

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
משרד הבריאות
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

**מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי
לקוחות משרד הבריאות**

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



המועד האחרון להגשת הצעות :

תאריך : 13/11/2023 בשעה 12:00

מקום : בתיבת המכרזים הנמצאת במשרד הבריאות, קומת כניסה, רחוב ירמיהו 39 רוממה, ירושלים

אוקטובר 2023

תשפ"ד

מבוא

1. משרד הבריאות (להלן: "המזמין"), פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות (להלן: "המכרז").
2. מכרז זה מפורסם מכוח תקנה 15 לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 – פרסום מכרז פומבי עם בחינה דו שלבית, בהתאם לתקנה 17ד לתקנות הנ"ל.
3. כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.
4. למכרז רשאים להגיש הצעות תאגיד או יחיד העומדים בדרישות המכרז ובתנאיו ומסוגלים לספק את ביצוע השירותים כאמור במסמכי המכרז.
5. יובהר כי השירותים נשוא מכרז זה יבוצעו אך ורק על ידי הספק הזוכה או מי מטעמו. לספק הזוכה לא תעמוד האפשרות להסב את מחויבויותיו בהתאם להסכם זה לאחר.
6. בכוונת המשרד לבחור עד שני ספקים לצורך ביצוע שירותים אלו.
7. כבר עתה יובהר כי מדובר במכרז למתן שירותים עבור המשרד ואין מדובר במכרז כוח אדם או מכרז הפונה לחברת כוח אדם.
8. כל התקשרות ליישום ההצעה תכלול התחייבות המציע לעמוד בתנאי הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף למסמכי המכרז.

בברכה,

אורית אפרתי-לב
מנהלת אגף רכש ונכסים

תוכן

2	מבוא
4	פרק 1 – הנחיות כלליות
28	פרק 2 – מפרט השירותים
56	נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
58	נספח א'2 אישור מורשי חתימה
59	נספח א'3 הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
61	נספח א'4 הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור
62	נספח א'5 אישור רו"ח אודות העדר הערת עסק חי
63	נספח א'6 תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה
64	נספח א'7 תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)
66	נספח א'8 התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים
67	נספח א'9 – נוסח ערבות הצעה
69	נספח ב – הנחיות למיולי טופס הצעת המחיר
70	נספח ג' חוזה ההתקשרות
85	נספח ג'1 נוסח ערבות

פרק 1 – הנחיות כלליות

1. כללי

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

2. הגדרות

משרד ממשלתי, תאגיד ממשלתי, רשות מקומית, תאגיד עירוני, קופת חולים או אוניברסיטה	גוף ציבורי
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה	האגף
מציע שהצעתו תזכה במכרז	הזוכה או הספק הזוכה או הספק או ספק השירותים
כמשמעותם בחוק חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968	החזקה במישרין ובעקיפין ואמצעי שליטה
אגף השירות במשרד הבריאות	היחידה / אגף השירות
מגיש הצעה למכרז	המציע
מדינת ישראל, משרד הבריאות	המשרד או המזמין
תארים אקדמאים בתחום המצויין לפי העניין ואשר הוענקו על ידי מוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) להעניק תארים מסוג זה או המוכרים על ידי הגוף להערכת תארים במשרד החינוך.	השכלה אקדמית/ השכלה גבוהה/ תואר אקדמאי
ניהול, עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות לרבות ניסיון מעשי בניהול מהלך המחקר, כולל ניהול כל השלבים הבאים: בניית מתודולוגיה, ביצוע הדגימה על פי הפרמטרים הנדרשים, כתיבת השאלון, בדיקת איכות וניתוחים סטטיסטיים כולל כתיבת דו"ח מסכם.	ניהול סקרים
נציג משרד הבריאות אשר יהיה אמון על הקשר עם המציע ינחה אותו, יבקר פעולותיו והכל כמפורט במסמכי המכרז.	נציג המשרד
נציג ניהולי בכיר מטעם הספק	נציג הספק
פעילות בה מתבקש אדם (נדגם) להשיב על שאלות באמצעות ראיון עם סוקר אנושי, המתבצע באמצעות שיחת טלפון יזומה לנדגם.	סקר טלפוני

פעילות בה מתבקש אדם (נידגם) להשיב על שאלון באמצעות ראיון פנים מול פנים מול סוקר אנושי.	סקר פרונטלי
פעילות בה מתבקש אדם (נידגם) להשיב על שאלון באמצעות האינטרנט, או באמצעות אפליקציה או באמצעות הודעת SMS או באמצעות הודעת Email (מילוי עצמי) או באמצעות IVR (חייגן קולי).	סקר מקוון או סקר דיגיטלי
משיב אשר מילא מינימום 80% מהשאלות שהיה אמור למלא, ומתוכם מילא את כל השאלות שהוגדרו כחובה	שאלון דיגיטלי מלא
תקופת ההתקשרות בין המציע לבין הזוכה, כפי המפורט בסעיף 8 לפרק זה.	תקופת ההתקשרות

3. רקע

3.1. השירותים נשוא מכרז זה כוללים ביצוע כולל של סקרים שונים, משלב אפיון ותכנון הסקר, הכנת השאלות, ביצוע הסקר באחד האמצעים (פנים אל פנים, טלפוני או דיגיטלי), ניתוח והצגת תוצאות הסקר.

3.2. המשרד רשאי להזמין מהספק סקרים מכל סוג לפי שיקול דעתו ולשלב בין שיטות דגימה שונות במסגרת הסקר.

3.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, כיום עורך אגף השירות שני סוגים עיקריים של סקרים :

3.3.1. **סקרי חווית המטופל במערכת הבריאות (סקר לאומי)** - משרד הבריאות מוביל תכנית

ענפה של סקרי חווית מטופל לאומיים במטרה לשקף תמונת מצב המייצגת את חווית המטופלים מהשירות והטיפול הניתן להם ואיתור נקודות לשיפור ולשימור במערכת הבריאות. ההערכה היא כי מדי שנה יבוצעו 3-4 סקרים לאומיים, במסגרת כל אחד מרואיינים אלפי מטופלים. סקרים אלה נערכו עד כה בעיקר באמצעות דגימה טלפונית. בימים אלה נערך משרד הבריאות להעברת חלק מסקרי חווית המטופל לסקרים דיגיטליים. יחד עם זאת, עבור חלק מהאוכלוסיות נדרש ביצוע סקרים טלפוניים או פנים אל פנים, או השלמות טלפונית במסגרת סקר דיגיטלי (למשל עבור בעלי טלפונים כשרים, מגזרים או אוכלוסיות בהם יהיו שיעורי מענה נמוכים ואינם מייצגים). הדגימה יכולה להתבצע באופן רציף או בתקופות מסוימות של השנה, בהתאם להחלטת המשרד.

3.3.2. כל סקר לאומי מלווה ע"י וועדת היגוי בה משתתפים בעלי תפקידים שונים במשרד הבריאות ובמערכת הבריאות. הוועדות אמונות על בניית השאלונים, הגדרת מתודולוגיה לביצוע הסקר, קבלת החלטות אודות דילמות סטטיסטיות סביב הצגת הממצאים. לפני סקרים חדשים יידרש ביצוע פיילוט לתיקוף השאלון, בהתאם לדרישות המזמין. כבר עתה יובהר כי הספק יידרש ללוות את ועדת ההיגוי בהתאם לצורך ולדרישת המשרד.

3.3.3. באתר המשרד ניתן לצפות בסקרים שבוצעו עד כה – https://www.health.gov.il/UnitsOffice/HD/publicComplains/Quality_Service/surveys/Pages/default.aspx

3.3.4. **סקרי שביעות רצון עבור משרד הבריאות** – לרבות, סקרים עבור מוקד קול הבריאות ומוקדיו השונים, סקרי שביעות רצון משירות יחידות המשרד ולשכות בריאות, סקר שביעות רצון ממרכזי מיצוי זכויות, סקר שביעות רצון לעובדים לגבי טיב השירות הפנים ארגוני, ועוד.

3.4. מובהר כי המשרד אינו מתחייב להיקף כלשהו של סקרים והמידע נמסר כאינדיקציה כללית בלבד. הספק שיזכה במכרז יידרש, בין היתר, להעמיד לרשות השירותים נשוא המכרז מערכת מידע המנהלת סקרים דיגיטליים, יכולת התמודדות עם היקפי דגימה משמעותיים (מעל 15,000 מרואיינים במסגרת סקר אחד), יכולת גיוס והכשרת סוקרים בהלימה להיקף הדגימה בהתאם לפרופיל שיידרש (דוברי שפות או בעלי השכלה מסוימת), יכולת מוכחת בבניית דשבורדים לצפייה בממצאים עבור מנהלים, בהתאם לאפיון והגדרות שייקבעו על ידי אגף השירות וכן יכולת ניתוח וכתובת דוחות מחקר לרבות הצגתן בפורמט שיאושר על ידי האגף.

3.5. פירוט הדרישות מפורט בפרק מפרט השירותים המחייב המצורף בפרק 2 – מפרט השירותים.

3.6. חלוקת עבודה:

3.6.1. בכוונת המשרד לבחור זוכה אחד.

3.6.2. ככל שתחליט וועדת המכרזים של המשרד לבחור יותר מזוכה אחד, חלוקת העבודה בין

הספקים הזוכים תיעשה ככל הניתן באופן שוויוני, על פי שיקול דעתו של המשרד, אשר

יתחשב, בין היתר, בהתמחויות הספקים השונים, רמת העומס, היקף המשימות שהוטל

עליהם מכוח המכרז וכן הצעות המחיר של הספקים.

4. לוח הזמנים לעריכת המכרז

4.1. פרסום המכרז: 9/10/2023

4.2. המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות: 23/10/2023 בשעה 15:00

4.3. המועד האחרון להגשת הצעה: 13/11/2023 בשעה 12:00

4.4. מועד תום תוקף הצעה וערבות ההצעה: 13/5/2024

4.5. המשרד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון

להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תתפרסם באתר המשרד

ובאתר מנהל הרכש. באחריות המציעים להתעדכן בשינויים.

5. תנאי סף

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

מודגש כי אם לא נכתב במפורש אחרת, על כל תנאי הסף המתייחסים למציע, להתקיים במציע עצמו.

שינוי ארגוני במציע – במקרה שבו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים במכרז ושיעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמה התאגדות מציע מעוסק מורשה לחברה, רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

5.1. תנאי סף מנהליים

5.1.1. המציע תאגיד או יחיד הרשום בישראל במרשם המתנהל על פי דין לגבי תאגידים מסוגו.

5.1.2. המציע מחזיק בכל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976

(אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), כשהם תקפים.

5.1.3. המציע אינו בעל הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

5.1.4. מתן השירותים הינם במסגרת סמכויות התאגיד והצעתו של המציע חתומה ע"י האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד בחתימתם על מסמכי המכרז.

5.1.5. המציע מקיים את ההוראות לעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.

5.1.6. לא קיים חשש לקיומו של המציע כעסק חי.

5.1.7. ככל שהמציע הוא תאגיד בריאות כהגדרתו בסעיף 21 לחוק יסודות התקציב, תשמ"ה-1985, או תאגיד בבעלות או בשליטת תאגיד בראות כאמור, במועד האחרון להגשת הצעות למכרז לשלב בדיקת תנאי הסף, תאגיד הבריאות מחזיק בהיתרים להם הוא נדרש כדין.

5.2. תנאי סף מקצועיים

5.2.1. מציע

5.2.1.1. המציע ביצע במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז

עשרים (20) סקרים לפחות למספר ארגונים שונים, כאשר כל סקר כלל לפחות 3,000 נדגמים. בסעיף זה "המציע ביצע" – אפיון הסקר, תכנון הסקר, הכנת השאלות, ניתוח תוצאות הסקר והכנת סיכום הסקר בוצעו על ידי המציע. אין מניעה שעבודת השדה בסקרים פנים אל פנים נעשתה על ידי קבלן משנה ובלבד שהמציע היה אחראי על תוצרי עבודתו כלפי הלקוח.

5.2.1.1.1. מבין סקרים אלו:

5.2.1.1.1.1. לפחות 10 סקרים נעשו עבור לקוחות שהם גופים ציבוריים

(כהגדרתם לעיל).

5.2.1.1.1.2. לפחות 4 סקרים דיגיטליים (כהגדרתם בסעיף 2) עבור שני

ארגונים לפחות.

5.2.1.1.1.3. לפחות 4 סקרים טלפוניים בהיקף של לפחות 5,000 נדגמים

בכל אחד מהסקרים;

5.2.1.1.1.4. לפחות סקר אחד (לרבות חלק מסקר) בוצע פנים אל פנים

בהיקף של לפחות 200 נסקרים;

5.2.1.2. למציע ניסיון במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז

בביצוע 5 סקרים בשפות שונות (אנגלית, רוסית, ערבית, צרפתית). בסעיף זה "ביצוע סקר בשפות שונות" – גם כחלק מסקר ובלבד שלפחות 5% מהשאלונים נערכו באחת או יותר מהשפות האמורות לעיל

5.2.1.3. למציע מערכת צפייה Online בנתוני הסקרים הנמצאת בשימוש נכון למועד

האחרון להגשת הצעות למכרז בשלושה ארגונים לפחות.

5.2.1.4. ברשות המציע מערכת ממוחשבת לביצוע סקרים העומדת בכל הדרישות

המפורטות בסעיפים 11-12 למפרט השירותים הנדרשים.

5.2.2. חוקר ראשי / מנהל פרויקט

המציע יעמיד מטעמו לטובת ביצוע העבודה מנהל/ת פרויקט (חוקר ראשי) אחד לטובת כלל הפעילות, המועסק, במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ביחסי עובד ומעביד או בחשבונית בהיקף שווה ערך למשרה מלאה על ידי המציע. מנהל הפרויקט יהווה איש הקשר בין הספק לבין נציגי משרד הבריאות, ויעמוד בתנאים הבאים:

5.2.2.1. לחוקר הראשי תואר שני לפחות.

5.2.2.2. החוקר הראשי בעל ניסיון במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת

הצעות למכרז כחוקר ראשי בניהול חמישה (5) סקרי איכות שירות לרבות

מחקרי שוק הכוללים כל אחד 5,000 משיבים לפחות.

"ניהול סקר" כהגדרתו בסעיף ההגדרות.

5.2.2.3. לחוקר הראשי ניסיון במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות

למכרז בביצוע שני (2) סקרים דיגיטליים כהגדרתם במכרז זה בהיקף של 5,000

משיבים לפחות בכל סקר.

הבהרה: חל איסור להציע את אותו חוקר ראשי ביותר מהצעה אחת במכרז. במידה ואותו חוקר

ראשי יופיע ביותר מהצעה אחת, כל ההצעות בהן הוא יופיע עלולות להיפסל.

6. מסמכים נדרשים להוכחת תנאי הסף:

6.1. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.1, יש לצרף תעודת עוסק מורשה או תעודת התאגדות

מאושרים ע"י עו"ד.

6.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.2, יש לצרף אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה

המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

6.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.3 יש לצרף תצהיר חתום בכתב מאושר על ידי עורך

דין לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדן, בנוסח התצהיר המופיע נספח א'1

תצהיר בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום,

התשמ"ז-1987. נוסח התצהיר מחייב ואין לסטות ממנו.

6.4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.4 המציע יצרף להצעתו הצהרה של עורך דין המציע

על מורשי החתימה במציע, נספח א'2 אישור מורשי חתימה.

6.5. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף שבסעיף 5.1.5, יש לצרף הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון

זכויות לאנשים עם מוגבלות בנוסח ההצהרה המופיעה נספח א'3 הצהרה בדבר קיום הוראות חוק

שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

6.6. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.1.6 יש לצרף נספח א'5 אישור רו"ח אודות העדר הערת

עסק חי.

6.7. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.1.7 ככל שהמציע הוא תאגיד בריאות כהגדרתו בסעיף

21 לחוק יסודות התקציב, תשמ"ה-1985, או תאגיד בבעלות או בשליטת תאגיד בראות כאמור,

יצרף המציע את ההיתרים הנדרשים על פי דין.

6.8. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.1.1 ימלא המציע את הטבלאות המצורפות בסעיף

9.1 לחוברת ההצעה.

6.9. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.1.2 ימלא המציע את הטבלאות המצורפות בסעיף

9.2 לחוברת ההצעה.

6.10. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.1.3 ימלא המציע את הטבלאות המצורפות בסעיף

9.3 לחוברת ההצעה.

- 6.11. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.1.4 ימלא המציע את התצהיר המצורף בסעיף 9.4 לחוברת ההצעה.
- 6.12. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.2.1 יצרף המציע תעודות, אסמכתאות וקורות חיים של החוקר הראשי המוצע.
- 6.13. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.2.2 ימלא המציע את הטבלאות המצורפות בסעיף 10.2 לחוברת ההצעה.
- 6.14. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 5.2.2.3 ימלא המציע את הטבלאות המצורפות בסעיף 10.3 לחוברת ההצעה.

7. דרישות נוספות

- 7.1. עידוד נשים בעסקים – על מציע העונה על הדרישות לתיקון לחוק חובת מכרזים (מספר 15), התשס"ג – 2002 (להלן "התיקון לחוק"), לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה כהגדרת התיקון לחוק כפי נוסחו מעת לעת. אם לאחר שקלול התוצאות יקבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר אותה הצעה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, האישור והתצהיר נספח א' תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה.
- 7.2. המציע יצרף להצעתו תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית) חתום ע"י המציע, בנוסח נספח א' תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית).
- 7.3. המציע יצרף להצעתו הצהרה לעניין סודיות וניגוד עניינים חתומות ע"י המציע, בנוסח נספח א' התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים.
- 7.4. המציע יצרף התחייבות לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקור לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, בנוסח נספח א' הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור.
- 7.5. המציע יצרף להצעתו את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים אם יזכה בהתאם לסעיף 5 לחוברת ההצעה.
- 7.6. כל מסמך אחר הנדרש לצורך הגשת הצעה זו, על פי מסמכי המכרז.

8. תקופת ההתקשרות

- 8.1. תקופת ההתקשרות הראשונה היא לשנה מהתאריך שיצוין בהחלטת ועדת המכרזים על הזכייה במכרז. למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ובסה"כ תקופת ההתקשרות לא תארך יותר מחמש שנים כולל תקופת ההתקשרות הראשונה.
- 8.2. הארכת ההתקשרות, באם תהיה, תהיה רק בהודעה בכתב של המזמין ובכפוף לאישור וועדת המכרזים של המשרד.

9. הערכת הצעות

- 9.1. בחינת ההצעות תעשה לפי המבחן הבא:
 - 9.1.1. איכות ההצעה – 60%
 - 9.1.2. הצעת המחיר – 40%

- 9.2. הבחינה תעשה בחמישה שלבים :
- 9.2.1. בשלב ראשון תיבדק עמידת המציעים בתנאי הסף שבסעיף 5 לעיל. מציעים שיעמדו בתנאי הסף בלבד יעברו לשלב השני.
- 9.2.2. בשלב השני יגישו מציעים שעמידתם בתנאי הסף אושרה על ידי ועדת המכרזים של המשרד ערבות דיגיטלית תוך 7 ימים מיום הדרישה.
- 9.2.2.1. הליך דרישת ערבות ההצעה הדיגיטלית יבוצע כמפורט להלן :
- 9.2.2.1.1. עורך המכרז יפנה לגורם הרלוונטי בחשבות המשרד לצורך הקמת המציעים שעמידתם בתנאי הסף אושרה על ידי ועדת המכרזים כספקים במערכת מרכב"ה. הפנייה תכלול את שמות המציעים, ח"פ או ת"ז וכתובת דואר אלקטרוני.
- 9.2.2.1.2. לאחר קבלת אישור על הקמת הספקים, עורך המכרז יפנה למרכזת הערבויות בחשבות לצורך הקמת דרישת ערבות במערכת מרכב"ה וקבלת קוד ערבות בעבור כל מציע.
- 9.2.2.1.3. ועדת המכרזים תדרוש מהמציעים להגיש ערבות דיגיטלית בהתאם למסמכי המכרז ולקוד הערבות, 7 ימים לאחר קבלת הדרישה.
- 9.2.2.1.4. טרם מעבר לשלב האיכות, עורך המכרז יוודא עם הגורם הרלוונטי בחשבות כי הערבויות של המציעים אושרו על ידי החשבות. יובהר כי בסמכות ועדת המכרזים לאשר התקדמות לבדיקה של שלב האיכות בטרם יוגשו הערבויות, וזאת בהינתן שטרם חלף המועד האחרון להגשת ערבות.
- 9.2.2.1.5. מציעים אשר לא הגישו ערבות בתום המועד האחרון להגשת הערבות, יפסלו והצעתם לא תיבחן על ידי ועדת המכרזים.
- 9.2.2.1.6. המציע יגיש ערבות דיגיטלית מבנק [קרי בנק לו רישיון בנק לפי סעיף 4(א)1) ו-4(א)2) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981] או מאחד הגופים הנמנים בסעיפים 2.4.2 או 2.5.2 להוראת התכ"מ 7.3.3 בנושא ערבויות, בלתי מותנית, ברת חילוט, לא צמודה, ע"ס 70,000 ₪ (שבעים אלף ש"ח)
- 9.2.2.1.7. הערבות תהיה בתוקף עד לתאריך המופיע בסעיף 4.4 לעיל, בנוסח המצורף בנספח א'9 – ערבות הצעה. ערבות זו תוחזר למציעים שלא יזכו במכרז. המציע שיזכה במכרז, יחליף ערבות זו בערבות לביצוע שהינה הערבות לתקופת ההסכם, ערבות הביצוע תהיה בתוקף בכל תקופת ההסכם (ותקופות ההארכה של ההסכם, באם יהיו) ועוד 90 יום. הערבויות האמורות לעיל תהינה ערבויות בנקאיות או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח ע"פ חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א-1981 ואשר אושרה ע"י החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים.

9.2.2.1.8. המציע יאריך את תוקף הערבות לקיום תנאי המכרז לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

9.2.2.1.9. סרב מציע זוכה לחתום על ההסכם או לא ביצע את הפעולות האמורות בסעיף 15 להסכם, במועד האמור באותו סעיף ו/או לא יחל בביצוע השירותים במועד שנקבע למרות שחתם על ההסכם, ו/או לא ימציא למשרד ערבות ביצוע מכל סיבה שהיא ו/או יפר התחייבות מהתחייבויותיו ו/או בגין כל עילה הקבועה בדין לכך - ערבותו לא תוחזר לו והמשרד יהיה רשאי לחלטה, כולה או חלקה, כפיצויים מוסכמים, וזאת בלי להיזקק להסכמת המציע ומבלי לגרוע מכל סעד אחר המגיע למשרד במקרים אלו. חילוט ערבות המכרז יהיה בהתאם לתקנה 16 לתקנות חובת המכרזים.

9.2.3. בשלב השלישי יחושב ציון האיכות הכולל למציעים והצעותיהם על סמך סעיף 9.5.1.

9.2.4. בשלב הרביעי תיבחן הצעת המחיר רק להצעות שיקבלו ציון 70 ומעלה (מתוך 100) בציון האיכות. למרות האמור לעיל, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו שלא לפסול הצעות שציון האיכות שלהן נמוך מ-70 אך לא נמוך מ-60.

9.2.5. בשלב החמישי יחושב ציון הכללי (מחיר ואיכות) ויינתן דירוג להצעות.

9.3. שלב I – עמידה בתנאי סף

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

9.4. שלב II – הגשת ערבות דיגיטלית כמפורט בסעיף 9.2.2.1.

9.5. שלב III – איכות ניסיון המציע (כמפורט בסעיף 9.1.1 לעיל)

9.5.1. בשלב השני, תיבדק איכות ניסיון המציעים, בהתאם למשקלות הבאות:

תת שלב	מרכיב	פירוט	משקל
ניסיון המציע בביצוע סקרים בתחום הבריאות	"סקר בתחום הבריאות" 1. סקר בנושא חווית מטופל בשירותי בריאות 2. סקר שנערך בהזמנת משרד הבריאות, בית חולים בעל רישיון משרד הבריאות כבית חולים כללי, פסיכיאטרי או גריאטרי, או אחת מקופות החולים בהיבטים רפואיים / בריאותיים.	על כל סקר בתחום הבריאות שהוצג בתנאי הסף שבסעיף 5.2.1.1 העומד בתנאי הסף האמור ובוצע בתקופה האמורה בתנאי הסף הנ"ל יקבל המציע 2 נק' עד למקסימום 10 נק'. מובהר כי ההחלטה האם סקר שהוצג לצורך קבלת ניקוד בסעיף זה עונה להגדרה של "סקר בתחום הבריאות" נתונה לשיקולה הבלעדי של ועדת המכרזים.	10%
ניסיון המציע בביצוע סקרים דיגטלים בתחום הבריאות	"סקר דיגיטלי בתחום הבריאות" 3. סקר דיגטלי בנושא חווית מטופל בשירותי בריאות 4. סקר דיגטלי שנערך בהזמנת משרד הבריאות, בית חולים בעל רישיון משרד הבריאות כבית חולים כללי, פסיכיאטרי או גריאטרי, או אחת מקופות החולים בהיבטים רפואיים / בריאותיים.	על כל סקר דיגטלי בתחום הבריאות יקבל המציע 5 נק' ועד למקסימום 15 נק' מובהר כי ההחלטה האם סקר שהוצג לצורך קבלת ניקוד בסעיף זה עונה להגדרה של "סקר דיגיטלי בתחום הבריאות" נתונה לשיקולה הבלעדי של ועדת המכרזים	15%

5%	<p>על כל קבוצת מיקוד שנערכה על ידי המציע במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז יקבל המציע 2.5 נק' ועד למקסימום 5 נק'. במידה וקבוצת המיקוד הייתה עבור משרד הבריאות, בית חולים בעל רישיון משרד הבריאות כבית חולים כללי, פסיכיאטרי או גריאטרי, או אחת מקופות החולים יקבל המציע 5 נק'. מקסימום ניקוד באמת מידה זו 5 נק'.</p>		<p>ניסיון המציע בביצוע קבוצות מיקוד</p>						
10%	<p>על כל סקר שביעות רצון הכלל לפחות 20,000 משיבים אשר התפרס לאורך השנה יקבל המציע 2.5 נק' ועד למקסימום 10 נק'. יובהר כי הקביעה האם סקר עונה על ההגדרה של סקר שביעות רצון נתון לשיקול דעתה הבלעדי של וועדת המכרזים.</p>		<p>ניסיון המציע בסקרי שביעות רצון רציפים</p>						
20%	<p>על כל סקר דיגיטלי מעבר לנדרש בתנאי הסף 5.2.2.3 העומד בתנאי הסף האמור ובוצע בתקופה האמורה בתנאי הסף הנ"ל יקבל המציע 2.5 נק' עד למקסימום 20 נק'.</p>		<p>ניסיון החוקר הראשי</p>						
10%	<p>ניקוד:</p> <table border="1" data-bbox="407 1577 786 1866"> <tr> <td data-bbox="407 1577 545 1629">ניקוד</td> <td data-bbox="545 1577 786 1629">אמת מידה</td> </tr> <tr> <td data-bbox="407 1629 545 1776">2.5%</td> <td data-bbox="545 1629 786 1776">רלבנטיות לשירותים נשוא המכרז</td> </tr> <tr> <td data-bbox="407 1776 545 1866">2.5%</td> <td data-bbox="545 1776 786 1866">התרשמות מהמתודולוגיה</td> </tr> </table>	ניקוד	אמת מידה	2.5%	רלבנטיות לשירותים נשוא המכרז	2.5%	התרשמות מהמתודולוגיה	<p>להצעה יצורפו שני דוחות לסיכום סקרים (לפחות אחד התוצרים כולל דוח מסכם שבנוי על סמך שילוב של מתודולוגיות שונות (למשל: טלפוני ודיגיטלי):</p> <p>1. סקר שבוצע על ידי המציע</p>	<p>תוצרים לדוגמה (דוח סיכום סקר)</p>
ניקוד	אמת מידה								
2.5%	רלבנטיות לשירותים נשוא המכרז								
2.5%	התרשמות מהמתודולוגיה								

		והתאמתה למטרות הסקר	2. סקר אותו ניהל החוקר הראשי המוצע. על המציעים לבחור תוצרים המשקפים ככל הניתן את יכולתם לבצע את השירותים נשוא המכרז.	
	2.5%	התרשמות מאופן ניתוח תוצאות הסקר		
	2.5%	התרשמות מאופן עריכת הדוח, לרבות בהירות הניסוחים, סדר לוגי, שימוש באינפו-גרפיקה וכיו"ב		
30%		ראה פירוט בהרחבה בפרק הריאיון להלן.		ראיון
100%				סה"כ

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

9.5.3. ראיון:

9.5.3.1. הריאיון יתקיים בתאריך שייקבע על-ידי המזמין. כבר עתה יובהר כי השתתפות החוקר הראשי / מנהל הפרויקט ונציג ניהולי מטעם המציע בראיון – חובה וכי החוקר הראשי יוביל את ההצגה הנדרשת בשלב הריאיון. בנוסף, רשאים המציעים לצרף לראיון נציג ניהולי בכיר מטעם המציע, ככל שהוא לא חלק מהצוות המוצע. מובהר כי אם החוקר הראשי לא יתייצב לראיון במועד שנקבע, יהיה המזמין רשאי לפסול את ההצעה.

9.5.3.2. בראיון יתרשם המזמין מהמציע ומהחוקר הראשי – ניסיונו, יכולותיו, התאמתו וכישוריו לביצוע השירותים נשוא המכרז, ובכלל זאת הבנת הדרישות במכרז לביצוע השירותים.

9.5.3.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקיים את הריאיון כראיון פרונטלי, או באמצעות שיחת וידאו, על פי שיקול דעתו.

9.5.3.4. הריאיון ימשך עד שעה. במהלך הריאיון יוכל המציע להציג מצגת אשר תתייחס, בין היתר, לנושאים הבאים (עד 40-35 דק'): :

- הצגת המציע וניסיונו, פירוט תחומי התמחות, פירוט לקוחות עיקריים (לקוחות בתחום הבריאות, לקוחות מעל 3 שנים וכו').
- הצגת החוקר הראשי המוצע (השכלה, כישורים וניסיון רלבנטי)
- החוקר הראשי יציג דוגמא למחקר משמעותי שאותו הוביל (מה היו האתגרים המשמעותיים) וכן הצגת ניסיון בניהול פרויקט מחקרי מא' עד ת'.
- החוקר הראשי ידגים יכולות לביצוע סקרים בשיטות איסוף שונות (טלפוני, חייגן קולי, סקר דיגיטלי בדוא"ל או במסרון, פנים אל פנים בפריסה ארצית). הצגת יכולת שילוב בין שיטות איסוף שונות במחקר אחד.
- הצגת אמצעים וכלים ממוחשבים לביצוע הסקרים, בדגש על המערכת הטכנולוגית לביצוע סקרים דיגיטליים
- הצגת דמו של דשבורדים קיימים הפועלים בחברות שונות (יובהר כי כלל המרכיבים יהיו זמינים לשימוש מייד במשרד הבריאות) לתצוגות עבור מנהלים תו"כ איסוף הנתונים, ביחס לתמונת מצב ארגונית, תוך אפשרויות פילוח. רצוי בסקר שכולל גם איסוף נתונים דיגיטלי וגם השלמות טלפונית.
- הצגת אופן ניהול של המוקד הטלפוני (הכשרות לסוקרים, דרכי בקרה ופיקוח, תהליכי משוב וכיו"ב)
- הצגת המתודולוגיה המוצעת לביצוע השירותים
- יתרת הזמן תוקדש לשאלות חברי הצוות מטעם המזמין.

9.5.3.5. הריאיון ינוקד על פי אמות המידה הבאות :

ניקוד מקסימלי	אמת המידה
6	התרשמות מרלבנטיות הכישורים והניסיון של החוקר הראשי לשירותים נשוא המכרז וממידת הבנת החוקר הראשי את השירותים נשוא המכרז (לרבות בקיאות בתוכנות מתאימות)
6	התרשמות ממידת הבנת החוקר הראשי את השירותים נשוא המכרז
5	התרשמות מהמתודולוגיה המוצעת לביצוע השירותים נשוא המכרז
5	התרשמות מיכולות טכנולוגיות של המציע לרבות דשבורדים ניהוליים לצפייה בממצאים
4	התרשמות מניסיון המציע בתחום הסקרים והניתוחים הסטטיסטיים של הסקרים והתאמתו לביצוע השירותים נשוא המכרז
4	התרשמות כללית
30	סה"כ

9.5.4. לאחר בדיקת איכות ניסיון המציע בהתאם לאמור בסעיף 9.4 לעיל, יקבל המציע ציון איכות.

9.6. שלב IV – מחיר (כמפורט בסעיף 9.1.2 לעיל)

9.6.1. לאחר אישור ועדת המכרזים את ציוני האיכות, ייפתחו מעטפות המחיר של מציעים שקיבלו ציון כולל של 70 ומעלה (מתוך 100) בציון האיכות, ותשוקלל הצעת המחיר שהוגשה על ידי המציע (ראה נספח ב' – הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר).

9.6.2. הצעת המחיר תוגש על גבי קובץ האקסל המצורף, כמפורט בנספח ב'.

9.6.3. מודל התמורה במכרז מפורט בסעיף 13 להלן.

9.6.4. הצעת המחיר לצורך שקלול ההצעות בנויה על פי ראשי הפרקים כדלהלן:

9.6.4.1. ליווי והקמת סקרים;

9.6.4.2. איסוף נתונים;

9.6.4.3. עיבוד וניתוח תוצאות הסקר;

9.6.4.4. שעות ייעוץ של החוקר הראשי שאינן כלולות ביתר הסעיפים (הנחה על תעריף חשכ"ל);

9.6.4.5. תשלום עבור אנליסט (ריטיינר)

9.6.5. לכל אחד מרכיבי התמורה נקבעה בטופס הצעת המחיר כמות לצורך שקלול בלבד.

הצעת המחיר המשוקללת היא הסכימה של כל רכיבי ו הצעת המחיר האמורים לעיל, כאשר הם מוכפלים בכמות שנקבעה לצורך שקלול הצעות המחיר, כמפורט בטופס הצעת המחיר באקסל, כולל מע"מ. הצעת המחיר לצורך שקלול היא כפי שמתקבלת בתא E25 בקובץ האקסל.

9.7 חישוב ציון המחיר

9.7.1 ציון המחיר יקבע כך שהצעת המחיר הנמוכה ביותר (הצעת המחיר הזולה ביותר כפי שתתקבל מטופס הצעת המחיר בקובץ האקסל) תקבל 100 נקודות (100%) וכל יתר הצעות המחיר ינוקדו בציון נמוך יותר ביחס להצעה הזולה. החישוב יעשה על פי נוסחת החישוב הבאה:

עלות ההצעה הנמוכה ביותר					ציון המחיר
		*	100	=	
עלות ההצעה הנבחרת					

9.8 V שלב – חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג הצעות

9.8.1 הציון הכולל של הצעה יחושב על ידי שקלול ציון האיכות וציון המחיר עבור כל אחת מההצעות בנפרד, בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

ציון כללי	=	(משקל האיכות	*	ציון האיכות)	+	(משקל המחיר	*	ציון המחיר)
-----------	---	---	-------------	---	-------------	---	---	---	------------	---	------------	---

9.8.1 במקרה של ניקוד משוקלל (איכות ומחיר) זהה בין ההצעות הטובות ביותר, ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה לבחור באחת החלופות המפורטות להלן:

9.8.1.1 לקיים בין המציעים בעלי הניקוד הזהה הגבוה ביותר הליך תחרותי נוסף, כהגדרתו בסעיף 17ה' לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, או

9.8.1.2 לבחור בהצעה בעלת הציון האיכותי הגבוה יותר, או

9.8.1.3 לערוך הגרלה בה יבחר הזוכה.

9.8.2 המזמין רשאי, אך לא חייב, לקיים הליך תחרותי נוסף, כהגדרתו בסעיף 17ה' לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, באחד מהמקרים הבאים:

9.8.2.1 מקום בו לשני מציעים או יותר ציון משוקלל זהה.

9.8.2.2 פער המצדיק לדעת ועדת המכרזים הליך תחרותי נוסף.

9.8.3 במידה והוחלט לקיים הליך תחרותי נוסף, המשרד יודיע למציעים על מועד אחרון

להגשת הצעות מחיר משופרות. במידה ויחליט מציע לא להגיש הצעה משופרת, תחשב הצעת המחיר המקורית שהגיש.

9.8.4 לאחר ביצוע ההליך, ייערך שקלול נוסף (איכות + מחיר) בהתאם להצעות המחיר המיטביות שהוגשו, במידה והוגשו, וציון זה יקבע לצורך הכרזה על זוכה

10. התחייבויות ואישורים שידרשו מהספק הזוכה

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

10.1 הספק הזוכה יידרש לחתום על הסכם ההתקשרות תוך 7 ימים מיום הודעת הזכייה.

10.2 ערבות ביצוע:

10.2.1 הזוכה במכרז יידרש להפקיד אצל נציג המזמין, תוך 7 ימים מיום ההודעה על

הזכייה, ערבות בנקאית דיגיטלית לביצוע בשיעור 5% מהיקף ההתקשרות המשוער

כפי שיקבע על ידי המזמין.

- 10.2.2. ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי בנק או חברת ביטוח אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג'1 להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ם 14.4.1 ערבויות דיגיטליות. (להלן: "ערבות ביצוע").
- 10.2.3. הערבות תונפק על ידי בנק או חברת ביטוח בהתאם להוראות המפורטות בהוראת תכ"ם 7.3.3 "ערבויות".
- 10.2.4. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"ם 7.3.3 "ערבויות".
- 10.2.5. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. במידה והמזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 10.2.6. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות. במידה והספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 10.2.7. במהלך תקופת ההתקשרות או תקופת המעבר רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.
- 10.2.8. לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.
- 10.3. מודגש כי לאחר הבחירה בזוכה במכרז, המציע הזוכה יהיה מחויב לעמוד בדרישות הביטוח. הפוליסה תידרש להיות תואמת את דרישות המשרד. מובהר כי אם יידרש הספק להציג נספח ביטוחי לאחר הזכייה במכרז והספק ימנע מכך או יציג נספח שלא כנדרש תתעכב חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות, עשויה להביא לביטול הזכייה ולהקים עילה לתביעה נזיקית מצד עורך המכרז כלפי המציע.
- 10.4. פורטל הספקים:
- 10.4.1. הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. הוראת חשכ"ל 7.7.1.1 – פורטל ספקים.
- 10.5. יודגש כי הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- 10.6. מילוי הדרישות הנ"ל מהווה תנאי מוקדם להתקשרות. לא הפקיד המציע הזוכה במכרז ערבות ביצוע כנדרש ובמועד, 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.
- 10.7. במקרה בו הזוכה, שדורג ראשון במכרז, אינו ממלא אחר דרישות המזמין תוך פרק הזמן שהוגדר לעיל, רשאי המזמין לתת לו ארכה להשלמת ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המנויות במכרז.

11. בחירת כשירים נוספים

- 11.1 במקרה של הכרזה על זוכה אחד כ"זוכה ראשון", המזמין רשאי לקבוע כי המציע שהצעתו דורגה במקום השני יוגדר כ"כשיר שני" ובהתאם ייבחר "כשיר שלישי".
- 11.2 אם יחליט המזמין להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז או לפצל את הזכייה בין מספר זוכים, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להתקשר עם ה"כשיר השני" או "הכשיר השלישי" (בהתאמה).
- 11.3 בנוסף, המשרד יהיה רשאי להרחיב את השירותים לכשיר השני או השלישי, על פי שיקול דעתו.
- 11.4 אם יתקשר המשרד עם "הכשיר השני" (והשלישי בהתאמה) לפי האמור לעיל, יחולו על התקשרות זו כל הכללים לפי מכרז זה, לרבות תקופת הניסיון. "הכשיר השני" או "הכשיר השלישי" יהיה מחויב להתקשרות עם המזמין בתוקף בהתאם לתקופת תקפות הצעתו כמפורט בסעיף 4.4 לעיל. במקרה שהסתיים תוקף תקפות ההצעות תותנה ההתקשרות עם "הכשיר השני" או "הכשיר השלישי" בהסכמתו.
- 11.5 במקרה שהמשרד לא יהיה שבע רצון מביצוע שלב א' של הספק, או חלק ממנו, רשאי המשרד לפנות לכשיר השני והשלישי בהתאמה לביצוע החלקים האחרים.

12. תוקף ההצעות

- 12.1 ההצעות למכרז תישארנה בתוקף עד לתאריך המופיע בסעיף 4.4 לעיל. המציע יאריך את תוקף ההצעה בהתאם לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

13. התמורה

- 13.1 בתמורה לביצוע השירותים ישלם המשרד למזמין תמורה בהתאם להצעת המחיר של הספק וכמפורט בסעיף זה.
- 13.2 להלן רכיבי התמורה שתשולם עבור השירותים הכלולים במכרז:

מס"ד	רכיב	יחידת מידה	פירוט נוסף
ליווי הקמת סקרים:			
1.	ליווי הקמת סקר לאומי חדש	סקר אחד	הצעת המחיר של הספק תכלול את כלל הפעילויות הכרוכות בליווי הקמת סקר לאומי חדש, לרבות, התנעה (לרבות, תכנות, בקרת תקינות, סימולציות של הפצה, הגדרות, ממשקים וכעוד). ניהול כל המערך תוך כדי הסקר (לרבות, ניהול מתודולוגי ותשתיתי, מעקב על ניהול מכסות, טיוב וקליטת מאגרים,

<p>טיפול בתקלות, מערכת דשבורד – איפיון, הקמה, תחזוקה ושו"שים, דיווחים שוטפים ועוד)</p>			
<p>הצעת המחיר של הספק תכלול את כלל הפעילויות הכרוכות בליווי הקמת סקר אד הוק, או סקר איכות שירות רציף, לרבות, התנעה (תכנות, בקרת תקינות, הגדרות, סימולציות של הפצה, ממשקים וכעוד), ניהול כל המערך לרבות, ניהול מתודולוגי ותשתיתי, כולל מעקב על ניהול מכסות, טיוב וקליטת מאגרים, טיפול בתקלות, מערכת דשבורד – איפיון, הקמה, תחזוקה ושו"שים, דיווחים שוטפים ועוד.</p>	<p>סקר אחד</p>	<p>2. ליווי הקמת סקר אד הוק או סקר איכות שירות רציף</p>	
<p>ניהול סקר לקוחות המשרד, לרבות, טיוב וקליטת מאגרים, ניהול דגימה, עיבוד וניתוח ממצאים [כולל ניתוח תוכן בשאלות הפתוחות], הכנת מצגות לפי קהלי יעד לסקר לקוחות המשרד, מצגת מסכמת למנכ"ל משרד הבריאות. בנוסף, הצעת המחיר תכלול את כלל העלויות של ניהול ומעקב, מערכת דשבורד, ניתוח ממצאים, הכנת דוחות וכ"ב</p>	<p>סקר אחד</p>	<p>3. ניהול סקר לקוחות המשרד</p>	
<p align="center">איסוף נתונים:</p>			

4.	שאלון טלפוני בסקר שכולו טלפוני – עד 35 שאלות	שאלון בודד	כולל ליווי הקמת הסקר וכל שלבי ניהול הסקר
5.	שאלון טלפוני בסקר שכולו טלפוני – מעל 35 שאלות	שאלון בודד	כולל ליווי הקמת הסקר וכל שלבי ניהול הסקר
6.	שאלון טלפוני במסגרת השלמה לסקר דיגיטלי – עד 35 שאלות	שאלון בודד	
7.	שאלון טלפוני במסגרת השלמה לסקר דיגיטלי – מעל ל-35 שאלות	שאלון בודד	
8.	שאלון פנים אל פנים מלא	שאלון בודד	יכול להיות מובנה לגמרי או חצי מובנה
9.	שאלון דיגיטלי מלא	שאלון בודד	תשלום עבור שאלון דיגיטל יתבצע בכפוף לכך שהנדגם השיב על מינימום 80% מהשאלות בשאלון ועל 100% מהשאלות שיגדרו כחובה
10.	קבוצת מיקוד באמצעות שיחת וידאו	קבוצת מיקוד אחת	
11.	קבוצת מיקוד פרונטלית	קבוצת מיקוד אחת	
עיבוד וניתוח תוצאות הסקר			
12.	סקר חווית מטופל לאומי	עיבוד וניתוח סקר אחד	עיבוד וניתוח ממצאי הסקר, לרבות הכנת דוח
13.	סקרי מעקב, סקרים רציפים וכל סקר אחר	עיבוד וניתוח סקר אחד	עיבוד וניתוח ממצאי הסקר, לרבות הכנת דוח
בנק שעות ייעוץ של החוקר הראשי שאינן כלולות ביתר הסעיפים ותשלום עבור שירותי אנליסט			
14.	שעת ייעוץ של החוקר הראשי	שעה אחת	ובלבד השירות לא נכלל ביתר הסעיפים
15.	שירותי אנליסט	סכום חודשי קבוע	

13.3. אבני דרך לתשלום התמורה

13.3.1. ליווי הקמת סקרים (שורות 1-2 בטבלה שבסעיף 13.2)

אבן דרך	אחוז ממחיר הסקר
סיום אפיון, תכנון והכנת הסקר ואישור המשרד לביצוע הסקר	30%
הגשת מסמך סיכום וניתוח תוצאות הסקר וכל נתוני הסקר הגולמיים, לשביעות רצונו של המזמין	70%

13.3.2. איסוף נתונים (שורות 3-10 בטבלה שבסעיף 13.2)

13.3.2.1. התשלום יבוצע בתום שלב איסוף הנתונים, בכפוף לאישור המשרד.

13.3.3. עיבוד תוצאות הסקרים (שורות 11-12 בטבלה שבסעיף 13.2)

13.3.3.1. התשלום יבוצע בתום שלב עיבוד הסקר בכפוף להגשת דוח סופי שאושר

על ידי המשרד.

13.3.4. שעות ייעוץ החוקר הראשי (שלא במסגרת סקר ספציפי – שורה 13 בטבלה שבסעיף 13.2)

13.3.4.1. החוקר הראשי יפעל בהתאם לסעיף זה, בכפוף להזמנת עבודה שתועבר

אליו מראש ובכתב ע"י המשרד. הזמנת העבודה תכלול פירוט של נושא הייעוץ, תוצרים נדרשים, לוחות זמנים והקצאת שעות. מובהר כי המשרד לא ישלם עבור שעות שלא הוזמנו מראש ובכתב בהתאם לאמור בסעיף זה.

13.3.4.2. התמורה עובר רכיב זה בהתאם לתעריף החשב הכללי (יועצים לניהול,

מקצועות שונים), בהתאם לניסיון ולהשכלת החוקר הראשי ובניכוי הנחה על פי הצעת המחיר של המציע.

13.3.4.3. הספק יגיש דוח שעות אשר יפרט שעות שבוצעו בחודש הקודם. הדיווח

יכלול דין וחשבון על השירותים שניתנו למזמין, לרבות פירוט לגבי מספר שעות העבודה המדויק שבוצעו בפועל, זהות מבצען (מתוך צוות נותני השירותים שהוגדר) ופירוט המטלות שבוצעו בכל אחת מן השעות.

13.3.5. עבודת האנליסט (שורה 14 בטבלה שבסעיף 13.2)

13.3.5.1. הספק יגיש בתחילת כל חודש, דוח אשר יפרט את עבודת האנליסט בחודש הקודם.

13.3.5.2. התמורה עבור עבודת האנליסט תהיה סכום חודשי קבוע, בהתאם להצעת המחיר של הספק.

13.4. הצמדה והתאמה

13.4.1. כמפורט בסעיף 14 להסכם ההתקשרות (נספח ג')

13.5. המזמין לא יהיה חייב לשאת ולא יישא בכל תשלום על פי חוזה זה או הנובע ממנו אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש בחוזה זה או על פי האמור בכל דין, למעט עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט – 1979.

- 13.6. הספק יצהיר כי התמורה המגיעה לו, המופיעה בקובץ האקסל – טופס הצעת המחיר, היא קבועה ומוחלטת וכוללת תמורה נאותה והוגנת לזוכה, לרבות רווח עבור כל ההוצאות הכרוכות והנובעות מביצוע השירותים וכן יתר התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה, או על פי כל דין. הספק מצהיר בזאת כי זוהי התמורה הסופית המגיעה לו.
- 13.7. התמורה תכלול את כל ההוצאות לרבות: שכר עבודה, אש"ל, הוצאות משרדיות, ביטול זמן, פגישות, נסיעות, חומרי גלם וכדומה.
- 13.8. הספק לא רשאי לגבות תמורה נוספת מעבר לתמורה המגיעה לו מכוח מכרז זה. מודגש כי גביית סכום כלשהו, העולה על התמורה אותה הציע הספק בהצעתו למכרז, תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.
- 13.9. **מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יצהיר על כך במסגרת הצעתו.**

14. שאלות והבהרות

- 14.1. המשרד יקבל שאלות פונים באמצעות דואר אלקטרוני בלבד לכתובת GPPPLD@moh.gov.il (שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון לא יענו ולא יחייבו את המזמין) עד המועד המופיע בסעיף 4.2 באמצעות מסמך "WORD", תוך ציון שם הפונה וסעיף רלוונטי לכל שאלה בכתב המכרז והמסמכים הנלווים.
- 14.2. שאלות ההבהרה יוגשו במבנה הבא:

עמ'	פרק	סעיף	נושא	שאלה

- 14.3. לא תתקבלנה שאלות לאחר מועד זה.
- 14.4. הפנייה תכלול את שם המכרז, מספר הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה, פרוט השאלה, פרטי השואל, טלפון, פקס וכתובת דואר אלקטרוני.
- 14.5. התשובות יפורסמו באתר מנהל הרכש הממשלתי.
- 14.6. מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע ליתן למשרד הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוייה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.
- 14.7. מובהר כי מסמך השאלות והתשובות מהווה חלק אינטגרלי ממסמכי המכרז.

15. הגשת הצעות

- 15.1. בחוברת ההצעה מצורפים טפסים שונים ודרישות למסמכים מהמציע. יש למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה וכן למספרם.

- 15.2. הצעה חלקית או במתכונת שונה מהמתכונת המפורטת במכרז עלולה להיפסל על הסף. עם זאת, ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהמציעים שהצעותיהם נמצאו מתאימות, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד), לתקן את הצעותיהם ולהשלים מסמכים חסרים במידת הצורך. ועדת המכרזים תודיע למציעים, לפי העניין, על המועד האחרון להגשת הצעה מתוקנת, אם וככל שהיא תראה לנכון לקבוע הליך כאמור.
- 15.3. ההצעות תוגשנה בשפה העברית. כמו כן נספחים, אישורים תעודות וכל פרט אחר הנדרש במכרז יוצגו רק בשפה העברית.
- 15.4. הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים המפורטים במסמכי המכרז, הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאי המכרז וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, מאשר את נכונות כל הנתונים, הפרטים והעובדות המסופקים על ידו, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע או לא הבין פרט או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 15.5. כמו כן, בהגשת הצעתו במכרז מצהיר המציע ומאשר כי הוא מכיר היטב את הדין בישראל, לרבות אם כי בלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים. המציע מצהיר כי הוא עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- 15.6. הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמתו לכל תנאי המכרז.
- 15.7. ההצעה, בצירוף כל המסמכים הדרושים הנלווים אליה, תוגש בעותק אחד קשיח מודפס ושני עותקים דיגיטליים על גבי התקני USB (סה"כ שלושה עותקים). יש להקפיד על סימון העותק המודפס של ההצעה במילה "מקור". בכל מקרה של סתירה בין ההצעה המסומנת "מקור" לבין ההצעה המופיעה על גבי ה USB, יגבר תוכנה של ההצעה המסומנת "מקור".
- 15.8. **אין למלא בחוברת המכרז כל פרט הנוגע למחיר ואין להזכיר פרטים אלה בכל מסמך אחר המוגש על-ידי המציע.**
- 15.9. את ההצעות יש להגיש במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, לתיבת המכרזים הממוקמת ברחוב ירמיהו 39, רוממה, ירושלים. על המעטפה יש לציין: "מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות" בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר.
- 15.10. מעטפת המחיר: הצעת המחיר תוגש על גבי עותק מודפס וחתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע, במקום המיועד לכך. בנוסף, לעותק החתום יצורף התקן USB הכולל רק את טופס הצעת המחיר באקסל. העותק המודפס של הצעת המחיר והתקן ה USB יוכנס למעטפה נפרדת שעליה ייכתב "הצעת מחיר עבור מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות" (להלן: "מעטפת המחיר").
- 15.11. מעטפת המחיר תיחתם בחותמת המציע ותוכנס כשהיא סגורה וחתומה לתוך מעטפת ההצעה. מעטפת הצעת המחיר תכלול את נספח ב' הצעת המחיר, חתום על ידי מורשי החתימה.

- 15.12. המועד האחרון למסירת ההצעות הינו בתאריך המופיע בסעיף 4.2. יודגש כי המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי המוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה בכתב למציעים שרכשו מהמשרד את מסמכי המכרז. למציעים לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה עם הארכת המועד כאמור.
- 15.13. מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל תיפסל על הסף.
- 15.14. הוראות מיוחדות לגבי הגשת עותקים דיגיטליים:
- 15.14.1. על כל מסמכי ההצעה להיות ערוכים, חתומים ומסודרים באופן זה לעותק הקשיח של ההצעה.
- 15.14.2. על העותק הדיגיטלי להיות זהה לחלוטין לעותק הקשיח לרבות חתימות וחותמות המציע במקומות הנדרשים.
- 15.14.3. העותק הדיגיטלי של ההצעה יכיל את ההצעה כולה, על נספחיה בפורמט PDF.
- 15.14.4. על מציע לוודא שהעותק הדיגיטלי קריא וברור.
- 15.15. מובהר כי חל איסור להכליל התייחסויות למחיר בעותק הדיגיטלי של מסמכי ההצעה.

16. שינויים והסתייגויות

- 16.1. לגבי כל שינוי, תוספת או הסתייגות שייעשו על ידי המציע ביחס למסמכי המכרז, בין בגוף המסמכים בין במסמך לוואי ובין בדרך אחרת, תהיה ועדת המכרזים רשאית, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט בנדון, לפעול באחת או יותר מהדרכים הבאות:
- 16.1.1. לפסול או לדחות את הצעתו של המציע;
- 16.1.2. לראות את הצעת המציע כאילו לא נעשו בה השינויים כלל;
- 16.1.3. לדרוש הבהרות מן המציע בעניין השינוי שנעשה;

17. עיון בהצעת הזוכה

- 17.1. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.
- 17.2. אם למציע 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 תהא של המזמין בלבד. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות ו/או תביעות כנגד המזמין בגין כל החלטה בנדון.
- 17.3. 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.
- 17.4. 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.
- 17.5. החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה, תודיע על כך ועדת המכרזים למציע הזוכה בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

- 17.6. 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.
- 17.7. יובהר כי בכל מקרה הצעת המחיר של המציע תהיה גלויה למציעים האחרים, ובמסגרת הליך העיון בהצעות ניתן יהיה להציגה כאמור.
- 17.8. עיון במסמכי המכרז לאחר הודעה על הזוכה במכרז יעשה לאחר תשלום בסך 200 ₪ שתשולם מראש לפקודת משרד הבריאות.
- 17.9. עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים ותקנותיו, ולאחר תאום מראש עם מזכיר/ת הוועדה.

18. פיקוח ובקרה מטעם המזמין

- 18.1. המציע מתחייב לאפשר לאחראי מטעם המזמין או מי מטעמו של המזמין לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז ועל הוראות ההסכם שייחתם כולל ביקורות פתע במתקני הספק.

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.
- 19.2. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור יותר מזוכה אחד או לחילופין להעביר חלק מהשירותים לכשירים הנוספים או לספקים שאינם חלק ממכרז זה והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי ועל פי צרכים משתנים.
- 19.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה.
- 19.4. 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, 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.
- 19.5. 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 ולזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 19.6. למזמין נשמרת הזכות לסיים את החוזה בסוף כל שנה קלנדרית או בהתראה מראש של 30 יום.
- 19.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקיים מו"מ עם כל אחד מן המציעים, לרבות לגבי הצעת המחיר ואף לעניין יתר התנאים המפורטים במסמכי המכרז.

פרק 2 – מפרט השירותים

1. מבוא

- 1.1 פרק זה מאגד את דרישות המזמין. על המציעים לעמוד בכל הדרישות המקצועיות והמנהליות וכן בכל דרישה אחרת המפורטות במסמך זה וביתר מסמכי המכרז המשלימות את דרישות המזמין. השתתפות במכרז מהווה התחייבות מצד המציע על יכולתו ומחויבותו לעמוד בתנאים ובמטלות אלו.
- 1.2 בנוסף על האמור במפרט השירותים, על הספק לפעול בהתאם להנחיות שיעביר אליו המזמין, מעת לעת.

2. כללי

במסגרת מכרז זה נדרש הספק לבצע מדידת שירות במספר רבדים:

- 2.1 ביצוע מחקרים במסגרת התכנית הלאומית לסקרי חוויית המטופל במערכת הבריאות
- 2.2 ביצוע סקרי שביעות רצון בקרב לקוחות משרד הבריאות
- 2.3 ביצוע סקרים לפי הצרכים המשתנים של המזמין (אד הוק)
3. **שלבנים בביצוע סקר (רלבנטי לשני סוגי הסקרים האמורים לעיל).**

3.1 תכנון ואפיון הסקר

- 3.1.1 אפיון מטרות ואופי הסקר- לרבות הגדרת המטרות, סוג הסקר, שפות הסקר, אוכלוסייה נדגמת (לרבות, מאפיינים דמוגרפיים, סוציו אקונומיים, גיאוגרפיים וכיו"ב), לוחות זמנים לביצוע הסקר היקף המדגם ומספר השאלות.
- 3.1.2 אפיון סטטיסטי – תכנון ופירוט שיטת והיקף הסקירה כך שתבטיח כי הסקר יהיה בעל מהימנות ותוקף מספיקים.
- 3.2 הכנת השאלון לאישור המשרד.
- 3.3 מובהר כי יש להכין את השאלונים בתמהיל שפות המותאם לאוכלוסייה הנדגמת, אשר יכול לכלול אחת, או יותר מהשפות – עברית, אנגלית, ערבית, רוסית ואמהרית. תמהיל השפות לכל סקר יקבע על ידי המזמין.
- 3.4 טרם ביצוע סקר יעביר הספק תכנית עבודה אשר תכלול לכל הפחות:
- 3.4.1 אפיון מטרות ואופי הסקר;
- 3.4.2 אפיון סטטיסטי;
- 3.4.3 אופן ביצוע הסקר לרבות התייחסות לנושאים הבאים:
- 3.4.3.1 אמצעים לביצוע (כפי שהוגדר על ידי המשרד – אינטרנט, SMS, פרונטלי וכדומה);
- 3.4.3.2 מספר השאלונים;
- 3.4.3.3 שיטת העבודה;
- 3.4.3.4 תכנית הדגימה;
- 3.4.4 תיקון השאלון לפי הערות המשרד. מובהר כי ביצוע הסקר יהיה רק בכפוף לגרסה סופית מאושרת לביצוע.

3.5 ביצוע הסקר

- 3.5.1. ביצוע הסקר על פי סוג הסקר – דיגיטלי, טלפוני או פנים אל פנים, בהתאם למתודולוגיה שהוגדרה בשלב אפיון הסקר.
- 3.5.2. איסוף הנתונים יבוצע בשיתוף פעולה עם המזמין, לפי העדפותיו ובשקיפות מלאה מצד הספק.
- 3.5.3. בביצוע סקרים טלפוניים או פנים אל פנים על הספק לגייס סוקרים דוברי שפות בהתאם לתמהיל השפות שיקבע. בסקרים דיגיטליים יוכל הנדגם לבחור את השפה הרצויה על ידו מתוך תמהיל השפות שיקבע.
- 3.5.4. באחריות הספק לבצע בקרה על עבודת איסוף הנתונים, לפי העניין, לרבות בקרה בשטח בהיקף כפי שיוגדר ע"י המשרד וכן ביצוע שיחות אימות עם נדגמים שהשיבו לסקר, בהיקף כפי שיוגדר על ידי המשרד.

3.6 ניתוח תוצאות הסקר והכנת דוח סופי

- 3.6.1. בתום איסוף הנתונים הספק יעביר למשרד הבריאות קובץ data מלא הכולל את כל תשובות המטופלים כקובץ מרכז בפורמט אקסל ו-SPSS. על הקובץ להיות נהיר ומסודר, לאחר שעבר בקרת איכות קפדנית על ידי הספק (לרבות ניתוח ועיבוד המלל בשאלות הפתוחות לכדי ממצאים אגרטיביים).
- 3.6.2. יובהר כי הספק לא יקבל תמורה נוספת עבור שילוב וחיבור נתונים אלו או אחרים.
- 3.6.3. ניתוח תוצאות הסקר, לרבות בקרת איכות קפדנית על הנתונים שנאספו, יבוצע באחריותו של החוקר הראשי.
- 3.6.4. בתום כל סקר יועבר למשרד דוח מסכם אשר בו יפורטו המתודולוגיה לביצוע הסקר, ממצאי הסקר וניתוח מעמיק שלהם. מבנה הדוח יאושר על ידי המזמין, ועליו להתייחס, בין השאר, למידת תוקף ומהימנות הסקר, ובפרט בנוגע לאחוזי מענה והשוואה בין מדגמים שונים (למשל, השוואת מדדי שביעות רצון בין שני בתי חולים מרוחקים, המשרתים אוכלוסיות שונות).
- 3.6.5. בתום כל סקר יועברו למזמין כלל הנתונים הגולמיים במדיה כפי שיקבע על ידי המזמין.
- 3.6.6. מובהר כי במסגרת שירותי הכנת הסקרים יידרש החוקר הראשי ובעלי תפקידים נוספים מטעם הספק להשתתף בישיבות הן במשרדי המזמין והן בקרב גורמים נוספים להם יוצגו תוצאות הסקרים. **השתתפות בפגישות אלה כלולה בתמורה עבור שירות הסקרים ולא תשולם כל תמורה נוספת.**

3.7 ביצוע סקרי חווית המטופל במערכת הבריאות

- 3.7.1. משרד הבריאות מוביל תכנית ענפה של סקרי חווית מטופל לאומיים במטרה לשקף תמונת מצב המייצגת את חווית המטופלים מהשירות והטיפול הניתן להם ואיתור נקודות לשיפור ולשימור במערכת הבריאות.

3.7.2. סקרי חווית המטופל מבוצעים כיום בבתי חולים כלליים (מחלקות אשפוז, חדרי מיון, מרפאות חוץ, פגיות); בבתי חולים גריאטריים (מחלקות שיקומיות); במרכזים לבריאות הנפש ובמוסדות לאשפוז סיעודי, טיפות חלב, מרפאות בקופות חולים ועוד. המידע המלא אודות הסקרים שבוצעו עד כה נמצא באתר המשרד, לרבות דוגמאות השאלונים, מפרט הניתוחים שבוצעו, מערכת BI ומצגות מסכמות: https://www.health.gov.il/UnitsOffice/HD/publicComplains/Quality_Service/surveys/Pages/default.aspx

3.7.3. ההערכה היא כי מדי שנה יבוצעו 3-5 סקרים לאומיים, אשר כל אחד מהם כולל אלפי נדגמים. מדידה חוזרת במסגרת אותו סקר תבוצע, בדרך כלל, כאחת לשנה או אחת לשנתיים בתקופת זמן מקבילה.

3.7.4. על הספק להיערך לביצוע השוואה למדידות הקודמות - לטובת הצגת מגמות לאורך זמן, הספק יידרש להשוות את ממצאי הסקרים למדידות הקודמות. יובהר כי הספק לא יקבל תמורה נוספת עבור שילוב וחיבור נתונים אלו או אחרים.

3.7.5. כל סקר לאומי מלווה ע"י וועדת היגוי בה משתתפים בעלי תפקידים שונים במשרד הבריאות ובמערכת הבריאות. הוועדות אמונות על בניית השאלונים, הגדרת מתודולוגיה לביצוע הסקר, קבלת החלטות אודות דילמות סטטיסטיות סביב הצגת הממצאים.

3.7.6. לפני סקרים חדשים יידרש הספק לבצע פיילוט לתיקוף השאלון, בהיקף ובמתכונת בהתאם לדרישות המזמין.

3.7.7. בכל סקר לאומי על הספק לספק מענה לכל השלבים הבאים או חלקם:

3.7.7.1. ייעוץ בבניית שאלון והגדרת מתודולוגיה מתאימה.

3.7.7.2. איסוף נתונים: קיום ראיונות ו/או סקרים טלפוניים ודיגיטליים, כולל שימוש בשאלונים ממוחשבים. עיקר הסקרים יהיו דיגיטליים, לצד השלמות טלפוניות לאוכלוסיות מסוימות בעת הצורך (טלפונים כשרים, מגורים עם שיעור מענה נמוך בסקר דיגיטלי).

3.7.7.3. למשרד שמורה הזכות לערוך שינויים בשאלונים ללא תוספת תשלום.

3.7.8. משרד הבריאות יעביר למציע את רשימות המטופלים פעם או פעמיים בשבוע. על המציע לקלוט ולהתייחס לכל קבצי הרשומות המתקבלים מהמזמין ולתעדף את התקדמות הדגימה בהתאם לאילוצים (קדימות לבתי חולים קטנים עם פוטנציאל מרואיינים נמוך יותר, קדימות למטופלים שנותר פחות זמן לביצוע הריאיון, שילוב בין שיטות דגימה שונות (מסרונים וסקר טלפוני וכד'). טיוב וסידור של המאגרים לטובת הקליטה למערכת סקרים חלה על המציע וללא תוספת תשלום.

3.7.9. מענה לסקר יבוצע במסגרת שבוע עד שבועיים ממועד השחרור מבית חולים, או עד למועד שיוגדר בשלב אפיון הסקר. מענה על השאלון לא יתאפשר במועד שמעבר לכך. באחריות המציע לדאוג לא לפנות לאותו מספר טלפון יותר מפעם ברבעון ולאפשר ניהול רשימה של מטופלים המסרבים להשתתף בסקרים ולדאוג שלא לחזור אליהם (עבור המטופלים שיבחרו באפשרות של הסרה מרשימת התפוצה או עבור כאלה שיפנו למשרד הבריאות עם בקשה שלא לפנות אליהם בסקרים). יודגש כי סעיף זה מתייחס למכלול הסקרים ולא לסקר ספציפי.

3.7.10. כמו כן, באחריות הספק לוודא כי כל מטופל יסקר רק פעם אחת (גם אם היה מאושפז יותר מפעם אחת בבית חולים זה או אחר לאורך תקופת הסקר).

3.7.11. אחריות על ניהול התקדמות הדגימה באופן תקין ונכון חלה על המציע, כולל הפקת דוחות סטטוס שבועיים למזמין אודות סטטוס ההתקדמות לפי מוסדות והתראה על בעיות נקודתיות ומיפוי חסמים. יתכן מצב כי יבוצעו מספר סקרים לאומיים במקביל ועל המציע להיות ערוך לכך.

3.7.12. הספק יידרש לבצע בקרת איכות על ניהול מכסות, ייצוג של אוכלוסיות שונות, פריסת דגימה, בקרת איכות על הנתונים, שילוב מיטבי בין שיטות דגימה שונות וכיוב'.

3.7.13. מס' הנסקרים משתנה מסקר לסקר ונע בין 1,000 ל 30,000 נשאלים.

3.7.14. בחלק מהסקרים יהיה צורך בקיום ראיונות פנים אל פנים במוסדות רפואיים ובאיזורים מוגדרים.

3.7.15. בניית מערכת לצפייה בממצאים online – דשבורדים למנהלים:

3.7.15.1. תוך כדי איסוף הנתונים, הממצאים הראשוניים ישוקפו למשרד הבריאות ולמוסדות הנדגמים באונליין באמצעות מערכת web של הספק עם סיסמאות ניהול המשתמשים. **תשומת לב המציעים לפירוט מהות הדרישות למערכת לצפייה בממצאי הסקרים.**

3.7.15.2. כתיבת מדריך פשוט וקצר מאוד עבור המשתמשים במערכת והכנת מכתבים עבור המוסדות הכוללים שם משתמש וסיסמא עבור כל מוסד.

3.7.15.3. העברת קובץ סופי של הנתונים שנאספו (באקסל ובSPSS) לאחר בקרת איכות קפדנית, כולל על המלל החופשי שהוקלד הן ע"י הסוקרים והן ע"י המטופלים.

3.7.16. על הספק לבצע עיבוד וניתוח הממצאים, כתיבת דוחות מסכמים והכנת קבצי דאטה לטובת קליטה למערכת BI של משרד הבריאות. מבנה ופורמט הקבצים והדוחות יאושר ע"י המזמין.

3.8 **ביצוע סקרי שביעות רצון עבור משרד הבריאות**

3.8.1. להלן פירוט הסקרים הנדרשים, המשרד רשאי לקבוע היקפי דגימה שונים בהתאם לצרכים שיגדיר:

מטרת הסקר	אומדן היקף הסקר
סקר למוקד "קול הבריאות" - המוקד הטלפוני של משרד הבריאות הנותן מענה ל- 100,000 שיחות בחודש בממוצע.	סקר דיגיטלי רציף, המציג מגמות לאורך השנה. כ-500 שאלונים מלאים בחודש מתוך קהל הפונים למוקד בכל חודש במהלך השנה. ניהול מכסות והצגת הנתונים לפי מספר הסקילים של הנציגים במוקד.
סקר למוקדי חירום - בעתות חירום, כדוגמת מגיפת קורונה, המשרד מפעיל מוקדים נוספים. היקף שיחות נכנסות עמד על כ-6 מיליון בשנה	ייקבע בהתאם לצורך ולהיקפי פעילות המוקדים
סקר למוקד הנגשה לשונית - מוקד התרגום הטלפוני של משרד הבריאות. המוקד מתרגם מפגש טיפולי בין מטפל למטופל כאשר המטופל אינו דובר עברית. מדי חודש המוקד מקיים כ-2,000 שיחות.	המשרד מעוניין לבצע 100 שאלונים בחודש מתוך קהל הפונים למוקד - קהל המטפלים . המטופל נשאר אנונימי ולכן הסקר יבוצע מול המטפלים בשפה עברית.
סקר שביעות רצון הפונים למרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ובקופות חולים.	ייקבע בהמשך
סקר שביעות רצון מיחידות המטה של משרד הבריאות, לשכות המחוזיות ויחידות הסמך של המשרד (דוגמא לשאלון)	הסקר יבוצע בין פעם לפעמים בשנה (חצי שנתי או שנתי). יחידת הדגימה: כל יחידה הנותנת שירות בלשכות הבריאות וביחידות המטה. סקר דיגיטלי (במסרונים ו/או בדוא"ל) עם השלמות טלפונית במידת הצורך.
סקרים נוספים שיידרשו מעת לעת לפי צרכי המזמין ולכל קהל יעד שיבחר. הסקרים יהיו, לדוגמא, ללקוחות חיצוניים, שותפים או לעובדי המשרד (במסגרת סקרי שביעות רצון עובדים / סקר עמדות).	יקבע לכל סקר לפי הצורך

3.8.2. ביצוע תכנית סקרים של אגף השירות: איסוף נתונים וראיונות עם מטופלים ולקוחות עפ"י המתודולוגיה שתוגדר (מסרונים, מייל, טלפון, פנים אל פנים או שילוב בין מספר שיטות האיסוף). תדירות הדגימה ומס' הנסקרים משתנים על פי סוג הסקר.

3.8.3. באחריות המציע לדאוג לא לפנות לאותו מספר טלפון יותר מפעם ברבעון ולאפשר ניהול רשימה של מטופלים המסרבים להשתתף בסקרים ולדאוג שלא לחזור אליהם (עבור המטופלים שיבחרו באפשרות של הסרה מרשימת התפוצה או עבור כאלה שיפנו למשרד הבריאות עם בקשה שלא לפנות אליהם בסקרים). יודגש כי סעיף זה מתייחס למכלול הסקרים ולא לסקר ספציפי.

- 3.8.4. הצגת ממצאים ראשוניים באונליין למנהלים בשטח על פי המבנה הארגוני. יכולת ביצוע ראיונות ושליחת השאלונים בשפות. בקרת איכות על ניהול מכסות, ייצוג של אוכלוסיות שונות, פריסת דגימה, בקרת איכות על הנתונים. בקרה על הסוקרים במוקד טלפוני או סוקרי שטח.
- 3.8.5. בניית תצוגות של דשבורדים למנהלים, בהתאם לדרישות המשרד. עיבוד וניתוח הממצאים, הכנת מצגות מסכמות בהתאם ללוי"ז שיוגדר.
- 3.8.6. ביצוע הסקר על ידי הספק יכלול את כל תהליך הסקר לרבות כתיבה והקמה של השאלון, בניית מתודולוגיה, ביצוע הסקר בפועל, מעקב, דיווח תוך כדי איסוף הנתונים, מערכת דשבורד לצפייה בממצאים.

3.9 סקר שביעות רצון מיחידות המטה של משרד הבריאות, לשכות המחוזיות ויחידות הסמך

של המשרד –

- 3.9.1. במשרד הבריאות פועלות 7 לשכות מחוזיות ו-17 נפות בהן ניתנים שירותים שונים לקהל (קבלת קוד אשפוז סיעודי, טיפול בבקשות למכשירי שיקום וניידות, מרפאות חיסונים ועוד). חלק מהשירותים ניתנים בקבלת קהל פרונטלית וחלק באמצעות ערוצי פניה נוספים ללשכה (פקס, מייל, אתר אינטרנט). בנוסף, למשרד עוד כ- 40 יחידות מטה המספקות שירות לקהל הרחב (לעסוקים במקצועות הבריאות, לחברות ועסקים, לאוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים ולציבור הרחב).
- 3.9.2. המשרד מעוניין מבצע סקר שביעות רצון לבחינת חווית השירות המוענק ללקוחות המשרד.
- 3.9.3. הסקר יבוצע בין פעם לפעמים בשנה (חצי שנתי או שנתי).
- 3.9.4. יחידת הדגימה: כל יחידה הנותנת שירות בלשכות וביחידות המטה. החל משנת 2020 מבוצע כסקר דיגיטלי (במייל או במסרון) עם השלמות טלפונית במידת הצורך (במקרים בהם לאחר מספר תזכורות יש מענה נמוך וכדי להבטיח תאים סטטיסטיים המאפשרים הצגת ממצאים ברמת היחידה).
- 3.9.5. באחריות המציע לדאוג כי הקישור לשאלון דיגיטלי ייפתח באופן תקין במכשירי סמארטפון שונים ולשלוח עד 3 תזכורות. האחריות על תפעול התקלות ומתן מענה לפניות הלקוחות חלה על המציע.
- 3.9.6. השאלון יכיל עד 35 שאלות, עם דילוגים והתאמות בהתאם לאופן מתן שירות ע"י היחידה (מרפאות חיסונים, שאלון משולב עבור יחידות עם קבלת קהל או שאלון תהליכי עבור יחידות ללא קבלת קהל) ולקהל יעד של הפונים.
- 3.9.7. למזמין תהיינה אפשרות להוסיף במידת הצורך עד 5 שאלות לשאלון זה לבחינת הנושאים חמים שעל סדר היום הניהולי.
- 3.9.8. רשימת הפונים לכל יחידה תועבר ע"י משרד הבריאות טרם ביצוע הסקר. רשימות הפונים יועברו בפורמט המופק ע"י כל יחידה ממערכת תפעולית שלה. האחריות על סידור וטיוב הרשומות חלה על המציע. ייתכן ובמהלך הדגימה יועברו מאגרים משלימים של הפונים להשלמת הדגימה, אך בכל היחידות תהיינה למשרד הבריאות יכולת להעביר מאגר משלים. המשרד רשאי להעביר לספק כמות מאגרים בכל כמות, עד לעמידה ביעדי הדגימה.

- 3.9.9. באחריות המציע להקפיד ולדגום עפ"י המכסות שיוגדרו לכל יחידת דגימה ולפי סוג השירות/ התהליך/ אוכלוסייה.
- 3.9.10. בסקר ירואיינו אך ורק הלקוחות שפנו למשרד הבריאות (בני 18+).
- 3.9.11. בחלק מהיחידות / לשכות בריאות יהיה צורך בביצוע הסקר בשפה ערבית, כחזרה לפונים המתקשים להתראיין בעברית. משרד הבריאות ידאג לתרגום השאלון. ברשימות הפונים לא תהיינה אינדיקציה מקדימה לשפת הלקוח.
- 3.9.12. תוצרים נדרשים :
- 3.9.13. בתום איסוף הנתונים, לאחר בקרת איכות קפדנית וטיוב הנתונים בעת הצורך, יש להציג את התוצאות במערכת אינטרנטית המאפשרת למנהלי היחידות ולהנהלת משרד הבריאות לצפות בממצאים בחתכים ובפילוחים שונים (תקופות זמן שונות, מגמות בין המדידות השונות, קבוצות שונות של הפונים, יחידות לעומת לשכות בריאות, סוגי תהליכים שונים). יש לציין ולהדגיש כי במערכת אמורים להיות מוצגים כל סוגי השאלונים של כלל היחידות ולשכות המשתתפות בסקר זה (גם אם נדגמו במייל או בטלפון). המערכת תאפשר ניהול הרשאות כך שכל מנהל יחידה יוכל לראות את תוצאותיו והנהלת המשרד תוכל לראות את כלל התוצאות.
- 3.9.14. על הספק להוסיף שינויים בתצוגת המערכת ולהתאים דוחות לפי צרכי המזמין (בחירת משתנים מפלחים, בחירה חופשית של טווחי זמן, קיבוץ קטגוריות וכו'). המציע מתחייב להכניס שינויים נדרשים תוך 72 שעות מבקשת המזמין. למען הסר ספק, פעולות אלה כלולות בהצעת המחיר ולספק לא תשולם בגינת תמורה נוספת.
- 3.9.15. בנספח א'3 מפורטת דוגמה של מפת היחידות והשירותים הנדגמים, כהמחשה לחתכים שידרשו להצגת הממצאים במערכת לצפייה בתוצאות הסקר. ייתכן ומפת השירותים תשתנה בין המדידות השונות.
- 3.9.16. למנהלים צריכה להיות יכולת לייצא את התצוגות מהמערכת לאקסל.
- 3.9.17. מערכת שתציג את תוצאות הסופיות של הסקר תוחצן לעובדי המשרד תוך 14 ימי עבודה מסיום התשואול.
- 3.9.18. המציע יעביר לאגף השירות במשרד הבריאות קובץ אקסל גולמי, מסודר ומטוייב, כולל המלל החופשי בשאלות הפתוחות (לאחר בקרת איכות ותיקון שגיאות כתיב) תוך 5 ימי עבודה מסיום איסוף הנתונים.
- 3.9.19. תוך 7 ימי עבודה מסיום איסוף הנתונים, אגף השירות של משרד הבריאות יקבל את הממצאים של הסקר באקסל בכל הפילוחים הנדרשים (לפי יחידות ארגוניות, קהלי יעד, סוגי שירות, תתי תהליכים).

3.9.20. המציע יכין מצגות מסמכות (בין 8-10 מצגות) לפי קהלי יעד שונים. למשל מצגת עבור היחידות הנותנות שירותים לקהל לקוחות עסקיים או מצגת עבור אוכלוסיית הנכים. בכל אחת מהמצגות יש לחשב ציוני מדדים וציון מסכם, להציג מגמות והשוואה למדידות הקודמות, השוואה בין היחידות השונות, להציג פילוח לפי משתנים הרלוונטיים עבור אותו קהל יעד. בכל אחת מהמצגות על המציע לבצע ניתוח תוכן של השאלות הפתוחות ולהכין תקציר מנהלים והמלצות. על כל המצגות להיות מוכנות לשביעות רצון המזמין, לאחר סבב הערות והתייחסויות, תוך 20 ימי עבודה.

3.9.21. כמו כן, המציע יגיש מצגת מסכמת של ממצאי הסקר ברמה הכוללת לטובת הצגה למנכ"ל משרד הבריאות. המצגת תציג תמונת מצב כלל משרדית, תוך התייחסות למגמות לאורך זמן, בחינת הגורמים המשפיעים על שביעות רצון הלקוחות, זיהוי נקודות חוזק ותורפה, השוואה בין יחידות המשרד, מסקנות והמלצות.

3.10 סקרים אופציונליים לפי צרכי המזמין

3.10.1. משרד הבריאות שומר לעצמו זכות לבצע סקרים נקודתיים לפי צרכיו. הסקרים יהיו למטופלים / לקוחות חיזוניים, שותפים, עובדי המשרד או עובדי מערכת הבריאות (במסגרת סקרי שביעות רצון עובדים / סקר עמדות).

3.10.2. הספק יבנה את השאלון בהתאם לצרכים שיעלו ממנהלי המשרד או יתקן את השאלונים הקיימים שיועברו להערותיו. כל שאלון יאושר ע"י משרד הבריאות לפני תחילת העבודה.

3.11 דגשים לגבי שיטות לאיסוף שונות:

3.11.1. ייתכן ובחלק מהסקרים הכלולים במכרז זה, יידרש שילוב של מספר שיטות תשאול ואיסוף נתונים.

3.12 סקרים דיגיטליים

3.12.1. אחריות על המענה על שאלות ובעיות טכניות מצד הלקוחות (בסקרים הנשלחים במייל) – חלה על הספק.

3.13 סקרים טלפוניים

3.13.1. הספק יעמיד מוקד טלפוני פנימי עם לפחות 25 עמדות זמינות בכל עת לרשות משרד הבריאות. יובהר כי הספק אינו נדרש להקים מוקד ייעודי.

3.13.2. על הספק נדרש לבצע הקלטה של 100% מהסקרים. במידת האפשר תהיה יכולת להאזין לשיחת הסקר באמצעות הלינק במערכת לצפייה בנתונים. במידה והיכולת הזו אינה קיימת, ההקלטות יועברו למזמין בפורמט הניתן להאזנה במערכות משרד הבריאות עפ"י בקשתו תוך 2 ימי עסקים.

3.13.3. נסקר שלא יהיה מעוניין לענות על סקר יצהיר על סיבה לכך והסיבה תתועד.

3.13.4. לכל מספר טלפון יבוצעו עד 5 ניסיונות התקשרות. במידה והלקוח אינו זמין בהתקשרות ראשונה, יש לבצע לפחות 4 ניסיונות נוספים בשעות ובימי עבודה שונים. המערכת תתעד LOG של ניסיונות ליצירת קשר.

3.14 סקרים פנים אל פנים

- 3.14.1. סקרי שטח - ביצוע ראיונות פנים אל פנים בשטח (למשל, בבתי חולים ברחבי הארץ, בלשכות בריאות מחוזיות וכדומה).
- 3.14.2. על הספק להקצות סוקרים בפריסה ארצית. הסוקרים יהיו בעלי יכולת תשואל וראיון בשפות שונות (בהתאם לדרישות המזמין)
- 3.14.3. עפ"י צרכי המחקר, הספק יגייס את הסוקרים בעלי פרופיל ייעודי (למשל, סטודנטים לתואר ראשון או שני במקצועות טיפוליים, סטודנטים לרפואה החל משנה רביעית ללימודיהם וכו').
- 3.14.4. הספק יבצע ראיונות (שאלונים ממוחשבים) באמצעות הטאבלטים לקליטת התשובות למערכת. לצורך כך הספק יחזיק 15 טאבלטים לכל הפחות.
- 3.14.5. בסקר של בתי חולים פסיכיאטריים הסוקרים יגיעו לבית חולים אחת לשבוע, בתיאום מראש מול איש קשר מטעם המוסד, יעברו בין המחלקות ויבצעו מפקד של ראיונות על פי רשימות המטופלים שיתקבלו מאיש הקשר.
- 3.14.6. על הספק להיערך לכך שעל פי רוב סוקרי השטח נדרשים להיות ניידים, על מנת להגיע למוסדות הרפואה השונים ברחבי הארץ.

3.15 קבוצות מיקוד

- 3.15.1. אגף השירות של משרד הבריאות נוהג לערוך קבוצות מיקוד בנושאים שונים העומדים על הפרק עם קהלים שונים (אזרחים, חברות ועסקים, מטופלים ובני משפחה, עובדי המשרד, צוותים מטפלים), במטרה לבחון את עמדותיהם בנושאים מסוימים.
- 3.15.2. קבוצת המיקוד תוגדר ותשתנה לפי צרכי המחקר.
- 3.15.3. קבוצת מיקוד תבוצע על ידי מומחה בעל תעודת הכשרה בהנחיית קבוצות, בעל ניסיון מוכח של 5 שנים לפחות בהנחייה (10 קבוצות שונות, אחת לפחות של מטופלים)
- 3.15.4. ייתכן יהיה צורך בגיוס מטופלים בעלי אבחנות מסוימות; לקוחות שקיבלו שירות מיחידה מסוימת של המשרד; בעלי עסקים העוסקים בתחום מסוים (כגון: תמרוקים, שירותי מזון, ייבוא מכשור רפואי וכד'); עובדי מערכת הבריאות או סטודנטים למקצועות הבריאות. תמהיל המשתתפים עבור כל אחת מהקבוצות ייקבע בתיאום ויאושר ע"י משרד הבריאות. יש לציין כי לא תמיד גיוס המשתתפים לקבוצות יבוצע על סמך הרשימות שהמשרד יעביר. הנציגים של משרד הבריאות יצטרפו ויוכלו לצפות בעת הנחיית הקבוצות. תיידרש הקלטה ותמלול של הקבוצות.
- 3.15.5. על הספק להיות ערוך לביצוע קבוצות מיקוד:
- 3.15.5.1. לקהלים שונים;
- 3.15.5.2. בזום או כמפגשים פרונטליים (ייתכן ויידרש ביצוע קבוצות מיקוד באזורים שונים ברחבי הארץ);
- 3.15.5.3. הנחיית קבוצות בשפות שונות

3.15.6. במקרה של ביצוע קבוצות מיקוד על המציע להגיש דו"ח המתעד את הנושאים העיקריים שעלו בקבוצות המיקוד (כולל עדויות וציטוטים), תובנות עיקריות שעלו, סיכום והמלצות.

4. מערכת לניהול סקרים

- 4.1 הספק ישתמש לצורך ביצוע הסקרים במסגרת מכרז זה במערכת ממוחשבת לניהול סקרים. המערכת לניהול סקרים תכלול המאפיינים הבאים:
- 4.2 המערכת מאפשרת ביצוע ואיסוף נתונים במספר שיטות: דגימה ממוקד טלפוני, הפצה דיגיטלית וביצוע סקרים באמצעות חייגן קולי. כל ה DATA ייאסף למאגר אחד על בסיס יוצג דוחות ניהוליים באונליין ועל בסיס יופקו דוחות סטטוס של שיעורי מענה והתקדמות הדגימה. כללי צינור וניהול רשימות של לקוחות "סרבנים" חלים על מכלול ערוצי הפצה.
- 4.3 המערכת הממוחשבת מאפשרת ניהול מכסות לפי שכבות דגימה לפי מאפיינים שונים הנגזרים מתשובות המרואיין או מפרמטרים ברשימת דגימה, ויודעת לבצע שילוב בין שיטות תשאול שונות.
- 4.4 המערכת הממוחשבת מאפשרת בניית שאלונים עם דילוגים אוטומטיים.
- 4.5 המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב אחר משך הריאיון, אחר סטטוס המענה בסקרים דיגיטליים ושליחת תזכורות במידת הצורך.
- 4.6 המערכת מאפשרת לתאם חזרה (טלפונית או של חייגן קולי) למרואיינים במועד המתאים, מאפשרת ניהול ומעקב לפי סטטוסים וסימון מרואיינים המתקשים לראיין בעברית אליהם תבוצע חזרה ע"י הסוקר בשפה המתאימה.
- 4.7 המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב על אחוזי היענות וניתוח סיבות לסירוב בסקר טלפוני. ניתוח של מאפייני המסרבים או נמנעים ממענה.
- 4.8 המערכת הממוחשבת מאפשרת פיקוח ובקרה על הסוקרים, כולל הקלטת 100% משיחות הסקרים וצפייה באונליין במסך הסוקר לבקרת תיעוד התשובות.
- 4.9 המערכת הממוחשבת מאפשרת בכל שלב של הסקר ניתוח ובקרה על מכסות הדגימה.
- 4.10 המערכת נתמכת על ידי קבצי הלמ"ס הרלוונטיים.
- 4.11 המערכת תבצע תיעוד מלא (Audit Trail) על כל יצירה, עדכון, ומחיקת מידע במערכת.
- 4.12 במידה ויעלה צורך בהתאמות או פיתוחים במערכות (מערכת ניהול דגימה או מערכת סקרים טלפוניים / דיגיטליים או מערכת דשבורדים או כל מערכת אחרת) הפיתוחים והטמעתם יהיו באחריות ועל חשבון הספק.

5. פורטל לצפייה בתוצאות הסקר – dashboard למנהלים

- 5.1 המציע יפעיל וינהל מערכת לצפייה אונליין (Online) בנתוני הסקרים - השאלונים ישוקפו במערכת לכל המאוחר עד 2 ימי עבודה לאחר ביצוע הראיון.
- 5.2 המערכת מאפשרת טעינה של קבצי נתונים על פי הצורך, כולל נתוני עבר לצורך השוואה.

5.3 המערכת תציג את התוצאות בחתכים ובפילוחים שונים (תקופות זמן שונות, תצוגת נתונים מצטברים, מגמות בין המדידות השונות, קבוצות שונות של לקוחות, סוגי תהליכים שונים, השוואה אל מול הציון הארצי). המערכת תאפשר הצגת הנתונים בצורה גרפית עפ"י בחירת משתמשים, כולל הצגת השוואות לאורך זמן ובין היחידות המקבילות (צוותים) במוקד טלפוני או לשכות במחוזות, יחידות המשרד הנותנות שירות לקהלים דומים גם אם אינן משתייכות לאותה יחידה במבנה הארגוני). יש לציין ולהדגיש כי במערכת אמורים להיות מוצגים כל סוגי השאלונים (גם אם נדגמו בערוצים שונים).

5.4 המערכת תאפשר למנהלים לייצא את התצוגות מהמערכת לאקסל או ל **power point**.

5.5 המערכת תאפשר ניהול הרשאות כך שכל מנהל יחידה יוכל לראות את תוצאותיו והנהלת המשרד תוכל לראות את כלל התוצאות.

5.6 על הספק להבטיח שיש ביכולתו לנהל משתמשים וסיסמאות, כך שכל מוסד/ יחידה יוכל לראות את הנתונים שלו ביחס לתמונת מצב הכללית.

5.7 המערכת מאפשרת גמישות באופן התצוגה (צבעים, פונטים, סוגי גרפים, סוגי נתונים).

5.8 על הספק להוסיף שינויים בתצוגת המערכת ולהתאים דוחות לפי צרכי המזמין (בחירת משתנים מפלחים, בחירה חופשית של טווחי זמן, קיבוץ קטגוריות וכו'). המציע מתחייב להכניס את כל השינויים הנדרשים תוך 72 שעות מבקשת המזמין. למען הסר ספק, פעולות אלה כלולות בהצעת המחיר בנספח ג' המצ"ב ולספק לא תשולם בגינת תמורה נוספת.

5.9 המערכת תאפשר ייצוא בסיס נתונים גולמיים לתוכנות ובפורמטים שונים **SPSS excel, SAS, , CSV, ACCESS** ו-ASCII.

5.10 הספק יכין מדריך פשוט ותמציתי למערכת וישלח את המדריך לכל אחד ממנהלי יחידות המשרד, כולל שם המשתמש וסיסמת הכניסה למערכת.

5.11 כל תפעול ותמיכה בהרשאות צפייה ומתן מענה לפניות טכניות – חלה על הספק.

5.12 בכל תקופת ההתקשרות, המשרד רשאי להנחות את הספק לבצע עדכונים, התאמות ושיפורים בתצוגה של הסקר הקיים על מנת להתאים את המערכת לצרכי הפרויקט. הספק יבצע עדכונים אלה במהלך 3 ימי עבודה ממועד קבלת הנחייה ממשרד הבריאות, כלול בהצעת המחיר, ללא תוספת תשלום.

5.13 המערכת לצפייה בנתונים תאפשר, בין היתר, צפייה בשאלונים פרטניים (כולל המלל בשאלות הפתוחות).

6. הסוקרים

6.1 הספק יעמיד סוקרים בעלי מיומנויות תפקיד הנדרשות בהתאם לאופי הסקר וסוג הדגימה, כגון יכולת התנסחות בעל פה ובכתב ברמה גבוהה, יכולת הקשבה והבנה.

6.2 על הסוקרים להיות בני 18 ומעלה.

6.3 על הסוקרים להיות בעלי שליטה בעברית ברמת שפת אם (לרבות כתיבה).

6.4 הספק יעמיד סוקרים דוברי שפות רוסית, אנגלית, צרפתית וערבית והם ישולבו באיסוף הנתונים בהתאם לצרכי המזמין. גם על הסוקרים דוברי שפות שונות חלות דרישות של שליטה בעברית ברמה טובה מאוד (לרבות כתיבה) וכן של שליטה בערבית/רוסית/אנגלית/צרפתית ברמת שפת אם (לרבות קריאה).

6.5 הסוקרים יעבדו בימים א'-ו' בלבד. בערבי חג ובחגים, הן יהודיים והן לא יהודיים, לא יעבדו הסוקרים.

6.6 הסוקרים יצהירו שהם עובדי חברה חיצונית אשר פונים למטופלים מטעם משרד הבריאות.

6.7 אופן הפיקוח ע"י משרד הבריאות: נציגי משרד הבריאות יוכלו להגיע להאזנות, תצפיות, סקרי שטח והדרכות בתאום מראש ולהאזין לשיחות מוקלטות.

6.8 למשרד הבריאות זכות להפסיק את עבודתו של מראיין / סוקר שאינו מתאים לעבודה או שהפר כללים שונים של העבודה (כגון: שמירת סודיות, מהימנות במילוי השאלון וכו'). חברת הסוקרים תפסיק את עבודת הסוקר עבור המשרד תוך 2 ימי עבודה.

6.9 כל הסוקרים יחתמו על הסכם שמירת סודיות.

7. גיוס וקליטת הסוקרים: על הספק לנהל תהליכי גיוס וקליטה אשר יכללו את הנושאים

הבאים:

7.1 תהליכי מיון הכוללים בדיקה של שליטה בשפות נדרשות (קריאה וכתיבה).

7.2 על המציע חלה חובה לנהל תהליך קליטת עובד מסודרת כולל החתמה על טופס סודיות.

7.3 בחלק מהפרויקטים (במיוחד בסקרי שטח) משרד הבריאות יאפיין פרופיל ייעודי של הסוקרים הנדרשים לטובת המחקר (לדוגמא, סטודנטים לתואר ראשון או שני במקצועות הטיפוליים לביצוע ראיונות למטופלים במרכזים לבריאות הנפש ועוד).

8. הכשרת עובדים:

8.1 על הספק לדאוג להכשרה ייעודית לסוקרים לביצוע סקרי משרד הבריאות, תוך התייחסות לנקודות הבאות:

8.1.1 היכרות עם מטרות המחקר ומתודולוגיה;

8.1.2 סדנת טיפול בהתנגדויות של המרואיינים;

8.1.3 תהליכי עבודה לביצוע הסקר;

8.1.4 צנעת הפרט ושמירה על סודיות;

8.1.5 הכרות עם יחידות משרד הבריאות, לקוחות המשרד ואופי השירותים

הניתן ע"י המשרד.

8.2 המציע יעביר את ערכת ההכשרה לאישור משרד הבריאות.

8.3 לנציגי משרד הבריאות תהיה הזכות להשתתף בתדריכים לסוקרים.

8.4 המשרד רשאי לבקש להחליף / להפסיק עבודתו של סוקר שלא יעמוד בדרישות האיכות של העבודה (חוסר התאמה, אי הקשבה ללקוחות, חוסר שירותיות וכו'). המציע יפסיק את עבודתו של הסוקר בפרויקט לאחר שלא הציג שיפור נדרש תוך שבוע עבודה.

9. בקרה, פיקוח ודיווח:

- 9.1 בסקרים טלפוניים ובסקרי שטח הסוקרים ייצמדו לשאלונים שנכתבו ואושרו ע"י משרד הבריאות. הראיונות שיתבצעו יעמדו בדרישות והבהרות שהוגדרו מראש, ללא סטייה מנוסח השאלון, אלא במקומות מותרים.
- 9.2 המציע יפרט בהצעתו את אופן הבקרה תוך מתן דוגמאות לדוחות הבאים:
- 9.2.1 דו"ח סירובים וסיבות לסירוב;
- 9.2.2 דו"ח לבדיקת איכות רשומות;
- 9.2.3 דו"ח מיצוי רשומות (כמה סקרים היו בפועל מתוך הפוטנציאל שהועבר);
- 9.2.4 דו"ח בקרה על הסוקרים (כולל יעילות ואיכות - אופן תיעוד נתונים, אי מענה על שאלות, האזנות לסוקרים וכו').
- 9.3 על המציע לספק לנציגי משרד הבריאות אפשרות להאזין אונליין לשיחות מתבצעות באמצעות טלפון או האינטרנט או לשלוח הקלטות של השיחות לפי הדרישה.
- 9.4 הספק נדרש להקליט את כל השיחות (100%) המבוצעות עבור משרד הבריאות ולשמור אותן במערכת לתקופה שלא תפחת מ-6 חודשים ממועד ביצוע השיחה.

10. ביקורות

- 10.1 נציג המזמין ו/או האחראיים יבקרו את אופן ביצוע העבודות על ידי הספק.
- 10.2 המזמין יערוך בקורות איכות משלו, ובין השאר רשאי המזמין להאזין לסקרים טלפוניים, לשוחח עם נבדקים, לשלוח נציג מטעמו אשר יהיה נוכח בראיונות וכיוצא"ב.
- 10.3 על הספק לפעול מיידית לתיקון הערות שיתקבלו בביקורות לגבי הפרויקטים. לא תיקון הספק את הטעון תיקון, יהא המזמין רשאי לבצע את התיקון בעצמו ו/או על ידי מי שימצא לנכון, ולקזז זאת מהתמורה המגיע לספק.
- 10.4 למען הסר ספק, קיום ביקורות על ידי המזמין לא גורעות מאחריות הספק לערוך ביקורות ולשמור על סטנדרטים גבוהים בביצוע השירותים.

11. חוקר ראשי / מנהל פרויקט מטעם הספק הזוכה

- 11.1 הספק יעמיד מטעמו מנהל פרויקט. מנהל הפרויקט יהיה איש הקשר בין הספק לבין המזמין בכל הקשור לביצוע העבודות על פי המכרז.
- 11.2 מנהל הפרויקט ישמש כנציג המציע כלפי המזמין באופן קבוע, ינהל ויתפעל את פעילות הספק, ישתתף בישיבות עם נציגי המשרד לפי הצורך ויעמוד בקשר רציף עם המזמין בכל תחומי ביצוע הרלבנטיים: מחקר כמותי, סקרי שטח, סקרים במייל וכדומה.
- 11.3 על מנהל הפרויקט ו/או חוקר מטעם הספק להיות זמין לצורך פגישות סטטוס פרונטליות או טלפוניות, בהתאם לצרכי המזמין, ובמידת הצורך להשתתף בדיונים של ועדת היגוי.
- 11.4 מנהל פרויקט ילווה את כל שלבי העבודה החל משלב תכנון המחקר, ביצוע, דיווח ומעקב שוטף וכתובת הדוחות.
- 11.5 מנהל הפרויקט ייצג את הספק בכל הקשור לפעולת צוותי הפרויקטים.

11.6 מנהל הפרויקט יהיה בעל סמכות להחליט בשם הספק בכל הנוגע לביצוע תכניות עבודה, הוספת ו/או החלפת כוח אדם, ניהול צוות העובדים, הכול בכפוף להוראות המכרז.

11.7 מנהל הפרויקט יבדוק ויבקר את ביצועי עובדי הספק ומי מטעמו, וידאג לסייע, ולהנחות על שינויים ותיקונים כאשר הדבר יידרש על ידי המזמין.

11.8 מנהל הפרויקט יהיה בקשר שוטף עם המזמין. כמו כן, הספק מתחייב כי מנהל הפרויקט מטעמו יהיה זמין לפניו המזמין באמצעי התקשורת

11.9 מנהל הפרויקט ישתתף בעת הצורך בפגישות הקשורות למתן שירותים לפני, אחרי ובמהלך ביצוע הפרויקט, לפי דרישת היחידות המזמינות, ללא תוספת תשלום.

11.10 נציג המזמין רשאי לדרוש את החלפתו של מנהל הפרויקט ללא כל נימוק ופיצוי. הספק מתחייב להחליף את מנהל הפרויקט ולאשרו מול נציג המזמין.

11.11 מובהר כי הספק לא יהא רשאי להחליף את מנהל הפרויקט המוצע אלא באישור מראש ובכתב של משרד הבריאות.

12. אנליסט

12.1 הספק יעמיד מטעמו אנליסט אשר יוביל את נושא המדידה והסקרים מטעם המזמין, בכפיפות מקצועית לאגף השירות של משרד הבריאות.

12.2 האנליסט יהיה אחראי על ליווי מקצועי של סקרי שביעות הרצון וסקרי השירות במערכת הבריאות, יהיה בקשר שוטף עם בתי החולים/יחידות המשרד וכל גוף אחר שהמשרד יסקור, יהיה אחראי על איפיון דרישות למערכות המידע, בקרה שוטפת של דיווחים המתקבלים מבתי חולים / יחידות, מעקב על התהליך והכנסת שינויים במידת הצורך בממשק שבין בתי חולים – משרד הבריאות – הספק המבצע את הסקר.

12.3 זמינות האנליסט – האנליסט יידרש להיקף זמינות של 182 שעות בחודש.

12.4 בין תחומי אחריות של בעל תפקיד זה:

12.4.1 קבלת הנחייה לביצוע סקרים מהנהלת האגף

12.4.2 שותף לבניית שאלון הסקר, אחריות על הובלת ביצוע תיקוף לשאלון סקר חדש

12.4.3 הובלת הסקר מול חברת הסקרים, תמיכה מקצועית וביצוע בקרות איכות על הסקרים באמצעות האזנה וניתוח הממצאים

12.4.4 אפיון ובקרה - ממצאי הסקרים

12.4.5 ניהול ותפעול ממשק מול בתי חולים ובקרת איכות על הקבצים המועברים

12.4.6 איפיון דרישות לצוות מחשוב, מעקב ובקרה על הפיתוחים, אישור מסמכי אפיון ותהליכי עבודה במערכת, ביצוע בדיקות קבלה

12.4.7 הגדרת אופן הפקת נתונים ונוסחאות מדויקות

12.4.8 עבודה מול צוות BI של המשרד לטובת איפיון אופן החצנת הנתונים

12.4.9 קשר שוטף עם בתי החולים אודות כל נושא של ניהול ותפעול הסקר

12.4.10 לאנליסט תהיה גישה אל מערכות המשרד לכן הוא נדרש לשבת במתקני המשרד ולהיות לפחות יום אחד בירושלים.

12.4.11 וכל מטלה נוספת שיידרש האנליסט מנציג המזמין.

12.5 השכלה

12.5.1. בוגר תואר שני באחד מהתחומים הבאים: סטטיסטיקה / כלכלה / מהנדס תעו"נ, מינהל עסקים, מדעי התנהגות

12.6 כישורים וניסיון - אנליסט

12.6.1. בעל ניסיון בניתוח ועיבוד נתונים מורכבים

12.6.2. בעל ניסיון בהובלת וניתוח סקרי שביעות רצון לקוחות

12.6.3. בעל שליטה מלאה באקסל

12.6.4. בעל יכולת בביצוע גזירת משמעויות מנתונים

12.7 בחינת נותני שירותים על ידי המשרד

12.7.1. לא יאוחר מ-14 ימים לאחר חתימת הסכם ההתקשרות, הספק יעביר למשרד קורות חיים ותעודות השכלה, אשר מסביר כיצד עומד האנליסט בדרישות המפורטות בסעיף לעיל.

12.7.2. המשרד רשאי לראיין את האנליסט, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולאשר או שלא לאשר את תחילת עבודתו בפרויקט.

12.7.3. בכל מקרה, האנליסט מטעם הספק לא יחל במתן שירותים, מבלי שאישר זאת המשרד מראש ובכתב.

12.7.4. הספק לא יהיה מורשה להחליף נותן שירותים מטעמו, אלא אם ביקש זאת המשרד מהספק.

12.7.5. במקרה זה יהיה על הספק להעמיד נותן שירות חלופי לאישור המשרד בהקדם האפשרי ותוך לא יאוחר מ-14 ימים.

12.7.6. המשרד רשאי לדרוש החלפת כל נותן שירותים המנויים במכרז זה בכל שלב בתקופת ההתקשרות לרבות האופציות. על הספק להציג נותן שירותים חלופי לאישור המשרד העומד בכל התנאים להלן וזאת תוך 14 ימים ממועד הודעת המשרד לעניין הדרישה להחלפת נותן השירותים.

12.8 תוצרים נדרשים

12.8.1. הספק יידרש לבצע ניתוח תוצאות על פי התפלגויות והצלבות, וכן ניתוח עומק לצורך הסקת מסקנות באשר לתהליכים המשפיעים באופן ישיר ועקיף על רמת שביעות הרצון. בכלל זה להכין דו"ח עם ממצאים עיקריים ובו ניתוח הנתונים, תיאור מתודולוגיה ומאפייני המדגם (ביחס לאוכלוסייה), השוואה לנתונים הקיימים מסקרים קודמים ועוד. כל זאת בפורמט שיאושר ע"י המזמין.

12.8.2. כחלק מניתוח נתונים יהיה צורך ב-:

12.8.2.1. חיבור חכם בין הנתונים שנאספו בשיטות שונות

12.8.2.2. חישוב שיעורי מענה

12.8.2.3. תיאור מאפייני מדגם והשוואתם אל מול מאפייני האוכלוסייה

12.8.2.4. השוואה לנתונים הקיימים מסקרים קודמים

12.8.2.5. שקלול ותקנון הנתונים לפי היקפי שיחות/ביקורים/ שחרורים

12.8.2.6. יצירת מדדים רוחביים (לאחר בדיקת מהימנות פנימית) וציון מסכם בהתאם

לחישוב שייקבע

- 12.8.2.7. השוואה אל מול ממוצע ארצי ואל מול היעד
- 12.8.2.8. פילוח ממצאים לפי מאפייני מוסדות, לפי מאפייני ביקור / אשפוז / שירות, לפי מאפייני
- 12.8.2.9. ניתוח מלל חופשי והצגת תמות מרכזיות
- 12.8.2.10. תיאור נקודות תורפה ונקודות חוזק, כתיבת מסקנות מהסקר, סיכום מנהלים והמלצות לפעולה.
- 12.8.2.11. הצגת תעודת זהות שירותית ליחידה – בהתאם למאפיינים שיגדיר המזמין, הכוללים נתונים ממערכות נוספות שיועברו לספק (לדג' נתוני מספר פניות ציבור וכד').

12.9 לוי"ז לביצוע

- 12.9.1. על המציע להיות ערוך לתחילת שלב ביצוע הסקר תוך 20 ימי עסקים מהודעת המזמין והעברת השאלון, לרבות כל שלבי אפיון, תכנון והכנת הסקר, גיוס הסוקרים בפרופיל הנדרש (כולל סוקרים דוברי שפות), תכנות השאלון במערכת (כולל שאלונים בשפות), להיות ערוך עם מערך של בקרת איכות הן לניהול מכסות והן לביצוע מישוב והאזנות לסוקרים.
- 12.9.2. כל סקר יושלם בהתאם למספר הנדגמים שייקבע לכל סקר ועל פי הנחיית המזמין לביצוע ועמידה בלוי"ז.
- 12.9.3. תוך 10 ימי עסקים מסיום עבודת איסוף הנתונים על ספק להעביר קבצי דאטה מסודרים ומתוקפים, כולל בקרת איכות ומעבר על המלל החופשי.

12.10 מערכות מידע

- 12.10.1. המערכת תהיה **Up To Date** ומעודכנת באופן תדיר בכל עדכון שיעלה לאוויר על ידי ספק המערכת, לאחר אישור של משרד הבריאות ולאחר שעדכון גרסה הוטמע בארגונים אחרים העובדים עם המערכת.
13. המזמין שומר לעצמו את הזכות לשימוש בכלי סקר נוספים אשר אינם מפורטים במפרט המכרזי ובהתאם לתמורות הטכנולוגיות בשוק זה ולפי צרכי הסקר.
14. הצהרה

הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים בפרק מפרט השירותים הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.

תאריך	שם	חתימה
-------	----	-------

חוברת הצעה

שם מלא של הגוף המציע
(כפי שהוא מופיע ברשם רשמי)

חתימה וחותמת המציע

טופס הגשת הצעה

לכבוד
משרד הבריאות

הנדון : הצעה למכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי

לקוחות משרד הבריאות

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. העדר ניגוד עניינים: המציע יפרט את כל הקשרים המקצועיים, העסקיים והאישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים):

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

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

סעיפים הנוגעים לעלויות ולהוכחת עמידה בדרישות הסף, אינם חסויים. הכל בכפוף לאמור במכרז סעיף 17. 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.

6. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל מסמכי המכרז, לרבות התשובות לשאלות ההבהרה 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.

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

- 7.1 שם המציע: _____
- 7.2 המס' המזהה (ח.פ., עמותה, ת.ז.): _____
- 7.3 סוג התארגנות (חברה, שותפות): _____
- 7.4 תאריך התארגנות: _____
- 7.5 שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות): _____
- 7.6 שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם: _____
- 7.7 שם המנהל הכללי: _____
- 7.8 מען המציע (כולל מיקוד): _____
- 7.9 שם איש הקשר למכרז זה: _____
- 7.10 טלפונים: _____
- 7.11 פקסימיליה: _____
- 7.12 מס' טלפון נייד: _____
- 7.13 אי-מייל: _____

8. הוכחת העמידה בדרישות הסף והוכחת עמידה בדרישות הנוספות

סעיף במכרז	הנושא – הוכחות על עמידה בתנאי סף	ההוכחה
תנאי סף מנהליים		
5.1.1	המציע רשום במרשם המתנהל על פי דין לגבי תאגידי מסוגו	תעודת עוסק מורשה ו/או תעודת התאגדות מאושרים ע"י עו"ד
5.1.2	המציע מחזיק בכל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), כשהם תקפים.	יש לצרף אישור תקף מרואה חשבון או פקיד שומה המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976
5.1.3	המציע אינו בעל הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.	נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
5.1.4	המציע מתחייב כי מתן השירותים הינם במסגרת סמכויות התאגיד וכי הצעתו חתומה ע"י האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד ולחייב את התאגיד בחתימתם על מסמכי המכרז.	נספח א'2 אישור מורשי חתימה
5.1.5	המציע מקיים את ההוראות לעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.	נספח א'3 הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
5.1.6	לא קיים חשש לקיומו של המציע כעסק חי	נספח א'5 אישור רו"ח אודות העדר הערת עסק חי
5.1.7	במידה והמציע תאגיד בריאות	היתרים נדרשים לתאגיד בריאות
תנאי סף מקצועיים		
5.2.1.1	ניסיון המציע בביצוע סקרים	סעיף 9.1 לחוברת ההצעה
5.2.1.2	ניסיון המציע בביצוע סקרים בשפות שונות	סעיף 9.2 לחוברת ההצעה
5.2.1.3	מערכת צפייה Online בנתוני הסקרים	סעיף 9.3 לחוברת ההצעה
5.2.1.4	מערכת ממוחשבת לביצוע סקרים	סעיף 9.4 לחוברת ההצעה
5.2.2.1	השכלת חוקר ראשי	סעיף 10.1 לחוברת ההצעה
5.2.2.2	ניסיון חוקר ראשי	סעיף 10.2 לחוברת ההצעה
5.2.2.3	ניסיון חוקר ראשי בסקרים דיגיטליים	סעיף 10.3 לחוברת ההצעה
הוכחות עמידה בדרישות נוספות		
7.1	על מציע העונה על הדרישות לתיקון לחוק חובת מכרזים (מספר 15), התשס"ג – 2002 (להלן "התיקון לחוק"), לעניין עידוד נשים בעסקים,	<ul style="list-style-type: none"> נספח א'6 תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה.

	להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה כהגדרת התיקון לחוק כפי נוסחו מעת לעת. אם לאחר שקלול התוצאות יקבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר אותה הצעה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה	
נספח א'7	המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז חתומות ע"י המציע.	7.2
נספח א'8 התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים	המציע יצרף להצעתו הצהרה לעניין ניגוד עניינים חתומות ע"י המציע.	7.2
נספח א'4 הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור	המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקור לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז.	7.4
סעיף 5 לחוברת ההצעה.	המציע יצרף להצעתו את רשימת הפרטים בהצעתו, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים אם יזכה	7.5

9. ניסיון המציע

הנני _____ [שם מלא] ת. ז. _____ מצהיר בשם המציע _____ ח.פ. _____ כדלקמן:

9.1 לצורך הוכחת תנאי סף 5.2.1.1 ולצורך ניקוד איכות ימלא המציע את הטבלה הבאה:

פרטי קשר	סוג הסקר	מס' נדגמים בסקר	תיאור הסקר ופעולות אותן ביצע המציע	תקופת הסקר [חודש ושנה התחלה וסיום]	שם הלקוח / הארגון
פרויקטים לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף					
[ניתן לציין יותר סקרים מהנדרש. המשרד יבדוק את הפרויקטים לפי סדר הופעתם בטבלה]					
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל)				

	<input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				
	<input type="checkbox"/> דיגיטלי (מסרונים / דוא"ל) <input type="checkbox"/> טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים				

	דיגיטלי <input type="checkbox"/> (מסרונים / דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				
	דיגיטלי <input type="checkbox"/> (מסרונים / דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				
	דיגיטלי <input type="checkbox"/> (מסרונים / דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				
	דיגיטלי <input type="checkbox"/> (מסרונים / דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				
	דיגיטלי <input type="checkbox"/> (מסרונים / דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				
	דיגיטלי <input type="checkbox"/> (מסרונים / דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				

	דיגיטלי <input type="checkbox"/> / (מסרונים דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				
	דיגיטלי <input type="checkbox"/> / (מסרונים דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				
	דיגיטלי <input type="checkbox"/> / (מסרונים דוא"ל) טלפוני <input type="checkbox"/> פנים אל פנים <input type="checkbox"/>				

*ניתן להוסיף שורות.

9.2. לצורך הוכחת תנאי סף 5.2.1.2 ימלא המציע את הטבלה הבאה:

שם הלקוח / הארגון	תקופת הסקר [חודש ושנה התחלה וסיום]	תיאור הסקר ופעולות אותן ביצע המציע	שפת הסקר (אנגלית, רוסית, ערבית, צרפתית)	פרטי קשר

9.3. לצורך הוכחת תנאי סף 5.2.1.3 ימלא המציע את הפרטים הבאים:

למציע מערכת צפייה Online בנתוני סקרים.

שם המערכת: _____ הנמצאת בשימוש נכון למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

שמות הארגונים בהן נמצאת המערכת בשימוש נכון למועד האחרון להגשת הצעות למכרז:

1. שם הארגון: _____ . פרטי קשר (שם, טלפון): _____ .
2. שם הארגון: _____ . פרטי קשר (שם, טלפון): _____ .
3. שם הארגון: _____ . פרטי קשר (שם, טלפון): _____ .
4. שם הארגון: _____ . פרטי קשר (שם, טלפון): _____ .

9.4. המציע מצהיר כי ברשותו מערכת ממוחשבת לביצוע סקרים העומדת בכל הדרישות המפורטות בסעיפים 11-12 למפרט השירותים.

10. ניסיון חוקר ראשי

10.1. לחוקר הראשי תואר שני: _____ .

**יש לצרף אסמכתאות ואישורים להוכחת השכלת חוקר ראשי.

10.2. לצורך הוכחת תנאי סף 5.2.2.2 ימלא המציע את הטבלה הבאה:

שם הלקוח / הארגון	תקופת הסקר [חודש ושנה התחלה וסיום]	תיאור הסקר (סקר איכות שירות כהגדרתו) ופעולות אותן ביצע המציע לרבות ניהול הסקר	מספר משיבים בסקר	פרטי קשר

10.3. לצורך הוכחת תנאי סף 5.2.2.3 ימלא המציע את הטבלה הבאה :

שם הלקוח / הארגון	תקופת הסקר [חודש ושנה התחלה וסיום]	תיאור הסקר (סקר דיגיטלי כהגדרתו) ופעולות אותן ביצע המציע	מספר משיבים בסקר	פרטי קשר

11. הצהרת המציע להגשת הצעתו:

- 11.1. הגשת ההצעה פירושה, כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 11.2. הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז.
- 11.3. כמו כן, בהגשת הצעתו במכרז מצהיר המציע ומאשר כי הוא מכיר היטב את הדין בישראל, לרבות אם כי בלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים. המציע מצהיר כי הוא עומד בדרישות תקנה 6 (א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- 11.4. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהוים 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.
- 11.5. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
- 11.6. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
- 11.7. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

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

נספח א'1 תצהיר בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991

ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987

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

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות (להלן: "המכרז").
2. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
- 2.1 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.
- 2.2 המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

- המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות.
 - המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
 - המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
1. המציע ובעל זיקה אליו, כהגדרתם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, לא הורשעו עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה אחרי יום 31 באוקטובר 2002, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ואם הורשעו ביותר משתי עבירות – חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
 2. בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, לא הוטלו על המציע או על בעל זיקה אליו, כהגדרתם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, עיצומים כספיים בשל יותר משש הפרות המהוות עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ולפי הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.

3. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

אישר עו"ד

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

חתימה וחותמת

שם מלא ומ.ר של עו"ד

תאריך

נספח א'2 אישור מורשי חתימה

אני החתום מטה, עו"ד/רו"ח _____ אשר כתובתו _____, מאשר בזאת כי:

1. מתן השירותים נשוא מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות ((להלן: "המכרז") הינו במסגרת סמכויות _____ (להלן: "המציע").
2. המציע קיבל החלטה כדין להגיש הצעה ע"פ תנאי מכרז זה.
3. החתומים על מסמכי המכרז, אשר פרטיהם הם _____ (מר/גב', ת.ז., חותמת וחתימה), אשר זיהיתיו/הם על פי ת"ז שמספרה _____, הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע _____ המוסמך/ת/ים לחתום בשם המציע ולחייב את המציע בחתימתו/הם.
4. מתן השירותים נשוא מכרז זה הינו בהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע.

חתימה וחותמת עורך הדין של
המציע

שם מלא של עורך הדין של
המציע

תאריך

נספח אי'3 הצהרה בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

פניות אל המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il. לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: info@mtlm.org.il, טלפון: 1700507676.

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") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

לסמן X במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן x במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

אישר עו"ד

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.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, 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

שם מלא ומ.ר של עו"ד

תאריך

נספח א'4 הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור

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

1. אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן: "המציע") לחתום על תצהיר זה בתמיכה להצעה למכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות (להלן: "המכרז").
2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המשרד.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

לראייה באתי על החתום

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

אישר עו"ד

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

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

נספח א' 5 אישור רו"ח אודות העדר הערת עסק חי

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

הנדון: אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
 2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).
 4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.
 5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).
- (*) לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ-3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח א'6 תצהיר המחזיקה בשליטה על עסק בשליטת אישה

אני הח"מ _____ מס' ת.ז. _____
מצהירה בזאת כי העסק מציע ההצעה _____ נמצא בשליטתי
בהתאם לסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992.

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

אישר עו"ד

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

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

אישור רו"ח בדבר עסק בשליטת אישה

אני רו"ח _____ מאשר בזאת כי העסק _____ (להלן:
המציע) הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992
המחזיקה בשליטה במציע _____ הינה:

שם מלא _____ מספר זהות _____

ולראיה באתי על החתום:

תאריך _____ שם רו"ח _____
חתימה וחותמת רו"ח _____

נספח א'7 תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)

1.1 כשירות להתמודדות במכרז

- 1.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין, הוא הבין את כל האמור בהם ומסכים להם.
- 1.1.2 המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם ומסכים להם.
- 1.1.3 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו, ככל שיזכה במכרז.
- 1.1.4 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 1.1.5 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לבין המזמין.

1.2 אי תיאום הצעות מכרז

- 1.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 1.2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 1.2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 1.2.4 המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 1.2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
- 1.2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.

1.3 עצמאות המציע

- 1.3.1 המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך התשכ"ח 1968.
- 1.3.2 גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 1.3.3 המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חותמת המצהיר

אישר עו"ד

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

חתימה וחותמת

שם מלא ומ.ר של עו"ד

תאריך

נספח א' 8 התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים

לכבוד

אני _____, ת.ז. _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז _____ מספר _____ (להלן - "המכרז").

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידי:

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב, הקשור באספקת השירותים - בין בכתב ובין בעל פה, ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

2. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.

3. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.

4. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי, לבין התחייבויות הספק על פי ההסכם זה.

5. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.

6. אני מתחייב להודיע למזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

תאריך	שם התאגיד	חותמת	שם	חתימת
		התאגיד		מורשה
				חתימה

נספח א'9 – נוסח ערבות הצעה

תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של & שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין & ביום
DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____

_____ טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

_____ כתובת מנפיק הערבות: _____

_____ רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

_____ שם מורשה החתימה 1: _____

_____ שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

הנערבים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

מזהה נערב _____ שם הנערב _____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

_____ סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

_____ הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____

_____ תאריך הנפקת הערבות: _____ (מילוי על ידי המנפיק) _____ תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

נספח ב – הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר

הצעת מחיר למכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות.

את ההצעה יש למלא **באופן מוקלד על גבי מחשב וכן יש לצרף עותק קשיח מודפס וחתום**. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות שהמחירים בהן אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכן.

1. הצעת המחיר כוללת את כל העלויות הכרוכות במתן **כלל השירותים המפורטים** במסמכי המכרז ולרבות שכר עבודה, אש"ל, הוצאות משרדיות, ביטול זמן, פגישות, נסיעות, חומרי גלם, ביטוחים, עלויות תפעול, ניהול ורווח המציע או כל מס או היטל אחר ע"פ כל דין לרבות מע"מ.

2. **על המציע למלא בקובץ האקסל את כל התאים המסומנים בצבע כתום בלבד.**

3. במידה ולא מילא המציע תיבה בעמודה C הצבועות בכתום תיפסל כל ההצעה.

4. המשרד לא ישלם כל תוספת למחיר המוצג בהצעת המחיר, למעט מע"מ ככל שחל על המציע.

5. התשלום בפועל לזוכה יהיה על בסיס המחירים המצוינים בקובץ ה- EXCEL המצורף לנספח זה, כפי שציין המציע ובהתאם לביצוע בפועל.

6. בנוסף לאמור לעיל, מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, **יצהיר על כך במסגרת הצעתו**. ככל שמציע כאמור זכה במכרז, יהיה עליו להגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא אינו חב במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, לכל המאוחר עד מועד החתימה על ההסכם. ככל שהמציע המתין למעלה מ-45 יום ולא קיבל אישור כאמור מרשות המיסים, יוכל המציע להגיש אישור מאת רואה חשבון או עורך דין, לפיו המציע פטור מתשלום מע"מ במסגרת ההתקשרות.

7. ככל שתחול על הזוכה חובת תשלום מע"מ, כל שינוי עתידי בגובה המע"מ ישנה את גובה התמורה שתשולם (במקרה של עלית המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מטה).

8. **הצעות במתכונת השונה מטופס הצעת המחיר – עשויות להיפסל על פי שיקול ועדת המכרזים.**

9. הצהרת המציע לעניין הצעת המחיר :

9.1 לאחר שקראתי את מסמכי המכרז, קיבלתי הסברים, ושאלותיי נענו על ידי המזמין,

אני מגיש בזאת את הצעתי לאספקת השירותים כמפורט במסמך זה.

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

אני מציע בזאת את הצעתי כמפורט בגיליון האקסל – טופס הצעת המחיר.

10. **הצהרה**

1.1 **הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים בנספח מנגנון התמורה.**

תאריך	שם	חתימה
-------	----	-------

נספח ג' חוזה ההתקשרות

ה ס כ ם

שנערך ונחתם בשנת 2023

ב י ן

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

מצד אחד

ו ב י ן

המציע _____ מספר מזהה (ח.פ./ ת.ז.) _____
אשר כתובתו _____
על ידי המורשים לחתום מטעמו:
שם: _____ ת.ז.: _____
שם: _____ ת.ז.: _____

(להלן: "הספק").

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חוויית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות (להלן: "המכרז") עבור משרד הבריאות.

והואיל: הספק הצהיר, כי ברשותו היכולת, הידע, הכלים, הדרושים למתן כלל השירותים, כמפורט במסמכי מכרז זה.

מסמכי המכרז רצ"ב להסכם זה, מסומנים כנספח 2 ומהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה. והואיל: והספק הגיש הצעתו וזכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המזמין מיום _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו ובהן הצהיר הספק כי מוכן לספק את השירותים הנדרשים האמורים לעיל ע"פ דרישות המכרז.

הצעת הספק רצ"ב להסכם זה, לרבות הצעת המחיר, מסומנת כנספח 3 ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: והמזמין מעוניין לקבל שירותים 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 הצהרות הכלולות והנספחים להסכם וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.
- 1.2 כל האמור בלשון יחיד משמעו גם בלשון רבים, כל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה, הכל בהתאם לעניין וכמשתמע מן ההקשר בהסכם זה.
- 1.3 הנספחים להסכם זה:
 - 1.3.1 נספח 1 – ערבות ביצוע (עותק ערבות דיגטלית).
 - 1.3.2 נספח 2 – מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות, כולל תשובות לשאלות ומסמכים הבהרה שהוחלפו בין הצדדים.
 - 1.3.3 נספח 3 – הצעת המציע מיום _____ או חלקים ממנה כפי שהתקבלו ואושרו על ידי המזמין לרבות נספח ב' למסמכי המכרז - טופס הצעת המחיר.

2. סתירה בין מסמכים:

- 2.1 בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים תועדף הפרשנות המיישבת את הסתירה. ככל שלא ניתן ליישב את הסתירה ייקבע הנוסח המחייב על פי סדר המסמכים הבא:
 - 2.1.1 מפרט השירותים;
 - 2.1.2 פרק המכרז;
 - 2.1.3 הסכם ההתקשרות;

3. היתרים רישיונות ואישורים

- 3.1 הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים ובאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציג למזמין בכל עת שיידרש ע"י המזמין.
- 3.2 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 הזוכה.
- 3.3 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.
- 3.4 הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם.

4. השירותים הנדרשים

- 4.1. השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה (להלן: "השירותים הנדרשים"), כוללים ביצוע כולל של סקרים שונים, משלב אפיון ותכנון הסקר, הכנת השאלות, ביצוע הסקר באחד האמצעים (פנים אל פנים, טלפוני או דיגיטלי), ניתוח והצגת תוצאות הסקר עבור משרד הבריאות לרבות ביצוע כל המטלות המנויות במסמכי המכרז בכלל ובפרק 2 – מפרט השירותים בפרט.
- 4.2. 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.
- 4.3. הספק מצהיר בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן כי יש לו ולעובדיו שיועסקו מטעמו בביצוע התחייבויותיו ע"פ הסכם זה, את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.
- 4.4. הספק מצהיר כי הוא מסוגל לבצע את התחייבויותיו ע"פ הסכם זה.

סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם.

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1. הסכם זה נחתם לתקופה שמיום _____ ועד יום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 5.2. למזמין קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ובסה"כ תקופת ההתקשרות לא תארך יותר מחמש שנים.
- 5.3. שלושת החודשים הראשונים ישמשו כתקופת ניסיון למתן השירותים. באם בתום תקופה זו לא יהיה המשרד שבע רצון מהשירותים, תסתיים ההתקשרות עם הספק ולא תהיה לו כל טענה בעניין זה. הזוכה יהיה זכאי לתשלום רק בגין השירות שניתן עד למועד סיומו. במקרה שכזה, יהא רשאי המשרד לפנות למציע שדורג הבא אחריו על ידי ועדת המרכזים המשרדית להמשיך במתן השירותים בתחומים המדוברים ובלבד שההתקשרות עימו תהיה במסגרת היקף ההתקשרות שנקבעה מראש כאמור.
- 5.4. המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני.
- 5.5. המזמין יהיה רשאי לבטל את ההסכם מסיבות תקציביות או ארגוניות בכפוף למתן הודעה מראש של 45 יום.
- 5.6. מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המזמין, והמזמין יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 5.7. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המזמין, לא תהיה על המזמין חובה לפצות את הזוכה 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.
- 5.8. בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור.

סעיף זה הוא 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 מהזוכה 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.
- 6.2. בנוסף, יובהר כי המזמין שומר לעצמו את זכות לפצל את הזכייה ולהעביר חלק מהשירותים לכשירים הנוספים שיבחרו כאמור בסעיף 10 למסמכי המכרז.

7. נציגים

- 7.1. נציג המזמין – לצורך ביצוע חוזה זה נציג המזמין הוא _____ ו/או מי שיוסמך על ידו בכתב (להלן: "נציג המשרד" / "נציג המזמין"). המזמין רשאי להחליף את נציגו בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.
- 7.2. נציג המחלקה / האגף – אשר יהיה אמון על הקשר עם הספק ינחה אותו, יבקר ויבצע הזמנות עבודה והכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 7.3. נציג הספק: _____.

8. אחריות

- 8.1. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהתאם לדרישות המזמין, ולהוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.
- 8.2. הספק מתחייב לספק את כל השירותים בעצמו ולא להסב את מחויבויותיו בהתאם להסכם זה לאחר. השירותים יבוצעו על ידי הספק הזוכה בעצמו ובאחריותו המקצועית.
- 8.3. הספק מצהיר בזאת כי הוא מקבל את כלל נהלי משרד הבריאות הרלוונטיים לביצוע השירותים כמחייבים וכמנחים בביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכי הינם חלק מהסכם זה. על הספק חלה האחריות והחובה למלא את כלל ההוראות וההנחיות המפורטים בהם וכן למלא אחר הנחיות המזמין ונציג האגף.
- 8.4. נציג המחלקה הינו אחראי מטעם המזמין להעביר לספק הוראות והנחיות חדשות בכתב לביצוע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות, הספק מצידו אחראי על יישום וביצוע כלל ההוראות וההנחיות שינתנו ע"י נציג המחלקה ו/או מי מטעמו.
- 8.5. הספק מתחייב לספק את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.
- 8.6. אם יורה המזמין לספק לבצע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות במסגרת מכרז זה, בנוסף לאלו המפורטים במכרז, מתחייב הזוכה כלפי המזמין, לבצע שירותים נוספים אלה.
- 8.7. למען הסר ספק, ביצוע שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות כאמור בסעיף זה, לא תוריד מאחריותו של הספק הזוכה לבצע את כלל השירותים הנדרשים ולעמוד בכלל היעדים והמטלות שהוטלו עליו מתוקף מכרז זה.

8.8. הספק הזוכה מצהיר בזאת כי ברורים לו טיב השירותים הנדרשים, היקפם ודרכי ביצועם, באופן הנדרש ע"י המזמין וכי קיבל את הסברים ככל שביקש בנוגע אליהם.

סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם.

9. נזיקין

9.1. הספק הזוכה יהיה אחראי על פי כל דין לכל נזק ולכל אדם, שייגרמו תוך כדי מתן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, של מי מאנשיו ו/או מי משלוחיו בכל הקשור להוראות חוזה זה, או לגופו ו/או לרכושו של כל צד שלישי אחר, וינקוט בכל האמצעים המעשיים למניעתם.

9.2. מוסכם בין הצדדים כי המזמין לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק הזוכה או מי מטעמו או לעובדיו או של העובדים מטעמו או של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק הזוכה בלבד.

9.3. בכל מקרה שהזוכה יגרום במהלך תקופת הסכם זה, בצורה ישירה או עקיפה לנזקים ו/או הוצאות מיותרות או אחרות למזמין ו/או הבאים מכוחו, אזי מתחייב הזוכה לפצות את המזמין בגין הנזקים ו/או ההוצאות שייגרמו לו.

9.4. הזוכה מתחייב לשפות את המזמין על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של הזוכה כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המזמין.

9.5. הזוכה מתחייב לתקן, להשלים ולתקן כל נזק או אובדן שנגרמו כאמור לעיל, במועד הקרוב ביותר לאחר קרותם, אך אין בכך לגרוע מזכות המזמין לתקן את הנזק לאחר שהזוכה לא עשה כן בהקדם ולחייבו בתשלום הוצאותיו.

9.6. בכפוף לאמור בסעיף זה לעיל, אם שילם המזמין סכומים כלשהם בגין תביעות או מאורעות הנזכרים בסעיף זה, בהתאם להסכם זה, יהא המזמין זכאי לפיצוי מלא מאת הספק הזוכה בגין כל סכום ששילם בתוספת הוצאותיו המשפטיות ושכר טרחת עו"ד והספק הזוכה ישלם לו סכומים אלה מיד לאחר שהמזמין יגיש לו דרישה ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור ובלבד שההוצאות תהיינה סבירות.

סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם.

10. בקרה ופיקוח

10.1. מבלי לגרוע מכל התחייבויותיו ו/או תפקידיו של הזוכה ע"פ הסכם זה מובהר כי לנציג המחלקה ו/או מי מטעמו סמכויות פיקוח על ביצוע השירותים של הזוכה.

10.2. הזוכה מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי מטעמו, לנציג המחלקה ו/או מי מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה.

10.3. הזוכה מתחייב להישמע להוראות נציג המחלקה או מי מטעמו.

10.4. נציג המזמין ו/או נציג המחלקה ו/או מי מטעמו יבצעו ביקורות מעת לעת על עבודת הספק הזוכה. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או מי מטעמו לפקח, להדריך או להורות לספק, הינם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

- 10.5. חשב המזמין, המבקר הפנימי של המזמין או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הזוכה בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה, לרבות דרישה לנתוני רואה חשבון, והזוכה מצידו מחויב לספקם.
- 10.6. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק הזוכה, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם.
- 10.7. הספק הזוכה 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. הזוכה מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המזמין.
- 10.8. הזוכה מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 10.9. קבע נציג המחלקה או מי מטעמו כי השירותים אינם מבוצעים בהתאם להסכם זה ונתן נימוקים בכתב לקביעתו, תהא קביעתו סופית ועל הזוכה לתקן את הטעון תיקון מיד, לשביעות רצונו של אחראי המשרד.
- 10.10. כל האמור בסעיף זה – ביצוע ביקורת ע"י המזמין, אין בה בכדי להפחית כהוא זה מאחריות הספק הזוכה ע"פ דין בכלל וע"פ מחויבותיו בהסכם זה בפרט.
- 10.11. יובהר כי האחריות המקצועית על הטיפול בתיקים והמסקנות המתקבלות חלות על הספק הזוכה ואם תהיינה השגות / קובלנה עליו לשאת בעלויות.

11. איכות השירות

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

12. תמורה

- 19.8. התמורה לביצוע השירותים כאמור בנספח ב' למסמכי המכרז.
- 19.9. המזמין לא יהיה חייב לשאת ולא יישא בכל תשלום על פי חוזה זה או הנובע ממנו אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש בחוזה זה או על פי האמור בכל דין, למעט עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט - 1979.
- 19.10. הספק יצהיר כי התמורה המגיעה לו, המופיעה בנספח ב' למסמכי המכרז, היא קבועה ומוחלטת וכוללת תמורה נאותה והוגנת לזוכה, לרבות רווח עבור כל ההוצאות הכרוכות והנובעות מביצוע השירותים וכן יתר התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה, או על פי כל דין. הספק מצהיר בזאת כי זוהי התמורה הסופית המגיעה לו.

19.11. התמורה תכלול את כל ההוצאות לרבות: שכר עבודה, אש"ל, הוצאות משרדיות, ביטול זמן, פגישות, נסיעות, חומרי גלם וכדומה.

19.12. הספק לא רשאי לגבות תמורה נוספת מעבר לתמורה המגיעה לו מכוח מכרז זה. מודגש כי גביית סכום כלשהו, העולה על התמורה אותה הציע הספק בהצעתו למכרז, תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

13. קיזוז ועיכבון:

13.1. מבלי לגרוע מזכויות המשרד לפי מכרז המסגרת ועל פי כל דין, רשאי המשרד לקזז ולעכב, כל סכום שיגיע למשרד מהספק, לרבות סכומים בגין פיצוי מוסכם בשל המעשים או המחדלים המפורטים במפרט השירותים, או סכומים בהם המשרד עלול לשאת כתוצאה מנזקים שנגרמו למשרד על ידי המבצע או מי מטעמו בקשר עם ביצוע העבודה נשוא מכרז זה, מכל סכום אשר יגיע לספק מהמשרד.

14. הצמדה והתאמה

14.1. הגדרות בנושא הצמדה

14.1.1. הצמדה – הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.

14.1.2. תאריך קובע – המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.

14.1.3. תאריך בסיס – המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

14.1.4. מדד קובע – ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).

14.1.5. מדד בסיס – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).

14.1.6. מדד בגין – המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.

14.1.7. מדד ידוע – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

14.2. תנאי ההצמדה

14.2.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.

14.2.2. התאריך הקובע – תאריך החשבונית.

14.2.3. מדד / שער חליפין – שיעור השינוי בתעריף היועצים אותו מפרסם מעת לעת החשב הכללי.

14.2.4. סוג המדד – מדד ידוע.

14.2.5. תדירות ההצמדה – חודשית.

14.2.6. חלקיות ההצמדה – 100%.

14.3. ביצוע ההצמדה

14.3.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

14.4. אופן חישוב ההצמדה

14.4.1. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות להלן.

14.4.2. ההצמדה בפועל תבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך

הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון,

הקודם לתאריך הקובע.

14.5. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

15. ערבות ביצוע

15.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות

אוטונומית בלתי מותנית, בשיעור 5% מהיקף השירות המשווער לתקופת ההתקשרות

על פי החלטת המזמין וזאת כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות.

15.2. הערבות תהיה ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם

על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי בנק או חברת ביטוח אשר הוסמכו על ידי

החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה

הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג' להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות

הדיגיטאליות ולהוראת תכ"ם 14.4.1 ערבויות דיגיטליות.

15.3. נוסח להמחשה מצורף כנספח ג'1 (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת).

15.4. הערבות תונפק על ידי בנק או חברת ביטוח בהתאם להוראות המפורטות בהוראת

תכ"ם 7.3.3 "ערבויות".

15.5. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה רשאים

להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"ם

7.3.3 "ערבויות".

15.6. תוקף הערבות יהיה 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. בכל מקרה של הארכת

ההתקשרות ע"י המזמין הספק יאריך את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 60 יום לאחר

תום תקופת ההתקשרות.

15.7. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום

תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת

השירותים או העברת המקל לספק שייבחר במכרז עתידי.

15.8. לא העביר הספק הארכת ערבות בהתאם להוראות סעיף זה רשאי המשרד לחלט את

הערבות הקיימת או לקזז את סכום הערבות מהתמורה המגיעה לספק.

15.9. המשרד רשאי לחלט את סכום הערבות, כולו או מקצתו, על-פי שיקול דעתו, לרבות

במקרים הבאים:

15.10. הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו שעל-פי חוזה זה או על-פי דין.

15.11. הספק הפסיק את ביצוע העבודה נשוא חוזה זה לפני תום תקופת ההתקשרות או כל

תקופת התקשרות נוספת.

15.12. בתום תקופת ההתקשרות לא העביר הספק את העבודה בצורה מסודרת למשרד או

למי מטעמו.

15.13. תשלום פיצוי או שיפוי בגין נזק שייגרם למשרד על ידי מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו.

15.14. חילט המשרד את הערבות, כולה או חלקה, בהתקיים הנסיבות המפורטות לעיל, מתחייב הספק להמציא למשרד ערבות חדשה, כמפורט לעיל, שתעמוד בתוקף עד תום תקופת ההתקשרות, הכל כמפורט לעיל.

16. אי קיום יחסי עובד-מעביד

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

16.2. למען הסר כל ספק, היה ומסיבה כלשהיא, יקבע ע"י רשות מוסמכת, לרבות ע"י גוף שיפוטי, כי ביחסיו עם המזמין, הספק או עובדיו הינם עובדים של המזמין, יחולו ההוראות כדלקמן:

16.2.1. הספק מתחייב לשפות את המזמין בכל סכום שיאלץ לשלמו לפי פסק-דין של ערכאה מוסמכת, הנובע מתביעות עובד הספק הזוכה או מי מטעמו, או הטוען כי הוא עובדו, נגד המזמין.

16.2.2. הספק הזוכה יהיה זכאי להפרש בין התמורה שקיבל ובין התשלומים החלים עליו ושהוטלו על המזמין וככל שלא שיפה את המדינה כנדרש בסעיף 16.2.1 וזאת לרבות על דרך של התחשבנות רטרואקטיבית ככל שהיא מתחייבת מנסיבות העניין.

16.3. המזמין, על פי החלטתו הבלעדית ובלא כל תנאי, יהיה רשאי לקזז מכל סכום שיגיע לספק, אם וככל שיגיע, את סכומי ההחזר ו/או השיפוי המגיעים לו.

סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם.

17. מניעת ניגוד עניינים

17.1. הספק הזוכה 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.

17.2. הספק לא יימצא בניגוד עניינים ו/או לא יימצא בחשש לניגוד עניינים מטעם אחר במסגרת אספקת השירותים נשוא מכרז זה. למען הסר ספק, על הספק לדווח בכל מקרה על חשש לניגוד עניינים במסגרת אספקת השירותים נשוא המכרז. ההחלטה הסופית בשאלה האם קיים ניגוד עניינים מסורה בידי המשרד בלבד.

- 17.3. 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.
- 17.4. 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.
- 17.5. 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.
- 17.6. 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

18. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 18.1. 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, התשל"ז-1977 לפי סעיף 118 לחוק. הספק יחתום על הצהרת סודיות כפי שתידרש ע"י המזמין.
- 18.2. הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת מנהל אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה או מי מטעמו.
- 18.3. 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.
- 18.4. **אי פרסום מידע**: הספק הזוכה 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.

18.5. **שמירת סוד**: הזוכה 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 הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות מציע, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958.

סעיף זה הוא תנאי יסודי בהסכם.

19. ביטוח

19.1. הוראות הביטוח אשר יחולו על הספק יהיו כמפורט בנספח הביטוח ג'3, המצ"ב להסכם זה, והמהווה לחלק בלתי נפרד ממנו.

20. זכויות יוצרים ובעלות על החומר

20.1. יובהר כי כל הזכויות, לרבות זכויות היוצרים, בכל חומר אשר יוכן על ידי הספק במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, יהיו שייכות למשרד בלבד. המשרד יהיה רשאי לעשות בכל חומר כאמור כל שימוש שיימצא לנכון, תוך כדי תקופת ההתקשרות ולאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסומו, או העברתו לאחר, בתמורה או ללא תמורה.

20.2. חתימת הספק על הסכם זה מהווה אישור לכל שימוש שיעשה המשרד בחומר שיוכן על ידי הספק.

20.3. הספק ימסור לידי המשרד בזמן אמת או ע"פ בקשתו של המשרד את כל החומר שיוכן על ידו במסגרת הסכם זה ואת כל הנתונים שנאספו בתקופת ההתקשרות. החומרים יישמרו מראש על תשתית מחשובית של המשרד. העברת החומר תהייה על גבי מדיה המגנטית על חשבון הספק.

20.4. הספק לא יהא רשאי לעשות כל שימוש בכל חומר כאמור אלא אם קיבל את הסכמת המשרד בכתב ומראש, ובהתאם לתנאי ההסכמה.

20.5. מודגש בזה כי החומר האמור וכל עותק ממנו בין אם הוא מודפס או אל מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת הינו רכושו של המשרד והספק לא יהיה רשאי לעכבו תחת ידו גם במידה ויגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המשרד.

21. העדר זכות ייצוג

21.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של המזמין ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המזמין בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה.

21.2. הספק מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן ויישא באחריות הבלעדית לכל נזק למזמין או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה. ייצוג המזמין לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המזמין, מראש ובכתב.

22. שינוי מבנה הבעלות

- 22.1. הספק מתחייב בזאת להודיע למשרד על כל שינוי במבנה הבעלות בו שמשמעו שינוי השליטה בו (כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968) במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת.
- 22.2. מבלי לפגוע באמור לעיל, בנסיבות שבהן הודעה כאמור עלולה להוות עבירה על הדין, לרבות בגין מסירת מידע פנים, או בנסיבות שבהן לא ניתן לשלוט על שינוי השליטה בחברה מחמת היותה חברה ציבורית – הספק יביא את הדבר לידיעת המשרד מוקדם ככל הניתן. ככל שהשינוי במבנה השליטה יחייב לעמדת המשרד את הפסקת ההתקשרות, יהיה רשאי המשרד להפסיק את ההתקשרות עם הספק בגין כך. הופסקה ההתקשרות – תשולם למבצע התמורה בהתאם לבקרות אותן הוא ביצע בפועל עד למועד הפסקת ההתקשרות; ולא תהיה לו כל טענה בנוגע להפסקת ההתקשרות

23. הרחבה וצמצום היקף ההתקשרות

- 23.1. היקף השירותים הנדרשים כמפורט במסמכי מכרז זה, מעודכנים למועד כתיבתו.
- 23.2. המזמין רשאי לשנות את הדרישות על פי צרכיו והספק מתחייב לעמוד בדרישות אלו. התשלום יעשה לפי ביצוע בפועל ובאישור נציג המזמין.
- 23.2.1. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף השירותים בגבולות של עד 50% מההיקף המתוכנן, והספק יתחייב לספק שירותים אלו.
- 23.2.2. בכל מקרה, התמורה לספק בגין הרחבת השירותים תהא תמורה זהה לתעריף הקבוע והמוגדר בהצעת המחיר של הספק.

24. אמת שירותים ופיצויים מוסכמים

- 24.1. במקרה בו לא מילא הספק את התחייבויותיו כולן או חלקן לשביעות רצונו של המזמין, רשאי המשרד 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:
- 24.1.1. לבצע במקום הספק את השירות בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים ספק לפי הסכם זה.
- 24.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
- 24.2. בכל מקרה של חריגה מרמת השירות, מבלי לגרוע מכל סעד אחר, המזמין יהיה רשאי לחייב את הספק בפיצויים מוסכמים כמפורט להלן:

#	המקרה	הפיצוי המוסכם
1.	עיכוב בביצוע התאמות ועדכונים במערכת ניהול הסקרים	300 ₪ לכל יום איחור בביצוע ההתאמות במערכת
2.	אי עמידה בלוחות הזמנים המוגדרים במכרז לאיסוף שאלונים	300 ₪ לכל יום איחור באיסוף הנתונים
3.	אי עמידה בלוחות הזמנים להעברת קובץ ממצאים סופי, מטוייב לאחר בקרת איכות מלאה	300 ₪ לכל יום איחור בהעברת הקובץ

- 24.2.1. מובהר כי חל איסור חמור על הספק להשית על עובדיו כל קנס שיוטל עליו בין באופן מלא או חלקי ובין באופן ישיר או עקיף. השתתת הקנס כאמור תחשב כהפרה יסודית של ההתקשרות בין הספק לבין המזמין ותהווה עילה לביטול ההתקשרות.
- 24.2.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הזוכה מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק, ולשפות את המשרד בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.
- 24.2.3. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד לכל סעד על-פי כל דין או הסכם.
- 24.3. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 23.1, הפר הספק הפרה יסודית כמשמעותה בהסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א - 1970 יהיה רשאי המשרד לבטל את ההסכם בתוך 14 יום; הפר הספק תנאי אחר מתנאי חוזה זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קיים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, המזמין יהיה רשאי לבטל חוזה זה או לעמוד על קיום החוזה עם הספק ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי חוזה זה אמור היה להיעשות ע"י הספק, וזאת על חשבון הספק ובנוסף לזכויות המזמין על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בחוזה זה, לרבות הזכות לדרוש תשלום פיצויים מוסכמים מראש בסך של 10,000 ש"ח.
- 24.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע חוזה זה, מהווה הפרת חוזה.
- 25. קבלני משנה**
- 25.1. הספק יהיה רשאי, להפעיל קבלני משנה לצורך מתן השירותים כמפורט בפרק זה בלבד. הספק יהיה אחראי באופן ישיר ובלעדי על פעילותם ואספקת השירותים על ידם.
- 25.2. פעולות בהן יותר לספק להעסיק קבלני משנה:
- 25.2.1. שירותים משרדיים שוטפים כגון ייעוץ משפטי ראיית וחשבון וכו'
- 25.2.2. עבודת השדה בסקרים פנים אל פנים
- 25.2.3. כל פעילות אחרת שנציג המזמין אישר מראש ובכתב את ביצועה שלא באמצעות עובדי הספק.
- 25.3. הספק יהיה **האחראי הבלעדי** כלפי המשרד על ביצוע כלל השירותים נשוא המכרז.
- 25.4. הספק יהיה רשאי לבצע את התחייבויותיו על פי מכרז זה באמצעות קבלני משנה רק בכפוף לתנאים המצטברים הבאים:

25.4.1. כל הוראות ההסכם לרבות ההוראות הנוגעות לסודיות, מקצועיות, לעמידה בלוחות זמנים ודרישות הביטוח יחולו בשינויים המחייבים גם לגבי התחייבויות המבוצעות באמצעות קבלן משנה. הספק מצהיר בזאת כי אין באישור המזמין להעסקת ספקי משנה, אם וככל שיינתן, כדי למעט מאחריותו. מוסכם בזה כי התשלומים הנובעים מהסכם זה ישולמו על ידי המזמין לידי הספק ולו בלבד.

25.4.2. הספק יהיה אחראי אחריות כוללת כלפי המשרד בקשר עם ביצוע ההסכם. אם וככל שהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או רכיבים שלהם יבוצעו ו/או יסופקו בפועל על ידי קבלני משנה מטעמו. הספק יהווה קבלן ראשי האחראי על ביצועם ו/או אספקתם. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יהיה אחראי לכך שקבלני המשנה יהיו כפופים להתחייבויות הספק על פי ההסכם, שהוראות ההסכם יחולו עליהם בשינויים המחויבים, וכי הם ימלאו את חיוביהם בהתאם להוראות ההסכם.

25.5. המזמין יהיה רשאי להורות לספק, וזאת מבלי לנמק החלטתו, לחדול מלהעסיק קבלן משנה כלשהוא במתן השירותים והספק מתחייב להרחיק כל אדם כאמור ממתן השירותים מיד עם דרישתו הראשונה של המזמין ולא לשוב ולהעסיקו במתן השירותים למזמין בין במישרין ובין בעקיפין.

25.6. הרחקת קבלן המשנה או העובד כאמור לעיל, לא תפגע בביצוע הסכם זה והספק יציב לאלתר קבלן משנה או עובד חליפי לביצוע העבודה.

26. המחאת זכויות

26.1. הזוכה 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.

27. שינוי בתנאי ההסכם

27.1. 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.

28. משלוח הודעות

28.1. כל ההודעות לפי הסכם זה תשלחנה בדואר רשום, ובהישלחן כך, תחשבנה שהגיעו לייעודן תוך 72 שעות מעת המשלוח כאות, אלא אם הוכח, כי לא הגיעו לייעודן.

28.2. הודעה שנשלחה בפקסימיליה תחשב שהגיעה לייעודה ביום העבודה הראשון שלמחרת משלוחה.

28.3. כתובת הצדדים למסירת הודעות לעניין ההסכם:

28.4. המזמין – ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל: משרד הבריאות, רחוב ירמיהו 39, ירושלים.

28.5. הזוכה: _____.

28.6. בכל מקרה של שינוי בעלות או כתובת, על הזוכה להודיע על כך בכתב ללא דיחוי למנהל אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה.

29. סמכות השיפוט

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

29.2. חתימת הזוכה על הסכם זה, מהווה הסכמה לאמור.

30. שונות

30.1. הסכם זה ממצה את כל המוסכם בין הצדדים ועם חתימתו לא תהיה עוד כל נפקות לכל משא ומתן, הצהרה, מצג, התחייבות ו/או הסכמה, זיכרון דברים, טיוטת הסכם וכיו"ב, אשר היו, אם היו, בין בכתב ובין בעל פה, בין במפורש ובין במשתמע, בין הצדדים עובר לחתימת הסכם זה.

30.2. הספק מצהיר כי נכון למועד ההתקשרות בהסכם זה, אין הוא יודע על מניעה חוקית כלשהי שיש בה כדי להפריע לביצוע השירותים על פי הסכם זה וכי אין הוא קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד אינטרסים ביחס להתחייבויותיו על פי הסכם זה. כמו כן, מתחייב הספק שלא להתקשר בתקופת הסכם זה בעניינים שיש בהם משום ניגוד עניינים כאמור. במקרה בו יש ספק בדבר קיומו של ניגוד אינטרסים כנ"ל, יבקש הספק את הסכמת המשרד, מראש ובכתב להתקשרות.

30.3. הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות כל דין ורשות מוסמכת בקשר לשירותים ו/או ביצוע ההסכם וכל הנובע והכרוך בהם.

הספק הזוכה

המזמין

תאריך

נספח ג'1 נוסח ערבות ביצוע דיגיטלית

תדפיס ערבות דיגיטלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטלית ונועד לצרכי המחשה בלבד
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של & שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין & ביום
DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____

_____ טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

_____ כתובת מנפיק הערבות: _____

_____ רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

_____ שם מורשה החתימה 1: _____

_____ שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

הנערבים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

מזהה נערב _____ שם הנערב _____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

_____ סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

_____ הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____

_____ תאריך הנפקת הערבות: _____ (מילוי על ידי המנפיק) _____ תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

נספח ג'2 – אבטחת מידע

1. ע"פ חוזר מנכ"ל - "הגנה על המידע במערכות ממוחשבות במערכת הבריאות,
 - 1.1 ספקים המספקים שירות למוסדות בריאות חייבים לעמוד בתקן בינלאומי לאבטחת מידע ISO 27001
 - 1.2 או בתקן לאבטחת מידע במוסדות בריאות ISO 27001 .
2. איסור שמירת מידע רפואי של מטופלים המופנים מטעם משרד הבריאות באתר הספק או במחשבים מקומיים או במחשבים ניידים, אלא אם קיבל אישור בכתב.
3. במידה ויידרש, הזוכה יאפשר מבדק ע"י חברת אבטחת מידע חיצונית ע"פ בחירת משרד הבריאות, או ע"י נציג אבטחת מידע של משרד הבריאות.
הבדיקה תכלול:
 - 3.1 תשתיות וארכיטקטורה
 - 3.2 תהליכי העברת מידע
 - 3.3 נוהלי אבטחת מידעהזוכה במכרז מתחייב ליישם את המלצות ע"פ הדו"ח שיופק מהמבדק.
כול חריגה מיישום ההמלצות מחייב אישור אבטחת מידע במשרד הבריאות.
4. מחשבי הספק יותקנו:
 - 4.1 מערכות הפעלה עם גרסה מעודכנת ביותר וכן עדכוני אבטחה לפחות אחת לחצי שנה.
 - 4.2 אנטי וירוס עם עדכונים לפחות אחת לחודש.
5. הספק נדרש לשמור ולעמוד על חוקי המדינה בכלל, ובפרט על החוקים הנוגעים להגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, והחוקים הנוגעים לחוק המחשבים התשנ"ה 1995. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בדרישת החוקים בחוק להגנת הפרטיות.
6. **התחייבות לשמירה על סודיות ועמידה בנהלי אבטחת מידע של משרד הבריאות** – באחריות הספק להחתים את העובדים מטעמו על טופס שמירה על סודיות.
 - 6.1.1 העברת מידע - יעשה באמצעות תווך מוצפן בלבד, וכן בכפוף לדרישות בחוק ובתקנות להגנת הפרטיות ולהנחיות רמו"ט, ובפרט, הצפנת תווך/מידע בעת העברתו בתווך ציבורי, או באמצעות חדר הכספות של משרד הבריאות
7. **העברת מידע אישי** - יעשה באמצעות תווך מוצפן בלבד, וכן בכפוף לדרישות בחוק ובתקנות להגנת הפרטיות ולהנחיות רמו"ט, ובפרט, הצפנת תווך/מידע בעת העברתו בתווך ציבורי
8. **שמירת מידע רגיש** – יש איסור מוחלט לשמור מידע בתחנות עבודה או במערכות ללא אישור אבטחת מידע במשרד הבריאות
9. **גישה למידע והזדהות** – גישה למערכות משרד הבריאות תבוצע רק בהזדהות זו שלבית חכמה (2FA).

(כרטיס חכם אישי \ כל שיטה שתאושר ע"י אבטחת מידע במשרד הבריאות)

10. הרשאות - הענקת זכויות פעילות במערכות טכנולוגיית המידע תבוצע על בסיס ה"צורך לדעת".

19.12.1 שינוי/הקפאה/ביטול זכויות פעילות במערכות טכנולוגיית המידע והרשאות גישה

יבוצע בהתאמה ובלו"ז רלוונטי לסטטוס העובד או המשתמש בארגון, (דהיינו, בצמוד

למעבר תפקיד, יציאה לחופשה ארוכה, ובסיום העסקה.)

10.1 נדרשת ביקורת תקופתית על פרטי רישום המשתמשים, לכל מערכות המידע,

לוודא שלמותם, דיוקם וכי הגישה עדיין נדרשת.

10.2 תהיה יכולת בקרה ניהולית בארגון, כגון: קביעת הרשאות בהתאם לתפקיד

בארגון או בהתאם לתפקיד המבוצע באותה עת.

11. טיפול במדיה - מדיה הכוללת מידע רפואי אישי צריכה להיות מוגנת פיזית או שהמידע שבה

יוצפן, נדרש לנתר מצבה ומיקומה של מדיה הכוללת מידע רפואי אישי לא מוצפן.

11.1 מדיה ניידת הכוללת מידע פרטני תוגן מפני גישה בלתי מורשית, באמצעות הצפנת

המידע.

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

13. כל אירוע אבטחה כגון חדירת וירוס או התקפה אחרת ידווחו באופן מיידי לממונה אבטחת

המידע של המזמין ולאגף המחשוב של המזמין.

soc@moh.gov.il 02-5083111

נספח ג' – דרישות הביטוח

א. הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד הבריאות כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

- (1) הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (2) גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- (3) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של הספק בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- (4) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- (1) הספק 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 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- (3) בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- (4) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של הספק כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- (5) רכוש בעלי האתרים שבהם יבוצעו הסקרים ייחשב רכוש צד שלישי.
- (6) מדריכים, אנליסטים ו/או מטמיעים ו/או בעלי תפקידים אחרים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- (7) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- (1) הספק יבטח את אחריותו בביטוח אחריות מקצועית.
- (2) הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית, שנעשו בתום לב, בקשר לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי לקוחות משרד הבריאות הכוללים: ביצוע סקרים שונים, משלב אפיון ותכנון הסקר, הכנת השאלות, ביצוע הסקר באחד האמצעים (פנים אל פנים, טלפוני או דיגיטלי), ניתוח והצגת תוצאות הסקר, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות.
- (1) גבול האחריות לא יפחת מסך של 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

(2) הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

1. מרמה ואי יושר של עובדים.
2. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה הביטוח.
3. אחריות צולבת – Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק נגד מדינת ישראל – משרד הבריאות.
4. הארכת תקופת הגילוי – 6 חודשים.
5. פגיעה בפרטיות.

(3) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

4. כללי

בכל פוליסות ביטוח הספק הנדרשות יכללו התנאים הבאים :

- 1) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – משרד הבריאות**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- 2) בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב לחשב משרד הבריאות.
- 3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות ועובדיהם ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 4) הספק 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 הספק.
- 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. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הספק למשרד הבריאות, עד למועד החתימה על החוזה. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הבריאות שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

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

ד. מדינת ישראל – משרד הבריאות שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את

העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

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

ו. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.

ז. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד הבריאות על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.
19.12.2

ח. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.