

מדינת ישראל

המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי

מכרז פומבי מס' 192649

מכרז לרכישה התקנה, הטמעה ותחזוקה של

מערכת תזכור מוזמנים

המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי

מכרז פומבי מס': 192649

לרכישה, הקמה, הטמעה, שירות ותחזוקה של מערכת תזכור מוזמנים

הודעה

1. המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי (להלן: "המרכז הרפואי ת"א") מזמין בזאת הצעות לרכישת מערכת תזכור מוזמנים.
2. את ההצעות יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידי המציע, יש להכניס למעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז פומבי מס' 192649 לתיבת המכרזים הנמצאת ביחידת המכרזים במרכז הרפואי ת"א באגף ד' קומה (1-) עד ליום 19.03.20 בשעה 12:00.
3. הצעות אשר תענינה על התנאים המוקדמים / תנאי הסף, תיבחנה על ידי צוות מטעם מרת"א לנושא המחיר והאיכות.

4. תנאי הסף / המוקדמים להשתתפות במכרז הינם:

- 4.1 הבהרות לתנאי הסף:
 - 4.1.1 על כל מציע על כל מציע במסגרת מכרז זה להוכיח, להנחת דעתו של מרת"א, כי נכון למועד הגשת ההצעה, הוא עומד בכל דרישות הסף המצטברות המפורטות.
 - 4.1.2 למען הסר ספק, תנאי הסף הוא העמידה בדרישה המהותית וזאת להבדיל מהגשת האישור אשר מטרתו להעיד על קיום הדרישה המהותית ואשר אינו מהווה כשלעצמו תנאי סף.
 - 4.1.3 כל התנאים לעיל הינם מצטברים, הצעתו של מציע שלא תעמוד באחד התנאים תדחה על הסף

4.2 תנאי הסף / המוקדמים להשתתפות במכרז הינם:

תנאי סף מקצועיים

- 4.2.1 במהלך השנים 2014-2019 המציע נתן שירותי תזכור מוזמנים לשלושה ארגונים לפחות, כאשר מתן השירותים פר ארגון במהלך ההתקשרות עמו היה בהיקף תזכורים(קולי/הודעת טקסט או שילוב שלהם וכן צ'אט) שלא יפחת מ- 1,500 תזכורים ביום.
- 4.2.2 למציע ניסיון מוכח מול שלושה ארגונים לפחות, שבהם הוכחה יכולת יצירת ממשק (לרבות: web service ו/או העברת קבצים מאובטחת) עם תוכנת זימון תורים כלשהי שאינה מבית היוצר של המציע. יובהר כי לעניין תנאי סף זה, "ממשק" הינו כל חלק ממערכת ממוחשבת שבא בקשר (או שתפקידו להיות בקשר) עם גורם חיצוני למערכת לרבות מערכת אחרת(לדוגמא: אפשרות העברת קבצים בין מערכת א' למערכת ב' או אפשרות העברת מידע באמצעי ONLINE דוגמת web service).
- 4.2.3 המציע מתחייב כי יש ביכולתו לבצע לפחות 6,000 תזכורות קוליות מידי יום.
- 4.2.4 עמידה בלפחות באחד מהתקנים: ISO 27001 או ISO 27799.

תנאי סף מנהליים :

- 4.2.5 הגוף המציע הינו עוסק מורשה או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי.
- 4.2.6 המציע אינו מחזיק או מוחזק (במישרין או בעקיפין) על-ידי מציע אחר במכרז ואין גורם אחר המחזיק ב- % 25 או יותר מאמצעי השליטה ביותר ממציע אחד. החזקה ואמצעי שליטה לעניין זה – כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- 4.2.7 למציע קיימים כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 4.2.8 המציע יצרף להצעתו מסמך מקור של ערבות אוטונומית, בלתי מותנית, בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981. גובה הערבות יהא בסך 40,000 ₪, כאשר הערבות תהא לטובת המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, בהתאם לנוסח המופיע בנספח ח' להלן ותוקפה עד ליום 19.06.20. במקרה של הארכת תוקף ההצעה על ידי מרת"א, רשא מרת"א לדרוש כי המציע יאריך את תוקף הערבות בהתאם.
- 4.2.9 למציע לא מונה קודם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע בעת הגשת ההצעה ובמשך שנה לפניה, והוא אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים (המציע ימציא אישור עו"ד או רו"ח).
- 4.2.10 למציע (או לחברה הקשורה ו/או קבלן משנה עיקרי עליו הוא נסמך במסגרת הצעתו, ככל ורלוונטי) לא קיימת הערת "עסק חיי" בדוח הכספי האחרון.
- 4.2.11 המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר.
- 4.2.12 הגשת הצעה שלא תעלה על המחיר המקסימלי הנקוב בהצעת המחיר – נספח ב' חלק ב'.
4 מציע אשר לא ימלא את כל פרטי ההצעה - נשמרת לוועדת המכרזים הרשות שלא לדון בהצעה.
5 אין המרכז הרפואי ת"א מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
6 את מסמכי המכרז ניתן לראות בקישור הבא :
<http://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx>
7 לקבלת פרטים והבהרות ניתן לפנות ליחידת המכרזים בטלפון מס': 03-6974883, פקס : 03-6974666.

במקרה של סתירה בין נוסח המודעה לבין תוכן מסמכי המכרז תינתן עדיפות לאמור במסמכי המכרז.

בכבוד רב,

הלוי יורם

מנהל יחידת מכרזים

לוטים :

- נספח א' - תנאי המכרז
- נספח ב' - טופס הגשת הצעה (חלק א') + הצעת מחיר (חלק ב') + תנאים מיוחדים
- נספח ג' - חלק א (מפרט דרישות) + חלק ב (הוראות מימוש)
- נספח ד' - התחייבות המציע
- נספח ה' – תשקיף המציע
- נספח ו' - מענה המציע לחלק ב למפרט הטכני-הוראות מימוש
- נספח ז' - הסכם ומוספיו
- נספח ח' - נוסח כתב ערבות בנקאית(ערבות הצעה)
- נספח ט' - הנחיות לגבי הנחות
- נספח י' - דרישות אבטחת מידע למכרזים/ספקים
- נספח יא' - שאלון והנחיות אבטחת מידע לפיתוח מערכות מידע ו/או פרויקט מחשובי במרת"א
- נספח יב' - ניטור שרשרת אספקה – שאלון / דו"ח מבדק לנותן השירותים

מכרז פומבי מוגבל מס' 192649

כללי

1. המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי (להלן: מרת"א" או "המוזמין") מזמין בזאת הגשת הצעות לרכישה, הקמה, הטמעה, שירות ותחזוקה של מערכת תזכור מוזמנים שבמרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי, כמפורט נספח ג' - חלק א'- מפרט טכני : חלק א (מפרט דרישות) + חלק ב (הוראות מימוש)

מהות ההתקשרות

2. במסגרת פעילותו, נדרש מרת"א ברכישה, הקמה, הטמעה, שירות ותחזוקה של מערכת תזכור מוזמנים, וזאת בהתאם להוראות מסמכי המכרז ככלל ונספח ג' למסמכי המכרז בפרט.

טבלת ריכוזי מועדים

3.

המועדים	הפעילות
26.02.20	פרסום מודעת המכרז בעיתונות
08.03.20	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
15.03.20	מועד אחרון למענה מרת"א על שאלות הבהרה
19.03.20	מועד אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים
19.06.20	תוקף הערבות בגין הגשת הצעה
19.09.20	תוקף הצעה

3.1 במקרה של אי התאמה בין התאריכים שצוינו לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.

3.2 מרת"א שומר לעצמו שיקול דעת בלעדי לשנות כל אחד מן המועדים המנויים לעיל בהודעה שתפורסם באתר מנהל הרכש הממשלתי, ולא תהא למי מהמציעים כל טענה או דרישה בקשר לכך.

פרשנות

4. כללי הפרשנות לעניין מכרז זה, הם כמפורט להלן:

- 4.1 כותרות הסעיפים לא תשמשנה לפרשנות המכרז, וכל מטרתן נוחות הקריאה.
- 4.2 מלבד אם הנוסח הכתוב או הקשרו מצריך פירוש אחר, מלים הבאות ביחיד כוללות את הרבים, מילים הבאות ברבים כוללות את היחיד, מילים הבאות בזכר כוללות את הנקבה, מילים הבאות בנקבה כוללות את הזכר, והתייחסות לבני אדם משמעה התייחסות גם לתאגידים.
- 4.3 אזכור הוראת דין - כוונתו להוראת הדין כפי שהיא בתוקף מזמן לזמן במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות שינוי או תיקון לה והוראה שתבוא במקומה.
- 4.4 הסכם זה לא יפורש כנגד מנסחו ויראוהו כאילו נוסח על ידי כל הצדדים.
- 4.5 הביטוי "עד..." - משמעו עד ועד בכלל. הביטוי "לרבות..." אינו גורע מכלליות האמור לפניו.

לוחות הזמנים

5. לוחות הזמנים להתקשרות במסגרת מכרז זה היא כדלקמן:

5.1 **תקופת ההקמה** - במהלך תקופת ההקמה, שתארך עד 4 חודשים ממועד חתימת החוזה, ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על ידי המציע הזוכה ותאושר על-ידי מרת"א, ישלים המציע הזוכה את אספקת, הקמת והטמעת המערכת במשרדי מרת"א לרבות שירותי אפיון מפורט, שירותי פיתוח והתאמות, שירותי הקמה, שירותי מיפוי המידע ואפיון התבניות, שירותי הדרכה, שירותי הטמעה, שירותי מבדקי מסירה וקבלה, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה ובמפרט הטכני ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה.

5.2 **תקופת ההטמעה** - במהלך תקופת ההטמעה, שתארך עד 3 חודשים מתום תקופת ההקמה, ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי המציע הזוכה ותאושר על-ידי מרת"א, ישלים המציע הזוכה את הטמעת המערכת במרת"א, לרבות שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, שירותי הזנת תוכן, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה ובנספח ג' ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א. תום תקופת ההטמעה הינו בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ע"י מרת"א כי שירותי ההקמה וההטמעה הם בהתאם לדרישות שהוגדרו במסמכי המכרז ונעשו לשביעות רצון מרת"א

5.3 **תקופת השירות והתחזוקה** - תקופת השירות והתחזוקה תארך 2 שנים ותחל מתום תקופת ההטמעה בכפוף לאישור קבלה (Acceptance). בתקופת תקופת השירות והתחזוקה, יספק המציע הזוכה שירות ותחזוקה למערכת, וזאת במחירים, התעריפים, ההוראות והתנאים המפורטים והמוגדרים במסמכי המכרז ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א. דמי השירות והתחזוקה השנתיים כוללים: 1) דמי שירות ורישיון (2) שיחות קוליות אינטראקטיביות (3) העברת שיחות למוקד כולל עלויות תקשורת (4) SMS (כולל עלויות תקשורת 5) עלות עיצוב והקמת דפי נחיתה לשירות.

5.4 תקופות ההקמה, הטמעה, השירות והתחזוקה היא תקופת ההתקשרות הראשונה (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"). בתום תקופת השירות והתחזוקה תבוא לסיומה תקופת ההתקשרות הראשונה ומרת"א יהא רשאי להאריך את תוקף ההסכם לשנה או חלקי שנה בכל פעם ועד 72 חודשים באופן מצטבר (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספות").

6. יובהר כי לוח הזמנים המחייב יהיה בהתאם לתוכנית המפורטת שתוכן על ידי המציע הזוכה באישור מרת"א. בכל מקרה, למרת"א תהיה הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להודיע למציע הזוכה בכתב, על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל ולהלן, והמציעים מוותרים בזאת על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך. מרת"א יהיה רשאי להחליט, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי ההקמה וההטמעה יבוצעו במקביל.

העדר בלעדיות

7. קבלת הצעת הזוכה במכרז וחתימת חוזה עם נותן השירותים הזוכה, לא תקנה לו בלעדיות כלשהי לביצוע השירותים ומרת"א רשאי בכל עת, ועל פי שיקול דעתו המוחלט, להתקשר אם אחר ו/או אחרים לביצוע השירותים ו/או שירותים דומים.

מקום ומועד אחרון להגשת ההצעות

את ההצעה יש להגיש בשני עותקים בצירוף כל המסמכים הנדרשים במכרז, במעטפה סגורה שעליה יירשם, "מכרז פומבי מס' 192649 בלבד, ולהכניסה לתיבת המכרזים הנמצאת ביחידת המכרזים במרכז הרפואי ת"א באגף ד' קומה (-1) עד ליום 19.03.20 עד השעה 12:00 .

יודגש: הצעה שתגיע בפקס או בדוא"ל או בדואר ישראל או ע"י שירות שליחים או ע"י הובלה מסחרית, או בכל דרך אחרת שאינה הכנסה פיזית של ההצעה לתוך תיבת המכרזים של מרת"א עד המועד והשעה המפורטים במסמכי המכרז, תיפסל על הסף. עצם משלוח ההצעה אינה מהווה מסירה כשלעצמה, אלא אם ההצעה הוכנסה לתיבת המכרזים כמפורט בהליך זה.

תנאי הסף להשתתפות במכרז

8. הבהרות לתנאי הסף:

- 8.1 על כל מציע במסגרת מכרז זה להוכיח, להנחת דעתו של מרת"א, כי נכון למועד הגשת ההצעה, הוא עומד בכל דרישות הסף המצטברות המפורטות.
- 8.2 למען הסר ספק, תנאי הסף הוא העמידה בדרישה המהותית וזאת להבדיל מהגשת האישור אשר מטרתו להעיד על קיום הדרישה המהותית ואשר אינו מהווה כשלעצמו תנאי סף.
- 8.3 כל התנאים לעיל הינם מצטברים, הצעתו של מציע שלא תעמוד באחד התנאים תדחה על הסף.

תנאי הסף / המוקדמים להשתתפות במכרז הינם:

9. להלן פירוט תנאי הסף:

תנאי סף מקצועיים

- 9.1 במהלך השנים 2014-2019 המציע נתן שירותי תזכור מוזמנים לשלושה ארגונים לפחות, כאשר מתן השירותים פר ארגון במהלך ההתקשרות עמו היה בהיקף תזכורים(קולי/הודעת טקסט או שילוב שלהם וכן צ'אט) שלא יפחת מ- 1,500 תזכורים ביום.
- 9.2 למציע ניסיון מוכח מול שלושה ארגונים לפחות, שבהם הוכחה יכולת יצירת ממשק (לרבות: web service ו/או העברת קבצים מאובטחת) עם תוכנת זימון תורים כלשהי שאינה מבית היוצר של המציע. יובהר כי לעניין תנאי סף זה, "ממשק" הינו כל חלק ממערכת ממוחשבת שבא בקשר (או שתפקידו להיות בקשר) עם גורם חיצוני למערכת לרבות מערכת אחרת) לדוגמא: אפשרות העברת קבצים בין מערכת א' למערכת ב' או אפשרות העברת מידע באמצעי ONLINE דוגמת web (service).
- 9.3 המציע מתחייב כי יש ביכולתו לבצע לפחות 6,000 תזכורות קוליות מידי יום.
- 9.4 עמידה בלפחות באחד מהתקנים: ISO 27001 או ISO 27799.

תנאי סף מנהליים:

- 9.5 הגוף המציע הינו עוסק מורשה או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי.
- 9.6 המציע אינו מחזיק או מוחזק (במישרין או בעקיפין) על-ידי מציע אחר במכרז ואין גורם אחר המחזיק ב- 25% או יותר מאמצעי השליטה ביותר ממציע אחד. החזקה ואמצעי שליטה לעניין זה – כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

- 9.7 למציע קיימים כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 9.8 המציע יצרף להצעתו מסמך מקור של ערבות אוטונומית, בלתי מותנית, בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981. גובה הערבות יהא בסך 40,000 ₪, כאשר הערבות תהא לטובת המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, בהתאם לנוסח המופיע בנספח ח' להלן ותוקפה עד ליום 19.06.20. במקרה של הארכת תוקף ההצעה על ידי מרת"א, רשאי מרת"א לדרוש כי המציע יאריך את תוקף הערבות בהתאם.
- 9.9 למציע לא מונה קודם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע בעת הגשת ההצעה ובמשך שנה לפניה, והוא אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים (המציע ימציא אישור עו"ד או רו"ח).
- 9.10 למציע (או לחברה הקשורה ו/או קבלן משנה עיקרי עליו הוא נסמך במסגרת הצעתו, ככל ורלוונטי) לא קיימת הערת "עסק חיי" בדוח הכספי האחרון.
- 9.11 המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר.
- 9.12 הגשת הצעה שלא תעלה על המחיר המקסימלי הנקוב בהצעת המחיר – נספח ב' חלק ב'.

10. מבוטל.

ניקוד איכות מזערי

11. ההצעות אשר תענינה על התנאים המוקדמים / תנאי הסף, תיבחנה על ידי צוות מטעם מרת"א לנושא האיכות ורק הצעות שיזכו לניקוד איכות מזערי של 80 לפחות בפרק האיכות ישוקללו עם המחיר. הצעות בעלות ניקוד איכות מזערי הנמוך מ-80 יפסלו.

ערבות הצעה

12. אי צירוף ערבות בנקאית או צירוף ערבות שאינה עומדת בתנאים, יביא לפסילת ההצעה.
13. ועדת המכרזים במרת"א תאפשר למציעים המעוניינים בכך, להגיש לבדיקה את הערבות הבנקאית שלהם עוד לפני המועד האחרון להגשת הצעות ועוד בטרם אותם מציעים הגישו את הצעתם, וככל שהערבות שהועברה לבדיקה תאושר כתקינה ע"י ועדת מכרזים במרת"א, אז אותה ערבות תהיה כשרה וחסונה מפסילה בשלב מאוחר יותר של בחינת ועדת מכרזים את עמידת המציעים בתנאי סף, וזאת גם אם בשלב המקדמי וועדת מכרזים אישרה בטעות ערבות בנקאית עם פגם.

אופן הגשת ההצעה

14. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד.
15. על המציע לצרף את כל מסמכי המכרז חתומים ולצרף את כל האישורים והמסמכים הנדרשים. המציע יחתום בחותמת המציע ובראשי תיבות של בעלי זכות החתימה בתאגיד על כל דף ממסמכי המכרז וכן יחתום בחתימה מלאה של בעלי זכות החתימה ובחותמת התאגיד במקומות המיועדים לכך.
16. המציע ימלא את מסמכי המכרז רק במקומות הנדרשים למילוי על ידו בלבד.
17. כל השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת, ליקוי, פגם, הסתייגות, טעות חישובית או אחרת, מכל מין וסוג שהם ומכל סיבה שהיא, וכן מילוי שלא בהתאם לכללים המפורטים במכרז זה, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. בהינתן ונתגלתה בהצעת המציע השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת, ליקוי, פגם, הסתייגות,

טעות חישובית או אחרת, מכל מין וסוג שהם ומכל סיבה שהיא (לרבות בנסיבות בהן נגרמה בשל רשלנות או לחילופין, בדיעתו המכוונת של המציע), יהא מרת"א רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לנקוט בכל אחד מדרכי הפעולה הבאות, כולן או חלקן, במצטבר ו/או באופן חליפי:

- 17.1 לפסול הצעה כאמור על הסף;
- 17.2 לקבל מהמציע הבהרה, לפי העניין, בהתייחס לכל טעות חישובית או אחרת ו/או השמטה ו/או תוספת ו/או שינוי ו/או ליקוי ו/או פגם כאמור, ובכלל האמור לקבל או לדחות את ההבהרה ו/או ההסתייגות מטעם המציע, הכול על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של מרת"א;
- 17.3 להתעלם מקיומם של כל הסתייגות, טעות חישובית או אחרת ו/או השמטה ו/או תוספת ו/או שינוי ו/או ליקוי ו/או פגם כאמור, ובהתאם לשקלל את הצעתו של המציע;
- 17.4 לתקן את ההצעה בהתייחס להצעת המחיר וזאת בכל מקרה של טעות חישובית, הגלויה על פני ההצעה והכל עד כדי שינוי סכומים כתיקון לטעויות החישוביות כאמור. הודעה על שינוי כאמור במידה ויבוצע, תימסר למציע.
18. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.
19. מרת"א רשאי, אך לא חייב, לאפשר למציע, אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, רישיון, או כל נייר אחר כנדרש עפ"י מכרז זה, להשלים את המצאת הנ"ל למרת"א תוך פרק זמן קצוב שיקבע על ידי מרת"א ובלבד שכל מסמך, אישור, היתר, רישיון או כל נייר אחר, כאמור, יהיו בעלי תוקף ותחולה נכון למועד האחרון שנקבע במכרז זה להגשת ההצעות אלא אם כן ציין מרת"א מועד אחר.
20. מרת"א רשאי לפסול הצעה אשר לא תלווה בכל המסמכים הנדרשים במכרז חתומים וממולאים ככל הנדרש, ו/או הצעה אשר נתבקשה לגביה השלמת מסמכים ו/או דוגמאות ו/או חתימה תוך פרק זמן קצוב כאמור, והשלמה זו לא בוצעה ו/או לא בוצעה במועד.
21. מרת"א רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לאשר שינוי אישיות משפטית של מציע אשר הגיש הצעתו להליך, במקרה בו לאחר המועד האחרון להגשת הצעות תשתנה אישיותו המשפטית של המציע, ובלבד שהמציע באישיותו המשפטית החדשה, עומד בכל דרישות ההליך. מציע אשר בעת הגשת הצעתו יודע כי אישיותו המשפטית עתידה להשתנות מתבקש לציין זאת מפורשות בהצעתו.

הצעה משותפת / קבלני משנה

22. יובהר כי אין להגיש הצעות במשותף, דהיינו הצעה אחת המוגשת על-ידי שני מציעים במשותף, או יותר. יחד עם זאת, ניתן להגיש הצעה אשר תסתמך על ביצוע באמצעות קבלן/קבלני משנה קבועים, אשר יוצגו במסגרת ההצעה למכרז, וזאת אך ורק לגבי עבודות הדורשות התמחות מיוחדת. במקרה שההצעה כוללת שיתוף קבלן/קבלני משנה כאמור, יחולו ההוראות הבאות:
 - 22.1 המציע יתאר ויפרט את כל ספקי / קבלני המשנה והסוכנים המעורבים.
 - 22.2 במסגרת המסמכים שגיגש המציע ואשר מתארים את הצעתו ואת המערכת המוצעת על-ידי (יפרט בכל סעיף ורכיב מי נותן השירותים / מבצע / משווק / בעלים של אותו סעיף ורכיב. במקרה ומדובר ביותר מגורם אחד, יפורט גם מה חלקו של כל אחד).
 - 22.3 כל שימוש בקבלן משנה יהיה אך ורק באישור מראש ובכתב של מרת"א, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו. מובהר כי זכות זו של מרת"א תהיה תקפה גם

במסגרת ההתקשרות עם המציע הזוכה ותכלול גם את זכות מרת"א להפסיק עבודת קבלן משנה אשר אושר על-ידי מרת"א לפני כן.

22.4 כל התחייבויות המציע הזוכה בהתאם לכל מסמכי המכרז, יחולו בשינויים המחייבים גם על ספק המשנה בקשר לאותם שירותים שיבצע קבלן המשנה ומובהר כי לא יהא בכך כדי לגרוע כהוא-זה מאחריות נותן השירותים לכל הפרויקט (לרבות מה שיבוצע בפועל על-ידי קבלן המשנה) ולכל פעולות ועבודות קבלן המשנה, כמו גם למחדליו או נזקים שייגרמו על-ידי ו/או מי מטעמו.

מסמכים שיש לצרף להצעה

23. המציע יצרף להצעתו את כלל המסמכים כמפורט בנספח ב' - חלק א' - טופס הגשת הצעה

ההצעה ותוקפה

24. הצעות המציעים תעמדנה בתוקף 6 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
25. הגשת ההצעה וחתימת המציע על גבי ההסכם כחלק ממסמכי ההצעה, מהווים הצעה בלתי הדירה, שהמציע אינו יכול לחזור בו ממנה ובלבד שההצעה עדיין בתוקף כאמור בסעיף 24 לעיל.

העברת שאלות המציעים ובירורים

הוראות להגשת שאלות ההבהרה

26. ניתן להגיש שאלות הבהרה בנוגע למכרז זה, כאשר הפניות תכלולנה את שם השואל, מענו, מספר טלפון ואת כתובת הדוא"ל שלו. שאלות הבהרה יוגשו בפורמט של קובץ WORD או EXCEL בלבד (לא PDF) כאשר את השאלות יש להגיש בטבלה לפי המבנה הבא בלבד:

מס'ד	נספח	מס' הסעיף	השאלה
1			
2			

את שאלות ההבהרה ניתן לשלוח עד ליום 08.03.20 שעה 12:00 ליחידת המכרזים לדוא"ל, שכתובתו: tenders@tlvmc.gov.il

27. באחריות המציע לוודא כי קיבל הודעת דוא"ל חוזר המאשרת ששאלותיו הגיעו בשלמותן לידי איש הקשר. מספר הטלפון של יחידת מכרזים הינו: 03-6974883.

28. באחריות המציע לנסח את השאלות באופן שלא יכלול מידע מזהה על המציע או כל גורם אחר. מובהר כי ייתכן ונוסח השאלה יפורסם במענה לשאלות ההבהרה כפי שנשאלה. כמו כן רשאי מרת"א להשמיט מידע המזהה את המציע.

29. סבר המציע כי יש במסמכי המכרז פגם ו/או ליקוי ו/או אי-בהירות ו/או חסר, חובה עליו להודיע על כך בכתב למרת"א, בהתאם לנוהל זה להעברת שאלות ובירורים. לא עשה כן, והגיש הצעתו במכרז, הרי שעם הגשת הצעתו ייחשב הדבר כוויתור על כל נזק או הוצאה שייגרמו או עלולים להיגרם למציע כתוצאה מכך והוא לא יהיה רשאי לתובעם או לדרוש שיפוי בגינם ממרת"א, בין אם זכה במכרז ובין אם לא זכה.

תשובות לשאלות ההבהרה

30. תשובות מרת"א לשאלות שהוגשו, ככל שהן רלוונטיות לכלל המציעים הפוטנציאליים, תפורסמנה במנהל הרכש הממשלתי ויהו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

31. מרת"א אינו מתחייב להשיב לכלל השאלות. כמו כן, רשאי מרת"א להשמיט חלק מנוסח השאלה או לנסח את השאלה באופן שונה במענה, זאת ככל שיחליט מרת"א כי נוסח השאלה עלול ליצור רושם מוטעה על המציעים האחרים.
32. תשובות מרת"א לשאלות הבהרה יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס או תדפיסים של כל קבצי הבהרות מרת"א, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.
33. יובהר כי על מציע חלה האחריות המלאה והבלעדית להתעדכן בתשובות וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
34. למען הסר ספק, מובהר כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של מרת"א ו/או מי מטעמו למסמכי ההזמנה אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור. כמו כן, כל הודעה אשר תימסר למשתתפים במכרז בכתב באמצעות כל גורם במרת"א שאיננו מטעם יחידת המכרזים של מרת"א - אין ולא יהיה לה כל תוקף והמציע לא יכול להסתמך עליה בשום צורה ואופן ולשום מטרה או שימוש. מציע אשר יעשה אחרת – יהיה הדבר על אחריותו בלבד. תשובה שלא תינתן בכתב ע"י יחידת המכרזים של מרת"א לא תיצור עילה למציע כלפי מרת"א או מי מטעמו ולא תהווה בסיס לטענת השתק או מניעות כלפי מרת"א.
35. מרת"א רשאי לאפשר מספר סבבים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט וכן מרת"א רשאי לקיים מפגשים פרטניים עם המציעים להבנת שאלות הבהרה.
36. באחריות המציעים להעלות כל שאלה או ספק שקיים להם בנוגע לכל סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים או בין הוראות שונות באותו מסמך, וזאת בשלב שאלות הבהרה. מובהר כי אם לא נשאלה בנושא מסוים שאלת הבהרה טרם הגשת ההצעה, אזי ככל שיימצאו לאחר מכן סתירות או אי התאמות כאמור, שלא ניתן ליישבן, יפורשו סתירות אלו על ידי מרת"א ופרשנותו תחייב את המציע. סתירות, אי התאמות ואי בהירויות בין הוראות שונות יפורשו באופן המרחיב את חובות המציע ואת זכויות מרת"א. למציע לא תהא כל טענה או תביעה, כלפי מרת"א או מי מטעמו, הנובעת מהפרשנות שבחר מרת"א.
37. בין הבהרות שונות גוברת הבהרה מאוחרת על מוקדמת וספציפית על כללית.

ניקוד איכות מזערי

38. ההצעות אשר תענינה על התנאים המוקדמים / תנאי הסף, תיבחנה על ידי צוות מטעם מרת"א לנושא האיכות ורק הצעות שיזכו לניקוד איכות מזערי של 80 לפחות בפרק האיכות ישוקללו עם המחיר. הצעות בעלות ניקוד איכות מזערי הנמוך מ- 80 יפסלו.

אמות מידה

39. בבחירת ההצעה, מרת"א רשאי לקבל את ההצעה המעניקה את מירב היתרונות למרת"א בהתאם לתקנה 22 לתקנות תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993. רוצה לומר: ועדת המכרזים רשאית לבחור ספק/ספקים שיקבלו את הניקוד הגבוה ביותר לאחר שקלול הניקוד שיקבלו על סמך מרכיבי אמות המידה כפי שיפורטו להלן (צבירת נקודות מרבית של איכות ההצעה + הצעת המחיר = 100 נקודות, ומהווה 100% מהניקוד):

39.1 איכות ההצעה - 30 נק' (ניקוד מרבי), המהווים 30% מהניקוד, לפי המפורט להלן:

- 39.1.1 רמת ההצלחה המוכחת של העברת מסרים ללקוחות ב-SMS על בסיס סקר שביעות רצון לקוחותה הערכת גורם מקצועי חיצוני: 6%.
- 39.1.2 רמת איכות ושרות של מערכת ה-ISR ללקוחות, על בסיס סקר שביעות רצון לקוחותה הערכת גורם מקצועי חיצוני: 15%
- 39.1.3 רמת שירות ותמיכה של נותן השירותים ומרכיבי הפתרון שלו, על בסיס חוות דעת של הארגונים המקבלים את שירותיו: 9%

יובהר כי מרת"א יבקש חוות-דעת, על רמת איכות, שירות, תמיכה ושביעות הרצון בקרב לקוחות המציע. את הלקוחות יבחר מרת"א לפי שיקול דעתו הבלעדי, מתוך רשימת הלקוחות שיפרט המציע בתשקיף משתתף. מרת"א יבחר שמות של לפחות 4 מלקוחות המציע.

יובהר כי בבחינת אמת המידה של פרק האיכות, מרת"א רשאי לתת ניקוד איכות בהתייחס למציע אשר למרת"א היה בעבר התקשרות עמו לעניין השירותים מושאי מכרז זה ונצבר במרת"א ניסיון עבודה עמו

(הצעה שתזכה לציון ניקוד איכות מזערי נמוך מ-80 תפסל)

- 39.2 **מחיר - 70 נק'** (ניקוד מרבי) **המהווים 30% מהניקוד, לפי המפורט להלן:**
 המחיר שיוענק להצעה הכספית של המציעים כאמור, יקבע באופן יחסי להצעה הכספית הנמוכה ביותר לפי העניין מבין סך ההצעות הכספיות של יתר המציעים כך שההצעה הכספית הנמוכה ביותר תקבל את הציון הגבוה, וביחס אליה יקבע משקל יתר ההצעות (להלן: "ציון המחיר"):
 לצורך הבהרה, מתוארת דרך החישוב בצורת נוסחה:

$$P = \frac{T_{\min}}{T_x} \times 100$$

$P =$ ציון המחיר הספציפי להצעה הכספית הספציפית/הנבחרת.

$T_{\min} =$ הצעת המחיר הנמוכה ביותר לפי העניין מבין ההצעות הכספיות שנבחנו.

$T_x =$ ההצעה הכספית הספציפית/הנבחרת.

- 39.3 **הציון הסופי המשוקלל**
 לאחר מתן ציון האיכות ומתן ציון המחיר, בהתאם לשלבים המפורטים דלעיל, יקבע מרת"א את הציון הסופי המשוקלל של כל אחת מההצעות הרלוונטיות. הציון הסופי המשוקלל של כל הצעה יחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$30\% * Q + 70\% * P = FS$$

$FS =$ הציון הסופי המשוקלל

$Q =$ ציון האיכות

=P ציון המחיר

- 39.4 הציונים יינתנו בטווח בין 0 ל-100 .
- 39.5 ההצעה בעלת הניקוד הכולל הגבוה ביותר תדורג ראשונה, זאת שלאחריה תדורג שניה, וכן הלאה. ההצעה שדורגה ראשונה תוכרז כזוכה במכרז.

גילוי מידע

- 40 מרת"א רשאי לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו או של בעלי ענין (כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968) (להלן: "בעל ענין") בו וכן כל מידע אחר שלדעתם יש עניין בגילוי.
- 41 מרת"א רשאי לדרוש ממציע מידע כאמור גם לגבי כל בעל ענין בו ולגבי כל גורם אחר שיש לו, במישרין או בעקיפין, אמצעי שליטה במציע.
- 42 מרת"א רשאי לפסול הצעה, אם המציע נמנע מלמסור את המידע שנתבקש או מסר מידע לא נכון.
- 43 התברר לאחר זכיה, כי הזוכה נמנע מלמסור מידע נכון או שמסר מידע חלקי בלבד, או מידע מטעה, רשאי מרת"א לבטל את זכייתו ואף לחלט ערבותו מבלי שיהיה זכאי לפיצוי או החזר הוצאות כלשהו.
- 44 למרת"א הזכות לוודא ממקורותיו את אמיתות המידע שימסור המציע. בהגשת ההצעה יראו את המציע ואת כל בעלי העניין בו כמסכימים לכך שמרת"א יקבל לגביו מידע הקשור למכרז, מכל רשות מרשויות המדינה, והמציע מתחייב לחתום על כל מסמך שיתבקש ממנו לצורך כך.
- 45 המציע חייב לעדכן בכתב את מרת"א ללא דיחוי בכל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר במסגרת המכרז.

פער מהאומדן, הצעה בלתי סבירה והצעה יחידה

- 46 מרת"א קבע אומדן פנימי להתקשרות במסגרת הליך מכרז.
- 47 במקרה בו יימצא, כי כל ההצעות אשר הוגשו להליך המכרז מרעות עם מרת"א לעומת האומדן שנקבע כאמור, מרת"א יהא רשאי לקבוע, כי כל המשתתפים בהליך המכרז, אשר עמדו בכל תנאי הליך המכרז, יגישו הצעה חוזרת ומשופרת, זאת מבלי לגרוע מזכות מרת"א לבטל את ההליך המכרזי.
- 48 מרת"א רשאי שלא לקבל כל הצעה, אשר המחיר הכלול בה נמוך או גבוה באופן מהותי או בלתי סביר מהמחיר, שנקבע באומדן פנימי של מרת"א, או מהמחיר שהוצע למרת"א ע"י ספקים בהתקשרויות קודמות, או מהמחיר שנראה למרת"א כמחיר הוגן וסביר עבור טובין או שירותים מן הסוג שהוצע.
- 49 במקרה בו תוגש הצעה יחידה למכרז, או שתיוותר הצעה יחידה לדיון, במחיר המרע עם מרת"א לעומת האומדן שנקבע במכרז, מרת"א רשאי להודיע על כך למגיש ההצעה, ולאפשר לו להגיש הצעת מחיר בתנאים המטיבים עם מרת"א, וזאת מבלי לגרוע מזכות מרת"א לבטל את ההליך המכרזי בהינתן וההצעה בתנאים המטיבים שהוגשה היא עדין במחיר המרע עם מרת"א, כמפורט בסעיף זה.

50 במקרה בו תוגש הצעה יחידה למכרז פומבי, או שתיוותר הצעה יחידה לדיון, רשאי מרת"א להחליט על בחירת ההצעה או על עריכת מכרז חדש או על עריכת התקשרות ללא מכרז, אם נוכח לדעת שעריכת מכרז נוסף לא תביא תועלת.

פסילת הצעה בעקבות חוות דעת שלילית

51 מרת"א שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם מרת"א, כספק טובין ו/או עבודה ו/או שירותים ונמצא כי לא עמד בתנאי ההסכם ו/או לא עמד בסטנדרטים של טובין ו/או עבודה ו/או שירותים כנדרש ו/או לא עמד בלוחות הזמנים או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו. מרת"א שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף גם מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של מרת"א ונמצא כי הגיש הצעה ו/או הצהרה שקריים. במקרים אלה כמפורט בסעיף זה, תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של מרת"א.

הזכות שלא לבחור בהצעה

52 מרת"א שומר לעצמו את הזכות לערוך למציע בדיקות ביטחוניות ו/או כלכליות ו/או איכותיות, כפי שימצא לנכון.

53 אי עמידה בבדיקות אלה, על פי שיקול דעת מרת"א, תפסול את המציע ללא קשר לניקוד שיקבל או למחיר הצעתו.

54 מרת"א, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובשים לב למכלול נסיבות העניין, יהיה רשאי, אך לא חייב, לפסול מציע במכרז, אשר הוצהרו על ידו או נמצאו בעניינו, עבירות פליליות משמעותיות, שלדעת מרת"א יתכן שיש להן השפעה על ביצוע השירותים במכרז.

55 מרת"א רשאי שלא לבחור בהצעה שקבלה את הציון הכולל הגבוה ביותר או בהצעה בה הוצע המחיר הנמוך ביותר, וכן מרת"א רשאי שלא לקבל הצעה שלמה או חלקים מהצעה, בפרט אך לא רק, בשל כך שלמרת"א יש חשש ממשי כי המציע לא יעמוד בהתחייבויותיו למרת"א (לרבות אך לא רק, עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי, הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, או שקיים חשש אחר לתפקודו באם יזכה במכרז) או כי ההצעה אינה כדאית כלכלית למציע ו/או אם ההצעה נראית כהצעה תכסיסנית ו/או אם מציע ההצעה נכשל בבדיקות כלכליות או ביטחוניות או בבדיקת איכות אשר יבחר לערוך מרת"א, ו/או אם ההצעה חורגת מהתקציב שיעד מרת"א להתקשרות, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של מרת"א.

56 מרת"א רשאי להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה, ואת הזכות לממש רק חלק מהמכרז או מהיקף השירותים, בהתאם לתקציב שאושר, או להגדיל את היקף השירותים, על פי שיקול דעתו, ובכל מקרה למציע לא תהיה כל טענה, דרישה או תביעה כלפי מרת"א או כל מי מטעמו.

57 לא בחר מרת"א באף אחת מההצעות, יהיה מרת"א רשאי לבטל את המכרז ולפרסמו מחדש, הן באותה מתכונת והן בשינויים שיראה לנכון, או לא לפרסמו כלל, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

בדיקת איכות והתאמה

58 ההצעה תיבחן על ידי גורמים מקצועיים במרת"א ותובא לדיון ענייני בוועדת מכרזים של מרת"א רק בתנאי שתאושר על ידי הגורמים המקצועיים במרת"א.

- 59 וועדת מכרזים של מרת"א תפסול הצעה ו/או פריטים בהצעה אשר המומחים המקצועיים במרת"א לא אישרו את התאמתם לצרכי מרת"א.
- 60 למרת"א נתון שיקול הדעת הבלבדי האם לפסול הצעה שאינה עומדת בתנאי החובה המפורטים בנספח ג' - חלק ב (הוראות מימוש).
- 61 יובהר כי תנאי החובה המפורטים בנספח ג' - חלק ב (הוראות מימוש) אינם תנאי סף.
- 62 בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות הנ"ל, וביחס לכל הצעה שנעשתה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, מרת"א יהיה רשאי - אך לא חייב ולפי שיקול דעתו הבלעדי - לפנות בכתב אל כל המציעים, או לחלקם ולבקש הבהרות ו/או השלמת מידע, נתונים ומסמכים שנדרשו במכרז או שנדרשים לצורך בחינת ההצעה וכן יהיה מרת"א רשאי לפסול את ההצעה, הכול לפי שיקול דעתו המוחלט ובכפוף לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993
- 63 בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות הנ"ל - ובלי לגרוע מהאמור לעיל בקשר לזימון מציעים למפגש ו/או לקבלת חוות דעת לקוחות - מרת"א שומר לעצמו את הזכות:
- 63.1 לדרוש מהמציע להופיע בפני הוועדה ו/או בפני ועדת המשנה או כל מי מטעמה, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, אם יזכה, ולהציג את הצעתו ו/או את הפתרון המוצע, כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הוועדה לטעון הבהרה;
- 63.2 לקיים ביקור של נציג מרת"א במשרדי המציע ו/או באתרים שבהם ביצע עבודות דומות לעבודות נושא המכרז; וכן
- 63.3 לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת אודותיו. המציע יענה לדרישת נציגי מרת"א לפגישה / סיור וכיו"ב כל האמור, יופיע בפני הוועדה או מי מטעמה/ יקיים את הסיור וכו', הכל תוך פרק זמן שלא יעלה על שלושה ימים מרגע קבלת הדרישה אצלו.
- 63.4 כל דרך אחרת שתיידרש על מנת להניח את דעת מרת"א כי השירותים והציוד המוצע בהצעת המציע, עומדים בדרישות המכרז ובהצהרות המציע בהצעתו, לפי שיקול דעתו של מרת"א.
- 64 במידה ויתברר כי פריט ציוד או שירות או מאפיין שלהם אינם עומדים בדרישות המכרז או בהצהרות המציע, רשאי מרת"א לבקש מהמועמד לזכיה להדגים שירות חלופי / מתוקן או לנותן השירותים פריט חלופי או לבצע התיקונים בציוד הנדרשים לצורך עמידה בדרישות המכרז אולם עלותם של פריט ציוד ו/או שירות החליפים לא תעלה על העלות המפורטת בהצעת המציע.
- 65 המציע לא יוסיף פריטים מעבר לתצורה שהוגשה על ידו בטופס ההצעה הכספית.
- 66 על המועמד לזכיה לבצע את התיקונים תוך 7 ימי עבודה ממועד קבלת בקשת מרת"א.
- 67 לא המציא המועמד לזכיה שירות או פריט חלופי כנדרש, העונה לדרישות המכרז או להצהרת המציע לגבי הציוד שבהצעתו או לא תיקן את אשר נדרש לתקן או שנמצאו פריטים אשר אינם עומדים בדרישות המכרז או בהצהרת המציע לגבי הציוד שבהצעתו רשאי מרת"א לפסול את ההצעה וכן לחלט את ערבות המציע. במקרה זה, רשאי מרת"א לפנות לכשיר השני כמפורט להלן.

בחירת ההצעה הזוכה

- 68 מרת"א אינו מתחייב לקבל את ההצעה עם הציון המשוקלל הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא או כל חלק ממנה. מרת"א יהא רשאי לבטל את המכרז, וכן מרת"א יהיה רשאי להרחיב ולצמצם

את היקף המכרז ו/או הזכייה בגלל סיבות תקציביות ו/או מנהליות וארגוניות ו/או מחמת נסיבות שאינן בשליטתו ו/או סיבות אחרות לפי שיקול דעתו ו/או לעכב ביצוע המכרז ו/או חלקים ממנו. במקרה כזה למציע לא תהיינה כל טענות נגד מרת"א.

69 מרת"א רשאי לאחר פרסום המכרז להכניס תיקונים, הבהרות, שינויים ותוספות על פי שיקול דעתו, אשר ישלחו למציעים בכתב ויהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

70 מרת"א רשאי להחליט על בחירת מספר הצעות מתאימות תוך פיצול ההתקשרות ביניהם או על בחירת חלק מההצעה.

71 המציע יידרש לחתום על הסכם התקשרות מעודכן לאחר הכרזתו כזוכה, כתנאי לחתימה על ההסכם על ידי מרת"א.

72 למען הסר ספק, אין לראות בהודעת הזכייה כקיבול הצעת הזוכה ע"י מרת"א, והקיבול יעשה, רק עם חתימת מורשי החתימה מטעם מרת"א על ההסכם לאחר מילוי כל הדרישות מהזוכה כאמור במסמכי המכרז.

73 נחתם ההסכם עם הזוכה במכרז, יהיה הזוכה מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות או חובה בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, הבנה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ להסכם, בין בכתב ובין בעל-פה, בין לפני שנחתם ההסכם ובין לאחר שנחתם.

74 הזוכה יתחייב לעדכן את מרת"א בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה וקבלני המשנה המוצעים, לציבותם, לחוסנם ולהמשך פעילותם, שיש לה השלכה מהותית על קיום ההסכם ו/או שיכולה להשפיע לרעה על יכולתו של הזוכה לקיים את התחייבויותיו מכוח ההסכם כלפי מרת"א וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.

תוקף ההצעות וכן כשיר ראשון וכשיר שני

75 הצעות המציעים תעמדנה בתוקף 6 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות.

76 למרת"א שמורה הזכות להתקשר עם מציע אף לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות, בכפוף למפורט להלן, ובלבד שלא הודיע המציע למרת"א על בטלות הצעתו, לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות.

77 לאחר שמרת"א יבחן את ההצעות, יודיע מרת"א על זהות המציע הזוכה וכן על זהות המציע שדורג במקום השני במדרג ההצעות (להלן: "הכשיר השני").

78 הצעתו של הכשיר השני תמשיך להיות תקפה ותחייב אותו לכל דבר ועניין, וכן חתימתו על חוזה ההתקשרות (כחלק מהצעתו) תמשיך להיות תקפה ותחייב אותו לכל דבר ועניין לתקופה של 12 חודשים מהמועד בו הוכרז על ספק זוכה.

79 באם תבוטל ההתקשרות מסיבה כלשהי עם המציע הזוכה או במידה שלא נחתם הסכם מכל סיבה שהיא עם המציע הזוכה וזכייתו ו/או ההתקשרות עמו יבוטלו מכל סיבה שהיא, הרי שוועדת המכרזים במרת"א תהיה רשאית לפנות אל הכשיר השני על מנת שיבצע את ההתקשרות על פי מסמכי המכרז.

80 ככל שפנה מרת"א לכשיר השני במהלך התקופה של 12 חודשים לאחר המועד בו הוכרז על ספק זוכה, על מנת שיבצע את ההתקשרות בהתאם למסמכי המכרז, יהא מחויב הכשיר השני לקבל עליו את ביצוע ההתקשרות בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

81 ככל שפנה מרת"א לכשיר השני, לאחר שכבר חלפו 12 חודשים מהמועד בו הוכרז על ספק זוכה, על מנת שיבצע את השירותים על פי הצעתו, רשאי הכשיר השני להיענות או לסרב לפניית

מרת"א. ככל שהכשיר השני ישיב בשלילה לפניית מרת"א, יהא מרת"א רשאי לבטל מכרז זה, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של מרת"א.

82 לכשיר השני לא תהיה עילה לתביעה כלשהי אם מרת"א לא יתקשר עמו בסופו של דבר ולחילופין באם מרת"א יתקשר עמו בהיקף השירותים ו/או העבודה ו/או הטובין הנמוך ממפורט במסמכי המכרז ו/או החוזה.

83 בכל מקרה בו יהיה סבור מרת"א כי הזוכה במכרז אינו עומד בתנאי ההתקשרות ואינו מספק את השירותים לשביעות רצון מרת"א ו/או היה והתברר תוך כדי שימוש בפריטים השונים המסופקים במסגרת מתן השירותים, עד שלושה חודשים מהתחלת השימוש בהם, במיוחד לגבי פריטים שטרם נצבר ניסיון בהפעלתם בבית החולים, כי אינם עונים על מלוא צרכי מרת"א, הרי שוועדת המכרזים תהיה רשאית לפעול כדלקמן תוך 14 יום ולאחר שנתנה לזוכה במכרז הזדמנות להביא טענותיו בפני ועדת מכרזים במרת"א:

83.1 להפסיק את ההתקשרות כולה ולפרסם פנייה חדשה.

83.2 להפסיק את ההתקשרות כולה עם הזוכה ולהעביר לכשיר השני את תכולת השירותים כולה.

83.3 להעביר חלק מתכולת השירותים אשר מסופקים על ידי הזוכה לכשיר השני, באופן זמני או קבוע. היקף השירותים אשר יועברו מהזוכה לכשיר השני, יהיה נתון בלעדית לשיקולו של מרת"א ובהתאם לצרכיו.

84 עלות מתן השירותים על ידי הכשיר השני תהיה בהתאם להצעתו ובהתאם לכלל התנאים המפורטים במסמכי המכרז.

ביטול זכייה או הודעת זכייה

85 מרת"א שומר לעצמו את הזכות לבטל זכייה ו/או הודעת זכייה, לגבי כל ההתקשרות, או לגבי חלקה, תוך 21 יום מיום מתן הודעת הזכייה, וזאת לאחר שנתן לזוכה הזדמנות להביא טענותיו בפני ועדת מכרזים במרת"א, וזאת בין היתר, בהתקיים אחד או יותר מהמקרים הבאים:

85.1 ועדת המכרזים קיבלה מידע על המציע, אשר היה משפיע על החלטתה, אילו היה לפנייה, לפני ההחלטה בדבר זכיית המציע בהתקשרות לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ההצעה הזוכה התגלתה כהצעה תכסיסנית ו/או כהצעה הנגועה בחוסר תום לב מהותי מצד נותן השירותים הזוכה.

85.2 קיים ספק סביר, ביחס ליכולתו של המציע לעמוד בתנאי ההתקשרות שנדרשו ע"פ תנאי המכרז.

85.3 לאחר סיום המכרז התבררו למרת"א עובדות המעלות את הסיכון העסקי הכרוך בהתקשרות עם המציע, מעבר לסיכון עסקי מקובל וסביר, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בהתקיים חשש ממשי כי נותן השירותים הזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו למרת"א, לרבות עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי, הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, או שקיים חשש אחר לתפקודו או כי ההצעה הזוכה אינה כדאית כלכלית לנותן השירותים הזוכה.

ביטול מכרז

86 מרת"א רשאי לבטל את המכרז, כולו או חלק ממנו, וכן לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו, שינוי או צמצום של השירותים או היקפם, לרבות עיכובם או הפסקתם, באופן מלא או חלקי, למועד או באופן קבוע - והכל - בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, מבלי שתהא עליו חובת הנמקה כלשהי.

87 מרת"א יהיה רשאי לבטל את המכרז ולצאת במכרז חדש, על פי החלטתו ללא מתן הסברים למציעים או לכל גורם אחר. במקרה כזה, תימסר הודעה מתאימה למציעים.

אחריות להוצאות והיעדר פיצוי

88 מובהר, כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג, הכרוכות בהכנת הצעה למכרז או הקשורות למכרז יהיו על חשבון המציע, ללא כל קשר לתוצאות המכרז.

89 למציע לא תהיה כל זכות, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי או תשלום או השתתפות ממרת"א, או מכל גורם מטעמו (לרבות מי מעובדיו, שלוחיו או נציגיו) על כל נזק או הוצאה, מכל מין וסוג, שיישא המציע או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם המכרז, לרבות קיומו, הפסקתו, הקפאתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו כאמור לעיל, או בעקבות אי קבלת הצעת המציע.

90 לזוכה לא תהיה כל זכות תביעה בגין אי מימוש הזכייה, חלקה או בכלל.

91 המציע יישא באחריות לכל נזק שייגרם למרת"א, אם ייגרם, כתוצאה מהכללת פרט שאינו נכון או אינו מדויק או מטעה בהצעתו.

זכות העיון

92 כל מציע יהא רשאי, תוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה על תוצאות המכרז, לעיין בהחלטה הסופית של ועדת המכרזים, בנימוקיה ובהצעת הזוכה במכרז, למעט בחלקים של ההחלטה או ההצעה וכן חוות דעת משפטית, אשר בהם לא תתיר ועדת המכרזים לעיין, מהנימוקים המפורטים (בתקנה 21) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993. כמו כן, מציע לא יהיה רשאי לעיין בחלקים של ההצעה הזוכה, אשר ביחס אליהם טען בהצעתו כי הם מהווים סוד מסחרי או מקצועי כמפורט להלן.

93 בהגשת הצעתו מביע המציע הסכמתו מראש לגילוי הצעתו בפני מציעים אחרים, אם מרת"א יידרש לעשות כן, פרט למידע שהוא בבחינת סוד מקצועי או מסחרי, שעליהם הודיע המציע במפורש, בכתב ובאופן בולט בעת הגשת הצעתו.

94 ידוע למציע, כי לוועדת המכרזים סמכות להחליט על גילוי פרטים שאותם ביקש המציע להותיר חסויים וזאת לאחר שמסרה למציע הודעה על כוונתה למסור פרטים אלה, ולמציע לא תהא כלפי מרת"א כל טענה או תביעה בקשר לכך.

זכויות קניין

95 על המציע להצהיר, כי אין ולא יהיה באספקת השירותים למרת"א, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על מרת"א כתוצאה מכך.

96 במקרים בהם זכויות הקניין בחלק מהשירותים המוצעים או כולם שייכים לצד שלישי, על המציע לעדכן בכתב את מרת"א ולפרט בפני מרת"א להנחת דעתו, את מקור הזכויות של המציע להציע למרת"א את השירותים.

97 המציע ישפה את מרת"א בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד מרת"א, וקשורה בזכויות בשירותים המוצעים ומרת"א לא יישא בכל תשלום בגין כך.

קביעת בית משפט מוסמך הנוגדת את החלטת ועדת המכרזים

98 היה וייקבע על ידי מרת"א זוכה(להלן: "הזוכה המקורי"), והוא יחל בעבודתו, ובעקבות הליך משפטי ייקבע על ידי בית משפט מוסמך כי זכייתו של הזוכה המקורי בטלה וכי תחתיו מוכרז זוכה אחר (להלן: "הזוכה האחר"), מתחייב הזוכה המקורי להפסיק את ביצוע העבודות ולהעביר למרת"א את כל המידע המצוי אצלו בצירוף דו"ח עדכני באשר לפעולות שכבר בוצעו על ידו, ולאפשר כניסת הזוכה האחר לעבודה באופן בטוח ומסודר, ובכלל זה לקיים את הוראות מרת"א בדבר מועד העברת האחריות.

איסור הסבה

99 כל אחד מהמזיעים, לרבות הזוכה, מתחייב שלא להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או לבצע כל דיספוזיציה אחרת כלפי צד שלישי, בשום צורה ו/אופן, במישרין ו/או בעקיפין, בקשר עם זכות מזכויותיו לפי מסמכי המכרז ולא להוסיף או לצרף שום שותף או ליצור תאגיד אחר לשם קבלת כל זכות ו/או חובה אלא לאחר שקיבל לשם כך את הסכמתה מראש ובכתב של מרת"א.

100 מרת"א יהא רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, שלא לאשר העברה ו/או הסבה ו/או המחאה ו/או דיספוזיציה כאמור לעיל. כל העברה ו/או הסבה ו/או המחאה ו/או דיספוזיציה אחרת כאמור שלא תקבל את אישורו בכתב של מרת"א, תהיה בטלה ומבוטלת מעיקרה ולא יהיה לה שום תוקף.

שונות

101 המציע מתחייב לנותן השירותים את השרות/הטובין בכל עת, **לרבות בשעת חרום**.

נספח ב' - חלק א' - טופס הגשת הצעה

תאריך: _____

לכבוד

ועדת מכרזים של המרכז הרפואי ת"א ע"ש א. סוראסקי

רח' ויצמן 6

תל אביב 64239

א.ג.נ,

הנדון: מכרז פומבי מס' 192649

במרכז הרפואי ע"ש סוראסקי - ביה"ח איכילוב

1. אני הח"מ מגיש בזה את הצעתי בצרוף כל מסמכי המכרז הנלווים כשהם חתומים וזאת לאחר שעיינתי בכל המסמכים ומצהיר כי אני מסכים לכל תנאי המכרז, והנספחים ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות המפורטים בהם.
2. הנני מצהיר שקבלתי, במידה ובקשתי, את כל ההסברים בכל הקשור למכרז.
3. אם אזכה במכרז הנ"ל, הנני מתחייב לעמוד לרשותכם ולספק את הפריטים שבנדון עפ"י כל תנאי המכרז המפורטים בכל הטפסים ומסמכי המכרז, לשביעות רצונכם המלאה וזאת בתמורה שמפורטת בהצעת המחיר או במחיר נמוך מכך כפי שיוסכם בין הצדדים.
4. הנני מצהיר ומתחייב כי המסמכים המצורפים למכרז זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ומשלימים זה את זה. בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו בתנאים הכלליים לבין תנאי כלשהו בתנאים המיוחדים, תנאי מיוחד יגבר על תנאי כללי.
5. לשם הבטחת קיום התחייבויותי עפ"י תנאי המכרז, הנני מצ"ב לבקשתכם ערבות בנקאית או ערבות חברת ביטוח בגובה של 40,000 ש"ח. הערבות תהיה אוטונומית ובלתי מותנית בתוקף ליום ה- 19.06.20
- במידה ואזכה - תוחלף ערבות זו בערבות צמודה במידה אחרת בגובה 5% מההיקף הכספי של מכרז זה כולל מע"מ, וזאת להבטחת קיום התחייבויותי עפ"י מסמכי המכרז, בתוקף עד 60 יום מתום תקופת ההתקשרות (להלן: "ערבות הביצוע").
6. הצעת המחיר חייבת להינתן על גבי טופס הצעת המחיר נספח ב'-חלק ב' בטבלה שהוכנה ע"י מרת"א בלבד.
7. ידוע לי שאי מלוי ו/או אי צרוף מסמך כלשהו ו/או עריכת שינוי/תוספת במסמכי המכרז ו/או אי חתימה על מסמך כלשהו כנדרש, עלולים לגרום לפסילת הצעתי - להלן המסמכים כנדרש בתנאי המכרז:

שם המסמך	מספור המסמך	אופן הגשה
תנאי המכרז	מסמך א'	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך
טופס הגשת הצעה והצעת מחיר	נספח ב' - חלק א' -	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך

טופס הצעת המחיר	נספח ב' - חלק ב' -	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך
מפרט טכני : (מפרט דרישות)	נספח ג' - חלק א'	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך
הוראות מימוש	נספח ג'-חלק ב'	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך
התחייבות המציע	נספח ד'	מילוא וחתימת המציע על נוסח נספח ד' ואימות חתימה ע"י עו"ד
תשקיף המציע	נספח ה'	מילוא וחתימת המציע על נוסח נספח ה' ואימות חתימה ע"י עו"ד
מענה המציע לנספח ג-חלק ב - הוראות מימוש	נספח ו'	הכנת מענה מטעם המציע וחתימתו עליו ע"י מורשי חתימה
ההסכם ומוספיו	נספח ז'	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך וכן במקום המיועד לחתימתו
נוסח כתב ערבות בנקאית (ערבות מציע)	נספח ח' ותנאי סף 9.8 לתנאי המכרז	הגשת ערבות מציע בנוסח המצוי בנספח ז'
הנחיות לגבי הנחות	נספח ט'	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך
דרישות אבטחת מידע למכרזים/ספקים	נספח י'	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך
שאלון והנחיות אבטחת מידע לפיתוח מערכות מידע ו/או פרויקט מחשובי במרת"א	נספח יא'	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך
ניטור שרשרת אספקה – שאלון / דו"ח מבדק לנותן השירותים	נספח יב'	חתימת המציע על גבי כל דפי המסמך
במהלך השנים 2014-2019 המציע נתן שירותי תזכור מוזמנים לשלושה ארגונים לפחות, כאשר מתן השירותים פר ארגון במהלך ההתקשרות	תנאי סף 9.1 לתנאי המכרז	תצהיר מאומת ע"י עו"ד בו על המציע לפרט את שמות הארגונים, מספרם, היקף התזכורים, והשנים בהם היתה למציע

התקשרות עם אותם הארגונים וכן ופרטי קשר עם אותם הארגונים		עמו היה בהיקף תזכורים(קולי/הודעת טקסט או שילוב שלהם וכן צ'אט) שלא יפחת מ- 1,500 תזכורים ביום
תצהיר המציע מאומת ע"י עו"ד בו על המציע לפרט את שמות הארגונים, מספרם ופרטי קשר עם אותם הארגונים	תנאי סף 9.2 לתנאי המכרז	למציע ניסיון מוכח מול שלושה ארגונים לפחות, שבהם הוכחה יכולת יצירת ממשק (לרבות: web service ו/או העברת קבצים מאובטחת) עם תוכנת זימון תורים כלשהי שאינה מבית היוצר של המציע.
תצהיר המציע מאומת ע"י עו"ד בו הוא מתחייב על עמידתו בתנאי סף זה	תנאי סף 9.3 לתנאי המכרז	המציע מתחייב כי יש ביכולתו לבצע לפחות 6,000 תזכורות קוליות מידי יום.
אסמכתא לעמידת המציע באחד מהתקנים: ISO 27001 או ISO 27799.	תנאי סף 9.4 לתנאי המכרז	עמידה בלפחות באחד מהתקנים: ISO 27001 או ISO 27799
על המציע לצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי או תעודת עוסק מורשה.	תנאי סף 9.5 לתנאי המכרז	הגוף המציע הינו עוסק מורשה או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי
תצהיר המציע מאומת ע"י עו"ד	תנאי סף 9.6 לתנאי המכרז	המציע אינו מחזיק או מוחזק (במישרין או בעקיפין) על-ידי מציע אחר במכרז ואין גורם אחר המחזיק ב- 25 % או יותר מאמצעי השליטה ביותר ממציע אחד. החזקה ואמצעי שליטה לעניין זה – כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976	תנאי סף 9.7 לתנאי המכרז	למציע כל אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס התשל"ו

<p>שהוצא על ידי פקיד שומה וממונה אזורי מס ערך מוסף (אישור המכסה את התקופה עד סוף השנה שבה מוגשת ההצעה)</p>		<p>1976 (5).</p>
<p>המציע יצרף אישור עו"ד או רו"ח המעיד כי המציע עומד בתנאי סף זה</p>	<p>תנאי סף 9.9 לתנאי המכרז</p>	<p>למציע לא מונה קודם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע בעת הגשת ההצעה ובמשך שנה לפניה, והוא אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים</p>
<p>המציע יצרף אישור עו"ד או רו"ח המעיד כי המציע עומד בתנאי סף זה</p>	<p>תנאי סף 9.10 לתנאי המכרז</p>	<p>למציע (או לחברה הקשורה ו/או קבלן משנה עיקרי עליו הוא נסמך במסגרת הצעתו, ככל ורלוונטי) לא קיימת הערת "עסק חי" בדוח הכספי האחרון</p>
<p>תצהיר המציע מאומת ע"י עו"ד בו יצהיר כי ההצעה המוגשת מטעמו במסגרת מכרז זה, לרבות כמויות ומחירים הכלולים בה, לא נערכה בעקבות הסדר או דין ודברים עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר וכי לא נעשו על ידו פעולות לתיאום הצעות במסגרת מכרז זה.</p>	<p>תנאי סף 9.11 לתנאי המכרז</p>	<p>המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר.</p>

חתימת וחותמת המציע

שם המציע

נספח ב' - חלק ב' - הצעת מחיר למכר, הקמה והטמעת מערכת תזכור מוזמנים

ומתן שירות ותחזוקה

1. מבלי כל התחייבות מצד מרת"א לעניין היקף השירותים שיוזמן, מרת"א מבהיר כי היקף השירותים עד כה לא פחת מהנתונים שלהלן :

6,000 שיחות ליום ;

5,000 העברות לחודש ;

13,000 מסרונים בחודש.

2. הצעת המחיר מורכבת מארבעה רכיבים כאשר כל רכיב נושא משקל שונה לעניין אופן שקלול הצעת המחיר, וכאשר ביחס לחלק מרכיבי ההצעה קיימים מחירי מקסימום אותם ניתן להגיש, הכל כפי שמפורט בטבלה שלהלן :

מחיר מקסימום שניתן להגיש בהצעת המחיר בגין הרכיב	משקל הרכיב בהצעת המחיר	סוג הרכיב
200,000 ₪	8%	מכר, הקמה והטמעת המערכת
350,000 ₪	85%	שנת (1) שירות ותחזוקה למערכת תזכור תורים
אין מחיר מקסימום	2%	תעריפי שעות פיתוח במסגרת בנק השעות (עד 200 ש"ע)
אין מחיר מקסימום	5 %	תעריף שעות הדרכה
-----	סה"כ: 100%	-----

3. הצעת מחיר שתחרוג ממחירי המקסימום ביחס לרכיבים : (1) מכר, הקמה והטמעת המערכת ו- (2) שנת שירות ותחזוקה למערכת תזכור תורים, תביא לפסילת ההצעה.

רכיב 1 להצעה

הצעת מחיר של מכר, הקמה והטמעת המערכת				רכיב
משקל בציון המחיר	הצעת מחיר (לא כולל מע"מ)	מחיר מקסימאלי אותו ניתן להציע	מטבע	
8%		₪ 200,000	₪	מכר, הקמה והטמעת מערכת תזכור מוזמנים

הערות לרכיב 1 להצעה:

- הצעת מחיר שהינה גבוהה מ- 200,000 ₪ לעניין עלות מכר, הקמה והטמעת המערכת תביא לפסילת ההצעה.
- הצעת מחיר עבור מכר, הקמה והטמעת המערכת מהווה Fixed price למשך כל תקופת ההתקשרות.

רכיב 2 להצעה

הצעת מחיר של שנת (1) שירות ותחזוקה למערכת תזכור תורים				רכיב
משקל בציון המחיר	הצעת מחיר (לא כולל מע"מ)	מחיר מקסימאלי אותו ניתן להציע	מטבע	
85%		₪ 350,000	₪	שנת (1) שירות ותחזוקה ותמיכה במערכת

הערות לרכיב 2 להצעה:

- דמי השירות והתחזוקה השנתית כוללים: דמי שירות ורישיון (2) שיחות קוליות אינטראקטיביות (3) העברת שיחות למוקד כולל עלויות תקשורת (4) SMS כולל עלויות תקשורת (5) עלות עיצוב והקמת דפי נחיתה לשירות.
- הצעת מחיר עבור דמי השירות והתחזוקה השנתית שהינה גבוהה מ- 350,000 ₪ לשנה תביא לפסילת ההצעה.
- הצעת מחיר עבור שנת שירות ותחזוקה למערכת תזכור תורים מהווה **Fixed price** ללא קשר ותלות בעלות דמי הרישיון באותה שנה ולהיקף ביצוע שיחות קוליות אינטראקטיביות באותה שנה ולהיקף העברת שיחות למוקד באותה שנה והיקף שליחת SMS באותה שנה ולעלות עיצוב והקמת דפי נחיתה לשירות באותה שנה.
- דמי השירות והתחזוקה החל מתום השנה השלישית (3) ואילך, ככל ומרת"א יחליט על תקופות הנקשרות נוספות, לא יעלו על 80% מהעלות השנתית בגין דמי השירות והתחזוקה למערכת כפי שפורטה בהצעת המציע בטבלה דלעיל.

רכיב 3 להצעה

תעריפי שעות פיתוח במסגרת בנק השעות עד 200 ש"ע (להלן: "בנק שעות")		
רכיב	תעריף שעותי	משקל בציון המחיר
	ב- ₪	
שעת פיתוח (הכוללת שעת מפתח / DBA בודק תוכנה / מנתח מערכות / מיישם) לפיתוחים עתידיים		2%

הערות לרכיב 3 להצעה:

- הפעולות המפורטות בסעיף 6.5 ז' לנספח ג' - חלק ב' ובסעיף 17 להסכם, אינן מהוות שו"שים והן יבוצעו על ידי נותן השירותים ללא תמורה נוספת.

רכיב 4 להצעה

תעריף שעות הדרכה, מעבר לשעות ההדרכה המחויבות במפרט הטכני		
רכיב	תעריף שעותי ב-	משקל בציון המחיר
שעת הדרכה למשתמשי הקצה של המערכת		5%

- המדובר בשעות הדרכה מעבר לשעות ההדרכה בהן מחויב המציע הזוכה לפי סעיף 6.5 י' לנספח ג'- חלק ב- הוראות מימוש.

הוראות כלליות בקשר להצעת המחיר

- המציע חייב למלא ע"ג נספח ב'-חלק ב' ולפי כל תנאי המכרז מחיר יחידה וסה"כ לגבי הפריטים המוצעים על ידו.
- ועדת המכרזים עורכת השוואת הצעות המופיעות על גבי טופס זה בלבד. מציע שלא ימלא טופס זה, ייחשב כמי שלא ענה על המכרז.
- על הצעת המחיר להיות מלאה. על המציע לנקוב ו/או לחשב בכל אחת מהעמודות והשורות שהוקצו לשם כך בטבלה לעיל את כל המחירים והתעריפים, כנדרש ומפורט לעיל.
- ככל שנדרש נתון כספי - יש לנקוב במחירים בשקלים חדשים בלבד.
- המחירים בטבלה כוללים את:
 - 5.1 כל המיסים, פרט למע"מ.

- 5.2 ערך כל החומרים, הציוד, וכל העבודה הדרושה לשם ביצוע העבודות בהתאם לתנאי המכרז על נספחיו, לרבות עבודות הלוואי והעזר המשתמעות ממסמכים אלו במקרה שאין עבודות אלו נמדדו בפרטים נפרדים.
- 5.3 עלויות נלוות לכל סעיף ופריט, ובכלל זה אפיון, ניהול עבודה, ממשקי ניהול וכל הנדרש כדי ליישם המבוקש בהתאם לדרישת מרת"א.
- 5.4 ההוצאות הכלליות של המציע (ישירות ועקיפות), כל ביטוח הדרוש להבטחת תנאי בטיחות וגהות ותשלום נזיקין לפי כל חוק שהוא, ורווחי המציע, והכל בהתאם לקבוע במכרז זה, לרבות בחוזה. כמו כן, כוללים המחירים את כל ההוצאות והעלויות של המציע הקשורות בהעסקת עובדים כנדרש לביצוע השירותים, לרבות שכר, תשלומים סוציאליים, העסקה בשעות נוספות ושעות חריגות, ביטוחים, זמן נסיעה, אש"ל, ציוד ואמצעים הניתנים לעובדי המציע.
6. התמורה תשולם בהתאם לרכיבים והפריטים שיירכשו מהמציע בפועל, על פי אישור נציג מרת"א, וזאת במועדים ובתנאים הקבועים בחוזה.
7. מרת"א אינו מתחייב להזמין מהמציע שייבחר שירותים / טובין / פריטים בכמות מינימאלית כלשהי, או בכלל.
8. כחלק מהשירותים שיספק המציע הזוכה, נכללים תוספות, שינויים ושיפורים בהתאם להנחיית מרת"א והזמנתו. שירותים אלו יבוצעו בהתאם לדרישת מרת"א והתמורה בגינם (ככל שהמציע הזוכה יהיה זכאי לתמורה נוספת בהתאם למסמכי המכרז) תשולם על-ידי מרת"א למציע הזוכה, בהתאם למחירים / תעריפים בהם נקב המציע הזוכה בטבלה לעיל.
9. מובהר כי התמורה הנוספת (ככל שהמציע הזוכה זכאי לה, כאמור לעיל), תיקבע בכפוף לביצוע הזמנת עבודה מראש ובכתב, חתומה בידי מורשי החתימה של מרת"א.

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

נספח ג' - חלק א - מפרט טכני ודרישות למכרז פומבי מס' 192649

שירות תזכור מוזמנים

מבוא:

מטרת המערכת:

- טיפול בנושא תזכור לקוחות אודות תורים.
- טיפול בנושא תשלום חובות לביה"ח.
- טיפול בנושא קיום תקשורת עם הלקוחות בצורה קלה ונוחה באמצעות ערוצי תקשורת דיגיטליים.

מטרת המערכת תוגשמה כך שהמערכת תאפשר בין היתר לבצע ביטול והזזת תורים והפצת הודעות מוגדרות לאוכלוסיות בדרכים שונות.

דרישות בסיסיות מהמערכת:

1. המערכת תאפשר תזכור הלקוחות במגוון ערוצים בהתאם לבחירת המרכז:

- א. שיחה קולית אינטראקטיבית.
- ב. שליחת הודעת טקסט אל טלפון נייד וקבלת חיווי חוזר בפורמט של דו"ח לפי מרפאה/יומן עם אופציה לקישור לנמ"ר..
- ג. שליחת הודעת טקסט (סמס) עם קישור לדף נחיתה ואיסוף חיווי חוזר מהלקוחות.

2. המערכת תבצע את הפעולות הבאות:

- א. וידוא תורים עתידי - יבוצע מספר ימים לפני התור המתוכנן. מספר הימים עשוי להשתנות ממרפאה למרפאה ומטיפול לטיפול. במידה וניתנה תשובה חיובית בתזכורת ראשונה נדרשת יכולת גריעה מתזכורת שניה. כמו כן נדרשת אופציה שתוכן תזכורת שניה יהיה שונה מהתזכורת הראשונה.
- ב. הודעה ללקוחות בסמס אודות תורים שנקבעו על ידי המרכז הרפואי באופן חד צדדי
- ג. הודעה ללקוחות בסמס על ביטול תורים.
- ד. הודעה בסמס על דחיית תור תוך ציון מועד התור החדש
- ה. הפצת הודעות קוליות לרשימות ממקורות מידע שונים באופן מזדמן לטובת קמפיינים נקודתיים.
- ו. הפצת הודעות סמס לרשימות מזדמנות ממקורות מידע שונים לטובת קמפיינים נקודתיים.
- ז. שיחה טלפונית המודיעה ללקוח על חוב קיים למרכז הרפואי תוך מתן אפשרות לקישור המשך השיחה אל נציג גביה לטובת תשלום החוב "במקום" - במהלך אותה שיחה יזומה.
- ח. המערכת תאפשר שיחה חוזרת (IVR), תזהה את המטופל על ידי המספר המזהה, ותעביר את המסר/תזכור שנשלח.
- ט. הקמת דף נחיתה אינטרנטי - מותאם למובייל, אשר יפרט את פרטי התור/טיפול ויאפשר למשתמש לאשר/לבטל/לדחות את התור כמו כן הוספת קישורים/מידע/סרטונים ואפשרות למטופל לשתול את התור ביומן שלו המנוהל בנייד שלו (Android /IOS) במטרה להקטין תופעת אי הגעה (NO SHOW)
- י. המערכת תופעל בתצורת שירות בענן/ ONPREM, ללא צורך בהתקנת קווי טלפון או מרכזיה מקומית בארגון.
- יא. מערך הוצאת השיחות יופעל על גבי קווי PRI ולא על גבי VOICE OVER IP (SIP) - זאת לצורך הבטחת איכות ואבטחה מרבית.
- יב. בית החולים שומר לעצמו את הזכות להזמין את קווי ה-PRI הנדרשים למערך הוצאת השיחות. במקרה כזה עלות השיחות תשולם על ידי בית החולים ישירות לספק קווי ה-PRI שהוזמנו ישירות כאמור.
- יג. המערכת לא תפעל בימי שבתון ובחגי ישראל.

3. תוכנה לניהול מערך התזכור :
 נותן השירותים יעמיד לרשות המרכז הרפואי מערכת תוכנה שתאפשר ביצוע הפעולות
 הבאות :
- א. גישה בזמן אמת לנתוני התזכור בהתאם לסוגי התזכור השונים.
 ב. הגישה לנתוני התזכור תתבצע באמצעות מסך המאפשר להציג את רשומות התזכור לפי
 חתכים של :
- 1) טווח תאריכי תזכור
 - 2) טווח תאריכי התור נשוא התזכור
 - 3) מרפאות או יחידות
 - 4) חתך לפי שמות או תעודות זהות
 - 5) סוג התזכור (תזכור, ביטול, דחייה, הודעה כללית, תור עתידי, הודעת
 גביה)
 - 6) תוצאת התזכור (הסטטוס שהתקבל בשיחה האינטראקטיבית עם
 הלקוח)
 - 7) אופן ההפצה.
- ג. הגישה לנתוני התזכור תיעשה בצורה ממודרת באופן שעבור כל משתמש יוגדרו
 המרפאות הרלוונטיות והמשתמש יוכל לצפות רק בנתונים אלו.
 ד. ניהול הרשאות של המערכת יתבצע ע"י admin של בית החולים
 ה. התוכנה תאפשר מעקב אחרי צפיית משתמשי המערכת בנתוני החיווי לטובת ביצוע
 פעולות משלימות נדרשות.
 ו. המשתמשים יוכלו לעדכן על גבי המערכת את דרך הטיפול ברשומות השונות שלהן נדרש
 המשך טיפול.
 ז. המערכת תאפשר הפקת דוחות מפורטים וסטטיסטיים אודות פעולות התזכור שבוצעו
 על ידי המערכת. המערכת תאפשר הפקת 15 דוחות לפחות ובכללן :
- 1) דו"ח תזכור מפורט בטווח תאריכים בחתך סוג תזכור ומרפאות.
 - 2) דו"ח תזכור חודשי ברמת מרפאות תוך הצגת יעילות התזכור.
 - 3) דו"ח סטטוסים של תזכור ברמת מרפאות.
 - 4) דו"ח עדכון טיפול ברשומות על ידי המשתמשים.
 - 5) דו"ח הצגת מועדי כניסה וזמני כניסה של משתמשים לפי יחידות.
- ח. המערכת תכלול מסך ייעודי להפצה פרטנית של הודעות שונות לפי תבניות ללקוחות
 שונים.
 ט. המערכת תכלול מסך ייעודי להפצה מרוכזת של הודעות קוליות והודעות סמס ללקוחות
 שונים תוך קליטת רשימת הלקוחות מקבצים בפורמטים שונים וביצוע פעולות על גבי
 הרשומות שהתקבלו מהקבצים לטובת הפצת הודעות ומעקב אחר החיוויים שהתקבלו
 מהלקוחות.
 י. המערכת תכלול :
1. ניהול רשימות שחורות – מטופלים אותם לא נדרש לתזכר.
 2. ניהול חגים וימים מיוחדים (ימים בהם לא נדרש לשלוח תזכורים)
 3. ניהול תדירות שליחת התזכור ברמת מרפאה , יומן , שירות וסוג התזכור.
- יא. **תורת תזכור (הלוגיקה של מערך התזכורים לסוגיהם)**
- 1) תורת התזכור תנוהל במלואה במסגרת התוכנה.
 - 2) המערכת תאפשר למרכז הרפואי לנהל את מערך ההודעות השונות
 עבור כל שירות ומרפאה .
 - 3) ברמת השירות יוחזקו הנתונים הבאים :
 - א. נתוני ההודעה הרפואית שתושמע ללקוח
 - ב. נתוני ההודעה המנהלתית שתושמע ללקוח
 - ג. נתוני המסרון שישלח ללקוח במידה ולא ענה לשיחה
 - ד. הטקסט שיופיע בדף הנחיתה בהקשר לשירות בהיבט הרפואי
 ובהיבט המנהלתי

4) ברמת המרפאה :

- א. ירשם ההסבר אודות נתוני הגעה למרפאה במסגרת ההודעה הקולית.
- ב. יירשם ההסבר אודות הגעה למרפאה במסגרת דף הנחיתה.
- ג. מספר הטלפון אליו ינותב המשתמש במידה ובמהלך השיחה יידרש קישור שלו למענה אנושי.

פירוט השירות

1. שליחת רשומות לתזכור וקליטת תוצאות התזכור כולל ביטול רשומות

- א. במהלך יום העבודה ובזמנים שייקבעו על ידי המרכז הרפואי יופקו קבצים המכילים את רשומות התזכור השונות - נדרשת התייחסות לימי עבודה/שבתון של המרפאה.
 - ב. הקבצים יופקו מתוכנת נמר ומתוכנות נוספות שונות של המרכז הרפואי.
 - ג. ברמת הרשומה יצוין באמצעות שדה ייעודי הדרך בה הרשומה תתזכר (לדוגמא: שיחה אינטראקטיבית, שליחת דף נחיתה, שליחת סמס)
 - ד. ברמת הרשומה יצוין מועד ביצוע התזכור .
 - ה. אחת לרבע שעה יתקבל קובץ מקביל המכיל תוצאות התזכור וייקלט במסגרת התוכנה ובמסגרת תוכנת נמר של בית החולים
 - ו. במהלך שעות התזכור במידה והמרכז הרפואי יהיה מעוניין לבטל רשומות תזכור ספציפיות שכבר פעילות במערכת התזכור- ישלח המרכז הרפואי קבצים המכילים רשומות לביטול התיזכורות.
 - ז. שליחת הקבצים אל המערכת וממנה תיעשה באמצעות מנגנון כספות מבוסס CYBERARC הקיים כיום בבית החולים
2. בהתאם לשעת התזכור ולאופן התזכור המצוין במסגרת הרשומה מערכת התזכור תבצע תזכור כמפורט:

א. שיחה אינטראקטיבית

במקרה וסוג השירות המופיע ברשומה הינו שיחה אינטראקטיבית :

- 1) המערכת תחייג למספר הטלפון הראשון של הלקוח ותזכור יתחיל עם התחברות הלקוח לשיחה (ללא צורך בהשמעת "הלו" או תגובה כלשהי מטעם מקבל השיחה)
 - 2) המערכת תוודא שההודעה היא למטופל הנכון (לדוגמא: נא לאשר שאתה מר XXX או גב' YYY)
 - 3) המערכת תפנה אל הלקוח בשמו הפרטי וללא שימוש ב TEXT TO SPEECH אלא בהקלטות של לפחות 90% מהשמות הפרטיים. במקרה של שימוש ב- TEXT TO SPEECH קול ההשמעה יהיה קבוע ויהיה ניתן לערוך את ההשמעה.
 - 4) המערכת תקריא ללקוח את פרטי התור
 - 5) המערכת תשאל את הלקוח האם הוא מתכנן להגיע
- א. במידה ועונה כן :

- המערכת תקריא ללקוח הוראות רפואיות הקשורות לתורו.
- המערכת תקריא ללקוח הוראות מנהלתיות הקשורות לתורו.
- המערכת תאפשר ללקוח להאזין להוראות הגעה אל המרפאה.

ב. במידה והלקוח עונה לא :

- המערכת תעביר את השיחה למוקד זימון התורים או המרפאה בהתאם למוגדר בתורת התזכור.
- 6) במידה והלקוח לא עונה לשיחה (לאחר מספר ניסיונות חיוג שיוגדר*) – המערכת תתקשר אל מספר הטלפון השני המופיע ברשומה ותבצע את התהליך האמור.

*מספר ניסיונות חיג יוגדר כפרמטר (משתנה סביבה של המערכת)

- 7) במידה ובשני המספרים לא היה מענה- המערכת תמתין פרק זמן שיוגדר מראש ותחזור שנית על סבב הניסיונות.
- 8) במידה ובתום סבב הניסיונות השני לא היה מענה- המערכת תשלח הודעת סמס ללקוח עם פרטי התור.
- 9) במידה ומדובר בתזכור חוב – המערכת תקריא ללקוח את פרטי חובו ותשאל אותו האם הוא מעוניין לדבר עם נציג להסדרת החוב- במידה וכן יועבר המתקשר לנציגת גביה של בית החולים.
- 10) השיחה תבצע ממספר טלפון מזהה. במידה והלקוח לא ענה לשיחה- הוא יוכל לחזור למספר המזהה ולשמוע ההודעה הרלוונטית אליו. במידה ומספר הטלפון ממנו הלקוח חוזר לא יזוהה במערכת- הלקוח יתבקש לציין את מספר הטלפון המזהה אותו במרכז הרפואי ובהתאם תושמע ללקוח ההודעה המתאימה לו.

ב. שליחת קישור לדף נחיתה בסמס

במקרה וסוג השירות המופיע ברשומה הינו דף נחיתה :

- 1) המערכת תשלח סמס ללקוח עם קישור ייעודי ללקוח המכיל גישה לדף נחיתה.
- 2) דפי הנחיתה יעוצבו בהתבסס על מיתוג המרכז הרפואי . דפי הנחיתה יאפשרו גישה לאתר המרכז הרפואי.
- 3) בכניסה לדף הנחיתה יוצגו ללקוח פרטי התור, וכן הוראות רפואיות ומנהלתיות לתור והוראות ודרכי הגעה למרפאה.
- 4) הלקוח יתבקש לאשר, שהוא זוכר כי עליו להגיע לתור.
- 5) במידה ועבר זמן מסוים (נתון זה יהיה פרמטרי) והלקוח לא הגיב – המערכת תשלח ללקוח תזכורת להיכנס ולהגיב בדף הנחיתה.
- 6) במידה ועבר זמן נוסף שיוגדר במערכת (נתון זה יהיה פרמטרי) והלקוח עדיין לא הגיב – תופעל ללקוח שיחה אינטראקטיבית כאמור שמטרתה איסוף תגובת הלקוח.

3. מערכת הפצת הודעות

- א. תתאפשר הפצה פרטנית של הודעות סמס והודעות קוליות ללקוחות
 - ב. המשתמש יקליד נתוני טלפון ושם של הלקוח ויבחר מתוך תבנית את ההודעה המבוקשת להשמעה (קולית או הודעת סמס)
 - ג. המערכת תפיץ את ההודעה ללקוח בהתאם. במידה ומדובר בהודעה אינטראקטיבית- המערכת תקבל בחזרה סטטוס מענה של הלקוח המאשר כי הוא קיבל את ההודעה.
 - ד. בצורה דומה תתאפשר הפצה מרוכזת של הודעות באותו אופן תוך קליטת קבצים בפורמטים שונים המכילים רשומות להפצה וביצוע הפצה בהתאם לאוכלוסייה שנטענה מהקובץ.
 - ה. לצורך ההפצה המרוכזת יוקם בתוכנה מסך ייעודי להפצה המרוכזת כאמור.
4. ערוץ התקשורת
- א. המערכת הקולית תתמוך בהפצה בו זמנית של 500 שיחות. .
 - ב. המערכת תתמוך בהפצת לפחות 5,000 רשומות ביום בטווח של שעותיים.
 - ג. המערכת תהיה ניתנת להרחבה על פי דרישה של 30 יום מראש.

5. שירותי אינטגרציה

- א. המערכת תאפשר גזירת אוכלוסיית יעד לפי חוקים המוגדרים על ידי המזמין בתדירות הנדרשת
6. אספקת ממשק הניהול המאפשר למשתמש קצה :

- ב. חסימת מרפאה/יומן לתקופה מסוימת, דהיינו, מניעת שליחת תזכורים לאותה מרפאה/יומן בין תאריכים מסוימים. לדוגמא: אם רופא חולה ואינו יכול להגיע לבית החולים, המערכת תאפשר לבטל את התורים למטופלים שהוזמנו אל אותו רופא באותו פרק זמן בו הרופא חולה ונעדר מהמרפאה. תוצאה נגזרת היא יכולת שליחת הודעות על ביטול תורים למטופלים, שתהווה גמישות תפעולית של המרכז הרפואי ושתמנע פגיעה בשירות הניתן למטופלים.
- ג. נדרשת יכולת הגדרת שפת הודעה. לדוגמא: אם המטופל דובר ערבית - יכולת לשנות את תוכן ההודעה שנשלחת לו לשפה הערבית.
- ד. נדרשת אפשרות להגדיר ברמה של מרפאה/יומן/שירות את אופן הפצת התזכור רב- ערוצי (קולי/הודעת טקסט או שילוב שלהם). למשל: בהתייחס למטופלים מבוגרים מעל גיל 80 קיימת סבירות גבוהה כי הם סובלים מבעיות ראייה, לכן עדיף שלא לשלוח להם הודעות טקסט אלא דווקא הודעות קוליות, וכן פגיעה בשירות הניתן למטופלים. בנוסף, הדבר מחייב תחזוקה שוטפת לביצוע השירות על ידי עובדי אגף המחשוב במרכז הרפואי, להבדיל מנציגת שירות לו היה ממשק מלא.
- ה. נדרשת אפשרות לזהות אוכלוסיית כבדי שמיעה על מנת להחריגם מהודעה קולית אלא לשלוח להם הודעת טקסט. (סימון לכך מתועד בפרמטרים של המטופל בנמ"ר)
- ו. נדרשת אפשרות לעדכון/הוספת תוכן הודעות למיניהם למטופלים עקב שינוי בנסיבות וכיו"ב.
- ז. נדרשת אפשרות לחסימת תזכור/או טלפונים לאי שליחת תזכורת ועל כן, בהיעדר יכולת שכזו, מטופלים מקבלים תזכורת גם כאשר הם לא צריכים להיות מתזכורים או מבקשים שלא לקבל תזכורות.
- ח. נדרשת אפשרות ניהול טבלה – לוח שנה (עברי) לשם חסימת הפצת מסרים. לדוגמא: מטופלים יכולים לקבל תזכורות במהלך ימי חג וכדומה, מה שעלול לגרום לפגיעה במנהגים ורגשות של אוכלוסיות מטופלים שונות.
- ט. אפשרות לקביעת תדירות תזכורת תור, קרי: כמה זמן לפני זימון התור תשלח תזכורת למטופל בדבר קיומו של תור.
- י. אפשרות שליחת תזכורת ביום ההגעה (על ידי SMS) עם קישורים לנווט לכתובת בית החולים "רח" וויצמן 6" ביצירת ממשק עם אפליקציית Waze ו/או בעזרת אפליקציית "איכילוב/שימבה" לניווט פנים ארגוני(בתוך הקמפוס – עד הדלת המרפאה).
- יא. יצירת אפשרות תיעוד במערכת Dynamics CRM 2016 ארגונית ברשומת פעילות משויכת ללקוח

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

נספח ג' - חלק ב' – מפרט טכני- הוראות מימוש

סעיפי המפרט הטכני הנוגעים למימוש המכרז, מפורטים להלן, כאשר על המציע להכין מענה בדמות נספח ו' למסמכי המכרז, אשר יתייחס להוראות הסעיפים שלהלן, בהתאם לסיווג סימון ההסבר שמצוי ליד כל סוף ומשמעותו מפורטת בטבלה שלהלן:

סיווג סימון הסבר

רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו"	I	Information
רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת בפורמט חופשי כיצד המערכת תומכת בדרישה המפורטת. במענה לסעיף זה ניתן להוסיף הצעות ליישום שייתן מענה מלא לדרישה. במענה זה נדרש להדגיש האם הפתרון קיים במערכת המוצעת או אפשרי ליישום באמצעות פיתוחים. באם מפורט נדרש לתת דוגמאות וצילומי מסך.	G	General
רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת כיצד המערכת המוצעת תומכת בדרישה זו. הפירוט יבוצע בפורמט המדויק שנדרש במכרז (מילוי טבלה למשל) או פעולה נדרשת.	S	Specific
סעיף חובה (go/no go), כאשר הצעה שאינה עומדת בסעיף זה אינה עומדת בדרישות המפרט הטכני. תשובת המציע תהיה לכל הפחות מסוג: "קראתי הבנתי ומקובל עלי."	M	Mandatory

הפרויקט מושא המכרז

1. תיאור הפרויקט (I)

במסגרת מכרז זה, מרת"א מעוניין בהקמה הטמעה מתן שירות ואחזקת מערכת לתזכור מוזמנים. טיפול בנושא אי התייצבות לתורים, אי תשלום חובות לארגון וקיום תקשורת עם הלקוחות בצורה קלה ונוחה באמצעות ערוצי תקשורת דיגיטליים. המערכת תאפשר בין היתר לבצע ביטול והזזת תורים והפצת הודעות מוגדרות לאוכלוסיות בדרכים שונות.

2. המערכת תידרש במסגרת הליך המימוש להיות בעלת יכולת התממשקות למערכות

ניהול זימון תורים לפי הגדרת מרת"א (I)

3. תפישה כללית של המערכת המבוקשת (I)

3.1 המערכת תשמש את מערך מרפאות חוץ וכל גוף אחר בביה"ח שמנהל מערך זימון מטופלים.

3.2 המערכת תספק מענה לדרישות השונות, בצורה מאובטחת, תוך פשטות וחוויית משתמש חיובית, קלות תפעול ואדמיניסטרציה.

4. מצב קיים (I)

מערך מרפאות החוץ משרת כיום כ 1.5 מיליון ביקורי מוזמנים בשנה.

5. מטרות ויעדים (I)

מערכת תיזכור תורים המקיימת את כלל דרישות נספח ג' בפרט ויתר מסמכי המכרז בכלל.

6. מימוש התקשרות

6.1 כללי

א. מימוש הפרויקט יתבצע באחריות כוללת של המציע הזוכה. המציע הזוכה אחראי בלעדי

לאספקת כל שלבי הפרויקט השונים על פי התכולה המפורטת בפרק המימוש (I)

ב. המימוש יכול הפעלת תוכנה המספקת מענה לדרישות מרת"א כפי שפורט במסמך זה, אפיון מפורט של המערכת, פיתוח והתאמה (לרבות ביצוע התאמות ככל שיידרשו ובהתאם לצרכי ודרישות מרת"א, אינטגרציה, אספקה, התקנה, בדיקות, אפיון של תבנית המידע/דפי המידע ואופן הזנת המידע המצוי בארגון למערכת, הדרכת צוותי הפיתוח והתפעול של מרת"א, תיעוד, הקמה, ליווי סיוע ותמיכה בהטמעת המערכת, שירות ותחזוקה, תמיכה, ביצוע תוספות, שינויים ושיפורים, הכל בהתאם למפורט במכרז זה - (I).

ג. על המציע הזוכה לספק למרת"א את כל האמצעים והשירותים הנדרשים למימוש המערכת והשירותים למשתמשים ע"פ מכרז זה, ובין השאר: אספקת התוכנה, הרישיונות והמשאבים האחרים למימוש המערכת והשירותים מושאי מכרז זה, מנהל פרויקט וצוותי מומחים למימוש הדרישות במכרז (M).

ד. לאורך תקופת הפרויקט, מימושו ותקופת ההתקשרות בהתאם לדרישות וצרכי מרת"א, תתבצענה ישיבות סטאטוס בין המציע הזוכה ונציגי מרת"א אשר יוגדרו על ידי מרת"א. בישיבת הסטאטוס ידווח הזוכה במכרז זה על התקדמות הפרויקט, יציף קשיים ועוד. דוח סטאטוס יוגש בכתב לוועדת ההיגוי, שתתכנס בתדירות שתיקבע ע"י מרת"א (M).

ה. המציע הזוכה מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם מרת"א ועם ספקים אחרים של מרת"א בכל הנוגע לפיתוח ממשקים למערכות השונות הנמצאות בשימוש מרת"א. שיתוף פעולה מלא זה, נדרש לכל אורך תקופת ההתקשרות (M).

6.2 מחזור החיים של הפרויקט נחלק לשלבים וכולל את המרכיבים העיקריים הבאים: (I)

א. שלב הקמת המערכת (I)

1) במהלך תקופת ההקמה, **שתאריך עד 4 חודשים** ממועד חתימת החוזה ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על- ידי המציע הזוכה ותאושר על- ידי מרת"א, ישלים המציע הזוכה את אספקת, הקמת והטמעת המערכת במשרדי מרת"א לרבות שירותי אפיון מפורט, שירותי פיתוח והתאמות, שירותי הקמה, שירותי מיפוי המידע ואפיון התבניות, שירותי הדרכה, שירותי הטמעה, שירותי מבדקי מסירה וקבלה, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה ובמפרט הטכני ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה.

2) בשלב זה המערכת תוטמע במרת"א כדלהלן:

- תבוצע עבודת מיפוי המידע ואפיון התבניות.
- תבוצע הדרכה מקיפה למנהל המערכת ו/או יצרני המידע כפי שייקבע על ידי מרת"א.
- בשלב זה יאופיינו, יפותחו ויופעלו ממשקים מול מאגרים שונים של מידע למערכת ניהול הידע כגון: קבצי אקסל, אתרי האינטרנט ומערכות ניהול הידע של מרת"א

ב. הטמעת המערכת (I)

במהלך תקופת ההטמעה, **שתארוך עד 3 חודשים** מתום תקופת ההקמה, ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי המציע הזוכה ותאושר על-ידי מרת"א, ישלים המציע הזוכה את הטמעת המערכת במרת"א, לרבות שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, שירותי הזנת תוכן, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה ובנספח ג' למסמכי המכרז. תום תקופת ההטמעה הינו בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ע"י מרת"א כי שירותי ההקמה וההטמעה הם בהתאם לדרישות שהוגדרו במסמכי המכרז ולשביעות רצון מרת"א תיתכן הטמעה ויישום של שלבים א' ו-ב' במקביל.

ג. תקופת שירות ותחזוקה(I)

- במהלך תקופת השירות והתחזוקה, שתחל מתום תקופת ההטמעה בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) **ותארוך 2 שנים**, יספק המציע הזוכה שירותי תחזוקה למערכת, וזאת במחירים, התעריפים, ההוראות והתנאים המפורטים והמוגדרים בחוזה ובנספח ג' למסמכי המכרז ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א.

6.3 **גורמים מעורבים**

- א. האחריות המלאה לביצוע הפרויקט תחול על המציע הזוכה. (I)
- ב. המציע יגיש את כל הפרטים המפורטים להלן לגביו (I).

ג. גורמים מעורבים מטעם המציע

על המציע לפרט במענה לסעיף זה את הפרטים הבאים לגבי המציע (נותן השירותים הראשי (S)

- (1) פרטי החברה.
- (2) שם המציע, ח.פ./שותפות, כתובת, מספרי טלפון דוא"ל.
- (3) שם המנהל הכללי.
- (4) תיאור מבנה הבעלות והשליטה.
- (5) תיאור המבנה הארגוני.
- (6) פירוט שמות מנהלים וותק.
- (7) מספר המועסקים.
- (8) התפלגות עובדים לפי מקצוע/התמחות וותק ממוצע.

ד. יצרני המערכת

במידה והמציע הינו היצרן עליו לפרט את הפרטים הבאים: (במידה והמציע אינו יצרן יש לענות בסעיף זה "לא רלוונטי" (S) :

- 1) מדיניות הפיתוח שלו בנוגע למוצר שהוצע לרבות כיווני התפתחות של המערכת של המערכות.
- 2) מהדורות וגרסאות צפויות וכו'.
- 3) כמות התקנות בארץ.

6.4 פירוט מוניטין המציע ולקוחות ממליצים אודות המציע (S)

א. המציע יפרט את הניסיון המצטבר שלו בשנים במתן שירותי הקמה (לרבות אפיון, פיתוח ואספקה), הטמעה ותחזוקה (לרבות תמיכה) במערכת המוצעת עבור ארגונים בישראל אשר הוא סיפק והטמיע אצלם את המערכת המוצעת והמערכת פועלת בייצור שוטף לפחות שנתיים לפני תאריך ההגשה. בעמודת מהות הפרויקט יש לפרט את המודולים שיושמו בפרויקט, האם בוצעה אינטגרציה למערכות התפעוליות של הארגון וכל מידע נוסף רלוונטי. את ההצעה יש להגיש לפי הטבלה שלהלן (S) :

מס"ד	שם הלקוח	שם איש הקשר, תפקיד, טלפון	גרסת המערכת המותקנת	חודש ושנת עליית המערכת לאוויר	משך הפרויקט	סה"כ רישיונות שימוש	מהות הפרויקט ומימוש פונקציונליות של המערכת שהותקנה

ב. על המציע לצרף להצעתו תצהיר חתום על ידי מורשה חתימה, הכולל פרוט של לפחות 6 לקוחות בישראל אשר הוא סיפק והטמיע אצלם את המערכת המוצעת (והכל בהתאם לנוסח הטבלה בסעיף 6.4 א לעיל) (S) כאשר לפחות 2 מהם בעלי היקף התקשרות דומה למרת"א

ג. מודגש כי הניסיון שעל המציע לפרט, הינו הניסיון המקיף והכולל, לרבות הניסיון אשר הוצג לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף (S)

ד. המציע יציין במענה לסעיף זה ארגון או ארגונים לגביהם יוכל מרת"א ליצור קשר עם הלקוחות לקבלת חו"ד לצורך דירוג האיכות של המציע לקיים ביקור לצורכי התרשמות וקבלת מידע בלתי אמצעי. מרת"א יהא רשאי לדרוש ביצוע סיור אצל המציע ו/או אצל

לקוחותיו בהן פועלות מערכות דומות תוך שבוע מיום הדרישה. על המציע לציין בכתב את נכונותו לביצוע הנדרש(S)

6.5 מימוש כולל של המערכת

א. צוות המציע הזוכה

- 1) הזוכה מתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים ממכרז זה ולעבודות שיספק לאור זכייתו במכרז, ויתחייב להקצאת כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע העבודות המוגדרות במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהינה (M).
- 2) הזוכה יעמיד לרשות הפרויקט עובדים מומחים מטעמו בעלי ניסיון של שנתיים לפחות באפיון והטמעת מערכת לניהול ידע (M).
- 3) הזוכה יהיה אחראי על העובדים המועסקים על-ידו. למען הסר ספק, מרת"א לא יהא המעביד של מי מעובדי ו/או מועסקי הזוכה ולא יתקיימו ביניהם לבין מרת"א יחסי עובד ומעביד (I).
- 4) הזוכה מתחייב לספק כוח אדם מיומן ומתאים בהיקף ובאיכות הנדרשים להתקנת המערכת, מיפוי ואפיון תבניות המידע, אפיון ממשקים נדרשים והטמעת המערכת (M).
- 5) המציע יפרט את מבנה הצוות ואת כל אנשי הצוות שיוקצו לטובת הפרויקט. עבור כל אחד מהם יש לצרף את שמו, קורות חיים מקצועיים, תפקידו בארגון, תפקידו בפרויקט, תחום מומחיותו, ותק, ו- % משרה שיוקצה לטובת הפרויקט בכל אחד משלבי השונים (S).
- 6) המציע יפרט פרטי אנשי הצוות המוצע במסגרת מתן השירותים, הכולל לפחות שני מומחי יישום ומנהל פרויקט אחד, בהתאם לטבלה שלהן (S):

מס"ד	שם ושם משפחה	פרטי השכלה / אקדמית / אחרת	תפקיד בפרויקט	כמות פרויקטים שהשתתף	שם המרכז הרפואי בו התבצע הפרויקט

7) הפסקת עבודתו של כל אחד מעובדי המציע, לרבות ספקים בינלאומיים וספקי המשנה, ע"י המציע, תעשה בתאום מוקדם עם מרת"א ותכלול ביצוע חפיפה מסודרת לגורם המחליף בפרויקט (I).

ב. מנהל פרויקט

1) הזוכה ימנה נציג קבוע מטעמו כ"מנהל פרויקט" בעל ניסיון של לפחות שנתיים כמנהל פרויקט, שנצבר במהלך השנים 2015-2020 בפרויקטים הכוללים הקמה (לרבות אפיון, פיתוח ואספקה), הטמעה ותחזוקה (לרבות תמיכה) למערכת תזכור מוזמנים (M) ואשר בוצעו במוסדות רפואיים.

2) "מנהל פרויקט" הנ"ל יהיה גם בעל ניסיון בניהול של לפחות 2 פרויקטים של המערכת המוצעת (M).

3) המציע יפרט פרויקטים שבוצעו על ידי מנהל הפרויקט כמנהל פרויקט בתקופת העסקתו אצל המציע ופרטי ממליצים מכל פרויקט בפורמט הטבלאי המצורף (S).

מס"ד	שם הארגון	שנות הפרויקט	כמות משתמשים	מהות הפרויקט ומימוש פונקציונאליות של המערכת שהותקנה	היקף (בחודשי אדם)	שם איש קשר ותפקיד	פרטי התקשרות	משך הפרויקט

4) מנהל הפרויקט המוצע ילווה את כל שלבי הפרויקט, ובכלל זה: ניהול הפרויקט, נוכחות בשיבות סטאטוס אפיון יישום המערכות, אפיון ומיפוי תבניות, פיתוח בדיקות וליווי השקה (M).

5) מנהל הפרויקט יהווה איש קשר יחיד מולו תפעל מרת"א Single Point Of Contact לרבות כל האמור להלן: (I)

- ניהול ישיר של כל הגורמים המעורבים בפרויקט מטעם המציע הזוכה.
- אחריות ישירה על עמידה בלוחות הזמנים של הפרויקט.
- ליווי הפרויקט לאורך כל תקופת ההתקשרות לרבות מימוש צרכים ודרישות שלא הוגדרו במסמך האפיון הראשוני.
- מעקב יומי אחר התקדמות הפרויקט, ריכוז משימות, נוכחות מלאה וניהול ישיבות סטאטוס אל מול הגורמים של מרת"א.
- ניהול מסמכי מעקב, מעקב התקדמות והכנת מסמכי גאנט.
- ניהול דיוני מעקב ודיווחי סטטוס עם נציגי מרת"א והפקת סיכומי דיון.
- התרעות על עיכובים/חריגות בלוחות זמנים להפעלה.

- זמינות מלאה למענה לסוגיות שונות שיעלו במהלך תקופת הפרויקט בלוחות זמנים מידיים.

ג. תוכנית עבודה להקמת המערכת

- 1) באחריות המציע הזוכה להכין תוכנית עבודה מפורטת להתקנה ולמימוש הפרויקט כמפורט בסעיף 12 לחוזה. תוכנית העבודה תכלול התייחסות למשך הזמן הנדרש להקמת כל שלב ותת שלב/נושא בפרויקט. התוכנית תכלול גם פעילויות שבאחריות מרת"א ותקצה זמן לביצוען. תוכנית העבודה תוגש עד שבועיים מיום חתימה על ההסכם לאישור מרת"א. (I)
- 2) במקרה של שינויים בתוכנית העבודה, יעדכנה המציע הזוכה ויעבירה לאישור מרת"א. רק לאחר אישור מרת"א ייכנס השינוי לתוקף. (I)
- 3) תוכנית העבודה תכלול לוחות זמנים והתייחסות לנושאים הבאים (I) :
 - התייחסות לארכיטקטורת הפתרון.
 - היעד להקמת המערכת ולוחות זמנים.
 - ניהול סיכונים – תוכנית ניהול סיכונים המתייחסת לכשלים אפשריים ודרכי התמודדות עם כשלים אלו.
 - פירוט שלבי הפרויקט.
- 4) על המציע להציג תוכנית עבודה לדוגמא תוך התייחסות לדרכי ניהול פרויקט, גאנט, מעקב ובקרה אחר ביצוע משימות והתקדמות הפרויקט (S).
- 5) אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י המציע הזוכה למרת"א ויאושרו על-ידי מרת"א (M).

ד. אספקת המערכת והתקנתה

- 1) הזוכה יתקין את המערכת ברשת המחשוב של מרת"א ו/או בענן, לבחירת מרת"א, ובהתאם למוגדר במכרז זה (M)
- 2) המציע יצהיר כי כל רכיבי התוכנה אותם יספק יהיו בגרסה החדשה ביותר בזמן אספקתה למרת"א והתקנתה ויבצע שדרוגי גרסה לאורך כל תקופת ההתקשרות (M).
- 3) עם התקנת המערכת, יספק הזוכה תיעוד מלא ומפורט בשפה העברית באשר להוראות השימוש במערכת ואופן הפעלתה תוך פירוט תיעוד עבור המשתמשים, עבור מנהל המערכת, מפתחים, מידענים והכול כמפורט בפרק המימוש של מכרז זה (M).
- 4) תיעוד המערכת - התיעוד יכלול מידע רלוונטי עבור משתמשי הקצה, אנשי התמיכה והוא יכלול הוראות שימוש במערכת, נהלי תפעול המערכת, נהלי טיפול בתקלות, מסמכי אפיון מפורטים ועדכניים ועוד. בכל שינוי גרסה או עדכון יש לעדכן את מסמכי האפיון והתיעוד (M).

ה. עבודה בסביבת ייצור

- 1) בשלב ההתקנה, עבודת הזוכה תבוצע במתקני מרת"א תוך עמידה בדרישות אבטחת מידע ונהלי עבודה רלוונטיים (I).
- 2) על הזוכה לכוון את עבודתו כך שתיגרם הפרעה מינימאלית למהלך העבודה השגרתית (I).
- 3) הזוכה מתחייב לתאם מראש עם נציגי מרת"א את מועד ההתקנה ו/או כל עבודה אחרת שתידרש. אם פעילותו תשפיע על עבודת המשתמשים במערכת/תשבית את מערכת, על המציע הזוכה להתריע על כך מראש, כולל מתן הערכת משך זמן ההשבתה הנדרש (I).
- 4) על הזוכה לקחת בחשבון כי עבודות הפיתוח/שדרוג יבוצעו באופן שלא יפגע/ישפיע על פעילות המשתמשים/לקוחות. במידה ותהיה השפעה הזוכה יידרש לתאם ולאשר את הפעילות מול הגורם הרלוונטי אצל מרת"א (I).

ו. אפיון מפורט

- 1) המציע הזוכה יהיה אחראי להובלת תהליך האפיון ליישום המערכת בשיתוף עם נציגי מרת"א (M) כמפורט להלן:
 - המציע הזוכה יבצע ניתוח ואפיון דרישות מפורט למערכת, הגדרת תבניות להזנת פריטי המידע, הגדרת ממשקים וביצוע התאמות לפי צורך והכל בהתאם לתהליכי מיפוי תכנים וההכרות עם עולם התוכן על ידי המציע ולתוכן המקצועי והשירותי הקיים ושיגובש על ידי מרת"א.
 - המציע הזוכה יערוך מסמך אפיון מפורט לכל שלב בפרויקט.
- 2) הזוכה מצהיר כי הוא מודע לכך שמרת"א רשאי לזמן ישיבות תכנון לפני ביצוע כל עבודה וכי הוא מתחייב להשתתף בישיבות תכנון אלו וללא כל תמורה בגין השתתפות זו. בכל שלב התכנון והאפיון רשאית מרת"א לדרוש נוכחות נציגים מומחים מטעם המציע הזוכה במכרז זה לצורך השלמת מידע לצורכי האפיון (I).
- 3) מסמך האפיון יוצג למרת"א ויכנס לתוקף לאחר אישורו (I).
- 4) המציע נדרש לפרט את מתודולוגיית העבודה בשלב האפיון. כמו כן המציע נדרש לצרף דוגמאות של מסמכי אפיון מפורטים ותכולתם. (S)

ז. פיתוחים והתאמות במערכת

- המציע הזוכה נדרש לביצוע התאמות, פיתוחים במערכת והבניית ממשקים בהתאם לדרישות שיגובשו ויאושרו במסמך האפיון (I).

ח. בדיקות מסירה וקבלה

- 1) בשלב זה תבוצע הזנת תוכן שתהווה בסיס לבדיקות מסירה ראשוניות לתחילת עבודה (M).
- 2) תסריטי בדיקות המקיפים את כלל הפונקציונאליות הקיימת במערכת ומימוש מסמך האפיון יוגשו לאישור מרת"א (M).
- 3) באחריות הזוכה לבצע בדיקות מסירה מפורטות בשלבי המימוש השונים (M).
- 4) הזוכה יבצע את בדיקות המסירה בהתאם למתודולוגיית הבדיקות הבאה (I).

• תוכנית בדיקות - (System Test Plan)

באחריות המציע הזוכה להכין תכנית בדיקות מפורטת. תוכנית הבדיקות צריכה להתייחס לפחות להיבטים הבאים: סוגים שונים של בדיקות וטכניקת הבדיקה לכל סוג, יעדים, הבודקים שיבצעו את הבדיקות, הכלים לבדיקה, תסריטים ונתונים לבדיקה, כלים לרישום והצגת תוצאות הבדיקה, כלים לניתוח והערכה של תוצאות הבדיקה.

• מפרטי בדיקות – (System Test Description)

• המציע הזוכה יכין מפרט מפורט של בדיקות מסירה. המפרט יתייחס לכל מרכיב במערכת בנפרד ולכל המערכת כיחידה אינטגרלית שלמה, כולל הממשקים בין המרכיבים השונים לבין עצמם ובינם למערכות חיצוניות. בדיקות המסירה תכלולנה: בדיקות פונקציונאליות, דוחות, תשתיות, עומסים, שרידות ומצבי קצה, אבטחת מידע ועוד ככל שיידרש.

• המפרט המוצע יועבר לאישור מרת"א. מרת"א יאשר את הבדיקות או יעיר על בדיקות קיימות וידרוש בדיקות נוספות אם הבדיקות המוצעות אינן מספקות. רק לאחר אישור מרת"א ניתן יהיה להתחיל בבדיקות המסירה.

• תוצאות הבדיקות – (System Test Result)

• בתום ביצוע בדיקות המסירה יועבר דו"ח המרכז את תוצאות הבדיקה.

• הדו"ח יכלול את רשימת כל הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן תוך חלוקה לסוגי תקלות וחומרתן.

• בנוסף יכלול המסמך דו"ח מסכם שיציג את הסוגים השונים של הבדיקות שבוצעו, סך הבדיקות שבוצעו בכל סוג בדיקות, מספר הבדיקות שעברו בהצלחה, מספר התקלות שאותרו. התקלות יוצגו בחתכים של חומרת התקלה.

• ביצוע בדיקות קבלה והיקפן הינן באחריות מרת"א ולשיקולו. בדיקות הקבלה יכולות לכלול ביצוע מחודש של כל בדיקות המסירה או חלקן וכל בדיקה אחרת הנדרשת ע"י מרת"א.

• ביצוע בדיקות הקבלה יבוצע בהתאם לתעודת שלבי עלייה לאוויר אשר מפורטים בסעיף יא' להלן.

בדיקות קבלה יבוצעו אחר כל שלב של עלייה לאוויר בהתאם לשינויים שיוכתבו על ידי מרת"א בשלבי עלייה לאוויר.

• כחלק מבדיקות המסירה, יבוצעו בדיקות אבטחת מידע על ידי צוותי מרת"א או מי מטעמו. הזוכה ישתף פעולה ככל שיידרש במסגרת ביצוע בדיקות אלו.

• בדיקות מסירה וקבלה יבוצעו בכל אחד מהשלבים.

(5) על המציע לפרט את מתודולוגיית שלב הבדיקות לרבות צירוף תסריטי בדיקה לדוגמא (S). תקופת ההקמה הכוללת את השלבים המפורטים לא תעלה על 4 חודשים ותחל

החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות (I)

ט. הזנת התכנים

- 1) לאחר התאמת המערכת לצרכי מרת"א יחל שלב הזנת המידע ע"י מרת"א ע"פ התבניות שהוגדרו (I).
- 2) בשלב זה יומר מידע הקיים לפריטי מידע /דפי תוכן במערכת תוך התאמת המיידעים לכלל סוגי המשתמשים במערכת (I)
- 3) בסיום שלב הזנת הנתונים, תבוצענה בדיקות קבלה ומסירה באחריות המציע הזוכה (בהתאם למתודולוגיה שפורטה (M)
- 6) ביצוע הזנת התכנים תתבצע ע"י מרת"א בהתאם לשלבי הפרויקט שפורטו (I)

י. הדרכה למנהל המערכת/יצרני מידע

- 1) המציע נדרש להדריך ולהכשיר את מנהל המערכת מטעם מרת"א על כל תחומי התוכנה ותפעולה לרבות בניית תבנית, ביצוע התאמות, הפצת הודעות מתפרצות, מתן הרשאות, עדכון הרשאות, בניית מבחני ידע, תהליכי הזנת מידע, הגדרת דוחות ואת כלל התהליכים והפונקציות הקיימות במערכת והמתוארות במסמך זה (M) .
- 2) המציע נדרש להדריך ולהכשיר את עובדי מרת"א שיוגדרו במחלקות השונות על כל תחומי התוכנה ותפעולה לרבות תהליכי הזנת מידע, שליפת דוחות, מתן מענה למשובים, הפצת הודעות מתפרצות ואת כלל התהליכים והפונקציות הקיימות במערכת והמתוארות במסמך זה (M) .
- 3) המציע יפרט את היקף השעות של תוכניות ההדרכה ואשר יושקעו בהדרכה והטמעה של עובדי מרת"א. הדרכה על המערכת תכשיר את המשתמשים לעבודה עצמאית שאינה תלויה בספק. (S)
- 4) המציע נדרש להציג ולפרט את תוכנית ההדרכה למנהל המערכת ולמידענים תוך התייחסות למטרות ההדרכה, מתודולוגיית ההדרכה, מבנה ההדרכה ותכולתה, עזרי ההדרכה, חוברת למשתמש בצירוף דוגמאות של כלי ההדרכה (S).
- 5) באחריות המציע לבצע את כל ההדרכות הנדרשות ע"י מרת"א לפני הפעלת המערכת, כתנאי להפעלתה. המציע יהיה אחראי לבצע הדרכות משלימות נדרשות כתנאי להעלאת גרסאות או מהדורות תוכנה (M) .
- 6) כל ההדרכות יבוצעו באתרי מרת"א (I) .
- 7) הזוכה אחראי לספק את כל הכלים ומערכי ההדרכה לביצוע ההדרכות, לרבות לומדות תרגול למערכת (בשפה העברית). כל חומר יועבר לאישור מוקדם של מרת"א (M)
- 8) הזוכה נדרש לספק ספר הדרכה/מדריך משתמש אשר ישמש את מנהל המערכת והמידענים ויכלול את כלל המידעים הנדרשים לתפעול מלא של המערכת לרבות יכולות מערכת פונקציונאליות, ביצוע התאמות וכדומה (M) .
- 9) הזוכה יתחייב לרמת הדרכה נאותה (I) .

יא. הפצת/ הטמעת המערכת ועלייה לאוויר

- 1) שלבי הפצת המערכת והעלייה לאוויר יבוצעו בהתאם לשלבים שפורטו בסעיף 4 לחוזה (I).
 - שלב א' – שלב הקמת המערכת.
 - שלב ב' – הטמעת המערכת
- 2) מרת"א רשאי לתעדף ולשנות במהלך הפרויקט את סדר העלייה לאוויר בהתאם ליישום הפרויקט וצרכיו (I).
- 3) תיתכן הטמעה ויישום של שלבים א' ו- ב' במקביל.
- 4) לקראת מועד העלייה לאוויר יכין המציע הזוכה תכנית עליה לאוויר מדורגת הכוללת פירוט מדויק של כל השלבים ממועד אישור המערכת בבדיקות הקבלה ועד לעבודה שוטפת ללא תקלות בייצור. תוכנית העלייה לאוויר תעודכן בהתאם להחלטת מרת"א בנוגע לשלבי העלייה לאוויר (M).
- 5) תוכנית העלייה לאוויר תכלול: (M)
 - פירוט של כל צוותי העבודה והגורמים הרלוונטיים הן מטעם המציע הזוכה והן מטעם מרת"א שייקחו חלק בתהליך העלייה לאוויר.
 - התייחסות לליווי ותמיכה, למתן תמיכה למקרה של תקלות, זמני ליווי, גורמים אחראיים לליווי העלייה לאוויר, רמת השירות למענה לתקלות בתקופת העלייה לאוויר, ריכוז הטיפול בכל האירועים הן בשלב ההפעלה, מיד לאחר ההפעלה ובימים הראשונים לאחר מכן ועד להתייצבות המערכת ולעבודה שוטפת של המשתמשים.
 - תיעוד לוגים והצפתם בהתקיים כשלים.
 - פירוט של מנגנוני דיווח הסטטוס באופן שוטף.
 - נהלי עבודה לטיפול בתקלות ופירוט אופן הערכות הזוכה המוצע לטובת הנושא.
 - בדיקות מידיות לביצוע לאחר ההפעלה לאימות תקינות המערכת (הבדיקות יכללו בדיקת עומסים) תכנית נסיגה, קריטריונים לנסיגה והצוות המחליט על נסיגה במקרה של כשל.
- 6) המציע נדרש לספק תוכנית עלייה לאוויר לדוגמא (S).

6.6 שירות תחזוקה ותיקון תקלות

יא. כללי

- 1) המציע הזוכה יישא באחריות כוללת לאיכות ותקינות של המערכת וכל מרכיבי המערכת במשך כל תקופת ההתקשרות עם מרת"א (M).
- 2) הזוכה מחויב למתן שרות, תמיכה ואחזקה למערכת המוצעת על ידו, לרבות כלל רכיבי החומרה המסופקים על ידו במסגרת מתן השירותים למשך כל תקופת ההתקשרות מקצה לקצה (M).
- 3) שירות ותחזוקת המערכת תכלול את כל סוגי התקלות בכל הרמות: תקלות בתוכנה, התאמות ושינויים, ליקויים בביצועים, אחריות לליקויים בתיעוד וכדומה. כמו כן המציע הזוכה יהיה אחראי לפיתוח מרכיבים חדשים ולשיפור מרכיבים קיימים לפי בקשת מרת"א ובהתאם לתוכנית הפיתוח של המערכת (M).
- 4) השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירות המחייבים השבתה יבוצעו

- לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם נציג מרת"א (M).
- 5) המציע הזוכה הינו האחראי הבלעדי על: (M)
- תפעול שוטף של המערכת בייצור והבטחת איכותה.
 - איכות והפעלה של שינויים ופיתוחים של המערכת.
- 6) ככלל, ביצוע שינויים בסביבת הייצור תתבצע רק לאחר אישור מטעם מרת"א (M)
- 7) הזוכה מתחייב לבצע את כל תיקוני התקלות שיזחה במהלך ביצוע עבודתו ותיקוני התקלות שידווחו לו על ידי מרת"א (M).
- 8) במסגרת התפעול השוטף באחריות המציע הזוכה לבצע: (M)
- תחזוקה מונעת.
 - פעילות מתקנת.
 - עדכונים, שינויים ופיתוחים.
- 9) תיעוד המערכת - התיעוד יכלול מידע רלוונטי עבור משתמשי הקצה, אנשי התמיכה והוא יכלול הוראות שימוש במערכת, נהלי תפעול המערכת, נהלי טיפול בתקלות, מסמכי אפיון מפורטים ועדכניים ועוד. בכל שינוי גרסה או עדכון או פיתוח יש להעביר גרסאות של מסמכי אפיון עדכניים יש לעדכן את מסמכי התיעוד. (M)
- 10) עבודות תיקון תקלות יהיו בעדיפות על פני שאר משימות הזוכה הנדרשות על פי הסכם זה. (M)

ב. תחזוקה מונעת (M)

- 1) בכל תקופת השירות והתחזוקה, יבצע המציע הזוכה במסגרת התחזוקה המונעת את כל הפעילויות הנדרשות לצורך צמצום ומניעת תקלות בייצור לרבות ביצוע גיבויים ושחזורים, עמידה בביצועי המערכת, ובדיקות עומסים לפי דרישה.
- 2) המציע הזוכה ינהל יומן תחזוקה ואירועים.
- 3) תחזוקה ניתן יהיה לבצע באמצעות גישה מאובטחת מרחוק במידה ותתאפשר. באחריות נותן השירותים לדאוג למנגנוני אבטחה כמפורט במסמך זה. נותן השירותים מודע לכך כי ככל שלא יאושר חיבור מרחוק, כל תמיכה תתבצע באתר מרת"א ללא תוספת עלות.
- 4) עבודות תחזוקה ליליות יבוצעו בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו על ידי מרת"א.

ג. פעילות מתקנת (M)

- 1) במסגרת עבודות המציע הזוכה יספק מענה מידי לתקלות בייצור.
- 2) באחריות המציע הזוכה לבצע אבחון ראשוני של הפנייה. תהליך הטיפול בפנייה/תקלה יהיה בהתאם לדגשים והעקרונות שהוצגו בסעיף 6.6 לנספח זה.
- 3) במסגרת זו המציע הזוכה יידרש לביצוע ניתוח, בחינה מקיפה והפקת לקחים של תקלות ומצבי כשל ייחודיים וכן תקלות שחוזרות על עצמן תוך מעקב אחר ביצוע פעולות מתקנות.
- 4) למען הסר ספק, בתפעול השוטף המציע הזוכה הינו הגורם הבלעדי האחראי לטיפול בפניות ותקלות עד לסגירתן.

5) Help desk - המציע הזוכה יעמיד שירות דיווח וטיפול בתקלות שיהיה ערוך לנותן השירותים:

- מענה בין השעות 08:00-19:00 ימים א-ה.
- תמיכה טלפונית לאבחון ותיקון תקלות.
- משאבים לתיקון התקלות.

ד. טיפול בתקלות

- (1) כל שרתי המערכת ימוקמו במרת"א ו/או בענן לפי בחירת מרת"א (I)
- (2) נותן השירותים הזוכה ידריך וכשיר את הגורמים הרלוונטיים במרת"א למתן support First level על ידי עובדי מרת"א - במקרה בו לא נמצא פתרון לתקלה ב First support level ע"י עובדי מרת"א אזי יינתן מענה על ידי נותן השירותים הזוכה. (M)
- (3) למען הסר ספק, בתפעול השוטף המציע הזוכה הינו הגורם הבלעדי האחראי לטיפול בתקלות (M).
- (4) תיקוני התקלות יכללו את כל הרכיבים הנדרשים לביצוע העבודות (M).
- (5) דיווח על תקלות במוקד המציע הזוכה, יבוצע ע"י נציגי מרת"א (I)
- (6) התקבל דיווח על תקלה חמורה או רגילה, יגיב המציע הזוכה תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה (M).
- (7) כתקלה יחשב כל אירוע הפוגע במצב וביכולת המערכת לספק את המתוכנן ו/או העלול לגרום נזק או הפרעה למשתמשים (I).
- (8) הזוכה מתחייב לבצע כל תיקון תקלה על אחריותו בלבד (M)
- (9) הזוכה מתחייב לא להוציא אף מידע שקיים במערכת (M)
- (10) כל הוצאת מידע לצורך גיבוי או תחזוקה או הוצאת רכיבים אוגרי מידע לצורך תיקון מחייב אישור בכתב של מנהל אבטחת מידע במרת"א לאחר שהועברה הבקשה לצורך כך ע"י הזוכה (M)
- (11) המציע יצרף להצעתו נוהל מפורט לטיפול בתקלות (S).

ה. סיווג תקלות

- (1) התקבל דיווח על תקלה ע"י מרת"א יגיב המציע הזוכה תוך פרק זמן שתלוי בסיווג התקלה כמפורט מטה (M).
- (2) סיווג חומרת התקלה יבוצע על ידי מרת"א (I)
- (3) תקלה רגילה (I)
 - תקלה רגילה הינה תקלת מערכת שאינה משביתה פעילות קריטית במערכת.
 - על נותן השירותים להתחיל טיפול בתקלה רגילה תוך ארבע (4) שעות מקבלת הפנייה.
 - סיום הטיפול בתקלה לא יאוחר מעשרים וארבע (24) שעות מרגע הפניה.
- (4) תקלה חמורה (I)

- תקלה חמורה הנה תקלה המשביתה את עבודת המשתמשים ו/ או חלק מהפעילות ו/או את יכולת הניהול ו/או פוגעת בזמני חיפוש ותגובה של המערכת (איטיות מערכת) ו/או תקלה המשביתה מרכיבים/רכיבים מרכזיים במערכת ואינה מאפשרת עבודה תקינה ו/או תקלה רגילה שלא תוקנה בתוך 8 שעות מרגע קבלת הפניה.
- התקבל דיווח על תקלה חמורה, המציע הזוכה יחל טיפול מיידית בטיפול מרחוק ו/או סיוע טלפוני לטיפול בתקלה, ובמקביל תתואם הגעה למרת"א. (בהתאם להנחיות אבטחת מידע תמיכה במערכות תתבצע באמצעות הגעה למרת"א).
- אם לא הצליח לפתור זאת בטיפול מרחוק/ו/או סיוע טלפוני תוך ארבע שעות אז הוא נדרש להגיע למרת"א.
- זמן ההגעה למרת"א לא יעלה על שעתיים (2) מרגע קבלת הודעת הגורם המדווח על הגעה למרת"א.
- ההחלטה על שליחת אנשי מקצוע מטעם המציע הזוכה הינה של מרת"א בלבד.
- השלמת הטיפול בתקלה חמורה לא יעלה על שמונה (8) שעות עבודה מרגע דיווח על התקלה.
- במידה ולא ניתן לבצע את התיקון מיידית, יציע המציע הזוכה ויבצע לאחר אישור צוות מרת"א, פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה חמורה לתקלה רגילה.
- המציע הזוכה יספק תוך 48 שעות עבודה ציוד או פתרון זמני אחר שיחזיר את המערכת לכשירות מלאה עד לתיקון, בהינתן והמציע הזוכה יספק למרת"א שירותי ענן.
- במידה וניתן פתרון זמני ורמת חומרת התקלה ירדה מ"חמורה" ל"רגילה" המציע הזוכה יידרש לתחזק את הפתרון הזמני ולהשלים את הטיפול הסופי בתקלה תוך שני (2) ימים בזהה לתקלה רגילה.
- 5) המציע יפרט את אופן התמיכה שתינתן במקרי תקלה למנהלי המערכת ואנשי ה- IT של מרת"א (S).

1. אמנת שירות - SLA

- 1) (המציע הזוכה יתחייב לעמוד ברמת השירות המפורט בפרק זה (M) .

דגשים	סיום טיפול	תחילת טיפול	סוג
	עד 24 שעות מקבלת הדיווח	4 שעות מרגע קבלת הדיווח	תקלה רגילה
הגעה למרת"א. ציוד חלופי במידת הצורך	עד 8 שעות עבודה מקבלת הדיווח	טיפול מיידי	תקלה חמורה

בגין חריגה מאמנת השירות יחויב נותן השירותים בתשלום פיצויים מוסכמים
 כמפורט להלן:

סוג	תחילת טיפול	סיום טיפול	דגשים
תקלה רגילה	4 שעות מרגע קבלת הדיווח	עד 24 שעות מרגע קבלת הדיווח	1,000 ₪
תקלה חמורה	טיפול מיידי	עד 8 שעות עבודה מרגע קבלת הדיווח	3,000 ₪

2. עדכונים, שינויים ופיתוחים

- (1) בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור האחרונה המופצת ללקוחות (אלא אם אושר או התבקש אחרת ע"י מרת"א), ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף (M).
- (2) המציע הזוכה מתחייב להודיע לפחות חודש מראש על כוונתו להכניס שינויים/עדכונים/פיתוחים באחד או יותר מרכיבי המערכת ולפרט אודותיהם. בכל מקרה, ההחלטה על ביצוע השינוי והמועד המדויק יתואמו עם נציגי מרת"א (M).
- (3) המציע הזוכה יצרף תוכנית בדיקות והעברה לייצור, כוללת תוכנית נסיגה העברה של שינוי/עדכון/פיתוח (M).
- (4) כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ע"י מרת"א (I)
- (5) המציע הזוכה מתחייב להודיע למרת"א על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בתוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על המציע הזוכה לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת (I).
- (6) התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בהתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, יהיה מרת"א זכאי לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה, וזו תותקן ותופעל ללא דיחוי. (I)
- (7) המציע הזוכה מתחייב לביצוע הדרכות לנציגי מרת"א כפי שיוגדרו על ידי מרת"א לאחר ביצוע שדרוגי גרסה וללא עלות (M).
- (8) במהלך תקופת ההתקשרות ולאחר סיום פרויקט ההקמה, המציע הזוכה ייתן מענה לדרישות חדשות, אפיון וביצוע פיתוחים חדשים (M).

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

נספח ד' - התחייבות המציע - מכרז פומבי מס' 192649

1. הריני מתחייב בזאת:

1.1 לספק את המערכות בהתאם לדרישות המכרז ולנספח ג' למסמכי המכרז.

1.2 ליכולת לוגיסטית מלאה לאספקת המערכות.

1.3 במידה ולא אוכל לספק את המערכות מכל סיבה שהיא, אפצה את בית החולים בפערי העלויות בין עלות המערכות המוצע ע"י נותן השירותים הזוכה לבין עלות המערכות של נותן השירותים החלופי המאושר על ידי בית החולים.

2. ידוע לי כי אי עמידה בדרישות המכרז, בנספח ג' למסמכי המכרז או חוסר בקבלת אישור הגורמים המקצועיים במרת"א להשתתפותנו במכרז, עלול להביא לפסילת הצעתי ו/או אי זכייתי במכרז.

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

אני הח"מ עו"ד _____ מאשר שנותן הצהרה בהתחייבות המציע זו חתם בפני לאחר שהוזהר על ידי כי עליו להצהיר את האמת, שאם לא כן הוא יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק.

שם העו"ד: _____ חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____

אישור עו"ד/רו"ח

אני הח"מ _____ עו"ד/רו"ח מרחוב _____

מס' _____ עיר _____ מאשר בזאת כי
היום _____

חתמו בפני ה"ה _____
ת.ז. _____

וה"ה _____ ת.ז. _____ על מסמכי מכרז

מספר _____ .

_____ חתימה וחותמת/ עו"ד/רו"ח

_____ תאריך

אישור נוסף במידה והמציע הינו תאגיד

אני הח"מ _____ עו"ד/רו"ח מרחוב _____

מס' _____ עיר _____ מאשר בזאת כי חותמת התאגיד בצירוף

חתימותיהם של ה"ה _____ ת.ז. _____
-1

שחתמו מטעם התאגיד דלעיל על מסמכי מכרז מספר _____
זה בפני, מחייבים את התאגיד לכל דבר ועניין.

_____ חתימה וחותמת עו"ד/רו"ח

_____ תאריך

נספח ז' - הסכם ומוספיו

הסכם

שנערך ונחתם בתל אביב, בחודש _____ יום _____ שנת 2020

ב ין :

מדינת ישראל - המרכז הרפואי תל-אביב

מרח' ויצמן 6 תל אביב

באמצעות מנהליו המוסמכים

(להלן: "מרת"א")

ל בין :

(להלן: "נותן השירותים")

והואיל ונותן השירותים מעוניין ברכש הקמה, הטמעה שירות ותחזוקה של מערכת תזכור מוזמנים.

והואיל ונותן השירותים מעוניין באספקת מערכת תזכור מוזמנים, לרבות שירותי הקמה, הטמעה שירות ותחזוקה;

והואיל ומרת"א פרסם מכרז פומבי מס' 192649 לרכש הקמה, הטמעה וכן מתן שירות ותחזוקה של מערכת תזכור מוזמנים, כמפורט לעיל, עבור מרכז רפואי תל אביב ע"ש סוראסקי ונותן השירותים הגיש הצעה במסגרת המכרז האמור, ומרת"א בחר בהצעת נותן השירותים כזוכה במכרז;

והואיל וברצון הצדדים להסדיר את היחסים ביניהם בהתאם ובכפוף לתנאים המפורטים בחוזה זה להלן;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ופרשנות

1.1 המבוא להסכם והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו ותנאי מתנאיו.

1.2 המוספים להסכם זה, בין אם מצורפים ובין אם אינם מצורפים הינם כדלקמן:

מוסף 1: אישור על קיום ביטוחים;

מוסף 2: ערבות ביצוע;

מוסף 3 : הצהרת סודיות ללא פגות תוקף.

- 1.3 אין בכותרות של סעיפי החוזה כדי לשמש פירוש לסעיפי החוזה ו/או כדי להשפיע על תוכנם.
- 1.4 מבלי לגרוע משאר הוראות החוזה, מובהר בזה כי הפנייה בחוזה לנספח כלשהו משמעה הפנייה לנוסח המעודכן ביותר של הנספח כפי שיהיה קיים באותו מועד.
- 1.5 כל שינוי ועדכון לנספחים יהא כפוף לאישורו של מרת"א מראש ובכתב, אלא אם נאמר אחרת בחוזה זה או בנספח הרלבנטי.
- 1.6 בחוזה זה יהיו למונחים המפורטים להלן הפירושים שבצדם, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:

"יום חתימת החוזה": יום חתימת החוזה ע"י מרת"א.

"המערכת": הגדרת המערכת במסגרת מכרז זה הינה מערכת תזכור מוזמנים לפי המפורט בנספח ג' למסמכי המכרז.

"אספקה והקמה המערכת": אספקה הקמה והטמעת המערכת במשרדי מרת"א לרבות שירותי אפיון מפורט, שירותי פיתוח והתאמות, שירותי הקמה, שירותי מיפוי המידע ואפיון התבניות, שירותי הדרכה, שירותי מבדקי מסירה וקבלה, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה זה ובנספח ג' למסמכי המכרז, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה.

"הטמעת המערכת": שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, שירותי הזנת תוכן, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה זה ובנספח ג' למסמכי המכרז

"שירות ותחזוקה של המערכת": מתן שירות ותחזוקה למערכת הכולל טיפול בנושא תזכור לקוחות אודות תורים, טיפול בנושא תשלום חובות לביה"ח וטיפול בנושא קיום תקשורת עם הלקוחות בצורה קלה ונוחה באמצעות ערוצי תקשורת דיגיטליים, הכל בהתאם למפורט בחוזה זה ובנספח ג' למסמכי המכרז. שירות ותחזוקה של המערכת כולל (1 דמי שירות ורישיון 2) שיחות קוליות אינטראקטיביות (3) העברת שיחות למוקד (כולל עלויות תקשורת 4) SMS (כולל עלויות תקשורת 5) עלות עיצוב והקמת דפי נחיתה לשירות.

מתן השירותים: אספקה, הקמה הטמעה וכן שירות ותחזוקה של המערכת הכל כמפורט בחוזה זה ובנספח ג' למסמכי המכרז כלל מסמכיו.

2. לוחות זמנים

2.1 נותן השירותים נדרש במתן השירותים במסגרת מכרז זה לפעול בהתאם ללוחות הזמנים המפורטים בסעיף 4 להלן ובנספח ג' – חלק ב' למסמכי המכרז.

2.2 סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.

3. הזמנות שירותים

3.1 תנאי לאספקה והקמה המערכת, הטמעת המערכת וכן שירות ותחזוקה של המערכת יהיה משלוח של הזמנת שירותים שתונפק לשם כך על ידי מרת"א ("הזמנת השירותים") במסגרת הזמנת השירותים.

3.2 כל הזמנת שירותים, תתבצע באמצעות פנייה ישירה לנציג נותן השירותים, באמצעות מרת"א. מובהר, כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לתמורה בגין שירותים שלא בוצעו בהתאם להזמנת שירותים שהונפקה עבורו לשם כך על ידי הנציג, בהתאם להוראות ההסכם, וזאת למעט בנסיבות בהן אישר הנציג בכתב, את ביצוע השירותים.

4. תקופת ההסכם

4.1 חוזה זה יחול לתקופה שמיום החתימה עליו, ותקופה זו תחולק לתקופות משנה כדלקמן:

4.1.1 תקופת ההקמה - במהלך תקופת ההקמה שתארך עד 4 חודשים ממועד חתימת

החוזה ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי נותן השירותים ותאושר על-ידי מרת"א) ישלים נותן השירותים את אספקת הקמת המערכת במשרדי מרת"א, לרבות שירותי אפיון מפורט, שירותי פיתוח והתאמות, שירותי הקמה, שירותי מיפוי המידע ואפיון התבניות שירותי מבדקי מסירה וקבלה, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה זה ובנספח ג' למסמכי המכרז ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה.

4.1.2 תקופת ההטמעה - במהלך תקופת ההטמעה שתארך עד 3 חודשים מתום תקופת

ההקמה, ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי נותן השירותים ותאושר על ידי מרת"א, ישלים נותן השירותים את הטמעת המערכת במרת"א, לרבות שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה זה ובנספח ג' למסמכי המכרז ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א. בתום תקופת ההטמעה, יערוך מרת"א בדיקות במטרה לוודא כי המערכת פועלת בהתאם לדרישות שהוגדרו במסמכי המכרז, כאשר תום תקופת ההטמעה הינו בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ע"י מרת"א כי שירותי ההקמה וההטמעה נעשו לשביעות רצון מרת"א

4.1.3 "תקופת השירות התחזוקה"-תקופת השירות תחזוקה תחל מתום תקופת ההטמעה בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ותארך 24 חודשים.

4.2 תקופת ההקמה, הטמעה, השירות והתחזוקה היא תקופת ההתקשרות הראשונה (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").

4.3 שבעת החודשים הראשונים להתקשרות עם נותן השירותים במסגרת תקופת ההתקשרות הראשונה, יהיו תקופת ניסיון. במהלך תקופת הניסיון, במידה ויחליט מרת"א להפסיק את ההתקשרות, רשאי מרת"א לעשות כן, על פי שיקול דעתו הבלעדי וללא חובה לנמק החלטתו וזאת בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.

4.4 בתום תקופת השירות התחזוקה כהגדרתה לעיל, תבוא לסיומה תקופת ההתקשרות הראשונה ומרת"א יהא רשאי באופן בלבדי להאריך את תוקף ההסכם לשנה או חלקי שנה בכל פעם ועד 72 חודשים באופן מצטבר (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספות"), בכפוף להוראות כל דין ובכפוף לאישור ועדת המכרזים והוצאת חוזה ההארכה חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את מרת"א.

4.5 תקופת ההתקשרות הנוספות כאמור בסעיף זה, יהיו בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות בתקופת ההתקשרות הראשונה אלא אם כן סיכמו הצדדים בכתב אחרת.

4.6 מובהר, כי ההתקשרות הנוספות ימשיכו לחול כל תנאי המכרז והחוזה, לרבות הוראת נספח ג' למסמכי המכרז, וכן כי כחלק מהארכת ההתקשרות. במקרה שאיזו מתקופות ההארכה תמומשנה, מתחייב נותן השירותים להאריך את תוקף הערבויות שמסר

למרת"א במסגרת החוזה וכן את הביטוחים שנדרש לערוך ולקיים במסגרת חוזה זה, והכול בהתאמה לתקופות ההארכה.

4.7 לוח הזמנים המחייב יהיה בהתאם לתוכנית המפורטת שתוכן על ידי נותן השירותים באישור מרת"א, ובכל מקרה למרת"א תהיה הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להודיע לנותן השירותים בכתב, על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל ולהלן, ונותן השירותים מוותר בזאת על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך.

4.8 הודעה על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה כנ"ל תימסר לנותן השירותים לפחות 5 ימי עבודה לפני המועד בו מתעתד מרת"א להתחיל את הדחייה ו/או השהייה ו/או ההארכה (להלן: "ההודעה המוקדמת").

4.9 בכל זמן לאחר מתן ההודעה המוקדמת (במקרה של דחייה ו/או השהייה) יהא מרת"א רשאי לדרוש מנותן השירותים לחדש את ביצוע העבודה וזאת באמצעות הודעה שתימסר לנותן השירותים בכתב לפחות 5 ימי עבודה לפני מועד חידוש השירותים. מרת"א יהיה רשאי להחליט, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי ההקמה וההטמעה יבוצעו במקביל.

4.10 מרת"א יהא רשאי להודיע לנותן השירותים בהודעה מוקדמת של 60 ימים לפחות מראש, בכל שלב משלבי ההתקשרות, על הפסקת פעילות על-פי חוזה זה, וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שמרת"א יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. מוסכם ומוצהר כי לנותן השירותים לא תהא כל טענה ו/או דרישה כספית ו/או אחרת כלפי מרת"א בקשר עם הפסקת פעילותו על-פי חוזה זה.

4.11 מובהר כי נותן השירותים אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת מרת"א, ומרת"א יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

4.12 בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי מרת"א, לא יהיה על מרת"א חובה לפצות את נותן השירותים או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם. תמורה זו תשולם לנותן השירותים ע"י הצגת חשבוניות כנדרש ולאחר בדיקתן ואישורן ע"י מרת"א.

4.13 בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל, לא יהיו לנותן השירותים כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור.

5. העדר בלעדיות

לנותן השירותים לא תהיה בלעדיות, ומרת"א רשאי בכל עת, ועל פי שיקול דעתו המוחלט, להתקשר עם אחר ו/או אחרים לביצוע השירותים ו/או שירותים דומים.

6. נציג מרת"א

6.1 נציג מרת"א כהגדרתו לעיל, הינו נציג מרת"א לעניין הסכם זה והוא הממונה מטעם מרת"א לעניין ביצוע החוזה ופיקוח עליו.

6.2 נציג מרת"א מוסמך לדרוש ו/או לתבוע קיום כל התחייבות מהתחייבויות נותן השירותים ע"פ הסכם זה.

- 6.3 נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה עם נציג מרת"א בכל עת ובכל עניין, ולהעמיד לרשותו את כל המידע, הנתונים והמסמכים עפ"י דרישותיהם והנחיותיהם.
- 6.4 הסמכויות המוקנות לנציג מרת"א אין בהן כדי לגרוע מאחריות נותן השירותים לעניין כלל התחייבויותיו ע"פ הסכם זה.
- 6.5 בדיקת עמידת נותן השירותים בתנאי ההתקשרות, תתבצע בין היתר באמצעות ביקורות ע"י נציג מרת"א. מרת"א יהיה רשאי לבצע ביקורות פתע בלא ליידע את נותן השירותים מראש על הביקור, וכן להתקשר עם יועצים חיצוניים לביצוע הביקורת, ואם יעשה כך מתחייב נותן השירותים לשתף פעולה עם נציגים אלו.

7. נציג מטעם נותן השירותים

- 7.1 לטובת ביצוע השירות בצורה יעילה ומסודרת, נותן השירותים יעמיד איש קשר מטעמו אשר יעמוד בקשר באופן שוטף עם נציג מרת"א (להלן: "איש הקשר").
- 7.2 איש הקשר מטעם נותן השירותים יהיה בעל הכישורים המתאימים ובעל ניסיון בעבודה מול גופים בתחומי המכרז ויהווה "כתובת" לכל פניות מרת"א, ויהיה אחראי למתן מענה מידי לצרכי מרת"א.
- 7.3 איש הקשר מטעם נותן השירותים יעבוד בתאום עם הנציגים או מי מטעם מרת"א שהורו עליו, בקשר לכל בעיה/תקלה הקשורה בשירותים המבוקשים, וידאג להעביר למרת"א מספר טלפון סלולארי בו ניתן להשיגו מספרי טלפון נייד, דוא"ל, כתובות הדואר הרלוונטיות וכל אמצעי התקשרות אחר שמרת"א דרש לקבלו.
- 7.4 החלפת איש הקשר מטעם נותן השירותים תעשה באמצעות הודעה בכתב שתועבר לנציגים.

8. הצהרות והתחייבויות נותן השירותים

- 8.1 נותן השירותים מצהיר כי דרש וקיבל את כל המידע, ההסברים וההבהרות בקשר עם השירותים וכי בנוסף - בחן ותמחר בקפידה כבעל מקצוע מומחה את כל הגורמים העשויים להשפיע על ביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם, לרבות התנאים הכרוכים בביצוע השירותים ומאפייניהם.
- 8.2 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שהחובה לבחינת המידע האמור לצורך ביצוע השירותים ובפרט בקשר עם יישומן של הוראות כל דין הכרוכות בביצוע ובהשלמת השירותים, היא באחריותו המלאה והבלעדית של נותן השירותים וכי בכל מקרה לא יהיה במסירת המידע האמור כדי להטיל על מרת"א אחריות כלשהי או לגרוע או לפגוע בהתחייבויות נותן השירותים כמפורט בהסכם.
- 8.3 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא בדק את מפרט השירותים שעליו לספק עפ"י הסכם זה, וכי הוא מסוגל לספקם עפ"י התחייבויותיו בהסכם זה, ברמה ובמימנות מקצועית גבוהה ביותר, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, תוך עמידה בלוח הזמנים המוסכם.
- 8.4 נותן השירותים מצהיר כי הנו בעל יכולת כלכלית מספקת לביצוע מלא התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 8.5 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו ערוך לאספקת השירותים מבחינה לוגיסטית: הן מבחינת עובדים מנוסים כלי עבודה מתאימים, וכן כל הטובין אחר הדרוש למתן השירותים.

- 8.6 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שעל השירות להתבצע באיכות גבוהה ביותר, באופן קפדני ויסודי בהתאם לסטנדרטים הגבוהים המקובלים אצל מרת"א.
- 8.7 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שנדרשת ממנו זמינות גבוהה ביותר במשך כל ימות השבוע וכי עליו לעמוד בלוחות הזמנים שיוגדרו על ידי מרת"א.
- 8.8 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת לספק עבור מרת"א את השירותים כהגדרתם לעיל וכמפורט בנספח ג' למסמכי המכרז.
- 8.9 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי יישא באחריות הבלעדית והמלאה לספק מרת"א את השירותים וכן לבצע את יתר חובותיו והתחייבויותיו על פי ההסכם במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקיפה וברמה המקצועית הגבוהה ביותר. לשם כך, ינצל נותן השירותים את מלוא המומחיות, הכישורים, המשאבים וכוח האדם העומדים לרשותו, לצורך ביצוע השירותים בהתאם להוראות ההסכם.
- 8.10 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי הוא וכל הבאים מטעמו, עוסקים ומתמחים בתחומים הרלבנטיים לביצוע השירותים וכי הינם, לפי העניין, בעלי הידע, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, ההכשרות, המשאבים, האמצעים, הציוד, האישורים, ההיתרים, הרישיונות, הרישויים, ההסכמות, התקנים והתעודות, מכל מין וסוג שהם הנדרשים לצורך ביצוע השירותים במלואם ובמועדם ולביצוע כל יתר התחייבויותיו על פי ההסכם. נותן השירותים מתחייב כי במידה ואחד הבאים מטעמו לא יתאים לשירות ו/או לא יעמוד בדרישות המקצועיות הכרוכות במתן השירות, מרת"א יהא רשאי לדרוש את החלפתו.
- 8.11 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו לעניין שו"שים ושעות הדרכה, כי שיטת העבודה במרת"א מתבססת על הזמנות הפזורות לאורך כל השנה ובהיקפים שונים ומשתנים וכי צריכת השירותים בפועל על ידי מרת"א תהא בהתאם לצורך, ומרת"א אינו מתחייב לכל כמות שהיא ו/או צריכת שירות כלשהו.
- 8.12 נותן השירותים מתחייב, כי בטרם אספקת השירותים עפ"י הסכם זה, יקבל נותן השירותים אישור של מרת"א, או מי שיוסמך לכך מטעמו, לתחילת מתן השירותים.
- 8.13 נותן השירותים מתחייב לספק את כל הדרוש לצורך אספקת השירותים אצל מרת"א על חשבונו הוא.
- 8.14 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שאינו רשאי להחליף ביוזמתו את בעלי המקצוע מטעמו ללא קבלת אישור מרת"א בכתב ומראש.
- 8.15 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי יקפיד על שמירת כל כללי הבטיחות במיוחד לאור העובדה כי השרות מתבצע במרת"א שהינו בית חולים פעיל.
- 8.16 נותן השירותים מתחייב להקפיד ולהימנע מכל הפרעה לתפקוד השוטף והתקין של מרת"א והמחלקות השונות בהם הוא מבצע השרות, להישמע להוראות הצוותים מטעם מרת"א ולשמור על פרטיותם של המטופלים.
- 8.17 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמרת"א יהא רשאי לקיים בקרת איכות על השירותים המסופקים ולדרוש מנותן השירותים לבצע שינויים בהתאם לממצאיו.
- 8.18 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי הוא מאוגד ופועל כדין על פי דיני מדינת ישראל וכי לא ננקטה נגדו, ולמיטב ידיעתו גם לא עתידה להינקט נגדו, כל פעולה שמטרתה או תוצאתה האפשרית הנה פירוקו, חיסול עסקיו, מחיקתו או תוצאה דומה אחרת.

- 8.19 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי אין כל איסור, הגבלה או מניעה כלשהי, לרבות מכוח הוראת כל דין, הסכם או מסמכי ייסוד, להתקשרותו בהסכם ולביצוע התחייבויותיו על פיו.
- 8.20 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי ביצוע ההסכם והתחייבויות נותן השירותים על פיו, אושרו כדין על ידי האורגנים המוסמכים של נותן השירותים.
- 8.21 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי הסכם זה ואין בחתימתו על הסכם זה או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של הסכם או התחייבות אחרת או הפרה של הוראות כל דין לרבות תקנה, צו או פסק דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב נותן השירותים להעמיד לרשות מרת"א העתק של כל מסמך ממסמכי התאגדותו או ממסמכי התאגיד הרלוונטיים להצהרתו זו בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי מרת"א.
- 8.22 נותן השירותים מצהיר כי הוא מנהל את ספריו כדין, ומעביר דרך קבע לכל רשות רלוונטית את כל תשלומי החובה הקשורים בניהול עסקיו לרבות בכל הקשור לעובדים המועסקים על ידו. מובהר בזאת, כי תנאי לתשלום תמורת ההסכם הוא, שנותן השירותים ימציא למרת"א אישור על ניהול ספרים כחוק ועל פטור מניכוי מס במקור.
- 8.23 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי הוא מנהל פנקסי חשבונות וכל רישום או דיווח על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975. כמו כן נותן השירותים, מתחייב להמציא למרת"א, בכל עת שיידרש לכך, אישור בדבר קיום האמור לעיל על ידו, או לחלופין - אישור כי הוא פטור מלעשות כן. אישור כאמור ייערך על ידי פקיד מורשה כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976, או על ידי רואה חשבון.
- 8.24 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שהצהרותיו והתחייבויותיו בהסכם, מהוות תנאי יסוד להתקשרות עמו, וכי הוא מתחייב להודיע מיידית למרת"א, בכתב, על כל שינוי שיחול בהן.

9. השירותים

- 9.1 נותן השירותים יהיה אחראי לאספקת השירותים, בהתאם להוראות המכרז והחווה והכול באיכות מעולה ובאופן היעיל ביותר.
- 9.2 במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים, כחלק בלתי נפרד מהם, יספק נותן השירותים כל ציוד, רכיב אספקה, כוח אדם, חומרים, כלים, וכן כל היתר, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, גם אם אספקות ו/או פעולות ו/או שירותים אלה אינם נזכרים במפורש בהוראות החווה ובכלל האמור אף אם נותן השירותים לא נקב ברכיבי אספקה / פעולות/שירותים אלה בהצעתו למכרז ו/או שאספקתם ו/או ביצועם לא הוגדר באפיון המערכת (הכול על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועדם, ולצורך הגשמת תכליתו של החווה באופן שבו תפעל המערכת בהתאם לכל הדרישות המפורטות במפרט הטכני ושאר הוראות החווה. אספקות ו/או פעולות ו/או שירותים אלה יחשבו, לכל דבר ועניין, ככלולים בביצוע התחייבויות נותן השירותים על פי החווה והם יתבצעו על ידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו ללא כל תמורה נוספת על זו הנקובה בחווה.

10. טיב השירותים

- 10.1 מרת"א רשאי לבדוק את טיב השירותים שיספק נותן השירותים על פי הסכם זה ורשאי לסרב לקבלם במידה ואינם תואמים לדרישות על פי תנאי הסכם זה או אם לדעת מרת"א השירותים לוקים בחסרונות או בליקויים. במקרה כזה, על נותן השירותים יהיה להתאים את שירותיו להסכם זה, תוך פרק הזמן שיקבע על ידי מרת"א.
- 10.2 נותן השירותים יהיה אחראי לכל מגרעת, ליקוי או פגם שיתגלו בשירותים שיסופקו, או בכל חלק מהם ויפצה את מרת"א בעד כל נזק והפסד שיגרמו לו מחמת אחת או יותר מהסיבות המנויות לעיל.
- 10.3 היה ולא מילא נותן השירותים את מחויבותיו כולן או חלקן, רשאי מרת"א 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:
- 10.3.1 לבצע במקום נותן השירותים את השירות בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לו לפי הסכם זה.
- 10.3.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

11. הקמת המערכת

מרת"א מוסר בזה לנותן השירותים, ונותן השירותים נוטל בזה על עצמו אחריות כוללת להקמת המערכת, בהתאם להוראות החוזה, נספח ג' למסמכי המכרז והנחיות מרת"א, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול ברמת איכות גבוהה ביותר תוך מימוש מהיר הכרוך במינימום התאמות ו/או סיכונים, כשהמערכת עומדת בכל דרישות המפרט הטכני.

12. תוכנית עבודה להקמת המערכת

- 12.1 תוך שבועיים מיום חתימת החוזה, יערוך נותן השירותים וימציא לאישור מרת"א, תוכנית עבודה מפורטת להקמת המערכת כמפורט בסעיף 6.5 ג' לנספח ג- חלק ב'- הוראות מימוש. מסמכי תוכנית העבודה המפורטת שיוגשו כאמור בסעיף קטן זה, יקראו: "תוכנית העבודה להקמת המערכת".
- 12.2 תוכנית העבודה להקמת המערכת, תהיה כפופה לאישור מרת"א בכתב, כמפורט בסעיף 6.5 ג' לנספח ג'- חלק ב'- הוראות מימוש.

13. אפיון מפורט

- 13.1 נותן השירותים יערוך וימציא לאישור מרת"א, במועד הנקוב לשם כך בתוכנית העבודה להקמת המערכת, מסמכי אפיון הכוללים אפיון מפורט של המערכת, בהתאם לאמור ולמוגדר בסעיף 6.5 ו' לנספח ג'- חלק ב'-אופני מימוש (להלן: "האפיון המפורט").
- 13.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף קטן זה לעיל, יתייחס ויכלול נותן השירותים במסגרת האפיון המפורט את הספציפיקציות, אפיוני התצורה הרלוונטיים וכן כל הכוונה ו/או הנחייה מקצועית, ככל שאלו נדרשים להשלמת פעולות המוטלות על נותן השירותים ו/או אספקת חומרה המסופקת על ידי נותן השירותים בהתאם להוראות סעיף 6.5 ו' לנספח ג' - חלק ב'- הוראות מימוש.
- 13.3 האפיון המפורט יכלול את כל הדרוש על מנת ליתן מענה שלם ומלא לביצוע השירותים, ובכלל זאת - לצורך העמדת והפעלת המערכת, בהתאם לכל הדרישות נספח ג'. בנוסף, בכל תקופת עריכתו של האפיון המפורט, וטרם המצאתו למרת"א, יתייעץ נותן

השירותים וישותף פעולה עם מרת"א ו/או עם כל מי מטעמו על מנת להבטיח את התאמתו של האפיון המפרט לדרישות נספח ג' למסמכי המכרז.

13.4 האפיון המפורט, יהיה כפוף לאישור מרת"א בכתב, כמפורט בסעיף 6.5 ו' (3) לנספח ג'- חלק ב'- הוראות מימוש.

14. פיתוחים והתאמות במערכת
נותן השירותים יישא באחריות בהתאם להוראות החוזה, לבצע עבודות פיתוח והתאמות מודולים פונקציונאליים ופיתוח ממשקים, בהתאם לאפיון המפורט ולתוכנית העבודה להקמת המערכת, כמפורט ובהתאם לקריטריונים והסטנדרטים הנקובים לשם כך לנספח ג' למסמכי המכרז.

15. בדיקות מסירה וקבלה
15.1 במהלך הקמת המערכת וכחלק בלתי נפרד משירותי אספקת והקמת המערכת, יערוך נותן השירותים, על אחריותו ועל חשבונו, בשלבים ובמועדים הקבועים לשם כך בתוכנית העבודה להקמת המערכת את בדיקות המסירה (להלן: "**בדיקות המסירה**").

15.2 נותן השירותים ימציא לאישורו בכתב של מרת"א, במועד שיקבע בתוכנית העבודה להקמת המערכת, מפרט בדיקות קבלה, בהתאם להוראות סעיף 6.5 ו' לנספח ג'- חלק ב'- הוראות מימוש, במסגרתו יפרט נותן השירותים את תיאור בדיקות הקבלה אותן הוא עתיד לבצע במערכת, הרכיבים והאלמנטים הנבדקים והתהליכים אותם מתעתד נותן השירותים לבצע במסגרת בדיקות הקבלה. כמו כן יפרט נותן השירותים במפרט בדיקות הקבלה את הכלים לעריכה, לביצוע ולניהול הבדיקות (לרבות פירוט הכלים בהם יבוצע שימוש לצורך בדיקות הביצועים) את היעדים, המדדים והסטנדרטים ושאר התנאים אשר התקיימותם מהווה תנאי להצלחת בדיקות הקבלה, בהתאם לדרישות מרת"א בחוזה זה, לרבות ומבלי לגרוע, כללי האומדן והנוסחות בהם ישתמש נותן השירותים על מנת לבחון את תוצאותיה ו/או הצלחתה של כל בדיקת קבלה. במסגרת מפרט בדיקות הקבלה יכלול נותן השירותים מסמך תסריטי בדיקות מפורט המקיף את כל התרחישים הקיימים במערכת הנבדקים, לרבות ממשקים עם מערכות ותשתיות, ככל שישנן כאלו. מסמכים אלו שיגיש נותן השירותים יקראו: "מפרט בדיקות הקבלה".

15.3 בדיקות הקבלה יבוצעו על-ידי מרת"א בהתאם למפרט בדיקות הקבלה שיאושר.

16. אישור מרת"א לתוכנית העבודה להקמת המערכת, לאפיון המפורט ולמפרט בדיקות העבודה (להלן: "מסמכי העבודה")
16.1 לאחר שנותן השירותים ימסור למרת"א את תוכנית העבודה להקמת המערכת, לאפיון המפורט ולמפרט בדיקות העבודה, יודיע מרת"א לנותן השירותים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, האם הוא מאשר את המסמך ממסמכי העבודה או דוחה את אישורו.

16.2 ככל ומרת"א לא אישר את המסמך ממסמכי העבודה והעיר הערותיו למסמך, על נותן השירותים, במועד אותו יקבע מרת"א, למסור למרת"א מסמך מתוקן לאישור.

- 16.3 אין בהנחיות ו/או הדרישות שיציב מרת"א לנותן השירותים בקשר עם איזה ממסמכי העבודה, לרבות דחייה / תיקון / שינוי / אישור וכיו"ב כדי להוות עילה לעיכוב ו/או דחיית איזה מביצוע התחייבויות נותן השירותים על פי החוזה, כדי להטיל על מרת"א אחריות כלשהי ו/או על מנת לגרוע מאחריותו של נותן השירותים לטיבו, לתקפותו ולהשלכותיו של אותו מסמך ממסמכי העבודה והשירותים המבוצעים על פיו.
- 16.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור, נותן השירותים יישא באחריות הבלעדית לכל טעות, השמטה, אי-התאמה, אי-בהירות ו/או כל פגם אחר, מכל מין וסוג שהוא, ככל שימצא במסמך ממסמכי העבודה. בגדר האמור יבצע נותן השירותים על חשבונו, כל התאמה ו/או תיקון אשר ידרשו באותו מסמך ממסמכי העבודה ו/או במערכת עצמה ו/או בכל חלק מהשירותים, הכול על מנת להתאימם לדרישות המפרט הטכני ולחוזה.

17. הדרכה

- 17.1 נותן השירותים יבצע, על אחריותו הבלעדית, את כל הדרוש על מנת להדריך ולהכשיר את עובדי מרת"א, בהיקף ובאופן המפורט בהצעת נותן השירותים למכרז ובכל מקרה באופן שלא יפחת מהקריטריונים והסטנדרטים הנקובים לשם כך בנספח ג'- חלק א' וכן- בנספח ג'- חלק ב' למסמכי המכרז.
- 17.2 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי לא יהיה בתפעול, תחזוקה ועדכון המערכת ו/או כל פעולה אותה יבצעו עובדי מרת"א ו/או בקשר עמה מכוח ההדרכה על מנת לגרוע מאחריותו של נותן השירותים על פי החוזה ומשאר התחייבויותיו על פי החוזה להלן, באופן שבו תחשב כל פעולה שבוצעה על ידי עובדי מרת"א, כאילו בוצעה על ידי נותן השירותים בעצמו לכל דבר ועניין בקשר עם אחריותו על פי החוזה.
- 17.3 מובהר כי אחריות נותן השירותים לפי סעיף זה הינה לתקינות המערכת ותחולתה גם במקרים שנובעים משימוש במערכת. עם זאת, אין הכוונה לאחריות לכשל נקודתי שעלול להיווצר בשל שימוש לא נכון של המערכת על ידי משתמש ונותן השירותים לא יהיה אחראי לעצם הפעולה ו/או תוצאותיה, למעט אחריותו כאמור לפעול לתקינות המערכת.

18. הטמעת המערכת ועלייה לאוויר

- נותן השירותים יישא באחריות בהתאם להוראות החוזה, לבצע הטמעה של המערכת ובהתאם לקריטריונים והסטנדרטים הנקובים לשם כך בנספח ג' למסמכי המכרז.

19. שירות ותחזוקה למערכת

- 19.1 כחלק בלתי נפרד מהתחייבויותיו לביצוע השירותים על פי החוזה, יישא נותן השירותים באחריות הבלעדית להעניק למערכת את שירותי שירות ותחזוקה באופן, בתנאים ובהתאם לרמות השירות, זמני התגובה וסטנדרטים הנקובים בנספח ג' למסמכי המכרז ובתמורה המפורטת בהתאם להצעת הקבלן שבנספח ב' - חלק ב'.
- 19.2 שירות ותחזוקה של המערכת כולל (1) דמי שירות ורישיון (2) שיחות קוליות אינטראקטיביות (3) העברת שיחות למוקד כולל עלויות תקשורת (4) SMS כולל עלויות תקשורת (5) עלות עיצוב והקמת דפי נחיתה לשירות.

19.3 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במסגרת אחריותו במהלך כל תקופת השירות והתחזוקה, יישא נותן השירותים בכל תשלום, הוצאה, עלות, מכל מין וסוג שהם, הדרושים לצורך ביצוע התחייבותיו על פי מסמכי המכרז, החוזה ונספח ג', לרבות ומבלי לגרוע בדיקה, תיקון, אספקה, ייצור, רכישה, אריזה, העמסה, שינוע, אחסון, פריקה הובלה, הפקת דו"חות ומסמכים נוספים וביטוח של המערכת או השירותים שיינתנו בקשר אליהם) לרבות התוכנה או השירותים שיינתנו בגינה או בקשר אליה (וכן לרבות עבודות, פעולות או אספקות וביצוע כמפורט במסמכי המכרז, החוזה והמפרט הטכני

19.4 מובהר ומוסכם, כי נותן השירותים יישא באחריות המלאה והבלעדית להעניק את שירותי התחזוקה ללא קשר להמשך פעילותו העסקית השוטפת והתקינה של מי מבעלי הזכויות ברכיבי המערכת. במקרה בו יוחלט על ידי בעל זכויות כנ"ל להפסיק את התמיכה ברכיב מרכיבי המערכת, יישא נותן השירותים באחריות המלאה והבלעדית לנותן השירותים על חשבונו רכיב ו/או תמיכה הזהים בטיבם ובאיכותם לרכיב המערכת אשר ייצורו ו/או התמיכה בו הופסקה.

19.5 מרת"א ישלם לנותן השירותים תמורה בגין שירות ותחזוקה בהתאם להוראות **סעיף 30 להלן.**

19.6 השירות והתחזוקה יחולו גם על הרכיבים המסופקים על ידי מרת"א ו/או על כל פעולה ו/או שירות ו/או עבודה אותם יבחר מרת"א לספק ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות כל צד שלישי שהוא, כמפורט לעיל ובכפוף לתנאיו.

19.7 השירות והתחזוקה יחולו גם על פעולות שבוצעו באמצעות קבלני משנה מטעמו ו/או על הממשק שבין מערכות ותשתיות מרת"א ו/או ספק מיקור החוץ, לבין המערכת.

20. שירותים נוספים, שינויים ושיפורים (שו"שים) והדרכות

20.1 מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה, למרת"א תהא הזכות ליזום במהלך כל תקופת ההתקשרות, שירותים נוספים ו/או עריכת שינויים ו/או שיפורים במערכת או בכל חלק ממנה מעת לעת (**שו"שים**) ונותן השירותים יהיה חייב לבצע את השו"שים בהתאם לדרישת מרת"א.

20.2 לצורך ביצוע שו"שים, ובכפוף לדרישת נציג מרת"א בכתב כאמור, מתחייב נותן השירותים לנותן השירותים במהלך תקופת ההתקשרות עד 200 ש"ע (להלן: "בנק שעות")

20.3 מובהר כי היקף בנק השעות הינו צפי והערכה לא מחייב את מרת"א לעשות בו שימוש, והפעלתו תהיה לפי שיקול דעתו הבלעדי של מרת"א, אשר לא יהיה חייב לממש את בנק שעות.

20.4 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי ביצוע הפעולות הבאות לא יחשבו כשו"שים, והם יבוצעו על ידי נותן השירותים ללא תמורה נוספת:

20.4.1 כל שינוי, התאמה, תיקון, תוספת ו/או הפחתה, מכל מין וסוג שהוא, אשר נגרמו כתוצאה ממעשה, מחדל ו/או הפרה של נותן השירותים ו/או שידרשו לצורך קיום

- התחייבויותיו של נותן השירותים ו/או לצורך השלמת השירותים, רבות העמדת המערכת בדרישות המפרט הטכני.
- 20.4.2 עדכונים, שינויים ופיתוחים כמפורט בסעיף 6.5 ז' לנספח ג' - חלק ב' - הוראות מימוש.
- 20.4.3 שינויים כפויים במערכת, לרבות במקרה שנוצרה מניעה מעשית, חוקית או אחרת לבצע שימוש כלשהו במערכת בלעדיהם, ובלבד שהעילה לביצוע השינויים הכפויים כאמור, הייתה קיימת לפני המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז ונותן השירותים ידע עליה ו/או היה עליו לדעת עליה.
- 20.5 ביצועם של שו"שים יהיה בהתאם להוראות שלהלן:
- 20.5.1 לאחר הוצאת ההזמנה לשו"שים יערוך נותן השירותים תוכנית עבודה מפורטת, ובה ייכללו בין היתר, העבודות אותן יש לבצע, והאופן בו התוכנית עונה על דרישות מרת"א, שלבי העבודה, לוח זמנים (כולל מועדי תחילת וסיום ביצוע של השו"שים), כל השינויים וההשפעות (ככל שיהיו) על המערכת וכיו"ב כל השפעה אחרת על השירותים (להלן: "תוכנית השו"שים").
- 20.5.2 מרת"א יודיע לספק, בכתב, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אם ברצונו לאשר את תוכנית השו"שים המוצעת על ידי נותן השירותים, במלואה או בסייגים, או לדחותה. מרת"א יפרט בהודעתו לספק את הסתייגויותיו ו/או את הערותיו לתוכנית השו"שים, ככל שיהיו.
- 20.5.3 דחה מרת"א את תוכנית השו"שים או אישר אותה בסייגים, יבצע נותן השירותים על חשבונו ויגיש למרת"א, לא יאוחר משלושה (3) ימי עבודה לאחר מועד קבלת ההודעה כאמור, תוכנית שו"שים מתוקנת, בהתאם לסייגים ו/או להערות אותם ציין מרת"א בהודעתו, ומרת"א ימסור לספק את התייחסותו לתוכנית השו"שים המתוקנת.
- 20.5.4 אישר מרת"א את תוכנית השו"שים, יבוצעו השו"שים בהתאם להוראותיו, והיא תצורף ותהיה כחלק בלתי נפרד מהאפיון המפורט (להלן: "תוכנית השו"שים המאושרת"). נותן השירותים יעדכן כל תיעוד שיש לעדכן בהתאם לתוכנית השו"שים המאושרת, לרבות תוכנית העבודה להקמת המערכת, באופן שבו יחשבו השו"שים לצורך החוזה ובקשר עם התחייבויות ואחריות נותן השירותים על פיו, כחלק בלתי נפרד מהשירותים, לכל צורך ועניין, ובאופן שבו יישא נותן השירותים באחריות הבלעדית לביצוע ולהשלמת השירותים, לאחר ביצוע השו"שים במלואם ובמועדם, כשהמערכת עומדת בכל מקרה, בכל דרישות המפרט הטכני, כשהן מעודכנות בהתאם לשו"שים שאושרו על ידי מרת"א.
- 20.5.5 על השו"שים וכל הנובע מהם, במישרין ו/או בעקיפין, יחולו כל הוראות החוזה, למעט אם נקבע אחרת ובמפורש בתוכנית השו"שים המאושרת.
- 20.5.6 מרת"א ישלם לנותן השירותים תמורה בגין שירותי אספקת שו"שים המתוארים בסעיף זה לעיל, בהתאם להצעת הקבלן שבנספח ב' חלק ב'.
- 20.5.7 מרת"א ישלם לנותן השירותים בגין שעות הדרכה מעבר לשעות ההדרכה בהן מחויב המציע הזוכה לפי סעיף 6.5 י לנספח ג' - חלק ב' - הוראות מימוש, כאשר תעריף התמורה השעתי יהא בהתאם להצעת הקבלן שבנספח ב' חלק ב'.

21. עדכון ושינוי אבני הדרך ולוחות הזמנים

- 21.1 על אף האמור במסמכי המכרז, מרת"א יהיה רשאי לעדכן את תכנית העבודה ו/או לוח הזמנים ו/או אבני הדרך לביצוע השירותים, מעת לעת, במקביל ובהתאם להתקדמות העבודות ובכפוף לאילוצים מנהלתיים, תקציביים, תכנוניים ו/או ביצועיים.
- 21.2 בכלל זה יוכל מרת"א להורות לנותן השירותים לבצע עבודות מסוימות בסדר שונה וקצב אחר מזה הנקוב בתוכנית העבודה להקמת המערכת, הכול על פי שיקול דעתו של מרת"א.
- 21.3 נותן השירותים יפעל ככל הדרוש על מנת לשנות כל מסמך ממסמכי העבודה בהתאם לעדכון עליו הורה מרת"א כאמור, יבצע את השירותים בהתאם לתכנית העבודה ו/או לוח הזמנים ו/או אבני הדרך המעודכנים (לפי העניין) וכן ייערך במידת הצורך לכל שינוי בהיקף ובאופן התארגנותו לביצוע השירותים.
- 21.4 מובהר כי אין באמור לסעיף זה לעיל כדי ליתן למרת"א זכות לקצר לוחות זמנים שנקבעו מראש לביצוע השירותים, באופן חד צדדי, וכן כי לא יהיה בשינויים ו/או בעיכובים האמורים על מנת להעניק לנותן השירותים כל זכות לתוספת תמורה ו/או לפיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהם.

22. עמידה בלוחות הזמנים

- 22.1 נותן השירותים יהיה אחראי לכל עיכוב בביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, ביחס למועדים שנקבעו לשם כך בתוכנית העבודה להקמת המערכת, למעט בנסיבות המפורטות להלן, ובנסיבות אלה בלבד:
- 22.1.1 מרת"א הורה לנותן השירותים לבצע שו"שים ולוחות הזמנים עודכנו ואושרו ע"י מרת"א.
- 22.1.2 מרת"א הורה לנותן השירותים על דחיית ו/או השהיית השירותים בהתאם להוראות המפורטות לעיל.
- 22.1.3 עיכוב בביצוע התחייבויות נותן השירותים שנגרם באופן ישיר מסיבות התלויות אך ורק במרת"א ולמעט במקרים בהם נאמר במסמכי המכרז אחרת.
- 22.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה לעיל יהיה נותן השירותים אחראי להודיע למרת"א, על קיומן של נסיבות, מכל מין וסוג שהוא, אשר בעטיין עלול נותן השירותים להתעכב בביצוע כל אחת מהתחייבויותיו על פי חוזה זה ו/או שבעטיין עלולה להיווצר דחייה בלוח הזמנים, וזאת מיד לאחר שנודעו לנותן השירותים הנסיבות כאמור.
- 22.3 נציג נותן השירותים יתייצב לרשות נציג מרת"א בכל מקום שעליו יורה נציג מרת"א, בהודעה מוקדמת של 48 שעות לצורך ביצוע בפועל של השירותים לצורך מתן ייעוץ בפועל צורך השתתפות בישיבות ו/או פגישות עם גורמי מרת"א ו/או צדדים שלישיים, לצורך עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שנותן השירותים יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בחוזה.

22.4 השירותים יבוצעו באמצעות נציג נותן השירותים ו/או עובדיו במסירות, ביושר
בנאמנות בשקידה ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א,
וכי במסגרת האמור, יישא באחריות לכך שנציג נותן השירותים ועובדי נותן השירותים
יעמידו לרשות מרת"א את כל הזמן, המשאבים הניסיון הידע והכישורים הנדרשים על
מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.

22.5 במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן יישא נותן
השירותים באחריות המלאה והבלעדית לבצע את כל הפעולות, אספקת כל הנדרש
ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך והקשור והנוגע והנצרך במישרין או בעקיפין לביצוע
השירותים. האמור הינו לרבות דוחות ו/או כוח אדם הנדרשים לשם עמידה במלוא
התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן וכן לבצע ו/או לנותן השירותים שירותים
ו/או אמצעים ו/או ציוד ו/או דוחות כאמור, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל
טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בחוזה ו/או ברמה הנדרשת
בהתאם להוראות כל דין, גם אם הביצוע ו/או האספקה האמורים אינם נדרשים במפורש
בחוזה.

22.6 למען הסר ספק אספקות ו/או פעולות כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע
השירותים, לכל דבר ועניין, ולמעט התמורה לא תשולם בגינם כל תמורה נוספת.

22.7 מבלי לגרוע משאר התחייבויות נותן השירותים על פי החוזה, ייחשבו השירותים
(או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה לביצועם), ככאלה שהושלמו, רק לאחר
שבחן מרת"א ו/או מי מטעמו את ביצועם ואת התאמתם להוראות החוזה והתקבל
אישור בכתב של נציג מרת"א המעיד על השלמת השירותים במועד.

22.8 אין באישור מרת"א הניתן לצורך ביצוע תשלום התמורה, כאמור להלן (ו/או מי
מטעמו בדבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של נותן
השירותים לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלא התחייבויותיו על פי חוזה זה,
ונותן השירותים מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל
טענה מכן מין וסוג שהן בקשר לכך.

23. מדדי איכות

במהלך ההתקשרות יבחנו מדדי איכות ליישום ההתקשרות עפ"י הפרמטרים:

23.1 מדדי איכות לדרוג הגורם המקצועי עפ"י הפרמטרים:

מס"ד	המדד	1 (נמוך) (ביותר)	2	3	4	5 (גבוה) (ביותר)	לא רלוונטי	הערות	פרמטרים אפשריים
23.1.1	שביעות רצון/איכות הביצוע								לפי מפרטים/תקנים/כללי ביצוע טובים
23.1.2	זמינות במתן שירות								מלאה/חלקית/לפי קריאה
23.1.3	איכות ובטיחות השירות								מלאה/חלקית/לפי קריאה

מלאה/חלקית								אמינות נותן השירותים	23.1.4
מלאה/חלקית/לפי קריאה								זמינות מוקד / טכנאי נותן השירותים	23.1.5
לפי המוגדר בהסכם								זמן תיקון וזמינות חלקי חילוף	23.1.6
לפי המוגדר בהסכם								הגשת דוחות תיקון וטיפולים בזמן	23.1.7
מענה מלא לצרכים								קיום מכשיר חליפי במקרה הצורך	23.1.8

23.2 מדדי איכות כמותיים :

23.2.1 מדד Uptime.

23.2.2 יעד - לפחות 97%.

23.2.3 מקור הנתונים - בסיס הנתונים המנוהל בחברה.

23.2.4 תדירות - שנה.

23.3 זמן החלפה של ציוד תקול בפועל מול נדרש.

23.3.1 יעד - 85% ומעלה.

23.3.2 מקור הנתונים - בסיס נתונים לתיעוד פניות מול ביצוע.

23.3.3 תדירות - שנה.

24. ערבות הביצוע

24.1 נותן השירותים, כתנאי להתקשרות עמו, ימציא למרת"א מסמך מקור של ערבות

ביצוע אוטונומית בלתי מותנית: בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א - 1981, כשהערבות תהא בגובה של 5% מגובה סכום התקשרות. נוסח ערבות הביצוע יהא בנוסח המפורט **במוסף 2 לחוזה**, כמפורט להלן. הערבות תהא לטובת המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, ובתוקף עד שלושה חודשים לאחר תום תקופת ההסכם, להבטחת קיום כל התחייבויות הזוכה לפי המכרז.

24.2 ערבות זו תחודש בכל פעם שיוארך ההסכם למשך תקופת נוספת, לפי דרישת

מרת"א, ותהא תקפה בכל הארכת התקשרות לתקופה של שלושה חודשים מתום תקופת ההתקשרות, כאשר על נותן השירותים להמציא למרת"א מסמך מקור של כתב הארכת ערבות בכל עת בו תוארך הערבות. בהינתן ולא יוארך תוקף הערבות במועד, יהא זכאי מרת"א לחלט את הערבות וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר לו יהא זכאי מרת"א על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

24.3 מרת"א יהא רשאי לממש את הערבות, כולה או חלקה, ללא התראה מוקדמת

בכל עת בה יפר נותן השירותים תנאי מתנאי ההסכם, וכן יהא רשאי לעכב בידיו, או לזקוף, לפי שיקול דעתו, כל סכום מדמי הערבות, כנגד כל חוב של נותן השירותים כלפיו, אף אם לא הגיע מועד פירעונו.

- 24.4 מימש מרת"א את הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב נותן השירותים להמציא למרת"א, מידיה, ערבות בנקאית חדשה ומעודכנת לגובה סכום הערבות האחרון. דינה של הערבות הבנקאית המחודשת על פי סעיף זה כדין הערבות האמורה ברישא של סעיף זה, לכל דבר ועניין
- 24.5 מובהר בזאת כי בכל מקרה מרת"א יתקשר אך ורק עם נותן השירותים ולא תהיה למרת"א כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.
- 24.6 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

25. העדר אחריות

- 25.1 מוסכם בין הצדדים כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, נותן השירותים לא יהיה אחראי לכל תקלה ו/או נזק שמקורם בכח עליון.
- 25.2 מוסכם בין הצדדים כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, נותן השירותים לא יהיה אחראי לכל תקלה ו/או נזק אשר ינבעו כתוצאה ממעשה זדוני של מרת"א או מי מטעמו.

26. אחריות לנזקים ושיפוי

- 26.1 נותן השירותים יישא לבדו באחריות לכל נזק שייגרם למרת"א ו/או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל של נותן השירותים או של מי מעובדי נותן השירותים, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה ו/או במסגרת השירותים.
- 26.2 נותן השירותים מתחייב לשפות את מרת"א ו/או את מי שפועל מטעם מרת"א בגין כל תשלום, פיצוי, פיצויים, שכר טרחת עורכי דין ומומחים וכל הוצאה אחרת ששולמו בעקבות פסק דין שאין עליו ערעור, בקשר עם תביעה שהוגשה נגד מרת"א עובדיו, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או בקשר עם טענה כשלהי כאמור ואשר האחריות לגביה חלה על נותן השירותים על פי האמור לעיל.
- 26.3 הצדדים מצהירים בזאת במפורש כי מרת"א, הבאים מכוחו ו/או המועסקים על -ידיו לא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק מכל סוג שייגרם לנותן השירותים, לבאים מכוחו ו/או למועסקים על-ידיו, זולת אם אותה חובה או תשלום פורטו במפורש במסמכי המכרז.
- 26.4 למען הסר ספק, נותן השירותים מצהיר בזה כי ידוע לו שהוא מבצע את השירותים עבור מרת"א על בסיס קבלני, ולכן מרת"א לא יהיה אחראי בצורה כלשהי לנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו בשל ביצוע השירותים על פי חוזה זה
- 26.5 סיומו של חוזה זה מכל סיבה שהיא, לא יהיה בו כדי לגרוע מאחריות נותן השירותים לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מחוזה זה או קשורה אליו.

סעיף הביטוח

א. נותן השירותים מתחייב, לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי ולהציג למרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

- (1). נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (2). גבול האחריות לא יפחת מסך 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- (3). הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- (4). הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- (1). נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, כולל נזקי גרר, בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (2). גבולות האחריות לא יפחתו מסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- (3). בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
- (4). הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- (5). כל סייג/חריג לגבי רכוש מדינת ישראל, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי - שנותן השירותים ו/או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו, יבוטל.
- (6). רכוש מדינת ישראל והמרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי ייחשב רכוש צד שלישי.
- (7). הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

3. ביטוח חבות המוצר - PRODUCTS LIABILITY

- (1). נותן השירותים יבטח את חבותו בביטוח חבות המוצר בגין אספקת שירותי תזכור מוזמנים כולל מוצרים נלווים ואביזרים מתכלים, חלקי חילוף, תיקון תקלות, תחזוקה ושירות, בהתאם למכרו וחווה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי
- (2). הכיסוי בפוליסה יהיה על פי דין לרבות על פי פקודת הנזיקין – נוסח חדש וכן על פי חוק האחריות למוצרים פגומים-1980.
- (3). גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) בגין נזק לגוף ולרכוש.
- (4). הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:
 1. סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
 2. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- (5). הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו למשרד משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי על ידי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

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

ב. נותן השירותים מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי נותן השירותים ל משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, עד למועד חתימת החוזה. נותן השירותים מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות ל משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ים בא/ים לצמצם את התחייבויות נותן השירותים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על נותן השירותים יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.

ד. מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מנותן השירותים בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת נותן השירותים בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, ונותן השירותים יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. נותן השירותים מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' לעיל.

נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על נותן השירותים לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיפי ביטוח אלו, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על נותן השירותים, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

1. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את נותן השירותים מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כווייתור של מדינת ישראל משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

2. סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.

28. הצוות המקצועי המועסק ע"י נותן השירותים

28.1 נותן השירותים יבצע את השירותים אך ורק באמצעות _____ אנשי צוות שהוצעו

מטעמו במכרז ושהוצגו במסגרת הצעתו במכרז, כדלהלן (להלן "הצוות)

מר/גב _____ ת.ז. - _____ . מנהל הפרויקט;

מר/גב _____ ת.ז.; _____ .

מר/גב _____ ת.ז.; _____ .

מר/גב _____ ת.ז. _____ .

28.2 נותן השירותים מתחייב כי מתן השירותים מכוח חוזה זה תהיה משימתם העיקרית של הצוות שיועסק במתן השירותים, והם יעסקו במתן השירותים ככל שיידרש.

28.3 נותן השירותים מתחייב שלא להעסיק במתן השירותים גורמים שלא אושרו מראש על ידי נציג מרת"א. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק גורמים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על-ידי נציג מרת"א, יקבל נותן השירותים לשם כך, בטרם יעסיק את אותם גורמים אחרים ו/או נוספים את אישורו בכתב של נציג מרת"א

28.4 מובהר בזאת, כי נותן השירותים יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת יוקצו לטובת ביצוע השירותים כל כוח האדם, בכל היקף נדרש, לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם לצורך עמידה בזמנים הנקובים במסגרת החוזה, וזאת מבלי שנותן השירותים יהיה זכאי בשל כך לכל תמורה ו/או תשלום ו/או פיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהוא.

28.5 בכל עת יהיה מרת"א זכאי לפסול כל אחד מעובדי נותן השירותים ו/או מי מטעמו או לדרוש את הפסקת עבודתו של כל אדם כאמור, אם מצא מרת"א לפי שיקול דעתו כי אותו אדם אינו עומד בדרישות מרת"א לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לתת נימוקים על סיבות הפסילה או ההפסקה. במקרה כזה יידרש נותן השירותים להעמיד איש צוות חלופי מטעמו בהתאם לכל תנאי מכרז זה, ויהיה אחראי לבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לאיש הצוות החלופי, בהיקף המקובל על שני הצדדים.

28.6 מרת"א לא יהיה חייב לפצות את נותן השירותים בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם מרת"א סירב לקבל השירותים באמצעות עובד כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו עפ"י דרישת מרת"א, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

29. אי תחולת יחסי עובד מעביד

- 29.1 מובהר בזאת, כי ההסכם מהווה הסכם בין מרת"א כמזמין לבין נותן השירותים שהינו ספק שירותים עצמאי ואינו מהווה הסכם עבודה.
- 29.2 נותן השירותים הינו בעל עסק עצמאי למתן השירותים וכי בינו ובין כל מי מטעמו לבין מרת"א לא מתקיימים יחסי עובד -מעביד, יחסי הרשאה, יחסי סוכנות או יחסי שותפות, לצורך כל דבר ועניין.
- 29.3 נותן השירותים מתחייב כי יישא באחריות לכך שהוא וכל מי מטעמו, יימנעו מכל מעשה או מחדל העלולים ליצור או לגרום לרושם כי בינו או בין מי מטעמו, לבין מרת"א התקיימו או מתקיימים יחסי עבודה או שהיחסים בינו או בין מי מטעמו ובין מרת"א שונים באופן כלשהו מהמוגדר בהסכם.
- 29.4 במידה שייקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, בכל זמן שהוא, כי עובד מעובדי נותן השירותים או מי מטעמו ייחשב כעובד מרת"א, נותן השירותים ישפה את מרת"א על כל נזק כספי שייגרם לו כתוצאה מכך לרבות שכ"ט עו"ד, הוצאות וכיוצא בזה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, נזק כספי משמעו גם כל סכום כספי שהיה על נותן השירותים כמעביד להעמיד לזכותו של העובד, לרבות: גמלאות, לפיצויים, וליתר הזכויות הסוציאליות המתחייבות מכוח עבודתו. מרת"א יהא רשאי להיפרע בגין נזק זה כולו או חלקו באמצעות קיזוז מהתמורה לה יהיה זכאי נותן השירותים על פי ההסכם, והכל עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של מרת"א.
- 29.5 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים, כי במידה וייקבע על ידי ערכאה שיפוטית או גורם מוסמך אחר כלשהו, מסיבה כלשהי, כי בין נותן השירותים או מי מטעמו, לבין מרת"א, קיימים יחסי עבודה, אזי התמורה על פי הסכם זה תעמוד על 60% מהתמורה הנקובה על פי הסכם זה.
- 29.6 במידה שייקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, בכל זמן שהוא, כי עובד מעובדי נותן השירותים או מי מטעמו ייחשב כעובד מרת"א, יהיה נותן השירותים חייב להשיב למרת"א את סכום המע"מ ששולם לו, ו- 40% מהתמורה ששולמה לו עד להחלטה האמורה.
- 29.7 היה ובסיום תקופת השירותים יהיה תלוי ועומד הליך משפטי בקשר למעמדו של נותן השירותים או מי מטעמו כלפי מרת"א, וטרם נתקבלה החלטת הערכאה השיפוטית המוסמכת בדבר, יהא מרת"א רשאי, מבלי לגרוע באמור לעיל, לעכב את התשלום לנותן השירותים עד למתן החלטה שיפוטית בעניין, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 29.8 נותן השירותים יהיה אחראי בלעדית לעובדיו, ובכלל זה לפרטים הבאים:
- 29.8.1 לתשלומי מס הכנסה, ביטוח לאומי, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה ו/או כל תשלום אחר או נוסף שחל ו/או שיחול על המעבידים בגין עובדיהם, תנאי עבודתם, העסקתם וביטחונם הסוציאלי וכיוצ"ב, בשיעור שייקבע בחוק ו/או לגבי כל עובד על ידי ארגון העובדים היציג.
- 29.8.2 לכל החובות בגין הוראות חיקוק כלשהן ו/או חוזה קיבוצי או צו הרחבה החלים על המעביד בגין עובדיו.
- 29.8.3 נותן השירותים מתחייב למלא אחר הוראות חוק הביטוח הלאומי, תשנ"ה- 1995, והתקנות שהותקנו על פיהן, וכל תיקון להם ו/או חיקוק שיבוא במקומם, על מנת שתקוימנה התחייבותיו על פי סעיף זה.

29.8.4 למען הסר ספק, כל חיוב מחיובי נותן השירותים בסעיף זה לא יחול בכל צורה משתמעת, בין במישרין או בעקיפין על מרת"א, ונותן השירותים יהא מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה שיהא בה כדי להטיל חיוב כלשהו מחיובי נותן השירותים עפ"י סעיף זה על מרת"א.

29.8.5 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

30. התמורה

30.1 תמורת ביצוע השירותים וכל התחייבויות נותן השירותים, במלואם ובמועדם, בהתאם להוראות ההסכם ולהוראותיה של כל הזמנת שירותים, נותן השירותים יהיה זכאי לקבל את התמורה בהתאם להצעת המחיר שבנספח ב' - חלק ב' למסמכי המכרז (להלן: "התמורה").

30.2 יובהר כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים.

30.3 נותן השירותים מצהיר ומאשר, כי התמורה המפורטת בהצעת המחיר במסמכי המכרז ממצה את כל התשלומים וטובות ההנאה מכל מין וסוג להם זכאי נותן השירותים ממרת"א ונותן השירותים לא יהיה זכאי ולא ידרוש כל תשלום או טובת הנאה או הוצאה ממרת"א, אלא אם פורטו מפורשות בהסכם זה או אם סוכם בכתב, בידי מורשה החתימה, כי הוא יהיה זכאי להם.

30.4 מלוא התמורה בגין כל הזמנת שירותים תשולם רק לאחר השלמת השירותים כפי שמפורטים בהזמנת השירותים, ובכפוף לאישור מרת"א.

30.5 התמורה תשולם כנגד חשבונית מס ערוכה כדין. מרת"א לא ישלם תמורה עבור שירותים להם לא צורפה חשבונית כנדרש.

30.6 בקשר לתמורה ולתשלום התמורה יחולו ההוראות שלהלן :

30.6.1 תמורת **שירותי הקמה והטמעת המערכת** כהגדרתם במפרט הטכני וכאמור בסעיף 4 לחוזה, ישלם מרת"א לנותן השירותים את הסכום בו נקב נותן השירותים בהצעת המחיר שבנספח ב' - חלק ב' למסמכי המכרז, כאשר המדובר בתמורה שהינה Fixed price למשך כל תקופת ההתקשרות.

30.6.2 תמורת **שירות ותחזוקה**, ישלם מרת"א לנותן השירותים תמורה שנתית בהתאם להצעת המחיר של נותן השירותים שבנספח ב' - חלק ב' למסמכי המכרז ובכפוף למפורט להלן :

30.6.2.1 התמורה בגין שירות ותחזוקה למערכת תזכור תורים היא על יסוד מחיר שנתי במתכונת **Fixed price** ללא קשר ותלות בעלות דמי הרישיון באותה שנה ולהיקף ביצוע שיחות קוליות אינטראקטיביות באותה שנה ולהיקף העברת שיחות למוקד באותה שנה והיקף שליחת SMS באותה שנה, ולעלות עיצוב והקמת דפי נחיתה לשירות באותה שנה.

30.6.2.2 דמי השירות והתחזוקה החל מתום השנה השלישית (3) ואילך, ככל ומרת"א יחליט על מימוש תקופות התקשרות נוספות, לא יעלו על 80% מהעלות השנתית בגין דמי השירות והתחזוקה השנתיים למערכת כפי שפורטו בהצעת המציע

- 30.6.3 **בגין אספקת שו"שים, במסגרת בנק השעות**, ככל שיסופקו למרת"א בהתאם לדרישתו בכתב במהלך תקופת ההתקשרות, וככל שאינם כלולים בפעולות המפורטות בסעיף 6.5 ז לנספח ג' - חלק ב' , ישלם מרת"א בהתאם לתעריפים בהם נקב נותן השירותים בהתאם להצעת המחיר שבנספח ב' - חלק ב' למסמכי המכרז ולפי כמות שעות העבודה שיבוצעו בפועל ויאושרו על-ידי מרת"א. בנוסף לתמורה, ישולמו לנותן השירותים החוזרים בגין נסיעות בהתאם ובכפוף לאמור בהוראות תכ"ם.
- 30.6.4 **בגין אספקת שירותי הדרכה**, ככל שאינם כלולים בשעות ההדרכה בהן מחויב המציע הזוכה לפי סעיף 6.5 י לנספח ג- חלק ב- הוראות מימוש, וככל שיסופקו למרת"א בהתאם לדרישתו של מרת"א בכתב במהלך תקופת ההתקשרות, ישלם מרת"א לנותן השירותים בהתאם לתעריפים בהם נקב נותן השירותים בהתאם להצעת המחיר שבנספח ב' - חלק ב' למסמכי המכרז. בנוסף לתמורה, ישולמו לנותן השירותים החוזרים בגין נסיעות בהתאם ובכפוף לאמור בהוראות תכ"ם.
- 30.7 מובהר כי זכאות נותן השירותים לתמורה בגין אספקת שו"שים ו/או שירותי הדרכה ככל שנותן השירותים זכאי לה, כאמור לעיל, תיקבע בהתאם לכל דין ובאישור הגורמים המוסמכים במרת"א ובכפוף לביצוע הזמנת עבודה מראש ובכתב, חתומה בידי מורשי החתימה של מרת"א.
- 30.8 יודגש, כי מרת"א מבצע בקרה על ביצוע השירותים, ובהינתן והנתונים אודות כמות השירותים שבוצעה ע"י נותן השירותים, בהתאם לחשבונית שהוגשה על ידו, שונה מאלו אשר קיימים אצל המרת"א, הנתונים על פיהם יקבע הסכום לתשלום הינם אלו הקיימים בידי מרת"א.
- 30.9 לכל סכום שישולם על חשבון התמורה לנותן השירותים, יתווסף מס ערך מוסף בשיעורו החוקי במועד ביצוע כל תשלום. מובהר, כי התמורה לא תשוערך וכן לא תישא הפרשי ריבית.
- 30.10 נותן השירותים מתחייב להחזיר למרת"א כל סכום עודף שקיבל ממרת"א תוך שני (2) ימי עבודה מיום הדרישה. במידה ולא ישלם נותן השירותים את הפרש לאחר שני (2) ימי עבודה, כפי המפורט לעיל, יצבור סכום כסף זה ריביות פיגור והצמדה כמשמעותה בחוק פסיקת ריבית והצמדה, תשכ"א-1961.
- 30.11 עדכון התמורה יהא בכפוף להוראות תכ"ם בעניין הצמדה, ובהתאם לעדכון מעת לעת.

31. תנאי תשלום

31.1 בעבור הקמת והטמעת המערכת עד לקבלת תעודת קבלה תשלום התמורה בתנאי שוטף + 30 שיחולו עם מועד השלמת אבן הדרך ובהיקפים המצוינים בטבלה שלהלן:

אבן דרך	מועד השלמת אבן הדרך	היקף תשלום באחוזים מסך התמורה
א	עם השלמת הקמת המערכת	30%
ב'	עם השלמת הטמעת המערכת	10%
ג'	עם מסירת המערכת לבדיקות קבלה	20%
ד'	עם השלמת בדיקות קבלה	40%

31.2 בעבור שירות ותחזוקה אשר יחלו מתום תקופת ההטמעה בכפוף לאישור קבלה (Acceptance), תשלום התמורה בתשלומים רבעוניים בתנאי תשלום של שוטף + 30, שיימנו ממועד הפקת החשבונית ולא מוקדם מהיום הראשון של תחילת כל רבעון של השנה הקלנדרית בגינה ניתנת התמורה.

31.3 בעבור שו"שים שיבוצעו במסגרת בנק השעות תשלום התמורה בתנאי שוטף + 30 כאשר התשלום התמורה בגין מתן שו"שים יהא לאחר הטמעת הפיתוחים מושאי השירותים, ובכפוף לאישור של נציג מרת"א אודות השלמת כל התחייבויות נותן השירותים בקשר לכך ובכפוף להגשת חשבוניות מס.

31.4 במקרה של שירותי הדרכה התשלום יהא על בסיס חודשי, בהתאם לדיווחים החודשיים הרלבנטיים שיצורפו לחשבונית המס, לרבות דו"חות נוכחות של הצוות המקצועי ו/או אסמכתאות נוספות בהתאם לדרישות מרת"א. יובהר, כי החשבוניות יוגשו ע"י נותן השירותים בתום כל חודש שבו סופקו שירותים על-ידיו והדוחות שיצורפו אליהם יתייחסו לחודש החולף שבגיננו נדרש תשלום. בנוסף, יובהר כי אישור נציג מרת"א לדו"חות האמורים ו/או לחשבונית יינתן עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של נציג מרת"א.

32. תכניות, מסמכים וזכויות קניין רוחני

32.1 כל רעיון או מסמך בקשר עם מתן השירותים עבור מרת"א (ביחד ולחוד: "המסמכים"), יהיו מלכתחילה קניינו המלא והבלעדי של מרת"א, בין אם הוכנו או נערכו על ידי מרת"א או מי מטעמו, ובין אם הוכנו או נערכו על ידי נותן השירותים או מי מטעמו, ונותן השירותים מותר בזאת וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה, דרישה או תביעה מכל מין וסוג שהן בקשר לכך. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה לעיל, מובהר בזאת, כי מרת"א יהא זכאי לעשות במסמכים כל שימוש לפי שיקול דעתו ובין היתר להעבירם לכל גורם שהוא ולכל מטרה, ובכלל זה: שינוי המסמכים או עשיית כל

שימוש אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי, זאת ללא כל צורך בבקשת רשות מנותן השירותים ומבלי שנותן השירותים זכאי לקבלת כל תמורה או תוספת תמורה בגין השימוש האמור.

32.2 נותן השירותים ומי מטעמו מוותרים בזאת על כל טענה, תביעה ודרישה כלפי מרת"א ומי מטעמו בנוגע לאמור לעיל, לרבות כל תביעה בנושא זכויות יוצרים, תביעות כספיות ודרישה לעיכבון במסמכים.

32.3 לעניין זה "מסמך" - לרבות נתונים שנשמרו על מדיה מגנטית או על כל מדיה אחרת, וכן לרבות מסמכים, הנמצאים בידי צד ג' אחר כלשהו.

32.4 עם סיום הסכם זה מכל סיבה שהיא, ימסור נותן השירותים למרת"א את כל המסמכים המקוריים ואת ההעתקים של כל המסמכים שברשותו והקשורים לשירותים. נותן השירותים לא יהיה זכאי לתשלום מעבר לאמור בהסכם זה בעבור השירותים כאמור לעיל.

32.5 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

33. דיווח

33.1 מרת"א יהיה רשאי לדרוש מנותן השירותים, מעת לעת ובהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו הבלעדי, דוחות בקשר לשירותים כולם או חלקם, ועל נותן השירותים יהא להיענות לדרישה זו וליתן את הדוחות בהתאם.

33.2 בכל מקרה שבו מתעוררת במהלך הפעילות השוטפת, בעיה מהותית במתן השירותים, ידווח נותן השירותים לנציג מרת"א בהקדם האפשרי על קיום הבעיה ופתרונה.

33.3 נותן השירותים יעמיד לעיון נציג מרת"א בכל מועד שיתבקש לכך ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי שלנציג מרת"א את כל הספרים ו/או החשבונות ו/או ההסכמים, וכן ימציא למרת"א את כל המסמכים שיידרשו כדי לבקר את עבודתו וזאת בכל הקשור לשירותים במישרין או בעקיפין.

33.4 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

34. סודיות

34.1 נותן השירותים ישמור בסוד כל מידע, שיגיע אליו בקשר להסכם זה, לרבות מידע על מטופלים של מרת"א, והוא מתחייב שאיש מעובדיו או מטעמו לא יעביר מידע כאמור לאחר. נותן השירותים מצהיר, כי ידוע לו ולעובדיו, כי הפרת חובת הסודיות כאמור הינה עבירה פלילית עפ"י חוק העונשין, תשל"ז-1977, נותן השירותים יעביר למרת"א טופס הצהרת סודיות, חתום ע"י בעלי זכות החתימה על הנוסח המפורט במוסף 3 להסכם זה.

34.2 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

35. פיצוי מוסכם

35.1 מובהר כי בגין כי בגין אי עמידה של נותן השירותים ברמת שירות נאותה (SLA) יהיה זכאי מרת"א לגבות פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

סוג	תחילת טיפול	סיום טיפול	קנס בגין איחור

במתן טיפול בתקלה			
1,000 ₪	עד 24 שעות מקבלת הדיווח	ארבע שעות מרגע קבלת הדיווח	תקלה רגילה
3,000 ₪	עד 8 שעות עבודה מקבלת הדיווח	טיפול מידי	תקלה חמורה

35.2 מוסכם על הצדדים, כי שיעורי הפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל הינם ראויים ומשקפים את הנזק הצפוי למרת"א כתוצאה מהפרות מצד נותן השירותים, ולא תהא למי מהצדדים כל טענה בדבר חוסר סבירותם או בדבר היותם קנס מוסווה. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי אין בפיצויים המוסכמים הללו למצות את זכותו של מרת"א או לגרוע מכל זכות או סעד העומדים למרת"א על פי דין או הסכם זה.

35.3 מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על נותן השירותים רק במקרה של הפרה אשר לא תוקנה גם לאחר קבלת התראה בכתב על כך ממרת"א, ולאחר שניתנה לנותן השירותים שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון ובכפוף לחובת תום הלב ולדרך המקובלת.

35.4 ככל שנתקיימו נסיבות המצדיקות הטלת יותר מפיצוי אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל ובמצטבר.

35.5 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בהוראות סעיף זה, יקוזז על ידי מרת"א מהתמורה לה זכאי נותן השירותים.

36. ביטול חוזה

36.1 מרת"א יהיה רשאי להפסיק את החוזה עם נותן השירותים, במתן התראה בכתב של 21 ימים מראש, בהתקיים אחד מהמקרים שלהלן:

36.1.1 נותן השירותים ימסור ו/או ימחה ו/או יעביר בכל דרך אחרת את זכויותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן לאחר ו/או לאחרים, מבלי לקבל הסכמה מפורשת בכתב ומראש מאת מרת"א.

36.1.2 הוגשה כנגד נותן השירותים בקשה למינוי נאמן, מפרק, מפרק זמני או כונס נכסים והבקשה לא הוסרה תוך 30 ימים.

36.1.3 הוצא נגד נותן השירותים צו פירוק או צו כינוס נכסים או מונה לו מפרק זמני.

36.1.4 נותן השירותים או לחברה הקשורה ו/או קבלן משנה עיקרי עליהם נסמך נותן השירותים (ככל ורלוונטי), קיימת הערת "עסק חיי" בדוח הכספי האחרון.

36.1.5 הוטל עיקול על נכסי נותן השירותים או כל חלק מהם, והעיקול לא הוסר תוך 45 יום.

36.1.6 הוטלו שעבודים על נכסי נותן השירותים, העלולים לפגוע בתפקודו של נותן השירותים.

- 36.1.7 נותן השירותים הפסיק את פעילותו העסקית ו/או הפסיק מתן שירותים למרת"א לתקופה העולה על 5 ימים רצופים וזאת ללא סיבה מוצדקת וללא הודעה מראש ובכתב.
- 36.1.8 בוטל תקן ו/או אישור כלשהו של נותן השירותים המתחייב ע"פ דין ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אישורים ממשרדי הממשלה, מכון התקנים, משרד הבריאות או משרד התעשייה והמסחר.
- 36.1.9 נותן השירותים הפר את ההסכם הפרה יסודית ולא תיקן את המעוות על אף התראה שניתנה לו בכתב על כך על ידי מרת"א תוך הזדמנות בת 14 ימים לפחות לתיקון המעוות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, רשאי מרת"א לראות בכל אחד מהסעיפים הבאים הפרה יסודית של ההסכם: 2,24,27,29,32,33,34,38,41.
- 36.2 מרת"א יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות/או לשנות כל הוראה מהוראות החוזה, אם ישונה חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994 וכל תקנות שהותקנו מכוחו, באופן שיש בו כדי להשפיע על ביצועו של חוזה זה.
- 36.3 עשה מרת"א שימוש באיזו מהזכויות המוקנות לו על פי ההסכם, ובמסגרת האמור הורה לנותן השירותים להפסיק את ביצוע השירותים לפני השלמת ביצועם, יהיה נותן השירותים זכאי לתשלום המשקף רק את ההיקף החלקי של השירותים שהוענקו על ידו בפועל, מתוך סה"כ השירותים אשר אמורים היו להיות מוענקים על ידו, וזאת בהתאם לתכולת השירותים ולתעריף, ובכפוף לכלל זכות (לרבות זכות קיזוז), סעד, פיצוי ושיפוי להם זכאי מרת"א מנותן השירותים.
- 36.4 מעבר לאמור, נותן השירותים לא יהיה זכאי לכלל סעד, תשלום, פיצוי או שיפוי מכל מין וסוג, ונותן השירותים מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלטעון כל טענה, דרישה או תביעה בקשר לכך כלפי מרת"א לרבות דרישות בשל אובדן מוניטין, אובדן רווח צפוי, פגיעה בעבודות עתידיות וכיו"ב. מובהר במפורש, כי חלקיות הביצוע בגינה יהיה זכאי נותן השירותים לתמורה, תיקבע על ידי מרת"א ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 37. הוראות כלליות במקרה של ביטול/סיום החוזה:**
- 37.1 בכל מקרה של הפסקת התקשרות בין מרת"א לנותן השירותים, תבוצע העברת מידע ונתונים באופן מסודר אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למרת"א במהלך הפסקת ההתקשרות ולאחריה, ותוך שיתוף פעולה מלא של כל הצדדים.
- 37.2 בגדר האמור, יבצע נותן השירותים העברה מסודרת וחפיפה לנציגי מרת"א ובמידת הצורך לנציגי נותן השירותים החלופי שיספק את השירותים אחריו.
- 37.3 נותן השירותים יעביר למרת"א את כל המידע והנתונים, ובכלל זה את כל המידע שמסר (DATA)
- 37.4 נותן השירותים יעביר למרת"א את כל המידע שהכין נותן השירותים במסגרת השירותים) תיק מערכת עדכני, הכולל, יישומים, טבלאות, פיתוחים, ממשקים וכיו"ב כל תיעוד שנערך בקשר למערכת (להלן: "המידע"), באופן שיידרשו על ידי מרת"א.
- 37.5 נותן השירותים יחזיר למרת"א את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה: נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו,

הנוגעים למתן השירותים. נותן השירותים יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים וכו), באופן שלא יישאר בידי נותן השירותים שום פרט שלא היה בידו לפני חוזה זה.

37.6 נותן השירותים מתחייב כי לא יותיר בידו כל חומר, מידע או תיעוד הנוגע לחוזה ו/או לגורמים הקשורים עמו בכפוף לדין, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.

38. רישיונות, הרשאות, היתרים והסמכות

38.1 נותן השירותים יישא באחריות הבלעדית לכך שבמהלך כל תקופת ההתקשרות, הוא והבאים מטעמו יהיו בעלי כל האישורים, ההיתרים, הרישיונות, הרישויים, ההסכמות, התקנים והתעודות, מכל מין וסוג, הדרושים לצורך כל התחייבות המוטלת על נותן השירותים על פי ההסכם ועל פי הוראות כל דין, לרבות כל רשות מוסמכת, לשם מתן השירותים.

38.2 סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.

39. איסור הכנסת שינויים אצל נותן השירותים

39.1 נותן השירותים מתחייב להודיע למרת"א, מיד ובכתב, על כל שינוי באישיותו המשפטית, מבנהו הארגוני, שינוי בפריסת סניפיו (ככל שישנם כאלה), זהות בעליו או מנהליו, שינוי במספר תיק הניכויים שלו, בכתובתו, ובמספר הטלפון של משרדו.

39.2 חל שינוי במעמדו המשפטי של נותן השירותים, במבנהו הארגוני, בפריסת סניפיו או בזהות בעליו או מנהליו, שיש בו כדי להשפיע מהותית על ביצוע החוזה, רשאי יהיה מרת"א להפסיק את החוזה לאלתר באמצעות הודעה בכתב, זולת אם נתן לכך הסכמתו בכתב מראש.

40. איסור הסבת ההסכם

40.1 נותן השירותים אינו רשאי להסב לאחר את זכויותיו או חובותיו על פי ההסכם ועל פי הזמנת שירותים, כולם או כל חלק מהם, וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור או להמחות או לשעבד לאחר כל זכות או חובה לפי ההסכם או הזמנת שירותים או לעשות עסקה כלשהי באיזו זכות שיש לו על פי ההסכם או הזמנת שירותים, אלא בהסכמת מרת"א מראש ובכתב ועל פי התנאים והמגבלות בהם נקב לשם כך בכתב.

40.2 מרת"א יהא רשאי, בכל עת, להמחות, לשעבד, למשכן או להסב, בחלקן או במלואן, לכל צד שלישי שהוא, את זכויותיו והתחייבויותיו, כולן או חלקן, לפי ההסכם והזמנות השירותים, כולן או חלקן, מבלי שיידרש לקבל לכך הסכמה כלשהי מצד נותן השירותים או מי מטעמו. נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה עם מרת"א ולחתום על כל מסמך, ככל שיתבקש, אם יתבקש, לאישור ולביצוע האמור בסעיף זה.

41. ניגוד עניינים

41.1 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת, באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כי יבצע את השירותים באופן התואם את טובת מרת"א, ובכלל האמור לא ימצא במצב של ניגוד

עניינים כלפי מרת"א וכן יפעל על מנת להודיע למרת"א, ללא דיחוי, על כל עניין במסגרתו יתעורר או שניתן יהיה להסיק ממנו באופן סביר, כי עלול להתעורר, ניגוד עניינים כאמור.

41.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירותים אינו מנוע ממתן שירותים לאחרים מחוץ למתן השירותים על-פי הסכם זה, ובלבד שלא יפגע בתנאי מתן השירותים ובאיכותם על פי הסכם זה.

41.3 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

42. **עיכבון וקיזוז**

42.1 נותן השירותים לא יהא רשאי לקזז או לעכב כל סכום או תשלום שהוא המגיע ממנו למרת"א וכן לא יהיה רשאי לעכב כל מסמך, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות מרת"א כלפיו, לרבות, למען הסר ספק, איזה מתוצרי השירותים.

42.2 מרת"א יהא רשאי לקזז או לעכב כל תשלום או פיצוי שיגיעו לו על פי הסכם זה מכל תשלום המגיע או שיגיע לנותן השירותים על פי הסכם זה או על פי חוזים אחרים וכן יהא רשאי לעכב כל נכס, ציוד או מתקן, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות נותן השירותים כלפיו על פי ההסכם או על פי הסכמים אחרים שבין הצדדים.

43. **השפעת סכסוך על ביצוע השירותים**

43.1 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת באופן בלתי חוזר, כי בכל מקרה בו נתגלעה מחלוקת או אי הסכמה בינו ובין מרת"א, מכל מין וסוג שהן, לרבות מחלוקת או אי הסכמה אשר נדונה במותב שיפוטי כל שהוא, יישא נותן השירותים באחריות להמשיך בביצוע השירותים ובביצוע שאר התחייבויותיו על פי ההסכם ללא כל עיכובים או השהיות, בהתאם להוראות ההסכם.

43.2 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי על אף האמור בהוראות כל דין, לרבות הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א-1970, נותן השירותים לא יהיה רשאי בשום מקרה לבטל את ההסכם, וזאת מכל סיבה שהיא, וכי הסעד היחיד אשר יעמוד לנותן השירותים על פי ההסכם יהיו סעד ממוני בלבד.

44. **העדר זכויות לצדדים שלישיים**

הוראות ההסכם אינן באות להקנות זכות כלשהי לצד שלישי והן לא יהוו בשום מקרה הסכם לטובת צד ג'. הוראות ההסכם מחייבות או מזכות, לפי העניין, אך ורק את הצדדים לו.

45. **איסור שימוש בלוגו מרת"א ובשם מרת"א**

נותן השירותים אינו רשאי לעשות כל שימוש (להדפיס, להשתמש) במסמך הנושא את הלוגו של מרת"א אלא באישור מראש של מרת"א ובתאום עמו. "לוגו" בסעיף זה משמעותו סמל, סימן, וכל סימול המזהה את מרת"א. נותן השירותים אינו רשאי לעשות שימוש בשם מרת"א ו/או לפרסם את דבר התקשרות זו ללא אישור כתוב של מרת"א.

46. **הסכם ממצה**

ההסכם מכיל, מבטא וממצה את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים. כל הבטחה, הצהרה, הסכם בכתב או בעל פה, התחייבות או מצג שניתנו או נעשו על ידי הצדדים לפני כריתת ההסכם,

ואשר לא באו לידי ביטוי בהסכם, מבוטלים בזה ואין בהם כדי להוסיף על החיובים והזכויות הקבועים בהסכם או הנובעים הימנו, לגרוע מהם או לשנותם, והצדדים לא יהיו קשורים בהם.

47. שינוי בהסכם וויתור על זכויות

47.1 אין ויתור על זכות מזכויות מרת"א המפורטות בהסכם זה אלא אם נעשה בכתב

ובחתימת מורשי החתימה מטעם מרת"א.

47.2 הסכמה מטעם מרת"א לסטייה מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לרבות ומבלי

לגרוע מכלליות האמור לעיל, ארכה, הנחה, אי נקיטת צעדים מטעם מרת"א לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה לכל מקרה אחר. לא השתמש מרת"א בזכות הניתנת על פי חוזה זה במקרה מסוים, אין לראות בכך ויתור על אותה זכות באותו מקרה ו/או במקרה אחר דומה או שאינו דומה ואין להסיק מכך ויתור כלשהו על זכות כלשהי של מרת"א. ויתור של מרת"א שנעשה בעניין אחד לא יהיה בו כדי ללמד גזירה שווה לעניין אחר.

48. שונות

48.1 כותרות סעיפי הסכם זה נועדו לנוחות הקריאה בלבד, אין להיעזר בן בפרשנות

ההסכם ואין בן כדי לצמצם או להרחיב את התחייבויות וזכויות הצדדים.

48.2 מוסכם בזה כי הוראות חוזה זה על נספחיו משקפות את מלוא המוסכם בין

הצדדים וכי כל צד לא יהיה קשור במצגים, הבטחות והתחייבויות שנעשו, אם בכלל, לפני חתימת חוזה זה.

48.3 נותן השירותים מתחייב כי כל הפעולות שלו ו/או של עובדיו ו/או של קבלני

משנה מטעמו ייעשו בכפוף לכל דין, ובכלל זה לא יפגעו בזכות כלשהי של צד ג' לרבות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א -1981 או חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965

48.4 נותן השירותים יהא חייב לשלם כל תשלום ו/או פיצוי הנדרשים או כרוכים

בדרישה או בתביעה הנובעת מפגיעה בזכויות צדדים שלישיים כאמור, וכן יהא חייב לשפות את מרת"א בגין כל סכום אשר מרת"א יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.

48.5 ספרי מרת"א יהוו ראיה לכאורה לגבי כל הוצאה שהוצאה על ידי מרת"א בקשר

עם ההסכם והשירותים, לרבות, אך מבלי למעט, בקשר עם תשלומים ששולמו לנותן השירותים.

48.6 אין בהסכם זה כדי ליצור יחסי שותפות ו/או שליחות בין הצדדים ואין בו כדי

להקנות זכויות לצד שלישי כלשהו שאינו נזכר בהסכם, למעט במקרים בהם נקבע במפורש אחרת, וכן אין בהסכם כדי לגרוע או לפגוע באיזו חובה או התחייבות של צד שלישי כלשהו.

49. הודעות

49.1 מעני הצדדים להסכם זה לצורך מתן הודעות יהיו כמפורט ברישא להסכם. היה

ויחול שינוי בכתובת נותן השירותים, מתחייב נותן השירותים להודיע על כך למרת"א

בתוך 3 ימים מיום שינוי הכתובת.

49.2 כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי אחת מן הכתובות הנ"ל תחשב כאילו הגיעה לידיעתו ולרשותו של הצד הנשגר בתוך 3 ימים מעת שגורה ואם נמסרה ביד- בעת מסירתה. הודעה שנשלחה בפקסימיליה תחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום העבודה הראשון שלאחר שיגורה.

50. סמכות שיפוט וברירת דין

50.1 לבית משפט המוסמך בתל אביב-יפו, תהא סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית (תוך שלילת סמכותם של יתר בתי המשפט) לדון בכל עניין הקשור והנוגע בקיום הסכם זה על מוספיו.

50.2 על ההסכם יחולו חוקי מדינת ישראל והוא יתפרש על פי חוקים אלה אשר יגברו כל כללי ברירת דין המפנים לתחולת דין זר. הסמכות המקומית בכל הקשור לסכסוכים הנובעים מהסכם זה תהא מסורה לביהמ"ש המוסמך עניינית במחוז ת"א.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

"נותן השירותים"

"מרת"א"

מוסף 1 להסכם: אישור קיום ביטוח

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
ממקד מבקש האישור		אופי העסקה	המבוטח
<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____		<input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	שם ת.ז./ח.פ. מען

כיסויים									
כיסויים נוספים בתוקף	השתתפות עצמית		גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדור תהפולי סה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח <small>חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח</small>
	מטבע	סכום	מטבע	סכום					
יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'									רכוש
									צד ג'
									אחריות מעבידים
									אחריות המוצר
									אחריות מקצועית
									אחר

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג'):

--

פירוט הנכסים המבוטחים (במידה ואין די מקום ניתן לפרט את הנכסים בנספח ד')

סוג הנכס (לדוגמא: רכב/נדל"ן) תיאור הנכס (לדוגמא: מספר רישוי/כתובת)

פירוט הנכסים המבוטחים (במידה ואין די מקום ניתן לפרט את הנכסים בנספח ד')

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא __ יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור

המבטח:

מוסף 2

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

כתב ערבות ביצוע

לכבוד
המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי
רח' ויצמן 6
תל-אביב

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ ₪ (במילים
מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף
הערבות)

אשר תדרשו מאת: המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי בקשר עם מכרז פומבי מס': _____

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד לתאריך _____.
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

הערה: שום נוסח אחר של ערבות לא יתקבל

הצהרת סודיות ללא הגבלת זמן (חברה)

אני הח"מ _____ ת.ז. _____
מנהל בחברת _____ ח.פ. _____ (להלן: החברה), המספקת שירות למרכז הרפואי ת"א (להלן: מרת"א), ומוסמך לחייב את החברה בחתימתי, מצהיר ומתחייב בזה כלפי משרד הבריאות – מרכז רפואי תל-אביב:

1. לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, לגלות או להביא לידיעת כל אדם, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, בין בתקופת העסקתי בחברה או ניהולה ובין לאחר מכן, כל ידיעה שתגיע אלי בקשר עם או עקב קבלת מידע של/הנוגע/הקשור למרת"א או מידע שיגיע אלי בתוקף עבודתי תוך כדי תקופת מתן השירות למרת"א, ולרבות מידע רפואי, מחקרי, עסקי וטכנולוגי כולל תהליכים, תחשיבים, נתונים, שרטוטים, מסמכים וכל מידע שנודע לי עליו והקשור לשירות, בין בנייר, במדיה מגנטית, אופטית או דיגיטלית אחרת, כל עוד לא הפך נחלת הכלל (להלן: המידע).
2. מידע של מרת"א, אשר נמסר לחברה ו/או לעובדי החברה ו/או למי מטעמה ו/או הגיע ו/או יגיע לידיהם או לידיעתם, עקב ביצוע השירות, יהיה וישאר בכל עת קניינו המלא של מרת"א.
3. מידע של מרת"א המועבר למרת"אי החברה ו/או לעובדיה, לא יצא מתחום החברה ויוחזר למרת"א בתום תקופת מתן השירות. במידה וקיים צורך להוציא מידע שכזה מחוץ למרת"אי החברה, יעשה הדבר אך ורק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב ממונה אבטחת המידע של מרת"א. הבקשה לקבלת האישור תהיה מנומקת ע"י גורם ניהולי בחברה. בתום השימוש במידע שנתקבל ממרת"א, תוודא החברה גריסתו, מחיקתו או החזרתו למרת"א, בהתאם להנחיות מרת"א. מידע אשר אין בו עוד צורך וניתן לגריסה בהתאם להנחיות ממונה אבטחת המידע של מרת"א- ייגרס במכונת גריסה הממוקמת במשרדי החברה, וגורסת לרוחב פס שאינו עולה על 9 מ"מ. עד לגריסתו של המידע תוודא הנהלת החברה אחסונו המאובטח. אין להשליך מסמכים הכוללים מידע של מרת"א לפחי האשפה ואין למסורם למנקים/עובדי תחזוקה.
4. במידה והוצאת מידע מתחומי משרדי החברה אושרה ע"י מרת"א, תוודא החברה, כי יאוחסן באופן המאפשר פיקוח ובקרה ויוחזר למרת"אי החברה או למרת"א מיד כשהטיפול בו יסתיים. כמו כן, החברה ועובדיה מתחייבים שלא להשאיר מידע של מרת"א ברכב חונה ו/או לאפשר הוצאת מידע לביתם של עובדים, אלא לאחר קבלת אישור מראש ובכתב ממונה אבטחת המידע של מרת"א.
5. מסמכים הנוגעים למרת"א וכוללים מידע, אשר מיועדים לתליה על לוחות המודעות בשטח החברה, יקבלו את אישור ממונה אבטחת המידע של מרת"א והנהלת החברה בהיבטי סודיות ואבטחת מידע בטרם תלייתם.

6. לא יעבירו החברה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה מידע חלקי או מלא בשום צורה לצד שלישי, לא במישרין ולא בעקיפין, לרבות לקבלני משנה וכל הפועלים מטעמה של החברה, אשר אינם משולבים במתן השירות ואושרו לצורך זה מראש ובכתב ע"י ממונה אבטחת המידע של מרת"א.
7. החברה והעובדים מתחייבים בזאת שלא לקחת ממרת"א ו/או לעיין ו/או לצלם ו/או לשכפל מדיה מגנטית או מסמכים הנמצאים על שולחנות עובדי מרת"א, בעמדות העבודה או בכל שטח אחר שברשות מרת"א, זאת למעט מידע שניתן לחברה ברשות לצורך מתן השירות ולמטרה זו בלבד.
8. באם החברה מחזיקה ברשותה מאגר מידע של מרת"א ו/או בעלת גישה או רשות עיון במאגר מידע של מרת"א, יחולו עליה כל דרישות אבטחת המידע המחייבות את מרת"א. החברה תדווח לממונה אבטחת המידע של מרת"א לפחות אחת לשנה על עמידה בהוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, לרבות דיווח על אירוע אבטחת מידע ככל שיתרחש וכמתחייב מהתקנות.
9. החברה והעובדים מתחייבים לעבד את המידע ולהשתמש בו רק למטרות השימוש המותרות ע"י מרת"א ולצורכי מתן השירות.
10. בתום מתן השירות למרת"א, תשיב החברה את המידע למרת"א או- בהתאם להנחית ממונה אבטחת המידע של מרת"א- תמחק אותו (כולל הגיבויים) ותדווח על ביצוע הנ"ל לממונה אבטחת המידע של מרת"א.
11. החברה מתחייבת להחתיים את בעלי ההרשאות שלה על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק עפ"י האמור בהסכם, וליישם אמצעי אבטחה פיזית ואבטחת מידע ממוחשבת לגבי המידע של מרת"א.
12. באם החברה תספק את השרות באמצעות גורם נוסף, על החברה לבקש את אישור מרת"א לכך. באם אושר, חובת החברה לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017
13. ידוע לי כי הפרת חובות החברה ועובדיה עפ"י התחייבות זו עולה כדי עוולה אזרחית ועבירה פלילית. ההתחייבויות המפורטות לעיל מוחלטות ובלתי חוזרות ותחייבנה את החברה ואת עובדיה ו/או מי מטעמה במהלך תקופת מתן השירות ולאחר סיומו, לרבות לאחר סיום העסקת נותן השירות מטעם החברה, ללא הגבלת זמן כלשהי.
14. מבלי לגרוע מהאחריות האישית והפלילית הכרוכה בהפרת התחייבויות החברה כמפורט לעיל, החברה מתחייבת לשפות את מרת"א בגין נזק מכל סוג שהוא ככל שיגרם למרת"א כתוצאה מהפרת איזו מהתחייבויותיה המפורטות לעיל.

שם מלא: _____

מספר זהות: _____

חתימה: _____

חותמת: _____

תאריך: _____

הצהרת סודיות ללא הגבלת זמן (לעובד)

אני הח"מ _____ ת.ז. _____
עובד של חברת _____ ח.פ. _____ או פועל מטעמה (להלן: החברה),
המספקת שירות למרכז הרפואי ת"א (להלן: מרת"א), מצהיר ומתחייב בזה כלפי משרד הבריאות
– מרכז רפואי תל-אביב:

1. לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, לגלות או להביא לידיעת כל אדם, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, בין בתקופת העסקתי בחברה או מטעמה ובין לאחר מכן, כל ידיעה שתגיע אלי בקשר עם או עקב קבלת מידע של/הנוגע/הקשור למרת"א או מידע שיגיע אלי בתוקף עבודתי תוך כדי תקופת מתן השירות למרת"א, ולרבות מידע רפואי, מחקרי, עסקי וטכנולוגי כולל תהליכים, תחשיבים, נתונים, שרטוטים, מסמכים וכל מידע שנודע לי עליו והקשור לשירות, בין בנייר, במדיה מגנטית, אופטית או דיגיטלית אחרת, כל עוד לא הפך נחלת הכלל (להלן: המידע).
2. מידע של מרת"א, אשר נמסר לי או הגיע לידיעתי עקב ביצוע השירות, יהיה וישאר בכל עת קניינו המלא של מרת"א.
3. מידע של מרת"א המועבר אלי לא יצא מתחום החברה ויוחזר למרת"א בתום תקופת מתן השירות. ידוע לי, כי במידה וקיים צורך להוציא מידע שכזה מחוץ למרת"א החברה, יעשה הדבר אך ורק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב ממונה אבטחת המידע של מרת"א. בתום השימוש במידע שנתקבל ממרת"א על ידי, אוודא גריסתו, מחיקתו או החזרתו למרת"א, בהתאם להנחיות מרת"א. מידע אשר אין בו עוד צורך וניתן לגריסה בהתאם להנחיות ממונה אבטחת המידע של מרת"א- ייגרס במכונת גריסה הממוקמת במשרדי החברה, וגורסת לרוב פס שאינו עולה על 9 מ"מ. עד לגריסתו של המידע אוודא אחסונו המאובטח. ידוע לי, כי אין להשליך מסמכים הכוללים מידע של מרת"א לפחי האשפה ואין למוסרם למנקים/עובדי תחזוקה.
4. במידה ונדרשת הוצאת מידע של מרת"א שנמסר לי מתחומי משרדי החברה, וההוצאה אושרה ע"י מרת"א, אוודא כי יאוחסן באופן המאפשר פיקוח ובקרה ויוחזר למרת"א החברה או למרת"א מיד כשהטיפול בו יסתיים. כמו כן, אני מתחייב שלא להשאיר מידע של מרת"א ברכב חונה ו/או לביתי, אלא לאחר קבלת אישור מראש ובכתב ממונה אבטחת המידע של מרת"א.
5. היה ומסמכים הנוגעים למרת"א וכוללים מידע, מיועדים לתליה על לוחות המודעות בשטח החברה, אדאג לקבלת אישור ממונה אבטחת המידע של מרת"א והנהלת החברה לתלייתו בהיבטי סודיות ואבטחת מידע טרם תלייתו.
6. אני מתחייב שלא להעביר מידע חלקי או מלא המצוי ברשותי ונוגע למרת"א בשום צורה לצד שלישי, לא במישרין ולא בעקיפין, לרבות לקבלני משנה ולכל הפועלים מטעמה של

החברה, אשר אינם משולבים במתן השירות ואושרו לצורך זה מראש ובכתב ע"י ממונה אבטחת המידע של מרת"א.

7. אני מתחייב שלא לקחת ממרת"א ו/או לעיין ו/או לצלם ו/או לשכפל מדיה מגנטית או מסמכים הנמצאים על שולחנות עובדי מרת"א, בעמדות העבודה או בכל שטח אחר שברשות מרת"א, זאת למעט מידע שניתן לי ו/או לחברה ברשות, לצורך מתן השירות ולמטרה זו בלבד.
8. אני מתחייב לעבד את המידע ולהשתמש בו רק למטרות השימוש המותרות ע"י מרת"א ולצרכי מתן השירות.
9. בתום מתן השירות למרת"א, אשיב את המידע למרת"א או- בהתאם להנחית ממונה אבטחת המידע של מרת"א- אמחק אותו (כולל הגיבויים) ואדווח על ביצוע הנ"ל (בעצמי או באמצעות החברה) לממונה אבטחת המידע של מרת"א.
10. ידוע לי כי הפרת החובות עפ"י התחייבות זו שלי עולה כדי עוולה אזרחית ועבירה פלילית. ההתחייבויות המפורטות לעיל מוחלטות ובלתי חוזרות ותחייבנה אותי במהלך תקופת מתן השירות ולאחר סיומו, לרבות לאחר סיום העסקתי או פעילותי עבור החברה, ללא הגבלת זמן כלשהי.
11. מבלי לגרוע מהאחריות האישית והפלילית הכרוכה בהפרת התחייבויותי כמפורט לעיל, אני מתחייב לשפות את מרת"א בגין נזק מכל סוג שהוא ככל שיגרם למרת"א כתוצאה מהפרת איזו מהתחייבויותי המפורטות לעיל.

פרטי העובד:

שם מלא: _____
מספר זהות: _____
חתימה: _____
תאריך: _____

פרטי נציג מורשה מטעם הנהלת החברה:

שם מלא: _____
מספר זהות: _____
חתימה: _____
חותמת: _____
תאריך: _____

נספח ח' - נוסח כתב ערבות בנקאית(ערבות הצעה)

לכבוד המציעים,

הנדון: הקפדה בנושא ערבות בנקאית

הפסיקה האחרונה קובעת שכאשר מצורף נוסח כתב ערבות כנדרש בתכ"מ יש לדאוג כי הערבות המוגשת על ידכם תהיה זהה לנוסח כתב הערבות.

השמטה או הוספה של הערות לניסוח הנ"ל אינן נחשבות כטעות טכנית אלא כפגם מהותי המחייב פסילת הערבות.

יש להקפיד על הסכום במילים ובספרות, סוג המטבע ותוקף הערבות כנדרש בסעיף הערבות במכרז.

וועדת המכרזים נאלצת לפי הנחיות פרקליטות המדינה לפסול ערבויות בהן הנוסח שונה מהנוסח המצורף.

אנא הקפידו !!!

ועדת המכרזים.

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' טלפון: _____

מס' פקס: _____

כתב ערבות למכרז

לכבוד

המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 40,000 ₪ במילים: ארבעים אלף ₪) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מס' 192649.

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 19.06.20.

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

שם הבנק/חב' הביטוח

_____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

נספח ט' - הנחיות לגבי הנחות

הרינו מביאים לידיעת המשתתפים במכרז, שבעת בדיקת והכנת לוח השוואת ההצעות שהוגשו למכרז, אנו נוהגים על-פי העקרונות הבאים:

הנחות/בונוסים הניתנות בהצעות המחיר:

1. אם ניתנת הנחה/בונוס מותנית בגודל הרכישה או בכל דרך אחרת, אין אנו מתייחסים להנחה/בונוס זו, וכאילו שלא ניתנת כלל.
2. כל ההצעות תוגשנה בש"ח.

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

נספח י' - דרישות אבטחת מידע למכרזים/ספקים

1. על נותן השירותים להחזיק בתוקף בתקן ISO27001 ו/או ISO27799 ולהעביר העתק של התעודה לממונה אבטחת מידע במרת"א.
 - a. תנאי סף באם נתונים של מרת"א יהיו בחצר נותן השירותים ו/או מחוץ לביה"ח
2. חתימה על טופס שמירה על סודיות
 - a. על נותן השירותים ו/או הגורם החיצוני להעביר "טופס הצהרת סודיות ללא הגבלת זמן (חברה)" מקורי חתום ע"י מורשה חתימה לממונה אבטחת מידע במרת"א.
 - b. חובתו של נותן השירותים ו/או הגורם החיצוני להחתים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם, וליישם אמצעי אבטחה ולפרט מה הם
 - c. בהסכם יהיה רשום "חובתו של נותן השירותים ו/או הגורם החיצוני להחתים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם, וליישם אמצעי אבטחה ולפרט מה הם"
 - d. על נותן השירותים ו/או הגורם החיצוני לשלוח לממונה אבטחת מידע את פירוט אמצעי האבטחה שהוא יישם לצורך ההתקשרות עם איכילוב
3. במסגרת אפיון כולל של השרות המבוקש המוצג בשלב ההזמנה יש להציע הצעות או להגדיר בפרוט את סוג השרות, היקף המידע האישי הנדרש לצורך אספקת השרות ע"י נותן השירותים ולרשום כנספח למכרז ו/או לחוזה
4. צמידות מטרה- ש להגדיר מפורשות את המטרות המותרות לשימוש ואת סוג בעלי התפקידים המועסקים ע"י נותן השירותים שיהיו מורשים בגישה אל המידע, וזאת על מנת להקפיד שנותן השירותים ישתמש במידע אך ורק לשם ביצוע המטרה המקורית של הפעילות שביצועה הועבר אליה.
5. במקרה ובו נותן השירותים אוסף מידע ישירות מנושא המידע, נותן השירותים יקיים בקפידה יתירה על קיום חובת ההודעה הקבועה בסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות. נוסח ההודעה ואופן קיומה יקבעו ו/או יאושרו ע"י מרת"א
6. על נותן השירותים לאסוף מידע באופן חוקי בלבד, ולעשות שימוש במאגרי מידע חוקיים בלבד.
7. באם נותן השירותים מספק שירותים למספר רב של מזמינים, על נותן השירותים להפריד את הפעילות המתבצעת עבור מרת"א מפעילויות עיבוד אחרות המבוצעות על ידו.
8. באם הפרוייקט מצריך העברת נתונים בין הצדדים, העברה תהיה מאובטחת ותבוצע באמצעות הכספת ו/או באמצעי אחר שיאושר ע"י ממונה אבטחת מידע של מרת"א
9. לא יועבר מידע אל מחוץ לגבולות ישראל, אלא אם כן דין המדינה שאליה מועבר המידע, מבטיח רמת הגנה על מידע שאינה פחותה, בשינויים המחוייבים, מרמת ההגנה על מידע הקבועה בדין הישראלי וכמו כן שהמידע מועבר למאגר מידע במדינה שהיא צד לאמנה האירופית להגנת הפרט בקשר לעיבוד אוטומטי של מידע רגיש.
10. יש לקבל אישור ממונה אבטחת מידע במרת"א על כל העברת מידע אל מחוץ למרת"א.

11. חל איסור על נותן השירותים להעביר נתונים כלשהם של מרת"א לצד שלישי ללא אישור בכתב של ממונה אבטחת מידע במרת"א
12. באם הנתונים שמורים אצל נותן השירותים, הגישה לנתונים תהיה עפ"י הרשאות תפקיד/צורך לעבוד/צורך לדעת וכו'.
13. באם יועברו נתונים לצורכי לימוד ו/או בדיקות, הם יעורבלו כך שלא ניתן יהיה לזהות את האדם.
14. המערכת צריכה להחזיק ב-log שינויים שמכיל/יכיל את כל הנתונים הבאים:
- שם המשתמש ששינה את הנתונים
 - נתוני הזיהוי של המטופל ו/או מקרה וכו'
 - תאריך ושעת שינוי
 - ערך לפני השינוי
 - ערך אחרי השינוי
15. המערכת צריכה להחזיק ב-log צפייה (המשתמשים שצפו)
- שם המשתמש שצפה
 - השם האמיתי של הצופה
 - תעודת זהות של הצופה
 - נתוני הזיהוי של המטופל ו/או המקרה ו/או העובד ו/או נשוא המידע וכו'
 - תאריך ושעת הצפייה
 - באלו נתונים ו/או מסכים הוא צפה
16. שלא ניתן יהיה למחוק ו/או לשנות את קובצי ה-log
17. שתהיה אפשרות שלילת נתוני log ע"י מרת"א בכל עת ללא תלות בחברה (באם המערכת במרת"א ו/או מרת"א מתחברים למערכת מרחוק)
18. דיווח מידי לממונה אבטחת מידע במרת"א במקרה של אירוע או חשד לאירוע אבטחת מידע
19. מומלץ על ביצוע סקר אבטחת מידע ובדיקות חדירה למערכת/שרות והעברתם לממונה אבטחת מידע במרת"א. באם בוצעו יש לפרט את הממצאים ודרך הטיפול בהם.
20. ממונה אבטחת מידע ממרת"א יוכל לחייב ביצוע בדיקות חדירה ואבטחת מידע ועל נותן השירותים לתקן את הממצאים תוך זמן סביר (כשלושה חודשים)
21. פיתוח המערכת יבוצע באמצעות כללי פיתוח מאובטח
22. באם הנתונים ישמרו אצל נותן השירותים, על נותן השירותים לפרט איך יגן על הנתונים והמידע של מרת"א ולפעול לפי הנחיות נוספות שקבע ממונה אבטחת מידע, אם קבע.
23. סביבות העבודה, הפיתוח והטסטים תהינה מופרדות
24. בתום החוזה/ההתקשרות יועברו כל הנתונים, העיבודים והתוצאות למרת"א ויושמדו מכל סביבות העבודה אצל נותן השירותים כולל כל אמצעי המדיה שברשותו, לרבות כוננים קשיחים, אמצעי גיבוי וכל מדיה מגנטית או אופטית אחרת. על נותן השירותים למלא תצהיר המאמת ביצוע מחיקה, ביעור והשמדה של המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות איתו ולהעביר לממונה אבטחת מידע של מרת"א.

25. נותן השירותים מתחייב לביצוע בדיקות קבלה לפני תחילת הפרוייקט
26. באם המערכת שומרת מסמכים, יש לשמור את כל הגרסאות של המסמכים כולל חתימת מאשר המסמך, תאריך ושעת יצירת המסמך
27. סיסמאות ברירת המחדל (של היצרן) ישונו.
28. הסיסמאות הנמצאות במכשיר לא יהיו ב Clear Text (אלא רק בצורה מוצפנת)
29. ממשק ניהול הסיסמאות יהיה מאובטח עם סיסמא מורכבת ושלא ניתן יהיה לחזור על הסיסמא במחזור של 20 פעמים של עדכון סיסמא
30. באם הנתונים ישמרו אצל נותן השירותים, נותן השירותים לא יחבר את המערכות שנתוני/תוצאות איכילוב מאוחסנים בהם לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת בלא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב ואישור ממונה אבטחת מידע של איכילוב
31. העברת מידע ממאגר המידע, ברשת ציבורית או באינטרנט, תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות ובאישור ממונה אבטחת מידע במרת"א
32. באם ניתן יהיה לגשת אל נתוני ו/או מידע של מרת"א שנמצא אצל נותן השירותים מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, ייעשה שימוש נוסף על אמצעי אבטחה כאמור בתקנות משנה (א) ו-(ב) שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה; לעניין גישה של בעל הרשאה למאגר מידע ברמת האבטחה הבינונית והגבוהה ייעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשיטתו הבלעדית של בעל ההרשאה.
33. חובתו של נותן השירותים להחתים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם, וליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם וזאת לפי סעיף 15 שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017
34. באם מרת"א התיר לתת את השירות באמצעות גורם נוסף, חובתו של נותן השירותים להודיע על כך בכתב למרת"א, לכלול זאת בהסכם עם מרת"א ולכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים שמפורטים במסמך זה.
35. חובתו של נותן השירותים והגורם הנוסף באם ישנו, לדווח אחת לשנה לפחות על ביצוע חובותיו שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 וההסכם ולהודיע לממונה אבטחת המידע במרת"א, במקרה של אירוע אבטחה.
36. ממונה אבטחת מידע במרת"א יוכל לבצע אמצעי בקרה ופיקוח על עמידתו של נותן השירותים בהוראות ההסכם, בחוק ובהוראות ותקנות הגנת הפרטיות
37. על כל שינוי באבטחה ו/או בשירות ו/או בעובדים וכו' יש לדווח לממונה אבטחת המידע במרת"א
38. על נותן השירותים לעמוד בחוקים ובתקנות של מדינת ישראל.

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

**נספח יא' - שאלון והנחיות אבטחת מידע לפיתוח מערכות מידע ו/או פרוייקט
מחשובי במרת"א**

על המציע למלא את הפרטים הבאים :

תשובת החברה	נושא	
פרטי המכרז ופרטים מזהים למערכת		
	שם המכרז (יש למלא רק באם מתקיים מכרז)	1
	מספר מכרז (יש למלא רק באם מתקיים מכרז)	2
	תאריך הפרסום	3
	לאיזו מחלקה מיועדת המערכת	4
	שם הפרויקט	5
	שם איש הקשר במחלקה במרת"א (שם פרטי ומשפחה, טלפון, מייל, מחלקה)	6
	שם יצרן המערכת	7
	תיאור קצר של המערכת/הפרויקט ויעודו	8
	מהות המערכת/הפרויקט	9
פרטי החברה המגישה		
	שם החברה	10
	כתובת	11
	טלפון של החברה	12
	שם איש קשר	13
	טלפון איש קשר (קווי + נייד)	14
	מייל איש קשר	15
כללי		

	<p>תנאי סף: באם נתונים של מרת"א יהיו בחצר נותן השירותים, על נותן השירותים להחזיק <u>ISO27001/או ISO27799</u></p> <p>האם לנותן השירותים יש ISO27001 או ISO27799 לאבטחת מידע ו/או לאבטחת מידע ברפואה?</p> <p>אם כן שלחו עותק של התעודה</p>	16
	<p>האם החברה חתמה על טופס הצהרת סודיות ללא פגות תוקף לחברה? אם כן שלחו טופס מקור</p> <p><u>תנאי סף: חתימה על הטופס</u></p>	17
	<p>האם כל העובדים שעובדים ו/או שיעבדו עם איכילוב חתמו על טופס הצהרת סודיות ללא פגות תוקף לעובד? אם כן שלחו</p> <p><u>תנאי סף חתימה על הטופס</u> על נותן השירותים להעביר באופן שוטף את:</p> <ul style="list-style-type: none"> • טופסי העובדים, וזאת כל עוד שהמערכת/הפרוייקט עובד • שמות העובדים בפרוייקט בעברית ובאנגלית, מספר זהות, תפקיד, מייל וטלפון נייד 	18
	<p>במסגרת אפיון כולל של השרות המבוקש המוצג בשלב ההזמנה יש להציע הצעות או להגדיר בפרט את סוג השרות, היקף המידע האישי הנדרש לצורך אספקת השרות ע"י נותן השירותים ולרשום כנספח למכרז ו/או לחוזה</p> <p>מסכים/לא מסכים</p> <p><u>תנאי סף: הסכמה</u></p>	19
	<p><u>צמידות מטרה- ש להגדיר מפורשות את המטרות המותרות לשימוש ואת סוג בעלי התפקידים המועסקים ע"י נותן השירותים שיהיו מורשים בגישה אל המידע, וזאת על מנת להקפיד שנותן השירותים ישתמש במידע אך ורק לשם ביצוע המטרה המקורית של הפעילות שביצועה הועבר אליה.</u></p> <p>מסכים/לא מסכים</p> <p><u>תנאי סף : הסכמה</u></p>	20
	<p>על חוזה ההתקשרות להכיל בטוחות, לרבות חיוב עריכת ביטוח אחריות מקצועית, סעדים וכלי בקרה אפקטיביים שיאפשרו תגובה מהירה ויעילה של מרת"א להפרות של הוראות החוק והחוזה.</p> <p>מסכים/לא מסכים</p>	21
	<p>באם נותן השירותים מספק שירותים למספר רב של</p>	22

	מזמינים, על נותן השירותים להפריד את הפעילות המתבצעת עבור מרת"א מפעילויות עיבוד אחרות המבוצעות על ידו. מסכים/לא מסכים	
	מומלץ כי ימונה ממונה אבטחת מידע אצל נותן השירותים. מסכים/לא מסכים	23
איסוף מידע ע"י נותן השירותים		
	במקרה ובו נותן השירותים אוסף מידע ישירות מנושא המידע, נותן השירותים יקיים בקפידה יתירה על קיום חובת ההודעה הקבועה בסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות. נוסח ההודעה ואופן קיומה יקבעו ו/או יאושרו ע"י מרת"א מסכים/לא מסכים <u>תנאי סף: הסכמה</u>	24
	על נותן השירותים לאסוף מידע באופן חוקי בלבד, ולעשות שימוש במאגרי מידע חוקיים בלבד. מסכים/לא מסכים <u>הסכמה הינה תנאי סף</u>	25
גישה למערכות ו/או לנתונים		
	האם עבודת נותן השירותים דורשת גישה פיזית למערכות מידע באיכילוב (כן/לא) אם כן פרט לאילו מתחמים תהיה גישה לנותן השירותים	26
	האם עבודת נותן השירותים דורשת גישה מרחוק למערכות מידע באיכילוב (כן/לא) אם כן פרט	27
	האם נתונים/מערכות יתממשקו ו/או יעבירו מידע לפרויקט/מערכת אחר? אם כן פרט	28
	פרט אילו נתונים יועברו	29
	פרט אופן העברת המידע	30
	<u>תנאי סף: העברת נתונים מאובטחת בין הצדדים</u> באם הפרוייקט מצריך העברת נתונים בין הצדדים, העברה תהיה מאובטחת ותבוצע באמצעות הכספת	31

	ו/או באמצעי אחר שיאושר ע"י ממונה אבטחת המידע של מרת"א	
32	לא יועבר מידע אל מחוץ לגבולות ישראל, אלא אם כן דין המדינה שאליה מועבר המידע, מבטיח רמת הגנה על מידע שאינה פחותה, בשינויים המחוייבים, מרמת ההגנה על מידע הקבועה בדין הישראלי וכמו כן שהמידע מועבר למאגר מידע במדינה שהיא צד לאמנה האירופית להגנת הפרט בקשר לעיבוד אוטומטי של מידע רגיש.	מסכים/לא מסכים
33	האם יועברו נתונים של מרת"א לצד ג'? אם כן האם קיבלתם אישור?	
	<u>תנאי סף: חל איסור על נותן השירותים להעביר נתונים כלשהם של מרת"א לצד שלישי ללא אישור בכתב של ממונה אבטחת מידע במרת"א</u>	
34	האם שמור או יהיה שמור מידע של איכילוב אצל נותן השירותים? <u>תנאי סף: אם כן נותן השירותים מחויב להחזיק ב ISO27001 ו/או 27799</u>	
35	<u>הרשאות גישה אצל נותן השירותים:</u> האם הגישה לנתונים/מערכת אצל נותן השירותים הינה לפי הרשאות כפי שרשום בתנאי הסף? <u>תנאי סף: באם הנתונים שמורים אצל נותן השירותים, הגישה לנתונים תהיה עפ"י הרשאות תפקיד/צורך לעבוד/צורך לדעת וכו'.</u> <u>כמו כן על נותן השירותים להתחייב שהגישה לנתוני מרת"א תהיה לפי צורכי העבודה של מרת"א בלבד</u>	
הסבת נתונים		
36	<u>תנאי סף: אין להעביר נתונים העלולים לזהות את המטופל/האדם בצורה כלשהיא מבית החולים או החברה וזאת לצורכי לימוד ה- data base</u> האם הנכם מבקשים לקבל נתונים העלולים לזהות את המטופל/האדם בצורה כלשהיא מבית החולים וזאת לצורכי לימוד ה- data base ?	
לוגים		
37	המערכת צריכה להחזיק ב-log שנויים שמכיל/יכיל את הנתונים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> • שם המשתמש ששינה את הנתונים • נתוני הזיהוי של המטופל ו/או מקרה וכו' 	

	<ul style="list-style-type: none"> • תאריך ושעת שינוי • ערך לפני השינוי • ערך אחרי השינוי <p>קיים / לא קיים (באם לא קיים פרט מה קיים)</p> <p><u>תנאי סף: שיהיו חמש תשובות כן על חמשת הסעיפים הבאים</u></p>	
	<p>המערכת צריכה להחזיק ב-\log צפייה (המשתמשים שצפו שמכיל/יכיל את הנתונים הבאים : צפייה בנתונים- האם קיים \log שמכיל/יכיל את</p> <ul style="list-style-type: none"> • שם המשתמש שצפה • נתוני הזיהוי של המטופל ו/או מקרה וכו' • תאריך ושעת צפייה • באלו נתונים ו/או מסכים הוא צפה <p>קיים / לא קיים (באם לא קיים פרט מה קיים)</p> <p><u>תנאי סף: שיהיו ארבע תשובות כן על ארבעת הסעיפים הבאים</u></p>	38
	<p>האם שליפת נתוני הלוג תהיה זמינה בכל עת שמרת"א תרצה לפי השדות שבסעיפים הקודמים?</p> <p>קיים / לא קיים (באם לא קיים פרט מה קיים)</p> <p><u>תנאי סף: שליפת נתוני לוג זמינה בכל עת למרת"א</u></p>	39
	<p>האם תהיה אפשרות שליפת נתוני לוג ע"י מרת"א בכל עת ללא תלות בחברה?</p> <p>קיים / לא קיים (באם לא קיים פרט מה קיים)</p> <p><u>תנאי סף: שתהיה אפשרות שליפת נתוני לוג ע"י מרת"א בכל עת ללא תלות בחברה (באם המערכת במרת"א ו/או מרת"א מתחברים למערכת מרחוק)</u></p>	40
	<p>אם אתם מתחייבים שהרשאה לשליפת נתוני הלוג תהיה למספר מורשים מצומצם?</p> <p>קיים / לא קיים (באם לא קיים פרט מה קיים)</p> <p><u>תנאי סף: הרשאה לשליפת נתוני לוג תהיה למספר מורשים מצומצם ביותר</u></p>	41
דיווח אירוע אבטחת מידע		
	<p>האם החברה מתחייבת לדווח לממונה אבטחת מידע מרת"א לגבי כל אירוע או חשד לאירוע אבטחת מידע? (לדוגמא: פריצה, דליפה ו/או חשד לדליפת נתונים ו/או פגיעה בנתונים ו/או שינוי הנתונים)</p>	42

	<u>תנאי סף: דיווח מידי לממונה אבטחת מידע במרת"א במקרה של אירוע או חשד לאירוע אבטחת מידע</u>	
בדיקות וסקרים		
	האם ביצעתם ע"י חברה חיצונית בדיקות חדירה למערכת/פרויקט ו/או סקר אבטחת מידע ו/או בדיקה שהמערכת מאובטחת? אם כן פרטו, ושלחו את הממצאים	43
	באם ביצעתם וטיפלתם בממצאים? אם כן, נא פרטו כל ממצא וממצא ודרך הטיפול בו	44
	האם המערכת פותחה באמצעות כללי פיתוח מאובטח?	45
	<u>תנאי סף: ממונה אבטחת מידע ממרת"א יוכל לחייב ביצוע בדיקות חדירה ואבטחת מידע ועל נותן השירותים לתקן את הממצאים תוך זמן סביר (כשלושה חודשים)</u> האם אתה מסכים ומאשר לבצע סעיף זה?	46
	באם הנתונים אצל נותן השירותים, פרטו איך תגנו על הנתונים והמידע של מרת"א אצלכם	47
	האם סביבות העבודה, הפיתוח והטסטים מופרדות?	48
	האם אתם מתחייבים שבתום החוזה יועברו הנתונים והתוצאות למרת"א וימחקו כל הנתונים הפרטניים והלא פרטניים מכל סביבות העבודה? <u>תנאי סף: התחייבות לבצע העברת נתונים ומחיקתם בסוף ההתקשרות</u>	49
	האם אתם מתחייבים לבצע בדיקות קבלה לפני תחילת הפרויקט?	50
	האם אתם מתחייבים להעביר למרת"א אפיונים של המערכת/פרויקט, שינויים במערכת ומדריך למשתמש? באם לא פרט למה?	51
מסמכים		
	האם המערכת שומרת גרסאות ישנות וחדשות של המסמכים כולל חתימת מאשר המסמך, תאריך ושעת יצירת המסמך? <u>תנאי סף: שמירת גרסאות מסמכים</u>	52

הרשאות וסיסמאות		
53	האם סביבת העבודה דורשת הרשאות מיוחדות כגון administrator ? פרט	
54	האם קיימת סיסמת יצרן למערכת?	
55	כל סיסמאות ברירת המחדל (של היצרן) ישונו. מקובל/לא מקובל	
56	הסיסמאות הנמצאות במכשיר לא יהיו ב Clear Text (רק בצורה מוצפנת) מקובל/לא מקובל	
57	ממשק הניהול יהיה מאובטח עם סיסמא מורכבת מקובל/לא מקובל	
58	האם יש הרשאה מנותן השירותים לאפס סיסמאות administrator לשימוש מחלקת IT?	
59	שם משתמש וסיסמא בעלי הרשאת גישה של Administrator יועברו לאגף מערכות מידע ומחשוב מקובל/לא מקובל	
טיפול בנתונים		
60	האם המערכת תומכת בעברית?	
61	האם ניתן לייצא נתונים מהמערכת לקבצים בפורמט סטנדרטי? (, XML , csv , pdf , txt , HL7 HTML וכו'). בבקשה פרט	
חיבור מערכות		
62	באם הנתונים ישמרו אצל נותן השירותים , נותן השירותים לא יחבר את המערכות שנתוני/תוצאות איכילוב מאוחסנים בהם לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת בלא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב ואישור ממונה אבטחת מידע של איכילוב מקובל/לא מקובל תנאי סף: הסכמה	
63	העברת מידע ממאגר המידע, ברשת ציבורית או באינטרנט, תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות ובאישור ממונה אבטחת מידע במרת"א מקובל/לא מקובל תנאי סף: הסכמה	
מחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו ואחרים		
64	באם ניתן יהיה לגשת אל נתוני ו/או מידע של מרת"א שנמצא אצל נותן השירותים מרחוק, באמצעות רשת	

	<p>האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, ייעשה שימוש נוסף על אמצעי אבטחה כאמור בתקנות משנה (א) ו-(ב) שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה; לעניין גישה של בעל הרשאה למאגר מידע ברמת האבטחה הבינונית והגבוהה ייעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשיטתו הבלעדית של בעל ההרשאה.</p> <p>מקובל/לא מקובל</p> <p><u>תנאי סף: הסכמה</u></p>	
65	<p>חובתו של נותן השירותים להחתים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם, וליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם וזאת לפי סעיף 15 שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017</p> <p>מקובל/לא מקובל</p> <p><u>תנאי סף: הסכמה</u></p>	
66	<p>באם מרת"א התיר לתת את השירות באמצעות גורם נוסף, חובתו של נותן השירותים להודיע על כך בכתב למרת"א, לכלול זאת בהסכם עם מרת"א ולכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים שמפורטים במסמך זה.</p> <p>מקובל/לא מקובל</p> <p><u>תנאי סף הסכמה</u></p>	
67	<p>חובתו של נותן השירותים והגורם הנוסף באם ישנו, לדווח אחת לשנה לפחות על ביצוע חובותיו שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 וההסכם ולהודיע לממונה אבטחת המידע במרת"א, במקרה של אירוע אבטחה.</p> <p>מקובל/לא מקובל</p> <p><u>תנאי סף: הסכמה</u></p>	
68	<p>ממונה אבטחת מידע במרת"א יוכל לבצע אמצעי בקרה ופיקוח על עמידתו של נותן השירותים בהוראות ההסכם, בחוק ובהוראות ותקנות הגנת הפרטיות</p> <p>מקובל/לא מקובל</p> <p><u>תנאי סף: הסכמה</u></p>	
69	<p>ל כל שינוי באבטחה ו/או בשירות ו/או בעובדים וכו' יש לדווח לממונה אבטחת המידע במרת"א</p> <p>מקובל/לא מקובל</p>	

	<u>תנאי סף: הסכמה</u>	
	על נותן השירותים לעמוד בחוקים ובתקנות של מדינת ישראל. מקובל/לא מקובל <u>תנאי סף: הסכמה</u>	70
רישוי		
	האם המערכת דורשת רישוי ?	71
	כיצד מנוהל הרישוי (פלאג הגנה פרללי, MAC , USB קוד הגנה וכו')	72
	יש לפרט את כל הרישוי הנדרש להפעלה מלאה של המערכת	73
	האם תהליך הרישוי דורש אקטיבציה מול אינטרנט	74
	האם הרישיון מוגבל לתקופה	75
	מה מספר רישיונות מגיעים עם המערכת?	76
תמיכה		
	מה רמת התמיכה הניתנת (טלפונית ו/או שליטה מרחוק על עמדה ו/או שליטה מרחוק על שרת ו/או הגעה למרת"א)	77

תפקיד

חברה

שם ממלא הטופס

תאריך

חתימה

נספח יב' - ניטור שרשרת אספקה – שאלון / דו"ח מבדק לנותן השירותים

#	שאלה	כן	לא	לא רלוונטי	הערות
1	האם מערכת האיכות מוסמכת לתקן בינלאומי מוכר ע"י צד שלישי (ISO, HACCP, GMP) ? אם כן, מה תוקף ההסמכות ? יש לצרף עותקי תעודות ההסמכה.				
2	האם אתה מפיץ מורשה ועבור אלו יצרנים ? אם כן, יש לצרף תעודות הרשאה מתאימות.				
3	האם אתה מקיים תנאי אחסון (טמפרטורה, לחות וכיוצ"ב) ושינוע בהתאם להוראות והנחיות יצרן ? האם הם מבוקרים והאם נשמרות רשומות המתעדות את תנאי האחסון ?				
4	האם קיים נוהל התראה וניהול פגי תוקף ואצוות ?				
5	האם קיים נוהל ניקיון וסדר בסביבת העבודה והייצור ?				
6	האם קיימת יכולת לבחינת עקיבות מנה במחסן מול ה-COC המקורי של המנה ?				
7	האם קיים תהליך מתועד, לביקורת מדגמית בכניסת החומר ולפני משלוח כולל אימות של החומר מול ה-COC, בדיקה ויזואלית וכיוצ"ב ?				
8	האם קיים תהליך מתועד לשמירת רשומות (הזמנות, לקוח, מסמכי איכות כגון COC, COT וכיוצ"ב) ? אם כן, מה תקופת השמירה של הרשומות ?				
9	האם קיים נוהל מתועד לזיהוי וטיפול בחומר לא מתאים או מוצר פגום ? אם כן, יש לצרף עותק של הנוהל.				
10	האם קיים אזור מבודד לאחסון חומר לא מתאים ?				

הערות	לא רלוונטי	לא	כן	שאלה	#
				האם חומר החשוד או אומת כמזויף מושמד ? אם כן, האם קיימת לכך עדות ?	11
				האם אתם מדווחים על אירועי זיוף במאגרי מידע ?	12
				האם אתם מוודאים שהכיתוב על גבי הרכיבים לא עבר שינוי או חידוש ? פרט את אופן הבדיקה.	13
				האם החומר נשמר באריזה ועם הסימון של היצרן המקורי ? במקרים של פתיחת אריזה מקורית - האם קיים תהליך מתועד לאריזה וסימון מחדש ?	14
				האם רכיבים עוברים תהליכי ניקוי ו/או ייבוש בטרם המשלוח ללקוח ? פרט	15

תאריך

שם וחותמת נותן השירותים