



**מדינת ישראל - משרד הבריאות
חטיבת המרכזים הרפואיים**

**מכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת
ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור
חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים**

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל
כל הזכויות שמורות למדינת ישראל
המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש, מלא או חלקי, לכל
מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה.

תוכן עניינים

חלק א' – הזמנה להציע הצעות

1.	הגדרות (ממוינות לפי סדר א"ב).....	4
1.	מבוא.....	5
2.	ההליך המכרזי.....	5
3.	תנאי המכרז - המציע במכרז, תנאי הסף וקביעת ניקוד האיכות.....	7
4.	הגשת ההצעה למכרז.....	9
5.	בדיקת ההצעות והערכתן.....	13
6.	דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם.....	17
7.	מסמכי המכרז, שאלות הבהרה והגשת ההצעות.....	18
8.	סמכויות החטיבה.....	20
9.	הוראות שונות.....	22

חלק ב -הסכם ההתקשרות.....	24
נספח ב'1 להסכם: השירותים הנדרשים.....	42
נספח ב'2 – התמורה.....	54
נספח ב'3 – תדפיס ערבות דיגיטלית.....	59
נספח ב'4 – דרישות ביטוח.....	60
נספח ב'5 - אבטחת מידע.....	60
נספח ב'6– התחייבות נציגי הספק לשמירת סודיות ולהיעדר ניגוד עניינים.....	69
נספח ב'7 – הצעת הספק למכרז.....	70

חלק ג -חוברת ההצעה.....	71
נספח ג1– תצהיר המציע לעניין הצהרות כלליות ועמידתו בתנאי סף מנהליים.....	72
נספח ג1-1 – העתק תעודת התאגדות של המציע.....	76
נספח ג1-2 – אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות.....	77
נספח ג1-3 – אישור ר"ח לגבי עסק בשליטת אישה או איש מילואים.....	78
נספח ג1-4 – הסכם ההתקשרות חתום על ידי המציע.....	79
נספח ג2– תצהיר המציע לעמידה בתנאי הסף המקצועיים וקביעת ציון האיכות.....	80
נספח ג2-1 – פירוט שירותי סקרים מוכרים שבוצעו על ידי המציע.....	82
נספח ג3– הצעת המחיר.....	83

חלק א' - הזמנה להציע הצעות

1. הגדרות (ממוינות לפי סדר א"ב)

מונח	פירוט
אתר האינטרנט	אתר מנהל הרכש הממשלתי בכתובת https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx
המכרז / מסמכי המכרז	מסמך זה, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות תשובות לשאלות המציעים.
הסכם / הסכם התקשרות	הסכם ההתקשרות, על כל נספחיו, שייחתם בין הספק הזוכה לבין החטיבה, בנוסח המצורף בחלק ב'.
המשרד	משרד הבריאות.
החטיבה	חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים במשרד הבריאות.
הצעת המציע	ההצעה שתוגש על ידי המציע למכרז, ההצעה תוגש על גבי חוברת ההצעה המצורפת בחלק ג' למכרז, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
הצעת מחיר	הצעת המחיר של המציע לביצוע השירותים הנדרשים, כמפורט ב נספח ג'3.
ועדת מכרזים	ועדת המכרזים בנושאי ענ"א בחטיבה.
היצרן / יצרנים	בעל / בעלי זכויות היוצרים (IP) במערכת הסקרים המוצעת.
(ה)מרכזים (ה)רפואיים/ הלקוחות	כלל המרכזים הרפואיים הממשלתיים המפורטים בקישור https://www.health.gov.il/UnitsOffice/govHealthCenters/Documents/healthCenters2.pdf
(ה)שירותים/ השירותים הנדרשים	שירותים הכוללים אפיון, הכנה וניתוח של תוצאות הסקרים, על בסיס מערכת הסקרים, בהתאם לדרישות המפורטות ב נספח ב'1 למכרז.
מערכת הסקרים	מערכת טכנולוגית לניהול סקרי שביעות רצון המוצעת על ידי המציע במסגרת המכרז.
מידע חסוי	כל מידע שיימסר על ידי החטיבה, או מי מטעמה, לידי הספק, או מי מטעמו, במסגרת הסכם זה הינו בחזקת מידע סודי. מידע סודי לא יכלול: - מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות. - מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי. - מידע שהתקבל בידי הספק מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות.
מציע	גורם המגיש הצעה למכרז.
מועמד לזכייה	מציע במכרז, שייבחר על ידי ועדת המכרזים כזוכה במכרז, לפי הוראות סעיף 5.5 להלן. עם עמידתו של המועמד לזכייה בתנאים המפורטים בסעיף 6 להלן, ייחשב המועמד לזכייה כ"ספק זוכה".
מועמד נוסף	מציע, אשר ועדת המכרזים הכריזה עליו כ"מועמד נוסף", בהתאם למפורט בסעיף 5.6 להלן.
נמ"ר	המערכת האדמיניסטרטיבית של המרכזים הרפואיים הממשלתיים, אשר על הספק לממשק את מערכת הסקרים אליה לצורך קבלת מידע ואירועים לעריכת סקרים.
(ה) נסקרים	האוכלוסייה אליה יופנו הסקרים, מתוך אוכלוסיית מקבלי השירותים במרכזים הרפואיים הממשלתיים.
סקר דיגיטלי	סקר המופנה לנסקר המקבל טיפול במרכזים הרפואיים הממשלתיים
סקר טלפוני	סקר המופנה לנסקר באמצעות שיחת טלפון ישירה של נציג הספק.
ספק זוכה/הספק	מציע אשר הוכרז כ"מועמד לזכייה" על ידי ועדת המכרזים ועמד בתנאים המפורטים בסעיף 6 להלן ייחשב כספק זוכה.
תקופת ההתקשרות	כהגדרתה בסעיף 4.1 להסכם ההתקשרות.

1. מבוא

- 1.1. חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים אחראית על פעילותם של 25 מרכזים רפואיים ממשלתיים כלליים, גריאטריים ופסיכיאטרים בישראל.
- 1.2. במרכזים הרפואיים הממשלתיים ניתן מגוון רחב של שירותים לציבור הרחב, הכוללים שירותים רפואיים שונים וכן שירותים נלווים.
- 1.3. החטיבה מבקשת לקבל היזון חוזר על השירותים הניתנים במרכזים הרפואיים הממשלתיים, וזאת, בין היתר, באמצעות סקרי שביעות רצון שיופצו בקרב מקבלי השירותים.
- 1.4. סקרי שביעות הרצון יופצו בעיקרם באמצעים טכנולוגיים (כגון - SMS), דואר אלקטרוני ורשתות חברתיות), כאשר החטיבה תוכל להזמין במקרים מסויימים סקרים שייערכו על בסיס שיחות טלפוניות.
- 1.5. יובהר כי הספק הזוכה במכרז יספק את השירותים הנדרשים לחטיבה, לגורמים נוספים במשרד הבריאות, וכן למרכזים הרפואיים, וזאת בהתאם להזמנות שיועברו על ידי החטיבה. בהתאם לצורך, תוכל החטיבה לאפשר גם למרכזים הרפואיים הממשלתיים להתקשר ישירות עם הספק הזוכה במכרז, לצורך מתן שירותים נשוא המכרז, ישירות למרכז הרפואי הרלוונטי, בתנאים שייקבעו במכרז. הספק נדרש שלא להתקשר עם המרכזים הרפואיים או לספק שירותים דרך מכרז זה שלא באמצעות החטיבה, למעט באישור החטיבה בכתב ומראש.

2. ההליך המכרזי

- 2.1. המכרז מפורסם כמכרז פומבי עם בחינה דו שלבית, בהתאם להוראות תקנות 1א' ו-17ד' לתקנות חובת מכרזים, תשנ"ג-1993.
- 2.2. פרטים לגבי ההליך המכרזי:
 - 2.2.1. תנאי המכרז מפורטים בסעיף 3 להלן.
 - 2.2.2. המציעים יידרשו להגיש הצעות, בהתאם להוראות המפורטות בסעיף 4 להלן.
 - 2.2.3. בדיקת המכרז תבוצע בשלבים, בהתאם למפורט בסעיף 5 להלן, בסיומם ייבחר אחד המציעים כ"מועמד לזכייה".
 - 2.2.4. עם עמידתו של המועמד לזכייה בתנאים המפורטים בסעיף 6 להלן, ייחשב המועמד לזכייה כ"ספק זוכה".
 - 2.2.5. עם הספק הזוכה יחתם הסכם ההתקשרות המפורט **בחלק ב'** למכרז.
- 2.3. מסמכי המכרז:
 - 2.2.6. **חלק א' – הזמנה להציע הצעות** – תנאי המכרז, מנגנון לקביעת הספק הזוכה.
 - 2.2.7. **חלק ב' – הסכם ההתקשרות על נספחיו** (לרבות נספח ב' 1 – פירוט השירותים הנדרשים).
 - 2.2.8. **חלק ג' – חוברת ההצעה** – תשמש להגשת ההצעה של המציע למכרז.
- 2.4. מועדים לביצוע הליך המכרז:

נושא	תאריך	שעה
יום פרסום המכרז	27/3/2025	
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	8/4/2025	12:00

12:00	6/5/2025	מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים המקוונת (בהתאם להוראות בסעיף 4.5 להלן)
	180 יום לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות.	מועד תוקף ההצעה
	120 יום לאחר מועד ההכרזה על מציע כ"מציע נוסף".	תוקף הצעת המציע הנוסף (ככל ויוכרז)

3. תנאי המכרז - המציע במכרז, תנאי הסף וקביעת ניקוד האיכות

3.1. כללי:

- 3.1.1. בחלק זה, מפורטים תנאי הסף למכרז ואמות המידה לקביעת ציון האיכות.
- 3.1.2. אופן הגשת ההצעה לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף מפורט בסעיף 4 ובחלק ג' – חוברת ההצעה.
- 3.1.3. למען הסר ספק, יובהר כי העמידה בתנאי הסף והזכות לקבלת ניקוד האיכות, תיקבע בהתאם לעמידה בדרישה המהותית המפורטת בסעיף זה, וזאת להבדיל מהגשת אישורים ומסמכים אשר מטרתם להעיד על קיום תנאי הסף או הזכות לקביעת ניקוד האיכות, ואשר אינם מהווים לכשעצמם תנאי סף ו/או תנאי לקביעת ניקוד האיכות.

3.2. הגדרות לעניין סעיף זה:

- 3.2.1. "סקר מוכר" – סקר העונה על כל הדרישות המפורטות להלן במצטבר:
 - 3.2.1.1. הסקר כלל אוכלוסייה של לפחות 1,000 נסקרים, אליה הופץ הסקר (במצטבר לאורך כל משך המענה).
 - 3.2.1.2. המציע סיפק במסגרת שירותיו ללקוח עבור הסקר את כל השירותים הבאים – הגדרת שאלות הסקר, איסוף המידע מהנסקרים וניתוח התוצאות.
 - 3.2.1.3. הסקר הופץ כסקר דיגיטלי, באחד או יותר מהכלים הבאים – הודעת SMS, דואר אלקטרוני ורשתות חברתיות.
 - 3.2.1.4. הסקר הופץ בעברית.
 - 3.2.1.5. שירותי הספק במסגרת הסקר סופקו על בסיס מערכת סקרים, המוצעת על ידי המציע במסגרת הצעתו למכרז.

3.3. המציע במכרז:

- 3.3.1. המציע נדרש לעמוד בעצמו בתנאי הסף.
- 3.3.2. המציע יהווה אישיות משפטית אחת בלבד. לא תותר הגשת הצעה משותפת (Joint venture) של מספר ספקים אשר התאגדו לצורך הגשת מענה למכרז זה בלבד.

3.4. תנאי הסף המנהליים:

- 3.4.1. המציע הוא תאגיד הרשום כדן בישראל.
- 3.4.2. המציע עומד בדרישות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, כמפורט להלן:
 - 3.4.2.1. המציע מנהל את פנקסי החשבוניות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, או שהוא פטור מניהולם.

3.4.2.2. המציע ו"בעל זיקה" אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים) לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), התשנ"א-1991 וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, או שהורשעו כאמור, אך חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

3.4.2.3. המציע עומד בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, או שהן אינן חלות עליו, וכן פועל כמתחייב בסעיף 2ב'1 לחוק עסקאות גופים ציבוריים.

3.4.3. נכון ליום הגשת ההצעות במכרז ובמשך שנה לפניו, למציע לא מונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע והוא אינו נמצא בהליך של פשיטת רגל, פירוק, כינוס נכסים, הקפאת הליכים או הליך אחר של חדלות פירעון.

3.4.4. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.

3.4.5. המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר.

3.5. תנאי הסף המקצועיים:

3.5.1. המציע סיפק לפחות 50 שירותי "סקרים מוכרים" (כמוגדר לעיל), במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז.

3.6. אמות מידה לקביעת ציון האיכות:

3.6.1. ציון האיכות של המציעים ייקבע בהתאם לאמות המידה המפורטות להלן:

ניקוד מירבי	קביעת הניקוד	אמת המידה לניקוד האיכות	
20	המציע יקבל 0.1 נקודה עבור כל "סקר מוכר" נוסף שסיפק במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז, מעבר לנדרש בתנאי הסף (50 סקרים מוכרים).	היקף הסקרים המוכרים	1
20	המציע יהיה זכאי לתוספת ניקוד, עבור כל "סקר מוכר" שיוצג על ידו, ככל ואותו סקר מוכר עונה על אחת או יותר מהדרישות המפורטות להלן (הניקוד יינתן גם עבור "סקרים מוכרים" שהוצגו לצורך הוכחת תנאי הסף וגם עבור כאלה שהוצגו לצורך הניקוד בשורה 1 לעיל): סה"כ הניקוד ייקבע באמת מידה זו על ידי סכימת הניקוד בכל אחת מהאפשרויות להלן: 1. 2 נקודות עבור כל סקר מוכר שבוצע עבור לקוח שהינו "ארגון רפואי". לעניין זה ארגון רפואי הינו אחד מאלה – - גופי רגולציה (משרד ממשלתי בתחום הבריאות, גורמים הקובעים תקנים מחייבים בתחום הבריאות). - בתי חולים כלליים (ממשלתיים, מסונפים לקופת החולים ופרטיים). - מוסדות למתן שירותי בריאות בקהילה (קופות חולים). - מוסדות למתן שירותים גריאטריים או פסיכיאטריים. - חברות ביטוח, המספקות שירותי ביטוח רפואי עבור לפחות 50,000 מבטחים. - פקולטות לרפואה במוסדות אקדמיים. 2. נקודה עבור כל סקר מוכר שכלל פניות על ידי מוקדנים אנושיים באמצעות טלפון ללפחות 500 נסקרים. 3. נקודה עבור כל סקר מוכר שכלל הפצה בערבית ואנגלית.	מאפייני ה"הסקרים המוכרים" שסופקו על ידי המציע	2

ניקוד מירבי	קביעת הניקוד	אמת המידה לניקוד האיכות	
40	בשלב זה יידרשו המציעים להדגים את יכולות מערכת הסקרים המוצעת בפני צוות המשנה שימונה מטעם ועדת המכרזים. הנחיות נוספות לשלב ההדגמה מפורטות בסעיף 5.3.3 להלן. הניקוד לשלב ההדגמה יבוצע בהתאם להתרשמות הצוות במפורט להלן: • מגוון סוגי הסקרים שניתן להגדיר במערכת הסקרים. • אפשרויות בחירת התשובות על ידי הנסקרים במערכת הסקרים. • מהירות ופשטות של הגדרת הסקרים. • יכולת תרגום הסקר לשפות נוספות. • הגדרת אוכלוסיית הסקר. • יכולות העזרה לנסקר במערכת הסקרים. • מגוון ההתראות במהלך סקר. • הצגת Dashboards ודוחות ניתוח.	הדגמה של מערכת הסקרים המוצעת	3
20	ועדת המכרזים תבחר 2 לקוחות מאלה שיוצגו על ידי המציע במסגרת הצעתו ותבצע שיחות עימם כדי להתרשם מניסיון המציע. הניקוד יחולק בהתאם לנקודות המפורטות להלן: • מגוון הסקרים שבוצעו. • התמיכה הטכנית לנסקרים. • יכולת עבודה בעומסים. • איכות הדוחות וניתוח תוצאות הסקרים. הוראות נוספות לקבלת חוות דעת לקוחות מפורטות בסעיף 5.3.4 להלן.	חוות דעת לקוחות המציע	4
100		סה"כ	

3.6.2. בדיקת הצעות המציע וקביעת ציון האיכות יבוצעו בהתאם למפורט בסעיף 5.3 להלן.

4. הגשת ההצעה למכרז

4.1. כללי:

4.1.1. המציע יגיש הצעה למכרז בהתאם למפורט בסעיף זה.

4.1.2. ההגשה תבוצע באופן מקוון, בהתאם להנחיות בסעיף 4.5 להלן.

4.2. הגשת המענה המקצועי:

4.2.1. המציע נדרש להגיש את התצהיר המצורף **כנספח ג'2** לחוברת ההצעה, ולצרף אליו את המסמכים הנדרשים.

4.2.2. במסגרת ההצעה הטכנית, על המציע להגיש מפרט טכני מלא של מערכת הסקרים המוצעת.

4.2.3. מוצע להגיש את מירב המידע אשר לדעת המציע עומד בדרישות המכרז, גם מעבר לכמויות הנדרשות להוכחת תנאי הסף, וזאת למקרה ומידע מסויים לא יוכר על ידי ועדת המכרזים.

4.3. הנחיות להגשת הצעת המחיר :

4.3.1. המציע נדרש להגיש הצעת מחיר עבור הצעתו במכרז על גבי הטופס **בנספח ג'3** למכרז.

4.3.2. הצעת המחיר תוגש בקובץ נפרד. אין לצרף מסמכים נוספים.

4.3.3. הצעת המחיר של המציע תכלול את רכיבי התמחור הבאים :

מקדם שקלול הצעת המחיר Ki	פרמטר לתמחור	סעיף בנספח ב'1 השירותים הנדרשים	רכיב תמחור (Pi)	
1	הקמת הממשק לנמ"ר והרצת 3 סקרי פיילוט (כולל אפיון, הכנה להפצה וניתוח ל 100 נסקרים לכל סקר).	7	תשלום חד פעמי להקמת מערכת הסקרים	1
4	אפיון והגדרת סקר הכולל עד 10 שאלות, ללא הפצה וניתוח.	8	תכנון סקר קטן	2
4	אפיון והגדרת סקר הכולל מעל 10 שאלות, ללא הפצה וניתוח.	8	תכנון סקר גדול	3
40,000	לכל תשובה לסקר מנסקר שהוגשה במלואה בהתאם לדרישות הסקר, מכל סוג (למעט בשיחה טלפונית), כולל ניתוח.	9	הפעלת סקר דיגיטלי	4
250	לכל תשובה לסקר מנסקר באמצעות מענה טלפוני, כולל ניתוח.	11	הפעלת סקר טלפוני	5

4.3.4. תמורה לשירותים נוספים :

4.3.4.1. ככל ויידרשו שירותים מקצועיים על ידי הספק הזוכה (שירותים שאינם נכללים בנספח

ב'1 – השירותים הנדרשים) – הספק הזוכה יהיה זכאי לתמורה עבור שירותים אלה על בסיס תעריפי שעות עבודה המפורטים בנספח ב'2 – התמורה.

4.3.5. הוראות נוספות להגשת הצעת המחיר :

4.3.5.1. הצעת המחיר שתוצע על ידי המציע תכלול את כל השירותים הנדרשים מהספק, לרבות – דמי שימוש (רישוי) במערכת הסקרים, קליטת המידע ממערכת הנמ"ר, צוות מקצועי הנדרש מהספק, תקורות ורווח.

4.3.5.2. מקדמי השקלול שפורטו לעיל הינם לצורך שקלול הצעת המחיר בלבד, ואינם מחייבים את החטיבה ו/או המרכזים הרפואיים לרכש שירותים בהיקפים כלשהם.

4.3.5.3. כלל רכיבי התמורה בהצעת המחיר של המציע יוגשו בש"ח בלבד, ויוצמדו למנגנון ההצמדה / הפרשי שער הקבוע בנספח ב'2 (התמורה).

4.3.5.4. כלל רכיבי התמורה המוצעת בהצעת המחיר של המציע לא יותנו בכל צורה שהיא בהתחייבות של החטיבה לכמויות ו/או להיקפים של משתמשים או של פעולות.

4.3.5.5 רכיבי התמורה שיוצעו על-ידי המציע יוגשו כרכיבים סופיים וקבועים אשר לא ישתנו, מכל סיבה שהיא, ויכללו כיסוי לכל הוצאות הספק הזוכה שתידרשנה לצורך מתן שירותי נשוא מכרז זה על ידי הספק, למעט מע"מ.

4.3.5.6 תשלום התמורה יהיה בהתאם למפורט בנספח ב'2 – התמורה.

4.3.6 קביעת ציון הצעת המחיר תבוצע בהתאם למפורט בסעיף 5.4 להלן.

4.4. אופן הגשת ההצעות:

4.4.1 על המציע להגיש במסגרת הצעתו למכרז את חוברת ההצעה בלבד, יחד עם המסמכים שיש לצרפם, כמפורט בחלק ג'.

4.4.2 יובהר כי המציע לא נדרש לצרף את כל מסמכי המכרז ולא נדרש להשיב לסעיפים ספציפיים במסגרת מסמכי המכרז, שלא בהתאם לנדרש בחלק ג' למכרז – חוברת ההצעה.

4.4.3 ההצעה תוגש כהצעה סרוקה בקובץ PDF, ובנוסף בקובץ Word, אלא אם נקבע מפורשות אחרת.

4.4.4 בהצעה יש לכלול 3 קבצים, כמפורט להלן:

4.4.4.1 קובץ 1 - תנאי הסף המנהליים – קובץ שיכלול סריקה של התצהיר המצורף כנספח ג'1 ואת המסמכים שיש לצרף אליו. כל המסמכים הרלוונטיים יצורפו כמסמכים סרוקים לתצהיר המצורף כנספח ג'1, בסדר הנדרש בחוברת ההצעה.

4.4.4.2 קובץ 2 - מענה מקצועי – קובץ שיכלול סריקה של התצהיר המצורף כנספח ג'2 ואת המסמכים שיש לצרף אליו. כל המסמכים הרלוונטיים יצורפו כמסמכים סרוקים לתצהיר המצורף כנספח ג'1, בסדר הנדרש בחוברת ההצעה.

4.4.4.3 קובץ 3 - הצעת המחיר – קובץ שיכלול סריקה של טופס הצעת המחיר (נספח ג'3). קובץ זה יוגש בנפרד משאר הקבצים.

4.4.5 על המציע לחתום בראשי תיבות בכל עמוד בחוברת ההצעה ובחתימה מלאה במקומות המיועדים לכך על גבי התצהירים ועל הסכם ההתקשרות בלבד. אין צורך לחתום על כל עמוד בשאר חלקי ההצעה. החתימה תבוצע בהתאם לסמכויות החתימה של המציע שפורטו בנספח ג'1. על ההעתק לא נדרשות חתימות נוספות (מלבד צילום חתימות המקור מעותק המקור).

4.4.6 ההצעה, על כל צרופותיה, תהיה בשפה העברית.

4.5. הוראות להגשת הצעה באופן מקוון:

4.5.1 הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבעה החטיבה, בהודעה שתפורסם בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי (להלן: "דף המכרז"), דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור, על המציעים לפעול בהתאם להוראות שפרסמה החטיבה בדף המכרז.

4.5.2 קישור למערכת לצורך הגשת הצעות במכרז, יפורסם בדף המכרז. מציע אשר מעוניין להגיש שאלות הבהרה והערות או שמעוניין להגיש את הצעתו במכרז, נדרש לחשוף על הקישור "להגשת שאלות והצעות" בדף המכרז, על מנת לעבור למערכת.

4.5.3 הליך הגשת ההצעות במערכת כולל שני שלבים:

4.5.3.1 הזדהות של מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הלאומית.

4.5.3.2 הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום.

4.5.4. פעולות במערכת ההזדהות:

- 4.5.4.1. מגיש הצעה, אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הלאומית, יידרש להירשם למערכת ולאחר השלמת תהליך ההרשמה, לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 4.5.4.2. מגיש הצעה, אשר רשום למערכת ההזדהות הלאומית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 4.5.4.3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הלאומית, או בתהליך ההזדהות, יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני: moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100).

4.5.4.4. פרטים נוספים על אודות הליך ההרשמה מפורטים בקישור זה.

- 4.5.4.5. לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.

4.5.5. פעולות במערכת יהלום:

- 4.5.5.1. במסגרת הגשת ההצעה, על המציע לפעול בהתאם להנחיות שתופענה במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולהעלות למערכת את הקבצים הנדרשים, בהתאם להוראות המכרז.
- 4.5.5.2. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת, תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" והמציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך יישלח למציע גם באמצעות הדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת.
- 4.5.5.3. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת הצעה.
- 4.5.5.4. במקרה שבו לאחר שהוגשו הצעות בתיבה, ערכה החטיבה שינוי במסמכי המכרז (למעט שינוי במועדי המכרז), הצעות שהיו בתיבה תבוטלנה ותעבורנה למצב טיוטה. מציע המעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים, יידרש להגיש הצעה מחדש.
- 4.5.5.5. לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.
- 4.5.5.6. במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות כגון:
- 4.5.5.7. ניתן לעלות עד 10 קבצים, כאשר גודל מקסימלי של כל קובץ (עד MB15).
- 4.5.5.8. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש (20 דקות ל-Time out).
- 4.5.5.9. מגבלות טכניות נוספות - על מנת להכיר את שאר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא, מבעוד מועד, את המדריך להגשת הצעות באמצעות תיבת מכרזים דיגיטלית. בנוסף, לרשותו של מגיש הצעה חומרי הדרכה, אשר נועדו לסייע בהגשת הצעות בהצלחה.

4.5.6. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה, ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 בכתובת הדואר האלקטרוני: moked@mail.gov.il או באמצעות הצי'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>

4.5.7. בפנייה יש לציין את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמקרה הצורך לצרף צילומי מסך.

4.5.8. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפנייה ועד לחזרת נציג שירות, לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד.

4.5.8.1. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר תתקבלנה בזמן קצר מ-4 שעות, מהמועד האחרון להגשת הצעות.

4.5.8.2. מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר נשארו פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז, לוקח על עצמו סיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית או לענות על שאלתו.

4.5.9. מציע במכרז נושא באחריות הבלעדית להגשת הצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות.

4.5.10. על המציע לקחת בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות, אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. על המציע להיערך לתרחיש כאמור ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.

4.6. שלמות ההצעה ואחריות כוללת של המציע להצעה:

4.6.1. הצעה אשר תוגש שלא במבנה המפורט לעיל עלולה להידחות על הסף. לחילופין, רשאית ועדת המכרזים להפחית עד 5 נקודות מציון האיכות בשל הגשה שאינה עומדת בדרישות.

4.6.2. כל האישורים שנדרשים על פי מכרז זה יהיו על שמו של המציע או מורשה החתימה מטעמו, כשהם תקפים במועד הגשת ההצעות.

4.6.3. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי המציע לא יהיה רשאי בשום צורה ואופן לחזור בו מהצעתו, לבצע כל שינוי מכל מין וסוג שהוא במסמכי המכרז או בתוכן הצעתו, לרבות מידע שיימסר במסגרת שלב ההדגמה המפורט בסעיף 3.6 לעיל), עד המועד שנקבע במסמכי המכרז לתוקף ההצעות. ככל שיבוצעו שינויים כלשהם על-ידי המציע באלו ממסמכי המכרז, תהיה ועדת המכרזים רשאית לפעל בהתאם להוראות סעיף 8.4.3 להלן.

4.6.4. באחריות המציע להגיש הצעה הכוללת את כל הרכיבים הנדרשים על מנת לספק את השירותים הנדרשים.

4.6.5. ההצעה המוגשת הינה שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים.

4.6.6. על המציע לבדוק, על חשבונו ואחריותו, בעצמו וכן באמצעות מומחים מטעמו את כל היבטי השירותים הנדרשים, וכן את מלוא ההיבטים של דרישות הדין והחטיבה. בכל מקרה, ייחשב המציע כאילו ביצע את כל הבדיקות הנדרשות, ובכללן האמורות בסעיף זה, ויהיה מנוע מלהעלות כל טענה בעניינים האמורים.

4.6.7. המציע יישא בכל העלויות הנדרשות להגשת ההצעה.

5. בדיקת ההצעות והערכתן

5.1. כללי:

5.1.1. הצעות המציעים ייבחנו בהתאם לשלבי בחינת ההצעות שיפורטו להלן. יובהר כי ועדת המכרזים תהא רשאית לשנות את סדר בדיקת המכרז, לפי שיקול דעתה.

5.1.2. ועדת המכרזים רשאית למנות צוות משנה מטעמה לבדיקת ההצעות בכל אחד משלבי הבדיקה אשר יביא את המלצותיו בפני ועדת המכרזים.

5.1.3. ועדת המכרזים, או צוות המשנה שימונה מטעמה, יבדקו את ההצעות, תוך שימוש בכל המקורות העומדים לרשותם במסגרת ההצעה (לרבות מידע שאיננו נכלל בהצעת המציע). לעניין זה, רשאית ועדת המכרזים או מי מטעמה, לבחון פרטנית כל מידע שיוצג על ידי המציע בהתאם לתכולת השירותים שיוצגו ולפסול מידע שלא עונה על הדרישות.

5.1.4. רק הצעה שעומדת בכל שלב משלבי הבדיקה תועבר לבדיקת השלב הבא.

5.2. שלב א' בבדיקת המכרז – בחינת עמידת המציעים בתנאי הסף:

5.2.1. במסגרת שלב זה, תיבדק עמידתם של כל המענים בתנאי הסף המנהליים והמקצועיים, בהתאם למסמכים שיכללו במסגרת קבצים מס' ג'1 ו ג'2 במענה.

5.2.2. מציע שועדת המכרזים תמצא אותו כשיר לעמוד בתנאי הסף, הצעתו תעבור לשלב הבדיקה הבא.

5.3. שלב ב' בבדיקת המכרז – קביעת ציון האיכות:

5.3.1. במסגרת שלב זה, יבדקו המסמכים והקבצים שייכללו במסגרת ספריה ג'2 – המענה המקצועי.

5.3.2. להצעות המציעים בשלב זה יוענק ציון איכות TQi בין 0-100 (להלן: "ציון האיכות").

5.3.3. הנחיות לביצוע ההדגמה (Demo).

5.3.3.1. המציעים יידרשו לבצע הדגמה של מערכת הסקרים המוצעת, כחלק מתהליך קביעת ניקוד האיכות, בהתאם לאמת המידה בשורה 3 בסעיף 3.6 לעיל.

5.3.3.2. ההדגמה תבוצע במשרדי החטיבה. הודעה על קיום ההדגמה תימסר למציעים לפחות 4 ימי עבודה בטרם תמומש בפועל.

5.3.3.3. יחד עם הזימון לשלב ההדגמה, תשלח החטיבה למציעים דרישה לסקר.

5.3.3.4. בשלב הראשון, יידרש המציע להציג את מערכת הסקרים המוצעת, בהתייחס לדרישות הטכניות המפורטות בנספח ב'1 – השירותים הנדרשים.

5.3.3.5. בשלב השני, המציע יידרש להציג בהדגמה את השאלון המוצע לסקר. לאחר הצגת השאלון, המציע יידרש לשלוח בעצמו את הסקר המוצע לאוכלוסיית מדגם של 20 נסקרים שתיקבע על ידי החטיבה. הספק יידרש לאסוף את תשובות הנסקרים באוכלוסיית המדגם, ולהציג את ניתוח התוצאות. בנוסף, במהלך הסקר, יידרש המציע להציג יכולת תמיכה בפניות שיתקבלו מאוכלוסיית המדגם.

5.3.3.6. המציע יידרש לספק להדגמה את כל הנדרש לרבות – שימוש במערכת הסקרים, מערכת הפצה באמצעות SMS לאוכלוסיית המדגם, תווך תקשורת וניתוח התוצאות.

5.3.3.7. המציעים לא יהיו זכאים לתמורה כלשהי עבור שלב ההדגמה.

5.3.4. הנחיות לבדיקת חוות דעת הלקוחות:

5.3.4.1. החטיבה תבחר 2 לקוחות מבין הלקוחות עבורם בוצעו סקרים מוכרים על ידי המציע, בהתאם לשיקול דעתה.

5.3.4.2. ככל ולא יהיה מענה מה 2 הלקוחות האשונים אליהם בוצעה הפנייה החטיבה תבחר עד 2 לקוחות נוספים שיתושאלו (כלומר עד 4 לכל מציע), מתוכם ינוקדו 2 הלקוחות הראשונים עבורם תתקבל חוות דעת תקינה. יובהר כי אין מניעה כי אחד הלקוחות יהיו החטיבה או מרכז רפואי ממשלתי, ככל ורלוונטי.

5.3.4.3. הפנייה ללקוחות תהיה בתיאום מראש. התשאול יבוצע במהלך שעות העבודה הרגילות. ככל ולקוח מסוים לא יאותר אחרי 2 ניסיונות לשיחה טלפונית ו/או לא יכיר את הגורם עליו הוא אמור לספק חוות דעת – תבוצע פנייה ללקוח הבא, ככל ולא יאותר גם הלקוח הבא, כאמור לעיל, יינתן ציון 0 עבור חוות דעת זו.

5.3.4.4. כל לקוח יישאל שאלות אחידות שיקבעו מראש, בהתאם למוגדר בסעיף 3.6 לעיל.

5.3.4.5. יובהר כי החטיבה איננה מחויבת לשוויון במספר חוות הדעת בין המציעים השונים, ככל ולמציע מסוים אין מספיק לקוחות במענה ו/או לקוחות לא היו זמינים למתן תשובות.

5.3.5. מעבר לשלב הבא מותנה בקבלת ניקוד איכות מינימלי כמפורט להלן:

5.3.5.1. ציון מינימלי לשלב ההדגמה (DEMO) – 20 נקודות.

5.3.5.2. ציון מינימלי כולל של כל רכיבי האיכות – 70 נקודות.

5.3.6. במקרה ובו 2 מציעים ומעלה לא יגיעו לניקוד המינימלי בשלב ההדגמה – תוכל החטיבה להורות על קיום תהליך הדגמה נוסף, במסגרתו תוכל לשנות את התרחישים.

5.3.7. במקרה בו לא יעמדו לפחות 3 מציעים בניקוד האיכות המינימלי הכולל שפורט לעיל – ועדת המכרזים רשאית לאשר מעבר של עד 3 המציעים אשר ניקוד האיכות שלהם יהיה הגבוה ביותר לשלב הבא – הצעת המחיר.

5.4. שלב ג' בבדיקת המכרז – בחינת הצעת המחיר:

5.4.1. הצעת המחיר שתיבחן תהיה זו שהוגשה על גבי **נספח ג' 3** להצעת המציע.

5.4.2. הקובץ בו תיכלל הצעת המחיר של כל מציע, תיפתח רק עבור מציע אשר ועדת המכרזים מצאה כי הצעתו עומדת בתנאים ובדרישות המפורטים בשלבי הבדיקה הקודמים.

5.4.3. הצעת המחיר של המציע תשוקלל על ידי הכפלת רכיבי התמורה P_i המוצעים במקדמי השקלול k שפורטו בסעיף 4.3.2 לעיל, לפי הנוסחה להלן:

$$TP = \sum (P_i * K_i)$$

TP – הצעת המחיר המשוקללת.

i – רכיב תמורה מאלה המפורטים בסעיף 4.3.2 לעיל.

P_i – הצעת המציע לרכיב תמורה i.

K_i – מקדם שקלול לרכיב תמורה i.

5.4.4. יובהר כי המקדמים בנוסחת השקלול לעיל נועדו לקבוע משקל יחסי לכל סוג שירות, ואינם מהווים התחייבות להיקפי השירותים בפועל. השירותים יירכשו על בסיס הזמנות עבודה שיופקו על ידי החטיבה או על ידי המרכזים הרפואיים, מעת לעת, בהתאם להוראות ההסכם.

5.4.5. ציון המחיר לכל מציע יחושב באופן יחסי, כאשר הצעת המחיר הנמוכה ביותר תקבל ציון 100, ולשאר ההצעות ייקבע ציון המחיר באופן יחסי בהתאם לנוסחה להלן:

$$\text{ציון המחיר} = \left(\frac{\text{TPmin (הצעת המחיר המינימאלית)}}{\text{Tpi (הצעת המחיר הנבחרת)}} \right) \times 100$$

5.5. שלב ד' בבדיקת המכרז – בחירת המציע "המועמד לזכייה":

5.5.1. בתום בדיקת הצעות המחיר, ציון המחיר של מציע ישוקלל יחד עם ציון האיכות לפי המשקלים הבאים (להלן – "ציון ההצעה"):

$$\text{ציון ההצעה} = \text{ציון האיכות } TQi * (50\%) + \text{ציון המחיר } TPi * (50\%).$$

5.5.2. ההצעות שהוגשו ידורגו בהתאם לציוני ההצעה, כאשר ההצעה בעלת ציון ההצעה הגבוה ביותר תדורג ראשונה, ההצעה שתקבל את ציון ההצעה השני בטיבו תדורג שנייה וכן הלאה.

5.5.3. דירוג ההצעות במקרה של שוויון בין המציעים המדורגים ראשונים:

5.5.3.1. אם לאחר שקלול התוצאות קיבלו שתי הצעות בעלות ציון ההצעה הגבוה ביותר ציון הצעה זהה, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה (בכפוף לאישור שהגיש המציע בהתאם למפורט בנספח ג' 1 לעיל) או בבעלות משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים.

5.5.3.2. ככל שבתום תהליך שקלול ההצעות כמפורט לעיל ידורגו שתי הצעות או יותר במקום הראשון (בחישוב של 2 ספרות לאחר הנקודה לציון ההצעה), תקיים ועדת המכרזים הליך תיחור נוסף (Best & final) בהתאם להוראות תקנה 17' לתקנות חובת המכרזים, וזאת לצורך קביעת המציע המועמד לזכייה. במסגרת הליך זה, יתבקשו המציעים שהצעותיהם שוות להגיש הצעות מחיר (הנחות) המיטיבות עם החטיבה ביחס להצעותיהם המקוריות. יובהר, כי במסגרת הליך זה לא יתנהל משא ומתן. תוצאות ההליך וקביעת המועמד לזכייה תיקבענה על סמך הצעת המחיר הראשונה והיחידה שתוגש ("One Shot") במסגרת הליך זה, ולא תינתן למציעים אפשרות לשפרן.

5.5.4. לאחר תום הליך שקלול ההצעות, ועדת המכרזים תכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה כ-"מועמד לזכייה".

5.5.5. ה"מועמד לזכייה" ייחשב כ"ספק זוכה" לאחר שימלא את כל התנאים הנקובים בסעיף 6 להלן.

5.5.6. אין בהכרזה על "מועמד לזכייה" כדי ליצור יחסים חוזיים בין הצדדים. אלה ייווצרו רק עם חתימת מורשי החתימה מטעם החטיבה על הסכם ההתקשרות בין הצדדים.

5.6. בחירת מועמדים נוספים:

5.6.1. לאחר קביעת המציע המועמד לזכייה, ועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציעים אשר הצעותיהם מדורגות לאחר כמועמדים נוספים.

5.6.2. הוכרז מציע כמועמד נוסף - תוארך תוקף הצעתו עד למועד המקסימלי המפורט בסעיף 2.4 למכרז זה.

5.6.3. אם לא יעמוד מציע המועמד לזכייה או ספק הזוכה (לפי העניין) באילו מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, רשאית החטיבה, בתקופה בה תהיה הצעת המועמד הנוסף בתוקף, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להודיע לו שהוא "מועמד לזכייה", ולאחר מכן להתקשר עימו (בכפוף לעמידתו בתנאים המפורטים בסעיף 6 להלן, ובהתאם לתנאי המכרז).

6. דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם

6.1. ביטוח:

6.1.1. המועמד לזכייה יידרש להציג אישור קיום ביטוחים תקף מטעם המבטח מטעמו, בגין הביטוחים הנדרשים **בנספח ב'4** לחלק ב' - הסכם ההתקשרות.

6.1.2. המסמך יוגש לאישור החטיבה. המועמד לזכייה יידרש לתקן את המסמך שיוגש בהתאם להערות החטיבה ככל ויידרש, וזאת עד קבלת אישורה.

6.1.3. אין צורך להגיש מענה לנושא זה במסגרת הצעת המציע למכרז.

6.2. ערבות ביצוע:

6.2.1. כתנאי לחתימת החטיבה על הסכם ההתקשרות עם המציע הזוכה, המציע המועמד לזכייה יעמיד לפקודת החטיבה, תוך שבעה (7) ימי עסקים מרגע קבלת הודעה, ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת בתנאים, בהיקף שיחושב לפי 5% מהערכת החטיבה להיקף השירותים השנתי הצפוי לשנת ההתקשרות הראשונה (להלן: "**ערבות ביצוע**").

6.2.2. סכום ערבות הביצוע יעודכן אחת לשנה משנות ההתקשרות, בהתאם להיקפי ההזמנות של החטיבה בכל שנה.

6.2.3. ערבות הביצוע תהא ערבות דיגיטלית ותיערך בפורמט הקבוע בהוראת תכ"מ 14.4.1 ובתקן לניהול ערבויות דיגיטליות בנוסח המוצג **בנספח ב'3** לחלק ב' (הסכם ההתקשרות), ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא.

6.2.4. ערבות הביצוע תופק על ידי גוף הנכלל ברשימת הגופים המוסמכים להנפיק ערבויות דיגיטליות, כפי שתפורסם מעת לעת באתר החשב הכללי במשרד האוצר.

6.2.5. על ערבות הביצוע יחולו הוראות סעיף 12 להסכם ההתקשרות, לרבות לעניין תוקף הערבות.

6.3. חתימה על ההסכם:

6.3.1. אם המועמד לזכייה לא יציג את האישורים והמסמכים שפורטו לעיל בתוך שבועיים מיום הודעה על מועמדותו לזכייה, תהיה החטיבה רשאית לבטל את ההודעה על זכייתו.

6.3.2. לאחר הכרזה על המציע כמועמד לזכייה ועמידתו בכל הדרישות ממועמד לזכייה, תוסיף החטיבה את הנספחים והפרטים החסרים בהסכם ההתקשרות ובנספחיו.

6.3.3. לאחר השלמת הפרטים החסרים בהסכם ההתקשרות על ידי החטיבה, תוסיף החטיבה את חתימתה על גבי ההסכם ותנפיק לספק הזמנת רכש חתומה על-ידי מורשי החתימה מטעם החטיבה, וזאת בכפוף להשלמת המטלות שפורטו בסעיפים 6.1-6.2 לעיל.

6.3.4. תקופת ההתקשרות הינה ל 3 שנים עם אופציה לחטיבה להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה של שנה נוספת בכל הארכה, ועד 3 שנים נוספות ו- 6 שנים התקשרות בסך הכל, כמפורט בסעיף 4 להסכם. יובהר כי תקופת ההתקשרות תחל רק לאחר חתימת מורשי החתימה מטעם החטיבה על הסכם ההתקשרות.

7. מסמכי המכרז, שאלות הבהרה והגשת ההצעות

7.1. איש הקשר:

7.1.1. איש הקשר מטעם החטיבה הינו מר ברוך פיש, במייל hr-tenders.hativa@MOH.GOV.IL.

7.2. מסמכי המכרז:

7.2.1. מסמכי המכרז ניתנים לצפייה ולהורדה באתר האינטרנט.

7.2.2. מסמכי המכרז (לרבות הנספחים למכרז וחוברת ההצעה) יפורסמו בשתי גרסאות:

7.2.2.1. גרסה מלאה של מסמכי המכרז, המחייבת את החטיבה, בגרסת PDF.

7.2.2.2. חוברת ההצעה (חלק ג' למסמכי המכרז) – לצורכי הגשת המענה של חלק ג' (חוברת המענה) בגרסת WORD / EXCEL לפי העניין. גרסה זו תפורסם לאחר המענה לשאלות הבהרה.

7.2.3. מסמכי המכרז אינם מסווגים.

7.2.4. מובהר בזאת, כי הנוסח של מסמכי המכרז, כפי שפורסם על-ידי החטיבה, בכפוף לעדכונים, ככל שיבוצעו, במסגרת הבהרות שיערכו על-ידה, הוא באופן בלעדי ומוחלט הנוסח המחייב לצורך מכרז זה. עותק המסמכים אותם הדפיס המציע מהאתר וכן כל מסמך אחר, לא יהיה בהם על מנת להוות תחליף ו/או לגבור בשום אופן וצורה על הנוסח המחייב.

7.3. כנס מציעים:

7.3.1. החטיבה לא תקיים כנס מציעים.

7.4. העברת שאלות המציעים ובירורים:

7.4.1. שאלות המציעים תוגשנה לאיש הקשר בכתב באמצעות הדואר האלקטרוני, כקובץ PDF סגור ובקובץ EXCEL פתוח כהעתק.

7.4.2. שאלות המציעים תוגשנה במבנה הבא:

מס	שם המציע	מספר החלק במסמכי המכרז	שם החלק	מספר סידורי של הסעיף (מספר בלבד)	כותרת/ נושא הסעיף	פירוט השאלה
1		א	הזמנה	3.3	תנאי הסף	
2		ב	הסכם ההתקשרות	5	בדיקת ההצעות	

7.4.3. יובהר לגבי שאלות אשר לא יגיעו בפורמט האמור כי החטיבה רשאית שלא להתייחס אליהן.

7.4.4. אין לבצע הפנייה של שאלות אל שאלה אחרת בקובץ. יש להעתיק בשנית את תוכן השאלה.

7.4.5. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הוא המועד המפורט בטבלת התאריכים בסעיף 2.4 שלעיל.

7.4.6. תשובות החטיבה לשאלות שיוגשו תפורסמנה בקובץ הבהרות באתר האינטרנט.

7.4.7. התשובות יפורסמו ללא ציון פרטי המציע השואל.

7.4.8. החטיבה רשאית שלא להשיב על כל השאלות במידה ואינן רלוונטיות, וזאת בהתאם לשיקול דעתה. כמו כן, רשאית החטיבה להשמיט חלק מנוסח השאלה או לנסח את השאלה באופן שונה במענה, וזאת ככל שתחליט החטיבה כי נוסח השאלה עלול ליצור רושם מוטעה על המציעים האחרים.

7.4.9. נוסח התשובות של החטיבה הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

7.4.10. על המציע חלה האחריות המלאה והבלעדית להתעדכן בתשובות החטיבה, וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו כאמור באתר האינטרנט.

7.4.11. למען הסר ספק, מובהר כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של החטיבה ועדת המכרזים ו/או מי מטעמם למסמכי המכרז אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור. רק תשובות שפורסמו כמפורט לעיל מחייבות את ועדת המכרזים.

7.4.12. החטיבה רשאית, על-פי שיקול דעתה, לקיים מספר סבבים של שאלות הבהרה. במקרה זה יקבעו מועדים רלוונטיים בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט.

7.4.13. בנוסף, החטיבה תוכל לקיים מפגשים נפרדים עם חלק מהפונים או כולם להבהרת שאלות מסוימות, לפי שיקול דעתה.

7.5. צד שלישי – עיון בהצעה הזוכה :

7.5.1. בהתאם לתקנה 21(ה') **לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993** מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בפרוטוקולים של ועדת המכרזים, בהתכתבויות עם מציעים, בחוות דעת מקצועיות שניתנו לבקשתה, בעמדת היועץ המשפטי בועדה ובהצעה הזוכה והכל בהתאם להוראות התקנה, המפורטות בתקנה.

7.5.2. על המציע לציין מראש במסגרת הצעתו, באופן ברור, בצורה מפורשת, מנומקת ונהירה, מה הם החלקים, הנתונים והמסמכים הכלולים בהצעתו, אשר עיון בהם על ידי מציעים אשר הצעתם לא זכתה במכרז, מכוח תקנה 21(ה') לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993, עלול, לטעמו, להביא לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי, רשימה זו מופיעה ב**נספח ג' 1** למכרז בסעיף 6.

7.5.3. על המציע לצרף להצעתו גרסה מצונזרת, אותה תעביר החטיבה לשאר המציעים, אשר יבקשו לממש את זכות העיון בהצעת הספק הזוכה.

7.5.4. ציון של חלקים סודיים מהווה הסכמה מפורשת כי אותם חלקים בהצעות המציעים האחרים, יחשבו אף הם לסודיים, היינו, שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלו בהצעות של אחרים; כך או כך, ההצעה הכספית וסעיפים הנוגעים לעמידה בדרישות הסף אינם מהווים סוד מסחרי או מקצועי.

7.5.5. אי-העברת גרסה מצונזרת ו/או העברת גרסה ללא נימוקים מפורטים ו/או העברת גרסה מצונזרת שלא בהתאם לאופן המתואר לעיל, משמעו ויתור על האפשרות שניתנה למציע למנוע משאר המתמודדים בהליך המכרזי עיון בסעיפים המהווים פגיעה בזכויותיו; במקרה זה, הגרסה אשר תועבר למבקש זכות העיון תועבר תוך בחינת ועדת המכרזים את חסיון הסעיפים אשר צוינו, ככל שצוינו, במסגרת טופס הגשת ההצעה כחסויים.

7.5.6. שיקול הדעת הבלעדי וההחלטה הסופית בכל הנוגע לנושא חיסיון סעיפים תהא של ועדת המכרזים ושלח בלבד. חרף האמור בסעיף לעיל, רשאית ועדת המכרזים, עפ"י שיקול דעתה, להציג בפני המציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בהוראת חוק ותקנות חובת המכרזים.

7.5.7. יובהר כי לא יותר עיון בהצעות המועמד הנוסף (כמפורט בסעיף 5.6 לעיל), כל עוד זה לא הוכרז כספק זוכה. בנוסף, המציע זכאי אף לקבל עותק ממסמכים אלה למעט החריגים הקבועים בסעיף זה.

7.5.8. יודגש בזאת, בהתאם להוראות תקנה 21(ו') לתקנות חובת המכרזים, כי בכפוף להחלטת ועדת המכרזים, העיון ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה.

8. סמכויות החטיבה

8.1. ביטול המכרז :

8.1.1. החטיבה רשאית, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש בכל שלב משלבי המכרז.

8.1.2. במקרה שההחלטה על הביטול תהיה לאחר המועד להגשת ההצעות, תישלח ההודעה על ביטול המכרז לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.

8.1.3. החטיבה לא תפצה את המציעים במקרה של ביטול, מכל סיבה ובכל צורה שהיא.

8.2. סתירה בין מסמכים במהלך ההליך המכרזי :

8.2.1. בכל מקרה של סתירה בין המסמכים, יגברו ההוראות בהתאם לכללים המפורטים להלן :

8.2.1.1. בתקופה עד לחתימת הסכם ההתקשרות – ההזמנה להציע הצעות (חלק א' למכרז, לרבות התשובות לשאלות ההבהרה וכל פרסום ו/או יפורסם באתר האינטרנט).

8.2.1.2. במקרה של סתירה בין הרשום במכרז (לאחר פרסום מענה לשאלות הבהרה) לנוסח התשובות לשאלות ההבהרה – יגבר נוסח המכרז המעודכן.

8.2.1.3. בתקופה שלאחר חתימת הסכם ההתקשרות, יגברו ההוראות הסכם ההתקשרות (חלק ב' למסמכי המכרז).

8.2.2. ככל ובמענה המציעים יהיו תוספות אשר מוסיפות ומיטיבות על זכויות החטיבה – יגברו תוספות מיטיבות אלה על המסמכים שלעיל.

8.2.3. בכל מקרה של סתירה שלא יושבה כאמור לעיל, אי התאמה או אי בהירות בין מסמכי המכרז למסמכים אחרים - החטיבה תקבע את הפרשנות המחייבת באופן בלעדי.

8.2.4. למציע לא תהא כל טענה או תביעה, כלפי המשרד או החטיבה או מי מטעם, הנובעת מאי בהירות או סתירה במסמכי המכרז או בגין הפרשנות שקבעה החטיבה.

8.3. בדיקת ההצעות :

8.3.1. במסגרת בדיקת המענה למכרז, ועדת המכרזים תהיה רשאית לקבל כל החלטה בקשר עם פרשנות תנאי הסף, לרבות פרשנות רחבה או שאינה המסתברת ביותר, להסיר או לוותר על כל פורמאליות, ובלבד שהמשמעות שתיבחר עולה בקנה אחד עם לשון הדרישה ותכליתה. בכלל זה, בין השאר, רשאית ועדת המכרזים להמיר דרישה בדרישה אחרת שוות ערך המקיימת את תכלית הדרישה המקורית.

8.3.2. החטיבה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה בתנאים שיקבעו :

8.3.2.1. לאפשר למציע, לאחר הגשת ההצעה, להשלים פרטים טכניים במענה ולצרף אסמכתאות נוספות להוכחת האמור בטפסים או בתצהירים.

8.3.2.2. לדון עם מציעים בפרטי הצעתם (כולם או חלקם), בין אם בעל-פה ובין בכתב, בין אם בשלב אחד ובין אם במספר שלבים.

- 8.3.2.3. לקבל הסברים מהמזכיר במקרים בהם סברה ועדת המכרזים כי הצעת המזכיר איננה סבירה או כי קיים חשש כי המזכיר לא יעמוד בדרישות המכרז.
- 8.3.2.4. לבצע תיקוני סופר ו/או פליטת קולמוס ו/או לתקן טעויות חישוב בהצעות המחיר של המזכיר לפי שיקול דעתה, תוך מתן הודעה למזכיר.
- 8.3.2.5. שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת אשר לדעתה מונעת את הערכת ההצעה כראוי.
- 8.3.2.6. לדרוש מהמזכיר להופיע בפני ועדת המכרזים, או מי מטעמה, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז בהתאם להצעתו, ולהציג את הצעתו ו/או כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות ועדת המכרזים, ולבקשות הבהרה או השלמה.
- 8.3.3. המזכיר נדרש לשתף פעולה עם דרישות החטיבה בהתאם להוראות סעיף זה, בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על-ידי ועדת המכרזים בפנייה אליו.
- 8.3.4. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מכל זכויות החטיבה, לרבות האפשרות לפסול הצעה שאינה עונה על תנאי מכרז זה, גם לאחר שניתנה למזכיר הזדמנות להשלים ולתקן את הצעתו (ככל שניתנה הזדמנות כזו).
- 8.3.5. יובהר כי וועדת המכרזים רשאית לפצל את הזכייה ליותר מזוכה אחד, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

8.4. שינוי מסמכי המכרז :

- 8.4.1. ועדת המכרזים רשאית לבצע כל שינוי במסמכי המכרז עד למועד האחרון להגשת הצעות, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז, וכל זאת, בין אם ביוזמתה ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות המציעים.
- 8.4.2. שינוי מסמכי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שתופץ באתר האינטרנט. הודעות אלה תהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ותנאיו.
- 8.4.3. במקרה שהמזכיר ביצע שינוי במסמכי המכרז, הסתייג ממסמכי המכרז או הגיש נתונים סותרים (לרבות במסגרת השלמת מידע כאמור בסעיף זה) ועדת המכרזים רשאית להתעלם משינויים שערך המזכיר במסמכי המכרז במסגרת המענה, לדרוש ממנו לתקנם או לפסול את ההצעה – לפי שיקול דעתה.

8.5. עדכון לוחות הזמנים :

- 8.5.1. במקרה של אי התאמה בין הרשום בטבלת המועדים בסעיף 2.4 שלעיל לבין הרשום בגוף מסמכי המכרז, קובעים הנתונים הרשומים בטבלה.
- 8.5.2. החטיבה רשאית לבצע שינויים במועדים שנקבעו בטבלה שלעיל, לרבות דחיה של המועד האחרון להגשת הצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. עדכון בדבר שינויים במועדים באתר האינטרנט.
- 8.5.3. אין באמור לעיל כדי להוות מצג או התחייבות מכל מין וסוג שהוא למתן ארכה למועד הגשת ההצעות או לדחיית מועד כלשהו.

8.6. פסילת הצעות :

- 8.6.1. החטיבה רשאית לפסול הצעה בהתאם להוראות הדין וההוראות שנקבעו מכוחו, לרבות הצעה הכוללת מידע כוזב או מטעה.

8.6.2. החטיבה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של המשרד או של החטיבה או של גורם ממשלתי אחר ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה, ועדת המכרזים רשאית לתת למציע זכות טיעון בכתב או בעל-פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

8.6.3. ועדת המכרזים רשאית לפסול את הצעת המציע ככל והמציע חזר בו מהצעתו כפי שהוגשה, שינה מידע יחסית למידע שנמסר על ידו במסגרת כלשהי במהלך המכרז, לרבות בשלבי בדיקתו, השלמות שנדרשו על ידי החטיבה או במסגרת תהליך קביעת ציון האיכות.

8.6.4. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שאינה עונה על דרישות המכרז, גם לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן את הצעתו (ככל שניתנה הזדמנות כזו, לפי שיקול דעת החטיבה, וההצעה עדיין איננה תקינה).

8.6.5. במקרה של תאום הצעות של המציע עם מציע אחר, תוכל ועדת המכרזים לפסול את ההצעה של אותו מציע או לבטל את הסכם ההתקשרות עמו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות:

8.6.5.1. כריית מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו – למעט קבלן משנה או גוף שהוא בעל עניין במציע – בעניין בעלויות, שיתוף פעולה, מימון, מחירים, העברת נכסים, אסטרטגיות להצעה וכיוצא באלו.

8.6.5.2. קבלה של מידע כאמור או החלפת מידע בצורה אחרת, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו, כאשר ידוע למציע כי האדם או הגוף הוא בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

8.7. הצעה יחידה:

8.7.1. ככל שבתום ההליך המכרזי תיוותר הצעה יחידה, החטיבה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית:

8.7.1.1. להכריז על המציע שנותר כמועמד לזכייה;

8.7.1.2. לנהל משא ומתן עם המציע שנותר על מנת להיטיב את הצעתו;

8.7.1.3. לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

9. הוראות שונות

9.1. החטיבה תפעל במכרז זה בכפוף להוראות כל דין.

9.2. סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

9.3. מכרז זה הוא קנינו הרוחני של החטיבה, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.

9.4. החטיבה מתחייבת לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז. החטיבה מתחייבת לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת היועצים המועסקים על ידה, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ולמעט ככל שהדבר יידרש בהתאם להוראות כל דין (כך למשל, במסגרת זכות העיון במסמכי המכרז לפי תקנות חובת המכרזים).

חלק ב' - הסכם ההתקשרות

חלק ב - הסכם ההתקשרות

הסכם התקשרות במסגרת מכרז פומבי מס' – 119/2025 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים

שנערך ונחתם ביום _____ בחודש _____ בשנת 2025

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת לצורך הסכם זה ע"י המנהל הכללי של משרד הבריאות, או הסמנכ"ל במשרד הבריאות, יחד עם חשב חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים, משרד הבריאות או סגנו, המוסמכים לחתום בשמה ע"י ההרשאות שפורסמו בילקוט הפרסומים (להלן: "החטיבה")

מצד אחד

ל בין

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

אשר _____ כתובתו _____

באמצעות המוסמך/ים לחתום בשם הזוכה ולחייבו בחתימתו/תם

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל: והחטיבה פרסמה המכרז שבכותרת ובהסתמך על האמור בהצעת הספק למכרז, אושר הספק כזוכה על ידי ועדת המכרזים לענ"א של החטיבה;

והואיל: והספק מצהיר כי הינו בעל כל הזכויות הנדרשות על פי כל דין לביצוע הסכם זה וכי לא קיימת כל מניעה, חוקית ו/או חוזית ו/או כל מניעה אחרת, להתקשרותו עם החטיבה לביצוע הסכם זה במלואו;

והואיל: והספק מצהיר כי אין במילוי התחייבויותיו כלפי החטיבה, כמפורט במסמכי המכרז והסכם זה, משום הפרת זכויות קנייניות של אדם ו/או גוף אחר, לרבות הפרה של זכויות יוצרים או פטנט;

והואיל: והספק מצהיר ומתחייב בפני החטיבה, כי יש לו הידע, המומחיות והאמצעים הדרושים למתן השירותים המפורטים במכרז ובהסכם זה;

והואיל: והחטיבה מעוניינת לקבל את השירותים והספק מעוניין להעניקם, הכול כמפורט ובכפוף למסמכי המכרז והסכם זה.

לפיכך הוסכם הוצאה והותנה בין הצדדים כדלקמן :

1. הגדרות

בהסכם זה יהיו למונחים ההגדרות במכרז הפרשנות שלצידם אלא אם כן נאמר אחרת.

2. כללי

2.1. המבוא להסכם זה לרבות כל ההצהרות הכלולות והנספחים להסכם, יחד עם מסמכי המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד הימנו ויפורשו ביחד עמו.

2.2. הנספחים לחוזה זה הם:

- נספח ב'1 - השירותים הנדרשים
- נספח ב'2 - התמורה
- נספח ב'3 - תדפיס ערבות דיגיטלית
- נספח ב'4 - דרישות ביטוח
- נספח ב'5 - דרישות אבטחת מידע
- נספח ב'6 - ניגוד עניינים ושמירת סודיות
- נספח ב'7 - הצעת הספק למכרז

2.3. ההסכם ממצה את המוסכם בין הצדדים ולא תהיה נפקות לכל משא ומתן ו/או הבנה ו/או הסכמה ו/או מצג, בין בכתב בין בעל פה, בין במפורש בין במרומז - בין הצדדים ביחס להתקשרות נשוא ההסכם, עובר לכריתתו.

2.4. מסמכי המכרז וכן כל הוראה שנתנה החטיבה בכתב לאחר פרסום המכרז ולפני המועד האחרון להגשת ההצעות, בדרך של תיקון המכרז ושינויו ו/או מתן הבהרה למציעים במכרז ייחשבו כחלק בלתי נפרד ממסמכי ההסכם ויגברו על כל הוראה הסותרת אותה במסמכים קודמים, זולת אם נקבע בתיקון ו/או בהבהרה כאמור, אחרת לעניין זה.

2.5. סתירה בין מסמכים

2.5.1. במקרה של סתירה בין תוכן הנספחים ותוכן הסכם זה, יגברו הוראות הסכם זה והנספחים יפורשו בהתאם.

2.5.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 2.5.1 לעיל, בכל מקרה של התנגשות/סתירה בין הצעת הספק (נספח ב'7) לבין הוראות ההסכם ו/או הנספחים האחרים להסכם ו/או סעיפים שונים באותו מסמך - ברירת המחדל היא כי יחולו ההוראות המיטיבות עם החטיבה, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

2.5.3. גילה הספק, או היה עליו לגלות כבעל מקצוע סביר, סתירה ו/או אי התאמה ו/או דו משמעות ו/או חוסר בהירות הקיימת לדעתו בין הוראה אחת מהוראות ההסכם לבין הוראה אחרת או שהיה הספק מסופק בפירושם הנכון של הוראה, מסמך או כל חלק מהם - יפנה הספק לחטיבה, קודם לחתימת ההסכם או באופן מיידי לאחר הגילוי כאמור, והחטיבה תיתן הבהרות ו/או הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו. הכרעת החטיבה באשר לסתירה ו/או אי התאמה ו/או חוסר בהירות כאמור לעיל, נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של החטיבה, ומחייבת את הספק לכל דבר ועניין.

2.6. לעניין זה יובהר, כי במקרה בו תכולת העבודה המפורטת בהצעתו של הספק גדולה או רחבה מהנדרש במסמכי ההסכם, יעניק הספק את שירותיו על פי המפורט בהצעתו, ובנוסף ימלא אחר כל שאר התנאים המופיעים בהסכם ונספחיו האחרים.

3. נציגים

- 3.1. נציג החטיבה לצורך ביצוע הסכם זה הינו מנהל הפרויקט באגף מערכות מידע ותהליכי עבודה, כאשר הודעה בדבר זהותו ופרטי ההתקשרות עמו תועבר לידי הספק במועד מימוש ההתקשרות (להלן: "**נציג החטיבה**"). החטיבה רשאית להחליף את נציגה ו/או נציגיה בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.
- 3.2. בכל הקשור לביצוע שירותיו המקצועיים יהיה הספק בקשר עם נציג החטיבה.
- 3.3. נציג הספק (להלן: "**הנציג הניהולי**") לעניין הסכם זה הינו _____ (שם) _____ (מלא), _____ (כתובת דוא"ל).

4. תקופת ההתקשרות

- 4.1. תוקף הסכם זה הינו לתקופה של שלוש שנים (36 חודשים), אשר תחילתה במועד בו יחתם הסכם זה על ידי מורשי החתימה של החטיבה ושל הספק (להלן: "**תקופת ההתקשרות**").
- 4.2. זכות ברירה לעניין הארכת תקופת ההתקשרות – בהתאם להוראת תקנה ג3(א) לתקנות ובכפוף לקבלת אישור ועדת המכרזים לענ"א, לחטיבה תהא שמורה זכות ברירה הן בנוגע למשך תקופת ההתקשרות, כדלקמן:
- 4.2.1. החטיבה תהא רשאית להאריך תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, בנות שנה כל אחת, אשר אורכן הכולל לא יעלה על 3 שנים במצטבר (להלן: "**תקופות האופציה**").
- 4.2.2. החטיבה שומרת לעצמה את הזכות לממש תקופת אופציה אחת או יותר בכל מועד של מימוש זכות ברירה.
- 4.2.3. תקופות האופציה תמומש בכפוף להחלטת ועדת המכרזים. שתובא לפניו לפחות 60 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות. על הספק להודיע לחטיבה 90 יום לפני מועד תום תקופת ההתקשרות הרלוונטית.
- 4.2.4. תקופת ההתקשרות הכוללת עם הספק, בנוסף לתקופות האופציה, לא תעלה על 6 שנים סה"כ, כל זאת בכפוף לצרכי החטיבה ולמגבלות התקציב.
- 4.2.5. במהלך כל תקופות האופציה, יחולו על המציע כל תנאי ההסכם בשינויים המחייבים, לרבות חובת המצאת ערבות ביצוע עדכנית והמצאת אישור קיום ביטוחים עדכני.
- 4.2.6. ככל ויוזמנו שירותים מהספק לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת האופציה (לפי העניין) והספק לא ישלים את השירותים עד תום מועד תקופות אלה – תוארך אותה תקופה עד סיום השירותים. יובהר כי בכל מקרה לא יוזמנו שירותים נוספים לאחר תום תקופת ההתקשרות/תקופת האופציה (לפי העניין).

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

5. הצהרות והתחייבויות הספק

- 5.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כלפי החטיבה, כדלקמן:
- 5.1.1. כי הוא בעל רקע מקצועי מתאים, ידע ומיומנות, המאפשרים לו לבצע את השירות על פי המכרז, ההצעה ושאר הוראות הסכם זה, וכי יש בידי הכלים, הידע, האמצעים והכישורים למלא באופן מדויק ומלא את דרישות החטיבה בהסכם זה על כל נספחיו.
- 5.1.2. כי הינו תאגיד הרשום ופועל כדין על פי דיני מדינת ישראל, אשר לא ננקטה נגדו, ולמיטב ידיעתו גם לא צפויה להינקט נגדו, כל פעולה שמטרתה או תוצאתה האפשרית הנה פירוקו, חיסול עסקיו, הסדר עם נושיו, הכללת הערת עסק חי בדוחותיו הכספיים, מחיקתו או כל תוצאה דומה אחרת.
- 5.1.3. כי אין כל איסור, הגבלה או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או מסמכי היסוד של הספק, להתקשר עם החטיבה בהסכם זה ולבצע את התחייבויותיו על פיו.
- 5.1.4. כי חתימתו על ההסכם וביצוע התחייבויות מכוחו אושרו כדין על ידי האורגנים המוסמכים של הספק, וכי אין בביצוע התחייבויותיו על פיו משום הפרה של מסמכי ההתאגדות שלו או של כל מסמך או הבטחה או התחייבות אחרים אשר הספק הוא צד להם או של כל דין או חוזה או

התחייבות אחרים כלשהם

- 5.1.5. כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את המכרז, הבינו היטב וקיבל מנציגי החטיבה את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו ושנדרשו על-ידו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על-פיו ועל-פי הסכם זה, ולא תהא לו כל טענה כלפי החטיבה בקשר עם אי-גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או עובדות הקשורים למתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 5.1.6. כי הוא מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר. הספק מתחייב כי הכלים, הידע, האמצעים והכישורים המפורטים לעיל ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של התחייבויותיו עפ"י הסכם זה.
- 5.1.7. כי לאורך כל תקופת ההתקשרות יעמוד בתנאי הסף המוגדרים במכרז.
- 5.1.8. כי לכל אורך תקופת ההתקשרות יהיו ברשותו כל האישורים והרישיונות הנדרשים על-פי מכרז זה ועל-פי כל דין כשהם בתוקף, וכי יציגם לחטיבה, לפי דרישתה.
- 5.1.9. כי הוא מתחייב לקיים את ההסכם בתום לב ובנאמנות ולעשות את כל הנדרש והסביר ממומחה אשר פועל לשם ביצוע השירותים בהתאם להסכם זה.

5.2. כי כל מצגיו והתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז וההסכם יעמדו בתוקפם החל ממועד הגשת ההצעות למכרז ולמשך כל תקופת ההסכם; וכי הוא יידע את החטיבה, באופן מיידי, במקרה של שינוי כלשהו במצג או בהתחייבות שניתנה במסגרת ההסכם על ידו, שיש בהם כדי להשפיע על יכולתו לבצע את השירותים. הספק מצהיר ומסכים כי הודעתו על פי סעיף זה איננה מהווה הסכמה של החטיבה לשינוי ואיננה גורעת מכל זכות או טענה שיש לחטיבה על פי החוזה או על פי כל דין;

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

6. מהות השירותים והתחייבויות הספק

- 6.1. הספק מתחייב לספק את כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז, ובפרט הדרישות והיכולות המופיעות (להלן: "**השירותים**"), ביעילות ובמקצועיות, תוך הקפדה על לוחות הזמנים ובהתאם לסדר תיעודן המשימות כפי שייקבע על ידי החטיבה.
- 6.2. השירותים יסופקו על בסיס מערכת הסקרים _____ המיוצרת על ידי היצרן _____ (ישראל לאחר בחירת הספק), אשר תעמוד בכל דרישות מסמכי המכרז והסכם ההתקשרות על נספחיו וכן בכל המצגים שהציג הספק במסגרת הצעתו למכרז וכל השלבים לבדיקת הצעתו.
- 6.3. הספק יחל במתן כל שירות בהתאם להזמנות עבודה שיופקו על ידי החטיבה, ויחתמו כדין על ידי מורשי החתימה מטעמה.
- 6.4. יובהר כי השירותים הנדרשים לפי מכרז זה יסופקו הן לחטיבה והן למרכזים הרפואיים הממשלתיים. ההתקשרות תבוצע על ידי החטיבה או ישירות על ידי המרכזים הרפואיים – בהתאם להחלטת החטיבה. התקשרות של המרכז הרפואי עם הספק תבוצע באישור החטיבה מראש וככתב. יובהר כי ככל והתקשר הספק עם מרכז רפואי כאמור – יחולו הוראות ההסכם גם לגבי התקשרות זו לכל דבר ועניין, ככל ולא נקבע מפורשות אחרת. הספק נדרש שלא להתקשר התקשרות נוספת עם המרכזים הרפואיים הממשלתיים או לספק שירותים שלא באמצעות החטיבה, למעט באישור החטיבה בכתב ומראש. זכייתו של ספק שיפר התחייבות זו תבוטל לאלתר.
- 6.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב הספק כדלקמן:

- 6.5.1. לספק את מכלול השירותים הנדרשים, לרבות שירותים לוגיסטיים ומקצועיים, בהתאם למוגדר בהסכם, ובהצעת הספק, ולשביעות רצונו של החטיבה.
- 6.5.2. להעסיק כוח אדם מקצועי ומנוסה הנדרש ותואם לביצוע השירותים, כפי שקבוע במכרז, ובהצעת הספק, באיכות המקצועית הטובה ביותר.
- 6.5.3. לספק את השירותים בנאמנות, במומחיות ובמקצועיות הטובה ביותר ולשאת באחריות הבלעדית לטיב השירות, איכותו ותוצאותיו.
- 6.5.4. לעמוד בלוח הזמנים הנדרש בהתאם להוראות ההסכם, ולהעמיד לרשות החטיבה את כל

האמצעים הדרושים לביצוע השירותים בזמינות, בהיקף ובתנאים המתחייבים מלוחות הזמנים שנקבעו.

6.5.5. ליתן דיווח שוטף ולענות על כל בקשת מידע בכתב ובעל פה לחטיבה ולנציגיה, בכל הקשור לביצוע השירותים ולתוצרים שיוגשו במסגרת הסכם זה.

6.6. מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי ההסכם, ייחשבו השירותים ככאלה שהושלמו, רק לאחר שהחטיבה בחנה את ביצועם ואת התאמתם להוראות ההסכם והתקבל אישור, בכתב המעיד על השלמת השירותים במועד. יובהר כי אין באישור כאמור דבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלא התחייבויותיו על פי הסכם זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהוא בקשר לכך.

6.7. הספק מודע לכך כי בחטיבה פועלים ספקים רבים, אשר חלקם עלולים להיות מתחריו, והוא מתחייב לעשות כמיטב יכולתו לשתף פעולה עימם למען אספקת השירותים נשוא הסכם זה ועמידת הצדדים ביעדיהם. הספק נותן בזאת את הסכמתו לכך שכל מידע על השירותים שבוצעו על ידו בקשר להסכם זה יועבר לספק אחר לקבלת חוות דעת מקצועית, על פי שיקול דעתה של החטיבה.

6.8. השירותים יסופקו על ידי הספק בעצמו. ככל והספק מבקש את השירותים בחלקם על ידי קבלני משנה – הדבר יחייב את אישור החטיבה בכתב ומראש (למעט קבלני משנה שאושרו במהלך הגשת ההצעה למכרז – כל ואושרו). בכל מקרה האחריות הכוללת תישאר בידי הספק. על קבלני המשנה יחוו כל ההוראות החלות על הספק לפי ההסכם (לרבות לעניין שמירה על סודיות והעדר ניגוד עניינים).

6.9. החטיבה תוכל לדרוש מהספק לבצע שינויים בשירותים הנדרשים, וזאת בהתאם לתקנה 3 לתקנות חוק חובת המכרזים התשנ"ג-1993. כל שינוי בתנאיו של ההסכם ו/או נספחיו יעשה בהסכמת שני הצדדים מראש ובכתב, בכפוף לאישור ועדת המכרזים של החטיבה, ובהתאם לתקרות בסעיף 10 להלן (התמורה).

6.10. הסכם זה הינו הסכם מסגרת לביצוע השירותים ואין בו כדי לחייב את החטיבה להזמין מהספק במסגרת החוזה את ביצוען של עבודות בהיקף כלשהו, אלא בהתאם לצרכיה ולצרכי המרכזים הרפואיים, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי בלבד.

6.11. יובהר כי, לספק לא תהא כל דרישה, טענה או תביעה, מכל סוג ומין שהוא, כלפי החטיבה ו/או כלי המרכזים הרפואיים בקשר עם היקף השירותים שיימסרו לביצועו בפועל ו/או כל טענה, דרישה או תביעה, מכל סוג ומין שהוא, כלפי החטיבה בקשר עם האמור בסעיף זה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם.

7. איכות השירות

- 7.1. הספק יהיה אחראי לאופן אספקת השירותים באיכות וברמות השירות הנדרשות בהסכם.
- 7.2. בכל מקרה של אי-ביצוע השירותים ברמות השירות הנדרשות, עבורן הוגדר פיצוי מוסכם לפי הפירוט בסעיף 6 לנספח 2א, תהיה רשאית החטיבה לדרוש מן הספק פיצוי מוסכם וקבוע מראש בשיעורים המפורטים בסעיף זה, זאת בנוסף לכל סעד אחר העומד לחטיבה לפי המכרז ועל פי כל דין.
- 7.3. מימוש פיצויים מוסכמים על ידי החטיבה יכול ויעשה בדרך של קיזוז, כמפורט בסעיף 12 להלן.
- 7.4. יובהר, אין בפיצויים המפורטים לעיל כדי למנוע מהחטיבה הפעלת כל סנקציה אחרת כנגד הספק לרבות חילוט ערבות הביצוע ו/או ביטול ההסכם והכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 7.5. גובה הפיצויים המוסכמים שיקוזז בשנת התקשרות כלשהי לא יעלה על 25% מהתמורה לספק בשנה מסוימת. יתרת הסכום שלא תקוזז תועבר לשנה העוקבת, ותקוזז על פי החלטת החטיבה ברבעון הראשון של השנה העוקבת, וזאת מבלי לפגוע ביתר זכויות החטיבה.
- 7.6. הפרות מצד הספק, שערכן המצטבר יעלה על 25% מהתמורה החודשית לספק במשך 3 חודשים ברציפות (בהתאם לדרישות ההסכם), עלולות להוות עילה לביטול ההסכם עם הספק על ידי החטיבה כמפורט בסעיף 25 להלן.
- 7.7. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותה של החטיבה לפיצויים בהתאם לסימן ג' לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א – 1970 במקום הפיצוי המוסכם.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

8. בקרה ופיקוח על השירותים

- 8.1. החטיבה תהא רשאית לערוך, על פי שיקול דעתה הבלעדי, או לדרוש מהספק לבצע, בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיסופקו לחטיבה במסגרת הסכם זה, בין על ידי הספק עצמו ובין על ידי מי מקבלני המשנה של הספק, כמפורט במכרז. הבדיקות יבוצעו בתיאום מראש עם הספק.
- 8.2. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי החטיבה, בכל הנוגע לביצוע השירותים ומילוי כל יתר התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה של נציגי החטיבה, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם.

9. העדר בלעדיות לביצוע השירותים

- 9.1. לספק לא תהיה בלעדיות, לביצוע השירותים במסגרת ההסכם, והחטיבה תוכל לקבל את השירותים, מן הסוג נשוא הסכם זה (כולם או חלקם), ומכל סוג אחר, מכל גורם אחר כלשהו. לחטיבה תהא שמורה הזכות שלא לבקש מן הספק או מכל גורם אחר כלשהו שירותים כלל, ולבצע שירותים אלו בעצמה, הכל לפי שיקול דעתה המוחלט של החטיבה.
- 9.2. בכל מקרה כאמור, הספק לא יהיה אחראי לביצוע השירותים על ידי גורמים אחרים שייבחרו על ידי החטיבה, ככל והדבר לא סוכם עימו.
- 9.3. לחטיבה תהא שמורה הזכות שלא לבקש מן הספק או מכל גורם אחר כלשהו שירותים כלל, ולבצע שירותים אלו בעצמה, הכל לפי שיקול דעתה המוחלט של החטיבה.

10. התמורה

- 10.1. תמורת ביצוע השירותים, תוך התאמה מלאה לדרישות החטיבה כפי שמופיעות במסמכי המכרז ובהתאם להנחיות נציג החטיבה, תשלם החטיבה לספק את התמורה **המפורטת בנספח ב'2**, וזאת בהתאם להצעת המחיר שהגיש הספק במכרז ואשר אושרה על ידי החטיבה
- 10.2. התמורה הינה קבועה, מוחלטת וסופית והספק לא יהיה רשאי לדרוש מהחטיבה העלאות או שינויים, בגין ביצוע חיוביו על פי הסכם זה, מכל סיבה שהיא.
- 10.3. זכות ברירה לשינוי בהיקף התמורה
 - 10.3.1. לחטיבה שמורה זכות הברירה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להרחיב את ההתקשרות בסכום של עד _____ ₪ (יושלם לאחר אישור ספק זוכה).
 - 10.3.2. כל שינוי יבוצע בהתאם להוראות המפורטות בנספח ב2 – התמורה. ככל ולא נקבעו הוראות לשינויים במסגרת ההסכם – יבוצעו השינויים בהסכמה בין הצדדים.
 - 10.3.3. כל שינוי בתנאיו של ההסכם ו/או בשירותים שלא נקבע לגביהם הסדר במסמכי המכרז יעשה בהסכמת שני הצדדים מראש ובכתב.
 - 10.3.4. כל שינוי בתמורה שיבוצע בהתאם לאמור יחשב כחלק מהתמורה בהסכם ויחולו עליו כל ההוראות המתחייבות.
- 10.4. מוסכם כי תשלום התמורה יבוצע בכפוף לעמידת הספק בתנאים שנקבעו בהסכם לכך.
- 10.5. יובהר כי הסכם זה אינו מחייב את החטיבה לתשלום תמורה כלשהי, וההתחייבות היחידה תהא על פי ובכפוף להזמנות מאושרות ממערכת מרכבה כפי שיונפקו על ידי החטיבה מעת לעת, בכפוף לביצוע בפועל.
- 10.6. לא ישולמו כל תשלומים בגין הוצאות שלא הוגדרו בהזמנת העבודה, לרבות הוצאות משרדיות ותשלום שכר, הוצאות הכנה והתארגנות לביצוע השירותים לרבות כל הוצאה אחרת ישירה ועקיפה הנובעת ממתן השירותים ולרבות רווח הספק. למען הסר ספק, בהצעת המחיר הספק לקח בחשבון את כל העלויות המצוינות לעיל וגילם אותן בתוכה.
- 10.7. לתמורה יתווספו הפרשי הצמדה בהתאם למפורט בנספח ב2 - התמורה.
- 10.8. למעט האמור לעיל, כל רכיבי התמורה כאמור לעיל הן סופיים ויכללו את כל עלויות השירות, עלויות ציוד מכל סוג שהוא, תשלומים סוציאליים למיניהם, ביטוח, מיסים, נסיעות וכל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק הזוכה לרבות רווח קבלני של הספק.
- 10.9. כל המחירים יהיו נקובים בשקלים חדשים (לפני מע"מ).

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

11. אופן ביצוע התשלום

- 11.1. הספק יגיש חשבונית בצירוף אישור כתוב מנציג החטיבה לזכאותו לתשלום, בהתאם למפורט בנספח ב2 להסכם.
- 11.2. חשבון שיימצא כלא תקין על ידי החטיבה, לרבות בשל אי צירוף המסמכים ו/או האסמכתאות שהיה על הספק לצרפם ו/או חשבון לא ייחשב כחשבון שהוגש במועד ומועד הגשתו יהיה רק המועד שבו יוגש חשבון בשנית ויימצא כתקין.
- 11.3. החטיבה תבדוק את החשבון ותוכל לדרוש שינויים/ התאמות, וזאת בהודעה מנומקת בכתב, תוך עד 30 ימים מיום שהוגש החשבון ו/או הומצאו ההשלמות בהתאם לעניין .
- 11.4. להסרת ספק, מובהר בזאת כי אישור חשבון, כולו או מקצתו, ו/או ביצוע התשלום בגינו, כולו או מקצתו, לא יהווה ראיה לנכונות האמור בו ו/ או לטיב השירותים שבוצעו על ידי הספק ואין בו כדי לגרום מהוראות ההסכם לעניין סמכויות החטיבה.
- 11.5. התשלום לספק במסגרת ההסכם זה יהיה בשקלים חדשים בלבד.
- 11.6. תנאי התשלום יהיו בהתאם להוראות תכ"מ 1.4.3.
- 11.7. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון. לצורך כך יחתום הספק על חוזה שימוש

בפורטל הספקים, הקבוע בהוראת תכ"ס 7.12.5 – פורטל ספקים, ויבצע את כל הפעולות הנדרשות ממנו לצורך התחברות לפורטל, ולחלופין, ימציא הספק אישור שהוא עושה כבר שימוש בפורטל הספקים, כאמור בהוראת התכ"ס.

11.8. כל תשלום שהחטיבה תשלם לספק מכוח הסכם זה, יכלול מע"מ, בהתאם לשיעור המע"מ שיהיה בתוקף באותו מועד. הספק יחויב בהעברת תשלום המע"מ לרשויות המס לפי הוראות כל דין והנחיות רשויות המס ולהעברת חשבונית מס לחטיבה.

12. זכות קיזוז ועיכבון

12.1. החטיבה רשאית לקיזז או לעכב אצלה כל סכום המגיע לה מאת הספק, לרבות:

12.1.1. כל חוב, הוצאה ו/או תשלום שנעשו על ידי החטיבה בשם הספק, שהוא נדרש לבצעם והם מוטלים עליו פי הסכם זה.

12.1.2. כל פיצוי המגיע לחטיבה עפ"י הסכם זה לרבות פיצויים מוסכמים.

12.1.3. שווי של כל שירות שלא בוצע על ידי הספק ללא אישור מראש של החטיבה.

12.1.4. כל מקרה של גרימת נזק לחטיבה על ידי הספק או מי מטעמו, בהתאם להוראות הסכם זה.

12.2. הקיזוז/ העיכוב יבוצעו מכל סכום המגיע לספק מהחטיבה ו/או לנכות הסכום מתוך הערבות לביצוע ו/או באמצעות קיזוז מהתשלום השוטף ו/או לגבות אותו בכל דרך אחרת והכול לפי שיקול דעתה המוחלט.

12.3. סכום הקיזוז יקבע על ידי החטיבה לפי שיקול דעתה.

12.4. הקיזוז או העיכבון יבוצעו לאחר מתן הודעה בכתב לספק 14 יום לפני ביצוע הקיזוז / מימוש זכות העיכבון, אשר יהיו תקופת תיקון ככל ורלוונטי.

13. ערבות ביצוע

- 13.1. לשם הבטחת ביצוע התחייבויות הספק באופן מקצועי ואיכותי במסגרת הסכם זה, וכתנאי לחתימתו, מתחייב הספק להמציא לחטיבה ערבות בנקאית אוטונומית בשיעור של _____ (להלן: "ערבות ביצוע").
- 13.2. יובהר כי סכום ערבות הביצוע יעודכן אחת לשנה (בתחילת כל שנת התקשרות), בהתאם להערכת החטיבה להיקף השירותים הצפוי בשנה העוקבת, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 13.3. מובהר כי המצאת ערבות הביצוע הנ"ל מהווה תנאי מוקדם לאספקת השירותים לחטיבה. לא הפקיד הספק ערבות ביצוע כנדרש ובמועד, ו/או לא מילא תנאי אחר מהדרישות הנ"ל, יחשב הדבר כאי מילוי התחייבויותיו לפי מכרז זה ולא תהיה לו כל טענה בדבר אי-מימוש ההתקשרות, על כל השלכותיה.
- 13.4. ערבות הביצוע תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד הגשת ההצעה למכרז.
- 13.5. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית ותיערך ותנוהל בהתאם לקבוע בהוראת תכ"מ 14.4.1, דוגמה לנוסח ערבות דיגיטלית מצורף להסכם זה כנספח ב'3.
- 13.6. ערבות הביצוע תונפק על ידי אחד הגופים ברשימת הגופים המוסמכים להנפיק ערבות דיגיטלית לפי הוראה זו.
- 13.7. ערבות הביצוע תהיה בתוקף לכל תקופת אספקת השירותים על ידי הספק לחטיבה ועד 60 ימים לאחר סיומה.
- 13.8. במידה והחטיבה תחליט לממש את תקופת האופציה העומדות לרשותה במסגרת הסכם זה, יוארך תוקף ערבות הביצוע בהתאם והספק מתחייב לשם הבטחת התחייבויותיו לפי ההסכם המוארך, למסור לחטיבה לא פחות מאשר 14 יום לפני תחילת תקופת האופציה, ערבות ביצוע בתוקף, ערבות זו תהיה בתוקף עד 60 יום לאחר גמר תקופת אספקת השירותים המוארכת.
- 13.9. בכל מקרה בו לא עמד הספק בהתחייבויותיו לפי ההסכם או על פי דין ו/או התנה תחילת או המשך אספקת השירות בהצבת דרישות כספיות ו/או אחרות וכן במקרה בו החטיבה עשתה כדין שימוש בזכויותיה ושילמה סכומים החלים על הספק בהתאם להסכם או על פי הדין, תהא החטיבה זכאית לממש את הערבות כולה או מקצתה, בכפוף למתן הודעה בכתב לספק 14 יום מראש בדבר מתן הזדמנות לתיקון אי-מילוי ההתחייבות, במקרים בהם ההפרה לא תוקנה על ידי הספק.
- 13.10. במידה והספק לא עמד בהתחייבויותיו כאמור, יהא חילוט ערבות אשר הופקדה על ידי הספק בהתאם להוראות המכרז, בגדר פיצוי מוסכם כהגדרתו בסעיף 15 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת החוזה) תשל"א-1970 לזכותה של החטיבה, אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות החטיבה לכל סעד אחר על פי הסכם זה או על פי כל דין בגין ההפרה.
- 13.11. למען הסר ספק, מובהר כי אין בגובה הערבות לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של הספק לפי הסכם זה.
- 13.12. לא חולטה הערבות, תוחזר הערבות לספק תוך 60 ימים לאחר גמר תקופת ההתקשרות ואישור החטיבה שהשירותים סופקו לשביעות רצונה המלא.

14. יחסי עבודה בין הצדדים

למען הסר ספק, מוסכם בין הצדדים כי:

- 14.1. היחסים בין החטיבה לספק, עובדיו ומי מטעמו בביצוע הסכם זה הינם יחסי מזמין - ספק עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בין הספק, או בין מי המועסק מטעמו, בביצוע הסכם זה לבין החטיבה ו/או מי מטעמה.
- 14.2. לספק ולכל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה, לא יהיו זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי החטיבה, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע הסכם זה או סיומו.
- 14.3. אין לראות בכל זכות הניתנת עפ"י הסכם זה לחטיבה למי מטעמה, לפקח, להדריך או להורות לקבלן, או לכל אחד מהמועסקים על-ידו, ו/או להתערב בכל צורה ואופן לגבי השירותים, אלא אמצעי בלבד להבטחת ביצוע הוראות הסכם זה, השגת מטרותיו במלואן, והבטחת אופן ביצוע השירותים ע"י הספק.
- 14.4. על הספק בלבד יחולו המיסים ותשלומי החובה האחרים שמעביד חייב לשלם ביחס לעובדיו ובהתאם לדין ולנוהג, לרבות תשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות, והספק בלבד יהא

- אחראי לכל תביעה של עובד ומעובדיו הנובעת מיחסי העבודה שבניהם.
- 14.5. הספק בלבד יהא אחראי לכל תביעה הנובעת מיחסי עובד – מעביד.
- 14.6. הספק מתחייב לקיים בכל תקופת ההסכם, לגבי העובדים שיועסקו על ידו בביצוע השירותים לפי הסכם זה את הקבוע בדיני העבודה החלים במדינת ישראל.
- 14.7. הספק מתחייב בזה שלא להעסיק, בין במישרין ובין בעקיפין, אדם המועסק על ידי החטיבה, אלא באישור מראש ובכתב של החטיבה, כל עוד הסכם זה בתוקף.
- 14.8. כל התקשרות של הספק עם קבלני משנה לצורך אספקת השירותים הינה התקשרות של הספק עם קבלני המשנה בלבד ואינה מייצרת כל יחסי עובד מעביד בין קבלני המשנה והחטיבה. עם זאת, הספק מתחייב כי כל שירות שינתן לחטיבה במסגרת הסכם זה, בין אם מסופק לחטיבה על ידו ובין אם ע"י קבלן המשנה מטעמו, יעמוד בכל הדרישות והתנאים במפורטים בהסכם זה על נספחו.
- 14.9. אם חרף כוונתם הברורה של הצדדים כאמור לעיל, יקבע ביום מן הימים ע"י ערכאה שיפוטית מוסמכת כי קיימים יחסי עובד – מעביד, על כל הנובע מכך, מתחייב הספק מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה בכללותו, לשפות את החטיבה מיידית, במלוא ההוצאות שיגרמו לו לרבות הוצאות ותשלומים בהם יחויב וכן הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. על תנאי השיפוי יחולו הוראות סעיף 21 להלן.

15. שמירת סודיות

- 15.1. לעניין סעיף זה –
- 15.1.1. מידע סודי כהגדרתו במכרז.
- 15.1.2. הספק, עובדיו ומי מטעמו, המעורבים במתן השירותים במסגרת ההסכם, מתחייבים לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שתגיע אליהם במהלך או עקב ביצוע הסכם זה תוך תקופת ההסכם או לאחר מכן.
- 15.2. הצדדים מתחייבים הדדית לשמור בסוד כל מידע סודי אשר יגיע לידיעתם במהלך ו/או בקשר עם ביצוע הסכם זה, לרבות כל מסמך, תכנית, שרטוט, תוכנה, הוראות עבודה, נוהלי ביצוע ו/או כל מידע אחר שהגיע לידיעתו במהלך ביצוע הסכם זה ו/או בקשר עם ביצועו.
- 15.3. יחד עם זאת, מידע אשר החטיבה תיידע את הספק כי רואה מידע כמידע סודי, גם אם איננו נכלל בהגדרת מידע סודי, – והספק יעשה כל מאמץ להגן עליו בהתאם להוראות ההסכם.
- 15.4. הספק מצהיר כי ידוע לו שהוצאת מידע מתחומי החטיבה או שימוש במידע אשר הגיע לידיה במסגרת אספקת השירותים שלא לצורך ישיר באספקת השירותים, אסור בתכלית.
- 15.5. למען הסר ספק יובהר כי הפרת חובת הסודיות יחולו הוראות סעיפים 117 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, והפרת חובת הסודיות תהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 15.6. התחייבות לפי סעיף זה תקפה גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות.
- 15.7. הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו וכל מי שיועסק על ידו ו/או מטעמו בקשר עם הסכם זה, את דבר ההתחייבות לסודיות כמפורט להלן.
- 15.8. כתנאי לתחילת אספקת השירותים על ידי עובדי הספק ו/או מי מטעמו, נדרשת חתימתם על התחייבות לסודיות מלאה, טרם התחלת פעילותם בנוסח נספח ב' להסכם, לפיה ידוע להם שאי - מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על פי פרק ו', סימן ה', לחוק העונשין, התשל"ז-1977. יובהר כי אין באמור כדי לגרוע מהתחייבות הספק לשמירה על סודיות כנדרש בהסכם.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

16. מניעת ניגוד עניינים

- 16.1. לצורך סעיף זה:
- 16.1.1. "בעל עניין" – כמשמעותו בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.
- 16.1.2. "עובד" – כל אחד מעובדי הספק הזוכה, לרבות כל גורם מטעמו.

- 16.1.3. "הספק" – כולל, בנוסף לספק עצמו, עובדיו ונותני השירותים מטעמו, ולגבי כולם לרבות - שותפיהם, קרוביהם, מנהליהם וכל בעל עניין בהם.
- 16.1.4. "ניגוד עניינים" – הימצאות או חשש ממשי ומבוסס, לדעת החטיבה, להימצאות הספק בכל אחד מהמצבים הבאים:
- 16.1.4.1. התנגשות בין החובה המוטלת על הספק לבצע את תפקידו בהתאם להסכם ללא שיקולים זרים או משוא פנים, ובין כל ענין אחר של הספק (כהגדרת מונח זה להלן).
- 16.1.4.2. הימצאות ב"ניגוד עניינים אישי", קרי: כאשר עניין עליו מופקד הספק לפי הסכם זה עלול להתנגש עם עניין אחר שלו.
- 16.1.4.3. הימצאות ב"ניגוד עניינים מוסדי", קרי: כאשר עניין עליו מופקד הספק לפי הסכם זה עלול להתנגש עם תפקיד אחר, ציבורי או פרטי, שהוא ממלא במסגרת גוף ציבורי או גוף אחר.

16.2. הספק מצהיר שלמיטב ידיעתו ולאחר בדיקה יסודית:

- 16.2.1. אין לו ולא ידוע לו על כל ניגוד עניינים בביצוע מחויבויותיו לפי ההסכם.
- 16.2.2. אין לו ולא ידוע לו על כל עניין נוגד.
- 16.2.3. בכפוף לאמור בסעיף זה, הספק לא יימצא בניגוד עניינים במשך כל תקופת ההסכם ועד תום שנה מסיום תקופת ההסכם.
- 16.2.4. ככל שיווצרו נסיבות המעלות חשש לניגוד עניינים או לקיומו של עניין נוגד הוא יפעל בהתאם להוראות סעיף זה להלן.
- 16.3. הספק מצהיר שלא יטפל ולא יקבל על עצמו לטפל גם בעתיד כנגד החטיבה בכל ענין שיש בו חשש למצב של ניגוד עניינים בשירות הניתן על ידו על פי ההסכם, אלא אם קיבל אישור מראש ובכתב של החטיבה. החטיבה תיתן אישור לטיפול כאמור אם נוכח שאין בטיפול המבוקש משום זיקה של ממש לשירות שנתן בהסכם או כי מתקיימות נסיבות אחרות המצדיקות מתן אישור כאמור, לרבות משך הזמן שחלף, מידת הפגיעה בחופש העיסוק של הספק וכד'.
- 16.4. בכל מקרה בו יתעורר חשש לניגוד עניינים או לקיומו של עניין נוגד:
- 16.4.1. הספק יודיע לחטיבה בתוך 3 ימי עסקים, על כל אירוע או נסיבה העלולים להביאו למצב של ניגוד עניינים ועל כל ענין נוגד. הספק יפעל בהתאם להוראות שתיתן לו החטיבה כאמור להלן. כל עוד הספק לא קיבל הוראה אחרת מהחטיבה, הוא יחדל מכל פעולת שירות לפי ההסכם.
- 16.4.2. החטיבה רשאית לדרוש מהספק כל מידע שימצא לנכון על מנת לברר את העובדות והנסיבות הנוגעים לקיומו של ניגוד עניינים, ומידע זה יסופק ללא דיחוי.
- 16.4.3. החטיבה רשאית, לפי שיקול דעתה להתנות את כוונת הספק להתקשר עם גורם כלשהו אם ההתקשרות עלולה ליצור ניגוד עניינים, והספק יפעל בהתאם להוראות אלה.
- 16.4.4. סירב הספק לפעול בהתאם להוראות החטיבה או פעל באופן שאינו משביע את רצון החטיבה, רשאית החטיבה להורות על הפסקת ההתקשרות עם הספק ועל סיום ההתקשרות עמו, מטעם זה בלבד. הפסקת ההתקשרות עם הספק תעשה לאחר שניתנה לו הזדמנות לטעון טענותיו בכתב, בתוך המועד שנקבע על ידי החטיבה.

- 16.5. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של החטיבה לפעול כאמור זאת בין אם החשש כאמור נודע לחטיבה עקב המידע שמסר לו הספק כאמור או בכל דרך אחרת.
- 16.6. על אף כל הוראה אחרת בסעיף זה, החטיבה תהיה רשאית לאפשר לספק להמשיך לספק השירותים לפי ההסכם גם אם התקיים ניגוד עניינים ובלבד שהתקיימה אחת או יותר מהנסיבות המתוארות להלן:

- 16.6.1. הגורם המבצע בפועל את השירותים מטעם הספק אינו מצוי אישית במצב של ניגוד עניינים והוכח לחטיבה, לשביעות רצונה, כי קיימת הפרדה מלאה (כגון "חומות סיניות"), בין הגורם המספק בפועל את השירותים מטעם הספק ובין הגורם המצוי בניגוד עניינים, מטעם הספק.
- 16.6.2. נקבעו הסדרים המצמצמים מהותית את ניגוד העניינים.

16.6.3. מדובר בחשש שאינו ממשי לניגוד עניינים, ובנסיבות העניין סבורה החטיבה כי אין כל הצדקה או תועלת לחטיבה בהפסקת ההתקשרות עם הספק.
16.6.4. הפסקת העסקתו של הספק לא תבטל את החשש לניגוד העניינים גם אם החטיבה תתקשר עם נותני שירות אחרים.

16.7. למען הסר ספק, קיומן של נסיבות, אחת או יותר, מבין אלו המנויות בסעיף זה לעיל, אינה מחייבת ואינה מקימה חזקה כי החטיבה, תאפשר לספק להמשיך לספק שירותים לפי ההסכם. החלטת החטיבה בעניין תתקבל בהתאם לנסיבות ולפי שיקול דעתה הבלעדי. יובהר כי למציע תינתן זכות שימוע במקרה זה.

16.8. הספק וכל הגורמים מטעמו המעורבים באופן ישיר במתן השירותים לחטיבה, יידרשו לחתום ללא הסתייגות על התחייבות לעניין אי-פעולה בניגוד עניינים, בנוסח המצורף להסכם כנספח ב6.

16.9. מבלי לגרוע מיתר הוראות ההסכם, תנאי לכניסתו לתוקף של ההסכם יהיה העברת התחייבות למניעת ניגוד עניינים וכן אישור הלשכה המשפטית בחטיבה כי בהתאם למידע שעליו הצהיר הספק אין ניגוד עניינים של הספק ביחס לשירותים המבוקשים, נכון למועד מתן ההצהרה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

17. שמירה על זכויות יוצרים

17.1. הספק מצהיר כי כל המוצרים והתוכנות בהם הוא יעשה שימוש לצורך הסכם זה הן בבעלותו ו/או יש ברשותו הסכם חוקי ותקף ו/או רישיון המתיר לו להשתמש בהן לצורך אספקת השירותים עפ"י הסכם זה.

17.2. כמו כן, מצהיר הספק כי המקור לכל הנתונים עליהם מתבססים השירותים הוא חוקי ומהימן, כי יש לו את כל ההרשאות, עפ"י כל דין, להשתמש בנתונים אלה, וכי בעת אספקת השירותים על כל מרכיביה, לא הפר ו/או יפר זכויות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי כלשהו ולא יפגע בזכות כלשהי של צד ג'.

17.3. הספק יעשה, כמיטב יכולתו, להפסיק מיידית כל שימוש במוצר או תוכנה המפר זכויות יוצרים.

17.4. הספק הזוכה מתחייב בזאת לשפות את החטיבה, מיד עם דרישתה, שיפוי מלא ובלתי מותנה, ולשלם לה כל סכום אשר תידרש החטיבה לשלם לכל גורם שהוא, בגין הפרת זכויות יוצרים או זכויות קניין רוחני מכל סוג אחר עקב מימוש זכויותיה של החטיבה כקבוע בהסכם זה. במקרה של תביעה שתוגש כנגד החטיבה בשל עילת הפרת זכויות יוצרים של התוכנה המוצעת, תודיע החטיבה על כך לספק הזוכה וייתן לו אפשרות להביע עמדתו במקרה שייחתם הסכם פשרה בעניין זה.

17.5. הספק הזוכה ישפה את החטיבה בגין כל תביעה שתוגש אליה בגין הפרת זכויות יוצרים ויחולו הוראות סעיף 21 להלן.

17.6. לא תחול חובת שיפוי באחת או יותר מהמצבים הבאים:

17.6.1. שימוש של הספק במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי החטיבה;

17.6.2. שינוי בשירותים על ידי החטיבה ו/או מי מטעמה, או על ידי צד שלישי אחר שאינו הספק;

17.6.3. שימוש בשירותים על ידי החטיבה ו/או מי מטעמה באופן האסור על פי השירותים הנדרשים הטכני או על פי דפי היישום או על פי התיעוד או בניגוד לתנאי רישיון השימוש.

17.7. הסייגים שלעיל יחולו כאשר המצבים המתוארים גרמו להפרה של זכויות יוצרים ואלמלא שימוש כזה לא היה השימוש בשירותים כדי להפר זכויות צד ג', וכאשר הספק התריע מראש על כך ששימוש באופן זה יגרום להפרה והחטיבה הנחתה אותו להמשיך לפעול באופן זה, או לחלופין - שלא היה באפשרות הספק לדעת ולהתריע.

18. זכויות קניין

- 18.1. מוסכם בזאת כי כל המידע, הנתונים (בדגש על נתוני לקוחות החטיבה), שאלות ותוצאות הסקרים, והדוחות שיאגרו במערכת או יתקבלו במסגרת מתן השירותים, התוכניות, נספחים, טיטות, תרשימים, תוכנות וכל חומר אחר שיכין הספק לשם ביצוע חובותיו על פי הסכם זה או כתוצאה ממנו (בין שימסרו לחטיבה ובין שלא) (להלן: "**התוצרים**"), יהיו שייכים בלעדית לחטיבה והיא תהא רשאית לעשות בהם כל שימוש, לרבות שימוש מסחרי, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 18.2. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל ה"תוצרים" הינם רכוש הבלעדי של החטיבה ולספק לא תהיה כל זכות לעשות בהם שימוש כלשהו, ללא אישור החטיבה.
- 18.3. מוסכם על הצדדים כי ככל ולצרכי אספקת השירותים נשוא הסכם זה נדרש פיתוח, התאמה ו/או הסבה של במערכת לצרכי החטיבה, אשר יסופקו על ידי הספק בעקבות הזמנה של החטיבה ובתמורה לתשלום נוסף (להלן - "**הוראת השינוי**"), יהיו הפיתוח, ההתאמה ו/או ההסבה בבעלותה של החטיבה, למעט במקרים בהם יבקש הספק כי הזכויות בהוראת השינוי יישארו בבעלותו, וזאת בכפוף לכך שהפיתוח יבוצע על ידי הספק על חשבונו.
- 18.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, האמור בסעיף זה לעיל לא יחול לגבי רכיבים בהצעת הספק, אם וככל ששולבו במסגרת השירותים וזוהו מראש ככאלה, לרבות שימוש במערכת הסקרים ו/או בתוכנות מדף אחרות, ידע ייחודי של הספק וזכויות המוגנות בקניין רוחני השייכים לספק (להלן: "**רכיבים קיימים**"), אלה יישארו בבעלותו של הספק, ולחטיבה תוקנה זכות שימוש בהם במהלך תקופת ההתקשרות, בהתאם להיקפי השימוש המוגדרים בהסכם. הכרה ברכיבים קיימים במסגרת השירותים תהיה כפופה לכך שהספק יודיע לחטיבה על כך מראש ובכתב תוך זיהוי של רכיבים אלה, ותונה באישור החטיבה בכתב ומראש.
- 18.5. הספק מצהיר כי לא הפר או יפר כל זכות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי כלשהו במהלך ביצוע מחויבויותיו על פי הסכם זה.
- 18.6. בכל מקרה של תביעת צד שלישי כי השירותים מפרים זכות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי ו/או רישיון קוד פתוח - יחול האמור בסעיף 21 להלן.

19. אחריות בנזיקין

- 19.1. הספק יישא באחריות לכל נזק שייגרם לחטיבה/למשרד או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחל, טעות או השמטה מקצועיים שנעשו במתכוון או בפזיזות או ברשלנות של הספק ו/או של מי מעובדיו ו/או שלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה.
- 19.2. גבול אחריות הספק לפיצוי ו/או לשיפוי לחטיבה בגין נזקים שנגרמו לה ייקבע כדלקמן (והכל בתוספת כל ההוצאות שנגרמו לחטיבה, לרבות הוצאות משפטיות, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין):
- 19.2.1. סכום השווה לסך התמורה המגיעה על פי ההסכם לתקופת 24 החודשים שבסמוך לפני אירוע הנזק או לחילופין סכום השווה ל- 24 חודשים על פי הממוצע החודשי של התמורה בהתאם לתמורה הכוללת לאורך כל תקופת ההסכם מחולקת במספר חודשי ההסכם, הגבוה מביניהם.
- 19.2.2. אם הנזק אירע לפני שחלפו 24 חודשים ממועד תחילת תוקפו של ההסכם, יקבע גבול אחריותו של הספק כאמור לעיל על פי התמורה הכוללת אשר הייתה צפויה להיות משולמת לספק על פי ההסכם בתקופת 24 החודשים הראשונים להסכם או הסכום המחושב ל- 24 חודשים על פי הממוצע החודשי, לפי הגבוה מביניהם.
- 19.3. תקרת האחריות לא תחול על נזק במקרים הבאים:

- 19.3.1. נזקים לגוף ו/או נזקים לרכוש מוחשי ;
- 19.3.2. נזקים שייגרמו על ידי מעשה או מחדל, טעות או השמטה שנעשו במתכוון ו/או בפזיזות ו/או ברשלנות רבתי של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ;
- 19.3.3. מעשה או מחדל, טעות או השמטה שנעשו שלא לצורך ביצוע העבודות נשוא הסכם זה ;
- 19.3.4. הפרת חובת סודיות ו/או הפרת זכויות יוצרים על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ;
- 19.3.5. גניבה ו/או הפרת חובת נאמנות על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ;
- 19.3.6. תביעות המוגשות נגד הספק במישרין על ידי צד שלישי כלשהו בגין נזקים שנגרמו לו.

- 19.4. ההתחייבות לפי סעיף קטן זה, היא בלתי חוזרת ותעמוד בתוקפה לגבי השירות שסופק על ידי הספק הזוכה לאחר סיום תוקפו של הסכם זה, ובכפוף לכל דין. חתימה על הסכם זה כמוה כחתימה על כתב התחייבות לשיפוי.
- 19.5. אין באמור לעיל כדי לפגוע בזכותה של החטיבה לתבוע מהספק הזוכה פיצויים נוספים המגיעים לו עפ"י הוראות **חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה)**, **התשל"א-1970** ו/או על פי כל דין בגין הפרות נותן השירות את הוראות הסכם זה.
- 19.6. הספק מתחייב לשפות את החטיבה שיפוי מלא על כל הוצאה שהוציאה בגין חיוב שהספק חב בו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות שכ"ט והוצ' משפט. הוראות לעניין מימוש השיפוי מפורטים בסעיף 20 להלן.
- 19.7. מוסכם בין הצדדים כי החטיבה לא תהא אחראית ולא תישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לגופו או רכושו של הספק או מי מטעמו, או לגוף או רכוש עובדיו או של מי מטעמו, או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד, למעט אם הנזק נגרם עקב רשלנות רבתי או זדון של החטיבה.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

20. ביטוח

- 20.1. הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים בהתאם למפורט בנספח 4 להלן.

21. הליכים משפטיים במקרה של שיפוי הנדרש מהספק

- 21.1. חלה חובת שיפוי על הספק לפי הסכם זה יחולו הוראות סעיף זה להלן.
- 21.2. החטיבה תודיע לספק תוך עד 7 ימי עבודה על פנייה, דרישה או תביעה שהוגשה בפניה וזאת בסמוך למועד הגעת הדרישה או התביעה.
- 21.3. ככל והספק הינו צד לתביעה - הספק ינהל ויממן את הגנתו, בין בהליך משפטי ובין בהליך של פשרה. בתאום מראש עמה ומבלי שהספק יהיה רשאי להודות בשם החטיבה ;
- 21.4. ככל והחטיבה הינה נתבעת בהליך - היא תנהל את ההגנה בעצמה. החטיבה תוכל, לפי שיקול דעתה להוציא הודעת צד ג'.
- 21.5. ובמידה וחטיבה תבקש להתפשר - היא תעשה זאת לאחר קבלת הסכמת הספק, אשר לא יסרב לפשרה אלא מטעמים סבירים וראויים.
- 21.6. השיפוי מטעם הספק לחטיבה יבוצע במועד בו נדרשת החטיבה בכל הוצאה כלשהי, לרבות הוצאות אגב ההליך המשפטי (לרבות - שכ"ט עו"ד, אגרות בית משפט, שכר מומחים וכד').

22. אבטחת מידע

מבלי לגרוע מהתחייבויותיו לפי סעיפי המכרז ו/או נספחי אבטחת המידע המצורף **כנספח 5**, הספק מתחייב כדלקמן :

- 22.1. להיות אחראי כלפי החטיבה על המידע שהועבר לרשות הספק ולחזקתו במסגרת חוזה זה לרבות על : דוחות, טפסים, מדיה מגנטית, או מידע לגבי נתונים אישיים, מערכות מידע ומרשם של מוסדות

- הבריאות בפרט והחטיבה בכלל.
- 22.2. לדאוג לאבטחת כל החומר שהגיע אליו במסגרת ביצוע חובותיו על פי חוזה זה, להציג לחטיבה על פי דרישתה או דרישת בא כוחו, את אמצעי אבטחת החומר.
- 22.3. למנוע גישה למערכות המחשב של הספק או המשרתות אותו לצורך מתן השירותים לפי חוזה זה, ממי שאינו שותף למתן השירותים, או ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות המצ"ב **כנספח 6 להסכם**.
- 22.4. לדאוג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

23. איסור המחאת זכויות וחובות

- 23.1. הספק לא יעביר לאחר את זכויותיו ו/או חובותיו על פי הסכם זה, לרבות כל זכות ו/או חובה הנובעים ממנו, אלא אם קיבל לכך רשות מהחטיבה מראש ובכתב.
- 23.2. הספק ידווח לחטיבה על כל שינוי בהרכב בעלי המניות בספק, ככל והשינוי מביא לכך שיש "בעלי עניין" (כהגדרת המונח בחוק החברות התשנ"ט – 1999), חדשים אצל הספק. החטיבה תוכל לבחון את משמעויות השינוי שנוצר, לרבות לעניין המשך ההתקשרות.
- 23.3. למען הסר ספק מוצהר בזה כי בכל מקרה בו בוצעה המחאת זכויות ו/או חובות שלא באישור החטיבה כאמור לעיל, אין בה כדי לפטור הספק מאחריות כלפי החטיבה על פי הסכם זה.
- 23.4. החטיבה מורשת להמחות את זכויותיה בשירותים כפי שקיבלה במסגרת חתימה על הסכם זה לכל גוף ציבורי ממשלתי המקושר אליה – וכל זאת על פי החלטתה הבלעדית ובהודעה מראש.

24. הפסקת או צמצום התקשרות על ידי החטיבה

- 24.1. על אף האמור לעיל, לחטיבה שמורה הזכות להפסיק ההתקשרות ו/או לצמצם היקפה בכל עת, עוד בטרם סיומה של תקופת ההתקשרות וכן במהלכן של תקופות האופציה, מכל סיבה שהיא, ומבלי שתחול עליה חובת נימוק כלשהי.
- 24.2. הפסקת התקשרות על ידי החטיבה תבוצע בכפוף למתן הודעה מוקדמת בכתב בת 60 יום מראש ;
- 24.3. בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות כנ"ל, לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום ו/או פיצוי כלשהן בקשר עם פעולות החטיבה כאמור, למעט עבור תשלום בגין שירותים שסופקו בטרם סיום ההתקשרות, וכן החזר הוצאות עבור הזמנות שבוצעו באישור החטיבה מראש ובכתב, ושאינן ניתנות לביטול.
- 24.4. פעולות אשר טומנות בחובן עלויות נוספות כלשהן, בהן נקט הספק לאחר מועד משלוח הודעת הביטול, ללא קבלת הוראה מפורשת מאת החטיבה, לא ישולמו.

25. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרתו או ביטולו

- 25.1. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 24 לעיל, החטיבה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בחלוף 14 ימים ממשלוח התרעה בכתב בכל אחד מהמקרים הבאים (תקופה זו תחשב כתקופה לתיקון ההפרה על ידי הספק)
- 25.1.1. במקרה שהספק הפר את ההסכם הפרה יסודית בהתאם למפורט בהסכם ;
- 25.1.2. במקרה שהספק לא יעמוד באלה מדרישות הסף במכרז או במצגים שהוצגו במסגרת המענה למכרז (לרבות לעניין יכולות המערכת) ;
- 25.1.3. במקרה שהספק עבר על הוראות אבטחת המידע ;
- 25.1.4. במקרה שהספק יפסיק לשמש כנציג רשמי מטעם יצרן המערכת ;
- 25.1.5. במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני או כונס נכסים ;
- 25.1.6. אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר, ללא הסכמת החטיבה ;

25.1.7. במקרה שהספק סיפק שירותים או ביצע שירותים שלא בהתאם להוראות ההסכם על נספחיו ;
25.1.8. אם יורשע הספק ו/או מי ממנהליו בעבירה פלילית ו/או יוגש נגד מי מהם כתב אישום פלילי לבית המשפט. עבירה פלילית לעניין זה תכלול עוונות ופשעים בלבד ;
25.1.9. במקרה שהספק צבר פיצויים מוסכמים במשך 3 חודשים ברציפות העולים על 25% מהתמורה החודשית המגיעה לו בכל חודש בנפרד או שנצברו פיצויים מוסכמים מתחילת תקופת ההתקשרות בערך העולה על 30% מהתמורה הכוללת לפי הסכם זה.

25.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 25.1 לעיל, במקרים מסויימים, תימסר הודעת תיקון לספק המאפשרת תקופת תיקון של ההפרה עד 14 ימים ממועד ההודעה.

25.3. במקרים של הפרה יסודית (כמפורט בהסכם) או הפרה כאמור לעיל שאיננה ניתנת לתיקון - תוכל החטיבה להורות על הפסקת ההתקשרות אף ללא תקופת תיקון.

25.4. איחור או אי קיום הוראה מהוראות הסכם זה לא יחשב כהפרתו רק אם נגרם על ידי כוח עליון שלספק לא הייתה השליטה עליו, וללא אשמת הספק ובתנאי שהספק ינקוט בכל צעד סביר כדי למנוע אי קיום הוראות ההסכם וכן יודיע לחטיבה מיד על קרות האירוע של כוח עליון.

"כח עליון" משמעו כל אירוע שאינו בשליטה סבירה של החטיבה או של הספק, המהווה נסיבה חריגה ובלתי צפויה, אשר למרות נקיטה בשקידה ראויה, אין הצד הנפגע ממנו יכול למנוע, ואשר כתוצאה ישירה ממנו אין הצד הנפגע ממנו יכול למלא את התחייבויותיו על פי החוזה או חלק מהותי מהן.

25.5. ככל וחל אירוע הפרה הספק מחוייב :

25.5.1. הספק יודיע לחטיבה מיד על קרות האירוע.

25.5.2. הספק ינקוט בכל צעד סביר כדי למנוע אי קיום הוראות ההסכם.

25.6. באם לא יתקן הספק את ההפרה בתוך המועד שנקצב לתיקון ההפרה - תהא החטיבה רשאית לבטל את ההסכם בתום המועד הנ"ל ולחלט את ערבות הביצוע.

25.7. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות החטיבה לכל סעד אחר על פי הסכם זה או על פי כל דין בגין ההפרה.

25.8. מובהר ומוסכם על הצדדים, כי במקרה בו הפר הספק הפרה כאמור, יהא עליו להשיב לחטיבה את כל התשלומים ששולמו לו ממועד ההפרה, למעט תשלומים שהועברו עבור שירותים שבוצעו בפועל בהתאם להוראות המכרז.

26. הוראות כלליות במקרה של הפסקת ההסכם

26.1. במידה ויוחלט על הפסקת ההתקשרות עם הספק מכל סיבה שהיא, בין בשל סיום ההסכם ובין בשל הפסקתו, מתחייב הספק לסיים את אספקת השירותים אליהם הוא מחוייב בגין הזמנות שחלו בתקופת ההתקשרות, למעט אם הורה נציג החטיבה אחרת.

26.2. כמו כן, מתחייב הספק במידה והחטיבה תדרוש כן :

26.2.1. להשלים את כל ההזמנות שהוזמנו והספק טרם השלים וכן ;

26.2.2. להעביר חפיפה והדרכה מסודרת לכל גורם אחר כפי שתורה לו החטיבה וזאת עד למועד הפסקת ההתקשרות בין החטיבה והספק.

26.3. הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם ולמנוע נזק כתוצאה מסיום ההתקשרות לפי סעיף זה ולשתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר לחטיבה המשך קבלת שירותים כראוי.

26.4. אופן העברת המידע בעת סיום או הפסקת התקשרות יהיה כדלקמן:

26.4.1. הספק יעביר לחטיבה את כל התיעוד הנדרש לפי הוראות **נספח ב1 - השירותים הנדרשים**, לחטיבה שמורה הזכות לדרוש את קבלת המידע בחלקים, ובמספר העברות נפרדות במהלך תקופת העברת המידע.

26.4.2. הספק יחזיר לחטיבה את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה שהיא (נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו'), הנוגעים למתן השירותים.

26.5. הספק מתחייב כי לא יותיר בידיו כל חומר, מידע או תיעוד הנוגע לחטיבה ו/או לגורמים הקשורים עמו בכפוף לדין, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.

26.6. כל האמור לעיל מתייחס לספק ולמי מטעמו, במידה ומידע ונתונים יועברו לקבלני משנה, באחריות הספק כי ההוראות לעיל יתבצעו כהלכה גם על ידי קבלני המשנה.

26.7. למען הסר ספק, הארכה ו/או הפסקת ההסכם כאמור בסעיף זה, מתייחסת לכלל ההסכם או לחלקו.

27. בירור מחלוקות

27.1. ייצוג החטיבה בבירור כל מחלוקת הקשורה או הנובעת ממתן שירותים על פי הסכם זה, תהיה בסמכותה הבלעדית של ועדת המכרזים לענ"א אצל החטיבה, והחלטתה מכריעה.

27.2. יודגש כי אין בסמכות גורם אחר מטעם החטיבה להתחייב לשינוי בתכולת השירותים, שלא בהתאם להוראות המכרז והסכם זה, וכל התחייבות כאמור תהא חסרת תוקף.

27.3. קיומם של בירורים, כאמור לעיל, לא יהיה בהם כשלעצמם כדי לחייב הפסקת ביצוע השירותים על פי הסכם זה או להפסקת תשלומי החטיבה לגבי מה שאינו שנוי במחלוקת, הן לגבי ביצוע השירותים והן לגבי ביצוע התשלום.

27.4. על בירורים לפי סעיף זה, לא יחולו הוראות חוק הבוררות, התשכ"ח-1968.

28. משלוח הודעות

28.1. כל ההודעות לפי הסכם זה תשלחנה בדואר רשום או בפקס, ובהישלחן כך, תחשבנה שהגיעו לתעודתן תוך 120 שעות מעת המשלוח כיאות, אלא אם הוכח, כי לא הגיעו לתעודתן.

28.2. הודעה שנשלחה בפקסימיליה תחשב שהגיעה לתעודתה ביום העבודה הראשון שלמחרת משלוחה - יש לאשר הגעת הפקס בטלפון.

28.3. כתובת הצדדים למסירת הודעות לעניין ההסכם:

28.3.1. **החטיבה** – חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים, משרד הבריאות, רחוב הצבי 15, ירושלים.

28.3.2. **הספק** – כמפורט בכותרת ההסכם.

28.4. בכל מקרה של שינוי בעלות או כתובת, על הספק להודיע על כך בכתב ללא דיחוי לאחראי.

29. סמכות השיפוט

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

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 החטיבה, מראש ובכתב להתקשרות.
- 30.3. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.
- 30.4. מוסכם בזאת כי כל פרסום בכל הנוגע לביצוע ו/או אספקת השירות יעשה בתיאום והסכמה הדדית בין הצדדים ולאחר קבלת אישור דוברות משרד הבריאות.
- 30.5. הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות כל דין ורשות מוסמכת בקשר לשירותים ו/או ביצוע ההסכם וכל הנובע והכרוך בהם.

ולראיה באו הצדדים על החתום

חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים משרד הבריאות הספק

אישור עו"ד

הנני לאשר בזאת כי ההסכם לעיל נחתם כדין על ידי מורשי חתימה של הספק וכי לא בוצע כל שינוי בנוסח ההסכם, כפי שפורסם על ידי חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים, למעט במקומות המסומנים להשלמה על ידי הספק.

חתימה וחותמת

שם מלא של עו"ד+מ.ר.

תאריך

נספח ב'1 להסכם: השירותים הנדרשים

1. רקע

- 1.1. חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים אחראית על פעילותם של 25 מרכזים רפואיים ממשלתיים כלליים, גריאטריים ופסיכיאטרים.
- 1.2. במרכזים הרפואיים ניתן מגוון רחב של שירותים לציבור הרחב, הכוללים שירותים רפואיים שונים וכן שירותים נלווים (הסעדה, חניה, אבטחה וכד').
- 1.3. החטיבה מבקשת לקבל שירותים לעריכת סקרי שביעות רצון מהאוכלוסייה המקבלת את השירותים במרכזים הרפואיים הממשלתיים, וזאת במטרה לשפר את השירותים הניתנים למטופלים, לאתר תקלות במתן השירותים ולהפיק לקחים.
- 1.4. היקף מקבלי השירותים במרכזים הרפואיים כיום, שעשויים להיות אוכלוסיית היעד לשירותי הסקרים, כיום נאמד ב כ – 220,000 בשנה.
- 1.5. יובהר כי מדובר בסקרים שיופצו לנסקרים לאחר השלמת השירות הרלוונטי, סקרים במהלך קבלת השירותים (כגון במהלך תקופת אשפוז) מטופלים באמצעות מערכת נפרדת.
- 1.6. היקפי הסקרים ייקבעו על ידי החטיבה לפי שיקול דעתה. על הספק להיות ערוך לספק כמות סקרים בהתאם לנדרש

2. מטרת השירותים

- 2.1. החטיבה מבקשת לקבל שירותים מספק מתמחה, שיכללו את השירותים להלן (הכל כמפורט בהמשך המסמך):
 - 2.1.1. אספקת מערכת הסקרים – מערכת טכנולוגית, אשר תעמוד בדרישות שיפורטו בסעיפים 3-6 להלן.
 - 2.1.2. הקמת ממשק למערכת הנמ"ר, כנפורט בסעיף 7 להלן.
 - 2.1.3. הגדרת הסקרים, והכנתם להפצה, איסוף המידע וניתוח המידע המתקבל, בהתאם למפורט בסעיף 8 להלן.
 - 2.1.4. תפעול הסקרים לרבות ניתוח תוצאות הסקרים, כמפורט בסעיף 9 להלן.
 - 2.1.5. תמיכה טכנית באוכלוסיית היעד שאמורה להשיב לסקרים, כמפורט בסעיף 10 להלן.
 - 2.1.6. ביצוע סקרים טלפוניים במקרים חריגים, כמפורט בסעיף 11 להלן.
- 2.2. גורמים מעורבים:
 - 2.2.1. הסקרים יופצו לאוכלוסייה מגוונת המקבלת שירותים במרכזים הרפואיים או מחטיבת המרכזים הרפואיים (להלן "הנסקרים"). אוכלוסיית הנסקרים תכלול:
 - 2.2.1.1. מטופלים שאושפזו או שקיבלו שירותים שונים במערך האמבולטורי, ובמלר"דים של המרכזים הרפואיים.
 - 2.2.1.2. מלווי חולים, לרבות בני משפחה ומטפלים.

- 2.2.2. חטיבת המרכזים הרפואיים – אחראית על הגדרת הדרישות לסקרים, אישור תכולת הספק, אספקת הנתונים הנדרשים לביצוע הסקר, הפצת הסקרים (למעט סקרים טלפוניים), בקרת השירותים הניתנים על ידי הספק.
- 2.2.3. נציגי השירות במרכזים הרפואיים.
- 2.3. השירותים יסופקו על בסיס מערכת סקרים, אשר תוצג על ידי הספק, ואשר עומדת בדרישות בסעיפים 3-6 להלן. הספק נדרש להיות בעל אישור מיצרן המערכת לאספקת רישוי ושירותי תמיכה במערכת הסקרי שהמוצעת במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 2.4. יובהר כי ככל והספק יבקש לשנות את מערכת הסקרים – הוא יידרש להציג בקשה לאישור החטיבה. ההחלפה תבוצע רק לאחר אישור החטיבה ובכפוף לעמידה בכל הדרישות המפורטות בהסכם.
- 2.5. השירותים יסופקו הן לחטיבה והן למרכזים הרפואיים הממשלתיים ישירות על ידי הספק, באישור החטיבה. בכל מקום שרשום בהמשך חלק זה החטיבה - הכוונה תתייחס גם למרכז הרפואי, ככל וההזמנה תבוצע עבורו (אלא אם נרשם מפורשות אחרת).

3. סוגי הסקרים במערכת

- 3.1. המערכת תאפשר לבצע סקרים, לגבי שביעות רצון של גורמים שונים, המקבלים שירותים נוספים מבתי החולים.
- 3.2. החטיבה תגדיר את הדרישות לכל סקר בנפרד.
- 3.3. המערכת תאפשר יצירת סקרים הכוללים שאלות מהסוגים הבאים:
- 3.3.1. שאלון של תשובות מוגדרות מראש ("אמריקאי").
- 3.3.2. שאלון חופשי (עם יכולת הגבלה של אורך התשובה).
- 3.3.3. בחירה מתוך מספר חלופות, לרבות בחירה מרובה.
- 3.3.4. בחירה מבין תמונות המוצגות למשתמש.
- 3.3.5. דירוג מספרי, בגבולות מוגדרים מראש (לדוגמא 0-10).
- 3.3.6. מענה של ערך נומרי (לדוגמא משקל).
- 3.3.7. בחירת ערכים מטבלה.
- 3.3.8. יכולת הקצאה חלוקה באחוזים בין האפשרויות לתשובה.
- 3.3.9. שאלה פתוחה, בהתאם למסע המטופל במרכז הרפואי, נתונים התלויים במאפייני בית החולים.
- 3.3.10. דירוג באמצעות סמלים, כדוגמת פרצופים.
- 3.3.11. בחירה בין תמונות וגרפים.
- 3.4. למערכת תהיה אפשרות לכל סקר (בהתאם לשיקול דעת החטיבה):
- 3.4.1. לקבוע תזמון למשלוח הסקר, בהתאם לנתוני מטופל שיתקבל מהמערכת האדמיניסטרטיבית של החטיבה.
- 3.4.2. לקבוע תאריך התחלה ותאריך סיום לסקר.
- 3.4.3. אפשרות להוסיף שאלות מותאמות אישית, בהתאם לרקע הנסקר (תשובות קודמות והגדרות דגימה).
- 3.4.4. בחירה גמישה לסקלת המענה.

- 3.4.5. אפשרות של בחירה מתוך רשימה, לרבות רשימת סמלים.
- 3.4.6. להגדיר שאלות כשאלות חובה, שללא מענה עליהן לא ניתן להמשיך למלא את הסקר.
- 3.4.7. מילוי חלקי בלבד של סקר, שמירת התשובות והמשך המענה במועד מאוחר יותר.
- 3.4.8. אפשרות לבחירה מבנק שאלות בסקרים קודמים / דומים.
- 3.4.9. אפשרות בניית שאלונים עם דילוגים אוטומטיים.
- 3.4.10. הגדרת שאלות, שעל פי התשובות עליהן תוצגנה השאלות הנוספות בסקר (שאלה מתגלגלת).
- 3.4.11. ביצוע בדיקות סבירות על הערך התשובה.
- 3.4.12. הגדרת שאלון כמזהה או כאנונימי.
- 3.4.13. ניתן יהיה להגדיר במערכת רמות סמך והיקף מענה מינימלי הנדרש, על בסיס מאפיינים שונים של אוכלוסיית היעד לסקר.
- 3.4.14. לכל סקר בנפרד ניתן יהיה להגדיר את מכסות לכמות הנסקרים שיבוצעו או לחילופין, להגדיר סקר פתוח, שישתיים על פי בקשת החטיבה.
- 3.4.15. אפשרות לזהות כי הנסקר איננו רבובט.

4. אפשרויות הפצה ומענה לסקר

- 4.1. הספק יכין את הסקר להפצה, בהתאם לתכנון הסקר.
- 4.2. הסקר יופץ באחריות החטיבה / המרכז הרפואי, באמצעות מערכת הפצה שתיקבע על ידה (לרבות - דוא"ל, הודעות SMS, Whatsapp, קישורים ישירים (לרבות QR ורשתות חברתיות).
- 4.3. רק בסקר טלפוני (כמפורט בסעיף 11 להלן). ההפצה תבוצע על ידי הספק.
- 4.4. המערכת תאפשר מענה לסקרים בחלופות הבאות:
 - 4.4.1. באמצעות גישה לאתר WEB ייעודי ע"י פתיחת link בעזרת מחשב אישי, באחד מסוגי הדפדפנים המקובלים (Safari, Edge, Chrome).
 - 4.4.2. באמצעות גישה לאתר WEB ייעודי ע"י פתיחת link בעזרת טלפון חכם או Tablet, תחת מערכות ההפעלה המקובלות (IOS, Android).
 - 4.4.3.
 - 4.4.4. באמצעות חייגן קולי, שיבוצעו ע"י נציג הספק לקהל היעד, כמפורט לעיל (כאופציה לסקרים טלפוניים בלבד, כמפורט בסעיף 11 להלן).
- 4.5. דרישות נוספות להפצת הסקרים:
 - 4.5.1. הקישור לסקר ילווה בטקסט חופשי, שייקבע ע"י החטיבה / המרכז הרפואי.
 - 4.5.2. המערכת תאפשר הגדרת חוקים עסקיים לקביעת מועד משלוח הסקר ביחס למועד קבלת השירות על ידי המטופל (לדוגמה – לפי סוג הטיפול, מצב המטופל, תאריך שיחרור וכד').

5. דרישות לאנליזה וניתוח של המידע הנסקר

- 5.1. הספק יעמיד לרשות החטיבה, כחלק מהמערכת המוצעת, כלי BI מתקדמים להפקת תובנות וסטטיסטיקות.
- 5.2. כל ה DATA בסקרים ייאסף על ידי הספק לכלי ה BI וישמש כמאגר אחוד, על בסיסו יוצגו דוחות ניהוליים.
- 5.3. המערכת תאפשר גזירת דוחות, בהתאם למגוון פרמטרים לרבות:
 - 5.3.1. הצגת נתונים לפי היררכיות מוסד רפואי ומחלקות תפקיד.
 - 5.3.2. הצגת מידע לפי מאפייני הנסקרים (גיל, מגדר, מקום מגורים וכד').
 - 5.3.3. הצגת מידע לפי מועדים (שנים / חודשים / ימים), כולל השוואה לתקופות מקבילות.
 - 5.3.4. הצגת מידע לפי סבבי סקר (ראשון, שני וכו').
 - 5.3.5. הצגת מידע לפי שיטת האיסוף.
 - 5.3.6. הצגת דוחות השוואתיים ומגמות (לרבות – על פני זמן, אוכלוסייה, סוגי שירותים וסוגי בתי חולים).
- 5.4. במסגרת יכולות הניתוח המערכת תאפשר:
 - 5.4.1. הצגת הנתונים במגוון פורמטים (לרבות – גרפים, דיאגרמות וטבלאות).
 - 5.4.2. סינון וקיבוץ לפי קטגוריות (תפקידים ומחלקות).
 - 5.4.3. אפשרות ליצירת דוחות מותאמים אישית (Dash boards), בהם ניתן לבצע חיתוכים משולבים, רב ממדיים. הספק ידרש להגדיר לרשות החטיבה לפחות 20 דו"חות מותאמים אישית מידי שנה, בהתאם להגדרות שיימסרו לו.
 - 5.4.4. חיפוש, שיאפשר איתור מידע על בסיס מילות מפתח.
- 5.5. במערכת ה BI של מערכת הסקרים יישמרו לפחות 10 שדות פתוחים לשימוש עתידי, לפי צרכי החטיבה.
- 5.6. יוגדר פורטל למשתמשי החטיבה לצורך הצגת המידע, וכן להורדת דוחות במגוון פורמטים.
- 5.7. הנתונים הגולמיים יועברו באופן שוטף כקבצים ממערכות הספק לחטיבה באמצעות העברה מאובטחת, בהתאם לנספח אבטחת המידע. מבנה הקבצים והשדות שיכללו בכל רשומה שתועבר, יוגדרו ע"י החטיבה.

6. דרישות טכנולוגיות נוספות

- 6.1. המערכת תותקן ותופעל במתווה SaaS – Software as a Service, ב-Landing Zone שיופעל ע"י הספק על גבי תשתיות ענן ציבורי מבוסס נימבוס, ובאחריותו המלאה.
- 6.2. המערכת תהיה זמינה למענה לסקרים ולניתוח תוצאות הסקרים 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.
- 6.3. המערכת תתמוך בהצגת הסקר לפחות בשפות הבאות (אפשרות להוסיף שפות נוספות לפי הצורך).
 - 6.3.1. עברית.
 - 6.3.2. ערבית.
 - 6.3.3. אנגלית.

- 6.3.4. רוסית.
- 6.3.5. אמהרית.
- 6.4. הנסקר יוכל לבחור את שפת השאלון. השאלה תוצג בכל השפות שפורטו לעיל. יובהר כי התצוגה לא תשתנה בהתאם לשפת ההצגה.
- 6.5. המערכת תתמוך בלפחות 1,000 נסקרים במקביל.
- 6.6. המערכת תבצע תיעוד מלא (Audit Trail) על כל יצירה, עדכון ומחיקת מידע במערכת.
- 6.7. נתוני המערכת יגובו, בתדירות שלא תפחת מאחת ליום. נתוני הגיבוי יישמרו למשך 90 יום לפחות.
- 6.8. המערכת תשמור את הדוחות שיופקו על ידי הספק במערכת לתקופה של עד 3 שנים.
- 6.9. המערכת תאפשר ייצוא בסיס נתונים גולמיים לתוכנות ובפורמטים שונים לרבות - Excel, SAS, CSV, ACCESS ו-ASCII.
- 6.10. המערכת תעמוד בתקני אבטחת מידע ושמירת פרטיות, ברמה הגבוהה ביותר, לרבות:
 - 6.10.1. הצפנת מידע במנוחה ובתנועה.
 - 6.10.2. תקן GPDR.
 - 6.10.3. תקן HIPAA.
- 6.11. מממשק המשתמש:
 - 6.11.1. מממשק המערכת יהיה ידידותי וקל לשימוש, בהתאם לשיקול דעתה של החטיבה.
 - 6.11.2. יהיה ריספונסיבי, ויתמוך במסכים בגדלים שונים, הן מחשב והן בטלפון חכם.
 - 6.11.3. יאפשר שילוב טקסט באנגלית ובעברית, באותו שדה, תוך שמירת כיוון ההקלדה המתאים לכל שפה.
 - 6.11.4. עמידה בדרישות הקבועות בתקנות הנגישות ברמת AA לפחות. ניתן להציג Roadmap הכולל מועד להשלמה, במידת הצורך.
- 6.12. המערכת תכלול כלי תמיכה והדרכה לנסקר שכולל את הכלים להלן (עם אפשרות לדלג לבקשת הנסקר):
 - 6.12.1. דף פתיח לכל סקר הכולל הסבר על מטרת הסקר ואופן המענה.
 - 6.12.2. קבלת הסבר על כל שאלה בסקר וכל שדה.
 - 6.12.3. שאלות נשאלות (FAQ).
 - 6.12.4. Tool tip בכל שלב במילוי הסקר.
 - 6.12.5. המערכת תכלול BOT שיאפשר מתן מענה אוטומטי על ידי הנסקר לשאלות חוזרות לנסקר.
 - 6.12.6. המערכת תכלול אפשרות לכל נסקר לכתוב הערות / התייחסות לסקר.
- 6.13. המערכת תכלול פורטל המאפשר למנהלי הסקר לשלוט על תהליך ביצוע הסקר, כדוגמת:
 - 6.13.1. תמונות מצב ובקרה על כמות הסקרים שמקבל כל נסקר (לצורך מניעת הטרדה ע"י מספר סקרים גבוה בפרק זמן קצר).
 - 6.13.2. יכולת עצירה של הסקר.

6.13.3. לשלוח תזכורות על פי לוגיקת תזמון שתוגדר על ידי המשתמש.

6.14. הרשאות :

6.14.1. המערכת תאפשר הגדרת לפחות סוגים שונים של משתמשים :

6.14.1.1. מנהל מערכת, בעל הרשאות מלאות ליצירת סקרים, ניתוח תוצאות, ביצוע הגדרות ועוד.

6.14.1.2. עורך סקרים, שיוכל להגדיר סקרים ולערוך סקרים קיימים.

6.14.1.3. צופה בסקרים, שיוכל לבחון תוצאות של סקרים, אך לא לקבל נתונים פרטניים של סקר מסוים (כולל – מנהלי יחידות, נאמני שירות, נותני שירות ואנשי מטה).

6.14.1.4. צופה בסקרים, שיוכל לבחון תוצאות של סקרים, ולבצע drill down לנתונים פרטניים של סקר מסוים, או קבוצת סקרים מסוימת (לדוגמא, רק סקרים הנוגעים לבית חולים מסוים).

6.14.2. ניתן יהיה להגדיר הרשאות באופן היררכי, הכולל לפחות :

6.14.2.1. כלל המוסדות הרפואיים.

6.14.2.2. מוסד רפואי ספציפי.

6.14.2.3. מחלקה ספציפית במוסד רפואי ספציפי.

6.14.2.4. תפקיד במחלקה ספציפית במוסד רפואי ספציפי.

6.14.3. ניתן יהיה להקצות הרשאות על פי תפקיד, שתהינה תקפות לסקרים מוגדרים (לדוגמא, הרשאה לעובד סוציאלי לקבל נתונים על מספר מחלקות במוסד רפואי אחד).

6.14.4. מנהל המערכת יוכל להגדיר משתמשים, לנהל משתמשים ולהקצות הרשאות.

6.14.5. ניתן יהיה להוסיף ולהסיר משתמשים ולהגדיר רמות הרשאה שונות.

6.14.6. משתמש יוכל לקבל מספר הרשאות שונות (לדוגמא, צפייה מפורטת בסקרים של בית חולים מסוים וצפייה בסקרים של כלל בתי החולים, ללא אפשרות לניתוח מעמיק).

6.15. הזדהות משתמשים :

6.15.1. הסקר יותאם לרמת הזדהות המשתמש.

6.15.2. משתמש העונה לסקר יוכל להיות מזוהה באחת מהרמות הבאות, על פי שיקל דעת החטיבה :

6.15.2.1. גישה אנונימית, ללא הזדהות.

6.15.2.2. גישה מזוהה, על פי הנתונים המוקלדים ע"י המשתמש.

6.15.2.3. הזדהות באמצעות מסר SMS, WhatsApp או הודעת דוא"ל, הכוללת link חד ערכי ייחודי למשתמש.

6.15.2.4. הזדהות באמצעות מספר טלפון נייד, באמצעות שליחת SMS למכשיר עם קוד חד פעמי.

6.15.2.5. הזדהות באמצעות ההזדהות הממשלתית.

6.15.3. כל סוגי המשתמשים האחרים, העוסקים בניהול הסקרים ובקרת התוצאות, יזוהו בשיטה שתיקבע על ידי החטיבה.

7. ממשקים בין מערכת הסקרים לנמ"ר

7.1. הספק יידרש להקים את המערכת, באופן העומד בדרישות שפורטו לעיל.

7.2. הספק יידרש לפתח ממשק עם המערכת האדמיניסטרטיבית של המרכזים הרפואיים (נמ"ר). על הספק להשלים את פיתוח הממשק תוך עד 30 ימי עבודה מיום הזכייה במרכז.

7.3. הממשק יאפשר קבלת טבלת נתונים על נסקרים המועמדים למענה על הסקר, ופרטים מלווים על היחידה בה התקבל השירות.

7.4. הפקת המידע ממערכת נמ"ר לספק תהיה באחריות החטיבה, בהתאם לצרכי הסקר המבוקש.

7.5. המידע יועבר באופן מותמם, באמצעות API. האחריות להתממה תהיה של החטיבה.

7.6. הממשק יכלול את הנתונים הבאים :

7.6.1. מזהה חד ערכי מותמם של הנסקר (מספר אירוע).

7.6.2. מגדר.

7.6.3. איזור מגורים (רמת נפה / פוליגון).

7.6.4. סוג השירות שבוצע (התהליך שעבר, מחלקה).

7.6.5. מועד ביצוע השירות.

7.7. הממשק יופעל, בעת הצורך, להפעיל סקר כלשהו.

7.8. הספק יידרש לבצע ניקוי של המידע, כדי להתאים לצרכי הסקר (אוכלוסיית הנסקרים, דרישות הסקר וכד').

7.9. בנוסף, למערכת תהיה תמיכה באיסוף נתונים (כגון מיקום) ממקורות שונים (למשל - טלפונים ניידים ומחשבים).

7.10. החטיבה תוכל לדרוש מהספק לפתח ממשקים נוספים למערכות נוספות, בתשלום נפרד (כמפורט בסעיף 4 לנספח ב'2 – התמורה).

8. תכנון הסקר

8.1. החטיבה ו/או המרכזים הרפואיים הממשלתיים יוכלו לדרוש מהספק להגדיר סקר חדש בכל עת (כולל הגדרת מספר סקרים במקביל).

8.2. הספק יידרש להשלים תכנון סקר תוך עד 10 ימי עבודה.

8.3. בכל מקרה ובו יידרש סקר – החטיבה תעביר הוראה לספק. ההוראה תכלול :

8.3.1. מטרת הסקר.

- 8.3.2. אוכלוסיית היעד.
 - 8.3.3. המידע שיגזר מהנמ"ר לצרכי הסקר.
 - 8.3.4. הגדרת פילוחים לנסקרים.
 - 8.3.5. לוח זמנים למימוש.
 - 8.3.6. הנחיות לאופן הפצת הסקר.
 - 8.3.7. דוחות נדרשים.
 - 8.3.8. דרישות טכניות נוספות.
- 8.4. ככל והספק יתבקש להגדיר סקר, כאמור, הספק יבצע אפיון מפורט בהתאם לדרישות החטיבה, תוך עד 3 ימי עבודה, אשר יכלול את כל הפעולות הבאות:
- 8.4.1. הגדרה מפורטת של אוכלוסיית הסקר.
 - 8.4.2. פירוט שאלות הסקר ושיטת המענה (תשובות פתוחות / סגורות וכד').
 - 8.4.3. הגדרת המידע שייגזר מהנמ"ר באמצעות הממשק.
 - 8.4.4. תרגום הסקר לשפות נוספות.
 - 8.4.5. דרישות סטטיסטיות לעריכת הסקר (ניתוח היקף האוכלוסייה, היקף מינימלי למענה ורמת הסמך הנדרשת).
 - 8.4.6. אופן הפצת ואיסוף הנתונים.
 - 8.4.7. מענה לדרישות אבטחת מידע ושמירה על הפרטיות.
 - 8.4.8. פירוט דו"חות שיוגשו - הספק נדרש לאפיין לפחות 10 דוחות ו 2 דשבורדים לכל סקר.
- 8.5. לצורך הכנת האפיון המפורט, הספק יידרש לבצע פגישות הכנה עם הגורמים הרלוונטיים בחטיבה, וכן למפות סקרים דומים שנערכו בנושא הדומה לנשוא הסקר. בנוסף, יידרש הספק להציג את הסקר המוצע לאישור החטיבה.
- 8.6. הספק יידרש לפנות למנהל מערכת הנמ"ר בחטיבה עם בקשה לקבלת המידע בממשק.
- 8.7. הספק יידרש לקבל את אישור החטיבה לתכנון הסקר. יובהר, כי במסגרת זו, הספק יידרש לתקן הערות של החטיבה לתצורת הסקר המוצע.
- 8.8. הספק יידרש לבצע פילוט לסקר, בו יופעל הסקר לגבי אוכלוסיית מדגם, שתיקבע על ידי החטיבה. בתום הפילוט, יידרש הספק לתקן את הסקר, בהתאם להערות שיתקבלו מאוכלוסיית המדגם / נציגי החטיבה.
- 8.9. לאחר אישור החטיבה לתוצאות הפילוט – הספק יעלה את הסקר המאושר למערכת ויפעיל אותו, בהתאם לתוכנית הסקר המאושרת.

9. ניהול מהלך הסקרים

- 9.1. הפעלת הסקרים:
 - 9.1.1. החטיבה תקבע את המועד להפקת הסקרים על ידי הספק.
 - 9.1.2. יובהר כי החטיבה תוכל להחליט להורות על הפעלה נקודתית של סקר או להורות לספק להפעיל את הסקר באופן עיתי, במועדים שייקבעו על ידה.

9.2. ניתן יהיה לקבל התראות על בעיות בביצוע סקר, כדוגמת:

- 9.2.1. לא מתקבלים מענים בקצב שהוגדר.
- 9.2.2. לא ניתן מענה בהתאם למאפיינים הנדרשים.
- 9.2.3. המשתמשים אינם משלימים את מילוי הסקר, ונוטשים את הסקר במהלך תהליך המענה, לפני השלמתו.
- 9.2.4. התוצאות המתקבלות אינן עומדות במבחני סבירות שיוגדרו.
- 9.2.5. היקפי הסירוב למענה לסקר והסיבות לכך.
- 9.2.6. נתוני המעקב שיוצגו יהיו נתוני זמן אמת ונתונים היסטוריים לאורך זמן.

9.3. דוחות

במהלך / סיום של סקר (בהתאם למועדים שייקבעו על ידי החטיבה), יוגשו לפחות הנתונים הבאים:

- 9.3.1. הצגת מצגות, גרפים וטבלאות סיכום של סקרים שנערכו, בהתאם לנדרש על ידי החטיבה לסקר הרלוונטי.
- 9.3.2. ניתוח מגמות מהסקר הקודם.
- 9.3.3. דשבורד קצב מילוי הסקר, לצורך מעקב אחר עמידה בכמות הנסקרים הנדרשת.
- 9.3.4. סיכום תקלות שאירעו ופעולות לתיקון ומניעת היווצרותן בעתיד.
- 9.3.5. לקחים והצעות לשיפור הסקר בעתיד (שאלון ותהליך).

9.4. עדכון שוטף לסקרים:

- 9.4.1. הספק יידרש לעדכן כל סקר שתוכנן על ידו באופן שוטף, וללא תשלום נוסף.
- 9.4.2. עדכון הסקר יבוצע, בין היתר, על בסיס לקחים מסקרי שביעות רצון של נסקרים, ובהתאם להוראות החטיבה.
- 9.4.3. עדכון הסקר יכלול (בין היתר):
 - 9.4.3.1. עדכון בניסוח השאלות ו/או התשובות.
 - 9.4.3.2. תיקון טעויות וביצוע הגהות.
 - 9.4.3.3. תיקונים בממשק המשתמש.
 - 9.4.3.4. עדכונים בחתכי הדוחות לסקר בהתאם לסוגי הנתונים הנכללים בסקר.
 - 9.4.3.5. עדכונים בדשבורדים שאופינו לסקר.
 - 9.4.3.6. תיקונים בכלי ההדרכה.
- 9.4.4. כל עדכון נדרש יוגש לאישור החטיבה, הספק יידרש לבצע התאמות, בהתאם להערות שיתקבלו מנציגות החטיבה.

9.5. משוברים על הסקרים :

- 9.5.1. הספק יידרש לבצע משוברים לכל נסקר לאחר מילוי הסקר.
- 9.5.2. מטרת המשוברים – לקבל היזון חוזר של הנסקרים על הסקר (תכולה, אופן ניסוח השאלות, אפשרויות התשובה, רלוונטיות לנסקר ועוד).
- 9.5.3. המשוברים יהיו רשות בלבד.
- 9.5.4. תכולת המשוב תיקבע על ידי החטיבה.
- 9.5.5. מנהלי הסקרים מטעם החטיבה יוכלו לעקוב אחר תהליך התקדמות קבלת המשוברים על הסקר.

10. תפעול ותחזוקה למערכת

- 10.1. הספק יהיה אחראי לתקינות פעילות המערכת וזמינותה.
- 10.2. הספק יהיה אחראי לתחזוקת הממשקים למערכות משרד הבריאות ולמערכות המרכזים הרפואיים, לרבות:
 - 10.2.1. הספק יידרש לספק עבור מערכת הסקרים זכויות שימוש ושירותי תחזוקה, כמפורט בסעיף 8 להלן.
 - 10.2.2. ביצוע עדכונים ושדרוגים שוטפים.
 - 10.2.3. ביצוע גיבויים, שיבוצעו תחת המדיניות המינימלית הבאה:
 - 10.2.3.1. גיבוי לכל הנתונים בתדירות שלא תפחת מ-4 פעמים ביום, שישמר לפחות 60 יום. הגיבוי יאפשר שחזור נתונים, בפער שלא יעלה על 6 שעות.
 - 10.2.3.2. גיבוי מלא לכל המערכת, בתדירות שלא תפחת מאחת לשבוע, שישמר לפחות 180 יום.
 - 10.2.4. הפעלת פתרון להמשכיות עסקית, שיאפשר את המשך פעילות המערכת, בתרחיש של פגיעה במשאבי הענן, עליהן מבוסס השירות, תחת המדיניות להלן:
 - 10.2.4.1. אובדן מידע שלא יעלה על 5 דקות.
 - 10.2.4.2. חזרה לעבודה תוך 4 שעות.
 - 10.2.4.3. עבודה בתפוקה מלאה במהלך פעילות מתווה הגיבוי.
 - 10.2.5. מתן תמיכה טכנית (כמפורט בסעיף 10.3 להלן).
 - 10.2.6. טיפול בתקלות (כמפורט בסעיף 10.4 להלן).
 - 10.2.7. הגשת דוחות וניתוחים לסקרים הפעילים – הספק יידרש להגיש דו"חות אחת לחודש, בהם תוצאות הסקרים הפעילים.

10.3. מוקד תמיכה טכנית :

- 10.3.1. הספק יפעיל מוקד סיוע לרשות החטיבה והמרכזים הרפואיים לתמיכה. יובהר כי מוקד התמיכה לא ישמש את הנסקרים, ואלה יתמכו באמצעות כלים אוטומטיים המוטמעים במערכת, בהתאם למפורט לעיל.
- 10.3.2. ערוצי הפניה למוקד התמיכה יכללו לפחות את המפורט להלן :

10.3.2.1. טלפונית.

10.3.2.2. SMS ו-WhatsApp.

10.3.2.3. פורטל שירות לקוחות.

10.3.3. המוקד יהיה ערוך לקבלת פניות בין השעות 8-17 בימים א'-ה'.

10.4. טיפול בתקלות במערכת :

10.4.1. זמני התגובה לטיפול בתקלות יהיו כדלקמן :

סוג הפנייה	סוג הפונה	זמן תגובה נדרש	חלון פניות
תקלה המשפיעה על משתמש בודד או סקר בודד	עורך סקרים או מנהל מערכת	אישור קבלת הפנייה – 30 שניות. תחילת טיפול – תום יום העסקים העוקב.	בשעות 8:00-17:00 בימים א'-ה'
תקלה המשפיעה על מספר משתמשים או מספר סקרים	עורך סקרים או מנהל מערכת	אישור קבלת הפנייה – 30 שניות. תחילת טיפול – 4 שעות במהלך שעות העבודה. פניות לאחר השעה 14:00 תטופלנה ביום העסקים הבא.	בשעות 8:00-17:00 בימים א'-ה'
תקלת אבטחת מידע או חשש לפגיעה בפרטיות	כל סוג	אישור קבלת הפנייה – 30 שניות. תחילת טיפול – 4 שעות בכל עת.	24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה

10.4.2. הטיפול בכל פנייה יהיה רציף, עד למתן מענה ותיקון התקלה.

10.4.3. הספק ינהל מעקב שוטף אחר התקלות ואופן הטיפול בהן.

11. הוראות לביצוע סקר טלפוני

11.1. על פי דרישת החטיבה, הספק יבצע סקר טלפוני יזום, בתשלום נפרד מסקר דיגיטלי, כמפורט בסעיף 3 לנספח ב'2 – התמורה.

11.2. במסגרת סקר טלפוני, נציגי הספק ייזמו שיחה טלפונית לקהל היעד, יציגו את השאלות שנקבעו ויזינו את התשובות שתתקבלנה למערכת.

11.3. לצורך כך, יפעיל הספק מוקד טלפוני, שיענה לדרישות הבאות :

11.3.1. המוקד יהיה מסוגל לבצע 100 שיחות ביום עבודה, כאשר משך ממוצע של כל שיחה יעמוד על 10 דקות.

- 11.3.2. השיחות תתבצענה ממספר טלפון מזוהה, שישמש את החטיבה בלבד.
- 11.3.3. ביצוע החיוב יבוצע ע"י נציגי הספק באופן ממוכן, ע"י מערכת CTI.
- 11.3.4. כל שיחות הטלפון תוקלטנה, וההקלטות תישמרנה במשך 90 יום ממועד סיום הסקר.
- 11.3.5. הספק יפעיל מערכת ממוכנת למעקב אחר השיחות והצלחתן, לרבות חיוג חוזר לגורמים שלא היו זמינים למענה לסקר בעת החיוג הראשוני. בכל מצב שבו הגורם לא היה זמין (כדוגמת טלפון תפוס, טלפון בשיחה ממתינה, אין מענה או בקשת לקיים את השיחה במועד מאוחר יותר), יבצע הנציג עד 3 ניסיונות חיוג חוזרים.
- 11.3.6. המוקד יאפשר לגורמים שאליהם התקשרו לחזור למספר ממנו בוצעה השיחה. במקרה זה, הפונה יקבל הודעה מוקלטת, המציגה את הסקר המבוצע ותציע לפונה להשתתף בסקר. פונים שיסכימו, יופנו לנציג הספק, לצורך מענה לסקר.
- 11.3.7. שיחות הטלפון תבוצענה בימים א'-ה', בין השעות 09:00 ל-21:00.

נספח ב'2 – התמורה

1. התמורה להקמת מערכת הסקרים

- 1.1 הספק נדרש להקים את הממשק בין מערכת הסקרים לבין מערכת הנמ"ר, בהתאם להוראות סעיף 7 לנספח ב'1 – השירותים הנדרשים.
- 1.2 עבור השלמת ביצוע הממשק כאמור לשביעות רצון החטיבה ובכפוף לאישור נציג החטיבה בכתב, יהיה הספק זכאי לתמורה חד פעמית בסך _____ ש"ח, לפני מע"מ (יושלם לאחר בחירת הספק הזוכה).
- 1.3 יובהר כי ככל וידרש על ידי החטיבה ממשק נוסף – הספק יהיה זכאי לתמורה נוספת, שתיקבע לפי הוראות סעיף 4 להלן.
- 1.4 יובהר כי הספק לא יהיה זכאי לתמורה נוספת עבור מערכת הסקרים, וכל עלות הנדרשת בשל כך תועמס על ידי הספק על אחד מרכיבי התמורה הנוספים.

2. התמורה לתכנון הסקר

- 2.1 החטיבה תוכל לדרוש מהספק לתכנן סקר חדש בכל עת.
- 2.2 התמורה לתכנון הסקר תהיה תמורה חד פעמית, והספק יהיה זכאי לקבלת תשלום במועד השלמת תכנון כל סקר שיוזמן על ידי החטיבה מהספק ובכפוף לאישורה נציג החטיבה בכתב על השלמת תכנון הסקר (להלן – "התמורה לתכנון").
- 2.3 התמורה לתכנון תיקבע בהתאם להיקפו, כמפורט להלן (התאים בצהוב יושלמו לאחר בחירת הספק הזוכה מתוך הצעת המחיר):

תכנון סקר	יחידת מידה	מחיר יחידה בש"ח בפני מע"מ
תכנון סקר קטן	לאפיון והגדרת סקר הכולל עד 10 שאלות, ללא הפצה וניתוח.	
תכנון סקר גדול	לאפיון והגדרת סקר הכולל מעל 10 שאלות, ללא הפצה וניתוח.	

- 2.4 התמורה לתכנון תשולם בכפוף לכך כי הספק ישלים את כל שירותי תכנון הסקר, כמפורט בסעיף 8 לנספח ב'1 – השירותים הנדרשים, לשביעות רצונה של החטיבה, בכפוף לאישור נציג החטיבה בכתב.
- 2.5 יובהר כי הספק לא יהיה זכאי לעדכון בתמורה לתכנון, ככל ויחולו עדכונים שוטפים בסקר, כמפורט בסעיף 9 לנספח ב'1 – השירותים הנדרשים.

3. התמורה לתפעול הסקר

3.1 החטיבה תוכל לדרוש מהספק להפעיל סקר בכל עת.

3.2 התמורה לתכנון הסקר תהיה תמורה חד פעמית לכל הפעלה של סקר (להלן – "התמורה להפעלת סקר"), כמפורט להלן (התאים בצהוב יושלמו לאחר בחירת הספק הזוכה מתוך הצעת המחיר):

תכנון סקר	יחידת מידה	מחיר יחידה בש"ח בש"ח לפני מע"מ
הפעלת סקר דיגיטלי	לכל תשובה לסקר מנסקר שהוגשה במלואה, בהתאם לדרישות הסקר, מכל סוג (למעט בשיחה טלפונית).	
הפעלת סקר טלפוני	לכל תשובה לסקר מנסקר באמצעות מענה טלפוני לסקר שהוגדר.	

3.3 התמורה להפעלת הסקר תשולם בכפוף להשלמת השירותים לפי הוראות סעיף 9 לנספח ב'1 – השירותים הנדרשים, רק עבור סקר שהופץ על בסיס תכנון הספק, ואשר ניתנה תשובה על ידי הנסקר לפי דרישות הסקר. לא תשולם תמורה עבור סקרים שלא נענו או שננטשו לפני מתן מענה מלא.

3.4 הזכאות לתמורה להפעלת סקר תיקבע בהתאם לכמות הסקרים שיופעלו על ידי הספק בחודש מסויים, באחת החלופות להלן (לפי קביעת החטיבה).

3.4.1 בסקר המוגבל לזמן מסויים – במועד סיום הסקר.

3.4.2 בסקר עיתי – אחת לחודש.

3.5 ככל ומדובר בסקר המשלב סקר דיגיטלי וסקר טלפוני – הזכאות לתמורה לתפעול הסקר בנפרד, בהתאם לכמות הנסקרים הטלפונים מוכפלת בתעריף לסקר טלפוני כמפורט בסעיף 3.2 לעיל. יובהר כי לא יבוצע כפל תשלום (גם עבור סקר דיגיטלי וגם עבור סקר טלפוני).

4. תשלום עבור שירותים הנוספים

4.1 הספק יהיה זכאי לתמורה המבוססת על שעות עבודה עבור שירותים נוספים שיוזמנו על ידי החטיבה, ואשר לא נכללים בשירותים שפרטו בנספח ב'1 - השירותים הנדרשים (ככל ויוזמנו). (להלן – "התמורה לשירותים הנוספים").

4.2 התמורה לשירותים הנוספים תשולם על בסיס תעריפי שעת עבודה, באחת החלופות להלן (להלן "התעריף לחיוב"):

4.2.1 עבור אנשי מקצוע, עבורם פורט תעריף בטבלה להלן - יקבע התעריף לחיוב על בסיס התעריפים לשעת עבודה כמפורט להלן:

מס'	התפקיד איש המקצוע	תעריף לשעת עבודה לפני מע"מ
1.	מאפיין / מנתח סקרים	220
4.	מנתח תוצאות סקרים	240
5.	איש שירות ותמיכה	180

4.2.2 עבור אנשי מקצוע נוספים, אשר לא פורטו בטבלה לעיל – ייקבע התעריף לחיוב, בהתאם לתעריפים שייקבעו בין הצדדים.

4.3 הוראות נוספות לקביעת התעריף לחיוב לפי סעיף 4.2 לעיל:

4.3.1 לצורך קביעת התעריף לחיוב, הספק יידרש להגיש בקשה מנומקת לקביעת התעריף. הבקשה תכלול - מידע על איש המקצוע (השכלה וניסיון) ודוגמאות להעסקת אנשי מקצוע מקבילים בתעריף המבוקש.

4.3.2 לכל איש מקצוע בצוות הספק ייקבע על ידי החטיבה התעריף לחיוב, בהתאם לתעריף לו הוא זכאי כאמור.

4.3.3 יובהר כי החטיבה תיקבע באופן בלעדי את סוג איש המוצע הנדרש ו/או את רמת התעריף. לא תשולם תוספת, גם אם הספק יציג איש מקצוע שניסיונו עולה על הדרישות שנקבעו בהסכם לאותו איש מקצוע.

4.3.4 התעריף לחיוב יהיה סופי ויכלול את כל הוצאות הספק, ובכלל זאת - מיסים, תשלומים סוציאליים למיניהם, רישיונות, ביטוח לסוגיו השונים, שירותי משרד, שירותי מיפוי ומחשוב, הדפסות, צילומים, דו"חות, ביטול זמן (לרבות ביטול זמן נסיעה), נסיעות, חנייה וכל הוצאות, ישירות ועקיפות אחרות של הספק, לרבות רווח ומיסים, למעט מע"מ.

4.4 הוראות נוספות לתשלום התמורה לשירותים הנוספים:

4.4.1 התמורה לשירותים הנוספים תשולם לספק על פי שעות עבודה שיוזמנו על ידי החטיבה, יבוצעו בפועל ויאושרו על ידי החטיבה.

4.4.2 בכל חודש יגיש הספק פירוט של השעות שהוזמנו על ידי החטיבה ובוצעו על ידו במסגרת השירותים הנוספים.

4.4.3 החטיבה תבדוק את בקשת הספק ותאשר את התמורה לשירותים הנוספים, לאחר בדיקה כי אכן סופקו בפועל לשביעות רצונה.

4.4.4 כל שעת שירות תוכפל בתעריף לחיוב כמפורט בסעיף 4.3 לעיל. תוצאת ההכפלה תהיה התמורה לשירותים הנוספים, המבוקשת על ידי הספק.

4.4.5 חישוב שעת עבודה למתן שירותים הינו לפי 60 דקות.

4.4.6 התעריף לחיוב, כפי שיקבע בהסכם, יתעדכן בהתאם למפורט בסעיף 5 להלן.

5. הוראות בעניין הצמדה

5.1 הגדרות:

5.1.1 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.

5.1.2 מדד – מדד המחירים לצרכן.

5.1.3 תאריך קובע – במועד בו הספק זכאי להגיש בקשת תשלום בהתאם להוראות ההסכם.

5.1.4 תאריך בסיס – המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

- 5.1.5 מדד קובע – ערך המדד הידוע בתאריך הקובע.
- 5.1.6 מדד בסיס – ערך המדד הידוע בתאריך הבסיס.
- 5.1.7 מדד ידוע – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע.
- 5.1.8 הסכום הקובע – סכום התמורה המאושר לספק בחשבון מסויים.

5.2 תנאי ההצמדה:

5.2.1 חלקיות ההצמדה:

- 5.2.1.1 תמורה להקמת מערכת הסקרים – לא צמודה.
- 5.2.1.2 התמורה לתכנון סקר והתמורה לתפעול סקר – 100% הצמדה למדד.
- 5.2.1.3 התמורה לשירותים נוספים לאנשי המקצוע המפורטים בסעיף 4.2 לנספח ב'2 – התמורה - 100% הצמדה למדד.
- 5.2.1.4 התמורה לשירותים נוספים לאנשי מקצוע, שאינם נכללים בטבלה בסעיף 4.2 לעיל - לא צמודה למדד כלשהו.

5.2.2 הפרשי הצמדה יחושבו כדלקמן:

- 5.2.2.1 הפרשי הצמדה למדד יחושבו כדלקמן – אם יתברר במועד העדכון כי המדד הקובע שונה ממדד הבסיס, יתווסף לסכום הקובע הפרש ההצמדה בסכום השווה למכפלת הסכום הקובע להצמדה בהפרש שבין המדד הקובע למדד הבסיס, מוכפל באחוז הרלוונטי על פי המפורט בטבלת סל המדדים לעיל, ומחולקים במדד הבסיס.
- 5.2.2.2 סכום הפרשי ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לרכיבי התמורה, כמפורט בסעיף 1 לעיל.
- 5.2.2.3 תדירות חישוב ההצמדה – חודשית.

6. פיצויים מוסכמים

- 6.1 ככל שהספק לא יעמוד באיכות השירות וברמות השירות המוגדרות בנספח ב'1 – השירותים הנדרשים, יקוזזו פיצויים מוסכמים מהתמורה לספק, כמפורט להלן:

מס' ד	הנושא	סעיף נספח ב'1	גרייס	פיצוי מוסכם
1.	אי עמידת מערכת הסקרים בדרישות ההסכם (לרבות אי עמידה ביכולות שהוצגו במסגרת ההדגמה)		תיקון התקלה תוך עד 10 ימי עבודה.	1,000 ₪ ליום בו לא תעמוד מערכת הסקרים בדרישות מעבר לאמור.
2.	אי עמידה בלוח הזמנים להשלמת ממשק לנמ"ר	7	איחור של עד 10 ימי עבודה.	1,000 ₪ לכל יום חריגה נוסף.

מס' ד	הנושא	סעיף נספח ב'1	גרייס	פיצוי מוסכם
3.	אי השלמת תכנון הסקר במועד ובאיכות הנדרשים	8	איחור של עד 3 ימי עבודה.	1,000 ₪ לכל יום חריגה נוסף.
4.	אי מתן כל שירות מהשירותים הנדרשים לתפעול הסקר	10	עד 3 אירועים בשנה.	500 ₪ לכל אירוע נוסף.

6.2 משכי הפיגור ומועדי התיקון יחושבו על ידי החטיבה בלבד.

6.3 במניין זמני התגובה לעיל, לא יילקחו בחשבון עיכובים אשר נגרמו על ידי החטיבה או במקרה של הכרזה על "שעת חירום".

6.4 יובהר כי הסכומים לעיל הינם סכומים מקסימליים, וכי החטיבה תוכל לקבוע סכומים פחותים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

6.5 על הפיצויים המוסכמים יחולו הוראות סעיפים 7 ו 25 להסכם.

נספח ב3 – תדפיס ערבות דיגיטלית

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: _____

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:

הנערכים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"): _____

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

מכרז פומבי מס' 2025/119 – לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.
הצמדה: הערבות לא צמודה.
תאריך הנפקת הערבות: _____ (חלק זה יושלם 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.

נספח 4 – דרישות ביטוח

הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה עבור מדינת ישראל - משרד הבריאות(להלן: "המזמין"), ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לרבות דוגמה: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה. ככל ויועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לוודא שביטוחיו כוללים כיסוי לאחריותו בגינם, וכן לדרוש מהם לערוך ביטוחים לכיסוי אחריותם הישירה, כנדרש בסעיף זה. כחלופה הספק יוודא כי ביטוחיו יכללו כיסוי לפעילותם ולאחריותם הישירה.

הספק יוודא כי בכל הביטוחים שערך לפי סעיף המזמין יתווסף כמבוטח נוסף בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח.

הספק יוודא כי בכל הביטוחים שערך לפי סעיף זה, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף / השיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול לטובת האדם שגרם את הנזק בזדון) וכן סעיף לפיו הביטוחים יהיו קודמים וראשוניים ללא זכות השתתפות ו/או חזרה.

למען הסר ספק מובהר כי הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח, ההשתתפויות העצמיות עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, מעת לעת ולפי דרישה.

אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

נספח ב5 - אבטחת מידע

1. כללי

- 1.1. מסמך זה כולל אוסף דרישות אבטחת מידע לצורך התקשרות עם הספק.
- 1.2. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי מהותי להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע וסייבר של חטיבת המרכזים הרפואיים בחטיבה הבריאות ("החטיבה").

2. הגדרות ומושגים

- 2.1. **מידע:** ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר הקשור ו/או הנוגע באופן ישיר או עקיף למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי "החטיבה" או האזרח, בכתובין, בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.

2.1.1. שלמות מידע - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששנו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.

2.1.2. סודיות המידע – מניעת חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.

2.1.3. זמינות המידע – שמירה על נגישות למידע באופן רציף.

2.1.4. מידע מוגן – כגון - נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.

2.2. **חוק הגנת הפרטיות:** חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 –

2.3. **תקנות הגנת הפרטיות:** תקנות הגנת הפרטיות, התשמ"א, 1981 – תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז, 2017- הנחיות הרשות להגנת הפרטיות וכל תקנות עתידיות שיתוקנו והנחיות עתידיות שיפורסמו בקשר להגנת הפרטיות ואבטחת מידע.

2.4. **מאגר מידע:** אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.

2.5. **נאמן אבטחת מידע – כמשמעו בסעיף 4 להלן. הממונה על אבטחת המידע בצד הספק:** הספק יגדיר איש קשר בעל עולם תוכן טכנולוגי מתאים ורצוי בעל היכרות עם עולם התוכן של איומי הסייבר, אשר

2.6. **נכסי המידע:** כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של "החטיבה" אשר משמש לצורך פעילות המאגר לצורך הפעלת המכרז (ככל וקיים).

2.7. **תשתיות טכנולוגיות:** כלל התשתיות הטכנולוגיות המשמשות בעיבוד והצגת המידע של "החטיבה" הכולל בין השאר: שרתים, מחשבים ניידים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע ועוד.

2.8. **אבטחה פיזית:** האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשב, לגישה מידע של "החטיבה" ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע

2.9. **סיווג מידע:** הקניית הגדרת רגישות למידע ובהתאם את הצורך למדרו, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו על ידי "החטיבה".

2.10. נזק למידע, איום - פגיעה בסודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו "החטיבה".

2.11. **אבטחת מידע:** הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין.

2.12. **אירוע במ"מ/אירוע בטחון מערכות מחשב/אירוע סייבר:** פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציוד המחשב משרדי ברמות שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.

2.13. **מנגנון הזדהות:** אמצעי המשמש לאימות זהותו של אדם או מערכת בעת ניסיון כניסה ואישור ביצוע פעולות מטעמים למערכת מידע.

2.14. **זיהוי חד ערכי:** ערך ייחודי המזהה את מי שמתיימר להיות בעל אמצעי הזיהוי.

2.15. **חומת אש רכיב:** תוכנה על שרת או רכיב חומרה (המבקר את התעבורה הנכנסת או יוצאת מרשת תקשורת על פי מדיניות אבטחה מוגדרת).

2.16. **פגיעות:** חולשה במערכת העלולה להוביל להתממשות איום (Vulnerability): .

2.17. **לוג:** קובץ התייעוד של נתיב בקרה

2.18. **יה"ב:** יחידה הפועלת במסגרת רשות התקשוב להגנת הסייבר בממשלה במערך הדיגיטל הלאומי. היחידה הוקמה בהתאם להחלטת הממשלה 2443 לקידום אסדרה לאומית והובלה ממשלתית בהגנת הסייבר.

2.19. **מיקור חוץ:** השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי "החטיבה".

2.20. **ספק:** גורם אשר הוכרז כזוכה במכרז ומעניק שירותים ל"חטיבה".

- 2.21. טכנולוגיים או במקרה בו פגיעה בספק עלולה לגרום לנזק מהותי עבור "החטיבה".
- 2.22. **ספקים מוסמכים**: ספקים אשר עברו תהליך סקר סיכונים באמצעות בודק וניגשו על ידי בודק לגוף התעדה אשר מורשה להנפיק לספק תעודת "ספק מאושר".

3. נאמן אבטחת מידע

- 3.1. הספק ימנה נאמן אבטחת מידע וסייבר, שיהיה אחראי ליישום כלל היבטי אבטחת המידע במערכות ובתהליכים.
- 3.2. יהווה רפרנט אבטחת מידע ליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה. פרטיו ודרכי יצירת קשר עמו וזהותו תאושר ע"י "החטיבה".

4. עמידה בתקנים

- 4.1. ככל ונדרש הספק יעמוד בדרישות התקינה שיפורטו להלן (במועד הגשת ההצעות למכרז או במועד מאוחר יותר שייקבע על ידי החטיבה), התעודה לכל התקנים תומצא ל"חטיבה" תוך 120 יום ממועד החתימה על חוזה ההתקשרות:

- 4.1.1. בתקן ISO27001 הרלוונטית - על הספק להמציא תעודת הסמכה בדבר עמידה בתקן, ISO27001 מטעם גוף התעדה ANAB האחראי לבצע מבדק התעדה תחת אקרדיטציה בינלאומית של IQC כגון: מכון התקנים הישראלי, חברת ANSI National Accreditation Board וכו'.
- 4.1.2. במידה ומדובר במידע רפואי- הספק מתחייב לעמוד בתקן אבטחת ופרטיות המידע הרפואי בארגונים לפי תקן ISO 27799.
- 4.1.3. הספק מתחייב לעמוד בתקן ISO27017 לעבודה בסביבת הענן במידה ומתקיימת עבודה בסביבה זו.
- 4.1.4. הספק מתחייב לעמוד בתקן הגנת פרטיות ISO27018 לעבודה בסביבת הענן במידה וקיימים היבטי בסביבה זו.
- 4.1.5. הספק מתחייב כי בכל מקרה בו הוא מחזיק ברשומות אשר מכילות מידע אודות כרטיסי אשראי של חברות האשראי הבין לאומיות, הספק, יעמוד בכל הוראות תקן PCI-DSS הרלוונטיות לעניין זה כהגדרתם בתקן.

5. הכנת מסמך לעמידת הספק בדרישות אבטחת המידע

- 5.1. על הספק להגיש בתקופת ההערכות מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע.
- 5.2. הפירוט יכלול בין היתר את הסעיפים הבאים:
- כללי – הסבר כללי על החברה ושיתוף הפעולה עם "החטיבה".
 - מיקום גאוגרפי בו ממוקמות התשתיות הטכנולוגיות של החברה באמצעותן אמור להינתן השירות לחטיבה.
 - אבטחה פיזית – לסביבת הפרויקט.
 - עץ מבנה ופירוט בעלי תפקידים רלוונטיים (מנכ"ל, מנמ"ר, מנהל אבטחת מידע וכו').
 - פירוט הכשרות אבטחת המידע של בעלי תפקידים בתחום אבטחת מידע.
 - תיאור התהליך העסקי.
 - תיאור ארכיטקטורה של המערכת המוצעת.
 - בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת.
 - נהלי גיבוי ו DR
 - אופן שילוב אבטחת המידע ב תהליך ה SDLC (מחזור חיי המערכת).

- תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים.
- המצאות והערכה של תאימות לתקינה ולחוקים ופירוט הסמכות לתקני אבטחת מידע כגון ISO27001, ISO27017 :
- אופן זיהוי ותגובה לאירועים.
- הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
- ביצוע מבדקי חדירה תקופתיים (מתודה וכו').
- יישום מנגנוני ניטור ובקרה.
- אופן הטיפול בנושא ניהול משתמשים, הזדהות וניהול הרשאות.
- זיהוי חולשות והתקנת טלאים.
- אבטחת מידע בתקשורת (פירוט מוצרים נדרשים).
- בדיקת ממשקים.
- אופן ההגנה על מידע במנוחה ובתנועה.
- מוצרי אבטחת מידע נוספים ברמת התשתית ו/או ברמה האפליקטיבית.
- במידה וספק המערכת מבצע שימוש בתשתית מחשוב של ספק אחר, עליו לציין זאת ולצרף מסמך המתאר כיצד מתבצעת חלוקת האחריות בינו לבין ספק התשתית הנוסף ובאילו אמצעים הוא נוקט בכדי להגן על המידע מפני פגיעות ברמת התשתית ולאשר מול יחידת אבטחת המידע וסייבר.

6. שמירה על סודיות ופרטיות

- 6.1 הספק מתחייב לעמוד בהוראות חוק המחשבים, התשנ"ה – 1995 דיני הגנת הפרטיות, ובכללם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז
- 6.2 הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי שיועברו ע"י "החטיבה".
- 6.3 הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי "החטיבה" על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכנסיו"ב על פי ההנחיות שיועברו על ידי "החטיבה".
- 6.4 באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של "החטיבה" שברשותו.
- 6.5 הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 6.6 בעת אירוע אבטחת מידע/סייבר או אירוע חריג אצל הספק, לרבות אירוע בו קיים חשד לגבי דלף מידע של "החטיבה", הספק מחויב להודיע באופן מיידי לאיש הקשר מטעם "החטיבה" ולא יאוחר מיום העבודה בו התבצע האירוע והובא לידיעת הספק.
- 6.7 הספק מתחייב לשתף פעולה עם "החטיבה" בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע ל"החטיבה", בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת מידע כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של "החטיבה" לגורמים בלתי מורשים.
- 6.8 ככל שהמסמכים הקשורים לפרויקט, יועברו כשהם מוצפנים, הרי שהמסמכים יישמרו אצל הספק בתצורה מוצפנת.
- 6.9 מידע "מוגבל" יהיה נגיש לעובדי הספק ע"פ הגדרת הצורך לדעת (Need to Know).
- 6.10 הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק הנדרשים לעותקים אלו בלבד.
- 6.11 הספק מתחייב למנות ממונה על אבטחת המידע מטעמו, אשר יהיה אחראי על הטיפול במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- 6.12 הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של "החטיבה" או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.
- 6.13 בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לו נגיעה עם ההתקשרות בין הספק ל"חטיבה" במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב לאשר מול המשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן לידע את הצד השלישי על החובות הנובעים מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה, על הספק לאשר את ההתקשרות עם צד שלישי אל מול "החטיבה".

6.14. "החטיבה" רשאית לבצע בקרה תהליכית וטכנולוגית אצל הספק, לאחר תיאום עמו לפחות שבוע טרם ביצוע הבקרה. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי "החטיבה" לצורך כך. -הספק יספק ל"חטיבה" את הפרטים הנדרשים לבקרה: בעלי תפקידים רלוונטיים לאבטחת מידע, פרטי ספקי מערכות קריטיות ושירותים (ספק ענן, ספק אינטרנט, אירוח אתרי אינטרנט וכדומה). הספק יעדכן את "החטיבה" בכל שינוי בפרטים אלה.

7. זיהוי וניהול סיכונים

- 7.1. על הספק לפרט תכנית ביצוע לניהול וזיהוי סיכונים אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.
- 7.2. הספק יבצע סקרי סיכונים אבטחת מידע וסייבר תקופתיים למוצרי אבטחה, מערכות, תשתיות ותהליכים מרכזיים. ביצוע סקר הסיכונים, לא יפחת מאחת ל-36 חודשים ויתוקף לפחות אחת ל-18 חודשים. הסקרים יבוצעו על-ידי חברה חיצונית, המתמחה בנושא אבטחת מידע וסייבר, ושאינה קשורה לספק או לגופים שפיתחו את המערכות. ממצאי הסקרים יוצגו ליחידת אבטחת המידע וסייבר בחטיבה, ותכנית עבודה לתיקונים תגובש על פי תעודת של "החטיבה". הספק מתחייב לפעול בהתאם לתוכנית העבודה לתיקונים של סיכונים אבטחת המידע שהתגלו.
- 7.3. הספק מתחייב לפנות ל"חטיבה" בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מ"החטיבה".
- 7.4. הספק רשאי להציע בקורות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקורות אלו ייושמו לאחר קבלת אישור מראש בכתב של גורמי אבטחת המידע בחטיבה.
- 7.5. הספק יציג ניתוח דפ"אות (דרכי פעולה אפשריות) לפגיעה בתשתיות אבטחת המידע של הפרויקט כולל פתרונות אפשריים להתמודדות עם סוגי התקיפה השונים.

8. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים

- 8.1. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם "החטיבה", יהיו בעלי הכשרה מתאימה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות.
- 8.2. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות "החטיבה", לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 8.3. הספק יהיה אחראי כלפי "החטיבה" על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.
- 8.4. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם לנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים תפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכונים גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של "החטיבה" באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה) וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.
- 8.5. על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של עובד בתדירות של אחת לשנה ולתעד זאת.
- 8.6. הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה.
- 8.7. הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו /או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.
- 8.8. חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילווה בהצהרה על שמירת סודיות.
- 8.9. חוזה של הספק עם חברות כוח אדם/השמה או עם חברות המספקות שירותי מיקור חוץ, יכלול התייחסות בכל הנוגע לבדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים והגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע של הספק יגדירו מהן הפעולות שיש לבצע בכדי לשמור על נכסי המידע של "החטיבה".
- 8.10. על הספק להגדיר נהלים, בקורות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת מידע מעובדים להם יש נגישות למידע של "החטיבה".
- 8.11. לעובדים (כולל עובדים חיצוניים לארגון) המסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק, ייחשמו הרשאות הגישה למידע בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים.
- 8.12. הספק יודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של הארגון בידי העובד.

8.13. הספק יגדיר את אופן הטיפול בעובדים בהיבטי אבטחת מידע לתקופת הזמן שבין הודעת העזיבה לסיום העסקה. יש להגדיר דרישות לפחות בנושאי בקרת גישה, עבודה על מערכות ומסמכים וכו'.

9. אבטחה פיזית וסביבתית

- 9.1. הספק מתחייב לאבטחת אזורי העבודה בהם מתבצע חיבור ל"החטיבה", ובכלל זה עבודה על מערכות/מאגרי מידע של "החטיבה".
- 9.2. הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לצידוד הנ"ל.
- 9.3. הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות אבטחה פיזית לעבודה באזורים הייעודיים.
- 9.4. אבטחת ציוד וניירת - הספק יודא כי הצעדים הבאים ננקטים בכל הנוגע לאבטחת ציוד וניירת:

- 9.4.1. ציוד המכיל מידע רגיש ומיועד להשמדה או תחזוקה או נמסר אל גורם חיצוני לספק אינו מכיל מידע על לקוחות "החטיבה".
- 9.4.2. מדיית זיכרון שהכילה מידע על לקוחות "החטיבה" תוצא אל מחוץ לספק לצורכי תחזוקה רק לאחר שננקטו אמצעים מספקים למחיקת המידע באופן המונע אפשרות שחזור המידע באמצעים טכנולוגיים גם לאחר מחיקת המידע.
- 9.4.3. מצעים רגישים אשר אין בהם שימוש ייגרסו או יושמדו.
- 9.4.4. ניירת המגיעה לסריקה תאובטח באופן נאות, כולל בתהליך הגניזה וההשמדה.

10. אבטחה לוגית

- 10.1. הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת (גם בחיבור מרחוק), יש להציג את אמצעי הבקרה ליחידת אבטחת המידע וסייבר טרם יישומם, ולקבל אישור מראש ובכתב על אמצעי הבקרה אותם בחר.
- 10.2. הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת המידע יעברו הקשחות לפי המלצות היצרן.
- 10.3. הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות, כולל אלו המתחברות ל"חטיבה", למניעת ניצול פרצות אבטחת מידע. עדכונים ברמת חומרה קריטית וגבוהה יותקנו עד 24 שעות לאחר פרסום הודעה ע"י היצרן/משרד/גוף מורשה ממשלתי אחר,
- 10.4. עדכונים ברמת חומרה קריטית יותקנו תוך 3 ימים, עדכונים ברמה בינונית/נמוכה יותקנו במועד סביר, שייקבע על ידי החטיבה. לאחר פרסום הודעה ע"י היצרן/משרד/גוף מורשה ממשלתי אחר.

11. תיעוד ובקרה

- 11.1. הספק מתחייב לנהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר בקרה וביקורת על כלל מערכות הטכנולוגיות, בכלל זה הכוונה גם למאגרי מידע של "החטיבה". על ממשקי ניהול של מערכות הגנה תשתיות
- 11.2. הספק יישם מנגנוני בקרה Audit על ממשקים ומערכות מרכזיות, לצורך זיהוי והתראה על אירועי אבטחה חריגים, הן מצד משתמשים פנימיים והן מצד משתמשים חיצוניים. יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 11.3. על הספק לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה בשלמות, סודיות וזמינות המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 11.4. לכל אירוע אבטחה, ייחקר ויבדק ויפוק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע את דרכי הטיפול באירוע. הספק יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי אירוע דומה. בנוסף, הספק יעביר את דוח האירוע לעיון יחידת אבטחת המידע וסייבר של "החטיבה".
- 11.5. על הספק להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח ל"חטיבה", ביטול הרשאות וכדומה, יש לצרף למענה דוגמה לדרישה.
- 11.6. הספק יישלם פתרון לתיעוד פעילות אשר תוגדר קריטית במערכת, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת ישירות את המדיניות שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתערות.
- 11.7. מנגנון הבקרה במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים:

• Login\Logout. שימוש במנגנון ההזדהות

- ניסיון כושל בכניסה למערכת.
 - ניסיונות גישה למידע ללא הרשאת גישה.
 - אירועי אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא.
 - מחיקת אובייקטים במערכת.
 - פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות.
 - פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת שרתים וכו').
 - שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה וכו').
- 11.8. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:
- תאריך ושעה.
 - מקור ביצוע הפעולה לדוגמה: כתובת IP
 - שם המשתמש.
 - סוג האירוע.
 - הצלחה או כישלון של האירוע.
 - זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה לדוגמה: שם קובץ.
 - תיאור הפעולה (מה בוצע) עבור כל סוג אירוע יש לספק תוכן רלוונטי. למשל: עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת וכו'.
 - על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
 - על הספק לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים למערכת SIEM
 - על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.
 - על מערך הבקרה להיות מאובטח כיאות. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, במיוחד יש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.
- 11.9. הספק מתחייב שתיעוד הגישה ישמר בשרתים נפרדים ממאגר המידע.
- 11.10. הספק מתחייב כי מנגנון הבקרה לא יאפשר, ביטול או שינוי של הפעלתו. מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראי אבטחת מידע מטעם הספק וליחידת אבטחת המידע וסייבר בחטיבה.
- 11.11. הספק מתחייב להעביר "חטיבה" דיווחים תקופתיים ולפי דרישה בכל הנוגע לאופן ניהול מידע, אשר נמצא בבעלות "החטיבה" ובעת אירועי סייבר.
- 11.12. ספק קריטי מתחייב להגיש "חטיבה" כל שנה דו"ח ביקורת חיצוני חתום ע"י גורם מוסמך ומקצועי כל גורם המלווה ארגונים להסמכות אבטחת מידע.
- 11.13. הספק מתחייב לדווח באופן מיידי ליחידת אבטחת המידע וסייבר בחטיבה בכל מקרה של אירוע סייבר, חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.
- 11.14. הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנון הבקרה למשך 24 חודשים לפחות.
- 12. ניהול משתמשים והרשאות**
- 12.1. הספק מתחייב שגישה למערכות המידע ו/או מאגרי המידע תתבסס על הצורך לדעת ולא תורשה גישה מעבר לנדרש לצורך מילוי התפקיד כפי שהוגדר על (need to know) ידי "החטיבה" ובהתאם להוראות המכרז.
- 12.2. הספק מתחייב לדאוג לגישה ממודרת על בסיס הגדרת תפקידים.
- 12.3. הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של בעלי התפקידים ושל הגישה המוגדרת לכל תפקיד.
- 12.4. הספק מתחייב לגרוע הרשאות לבעלי תפקידים שהסתיים תפקידם או שאין להם צורך במידע אליו קיבלו הרשאה.
- 12.5. הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע.
- 12.6. הספק מתחייב שהזדהות לניהול הרשת והשירותים הניהוליים מרוחק תבוצע באמצעות 2FA
- 12.7. המערכת תזהה את המשתמשים ע"י מערך ההזדהות
- 12.8. תינתן עדיפות להתממשקות ל Active Directory אירגוני. במידה ולא -תוגדר מדיניות סיסמאות שתכלול את הפרמטרים הבאים לכל הפחות:
- 12.8.1. חוזק הסיסמה - לפחות 8 תווים בשילוב של ספרות ואותיות
- 12.8.2. מספר ניסיונות שגויים לנעילה 3 - ניסיונות

- 12.8.3. שמירת היסטורית סיסמאות - עד 5 סיסמאות אחורה
12.8.4. תדירות החלפת הסיסמה - אחת ל-3 חודשים
12.9. המערכת תנתק משתמש שהזדהה למערכת מידע לאחר פרק זמן של 10 דקות ללא פעילות.

13. אבטחת רכיבי תקשורת

- 13.1. הספק מתחייב כי מערכות ומאגרי המידע של "החטיבה" לא יחוברו לסביבת האינטרנט, אלא אם כן קיבל את אישור "החטיבה" לכך מראש ובכתב.
13.2. במידה וקיבל הספק אישור וחיבר את המערכות ו/או מאגרי המידע לרשת ציבורית או לאינטרנט, מתחייב הספק לנקוט באמצעי ההגנה המתאימים על מנת למנוע נזק, פריצה, זיהום או השחתה של מאגרי המידע, יש לפרט את הצעת הספק להתמודד עם האיומים הנ"ל ולצרף למענה את רשימת הבקורות והאמצעים הנותנים מענה לדרישה.
13.3. הספק מתחייב שהעברת המידע בתוך רשת התקשורת, ברשת ציבורית או על גבי רשת האינטרנט תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות בפרוטוקולים מתקדמים.
13.4. על ציוד התקשורת (FW מתגים, נתבים וכו') לעבור הקשחות בהתאם למדיניות היצרן ולעבור עדכוני קושחה.
13.5. הספק יציג ל"החטיבה" את הפתרון המאובטח להעברת מידע בתקשורת סלולרית במקרה בו יבחר ליישם אותה וזאת לצורך קבלת אישור "החטיבה".

14. עבודה בסביבת ענן

- 14.1. המערכת המוצעת תפעל בענן של "החטיבה" והמציע נדרש לספק פתרון לסביבת הענן ע"פ מכרז" נימבוס " וע"פ הדרישות לענן בנספח במכרז זה.
14.2. יובהר כי חיבור ממשקים למערכות On Prem של "החטיבה" יבוצע ע"ג קו תווך מאובטח שיאושר ע"י "החטיבה".
14.3. התחברות הספק לסביבת הענן תבוצע מתוך Jump Server מבוקר ומנוטר של "החטיבה".
14.4. ל"החטיבה" סביבת עבודה פעילה בענן.
14.5. לוגים/ניטור:

- 14.5.1. קבצי החיווי (לוג) במערכת יהיו מוגנים מפני גישה (צפייה, שינוי, מחיקה) לא מורשית ותישמר האפשרות לזהות גישה לא מורשית. המערכת תתריע על ניסיון גישה/שימוש, החורג מגבולות ההרשאות שניתנו.
14.5.2. נתוני הלוג יועברו לניטור למערכות ה SIEM.

15. פיקוח וביקורות תקופתיות

- 15.1. כאמור בסעיף 9 לעיל (זיהוי וניהול סיכונים), הספק מתחייב לבצע סקר אבטחת מידע לפחות אחת ל-36 חודשים ותיקוף לסקר אחת ל-18 חודשים (Security Audit לרשת) Penetration Test (בנוסף, מתחייב הספק לבצע כל 18 חודשים מבדק חדירה התקשורת שלו ולמערכות שלו על ידי צד שלישי שזהותו אושרה על ידי "החטיבה", ולהעביר את ממצאי הסקר ומבדק החדירה לעיונו של מנהל אבטחת מידע של "החטיבה".
15.2. "החטיבה" רשאית לערוך ביקורות באמצעות מחלקת אבטחת מידע של המשרד ו/או ע"י ספק חיצוני המועסק מטעמו (בחצרי או במערכות הספק) מעבר לאלה שתערוך חברת אבטחת המידע בה יבחר הספק) לשם וידוא עמידה בהנחיות מסמך זה ו/או לצורך זיהוי כל סיכון אפשרי על המידע של "החטיבה". ביקורות אלו עשויות לכלול, על פי שיקול דעתו של "החטיבה", את אלה:
15.2.1. בקרה על תהליכי ונהלי עבודה רלוונטיים לעבודת הספק מול "החטיבה";
15.2.2. יישום אמצעי אבטחת המשאב האנושי בחצרות הספק;
15.2.3. יישום אמצעי אבטחה פיסית וסביבתית בחצרות הספק;
15.2.4. יישום אמצעי אבטחה לוגית בחצרות הספק) כולל כניסה למערכות הספק ו/או בדיקה באמצעות כלים ממוכנים ברשת ומערכות הספק)
15.2.5. בחינת חוסן מערכות המידע של הספק מתוך או מחוץ לרשת הספק על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי, כפי שיוגדר על ידי "החטיבה" (תוך תיאום עם הספק ובהסכמתו).

16. סיום התקשרות

- 16.1. "החטיבה" תדרוש מהספק את מחיקת המידע בסיום ההתקשרות, או בכל נקודת זמן שקודמת לה (לדוגמה במקרה של חשד לפריצה ו/או דלף מידע אצל הספק).
- 16.2. יש לוודא כי הסדרים עם הספק שנקבעו במסגרת הסכם ההתקשרות מתקיימים בפרט חשוב לוודא עמידה בכל הקשור למחיקת נתונים של "החטיבה" המאוחסנים בחצרי הספק בתום ההתקשרות בין הצדדים. בין היתר יש לבדוק את הנושאים הבאים:
 - 16.2.1. יש לוודא החזרת כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים למשרד אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי ספק וספקי המשנה שלו.
 - 16.2.2. ספק העובד בסביבת ענן יוודא מחיקת החומר ומחיקת מפתח ההצפנה על מנת לוודא כי חומר שנשארו אינו קריא.
 - 16.2.3. הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשארו ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת ו/או מידע אודות "החטיבה" וכי הוא לא יעשה שום שימוש במידע על "החטיבה", אליו הוא נחשף במסגרת ההתקשרות.
 - 16.2.4. יש לוודא השמדת מדיה מגנטית מכל ציוד אשר שימש את הספק במהלך ההתקשרות עם "החטיבה" (כגון: במקרה שמדובר במחשבים של הספק ששימשו לעיבוד ו/אחסון של מידע של "החטיבה"). כמו כן, נדרש לוודא מחיקת עותקים של הספקים לאחר סיום IT-קבצים ומידע של הלקוח ממערכות המידע ונכסי המידע.
 - 16.2.5. יש לוודא כי לספק לא נותרות הרשאות גישה, אמצעי הזדהות וגישה פיזית ו/או לוגית למידע של ה משרד.
 - 16.2.6. יש לוודא הנחיה לעניין המותר והאסור אודות פרסום פרטי הפרויקט/התקשרות לגורמי צד ג'.

נספח ב6 – התחייבות נציגי הספק לשמירת סודיות ולהיעדר ניגוד עניינים

(ייתחתם לאחר תחילת ההתקשרות בין הצדדים ואישור זהות עובד המציע על ידי החטיבה)

הואיל	וחטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים, משרד הבריאות (להלן: "החטיבה") מכרז פומבי מס' – 119/2025 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים (להלן "המכרז"), במסגרתו נדרש הספק הזוכה לספק שירותים נשוא התחייבות זו עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים, משרד הבריאות והמרכזים הרפואיים (להלן: "השירותים"); והספק _____ (להלן: "הספק") הוכרז כספק זוכה במכרז וחתם על הסכם ההתקשרות נשוא מכרז זה (להלן "ההסכם");
והואיל	והח"מ משמש כ_____ אצל הספק ומוסמך להתחייב מטעמו;
והואיל	והוסבר לי כי במהלך מימוש השירותים לחטיבה ו/או בקשר אליהם יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע חסוי כהגדרתו בפתח למכרז (להלן: "המידע החסוי");
והואיל	והחטיבה התנתה את קיום ההסכם בתנאי שהספק והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע החסוי, וכן על סמך התחייבות המציע לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע החסוי;

אי לכך, הריני מתחייב כלפי החטיבה כדלקמן:

- הואיל לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע החסוי ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם.
- מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע החסוי ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כלשהוא.
- לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבותי על פי התחייבות זו.
- להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
- להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
- להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע חסוי, למעט אם שמירת העתק כאמור נדרשת על פי החוק.
- שלא לעסוק בכל דרך שהיא בתקופת ההסכם ובשנתיים שאחריה בעיסוק שיגרור לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים.
- בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
- הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז - 1977 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981 וכן חוקים אחרים לפי סוג המידע.
- ככל והחטיבה תיידע את הספק כי רואה הוא כמידע חסוי, גם אם התקבל באופן שאינו מפר את חובת הסודיות – ייעשה כל מאמץ להגן עליו.
- התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבין החטיבה.

ולראיה באתי על החתום

תאריך	שם פרטי ומשפחה	ת"ז
_____	_____	_____
_____	כתובת	חתימה

נספח 7 – הצעת הספק למכרז

תצורף לאחר בחירת הספק הזוכה

חלק ג - חוברת ההצעה

ספרי ה	נספח	תכולת הנספח	אופן הגשת המסמך
1	ג1	תצהיר המציע - לעמידה בתנאי הסף המנהליים	ע"ג המסמך המצורף
	ג1 – 1	תעודת התאגדות של המציע	יש לצרף העתק תעודת התאגדות של המציע
	ג1 – 2	אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות ועל דיווח על הכנסותיו ועסקאות	אישור פקיד מורשה (רואה חשבון או יועץ מס) המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975
	ג1 – 3	עסק בשליטת אישה או בשליטת איש מילואים בעל עסק קטן או בינוני	יוגש אם רלוונטי יחד עם אישור וחתום על ידי רוי"ח, הכל בהתאם להוראות סעיף 2 ו 2 ד לחוק חובת המכרזים
	ג1 – 4	הסכם ההתקשרות	יש להגיש את הסכם ההתקשרות המצורף כחלק ב' למכרז, כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע , וכל עמוד חתום עם ראשי תיבות
2	ג2	תצהיר המציע לעמידה בתנאי הסף המקצועיים וקביעת ציון האיכות	ע"ג המסמך המצורף
	ג2 – 1	פרטים על שירותי סקרים מוצעים שסיפק המציע	יש למלא את הטופס המצורף
3	ג3	הצעת מחיר	יש למלא את הטופס המצורף ולהגיש כקובץ נפרד בהתאם להנחיות המכרז

נספח ג1 – תצהיר המציע לעניין – הצהרות כלליות עמידתו בתנאי סף מנהליים

יש להשלים במסמך את כל הפרטים הנדרשים

תאריך

לכבוד:

משרד הבריאות – חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים

מכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים – תצהיר המציע ועמידה בתנאי הסף המנהליים

אני/הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של המציע במכרז (למלא את פרטי המצהיר)

מצהיר 1	מצהיר 2	
		שם :
		כתובת :
		טלפון :
		פקס :
		דוא"ל :
	☐ ביחד ☐ לחוד ☐ בצירוף חותמות החברה	המוסמכים להתחייב בשם המציע לצרכי מכרז זה באופן הבא (יש לבחור):

(להלן – "המצהיר")

מצהיר בשם המציע, במכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים (להלן: "המכרז"), המבקש להתקשר עם החטיבה:

	שם המציע כפי שהוא רשום במרשם רלוונטי:
	סוג התאגיד:
	תאריך הרישום:
	מספר מזהה:
	מנכ"ל המציע:
	פרטי איש קשר מטעם המציע (שם טלפון ומייל)

(להלן: "המציע")

לאחר שהוזהרו כי עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נחיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. האמור בתצהיר זה בלשון רבים נאמר בשמי ובשם המציע.

הצהרות המציע לעניין עמידתו בתנאי הסף המנהליים

1. המציע הינו יישות משפטית הרשומה כדין בישראל - מצ"ב **בנספח ג1 - 1** לתצהיר זה העתק של תעודת ההתאגדות.
2. למציע האישורים הנדרשים בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "**חוק עסקאות גופים ציבוריים**") והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה, לרבות:
 - א. המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה, וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם. מצ"ב **בנספח ג1 - 2** אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, וכן על דיווח על הכנסותיו ועסקאות, בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים.
 - ב. המציע עומד בדרישות סעיפים 22 ו-122 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 לעניין תשלום שכר מינימום, העסקת עובדים זרים כדן ומתן ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות.
 - ג. המציע עומד בדרישות לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדן המצהיר מצהיר בשם המציע (יש לסמן את אחת האפשרויות להלן).
 - ☐ המציע או בעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז (להלן: "**מועד ההגשה**") מטעם המציע במכרז.
 - ☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- בסעיף זה לתצהירי, תהיה למונחים "**בעל זיקה**", "**עבירה**" ו-"**הורשע**" המשמעות שמוגדרת להם בחוק עסקאות גופים ציבוריים.
7. לעניין חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 עומד בדרישות ס' 122 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, באופן הבא: (יש לסמן את אחת האפשרויות להלן):
 - ☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "**חוק שוויון זכויות**") לא חלות על המציע.
 - ☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן. במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע (יש לסמן את אחת האפשרויות להלן):
 - ☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
 - ☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר (במקרה של בחירה בחלופה זו - יש לסמן את אחת האפשרויות להלן):
 - ☐ 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, ובמקרה הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
 - ☐ המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.
3. נכון ליום הגשת ההצעות במכרז ובמשך שנה לפניה, למציע לא מונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע והוא אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים.
4. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.

5. אי תיאום הצעות עם גורמים אחרים :

- א. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- ב. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.
- ג. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- ד. המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- ה. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- ו. הצעה זו מוגשת בתום לב.

6. חלקים מההצעה אותם מבקש המציע להותיר חסויים.

להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע סבור כי העיון בהם על ידי מציעים האחרים הוא חשיפה של סוד מסחרי או סוד מקצועי. מעבר לאמור בטבלה זו, שאר המידע איננו סוד מסחרי או מקצועי.

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

7. הצהרות נוספות של המציע בגין מסמכי המכרז וההצעה

- א. קראנו בעיון את כל הוראות המכרז, על כל צרופותיו, לרבות הסכם ההתקשרות, ברורות לנו כל דרישות החטיבה המופיעות במסמכי המכרז, קבלנו הבהרות לגבי כל נושא שבספק.
- ב. אנו מוותרים בזאת מראש על כל טענה שעילתה באי-ידיעה או אי-הבנה של דרישות, תנאים או נסיבות כלשהם, פיזיים ומשפטיים, העשויים להשפיע על הצעתנו, וכי כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, וכי המציע יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
- ג. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראת המכרז.
- ד. אנו מצהירים כי נכון למועד הגשת ההצעות לא ידוע לנו על קיומה של מניעה כלשהי, שיש בה כדי למנוע בעדנו להציע הצעה ולקיים איזו מההתחייבויות על פי המכרז, ההסכם, הצעתנו ועל פי כל דין.
- ה. הצעתנו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה כקבוע במסמכי המכרז. ברור לנו כי אם הצעתנו תוכרז כזוכה ולא נקיים את ההתחייבויות הנובעות מכך, תהיה החטיבה זכאית לחלט את ערבות ההצעה אשר תופקד על ידינו מבלי שתהיה לנו כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.
- ו. למציע יש בתוקף כל אישור, רישיון, רישוי, היתר או הרשאה הנדרשים על-פי כל דין לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכן רשום בכל מרשם המתנהל על-פי דין ונדרש לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכולם כשהם תקפים על שמו נכון למועד האחרון להגשת הצעות, ולמעט אם נאמר מפורשות אחרת במסמכי המכרז.
- ז. ידוע לנו כי תנאי לחתימת הסכם ההתקשרות והכרה כ"ספק מסגרת" הינו המצאת כל המסמכים הנדרשים בהקשר זה, במסגרת לוחות הזמנים אשר נקבעו לכך במסמכי ההזמנה להציע הצעות ובהסכם, לפי העניין.

8. זכויות קניין

- א. המציע רשאי לפי כל דין ו/או הסכם להגיש את ההצעה למכרז זה ואין בכך כל הפרה של זכויות קניין או זכויות יוצרים של צד שלישי כלשהו.
- ב. למיטב ידיעתנו ובדיקתנו, אין מניעה משפטית כלשהי להתקשר עם מדינת ישראל בהסכם זה.
- ג. המציע מתחייב לשפות ולפצות את עורך המכרז בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' כנגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה.

9. הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

- א. למיטב ידיעתי אין בהגשת הצעה למכרז משום ניגוד עניינים עסקי או אישי של המציע, של עובדיו, של ספקי משנה או של צד ג' כלשהו, המעורבים בהצעה או בביצועה.
- ב. המציע מתחייב עוד כי אם במהלך עבודת המציע כאמור, יובא לידיעתו ניגוד עניינים כאמור או דבר העלול ליצור חשש לניגוד עניינים כזה, יודיע עליו לעורך המכרז ולמזמינים ללא דיחוי.

10. עסק בשליטת אישה או בבעלות איש מילואים בעל עסק קטן או בינוני

מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין שתינתן לו העדפה בשל כך יצרף להצעתו אישור ותצהיר, הכל בהתאם להוראות סעיף 2ב ו 2ד לחוק חובת המכרזים. התצהיר יוגש כנספת ג' 1-3 לתצהיר זה.

ולראיה באתי על החתום

תאריך שם חתימה וחותמת מורשה החתימה

תאריך שם חתימה וחותמת מורשה החתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני :
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי ;
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי ;
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי ;
וחתם/ה בפני על ההצהרה דלעיל.

בהתאם למסמכי ההתאגדות של התאגיד והחלטותיו, החתום/ה לעיל על ההצעה במכרז, החתומים על התצהיר מוסמך/ת / מוסמכים יחד / לחוד להתחייב בשם התאגיד על הגשת ההצעה ומורשה/ת חתימה כדין עבור המציע למכרז זה. _____

תאריך שם מספר רישיון חתימה וחותמת

נספח ג1-1 – העתק תעודת התאגדות של המציע

יש לצרף העתק תעודת התאגדות וכן תעודות שינוי שם ככל ורלוונטי

נספח ג1-2 – אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות

יש לצרף אישור פקיד מורשה (רואה חשבון או יועץ מס) המעיד שהמזיע מנהל פנקסי חשבונות על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975

נספח ג1- 3 – אישור ר"ח לגבי עסק בשליטת אישה או בשליטת איש מילואים

יצורף ככל ורלוונטי

1. המציע מצהיר שהוא יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

☐ המציע מצהיר כי "עסק בשליטת אישה" בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים והוא מבקש שתינתן לו העדפה הוא עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

(1) אם מכהן במציע נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה;

(2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

☐ מחזיק השליטה במציע הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ומעוניין שתינתן לו העדפה בשל כך. לעניין זה:

☐ "מחזיק בשליטה" – משרת מילואים פעיל שהוא נושא משרה בעסק אשר מחזיק, לבד או יחד עם משרתי מילואים פעילים אחרים, במישרין או בעקיפין, ב-50% או יותר מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק זעיר, קטן או בינוני. "אמצעי שליטה" לעניין זה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

☐ ההצעה אינה של חברת בת של עסק גדול. "עסק גדול" לעניין זה: "עוסק מורשה או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים

שם מלא	ת.ז.	תאריך	חתימה

אישור רואה חשבון

אני ר"ח (שם מלא) מאשר בזאת כי המציע _____ ח"פ _____ הוא

☐ הוא עסק בשליטת אישה בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים.

☐ מחזיק השליטה במציע הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז

שם מלא	ת.ז.	מספר רישיון	תאריך	חותמת וחתימה

נספח ג1-4 – הסכם ההתקשרות חתום על ידי המציע

יש לצרף במיקום זה את הסכם ההתקשרות (חלק ב' למכרז) כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע
בראשי תיבות בכל עמוד ובחתימה מלאה במקומות המיועדים לכך

נספח ג2 – תצהיר המציע לעמידה בתנאי הסף המקצועיים וקביעת ציון האיכות

יש למלא את כל הפרטים הנדרשים במסמך זה

תאריך

לכבוד:

משרד הבריאות – חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים

הנדון מכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים - תצהיר עמידה בתנאי הסף המקצועיים וקביעת ניקוד האיכות

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של המציע במכרז (למלא את פרטי המצהיר)

מצהיר 1	מצהיר 2	
		שם :
		כתובת :
		טלפון :
		דוא"ל :
☐ ביחד ☐ לחוד ☐ בצירוף חותמת החברה		המוסמכים להתחייב בשם המציע לצרכי מכרז זה באופן הבא :

(להלן – "המצהיר")

מצהיר בשם המציע במכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים - (להלן: "המכרז"), המבקש להתקשר עם החטיבה:

	שם המציע כפי שהוא רשום במרשם רלוונטי :
	סוג התאגיד :
	תאריך הרישום :
	מספר מזהה :
	מנכ"ל המציע :
	פרטי איש קשר מטעם המציע (שם טלפון ומייל)

(להלן: "המציע")

לאחר שהוזהרנו כי עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. האמור בתצהיר זה בלשון רבים נאמר בשמי ובשם המציע.

הצהרות המציע לעניין עמידתו בתנאי הסף המקצועיים

1. להוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.5.1 למכרז, המציע מהציר כי סיפק לפחות _____ שירותי "סקרים מוכרים" (כמוגדר לעיל), במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז. פירוט לגבי שירותי הסקרים המוצעים מצורף כנספח ג2 – 1 המצורף כחלק בלתי נפרד מתצהיר זה.

הצהרות המציע לעניין קביעת ניקוד האיכות

2. לצורך קביעת ציון האיכות בשורות 1 ו2 לטבלת אמות המידה בסעיף 3.6 למכרז - ניקוד האיכות ייקבע לפי פירוט שירותי הסקרים המוכרים המפורט בנספח ג2 - 1 לתצהיר זה.

3. לצורך קביעת ציון האיכות בשורה 3 לטבלת אמות המידה בסעיף 3.6 למכרז המציע מציג את כלי מערכת הסקרים המוצע:

שם הכלי:	
יצרן המערכת (בעל זכויות יוצרים)	
איש הקשר אצל היצרן (שם, תפקיד)	
פרטי התקשרות (טלפון ודוא"ל)	

4. לצורך קביעת ציון האיכות בשורה 3 לטבלת אמות המידה בסעיף 3.6 למכרז – הניקוד ייקבע בהתאם לשיחות שתערוך החטיבה עם הלקוחות להם סיפק המציע את שירותי הסקרים המוכרים, כפי שפורטו בנספח ג2 – 1 לתצהיר זה, וזאת בהאם להוראות בסעיף 5.3.3 למכרז.

ולראיה באתי על החתום

תאריך שם חתימה וחתימת מורשה החתימה

תאריך שם חתימה וחתימת מורשה החתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני: _____
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי;
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי;
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי;
וחתם/ה בפני על ההצהרה דלעיל.

בהתאם למסמכי ההתאגדות של התאגיד והחלטותיו, החתום/ה לעיל על ההצעה במכרז _____, החתומים על התצהיר מוסמך/ת / מוסמכים יחד / לחוד להתחייב בשם התאגיד על הגשת ההצעה ומורשה/ת חתימה כדן עבור המציע _____ למכרז זה.

תאריך מספר רישיון חתימה וחתימת

נספח ג-1 – פירוט שירותי סקרים מוכרים שבוצעו על ידי המציע

נספח זה יצורף כפירוט לסעיף 1 בתצהיר המציע בנספח ג2.
יש למלא את כל הפרטים בטבלה
יש להוסיף שורות ככל ויידרש, אין לשנות את העמודות

המציע מצהיר כי במסגרת כל הפרויקטים המוכרים המוצגים על ידו (בהתאם למוגדר בסעיף 3.2.1 למכרז)

- ☐ שם כלי הסקרים _____ המוצע על ידי המציע.
- ☐ במסגרת כל שירותי הסקרים המוכרים המציע סיפק שירותים כללו לפחות - הגדרת שאלות הסקר, איסוף המידע מהנסקרים וניתוח התוצאות.
- ☐ הסקר הופץ בעברית
- ☐ הסקר הופץ כסקר דיגיטלי, באחד או יותר מהכלים הבאים – הודעת SMS, דואר אלקטרוני ורשתות חברתיות

[illegible]

נספח ג3 – הצעת המחיר

יוגש בקובץ נפרד

לכבוד

משרד הבריאות – חטיבת המרכזים הרפואיים

הנדון: מכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים - הצעת מחיר

שם המציע: _____ מס ח"פ _____

אני החתום מטה, מתכבד להגיש בשם המציע ב_מכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים (להלן – "המכרז") הצעת מחיר לביצוע השירותים נשוא המכרז, בהתאם לתנאי המכרז והסכם ההתקשרות (כל ההצעה בש"ח לא כולל מע"מ):

הצעת המחיר של המציע (בש"ח)	מקדם שקלול	פרמטר לתמחור	רכיב בהצעת המחיר	
	1	הקמת הממשק לנמ"ר והרצת 3 סקרי פיילוט (כולל אפיון, הכנה להפצה וניתוח ל 100 נסקרים לכל סקר).	תשלום חד פעמי להקמת מערכת הסקרים	1
	4	לאפיון והגדרת סקר הכולל עד 10 שאלות, ללא הפצה וניתוח.	תכנון סקר קטן	2
	4	לאפיון והגדרת סקר הכולל מעל 10 שאלות, ללא הפצה וניתוח.	תכנון סקר גדול	3
40,000		לכל תשובה לסקר מנסקר שהוגשה במלואה בהתאם לדרישות הסקר, מכל סוג (למעט בשיחה טלפונית).	הפעלת סקר דיגיטלי	4
250		לכל תשובה לסקר מנסקר באמצעות מענה טלפוני.	הפעלת סקר טלפוני	5

הנחיות מילוי:

- יש למלא את הטור באפור בלבד.
- המחירים בהצעת המחיר ימולאו בש"ח, לפני מע"מ.
- המחירים יוצמדו בהתאם להוראות סעיף 5 לנספח ב2 – התמורה.
- ניתן להציע מחיר 0 לרכיבים שמבחינת המציע אינם דורשים תשלום;
- יש לעיין ביסודיות בהוראות סעיף 4.4 למכרז לפני הגשת ההצעות.

הערות כלליות

- המחירים המפורטים לעיל נקבעו על ידינו מתוך מודעות מלאה לכל התנאים הקבועים במכרז ולרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לכל האמור להלן:
- המחירים בהצעת המחיר נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, אינם מותנים בהיקף השירותים שיוזמנו ויחייבו את הספק בכל תקופת ההתקשרות.
- הצעת המציע הינה במחירים קבועים וסופיים ותכלול את כל ההוצאות הרלבנטיות שיידרשו למימוש השירות על-פי מכרז זה.
- לא תידרש תוספת מחיר עבור השירותים הנדרשים מעבר למחירים שצוינו בהצעה.

ד. מקדמי השקלול שפורטו לעיל הינם לצורך הגשת הצעת המחיר בלבד, ואינם מחייבים את החטיבה לרכש בהקפים כלשהם.

ה. ידוע וברור למציע כי קביעת ציון הצעת המחיר יבוצע בהתאם למפורט בסעיף 5.4 למכרז.

ו. תשלום התמורה יהיה בהתאם למפורט בנספח ב – התמורה.

תאריך:	שם המציע	שם מורשה החתימה	ת"ז של מורשה החתימה	חתימה וחותמת המציע:
_____	_____	_____	_____	_____

