

המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

מכרז פומבי מס' 22-299

להקמת וניהול מוקד שירות וזימון תורים

במרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

המועד האחרון להגשת הצעות:

תאריך: 2.10.2022

שעה: 14:00

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

תוכן עיניינים

3	פרק 1 – מנהלה – פניה למציעים.....	
11	פרק 2 – השירותים הנדרשים.....	
23	פרק 3 – תשתיות פיזיות וטכנולוגיות.....	
30	פרק 4 – התמורה.....	
35	פרק 5 – המימוש.....	
37	נספח א' - נספח א' - חוברת הצעה.....	
39	נספח א'1 - תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום.....	
40	נספח א'2 נוסח התחייבות לשמירת סודיות וניגוד עניינים.....	
43	נספח א'3 תצהיר עסק בשליטת אישה.....	
45	נספח א'4 אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים.....	
44	נספח א'5 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז.....	
47	נספח א'6 אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע.....	
48	נספח א'7 אישור רואה חשבון בדבר הערת עסק חי.....	
47	נספח א'8 עמידה בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.....	
48	נספח א'9 – הצהרה על ניסיון ופרוט ניסיון של המציע.....	
49	נספח א'10 – נספח א'10 – הצהרה על מס' העובדים המועסקים במוקדים הטלפוניים.....	
52	נספח א'11 – הצהרת המציע על מחזור כספי.....	
53	נספח א'12 – פרוט כוח אדם ניהולי מוצע.....	
55	נספח א'13 – תוכנית אדריכלית.....	
56	נספח א'14 – תוכנית הקמה מפורטת (SOW).....	
57	נספח א'15 – תורת הפעלת המוקד.....	
58	נספח א'16 – רשימת מוקדים פעילים – ממליצים.....	
59	נספח א'17 - טבלת בדיקת פרק האיכות (מפ"ל/אמות מידה).....	
63	נספח ב' <u>הצעת מחיר</u>	
63	נספח ג' – חוזה ההתקשרות.....	
76	<u>נספח ג'1</u> נוסח הערבות המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים:.....	
77	<u>נספח ג'2</u> להלן נוסח ערבות ביצוע המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים.....	
78	<u>נספח ג'3</u> - אבטחת מידע.....	
84	<u>נספח ג'4</u> - התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע.....	
86	נספח ד' תהליכי עבודה והיקפי פעילות היסטוריים.....	
86	נספח ד'1 – תהליכי עבודה מרכזיים.....	
88	נספח ד'2 – היקפי פעילות היסטוריים.....	

פרק 1 – מנהלה – פניה למציעים

1.1. רקע

- 1.1. המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) (להלן: "המזמין"), מבקש לבצע התקשרות להקמה וניהול מוקד שירות וזימון תורים וזאת בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי המכרז הרצ"ב.
- 1.2. כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה. המציע ישים לב כי עליו להגיש את הצעת המחיר במעטפה נפרדת ואת שאר מסמכי המכרז במעטפה נוספת כפי שיפורט בהמשך מסמכי המכרז.
- 1.3. להלן יפורטו הדרישות להשתתפות במכרז, המהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז והסכם ההתקשרות אשר ייחתם עם המציע הזוכה.
- 1.4. על כל אחד מהמציעים לקרוא בעיון רב את ההנחיות ולהגיש את הצעתו בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 1.5. הועדה רשאית לפסול הצעות אשר לא יוגשו בהתאם להנחיות מכרז זה.
- 1.6. בכל מקום במסמך זה וביתר מסמכי המכרז, בו מוזכר גורם כלשהוא בלשון זכר הכוונה לזכר ולנקבה, ולהיפך, בכל מקום בו מוזכר גורם כלשהוא בלשון נקבה הכוונה לזכר ונקבה גם כן, אלא אם כן צוין במפורש אחרת.

2. הגדרות

מושג	הגדרה
המזמין	מרכז רפואי שמיר (אסף הרופא)
המציע	מגיש הצעה למכרז
זוכה	מציע שהצעתו תזכה במכרז
ועדת המכרזים	ועדת המכרזים של המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)
נציג המזמין	נציג המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) אשר יהיה אמון על הקשר עם המציע ינחה אותו ויבקרו והכל כמפורט במסמכי המכרז.
תקופת ההתקשרות	תקופת ההתקשרות בין המציע לבין הזוכה, כפי המפורט בסעיף 6 לפרק זה ובהסכם ההתקשרות.
ערבות הצעה	ערבות בסכום נקוב, המיועדת להבטיח את קיום ההצעה וחתימה על חוזה -התקשרות במקרה של זכייה
ערבות ביצוע	ערבות בסכום נקוב, המבטיחה את מילוי התחייבויות הזוכה עפ"י תנאי המכרז -ועפ"י הצעתו כפי שאושרה ע"י ועדת המכרזים וחוזה ההתקשרות
מפ"ל האיכות	מסמך פנימי לבדיקת איכות ההצעה של המציע
שעת LOGIN	זמן העבודה של הנציג במערכות המוקד – מערכת הטלפוניה. שעת העבודה של הנציג תוגדר מרגע כניסת הנציג למערכת הטלפוניה של המוקד ועד לייציאתו בסיום המשמרת ובתנאי שזמן העבודה בוצע בשעות ההפעלה של המוקד.

3. לוח הזמנים לעריכת המכרז:

שלב	לוח הזמנים
פרסום המכרז	25.8.22
המועד האחרון לשאלות והבהרות	8.9.22
המועד האחרון למתן תשובות	22.9.22
המועד האחרון להגשת ההצעה	2.10.22 שעה 14:00
מועד תום תוקף הערבות	2.2.23
המועד - תוקף הצעת המחיר	2.2.23

- 3.1. המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.

4. תנאי סף

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

4.1. תנאי סף מנהליים

- 4.1.1. המציע הינו עוסק מורשה, או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי.
- 4.1.2. קיומם של כל התנאים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתנאים הבאים לו, לרבות האישורים הבאים:
 - 4.1.2.1. המציע מנהל ספרים כדין ועומד בתנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
 - 4.1.2.2. המציע אינו בעל הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום.
- 4.1.3. אם הגוף המציע הינו עמותה - בעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.
- 4.1.4. הגשת ערבות בנקאית על סך 120,000 ₪ בנוסח המצורף בנספח ג'1 ואשר תהיה בתוקף עד לתאריך 2.2.23.
- 4.1.5. המציע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.
- 4.1.6. המציע מתחייב לא לתאם הצעות במכרז.
- 4.1.7. המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- 4.1.8. אין חשש לקיומו של המציע כגוף חי.

4.2. תנאי סף מקצועיים

- 4.2.1. המציע מפעיל לפחות 100 עמדות, בו זמנית, אצל 2 לקוחות שונים (לקוח יוגדר בעל ח.פ אחד והמציע לא יוכל להציג מספר פעילויות אצל אותו לקוח) בין השנים 2017-2021 ושהיקף השיחות בכל לקוח לא יפחת מ-500,000 שיחות בשנה.
- 4.2.2. למציע וותק של 7 שנים לפחות בניהול מוקדי שירות מאוישים ופעילים.
- 4.2.3. למציע ניסיון, לפחות, בשתי (2) הקמות של מוקדי שירות. כל הקמה כוללת, לפחות, 50 עמדות בטווח השנים 2017-2021.
- 4.2.4. המציע מעסיק לפחות 300 עובדים שכירים (ללא עובדי קבלן/פריילנסרים) בממוצע בחודש במוקדים טלפוניים בכל אחת מהשנים 2017-2021.
- 4.2.5. על המציע להוכיח כי בכל אחת מן השנים 2019-2021, ניהל מחזור כספי מפעילות המוקדים שהפעיל (בלבד) בסך של 20 מיליון ₪ לפחות.

4.3. מסמכים נדרשים להוכחת תנאי הסף המנהליים:

- 4.3.1. להוכחת תנאי סף 4.1.2 יצרף המציע אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים - התשל"ו-1976 ואת נספח א'1 - תצהיר חתום בכתב מאושר על ידי עורך דין לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין.
- 4.3.2. להוכחת תנאי סף 4.1.1, 4.1.3,
 - 4.3.2.1. המציע יצרף תעודת עוסק מורשה.
 - 4.3.2.2. במידה והמציע הינו עמותה, יצרף המציע אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, תקף לשנה הנוכחית.
- 4.3.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 4.1.4 יגיש המציע ערבות בנקאית על סך 120,000 ₪ בנוסח שביקשנו בנספח ג'1 ושתהייה בתוקף עד 2.2.2023.
- 4.3.4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 4.1.6 יציג המציע הצהרה בנוסח נספח א'7.
- 4.3.5. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 4.1.7 יציג המציע הצהרה בדבר קיום הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בנוסח נספח א'10.
- 4.3.6. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 4.1.9 יציג המציע הצהרה בנוסח נספח א'9.

4.4. הוכחת עמידה בתנאי הסף מקצועיים

- 4.4.1. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 4.2.1 ימלא המציע את נספח א'9.
- 4.4.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 4.2.2 ימלא המציע את נספח א'9.
- 4.4.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 4.2.3 ימלא המציע את נספח א'9.
- 4.4.4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 4.2.4 ימלא המציע את נספח א'10.
- 4.4.5. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 4.2.5 ימלא המציע את נספח א'11.

5 דרישות נוספות

- 5.1 המציע יצרף להצעתו התחייבויות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים חתומות ע"י מורשי חתימה מטעמו של המציע (נספח א' 2).
- 5.2 מציעה אישה המעוניינת כי תינתן לה העדפה בשל עובדה זו, על-פי הדין, במסגרת חישוב הציון הכולל של ההצעות זו תצרף להצעתה אישור ותצהיר בנוסח נספח א' 3 בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 5.3 ככל שהמציע הינו עמותה אשר אינה חייבת במע"מ, תצרף העמותה אישור כי המציע הינו מלכ"ר לעניין חוק מס ערך מוסף.
- 5.4 המציע יצרף להצעתו את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה בהתאם לסעיף 16.2 בכתב ההזמנה.
- 5.5 אישור מרו"ח או עו"ד בדבר שמות מורשי החתימה בשם המציע.
- 5.6 יש לחתום על כל מסמכי המכרז בראשי תיבות בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם. בנוסף, טופס הגשת ההצעה (נספח א' הצעת המחיר נספח ב' ייחתמו גם על ידי מורשי חתימה מטעם המציע, בצירוף חותמת רשמית של המציע.
- 5.7 המציע יצרף את מסמכי התשובות ששלח המזמין לשאלות ההבהרה, ככל שהיו כאלה. המציע יחתום בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם.
- 5.8 כל מסמך אחר הנדרש לצורך הגשת הצעה זו, על פי מסמכי המכרז.
- 5.9 מובהר כי הרשימה דלעיל הינה עקרונית בלבד והמציע נדרש לצרף להצעתו את כל המסמכים הנדרשים ע"פ תנאי המכרז, וזאת, כאמור, אף במידה ואינם מצוינים במפורש לעיל.

6 תקופת ההתקשרות

- 6.1 תקופת ההתקשרות הינה ל- 3 שנים (להלן: התקופה המקורית). למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות קצובות נוספות, של שנה בכל פעם, כך שסך כל תקופת ההתקשרות במצטבר לא יעלו על 10 שנים. ועדת המכרזים תהיה רשאית לאשר את המשך ההתקשרות עם החברה ולנהל מו"מ עמה לגבי המשך ההתקשרות טרם קבלת החלטה סופית בנושא.
- 6.2
- 6.3 הצעת להארכת ההתקשרות מעבר לתקופה המקורית, תישלח בהודעה בכתב של הנציג מטעם המזמין.
- 6.4 **שמונה עשר (18) החודשים הראשונים** ישמשו כתקופת ניסיון למתן השירותים. באם בתום תקופה זו לא יהיה המזמין שבע רצון מהשירותים המתבקשים נשוא מכרז זה, תסתיים ההתקשרות עם הזוכה ולזוכה לא תהיה כל טענה בעניין זה. יובהר, כי תקופה זו תכלול בחובה גם את תקופות ההקמה וההתייצבות (ראו פרק 5, סעיף 2 עמוד 34).
- 6.5 בהמשך לסעיף 6.4 הנ"ל, הזוכה יהיה זכאי, לתשלום רק בגין החלק היחסי בה סיפק השירותים מושא מכרז זה למכרז הרפואי. במקרה שכזה, יהא רשאי המזמין לפנות למציע שדורג הבא אחריו על ידי ועדת המכרזים להמשך מתן השירותים בתחומים המדוברים ובלבד שההתקשרות עימו תהיה במסגרת היקף ההתקשרות שנקבעה מראש כאמור.

7 הערכת הצעות:

7.1 בחינת ההצעות תעשה לפי המבחן הבא:

- 7.1.1 **סה"כ מחיר** – 65% - ילקח מטבלה 5.1 בנספח ב' (טופס הצעת מחיר) בשורת סה"כ מחיר (5).
- 7.1.2 **איכות** - 35% כמתואר בטבלה המצ"ב.

קריטריון	ניקוד
תורת ההפעלה של המוקד	30%
תוכנית ההערכות	25%
כ"א במוקד	20%
חוות דעת ממליצים	5%
התרשמות מסיוור, מצגת וצוות	20%

פירוט האיכות על תתי סעיפיו נמצא בנספח א' 19 (להלן "מפ"ל האיכות").

7.2 הבחינה תעשה בארבעה שלבים :

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

7.2.2 **בשלב השני** - יינתן ניקוד איכות להצעות שעמדו בתנאי הסף כאמור, ורק הצעות שיקבלו ציון איכות של 75% ומעלה (מתוך 100%) תעבורנה לשלב הבא. ועדת המכרזים תהא רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים ו/או מסמכים לצורך כך. על אף האמור בסעיף זה, ועדת המכרזים תהיה רשאית להחליט, על דעת כל חבריה, לאשר ציון איכות בגובה של 65% ומעלה, אם מספר ההצעות שיקבלו ציון איכות של 75% ויותר נמוך מ-3.

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

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

7.2.5 **בשלב החמישי** - לאחר דרוג ההצעות המזמין יהא רשאי לנהל הליך של משא ומתן עם 2 הספקים שהצעתם קיבלה את הציון הגבוה ביותר בדרוג ההצעות. שלב זה אינו סותר את האמור בסעיף 19.7 ו 19.8.

7.3 המזמין שומר לעצמו את הזכות ליזום שיחות עם אנשי קשר עבורם ביצע המציע עבודות דומות אשר צוינו על ידי המציע בחוברת ההצעה ו/או לקוחות של המציע אינם מצויינים בחוברת ההצעה.

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

7.5 **פירוט ניקוד המחיר (65%)** - תוגדר כסכום הכספי שהמזמין ישלם לספק עבור הקמה וניהול מוקד שירות וזימון תורים, על פי מודל משולב המכיל תשלום עבור שעת LOGIN (שהוגדרה על ידי המזמין) + עלות לשיחה שנענתה במוקד ובהתאם להגדרה של שיחה משולמת (ראו את הפירוט בנספח ב' הצעת מחיר טבלה 5.1)

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

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

7.5.2 המחיר יכלול את כלל העלויות של המציע לצורך הפעלת מוקד שירות וזימון תורים של המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) ובהתאם לכלל הדרישות המפורטות במסמכי מכרז זה.

7.5.3 למרות האמור בס"ק 7.6 לעיל, אין הועדה מתחייבת לקבלת הצעה שבשיקול דעת הועדה מרכיב המחיר אינו סביר.

7.6 **פירוט ניקוד איכות (35%)**

7.6.1 פרק האיכות יבדק על פי המפ"ל (מסמך פנימי לבדיקה). ראה נספח א' 17 .

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

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

$\frac{(35 * \text{ציון איכות}) + (65 * \text{ציון מחיר})}{100} = \text{ציון כללי לבחינת ההצעה}$

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

8 תוקף ההצעות

ההצעות למכרז תישארנה בתוקף לתקופה של ארבעה חודשים מהיום האחרון להגשת ההצעות, כלומר עד תאריך המופיע בטבלת לוח הזמנים בסעיף 3 לפרק זה. המציע יאריך את תוקף ההצעה לקיום תנאי המכרז בהתאם, לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה. למען הסר ספק, במקרה של קיומו של הליך משפטי בקשר לתוצאות מכרז זה, יעצור מרוץ הזמנים הרלוונטי לתוקף ההצעה עד לקבלת החלטה הסופית של הערכאה השיפוטית או ועדת המכרזים. מובהר בזאת כי ועדת המכרזים תהיה רשאית לדרוש מהספקים להאריך את תוקף ערבות המכרז לתקופה נוספת עד גיבוש החלטה סופית והספקים יהיו מחוייבים לעשות כן.

9 קבלת מסמכי המכרז

- 9.1 הגשת ההצעות למכרז זה אינה כרוכה בתשלום.
- 9.2 ניתן להוריד את המסמכים מאתר האינטרנט של המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
- 9.3 על המציעים להירשם אצל גבי שני דהן (בטל' 08-9778088 או במייל כאמור בסעיף 10.1) לקבלת הודעות ועדכונים
- 9.4 מציע שלא ירשם כאמור בסעיף 9.3, עלול שלא לקבל הודעות ועדכונים בדבר המכרז וכן עלול למצוא את עצמו פסול בשל אי עמידה בתנאים והבהרות נוספות שהמרכז הרפואי יפרסם מעת לעת לאחר פרסום המכרז.

10 שאלות והבהרות

- 10.1 המזמין יקבל שאלות פונים באמצעות דואר אלקטרוני בלבד לכתובת etira@shamir.gov.il שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון לא יענו ולא יחייבו את המזמין) עד התאריך המצויין בסעיף (טבלת לוח הזמנים) לעיל באמצעות מסמך Excel, תוך ציון שם הפונה וסעיף רלוונטי לכל שאלה בכתב המכרז והמסמכים הנלווים.
- 10.2 הפנייה תכלול את שם המכרז, פרטי השואל, טלפון, פקס וכתובת דואר אלקטרוני כמו גם את הפרק, עמוד, סעיף, נושא ואת פרוט השאלה, ותוגש במבנה הטבלאי הבא:

שאלה	נושא	סעיף	עמוד	פרק

- 10.3 מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז ובאישור הביטוחים במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד. אין לבצע כל שינויים על גבי הנספח של אישור בדבר קיום ביטוחים ואין לצרף נספח בנוסח שונה מזה שצורף למכרז.
- 10.4 לא יתקבלו שאלות לאחר המועד שצוין בסעיף 3 כאמור לעיל.
- 10.5 תשובות לשאלות שיתקבלו כאמור יועברו למשתתפי המכרז אשר נרשמו לקבלת עדכונים באתר המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
- 10.6 רק סיכום המופיע במסמך התשובות הרשמי של המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) ובו התשובות לשאלות שהתקבלו עד למועד הנדרש והשינויים בתנאי המכרז (אם יהיו כאלה) יחייבו את המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
- 10.7 מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילויה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.

11 עריכת ההצעות

- 11.1 על המציעים להגיש את ההצעות במעטפה חתומה. את ההצעות יש לערוך לפי ההוראות ולפי סדר הדברים המפורטים להלן ולפי פירוט זה בלבד.
- 11.2 על המעטפה להכיל שלושה עותקים מלאים של ההצעה. עותק אחד מודפס, כרוך או ערוך בקלסר (להלן: עותקים "קשיח") ושני העותקים בפורמט דיגיטלי על גבי תקליטור (דיסק או דיסק און קי).
- 11.3 הצעה מלאה תכלול את כל מסמכי ההצעה בצירוף כל המסמכים, הנספחים והאישורים הנלווים אליה בשלמותם כשהם ממוספרים ובסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה, לרבות מסמכי הפנייה בשלמותם, תשובות לשאלות הבהרה וכל מסמך אחר שהתקבל מהמזמין בהקשר למכרז מס' 22-299 ולמעט הצעת המחיר שתצורף רק לעותק הקשיח במעטפה פנימית נפרדת כאמור בסעיף 11.4.
- 11.4 העותק הקשיח יכלול שתי מעטפות פנימיות נפרדות וחתומות, האחת ובה טופס הצעת המחיר, והשנייה ובה שאר פרטי ההצעה המלאים כאמור בסעיף 11.3. אין לציין את הצעת המחיר או פרטים המרמזים על הצעת המחיר למעט בטופס הצעת המחיר המיועד לכך שיוכנס למעטפת המחיר הסגורה.
- 11.5 מובהר, כי בכל מקרה של סתירה בין עותק דיגיטלי לעותק הקשיח, יגבר האמור בעותק הקשיח.

11.6 על עמודי ומסמכי ההצעה להיות ממוספרים.

11.7 ההצעות תוגשנה בשפה העברית. נספחים, אישורים, תעודות וכד' שאינם בעברית או אנגלית - יתורגמו לעברית.

11.8 חתימה על מסמכי ההצעה:

11.8.1 כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בר"ת של המורשה לחתום מטעמו.

11.8.2 בכל מקום שבו נדרשת חתימת המציע יחתום מורשה חתימה מטעמו בצירוף חותמת המציע.

11.9 הוראות מיוחדות לגבי הגשת עותקים דיגיטליים:

11.9.1 על כל מסמכי ההצעה להיות ערוכים, חתומים ומסודרים באופן זהה לעותק הקשיח של ההצעה.

11.9.2 על העותק הדיגיטלי להיות זהה לחלוטין לעותק הקשיח לרבות חתימות וחתימות המציע במקומות הנדרשים.

11.9.3 העותק הדיגיטלי של ההצעה יכיל את ההצעה כולה על נספחיה בפורמט PDF.

12 הגשת ההצעה:

12.1 את ההצעה יש להגיש במעטפה סגורה וחתומה ללא זיהוי חיצוני, ולא יאוחר מהיום המצוין בסעיף 3 (טבלת לוח הזמנים) לעיל בשעה 14:00, בתיבת המכרזים הממוקמת הנמצאת בבתן 204 במרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) במשרדי אפסנאות רפואית בתן 204. על המעטפה יש לציין: "מכרז מס' 22-299 "מכרז להקמת וניהול מוקד שירות וזימון תורים עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)".

12.2 הגשת ההצעה במועד המצוין לעיל היא על אחריות המציע לבדו. הצעה שתוגש במועד מאוחר יותר לא תיבחן על-ידי ועדת המכרזים ותוחזר לשולחה.

12.3 בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.

12.4 יודגש, הגשת ההצעה החתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז והחוזה המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

13 שינויים והסתייגויות

13.1 לגבי כל שינוי, תוספת או הסתייגות שיעשו על ידי המציע ביחס למסמכי המכרז, בין בגוף המסמכים בין במסמך לוואי ובין בדרך אחרת, תהיה ועדת המכרזים רשאית, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט בנדון, לפעול באחת או יותר מהדרכים הבאות:

13.1.1 לפסול או לדחות את הצעתו של המציע;

13.1.2 לראות את הצעת המציע כאילו לא נעשו בה השינויים כלל.

13.1.3 לדרוש הבהרות מן המציע בעניין השינוי שנעשה.

14 התחייבויות ואישורים שידרשו מהמציעים הזוכים

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

14.1 ערבות ביצוע

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

14.1.2 ערבויות הביצוע יהיו בתוקף בכל תקופת החוזה (ותקופות ההארכה של החוזה, באם יהיו) ועוד 90 יום מעבר לתומה של כל תקופת התקשרות.

14.1.3 הערבות תשמש כביטחון לקיום התחייבויות הזוכה על פי ההסכם שיחתם עמו (להלן: "הסכם ההתקשרות"). הערבות לביצוע תהיה אוטונומית, בלתי מותנית וברת חילוט, צמודה למדד המחירים לצרכן וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המזמין.

14.1.4 הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח ע"פ חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים. הערבות תהיה חתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי/חברת הביטוח.

14.1.5 המציע שיזכה במכרז מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המזמין ערבות תקפה, בנוסח נספח ג' במדויק, הערבות תהיה במלוא הסכום האמור לעיל.

14.1.6 במקרה של אי מילוי התחייבויות המציע לפי הסכם ההתקשרות נספח ג', יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות לביצוע וזאת בנוסף ליזכותו לתבוע מן המציע כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין.

14.2 להציג אישור ביטוח בגין הביטוחים שנדרשו ונערכו לפי תנאי מכרז זה".

14.3 את המסמכים העונים על דרישות סעיפים 14.1 ו-14.2 יש להציג תוך 7 ימים מיום ההודעה על הזכייה במכרז. מילוי הדרישות הנ"ל מהווה תנאי מוקדם להתקשרות. לא הפקיד המציע הזוכה במכרז ערבות ביצוע כנדרש ובמועד, ו/או לא מילא תנאי אחר מהדרישות הנ"ל, ייחשב הדבר כאי מילוי התחייבויותיו לפי מכרז זה והמזמין יהיה זכאי לפעול כנגד המציע בהתאם לכל סעד העומד לו לפי כל דין.

15 שמירת סודיות והיעדר ניגוד עניינים

- 15.1 הזוכה במכרז ועובדיו ומי מטעמו יתחייבו לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם אגב או בקשר עם ביצוע החוזה או בתוקף או במהלך או אגב ביצועו, תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן, לרבות שימוש בכל האמצעים הנדרשים על מנת לשמור על אבטחת מידע ברמה גבוהה.
- 15.2 בסיום החוזה עם הזוכה, מתחייב הזוכה להחזיר למזמין או למי שהמזמין יורה לו את כל המסמכים והפרטים או כל חומר אחר שהובא לידי ו/או שאסף במסגרת ביצוע החוזה. לאחר העברת המידע ואישור המזמין, על הזוכה למחוק את כל המידע שאסף על הלקוחות מקבלי השירות, במהלך ביצוע החוזה, באופן שאינו ניתן לשיחזור.
- 15.3 המציע יצרף להצעתו טופס התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצ"ב למסמך זה ויתחייב בחתימתו לשמור על סודיות כאמור במכרז זה.
- 15.4 הזוכה במכרז יחתים כל עובד שלו או מי מטעמו, טרם תחילת עבודתו במסגרת התקשרות זו על הצהרת סודיות. לא תחל העסקתו של עובד ו/או מי מטעם הזוכה אשר יסרב או ימנע מלחתום על הצהרת סודיות.
- 15.5 מפר הוראה זו יהא צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס ע"י המזמין בפיצוי המוסכם ע"פ ההסכם. בנוסף, המזמין יהא רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שיראה לו כנכון. כמו כן, מהווה הפרת הוראה זו עבירה פלילית עפ"י סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז - 1977.
- 15.6 המציע יפרט בהצעה את כל הקשרים המקצועיים, עסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותיו למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים הקשורים למציע) על גבי סעיף 4 לטופס הגשת ההצעה שבנספח א'. ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול הצעות שיש בהן חשש למצב של ניגוד עניינים על פי שיקול דעתה.

16 עיון בהצעת הזוכה

- 16.1 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.
- 16.2 במידה ולמציע פרטים בהצעה שהוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מטעמי סוד מקצועי או מסחרי יפרט המציע בנספח א' במפורש אלו פרטים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים. מציע שלא יציין פרטים שכאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. ההחלטה הסופית על חיסיון סעיפים תהה של המזמין בלבד. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות או תביעות כנגד המזמין בגין כל החלטה בנדון.
- 16.3 מציע שלא סימן חלקים בטופס ההצעה כסודיים, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.
- 16.4 יובהר כי מציע אשר יודיע כי פרטים בהצעתו הם חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מתחייב בעצם הודעתו זו כי לא יבקש לראות פרטים אלה בהצעתם של מציעים אחרים.
- 16.5 יודגש כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים ושל ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.
- 16.6 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת הזוכה שהזוכה הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה לזוכה, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.
- 16.7 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה, תודיע על כך ועדת המכרזים למציע הזוכה בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.
- 16.8 יודגש כי ניסיונו של המציע, היקף פעילותו, סוג פעילותו, וכן המחיר שבו נרכשים ממנו השירותים על ידי המזמין לא יהוו סוד מסחרי או סוד עסקי. מציע שבחר להשתתף במכרז מביע בכך את הסכמתו לאמור בסעיף זה.
- 16.9 עיון במסמכי המכרז לאחר הודעה על הזוכה במכרז, יעשה לאחר תשלום אגרה בסך 200 ₪ שתשולם מראש לפקודת מרכז רפואי שמיר (אסף הרופא).
- 16.10 על המציע לשקול במסגרת שיקוליו השונים את העובדה כי המזמין הנו גוף ממשלתי הכפוף להוראות חוק חופש המידע, תשנ"ח 1998, ולפיכך יתכן וידרש על-פי דין למסור מידע הנוגע להתקשרות עם הזוכה.
- 16.11 עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו, ולאחר תאום מראש עם מזכירת הוועדה.

17 סמכות השיפוט

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה במכרז זה מקום השיפוט הייחודי בכול הקשור להסכם זה לרבות הפרתו יהיה בבית משפט הרלוונטי באזור שיפוט המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) ורק בו (דהינו בבית המשפט השלום בעיר רמלה, או בית המשפט המחוזי לוד, או בית המשפט לעניינים מנהליים בלוד לפי העניין).

18 פיקוח ובקרה מטעם המזמין

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

19 זכויות המזמין

- 19.1 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור את ההצעה המעניקה לו את מירב היתרונות על פי אמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז אבל אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא ורשאי יהיה להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים.
- 19.2 המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או הפרויקטים או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.
- 19.3 למזמין נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, והתקנות שהותקנו מכוחו, לבקר במתקני המציע ו/או לזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 19.4 המזמין רשאי לבחור זוכה ראשון, שני ושלישי. במידה ויתנהו בעיות מצד הזוכה הראשון או במידה והזוכה הראשון לא יוכל מכל סיבה שהיא להעמיד את השירותים הנדרשים כפי הנדרש, המזמין יוכל לפנות לזוכה הבא בתור לביצוע העבודה.
- 19.5 מובהר וברור לכל כי ההתקשרות ומימוש המכרז ע"י המזמין מותנית בקיום תקציב. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או את ההתקשרות במידה ולא יאושר התקציב לעניין מכרז זה, ללא כל פיצוי.
- 19.6 למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנת התקשרות.
- 19.7 הגשת הצעת מחיר חוזרת ומשופרת (כשכל ההצעות גבוהות מהאומדן).
מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 15.1 דלעיל, מובהר בזה כי המזמין/ועדת המכרזים קבעו לעצמם הערכה תקציבית / אומדן בדבר עלותה המשוערת של **העבודה בכללותה ו/או בחלקיה השונים** והמזמין/ועדת המכרזים שומרים לעצמם את הזכות, שלא לקבל אף אחת מההצעות או לפסול הצעות שהוגשו בעלות גבוהה/נמוכה במידה משמעותית מן האומדן ו/או לקבוע **הגשת הצעת מחיר חוזרת ומשופרת** ע"י המשתתפים במכרז **כשכל ההצעות שהוגשו למכרז מרעות עם עורך המכרז לעומת האומדן**.
- במידה ויתעורר ספק, לדעת ועדת המכרזים, באשר לאמינות/ סבירות האומדן, רשאית היא, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, **לבחון את סבירות האומדן**, ולקבל החלטה בהתאם, לרבות החלטה בדבר ביטול האומדן, בין השאר, במידה ולדעת ועדת המכרזים האומדן שגוי או מבוסס על הערכה לא נכונה.
- 19.8 הגשת הצעת מחיר חוזרת ומשופרת (בשל פער בין ההצעות).
מבלי לגרוע מהאמור דלעיל, מובהר בזה כי ועדת המכרזים תהא רשאית (אך לא חייבת) להחליט על עריכת הליך תחרותי נוסף במכרז זה, וזאת בהתקיים פער של עד 10% בין ההצעה הזולה ביותר לבין ההצעות הבאה/ות אחריה בדירוג.
- החליטה ועדת המכרזים, בהתקיים התנאי לעיל, על עריכת הליך תחרותי נוסף, תודיע הועדה למציעים הרלוונטיים (קרי – למציע שהגיש את ההצעה הנמוכה ביותר וליתר המציעים שבין הצעות ההצעה הנמוכה ביותר כאמור לעיל, קיים פער של עד 10%), כי הם רשאים להגיש, במועד שתקבע הועדה, **הצעת מחיר חוזרת ומשופרת**, המיטיבה עם המזמין (ביחס למחירים שבהצעתם הראשונה). מציע כאמור שלא יגיש הצעה נוספת, תיחשב הצעתו הראשונה כהצעתו הסופית בהליך זה.
- 19.9 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם לאחר שקלול התוצאות קיבלו שתי הצעות או יותר ניקוד זהה שהוא הניקוד הגבוה ביותר, ועדת המכרזים תהא רשאית לנהל עם המציעים מו"מ על המחירים המוצעים, לפצל את הזכייה, לעשות הגרלה בה יבחר הזוכה והכול כראות עיניה.
- 19.10 היה והחליטה ועדת המכרזים על קיום הגרלה כאמור, תתבצע ההגרלה כמפורט להלן:
- 19.10.1 המציעים שהצעותיהם קיבלו ניקוד זהה כאמור לעיל יוזמנו למשרדי המזמין לצורך עריכת ההגרלה. הזמנות יישלחו למציעים בדואר רשום.
- 19.10.2 ההגרלה תתבצע בנוכחות נציגי ועדת המכרזים אצל המזמין.
- 19.10.3 שמות המציעים יירשמו על גבי שני פתקים לבנים זהים, יקופלו מספר זהה של פעמים ויוכנסו לתוך תיבה.
- 19.10.4 יו"ר ועדת המכרזים ישלף מתוך התיבה פתק אחד מבין השניים.
- 19.10.5 המציע הזוכה יהיה זה ששמו יופיע על גבי הפתק ששלף יו"ר ועדת המכרזים כאמור לעיל.
- 19.10.6 מובהר כי מציע שהוזמן לצורך עריכת הגרלה ולא התייצב במועד, יהא מנוע מלטעון כנגד תוצאותיה של ההגרלה. עוד מובהר, כי באי התייצבות של המציע שהוזמן כאמור בסעיף זה אין כדי למנוע מהועדה לקיים את ההגרלה שלא בנוכחותו.

19.11 למזמין הזכות להגדיל או להקטין את סכום ההזמנה הכוללת בגבולות של עד 35% במסגרת אותם תנאי התקשרות.

19.12 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם לאחר שקלול התוצאות קיבלו שתי הצעות או יותר ניקוד זהה שהוא הניקוד הגבוה ביותר, ועדת המכרזים תהא רשאית לנהל עם המציעים מו"מ על המחירים המוצעים, לפצל את הזכייה, לעשות הגרלה בה יבחר הזוכה והכול כראות עיניה.

19.13 היה והחליטה ועדת המכרזים על קיום הגרלה כאמור, תתבצע ההגרלה כמפורט להלן: המציעים שהצעותיהם קיבלו ניקוד זהה כאמור לעיל יוזמנו למשרדי המזמין לצורך עריכת ההגרלה. הזמנות יישלחו למציעים בדואר רשום.

ההגרלה תתבצע בנוכחות נציגי ועדת המכרזים אצל המזמין. שמות המציעים יירשמו על גבי שני פתקים לבנים זהים, יקופלו מספר זהה של פעמים ויוכנסו לתוך תיבה. יו"ר ועדת המכרזים ישלוף מתוך התיבה פתק אחד מבין השניים.

המציע הזוכה יהיה זה ששמו יופיע על גבי הפתק ששלף יו"ר ועדת המכרזים כאמור לעיל. מובהר כי מציע שהוזמן לצורך עריכת הגרלה ולא התייצב במועד, יהא מנוע מלטעון כנגד תוצאותיה של ההגרלה. עוד מובהר, כי באי התייצבות של המציע שהוזמן כאמור בסעיף זה אין כדי למנוע מהוועדה לקיים את ההגרלה שלא בנוכחותו.

בברכה,

עופר לוי
סגן מנהל אדמיניסטרטיבי

פרק 2 – השירותים הנדרשים

1. כללי

- 1.1 המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) מעוניין להקים מוקד שירות וזימון תורים, בשיטת מיקור חוץ, עבור כלל הלקוחות והשירותים שבית החולים מספק.
- 1.2 המרכז הרפואי שמיר מספק שירותים עבור לקוחותיו בתחומים שונים: רפואה דחופה, אשפוזים (חירום/אלקטיבי), מכונים, מרפאות חוץ, רפואת ספורט, תא לחץ, פרמקולוגיה קלינית, תיירות מרפא, בתי ספר לסייעוד/רנטגן/פיזיותרפיה, מלון יולדות ועוד.
- 1.3 אנו מציינים את הנתונים הכמותיים הבאים הקיימים במרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא):
 - 1.3.1 המרכז הרפואי הוא הרביעי בגודלו במערכת הממשלתית בישראל, ומשרת אוכלוסייה של כ-1,000,000 נפש באזור המרכז והשפלה.
 - 1.3.2 במרכז הרפואי עובדים מעל ל-4,000 רופאים, חוקרים, אנשי מקצועות רפואה נלווים, צוות סיעוד ואנשי מנהלה.
 - 1.3.3 בשנת 2021 אושפזו במרכז הרפואי מעל 60,000 חולים. מעל 150,000 איש טופלו במחלקת המיון.
 - 1.3.4 כ-300,000 איש נבדקו ו/או טופלו במערך האמבולטורי. מעל 22,000 מטופלים נותחו ובתחום היולדה היו כ-9,000 לידות.
- 1.4 המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) (להלן – "המזמין") מבקש להקבל הצעות להקמה וניהול של מוקד שירות וזימון תורים של המרכז, מוקד שיספק שירות לפונים למרכז מכל רחבי הארץ ובהתאם לדרישות מכרז זה.
- 1.5 מערך השירות האמבולטורי, של המרכז הרפואי, רואה חשיבות רבה במתן מענה מקצועי ללקוחות המרכז תוך דגש לסגירת מעגל טיפול.
- 1.6 מערך השירות הניתן ללקוחות המרכז כולל: מידע, שירות וזימון תורים בתחומים שונים.

2. מצב קיים

- 2.1 המרכז הרפואי מנהל כיום מוקד שירות וזימון תורים כחלק מהמערך האמבולטורי.
- 2.2 המוקד מנוהל על ידי המערך האמבולטורי ומספק מענה לכ-30% מתהליכי זימון התורים של בית החולים.
- 2.3 בין היתר, המוקד מספק מענה בנושאי מידע ושירות ללקוחות בתחומי האחריות השונים.
- 2.4 המוקד מבוסס כיום על עובדי קבלן והנחיית עובדי המוקד מתבצעת על ידי נציג מטעם המרכז הרפואי.
- 2.5 לצד מוקד זימון התורים של המערך האמבולטורי, קיימים בבית החולים מוקדים נוספים לזימון תורים לדוגמא: מוקד זימון תורים לניתוחים וכן זימון תורים דרך יחידות המרפאות השונות.
- 2.6 היקפי הפעילות הקיימת מפורטים בנספח ד' יחד עם זאת, יודגש, כי המספרים המוצגים, בנספח זה, אינם מחייבים את המרכז הרפואי והם מוצגים לצורך הערכה בלבד.

3. מטרת

- 3.1 המערך האמבולטורי בפרט והמרכז הרפואי בכלל, רואים חשיבות רבה במתן שירות מקצועי ואיכותי לכלל לקוחות המרכז. לפיכך קיימים כיום מגוון ערוצי התקשרות מול לקוחות המרכז לרבות: מוקד טלפוני, קבלת קהל ואתר מתקדם.
- 3.2 הקמת מוקד שירות וזימון תורים מרכזי, רב ערוצי בכלל תחומי השירות של המרכז הרפואי שייספק שירות במגוון ערוצים מענה טלפוני, מענה בתקשורת כתובה (מייל, וואצאפ, צא'ט, SMS), מענה באמצעות BOT ומענה באמצעות שיחות וידאו (עתידי).
- 3.3 המרכז הרפואי שומר לעצמו את הזכות להוסיף תחומי פעילות למוקד בכל עת.
- 3.4 מענה מקצועי ומהיר- השירותים העיקריים הנדרשים הינם:
 - 3.4.1 מענה לשיחות נכנסות בתחומי המידע, שירות וזימון תורים.
 - 3.4.2 טיפול בהחזרת תשובות ללקוחות ו/או לצורך ברור מידע נוסף
 - 3.4.3 ביצוע שיחות יוצאות על פי דרישה
 - 3.4.4 תמיכה טלפונית לשירותי האינטרנט (עתידי)
 - 3.4.5 מענה לפניות בתקשורת כתובה (עתידי)
 - 3.4.6 שירותי Back Office
 - 3.4.7 שירותים מיוחדים נוספים בהתאם לבקשות נציג המזמין.

4. שעות פעילות המוקד

- 4.1 על המציע לאייש את מוקד השירות וזימון התורים ולספק מענה לכלל הפניות בשעות הפעילות המפורטות להלן:
- 4.1.1 ימים א'-ה' מהשעה 08:00 ועד השעה 17:00
- 4.1.2 יובהר, כי במקרים של ריבוי שיחות call back, בימי הפעילות א'-ה', ידרש המציע להרחיב את שעות הפעילות וזאת בתאום ואישור הנציג מטעם המזמין.
- 4.1.3 יומי ו' מהשעה 08:00 ועד השעה 13:00
- 4.1.4 יובהר, כי המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את שעות ההפעלה וזאת בהתראה של 30 יום כדי לאפשר למציע הערכות כוח אדם בהתאם, וכן לצדדים לבחון את ההתאמות הנדרשות לאור שינוי השעות-
- 4.1.5 בחגים ומועדי ישראל -

5. שפות

- 5.1 על המציע לאייש את המוקד בדוברי השפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית, אמהרית ורוסית.
- 5.2 היקף כוח האדם הנדרש לכל שפה יקבע יחד עם המציע בתהליך ההקמה.
- 5.3 יובהר, כי המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את תמהיל השפות במוקד על פי צורך וזאת בהתראה של 30 יום כדי לאפשר למציע הערכות כוח אדם בהתאם.

6. כוח אדם**6.1 כללי**

- 6.1.1 המציע יעסיק במוקד השירות וזימון התורים, את כל כוח האדם הנדרש, על מנת לספק את השירות בצורה מיטבית.
- 6.1.2 כלל העובדים במוקד יהיו בעלי יכולות ומיומנויות נדרשות ויעמדו בכלל התנאים המפורטים והנדרשים במפרט זה.
- 6.1.3 יובהר, כי הנציג המזמין, יהא רשאי לדרוש להחלפתו של אחד או יותר מהעובדים בכל תפקיד, מנימוקים עניינים של חוסר שביעות רצון. המציע יפעל להחלפת כוח האדם במהירות הרבה האפשרית ולא יאוחר מ-30 יום.
- 6.1.4 בכל מקרה של החלפת מי מבעלי התפקידים הבאים: מנהל פרויקט הקמה, מנהל הפעילות, מנהל מוקד, מנהל הדרכה ופיתוח הדרכה, אנליסט או"ש ובקרה, מכל סיבה שהיא, בין אם על ידי המזמין ובין אם על ידי הזוכה ובין אם מיוזמת בעל התפקיד הרלוונטי, לאורך כל תקופת ההתקשרות, מתחייב המציע לאייש את התפקיד הרלוונטי במועמד העומד בכל התנאים הנדרשים לתפקיד ומבלי לפגוע ברמת האיכות ובכפוף לאישורו של נציג המזמין.
- 6.1.5 על המציע לאייש את כלל הפונקציות הנדרשות להפעלת המוקד ולאחר שעברו את כלל ההכשרות וההדרכות הנדרשות המפורטות בסעיף 7 החל מהיום הראשון להפעלת המוקד.
- 6.1.6 המציע יערך במבנה ארגוני אשר יתמוך בתפעול המוקד ובעמידה בכלל ההתחייבויות והדרישות כפי שמפורטים במסמכי מכרז זה.

6.2. כוח אדם – מפתחות פונקציות ניהוליות ומקצועיות

6.2.1. להלן מפתח כוח האדם הניהולי והמקצועי שעל המציע לאייש במוקד :

סעיף דרישות פרופיל, תחומי אחריות ותכולות תפקיד (פרק 2)	הערות	כפיפות	הקצאה לפרויקט	כמות	אחוזי משרה	סוג תפקיד (ספק)
				(יחס להיקפי כ"א)		
6.3.1	מנהל הפעילות ינהל את מנהל המוקד באופן שוטף	סמנכ"ל / הנהלת המציע	לא ייעודי	1	בהתאם לצורך	מנהל הפעילות
6.3.2	נדרש מנהל הקמה ייעודי לתקופת ההקמה בלבד. פונקציה זו תדרש במקרים של הרחבת פעילות בהיקף של 30% לפחות.	מנהל פעילות	ייעודי לתקופת ההקמה	1	100%	מנהל פרויקט ההקמה
6.3.3		מנהל הפעילות	ייעודי	1	100%	מנהל מוקד השירות
6.3.4	יודגש כי נדרש לאייש את תפקיד האחמ"ש לאורך כל שעות ההפעלה.	מנהל מוקד השירות	ייעודי	1: 50 במשמרת	100%	אחמ"ש
	במשמרת של 60 נציגים ומעלה, באחריות הספק להוסיף אחמ"ש (ביחס של 1: 50)					
6.3.5	גידול בכמות ראשי הצוות יתבצע בעלייה של עד 25 נציגים בצוות. ראש צוות 1 לכל 20 נציגים במצבה בממוצע.	מנהל מוקד השירות	ייעודי	1: 20 במצבה	100%	ראש צוות
6.3.6	על המציע לאייש נציג בכיר החל מ- 10 נציגים לפחות	מנהל צוות במוקד	ייעודי	1: 15 במשמרת	67%	נציג בכיר
6.3.7	על המציע לאייש נציגים במשרד האחורי בהתאם לצורך	מנהל צוות במוקד	ייעודי	בהתאם לצורך	67%	נציג משרד אחורי
6.3.8	נציגי השירות במוקד יעבדו לפחות 67% משרה לצורך שמירה על כשירות מקצועית	מנהל צוות במוקד	ייעודי	בהתאם לצורך	67%	נציג שירות
6.3.9		מנהל הפעילות	לא ייעודי	1	בהתאם לצורך	מנהל הדרכה
6.3.10	ניהול מטריציוני של מנהל ההדרכה	מנהל המוקד	ייעודי	1	100%	מדריך
6.3.12		מנהל המוקד	ייעודי	1	100%	אנליסט
6.3.11		מנהל המוקד	לא ייעודי	1	50%	אחראי ידע
6.3.13		סמנכ"ל טכנולוגיות של המציע	לא ייעודי	1	על פי צורך	רפרנט טכנולוגיות

6.3. כוח אדם – ניסיון, תחומי אחריות ותנאים נדרשים

6.3.1. מנהל הפעילות (לא ייעודי)

הבהרה: ככל שהצעת המציע תעמוד בתנאי הסף, יערך ראיון עם מנהל הפעילות, במסגרת בחינת ההצעה עפ"י מדדי האיכות. על המציע להציג את מנהל הפעילות כחלק מהמענה למכרז זה.

- כפיפות : סמנכ"ל / הנהלת המציע.
- אחראי ליישום פרויקט ניהול ותפעול מוקד השירות וזימון התורים, מול המזמין, לאורך כל תקופת ההסכם ובכפוף לעמידה ביעדי השירות שהוגדרו.
- מנהל הפעילות יהווה כתובת מרכזית מול הנהלת המציע.
- מנהל הפעילות יהווה כתובת מרכזית מול נציג המזמין.
- מנהל הפעילות ינהל באופן ישיר את מנהל מוקד השירות, ובהתאמה לדרישות, גם את הפונקציות המקצועיות.
- מנהל הפעילות יהווה ממלא מקום של מנהל המוקד בכל היעדרות.
- מנהל הפעילות יהווה זרוע מקצועית לחניכה שוטפת של מנהל המוקד ומנהלים מקצועיים.
- מנהל הפעילות יבצע מעקב יומי אחר דו"חות ונתוני פעילות מוקד השירות, לצורך מעקב ובקרה על עמידה ושיפור במדדי השירות.
- מנהל הפעילות יהיה אחראי לביצוע משימות של כלל הדרגים המקצועיים.

מנהל הפעילות יעמוד בתנאים הבאים:

- השכלה- תואר ראשון לפחות.
- ניסיון בתפקיד מנהל פעילות (מערך מוקדים) של שנתיים לפחות.
- ניסיון בניהול של 5 פרויקטים לפחות – אשר עניינם מוקדי שירות מינימום 50 עמדות לפרויקט.
- ניסיון בניהול צוות מנהלים.

6.3.2. מנהל פרויקט ההקמה (ייעודי לתקופת ההקמה ועד לסיום שלב ההתייצבות)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : מנהל הפעילות.
- אחראי על הקמתו של מוקד השירות בהתאם לדרישות המכרז.
- אחראי ליישום תכנית ההקמה על כל היבטיה ועמידה בלוחות הזמנים.
- מנהל פרויקט ההקמה יעמוד בקשר רצוף עם הנציג מטעם המזמין וידווח לו על התקדמות הפרויקט באופן שוטף.
- מנהל הפרויקט יהא אמון על שיקוף נקודות קריטיות בתהליך ההקמה שעתידות להשפיע על מועד ההקמה כנדרש במכרז זה.

מנהל פרויקט ההקמה יעמוד בתנאים הבאים:

- השכלה- תואר ראשון חובה ; תואר שני יתרון.
- יתרון לתואר ראשון בתעשייה וניהול.
- שנות ניסיון - לפחות שנתיים בתפקיד מנהל בפרויקטים של הקמת מוקדי שירות.
- אחריות ישירה בהקמה של לפחות ארבעה מוקדי שירות ומידע, אחד מהמוקדים כולל 100 עמדות נציגים לפחות.

6.3.3. מנהל מוקד השירות (100% ייעודי)

הבהרה: ככל שהצעת המציע תעמוד בתנאי הסף, יערך ראיון עם מנהל המוקד, במסגרת בחינת ההצעה עפ"י מדדי האיכות – מרכיב כוח אדם. על המציע להציג את מנהל המוקד כחלק מהמענה למכרז זה.

- כפיפות : מנהל הפעילות.
- ניהול ישיר של כלל עובדי המוקד, לרבות ראשי הצוותים, אחמ"שים, נציגי המוקד, נציגי Back Office ונציגים בכירים.
- אחריות ישירה לעמידה בכל יעדי השירות והאיכות של המוקד : זמני המתנה, אחוז מענה, משך שיחה, זמינות נציגים, עמידה באיזו כוח אדם ואחוז היעדרויות נציגים, אחוז תחלופת נציגים, אחוז סגירת מעגל טיפול, סקרי שביעות רצון לקוחות ועובדים.
- תכנון וביצוע ישיבת צוות ניהולי עם ראשי הצוותים, בתדירות שלא תפחת מאחת לשבוע.
- פגישת עבודה אישית עם כל ראש צוות, לביצוע מעקב, בקרה ומיקוד צרכים לשיפור מדדים פרטניים ברמת כל נציג ונציג בצוות, בתדירות שלא תפחת מפעם בחודש.
- אחריות ישירה על גיוס, קליטת נציגים במענה, שימור וטיפול כ"א, טיפול במניעת שחיקה של הנציגים, הנעת עובדים לשיפור מתמיד.
- בניית שגרות עבודה ובניית נהלים עבודה.

- אחריות לעמידת הצוותים בנהלי והנחיות של המרכז הרפואי שמיר.
- אחריות על ביצוע בקרת איכות, תחקור ולמידה מתלונות של לקוחות.

מנהל מוקד השירות יעמוד בתנאים הבאים:

- השכלה- תואר ראשון לפחות.
- ניסיון של שנתיים לפחות בתפקיד מנהל מוקדי שירות.
- ניסיון בניהול של לפחות 30 נציגים בתחום השירות לרבות ניסיון מוכח בניהול ראשי צוותים.
- ניסיון בתהליכי הקמה (כמנהל מוקד) לפחות במוקד אחד.
- תכנון ובקרה - ניסיון בתכנון וכתובת תוכניות עבודה תוך ביצוע בקרה והטמעת תהליכים.

6.3.4. אחמ"ש – אחראי משמרת (100% - ייעודי)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : מנהל מוקד השירות.
- ניהול המשמרת – ניהול תורים, ניהול שיחות וניהול זמינות.
- ניהול המשמרת תוך חתירה לעמידה ביעדי השירות שהוגדרו.
- ניהול משאבי כח אדם במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות מקסימלית, החל מפתיחת המשמרת, מהלך המשמרת ואופן סיום המשמרת.
- בקרה על איוש המשמרות בהתאם לתכנון.
- התראה וטיפול בתקלות ואירועים חריגים.
- על האחמ"ש להיות נוכח פיסית במוקד לאורך כל שעות פעילות המוקד.

האחמ"ש יעמוד בתנאים הבאים:

- בגרות מלאה לפחות.
- ניסיון קודם בתפקיד מנהל משמרת לפחות 12 חודשים במוקד שירות.
- ניסיון בניהול של לפחות 30 נציגים במשמרת בו-זמנית.
- יכולת תפעולית גבוהה לרבות מיומנות גבוהה ביצירת פתרונות.

6.3.5. ראש צוות (100% ייעודי)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : מנהל מוקד השירות.
- ניהול מקצועי ואישי של נציגי השירות.
- אחריות לקליטת עובדים חדשים.
- אחריות על הידע המקצועי של נציגי הצוות וטיב השירות, ביצוע תהליך בקרת איכות ברמה החודשית לכל נציג, הכולל ביצוע האזנות שוטפות והעברת משובים לנציגי הצוות.
- הנעת עובדים לעמידה ביעדים, והוכחת שיפור בביצועים.
- סיוע מקצועי בשוטף ותחקור טעויות מקצועיות.
- שימור ופיתוח ההון האנושי לרבות מניעת היעדרויות.
- ניהול ישיבת צוות בתדירות שלא תפחת מפעם בחודש.

ראש הצוות יעמוד בתנאים הבאים:

- בגרות מלאה לפחות.
- ניסיון קודם של שנה לפחות כראש צוות במוקד שירות.
- ניסיון בניהול של לפחות 20 נציגים במשמרת בו-זמנית.

6.3.6. נציג בכיר (67% משרה לפחות – ייעודי)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : ראש צוות
- תמיכה מקצועית וסיוע לנציגים ונציגי המשרד האחורי, בתהליכים מקצועיים ותפעוליים.
- ביצוע שיחות מנהל על פי צורך.
- איתור והצפה של פערים מקצועיים של נציגי המוקד, לרבות: הצפת מידע חסר או שגוי.
- ליווי נציגים חדשים – נציג חונך.
- מענה לשיחות בהתאם לצורכי האיוש של המוקד (במקרי עומס).

נציגי השירות הבכירים יעמדו בתנאים הבאים:

- בעלי תעודת בגרות.
- תודעת שירות גבוהה.

- בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית כולל כתיבה בצורה רהוטה ותקנית.
- ניסיון קודם כנציג שירות, בותק שלא יפחת מ-12 חודשים.
- בהתאם לצרכי איוש נציגים בשפות שונות – שליטה מלאה בשפה הנדרשת (עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית).

6.3.7. נציג Back Office (67% משרה לפחות - ייעודי)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : ראש צוות.
- ביצוע משימות Back Office לרבות : טיפול במשימות שירות המועברות מקו ראשון
- מענה לשיחות אחראי וסגירת מעגל טיפול מלא.
- הצפת מידע חסר או שגוי בקרב נציגי השירות במוקד.
- עמידה ביעדי השירות והוכחת יכולת שיפור והתייעלות במדדי השרות.
- מענה בקו ראשון, על פי החלטת הנהלת המוקד, בהתאם לצורך (עומסים).

נציגי השירות יעמדו בתנאים הבאים:

- בעלי תעודת בגרות.
- תודעת שירות גבוהה.
- בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית כולל כתיבה בצורה רהוטה ותקנית.
- ניסיון קודם כנציג שירות, בותק שלא יפחת מ-12 חודשים.
- בהתאם לצרכי איוש נציגים בשפות שונות – שליטה מלאה בשפה הנדרשת (עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית).

6.3.8. נציגי שירות (67% משרה לפחות – ייעודי)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : ראש צוות.
- מתן מענה לכל פניות המידע והשירות המגיעות למוקד, בכלל הערוצים.
- מענה שירותי מקצועי, אדיב ומלא תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול בנגיעה ראשונה.

נציגי השירות יעמדו בתנאים הבאים:

- 12 שנות לימוד
- ניסיון/ יכולת בהובלת שיחה.
- בעלי הכרות או/ו ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת.
- תודעת שירות גבוהה.
- בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית כולל כתיבה בצורה רהוטה ותקנית.
- נציגים בשפות שונות בהתאם לצרכי איוש – שליטה מלאה בשפה הנדרשת (עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית).

6.3.9. מנהל הדרכה ופיתוח הדרכה (בהתאם לצורך – לא ייעודי)

הבהרה: ככל שהצעת המציע תעמוד בתנאי הסף, יערך ראיון עם מנהל ההדרכה ופיתוח הדרכה, במסגרת בחינת ההצעה עפ"י מדדי האיכות – מרכיב כוח אדם. על המציע להציג את מנהל הפעילות כחלק מהמענה למכרז זה.

- כפיפות : מנהל הפעילות.
- אחריות כוללת לפעילויות ההדרכה והידע במוקד השירות.
- פיתוח מערכי ההדרכה והתאמתם לצרכי המרכז הרפואי שמיר.
- יישום מתודולוגיות מובנות ושיטות הדרכה מקדמות ומוכחות כאפקטיביות.
- שיפור מתמיד בשיטות העברת הידע (הנגשת התוכן).
- כתיבה ובנייה של מערכי הדרכה, תסריטי שיחה ופורמטים למענה כתוב.
- ניהול איכות השירות במוקד השירות, לרבות תחקירים וממשק מול ראשי הצוותים לאיתור פערי ידע.
- ניהול קורס הכשרת נציגי שירות חדשים לרבות שלב החניכה במוקד לעמידה ביעדי השירות.
- איתור צרכים והכשרות דרג ניהול ביניים לעמידה ביעדי השירות.
- בקרה מתמדת לטיב ואפקטיביות ההכשרות המתבצעות, ותחזוקת הידע במוקד השירות.

מנהל ידע והדרכה יעמוד בתנאים הבאים:

- תואר ראשון לפחות.
- השכלה רלוונטית בתחום ההדרכה/קורסי הכשרה וניהול ידע.
- ניסיון בהקמה והטמעה של מערכי הדרכה במוקדי שירות בלפחות 2 מוקדי שירות.
- ניסיון בליווי מקצועי לצוות ההקמה של לפחות 2 מוקדי שירות בחמש שנים האחרונות.
- ניסיון בניהול הדרכה במוקד אחד לפחות המונה 50 נציגי שירות.

- היכרות עם כלי הדרכה מתקדמים לרבות מערכות לניהול ידע.

6.3.10. מדריך (100% - ייעודי)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : מנהל מוקד (כפיפות מקצועית למנהל ההדרכה).
- ניהול וביצוע קורס הכשרת נציגי שירות, באופן מלא וכולל.
- אחריות לחניכת נציגי שירות חדשים במוקד, בתום קורס ההכשרה.
- העברת קורסים מקצועיים וסדנאות בתחום השירות.
- אחריות על זיהוי פערי ידע (באמצעות דגימת שיחות, מענה לפניית כתובות).
- אחריות על השלמת פערי ידע ומקצועיות.
- אחריות על ניהול ריענוני והכשרות תחזוקה.
- אחריות על תדרוכים מקצועיים שוטפים.

המדריך יעמוד בתנאים הבאים:

- 12 שנות לימוד.
- ניסיון בהדרכה מקצועית ושירותית במוקדים טלפוניים במשך שנה לפחות.
- ניסיון בהכשרת נציגי שירות במוקד של 50 נציגים לפחות.

6.3.11. אחראי ידע (50% - ייעודי)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : מנהל המוקד (כפיפות מקצועית למנהל או"ש ובקרה ארגוני/ מנהל הפעילות).
- אחריות על הידע במוקד השירות.
- ניהול קשר שוטף ורציף מול המרכז הרפואי שמיר וכל הגורמים הרלוונטיים על מנת לקבל את המידע המלא על כל העדכונים והשינויים, לרבות תיקוף ואישור המידע ע"י נציג מטעם המזמין.
- אחריות על תחזוקת הידע במערכות הליבה.
- עדכון הידע במערכת ניהול הידע באופן שוטף.
- גיבוש הידע למדריך המתעדכן באופן שוטף.
- ביצוע האזנות ותחקור תלונות בשוטף, לצורך זיהוי פערי ידע במוקד השירות ומתן מענה לפערים אלו.

אחראי הידע יעמוד בתנאים הבאים:

- בעל תואר ראשון. תואר בתחום המידענות – יתרון.
- בעל ניסיון בכתיבת תוכן בצורה בהירה ותמציתית.
- ניסיון של שנה לפחות כנציג שירות במוקד שירות.
- ניסיון בתחזוקה של מערכות ניהול ידע של שנה לפחות.

6.3.12. אנליסט (100% - ייעודי)

הבהרה: המציע אינו נדרש להגיש מועמד לתפקיד זה במסגרת המענה למכרז. יחד עם זאת, על המציע לאייש תפקיד זה בהתאם לדרישות והתנאים המפורטים.

- כפיפות : מנהל המוקד
- בניית סט דוחות ניהול ותפעול למוקד השירות.
- הפקה וניהול דוחות דיווח, חיזוי ושיבוץ.
- איתור פערים תפעוליים ומתן מענה לפערים.
- ליווי מקצועי בבניית תהליכי עבודה ותהליכי בקרה.

האנליסט יעמוד בתנאים הבאים:

- תואר ראשון חובה באחד מהתחומים הבאים : הנדסת תעשייה וניהול, כלכלה וניהול וסטטיסטיקה.
- ניסיון של שנה לפחות בהובלת תהליכי עבודה במוקד שירות.
- ניסיון של שנה לפחות בתפקיד אנליסט במוקד רב ערוצי.

6.3.13. על המציע לאייש רפרנט טכנולוגיות לטובת פעילות המוקד בהתאמה מקצועית לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בפרק 3 (תשתיות פיזיות וטכנולוגיות).

7. גיוס, מיון, קליטה והכשרת עובדים

- 7.1. המציע יהיה אחראי על כל תהליכי הגיוס, מיון, קליטה והכשרה של כלל העובדים במוקד השירות.
- 7.2. על המציע לפרט את תהליכי הגיוס, מיון, קליטה והכשרה של העובדים לרבות שיטות, מערכות וכדומה.
- 7.3. יודגש, כי על המציע להביא לידי ביטוי במענה, את היכולות והאמצעים הקיימים ברשותו, לביצוע תהליכי גיוס, מיון קליטה והכשרה, גם עבור זמנים בהם פעילות המוקד תוסב לעבודה מהבית (בהתאם לדרישות שיפורטו בסעיף 10.
- 7.4. גיוס ומיון
- 7.4.1. עם חתימת הזוכה על הסכם ההתקשרות, יחל תהליך גיוס כוח האדם הנדרש להקמת המוקד.
- 7.4.2. המציע יבצע תהליכי מיון לכלל הפונקציות הנדרשות ובהתאם לדרישות התפקיד ובמטרה לאתר עבור פעילות המוקד את כוח האדם הטוב והמקצועי ביותר.
- 7.4.3. על תהליכי המיון לכלול מרכזי הערכה. הזוכה רשאי לבחור האם להשתמש במכוני מיון חיצוניים או לבצע את תהליכי המיון באמצעים הקיימים ברשותו. בכל החלטה של הזוכה, המרכז הרפואי שמיר לא ישא בעלות.
- 7.4.4. המציע ינהל מערך גיוס מסודר הכולל מבדקי אמינות. כלל הפונקציות שיעבדו במוקד ידרשו לבצע מבדקי אמינות. מבחן האמינות יהווה תנאי להעסקתם במוקד.
- 7.4.5. המציע יהיה אחראי, בכל עת, על שמירת מצבת כוח האדם בהיקף הנדרש לשם עמידה ביעדי השירות שיוגדרו ע"י המזמין.
- 7.4.6. המציע יודעה כי כל עובד המגוייס על-ידו יודע כי הוא עובדו של המציע וכי בשום שלב לא ייחשב כעבודו של המזמין.
- 7.4.7. המציע מתחייב להכין תוכנית לגיוס והכשרת עובדים במוקד ברמה השנתית. תוכנית אשר תוצג למזמין, כחלק מהפעילות השוטפת ותנוהל ברמה החודשית.
- 7.4.8. על המציע לצרף להצעתו את כלל השלבים בתהליכי הגיוס והמיון, לרבות התייחסות למקורות גיוס שעומדים לרשותו, אופן גיוס דוברי שפה, פירוט אופן ביצוע ראיונות טלפוניים ופרונטליים, אופן ביצוע מרכזי הערכה, התייחסות למערכות וכלים תפעוליים המסייעים למערך הגיוס בהיקפי הגיוס הנדרשים לפעילות המוקד.
- 7.5. קליטה והדרכה – נציגים ומנהלים חדשים
- 7.5.1. להלן סוגי ההדרכות וההכשרות הנדרשות:
- 7.5.1.1. הכשרת נציגים חדשים
- 7.5.1.2. הכשרת צוות ניהולי ומקצועי
- 7.5.1.3. הדרכות שוטפות – ריענוני ידע, עדכונים בתהליכים, נהלים ומערכות
- 7.5.1.4. מבחן ידע תקופתי
- 7.5.1.5. תדריכי כניסה למשמרת
- 7.5.2. הדרכה והסמכה - נציג חדש/נציג בכיר/ נציג משרד אחורי
- 7.5.2.1. נציגי השירות, לרבות הנציגים הבכירים ונציגי המשרד האחורי, שעברו את תהליך המיון, ונמצאו מתאימים לדרישות התפקיד יבצעו הדרכה הכשרה ראשונה טרם כניסתם למענה במוקד.
- 7.5.2.2. קורס ההכשרה יבצע על יד המדריך של המוקד ובהתאם לתכני ההדרכה שיכתבו על ידי הזוכה ויאושרו על ידי נציג מטעם המזמין.
- 7.5.2.3. יודגש, כי לא יועבר כל מידע וידע, במהלך הקורס, שלא קיבל אישור מקדים של הנציג מטעם המזמין.
- 7.5.2.4. פרוט על אופן התשלום בגין הדרכה – כמפורט בפרק 4 (פרק התמורה)
- 7.5.2.4.1. קורס הכשרה ראשוני – (70 שעות הדרכה לפחות)
- 7.5.2.4.1.1. כלל נציגי השירות (נציג שירות, נציג בכיר, נציג משרד אחורי) יבצעו הדרכה של 10 ימי קורס עיוניים (יודגש, יום הדרכה יכלול לפחות 7 שעות הדרכה).
- 7.5.2.4.1.2. קורס ההכשרה יכלול (לפחות) את הנושאים הבאים:
- 7.5.2.4.1.2.1. הכרות עם המרכז הרפואי ועם המציע
- 7.5.2.4.1.2.2. נהלי עבודה בהתאם לדרישות המכרז ובהתאם לתיק הנהלים שיוגדר המוקד
- 7.5.2.4.1.2.3. תהליכי העבודה במוקד – תהליכי עבודה מקצועיים
- 7.5.2.4.1.2.4. הכשרת מערכות – שימוש ותפעול מערכות המוקד
- 7.5.2.4.1.2.5. סדנת שירות
- 7.5.2.4.1.2.6. סימולציות
- 7.5.2.4.1.2.7. מבחן הסמכה
- 7.5.2.4.1.3. נציגי השירות יידרשו לעבור את מבחן ההסמכה בציון 85 לפחות.
- 7.5.2.4.1.4. במקרים בהם המציע מעוניין לתת "הזדמנות שניה", לנציג מסויים, יידרש המציע לקבל את אישורו של הנציג מטעם המזמין.

- 7.5.2.4.1.5 בכל מקרה, בו המציע מעוניין להאריך את משך ההכשרה, לצורך הזדמנות שניה, המזמין לא ישא בעלויות ההשלמה הנדרשות וכל העלויות, בגין החלטת המציע יהיו על המציע ובמלואם.
- 7.5.2.4.2 **תהליך הסמכה** – (20 שעות הסמכה לפחות)
- 7.5.2.4.2.1 כלל נציגי השירות (נציג שירות, נציג בכיר, נציג משרד אחורי) יבצעו תהליך הסמכה של 20 שעות אשר יבוצעו בפעילות המוקד.
- 7.5.2.4.2.2 נציג שעבר את מבחן ההסמכה (כמפורט בסעיף 6.3.1.2.1.3) יקלט לצוות "אפרוחיה" ויבצע השלבות בפעילות המוקד בתצורה הבאה:
- 7.5.2.4.2.2.1 הנציג החדש יבצע לפחות 10 שעות האזנה לנציג וותיק/נציג חונך (נציג בכיר).
- 7.5.2.4.2.2.2 הנציג החדש יבצע לפחות 10 שעות מענה במוקד לשיחות בליווי צמוד של נציג וותיק/נציג חונך (נציג בכיר).
- 7.5.2.4.2.3 בסיום תהליך ההסמכה, יבצע מנהל ההדרכה והמדריך במוקד משוב על תהליך ההסמכה.
- 7.5.2.4.2.4 נציג יאושר לעבודה לאחר שקיבל לפחות ציון 85 בתהליך ההסמכה.
- 7.5.3 **הכשרת צוות ניהולי ומקצועי**
- 7.5.3.1 כלל הפונקציות המקצועיות והניהוליות שיעבדו במוקד נדרשות לבצע הדרכה מקצועית טרם כניסתם לתפקיד.
- 7.5.3.2 ההדרכה של הצוותים המקצועיים והניהוליים תתבצע על ידי המדריך של המוקד מטעם המציע.
- 7.5.3.3 תכולת ההדרכה תהיה בדומה להכשרת נציגים, ראה סעיף 6.3.1.4.1.
- 7.5.3.4 הצוותים הניהוליים והמקצועיים לא ידרשו לשלב הסמכה.
- 7.5.4 **ריענון והדרכות שוטפות**
- 7.5.4.1 המציע מתחייב לבצע באופן שוטף וסדיר פעילויות הדרכה שוטפות שמטרה להעמיק את הידע של עובדי המוקד על כלל האוכלוסיות ולהביא למצויינות מקצועית.
- 7.5.4.2 במסגרת ההדרכות השוטפות, נדרש המציע לבצע את ההדרכות הבאות, לפחות:
- 7.5.4.2.1 תדריכים וחידודים מקצועיים – ברמה היומית ובכל כניסה למשמרת. התדריכים היומיים לא יפחתו מ-15 דקות, כל תדריך ובכל יום.
- 7.5.4.2.2 הדרכות חודשיות – הדרכה חודשית בכוללת חידודים מקצועיים בהתאם למשובים שבוצעו על שיחות הנציגים.
- 7.5.4.2.3 הדרכות מקצועיות – הדרכות מקצועיות בהתאם לשינויים ושיפורים בתהליכי העבודה וזאת בהתאם לצורך ודרישת הנציג מטעם המזמין.
- 7.5.4.3 המציע מתחייב לבצע הדרכות שוטפות, כמפורט בסעיפים 3-2-6.3.3.2 בהיקף של 12 שעות שנתיות לפחות. יודגש בהיקף השעות הנדרשות אינו כולל ביצוע תדריכים יומיים בכל כניסה למשמרת.
- 7.5.4.4 נציגי המוקד לא יורשו להכנס למשמרת ללא קבלת תדריך יומי, כמו כן, נציג שיעדר מהדרכה מקצועית שנקבע לא יוכל להכנס למשמרות העבודה עד להשלמת המידע החסר וביצוע ההדרכה.
- 7.5.5 **מבחני ידע תקופתיים**
- 7.5.5.1 על המציע לבצע, אחת לרבעון, מבחני ידע לכלל הנציגים והצוות הבכיר במוקד.
- 7.5.5.2 מבחני הידע יכתבו על ידי מנהל ההדרכה ופיתוח ההדרכה ובשיתוף המדריך של המוקד ויאושרו ע"י הנציג מטעם המזמין.
- 7.5.5.3 על נציג שירות/צוות בכיר לעמוד במבחני הידע התקופתיים בציון של 80 לפחות.
- 7.5.5.4 נציג שירות/צוות בכיר, שלא עמד במבחני הידע התקופתיים בציון של 80 לפחות, יובא לדיון במסגרת פורום איכות שיתבצע במוקד. הנציג מטעם המזמין יהא רשאי לדרוש הפסקתו של נציג זה על פי שיקול דעתו הבלעדית.
- 7.5.6 **הדרכות וניהול ידע**
- 7.5.6.1 מנהל ההדרכה ופיתוח ההדרכה, מטעם המציע, יהיה אחראי על כתיבה והפקה של ערכות ההדרכה עבור כלל הכשרות של הנציגים והמנהלים במוקד.
- 7.5.6.2 עם תחילתה של תקופת ההקמה, יתבצע, על ידי המציע, שלב איסוף המידע לצורך כתיבת מערכי ההדרכה הנדרשים למוקד. איסוף המידע יכלול קבלת חומרים מקצועיים מהמזמין (ככל שיש כאלה), וניתוח שיחות ומידע באמצעות האזנות במוקד המזמין הקיים.
- 7.5.6.3 עם קבלת כלל המידע מטעם המזמין, יתכנס המציע לכתיבת מערכי ההדרכה המלאים ויעבירם למזמין לצורך אישור סופי.
- 7.5.6.4 אחראי הידע במוקד, יהיה אמון על איסוף, עיבוד, כתיבה והטמעת המידע במערכות המוקד.
- 7.5.6.5 כלל המידע שיידרש להטמעה במערכות המוקד יעבור את אישורו של הנציג מטעם המזמין, טרם הטמעתו במערכות.

- 7.5.6.6. כלל חומרי ההדרכה והמאגרי המידע יהיו בבעלותו הבלעדית של המזמין. המזמין יהא ראשי בכל עת לדרוש את חומרי ההדרכה ומאגרי המידע ולקבלם ללא תנאי מהמציע.
- 7.5.7. על המציע לפרט, במסגרת המענה למכרז זה, את הכלים, האמצעים והתכנים בכל הנוגע לשיטות גיוס, מיון, קליטה והדרכה של כלל הפונקציות הנדרשות להפעלת המוקד.
- 7.5.8. שימור עובדים ושיטת תגמול
- 7.5.8.1. באחריות המציע לבצע פעילויות שוטפות במטרה לשמר את העובדים במוקד וזאת לצורך שמירה על איכות השירות.
- 7.5.8.2. על המציע לבצע פעילויות לחיזוק הקשר עם המרכז הרפואי שמיר ולצורך הגברת השייכות והזיקה למזמין.
- 7.5.8.3. המציע מתחייב לבצע סקר עובדים אחת לשנה (לפחות) ולהציג למזמין את תוצאות הסקר והפעולות שיבוצעו לצורך שיפור שביעות הרצון של העובדים.
- 7.5.8.4. המציע נדרש להציג את שיטות השימור של העובדים כחלק מהמענה למכרז זה.

8. בקרת השירות

- 8.1. המציע נדרש לבצע תהליכי בקרה ואיכות לשיפור מתמיד של השירות הניתן במוקד.
- 8.2. כחלק מתהליכי הבקרה ושיפור השירות, נדרש המציע לקיים את שגרות העבודה הבאות (לפחות):
- 8.2.1. משובים והאזנות
- 8.2.1.1. על המציע לבצע האזנות ומשובים לנציגי המוקד בתדירות של אחת לחודש לפחות.
- 8.2.1.2. על המציע לבצע האזנה על 5 שיחות לכל נציג ועל בסיסם לבצע משוב חודשי הכולל נקודות לשימור ושיפור על ידי הנציג.
- 8.2.1.3. על המציע לבצע מעקב על תהליכי המשוב הניתנים במוקד ולדאוג כי כל התהליכים שהוגדרו מול הנציג, במשוב, יבוצעו במסגרת תוכנית העבודה החודשית של ראשי הצוותים.
- 8.2.1.4. על המציע לדווח, אחת לחודש, על כמות המשובים שבוצעו והפערים שהועלו ביחס לכל נציג ונציג.
- 8.2.2. סטטוס מקצועי ותפעולי
- 8.2.2.1. על המציע לבצע סטטוס חודשי, מקצועי ותפעולי, הכולל את הנציג מטעם המציע, מנהל הפעילות, מנהל המוקד, מדריך/מנהל הדרכה, אנליסט ואחראי ידע.
- 8.2.2.2. הסטטוס השבועי יכלול, בין היתר, הצגת תמונת מצב בתחומים המקצועיים, רמת שירות ותחומים תפעוליים.
- 8.2.2.3. כמו כן, יוצג סיכום חודשי ותוכנית עבודה לחודש העוקב.
- 8.2.2.4. פורמט הדיווח יבנה עם המציע בתקופת ההקמה.
- 8.2.3. סטטוס איכות השירות
- 8.2.3.1. על המציע לבצע סטטוס חודשי הכולל מענה לאיכות השירות.
- 8.2.3.2. הסטטוס יתבצע בניהול של מנהל ההדרכה וישקף את הפערים המקצועיים של כלל נציגי המוקד, דרכי הפעולה של המציע לשיפור הפערים וכן התייחסות לשיפור תהליכי מרכזיים
- 8.2.3.3. פורמט הדיווח יבנה עם המציע בתקופת ההקמה.
- 8.2.4. בקרת איכות על ידי המזמין
- 8.2.4.1. המזמין יהא ראשי לבצע האזנות, לקוח סמוי וסקר שביעות רצון לקוחות בכל שלב וללא התראה מראש.
- 8.2.4.2. בקרת האיכות תבוצע על ידי המזמין, תנוקד בציון כולל (0-100) ותשוקף למציע במסגרת רבעונית. בקרת האיכות תהא חלק מהיעדים המרכזיים של המוקד ותשוקף במנגנון פרס/קנס כפי שמפורט בסעיף 5 פרק 4.
- 8.2.5. דוחות ודיווחים
- 8.2.5.1. על המציע לבנות סט דוחות דיווח ברמה היומית, השבועית והחודשים הכולל דיווח רמות שירות, תפוקות, אירועים חריגים וכדומה.
- 8.2.5.2. על המציע להציג את סט הדוחות המומלץ על ידו כחלק מהמענה למכרז זה.
- 8.2.5.3. פורמט הדיווח יבנה עם המציע בתקופת ההקמה.

9. תכולת השירות ללקוחות המכרז הרפואי שמיר

- 9.1. המוקד יספק מענה לשיחות במגוון הנושאים שיפורטו לעיל, תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול ומענה מלא בשיחה ראשונה.
- 9.2. תחומי השירות במוקד
- 9.2.1. המוקד יספק מענה בקוי שירות מרכזיים על פי המתודולוגיה הבאה:

- 9.2.1.1. קו ראשון – מידע, שירות וזימון תורים
- 9.2.1.2. קו שני – משרד אחורי
- 9.2.1.3. קו בכירים – קו תמיכה מקצועית לקו ראשון ושני
- 9.2.2. השירות שינתן בקו הראשון יכלול, בין היתר:
 - 9.2.2.1. זימון תורים למערך האמבולטורי
 - 9.2.2.2. זימון תורים בתחומי הדימות
 - 9.2.2.3. שירותי מידע ומרכזיה
 - 9.2.2.4. זימון תורים למערך הניתוחים
- 9.2.3. השירות שינתן בקו השני יכלול, בין היתר:
 - 9.2.3.1. מענה משרד אחורי לתהליכי זימון
 - 9.2.3.2. מענה משרד אחורי לתהליכי שירות וברור מידע מורכב
 - 9.2.3.3. פניות מידע ושירות שמועברות לנציג קו שני לצורך ברור נוסף מול ממשקים חיצוניים.
 - 9.2.3.4. יובהר כי העברת פניות מנציגי שירות (קו ראשון) לנציגי הקו השני, תתבצע רק במידה ואין אצל נציג השירות את המידע הרלוונטי ו/או שבמסגרת תהליך העבודה סמכויות הטיפול נמצאות בידי צוות המשרד האחורי.
- 9.2.4. השירות שינתן בקו בכירים יכלול, בין היתר:
 - 9.2.4.1. מענה מקצועי שיעמדו לטובת נציגי השירות בכל סוגיה מקצועית ותהליכית שאין לה פתרון במסגרת מערכת ניהול הידע ו/או נציג השירות לא הצליח לסגור מעגל טיפול מול הלקוח.
 - 9.2.4.2. שיחות מנהל/בכיר – בעת הצורך
 - 9.2.4.3. מענה ללקוחות בקו ראשון – בעת הצורך
 - 9.2.4.4. מענה ללקוחות בקו שני – בעת הצורך
 - 9.2.4.5. פניות שהחלו בקו ראשון ונדרש בהם מעורבות של בכיר/תומך, יועברו לקו הבכירים באמצעות העברת שיחה "חמה" או באמצעות פתיחת פניה לשיחה יוצאת במערכות המוקד.
- 9.2.5. יודגש, כי המזמין יהא רשאי לשנות את התחומים וקווי השירות בכל עת ובהתראה מראש של 30 יום.

9.3. תהליכי עבודה

- 9.3.1. המרכז הרפואי שמיר מספק שירות, באמצעות המוקד, במגוון תחומים. בין היתר, מידע כללי, שירותי מרכזיה וזימון תורים
- 9.3.2. בהתאם לפניית הפונה יימסר כל המידע הרלוונטי לפנייתו, באופן מלא ומדויק, בהתאם לנתונים והמידע המופיעים במערכות המוקד.
- 9.3.3. תסריטי המענה לפניות יבנו על ידי אחראי הידע במוקד והם יעודכנו מעת לעת בהתאם לשינויים עליהם יחליט המזמין.
- 9.3.4. המזמין יתעד את כלל הפניות במערכות המידע של המוקד.
- 9.3.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות להנחות את המציע, מעת לעת, על שינויים בנושאי השירות וכן על שינויים באופן הטיפול בפניות. המציע יעדכן את הנציגים וכלל המערכות הרלוונטיות על מנת לתמוך בכל השינויים וככל שיידרש.
- 9.3.6. לצורך הכרות ראשונית עם תהליכי העבודה במוקד – ראה נספח ד' תהליכי עבודה.

10. הפעלת נציגים – עבודה מהבית

- 10.1. כחלק מהערכות של המזמין לארועי חירום (כדוגמת הקורונה), על המציע להערך לעבודה מהבית.
- 10.2. עבודה מהבית תתאפשר רק באישור המזמין ובתאום מראש.
- 10.3. המציע יהא רשאי לאיש עובדים מהבית בהיקף של עד 20%, מהשיבוץ, בזמן שגרה ובהיקף של עד 100%, מהשיבוץ, בזמן חירום. יובהר, כי אישור הנציגים לעבודה מהבית מותנה באישור מראש על ידי נציג המזמין.
- 10.4. עובדים שישוּבצו לעבודה מהבית יידרשו להגיע למוקד לפחות 3 ימים בשבוע וזאת כדי לאפשר קיומן של שגרות עבודה מקצועיות.
- 10.5. כמו כן, המציע נדרש לספק יכולות ניהול לטובת הנציגים מהבית לרבות: כלי לניהול משובים מרחוק, כלי לניהול ישיבות צוות, כלי לניהול הדרכות.
- 10.6. במענה לסעיף זה, על המציע, להציג פרוט של שגרות העבודה מהבית ואת הכלים שעומדים לרשותו לטובת ניהול העובדים.

פרק 3 – תשתיות פיזיות וטכנולוגיות

1. כללי

- 1.1. פרק זה מגדיר ומפרט את תחומי האחריות על התשתיות הפיזיות והטכנולוגיות בחלוקה בין המציע לבין המזמין.
- 1.2. המציע יהא אחראי לספק אתר מתאים לפעילות המוקד אשר עונה על כל הצרכים למימוש הדרישות המופיעות במכרז זה.
- 1.3. על המציע לספק, על חשבונו, ובהתאם לדרישות המכרז את כלל צרכי התשתיות הדרושים לרבות: תשתיות חשמל, מיזוג אוויר, מים, נגישות, מערכות מתח גבוה, מבנה, מערכות בטחון ואבטחה, תשתיות פיזיות וריהוט נדרש.
- 1.4. המציע יישא בכל העלויות השוטפות של תחזוקת האתר הפיזי לרבות תשלומי מיסים, דמי שכירות, ארנונה, ניהול ותחזוקה, התאמת המבנה, שמירה ואבטחה וכל תשלום אחר שלא נכתב לגביו בצורה מפורשת שיסופק על ידי המזמין.
- 1.5. המציע נדרש לעמוד בכל הדרישות לצורך שמירה על בטיחות ובריאות עובדים וככל שישתנו כגון: עמידה בהנחיות התו הסגול בהקשר של התמודדות עם וירוס הקורונה וללא כל עלות נוספת מצד המזמין.

2. אתר מוקד השירות

2.1. מיקום האתר

- 2.1.1. על המציע להציג, במסגרת מענה למכרז זה, את האתר המוצע על ידו ואשר עומד בכל הדרישות המפורטות במכרז זה.
- 2.1.2. על המציע להציג, כחלק מהמענה למכרז זה, את היישוב והכתובת המדויקת בו ימוקם האתר המוקד.
- 2.1.3. המציע יהיה אחראי, על חשבונו, לתכנון, להכשיר ולהתאים, את אתר מוקד השירות ליעודו, בהיקף הנדרש ועל פי דרישות המזמין ובכפוף לאישורו. במידת הצורך, המציע יבצע שינויים, לשביעות רצונו של המזמין, על מנת לוודא את התאמת אתר מוקד השירות לביצוע השירותים.
- 2.1.4. המציע יהיה אחראי לתכנון, אספקה, התקנה, הפעלה ואחזקה של כל המערכות ותשתיות המבנה הנדרשות להפעלת מוקד השירות, לרבות:
 - 2.1.4.1. תכנון אדריכלי ועיצוב פנים, תכנון פונקציונאלי מפורט.
 - 2.1.4.2. מערכות הבינוי, אינסטלציה, חשמל, מיזוג אוויר.
 - 2.1.4.3. מערכות גיבוי לכלל מערכות המוקד.
 - 2.1.4.4. תשתיות תקשורת ומערכות כבילה.
 - 2.1.4.5. תכנון והתקנת מערכת תאורה מתאימה לעבודה מול מחשב ללא סנוור.
 - 2.1.4.6. תכנון ואספקת ריהוט מתאים למוקדי שירות, בהתאם לתכנון הפונקציונלי המפורט.
 - 2.1.4.7. מערכות ביטחון, בטיחות, גילוי וכיבוי אש ובקרת כניסה.
- 2.1.5. אתר מוקד השירות יפעל באופן ייעודי למתן השירותים. באתר זה, יועסקו עובדים אך ורק במסגרת מתן השירותים למכרז הרפואי שמיר. המציע לא יהיה רשאי לבצע באתר, מוקד השירות, פעילות אחרת מכל סוג שהיא, שאינה פעילות עבור המזמין.
- 2.1.6. על המציע להציג מענה מלא לכל אירוע שבו האתר לא יהיה שמיש בין משיקולי שעת חירום או אירוע חריג, ובין מטעמים מבניים או אחרים- המציע יתבקש לעבור לעבודה מאתר חליפי שלא נמצא באזור החירום או להיערך לעבודה מהבית בצורה מלאה.
- 2.1.7. יובהר כי, על המציע, להקים את אתר מוקד השירות, בקומה אחת ולא יתאפשר פיצול המוקד בין 2 קומות באותו אתר.

2.2. תכולת האתר

- 2.2.1. על המציע להציג, במסגרת תוכנית ההקמה, את האתר המיועד לפעילות המוקד.
- 2.2.2. אתר מוקד השירות יהיה מואר ברמה מתאימה וכן ממוזג כדי לאפשר תנאי עבודה ראויים לנציגי השירות.
- 2.2.3. אולם נציגי השירות יותאם מבחינה אקוסטית על מנת לאפשר עבודה בתנאים מתאימים בהיבט הרעש הסביבתי ככל האפשר.
- 2.2.4. על האתר לעמוד בכל הדרישות, האיטורים והתקנים של כל הגורמים הרלוונטיים לגבי בטיחות, נגישות, דרכי מילוט וכדומה, לרבות כיבוי אש, פיקוד העורף, חברת חשמל, רשות עירונית או ממשלתיות אחרות, בכל הקשור לבטיחות, דרכי התגוננות ומילוט במקרי חירום ואסונות, ובכלל זה מרחב מוגן נגיש לאנשים עם מוגבלויות, בגודל שיכול להכיל את כלל עובדי מוקד השירות.
- 2.2.5. על האתר לעמוד בכל דרישות הנגישות לאנשים עם מוגבלות כמפורט בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות 1998-תשס"ח, תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013 ובתקנים הנגישות הרלבנטיים, כגון תקן ישראלי 1918 ותקנים אחרים.

2.3. עמדות העבודה

2.3.1. עמדות הנציג

- 2.3.1.1. גודל עמדת הנציגים לא יפחת מרוחב של 1.2 מטר ועומק של 80 ס"מ. על עמדת הנציג לאפשר לנציג לשבת בנוחות, להציב ציוד מחשוב וניירת על השולחן.
- 2.3.1.2. בין העמדות הנציגים תהיה הפרדה במחיצות אקוסטיות לשמירה על נוחות והפחתת רעשים במוקד.
- 2.3.1.3. בין השורות של עמדות העבודה או כל תצורת הושבה אחרת, יהיה רווח של 1.6 מ' לפחות. זאת על מנת לאפשר תנועה חופשית של נציגים ומתן אפשרות לקליטת עובדים בעלי מוגבלות בתנועת היושבים בכיסאות גלגלים.
- 2.3.1.4. לטובת הנציגים יעמדו פתרונות אחסון והמזיג נדרש להציג את אחת מהחלופות הבאות: יחידת אחסון בעמדה או יחידת אחסון בעמדת לוקרים.
- 2.3.1.5. צורת הישיבה, של עמדות הנציג, צריכה לתת מענה להושבה בקבוצות צוות ומיקום ראש הצוות בסמיכות לנציגי הצוות במענה.
- 2.3.1.6. על המזיג לפרט את מבנה העמדות המתוכננות על ידו, גובה המחיצות בין עמדות צמודות.
- 2.3.1.7. יובהר, כי על המזיג, להתאים את עמדות העבודה לאוכלוסיות בעלת מוגבלויות, שתעבוד במוקד, אם בשינוי מבנה העמדות, המעברים וציוד עמדת העבודה.
- 2.3.1.8. כלל הדרישות המופיעות בסעיף 2.3.1 יחולו גם על עמדות נציגי המשרד האחורי, נציגים בכירים/תומכים.

2.3.2. עמדות ושטחים ניהוליים

- 2.3.2.1. עמדות ניהול ראשי הצוותים
 - 2.3.2.1.1. עמדות ראשי הצוותים, יהיו בנוסף לעמדות נציגי השירות, נציגי המשרד האחורי והנציגים התומכים.
 - 2.3.2.1.2. גודל עמדות הניהול לא יפחת מרוחב של 1.5 מטר ועומק של 80 ס"מ. (רוחב העמדה יאפשר התקנה של 2 מסכי עבודה).
 - 2.3.2.1.3. העמדה תבנה עם הגבהה ביחס לעמדות הנציג שתאפשר לראש הצוות צפייה לעמדות הנציג ביום העבודה.
 - 2.3.2.1.4. עמדות ראשי הצוותים ימוקמו באולם העבודה, כאשר הם נמצאות בסמיכות לעמדות העבודה של צוות הנציגים, כלומר: על כל כ-15 עמדות עבודה, תוקצה עמדת ראש צוות בצמוד.
- 2.3.2.2. עמדות אחראי משמרת – במת אחמ"שיה
 - 2.3.2.2.1. במת האחמ"שיה תבנה על גבי במה בצורה מוגבהת ביחס לעמדות הנציגים. מיקום עמדות האחמ"שיה צריך לאפשר שדה ראייה מיטבי ושליטה על כל אולם נציגים.
 - 2.3.2.2.2. על גבי במת האחמ"שיה, יבנו 2 עמדות עבודה לפחות, כאשר רוחב כל עמדה לא יפחת מרוחב של 1.2 מטר ועומק של 80 ס"מ.
 - 2.3.2.2.3. עמדת האחמ"שיה לא תכלול הפרדה בין 2 העמדות הנדרשות.
 - 2.3.2.2.4. רוחב כל עמדת אחמ"שיה, יאפשר הצבת 2 מסכי עבודה.
 - 2.3.2.2.5. על במת האחמ"שיה יבנו ארונות אחסון נמוכים לציוד כגון: אוזניות נציג, מקלדות/עכברים.
 - 2.3.2.2.6. על במת האחמ"שיה תבנה עמדת מדפסת/פקס.

2.3.3. חדרי ניהול בכיר

- 2.3.3.1. כל חדרי הניהול המפורטים בסעיף זה ימוקמו בשטח המוקד המיועד ולא מחוצה לו.
- 2.3.3.2. גודל חדרי הניהול צריך לאפשר ניהול ישיבה עם 3 אנשים לפחות באופן נוח.
- 2.3.3.3. על המזיג להקצות חדרי ניהול עבור כל הפונקציות הניהוליות הבאות:
- 2.3.3.4. חדר מנהל מוקד
- 2.3.3.5. חדר מנהל מטעם המזמין
- 2.3.3.6. חדרי עבודה לצוותים מקצועיים - על המזיג להקצות חדרי עבודה עבור צוות ההדרכה: מדריך, אחראי ידע ואנליסט.
- 2.3.3.7. חדרי העבודה יכללו עמדות עבודה שגודלן לא יפחת מרוחב של 1.5 מטר ועומק של 80 ס"מ. (רוחב העמדה יאפשר התקנה של 2 מסכי עבודה).

2.3.4. חדר הדרכה

- 2.3.4.1. חדר ההדרכה שיוקצה לטובת מוקד השירות יהיה ייעודי ולא יתאפשר שימוש בחדר זה עבור פעילות אחרת של המזיג.
- 2.3.4.2. מיקומו של חדר ההדרכה יהיה בסמיכות למוקד. ככל שניתן למקמו בתוך שטח המוקד כך ייטב.
- 2.3.4.3. חדר ההדרכה יצויד ויותאם להדרכה של 10 נציגים בו זמנית.
- 2.3.4.4. חדר הדרכה יכלול אמצעים להדרכה והמחשה כגון: מקרן ומסך.

2.3.5. חדרי עבודה נוספים

2.3.5.1. חדרי משותף – על המציע להקצות חדר משותף עבור פעילות ראשי הצוותים. חבר המשותף יכלול יכולת התחברות למערכות המוקד.

2.3.5.2. חדר ישיבות – חדר ישיבות שיתאים לקיומן של פגישות עבודה עד 15 משתתפים. חדר הישיבות יכלול ריהוט מלא, ברקוד, יכול לקיים VC (מצלמה ורמקול). חדר זה אינו נדרש להיות ייעודי עבור המזמין אך נדרשת יכולת שימוש בכל פעם שיידרש.

2.4. שירותי מבנה

2.4.1. על המציע להציג ולספק את שירותי המבנה שיוקמו באתר המוקד. המציע נדרש לספק מינימום את שירותי המבנה הבאים:

2.4.1.1. קפיטריה/מטבח/חדר אוכל

2.4.1.2. חדר מנוחה

2.4.1.3. חניות

2.4.1.4. שירותים

2.4.1.5. אזור עישון

2.4.1.6. יודגש, כי על המציע לספק לפחות חניה קבועה אחת עבור נציג מטעם המזמין.

2.5. אקוסטיקה - על המציע לפרט את אופן אבזור המוקד מבחינה אקוסטית.

2.6. תאורה

2.6.1. על המציע לפרט את תכנון התאורה באתר המוקד.

2.6.2. יודגש כי על המציע להתקין תאורה מתאימה שתמנע השתקפות על מסכי העבודה ושתתאים לתאורת המסך.

2.6.3. יודגש כי על המציע להתקין תאורת חירום בכל השטחים המיועדים לפעילות מוקד השירות.

2.7. שילוט ומיתוג

2.7.1. השילוט עבור המוקד יעוצב באופן בולט וקריא

2.7.2. שלטי הכוונה במבנה, המפנים אל המוקד.

2.7.3. שלט כניסה ראשי לשטחי המוקד.

2.7.4. מיתוג:

2.7.4.1. על המציע למתג את המוקד בשפת שירות כמקובל במוקדים טלפוניים, תוך התאמה לשפת המיתוג של המכרז הרפואי שמיר. מיתוג המוקד יתבצע בשיתוף ובאישור מלא של המזמין ובעלות מלאה של המציע.

2.8. הנחיות כלליות

2.8.1. על המציע לצרף תוכנית אדריכלית לאתר, כדלקמן:

2.8.1.1. תוכנית בקנה מידה 1:50.

2.8.1.2. כל תוכנית תוגש גם כקובץ PDF.

2.8.1.3. למען הסר ספק, על המציע להציג תוכנית אדריכלית עבור האתר המוצע על ידו.

2.8.1.4. בתוכנית יפורטו ויסומנו כלל הגדלים והמידות, לרבות: שטח מוקד השירות, הכניסה לשטח המוקד,

כלל העמדות של כל נציגי השירות, מיקום עמדת אחמ"ש, מיקום משרדי הניהול, מיקום משרדי

הצוותים המקצועיים, חדר תקשורת, חדר משותף, שירותים, מטבחון, קפיטריה ושטחי מנוחה, חדרי

הדרכה, חדר ישיבות, חדרי שירותים בכלל זה שירותי נכים, ממ"ד, דרכי הגישה, מיקום מעליות

במקרה שהאתר ממוקם בקומה שאינה קומת קרקע, וכל שטח ייעודי אחר כמפורט בהוראות המכרז.

2.8.1.5. יש להציג את הפתרונות האקוסטיים המוצעים לצמצום הרעש הסביבתי, בין היתר יש לפרט את גובה המחיצות בין עמדות הנציגים.

2.8.1.6. יש להציג את אמצעי האבטחה באתר בהתאם לדרישות המכרז.

3. תשתיות מחשוב (דרישות טכנולוגיות ותצורת עבודה)

3.1. יישום הפתרון

- 3.1.1. אתר המציע יתחבר לרשת המזמין כאתר מרוחק, לצורך שימוש במערכות המחשוב הקיימות במרכז הרפואי שמיר ופועלות במוקד.
- 3.1.2. לצורך חיבור האתר של המציע למערכות המזמין, מתחייב המציע מצידו לבצע כל פעולה שתידרש.
- 3.1.3. החיבור בין אתר המציע לאתר המזמין, יתבצע באמצעות 2 קווי IPVPN 0.5 GB סימטרי, משני ספקי תקשורת שונים.
- 3.1.4. שני הקווים הנדרשים יסופקו על ידי המציע ועל חשבונו לרבות הקמה ותחזוקה שוטפת.
- 3.1.5. באחריות המזמין להתקין ציוד אקטיבי באתר ולחברו לרשת.
- 3.1.6. החיבור למערכות המידע של המזמין יתבצע באמצעות סביבת טרמינל ועל ידי התחברות מאובטחת.
- 3.1.7. שיטת החיבור של העבודים מהבית, למחשבי המוקד, תוגדר ע"י המציע ותאושר ע"י המזמין.

3.2. ציוד הקצה

- 3.2.1. המציע אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונות מחשבים, מסכים, מכשירי טלפון ואוזניות בכמות הנדרשת עבור כל עמדות נציגי השירות, עמדות המנהלים, עמדות עבודה מקצועיות וחדר ההדרכה.
- 3.2.2. ציוד הקצה יכלול: מחשבים ניידים, מחשבים ניידים (לעבודה מהבית), מסכים, מדפסות, סורקים, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, כבלים מפצלים לחיבור שתי מערכות ראש לאותו טלפון וציוד קצה אחר, הכל בהתאם למפרטי הציוד המוגדרים להלן
- 3.2.3. כל רכיבי הציוד שהמציע יספק יהיו רכיבים תקינים ברמה גבוהה ומותאמים למוקד השירות והתאם למפרטים הנדרשים להלן.
- 3.2.4. על המציע לקבל את אישורו של הנציג מטעם המזמין המוסמך לכך, לכל סוג של ציוד קצה, כתנאי מתאים לרכישתו אספקתו והתקנתו במוקד השירות שבאחריות המציע.
- 3.2.5. המציע יהא אחראי גם על תחזוקת ציוד הקצה, לרבות תיקונים, אספקת חלפים וציוד חליפי תקין והתנתם ותמיכה שוטפת במשתמשים, במחשבים ובציוד הקצה שבאחריות המציע.
- 3.2.6. להלן הגדרת רכיבי הציוד שעל המציע לספק, להתקין ולהפעיל במוקד ובאחריותו:
- 3.2.6.1. מחשבים אישיים:
- 3.2.6.1.1. המציע אחראי לספק מחשב אישי נייד לכל עמדת עבודה במוקד השירות.
- 3.2.6.1.2. המציע יהא אחראי לספק כל רכיבי ו/או אביזר מחשב, שיידרש להפעלת המחשבים במוקד (למעט ציוד תקשורת אקטיבי) כגון: כבלי חשמל, תקשורת, מקלדות, עכברים, רמקולים חיצוניים וכדומה.
- 3.2.6.1.3. כל המחשבים שיסופקו יהיו עם מערכת הפעלה LTSC WIN 10 (לרבות אספקת רישיונות חוקיים).
- 3.2.6.1.4. המציע מתחייב לשדרג את כל המחשבים על חשבונות לגרסאות תוכנה אחרות על פי דרישת המציע לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 3.2.6.1.5. למען הסר ספק, עלות שדרוג הגרסאות יהיה על חשבונות של המציע.
- 3.2.6.1.6. המציע אחראי להתקין את המחשבים, בהתאם ל IMAGE שהמזמין יעביר אליו ובהתאם להנחיות המזמין, לרבות אספקת מגשרים מסוככים (RJ 45) וחיבור המחשבים לרשת.
- 3.2.6.1.7. המחשבים יסופקו בהתאם למפרט הבא:

סוג מחשב	מחשב אישי נייד ממותג
תצורת המארז	Mini Tower/SFF
יצרן	Tier1, כגון: Dell, HP, Lenovo, וכדו'
טכנולוגיה	6th Gen Intel® Core i5
עוצמת מעבד	Core i5 6500
זיכרון פנימי	16GB*8
סוג זיכרון	DDR4
מהירות זיכרון	2133MHZ

סוג מחשב	מחשב אישי נייד ממותג
תמיכה בנפח זיכרון כולל	64GB
כרטיס מסך מובנה	Intel HD Graphics 530 in processor
כרטיס רשת מובנה	10/100/1000
יציאת מסך	1* VGA, 2*DisplayPort
יציאות USB 3.0 אחוריות פעילות	4
יציאות USB 3.0 קדמיות פעילות	4
דיסק קשיח – טכנולוגיה	SSD – 256GB
מארז – ספק כוח	85% PSU
רישיון למערכת הפעלה	מערכת הפעלה LTSC WIN 10
תקן חיסכון באנרגיה	ENERGY STAR 6.1
ניהול מרחוק	Intel vPro technology
יציאה לרמקולים	כלול
כניסה למיקרופון	כלול
רמקול פנימי	כלול
עכבר אופטי עם גלילה	כלול
לוח מקשים	כלול

3.2.6.2. מסכים

3.2.6.2.1. המציע יספק מסכים איכותיים בגודל של 24" לכל עמדת עבודה המתוכננת במוקד, לרבות זרבה טכנית בהיקף של 5%.

3.2.6.2.2. המסכים יסופקו ללא רמקולים. המציע יספק רמקולים חיצוניים על פי צורך שיתחברו למחשב לצורכי ניהול והדרכה.

3.2.6.3. תוכנות למחשב האישי

3.2.6.3.1. המציע יהא אחראי לספק ולהתקין על חשבונו תוכנת אופיס עדכנית ובתמיכת מיקרוסופט המתאימה למערכת ההפעלה בכל עמדות הניהול לרבות עמדות ראשי הצוותים, אחמ"ש, מנהלים ופונקציות מקצועיות.

3.2.6.3.2. התוכנות התפעוליות יסופקו כחלק מ-IMAGE - ע"י המזמין.

3.3. ציוד היקפי

3.3.1. המציע נדרש לספק, להתקין ולתחזק מדפסות רשת בעלות הדפסה מהירה וסורקים לטובת עבודת המוקד.

3.3.2. המציע אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו כל תוכנה אחרת שתידרש לניהול ולתפעול השוטף של מוקד השירות, מלבד תוכנות יישומיות שיסופקו באחריות המזמין ויאושרו לפני ההתקנה על ידי המזמין, לרבות: תוכנה לניהול צוות העובדים, תוכנה לניהול משמרות, משכורות, רישום נוכחות וכדומה.

3.3.3. על המציע לספק, להפעיל ולתחזק מדפסות בכמות הנדרשת למתן השירותים שבמסגרת מכרז זה. כמות המדפסות המוערכת היא כ- 2 מדפסות רשת. למען הסר ספק, ככל שיידרש מדפסות נוספות יתקין המציע על חשבונו מדפסות נוספות.

- 3.3.4. המציע אחראי לתחזוקת המדפסות ולאספקת חומרים מתכילים עבורן על חשבונות, כולל נייר למדפסת.
- 3.3.5. על המציע לספק, להפעיל ולתחזק יחידות סריקה אשר יותקנו בכל אחת מעמדות הנציג.
- 3.3.6. על המציע לספק יחידות סריקה בתאום ובאישור המזמין.
- 3.4. טלפונים ומערכות ראש לטלפונים
- 3.4.1. כלל הציוד הטלפוני ומערכות הראש יסופקו על ידי המזמין, בהתאם לסטנדרטים הנדרשים לחיבור המוקד למרכזיה הקיימת במרכז הרפואי:
- 3.4.1.1. מערכת ראש מקצועית ואיכותית המותאמת במיוחד למוקדי שירות.
- 3.4.1.2. אפשרות לשמיעה באוזן אחת או בשתי אוזניים.
- 3.4.1.3. זרוע המיקרופון גמישה ומתכווננת.
- 3.4.1.4. מערכת הראש תסופק עם תיק נשיאה ומתלה מתאים.
- 3.4.1.5. כבל מפצל מתאים לכל מכשירי הטלפון במוקד, על מנת לחבר לטלפון בעמדה מערכת ראש נוספת (שנייה) לצורכי הדרכה והקשבות.
- 3.5. ציוד אחר
- 3.5.1. המציע יהא אחראי לספק על חשבונות לפחות מגרסת נייר אחת אשר תמוקם בשטח המוקד.
- 3.5.2. הגריסה במוקד תהא גריסה לפטיטים דין 4 בהתאם לתקן iso27799.
- 3.5.3. המציע יהא אחראי לספק כל מערכת ו/או פריט ציוד אחר שיידרש לצורך ובמהלך תפעול מוקד השירות שבאחריותו, אלא אם כן, נכתב לגביו בצורה מפורשת במכרז, שיסופק באחריות המזמין.
- 3.6. חיבור נציגים מהבית – דרישות טכנולוגיות בעמדת הנציג בבית
- 3.6.1. על המציע להציג את אופן החיבור של העובדים לעבודה מהבית.
- 3.6.2. אופן החיבור של הנציגים מהבית יעבור אישור של המזמין ולא יתאפשר החיבור ללא אישור מוקדם.
- 3.6.3. הנציגים שיוקצו לעבודה מהבית, בעת שגרה וחירום, יידרשו לספק תשתית אינטרנט ביתית באיכות גבוהה, המאפשרת עבודה רציפה.
- 3.6.4. כל נציג שיעבוד מהבית (עם מחשב נייד שיסופק על ידי המציע) ידאג לתקשורת ביתית באיכות טובה המאפשרת לו לעבוד בצורה רציפה מהבית. דרישות הסף לחיבור מהבית הינן קישוריות לאינטרנט ברוחב פס של 15 מ"ב מינימלי רציף ועדיפות לחיבור המחשב בכבל רשת לנתב או אלחוטי במרחק של עד 10 מטר.
- 3.6.5. נציג, שהתקשורת הביתית שלו לא תאפשר יציבות ורציפות עבודה, לא יורשה לעבוד מהבית.
- 3.7. דרישות מסד תקשורת
- 3.7.1. כלל הדרישות למסד התקשורת יסופקו על ידי המציע.
- 3.7.2. על המציע לספק את האבזור הנדרש על פי הנספחים המצורפים:
- 3.7.2.1. ארון תקשורת
- 3.7.2.2. כבל תקשורת cat-7a
- 3.7.2.3. מגשר cat-6a.
- 3.7.3. לוח ניתוב 24.
- 3.7.4. מידוף לארון תקשורת.
- 3.7.5. מאווררים לארון תקשורת.
- 3.7.6. שקעי חשמל לארון תקשורת.
- 3.7.7. תעלה לארון תקשורת
- 3.7.8. ארון התקשורת צריך להיות נעול וממודר
- 3.8. דרישות תשתית תקשורת פאסיבית
- 3.8.1. תשתית התקשורת הפאסיבית, תכלול את כל הכבילה הנדרשת על פי המפרטים המצורפים:
- 3.8.1.1. כבל תקשורת cat-7a
- 3.8.1.2. מגשר cat-6a.
- 3.8.1.3. שקע תקשורת.
- 3.9. דרישות אבטחה, הגנה על מידע וסייבר
- 3.9.1. המציע נדרש לעמוד בכל דרישות האבטחה, ההגנה על המידע והסייבר בהתאם למפורט בנספח אבטחת מידע נספח ג'3 + נספח ג'4.
- 3.10. ניהול המשתמשים
- 3.10.1. כלל ניהול המשתמשים בפרויקט זה, יבוצע בהתאם להנחיות בטחון ואבטחת מידע- כמפורט בנספח מפרט ג'3+ג'4.
- 3.10.2. יודגש כי, כל עבודת המשתמשים תבוצע בתוך רשת של המרכז הרפואי שמיר.
- 3.11. מערכות טכנולוגיות בשימוש המוקד – מערכות באחריות המזמין

3.11.1. להלן פירוט המערכות העיקריות של המרכז הרפואי שמיר שתהיינה בשימוש במסגרת פעילות המציע:

מערכת	שימוש	הערות
מערכת "נמר"	תיק אדמיניסטרטיבי וקליני	
מערכת "קמיליון"	מערכת הכוללת את תיק המטופל	
מערכת טלפוניה CC מבית סיסקו	ניהול שיחות ותורים של מוקד השירות וזימון התורים	
מערכת CRM וניהול ידע	מערכת ניהול פניות וניהול ידע	עתידי
מערכת סריקה "דוקומנטו"	מערכת לסריקת מסמכים לתיק המטופל	
מערכת תקשורת כתובה מבית "גלסיקס"	מערכת לניהול פניות באמצעות וואצאפ	

3.11.2. באפשרות המציע לשלב במסגרת הפעילות מערכות תומכות נוספות הנמצאות בשימוש, לטובת ייעול תהליכי תפעוליים.

3.11.3. יחד עם זאת, יובהר כי לא יתאפשר ממשק כלשהו בין רשת המזמין לרשת המחשוב של המציע.

3.11.4. מערכות המציע במידה ותהינה, תופעלנה ברשת נפרדת מהרשת שתותקן ע"י המזמין, לרבות הקצאת ציוד קצה נפרד (מחשב, צג וכד'), שיוקצה ע"י המציע.

3.12. סיוע ותמיכה טכנית

3.12.1. ככלל, המזמין יהווה הגורם המקצועי לטיפול בתקלות, ככל שיעלו, ברכיבים אשר באחריותו.

3.12.2. במצבים של תקלות מערכתיות ידאג המציע לעדכן במייד את הנציג מטעם המזמין. המזמין מצידו, יעדכן את נציגי המציע על תקלות מערכתיות ידועות המשליכות על פעילות המוקד.

3.13. אמצעי גיבוי ושרידות

3.13.1. המציע ידאג להימצאות מערכות גיבוי כדוגמת גנרטור, UPS לצורך אספקת חשמל רציפה עבור המוקד.

פרק 4 – התמורה

1. כללי

- 1.1 המציע יגיש הצעה כספית בהתאם לנדרש בנספח ב' "הצעת המחיר".
- 1.2 המחירים בהצעת המציע, יהיו נקובים בשקלים ללא מע"מ, נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, ויחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות לרבות תקופות ההארכה אם תהיינה.
- 1.3 כל המחירים בהצעת המציע יכללו את כל הוצאות המציע לרבות: שכר עובדים, שעות נסיעה, הסעות, מיסים, עלויות מבנה ותשתיות, תקשורת ומערכות, הדרכות, הכשרות וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש השירות עפ"י מכרז זה. לא תשלום לזוכה כל תוספת מחיר מעבר למחירים הנקובים ובתוספת הצמדה כמפורט בסעיף 2 (פרק התמורה).
- 1.4 יובהר, כי במידה והמזמין יטמיע מערכות לשירותים עצמיים עבור לקוחות המוקד, הזוכה לא יהיה זכאי לכל תמורה עבור שירות שניתן באמצעים עצמיים ושאינם הצריכו מעורבותו של נציג במענה אנושי.

2. תנאי הצמדה

- 2.1 כל המחירים בהצעת המחיר וכן במחירים שקבע המזמין, יהיו קבועים ויוצמדו באופן הבא:
 - 2.1.1 20% למדד המחירים לצרכן - המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות למכרז (להלן – "מדד הבסיסי").
 - 2.1.2 80% לשכר המינימום - עדכון המחירים יתבצע בכל פעם שתבצע העלאה בשכר המינימום. שכר המינימום להתייחסות יהא שכר המינימום הידוע בעת הגשת ההצעה.
- 2.2 ההצמדה תחל רק בתום החודש ה-18 מהמועד האחרון להגשת הצעות, כפי שנקבע במכרז זה. לאחר העדכון הראשון, המדד יתעדכן אחת לשנה.
- 2.3 אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמועד האחרון להגשת ההצעות, כפי שנקבע במכרז זה, תיעשה התאמה לשינויים כדלקמן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין מדד שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד הגשת ההצעה. במצב זה העדכון הראשון יהיה במועד שבו הגיע המדד ל-4% ומעלה ולאחר מכן העדכון יעשה פעם בשנה.

3. מרכיבי התשלום

3.1 תשלום בגין שעת LOGIN

- 3.1.1 תשלום קבוע שנקבע על ידי המזמין עבור כל שעת login שהתבצעה במערכות הטלפוניה של המוקד ובתנאי ששעות העבודה יתבצע במסגרת שעות הפעלה של מוקד השירות כפי שנקבע על ידי הנציג מטעם המזמין.
- 3.1.2 בכל חריגה של עבודה מעבר לשעות הפעילות שנקבעו, עבור המוקד, יידרש הזוכה לקבל את אישורו של הנציג מטעם המזמין, אישור מראש ורק לאחר מכן לחייב את המזמין בהתאם.
- 3.1.3 שעת LOGIN תחיל בתוכה את כל זמן החיבור של הנציג למערכות הטלפון של המוקד, מתחילת המשמרת ועד לסיומה לרבות: זמן הפסקה, זמן הדרכה ותדריכים, זמן משוּב, זמן שיחה, זמן תיעוד וזמן צלול.
- 3.1.4 התשלום בעבור כל שעת LOGIN יהא – 45 ₪ לא כולל מע"מ (המבוסס על תעריף שכר מינימום + הוצאות מעסיק).
- 3.2 תשלום בגין כמות השיחות הנענות על ידי נציג השירות – שיחות טלפוניות
 - 3.2.1 התשלום יינתן רק עבור שיחות נענות שמשכן עולה על 12 שניות.
 - 3.2.2 התשלום יינתן רק עבור שיחות שנכנסו מחוץ לפעילות המוקד (שיחות לקוחות) ולא יינתן כל תשלום על שיחה מועברת בתוך מסגרות המוקד.
 - 3.2.3 התשלום יינתן עבור שיחות יוצאות שבוצעו לצורך החזרת תשובה ללקוחות ו/או שיחות call back שיתבצעו באמצעות חיוג אוטומטי בחיגן ויכנסו כשיחה נכנסת לנציג.
 - 3.2.4 בתשלום לשיחות יוצאות לא יופעל התנאי של אי תשלום לשיחות שמשכן היה עד 12 שניות.
- 3.3 תשלום בגין כמות שיחות נענות על ידי נציג – תקשורת כתובה
 - 3.3.1 התשלום יינתן רק עבור שיחות נענות שמשכן עולה על 12 שניות.
 - 3.3.2 במקרים שבהם יופעל שירות עצמי, בערוצים הכתובים, המציע לא יהא זכאי לכל תמורה.
- 3.4 תשלום בגין שעות הכשרה – נציג חדש
 - 3.4.1 התשלום בגין שעת הדרכה לנציג חדש הינו 60 ₪ לשעה לא כולל מע"מ.
 - 3.4.2 התשלום יינתן רק עבור הכשרה של נציגים חדשים ולא יינתן עבור הכשרה של נציגים קיימים.
 - 3.4.3 המציע יהא זכאי לתשלום שעות ההדרכה, עבור נציג חדש, רק בחלוף 9 חודשי עבודה רצופים של העובד. 9 חודשי העבודה לא יכללו חל"ת או העדרות ממושכת.
 - 3.4.4 התשלום יתבצע בסיום 9 חודשי העבודה הרצופים.
- 3.5 תשלום בגין נציגים בכירים ונציגי משרד אחורי

- 3.5.1. התשלום בגין שעות העבודה של הנציגים הבכירים ונציגי המשרד האחורי יתבסס על שעת LOGIN בלבד.
- 3.5.2. יובהר, כי שעות העבודה של הנציגים הבכירים והנציגי המשרד האחורי לא יעלו על 20% מסך שעות העבודה של נציגי המוקד. התשלום בגין עבודתם יהיה מותנה בגובה של 20% בלבד וכל חריגה מעבר, לא תשלום על ידי המזמין.
- 3.5.3. הרחבת שעות הפעילות של נציגי המשרד האחורי, מעבר לאמור בסעיף 3.5.2, תעשה רק באישור מראש של הנציג מטעם המזמין.
- 3.6. תשלום בגין שעות תקלה
- 3.6.1. בעת תקלה במוקד הנגרמת בשל תקלה במערכות שבאחריות המזמין, אשר מונעות כניסת שיחות למוקד הטלפוני, ישולם לזוכה סכום של 60 ₪ לשעת נציג על פי LOGIN או דוחות נוכחות של העובדים בניכוי של 5% (פער LOG / נוכחות).
- 3.6.2. התשלום בגין תקלה ישולם רק במידה ומשך התקלה היה לפחות 15 דקות ובמצטבר לפחות חצי שעה במשך שעות הפעילות של המוקד באותו היום.
- 3.6.3. לעניין סעיף זה, תקלה מערכתית תוגדר בנסיבות הבאות:
- 3.6.3.1. אי כניסת שיחות למוקד.
- 3.6.3.2. אי יכולת שימוש במערכות התפעוליות הנדרשות לצורך מתן שירות (מערכות שבאחריות המזמין).
- 3.6.4. למען הסר ספק, לא ישולם לזוכה תשלום עבור תקלה במידה והתקלה אינה בתחום אחריות המזמין.
- 3.7. המזמין ראשי לבצע מדידות, בדיקות ובקרה על דיווחי השעות וכן לדרוש נתוני מערכת הנוכחות של העובדים לבדיקת סבירות הדיווחים.

4. מדדים ויעדים

- 4.1. המדדים והיעדים שיחולו על מוקד השירות וזימון התורים מתבססים על יעדי שירות, יעדי תפוקה ויעדי איכות.
- 4.2. מדידת היעדים תעשה ברמה היומית, שבועית, חודשית ורבעונית, על פי אופן המדידה המפורט בטבלאות סעיף 4.5, 4.6, 4.7 עבור כל מדד.
- 4.3. אי עמידה ביעדים המפורטים תגרור קנסות בהתאם למפורט במודל פרסי קנס בסעיף 5 פרק 4.
- 4.4. למען הסר ספק, המזמין יהא רשאי לבצע שינויים במדדים וביעדים בכל עת ובהתראה של 30 יום מול הזוכה.
- 4.5. יעדי שירות
- 4.5.1. יעדי השירות יכללו מענה לרמת השירות אותה מעוניין המזמין לספק לכלל לקוחות המוקד.

מדד	פרוט	תדירות	יעד
רמת שירות	אחוז השיחות שנענו תוך X דקות	חודשי	80% תוך 2 דקות
אחוז מענה	אחוז השיחות שנענו מסך השיחות שנכנסו	חודשי	95%
זמן המתנה ממוצע	זמן המתנה הממוצע לשיחות שנענו	חודשי	2.5 דקות

- 4.5.2. רמת השירות תכלול: אחוז מענה לשיחות, זמן המתנה ממוצע ורמת שירות המבוססת על 80% מהשיחות:

4.6. יעדי תפוקה

- 4.6.1. יעדי התפוקה יכללו יעדים שישמרו על רמת אפקטיביות גבוהה בשעות העבודה של הנציגים, במוקד, תוך שמירה על איכות ומקצועיות.
- 4.6.2. יעדי התפוקה יכללו: יעד שיחות לשעה (פריון), יעד אחוז תעסוקה ואחוז שיחות שנסגרו בנגיעה ראשונה:

מדד	פרוט	תדירות	יעד
יעדי פריון	ממוצע שיחות נענות בשעה לנציג שירות	חודשי	יקבע בתהליך ההקמה
יעד אחוז תעסוקה יצרני	אחוז תעסוקת נציגים	חודשי	70%
אחוז טיפול בפניה בנגיעה ראשונה	כמות השיחות שנסגרו במעמד נציג	חודשי	85%

4.7. יעדי איכות

- 4.7.1. יעדי האיכות יכללו יעדים שישמרו את הרמה המקצועית של הנציגים במתן המענה ללקוחות המזמין.
 4.7.2. יעדי האיכות יכללו: יעד בקרת איכות מענה, סקר שביעות רצון לקוחות, מבחני ידע נציגים:

מדד	פרוט	תדירות	יעד
ציון בקרות איכות	ציון על בקרות שנעשות על ידי המזמין במסגרתן נבדק המענה בהתאם להנחיות העבודה	רבעוני	85
שביעות רצון לקוחות	מבוסס על סקר שנערך על ידי ספק חיצוני	חודשי	90% בציונים 4-5 (בסולם של 1-5)
ציון מבחני ידע תקופתיים	ציון במבחני ידע תקופתיים שיבוצעו על ידי המציע	רבעוני	85

5. מנגנון פרס/קנס

- 5.1. מקדמי האיכות, השירות והתפוקות, יופעלו על התשלום לזוכה בשיטת פרס/קנס שיחושב על פי מדדים משוקללים.
 5.2. משקל מודל הפרס/קנס על כלל היעדים שהוגדרו יוגדר במשקל של 70% ליעדי התפוקות והשירות ו-30% ליעדי האיכות.
 5.3. סכום הקנס החודשי המקסימלי יהיה שווה מדי חודש ל- 5% מגובה החשבונית בגין פעילות מוקד השירות, לפני מע"מ ולפני הצמדה.
 5.4. סכום הפרס החודשי המקסימלי יהיה שווה מידי חודש ל- 3% מגובה החשבונית בגין פעילות מוקד השירות לפני מע"מ ולפני הצמדה.
 5.5. למרות האמור בסעיף לעיל (5.4), המזמין יפעיל מנגנון "הרחבת הפרס החודשי" באישור המנהל האדמיניסטרטיבי לשווי של עד 5% מגובה החשבונית, בגין פעילות מוקד השירות לפני מע"מ ולפני הצמדה, באחד מהתנאים הבאים:
 5.5.1. הספק הזוכה יהא זכאי לתשלום פרס במשך 3 חודשים ברציפות, כלומר: אם הספק יזכה לפרס של 3% במשך 3 חודשים רצופים, ישלם המזמין לספק עבור החודש השלישי, פרס בגובה של עד 5% מגובה החשבונית.
 5.5.2. הספק הזוכה מימש את זכותו לפרס במשך 3 חודשים, שאינם רצופים, ובתנאי שהם ניתנו בכל שנה קלנדרית, יקבל הזוכה תוספת של 2% מגובה החשבונית, בתשלום של החודש האחרון בשנה.
 5.6. המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את המדדים והיעדים (לרבות המשקלות), בכל עת, כך שיותאמו ליעדיו המרכזיים באותה העת ובכל מקרה, תינתן התראה של 30 יום למציע כדי לאפשר הטמעת המודל במוקד.
 5.7. המודל פרס/קנס יבוסס על משקלים כמפורט בטבלה:

משקל מרכיב B	משקל מרכיב A	משקל עיקרי	
תפוקות/שירות			
40%	50%	70%	אחוז מענה
30%			רמת שירות
30%			זמן המתנה ממוצע
40%	50%		פיריון נציגים קו ראשון
30%			תעסוקה נציגים קו ראשון
30%			אחוז שיחות בנגיעה ראשונה
איכות			
	40%	30%	בקרת איכות נציגים
	20%		ציון סקר שביעות רצון לקוחות
	20%		ציון מבחני ידע נציגים

פרס מקסימלי	מדרגה 2	מדרגה 1	קנס מקסימלי	שיטת מדידה	יעד	מזד		
						אחוז מענה	אחוז שיחות נענות	
3%	1%	-3%	-5%					
98%	97%	92%	90% ומטה	כמות שיחות נכנסות/כמות שיחות נענות (בניכוי שיחות שאורכן לא עולה על 12 שניות)	95%			רמת שירות
85%	82%	78%	75% ומטה	ממוצע זמן המתנה ל- 80% מהשיחות (בניכוי שיחות שאורכן לא עולה על 12 שניות)	80%	80% מהשיחות נענו תוך 2.5 דקות	רמת שירות	
				ממוצע זמן המתנה לשיחות שנענו (בניכוי שיחות שאורכן לא עולה על 12 שניות)	2	ממוצע זמן המתנה לשיחות שנענו	זמן המתנה ממוצע	
יקבע בהמשך				כמות שיחות נענות לשעה	יקבע בהמשך	פיריון נציגים קו ראשון	יעדי פיריון	תפוקות
75%	70%	65%	60% ומטה	זמן דיבור + ניירת + זמן צלצול	70%	תעסוקה נציגים קו ראשון	אחוז תעסוקה	
90%	85%	80%	75% ומטה	מדידת שיחות חוזרות בטווח 24 שעות	85%	אחוז שיחות בנגיעה ראשונה	אחוז שיחות שנסגרו במעמד שיחה ראשונה	
90	85	80	75 ומטה	ציון בקרת שיחות + מבחני ידע	85	בקרת איכות נציגים	ציון בקות איכות	איכות
5	4.5	4	3.5 ומטה	סקר חודשי	4.5	ציון סקר שביעות רצון לקוחות בכלל הערוצים	שביעות רצון - סקר	
91.00	90.00	80.00	75.00 ומטה	ציון 85 במבחני ידע	85	ציון מבחני ידע תקופתיים לנציגי השירות	ציון במבחני ידע	

הערה: אחוז שאינו שלם וגבוה מ-0.5% יעוגל למעלה, ונמוך מ-0.5% למטה

6. אופן הגשת חשבונית

- 6.1.1. הזוכה ישלח את הדוחות הנדרשים לצורך אישור התשלום, בתוספת דרישה לתשלום (ללא הפקת חשבונית) עד ה-5 בחודש העוקב לחודש המחושב.
- 6.1.2. בכפוף לאישור המזמין תופק חשבונית לתשלום ותישלח עד ה-1 לכל חודש עוקב לחודש המחושב.

פרק 5 – המימוש

1. פללי

- 1.1. פרק המימוש יפרט את תקופות ההפעלה של מוקד השירות וזימון התורים.
1.2. פרק זה יכלול את הדרישות מהמציע בכל הקשור להצגת המענה האיכות בגין תורת ההפעלה.

2. הקמת המוקד

2.1. הקמת המוקד תכלול 3 תקופות מרכזיות:

- 2.1.1. תקופת ההקמה – תקופת ההקמה תחל מרגע חתימת הספק הזוכה על הסכם ההתקשרות ועד להפעלה הראשונית של המוקד. תקופת ההקמה תוגדר במשך של 3 חודשים מיום חתימת ההסכם.
2.1.2. תקופת ההתייצבות – תקופת ההתייצבות תחל מרגע ההעפלה הראשונית של המוקד (קבלת השיחות במוקד) ולמשך 3 חודשים עד להתייצבות בהפעלת המוקד הכוללת: כוח אדם, תשתיות וטכנולוגיה.
2.1.3. תקופת ההפעלה המלאה – תחל עם סיום תקופת ההתייצבות ועד לסיום ההתקשרות והיא תכלול גם את תקופות ההארכה אם התהיינה.

2.2. תקופת ההקמה:

- 2.2.1. למרות האמור לעיל, המזמין שומר לעצמו את הזכות להאריך את תקופת ההקמה במידה והעיכובים הינם עיכובים התלויים במזמין.
2.2.2. הספק הזוכה נדרש לעמוד בפרק הזמן שהוגדר, שלושה חודשי הקמה. במידה והספק הזוכה לא יעמוד בתקופת ההקמה הנדרשת, יהא רשאי המזמין לקנוס את הזוכה בסך של 2500 ₪ לכל יום עיכוב.
2.2.3. על המציע להגיש תוכנית הקמה בהתאם לפרוט הבא:
2.2.3.1. תוכנית עבודה מפורטת בתרשים גאנט אחוד.
2.2.3.2. תוכנית עבודה מפורטת (SOW) בהתאם לפורמט הבא:

מספר שלב	נושא	פירוט השלב	מועד התחלה	מועד סיום	גורמים מעורבים	תלות

2.2.3.3. במסגרת תוכנית ההקמה יתייחס המציע לכל הנושאים הבאים:

- 2.2.3.3.1. הקמת האתר לרבות תשתיות פיזיות, תכולות ורכיבים המפורטים בפרק התשתיות הפיזיות והטכנולוגיות (פרק 3).
2.2.3.3.2. תהליכי גיוס, מיזן והכשרה, של כל כוח האדם הנדרש בעת תקופת ההקמה וליום ההפעלה הראשונית, בהתאם לתוכנית ההדרכה והדרישות המפורטות בפרק 2 בסעיף 7 (פרק השירותים הנדרשים).
2.2.3.3.3. פירוט מבנה הצוות שיעבוד בתהליך ההקמה ולאורך כל תקופת ההקמה.
2.2.3.3.4. פירוט לגבי אופן בניית מערכי ההדרכה והידע.
2.2.3.3.5. תוכנית לעמידה בכל הדרישות הטכנולוגיות ואבטח המידע.
2.2.3.3.6. תוכנית לניהול סיכונים.
2.2.3.3.7. אופן הערכות המוקד למבחן קבלה וליום ההפעלה הראשון, הכולל ניסוי הפעלת מערכות בשיתוף הגורמים הרלוונטיים של המזמין.
2.2.3.4. על המציע להגיש את תוכנית ההקמה כחלק מהמענה למכרז זה. תוכנית ההקמה תהווה התחייבות המציע לתוכנית ההקמה בפועל (בהבהרה: אין לצרף תוכנית הקמה לדוגמא).

2.2.4. כוח אדם

2.2.4.1. על המציע להערך עם כוח האדם הבא, ביום חתימת ההסכם:

- 2.2.4.1.1. מנהל פרויקט ההקמה
2.2.4.1.2. מנהל הפעילות
2.2.4.1.3. מנהל המוקד
2.2.4.1.4. מנהל הדרכה ופיתוח הדרכה
2.2.4.2. יתרת כוח האדם המקצועי, הניהולי ונציגי השירות ישתלבו בהתאם לתוכנית ההקמה ולדרישות מכרז זה.

2.3. תקופת ההתייצבות

- 2.3.1. עם מתן אישור הפעלה של המזמין, על יד נציגו, על סיום תקופת ההקמה תחל למעשה תקופת ההפעלה הראשונית והיא תקופת ההתייצבות.

- 2.3.2. על המציע להגיש עם הצעתו מסמך מפורט הכולל תוכנית הפעלה של המוקד תוך התייחסות לנושאים הבאים :
- 2.3.2.1. מבנה ארגוני ותפעולי של מוקד השירות על כלל בעלי התפקידים הנדרשים.
- 2.3.2.2. נהלים ושיטת עבודה בין המציע למזמין.
- 2.3.2.3. שיטות התאמת מספר הנציגים הנדרש למענה לשיחות שירות, בשפות ובשעות ההפעלה המוגדרות במסמך זה.
- 2.3.2.4. נהלי עבודה מרכזיים, שיטות עבודה ותדרכים שוטפים.
- 2.3.2.5. מערך מיון עובדים.
- 2.3.2.6. מערך גיוס הכשרה והדרכת עובדים בעת תקופת ההפעלה על פי המפורט בסעיף 7.
- 2.3.2.7. תוכנית לשימור הנציגים והמנהלים המיועדים להפעלת מוקד השירות.
- 2.3.2.8. מערך בקרת איכות ומקצועיות של כלל הנציגים והמנהלים במוקד השירות.
- 2.3.2.9. שימור ידע, הערכת ביצועים ומבדקי ידע.
- 2.3.2.10. מערך תומך לנציגים חדשים, עובדים מתקשים.
- 2.3.2.11. שיטות תגמול לנציגי השירות ובעלי תפקיד נוספים, המיועדים להפעלת מוקדי השירות.
- 2.3.2.12. מתודולוגיה לטיפול בלקוחות לא מרוצים ודרכי התמודדות מול לקוחות "קשים".
- 2.3.2.13. אופן הטיפול בתלונות על איכות השירות במוקד.
- 2.3.3. יודגש, כי מודל הפרס/קנס לא יכלו בתקופת ההתייצבות. כניסתו תחל מיד עם כניסת הפרויקט לתקופת ההפעלה המלאה.

2.4. תקופת ההפעלה המלאה

- 2.4.1. עם סיום תקופת ההתייצבות, תחל תקופת ההפעלה המלאה.
- 2.4.2. תקופת ההפעלה מלאה כולל את זמן ההתקשרות הראשונית ותכלול כל הרחבת התקשרות כפי שהוגדרה בתנאי ההתקשרות, אם תהיינה.
- 2.4.3. עם כניסת המוקד להפעלה מלאה יחל תהליך הפעלת מנגנון פרס/קנס על ידי המזמין ובהתאם למפורט בסעיף 5.
- 2.4.4. תקופת ההפעלה המלאה תכלול : עמידה מלאה ביעדי השירות, יעדי הגיוס וכן בקיומן של שגרות ניהול ותפעולות.

2.4.5. שגרות העבודה

- 2.4.5.1. פורום היגוי :
- 2.4.5.1.1. בכל תקופת ההפעלה, מנהל הפרויקט מטעם המציע, ישתתף בפורום היגוי משותף.
- 2.4.5.1.2. פורום ההיגוי, ייפגש בתדירות קבועה של אחת לחודש, בכל תקופת ההפעלה או על פי הצורך.
- 2.4.5.1.3. מפגש פורום ההיגוי החודשי יכלול בין היתר : הצגת נתוני הביצוע של המוקד (תפוקות ואיכות), ביצוע קליברציות, הצגת פערים ותוכניות עבודה לצמצום פערים ומימוש יעדי הפרויקט.
- 2.4.5.2. שגרות עבודה מקצועיות ברמת הניהול השוטף :
- 2.4.5.2.1. טיפול בסקרי שביעות רצון הלקוח : קבלת תוצאות הסקר וטיפול בלקוחות לא מרוצים, לרבות הכנת תוכנית עבודה לשיפור שביעות רצון הלקוחות.
- 2.4.5.2.2. טיפול בתלונות על איכות השירות במוקד : קבלת תלונות, תחקורם והעברת התייחסות לנציג מטעם המזמין לרבות תוכנית עבודה לצמצום תלונות במוקד.

מכרז פומבי מס' 22-299
להקמה וניהול מוקד שירות וזימון תורים

חוברת הצעה

שם מלא של הגוף המציע, כפי שהוא מופיע ברשם
רשמי

חתימה וחותמת המציע

טופס הגשת הצעה

לכבוד
המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

**הנדון : הצעה למכרז פומבי מס' 22-299
להקמת וניהול מוקד שירות וזימון תורים**

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. אני חותם בזה על נוסח החוזה (נספח _____).
4. **העדר ניגוד עניינים** : המציע יפרט את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידיים) :
 - א. _____
 - ב. _____
 - ג. _____
 - ד. _____
5. אנו מצהירים בזאת כי אין לנו או לבן משפחתנו או לתאגידיים הקשורים עמנו כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותינו למזמין בהתאם להצעה זו, במידה ויתגלה חשש לניגוד עניינים כאמור, אודיע על כך בהקדם האפשרי לאחראי מטעם המזמין.
6. להלן העמודים בהצעתי העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי. וכן הנימוק למניעת החשיפה :

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

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

8. פרטים על הגוף המציע

8.1 שם המציע:

8.2 המס' המזהה (מספר חברה, ת.ז.):

8.3 סוג התארגנות (חברה, שותפות):

8.4 תאריך התארגנות:

8.5 שמות הבעלים

(במקרה של חברה, שותפות):

8.6 שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם :

8.7 שם המנהל הכללי :

8.8 מען המציע (כולל מיקוד) :

8.9 שם איש הקשר למכרז זה :

8.10 טלפונים :

8.11 פקסימיליה :

8.12 מס' טלפון נייד :

8.13 אי-מייל :

9. הוכחת העמידה בדרישות הסף והוכחת עמידה בדרישות הנוספות

ההוכחה	הנושא	סעיף במכרז
	הוכחות על עמידה בתנאי סף	
נספח א'1	תשלום שכר מינימום ואי העסקת עובדים זרים	4.3.1
אישור פקיד מורשה, רו"ח או מציע מס	אישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים - התשל"ו-1976	4.3.1
תעודת עוסק מורשה ו/או תעודת האגד מאושרים ע"י עו"ד.	המציע רשום במרשם המתנהל על פי דין לגבי תאגידים מסוגו	4.3.2
המצאת ערבות בנקאית בתוקף	הגשת ערבות בנקאית על סך 120,000 ₪ בנוסח המצורף בנספח ג'2 ואשר תהיה בתוקף עד לתאריך 2.2.2023	4.1.4
מילוי נספח א'9	הוכחת ניסיון במתן השירות	שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.
	הוכחות עמידה בדרישות נוספות	
נספח א'1	התחייבות לעמידה בתשלומי שכר ותשלומים סוציאליים	4.3.4
נספח א'5	אי תיאום הצעות במכרז	4.3.5
נספח א'8	סעיף 9 לחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	4.3.5 4.1.7
נספח א'7	אי חשש לקיום של המציע כעסק חי	4.1.8
נספח א'2	התחייבות לשמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים	5.1
נספח א'3	אישורים והצהרה לשם הוכחת עסק בשליטת אישה	5.2
סעיף 6 בנספח א'	רשימת הפרטים בהצעת המציע, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים	5.4
חתימה על כל דף	מסמכי המכרז כשהם חתומים	5.6

*טבלה זו מובאת לשם הנוחות בלבד. המצויין בטבלה דלעיל אינו בא לגרוע מכל דרישה אחרת הקיימת במסמכי המכרז, זאת אף אם אינה נזכרת במפורש בטבלה.

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

תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בקשר עם מכרז מספר 22-299 חברה להקמה וניהול מוקד שירות וזימון תורים, עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).
אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים-תשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברת לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבינה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לבחירת חברה להקמת מוקד שירות וזימון תורים, עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם

_____ תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב

_____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז.

_____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ומוסמך לחתום בשם המציע על גבי תצהיר זה, ואחרי שהזהרתיו/ה כי

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

_____ חתימה וחותמת

_____ מספר רישיון

_____ תאריך

נספח א'2 נוסח התחייבות לשמירת סודיות וניגוד עניינים

תאריך: ____/____/____

לכבוד

מרכז רפואי שמיר (אסף הרופא)

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

והמרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) (להלן "המזמין") פרסם את מכרז 22-299 להקמה וניהול מוקד שירות וזימון תורים (להלן: "הטובין");

הואיל

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

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

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

ולראיה באתי על החתום -

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

המציע:

שם פרטי ומשפחה: _____

ת"ז: _____
 כתובת: _____
 חתימה: _____

נספח א'3 תצהיר עסק בשליטת אישה

תצהיר

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

1. _____ (להלן: "המציע"), הינו עסק בשליטת אישה, כהגדרת מושגים אלה בחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.

2. אני מחזיקה בשליטה במציע לבדי / בשיתוף עם _____ ת.ז. _____, _____ ת.ז. _____ (מחקי את המיותר).
- א. מצורף לתצהירי זה אישור מטעם רואה חשבון, כמשמעות המונח אישור בסעיף 22. לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך
 _____ חתימת המצהיר

אישור

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

_____ תאריך
 _____ חותמת ומספר רישיון עורך דין
 _____ חתימה

נספח 4 אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

תאריך: ____/____/____

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

אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

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

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

חתימה וחותמת המציע

שם מלא

תאריך

נספח א'5 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ המוסמך להתחייב בשם המציע

במסגרת מכרז 299-22 לבחירת ספק להקמה וניהול מוקד שירות וזימון תורים (להלן: "המכרז") מצהיר בזאת כי:

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

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

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

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

אישור עורך הדין

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

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

נספח א'6 אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע

אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע

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

החתומים על מסמכי מכרז מס' 22-299 לבחירת חברה להקמת מוקד שירות וזימון תורים, עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).

שפרסם המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

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

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

_____ (שם המציע) וחתימתו/ה/תם מחייבת את המציע.

_____ חתימה וחתימת

_____ שם מלא ומ.ר של עורך-דין

_____ תאריך

נספח א' 7 אישור רואה חשבון בדבר הערת עסק חי

תאריך: _____

לכבוד _____ (עורך המכרז)

א.ג.נ.,

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

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

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

לחילופין:

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

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

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

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

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

בכבוד רב

 רואי חשבון

הערות:

- מכרז מס' _____ להקמה וניהול מוקד שירות וזימון תורים
- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למינהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל אוגוסט – 2009 .
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

נספח א'9 – הצהרה על ניסיון ופרוט ניסיון של המציע

א. על המציע להציג את הפרטים הנדרשים לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף כמפורט בסעיף 4.2.1 (תנאי הסף המקצועיים):

מספר עמדות בשעות שיא					תקופת הפעילות		כתובת המוקד	שם הלקוח
2021	2020	2019	2018	2017	עד תאריך	מתאריך		

ב. על המציע להציג את הפרטים הנדרשים לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף כמפורט בסעיף 4.2.2 (תנאי הסף המקצועיים):

מספר עמדות בשעות שיא / הקיף שיחות שנתי					תקופת הפעילות		כתובת המוקד	שם הלקוח
2021	2020	2019	2018	2017	עד תאריך	מתאריך		
					עמדות			
					שיחות שנתי			
					עמדות			
					שיחות שנתי			

ג. על המציע להציג את הפרטים הנדרשים לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף כמפורט בסעיף 4.2.3 (תנאי הסף המקצועיים):
המציע (שם החברה) _____ מנהל מוקדי שירות משנת _____ ועד שנת _____.

ד. על המציע להציג את הפרטים הנדרשים לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף כמפורט בסעיף 4.2.4 (תנאי הסף המקצועיים):

מספר עמדות הקמה					תקופת הפעילות		כתובת המוקד	שם הלקוח
2021	2020	2019	2018	2017	עד תאריך	מתאריך		
					עמדות			
					עמדות			

יש להוסיף דפים בהתאם לצורך

הצהרה על נכונות המידע

תאריך שם מלא של מורשה/י החתימה חותמת חתימה

נספח א'10 – הצהרה על מס' העובדים המועסקים במוקדים הטלפוניים

לכבוד

המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

הנדון: מכרז מספר _____ לשירותי הקמה וניהול של מוקד שירות וזימון תורים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____, רו"ח, מאשר בזאת בשם המציע (להלן המציע):
כדלקמן: _____

(המציע יציין את מס' העובדים שהועסקו בכל המוקדים הטלפוניים שהופעלו על ידו. כמו כן יציין את מס' העובדים עם מוגבלות המועסקים על ידו בשנה האחרונה).

שנת 2021		שנת 2020		שנת 2019		חודש
מספר עובדים עם מוגבלויות	סה"כ עובדים כולל עובדים מוגבלות	מספר עובדים עם מוגבלויות	סה"כ עובדים כולל עובדים מוגבלות	מספר עובדים עם מוגבלויות	סה"כ עובדים כולל עובדים מוגבלות	
						ינואר
						פברואר
						מרץ
						אפריל
						מאי
						יוני
						יולי
						אוגוסט
						ספטמבר
						אוקטובר
						נובמבר
						דצמבר

בכבוד רב,

הצהרת נכונות המידע לעיל:

_____ חתימה

_____ חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

_____ תאריך

נספח א'11 – הצהרת המציע על מחזור כספי

לכבוד

המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____ (להלן – "המציע") מצהירים בזאת, לצורך השתתפות במכרז 22-299, מכרז לקבלת שירותי הקמה וניהול של מוקד שירות וזימון תורים, המחזור הכספי (הכנסות) המציע בתחום מוקדים טלפוניים לכל אחת מהשנים 2019, 2020, 2021 הינו כדלקמן:

שנה הכנסות בש"ח ללא מע"מ

_____ 2019

_____ 2020

_____ 2021

הצהרת נכונות המידע לעיל:

_____	_____	_____	_____
תאריך	שם מלא של מורשה/י החתימה	חותמת	חתימה

פרטים על מנהל הפעילותא. פרטים כלליים

תשובת המציע	פרוט
	שם מנהל הפעילות:
	מספר תעודת זהות:
	כתובת מלאה:
	מס' טלפון:
	דואר אלקטרוני:
	השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים):
	מס' שנות ניסיון אצל המציע:
	מס' מוקדים שהוקמו על ידי מנהל הפעילות
	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים:

פרוט ניסיון נוסף:

ב. פרוט מוקדים שהוקמו על ידי מנהל הפעילות:

הערות	מס' עמדות שירות	מיקום הפרויקט	טל' נייד של איש הקשר	שם איש הקשר	שם הלקוח	שנה

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

_____ חתימה

_____ חותמת

_____ שם מלא של מורשה/י החתימה

_____ תאריך

פרטים על מנהל המוקד**א. פרטים כלליים**

תשובת המציע	פרוט
	שם מנהל המוקד :
	מספר תעודת זהות :
	כתובת מלאה :
	מס' טלפון :
	דואר אלקטרוני :
	***השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים):
	מס' שנות ניסיון אצל המציע :
	מס' מוקדים שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע
	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים :

פרוט ניסיון נוסף :

ב. פרוט מוקדים שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע:

שנה	שם הלקוח	שם איש הקשר	טל' נייד של איש הקשר	מיקום המוקד	מס' עמדות שירות	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.
הצהרת נכונות המידע לעיל :

 חתימה

 חותמת

 תאריך שם מלא של מורשה/י החתימה

פרטים על מנהל ההדרכה ופיתוח הדרכה**א. פרטים כלליים**

תשובת המציע	פרוט
	שם מערך ההדרכה:
	מספר תעודת זהות:
	כתובת מלאה:
	מס' טלפון:
	דואר אלקטרוני:
	***השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים):
	מס' שנות ניסיון כמדריך
	מס' שנות ניסיון כמנהל מערך ההדרכה
	מס' שנות ניסיון בתחום ההדרכה במוקדי שירות

פרוט ניסיון נוסף:

ב. פרוט מוקדים בהם שימש כמנהל הדרכה ו/או מדריך

שנה	שם הלקוח	שם איש הקשר	טל' נייד של איש הקשר	מיקום המוקד	מס' עמדות שירות	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.
הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

תאריך שם מלא של מורשה/י החתימה

פרטים על אנליסט או"ש ובקרה**א. פרטים כלליים**

ס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם האנליסט:	
2.	מספר תעודת זהות:	
3.	כתובת מלאה:	
4.	מס' טלפון:	
5.	דואר אלקטרוני:	
6.	השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים):	
7.	מס' שנות ניסיון אצל המציע:	
8.	מס' מוקדים שהוקמו על ידי האנליסט:	
9.	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים:	

פרוט ניסיון נוסף:

ב. פרוט מוקדים שהוקמו על ידי האנליסט:

שנה	שם הלקוח	שם איש הקשר	טל' נייד של איש הקשר	מיקום הפרויקט	מס' עמדות שירות	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.
הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

תאריך שם מלא של מורשה/י החתימה

נספח א'13 – תוכנית אדריכלית

הנחיות כלליות

היישוב בו ימוקם האתר : _____

שטח מוערך נדרש במ"ר _____

זכויות בנכס (שכירות/בעלות) _____

1. יש לצרף תכנית אדריכלית לאתר בקנה מידה 1:50 למוקד המוצע. בתוכנית יפורטו כלל המידות ויסומנו: הכניסה לשטח המוקד, כלל העמדות, מיקום עמדת אחמ"ש, מיקום משרד מנהל המוקד, חדר תקשורת, חדרי הקשבות, שטחי מנוחה, מטבחון, קפיטריה, חדרי הדרכה, חדר נציג המזמין, חדרי שירותים בכלל זה שירותי נכים חלונות פתחים וכו' כמפורט בפרקים 3 וביתר הוראות המכרז כל תוכנית תוגש גם כקובץ DWG. כמפורט בסעיף _____.
2. יש להציג את דרכי הגישה והנגישות לשטח המוקד, מיקום מעליות הקומה שאינה קומת קרקע.
3. בנוסף יש להציג את הפתרונות האקוסטיים המוצעים לצמצום הרעש הסביבתי, בין היתר יש לפרט את גובה המחיצות בין עמדות הנציגים.

המציע יגיש מסמך מפורט על תורת הפעלת המוקד. תורת הפעלה תתייחס לכל ההיבטים המתייחסים להפעלת המוקד. על המציע להתייחס בין היתר לפרטים המפורטים להלן:

1. מבנה אירגוני תפעולי של המוקד בכלל זה מס' נציגים, ראשי צוותים, נציגים בכירים, צוות הדרכה נציגי Back Office וכו'.
2. שיטות התאמת מס' הנציגים הנדרש לכל מוקד/נושא שירות.
3. נהלי עבודה, שיטות עבודה ותדרוכים שוטפים.
4. מערך הקשבות במוקד (נדרשות לפחות 2 הקשבות לכל נציג בחודש).
5. משובים לנציגים (נדרש לפחות משוב אחד בחודש).
6. מערך תומך לנציגים חדשים, מתקשים וכו'.
7. תוכנית אבטחת איכות המענה.
8. מערך גיוס עובדים שוטף.
9. שיטות תגמול נציגים.
10. שימור נציגים במוקד.
11. פיתוח עתודה ניהולית וסדנאות מקצועיות לכלל אוכלוסיות המוקד.

נספח א'17 - טבלת בדיקת פרק האיכות (מפ"ל/אמות מידה)

טווח	סקלת הציונים	משקל בפרמטר	פרוט	פרמטר משנה	משקל	פרמטר ראשי
	0-100	80%	הצגת ניסיון המציע בהקמה של מוקדי שירות בטווח העמדות והשנים שהוצגו.	ניסיון בהקמה של מוקד שירות עם 50 עמדות בטווח השנים 2017-2021	20%	ניסיון המציע
פירוט: 2 הקמות = 50, 3 הקמות = 70, 4 הקמות = 100	0-100	20%	הצגת ניסיון המציע בניהול של מוקדי זימון תורים בבריאות בלקוחות קיימים	ניסיון בניהול מוקדי זימון תורים בתחומי הבריאות		
פירוט: מוקד 1 = 50, 2 מוקדים = 70, 3 מוקדים = 100	0-100	15%		מבנה ארגוני תפעולי של המוקד בכלל זה כ"א מתוכנן לפרויקט		
פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60= גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	0-100	15%		שיטות עבודה ותדרכים שוטפים	20%	תורת ההפעלה של המוקד
פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60= גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	0-100	35%		שיטת תגמול נציגים - מודל תגמול		
פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60= גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	0-100	35%		שימור נציגים, מנהלים בכירים ופיתוח עתודות ניהול		
פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60= גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	0-100	30%	הצגה ותכולת גאנט הכולל את כל תהליכי ההקמה	תוכנית ההערכות להפעלה		
פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60= גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	0-100	20%	שיקוף אורות אדומים ומתן פתרונות			
פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60= גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	0-100	30%	הצגה ותכולת גאנט הכולל את כל תהליכי ההתייצבות	תוכנית ההתייצבות	15%	תוכנית ההערכות
פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60= גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	0-100	20%	פרוט משאבים שתקצה החברה לתקופת ההתייצבות			
פירוט: 2 שנים = 50, 3 שנים = 70, 5 שנים = 100	0-100	25%	וותק בניהול מוקדי שירות	מנהל המוקד המוצע - 30%	20%	כ"א במוקד

			גודל מוקד מקסימאלי בניהולו	25%	0-100	פירוט: 30 נציגים = 50 , 50 נציגים = 70 , 70 נציגים = 100
			מס' מוקדים שהיה שותף להקמתם	25%	0-100	פירוט: מוקד 1 = 50 , 2 מוקדים = 70 , 3 מוקדים = 100
			המלצות (עפ"י שאלון מובנה)	25%	0-100	פירוט: טוב = 50 , טוב מאוד = 70 , מציין = 100
		מנהל הפרויקט - 25%	ניסיון בניהול 5 פרוייקטים - מוקדי שירות מינימום 50 עמדות לפרויקט	100%	0-100	פירוט: 5 פרויקטים = 50 , 7 פרויקטים = 70 , 10 פרויקטים = 100
		מנהל הדרכה - 20%	ניסיון בהקמת מערכי הדרכה במוקדי שירות	50%	0-100	פירוט: 2 מוקדי שירות = 50 , 3 מוקדי שירות = 70 , 5 מוקדים שירות = 100
			ניסיון הטמעת מערכי הדרכה במוקדי שירות	50%	0-100	פירוט: 2 מוקדי שירות = 50 , 3 מוקדי שירות = 70 , 5 מוקדים שירות = 100
		אנליסט - 20%	ניסיון בניהול או"ש ובקרה במוקדים טלפוניים מרובי שיחות ותהליכים	100%	0-100	פירוט: 2 מוקדי שירות = 50 , 3 מוקדי שירות = 70 , 5 מוקדים שירות = 100
	חוות דעת ממליצים	5%	על בסיס תשאול טלפוני של לקוחות	100%	0-100	פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60=גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה
	התרשמות מסיוור, מצגת צוות	20%	התרשמות מסיוור	40%	0-100	פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60=גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה
ראיונות עם המזיע והתרשמות מהפרזנטציה			20%	0-100	פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60=גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	
התרשמות מהצוות הניהולי			40%	0-100	פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60=גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	
המוצע: מנהל פרויקט, מנהל מוקד, מנהל הדרכה ומנהל או"ש ובקרה			40%	0-100	פירוט: 0= אין התייחסות, 40=גרוע מאד, 60=גרוע, 70 מניח את הדעת, 75 = כמעט טוב, 80= טוב, 85=כמעט טוב מאד, 90 = טוב מאד, 95=טוב מאד +, 100= מעולה	

נספח ב' הצעת מחיר

הצעת מחיר למכרז פומבי 299-22
להקמת וניהול מוקד שירות וזימון תורים

1. את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מודפס. מחיקות יעשו בצורה ברורה ובהירה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות שהמחירים בהן אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכן.
2. הצהרת המציע לעניין הצעת המחיר:
 - 2.1 לאחר שקראתי את מסמכי המכרז, קיבלתי הסברים, ושאלותי נענו על ידי המזמין, אני מגיש בזאת את הצעתי להקמת השירותים כמפורט במסמך זה.
 - 2.2 ידוע לי, כי המזמין אינו חייב לקבל אף הצעה, ההטובה ביותר או אחרת.
3. המציע יגיש את הצעת מחיר הנמוכה ביותר שביכולתו להציע ושיכלול את העלויות הישירות והעקיפות כפי שנכתב במסמכי המכרז.
4. המחיר יכלול את **כלל** הדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
5. אני החתום מטה מציע בזה את הצעתי, כמפורט להלן, לאחר שעיינתי בכל מסמכי המכרז, ומצהיר בזה שהבנתי את כל הנדרש במסמכים אלה, מסכים לכל התנאים בהסכם, במכרז ובנספחיו ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז על תנאיו וזאת תמורת המחירים המפורטים בנספח זה.

על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת.

המחירים המוצעים על ידי המציע יכולים לכלול מקסימום 2 ספרות אחרי הנקודה.

5.1 הצעת מחיר (מהווה משקל של 65%)

מס'	סוג שירות	כמויות מוערכות בשנה	מחיר בש"ח לסוג שירות ללא מע"מ	סה"כ מחיר ללא מע"מ
1	שיחה נענית - טלפונית (X)	350,000		
2	שיחה נענית – תקשורת כתובה (0.35X)	50,000		
3	שעת LOGIN לנציג back office / נציג בכיר (Y)	9,600		
4	סה"כ מחיר שנתי ללא מע"מ (G)			

הערות:

- **סה"כ המחיר שיחושב לצורך קריטריון המחיר יחושב כך:** $G = 350,000 * X + 50,000 * 0.35X + 9,600 * Y$
- **העלות השנתית הכוללת למזמין תחושב כך:** $F = 350,000 * X + 50,000 * 0.35X + 9,600 * Y + 46,800 * 45$
- **מחיר שיחה נענית תקשורת כתובה - שווה בערכה ל-0.35 שיחה נענית טלפונית.**
- **אין המזמין מתחייב לכמויות המצוינות בטבלה.**

5.2 מרכיבי תשלום נוספים להם עלויות מוגדרות מראש

5	תשלום זמן LOGIN נציג שירות טלפונית/תקשורת כתובה	46,800	45 ₪
6	תשלום שעת הדרכה ראשונית לנציג חדש לאחר וותק של 9 חודשים	2000	60 ₪
7	תשלום לזמן תקלה בהתאם לתנאים המפורטים		60 ₪

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

נספח ג' – חוזה ההתקשרות

ה ס כ ס

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

ב י נ

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

מצד אחד

ו ב י נ

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

אשר כתובתו _____

(להלן: "הזוכה" / "ספק").

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם מכרז מס' 22-299 שפורסם בתאריך _____, להקמת מערכת ניהול מוקד מידע וזימון תורים עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא).

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

הואיל: והספק הגיש הצעתו וזכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המזמין **מיום** _____ **עבור ניהול מוקד מידע וזימון תורים** _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו ובהן הצהיר הספק כי מוכן לספק את השירותים הנדרשים האמורים לעיל ע"פ דרישות המכרז.

והואיל: והמזמין מעוניין לקבל את השירותים כמפורט במסמכי המכרז.

והואיל: והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המזמין לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד;

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

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

1.4 סתירה בין מסמכים:

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

2. היתרים רישיונות ואישורים

- 2.1 הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים ובאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציגם למזמין בכל עת שיידרש ע"י המזמין.
- 2.2 מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
- 2.3 הספק מתחייב להודיע למזמין מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 2.4 הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.
- 2.5 הספק יציג לאחראי פעם בשנה, במהלך חודש ינואר אישור רואה חשבון על עמידתו בדרישות
 - לתשלומים סוציאליים ושכר לעובדיו כנדרש.
 - להלן החוקים העיקריים שידרש הספק לעמוד בהם ולהוכיח עמידתו בהם:
 - חוק שירות התעסוקה, תשי"ט - 1959 ;
 - חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951 ;
 - חוק דמי מחלה, תשל"ו - 1967 ;
 - חוק חופשה שנתית, תשי"א - 1950 ;
 - חוק עבודת נשים, תשי"ד - 1952 ;
 - חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו - 1966 ;
 - חוק עבודת הנוער, תשי"ג - 1953 ;
 - חוק החניכות, תשי"ג - 1953 ;
 - חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א - 1951 ;
 - חוק הגנת השכר, תשכ"ח - 1958 ;
 - חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג - 1963 ;
 - חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשכ"ה - 1965 ;
 - חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 ;
 - חוק למניעת העסקת עברייני מין במוסדות מסוימים התשס"א - 2000

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

3. השירותים הנדרשים

- 3.1 השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה (להלן: "השירותים הנדרשים"), כוללים הקמת מערכת לניהול מוקד מידע וזימון תורים עבור המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא) לרבות ביצוע כל המטלות המנויות בפרק 2 למסמכי המכרז – מפרט השירותים.
- 3.2 הספק מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים; וכי מתן השירותים על ידו למזמין בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 3.3 הספק מצהיר בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן כי יש לו ולעובדים שיועסקו מטעמו בביצוע התחייבויותיו ע"פ הסכם זה, את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם הקמת השירותים.
- 3.4 הספק מצהיר כי הוא מסוגל לבצע את התחייבויותיו ע"פ הסכם זה.

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1 תקופת ההתקשרות הינה ל- 3 שנים. למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות קצובות נוספות, של שנה בכל פעימה, כך שסך כל תקופת ההתקשרות במצטבר לא יעלו על 10 שנים.
- 4.2 לאחר 7 שנות ההתקשרות, ועדת המכרזים תהיה רשאית לאשר את המשך ההתקשרות עם החברה ולנהל מו"מ עם הספק להמשך התקשרות.
- 4.3 שמונה עשר (18) החודשים הראשונים ישמשו כתקופת ניסיון למתן השירותים. באם בתום תקופה זו לא יהיה המזמין שבע רצון מהשירותים, תסתיים ההתקשרות עם הספק ולא תהיה לו כל טענה בעניין זה.
- 4.4 המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק ללא צורך במתן הודעה מוקדמת במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני. בכל מקרה אחר בו יבקש המזמין לסיים את ההתקשרות עם הספק (מכל סיבה שהיא וללא צורך בנימוק), יעביר המזמין הודעה מוקדמת בת 30 יום לספק.
- 4.5 הספק יהיה זכאי לתשלום רק בגין השירות שניתן עד למועד סיומו. במקרה שכזה, יהא רשאי המזמין לפנות למציע שדורג הבא אחריו על ידי ועדת המכרזים להמשיך מתן השירותים בתחומים המדוברים ובלבד שההתקשרות עימו תהיה במסגרת היקף ההתקשרות שנקבעה מראש כאמור.
- 4.6 מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המזמין, והמזמין יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 4.7 בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המזמין, לא תהיה על המזמין חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם. תמורה זו תשולם לספק ע"פ הצגת חשבוניות כנדרש ולאחר בדיקתן ואישורן ע"י המזמין.
- 4.8 בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור.

5. ערבות ביצוע

- 5.1 כבטחון לקיום התחייבויות ספק עפ"י הסכם זה ימציא ספק לביה"ח במעמד חתימת הסכם ערבות בנקאית לביצוע בלתי מותנית צמודת מדד בשיעור של 5% + מע"מ, שתהיה בתוקף עד תום שלושת חודשים מתום תקופת ההסכם. הספק מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל עת תהיה בידי ביה"ח ערבות תקפה במלוא הסכום האמור לעיל, הערבות תחודש מעת לעת וכל חידוש ייעשה לפחות 30 יום לפני תום תוקפה על הערבות הקיימת. לא תתקבל ערבות של צד ג'.
- 5.2 הערבות הינה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד החתימה על חוזה זה ותהיה בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות + 90 יום לאחר סיומן.
- 5.3 המזמין יהא רשאי לחלט את הערבות או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהמציע לא יעמוד בתנאי מתנאי החוזה ו/או בתנאי מתנאי נספח 1 ו/או בגין כל נזק שייגרם למזמין ע"י המציע ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המזמין לכל סעד אחר לפי כל דין.
- 5.4 חילט המזמין את הערבות או חלקה והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על המציע לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

6. העדר בלעדיות

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

7. נציגים

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

8. מועד תחילת פעילות

- 8.1 במצב ההתחלתי בו הספק קיבל הודעת זכייה מועדת המכרזים, אנו ניתן תקופה של עד שבועיים להיערכות לביצוע העבודה
- 8.2 במצב השוטף אנו מבקשים כי הספק יעמוד בכל המועדים שנקבעו בתוכנית העבודה ושקיבלו את אישור המזמין.

9. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי:

- 9.1 הוא בעל כל האמצעים, הידע, הניסיון והמומחיות לרבות כוח אדם מקצועי ומיומן הדרושים לצורך קיום התחייבויותיו עפ"י הסכם זה, ולרבות ציוד, כלי רכב, וכל אמצעי אחר הדרוש להקמת השירותים והמוצרים, וכי ברשותו כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים התקפים ו/או הדרושים ו/או שיהיו דרושים על פי כל דין לניהול עסקי והקמת מלוא השירותים והמוצרים כאמור בהסכם זה, עמידתם בכל התקנים הנדרשים עפ"י דין.
- 9.2 הוא ידאג כי אלה יישארו בתוקף במשך כל תקופת ההסכם (לרבות כל תקופת אחריות ו/או שירות בתום תקופת האחריות) וכי ימלא אחר הוראות כל דין הקשורות במתן השירותים והקמת המוצרים בפרט.
- 9.3 מובהר, כי אי השגת אישור, היתר או רישיון כאמור בסעיף זה לא תהווה עילה בידי הספק להעלאת כל טענה כלפי המזמין.
- 9.4 ירכוש חומרי גלם וחומרי אריזה מספקים להם כל הרישיונות וההיתרים הנדרשים על פי כל דין, והמנהלים מערכות לניהול איכות.
- 9.5 נהירים לו מלוא תנאי ההסכם ובכלל זה כל המסמכים ו/או הנספחים המצורפים אליו והמהווים חלק בלתי נפרד ממנו, והוא בדק באופן יסודי את מלוא הנתונים והנסיבות הנדרשים לצורך הקמת השירותים והמוצרים על פי הסכם זה במוסדותיו השונים של המזמין, ולא תהיה לו כל טענה, דרישה ו/או תביעה לרבות דרישה לתוספת מחיר כלפי המזמין בקשר עם אי-ידיעה, חסר ו/או טעות ו/או כל פגם בקשר לעובדות ו/או לנתונים הקשורים במכרז ו/או הנקובים בהצעתו.
- 9.6 אין כל מניעה להתקשרותו בהסכם זה ובחתימתו על הסכם זה ובביצוע התחייבויותיו על פיו לא יהיה משום פגיעה בזכויות של צדדים שלישיים כלשהם, על פי ההסכם או על פי דין.
- 9.7 הספק מתחייב לקיים אחר כל הוראות, הנחיות ונהלי המזמין ככל שהן נוגעות לביצוע התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובכלל זה הוראות מחלקת הבטיחות ו/או הביטחון של המזמין ונותן הסכמתו לבדיקת כלי התחבורה בהם הוא עושה שימוש לצורך הקמת השירות, הוא מתחייב לשתף פעולה עם הגורמים הרלוונטיים אצל המזמין, ככל שיידרש, ומוותר על כל טענה ו/או תביעה בהקשר זה.
- 9.8 התשלום שיקבל הספק יהווה את מלוא התמורה המלאה והסופית בגין מילוי כל התחייבויותיו עפ"י הסכם זה לרבות בקשר לכל האמצעים, האביזרים וציוד אחר הדרושים לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה ולא תהיינה לו תביעות כספיות נוספות כלשהן בגין ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 9.9 הספק מצהיר ומתחייב לנהוג לפי כללי המקצוע המקובלים, בהתאם להוראות כל דין וכן לנקוט בכל אמצעי הזהירות והבטיחות הנדרשים לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 9.10 הספק מצהיר ומתחייב כי בכל תקופת הסכם זה יעמדו לרשותו כמות כלי רכב ועובדים בכמות מספקת לצורך הקמת השירותים. בכל מקרה של בעיה ו/או תקלה המונעת את השימוש באיזה מהרכבים, מתחייב הספק להעמיד על חשבונו אמצעי תובלה חלופיים.
- 9.11 הפרת הוראה מהוראות סעיף זה תחשב הפרה יסודית של הסכם זה.

10. התחייבות הספק בעת סיום ההתקשרות

- 10.1 הזוכה מתחייב להמשיך ולתת שירות למרכז הרפואי שמיר בתום תקופת ההתקשרות ועד להפעלת המוקד ע"י זוכה חדש בכל תקופת המעבר ולבצע חפיפה מסודרת בכל ההיבטים התפעוליים, וכל דבר הנדרש לעבודה התקינה.

11. התחייבויות המזמין:

להעמיד לרשות הזוכה כל מידע, נתונים וסיוע סביר שיידרשו לו לצורך מילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה.

12. העדר בלעדיות

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

13. ניהול איכות ובקרה על טיב השירותים

- 13.1 המפקח מטעם המזמין לעניין זה יהיה ס. מנהל אדמ' או הממונה מטעמו.

- 13.2 הספק ידאג לבצע את העבודות על פי תוכנית עבודה מסודרת, כולל אבני דרך, לוחות זמנים, צוות מבצע, יעדים כמותיים וכדומה, כפי שאושר ע"י המזמין.
- 13.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תבוצע בקרה על כל אחד משלבי העבודה בכדי לוודא את העמידה בכל המשימות שהוגדרו, וכי
- 13.4 למען הסר ספק, אחריותו המלאה והבלעדית של הספק לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, לרבות בהתייחס לאיכות השירותים ואופן הקמתם למזמין, לא תיגרע בכל צורה ו/או אופן שהוא במקרה בו הספק נעזר בשירותים מצד ג' כלשהו.
- 13.5 בכל מקרה בו יתברר כי קיים ליקוי או פגם ו/או חשש לליקוי/פגם כאמור בשירותים המבוקשים, ידאג הספק באופן מיידי ליתן למזמין הודעה על כך ויפעל לעשות ככל הנדרש בכדי לבצע את השירות בפועל לשביעות רצון המזמין על חשבוננו.
- 13.6 לא מילא הספק אחר הוראות המזמין כאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לבצע כל פעולה שתידרש במקום הספק והספק ישא בכל ההוצאות הכרוכות בביצוע האמור ובכל הנזקים שיגרמו למזמין עקב כך ו/או לבטל הסכם זה עקב הפרתו ו/או לנקוט בכל אמצעי אחר בהתאם להסכם זה ו/או עפ"י כל דין.
- 13.7 חשבונותיו של המזמין בדבר נזק ו/או הוצאה שנגרמו לו כאמור ישמשו כראיה מוסכמת ומכרעת לנזקו של המזמין והספק יהיה מנוע מלטעון כנגד ראיה זו.
- 13.8 הקמת השירותים, איכות והתאמתם לדרישות המזמין ו/או מי מטעמו, תהיה נתונה לפיקוחו של המפקח שימונה מטעם המזמין (כהגדרתו להלן), אשר ישמש כנציגו של המזמין ויהיה מוסמך להכריע מטעמו בכל שאלה שתתעורר בקשר עם ביצוע הסכם זה

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

14. עובדים

- 14.1 המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק החלפתו של עובד שעבודתו לא השביעה את רצונה והספק יהא חייב לבצע את ההחלפה ללא דיחוי וללא צורך במתן נימוקים לכך.
- 14.2 הספק מתחייב להעביר לפני תחילת העבודה ובאופן שוטף עפ"י דרישת הקב"ט/המזמין את רשימות העובדים המועסקים על-ידו. ברשימות יפורטו שמות העובדים, מספר תעודת זהות וכתובת מגורים.
- 14.3 הספק מתחייב להבטיח תנאי בטיחות מתאימים ותנאים לשמירת בריאות העובדים כדרוש ע"פי כל דין.
- 14.4 הואיל והספק משמש כספק עצמאי לביצוע השירותים הוא יהיה אחראי כלפי עובדיו וכלפי כל מי שעוסק מטעמו בקשר לביצוע השירותים בגין מוות נזק גופני או נזק לרכוש שיגרם להם בין במישרין ובין בעקיפין כתוצאה מתאונה שאירעה בעת העבודה או בקשר אליה.

15. פיקוח על השירותים

- 15.1 מבלי לגרוע מכל התחייבויותיו ו/או תפקידיו של הספק ע"פ הסכם זה מובהר כי לנציג המזמין ו/או מי מטעמו סמכויות פיקוח על ביצוע השירותים של הספק.
- 15.2 הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי מטעמו, לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 15.3 הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המזמין או מי מטעמו.
- 15.4 נציג המזמין ו/או מי מטעמו יבצעו ביקורות מעת לעת.
- 15.5 מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או מי מטעמו לפקח, להדריך או להורות לספק, הינם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.
- 15.6 חשב המזמין, המבקר הפנימי של המזמין או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה, לרבות דרישה לנתוני רואה חשבון, והספק מצידו מחויב לספקם.
- 15.7 ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקים.
- 15.8 הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המזמין, ואולם הספק כן יוכל להעלות טענה בדבר היות פרטים מסויימים סוד מסחרי – ואז טענה זו תובא להכרעה של ועדת המכרזים – והחלטה זו תהא סופית.
- 15.9 הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 15.10 קבע נציג המזמין או מי מטעמו כי השירותים אינם מבוצעים בהתאם להסכם זה ונתן נימוקים בכתב לקביעתו, תהא קביעתו סופית ועל הספק לתקן את הטעון תיקון מיד, לשביעות רצונו של אחראי האגף.
- 15.11 כל האמור בסעיף זה - ביצוע ביקורת ע"י המזמין, אין בה בכדי להפחית כהוא זה מאחריות הספק ע"פ דין בכלל וע"פ מחויבויותיו בהסכם זה בפרט.

16. טיב השירותים

- 16.1 המזמין רשאי לבדוק את השירותים שיספק הספק על פי הסכם זה ורשאי לסרב לקבלם במידה ואינם תואמים

- לדרישות על פי תנאי הסכם זה או אם לדעת המזמין התוצרים לוקים בחסרונות או בליקויים. במקרה כזה, על הספק יהיה להחליפם בתוצרים שיתאימו להסכם זה, תוך פרק הזמן שיקבע על ידי המזמין.
- 16.2 כל עוד לא נבדקו ולא אושרו התוצרים שהתקבלו על ידי המזמין או הפועלים מטעמו, הם לא ייחשבו כאילו נמסרו למזמין.
- 16.3 הספק יהיה אחראי לכל מגרעת, ליקוי או פגם שיתגלו בתוצרים שיסופקו, או בכל חלק מהם ויפצה את המזמין בעד כל נזק והפסד שיגרמו לו מחמת אחת או יותר מהסיבות המנויות לעיל.
- 16.4 היה ולא מילא הספק את מחויבויותיו כולן או חלקן, רשאי המזמין מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או את חלקן או את כולן יחד:
- 16.4.1 בצע במקום הספק את השירות בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לו לפי הסכם זה.
- 16.4.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

17. תעודת משלוח וחשבונית מס

הספק ימציא למזמין חשבונית מס בה יצויינו הפרטים לצורך ביצוע תחשיב וכן בקרה.

18. תמורה, תנאי ומועדי תשלום

- 18.1 בתמורה לביצוע כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז, ישלם הספק למזמין בכפוף ועל פי הסכומים המפורטים בהצעת המחיר. שהגיש המציע בנספח ב'
- 18.2 התמורה שישלם המציע למזמין תהא בהתאם למחירים המצוינים בהצעתו ובתוספת המע"מ הנדרשת, על בסיס השירותים שבוצעו בפועל בלבד ע"י המציע.
- 18.3 **מועדי תשלומים:**
התשלום למזמין יבוצע כדלהלן:
- 18.3.1 תמורת הקמת המערכת ניהול מוקד מידע וזימון תורים וכל השירותים המבוקשים, ישלם המזמין לספק את התמורה המגיעה לו שתכלול את המרכיבים הישירים ואת כל המרכיבים האחרים בגין ערבות, ביטוח וכ"ו (להלן – "התמורה").
- 18.3.2 הספק יגיש למזמין בכל תקופה שתוגדר ע"י המזמין חשבון עבור השרות שניתן, התמורה תשולם בשוטף +30 יום ממועד קבלת החשבונית בגזברות המוסד ואישורה ע"י המפקח.
- 18.3.3 המחירים תנאי ההצמדה יהיו על פי הוראות החשב הכללי, תנאי התשלום שנקבעו בהסכם / הזמנה הנס מוסכמים וקבועים מראש ולא תשולם עליהם כל תוספת.
- 18.3.4 קיבל הספק תשלום שלא מגיע לו, עליו להחזירו מייד, גם אם לא נדרש לכך ואין לקזזו מתשלום עתידי.
- 18.3.5 התשלום יעשה באמצעות זיכוי חשבון הבנק של הספק.
- 18.3.6 הספק מוותר על הזכות להמחות חיובים על פי חוק המחאת חיובים, התשכ"ט – 1969.

19. מסים והיתרים

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

20. אי קיום יחסי עובד-מעביד

- 20.1 מוצהר ומוסכם בזאת בין הצדדים כי היחסים בין המזמין לבין הספק יהיו יחסים של מזמין שירותים וקבלן עצמאי. לא ישררו יחסי עובד ומעביד בין המזמין לבין הספק, עובדיו או מי מטעמו. אין לראות בכל זכות הנמנית ע"פ הסכם זה, למזמין לפקח, להדריך ולהורות לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואו, ולא תהינה לספק ולכל המועסקים על ידו, כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק ע"י הממשלה או ע"י המזמין, והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה או הוראות שניתנות על פיו או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה מכל סיבות שהן.
- 20.2 למען הסר כל ספק, היה ומסיבה כלשהיא, יקבע ע"י רשות מוסמכת, לרבות ע"י גוף שיפוטי, כי ביחסיו עם המזמין, הספק או עובדיו הינם עובדים של המזמין, יחולו ההוראות כדלקמן:
- 20.2.1 הספק מתחייב לשפות את המזמין בכל סכום שיאלץ לשלמו לפי פסק-דין של ערכאה מוסמכת, הנובע מתביעות עובד הספק או מי מטעמו, או הטוען כי הוא עובדו, נגד המזמין.
- 20.2.2 הספק יהיה זכאי להפרש בין התמורה שקיבל ובין התשלומים החלים עליו ושהוטלו על המזמין וככל שלא שיפה את המדינה כאמור בסעיף 18.2.1 וזאת לרבות על דרך של התחשבות רטרואקטיבית ככל שהיא מתחייבת מנסיבות העניין.
- 20.3 המזמין, על פי החלטתו הבלעדית ובלא כל תנאי, יהיה רשאי לקזז מכל סכום שיגיע לספק, אם וככל שיגיע, את סכומי החוזר ו/או השיפוי המגיעים לו.
- 20.4 על המזמין לוודא כי עובדיו מודעים לכך שהם אינם עובדי המזמין, ולא יזכו למעמד כזה אלא באם יתמודדו על קבלתם כנדרש בהתאם לדין הרלוונטי לקבלה לשירות המדינה.

21. ניגוד עניינים

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

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

22. זכויות יוצרים ובעלות על החומר

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

23. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 23.1 הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר או להודיע או למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו אליו בקשר עם ביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה או אגב ביצוע. עבירה על סעיף זה מהווה עבירה על חוק העונשין תשל"ז - 1977 לפי סעיף 118 לחוק. המציע יחתום על הצהרת סודיות כפי שתידרש ע"י המזמין.
- 23.2 הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת אחראי או מי מטעמו.
- 23.3 המזמין רשאי להורות לספק בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות המזמין בנדון.
- 23.4 **אי פרסום מידע:** הספק מצהיר בזה שידוע לו כי מידע סודי שיימסר לו על ידי המזמין לשם ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה, אין לפרסמו. הספק מתחייב להחזיר למזמין בתום השימוש, כל מידע סודי שהגיע לידי, כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המזמין וכן לא להשאיר בידי כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.
- 23.5 **שמירת סוד:** הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו ע"פ מכרז זה. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות מציע, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח - 1958.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם**24. אחריות**

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

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

25. ביטוח

א. הזוכה מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר, את הביטוחים כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

- (1) הזוכה 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 שמיר, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הזוכה, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- (1) הזוכה יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (2) גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- (3) בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- (4) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- (5) רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.
- (6) בעלי תפקיד נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הזוכה, ייחשבו צד שלישי.
- (7) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה והפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- (1) הזוכה יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- (2) הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הזוכה, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן לאספקת שירותי מוקד זימון תורים רב ערוצי בשיטת מיקור חוץ עבור המרכז הרפואי שמיר כולל גם ניהול שוטף בקרה, מתן מענה בערוצי תקשורת שונים ובשפות שונות, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר.
- (3) גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- (4) הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - מרמה ואי יושר של עובדים.
 - פגיעה בפרטיות.

– אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הזוכה כנגד מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר.

– אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.

– הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

– הרחבה לכיסוי סיכוני סייבר (צד שלישי).

(5) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הזוכה וכל הפועלים מטעמו.

4. ביטוח רכוש

הזוכה יבטח בביטוח מסוג אש מורחב המבנה האתר/ים בו/בהם יופעל המוקד, תכולתו/ם, מערכותיו/הם ומתקניו/ם לרבות כל הציוד והרכוש המשמש אותו לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה (כולל הציוד האקטיבי שיסופק על ידי המרכז הרפואי שמיר, כולל ציוד בערך כינון.

כחלופה ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר ועובדיהם. הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

תגמולי הביטוח המגיעים למבוטח בגין אובדן או נזק לרכוש השייך למדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמי ישולמו למדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר בלבד ישירות אלא אם המנהל האדמיניסטרטיבי של המרכז הרפואי שמיר יורה למבטח בכתב אחרת.

5. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל הנדרשות מהזוכה יכללו התנאים הבאים :

- (1) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר**, בכפוף להרחבי השיפוי 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 למנהל האדמיניסטרטיבי של המרכז הרפואי שמיר.
- (3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- (4) הזוכה 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 הזוכה.
- (6) כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- (7) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

ב. הזוכה מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הזוכה מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הזוכה למשרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר, עד למועד חתימת ההסכם. הזוכה מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

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

ד. מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהזוכה בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הזוכה בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והזוכה יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הזוכה מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

הזוכה מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – למשרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הזוכה לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים לעיל, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הזוכה, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל 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.

ו. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הזוכה מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי שמיר על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי ההסכם זה.

ז. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם זה.

26. זכות ייצוג

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

27. התנהלות הולמת של הספק

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

28. המחאת זכויות

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

29. פרת ההסכם ותרופות בשל הפרת/ ביטול ההסכם :

- 29.1 אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים שצויינו בהסכם זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות נוספות בנספחי ההסכם. בנוסף לאמור בסעיף לעיל, אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים: 2, 5, בחוזה זה תחשב כהפרה יסודית של החוזה על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות נוספות בנספחי החוזה.
- 29.2 הפר הספק הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א - 1970 או תנאי אחר מתנאי הסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קיים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלו רשאי המזמין לעמוד על קיום ההסכם עם הספק או לבטל הסכם זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אמור היה להיעשות ע"י הספק, וזאת על חשבון הספק ובנוסף לזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה.
- 29.3 נמצא בבדיקת מעבדה ליקוי במתקני הספק ו/או במזונות שהגיש ו/או בחומרי גלם למזונות, שיש בו משום סכנה לבריאות הציבור, יהווה הדבר עילה לביטול ההתקשרות בין המזמין ובין הספק, ולספק לא תהיה כל טענה או השגה בנושא. אין בביטול ההתקשרות בשל סעיף זה משום לגרוע מסמכויות המזמין ומזכויותיו על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה.
- 29.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע הסכם זה, מהווה הפרת הסכם.
- 29.5 הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
- 29.6 הספק ו/או המזמין לא יהיו אחראים לעיכוב הביצוע או אי הביצוע של התחייבויותיהם לפי הוראות החוזה כולן או מקצתן, אם העיכוב או אי הביצוע יגרמו ע"י כוח עליון ("כוח עליון" – אירוע או גורם אשר בעת כריתת החוזה, הספק ו/או המזמין לא ידעו או לא חזו אותו מראש ו/או לא היה עליהם לדעת או לחזותו מראש, והוא אינו בשליטתם, והמונע מהספק או מהמזמין למלא התחייבויותיהם על פי החוזה ו/או גורם לכך שקיים יהא בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מהחוזה באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).
- 29.7 לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי חוזה זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או על זכויות אחרות כל שהן.

30. שינוי בתנאי ההסכם

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

31. משלוח הודעות

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

32. סמכות השיפוט

- 32.1 הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה במכרז זה מקום השיפוט הייחודי בכול הקשור להסכם זה לרבות הפרתו יהיה בבית משפט הרלוונטי באזור שיפוט המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא ורק בו), דהיינו בבית המשפט השלום ברמלה או המחוזי בלוד לפי העניין. חתימת הספק על הסכם זה, מהווה הסכמה לאמור.

33. שונות

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

נספח ג'1' נוסח הערבות המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים:

להלן נוסח הערבות המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים:

נוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק _____

מס' טלפון _____

מס' פקס _____

לכבוד
המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 120,000 ₪

(במילים : מאה עשרים אלף ₪)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מס' 299-22 _____ שפורסם.

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד לתאריך 2.2.2023 ועד בכלל.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו: _____

מס' הסניף

מס' הבנק

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח ג' להלן נוסח ערבות ביצוע המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים

להלן נוסח ערבות ביצוע המחייב מתמודדים במכרזים ממשלתיים:

נוסח כתב ערבות בנקאית

שם הבנק _____

מס' טלפון _____

מס' פקס _____

לכבוד

המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____

(במילים: _____)

(צמוד למדד המחירים לצרכן)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מס' _____ שפורסם.

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד לתאריך _____ ועד בכלל.

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

שם הבנק הכתובת

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך שם מלא חתימה וחותמת

נספח ג3 - אבטחת מידע

1. מטרה

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

2. הגדרות

- 2.1. **מידע** נתונים על הפרויקט ו/או מתוך הפרויקט ו/או בשימוש הפרויקט (כגון נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו)
- 2.2. **מידע מוגן**: נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.
- 2.3. **מאגר מידע**: אוסף נתוני מידע מוגן המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.
- 2.4. **מנהל המאגר**: מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין זה;
- 2.5. **הממונה על אבטחת המידע אצל הספק**: אדם הנמנה על עובדי הספק אשר מונה על ידי הספק לתפקיד זה ואשר אחראי על אבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע המצויים בידי הספק ועל יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- 2.6. **הממונה על אבטחת המידע במשרד הבריאות**: אדם שמונה לתפקיד זה מטעם המרכז הרפואי שמיר (אספ-הרופא) ואשר אחראי על אבטחת המידע במשרד הבריאות, ואחראי על מתן הנחיות אבטחת מידע.
- 2.7. **נכסי המידע** - כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של המרכז הרפואי שמיר (אספ-הרופא) אשר משמש לצורך פעילות המאגר
- 2.8. **משתמשי מאגר מידע**

- א. כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של המשרד המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה אליהם.
- ב. בעלי תפקידים בהמרכז הרפואי שמיר (אספ-הרופא) המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של המרכז הרפואי שמיר (אספ-הרופא) המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.
- ג. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של המרכז הרפואי שמיר (אספ-הרופא) והמצויים בידי הספק.
- 2.9. אבטחה פיזית:** האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשוב, לגישה למידע של המרכז הרפואי שמיר (אספ-הרופא) ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.
- 2.10. "התקן נייד" – אחד מאלה:**
- 2.10.1.** מחשב המיועד לשימוש נייד **ובכלל זה רדיו** טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ;
- 2.10.2.** מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב ;
- 2.11. סיווג מידע:** הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהותוו על ידי המרכז הרפואי שמיר (אספ-הרופא) והפורום לנושא אבטחת מידע במרכז הרפואי ****.
- 2.12. נזק למידע:** פגיעה בסודיות, בשלמות וזמינות המידע בבעלותו של משרד הבריאות.
- 2.13. אבטחת מידע" –** הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של משרד הבריאות. הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין ;
- 2.14. "שלמות מידע" –** זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששוננו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
- 2.15. סודיות המידע –** חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
- 2.16. זמינות המידע –** שמירה על נגישות למידע באופן רציף
- 2.17. אירוע במ"מ –** אירוע בטחון מערכות מחשב. פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג.
- פעולה זו עלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציוד המחשוב המשרדי ברמות חומרה שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.
- 2.18. "מיקור חוץ" השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון, של פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי הארגון.**
- 2.19. "מומחה אבטחת מידע" –** חברה המתמחה בנושא אבטחת מידע מתוך רשימת הספקים המאושרת ע"י המשרד.
- 2.20. "מידע חסוי" –** מידע שפגיעה בזמינותו בשלמותו באמינותו, בסודיותו או בשרידותו עלולה לגרום לתקלות כגון אלה:
- פגיעה או הכבדה על ביצוע תוכניות או פעולות כלכליות, מנהליות, חברתיות, משפטיות ואחרות, של המדינה.
 - גרימת תקלה לעבודת הגופים הציבוריים שמשמעה עיכוב או ייקור תהליכי עבודה, או, הפרעה בביצוע אכיפת החוק.
 - מידע פנים ארגוני שהנהלת הארגון רוצה לשמור על חשאיותה מול ארגון מתחרה.

3. הנחיות לביצוע M

3.1. סוג המידע

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

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

3.2. התחייבות הספק

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

3.3. אימים I

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

3.4. גורמי איום עיקריים I

- אדם בעל הרשאות במערכת וללא הרשאות במערכת.
 - בעל עניין במידע (אדם / ארגון / מדינה).
 - גופים עם אינטרסים ועם יכולות – אנשי תקשורת, חוקרים פרטיים, עבריינים קטנים, פשע מאורגן ישראלי ופשע מאורגן בינלאומי.
 - אדם אקראי או גורם נוסף בעל יכולת זדונית.
- פרק 1 – מנהלה – פניה למציעים

3.5. משמעות של מימוש האימים I

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

3.6. שימוש, אחזקה או ניהול של מאגרי מידע

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.7. זיהוי וניהול סיכונים

3.7.1. ניהול והסיכונים

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

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

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

3.8. הצהרה על מחויבות גורם חיצוני בנושא אבטחת מידע

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

3.9. ניהול אבטחת מידע ארגונית

3.9.1. הספק מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע מטעמו, ואשר יהיה אחראי על אבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה ובמסמכי המכרז.

3.9.2. הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של המשרד או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.

3.9.3. הספק מתחייב להפריד הפרדה מלאה את מאגרי המשרד המצויים בידי מיתר מאגרי המידע שברשותו, ואת תשתיות הספק המחוברות לתשתיות המשרד. זאת באמצעות הפרדה פיזית ובהתאם להנחיות המשרד המופיעים בנספחי המכרז.

3.9.4. בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לה נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשרד במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב להודיע על כך למשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידיע את הצד השלישי על החובות הנובעות מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה.

3.10. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים

3.10.1. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם המשרד, יהיו בעלי הכשרה מתאימה-, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות המשרד, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.

3.10.2. הספק יהיה אחראי כלפי המשרד על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות וימנה איש מטעמו לממונה אבטחת מידע אשר יוודא את ההתנהלות התקינה.

3.10.3. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכונים גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המשרד באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית

והסביבתית.

3.10.4 הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים ולמידע אליהם לא קיבלו הרשאה. במקרה בו עובד ו/או מי מטעם הספק ניסה בפעם השלישית לבצע גישה למאגר או למידע שאינו מורשה גישה אליו, על הספק למנוע ממנו כל גישה למאגרי המשרד ולמידע שבפרויקט ולדווח על כך מיידית למשרד.

3.10.5 הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.

3.10.6 החברה מתחייבת כי לפחות פעם אחת בשנה, תבצע לעובדיה העוסקים בפעילות מול ו/או עבור משרד הבריאות, הדרכת רענון ועדכון בנושא מדיניות, הנחיות, ונוהלי הגנת מידע מטעם הממונה.

3.10.7 בהתאם לאופי ההתקשרות ושיקולו של קב"ט המרכז הרפואי, תבוצע בדיקת רישום פלילי להלן- ר"פ לעובדי הספק.

3.11 אבטחה פיזית וסביבתית

3.11.1 הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהייה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לציוד הנ"ל הכולל מניעת הכחשה. רשומות הכניסה ישמרו למשך שנתיים ויועברו להמרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לפי דרישה.

3.11.2 בכל מקרה בו מאגר המידע ומידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר ומהם.

3.11.3 הספק מתחייב כי כניסת ספקים או לקוחות לאזורי חוות השרתים תהיה מבוקרת, תכלול ליווי, ותירשם ביומן רישום אירועים.

3.11.4 אמצעים לבקרת כניסה פיזית: הספק מתחייב כי השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגרי המידע, למידע והיישומים יוגנו על ידי אמצעים מתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.

3.11.5 עבודה באזורים מאובטחים: הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות לעבודה באזורים מאובטחים.

3.11.6 שירותים תומכים: הספק מתחייב להגן על הציוד בפני הפסקות חשמל והפרעות אחרות הנגרמות בגלל כשל שירותים תומכים.

3.11.7 אבטחת כבלים: הספק מתחייב כי כבלי חשמל ותקשורת הנושאים נתונים או תומכים בשירותי מידע, יוגנו מפני יירוט או נזק.

3.11.8 תחזוקת ציוד: הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח את זמינותו וכלילתו הרציפות.

3.12 מצעי מידע פיזיים

3.12.1 על הזכייין ליידיע את עובדיו וכל מי שנחשף למידע במסגרת התהליכים שבמשרד על חובת יישום ההנחיות לשמירה על מידע מודפס\ מצעי מידע פיזיים.

3.12.2 באזורי קבלת קהל לא יאוחסן מידע חסוי. חסוי רגיש לא יונח על גבי שולחנות לקבלת קהל.

3.12.3 כאשר מצעי מידע פיזיים כגון: אמצעי אחסון (אלקטרוני או ניירת), האוגרים מידע חסוי, אין להשאירם ללא השגחה ולאחר שעות העבודה יש לאחסנם במקום נעול.

3.12.4 חל איסור להשאיר פלט המכיל מידע חסוי במדפסות או במכונות צילום, באחריות מדפיס ומצלם המידע לקחת את הפלט במידי

3.12.5 מידע חסוי אשר השימוש בו הסתיים, חייב לעבור גריסה או להיות מאוחסן בארכיב מאובטח. מידע (חסוי) אשר אין בו עוד צורך ייגרס במכונת גריסה הממוקמת בשטח העבודה, במגרסה שעומדת בדרישות משרד הבריאות, על-פי תקן DIN 32757 ברמה 4 לפחות. דהיינו, לאחר הגריסה ייוותרו פתיתים שאינם גדולים מ 2 X 15 מ"מ. עד לגריסתו של המידע תוודא הנהלת החברה נעילתו כמוגדר. אין להשליך מסמכים הכוללים מידע של המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) ו/או המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לפחי האשפה ואין למוסרם למנקים. לחלופין ניתן לאכז את המידע בארכיב מאובטח.

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

3.13 ניהול תקשורת ותפעול

3.13.1 הספק מתחייב להגדיר ולעבוד על פי מערך נוהלי עבודה אשר יתנו מענה לכל דרישות המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) לרבות בנושא אבטחת מידע.

3.13.2 הספק מתחייב שהנהלים ייבדקו על ידו פעם בשנה לפחות ויתוקנו בהתאם להנחיות משרד הבריאות.

3.13.3 במידה והתגלו ליקויים בעבודת הספק, או כתוצאה מגילוי חשיפת אבטחת מידע חדשה, הספק מתחייב לעדכן את נוהלי העבודה ולדווח ל המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא) באופן מיידי.

3.14 אבטחה לוגית

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

3.15 תיעוד ובקרה

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

3.16 ביקורות אבטחת מידע

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

3.17 ניהול המידע

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

3.18 ניהול הרשאות גישה

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

3.19 תיעוד אירועי אבטחה

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

3.20 אבטחת תקשורת

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

3.21 התקנים ניידים

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

נספח ג' 4 - התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע**נוסח התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע מסמך זה ייחתם על ידי המציע**

לכבוד המרכז הרפואי שמיר (אסף-הרופא)

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע

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

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

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

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

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

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

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

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

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

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

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

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

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

ולראיה באתי על החתום

היום:

יום _____ בחודש _____ שנת _____

המציע:

שם פרטי ומשפחה _____ ת"ז _____

חתימה

כתובת

נספח ד' תהליכי עבודה והיקפי פעילות היסטוריים

נספח ד'1 – תהליכי עבודה מרכזיים

להלן תרשימי תהליכי עבודה מרכזיים במוקד השירות וזימון התורים.

התהליכים מוצגים לצורך התרשמות כללית ואינם מחייבים את המזמין.

הבהרה: המזמין יהא רשאי בכל עת לבצע שינויים בתהליכי העבודה והמציע לא יהא רשאי לדרוש כל תמורה נוספת בגין שינויים אלה.

תהליך: קביעת תור טלפוני

זיהוי לקוח פרטי מתקשר	איתור תעודת זהות
	זיהוי שם המטופל ועדכון פרטים דימוגרפיים (כתובת וטלפון)
ברור צרכים	באיזה תור תהיה מעוניין? מה הבעיה הרפואית? האם יש לך הפניה? מה רשום על גבי ההפניה? מי הגורם המפנה?
תיאום תור טלפוני - קביעת התור על פי ההאבחנה	קביעת התור. מסירת פרטי התור (תאריך, שעה, מיקום) – באמצעות (דואר / פקס / מייל)? הנחיות לגבי טופס 17
סיכום השיחה - קביעת תור	מעבר על פרטי הזימון ושליחת SMS לנייד הפונה

תהליך: ברור קבלת פניה

זיהוי פרטי מתקשר וברור פניה	איתור פרטי מטופל ברור ערוץ שליחת פניה (מס' פקס/ מייל/ וואטסאפ) מתי שלחת? באיזו בדיקה מדובר?
ההפניה נשלחה למוקד	ביצוע בדיקה הגעת הפניה. ההפניה התקבלה - עבודה בהתאם לתסריט העברה לחתימה / קביעת תור ההפניה לא התקבלה העברת פרטי התקשרות למטופל
הפניה נשלחה ישירות למרפאה / למכון	ביצוע בדיקה האם קיים תור במערכת. במידה ונקבע תור - אני רואה שנקבע לך תור לתאריך _____ בשעה _____ מי שמטפל בהפניות אלו זה מרפאת / מכון _____. הפקס / מייל ששלחת מגיע ישירות אליהם. אנא המתן ואעביר אותך אליהם. במידה ואין מענה, יש לחזור למטופל ולומר כי כרגע הם עסוקים בפניות קודמות, למסור את המס' הישיר ואת השעות למענה טלפוני. במקרים חריגים שהמטופל לא מצליח לתפוס את המכון / המרפאה, יש לשלוח מייל ליחידה המבוקשת עם פרטי המטופל לחזרה
סיכום השיחה - בקשה לשליחה חוזרת של ההפניה	סיכום שיחה מול הפונה – שליחה מחודשת של הפניה ועדכון הלקוח ב-SMS עם קבלת הפניה בטווח של 48 שעות
סיכום השיחה - ברור עם המרפאה / המכון	הפניית הפונה למרפאה הרלוונטית כולל פרטי התקשרות ושעות פעילות

תהליך קביעת תור לדימות

מה מס' ת"ז?	איתור הפונה ופרטיו
שם המטופל ועדכון פרטים דימוגרפיים (כתובת וטלפון)	
באיזה תור תהיה מעוניין?	ברור צרכי הפונה
האם שלחת אלינו הפניה?	
האם יש לך בגוף שתלים / מתכות?	
התור הפנוי הבא הוא ב- _____. האם תרצה שאזמן לך את התור? קביעת התור. מסירת פרטי התור (תאריך, שעה, מיקום), הנחיות לביצוע הבדיקה אני שולחת לך זימון עם פרטי התור. איך אתה מעוניין לקבל את הזימון (דואר / פקס / מייל)? יש לגשת עם הזימון לקופה"ח להוצאת טופס 17. לאחר ביצוע הבדיקה, יתקבל דיסק במקום, פענוח ישלח אליך תוך 14 / 21 ימי עסקים	תיאום תור טלפוני - קביעת התור על פי ההאבחנה
סיכום שיחה הכוללת טת פרטי התור. ל-____ בתאריך _____ בשעה _____ נא להגיע עם טופס 17 + צילומים / בדיקות שבוצעו במידה ויש. הזימון ישלח אליך ב-____. בנוסף, יתקבל SMS לנייד עם פרטי התור	סיכום השיחה - קביעת תור

תהליך ברור / שינוי תור

מה מס' ת"ז?	איתור הפונה ופרטיו
לודא את שם המטופל ועדכון פרטים דימוגרפיים (כתובת וטלפון)	
איזה תור תהיה מעוניין לשנות / לבטל?	שאלת שאלות על מנת לברר את צרכי המטופל
שינוי: התור הפנוי הבא הוא ב-_____. האם תרצה שאשנה לך את התור? קביעת התור. מסירת פרטי התור (תאריך, שעה, מיקום) אני שולחת לך זימון עם פרטי התור. איך אתה מעוניין לקבל את הזימון (דואר / פקס / מייל)? יש לגשת עם הזימון לקופה"ח להוצאת טופס 17. ביטול: האם אתה מעוניין לבטל לגמרי את התור? מדוע ברצונך לבטל?	שינוי / ביטול תור
שינוי: אז שינינו את התור ל-____ בתאריך _____ בשעה _____ נא להגיע עם טופס 17 + צילומים / בדיקות שבוצעו במידה ויש. הזימון ישלח אליך ב-____. בנוסף, יתקבל SMS לנייד עם פרטי התור ביטול: ביטול התור ועדכון הפונה	סיכום השיחה - שינוי / ביטול תור

נספח ד'2 – היקפי פעילות היסטוריים

להלן להלן היקפי השיחות ביחס לחודשים/ ימים ושעות. הנתונים מבוססים על פעילות המוקד בשנת 2021.

הנתונים אינם לצורך הערכה בלבד ואינם מחייבים את המזמין.

הבהרה: המזמין יהא רשאי בכל עת לבצע שינויים בהיקפי העבודה והמציע לא יהא רשאי לדרוש כל תמורה נוספת בגין שינויים אלה.

התפלגות השיחות באינטרוולים שעתיים

אינטרוול	אחוז שיחות נכנסות
07:00-08:00	0.38%
08:00-09:00	13.39%
09:00-10:00	15.99%
10:00-11:00	16.17%
11:00-12:00	15.24%
12:00-13:00	15.01%
13:00-14:00	12.01%
14:00-15:00	8.87%
15:00-16:00	2.91%
16:00-17:00	0.04%

התפלגות השיחות בחודשי השנה (2021)

חודש עבודה (2021)	כמות שיחות נכנסות
ינואר	31,090
פברואר	28,856
מרץ	29,580
אפריל	32,580
מאי	32,808
יוני	35,288
יולי	38,804
אוגוסט	37,069
ספטמבר	23,026
אוקטובר	38,940
נובמבר	37,367
דצמבר	33,573

התפלגות השיחות בימי השבוע

ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
26%	23%	19%	17%	15%