

## מסמך ג' - מפרט השירות SLA

המבטח מתחייב בין היתר להעמיד לרשות בעל הפוליסה ו/או לרשות הזכאים להצטרף לביטוח ולמבוטחים את מכלול השירותים המצוינים להלן:

### 1. נציגות המבטח

המבטח ימנה מטעמו נציגים שיהיו אחראים על ניהול וביצוע העבודה ע"י המבטח, כמפורט להלן:

#### 1.1 רפרנט וממלא מקום רפרנט

1.1.1 בראש נציגות המבטח יעמוד נציג אחראי שיהיה בעל אחריות כוללת ושיהיה בעל סמכות מטעם המבטח להכריע בכל הנושאים הדורשים הכרעה לצורך מילוי הוראות מסמכי ההתקשרות (להלן: "רפרנט"). הרפרנט יהיה מנהל מחלקת תביעות שיניים של המבטח או מי מטעמו. ביקש המבטח לסייג את סמכותו של הרפרנט, יעשה זאת מראש ובכתב, תוך פירוט הנושאים שאינם בסמכותו, ושמות הנציגים שיפעלו מטעמו בעניינים שאינם בסמכות הרפרנט.

1.1.2 בנוסף, המבטח יעמיד לרשות בעל הפוליסה או מי מטעמו **ממלא מקום רפרנט** אשר יהיה לו את כל הסמכויות שיש לרפרנט (עובד קיים מטעם המבטח).

1.1.3 הרפרנט וממלא מקומו יהיו אחראים על מכלול שירותי הביטוח כמתחייב על פי מסמכי ההתקשרות, ויהיו בזמינות מרבית לצורך מתן שירותי הביטוח.

1.1.4 נציג מטעם בעל הפוליסה והיועץ מטעם בעל הפוליסה יוכלו לפנות לקבלת שירות לטלפונים הניידים של הרפרנט וממלא מקום הרפרנט בכל עת.

1.1.5 לרשות הרפרנט וממלא מקום הרפרנט יעמיד המבטח את כל האמצעים הנדרשים למלא את התחייבויותיהם על פי מסמכי ההתקשרות.

1.1.6 שמות כל נציגי המבטח כנדרש עפ"י מפרט זה יועברו בכתב לבעל הפוליסה. המבטח יעשה כל מאמץ שלא להחליף את הרפרנט ואת ממלא מקום הרפרנט במשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם. לא יכול הרפרנט או ממלא מקום הרפרנט לבצע תפקידו בדרך קבע או באופן ארעי, יקבע לו המבטח מחליף, לאחר קבלת אישור בעל הפוליסה.

1.1.7 נציגי המבטח יהיו בעלי כישורים והכשרה הולמים לצורך ביצוע תפקידיהם, ובעלי ניסיון מעשי וישים בתחומים הנוגעים להם.

#### 1.2 נציג קבוע ונציג ארעי

1.2.1 המבטח מתחייב להעמיד לרשות בעל הפוליסה, על חשבון המבטח ועל אחריותו, לצורך ביצוע כל הנדרש עפ"י מסמכי ההתקשרות לאורך כל חתימת מורשה חתימה מטעם המציע

תקופת ההתקשרות, נציג קבוע (להלן: "**הנציג הקבוע**") שיענה על הדרישות המפורטות להלן:

- 1) בעל השכלה של 12 שנות לימוד לפחות.
  - 2) בעל יחסי אנוש ותודעת שירות גבוהה בתחום העבודה הנדרשת עפ"י מסמכי ההתקשרות.
  - 3) בעל ניסיון בעבודה עם תוכנות Word ו-Excel.
  - 4) בעל ידע מקצועי וניסיון נרחב בתחום ביטוחי שיניים ונהלי המבטח וכן יהיה בקיא היטב בפרטי מסמכי ההתקשרות.
- 1.2.2 הנציג הקבוע יידרש לפעול מטעם המבטח במתקני בעל הפוליסה במטה הארצי בירושלים, בין היתר בתחומי הפעילות המפורטים להלן:
- 1) לייצג את המבטח כלפי המבוטחים והמבוטחים הפוטנציאליים ולשמש כנציג המבטח לצורך הדרישות הקבועות במסמכי ההתקשרות.
  - 2) לקבל מידי המבוטחים ו/או באמצעות בעל הפוליסה טפסי הצטרפות של מבוטחים פוטנציאליים שהמבטח לא הצליח לאמת זכאותם באמצעות הממשק האפליקטיבי, לוודא את תקינות הטפסים, זכאות המבוטחים והעברת הטפסים למבטח.
  - 3) לתעד פניות של מבוטחים ואת אופן הטיפול בהן.
  - 4) לטפל בבעיות, טענות ובקשות שמועלות מצד המבוטחים ו/או מצד בעל הפוליסה בכל הנוגע לביצוע התחייבויות המבטח עפ"י מסמכי ההתקשרות, ולפעול לבירור התלונות ולתיקון הליקויים.
  - 5) לשמש כאיש קשר בין בעל הפוליסה ונציגיו לבין המבטח.
  - 6) לבצע בשם המבטח או לדאוג לכך שיבוצעו מטעם המבטח כל השירותים והטיפולים הנדרשים עפ"י מסמכי ההתקשרות.
  - 7) לפעול בתיאום מלא עם נציג בעל הפוליסה, ולמלא אחרי הנחיותיו בכל הנוגע לתחומי הפעילות והעבודה השוטפת עם חוליית ביטוח שיניים המשטרית.
  - 8) לפעול בשיתוף פעולה ובתיאום עם היועץ מטעם בעל הפוליסה.
- 1.2.3 בנוסף לנציג הקבוע, יעמיד המבטח לרשות בעל הפוליסה, על חשבון המבטח ועל אחריותו, לתקופה של שישה חודשים בתחילת ההתקשרות, שתחילתם תהיה בהתאם להחלטת בעל הפוליסה, וכן למשך 180 ימים נוספים במהלך חלון ההצטרפות, נציג ארעי שיפעל בצמוד לנציג הקבוע, ויסייע בפעילות הנדרשת בתקופה זו (להלן: "**הנציג הארעי**").
- 1.2.4 הנציג הקבוע והנציג הארעי יתייצבו למתן השירותים ולפעילות עפ"י האמור לעיל 5 ימים בשבוע, בימים א' עד ה', בין השעות 08:00 עד 16:30, למעט שבתות וחגים וכמקובל במטה בעל הפוליסה. מימוש ימי חופשה יהיה

בתיאום מראש עם בעל הפוליסה.

1.2.5 במקרה שהנציג הקבוע או הנציג הארעי יעדר או צפוי להיעדר לתקופה של 5 ימי עבודה ומעלה, המבטח מתחייב לדאוג לנציג חלופי מטעמו שיהיה בעל הסמכה והכשרה מתאימה עד לחזרתו של הנציג הקבוע או הנציג הארעי, לפי העניין.

1.2.6 בנוסף, יעמיד המבטח על חשבונו לרשות הנציג הקבוע והנציג הארעי, ולשימוש העבודה השוטפת, את כל האמצעים הנדרשים, ובכלל זה מחשב ומודם/מחשב נייד מחובר לרשת אינטרנט ולמערכות הספק לביצוע עבודתם של הנציגים ברמה של מוקדן שירות אצל המבטח (קישור ישיר למאגר תשובות המבטח למבוטחי המשטרה, סטטוס טיפול בתביעות ונתוני הפקה וגביה ועוד) וכן כל האמצעים, שיוחזרו למבטח בתום תקופת ההתקשרות.

1.2.7 במקרים בהם תהיה תקלה באחד מהמכשירים המסופקים על ידי המבטח, ידאג המבטח לתקנם או להחליפם תוך פרק זמן של 48-שעות 2 ימי עבודה לכל היותר.

1.2.8 המבטח לא יחליף את הנציג הקבוע במשך כל תקופת ההתקשרות. לא יכול הנציג הקבוע לבצע תפקידו בדרך קבע או במצב ארעי, יקבע לו המבטח מחליף, לאחר קבלת אישור בעל הפוליסה. המבטח מתחייב כי הנציג הקבוע המחליף יהיה לפחות בעל אותה דרגה מקצועית ובעל אותם כישורים שהיו לנציג הקבוע המוחלף, וכי תישמר הרמה המקצועית של הנציג הקבוע במשך כל תקופת ההתקשרות.

1.2.9 המבטח ידאג לאפשר ליועץ מטעם בעל הפוליסה גישה למידע הקיים במחשבי המבטח-המבטח בקשר עם השירותים, במידה ויידרש, וזאת בפרק זמן סביר והכל בכפוף להוראות הדין ומסמכי ההתקשרות.

1.2.10 בעל הפוליסה יהיה רשאי לדרוש מהמבטח להחליף את הנציג הקבוע תוך פרק זמן של עד שבועיים או עד עשרה ימי עבודה מיום הצגת הדרישה, בגלל חוסר התאמה ולפי שיקול דעתו, והמבטח מתחייב לדאוג להחלפתו של הנציג ולהציג תחתיו נציג קבוע חליפי כנדרש עפ"י מפרט זה.

1.2.11 האמור בסעיפים 1.2.8-1.2.9 לעיל יחול, בשינויים המחויבים, גם על הנציג הארעי.

1.2.12 לצורך קבלת אישורי יחב"מ (יחידת בטחון מידע) מגורמי משטרת ישראל המוסמכים לכך ברמת הסודיות הנדרשת, יעביר המבטח לראש מדור תנאי שירות בבעל הפוליסה פרטים של הנציגים שבכוונתו להעסיק, לצורך אישור ובדיקה ביטחונית, הכל כקבוע בסעיף במכרז שכותרתו "אישור היחידה לביטחון מידע (יחב"מ)". כמו כן, יהיה רשאי בעל הפוליסה לזמן את הנציגים לראיון לפני אישורם לצורך התרשמות. תהליך האישור הנ"ל יחול גם לגבי החלפת נציג.

1.2.13 לצורך מתן השירותים של הנציגים אצל בעל הפוליסה, מתחייב המבטח להיערך באופן הבא:

(1) מתן הדרכות לכל נציג חדש המיועד מטעם המבטח לטפל במבוטחים לפי מסמכי ההתקשרות.

(2) ביצוע ריענון הדרכות כאמור לפחות אחת לרבעון לכל נציג.

1.2.14 יובהר כי פניות המבוטחים יהיו למוקד השירות הטלפוני הייעודי שיוקם על ידי המבטח לטובת מבוטחי משטרת ישראל כמפורט בסעיף שכותרתו "מוקד שירות טלפוני ודרכי יצירת קשר נוספות" במפרט זה, ולא לנציג הקבוע, אלא במקרים חריגים בלבד.

1.2.15 הנציגים יהיו בקיאים בתנאי מסמך ב' - "תנאים לקולקטיב ביטוח שיניים משטרת ישראל", מסמך ג' - מפרט השירות, מסמך ד' - הפוליסה לרבות לוח החזרים ויכירו את ההסדרים המיוחדים הנוגעים לאוכלוסיות המצטרפים. הנציגים יכירו את הכיסויים הביטוחיים ברבדי הביטוח השונים כמפורט במסמכים הנ"ל ויתמצאו בלוח החזרים ברמה שתאפשר להם לתת מענה ראשוני. הנציגים יהיו בעלי יכולת למתן שירות אישי או טלפוני.

### 1.3 נציגי "בק-אופיס" ייעודיים לטיפול בתביעות, אישורים, תפעול, גבייה וכו'

1.3.1 המבטח מתחייב להעמיד לרשות נציגי בעל הפוליסה והיועץ מטעם בעל הפוליסה נציגים ייעודיים לטיפול בתביעות, אישורים, תפעול, גבייה ושירות נוסף ככל שידרש, אשר ישתפו פעולה עם נציגי בעל הפוליסה והיועץ מטעמו, שפרטיהם המלאים (שם, מייל, טלפון ונייד) יימסרו לנציגי בעל הפוליסה וליועץ מטעמו במועד תחילת ההתקשרות.

1.3.2 יובהר כי, בכל פנייה של היועץ מטעם בעל הפוליסה לנציג התביעות הייעודי, תישלח ליועץ במייל התייחסות מקצועית וכן כל החומר הרלוונטי שהתבקש וזאת תוך 3 ימי עסקים ממועד הפנייה, וזאת ללא בקשה לקבלת ייפוי כוח מהמבוטח. במידה והיועץ לא יקבל התייחסות מקצועית תוך **5-7** ימי עסקים ממועד הפנייה, התביעה תאושר. במקרים דחופים, המענה יינתן והמקרה יטופל באופן מידי ועל פי דחיפות המקרה.

1.4 כל הנציגים שיטפלו מטעם המבטח בביצוע ההתקשרות, ובכלל זה הנציגים המטפלים בתביעות ובפניות של המבוטחים, יהיו בקיאים במסמכי ההתקשרות, ויכירו את ההסדרים המיוחדים הנוגעים למהות הטיפול ולתוכן הפנייה של המבוטחים.

## 2. מוקד שירות טלפוני ודרכי יצירת קשר נוספות

- 2.1. המבטח יפעיל מוקד שירות טלפוני ייעודי לטובת קולקטיב ביטוח השיניים של משטרת ישראל לצורך מתן מידע, הכוונה, הסברים, ערעורים, בירורים וכיוצ"ב.
- 2.2. לצורך כך, המבטח יעמיד על חשבונו לרשות המבוטחים מספר טלפון ייעודי רב קווי עם מספר ייחודי למשטרת ישראל.
- 2.3. מוקד השירות יהיה ערוך לתת מענה למספר רב של פניות, ככל שיהיו, תוך עמידה בסטנדרט השירות המפורט בסעיף זה לאורך כל תקופת הביטוח.
- 2.4. מוקד השירות הייעודי למשטרה יופעל ע"י המבטח באמצעות נציגי שירות ויהיה פתוח בכל ימות השנה מלבד שבתות וחגים. שעות עבודת המוקד: בימים א'-ה' בין השעות 08:00 – 18:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 – 13:00.
- 2.5. המבטח מתחייב לתגבר את מוקד השירות הטלפוני בתקופת ההצטרפות במועד תחילת תקופת הביטוח וכן בחלון ההצטרפות כעבור שנתיים כמוגדר במסמך ב'- "תנאים לקולקטיב ביטוח שיניים משטרת ישראל", בנציגי שרות מיומנים ובעלי ידע בפרטי הביטוח והכל כדי ליתן מענה יעיל ומהיר למבוטחים.
- 2.6. בראש המוקד הטלפוני יעמוד מנהל מוקד טלפוני מטעם המבטח, אליו נציגי בעל הפוליסה יוכלו לפנות בעת הצורך.
- 2.7. במקרה של תקלה במוקד המענה הטלפוני, תתוקן התקלה במהירות האפשרית, ובכל מקרה לא יאוחר מ- 12 שעות ממועד זיהוי התקלה. במקרה של תקלה שלא טופלה תוך 12 שעות, תתאפשר פניה באמצעות דוא"ל או בדרכים אחרות - שיוצעו ע"י המבטח ויאושרו ע"י משטרת ישראל - ונציגי המבטח יחזרו אל המבוטחים בתוך 12 שעות ממועד הפניה ובסופי שבוע/חגים, תוך יום עבודה אחד ממועד הפניה.
- 2.8. זמן המענה במוקד השירות ב-80% מהשיחות לא יעלה על דקה וחצי, ובכל מקרה זמני המענה לא יעלו על 2-53.5 דקות. יש לאפשר לפונה השארת פרטיו לצורך קבלת שיחה חוזרת עם הגעת תורו.
- 2.9. אנשי מוקד השירות יענו על כל שאלה או הבהרה בקשר לתנאי הפוליסה, לאופן הגשת תביעה ומעקב אחר תביעות מטופלות. המוקד יענה באופן מקצועי, בהיר וברור.
- 2.10. המבטח יעסיק כוח אדם מיומן לצורך מתן השירות ע"פ מפרט זה. אנשי המוקד יהיו בעלי הכשרה, מיומנות, ניסיון וידע מקצועי כדי לתת מענה

- מיטבי. אנשי מוקד השירות יחלו את עבודתם רק לאחר קבלת הדרכות מתאימות על חשבון המבטח לצורך יישום הוראות מפרט זה.
- 2.11. אנשי המוקד יכירו את תנאי מסמך ב' - "תנאים לקולקטיב ביטוח שיניים משטרת ישראל", מסמך ג' - מפרט השירות, מסמך ד' - הפוליסה לרבות לוח החזרים, על מנת לקיים רמת שירות גבוהה.
- 2.12. במקרה של עומס חריג במוקד, תהיה אפשרות לשיחה חוזרת ו/או נציג השירות הטלפוני ייקח את פרטי המבוטח המתקשר ויחזור אליו על מנת לטפל בבעיה בגינה פנה, וזאת תוך יום עבודה אחד ממועד הפניה הראשונה.
- 2.13. מלבד המענה הטלפוני, פנייה של המבוטח תתאפשר גם באמצעות וואטסאפ ייעודי (במידה וקיים השירות אצל המבטח), דואר, פקס, דואר אלקטרוני ובאתר האינטרנט ייעודי של המבטח לטובת מבוטחים בקולקטיב ביטוח השיניים של משטרת ישראל.
- 2.14. המבטח יספק מספר וואטסאפ ייעודי (במידה וקיים השירות אצל המבטח) וכן כתובת מייל אינטרנטית ייעודית לטובת קולקטיב ביטוח השיניים של משטרת ישראל דרכה המבוטחים יוכלו לשלוח למבטח חומר סרוק כגון בקשות לאישור, תביעות, קבלות, ערעורים, מכתבים מהרופאים המטפלים, שאלות וכד'.
- 2.15. לכל פנייה באמצעות וואטסאפ/דואר אלקטרוני/פקס יינתן מענה ראשוני תוך **24 שעות/יום עסקים** מקבלת הפנייה. ככל שהפנייה בוצעה באמצעות דואר או בסופי שבוע/חגים – יינתן מענה ראשוני עד יום העבודה העוקב להגעתה. פנייה לאחר שעות הפעילות תענה ביום העבודה העוקב.
- 2.16. העברת מסמכים במייל והטיפול בהם (לרבות הצטרפות/בקשה לאישור/תביעה וכו') לא תותנה בסוג קובץ / דרישות לתוכן הפנייה (לרבות נושא הפניה). המבוטח יהיה רשאי להעביר מסמכים בכל פורמט ועל המבטח תחול החובה לשייכם לתיק המבוטח ולטפל בפנייה ובתנאי שיהיו פרטים מינימליים לפחות (שם ומספר תעודת זהות או שם ומספר טלפון) בקבצים המצורפים/בתוכן או נושא המייל.
- ככל שלא ניתן טכנית לקלוט קבצים מסוגים מסוימים בלבד, באחריות המבטח להשיב למבוטח כי פנייתו לא נקלטה כנדרש ועליו להעבירה בשנית בתצורה אחרת (נוסח המענה יאושר ע"י בעל הפוליסה). אופן היישום הטכני ידון בין משטרת ישראל והמבטח ויקבע בתיאום ביניהם ובאישור משטרת ישראל.
- 2.17. במקרים בהם המבוטחים ימלאו ויעבירו טפסי הצטרפות, בקשות לאישור מראש ו/או טופסי תביעה, ובטפסים יתגלו חוסרים, יחולו ההוראות הבאות:
- 2.17.1. במקרה של מבוטחים עד גיל **7580-** תישלח למבוטח הודעת וואטסאפ (או אם אין למבוטח או למבטח וואטסאפ – באמצעות

(SMS), דואר ודוא"ל עם הפרטים החסרים וכן מספר טלפון לחזרה לצורך קבלת הסבר לגבי הפרטים החסרים.

2.17.2. במקרה של מבוטח מעל גיל 80-75 - המבטח יצור קשר טלפוני לצורך הסבר לגבי הפרטים החסרים בנוסף לשליחת הודעה בוואטסאפ (או אם אין למבוטח או למבטח וואטסאפ – באמצעות SMS), בדוא"ל ובדואר.

2.18. מבלי לגרוע מהאמור לעיל או מכל תרופה שתעמוד לזכות המשטרה ע"פ הסכם ההתקשרות על נספחיו או ע"פ כל דין, במקרה שנציג המשטרה מתרשם כי יש מקום לשיפור השירות הוא יהיה רשאי לדרוש מהמבטח להעסיק על חשבון המבטח, יועץ חיצוני שיפעל לשיפור השירות אצל המבטח.

### **3. אופן טיפול בתביעה**

3.1. עם קבלת מסמכי התביעה במשרדי המבטח, תשלח הודעה באמצעות וואטסאפ (או אם אין למבוטח או למבטח וואטסאפ – באמצעות SMS) ודוא"ל המעדכן את המבוטח על הגעת המסמכים והזמן המשוער הנדרש לסילוק התביעה.

3.2. המבטח מתחייב כי התביעות המכוסות במסגרת הפוליסה תשולמנה למבוטחים תוך 14 ימי עבודה בלבד מיום המצאת מסמכי התביעה למבטח. במידה ולא הועבר התשלום למבוטח בפרק הזמן האמור, תאושר ותשולם תביעת המבוטח במלואה באופן מיידי וזאת בהתאם לאמור במסמך ב"תנאים לקולקטיב ביטוח שיניים משטרת ישראל".

3.3. טפסי התביעה יבחנו תוך 6 ימי עבודה וככל שתדרש השלמת מסמכים (קרי, יתברר שנדרשים מסמכים נוספים לברור חבותו של המבטח /או לצורך סילוק התביעה), בקשת השלמת המסמכים תהיה, לכל המאוחר, בתום 6 הימים הללו. נציג המבטח יפנה למבוטח ביום גילוי הצורך בהשלמת המסמכים, באופן הבא:

א. באם המבוטח הינו עד גיל 80-75 - תישלח למבוטח הודעה בוואטסאפ (או אם אין למבוטח ווטסאפ – באמצעות SMS), בדוא"ל ובדואר בנושא המסמכים החסרים.

ב. באם המבוטח הינו מעל גיל 80-75 – יפעל המבוטח כאמור בסעיף א' דלעיל ובנוסף, יפנה נציג המבטח למבוטח בשיחה טלפונית מתועדת באותו יום, יעדכנו לגבי המסמכים החסרים וידריך אותו על אופן שליחת המסמכים החסרים.

3.4. המבטח מתחייב לפעול על פי הוראות מסמכי ההתקשרות, ולדווח ליועץ מטעם בעל הפוליסה ולנציג בעל הפוליסה על כל חריגה או, אי בהירות או

**דחיית תביעה, וכן לגבי כל בעיה המתעוררת בקשר לניהול מערך התביעות והשירות של המבטח.**

#### **4. פרסום ושיווק**

4.1. המבטח יפעל בקרב השוטרים על מנת לצרף אותם ואת בני משפחותיהם לתוכנית הביטוח, וזאת בהתאם לדרישה ואישור מראש של בעל הפוליסה, כמפורט להלן:

4.1.1. המבטח יישא בעלויות הכרוכות בפרסום, שיווק והטמעת התוכנית, בכל תקופת ההתקשרות. בין היתר, יפיק המבטח, עד 60 ימים לפני מועד תחילת תקופת הביטוח, טפסי הצטרפות למבוטחים, טפסי תביעה/בקשה לאישור מראש וחוברות פוליסה דיגיטליות הכוללות את תנאי הפוליסה (לרבות הטיפולים המכוסים ופירוט הליך הכניסה של מבוטחים ראשיים ובני משפחה לביטוח), ובהן גילוי נאות המתחייב בתקנות המפקח על הביטוח בצירוף כתב כיסוי וטפסי הצטרפות. נוסח הטפסים, מכתבים והודעות למבוטחים וכל מידע שיופץ למבוטחים יהיה בתאום מראש ובאישור בעל הפוליסה. במידה ויתבקשו טפסי הצטרפות ייעודיים על ידי בעל הפוליסה, הנוסח יהיה בתיאום ובאישור בעל הפוליסה.

4.1.2. כמו כן, עד 60 יום לפני מועד תחילת תקופת הביטוח, המבטח ידפיס, על חשבוננו, ויעביר לרשות בעל הפוליסה 150 חוברות פוליסה מודפסות לצורך הפצתן ליחידות משטרה שונות, בהתאם להחלטת ושיקול דעת בעל הפוליסה. בעל הפוליסה יהיה רשאי להזמין מעת לעת מספר מוגדר של חוברות מודפסות נוספות.

4.1.3. בנוסף, המבטח יפיק במימונו סרטוני פרסום ושיווק וכן מצגות, בין היתר סרטון הסבר קצר ומצגת אודות אופן מילוי טופס הצטרפות, טופס בקשה לאישור וטופס תביעה דיגיטליים ובאופן ידני. הסרטונים והמצגות יופיעו בפורטל משטרת ישראל וכן יישלח אליהם לינק לכל המבוטחים.

4.1.4. כל הפעולות כאמור בסעיף 4.1 זה יבוצעו על ידי המבטח, **על חשבוננו**, בתיאום ובאישור מראש של בעל הפוליסה, עד לתקרת עלויות בסך 250,000 ₪ לכל תקופת ההתקשרות. למען הסר ספק, בעל הפוליסה לא יממן עלויות אלה.

4.2. ככל שיידרש על ידי בעל הפוליסה ובהתאם להחלטתו, המבטח מתחייב לשלוח **על חשבוננו** נציג מטעמו שמכיר ובקיא בתנאי הפוליסה ובעל יכולת העברת מידע בעל פה לכנסים והרצאות, לטובת מענה לשאלות וסיוע בהצטרפות

מבוטחים ומבוטחים פוטנציאליים. בכנסים אלו תוסבר להם מהות הפוליסה, יתרונותיה, מחירה, אופן הצטרפות, נוהל תביעות וכד'. כנסים והרצאות כאמור יערכו ככל שיידרש לצורך פעולות הסברה, הבהרה ועדכונים במהלך תקופת ההתקשרות. הכנסים יתקיימו באתרים השונים של בעל הפוליסה ובהתאם להנחיותיו, לדרישה ולתיאום. בטרם ביצוע הכנסים, המבטח יעביר את פרטי הנציגים מטעמו, אשר ישתתפו בכנסים הללו ואת הסכמתם לכך כי הם יבדקו ע"י יחב"מ (יחידת בטחון מידע) בטרם תותר כניסתם למתקן המשטרת. למען הסר ספק, סעיף זה אינו מחייב את בעל הפוליסה לקיים כנסים לפוטנציאל המבוטחים. לבעל הפוליסה קיימת הבחירה האם לבצע כנסים והאם לזמן את המבטח ו/או את היועץ מטעם בעל הפוליסה.

## **5. בקרת השירות במוקד השירות הטלפוני של המבטח**

- 5.1 מערכת ממוחשבת לניהול ובקרת השירות – לצורך הפעלת מוקד השירות הטלפוני, על המבטח להפעיל מערכת ממוחשבת לניהול ובקרת השירות הניתן למבוטחים הן בזמן אמת והן בדיעבד על כל תהליך השיחה החל מרגע ניסיון החיג, כניסתה ועד לניתוקה. לרבות זמן ההמתנה לקבלת השיחה במוקד השרות הטלפוני וזמן קיום השיחות לרבות הקלטת שיחות.
- 5.2 המערכת תספק את המאפיינים והנתונים הבאים:
  - 5.2.1 בקרת קווים עבור כל קו, איזה שיחה מנהל, מה מצב השיחה, מה אורכה וכו'.
  - 5.2.2 בקרת נציג השירות – בדיקת סטטוס נציג שירות, מצב טלפון, זמן תגובה ממוצע, משך שיחה.
  - 5.2.3 בקרת טיב השירות - שליטה ובקרה בזמן אמת על ביצוע טיב השירות בעמדות נציגי השירות, כלומר האזנה לשיחות מוקלטות או בזמן אמת.
  - 5.2.4 בקרת ניצול משאבי מערכת (מספר הקווים שהופעלו) שליטה ובקרה בזמן אמת על משאבי המערכת השונים, כגון שרתים, קווי טלפון, עמדות וכו'.
- 5.3 המערכת תאפשר הפקת דוחות בדבר השימוש בשירותי מוקד השרות הטלפוני בחתכים שונים ובנוגע לנתונים שיאספו באמצעותה בין היתר בנושאים הבאים: כמות שיחות שהיו בכל זמן נתון, כמות ניתוקי שיחה ללא מענה, זמני המתנה עד למענה, אורך שיחה (בממוצע או במפורט), מספר שיחות בפרק זמן נתון, מספר עמדות פעילות וכל נתון אחר על פי דרישת בעל הפוליסה.
- 5.4 אצל המבטח תותקן מערכת בקרה ראשית שתאפשר צפייה וביצוע כל הפעולות המצוינות מעלה ותמוקם במשרדי המבטח על ידו ועל חשבונו.

5.5. נציג המשטרה יערוך מעת לעת ביקורות במוקד השירות הטלפוני לשם בדיקת אופן תפקודו ואכיפת סטנדרט השירות לעניין מפרט זה. כמו כן יערוך נציג המשטרה בקרות טלפוניות. המבטח מחויב לתקן לאלתר כל ליקוי שיתגלה מרגע שנודע לו על הליקוי או מרגע קבלת הודעה מנציג המשטרה.

## **6. אתר אינטרנט**

6.1. המבטח מתחייב להקים ולהפעיל אתר אינטרנט ייעודי לטובת המבוטחים, שבו ייכלל כל המידע הקשור לפוליסה, תנאיה ותנאי הפעלתה (להלן: "הפורטל האינטרנטי").

6.2. האתר יכלול את התנאים המלאים של הפוליסה, תקציר הפוליסה, טבלת דמי הביטוח, הטפסים הרלוונטיים הקשורים בפוליסה, ובכלל זה טפסי הצטרפות, וכלל הטפסים הנדרשים לצורך הגשת תביעה, אישור מראש וכיו"ב, בפורמט אשר ניתן להורדה ולהדפסה ישירות מהאתר לשירות הלקוחות.

6.3. האתר יציג רשימת נותני השירות בהסכם, והתפלגותם על פי ערים ומקומות יישוב, ועל פי התמחויותיהם, הכל בהתאם לדרישות המופיעות במסמך א' - מכרז ובמסמך ב' - "תנאים לקולקטיב ביטוח שיניים - משטרת ישראל". הרשימה שתמצא בפורטל האינטרנטי, תעודכן באורח שוטף.

6.4. באתר האינטרנט יוקצה "אזור אישי" שבו יתאפשר למבוטח להיכנס לתיקו האישי באמצעות סיסמא אישית ולקבל מידע עדכני על תשלומי פרמיה, סטטוס בקשה לאישור מוקדם, תוקפה, סטטוס התביעה לתשלום, מסמכים חסרים, צילומים חסרים וכדומה.

6.5. הגשת טפסי הצטרפות/הגשת תביעות / בקשות לאישור מוקדם/מסמכים - תתאפשר באופן ידני או באמצעות דואר אלקטרוני או באופן מקוון באתר האינטרנט או באמצעות ווטסאפ (במידה וקיים השירות אצל המבטח).

## **7. זרימת מידע למבוטח**

המבטח יספק מידע "אונליין" למבוטח בעת ביצוע פעולות כגון: הגשת בקשה לתביעה, אישור / דחיית תביעה, השלמת מסמכים נדרשים וכו'. המידע יועבר למכשיר הנייד של המבוטח ולדואר האלקטרוני.

## **8. דרישות מחשוב / דיגיטליות**

8.1. המבטח מתחייב להעמיד לרשות המשטרה על חשבונו ועל אחריותו תוכנה / מערכת מאובטחת (כספת וירטואלית) לקליטת והעברת קבצים שיכללו נתונים אישיים אודות המבוטחים הזכאים לביטוח בסיסי במימון המשטרה, אשר תאפשר תעבורת נתונים דו כיוונית בין רשת המחשוב המשטרתית והאזרחית, כמפורט בנספח אבטחת המידע המצורף למכרז (נספח א14).

**חתימת מורשה חתימה מטעם המציע**

- 8.2. למבטח יועבר קובץ חודשי של כל המבוטחים הזכאים לביטוח בסיסי במימון המשטרה (אוכלוסייה א') בהתאם למבנה אשר יוסכם בין המבטח לבין משטרת ישראל. תכולת הקובץ תהיה לפי אישור יחידת בטחון המידע של משטרת ישראל (יחב"מ).
- 8.3. למען הסר ספק, לא יועברו למבטח נתונים של אוכלוסיות ב-ג שאינן זכאיות לביטוח בסיסי במימון המשטרה. בדיקת זכאות לביטוח של אוכלוסיות ב-ג תבוצע ע"י המבטח באמצעות ממשק אפליקטיבי, לאחר שנתוני המבקשים להצטרף לביטוח יועברו למבטח בטופס הצטרפות שימלא המבוטח הראשי באופן וולונטרי.
- 8.4. אימותם של המבוטחים יבוצע על בסיס ממשק בתצורת שאילתה one2one, קרי המבטח יעביר בשאילתה מול המשטרה את פרטי בני המשפחה שמסר המבוטח הראשי ויקבל מסר חוזר של תקין/לא תקין והצגת מועד הזכאות להצטרפות לביטוח. השאילתה תבוצע מול תשתית הנתגארד על בסיס מסרי mq וסכימה מוגדרת מראש (לטובת מענה near real time).
- 8.5. המבטח יעניק את כל השירותים הדיגיטליים עבור בעל הפוליסה והמבוטחים, וזאת בין היתר לצורך הגשת תביעות, הגשת אישורים מראש, הצטרפויות ושאלות דרך המייל, וואטסאפ (במידה והשירות קיים אצל המבטח), באתר **המבטח הייעודי למשטרת ישראל של המבטח וכן באפליקציה (במידה והשירות קיים אצל המבטח)**, לרבות עדכוני סטאטוס.
- 8.6. דרישות מחשוב אלה הינן בנוסף לדרישות בנספח אבטחת המידע (נספח א14) המצורף למכרז.
- 8.7. יובהר כי משטרת ישראל רשאית לדרוש התאמות מחשוב לאוכלוסיות מסווגות.

## 9. **מתן מידע, בקרה ודוחות**

- 9.1. המבטח יעמיד לרשות בעל הפוליסה ו/או היועץ מטעם בעל הפוליסה כל מידע רפואי, כספי או אחר ביחס להתקשרות לרבות ולא רק: מספר המבוטחים שהצטרפו לתוכנית תוך הפרדה בין מספר העובדים למספר בני משפחותיהם, נתוני תביעות, מספר התביעות ונושאי התביעות, סך התביעות ששולמו וסך התביעות התלויות ועומדות, לפי פרקי הפוליסה השונים, מספר התביעות שנדחו, פירוט התביעות שנדחו והסיבות לדחייתן, לפי פרקי הפוליסה השונים, וכן סך הפרמיות שנגבו בפועל.
- 9.2. נתונים הקשורים בתביעות רפואיות יימסרו לבעל הפוליסה ו/או למי מטעמו במלואם לא יאוחר מ-72 שעות ממועד הגשת הבקשה וכן אחת ל-6 חודשים באופן קבוע.

9.3. לא תשמע מצד המבטח כל טענה הקשורה בנושא סודיות רפואית, לשם כך המבטח יוסיף את שם בעל הפוליסה על טפסי הבקשה לאישור/תביעה עליהם חותמים המבוטחים.

9.4. נתונים אקטוארים וכל מידע אחר שיתבקש על ידי בעל הפוליסה ו/או היועץ מטעם בעל הפוליסה בקשר לתוכנית הביטוח ו/או למבוטחים ו/או בקשר למידע אחר המבוקש על ידם, לרבות לצורך בחינת נושא התאמת הפרמיה, יוגש לבעל הפוליסה תוך 30 יום ממועד הבקשה.

9.5. לצרכי בקרה, מוסכם בין הצדדים כי מדי חציון קלנדרי יציג המבטח לבעל הפוליסה דו"ח המאושר ע"י אקטואר המבטח, בו יפורטו הנתונים הבאים:

9.5.1. סך הפרמיות בחלוקה לפי שנים (מצטבר לכל התקופה);

9.5.2. מידע בגין תביעות המשולמות כתשלום חד-פעמי - בהתאם למתכונת הדיווח הקבועה בלוח 1 לחוזר המפקח על הביטוח לגבי מסירת מידע לבעל פוליסה בביטוח קבוצתי או במתכונת אחרת שתקבע בהסכמה בין הצדדים;

9.5.3. מספר המבוטחים משלמי פרמיות, תוך פירוט מספר המבוטחים שהצטרפו לתוכנית או יצאו ממנה, לפי כל מסלול ביטוח;

9.5.4. מספר התביעות שהוגשו לגבי כל טיפול המכוסה בפוליסה;

9.5.5. מספר התביעות שאושרו ושנדחו לגבי כל טיפול;

9.5.6. סך התביעות ששולמו לפי כל טיפול;

9.5.7. סך הטיפולים שבוצעו על ידי רופאים בהסכם ושלא בהסכם, וסך התביעות ששולמו לכל סוג רופאים.

9.5.8. סך התביעות שאושרו ע"י היועץ מטעם בעל הפוליסה.

9.6. נוסף על האמור, המבטח יעביר מידי 6 חודשים לבעל הפוליסה טבלה מפורטת אשר תכיל את כל נתונים המבוקשים, כפי שמפורט בטבלה להלן:

<u>פירוט הכיסויים</u>	<u>תביעות ששולמו</u>	<u>תביעות תלויות</u>	<u>רופא הסכם</u>	<u>רופא פרטי</u> <u>(שאינו בהסכם)</u>
יתרת פתיחה				

פירוט הכיסויים	תביעות ששולמו	תביעות תלויות	רופא הסכם	רופא פרטי (שאינו בהסכם)
*טיפולים משמרים צילומי רנטגן, הסרת אבנית, סתימות אמלגם, סתימות לבנות, טיפולי שורש/חידוש טיפול שורש, עקירות, כתרים טרומים, איטום חריצים, הרדמה מלאה.				
*טיפול חניכיים הסרת אבנית, הקצעת שורשים, ניתוח חניכיים מכל סוג שהוא, הרמת סינוס, השתלת עצם, החדרת תרופות, סד לילה				
*טיפולים כירורגים ביופסיה, הוצאת אבן מבלוטת הרוק, פרנקטומי, אלבאופלסטיקה				
*טיפולים משקמים כתרים, החלפת כתרים, בנה ישיר, מבנה יצוק, מבנה ע"ג שתל, תותבת שלמה, תותבת רוכבת, תותבות זמניות, תיקוני תותבות, תותבת חלקית להוצאה, פליפר.				
*שתלים שתלים, צילומי CT, צילום פוטוגרפי.				
*יישור שיניים טיפול אורטו' נייד, טיפול אורטו' פונקציונאלי, טיפול אורטו' מלא, צילומים				
סה"כ				

9.7. הפירוט יוגש לכל ראש פרק ולכל תת סעיף בנפרד לדוגמה: טיפולים משמרים – צילומי רנטגן בנפרד, הסרת אבנית בנפרד וכד' וכך לגבי כל ראש פרק.

9.8. המשטרה תהא רשאית לדרוש דו"ח מפורט בעניין כמות ופריסת נותני השירות בהסכם לאורך כל תקופת ההתקשרות, והמבטח מתחייב להעביר דו"ח כאמור לנציגי בעל הפוליסה תוך 7 ימים ממועד הבקשה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על המבטח להעביר לבעל הפוליסה דו"ח בו מציג שעומד בפריסה הארצית הנדרשת של מרפאות פעילות ורופאים מומחים/מורשים כנדרש בסעיף "אבני הדרך לתחילת ההתקשרות" במכרז וזאת לא יאוחר מ – 30 ימים לפני מועד תחילת תקופת הביטוח.

9.9. המבטח יעמיד לרשות המשטרה או מי מטעמה, עפ"י דרישתה, כל חומר, נתונים, מסמכים, מדיה ממוחשבת, מסוג כל שהוא או חומר אחר מסוג כל שהוא לביצוע השירותים נשוא הפוליסה, ובכלל זה חומר הקשור לעריכת דוחות הוצאות והכנסות, והכל תוך 14 יום ממועד הבקשה.

9.10. המשטרה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש דוחות נוספים מתוך המידע המצטבר ו/או הקשור לביצוע העבודה ו/או למבוטחים, ביחס לכלל הנושאים המפורטים במכרז (מסמך א') ובמסמכי ההתקשרות (מסמכים ב-ה), והמבטח יפעל בהתאם.

## **10. תפעול וגבייה**

10.1. המבטח יהיה אחראי על נושא הגבייה, ובכלל זה יישא בכל העלויות הכרוכות בתפעול ובגבייה.

## **11. כללי**

11.1. המבטח יתעד ויגבה כל שיחת טלפון, ווטסאפ, פקס ותכתובת דואר רגיל/אלקטרוני עם מבטח ומי מטעמו כדי שיהיו זמינים לבירור מחלוקת ולכל צורך אחר.

11.2. נציג המשטרה רשאי לדרוש מהמבטח הפסקת מתן שירותים במסגרת קולקטיב משטרת ישראל על ידי נציג שירות מסוים בשל אי שביעות רצון מאופן מתן השירות על ידו והמבטח מחויב להחליפו באופן מידי.

11.3. ביחס לאוכלוסיות מסווגות, משטרת ישראל תהא רשאית לקבוע עם הזוכה התאמות בדבר אופן קבלת השירותים, על בסיס המכרז, בהתאם לצרכים ולדרישות מיוחדות.

11.4. מונחים שלא הוגדרו במפורש במפרט זה, יפורשו בהתאם להגדרתם במסמך ב' - "תנאים לקולקטיב ביטוח שיניים משטרת ישראל".

**חתימת מורשה חתימה מטעם המציע**

11.5. הוראות מסמכי ההתקשרות על נספחיהן (לרבות הוראות מסמך זה) לא תפורשנה בדרך כלשהי באופן שיש בו כדי לגרוע מהיקף הביטוח הניתן למבוטחים. במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין חלקי מסמך זה ו/או בין הוראות מסמכי ההתקשרות (בינם לבין עצמם), תגבר ההוראה המטיבה עם בעל הפוליסה ו/או המבוטח לפי העניין. ככל שתתגלה לקונה במסמכי ההתקשרות, יש להשלימה בהתאם לקבוע ולמפורט במכרז. הוראות מסמכי ההתקשרות יפורשו תמיד כתוספת לזכויות בעל הפוליסה ו/או המבוטחים על פי כל דין, ולא יגרעו מהן. לעניין סעיף זה, "מטיבה" לפי דעתו של בעל הפוליסה ו/או מי מטעמו.