגדירים רק מהו הקלט הנכון ואוסרים על כל קלט אחר, כאשר לא ניתן ליישם בדיקה בתצורת "רשימה לבנה" (למשל במקרה של שדה הערה אשר אין עבורו פורמט סגור) יש לעשות שימוש בשיטת "רשימה שחורה". 2. בדיקות קלטים במתודולוגיית "רשימה שחורה" הינו מקרה בו מגדירים רשימת קלטים אסורה (כגון מילים שמורות בבסיסי נתונים או בקוד המערכת בה נעשה שימוש), במידה והקלט שהגיע או חלקו מופיעים ברשימה השחורה, אוסרים את הקלט, את השאר מקבלים, מומלץ להעביר דרך סנן זה גם את הקלטים לאחר "בדיקת הקלטים" בתצורת "רשימה לבנה".				
		(א) יש לבצע בדיקת תקינות של הקלטים לפי קיום, סוג, אורך, טווח ומבנה.				
		(ב) את כל בדיקות הקלט יש לבצע בצד השרת. אין להסתמך על בדיקות תקינות המבוצעות בצד הלקוח.				
		(ג) יש לאפשר רק תווים התואמים את הערך אותו מצפים לקבל, כלומר, במידה ומצפים לקבל מס', יש ליישם בדיקה בצד שרת שאכן הועבר מס'.				
		(ד) יש לבדוק שמספר התווים המתקבל בקלט הוא בטווח המותר, כלומר, במידה וערך חוקי צריך להיות 2,3,4 או 5, יש לוודא זאת.				
		(ה) יש לקבל רק מחרוזות המתאימות לתבנית מסוימת (לדוגמא תאריך או כתובת מייל), מומלץ ליישם זאת באמצעות ביטויים רגולאריים.				
		(ו) יש ליישם בדיקות לוגיות של סדר פעולות, במידה ועולה צורך שפעולה מסוימת תהיה לפני פעולה אחרת יש ליישם בקרה של סדר הפעולות באמצעות טוקן או רכיב טכנולוגי אחר.				
		(ז) יש לתעד ניסיונות מובהקים של הכנסת תווים בעייתיים המשמשים להתקפות XSS או SQL Injection.				
		2. בדיקת הרשאה	יש להעביר את הקלטים דרך בקרת הרשאה (הן בעת החיפוש והן בעת פניה למשאב בודד), לדוגמא, יש לוודא שכאשר משתמש מנסה לקבל משאב עם id 123, הוא אכן מורשה אליו.			
		3. ניהול קבצים	(א) יש להימנע מלכתוב קבצים לספריות נפוצות או לספריות המערכת. יש ליצור ספרייה חדשה וייחודית עבור העלאה של קבצים למערכת.			
(ב) אין להסתמך על קלט מהמשתמש בעת יצירת קבצים במערכת.						
(ג) אין להשתמש בנתיבים יחסיים עבור קבצים. יש לעשות שימוש רק במיקום יחיד.						

			(ד) כחלק מתהליך העלאת קבצים, יש להשתמש במערכת ההגנה וההלבנה של שמיר לפני שמירתם בשרתים.	
			(א) יש להגדיר הרשאות מינימליות למשתמש האפליקטיבי מול בסיס הנתונים (הרשאות על מניפולציה של נתונים ללא יכולת מניפולציה על תצורת בסיס הנתונים).	4. הרשאות משתמש אפליקטיבי מול בסיס נתונים.
			(ב) יש לשמור את פרטי הזדהות של המשתמש האפליקטיבי בצד שרת בלבד ובצורה מוצפנת (יש לעשות שימוש באלגוריתם חזק כגון AES (256 bit).	
			(ג) יש להגביל את המשתמש האפליקטיבי לטבלאות העסקיות בלבד.	
			(ד) יש להגביל את המשתמש בגישה לטבלאות system (בברירת מחדל) ואף להגביר את הניטור על גישה לטבלאות אלה.	
			אין לעשות שימוש בשאילתות דינאמיות בה השאילתה כולה לרבות המשתנים נשלחים לבסיס הנתונים. יש לעשות שימוש בparametrial query – שיטה בה תוכן השאילתה והפרמטרים נשלחים בצורה נפרדת לבסיס הנתונים (לרוב נעשה שימוש בסימני שאלה בגוף השאילתה או לחילופין לעשות שימוש ב- Stored procedure – הגדרת השאילתה בבסיס הנתונים עצמו).	5. שאילתות מול בסיס נתונים.
			יש להצפין את הנתונים הרגישים הנמצאים בבסיס הנתונים באמצעות שיטות הצפנה סטנדרטיות ומקובלות בתעשייה על מנת לוודא כי חשיפת בסיס הנתונים לא תחשוף מידע רגיש הנמצא בו.	6. אחסון המידע בבסיס הנתונים.
			(א) בנוסף לתיעוד על תיקון המערכת יש לבצע תיעוד על אירועים בעלי חשיבות לאבטחת מידע. לדוגמא: ניסיון כניסה מוצלח, ניסיון לבצע פעולה בלתי חוקית (הכנסת תווים לא חוקיים, שליחת מספר גדול של בקשות), התחברות עם משתמש חזק, מחיקה, שינוי, הורדה או העלאה של קבצים וכדומה. בנוסף, יש לתעד כל פעילות שכשלה.	7. קבצי לוג ותיעוד.
			(ב) יש לוודא כי הרשאות המשתמשים שניגשים ללוגים יהיו צפייה בלבד הרשאות מחיקה ינתנו למנהל הרשת בלבד.	
			(ג) יש לשמור את כלל פעילויות המערכת לרבות כשולן של פעולות (קריאה וכתובה של מידע, שינוי אובייקטים, מחיקת אובייקטים, אירועי הרשאות).	
			(ד) יש לוודא שקבצי הלוג לא מכילים מידע רגיש.	
			(ה) יש להעביר את הלוגים לניטור בסיום הטמעת המערכת ולהגדיר אירועים חריגים עליהם תוקפץ התרעה. (מערכת SIEM)	
			במקרים בהם נזרקה שגיאה במערכת, יש לדאוג לתעד את השדות הבאים:	8. ניהול

			(א) קוד שגיאה - מספר בעל ערך חד-חד ערכי המתאר את סוג השגיאה שארעה.	שגיאות
			(ב) פירוט נתיב מלא במחסנית (Stack Trace) של השגיאה.	
			(ג) במידה וזוהתה בעיית אבטחה רצוי גם להוסיף נתוני משתמש (מספר מזהה, רמת הרשאות וכו').	
			(ד) יש לוודא כי למשתמש תוצג שגיאה כללית שאינה חושפת מידע על המערכת.	
			(ה) יש להקפיד שלא ניתן יהיה להסיק מהודעות השגיאה מידע בנוגע להמצאות משתמשים במערכת (למשל הודעת שגיאה שונה במקרה שבו המשתמש לא קיים או לעומת מצב שבו הסיסמה לא נכונה, או הודעת שגיאה כגון "משתמש זה לא קיים" בעת איפוס סיסמה וכו'), כמו כן יש להסיר טכנולוגיות וגרסאות מהבקשות.	9. הרשאות מערכת.
			(א) יש לוודא כי הרשאות המשתמשים מינימליות לפי הצורך העסקי בתפקידם בלבד (תקף גם למשתמשים חיצוניים וגם למשתמשי ממשק ניהול).	
			(ב) יש לוודא שההרשאות מיושמות על כלל שירותי / דפי המערכת.	
			(ג) יש להימנע מהפעלה תחת הרשאות אדמיניסטרטיביות administrator (כללי או מקומי).	
			(ד) יש להסיר את ההרשאות עבור Everyone ו - Guest או (Anonymous) מאובייקטים שאינם אמורים להיות נגישים לכל משתמש.	
			יש לוודא הגנה תשתיתית של שרת האפליקציה של המערכת ע"י שבירת הפרוטוקול באמצעות שרתי Proxy אפליקטיביים או ע"י שימוש במוצר צד ג כגון WAF.	10. שבירת פרוטוקול.
			(א) אורך – על סיסמה להיות מעל 8 תווים.	11. מדיניות סיסמאות.
			(ב) מורכבות – יש לוודא כי הסיסמה מורכבת מלפחות שניים מתוך שלושת הבאים: אותיות, מס' וסימנים, לא לאפשר אותיות או מס' עוקבים.	
			(ג) תוקף – על תוקף הסיסמה לפוג לאחר 90 יום לכל היותר (כאשר המערכת מכילה מידע רגיש). כמו כן, יש להגדיר תוקף מינימאלי לסיסמה על מנת למנוע מצב בו משתמש מחליף בתדירות גבוהה את סיסמתו כדי להימנע מאילוץ החלפת הסיסמה.	
			(ד) היסטוריית סיסמאות – יש לאכוף אי שימוש בחזרה על סיסמאות שהיו בשימוש בעבר. בדרך כלל יש למנוע החלפה ל - 7 סיסמאות אחרונות.	
			(ה) מניעת דמיון סיסמאות – על המערכת לזהות בעת הכנסת סיסמה חדשה דמיון לסיסמה הישנה. כל ימנע מצב בו משתמש ייצר באופן סדרתי סיסמאות בעלות אותו בסיס.	
			(ו) נעילות חשבון משתמש – יש לנעול את חשבון המשתמש לאחר מספר ניסיונות כושלים בהקשת	

			פרטי ההזדהות לפרק זמן מוגבל. כמו כן, יש לשחרר את הנעילה לאחר פרק זמן מוגדר על מנת שלא לגרום למניעת שירות.	
			(ז) איסור על כניסת משתמש משתי תחנות בו זמנית, מצב שכזה יגרום למשתמש שנכנס ראשון לצאת באופן כפוי מהמערכת ותוקף התרעה במערכות הניטור. במדיה וקיים צורך עסקי לחיבור ממספר תחנות במקביל יש להתריע למשתמש כי המערכת מחוברת בעוד תחנות.	
			(ח) הסיסמה תישמר באופן מעורבל בלבד ולא תוצג או תשלח אל המשתמש בשום שלב.	
			(ט) אין לדווח על סיסמה שגויה אלא להקפיץ הודעה גנרית לגבי שם משתמש או סיסמה לא נכונים. על ההודעה להיות זהה גם במקרה בו שם המשתמש נכון וגם במקרה בו הוא שגוי.	
			תהליך שינוי הסיסמא צריך תמיד לכלול את השדות הבאים:	12. מנגנון שינוי סיסמה.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• הסיסמה הישנה.</li> <li>• הסיסמה החדשה.</li> <li>• אימות הסיסמה החדשה.</li> </ul>	
			(א) יש לאמת בצד השרת את הסיסמה הישנה מול הסיסמה של ה- USER שזה ה- Session שלו.	
			(ב) אין לשלוח את פרטי המשתמש כחלק מהבקשה ולהסתמך עליהם.	
			(ג) יש לדאוג להצפנת תווך התקשורת בו עוברים המזהים (סיסמאות).	
			(ד) יש ליישם את מנגנון הנעילה ושחרור מנעילה גם כאשר המשתמש משנה סיסמה.	
			(ה) בכל מקרה במידה והוחלפה הסיסמה, יש לשלוח הודעות בכלל ערוצי התקשורת האפשריים על מנת ליידע על החלפת הסיסמה.	
			שאלות אבטחה אינן מאובטחות, אין לעשות בהן שימוש. יש לעשות שימוש במזהה ייחודי חזק כגון OTP לנייד או למייל.	
			על סיסמאות המשתמשים להישמר בצורה מאובטחת במערכת, כלומר אין לשמור את המידע בצורת טקסט גלוי (Clear Text). יש לשמור Hash של המידע בלבד, בעת הבדיקה יש להפעיל על הקלט את אותה פונקציית Hash ולהשוות עם הערך השמור. מומלץ להשתמש בפונקציית Hash חזקה כגון SHA 512 bit.	
			יש ליישם קאפצ'ה בכל מקום במערכת שבו קיים חשש שגורם עויין יוכל לנסות להפעיל בוט לרבות מסך הזדהות, קבלת מידע מוגבל ושימוש בטוקן.	13. תהליך שחזור סיסמה.
			יש ליישם קאפצ'ה בכל מקום במערכת שבו קיים חשש שגורם עויין יוכל לנסות להפעיל בוט לרבות מסך הזדהות, קבלת מידע מוגבל ושימוש בטוקן.	14. אחסון מאובטח של סיסמאות במערכת.
			יש ליישם קאפצ'ה בכל מקום במערכת שבו קיים חשש שגורם עויין יוכל לנסות להפעיל בוט לרבות מסך הזדהות, קבלת מידע מוגבל ושימוש בטוקן.	15. מניעת בוטים.
			(א) אין לשמור מידע רגיש ב- Persistent Cookies.	16. שימוש ב- Persistent Cookies.

			(ב) אין לבצע Login אוטומטי בהתבסס על Cookie.	cookies/	
			(ג) יש להקפיד כי נעשה שימוש ב-SSL להגנה על Authentication Cookie.		
			(ד) יש להקפיד על הצפנת תוכן ה- Authentication Cookie.		
			(א) יש להגביל את זמן תקפות ה- Session.	17. ניהול Session.	
			(ב) יש להשמיד את ה- Session בעת Logout בצד השרת.		
			(ג) יש להקפיד כי ה- Session Value לא ממוחזר.		
			(א) הצפנת התווך- יש לוודא שהתווך מוצפן בין ממשקי המערכת.	18. אבטחת ממשקים.	
			(ב) הזדהות – יש לוודא שגורם אחר למעט השירות לא יכול לצרוך את השירות, זאת באמצעות מנגנון הזדהות.		
			(ג) אימות – יש לאמת את המידע שמועבר באמצעות "חתימה" של המידע ובחינתו בצד השני, במידה והמידע מועבר בצורה מוצפנת סוגיית האימות נפתרת.		
			ככלל אין להמציא שיטות הזדהות חדשות ותמיד יש להעדיף להתממשק למנגנוני הזדהות קיימים בארגון כגון:	19. הזדהות למערכת.	
			(א) מערכת זהויות ארגונית כגון AD, IDM.		
			(ב) מנגנון מבוסס DB.		
			(ג) מנגנון מבוסס מערכת צד ג' מהימן (כגון facebook login, מערכת CA וכו').		
			בהעדר תהליך הזדהות מוסדר ניתן לפתח מנגנון הזדהות אפליקטיבי, על פרטי ההזדהות להישמר מוצפנים, על הסיסמאות להישמר מעורבלות (ערבול – הצפנה חד כיוונית, באופן בו יש איבוד מידע, הצפנה – המפנה דו כיוונית).		
			(א) יש להצפין כל מידע רגיש במערכת (סיסמאות, מספרי כרטיס אשראי וכדומה) בשמירתו ובשליחתו. במידה והמערכת שומרת פרטי אשראי עליה לעמוד בתקן PCI.	20. הצפנת מידע רגיש.	
			(ב) יש לוודא הצפנה של מידע רגיש הן בתנועה והן במנוחה, יש לעשות שימוש באלגוריתמים חזקים כגון AES 256 bit.		
			(ג) מומלץ ליישם מפתח אשר חלקו תלוי באחד מרכיבי הרשומה אותה יש להצפין (לדוגמא: תאריך יצירת רשומה, id של רשומה, מס' ת.ז או מידע קבוע אחר).		
			(ד) אין לשמור את מפתחות ההצפנה באופן גלוי ונגיש בקוד או בקובץ. במידה האפשר יש לפצל את המפתח למספר חלקים כאשר מלבד המשתמש האפליקטיבי לאיש לא תהיה גישה		

			לכלל חלקי המפתח.		
			(א) יש ליישם מנגנון נעילה ושחרור אוטומטיים (שחרור לאחר זמן מוגדר) או לחילופין חסימת כתובת ה-IP ממנו בוצע הכשלון ושחרור לאחר זמן מוגדר במקרה של הכישלונות הבאים: <ul style="list-style-type: none"> <li>• הזדהות משתמשים.</li> <li>• איסוף משתמשים.</li> <li>• מציאת ID של אובייקטים.</li> </ul> שליחה של מספר לא סביר של בקשות בזמן קצר כגון מעל 10 בקשות בשנייה.	1. חסימת התקפות מניעת שירות (DOS/DDOS).	תקשורת
		(ב) יש לאפשר רק למשתמשים מזוהים במערכת לקבל גישה למשאבי הרשת.			
		(ג) יש להקטין במידת האפשר את נפח הדפים והמשאבים הנגישים למשתמשים לא מזוהים.			
			(א) יש לאפשר תעבורה תקשורתית בהתאם לצרכים העסקיים בלבד באמצעות חוקי FW.	2. טיוב חוקי FW.	
		(ב) יש ליישם מתודולוגית White List בניהול ה-FW הארגוני, כלומר, ליישם רק חוקי Allow ולשים חוק מאסף שכולל Any Any deny.			
		(ג) על מערכת חומות האש להיות מעודכנת.			
		(ד) יש לספק תיעוד של חוקי חומות האש.			
		(ה) יש לתת הרשאות מינימליות על ממשקי הניהול של חומת האש, אך ורק לצרכים עסקיים עבור כל משתמש, על מנגנון ההזדהות לממשק הניהול להיות לאחר 2FA בלבד.			
			יש לעשות שימוש בפרוטוקולים מאובטחים אשר מיישמים הצפנה וחתומה דיגיטלית, לדוגמא: SSH, SFTP, HTTPS וכו'.	3. הצפנת תווך באמצעות פרוטוקולים מאובטחים (SSL).	
			כל חומר רגיש אשר מכיל ארכיטקטורות, פרטי משתמשים, פרטי לקוחות, כתובות IP וכו', יועבר בערוצים מאובטחים המיישמים הצפנה, הזדהות וכו', אשר ייקבעו ע"י שמיר.	4. העברת חומר בין הספק לשמיר	
			(א) בעת העלאת גרסה חשוב להקפיד על השארת אפשרות לביצוע rollback של הגרסה.	1. ניהול גרסאות.	תשתיות
		(ב) יש לעשות שימוש בשירות צד ג לצורך ניהול גרסאות לצורך תיעוד מעלה הגרסה, הורדת הגרסה וכו'. (כגון git או svn)			
			(א) יש ליצור הפרדת שרתים בין רכיבי המערכת (WEB,DB).	2. הקשחת שירותים (WEB,DB)	
		(ב) בהתאם לצרכים העסקיים בלבד, על מתפעלי המערכת לעשות שימוש בסיסמאות אישיות.			
		(ג) יש לחסום משתמשי ברירת מחדל לשימוש בשירותים ולקבוע הרשאות מינימליות בהתאם לצורך עסקי בלבד.			

			יש ליישם תהליך עדכון תקופתי של כלל מערכות ההפעלה במערכת.	3. עדכונים מערכת הפעלה.
			יש לוודא שקיימת הפרדה בין סביבות הייצור, פיתוח ובדיקות.  במידה ויש צורך במעבר בין סביבות נמוכות לסביבת הייצור, ניתן לבצע באישור מיוחד תוך יידוע ושמירה על אבטחת המידע.	4. הפרדת סביבות.
			(א) טרם העברת המערכת לסביבת הייצור, יש להחליף את כל הסיסמאות של המערכת למזהים קשים לניחוש על פי מדיניות הסיסמאות של המרכז הרפואי שמיר.	5. העברת המערכת לסביבת הייצור.
			(ב) יש לוודא מחיקת כל קוד מערכת מיותר שנועד לצורכי Debug, כגון מחלקות עזר העוזרות לפתח את המערכת ולבצע בדיקות.	
			(ג) יש למחוק את כל חשבונות המשתמשים אשר היו קיימים במערכת במהלך הפיתוח.	
			(ד) יש לדאוג להפרדה מלאה בין סביבת הייצור לסביבות נוספות (פיתוח, בדיקות וכו').	
			(א) כאשר מעדכנים גרסת מערכת או מחליפים אותה במערכת חדשה, יש לבצע גיבוי מלא למערכת הישנה ולנתוניה על מנת שנוכל לבצע שיחזור במידת הצורך.	6. הסרת / החלפת המערכת במערכת חדשה.
			(ב) יש לתת דגש על שמירת דיוק הנתונים בעת העברתם למערכת החדשה.	
			(ג) יש לשים לב שבשלב המעבר, לא נחשפים נתונים רגישים של המערכת לגורמים פנימיים ו/או גורמים חיצוניים.	
			(ד) את המערכת הישנה ואת נתוניה יש לשמור בגיבוי במקום אשר מאובטח פיזית (כספת / חדר נעול) על מנת למנוע זליגת הנתונים. כמו כן, במידה והמערכת החדשה מותקנת על גבי חומרה חדשה, יש לוודא שהכונן הקשיח עליו הותקנה המערכת הישנה גובה ואחר כך הושמד פיזית.	
			(א) אין לאפשר גישה לבסיס הנתונים תחת משתמש חזק sa (מנהל בסיס הנתונים).	7. עבודה עם בסיסי נתונים
			(ב) אין להשאיר את סיסמת המשתמש החזק sa ריקה.	
			(ג) אין לאפשר מצב בו הרשאות משתמש רגיל זהות להרשאות משתמש ה-sa.	
			(ד) יש לוודא כי מחרוזת החיבור לבסיס הנתונים (Connection String) נשמרת במקום מאובטח ובצורה מוצפנת.	
			(א) יש לוודא הסרה של משתמשי ברירת מחדל שמגיעים עם מערכת ההפעלה.	8. הקשחת שרתים.
			(ב) יש לוודא הסרה של תוכנות שמגיעות עם מערכת ההפעלה ואין בהן צורך עסקי.	

			ג) יש לוודא כי מותקן אנטי וירוס ומערכת המזהה התנהגות חריגה על השרתים.		
			ד) יש לוודא כי נחסמים ברמת התוכנה פורטים ושירותים הידועים כמסוכנים.		
			ה) יש להקים שרת לעדכוני שעון.		
			ו) יש להסיר משתמש ברירת מחדל local admin מהשרתים.		
			יש לוודא עמידה בחוק להגנת הפרטיות ובפרט: א) יש לוודא ששמירה של מידע רגיש תתבצע אך ורק בשרתים של המרכז הרפואי שמיר.	1. חוק הגנת הפרטיות.	רגולציות
			ב) אין להשתמש באף מידע שלא לצורך עסקי ברור של המרכז הרפואי שמיר.		
			על רמת הסיווג של המערכת להיות גבוהה עקב המידע הרגיש שהיא תכיל, ועל כן יש לחשוף כמות מינימלית של אנשים למטרתה ואך ורק לצורך עסקי ברור.	2. רמת סיווג.	
			במידה ונעשה שימוש בפרטי אשראי במערכת, יש לעמוד בתקן PCI DSS.	3. שימוש בפרטי אשראי.	
			א) יש ליישם ארכיטקטורה אשר מורכבת לכל הפחות משני רכיבים (שירותי צד שרת) טרם העברת פניה לבסיס הנתונים, סוגייה זו נכונה הן עבור מערכות מבוססות ענן והן עבור יישום On premise ב"שמיר".	פיצול רשתות	ארכיטקטורה
			ב) יש ליישם מנגנוני הזדהות ואימות מבוסס חתימות בין כל אחד מרכיבי המערכת.		
			ג) יש ליישם ארכיטקטורה מועדפת באופן שבו מידע רגיש לא יעבור דרך שירותי ענן, כלומר, ה-client יעבוד למול שירותי הענן כאשר מדובר על מידע ציבורי, ומול המחשוב של "שמיר" כאשר מדובר על מידע רגיש (עבור שני הרכיבים יש ליישם ארכיטקטורה מבוססת Multi Tier כמתואר, במידה ולא ניתן ליישם ארכיטקטורה זו, ועל האפליקציה לעבוד רק דרך ערוץ אחיד, יש להקפיד על כך שלא יישמר ברכיבי הענן כל מידע רגיש (לרבות קבצי הלוג, cache וכדומה), כמו כן יש להגדיר באמצעות נהלי עבודה מיהם האנשים שירשו לגשת למשאבי המערכת לצורך ניהול, גורמים אלה ינוטרו ויעברו בדיקות בטחון.		

מכרז פומבי מס' 100-19  
להקמת מערכת CRM

# חוברת הצעה

שם מלא של הגוף המציע, כפי שהוא מופיע ברשם רשמי

חתימה וחותמת המציע

**טופס הגשת הצעה**

לכבוד  
מנהל אגף רכש כללי  
מרכז רפואי שמיר (אספ הרופא)

**הנדון : הצעה למכרז פומבי מס' 100-19 -  
להקמת מערכת CRM**

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, אישיים 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. \_\_\_\_\_
5. אנו מצהירים בזאת כי אין לנו או לבן משפחתנו או לתאגידיים הקשורים עמנו כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותינו 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. 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 הגוף המציע**

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):




**נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום**

**תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:  
הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") בקשר עם מכרז מספר 19-100 חברה להקמת מערכת CRM, עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).  
אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.  
בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבינה אותו.  
משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.  
המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.  
(סמן X במשבצת המתאימה)

- המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר \_\_\_\_\_ לבחירת חברה להקמת מערכת CRM, עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
- המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.  
זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם

\_\_\_\_\_ תאריך

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ומוסמך לחתום בשם המציע על גבי תצהיר זה, ואחרי שהזהרתיו/ה כי

עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ מספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

## נספח א'2 נוסח התחייבות לשמירת סודיות וניגוד עניינים

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד  
מרכז רפואי שמיר (אסף הרופא)  
א.ג.נ.

### הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

- הואיל והמרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) (להלן "המזמין") פרסם את מכרז 19-100 להקמת מערכת CRM (להלן: "הטובין");
- והואיל והמציע \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") מעוניין להשתתף במכרז זה;
- והואיל והמזמין התנה השתתפות המציע במכרז בתנאי שהמציע והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות המציע לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;
- והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי במתן השירותים למזמין ו/או בקשר אליהם יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאיננו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, על מקבלי השירות ובני משפחותיהם.
- והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

### אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

- לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם.
- ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למזמין או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
- לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
- להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
- להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
- להחתיים את העובדים מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו באם אזכה במכרז.
- להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
- שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים כאמור לעיל.
- בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
- הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981.
- התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום -

היום: \_\_\_\_\_ בחודש: \_\_\_\_\_ שנת: \_\_\_\_\_

המציע:

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_

ת"ז: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

### נספח א'3 הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז 100-19 להקמת מערכת **CRM** (להלן: "המציע"). אני מכהן כ\_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' \_\_\_\_\_ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_  
תאריך

### אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני, עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_, המוסמך/ת לחתום על ההצעה למכרז ועל תצהיר זה בשם המציע, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_  
תאריך

תצהיר

אני החתומה מטה, גב' \_\_\_\_\_, נושאת ת.ז. \_\_\_\_\_ שמספרה \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בכתב כדלקמן:

1. \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), הינו עסק בשליטת אישה, כהגדרת מושגים אלה בחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.
2. אני מחזיקה בשליטה במציע לבדי / בשיתוף עם \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ (מחקי את המיותר).
- א. מצורף לתצהירי זה אישור מטעם רואה חשבון, כמשמעות המונח אישור בסעיף 2ב. לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ חתימת המצהיר

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני, עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_, גב' \_\_\_\_\_, שזיהתה עצמה על ידי תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_, ואחרי שהוזהרתי כי עליה להצהיר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרתה דלעיל וחתמה עליה בפני.

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין  
 \_\_\_\_\_ חתימה

## נספח זה יודפס על נייר לוגו של רואה החשבון

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד \_\_\_\_\_ (יש למלא את שם המציע)

הנדון: אישור על נתוני עבודה של החברה

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.

2. הלקוחות להם סיפק המציע ישום והטמעת מערכת CRM בין השנים 2019-2015

שם הלקוח/ ממליץ	שם מקום העבודה	תאריך התחלת העבודה	תאריך סיום היישום והטמעת המערכת ועבודה בפועל	דוא"ל/טלפון	סה"כ היקף העובדים בארגון	פרויקטים בענף/ היברידי	סה"כ הלקוחות להם החיצונים המערכת מונגשת

\* עבור התקשרות שטרם נסתיימה יש למלא את תאריך הגשת ההצעות למכרז זה.

3. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע.

4. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 3 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי".

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מ"ר \_\_\_\_\_ מאשר את חתימתה של \_\_\_\_\_  
 ח"פ/אחר \_\_\_\_\_ על הצעה זו שנעשתה באמצעות מורשי החתימה שלה הי"ה \_\_\_\_\_  
 ת"ז \_\_\_\_\_ ו- \_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_,  
 אשר חתמו על הצעה זו בפני.

### אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני, עו"ד \_\_\_\_\_, במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_, המוסמך/ת לחתום על הצעה למכרז ועל תצהיר זה בשם המציע, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון עורך דין	תאריך

## נספח 6 אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד  
המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)  
א.ג.נ.,

**אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים**

אני, \_\_\_\_\_, נציג המציע \_\_\_\_\_, מצהיר בזאת בדבר קיומם של תנאי העבודה החלים על כל עובדי המועסקים על ידי, וכי המציע מקיים את האמור בחוקי העבודה המפורטים בהמשך מסמך זה, ובכללם החוקים המפורטים להלן:

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה, 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951
- חוק החניכות, תשי"ג-1953
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
- חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967
- חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995
- חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957
- חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), תשנ"א-1991
- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
- פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998
- סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998
- חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001
- סעיף 29 לחוק מידע גנטי, תשס"א-2000
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002
- חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006
- סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במנהל התקין), תשנ"ז-1997
- חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסויימים, התשס"א-2001
- המציע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.

חתימה וחתימת המציע

שם מלא

תאריך

## נספח א'7 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ המוסמך להתחייב בשם המציע

במסגרת מכרז 100-19 לבחירת ספק להקמת מערכת CRM (להלן: "המכרז") מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. הכמויות ו/או הפרטים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
4. הכמויות ו/או הפרטים המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
5. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
7. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
8. יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז אם כן, אנא פרט:

9. אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ המוכר/ת לי באופן אישי, ומוסמך לחתום בשם המציע על גבי תצהיר זה, ואחרי שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך חותמת	ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין
-------------	-----------------------	-----------------

נספח א'8 אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע

אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע

אני החתום מטה, עו"ד \_\_\_\_\_, אשר כתובתו \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי

החתומים על מסמכי מכרז מס' 19-100 לבחירת חברה לבחירת חברה להקמת מערכת CRM, עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).

שפרסם המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

פרטי החתומים: \_\_\_\_\_ (מר/גב', ת.ז., חותמת וחתימה), אשר

זיהיתיו/הם על פי ת"ז שמספרה \_\_\_\_\_, הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע

\_\_\_\_\_ (שם המציע) וחתימתו/ה/תם מחייבת את המציע.

\_\_\_\_\_ חתימה וחתימת

\_\_\_\_\_ שם מלא ומ.ר של עורך-דין

\_\_\_\_\_ תאריך

## נספח א' 9 אישור רואה חשבון בדבר הערת עסק חי

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד \_\_\_\_\_ (עורך המכרז)

א.ג.נ.,

הנדון: בעניין מכרז \_\_\_\_\_ ל \_\_\_\_\_ (להלן "המכרז") דיווח רואה חשבון

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הנני מדווח כדלקמן:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".

ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי".

(\* לעניין מכתבי זה "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר – 58 של לשכת רו"ח בישראל.  
 (\*\* אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ- 3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד').

בכבוד רב

---

 רואי חשבון

הערות:

- מכרז מס' 100-19 להקמת מערכת CRM
- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למינהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל אוגוסט – 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.





**הצעת מחיר למכרז פומבי 100-19**  
**להקמת מערכת CRM**

1. 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.
2. הצהרת המציע לעניין הצעת המחיר:
  - 2.1 לאחר שקראתי את מסמכי המכרז, קיבלתי הסברים, ושאלותיי נענו על ידי המזמין, אני מגיש בזאת את הצעתי להקמת השירותים כמפורט במסמך זה.
  - 2.2 ידוע לי, כי המזמין אינו חייב לקבל אף הצעה, ההטובה ביותר או אחרת.
3. המציע יגיש הצעת מחיר הנמוכה ביותר שביכולתו להציע לפריט וללא התניה למתן הנחה בהיקף רכישה מסוים.
4. המחיר יכלול את מחיר המערכת וכל הוצאה נוספת כגון: איפיון, הקמה, הטמעה, פיתוח, **אבטחה**, הדרכה, נסיעות, הפעלה מלאה של מערכת ללא תקלות, ערבות, ביטוחים וכדומה.
5. אני החתום מטה מציע בזה את הצעתי, כמפורט להלן, לאחר שעיינתי בכל מסמכי המכרז, ומצהיר בזה שהבנתי את כל הנדרש במסמכים אלה, מסכים לכל התנאים בהסכם, במכרז ובנספחיו ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז על תנאיו וזאת תמורת המחירים המפורטים בטבלה להלן (5.1 לעיל) ושאר הסעיפים (5.2-5.5).

5.1 טבלת הצעת מחיר ליישום המערכת (סיכום פרק 2.12)

מס'	פרמטר	עלות לשלב האפיון (ללא מע"מ) (בש"ח)	עלות לשלב יישום (ללא מע"מ) (בש"ח)	עלות הטמעה והדרכה של עובדים ומנהלי מערכת (ללא מע"מ) (בש"ח)	סה"כ עלות ללא מע"מ
1	הקמת וניהול לקוחות				
2	ניהול פורטל לקוחות				
3	יבוא ויצוא לקוחות ולקוחות פוטנציאלים				
4	פילוח לקוחות, רשימת תפוצה ותקשורת עם הלקוח				
5	התראות, דו"חות וניתוחים				
6	תהליכי מכירה, גביה וסליקה				
7	ניהול מועדונים				
8	ניהול פניות				
9	ניהול SLA				
	<b>A - סה"כ עלות מערכת ללא מע"מ</b>				

## 5.2 טבלת הצעת מחיר לרישוי המערכת

המציע יפרט את כל רכיבי הרישוי הנדרשים על מנת לתמוך בדרישות המפורטות במסמך זה. תחת כתב הכמויות הבא:

5.2.1 כמות משתמשי על : 50

5.2.2 כמות משתמשים בפורטל חיצוני : 50,000 בשנה.

5.2.3 כמות מסמכים : 200,000 בשנה

הערות	משך התקופה (חודש / שנה)	עלות לתקופה ללא מע"מ	שיטת תמחור	כמות	סוג רישוי
					<b>B</b> - סה"כ עלות לתקופה ללא מע"מ

(ניתן להוסיף שורות)

## 5.3 טבלת הצעת מחיר לתחזוקת המערכת

5.4 **C** - עלות תחזוקה שנתית (לאחר הקמת המערכת ושנת אחריות) החל מהפעלה המלאה של המערכת לאחר אישור (המזמין) - \_\_\_\_\_ ₪ + מע"מ \*

תחזוקה משמעותה - תיקון תקלות (בהתאם לאמנת השירות), שדרוגי גירסה למערכת כולל התאמה לגרסאות עדכניות של תוכנת מדף (פלטפורמה) בכל תקופת ההתקשרות, ביצוע פעולות יזומות למניעת תקלות במערכת וכדומה.

5.5 **D1** - עלות רישוי שנתית לכל רישיון נוסף למשתמש קצה פנימי (מעבר לנקוב בסעיף 5.2.1 הני"ל) - באותו Tier \_\_\_\_\_ ₪ + מע"מ ובמדרגת Tier הבאה \_\_\_\_\_ ₪ + מע"מ .

5.5.1 הספק יגדיר את היקפי ה- Tier \_\_\_\_\_ ואת המדרגה הבאה \_\_\_\_\_ .

5.5.2 ככל שלרכיב הרישוי אין טירים הספק יגדיר את העלות למשתמש ש"ח + מע"מ

5.6 **D2** - עלות רישוי שנתית לכל רישיון נוסף למשתמש קצה חיצוני (מעבר לנקוב בסעיף 5.2.2 הני"ל) - באותו Tier \_\_\_\_\_ ₪ + מע"מ ובמדרגת Tier הבאה \_\_\_\_\_ ₪ + מע"מ .

5.6.1 הספק יגדיר את היקפי ה- Tier \_\_\_\_\_ ואת המדרגה הבאה \_\_\_\_\_ .

5.6.2 ככל שלרכיב הרישוי אין טירים הספק יגדיר את העלות למשתמש ש"ח + מע"מ

5.7 **E** - עלות שעת עבודה לאפיון ופיתוח/קיסטום \_\_\_\_\_ ₪ + מע"מ (מעבר למסגרת התחזוקה).

5.8 **F** - סה"כ עלות כוללת ל- 7 שנים =  $A+7*B+6*C$

5.9 פירוט ניקוד מחיר (סה"כ 45%)

5.9.1 **F** - סה"כ העלות הכוללת ל- 7 שנים - 42% מתוך ה- 45% .

5.9.2 **D1** - עלות שנתית לכל רישיון נוסף למשתמש פנימי (מעבר לנקוב בסעיף 5.2 הני"ל) - 1% מתוך ה- 45% .

5.9.3 **D2** - עלות שנתית לכל רישיון נוסף למשתמש חיצוני (מעבר לנקוב בסעיף 5.2 הני"ל) - 1% מתוך ה- 45% .

5.9.4 **E** - עלות שעת עבודה לאפיון ופיתוח/קיסטום - 1% מתוך ה- 45% .

6. המרכז הרפואי מבקש להבהיר כי לפרויקט יתכנו פרויקטי המשך הכוללים את למודולים הבאים נדרש לאשר התכנות במערכת, ולהציג מודל תמחור שאתי

התכנות	תיאור המודול	
	הרחבה לשיווק רב ערוצי – ניהול מתקדם של מהלכי שיווק במגוון ערוצים ושמירה על חוויה אחידה ועיקבית במעבר ביניהם.	1.
	הרחבה לניהול קמפיינים ומסעות לקוח עבור אוכלוסיות מטופלים בחיתוכים שונים	2.
	הרחבה ל-Next Best Actions – מנגנון המלצה על פעולות לביצוע אל מול המטופל הקיים והפוטנציאלי	3.
	הרחבה לטיפול הזדמנויות – כלים למעקב וטיפול הזדמנויות על מנת למצות ולהפכן למכירה בפועל	4.
	הרחבה למעקב ותזכורות – לדוגמא אודות חובות שטרם שולמו, בדיקות מומלצות לביצוע	5.
	הרחבה ל-Cross-Sell / Up-Sell – כלים מתקדמים לשיפור הצעת הערך של המרכז הרפואי עבור שירותים משלימים ושירותי פרמיום	6.
	הרחבה לפרטל שירות עצמי – לביצוע מתקדם של פעולות על ידי המטופל באופן עצמי – לדוגמא הגדרת מכשירים לבישים	7.
	הרחבה לאפליקציית מובייל – לביצוע כלל הפעולות הרלוונטיות למטופל באופן עצמי – כולל ניווט בקמפוס, התראות מבוססות מיקום במידה ויוגדרו	8.
	הרחבה ל-Routing & Workflow \ Triage – מסלולי עבודה הכוללים אישורים ומיונים על בסיס חוקיות רפואית ואדמיניסטרטיבית.	9.
	הרחבה לקהילות תומכות – מנגנון ניהול קהילות משתמשים ומטופלים בנושאים רפואיים שונים	10.
	הרחבה לפרוטוקולים לפני ביקור – ביצוע דיגיטלי והתוויית פרוטוקולים לפני ביקור בפועל במרכז	11.
	הרחבה לניהול לוח"ז מטופל – ניהול לוח הפגישות, הביקורים וכלל המגעים באופן עצמאי על ידי המטופל	12.
	הרחבה להתראות עיכוב תורים	13.
	הרחבה לצ'ק אין לביקור	14.
	הרחבה למפת אתר ונקודות עניין	15.
	הרחבה לסקרים ושאלונים של מטופלים – אודות איכות הטיפול ותוצאותיו, וחויית השירות - PROMS / PREMS	16.

7. אם אזכה במכרז הנייל הנני מתחייב לעמוד לרשותכם ולבצע את הקמת המערכת עפ"י כל תנאי המכרז המפורטים בכל טפסי המכרז וההסכם לשביעות רצונכם המלא.

ובאתי על החתום

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

נספח ג' – חוזה ההתקשרות

**ה ס כ ם**

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_

**ב י ן**

המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא), המיוצגת לצורך הסכם זה ע"י המנהל האדימיניסטרטיבי, יחד עם חשבת המרכז הרפואי, המוסמכים לחתום בשמה ע"פ ההרשאות שפורסמו בילקוט הפרסומים (להלן: "המזמין"/).

מצד אחד

**ו ב י ן**

הספק \_\_\_\_\_ מספר מזהה (ח.פ./ ת.ז.) \_\_\_\_\_

אשר כתובתו \_\_\_\_\_

(להלן: "הזוכה" / "ספק").

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם מכרז מס' \_\_\_\_\_ שפורסם בתאריך \_\_\_\_\_, להקמת מערכת CRM עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).

הואיל: והספק הצהיר, כי ברשותו היכולת, הידע, הכלים, הדרושים למתן כל השירותים, כמפורט במסמכי מכרז זה. מסמכי המכרז רצ"ב להסכם זה, מסומנים **נספח 1** ומהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: והספק הגיש הצעתו וזכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המזמין **מיום** \_\_\_\_\_ **עבור הקמת מערכת CRM** 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.

והואיל: והמזמין מעוניין לקבל 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 – מכרז מס' \_\_\_\_\_, כולל תשובות לשאלות ומסמכים הבהרה שהוחלפו בין הצדדים.
  - 1.3.2 נספח 2 - הצעת הספק מיום \_\_\_\_\_ או חלקים ממנה כפי שהתקבלו ואושרו על ידי המזמין.
  - 1.3.3 נספח 3 - אישור על קיום ביטוחים - נספח ג'1 להסכם.

### 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 להציג 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.
- 2.5 הספק יציג לאחראי פעם בשנה, במהלך חודש ינואר אישור רואה חשבון על עמידתו בדרישות
  - לתשלומים סוציאליים ושכר לעובדיו כנדרש.
  - להלן החוקים העיקריים שידרש הספק לעמוד בהם ולהוכיח עמידתו בהם:
    - חוק שירות התעסוקה, תשי"ט - 1959 ;
    - חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951 ;
    - חוק דמי מחלה, תשל"ו - 1967 ;
    - חוק חופשה שנתית, תשי"א - 1950 ;
    - חוק עבודת נשים, תשי"ד - 1952 ;
    - חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו - 1966 ;
    - חוק עבודת הנוער, תשי"ג - 1953 ;
    - חוק החניכות, תשי"ג - 1953 ;
    - חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א - 1951 ;
    - חוק הגנת השכר, תשכ"ח - 1958 ;
    - חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג - 1963 ;
    - חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשכ"ה - 1965 ;
    - חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 ;
    - חוק למניעת העסקת עברייני מין במוסדות מסוימים התשס"א - 2000

### סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

**3. השירותים הנדרשים**

- 3.1 השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה (להלן: "השירותים הנדרשים"), כוללים הקמת מערכת CRM עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) לרבות ביצוע כל המטלות המנויות בפרק 2 למסמכי המכרז – מפרט השירותים.
- 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 ולעובדים שיועסקו מטעמו בביצוע התחייבותיו ע"פ הסכם זה, את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם הקמת השירותים.
- 3.4 הספק מצהיר כי הוא מסוגל לבצע את התחייבותיו ע"פ הסכם זה.

**4. תקופת ההתקשרות**

- 4.1 הסכם זה נחתם לתקופה של 3 שנים מיום \_\_\_\_\_ ועד יום \_\_\_\_\_, (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 4.2 למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בעוד תקופות נוספות, כך שסך כל ההתקשרות לא תעלה על שבע (7) שנים.
- 4.3 ששת החודשים הראשונים ישמשו כתקופת ניסיון למתן השירותים. באם בתום תקופה זו לא יהיה המזמין שבע רצון מהשירותים, תסתיים ההתקשרות עם הספק ולא תהיה לו כל טענה בעניין זה.
- 4.4 המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק ללא צורך במתן הודעה מוקדמת במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני. בכל מקרה אחר בו יבקש המזמין לסיים את ההתקשרות עם הספק (מכל סיבה שהיא וללא צורך בנימוק), יעביר המזמין הודעה מוקדמת בת 30 יום לספק.
- 4.5 הספק יהיה זכאי לתשלום רק בגין השירות שניתן עד למועד סיומו. במקרה שכזה, יהא רשאי המזמין לפנות למציע שדורג הבא אחריו על ידי ועדת המכרזים להמשיך מתן השירותים בתחומים המדוברים ובלבד שההתקשרות עימו תהיה במסגרת היקף ההתקשרות שנקבעה מראש כאמור.
- 4.6 מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המזמין, והמזמין יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 4.7 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.
- 4.8 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 כבטחון לקיום התחייבויות ספק ע"פ הסכם זה ימציא ספק לביה"ח במעמד חתימת הסכם ערבות בנקאית לביצוע בלתי מותנית צמודת מדד בשיעור של 5% + מע"מ, שתהיה בתוקף עד תום שלושת חודשים מתום תקופת ההסכם. הספק מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל עת תהיה בידי ביה"ח ערבות תקפה במלוא הסכום האמור לעיל, הערבות תחודש מעת לעת וכל חידוש ייעשה לפחות 30 יום לפני תום תקופה על הערבות הקיימת. לא תתקבל ערבות של צד ג'.
- 5.2 הערבות הינה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד החתימה על חוזה זה ותהיה בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות + 90 יום לאחר סיומן.
- 5.3 המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהמציע לא יעמוד בתנאי מתנאי החוזה ו/או בתנאי מתנאי נספח 1 ו/או בגין כל נזק שייגרם למזמין ע"י המציע ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המזמין לכל סעד אחר לפי כל דין.
- 5.4 חילט המזמין את הערבות או חלקה והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על המציע לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

**6. העדר בלעדיות**

- 6.1 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 מנהל רכש כללי ו/או מי שיוסמך על ידו בכתב (להלן: "נציג המזמין"). המזמין רשאי להחליף את נציגו בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.

## 8. מועד תחילת פעילות

8.1 במצב ההתחלתי בו הספק קיבל הודעת זכייה מועדת המכרזים, אנו ניתן תקופה של עד שבועיים להיערכות לביצוע העבודה

8.2 במצב השוטף אנו מבקשים כי הספק יעמוד בכל המועדים שנקבעו בתוכנית העבודה ושקיבלו את אישור המזמין.

## 9. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי:

9.1 הוא בעל כל האמצעים, הידע, הניסיון והמומחיות לרבות כוח אדם מקצועי ומיומן הדרושים לצורך קיום התחייבויותיו עפ"י הסכם זה, ולרבות ציוד, כלי רכב, וכל אמצעי אחר הדרוש להקמת השירותים והמוצרים, וכי ברשותו כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים התקפים ו/או הדרושים ו/או שיהיו דרושים על פי כל דין לניהול עסקיו והקמת מלוא השירותים והמוצרים כאמור בהסכם זה, עמידתם בכל התקנים הנדרשים עפ"י דין.

9.2 הוא ידאג כי אלה יישארו בתוקף במשך כל תקופת ההסכם (לרבות כל תקופת אחריות ו/או שירות בתום תקופת האחריות) וכי ימלא אחר הוראות כל דין הקשורות במתן השירותים והקמת המוצרים בפרט.

9.3 מובהר, כי אי השגת אישור, היתר או רישיון כאמור בסעיף זה לא תהווה עילה בידי הספק להעלאת כל טענה כלפי המזמין.

9.4 ירכוש חומרי גלם וחומרי אריזה מספקים להם כל הרישיונות וההיתרים הנדרשים על פי כל דין, והמנהלים מערכות לניהול איכות.

9.5 נהירים לו מלוא תנאי ההסכם ובכלל זה כל המסמכים ו/או הנספחים המצורפים אליו והמהווים חלק בלתי נפרד ממנו, והוא בדק באופן יסודי את מלוא הנתונים והנסיבות הנדרשים לצורך הקמת השירותים והמוצרים על פי הסכם זה במוסדותיו השונים של המזמין, ולא תהיה לו כל טענה, דרישה ו/או תביעה לרבות דרישה לתוספת מחיר כלפי המזמין בקשר עם אי-ידיעה, חסר ו/או טעות ו/או כל פגם בקשר לעובדות ו/או לנתונים הקשורים במכרז ו/או הנקובים בהצעתו.

9.6 אין כל מניעה להתקשרותו בהסכם זה ובחתימתו על הסכם זה וביצוע התחייבויותיו על פיו לא יהיה משום פגיעה בזכויות של צדדים שלישיים כלשהם, על פי ההסכם או על פי דין.

9.7 הספק מתחייב לקיים אחר כל הוראות, הנחיות ונהלי המזמין ככל שהן נוגעות לביצוע התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובכלל זה הוראות מחלקת הבטיחות ו/או הביטחון של המזמין ונותן הסכמתו לבדיקת כלי התחבורה בהם הוא עושה שימוש לצורך הקמת השירות, הוא מתחייב לשתף פעולה עם הגורמים הרלוונטיים אצל המזמין, ככל שיידרש, ומוותר על כל טענה ו/או תביעה בהקשר זה.

9.8 התשלום שיקבל הספק יהווה את מלוא התמורה המלאה והסופית בגין מילוי כל התחייבויותיו עפ"י הסכם זה לרבות בקשר לכל האמצעים, האביזרים וציוד אחר הדרושים לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה ולא תהיינה לו תביעות כספיות נוספות כלשהן בגין ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.

9.9 הספק מצהיר ומתחייב לנהוג לפי כללי המקצוע המקובלים, בהתאם להוראות כל דין וכן לנקוט בכל אמצעי הזהירות והבטיחות הנדרשים לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.

9.10 הספק מצהיר ומתחייב כי בכל תקופת הסכם זה יעמדו לרשותו כמות כלי רכב ועובדים בכמות מספקת לצורך הקמת השירותים. בכל מקרה של בעיה ו/או תקלה המונעת את השימוש באיזה מהרכבים, מתחייב הספק להעמיד על חשבונו אמצעי תובלה חלופיים.

9.11 הפרת הוראה מהוראות סעיף זה תחשב הפרה יסודית של הסכם זה.

## 10. העדר בלעדיות

10.1 לספק לא תהיה בלעדיות בהקמת השירותים למזמין והמזמין יהא רשאי לקבל שירותים מן הסוג נשוא הסכם זה, ומכל סוג אחר, מכל גורם אחר כלשהו. כמו כן, רשאי המזמין שלא לבקש מהספק או מכל גורם אחר כלשהו שירותים כלל, הכול לפי שיקול דעתו המוחלט של המזמין.

## 11. ניהול איכות ובקרה על טיב השירותים

- 11.1 המפקח מטעם המזמין לעניין זה יהיה מר אופיר אמיר או הממונה מטעמו.
- 11.2 הספק ידאג לבצע את העבודות על פי תוכנית עבודה מסודרת, כולל אבני דרך, לוחות זמנים, צוות מבצע, יעדים כמותיים וכדומה, כפי שאושר ע"י המזמין.
- 11.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תבוצע בקרה על כל אחד משלבי העבודה בכדי לוודא את העמידה בכל המשימות שהוגדרו, וכי
- 11.4 **יישום המערכת יבוצע בשיטה מודולרית כאשר כל שלב יקבל את אישור המזמין לאחר בדיקת קבלה ובקרת איכות.**
- 1.1 למען הסר ספק, אחריותו המלאה והבלעדית של הספק לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, לרבות בהתייחס לאיכות השירותים ואופן הקמתם למזמין, לא תיגרע בכל צורה ו/או אופן שהוא במקרה בו הספק נעזר בשירותים מצד ג' כלשהו.
- 1.2 בכל מקרה בו יתברר כי קיים ליקוי או פגם ו/או חשש לליקוי/פגם כאמור בשירותים המבוקשים, ידאג הספק באופן מיידי ליתן למזמין הודעה על כך ויפעל לעשות ככל הנדרש בכדי לבצע את השירות בפועל לשביעות רצון המזמין על חשבונו.
- 1.3 לא מילא הספק אחר הוראות המזמין כאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבצע כל פעולה שתידרש במקום הספק והספק ישא בכל ההוצאות הכרוכות בביצוע האמור ובכל הנזקים שיגרמו למזמין עקב כך ו/או לבטל הסכם זה עקב הפרתו ו/או לנקוט בכל אמצעי אחר בהתאם להסכם זה ו/או עפ"י כל דין.
- 1.4 חשבוניותיו של המזמין בדבר נזק ו/או הוצאה שנגרמו לו כאמור ישמשו כראיה מוסכמת ומכרעת לנזקו של המזמין והספק יהיה מנוע מלטעון כנגד ראיה זו.
- 1.5 הקמת השירותים, איכות והתאמתם לדרישות המזמין ו/או מי מטעמו, תהיה נתונה לפיקוחו של המפקח שימונה מטעם המזמין (כהגדרתו להלן), אשר ישמש כנציגו של המזמין ויהיה מוסמך להכריע מטעמו בכל שאלה שתתעורר בקשר עם ביצוע הסכם זה
- הפרת הוראה מהוראות סעיף זה תחשב הפרה יסודית של הסכם זה.

## 2. עובדים

- 2.1 המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק החלפתו של עובד שעבודתו לא השביעה את רצונה והספק יהא חייב לבצע את ההחלפה ללא דיחוי וללא צורך במתן נימוקים לכך.
- 2.2 הספק מתחייב להעביר לפני תחילת העבודה ובאופן שוטף עפ"י דרישת הקב"ט/המזמין את רשימות העובדים המועסקים על-ידו. ברשימות יפורטו שמות העובדים, מספר תעודת זהות וכתובת מגורים.
- 2.3 הספק אחראי לכך שעובדיו וכל מי שנמצא בביה"ח מטעמו מעת לעת לא ישתמש בציוד המזמין לצורך ביצוע השירותים.
- 2.4 הספק מתחייב להבטיח תנאי בטיחות מתאימים ותנאים לשמירת בריאות העובדים כדרוש ע"פי כל דין.
- 2.5 הספק מתחייב לדאוג שהעובדים יגיעו עם מדי החברה ותג מזהה.
- 2.6 הספק מתחייב לספק את השירותים על פי קריאה במשך 24 שעות ביממה בכל ימות השנה, כולל שבתות ומועדי ישראל ושעת חירום.
- 2.7 הואיל והספק משמש כספק עצמאי לביצוע השירותים הוא יהיה אחראי כלפי עובדיו וכלפי כל מי שעוסק מטעמו בקשר לביצוע השירותים בגין מוות נזק גופני או נזק לרכוש שיגרם להם בין במישרין ובין בעקיפין כתוצאה מתאונה שאירעה בעת העבודה או בקשר אליה.

## 3. פיקוח על השירותים

- 3.1 מבלי לגרוע מכל התחייבויותיו ו/או תפקידיו של הספק ע"פ הסכם זה מובהר כי לנציג המזמין ו/או מי מטעמו סמכויות פיקוח על ביצוע השירותים של הספק.
- 3.2 הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי מטעמו, לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 3.3 הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המזמין או מי מטעמו.
- 3.4 נציג המזמין ואו מי מטעמו יבצעו ביקורות מעת לעת.
- 3.5 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.
- 3.6 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.
- 3.7 ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם.

- 3.8 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.
- 3.9 הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 3.10 קבע נציג המזמין 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.
- 3.11 כל האמור בסעיף זה - ביצוע ביקורת ע"י המזמין, אין בה בכדי להפחית כהוא זה מאחריות הספק ע"פ דין בכלל וע"פ מחויבויותיו בהסכם זה בפרט.

#### 4. טיב השירותים

- 4.1 המזמין רשאי לבדוק את התוצרים שיספק הספק על פי הסכם זה ורשאי לסרב לקבלם במידה ואינם תואמים לדרישות על פי תנאי הסכם זה או אם לדעת המזמין התוצרים לוקים בחסרונות או בליקויים. במקרה כזה, על הספק יהיה להחליפם בתוצרים שיתאימו להסכם זה, תוך פרק הזמן שיקבע על ידי המזמין.
- 4.2 כל עוד לא נבדקו ולא אושרו התוצרים שהתקבלו על ידי המזמין או הפועלים מטעמו, הם לא ייחשבו כאילו נמסרו למזמין.
- 4.3 הספק יהיה אחראי לכל מגרעת, ליקוי או פגם שיתגלו בתוצרים שיסופקו, או בכל חלק מהם ויפצה את המזמין בעד כל נזק והפסד שיגרמו לו מחמת אחת או יותר מהסיבות המנויות לעיל.
- 4.4 היה ולא מילא הספק את מחויבויותיו 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:
- 4.4.1 בצע במקום הספק את השירות בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לו לפי הסכם זה.
- 4.4.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

#### סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

#### 5. תעודת משלוח וחשבונית מס

הספק ימציא למזמין חשבונית מס בשלושה העתקים המתייחסות לטובין שסופקו בכל יום, יחד עם תעודת משלוח, בה יצוין מספר ההזמנה.

#### 6. תמורה, תנאי ומועדי תשלום

- 6.1 בתמורה לביצוע כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז, ישלם הספק למזמין בכפוף ועל פי הסכומים המפורטים בהצעת המחיר. שהגיש המציע בנספח ב'
- 6.2 התמורה שישלם המציע למזמין תהא בהתאם למחירים המצוינים בהצעתו ובתוספת המע"מ הנדרשת, על בסיס השירותים שבוצעו בפועל בלבד ע"י המציע.

#### 6.3 מועדי תשלומים:

התשלום למזמין יבוצע כדלהלן:

- 6.3.1 תמורת הקמת המערכת CRM וכל השירותים המבוקשים, ישלם המזמין לספק את התמורה המגיעה לו שתכלול את ההסעה ואת כל המרכיבים האחרים בגין ערבות, ביטוח וכ"ל (להלן – "התמורה").
- 6.3.2 הספק יגיש למזמין בכל תקופה שתוגדר ע"י המזמין חשבון עבור השרות שניתן, התמורה תשולם בשוטף +30 יום ממועד קבלת החשבונית בגזברות המוסד ואישורה ע"י המפקח.
- 6.3.3 המחירים תנאי ההצמדה יהיו על פי הוראות החשב הכללי, תנאי התשלום שנקבעו בהסכם / הזמנה הנם מוסכמים וקבועים מראש ולא תשולם עליהם כל תוספת.
- 6.3.4 קיבל הספק תשלום שלא מגיע לו, עליו להחזירו מייד, גם אם לא נדרש לכך ואין לקזזו מתשלום עתידי.
- 6.3.5 התשלום יעשה באמצעות זיכוי חשבון הבנק של הספק.
- 6.3.6 הספק מוותר על הזכות להמחות חיובים על פי חוק המחאת חיובים, התשכ"ט – 1969.

6.3.7 להלן לוח התשלומים

מס'	אבן דרך לתשלום	היקף התשלום	הערות
-----	----------------	-------------	-------

סידורי			
1	שבועיים לאחר הודעת זכיה מועדת המכרזים	30%	מדובר בתשלום עבור המערכת – A, כאמור בסעיף 5.1 בנספח ב' הצעת המחיר
2	אישור האיפיון ע"י נציגי המרכז הרפואי	10%	
3	עליית המערכת לאויר בהצלחה כפי שיקבעו נציגי המרכז הרפואי	50%	התשלום יחולק ל- 3 ע"פי אבני דרך שיוסכמו בין המזמין לספק ויוגדרו בשלב האיפיון
4	סיום תקופת ההטמעה, הדרכה וליווי באופן מלא	10%	

## 7. מסים והיתרים

- 7.1 כל האגרות, , המסים ותשלומי חובה המוטלים וואו אשר יוטלו בקשר עם מערכת CRM ישולמו ע"י ספק.
- 7.2 הספק מתחייב לדאוג ולהשיג בעצמו ועל חשבונו, כל היתר הדרוש עפ"י כל דין לצורך הקמת מערכת CRM ולבצע את כל הדרוש לשם כך. הצדדים ישתפו פעולה לצורך השגת כל היתר כאמור ויעשו כל שביכולתם ע"מ להשיג כל היתר כאמור בהקדם האפשרי.
- 7.3 היה ומסיבה כלשהי ישא המרכז הרפואי בתשלום שספק חייב בו עפ"י הוראות הסכם זה, יחזיר ספק למרכז הרפואי, מייד עם דרישתו, כל סכום כאמור, בצירוף הפרשי הצמדה ובתוספת ריבית שנתית צמודה בשיעור 5%, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרת העומדת לביה"ח על פי דין או על פי הסכם זה.

## 8. אי קיום יחסי עובד-מעביד

- 8.1 מוצהר ומוסכם בזאת בין הצדדים כי היחסים בין המזמין לבין הספק יהיו יחסים של מזמין שירותים וקבלן עצמאי. לא ישררו יחסי עובד ומעביד 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.
- 8.2 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:
- 8.2.1 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.
- 8.2.2 הספק יהיה זכאי להפרש בין התמורה שקיבל ובין התשלומים החלים עליו ושהוטלו על המזמין וככל שלא שיפה את המדינה כאמור בסעיף 18.2.1 וזאת לרבות על דרך של התחשבות רטוראקטיבית ככל שהיא מתחייבת מנסיבות העניין.
- 8.3 המזמין, על פי החלטתו הבלעדית ובלא כל תנאי, יהיה רשאי לקזז מכל סכום שיגיע לספק, אם וככל שיגיע, את סכומי החוזר ו/או השיפוי המגיעים לו.

## 9. ניגוד עניינים

- 9.1 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.
- 9.2 הספק מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא יפעל בכל דרך שיש בה בכדי להוות כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבותיו 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.
- 9.3 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.
- 9.4 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.
- 9.5 הספק מתחייב לפנות לאחראי המנהל או מי מטעמו בכל מקרה של ספק בקשר להוראות סעיף זה ולפעול בהתאם להחלטתו.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

## 10. זכויות יוצרים ובעלות על החומר

- 10.1 יובהר כי כל הזכויות, לרבות זכויות היוצרים, בכל חומר אשר יוכן על ידי הספק במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, יהיו שייכות למרכז הרפואי בלבד. המרכז הרפואי יהיה רשאי לעשות בכל החומר כאמור כל שימוש שיימצא לנכון, תוך תקופת ההתקשרות ולאחריה, לרבות שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסומו, או העברתו לאחר בתמורה או ללא תמורה.
- 10.2 חתימת הספק על הסכם זה מהווה אישור לכל שימוש שיעשה המשרד בחומר שיוכן על ידי הספק.
- 10.3 הספק ימסור לידי המרכז הרפואי בתום תקופת ההתקשרות או ע"פי בקשת המרכז הרפואי את כל החומר שיוכן על ידו במסגרת הסכם זה ואת כל הנתונים והמידע שנאספו בתקופת ההתקשרות. העברת החומר תהיה על גבי מדיה מגנטית ועל חשבון הספק.
- 10.4 מודגש בזה כי החומר האמור וכל עותק ממנו בין אם הוא מודפס או על גבי מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת הנו רכוש של המרכז הרפואי והספק לא יהיה רשאי לעכבו תחת ידו גם במידה ויגיעו לו לטענתו, תשלומים מאת המרכז הרפואי.

## 11. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 11.1 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 ביצוע. עבירה על סעיף זה מהווה עבירה על חוק העונשין תשל"ז - 1977 לפי סעיף 118 לחוק. המציע יחתום על הצהרת סודיות כפי שתידרש ע"י המזמין.
- 11.2 הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת אחראי או מי מטעמו.
- 11.3 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 דרישות המזמין בנדון.
- 11.4 **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.
- 11.5 **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, תשי"ח – 1958.

## סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

## 12. אחריות

- 12.1 הקבלן יישא באחריות לכל נזק רכוש וגוף שייגרם לביה"ח והיחידות השונות ו/או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי המצוי בחצריו ו/או למי מעובדי הקבלן או הבאים מטעמו אם הנזק נגרם עקב ביצוע ההסכם ובמהלכו, והכול כמפורט בהסכם.
- 12.2 הקבלן יישא באחריות לכל תביעה ו/או דרישה שעילתה הקשר המשפטי שבין הקבלן לעובדיו ו/או הבאים מטעמו, לרבות עילה שמקורה בחוק העסקת עובדים ע"י קבלני כוח אדם, תשנ"ו – 1996, והוא מתחייב לפצות את ביה"ח בגין כל סכום שיאלץ לשלמו למי מעובדי הקבלן עפ"י פסק – דין של ערכאה משפטית מוסמכת.
- 12.3 הספק יישא באחריות לכל תביעה ו/או דרישה שעילתה שימוש ו/או פגם במוצרים או שירותים הניתנים על-ידו, והוא מתחייב לפצות את ביה"ח בגין כל סכום שיאלץ לשלמו בגין תביעה שתוגש בעניין זה – בכפוף לפסק דין של ערכאה משפטית מוסמכת.
- 12.4 הספק יישא באחריות לכל תביעה ו/או דרישה שעילתה נזק שנגרם לעובדיו ו/או הבאים מטעמו כתוצאה מביצוע ההסכם בחצרי בית החולים, והוא מתחייב לפצות את ביה"ח בגין כל סכום שיאלץ לשלמו בגין תביעה שתוגש בעניין זה – בכפוף לפסק דין של ערכאה משפטית מוסמכת.
- 12.5 הוגשה תביעה כנגד המזמין בגין אחד מהמקרים המפורטים לעיל, הרי שחובת השיפוי תוטל במלואה על הקבלן, לרבות הוצאות משפט וכן כל הוצאה אחרת הקשורה בניהול אותם מקרים.
- מובהר בזאת כי האחריות להעסקת עובדים, השמתם, סדרי עבודתם וכיו"ב, חלה על הקבלן בלבד, ותעשה בתאום עם המפקח.

## סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

### 13. ביטוחים

הספק מתחייב, לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד הבריאות, המזמין ולהציג למזמין, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כמצוין להלן:-

הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית/ מוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל שיועסקו על ידי הספק/קבלן/נותן השירותים קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים כנ"ל או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.

הספק יודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה) תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות- המזמין בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק.

הספק יודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה, המתייחס לשירותים נשוא ההתקשרות, יכללו מדינת מדינת ישראל – משרד הבריאות- המזמין) כמבוטחים נוספים.

הספק יודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות- המזמין עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).

ההמרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.

## סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

### 14. זכות ייצוג

- 14.1 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.
- 14.2 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.

### 15. התנהלות הולמת של הספק

- 15.1 במסגרת ביצוע ההתקשרות למתן שירותים, נדרש הספק להתנהלות הולמת, ובכלל זה להימנע מהתנהגות גזענית או מבזה בעת מתן השירותים.
- 15.2 יצויין כי התנהלות מבזה של הספק בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה לביטול ההסכם.

**16. המחאת זכויות**

- 16.1 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.
- 16.2 בנוסף לאמור בסעיף לעיל, אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים: 2, 5, בחוזה זה תחשב כהפרה יסודית של החוזה על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות נוספות בנספחי החוזה.
- 16.3 הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית לפי חוזה זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"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 5,000 ש"ח.
- 16.4 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.
- 16.5 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 שקיים יהא בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מהחוזה באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).
- 16.6 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.
- 16.7 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 כל שהן.

**17. פיצויים מוערכים ומוסכמים מראש**

- 17.1 בסעיף זה מפורטים הפיצויים המוערכים והמוסכמים מראש שיוטלו על הספק באם לא יעמוד בסעיפי ההסכם ונספחיו על פי המוגדר להלן. הספק מתחייב בתשלום פיצוי או דמי נזק באם יפר סעיף מסעיפי הסכם זה או יגרם ע"י מחדל לאחד הדברים הבאים (להלן: "ההפרות").
- 17.2 המזמין יהיה רשאי לדרוש מן הספק פיצוי מוסכם וקבוע מראש בשיעורים המפורטים להלן, זאת בנוסף לכל סעד אחר העומד למזמין לפי ההסכם ולפי כל דין.
- 17.3 נציג המזמין יהיה מוסמך להטיל על הספק תשלום כל אחד משיעורי הפיצויים ובתנאי כי ניתנה לספק הזדמנות להציג את עמדתו בפני נציג המזמין במועד שייקבע. עבר המועד והספק לא להציג את עמדתו, רשאי נציג המזמין להחליט בעניינו מבלי להמתין עוד.
- 17.4 אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד שהוא העומד למזמין על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.
- 17.5 האירועים לגביהם יוטל פיצוי מוסכם, וגובה סכום הפיצוי כמפורט להלן:

פיצוי מוסכם בש"ח למקרה	האירוע
במהלך תקופה זו על כל שבוע איחור יוטל פיצוי בסך 1,000 ₪.	איחור בהשלמת הפרויקט, החורג עד חודשיים מהמועד הקבוע שנקבע ע"י המזמין
במהלך תקופה זו על כל שבוע איחור יוטל פיצוי בסך 2,000 ₪.	איחור בהשלמת הפרויקט מעבר לחודשיים ועד שלושה חודשים מהמועד שנקבע ע"י המזמין
על כל איחור של שלושה חודשים ומעלה ממועד הסיום שנקבע ע"י המזמין בסך 5,000 ₪ לשבוע.	איחור בהשלמת הפרויקט החורג מעל שלושה חודשים מהמועד שנקבע ע"י המזמין

- 17.6 פיצויים נוספים יהיו ע"פי אמנת ה-SLA של הספק אשר תאושר ע"י המזמין, חריגות בכל נושא איכות הטיפול, התחזוקה, וכדומה יגרמו לפיצויים מוסכמים.
- 17.7 עוד יובהר כי הפיצויים המוסכמים כמפורט לעיל אינם גורעים מכל פיצוי או סעד אחר המגיע למזמין לפי הוראות המכרז.

**18. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרת/ ביטול ההסכם :**

- 18.1 אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים שצויינו בהסכם זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות נוספות בנספחי ההסכם.
- 18.2 הפר הספק הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א - 1970 או תנאי אחר מתנאי הסכם 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 ההסכם עם הספק או לבטל הסכם זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אמור היה להיעשות ע"י הספק, וזאת על חשבון הספק ובנוסף לזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה.
- 18.3 נמצא בבדיקת מעבדה ליקוי במתקני הספק ו/או במזונות שהגיש ו/או בחומרי גלם למזונות, שיש בו משום סכנה לבריאות הציבור, יהווה הדבר עילה לביטול ההתקשרות בין המזמין ובין הספק, ולספק לא תהיה כל טענה או השגה בנושא. אין בביטול ההתקשרות בשל סעיף זה משום לגרוע מסמכויות המזמין ומזכויותיו על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה.
- 18.4 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 הסכם זה, מהווה הפרת הסכם.
19. הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.

**20. שינוי בתנאי ההסכם**

כל שינוי בתנאיו של ההסכם ו/או נספחיו יעשה בהסכמת המזמין מראש ובכתב. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.

**21. משלוח הודעות**

- 21.1 כל ההודעות לפי הסכם זה תשלחנה בדואר רשום, ובהישלחן כך, תחשבנה שהגיעו לייעודן תוך 72 שעות מעת המשלוח כיאות, אלא אם הוכח, כי לא הגיעו לייעודן.
- 21.2 הודעה שנשלחה בפקסימיליה תחשב שהגיעה לייעודה ביום העבודה הראשון שלמחרת משלוחה.
- 21.3 כתובת הצדדים למסירת הודעות לעניין ההסכם :
- 21.4 המזמין – המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא), צריפין ת"ד 70300.
- הספק - \_\_\_\_\_
- 21.5 בכל מקרה של שינוי בעלות או כתובת, על הספק להודיע על כך בכתב ללא דיחוי לאחראי.

**22. סמכות השיפוט**

- 22.1 הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה במכרז זה מקום השיפוט הייחודי בכול הקשור להסכם זה לרבות הפרתו יהיה בבית משפט הרלוונטי באזור שיפוט המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא ורק בו). חתימת הספק על הסכם זה, מהווה הסכמה לאמור.

**23. שונות**

- 23.1 הגדרת התחייבויותיו של הספק בהסכם זה באות להוסיף ולא לגרוע מהאמור במפרט.
- 23.2 הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל נימוק שהוא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למזמין המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המזמין.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

-----  
הספק

-----  
המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

**נספח ג' נוסח הערבות המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים:****להלן נוסח הערבות המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים:**

נוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק \_\_\_\_\_

מס' טלפון \_\_\_\_\_

מס' פקס \_\_\_\_\_

לכבוד  
המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

הנדון : ערבות מס' \_\_\_\_\_

לבקשת \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 25,000 ₪

( במילים : עשרים וחמש אלף ₪ )

אשר תדרשו מאת : \_\_\_\_\_ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מס' 100-19 שפורסם.

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 לתאריך 20.3.2020 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

**נספח ג' להלן נוסח ערבות ביצוע המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים****להלן נוסח ערבות ביצוע המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים:**

נוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק \_\_\_\_\_

מס' טלפון \_\_\_\_\_

מס' פקס \_\_\_\_\_

לכבוד  
המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

הנדון : ערבות מס' \_\_\_\_\_

לבקשת \_\_\_\_\_

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

(צמוד למדד המחירים לצרכן)

אשר תדרשו מאת : \_\_\_\_\_ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מס' \_\_\_\_\_ שפורסם.

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 לתאריך \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

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

שם הבנק הכתובת

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

**נספח בטיחות וגהות - נספח להסכם עם קבלן חוץ**

1. כללי
  - 1.1 הספק מתחייב לקיים את ההסכם שנעשה איתו בקפדנות, במיומנות ובדקדקנות.
  - 1.2 הספק לוקח על עצמו את מלוא האחריות בנוגע לבטיחות עובדיו, עובדי המרכז הרפואי והציבור כיוצא פועל של עבודתו, ומתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות על מנת למנוע תאונה, תקלה או אירוע חריג כלשהו.
2. תקינה
  - 2.1 הספק מתחייב לעבוד עפ"י כל חוקי ותקנות הבטיחות שפורסמו או שיפורסמו בעתיד לרבות:
    - פקודת הבטיחות בעבודה (נוסח חדש - תש"ל 1970) ותקנותיה.
    - חוק ארגון הפיקוח על העבודה התשי"ד 1954 ותקנותיו.
    - חוק חומרים מסוכנים
    - חוק שירותי הובלה ותקנותיו
    - תקנות הבטיחות בעבודה (גיליון בטיחות, סיווג, אריזה, תיוג וסימון של אריזות), התש"ס-2000
    - כל דין אחר החל על עבודתו.
  - 2.2 הספק מתחייב לשמור על הוראות כל דין והוראות הבטיחות של המרכז הרפואי או של כל גוף אחר החלות היום ואשר יחולו בעתיד.
3. הכרת העבודה

הספק מצהיר כי ביקר במקום ביצוע העבודות וסביבותיו ובחן את דרכי הגישה אליו, והינו מודע לאופי העבודה, לסיכונים הכרוכים בה ולאמצעים בהם יש לנקוט למען עבודה בטיחותית.
4. איסור מעשה מסוכן

הספק מתחייב לבצע את העבודות תוך שמירה קפדנית על כל כללי הבטיחות ולהימנע מכל מעשה או מחדל, העלולים להוות סכנה לאדם ו/או לרכוש.
5. השגחה על העבודה

הספק יודא שכל עבודה, לרבות עבודה ע"י קבלני משנה באם תאושר העסקתם ע"י המרכז הרפואי, תתבצע באופן בטיחותי תחת השגחתו הישירה והמתמדת של הקבלן הראשי.
6. מקצועיות, כשירות והדרכת עובדי הספק
  - 6.1 הספק מתחייב להעסיק על חשבונו לצורך ביצוע העבודות עפ"י הסכם זה, מספר מספיק של עובדים בעלי רמה מקצועית נאותה, שיהיו להם הכישורים הדרושים והמתאימים לביצוע העבודות וידאג להכשירם עפ"י צורך.
  - 6.2 הספק מתחייב טרם תחילת העבודה להדריך את עובדיו ו/או מי מטעמו על חשבונו בכל הקשור לעבודה בטיחותית עפ"י דין והסכם זה ע"י באמצעות בעל מקצוע מתאים כנדרש בתקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים התשנ"ט - 1999) הקבלן יודא כי עובדיו הבינו את ההדרכה והסיכונים בעבודה אליהם חשופים וכי הם פועלים על פיה.
  - 6.3 הספק יחזור ויקיים הדרכה כאמור בהתאם לצרכי העובדים ולפחות אחת לשנה.
  - 6.4 הספק מתחייב כי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו יהיה כשיר לעבודה מבחינה רפואית ולאחר שעבר את כל הבדיקות הרפואיות הדרושות עפ"י כל דין.
7. ציוד מגן אישי
  - 7.1 הספק מתחייב לספק ציוד מגן אישי תקין ומתאים לעובדיו, ו/או למועסקיו ו/או למי מטעמו, כנדרש בתקנות הבטיחות בעבודה (ציוד מגן אישי התשנ"ז - 1779), ויודא שהם משתמשים בו בהתאם ליעודם, לרבות: נעלי בטיחות, ביגוד, קסדות מגן, כובעים, כפפות, משקפי מגן, אוזניות, מעילי גשם, ציוד למניעת נפילה מגובה וביגוד זוהר.
8. ציוד, מכונות, כלים, חומרים ופסולת

- 8.1 הספק מתחייב להשתמש בכלים וחומרים במצב תקין והמתאימים לביצוע העבודה.
- 8.2 הספק ידאג כי כל כלי העבודה, הציוד, הפסולת והחומרים ימצאו במקום בטוח שהוקצה לשם כך ויונחו באופן ובמקום שימנע כל נזק אפשרי לאדם או לרכוש.
- 8.3 הספק מתחייב כי כל ציוד מיכני-הנדסי, כלי התעבורה, כלי ההרמה, אביזרי הרמה וכו' יהיו תקינים ובעלי תסקיר בדיקה בתוקף ו/או רישיון בתוקף.
- 8.4 הספק מתחייב כי כל מפעיל ציוד מיכני-הנדסי, מפעיל מכונת הרמה וכל נוהג בכלי תעבורה אחר יהיו בעלי הסמכה הנדרשת ורישיון בתוקף.

#### 9. תאונות עבודה ומקרים מסוכנים

- 9.1 הספק מתחייב לדווח מיידית לבא כוח המרכז הרפואי שהזמינו, על כל תאונת עבודה או מקרה מסוכן תוך כדי ביצוע העבודה.
- 9.2 הספק מתחייב למסור את כל המידע הידוע לו לרבות מסמכים כתובים ולשתף פעולה עם בא כוח המרכז הרפואי/הממונה על הבטיחות בעת תחקיר תאונות ומקרים מסוכנים.

#### 10. משמעת והטלת סנקציות

- 10.1 הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ו/או מי מטעמו ישמעו לכל הוראות בא כח המרכז הרפואי/הממונה על הבטיחות, לרבות הוראה בדבר הפסקת עבודה בגין אי מילוי תנאי מתנאי הסכם זה או בשל קיום סיכון אחר לנפש ו/או רכוש ולא תהא לו עילה לדרוש פיצוי בגין הפסקת העבודה כאמור
- 10.2 הספק ימסור, לפי דרישת בא כח המרכז הרפואי/הממונה על הבטיחות, את רשימת כל העובדים מטעמו כולל פרטים אישיים ויציג עפ"י דרישה כל רישיון, תעודה וכל היתר אחר השייך לו או להם, לרבות ציוד, מכונות וכלי רכב.
- 10.3 הספק לא יעסיק עובדים שאינם עובדיו אלא לפי היתר בכתב מאת המרכז הרפואי
- 10.4 נגרם נזק למקום או לציוד בגין הפרת הוראות הבטיחות ע"י הקבלן – הקבלן מסכים כי הערכת שווי הנזק כפי שנעשתה ע"י מפקח מטעם המרכז הרפואי תחייב את הקבלן וסכום זה יקוזז מכל סכום המגיע לקבלן לפי הסכם ההתקשרות עימו
- 10.5 לא מילא הספק, ו/או עובדיו, ו/או מועסקיו, או מי מטעמם אחר הדרישות המופיעות בנספח זה – המרכז הרפואי רשאי להטיל קנס בשווי של עד 2500 ש"ח לכל יום ו/או מקרה, וסכום זה יקוזז מהסכומים המגיעים לספק עפ"י ההסכם

#### 11. הצהרת הספק

אני הח"מ מצהיר בזאת, כי קראתי והבנתי את תוכן נספח הבטיחות וכי אני מתחייב לעבוד על פיו ועפ"י הוראות כל

דין

תאריך

חתימת הספק

שם הספק

נספח 4ג איכות ובקרה

נספח איכות ובקרה

1 הספק הזוכה במכרז יתבקש לעמוד באופן שוטף בכל הנושאים הקשורים לאיכות ובטיחות כמצוין במסמכי המכרז, נציג המרכז הרפואי יוודא את עמידת הספק בכל הפרמטרים הנדרשים ובהם:

הערות	ביצוע בפועל	תדירות בדיקה	פרמטר לבדיקה	
		שנתי	הצגת ביטוחים שנקבעו במסמכי המכרז	הצגת ביטוחים ואישורים נדרשים
		שנתי	הצגת הרישויים הנדרשים	
		חודשי	הקמת השירות במועד ובמיקום שסוכם עם נציג ביה"ח	הקמת השירות ועמידה בהתחייבויות
		חודשי	השירות מבוצע ע"י טכנאים מקצועיים אדיבים ושירותיים	
		חודשי	לספק יש מוקד או איש קשר הזמינים לבקשות/תלונות וכדומה	איכות השירות
		חודשי	הספק עשה כל שביכולתו בכדי למנוע מצבים בהם השירות לא יסופק באיכות המתאימה	
		חודשי	הספק זמין לכל שאלה ובקשה ודאג לתת תשובות במהירות	

2 מובהר כי אי עמידה בתנאים המבוקשים תגרור אחריה, בירורים עם המזמין, פיצויים מוסכמים ומעבר לכך.

## הספק מוזמן לפרט ככול הנדרש ע"פי המבנה הבא

הערות נוספות	מענה הספק	הפרמטר הנבדק
		פירוט על מבנה החברה, ניסיון החברה בהקמת מערכות CRM במוסדות רפואיים ומוסדות כללים יש לפרט באופן מלא, האמצעים אותם תעמיד החברה לרשות העבודה.
		פירוט השיטה לביצוע העבודה בהסתמך על פרק 2
		לוחות הזמנים לביצוע העבודה לגבי כל שלב ושלב, אבני הדרך, (במבנה תרשים גאנט), כולל האחריות לביצוע לכל אחד מהגורמים המשתתף בעבודה, המדדים הכמותיים לגבי ביצוע העבודה, בקורות נדרשות
		היקף כוח האדם כולל מנהל הפרויקט שיוקצו לעבודה תוך נקיבת שמות, ניסיון תעסוקתי במוסדות כללים ורפואיים יש לפרט באופן מלא, השכלה וכל פרט נוסף רלוונטי לנשוא העבודה.
		מבנה הדוחות, עיצוב המסכים, בקרת האיכות שתבוצע ע"י הספק.
		פירוט המתודולוגיה לביצוע בקרת איכות על העבודה, אבטחת מידע והגורם האחראי וכדומה
		פירוט אמנת השירות (SLA) המלא של הספק

**1. מטרה**

מסמך זה כולל אוסף דרישות אבטחת מידע לצורך התקשרות עם הספק. עמידה בהוראות מסמך זה הינה תנאי סף להתקשרות עם הספק, ועליו לעמוד בדרישות אבטחת מידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) כפי שיעודכנו מעת לעת.

**2. הגדרות**

- 2.1. מידע** נתונים על הפרויקט ו/ או מתוך הפרויקט ו/או בשימוש הפרויקט (כגון נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונת)
- 2.2. מידע מוגן** : נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.
- 2.3. מאגר מידע**: אוסף נתוני **מידע** מוגן המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.
- 2.4. מנהל המאגר**: מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין זה;
- 2.5. הממונה על אבטחת המידע אצל הספק**: אדם הנמנה על עובדי הספק אשר מונה על ידי הספק לתפקיד זה ואשר אחראי על אבטחת המידע הנכלל ב**מאגרי המידע** המצויים בידי הספק ועל יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- 2.6. הממונה על אבטחת המידע במשרד הבריאות**: אדם שמונה לתפקיד זה מטעם המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) ואשר אחראי על אבטחת המידע במשרד הבריאות, ואחראי על מתן הנחיות אבטחת מידע.
- 2.7. נכסי המידע** - כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) אשר משמש לצורך פעילות המאגר
- 2.8. משתמשי מאגר מידע**
- א. כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של המשרד המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה אליהם.
- ב. בעלי תפקידים בהמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.
- ג. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) והמצויים בידי הספק.
- 2.9. אבטחה פיזית**: האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשוב, לגישה למידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.
- 2.10. "התקן נייד"** - אחד מאלה:
- 2.10.1.** מחשב המיועד לשימוש נייד **ובכלל זה רדיו** טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ;
- 2.10.2.** מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב;
- 2.11. סיווג מידע**: הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהותוו על ידי המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) והפורום לנושא אבטחת מידע במרכז הרפואי \*\*\*\*.
- 2.12. נזק למידע** : פגיעה בסודיות, בשלמות וזמינות המידע בבעלותו של משרד הבריאות.
- 2.13. אבטחת מידע"** - הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של משרד הבריאות. הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין ;
- 2.14. "שלמות מידע"** - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששונו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
- 2.15. סודיות המידע** – חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
- 2.16. זמינות המידע** – שמירה על נגישות למידע באופן רציף

**2.17. אירוע במ"מ** – אירוע בטחון מערכות מחשב. פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג.

פעולה זו עלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציוד המחשוב המשרדי ברמות חומרה שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.

**2.18. "מיקור חוץ"** השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון, של פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי הארגון.

**2.19. "מומחה אבטחת מידע"** - חברה המתמחה בנושא אבטחת מידע מתוך רשימת הספקים המאושרת ע"י המשרד.

**2.20. "מידע חסוי"** – מידע שפגיעה בזמינותו בשלמותו באמינותו, בסודיותו או בשרידותו עלולה לגרום לתקלות כגון אלה:

- פגיעה או הכבדה על ביצוע תוכניות או פעולות כלכליות, מנהליות, חברתיות, משפטיות ואחרות, של המדינה.
- גרימת תקלה לעבודת הגופים הציבוריים שמשמעה עיכוב או ייקור תהליכי עבודה, או, הפרעה בביצוע אכיפת החוק.
- מידע פנים ארגוני שהנהלת הארגון רוצה לשמור על חשאיותה מול ארגון מתחרה.

### **3. הנחיות לביצוע M**

#### **3.1. סוג המידע**

אופי הפעילות במרכז הרפואי מחייב דגש מיוחד בנושא אבטחת המידע. המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) רואה חשיבות רבה במימוש שיטתי ועיל של היבטי אבטחת המידע במערכות השונות, ובכלל זה היבטים הקשורים הגנה על מידע ולחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

צוות אבטחת מידע יסווג את הנתונים במערכת, סיווג המערכת יתבצע ע"י מנהלת חטיבת אבטחת מידע

#### **3.2. התחייבות הספק**

הספק מתחייב למלא אחר הוראות נספח זה ואחר יתר הוראות המשרד בכל הנוגע לאבטחת מידע, לרבות הוראות אשר יתעדכנו מעת לעת. יישום הוראות המשרד במלואן מהווה תנאי להתקשרות הספק עם המשרד.

#### **3.3. איומים I**

איום פנימי - פגיעה במכוון או בשוגג בשלמות או זמינות או סודיות של נכס מידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) על ידי גורם בעל הרשאות גישה לאותם נכסים.  
איום חיצוני - פגיעה בשלמות או זמינות או סודיות של נכס מידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) על ידי גורם ללא הרשאות גישה מאושרות לאותם נכסים.

#### **3.4. גורמי איום עיקריים I**

- אדם בעל הרשאות במערכת וללא הרשאות במערכת.
- בעל עניין במידע (אדם / ארגון / מדינה).
- גופים עם אינטרסים ועם יכולות – אנשי תקשורת, חוקרים פרטיים, עבריינים קטנים, פשע מאורגן ישראלי ופשע מאורגן בינלאומי.
- אדם אקראי או גורם נוסף בעל יכולת זדונית.

### **3.5. משמעות של מימוש האיומים I**

- פגיעה בנתוני המערכת עלולה לגרום לנזקים הבאים:
- פגיעה בפעילות התקינה בהמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) כולל זמינות שירותים, אמינות שלמות וחסיונות נתונים.
- פגיעה בצנעת הפרט של עובד המשרד או של אדם מן הציבור וואו לכל אדם שפרטיו נחשפו מהמערכת.
- הגשת תביעות משפטיות נגד משרד הבריאות.
- נזק כלכלי למשרד הבריאות.
- נזק תדמיתי בלתי הפיך למרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא)
- נזק למידע.

### **3.6. שימוש, אחזקה או ניהול של מאגרי מידע**

**3.6.1.** מלוא המידע המצוי במאגרי המידע של המשרד אשר בידי הספק או שיש לספק גישה אליהם במסגרת ההתקשרות בינו לבין המשרד, הינו בבעלות המשרד על כל המשתמע מכך. הספק מתחייב שכל גישה שלו, או של מי מטעמו, למידע ולמאגר המידע, תתבצע אר ורק בהתאם להוראות המשרד ולמטרות אשר הוגדרו לו על ידי המשרד במסגרת ההתקשרות.

**3.6.2.** הספק מתחייב שהוא, או מי מטעמו, יקפיד כי כל איסוף מידע או שימוש בו יבוצע אך ורק בהתאם להוראות החוק והדין, ועל פי הנחיות המשרד.

**3.6.3.** הספק מתחייב שהוא, או מי מטעמו, לא יעביר מידע, או חלק ממידע, מתוך מאגרי המשרד או המידע על הפרויקט ומתוך הפרויקט אשר בידי או שיש לו גישה אליהם, לצד שלישי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מאת המשרד.

הספק מתחייב לא לשתף מידע אשר נמצא ברשותו לגורמים פנימיים בחברה שלא לצורך עבודה, ככלל הכלל הינו מידור מידע ושיתוף לגורמים הרלוונטיים בלבד.

**3.6.4.** הספק מתחייב שלא לשמור ולא להוציא מידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) אל שרתים או משאבי מחשוב אחרים הממוקמים מחוץ משרד הבריאות, או שונים מאלה אשר נקבעו במסגרת המכרז או ההתקשרות (לרבות שירותי ענן).

**3.6.5.** הספק מתחייב למנוע שמירה של נתונים רגישים באופן מקומי אצל משתמשי המערכת. במקרים חריגים יש לקבל אישור מפורש ובכתב מהמשרד

**3.6.6.** ככל שהספק שומר מידע נוסף כלשהו מעבר למידע אשר הוגדר במפורש על ידי המשרד, עליו לבצע את השמירה ואת ההגנה על המידע בהתאם להוראות החוק, התקנות והנחיות רמו"ט הרלוונטיות, לרבות בנוגע לרישום מאגרים, בהתאם לצורך.

**3.6.7.** הספק מתחייב שכל שיתוף של מידע או מסמכים מסווגים, או כל מידע שיוגדר ע"י המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) כמידע בעל ערך, יועבר באופן מוצפן, אופן ההצפנה יאושר ע"י משרד הבריאות.

**3.6.8.** במידה ומידע אשר נמצא בידי הספק נפגע/נהרס/נגנב הספק יישא בתוצאות ובאחריות המשפטית הפלילית או בכל תביעה אשר תוגש בעקבות כך.

### **3.7. זיהוי וניהול סיכונים**

#### **3.7.1. ניהול הסיכונים**

**3.7.1.1** הספק מתחייב לבצע ניהול וזיהוי של סיכונים אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.

**3.7.1.2** הספק מתחייב לאשר את ארכיטקטורת המערכת מול צוות אבטחת המידע של המרכז הרפואי שמיר לפני התחלת פרויקט.

**3.7.1.3** הספק מתחייב לפנות למשרד בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מהמשרד.

### 3.8. הצהרה על מחויבות גורם חיצוני בנושא אבטחת מידע

3.8.1 הספק יגיש מסמך הצהרה למרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) בו הוא מצהיר על התחייבותו על ביצוע ההנחיות לשמירת אבטחת המידע כפי שמפורט בהנחיות ובמסמכי משרד הבריאות, ובמסמכי המכרז.

#### 3.9 ניהול אבטחת מידע ארגונית

- 3.9.1 הספק מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע מטעמו, ואשר יהיה אחראי על אבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה ובמסמכי המכרז.
- 3.9.2 הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של המשרד או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.
- 3.9.3 הספק מתחייב להפריד הפרדה מלאה את מאגרי המשרד המצויים בידיו מיתר מאגרי המידע שברשותו, ואת תשתיות הספק המחוברות לתשתיות המשרד. זאת באמצעות הפרדה פיזית ובהתאם להנחיות המשרד המופיעים בנספחי המכרז.
- 3.9.4 בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לה נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשרד במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב להודיע על כך למשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידע את הצד השלישי על החובות הנובעות מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה.

#### 3.10 אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים

- 3.10.1 הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם המשרד, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות המשרד, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 3.10.2 הספק יהיה אחראי כלפי המשרד על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות וימנה איש מטעמו לממונה אבטחת מידע אשר יודא את ההתנהלות התקינה.
- 3.10.3 הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכונים גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המשרד באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים) כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה, וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.
- 3.10.4 הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים ולמידע אליהם לא קיבלו הרשאה. במקרה בו עובד ו/או מי מטעם הספק ניסה בפעם השלישית לבצע גישה למאגר או למידע שאינו מורשה גישה אליו, על הספק למנוע ממנו כל גישה למאגרי המשרד ולמידע שבפרויקט ולדווח על כך מיידית למשרד.
- 3.10.5 הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.
- 3.10.6 החברה מתחייבת כי לפחות פעם אחת בשנה, תבצע לעובדיה העוסקים בפעילות מול ו/או עבור משרד הבריאות, הדרכת רענון ועדכון בנושא מדיניות, הנחיות, ונהלי הגנת מידע מטעם הממונה.
- 3.10.7 בהתאם לאופי ההתקשרות ושיקולו של קב"ט המרכז הרפואי, תבוצע בדיקת רישום פלילי להלן- ר"פ לעובדי הספק.

#### 3.11 אבטחה פיזית וסביבתית

- 3.11.1 הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהייה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לצידוד הנ"ל הכולל מניעת הכחשה. רשומות הכניסה ישמרו למשך שנתיים ויועברו להמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לפי דרישה.
- 3.11.2 בכל מקרה בו מאגר המידע ומידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר ומהם.
- 3.11.3 הספק מתחייב כי כניסת ספקים או לקוחות לאזורי חוות השרתים תהיה מבוקרת, תכלול ליווי, ותירשם ביומן רישום אירועים.
- 3.11.4 אמצעים לבקרת כניסה פיזית: הספק מתחייב כי השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגרי המידע, למידע והיישומים יוגנו על ידי אמצעים מתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.
- 3.11.5 עבודה באזורים מאובטחים: הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות לעבודה באזורים מאובטחים.

- 3.11.6** שירותים תומכים : הספק מתחייב להגן על הציוד בפני הפסקות חשמל והפרעות אחרות הנגרמות בגלל כשל שירותים תומכים.
- 3.11.7** אבטחת כבלים : הספק מתחייב כי כבלי חשמל ותקשורת הנושאים נתונים או תומכים בשירותי מידע, יוגנו מפני יירוט או נזק.
- 3.11.8** תחזוקת ציוד : הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח את זמינותו וכלילתו הרציפות.

### **3.12 מצעי מידע פיזיים**

- 3.12.1** על הזכיין ליידע את עובדיו וכל מי שנחשף למידע במסגרת התהליכים שבמשרד על חובת יישום ההנחיות לשמירה על מידע מודפס\ מצעי מידע פיזיים.
- 3.12.2** באזורי קבלת קהל לא יאוחסן מידע חסוי. חסוי רגיש לא יונח על גבי שולחנות לקבלת קהל.
- 3.12.3** כאשר מצעי מידע פיזיים כגון : אמצעי אחסון (אלקטרוני או ניירת), האוגרים מידע חסוי, אין להשאירם ללא השגחה ולאחר שעות העבודה יש לאחסנם במקום נעול.
- 3.12.4** חל איסור להשאיר פלט המכיל מידע חסוי במדפסות או במכונות צילום, באחריות מדפיס ומצלם המידע לקחת את הפלט במידי
- 3.12.5** מידע חסוי אשר השימוש בו הסתיים, חייב לעבור גריסה או להיות מאוחסן בארכיב מאובטח. מידע (חסוי) אשר אין בו עוד צורך ייגרס במכונת גריסה הממוקמת בשטח העבודה, במגרסה שעומדת בדרישות משרד הבריאות, על-פי תקן DIN 32757 ברמה 4 לפחות. דהיינו, לאחר הגריסה ייוותרו פתיתים שאינם גדולים מ 2 X 15 מ"מ. עד לגריסתו של המידע תוודא הנהלת החברה נעילתו כמוגדר. אין להשליך מסמכים הכוללים מידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) ו/או המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לפחי האשפה ואין למוסרם למנקים. לחלופין ניתן לאכז את המידע בארכיב מאובטח.
- 3.12.6** מסמכים הכוללים מידע, המיועדים לתליה על לוחות המודעות בשטח החברה יקבלו את אישור הנהלת החברה בהיבטי אבטחת מידע בטרם תליתם.

### **3.13 ניהול תקשורת ותפעול**

- 3.13.1** הספק מתחייב להגדיר ולעבוד על פי מערך נוהלי עבודה אשר יתנו מענה לכל דרישות המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לרבות בנושא אבטחת מידע.
- 3.13.2** הספק מתחייב שהנהלים ייבדקו על ידו פעם בשנה לפחות ויתוקנו בהתאם להנחיות משרד הבריאות.
- 3.13.3** במידה והתגלו ליקויים בעבודת הספק, או כתוצאה מגילוי חשיפת אבטחת מידע חדשה, הספק מתחייב לעדכן את נוהלי העבודה ולדווח ל המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) באופן מיידי.

### **3.14 אבטחה לוגית**

- 3.14.1** הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת שברשותו ומשתמשים ליישום דרישות המרכז.
- 3.14.2** הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת המידע יעברו הקשחות לפי המלצות היצרן.
- 3.14.3** הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות שבאחריותו למניעת ניצול פרוצדורות אבטחת מידע. במידה ואין תמיכה במערכת מצד היצרן יש לפנות להמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לקבלת אישור.
- 3.14.4** הספק מתחייב שמערכות אבטחת מידע יספקו שרידות מלאה לשמירה על זמינות המערכת.

### **3.15 תיעוד ובקרה**

- 3.15.1** הספק מתחייב לנהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר בקרה וביקורת על מערכות שניגשות למאגרי מידע ולמידע של המשרד שברשותו.
- 3.15.2** הספק מתחייב שבכל פניה למערכת ולרשומות במאגר ולמידע שברשותו יירשמו כל הנתונים הבאים : זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, והאם הגישה אושרה או נדחתה.
- 3.15.3** הספק מתחייב שתיעוד הגישה ישמר בשרתים נפרדים ממאגר המידע.
- 3.15.4** הספק מתחייב לדווח באופן מיידי לצוות אבטחת מידע בהמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) בכל מקרה של חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.
- 3.15.5** הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנון הבקרה למשך 24 חודשים לפחות.

### **3.16 ביקורות אבטחת מידע**

- 3.16.1** הספק מתחייב ליידע את עובדיו בדבר קיומו של מנגנון הבקרה למערכות המאגר והיקף התיעוד המבוצע על ידו.
- 3.16.2** הספק מתחייב לאפשר להמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לערוך ביקורות באתר המארח את המידע.
- 3.16.3** הספק מתחייב לתקן את הליקויים לפי דוח הביקורת של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) בתוך פרק הזמן שיקבע על ידי משרד הבריאות.

**3.17 ניהול המידע**

- 3.17.1** הספק מתחייב לנהל רשימה של כל נכסי המידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) שנמצאים ברשותו.
- 3.17.2** הספק מתחייב להעביר את רשימת כל נכסי המידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) שנמצאים ברשותו למינהל תקשוב ומערכות מידע.
- 3.17.2** הספק מתחייב להגדיר ולנהל רשימות מורשים לגישה פיזית לנכסי המידע בבעלות משרד הבריאות.
- 3.17.4** הספק מתחייב שלא להעביר מידע בבעלות המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לגורם שלישי ללא אישור בעל המידע במשרד הבריאות.
- 3.17.5** הספק מתחייב לדווח להמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) על כל צורך בסילוק ציוד מחשוב שכולל מידע בבעלות המשרד. סילוק הציוד יהיה אך ורק באישור גורם מוסמך במשרד הבריאות.
- 3.17.6** במידה ויש צורך בהשמדת/סילוק מדיה מגנטי כגון, דיסקים, קלטות גיבוי, מדיה נתיקה מכל סוג, פלט נייר וכו' שכולל מידע בבעלות המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) – הספק מתחייב לבער את המידע שבמדיה בהתאם להנחיות ממונה אבטחת מידע בהמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לאחר גיבוי המידע בהתאם לצורך ולהנחיות המשרד.
- 3.17.7** הספק מתחייב כי בסיום ההתקשרות יתאם עם המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) את השמדת כל נכסי המידע בבעלות המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) שנשארו ברשותו.
- 3.17.8** הספק מתחייב להגן על המידע לעבוד ולפעול על פי לפי חוקי המדינה, חוק הגנת הפרטיות, חוק המחשבים, וכן חוקים ותקנות אשר רלוונטיות או שייכנסו לתוקף בעתיד.

**3.18 ניהול הרשאות גישה**

- 3.18.1** הספק מתחייב שגישה למערכות המידע ו/או מאגרי המידע שברשותו תהיה מבוססת על בסיס הצורך לדעת "need to know" ולא תורשה גישה מעבר לנדרש לצורך מילוי התפקיד כפי שהוגדר על ידי המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) ובהתאם להוראות המכרז.
- 3.18.2** הספק מתחייב לדאוג לגישה ממודרת על בסיס הגדרת תפקידים.
- 3.18.3** הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של בעלי התפקידים ושל הגישה המוגדרת לכל תפקיד.
- 3.18.4** הספק מתחייב לגרוע הרשאות לבעלי תפקידים שהסתיים תפקידם או שאין להם צורך במידע שברשותו אליו קיבלו הרשאה וליידע את המרכז הרפואי.
- 3.18.5** הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע ולמידע שברשותו.
- 3.18.9** חל איסור להגדיר זהויות במערכת או לתת הרשאות במערכת לזהויות קיימות, ללא אישור של האגף במרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא)

**3.19 תיעוד אירועי אבטחה**

- 3.19.1** על הספק לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה בשלמות סודיות וזמינות המידע.
- 3.19.2** כל אירוע אבטחה ידווח למרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) באופן מידי, האירוע ייחקר ייבדק ויופק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע ואת דרכי הטיפול באירוע. הספק יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי לאירוע דומה.
- 3.19.3** על הספק להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח למשרד הבריאות, ביטול הרשאות וכדומה.

**3.20 אבטחת תקשורת**

- 3.20.1** הספק מתחייב שלא יחבר מערכות/מאגרי מידע למרשתת אלא אם כן קיבל את אישור המשרד לכך.
- 3.20.1** הספק מתחייב שלא להשתמש בעבור שירותיו למרכז הרפואי בשירותי ענן (CLOUD) מכל סוג שהוא ללא הסכמה בכתב מטעם משרד הבריאות.

**3.21 התקנים ניידים**

- 3.21.1** הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע אל תווך של התקנים ניידים למעט מדיית גיבוי.
- 3.21.2** במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לצורך גיבוי, מתחייב הספק לפנות לקבלת אישור צוות אבטחת המידע בהמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) וכן לנקוט באמצעי הגנה נאותים על מנת להבטיח את שלמות, סודיות וזמינות המידע.
- 3.21.3** במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לקלטת גיבוי מתחייב הספק לוודא כי אין ערוב של מידע מסיווגים שונים על אותו התקן.
- 3.21.4** במידה ואושר חיבור התקן ההתקן יהיה לשימוש חיבור למאגר בלבד. כל הכנסה והוצאה יעברו תהליך הלבנה/השחרה.

**נוסח התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע מסמך זה ייחתם על ידי המציע**

לכבוד המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא)

**הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע**

הואיל והמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) להלן: "המזמין" ו/או "בית החולים" ו/או "המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא)" (פרסם מכרז \_\_\_\_\_) להלן: "המכרז" ("למתן/הקמת/ביצוע \_\_\_\_\_) להלן: "השירותים"/"הטובין"/"עבודות";

והואיל והמציע \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") מעוניין להשתתף במכרז זה;

והואיל והמזמין התנה השתתפות המציע במכרז בתנאי שהמציע והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות המציע לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;

**אי לזאת, אני הח"מ, המציע במכרז, מתחייב כלפיכם כדלקמן:**

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"מידע" - כל מידע השייך למזמין ו/או למטופלים המטופלים ו/או שטופלו בהמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) ו/או הקשור בהקמת הטובין/מתן השירותים/ביצוע העבודות נשוא מכרז זה, בין בעל פה ובין בכתב ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, בין ישיר ובין עקיף, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור: נתונים, מסמכים, דו"חות, התכתבויות, מידע אודות המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) והחולים השוהים בהמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) (לרבות זהותם), צילומים שצולמו במתחם בית החולים, מידע המתייחס למצב בריאותו הגופני או הנפשי של מטופל בהמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) או לטיפול הרפואי בו, מידע מתוך הרשומה הרפואית של מטופל במשרד הבריאות.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר להקמת הטובין/מתן השירותים/ביצוע העבודות נשוא מכרז זה, בין אם נתקבל לפני ו/או במהלך הקמת הטובין/מתן השירותים/ביצוע העבודות או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. המציע/הזוכה במכרז מצהיר כי ידוע לו שתוקף סודיות מידע רפואי הנו ללא תפוגת זמן.

3. כל החומרים והמוצרים אשר יפותחו ו/או יבוצעו כתוצאה מהמכרז, מביצוע ההסכם על פיו לרבות טפסים ו/או מערכת ממוחשבת יחשבו כקניינו הבלעדי של משרד הבריאות. למען הסר ספק מוסכם כי אין להשתמש במידע, בסודות מקצועיים, בחומרי השירות, מסמכים, מסמכי מחשב וכדומה שלא לצורך הקמת הטובין/מתן השירותים/ביצוע העבודות או להעבירם לגורם שלישי אלא באישור הנהלת המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) בכתב.

4. המציע/הזוכה במכרז מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע וכל סוד מסחרי שהגיע או יגיע לידיעתו במסגרת ו/או בהקשר לפעילותו מול המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) ולא להעביר בכל צורה שהיא כל מידע ו/או סוד מקצועי לאדם ו/או לגוף כלשהו ולא לעשות בו כל שימוש שלא בהקשר לעבודתו עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) או באמצעות אחרים. המציע/הזוכה במכרז לא יוציא כל מידע רפואי, מידע על שוהים בבית החולים, עובדים או כל מידע סודי אחר אל מחוץ לתחומי בית החולים. הדברים אמורים לגבי כל צורה של מידע (דיגיטלי, פיזי או כל צורה אחרת), אלא אם הדבר אושר מראש ובכתב על ידי הנהלת המרכז הרפואי.

5. המציע/הזוכה במכרז לא יעבד המידע בכל אמצעי שאיננו רכוש המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) אלא אם כן ניתן לכך אישור מפורש על ידי הגורם המוסמך ובכתב.

6. המציע/הזוכה במכרז מצהיר בזה כי יעשה כל הניתן לצורך אבטחת המידע והסודות המקצועיים. המציע/הזוכה במכרז מצהיר בזה כי יפעל בנושא זה אף בהתאם להנחיות משרד הבריאות והמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא), ככל שיינתנו. אין באמור בסעיף זה ובהנחיות שיינתנו על ידי המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) כדי לגרוע מאחריות המציע/הזוכה במכרז בכל צורה שהיא.

7. המציע/הזוכה במכרז יישא לבדו באחריות לכל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן ו/או הפסד שיגרמו למרכז הרפואי הלל יפה ו/או לרכושו ו/או למי מטעמו ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות מטופלי המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) ו/או לגופו של כל אדם ו/או גוף כאמור אשר נגרם כתוצאה מכך שלא עמד בהתחייבויותיו על פי מסמך זה ועל פי מסמכי המכרז.
- המציע/הזוכה במכרז מתחייב לתקן, להיטיב, להשלים, ככל שניתן, כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן ו/או הפסד כאמור לעיל במועד הקרוב ביותר לאחר קורתם הכול לשביעות רצונו המלאה של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא).
- המציע/הזוכה במכרז מתחייב בזה לשפות את המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) בגין כל הוצאות ו/או תביעות שתוגשנה נגדו בגין נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן ו/או הפסד להם אחראי המציע/הזוכה במכרז, כאמור לעיל, בתוספת הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין וזאת מיד עם דרישתו הראשונה של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא).
8. המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) שומר לעצמו את הזכות לבצע בקרות לבחינת קיום נהלי אבטחת המידע על ידי המציע/הזוכה במכרז. המציע/הזוכה במכרז מתחייב לתקן את הליקויים שיימצאו בתוך תקופת זמן שתיקבע על ידי המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא).
9. המציע/הזוכה במכרז מתחייב לעדכן את המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) בכל אירוע אבטחת מידע או שינוי שהתבצע בתחומו או באחריותו ויכול להשפיע על אבטחת המידע של מידע ו/או סודות מקצועיים של משרד הבריאות, שברשותו) כגון : שינוי כלשהו במערכות מידע, העסקת קבלני משנה, שינוי /הוספת עובדים וכו') ולקבל אישור על כך מראש ממרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא).
10. אני מצהיר בזה כי ידוע לי שהיה ואזכה במכרז יהא עלי להחתיים את כל העובדים שיעבדו מטעמי בתחומי המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) או עברו על הצהרת סודיות המופיעה בנספח לפני תחילת העבודה במרכז הרפואי. המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) שומר לעצמו את הזכות לבקר מימוש הנחיה זו בכל עת ובכל דרך שימצא לנכון.
- מוסכם עלי כי במקרה ותמצא חריגה מסעיף זה, הפיצוי המוסכם הנו 1000 ₪ לכל עובד שיימצא כי לא הוחתם על הצהרה כאמור. אין בקנס זה או בבקרה זו בכדי לגרוע מאחריות הזוכה במכרז כפי שהוגדרה בסעיפי מסמך זה.
11. ידוע לי ואני מסכים כי היה ואפר את ההנחיות הקבועות במסמך זה יראו בכך הפרה יסודית של ההסכם בין הצדדים. במקרה זה, יהיה רשאי המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא), על פי בחירתו, בנוסף על כל זכות שיש לו על פי כל דין, לבטל את ההסכם ו/או את זכייתי במכרז לאלתר או להשהותו וכן לדרוש פיצויים על הנזקים ו/או הפסדים שנגרמו לו כתוצאה מההפרה.

### ולראיה באתי על החתום

היום:

יום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

### המציע:

שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_

חתימה

כתובת