

**הנדון: מכרז מסגרת מס' 2243/2025 לאספקת מערכת שירותי תזכור תורים**

**הודעה מס' 3 -מענה לשאלות מציעים**

1. בהמשך למסמכי המכרז מתאריך 12 במרץ 2025, מצ"ב הבהרות למסמכי המכרז שבנדון.
2. **רצ"ב להודעה זו- כתב כמויות מעודכן**
3. **תשומת לבכם כי המועד האחרון להגשה הינו 5.5.2025 בשעה 12:00.**
4. הנכם נדרשים לאשר קבלת הודעה זו באמצעות הטופס המצורף בנספח א' ולהחזירו חתום במייל חוזר לכתובת: [He\\_mizrahi@rmc.gov.il](mailto:He_mizrahi@rmc.gov.il)
5. להבהרות נוספות ניתן לפנות לח"מ בטלפון : 04-7773962.
6. מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד ממסמכי ההזמנה ויש לצרפו, כשהוא חתום, למסמכי ההצעה.

בברכה,

חן מזרחי, עו"ד  
עורכת מכרזים והתקשרויות  
מחלקת רכש

**נספח א**

לכבוד  
מרכז רפואי רמב"ם – מחלקת רכש  
לידי: חן מזרחי  
אימייל: He\_mizrahi@rmc.gov.il

שלום רב,

**הנדון: מכרז מסגרת מס' 2243/2025 לאספקת מערכת שירותי תזכור תורים**

הריני לאשר קבלת הודעה מס' 3 מיום 28 אפריל 2025 וכל החומר המצורף המפורט בהודעה זו.

שם פרטי	שם משפחה	שם החברה

חותמת חברה	חתימה

**הנדון: מכרז מסגרת מס' 2243/2025 לאספקת מערכת שירותי תזכור תורים**

שאלה מס'	עמוד/נספח	מספר הסעיף	פירוט השאלה/ בקשת הבהרה	תשובה
1.		כללי	נבקש לקבל את נספחי המכרז בגרסת WORD, על מנת להקל על הספק בהגשת הצעתו למכרז.	לא מקובל.
2.		כללי	האם המערכת שלכם תתחבר אלינו ב API או שאתם צריכים ממשק שלם לניהול ההפצה	מערכת המזמין תתחבר ב-API
3.		כללי	שני סעיפים שחשוב לי לציין וחסרים בהצעה עצמה: 1. חיבור הלקוח צריך לעמוד בתנאי השירות של WhatsApp בהתאם לתנאים שיקבעו על ידם, וכי WhatsApp שומרת לעצמה את הזכות לסגור חשבונות על פי שיקול דעתה. וכי ללקוח לא תהיה כל טענה לספק בגין החלטת זו. 2. בנוסף התמחור של WhatsApp מושפע משערי מטבע ועלול להשתנות מעת לעת, כך שהספק שומר לעצמו לעדכן את עלות שירות ותנתן ללקוח התראה של 30 יום מראש לפני כל שינוי המחיר.	1. מקובל. 2. לא מקובל. לעניין שערי מט"ח- ראה סעיף 16 עמ' 3.
4.	2	8	נבקש כי מועד הגשת ההצעה יידחה כך שיהיה מרווח של לפחות 7 ימי עבודה בין מועד קבלת המענה לשאלות הבהרה ועד מועד ההגשה, על מנת שהספק יוכל להיערך ולהגיש הצעה מיטבית לביה"ח.	ללא שינוי
5.	2	9.1	נבקש לשנות את הדרישה כך שהוכחת הספק במידה בתנאי זה תהיה בהצעה מצד הספק מאושר ומאומת על ידי עו"ד. עו"ד או רו"ח אינם יכולים להוכיח עמידה בתנאי זה, משום שאין מדובר במידע שהוא בתחום התמחותם.	מקובל
6.	2	9.1	האם הסעיף מתייחס למערכת התומכת בתהליך אוטומטי מנוהל המשלב שיחות הוואטסאפ+ שיחות קוליות במסגרת אותה הרשומה? או שמספיק אחד הערוצים?	מספיק אחד הערוצים
7.	2	9.3	הפתרון שהספק מעוניין להציע לביה"ח עונה על כל התנאים המפורטים במכרז. למרות שעד היום לא נעשה שימוש במערכת תיאום התורים (כולל הקפצת תזכורות) בהיקף המצוין בתנאי זה, מערכת תיאום התורים שהספק מציע בנויה לעמוד במתן תזכורות גם בהיקף המצוין. על כן, נשמח שתנאי הסף יעודכן או לחילופין יוסר, כך שנוכל להציע לביה"ח את הפתרון שלנו. ככל שבקשתנו זו תתקבל, נבקש לתקן גם את סעיף 5 לנספח ה' - תשקיף משתתף.	תנאי סף נותר ללא שינוי
8.	2	9.3	האם המספר 300 אלף מתייחס לכל הארגונים או מדובר בארגונים רפואיים בלבד?	כמפורט בתנאי הסף : מוסדות רפואיים ו/או ציבוריים ו/או ממשלתיים.

מדובר במערכת הפצה של תזכור תורים	מה ההגדרה לותק בתזכור תורים – האם צריך מערכת הפצה של תזכור תורים או ניהול של מערך התורים במלואו, אודה לפירוט	9.1+9.3	2	.9
ללא שינוי	נבקש להחריג רכיבי צד ג' במסגרת הצעת מחיר במהלך תקופת ההתקשרות.	16	3	.10
לגבי מערכת omni-channel אין דרישה להתקנת המערכת באופן פיזי במרכז הרפואי רמב"ם, וניתן לספק את השירות גם כפתרון SaaS מרוחק.	צוין שמקום אספקת השירות הינו במרכז הרפואי רמב"ם, האם זה אומר שהמערכות צריכות להיות מותקנות בהתקנה מקומית (ON-PREMISE) מאשר בהתקנה בענן? נבקש לתקן שהשירות יינתן מרוחק כי מדובר במערכת SAAS.	20	4	.11
עם זאת, ניתן להגיש הצעה הכוללת את שתי החלופות – שירות מרוחק מבוסס ענן וכן התקנה מקומית.				
סעיף נותר ללא שינוי	נבקש כי לפני שינוי בהיקף השירותים המבוקש, ביה"ח ימסור הודעה בכתב לספק לפחות 30 יום מראש. הבהרה זו רלוונטית, בשינויים הנדרשים, גם לסעיף 30 בע"מ 5.	23	4	.12
סעיף נותר ללא שינוי	נבקש כי בכל הנוגע להסבה/העברה של רישיונות השימוש שיוקנו לביה"ח, תימסר הודעה מראש ובכתב לספק, על מנת שיוכל להיערך לכך, לרבות קבלת אישור יצרן הפתרון, ככל שאינו הספק. הבהרה זו רלוונטית גם לסעיף 7 בנספח א' – טופס הגשת הצעה (ע"מ 9).	28	5	.13
1+2. כל הבקשות מצורפות לאפיון ובקשות המכרז. כמו כן, כל תקן ו/ו דרישת רגולציה אשר תחייב את המזמין. 3. מקובל.	נבקש: 1. לקבל הבהרה לאמירה "בכל התקנים ו/או דרישות הרגולציה הנדרשים" ופירוט באילו תקנים ודרישות רגולציה מדובר, על מנת שהספק יוכל לבחון את עמידתו בהם ואת היתכנות הגשת הצעה לפי מכרז זה ועל מנת שנוכל לצרף את האסמכתאות המבוקשות. בנוסף, להבהיר כי התחייבויות הספק הינן רק בנוגע לדרישות שחלות על הספק ועל השירותים שהוא יספק לביה"ח, בשונה מדרישות שחלות על ביה"ח עצמו. הבהרות אלה רלוונטיות גם לסעיף 16 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים (ע"מ 13). 2. נבקש לקבל הבהרה באילו תקנים והוראות רשות מוסמכת נדרש שהמוצר יעמוד על מנת שהספק יוכל לבחון את עמידת המוצר המוצע בהם ואת היתכנות הגשת הצעה לפי מכרז זה ועל מנת שנוכל לצרף את האסמכתאות המבוקשות. 3. למחוק את המילים "אישור אמ"ר" ואת הדרישה לצרף גיליון בטיחות חומר". מדובר כאן באספקת תוכנה ולא ביבוא ציוד רפואי או אספקת חומר רפואי.	31	5	.14

15.	5	33	נבקש כי בכל מקרה של סתירה וכד' יוכלו תנאי הפרשנות המקובלים, כגון ספציפי גובר על כללי ומאוחר גובר על קודם לו. אין זה סביר כי תמיד תחול ההוראה המטיבה עם ביה"ח או ההוראה המחמירה עם הספק. זה לא הוגן בשום קנה מידה מסחרי ומקובל. הבהרה זו רלוונטית גם לסעיף 10 לנספח א' - טופס הגשת הצעה (ע"מ 9).
16.	8	סעיף 2 בנספח א' - טופס הגשת הצעה	נבקש למחוק את המשפט "לרבות ביקור באתר במידת הצורך לבדיקת תנאי המקום, הגישה אליו, מצב התשתיות, תנאי הקרקע וכל יתר התנאים אשר יש להם נגיעה לביצוע אספקת השירותים", שכן האמור לעיל לא רלוונטי לשירותים נשוא המכרז.
17.	10	נספח ב' - הצעת מחיר	חסר סעיף שמתייחס לשעת פיתוח - כידוע, השירות מלווה בשעות פיתוח לצורך הקמה, אפיון ופיתוח בוט (כמצוין בסעיף " תקשורת עם המטופל באמצעות WhatsApp" עמוד 11) והדרכה.
18.	נספח ב' עמוד 10	2	התמחור הינו לפי דקות שיחה ולא פר שיחה אין באפשרותי לעמוד את זמן השיחה היות והוא נגזרת של אורך ההודעה זה יכול להיות דקה עד 3 דקות והתמחור לשיחה הינו נגזרת דקות שיחה
19.	נספח ב' עמוד 10	3	התשלום הינו חודשי אלא אם כן את רוצה שאציין את סה"כ המחיר לשנה שלמה ?
20.	10	נספח ב' - הצעת מחיר	בהצעת המחיר אין כלל התייחסות לעלויות הקמה ופיתוח ממשקים חד פעמיים, ביצוע הדרכות, שעות נוספות. נבקש להוסיף לסעיפי הצעת מחיר.
21.	10	2 נספח ב	תזכור קולי - אתם תספקו קובץ קולי או שמדובר בהמרת טקסט
22.	10	סעיף 3 בנספח ב' - הצעת מחיר	קיימת כנראה טעות משורר בנספח הצעת המחיר בשירות התקשורת בוטסאפ עבור מספר המשתמשים מצוין כמות של 25 בשנה. האם הכוונה 25 משתמשים בחודש, למשך שנה?
23.	10	סעיף 4 בנספח ב' - הצעת מחיר	חסר מידע בנוגע לאופן ביצוע השירות. אין אפיון טכני של התהליך, מתי מבצעים את התזכורות, מול אילו מערכות מתממשקים לצורך קבלת הנתונים, דקומנטציית API עבור המערכות, מה עושים במקרה של תיאום מחדש? חסר כל התהליך עצמו.
24.	11	נספח ג'	מהו תזכור קולי ומה הוא כולל?
			שלב ראשון אימות המטופל, שלב שני הצגת פרטי התור, שלב שלישי אישור בקשת

לאישור / שינוי / ביטול פרטי הזימון / התור ( משוב )				
חמישה פרמטרים הזדהות , פרטי מטופל , זמני הגעה , יחידה , דרכי התקשרות הזדהות	כמה פרמטרים יש בתזכור קולי?	נספח ג'	11	.25
הזדהות	מהו התהליך של השיחה?	נספח ג'	11	.26
פרטי המטופל , פרטי התור , שם היחידה , כתובת מרפאה , ולינק לצ'אט בוט ( יהיו מספר תבניות שונות ) נדרשת גמישות ביצירת תבניות נוספות בהתאם לצורך ואפיון שמופיע במכרז	אלו שדות דינמיים נכללים ברשומה עבור התזכור?	נספח ג'	11	.27
לא רלוונטי , כל הפעולות מבוצעות על ידינו	האם תהליך התזכור צריך לכלול פרסונליזציה? למשל פנייה בשם פרטי, פנייה בשעות שבהן הלקוח ענה יותר במצטבר (ML) פנייה בערוץ המועדף וכיוצא באלה?	נספח ג'	11	.28
מדובר בהודעה שהוקלטה מראש , בשלב הראשוני בעברית בלבד	האם מדובר בהודעה שהוקלטה מראש או ב-TTS? והאם זה נדרש גם בשפות שהוזכרו : אנגלית, ערבית ואמהרית?	נספח ג'	11	.29
לא	האם היא צריכה לכלול IVR לשיחה חוזרת?	נספח ג'	11	.30
3-5 תסריטים	כמה תסריטי שיחה כלולים בהצעה?	נספח ג'	11	.31
בתזכור הקולי נדרשים עד שלושה סבבים בתדירות שתקבע על ידינו	האם נדרש לקיים סבבי שיחות עבור התזכור?	נספח ג'	11	.32
בהתאם לאפיון הספק ידאג להעביר לוג שיכול את הפרמטר שמציג את הסיבה שלא היה מענה ובהתאם ללוג יופעל תזכור קולי	מה נדרש לעשות במקרה ולקוח לא מקבל whatsapp?	נספח ג'	11	.33
כן יש לייצר גמישות בניהול המערכת כך שמנהל המערכת יוכל להחליט בנוגע לחלוקה העבודה ( בין 2 ל 5 פניות לכל נציגה )	האם נדרש שקצב פיזור הודעות הוואטסאפ והשיחות יותאם לכמות הנציגים במוקד ( 25 ) כדי למנוע עומס?	נספח ג'	11	.34
זו כיווני , יכול להשתנות בהתאם לעלות	מה ההגדרה לאינטראקציה : חד כיווני או דו-כיווני?	נספח ג'	11	.35
שיחות ווטסאפ באפיק אחד יהיו מול נציגות המוקד . ובתזכור למוקד אין צורך הפנייה לנציג	האם נדרשת העברת שיחות בוואטסאפ או בתזכור קולי למוקד?	נספח ג'	11	.36
במעבר לתא קולי יש לנתק את השיחה , ולהעביר לוג בהתאם	האם נדרשת התייחסות מיוחדת להודעה קולית שנענתה על ידי משיבון?	נספח ג'	11	.37
אין צורך , הניהול מתבצע בבית החולים	הממודרד לפי מרפאה , כך שכל מרפאה תוכל לצפות בזמן אמת בתזכורים שלה בהתאם WEB האם נדרש קיום של ממשק לחיתוכים שונים כגון :תאריך התור/סטטוס התור / סיכום של כלל התזכורים עפ"י תאריך מסוים?	נספח ג'	11	.38

39.	11	נספח ג'	האם נדרשת יכולת טיפול בתורים כפולים?	אין צורך, הניהול מתבצע בבית החולים
40.	11	נספח ג'	האם נדרשת אינטגרציה ל מערכת הנמ"ר?	אין צורך, הניהול מתבצע בבית החולים
41.	11	נספח ג'	האם נדרשת כמות מינימלית של שיחות קוליות או הודעות PRI האם נדרש שהשיחות הקוליות יצאו על גבי צירי ביום/שעה?	כמות בהתאם לאפיון במכרז. הניהול מתבצע בבית החולים
42.	11	נספח ג'	האם נדרשת תמיכה ב-1000 שיחות בו זמנית על תשתיות PPI?	אין צורך, הניהול מתבצע בבית החולים
43.	11	נספח ג'	האם נדרשת יכולת התממשקות עם מספר רב של מרפאות במקביל? כולל תמיכה בפרמטרים שונים ותסריטי שיחה שונים בהתאם לסוג הטיפול במרפאה? למשל - גיל, מין, התמחות רפואית, משפיעים על שעת התזכור, פרק הזמן הנדרש לתזכור לפני התור?	אין צורך, הניהול מתבצע בבית החולים
44.	11	נספח ג'	האם נדרש לשלב בתסריט התזכור הנחיות קליניות משתנות בהתאם לפרמטר?	אין צורך, הניהול מתבצע בבית החולים
45.	11	נספח ג' – אפיון תזכור תורים במכרז הרפואי רמב"ם SLA – תמיכה טכנית	זמן המענה לתחילת טיפול בתקלות ברמות P1-P3 מקובל, יחד עם זאת לא ניתן להתחייב על זמן פתרון סופי לתקלות.	מקובל, יעודכן בהתאם
46.	11	נספח ג'	תקלה משביתה – מבקש לתקן למענה תוך שעה ועובדה על הבעיה עד התיקון. להתחייב לתיקון מראש תוך שעתיים זה בלתי אפשרי אם לא יודעים מה התקלה...	מקובל, יעודכן בהתאם
47.	12	סעיף 3 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	נבקש למחוק את המילים "ולשביעות רצונו המלאה של המזמין", שכן מדובר במדד עמום וסובייקטיבי שלא ניתן להיערך לעמוד בו. התחייבות הספק היא כמפרט במכרז. בנוסף, נבקש לקבוע כי טרם מסירת העבודות לאחר, ביה"ח ימסור לספק התראה בכתב ובה פירוט ההפרה ו/או הדורש תיקון/שיפור ולספק תינתן האפשרות לתקן כל אלה. לא תוקן המפורט בהודעת ביה"ח יידרש הספק לספק הסברים לכך. אם על אף האמור, יבקש ביה"ח להעביר את הביצוע לאחר, יהא עליו לסיים את ההתקשרות עם הספק לפני כן לפי הקבוע במכרז.	ללא שינוי
48.	12	סעיף 4 לנספח ד' - נספח תשלום	נבקש לקבוע שלא יהא בהוראות ו/או הנחיות ביה"ח ו/או מי מטעמו בכדי להרחיב את התחייבויות הספק לפי הקבוע במכרז ובכל מקרה ביה"ח יישא באחריות להשלכות ותוצאות ביצוען של הוראות ו/או הנחיות אלה.	ללא שינוי

		ותנאים מיוחדים		
ללא שינוי	<p>נבקש להחליף את המילים "כוונה שלו ו/או של מי מטעמו להתקשר עם כל גורם בהתקשרות הדומה לנשוא מכרז זה ו/או" במילים "כל התקשרות".</p> <p>בנוסף, נבקש למחוק את המילים שלא לאשר לספק ו/או למי מטעמו התקשרות כאמור או".</p> <p>שכן השירותים נשוא המכרז אינם שירותים ייחודיים לביה"ח והספק מספק שירותים זהים או דומים להם למגוון לקוחותיו ולא סביר שהתקשרות זו עם ביה"ח תגביל את עיסוקו של הספק בכל דרך שהיא.</p> <p>לבסוף, נבקש להוסיף בסוף הסעיף "במתן הודעה בכתב לספק".</p>	סעיף 6 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	12	.49
ללא שינוי	<p>נבקש להוסיף לאחר הסוגריים בשורה הראשונה "ו/או הינו משווק מורשה מטעם היצרן לאספקה ומתן שירותים".</p> <p>בנוסף, בתחילת ס"ק (2) נבקש להוסיף "למיטב ידיעתו".</p>	סעיף 7 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	12	.50
<p>1. ללא שינוי</p> <p>2. יתווספו המילים: "שום דבר במכרז ונספחיו לא יתפרש כמעביר לבעלות ביה"ח, את המוצר, רכיבי צד שלישי שישולבו בשירותים או בתוצריהם ו/או יעשה בהם שימוש לצורך מתן השירותים, זכויות קניין רוחני של הספק ו/או זכויות קניין רוחני בקשר עם מתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או בקשר עם ידע אשר הינו ידע גנרי בתחום המחשוב".</p>	נבקש להוסיף לאחר המילים "תזכור תורים" את המילים "באופן ייחודי".	סעיף 9 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	12	.51
ללא שינוי	<p>נבקש להבהיר כי הספק אינו אחראי ל-(1) שימוש שיעשה ביה"ח במוצר, בשירותים ו/או בתוצריהם ו/או לכל הקשור בהפעלתם ו/או בהחלטות שיקבל ביה"ח בהתבסס על המוצר, השירותים ו/או תוצריהם; ו-(2) לכל תקלה או פגם במוצר, בשירותים ו/או בתוצרים של יצרן המוצר ו/או של ספק אחר מטעמו".</p>	סעיף 10 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	13	.52
ללא שינוי	<p>נבקש להבהיר ולקבוע:</p> <p>1. הספק אחראי רק לשירותים שהוא מספק ולמגרעת, ליקוי או פגם שייגרמו עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מטעמו. בכל הנוגע למוצרי/רכיבי צד שלישי, המסופקים כפי שהם</p>	סעיף 11 לנספח ד' - נספח תשלום	13	.53

	<p>(AS-IS) ובהתאם לאחריות הניתנת על ידי היצרן הרלוונטי ותחת מגבלותיה.</p> <p>2. הספק לא יהא אחראי בשום מקרה לכל מגרעת, ליקוי או פגם שייגרמו על ידי ביה"ח ו/או מי מטעמו, לרבות ספקים אחרים.</p> <p>3. הספק גם אינו אחראי בכל מקרה של תקלה או נזק אשר נגרמו בשל איזה מהמקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המוצר, השירותים או תוצריהם, או של כל חלק ממנו, לרבות שלא על פי רישיון השימוש; ו/או (2) ביצוע תיקונים ו/או שינויים ו/או תוספות ו/או עבודות במוצרים, בשירותים או בתוצריהם, או בחלק מהם על ידי גורם כלשהו לבד מהספק; ו/או (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו על-ידי הספק; ו/או (4) מעשה זדון, תאונה, רשלנות, שבר, הזנחה מצד ביה"ח ו/או מי מטעמו, נזק בשל אש או מים, אספקת חשמל בלתי תקינה או לא מתאימה, פגעי טבע למיניהם או כוח עליון או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק; ו/או (5) תחזוקה או כיוול לקויים או בלתי נאותים; ו/או (6) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שייגרמו בשל איזו ממערכות ביה"ח; ו/או (7) תקלות שאינן נתמכות ע"י היצרן הרלוונטי. טיפול בתקלות המפורטות לעיל, כרוך בתשלום עבור שעות שירותים שבוצעו בפועל ובהתאם לתעריפי הספק.</p> <p>4. אחריות הספק בזיקה למכרז או לשירותים תהא למעשה או מחדל שהוא אחראי לו על פי דין, לרבות הפרת הסכם, בהתאם להוראות הדין ובכפוף למגבלות הבאות. הספק יהא אחראי לנזק ישיר בלבד שיגרם לביה"ח עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מטעמו, בסכום שלא יעלה על גובה התמורה ששולמה לספק בפועל בגין השירותים במהלך ששת (6) החודשים שקדמו לעילת התביעה.</p> <p>5. הספק לא יהא אחראי לכל נזק תוצאתי או עקיף או מיוחד שייגרמו לביה"ח או לכל צד שלישי, לרבות בגין אובדן הכנסות, אובדן רווחים, אי יכולת לממש חיסכון, נזק למוניטין, אובדן זמן מחשב וכיו"ב. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.</p>	<p>ותנאים מיוחדים</p>		
<p>ללא שינוי</p>	<p>נבקש הבהרה כי התעריפים שנמסרו בהצעת המחיר הן ע"פ הכמויות שנדרשו בטבלה. בכל שינוי כלפיי מטה או מעלה יעודכנו התעריפים בהתאם לכמויות.</p>	<p>סעיף 12 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים</p>	<p>13</p>	<p>54.</p>
<p>ללא שינוי</p>	<p>נבקש לקבוע כך: 1. התחייבות הספק היא לשיפוי בלבד (בשונה מפיצוי).</p>	<p>סעיף 13 לנספח ד' - נספח</p>	<p>13</p>	<p>55.</p>

	<p>2. אי היכולת לאספקת השירותים נגרמה בנסיבות שבשליטת הספק, בשונה מנסיבות שבשליטת ביה"ח ו/או מי מטעמו, לרבות עדכון תכולת השירותים ו/או האפיון באופן חד צדדי, וכן בנסיבות של כוח עליון.</p> <p>3. התחייבות הספק לשיפוי היא בכפוף לכך שביה"ח התריע בכתב על כוונתו לסיים את ההתקשרות עם הספק תוך פירוט הנסיבות לסיום ההתקשרות ומתן הזדמנות לספק לחדש את ביצוע השירותים.</p> <p>4. ביה"ח יספק אסמכתאות בכתב אודות הוצאותיו שהוצאו בפועל בגין רכישת אותם השירותים ובכל מקרה סכום הפיצוי יהא רק סכום ההפרש בשנה הראשונה להתקשרות.</p>	תשלום ותנאים מיוחדים		
מקובל	מאחר ומדובר בתוכנה המבוססת שירות ענני, נוסח הסעיף אינו תואם את ההתקשרות נשוא המכרז. עדכוני ו/או שדרוג המוצרים נעשה במועדים שנקבעים על ידי היצרן ומבוצעים במקביל לכלל הלקוחות.	סעיף 15 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	13	.56
ללא שינוי	נבקש כי ביה"ח ימסור לספק הודעה בכתב לפחות 30 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות הרלוונטית אודות רצונו להאריך את התקופה ואת משך התקופה שהוא מעוניין להאריך.	סעיף 19 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	13	.57
ללא שינוי	נבקש כי לאחר שנת ההתקשרות הראשונה גם לספק תעמוד האפשרות לסיום ההתקשרות במתן הודעה בכתב בת 60 יום מראש. כמו כן, נבקש לקבוע כי במקרה בו תוגבל זכותו של הספק להעניק שירותים בקשר למוצר כלשהו ו/או במקרה בו יחליט היצרן על הפסקת השירותים, בין אם מדובר בהפסקה כוללת של השירותים ובין בהפסקת מתן השירותים לביה"ח עצמו, יהיה הספק רשאי להפסיק את מתן השירותים בקשר למוצר במתן התראה בכתב לביה"ח ולביה"ח לא תהא כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך.	סעיף 20 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	13	.58
ללא שינוי	נבקש כי האמור יחול רק בנסיבות בהן ההפרה נגרמה עקב מעשה או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו ו/או בנסיבות שבשליטת הספק ולאחר שביה"ח נתן לספק התראה בכתב לפחות 14 ימי עסקים מראש והזדמנות לתקן את הטעון תיקון.	סעיף 21 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	13	.59
ללא שינוי	נבקש להאריך את התקופה להזדמנות לבטל או להסיר את ההליך ל-60 יום.	סעיף 22 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	14	.60
ללא שינוי	לא ניתן להתחייב לבצע כל שינוי מראש. על כן, נבקש כי במקרה של כל בקשה לשינוי כאמור בסעיף, יחול	סעיף 29 לנספח	14	.61

	<p>נוהל השינויים הבא: ביה"ח ימסור בקשה מפורטת בכתב אודות השינוי המבוקש. הספק יבחן את בקשת ביה"ח ויעדכן את ביה"ח בכתב האם הבקשה ניתנת לביצוע וככל שכן מה השלכות הביצוע, כולל לוי"ז ועלויות נוספות. רק לאחר קבלת אישור ביה"ח בכתב להצעת הספק לביצוע השינוי.</p> <p>בהתאם נבקש למחוק את סעיף 31 לנספח ד' זה.</p>	<p>ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים</p>		
<p>1. בפסקה 34 לאחר המילים "עקב ביצוע הסכם זה" יתווסף, "הכל בכפוף לנספח יג' למכרז זה".</p> <p>2. בנספח יג', בפסקה 5, יימחק המשפט "למעט מידע שהוא נחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין". <u>ובמקום המשפט שנמחק יתווסף:</u> "למעט מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל בידי הספק מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות, ו/או מידע אשר יוצר על ידי המציע/הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו גנרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין".</p>	<p>נבקש לקבוע כי התחייבות הספק לסודיות לא תחול על: (א) מידע שהוא נחלת הכלל או שיהיה נחלת הכלל; (ב) מידע שהועבר לספק על ידי צד ג', שלמיטב ידיעת הספק, שלא תוך הפרת חובת סודיות; (ג) מידע שהיה בידי הספק עובר לחתימת ההסכם או פותח על ידו באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי של ביה"ח ו/או טכניקות, רעיונות, שיטות עבודה וידע מקצועי ומידע גנרי בתחום המחשוב והתוכנה; (ד) מידע אשר גילויו נדרש בהליך משפטי, על פי דין או על פי דרישת רשות מוסמכת.</p> <p>הבהרה זו רלוונטית גם לסעיף 1 לנספח יג' למכרז (ע"מ 25).</p>	<p>סעיף 34 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים</p>	15	62.
<p>1. ללא שינוי</p> <p>2. המילה "לטובין" יתווסף - "ו/או לשירותים", לאחר המילה "אופן הייצור" יתווסף "ו/או אופן מתן השירותים" ולאחר המילה "פריטים" יתווסף "ו/או שירותים".</p> <p>3. ללא שינוי</p>	<p>נבקש לקבוע כי על אף האמור בכל מקום אחר במכרז, בנספחיו ו/או בדין:</p> <p>1. אחריות הספק בזיקה למכרז או לשירותים תהא למעשה או מחדל שהוא אחראי לו על פי דין, לרבות הפרת הסכם, בהתאם להוראות הדין ובכפוף למגבלות הבאות. הספק יהא אחראי לנזק ישיר בלבד שייגרם לביה"ח עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מטעמו, בסכום שלא יעלה על גובה התמורה ששולמה לספק בפועל בגין השירותים במהלך ששת (6) החודשים שקדמו לעילת התביעה. בכל מקרה, הספק לא יהא אחראי לכל נזק תוצאתי או עקיף או מיוחד שייגרמו לביה"ח, למי מטעמה או לכל צד שלישי, לרבות בגין אובדן הכנסות, אובדן רווחים, אי יכולת לממש חיסכון, נזק למוניטין, אובדן זמן מחשב וכיו"ב. הגבלת האחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.</p>	<p>סעיפים 37-38 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים</p>	15	63.

	<p>ממילא אחריות כל צד לפי הדין מבוטחת בביטוחיו ולא ניתן או סביר להעביר את האחריות הזו לצד האחר.</p> <p>2. בסעיף 37 יש למחוק את המשפט "והנובעים מהחומרים ו/או מאופן האריזה ו/או השילוח ו/או אופן הייצור. בגין נזק שנגרם כאמור בסעיף זה, יספק הספק פריטים חלופיים באותה הכמות שניזוקה, ללא תמורה נוספת.", אשר אינו רלוונטי לשירותים ולהתקשרות מכוח מכרז זה.</p> <p>3. אחריות הספק כלפי ביה"ח היא לשיפוי בלבד, כפי שמפורט בסעיפים 39-40 לנספח ד' זה.</p>			
ללא שינוי	<p>נבקש להוסיף כי התחייבות הספק לשיפוי הינה בכפוף לפס"ד סופי שלא חל לגביו עיכוב ביצוע של רשות שיפוטית מוסכמת.</p> <p>כמו כן, נבקש לקבוע כי תיאום ההגנה עם ביה"ח תעשה רק במקרה ומדובר בעילות רלוונטיות לביה"ח.</p>	סעיפים 39-40 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	15	64.
ללא שינוי	<p>נבקש להוסיף בסוף הסעיף "למעט אם האמור לעיל נגרם עקב מעשה או מחדל של ביה"ח ו/או מי מטעמו וכן במקרים בהם האחריות על פי דין חלה על ביה"ח".</p>	סעיף 41 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	15	65.
ללא שינוי	<p>נבקש לקבוע כי זכות הקיזוז של ביה"ח תהא רק בגין נזק שהספק אחראי לו כאמור בנספח זה וכי הוכחה אחריותו של הספק לנזק האמור. עוד נבקש לקבוע כי זכות הקיזוז תחול רק לאחר שביה"ח מסר הודעה לספק לפחות 7 ימי עסקים מראש על כוונתו לבצע את הקיזוז ולאחר שניתנה לספק הזדמנות לטעון טיעונו. הבהרה זו רלוונטית גם לסעיף 46 בנספח ד' זה.</p>	סעיף 42 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	15	66.
ללא שינוי	<p>נבקש להבהיר כי התחייבות הספק לשיפוי תהא כפופה לפסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסכמת ולכך שביה"ח הודיע לספק מיד עם דבר היוודע לו אודות כל תביעה או דרישה שעניינה טענה לקיומם של יחסי עובד-מעסיק, ויאפשר לספק לנהל את ההגנה או לנהל את המו"מ בכל הסדר פשרה בעניין זה. בנוסף, ביה"ח לא יתפשר בכל מו"מ ו/או בהסדר פשרה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב וביה"ח לא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.</p>	סעיף 46 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	15	67.
ללא שינוי	<p>נבקש למחוק את הסעיף, אשר אינו רלוונטי לשירותים נשוא מכרז זה. הספק הזוכה יספק לביה"ח רישיון לשימוש במוצר וכן שירותים סביב המוצר האמור. התמחור וההצעה אינם נגזרים מהשכר שהספק מספק למי מעובדיו.</p>	סעיף 47 לנספח ד' - נספח תשלום ותנאים מיוחדים	16	68.
ללא שינוי	<p>נבקש להחליף את המילה "בלעדית" במילים "כפי האחריות המוטלת עליו בדין".</p>	סעיף 48 לנספח ד' - נספח	16	69.

		תשלום ותנאים מיוחדים		
סעיף 2 מפרט את ח.פ/ ע.מ של החברה / העסק. סעיף 4 מפרט את פרטי הבעלים של החברה/ העסק. סעיף נותר ללא שינוי.	נבקש לתקן את נוסח הסעיף, כך שתינתן האפשרות לכתוב את הח.פ של הבעלים של הספק (ולא דווקא ת"ז, שלא תמיד רלוונטית).	סעיף 4, נספח ה' - תשקיף משתתף	17	.70
מקובל. במקרה זה יש לצרף הצהרת המציע כי הוא עומד בתנאי בסף המבוקש, חתומה על ידי עו"ד.	נבקש כי תוסר הדרישה להציג היקף אספקות שנתיות של הלקוחות. מדובר במידע שהוא סוד מסחרי של הלקוח (היקפי פעילות) ולנו כספק אין את ההרשאה לחשוף מידע זה כלפי כל צד ג' שהוא. ולכן - נבקש להסתפק בהצהרה מצד הספק כי אכן סופקו השירותים בהיקף המבוקש.	סעיף 5, נספח ה' - תשקיף משתתף	17	.71
נספח נותר ללא שינוי יש למלא בהתאם לרלוונטיות את התשובה בטבלה	נראה שטופס פרטי ניהול ואספקת המוצר אינו תואם את המוצרים הנדרשים במכרז כי מדובר על מוצרים פיזיים.	נספח ו' – פרטי ניהול ואספקת המוצר המוצע	18	.72
ראה תשובה שלעיל	יש פה התייחסות להובלת מזול ופגי תוקף. נראה לי מיותר	נספח ו	18	.73
ללא שינוי	נבקש לקבוע כי הספק לא יישא בפיצוי מוסכם בכל מקרה של הפרה שנגרמה בנסיבות שאינן בשליטת הספק, לרבות עקב מעשה או מחדל של ביה"ח/או מי מטעמו וכן בנסיבות של כוח עליון.	סעיף 1 לנספח ז' - אמנת שירות	19	.74
ללא שינוי	נבקש לקבוע כי זכות הקיזוז תחול רק לגבי סכומים קצובים שהוכח שביה"ח זכאי לקבלם מכוח הסכם זה בלבד ולאחר מתן התראה בכתב של לפחות 7 ימי עסקים לספק ומתן הזדמנות לספק לטעון טיעונו.	סעיף 3 לנספח ז' - אמנת שירות	19	.75
ללא שינוי	נבקש: 1. למחוק בכל השורות בעמודה "רמת שירות נדרשת" את ההתחייבות למועד סיום טיפול בתקלה, שכן בתחום התוכנה והמחשוב לא ניתן להתחייב מראש למועדים אלה, כאשר לא ברור מה הגורם לתקלה ומה היקפה. 2. לקבוע כי "תקלה" משמעה מצב בו המוצר אינו פועל בהתאם לתיעוד/למסמכים הטכניים הנלווים לו על ידי היצרן/מפרט היצרן. 3. לקבוע כי סך הפיצוי המוסכם שיכול להיות מוטל על הספק עקב אי עמידתו באמנת השירות לא יעלה על 3% מסך התמורה ששולמה לספק בפועל מכוח מכרז זה.	סעיף 7 לנספח ז' - אמנת שירות	19	.76
הבקשה נדחית, אולם מובהר כי לאחר המילים: "מעט לעת ולפי דרישה" יבוא: "ככל והמזמין יבקש את פוליסות הביטוח של הספק, הספק יהיה רשאי להציגן ללא מידע סודי מסחרי שלא רלוונטי".	נבקש למחוק את המילים "או העתקי פוליסות", שכן מדובר במידע שהוא סוד מסחרי של הספק ולא ניתן לחשוף אותו בפני מי מלקוחות הספק.	פסקה #6 בנספח ח' - נספח ביטוח	20	.77

נספח נותר ללא שינוי	נבקש להוסיף לאחר המילים "מחייבת את המציע" את המילים "בקשר עם הגשת הצעתו במסגרת מכרז מספר 2243/2025 לאספקת מערכת לתזכור תורים והתקשרותו עם המרכז הרפואי רמב"ם מכוחו".	נספח ט' - אישור מורשי חתימה	21	.78
ללא שינוי	נבקש לעדכן את הפתיח כך שהמשפט האחרון יתוקן כך: "... והינו מוסמך לתת <u>נבחן</u> התחייבות זו בקשר למכרז מספר 2243/2025 לאספקת מערכת לתזכור תורים (להלן - "המכרז") <u>בשם הספק</u> ."	נספח יג' - הצהרת סודיות; אבטחת מידע; סייבר והיעדר ניגוד עניינים	25	.79
ללא שינוי	נבקש להחליף את המילים "ביחד ולחוד, לרבות מקום בו נרשם מפורשות "הספק" במילים "והספק יישא באחריות החלה עליו בדין למעשי עובדי הספק בקשר עם הקבוע בנספח זה".	סעיף 12 לנספח יג' - הצהרת סודיות; אבטחת מידע; סייבר והיעדר ניגוד עניינים	25	.80