



כללית הנדסה רפואית בע"מ

**הזמנה להיכלל ברשימת ספקים לרכש,
התאמה, אספקה ומתן אחריות ושירות
למערכות תקשורת תומכת חליפית
(תת"ח) עבור מבוטחי כללית**

הליך מס' 01/25

מרץ 2025

תוכן עניינים

הזמנה להיכלל ברשימת ספקים

נספח א':	תנאי סף
נספח ב':	מפרט השירותים והמוצרים
נספח ג':	נתוני הגורם המבקש
נספח ד':	הצעת מחיר
נספח ה':	הסכם ההתקשרות
נספח ו':	נוסח ערבות ביצוע
נספח ז':	תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
נספח ח':	הסכמה לתנאי ההליך
נספח ט':	נספח סודיות, אבטחת מידע, הגנת פרטיות והגנת סייבר
נספח י':	אישור קיום ביטוחים
נספח יא':	תצהיר מנכ"ל לאישור תנאי הסף הנדרשים ורשימת ממליצים
נספח יב':	נספח הנחיות בדבר משלוח וקבלת מסרים אלקטרוניים
נספח יג':	נוהל החזרת ציוד רפואי
נספח יד':	דרישות תקינה עבור מערכות תת"ח
נספח טו':	ניסיון עובדי המבקש

הזמנה להיכלל ברשימת ספקים

הליך מס' 01/25 - עריכת רשימת ספקים לרכש, התאמה, אספקה ומתן אחריות ושירות למערכות

תקשורת תומכת חליפית (תת"ח) עבור מבוטחי כללית

מבוא

1. מטופלים שונים, עקב מצבם הרפואי מוגבלים בהפקת תקשורת מילולית או כתובה ונדרשים לעזרים וטכנולוגיות שיאפשרו להם תקשורת יעילה.
2. כללית הנדסה רפואית בע"מ (להלן: "כללית" או "כללית הנדסה רפואית") מבקשת לערוך רשימת ספקים המאושרת על ידה לצורך מכירה, התאמה, אספקה ומתן אחריות ושירות למערכות תקשורת תומכת חליפית (להלן בהתאמה: "הרשימה" ו-"המוצרים") עבור מבוטחי כללית הזכאים לכך, בהתאם להוראות קול קורא זה.
3. תקופת ההתקשרות מכח הליך זה היא ל- 36 (שלושים וששה) חודשים (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונית"), עם אופציה (המסורה באופן חד צדדי בידי הכללית) להארכת ההתקשרות לשתי תקופות נוספת של 12 (שנים-עשר) חודשים, מעבר לתקופת ההתקשרות הראשונית (להלן ביחד: "תקופת ההתקשרות"), בכפוף לתנאי ההסכם שיחתם בין הצדדים.
4. ספקים המעוניינים להיכלל ברשימה נדרשים להגיש בקשה בהתאם לאמור בסעיף 32 להלן ולהוכיח עמידה בכל תנאי ההליך (להלן: "בקשה" ו-"מבקשים" בהתאמה), לרבות עמידה בתנאי הסף המפורטים **בנספח א'** למסמכי ההליך.
5. בקשה שלא תעמוד בתנאי הסף עלולה להיפסל ולא להיות מובאת לדיון. כללית רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ליתן למבקש אפשרות לתקן כל פגם אשר נפל בבקשתו, או להוסיף כל מסמך או אישור אשר לא צורף לבקשתו.
6. **מועדים עיקריים להליך**

המועדים העיקריים בהליך זה מפורטים להלן:

פעילות	תאריך	שעה
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	20/03/2025	12:00
מועד אחרון להגשת בקשות	03/04/2025	12:00

7. כללית רשאית להאריך ו/או לשנות כל אחד מהמועדים הנקובים, לפי שיקול דעתה הבלעדי מכל סיבה שתמצא לנכון ובכל מועד שתמצא לנכון. כללית שומרת על זכותה למסור הודעות בהליך אך ורק בדרך של פרסום באתר האינטרנט של כללית בכתובת www.cbm.org.il (להלן: "אתר האינטרנט").

8. אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי מי מהמבקשים, למעט בחינת מועמדותם להיכלל ברשימה.

9. ההתקשרות מושא הליך זה הינה התקשרות מסגרת בלבד והזמנת המוצרים תיעשה על ידי הגורמים הקליניים המוסמכים לכך מטעם כללית מעת לעת, בהתאם לצורכי הכללית ככל שיהיו כאלה ובהתאם להצעת המחיר הזולה מבין הספקים עבור תמהיל המוצר הנדרש. כללית אינה מחויבת להזמין ממי מהספקים שיצורפו לרשימה את המוצרים בין בתקופה מסוימת ובין בתקופת ההתקשרות כולה, והספקים שיצורפו מוותרים על כל טענה, דרישה או תביעה בהקשר זה, לרבות בקשר לכמות, שינוי, הפחתה, היקף או תדירות ההזמנות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, לכללית שיקול הדעת הבלעדי להתקשר עם ספקים נוספים לשם ביצוע השירותים ואספקת המוצרים, והספק מוותר על כל זכות התנגדות, טענה, דרישה או תביעה בשל כך, ומצהיר, כי ידוע לו שכללית רשאית להזמין את השירותים והמוצרים מספקים אחרים, ללא כל הגבלה ובכפוף להוראות כל דין. בכל מקרה, אין בהתקשרות מכח הליך זה על מנת להקנות לזוכה בלעדיות מכל מין וסוג שהוא.

10. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ולצורכי התרשמות והערכה בלבד, הרי שבהתאם לנתונים הקיימים נכון למועד זה, הצריכה השנתית הצפויה בתקופת ההתקשרות תעמוד על סך של כ- 300 מערכות המותאמות לצרכי המבוטח בהתאם להמלצת הגורם הקליני, לרבות מערכות שסופקו עבור משרד הבריאות וקופות אחרות וחודשו על ידי אחד מהספקים שיכללו ברשימה וספקים אחרים. מובהר, כי אין בנתונים אלו כדי לחייב את כללית ו/או כל מי מטעמה לרכוש מהספקים שיצורפו לרשימה כמות מסוימת או כמות כלשהי של מוצרים ו/או כדי לחייב את כללית ו/או כל מי מטעמה בכל התחייבות שהיא ו/או בכל צורה שהיא. הנתונים המצוינים לעיל ניתנים לצורכי הערכה בלבד והם עשויים להשתנות מעת לעת, ובכלל זה באופן קיצוני ומהותי, בהתאם לשיקול הדעת הבלעדי והמוחלט של כללית.

11. הגדרות –

למונחים הבאים תהיה המשמעות שלצידם –

11.1 "המזמין" או "כללית" – כללית הנדסה רפואית.

11.2 "תקשורת תומכת חליפית" או "תת"ח" – להלן - מערכת מושתתת מחשב ותוכנה יעודית, המאפשרת קיום תקשורת שאינה מילולית בין המבוטח לסביבתו.

11.3 "המערכת", "המוצר" או "המכשיר" – מערכת תת"ח, לרבות כל תוכנה, רכיב או מכלול אשר הוצעו על ידי המבקש במסגרת בקשתו ונכללו ברשימת המוצרים שאושרו לאספקה על ידי כללית.

11.4 "ערכת מוצר" – המוצר וכל רכיב ו/או אביזר נלווה ו/או תכונה המפורטים במפרט הטכני ובסעיף האופציות, אשר יסופקו ע"י הספק עם המוצר וללא כל תמורה נוספת מעבר למחירים הקבועים בהצעת המחיר.

11.5 "תוכנה יעודית" – תוכנת התת"ח המאפשרת הפעלת לוחות תקשורת. התוכנות המאושרות לשימוש הן GRID3 ו-TD SNAP בלבד. בחירת סוג התוכנה תתבצע על ידי הגורם הקליני הממליץ. נדרשת אפשרות התקנת כל אחת מהתוכנות.

- 11.6 "זכאי" - מבוטח הנמצא זכאי לקבלת המוצר נשוא הליך זה מכוח התוספת השלישית לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד - 1994 ועל-פי החלטת כללית.
- 11.7 "מפרטים" - מפרטי המוצרים המצורפים **כנספח ב'** למסמכי ההליך.
- 11.8 "ספק" או "ספק מורשה" - ספק שאושר ונכלל ברשימת הספקים.
12. המבקש חייב להגיש הצעת מחיר ביחס לכל אחד ואחד מן הרכיבים הנכללים במפרט הטכני על פי הצעת המחיר המפורטת ב**נספח ד'** למסמכי ההליך. **הצעה חלקית עלולה להיפסל.**
13. המבקש אחראי לקיום כל התחייבויותיו וכל תנאי הליך זה. המבקש אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של ספקי משנה, קבלני משנה, סוכנים, וכל צד שלישי בו ייעזר לצורך קיום התחייבויותיו על פי מסמכי הליך זה, והוא יישא באחריות מלאה כלפי כללית בגין המעשים והמחדלים של כל הגורמים הנ"ל.
14. שום דבר במסמכי הליך זה לא יתפרש כפוגע בזכויות הכללית לפי כל דין והסכם, גורע מהן או ממצה אותן, למעט אם הדבר נקבע במפורש במסמכי ההליך. אם באותו נושא קיימות במסמכי ההליך מספר הוראות, תחול ההוראה שהיא - לדעת הכללית - המיטיבה ביותר עמה.
15. הגשת בקשה בהתאם להליך זה, תתפרש כהסכמה של המציע להשתתף בהליך בתנאים המפורטים במסמכי ההליך ולבצע את השירותים על פי תנאי ההסכם.
16. הכללית תהא רשאית לוותר על דרישות לקיום תנאים כלשהם ו/או להתנות תנאים חדשים ו/או שונים ו/או נוספים וזאת בין כלפי מבקש כלשהו ובין כלפי כל המבקשים לפי שיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לכל דין.
17. מסמך הזמנה זה ונספחיו כוללים פירוט והנחיות לגבי אופן הכנת הבקשה והגשתה.
18. **תנאי מתלה**
- 18.1 כניסתה לתוקף של ההתקשרות נשוא הליך זה ביחס למוצרים המוצעים כפופה להיותו של המוצר מאושר על ידי ועדת הציוד המקצועית של כללית וככל שטרם אושר – המוצר המוצע יאושר על ידי ועדת הציוד בתוך 90 יום ממועד פרסום תוצאות ההליך או בתוך כל מועד נדחה אחר ככל שיאושר על ידי כללית. מטבע הדברים, מתן האישור כאמור מצוי תחת שיקול דעתה הבלעדי של ועדת הציוד ואין כל הכרח שאישור כאמור אכן יתקבל וינתן למוצר.
- 18.2 לפיכך, ככל שהתנאי המתלה לא יתקיימו לדעת כללית עד למועד המפורט לעיל (או בתוך מועדים נדחים לפי קביעת כללית ולפי שיקול דעתה), תהא ההתקשרות בין כללית למבקש בטלה ומבוטלת מבלי שלמי מהצדדים תהיה טענה כלשהי כלפי משנהו בקשר עימו. במקרה כאמור, המבקש לא יהיה זכאי לקבלת פיצוי כלשהו, מכל מין וסוג ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מאת כללית וכל מי מטעמה בקשר עם ביטול ההסכם כאמור לעיל. מילוי התנאים שבסעיף זה מהווה תנאי מוקדם ליצירת יחסים חוזיים בין המבקש לכללית, ואין בהודעה על אישורו של המבקש כספק כדי ליצור יחסים חוזיים בין כללית לבין המבקש, והכל עד למילוי התנאים כאמור לעיל (ככל שיתמלאו).

מסמכים שעל המבקש לצרף לבקשתו

19. בנוסף על המסמכים הנדרשים להוכחת תנאי הסף, אשר על המבקש לצרף להצעתו (כמפורט ב**נספח א'** להלן), על המבקש לצרף את כל מסמכי ההליך, כשהם מלאים כנדרש וחתומים במקומות המיועדים לכך וכן בתחתית כל עמוד וזאת, כתנאי לעמידה ביתר תנאי ההליך.

בקשר לנספחי הזמנה זו מובהר ומודגש כדלקמן:

19.1 **נספח א'** – תנאי הסף להשתתפות בהליך זה.

19.2 **נספח ב'** – מפרט השירותים והמוצרים (להלן: "**המפרט הטכני**"). על כל מבקש לצרף לבקשתו את המפרט הטכני בשלמותו, תוך התייחסות מפורטת לכל אחד מסעיפיו. על ההתייחסות להיות ממוספרת באופן זהה למספור הסעיפים במפרט הטכני ולהכיל את כל הפרטים הנדרשים בכל סעיף (למשל: מענה על שאלות המופיעות באפיון ומפרט של המוצר, צירוף תכניות, מפרטים או הצעות מחיר). חתימת המבקש בסוף המפרט הטכני תהא מאומתת על ידי עו"ד.

19.3 **נספח ג'** – נתוני הגורם המבקש.

19.4 **נספח ד'** – הצעת מחיר (להלן: "**הצעת המחיר**"). על כל מבקש לצרף לבקשתו את הצעת המחיר בשלמותה, לאחר שמילא והשלים בה את כל פרטי הצעת המחיר שלו. מובהר, שהצעת המחיר כוללת את המוצר המוצע במסגרת הליך זה בשלמותו, על כל מרכיביו, בהתאם לאפיון ולמפרט הטכני, לרבות כל הציוד, ההתחייבויות, האביזרים והשירותים הנלווים, כמפורט בכל מסמכי ההליך זה (ובפרט, במפרט הטכני ובהסכם ההתקשרות על נספחו). כן מובהר שהצעת המחיר כוללת גם אחריות מלאה וכוללת של המבקש למוצר, בהתאם למפורט בהזמנה זו וביתר מסמכי ההליך.

19.5 **נספח ה'** – הסכם התקשרות (להלן: "**ההסכם**" או "**ההסכם ההתקשרות**"). על כל מבקש לצרף להצעתו את הסכם ההתקשרות בשלמותו. חתימת המבקש בסוף ההסכם תהא מאומתת על ידי עו"ד.

19.6 **נספח ו'** – נוסח ערבות ביצוע (יש לחתום על הטופס אולם אין צורך להחתים את הבנק).

19.7 **נספח ז'** – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.

19.8 **נספח ח'** – אישור והסכמת המבקש לכל האמור בהזמנה זו ובמסמכים הנלווים לה, והתחייבות המבקש לפעול בהתאם (להלן: "**הצהרת המבקש**").

19.9 **נספח ט'** – נספח סודיות, אבטחת מידע, הגנת פרטיות והגנת סייבר.

19.10 **נספח י'** – אישור קיום ביטוחים.

19.11 **נספח יא'** – תצהיר מנכ"ל לאישור תנאי הסף הנדרשים. חתימת המנכ"ל תהא מאומתת על ידי עו"ד.

19.12 **נספח יב'** – נספח הנחיות בדבר משלוח וקבלת מסרים אלקטרוניים.

- 19.13 **נספח יג'** - נוהל החזרת ציוד רפואי.
- 19.14 **נספח יד'** - דרישות תקינה עבור מערכות תת"ח.
- 19.15 **נספח טו'** - ניסיון עובדי המבקש.
20. בנוסף למסמכי ההליך אשר על המבקש לצרף לבקשתו (כמתואר לעיל), על המבקש לצרף לבקשתו את כל המסמכים המפורטים להלן, חתומים בתחתית כל עמוד:
- 20.1 אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס-הכנסה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
- 20.2 אישור מאת יצרן המוצר או יבואן המוצר לפיו נכון למועד הגשת הבקשה המבקש הנו סוכן מורשה שלו בישראל.
- 20.3 מסמך מענה לשאלות הבהרה, ככל שיוגשו.
- 20.4 התחייבות המבקש לאספקה סדירה של חלקי חילוף לכל אחד מרכיבי המוצר למשך תקופה של שבע שנים לפחות לאחר מועד הפסקת ייצור המוצר המוצע בהליך. לצד זאת, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על הספק להודיע לכללית בכתב, מיד עם היוודע לו הדבר, על מועד הפסקת ייצור של המוצרים המוצעים על ידי היצרן או מי מרכיביהם.
- 20.5 הוראות יצרן בכל הנוגע לביצוע תחזוקה מתוכננת לכל אחד מהמוצרים (לרבות הנחיות לניקיון המוצר, מחשב, מתגים, מערכות מיקוד וכיוצ"ב).
- 20.6 יש לצרף לבקשה, לרבות בקובץ דיגיטאלי נפרד, הוראות הפעלה מקוריות ומלאות של יצרן המוצר (באנגלית ובעברית), וכן, הוראות הפעלה מקוצרות על גבי כרטיס מנוילן (באנגלית ובעברית).
- 20.7 מפרט טכני (Data sheet) מלא של המוצר המוצע על כל מרכיביו (בקובץ PDF – לא בסריקה).
- 20.8 ספר שירות (Service manual) מלא (בקובץ PDF – לא בסריקה).
- 20.9 הוראות למשתמש (User manual) מלא (בקובץ PDF – לא בסריקה) ב- 4 שפות לפחות – עברית, ערבית, רוסית ואנגלית.
- 20.10 על המבקש לצרף את כל יתר הפרטים, ההתחייבויות, האישורים, המסמכים והנתונים המפורטים והנדרשים על פי המפרט הטכני.
21. כללית תהיה רשאית לפסול בקשה אשר לא צורפו אליה כל המסמכים הנזכרים בסעיפים לעיל. על אף האמור לעיל, כללית תהיה רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למבקש אשר לא המציא עם בקשתו מסמך כלשהו, לרבות אישור הנדרש על פי תנאי הליך זה להשלים את המצאת הנ"ל לכללית, תוך פרק זמן שיקבע על ידה. לא צירף המבקש מסמך כלשהו על אף שנתבקש לעשות כן על ידי כללית לשם השלמת בקשתו, תהיה כללית רשאית לפסול את בקשתו.

הכנת הצעה

22. המבקש יהיה אחראי לבדיקת תנאי ההליך, תנאי הסכם ההתקשרות, וכל מידע רלבנטי הקשור להליך, לרבות הדינים הרלוונטיים ובהגשת בקשתו הוא מסכים לתנאים ולפרטים כאמור ומוותר על כל טענת אי ידיעה ו/או טעות ו/או אי התאמה.
23. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על המבקש לבדוק בעצמו, ועל אחריותו, את כדאיות ההתקשרות על פי הליך זה, את אפשרותו לבצעה, וכל דבר אחר שיש לו, לדעת המבקש, חשיבות או משקל בהחלטתו אם להגיש בקשה ואם להתקשר עם כללית ככל שבקשתו תתקבל. המבקש יברר את כל האמור בעצמו, על חשבונו, טרם הגשת בקשתו, והוא יהיה מנוע מלעורר כל טענה בעניין זה כלפי כללית ו/או מי מטעמה בכל מועד שהוא לאחר מכן.
24. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על כל מבקש לבדוק על חשבונו ואחריותו את מסמכי ההליך לרבות דרישותיהם ותיאוריהם הטכניים והמקצועיים, וכן כל נתון משפטי, תכנוני, ביצועי, תפעולי עסקי ו/או כל נתון רלוונטי אחר למכלול התחייבויות המבקש על פי ההליך.
25. בכל מקרה ייחשבו המבקשים כמי שערכו את כל הבדיקות, המחקרים והניתוחים הנדרשים לשם הגשת בקשה וכמי שקיבלו ייעוץ מקצועי לגבי כל דבר ועניין הקשור בקיום התחייבויותיהם על פי מסמכי ההליך והסכם ההתקשרות ו/או הכרוך בהם, במישרין או בעקיפין, וכל ייעוץ אחר המתאים ו/או הנדרש לצורך השתתפות בהליך. המבקש לא ייחשב כמי שהסתמך באופן כלשהו על המידע אשר נכלל במסמכי ההליך.

עריכת הבקשה והגשתה

26. מבקשים העונים על כל תנאי הסף המפורטים **בנספח א'** מוזמנים לפנות בבקשה להיכלל ברשימת הספקים המורשים (לעיל ולהלן: "**הבקשה**"), בצירוף כלל האסמכתאות הנדרשות על פי מסמכי ההליך.
27. לא תישמע כל טענה של המבקש והמבקש אינו רשאי לחזור בו מבקשתו כל עוד מוגדרת זו כתקפה על פי מסמכי ההליך. חזר המבקש מבקשתו מכל סיבה שהיא – יעמדו לכללית כל הסעדים על פי מסמכי ההליך ועל פי הוראות כל דין.
28. הבקשה תוגש אך ורק על גבי מסמכי ההליך. המבקש ימלא בדייקנות כל סעיף הטעון השלמה בהתאם להוראות, לתנאים, למבנה ולפירוט שבכל סעיף, לרבות חתימה על הסכם ההתקשרות.
29. לא נקב המבקש במחיר של פריט כלשהו לצדו של אותו פריט, רשאית כללית, על פי שיקול דעתה הבלעדי לבחור באחת מהאפשרויות הבאות:
- 29.1 לראות את מחירו של הפריט הנדון ככלול במחירם של כל הפריטים האחרים ומחובתו של המבקש יהיה לבצע את האמור בפריט הנדון, ללא תשלום כלשהו מצידה של כללית.
- 29.2 להשלים ולקבוע את מחירו של הפריט, כפריט ללא עלות, קרי – ככל שידרש יסופק ללא כל תמורה (עלות = "0 ש"ח)

30. נקב המבקש ביחס לאותו פריט, במקומות שונים בבקשתו, מחירים שונים, תקבע כללית את מחירו של אותו פריט בהתאם למחיר שננקב על ידי המבקש בקובץ הצעת המחיר (אקסל) המצורף להליך זה. מחיר זה יחייב את המבקש לכל דבר ועניין וקביעת כללית בעניין זה תהיה סופית ובלתי ניתנת לערעור.
31. המבקש אינו רשאי לשנות את מסמכי ההליך, להוסיף עליהם, למחוק מהם, להסתייג מהם או להתנות עליהם בכל צורה, בין בגוף המסמכים, בין במכתב לוואי, ובין בכל דרך אחרת שהיא. כל שינוי או תוספת במסמכי ההליך או כל הסתייגות לגביהם, בין על-ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יובאו בחשבון בעת הדיון בבקשה (ואם הספק יאושר - בהתקשרות בין הצדדים) כאילו לא נכתבו ואף עלולים לגרום לפסילתה של הבקשה, על פי שיקול דעת כללית.
32. הבקשה תוגש לתיבה אלקטרונית ממוכנת (להלן: "**התיבה האלקטרונית**"), אשר הגישה אליה באמצעות לינק <https://account.sourcingvision.com>. על המבקש להירשם למערכת באמצעות הגשת בקשה לרישום במערכת הכוללת את פרטי המבקש לרבות מס' ח.פ, שם המבקש, איש קשר, מס' טלפון, כתובת המבקש וכתובת דואר אלקטרוני. בקשה לרישום משתמש במערכת ניתן להעביר באמצעות הדואר אלקטרוני שכתובתו hrmeital@clalit.org.il.
33. הבקשה תוגש לא יאוחר **מהמועד הנקוב בסעיף 6 לעיל** (להלן: "**המועד האחרון להגשת הבקשות**"). אין לשלוח את הבקשות בדואר או בכל דרך אחרת זולת התיבה האלקטרונית. לא תתקבל בקשה שהוגשה לאחר המועד האחרון שנקבע להגשת הבקשות ו/או בקשה אשר לא הוגשה לתיבה האלקטרונית.
34. כללית רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות את המועד האחרון שנקבע להגשת הבקשות בכל עת לפני פתיחת הבקשות.

תוקף הבקשה

35. בקשות שיתקבלו מכח ההליך תהיינה תקפות עד לאחר קבלת החלטה סופית של ועדת המכרזים בדבר תוצאות ההליך ("**החלטה סופית**") וכריתת הסכם עם המבקשים שעמדו בכל תנאי הסף. למרות האמור לעיל, ככל שוועדת המכרזים לא תקבל החלטה סופית בתוך 180 יום מהמועד האחרון להגשת בקשות – המבקש יהיה רשאי להודיע על רצונו לבטל את השתתפותו בהליך ולמשוך את בקשתו; וזאת בהודעה שתימסר לוועדת המכרזים בכתב עד ולא יאוחר מהמועד שבו תתכנס ועדת המכרזים לצורך קבלת החלטה סופית.
36. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר, כי המבקש מחויב לקיים את כל התחייבויותיו במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם להצעתו בהליך, גם ככל שהן מחמירות ביחס להוראות הסכם ההתקשרות, כך שאם הצעתו של המבקש או מסמך אחר שהוכן על ידו ואושר על ידי הכללית, כולל הוראה מחמירה, לפי קביעת הכללית, מהוראות אחרות של ההסכם לאספקת השירותים, יהיה המבקש מחויב להוראה המחמירה, אלא אם תקבע הכללית אחרת.

שלבי ההליך ואישור הספקים המורשים

37. קביעת הספקים המורשים הינה בעלת שני שלבים, כאשר לאחריהם - כשלב שלישי ופרטני בתקופת ההתקשרות תערך עבור כל מערכת ומערכת המותאמת לצרכי המבוטח ובהתאם להגדרת הגורם הקליני בחינה של עלות המערכת המיועדת למבוטח ובחירה בספק בהתאם לקריטריונים שונים המפורטים בסעיפים 49-51 להלן.

מובהר, כי צרופו של מבקש לרשימת הספקים במסגרת הליך זה, אין משמעותה בחירתו לאספקת מערכת למבוטח כלשהו, או בכלל, אלא – הגדרתו כספק מאושר וכשיר לשירות נשוא הליך זה וכי עבור כל מפרט המותאם באופן פרטני למבוטח – תבחן הצעת המחיר המשוקללת מטעמו (בהתאם להצעת המחיר שהוגשה במסגרת הליך זה) אל מול הצעות המחיר המשוקללות של יתר הספקים, כמו גם פרמטרים נוספים כמפורט להלן.

38. לנוכח מורכבות ואופי השירותים, נכללו בהזמנה זו תהליכים מיוחדים כמפורט להלן. תהליכים אלה מחייבים מעצם מהותם מגעים ישירים בין הכללית לבין כל אחד מהמבקשים בנפרד. מובהר כי תהליכים אלו ייעשו תוך שמירה קפדנית על עיקרון השוויון וללא מתן יתרון בלתי הוגן לאף אחת מן ההצעות. בהגשת הבקשות יראו את המבקש כמסכים מראש להכללתם של תהליכים אלה בהליך זה. מבקש לא יעלה כל טענה כנגד קיומם של מגעים אלה עם מי מהמבקשים ו/או כנגד תוכנם.

שלב א' – שלב קבלת הבקשות:

39. בשלב זה יוגשו בקשות בהתאם למפורט בהזמנה זו. בשלב א' תבדוק הכללית את עמידת המבקשים בתנאי הסף המקדמיים להגשת הצעות, כמפורט לעיל. רק הבקשות שתעמודנה בתנאים אלה תעבורנה לשלב ב'.

39.1 כללית תהיה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לבקש מהמבקשים להשלים מידע הנוגע לבקשתם ובכלל זה לצרף אישורים, מסמכים, נתונים טכניים נוספים וכל נתון או מידע אחר שיש בו כדי לסייע לכללית לבחון את המידע והנתונים שהוצגו ביחס למבקש, עמידתו בתנאי הסף או ביחס למוצר שהוצע.

39.2 מבלי לפגוע באמור יובהר, כי כללית תהא רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למבקש שלא השלים את המידע כאמור, לעבור לשלבים הבאים (כמפורט להלן) – מבלי שהדבר ייחשב כויתור על הדרישות או התנאים ובלבד, כי המבקש ישלים את כל המידע הנדרש, לכל המאוחר עד מועד אישור רשימת הספקים או עד מועד מוקדם לכך לפי קביעת כללית.

שלב ב' – בדיקת ההצעה:

40. בשלב זה תבחן בקשת המבקש לפרטיה על פי כלל הדרישות המפורטות במסמכי ההליך.

41. הבדיקה תתבצע, בין היתר, על ידי צוות מקצועי שימונה על ידי ועדת המכרזים לבחינת עמידת המציע והמוצר במלוא דרישות המפרט. בכלל זאת, תהא כללית זכאית להגיע (בהודעה מראש בת 3 ימים) למרכז השירות של המבקש על מנת להתרשם מהמבקש, מאולם התצוגה,

מהמעבדה ועל מנת לבחון את התהליכים הכרוכים במתן השירותים על ידי המבקש, בהתאם למפורט במסמכי ההליך. כמו כן, יבחנו יתר מסמכי ההליך, הצהרות המציע והצעת המחיר מטעם המציע (לרבות כמפורט בסעיפים 57-58 להלן).

42. לצורך בחינת ובדיקת כל בקשה, תהא הכללית רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבקש הבהרות בכתב מהמבקשים. כמו כן, תהא רשאית הוועדה המקצועית לקיים פגישות עם המבקשים לצורך הדגמת המוצרים והתרשמות מהמבקשים והשירותים הניתנים על ידם.

שלב ג' - בחירת הספק ממנו תבוצע ההזמנה מבין הספקים המורשים

43. עבור כל מערכת פרטנית המיועדת למבוטח, בהתאם למפרט הרכיבים הנדרש המוגדר על ידי הגורם הקליני מטעם כללית, ידורגו הספקים על בסיס הצעות המחיר לרכיבי המערכת כפי שהוגשו במסגרת בקשתם (**נספח ד'**).

מובהר, כי בחינת העלות הכוללת למערכת הפרטנית, תערך עבור כל מערכת נדרשת בפני עצמה.

44. ככל שידרש רכיב נוסף, שלא הוגשה הצעת מחיר בגינו, ידרשו הספקים להגיש הצעת מחיר פרטנית לרכיב הנדרש. רכיב זה, שלא היווה חלק מהצעת המחיר שהוגשה במסגרת הליך זה, יתווסף להצעת המחיר של הספק ויקלט כחלק ממכלול הפריטים המסופקים על ידי הספק.

45. הבחירה בין הספקים, ביחס לכל הזמנת מערכת אשר תדרש לכללית, תעשה על פי החלטתה הבלעדית של הכללית ועל-פי שיקול דעתה המקצועי, תוך התחשבות בצרכיו ובהעדפותיו של המבוטח הזכאי, במאפייני המערכת, במחירה ובכל עניין רלוונטי אחר.

מובהר כי ככל שלמבוטח קיימת מערכת מספק מסויים (להלן בסעיף זה: "**המערכת הקיימת**") והמבוטח ידרש להחליף את המערכת הקיימת ו/או לעדכנה, כללית תאפשר לו, ככל הניתן, להמשיך לקבל שירות מהספק הקיים וזאת גם במקרה בו הצעת המחיר המשוקללת של הספק לא תהא הזולה ביותר.

תנאים כלליים

46. כללית תבחן ותבדוק את הבקשות שתתקבלנה בידה מכח הזמנה זו ואת נכונות ההצהרות המנויות בהן. הבדיקה תבוצע בהתאם להחלטת הכללית ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

47. מבקש אשר הוכיח את עמידתו בתנאי הסף, להנחת דעתה של כללית ויעמוד ביתר דרישות ההליך - ייכלל ברשימה. מובהר במפורש, כי חוסרים במסמכי הבקשה ו/או אי המצאת המסמכים הנדרשים בסעיף זה לעיל, יגרמו בהכרח לעיכוב בקבלת הבקשה או אף לפסילתה, בכפוף לשיקול דעת כללית ולאמור במסמכי ההליך ולמבקש לא תהא כל טענה כנגד כללית בעניין זה.

48. אין בהכללתו של ספק ברשימה בכדי לגרוע מזכותה של כללית לבחון מחדש או מעת לעת ובכל מועד שתבחר את עמידתו בתנאים המקצועיים ואת עמידתו בכל הוראות הסכם ההתקשרות.

49. מובהר, כי האמור בהזמנה זו הינו בגדר הנחיות עקרוניות בלבד ואין בו בכדי למצות את כל תהליכי הבדיקה אותם רשאית כללית לערוך לצורך אישור הכללתו של מבקש פלוני ברשימה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין בעמידתו של מבקש פלוני בתנאי הסף ובחתימה על הסכם ההתקשרות בכדי להוות התחייבות מכל מין וסוג שהוא מצדה של כללית להזמנה של היקף כזה או אחר של השירותים נשוא ההזמנה, אם בכלל.
50. אין לראות בפנייה זו הזמנה להציע הצעות, ואין בה כדי ליצור מחוייבות כלשהי של כללית כלפי המבקשים ו/או כדי לחייב את כללית בכל דרך שהיא להתקשר עם גורם כלשהו או כדי להגביל בדרך כלשהי את שיקול דעתה של הכללית לגבי דרך ביצוע ההתקשרות בעניין נשוא הפנייה, אם בכלל.
51. כללית רשאית לבטל הליך זה, לפי שיקול דעתה ובכפוף להוראות כל דין.
52. בכל מקרה של סתירה, לרבות - בין היתר - סתירה בין הוראות אותו המסמך או סתירה בין האמור בהזמנה זולאמור בנספחיה, תגבר תמיד הפרשנות העדיפה בעיני הכללית. כל סתירה כאמור תובא מיד לידיעת הכללית.
53. מובהר בזאת, כי כל מועד, לוח זמנים, תקופה או פרק זמן המופיעים בהזמנה זו על נספחיה ניתנים לשינוי על פי החלטת הכללית על פי שיקול דעתה הבלעדי ואין בהתייחסות למועד, לוח זמנים, תקופה או פרק זמן במסגרת הזמנה זו ו/או איזה מנספחיה כדי לגרוע מסמכות הכללית לשנותם על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
54. הכללית תהיה רשאית, אך לא חייבת, בכל שלב של הליכי ההליך, לבטל תנאים שנכללו במסמכי ההליך (ובכלל כך תנאי סף), אם תסבור, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט וללא חובת הנמקה, שהדבר עשוי לסייע בניהול יעיל של ההליך. ביטול תנאים כאמור ייעשה באופן שיחול על כל מי שבאותו שלב יהיה זכאי להגיש בקשה, והודעה על כך תימסר לכל אותם גורמים.
55. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, כללית שומרת לעצמה את הזכות לקבל בקשה בחלקה ו/או לבטל הליך זה ולצאת בהליךחדש תחתיו, בהתאם לתנאי הליך זה או בתנאים אחרים, או להימנע מהליך נוסף, הכל על-פי שיקול דעתה הבלעדי.
56. כללית שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהמבקשים, כולם או חלקם, השלמת מסמכים ו/או פרטים ו/או הבהרות ו/או לקיים כל בדיקה בקשר לציוד ו/או לנתונים המצויינים בהזמנה זו ו/או לקיים פגישות הבהרה עם כל מבקש שתמצא לנכון וכן להתיר כל תיקון או שינוי של הבקשה, בכל מועד שתמצא לנכון. כל מבקש יהיה מחוייב לסייע ולשתף פעולה באופן מלא עם כללית או מי מטעמה, בין היתר לצורך וידוא עמידתו בכל תנאי הסף המפורטים ב**נספח א'** ובכלל זאת למסור כל מסמך אשר יידרש בקשר עם הבדיקה כאמור. כללית תהא רשאית לפסול בקשה שבעליה אינו משתף פעולה באופן מלא עם הליך הבדיקה כאמור.
57. כללית שומרת לעצמה את הזכות להכין אומדן מוקדם של שווי ההתקשרות נשוא פנייה זאת תוך התייעצות עם היחידה המזמינה ובדיקת השווקים הרלוונטיים. בהתאם לנהליה, כללית תהא רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול הצעת מחיר אשר תחרוג מהאומדן כאמור בשיעור ניכר, כלפי מעלה או כלפי מטה, אם הסטייה אינה סבירה לדעתה, וכן

- לפסול את ההליך כולו ככל שיותר מהצעת מחיר אחת אשר תתקבל במסגרתו תחרוג בשיעור ניכר, כלפי מעלה או כלפי מטה, מן האומדן.
58. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ועדת המכרזים רשאית לפסול כל בקשה שהינה בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההליך ותנאיו או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי ההליך שעל פי דעת הועדה עלול למנוע מהמבקש את היכולת למימוש ההליך באופן מושלם.
59. ועדת המכרזים רשאית להחליט, כי אי התאמה לתנאי ההליך הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונאית בבקשה, ולתקנה בהתאם לשיקול דעתה של כללית ובאופן המעניק לה את מירב היתרונות. תיקון כאמור יעשה במהלך בדיקת הבקשות בידי ועדת המכרזים וירשם בפרוטוקול.
60. בגין שינוי כמפורט להלן, או שינוי דומה למקרים המפורטים להלן, שהתרחש לאחר מועד הגשת הבקשה, ואשר לא אושר מראש ובכתב על ידי הכללית תהא הכללית רשאית לפסול מבקש, או להתנות את צירופו לרשימת הספקים בתנאים או הנחיות שתקבע הכללית או להפסיק את ההתקשרות (ככל שנחתם הסכם עם המבקש) בכפוף לזכות שימוע בפני ועדת המכרזים:
- 60.1 שינוי הגורם לאי עמידת המבקש במי מתנאי הסף הקבועים במסמכי ההליך ;
- 60.2 ככל שננקטו בנוגע למבקש הליכי פירוק, או פתיחת הליכים או כינוס נכסים או הקפאת הליכים או הסדר נושים על-ידי צדדים שלישיים או על ידי הגוף עצמו, ולרבות במקרה בו מונה לו מפרק זמני, כונס נכסים זמני או בעל תפקיד זמני אחר, או כל הליך בעל אופי דומה ;
- 60.3 הרשעה של המבקש ו/או מי מבעליו בעבירה פלילית, או במקרה בו מתנהלים נגד המבקש ו/או מי מבעליו הליכים פליליים או חקירות בקשר עם עבירה פלילית שביצע לכאורה ;
- 60.4 התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו, לפי שיקול דעתה של הכללית, השלכה שלילית מהותית על יכולתו של המבקש לבצע את השירותים ;
- 60.5 הגשת מידע שקרי או מטעה לכללית.
- למבקש שבקשתו נדחתה ו/או נפסלה ו/או הופסקה, בהחלטה של ועדת המכרזים כאמור לעיל, תינתן זכות טיעון בדרך של השגה בכתב על החלטתה של ועדת המכרזים, תוך 14 ימים קלנדריים ממועד מתן החלטה והמצאתה למבקש.
61. מבלי לגרוע מהאמור כללית תהיה רשאית, בכפוף לזכות שימוע למבקש, לפסול או לדחות בקשות שונות בהתקיים אחד או יותר מהמקרים הבאים:
- 61.1 המבקש לא עמד בתנאי מתנאי ההליך.
- 61.2 מבקש אשר חזר בו מהצעתו במכרז או מהצעתו בהליך תחרותי אחר שנערכו על ידי כללית, לאחר שהוכרז כזוכה באותו הליך וזאת בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הבקשות.
- 61.3 קיים חוב כלשהו של המבקש כלפי כללית וטרם נפרע.

- 61.4 מבקש אשר סיפק שירותים לכללית והחזוה עימו בוטל על ידי כללית עקב אי עמידתו בתנאי ההתקשרות והפרת החוזה, וזאת בשלוש שנים האחרונות שקדמו למועד פרסום ההליך.
- 61.5 מבקש המצוי לדעת כללית במצב המעורר חשש לניגוד עניינים בקשר עם מתן השירותים או איזה מהם.
- 61.6 מבקש שמסר לכללית מידע מטעה, או שנהג במהלך ההליך בעורמה, וזאת בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הבקשות.
- 61.7 מבקש אשר לכללית היה עימו ניסיון שלילי, רע ו/או כושל, לרבות חוסר אמון, חשד למרמה, היעדר שביעות רצון ניכרת ממתן השירותים על ידו ו/או מי מטעמו וכיו"ב.
- 61.8 הפרת התחייבויות המבקש כלפי כללית על פי חוזה ההתקשרות עימו, התנהלות בלתי הגונה וראויה מצידו וכיו"ב.
62. המבקש יישא באחריות לכל נזק שייגרם לכללית - אם ייגרם - כתוצאה מהכללת פרט שאינו נכון ו/או אינו מדויק ו/או מטעה בבקשתו.
63. הצעת המחיר, יחד עם נוסח הזמנה זו על נספחיה, מהווה "הצעה בלתי חוזרת" מאת המבקש אל כללית, כמשמעותה בחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג - 1973, המחייבת את המבקש וניתנת לקיבול על-ידי כללית בכל עת, ובכפוף להוראות פנייה זו.
64. הזמנה זו הינה בלתי נפרדת מכלל מסמכי ההליך ואין בה כדי לגרוע מהתנאים המפורטים במסמכי ההליך, אלא להוסיף עליהם.
65. לבית המשפט המוסמך עניינית אשר מקום מושבו בעיר תל אביב - יפו, תהא הסמכות המקומית הייחודית והבלעדית לדון בכל עניין הנוגע להליך זה או הנובע ממנו, והמבקשים מוותרים מראש על זכותם לפנות לכל בית משפט אחר אשר מקום מושבו איננו בעיר תל-אביב.

הודעה למבקשים שעמדו בתנאי הסף והשלמת ההתקשרות

66. כללית תודיע בכתב למבקשים שעמדו בתנאי הסף ובחינת הצעתם כאמור על כניסתם לרשימת הספקים המורשים, בצירוף דרישה להמציא לידי כללית אישור קיום ביטוחים חתום על-ידי החברה המבטחת של הספק וערבות בנקאית שתשמש כערובה לקיום כל התחייבויות הספק כמפורט במסמכי ההליך ובהסכם ההתקשרות. הספק יהיה חייב למסור לכללית, בתוך 14 (ארבע עשר) ימי עסקים ממועד קבלת הודעה כאמור, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית לפקודת כללית הנדסה רפואית בע"מ, בסכום של 50,000 ₪, צמודה למדד המחירים לצרכן שהוצאה על-ידי תאגיד בנקאי הרשום בישראל, בנוסח המצורף ב**נספח ו'** (להלן: "**ערבות הביצוע**").
67. ערבות הביצוע תהא בתוקף החל ממועד הודעת כללית לספק ועד 90 יום מתום תקופת מתן השירותים, כמפורט בהסכם ההתקשרות המצורף למסמכי ההליך. ערבות הביצוע תוצא

לבקשת הספק עצמו, באופן שעל גבי הערבות הבנקאית יירשם כי הוא המבקש על-פיה. לא תתקבל ערבות צד ג' כלשהו. ערבות הביצוע תשמש בטוחה למילוי כל התחייבויות הספק על-פי תנאי ההליך והסכם ההתקשרות.

68. ככל שהספק לא יקיים את הדרישה שנמסרה לו למסירת ערבות ביצוע ו/או אישור קיום הביטוחים הנדרשים לעיל, תהא כללית רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, לבטל אלתר את קבלת בקשתו וזאת בלי שלמבקש תהא זכות כלשהי לערער או להתנגד לכך והמבקש מוותר בזה על כל זכות ערעור או התנגדות כאמור.

עדכונים שוטפים ושאלות לגבי ההליך

69. עדכונים שוטפים בדבר ההליך עשויים להתפרסם מעת לעת באתר האינטרנט של כללית הנדסה, בכתובת www.cbm.org.il, ובאחריות המבקשים לעקוב אחר פרסומים אלו ולהתעדכן בהם. מבקשים לא ישמעו בכל טענה כי לא קיבלו הודעה בדבר עדכון מסמכי ההליך, או כל הודעה אחרת אשר נתפרסמה, לרבות מתן הבהרות ומענה על שאלות, ויהיו מנועים להעלות כל תביעה או דרישה בעניין זה.

70. שאלות ובירורים לגבי ההליך ניתן להעביר לכללית באמצעות דואר אלקטרוני, שכתובתו hrmeital@clalit.org.il "קול קורא מס' 01/25 רכש, התאמה, אספקה, אינטגרציה ומתן אחריות ושירות למערכות תקשורת תומכת חליפית עבור מבוטחי שירותי בריאות כללית", וזאת עד **עד למועד הנקוב במסמכי ההזמנה לעיל**. הפונים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת בקובץ word, הערוכה במבנה כמפורט להלן:

מס"ד	פרק	מס' סעיף	מספר עמוד	פרוט השאלה
מס' סידורי של השאלה	שם פרק/נספח	מס' סעיף בפרק/נספח	מספר העמוד בו מפורט הסעיף	פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית

71. כללית אינה מתחייבת לענות על שאלות שיופנו אליה והיא רשאית לענות על חלק מהשאלות או לענות באופן חלקי על שאלות ספציפיות, והיא רשאית לערוך שאלות או לא לפרסמן כלל. התשובות לשאלות יפורסמו באתר האינטרנט של כללית הנדסה בכתובת www.cbm.org.il. פרסום התשובות על-ידי כללית בהתאם לאמור לעיל, ייחשב כמסירה למשתתף והמבקשים יהיו מנועים מלהעלות כל טענה או דרישה כי לא קיבלו תשובות לשאלות, וכי אחרים קיבלו תשובות.

72. כללית תהיה רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הבקשות, לשנות את נוסח ההליך ותנאיו (ובכלל כך תנאי סף), לרבות איזה מנספחיו, וזאת הן ביוזמתה והן בהתחשב בשאלות שיתקבלו על ידה, ואזי הנוסח החדש הוא שיחייב. אין באמור לעיל בכדי לחייב את כללית להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המבקשים ו/או להסכים לביצוע שינוי זה או אחר. כל שינוי כאמור יהיה בכתב ויפורסם באתר האינטרנט של הכללית, כאמור לעיל, ויחשב חלק בלתי נפרד מהליך זה.

כללית הנדסה רפואית בע"מ

נספח א'

תנאי הסף

תנאי הסף בהם על כל ספק המעוניין להיכלל ברשימה לעמוד במועד הקובע, הינם:

1. בידי המבקש אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס הכנסה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף להצעתו העתק של אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס הכנסה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 ותצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוסח המצורף כנספת ז' למסמכי ההליך.

2. על המבקש להיות בעל ניסיון באספקת מערכות תת"ח, התאמתן למבוטח, ביצוע אינטגרציה מכלול המערכות והתוכנות, מתן שירות ואחזקה למערכות בהיקף שלא יפחת מ- 100 מערכות תת"ח בכל אחת מחמש (5) השנים שקדמו למועד האחרון להגשת בקשות בהליך זה, דהיינו 2020-2024.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף תצהיר מנכ"ל בנוסח המצורף כנספת יא' למסמכי ההליך.

3. על המבקש לנהל אולם תצוגה אחד לפחות המאפשר גישה נוחה לאנשים עם מוגבלות, ושיש בו שירותים המותאמים לאנשים עם מוגבלות, בו הוא יכול להציג את מוצריו לזכאים והכל בהתאם ובכפוף להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק השוויון").

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף תצהיר מנכ"ל בנוסח המצורף כנספת יא' למסמכי ההליך אליו יצורפו פרטי משרד, חנות או אולם תצוגה המנוהלים על ידו או על ידי גורם מורשה מטעמו.

4. על המבקש להיות בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בהפעלת מעבדת שירות ולהפעיל מעבדת שירות וכן מקום ייעודי לקבלת קהל אשר יהיה מונגש ומותאם לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לקבוע בהוראות חוק השוויון, לצורך ביצוע תיקונים, התאמות ושינויים הנדרשים במוצרים המסופקים על ידו.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף תצהיר מנכ"ל בנוסח המצורף כנספת יא' למסמכי ההליך, אליו יצורפו פרטי המעבדה, כתובתה, דרכי התקשרות ושעות פתיחה, מספר העובדים המועסקים בה, מאפייניה, השירותים המוענקים בה וכל פרט רלוונטי נוסף.

5. למבקש תקן איכות ISO 13485 ו/או ISO 9001 מעודכן, תקף ומאושר על ידי גוף התעדה ממדינה מוכרת.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף להצעתו תעודה המעידה על תקן האיכות שקיבל.

6. על המבקש להיות ספק מורשה מטעם היצרן או מפיץ מורשה מטעם היבואן או של בעל המותג של הציוד המוצע על-ידו, ומוסמך על ידם לשילוב התוכנות היעודיות ולהתאמתן למשתמש. **להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף להצעתו אישור תקף מאת יצרן הציוד או בעל המותג או היבואן המורשה, המעיד בבירור כי המבקש הינו ספק מורשה שלו.**
7. יצרן המוצר הינו בעל תקן איכות ISO 13485 ו/או ISO 9001 מעודכן, תקף ומאושר על ידי גוף התעדה ממדינה מוכרת.
- להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף להצעתו תעודה המעידה על תקן האיכות שקיבל היצרן.**
- לחילופין, יכול המבקש יכול להציג אסמכתאות מתאימות לפיהן:
- יצרן המוצר פנה לגוף התעדה מוסמך במדינה מוכרת והחל בהליך לשם השגת תקן איכות ISO 13485 ו/או ISO 9001.
- או ;
- הצהרת יצרן המאשרת שהחברה מיישמת מערכת אבטחת איכות (Quality Assurance System and vigilance) לביקורת קבלה (incoming inspection), ביקורת תהליך (in-process inspection), ביקורת סופית (final inspection), טיפול בתלונות לקוח והודעה לרשויות (complaints handling and vigilance), ובקרה על שינויים הנדסיים (control of engineering changes). במקרה זה יש לצרף להצהרת היצרן העתקים חתומים של הוראות העבודה (procedures working) לתהליכים אלו.
8. בשנתיים שקדמו למועד הגשת ההצעה, לא נאסר השימוש במוצר המוצע על ידי רשויות תקינה כלשהן מסיבות בטיחותיות.
- להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף תצהיר מנכ"ל בנוסח המצורף כנספח יא' למסמכי ההליך.**
9. המוצר המוצע עומד בכל תנאי המפרט לגבי סוג המוצר המוצע, כפי שהם מפורטים במפרטים הטכניים המצורפים כנספח ב' למסמכי ההליך.
- להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו, לגבי כל מוצר המוצע על ידו, מפרט טכני של יצרן המוצר. רשימת המוצרים, האביזרים, ההתקנים והתוכנות מפורטת במפרט הטכני המצורף כנספח ב' למסמכי ההליך ועל המבקש להתייחס באופן מפורט לדרישות המצוינות בו.**
10. המבקש מעסיק, כעובדים או כקבלנים עצמאיים, מומחים (אחד לפחות) בתחום התאמת מערכות תת"ח ו/או קלינאי תקשורת ו/או מרפאים בעיסוק - בעלי נסיון של שלוש (3) שנים לפחות בתחום מערכות תת"ח.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המבקש לצרף אישור בדבר העסקת העובדים והכשרתם בנוסח המצורף כנספח טו' למסמכי ההליך.

בקשה שלא תעמוד בתנאי הסף עלולה להיפסל ולא להיות מובאת לדיון, והכל בכפוף ובהתאם לזכויותיה של ככלית כמפורט במסמכי הליך זה. מובהר בזאת כי לכללית שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לאפשר למבקש להשלים, לתקן או להסיר כל פגם או הסתייגות העולים מתוך המסמכים ו/או האישורים הנדרשים להיות מצורפים כחלק מתנאי הסף ובלבד כי האמור באישור נכון למועד הגשת הבקשה והכול בהתאם להוראות הדין החלות בעניין.

נספח ב'

מפרט השירותים והמוצרים

כללי:

נספח זה מחולק לשני חלקים:
חלק א' – מפרט השירותים.
חלק ב' – אפיון ומפרט של המוצרים.

חלק א'

על אספקת השירותים האמורים בהליך זה, יחולו כלל הוראות ההליך לרבות ההוראות וההנחיות שבמפרט שלהלן. בכל מקרה של סתירה בין הוראות, תגבר הפרשנות אשר לדעת כללית יש בה כדי להקנות לה את מירב היתרונות. מובהר למען הסר ספק כי המפרט על כל תנאיו (לרבות המפרט הטכני) מהווה חלק מההתחייבות החוזית עם המבקש, אם יאושר ויכנס לרשימת הספקים, ויהיה עליו לספק בכל תקופת ההתקשרות מוצרים העומדים בכל תנאי המפרט.

1. כללי – תיאור השירותים

- 1.1 על כל מבקש שיכלל ברשימת הספקים המורשים (להלן: "הספק") לספק שירותי אספקת מערכות תת"ח, התאמתם, ביצוע אינטגרציה מכלול המערכות והתוכנות, מתן שירות ואחזקתן עבור מבוטחי הכללית (להלן בהתאמה: "השירותים" ו- "המוצרים" או "הציוד"). השירותים על פי הליך זה יסופקו בהתאם להזמנות וקריאות שירות שיועברו מעת עת, ככל שיועברו, על ידי מבוטחי הכללית או על ידי כללית במהלך תקופת ההתקשרות ובהתאם ללוחות הזמנים אשר יקבעו על ידי כללית.
- 1.2 מובהר במפורש, כי הספק מחוייב לספק את השירותים ביחס למוצרים הנרכשים - ובכלל זאת כל המפורט בסעיפים 3, 4, 8 ו- 13 להלן - עד לתום שבע שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות (להלן: "תקופת מתן השירותים").

2. הספק ובית העסק – כללי

- 2.1 הספק יחזיק, למשך כל תקופת ההתקשרות, אישור תקף מטעם מוסד מוכר על עמידה בתקן איכות ISO 13485 או ISO 9001.
- 2.2 הספק יציג את מוצריו באמצעות אולם תצוגה אחד לפחות, אשר יהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות, ויכלול שירותים המותאמים לאנשים עם מוגבלות והכל בהתאם ובכפוף להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998. יצויין, כי הכללית תהא רשאית לשקול את מיקום אולם התצוגה של הספק כחלק משיקוליה אשר לזהות הספק ממנו תבוצע הזמנה של מוצר עבור מטופל מסויים.

- 2.3 שעות פעילות אולם התצוגה יהיו, לכל הפחות, בימים א' – ה' בשעות 09:00 – 17:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 09:00-12:00.
- 2.4 מובהר במפורש, כי על אולם התצוגה לפעול במשך כל תקופת ההתקשרות בין הצדדים וככל שהספק לא יעמוד בתנאי זה תהא כללית רשאית להוציאו מרשימת הספקים ולהפסיק את ההתקשרות עימו באופן מיידי.
- 2.5 הספק יציב בעסקו שלט במקום בולט בנוסח הבא: "לתשומת לב, אספקת המוצרים והשתתפות הכללית במימון המערכות כפופה לקבלת אישור הכללית בכתב ומראש".
- 2.6 נעשה שיווק המערכת למבוטח זכאי על ידי משווק מטעם הספק (להלן: "משווק"), יחולו הדרישות המפורטות לעיל ולהלן על המשווק. הספק יהיה אחראי לקיומו של תנאי זה.
- 2.7 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, כללית תהיה רשאית להורות לספק שלא לשווק את המערכות באמצעות משווק מסוים, אם נמצא כי אותו משווק אינו מקיים את הדרישות האמורות או כל דרישה אחרת הקבועה בהליך זה בקשר עם שיווק הציוד.

3. כוח אדם מקצועי

- 3.1 הספק יעסיק, כעובדים או כקבלנים עצמאיים, למשך כל תקופת מתן השירותים:
- 3.1.1 ארבעה (4) עובדים טכניים לפחות, בעלי ותק של שלוש שנים לפחות בתחום השירות הטכני ובעלי הכשרה מתאימה ב"טכנולוגיה מסייעת" והסמכת יצרן, לצורך ביצוע התאמות ותיקונים הנדרשים בציוד המסופק על ידי הספק.
- 3.1.2 קלינאי תקשורת ו/או מרפא בעיסוק (אחד לפחות), בהעסקה ישירה או כפרילנסרים, בעלי נסיון של (3) שנים לפחות בתחום התת"ח.
- 3.2 עובדי הספק, בין אם יועסקו ישירות, יופעלו כעצמאים או יופעלו על ידי מי מטעמו של הספק, יקפידו על הופעה מסודרת וייצוגית, לרבות מדים הנושאים את שםם ושם הספק, ויפעלו באופן שירותי ומכבד.
- 3.3 הספק מתחייב, כי כל העובדים אשר יספקו מטעמו את השירותים למבוטחי כללית הינם בעלי אישור ממשטרת ישראל, לפיו אין מניעה להעסיקם על פי חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסד המכוון למתן שירותים לקטינים, התשס"א-2001.

4. הפעלת מערך ההתקנה, הדרכה ושירות

- 4.1 הספק יפעיל מערך התקנה, הדרכה ושירות, לטיפול בהזמנות שיופנו אליו, לא יאוחר מ-30 (שלושים) ימים קלנדרים מהמועד עליו תודיע כללית לספק כמועד צירופו לרשימת הספקים המורשים.
- 4.2 המערך המופעל על ידי הספק או מי מטעמו יסייע למבוטח בהתאמת המוצר לצרכיו, לרבות הדגמות והתנסות, "בניית המערכת", אספקתה למבוטח, אינטגרציה, קליברציה, הדרכה, ליווי, בקרה, התאמה וכיוונונים, החלפת רכיבים בהתאם לממצאים וליווי

המבוטח עד כדי שליטתו בשימוש במערכת. הספק יבצע את האמור לעיל ככל שידרש עד להתאמת המוצר באופן מושלם למבוטח בהתאם לאמור בסעיף 7 להלן.

5. קטלוגים ודפי מידע

- 5.1 הספק יחזיק במשרדו ובמקום שבו מוצגים מוצריו המורשים (המוצרים אשר הוצעו במסגרת בקשתו ואושרו על ידי הכללית) לציבור, קטלוג מצולם של כל המוצרים המורשים שהוא מספק.
- 5.2 הספק יחזיק במשרדו ובמקום שבו מוצגים מוצריו המורשים לציבור, חוברת הדרכה לתפעול המוצרים המורשים שהוא מספק בשפות: עברית, ערבית, רוסית ואנגלית לכל הפחות.
- 5.3 הספק ימציא לכללית קטלוג וחוברת הדרכה עבור כל מוצר מורשה שהוא מספק, במספר עותקים שתדרוש הכללית, לרבות בקובץ PDF ובמדיה מגנטית.

6. התנסות המבוטח במערכת טרם אישורה הסופי

- 6.1 אספקת המערכת למבוטח מותנת בשימוש והתנסות המבוטח במערכת ומכלוליה, ואישור הגורם הקליני לכשירות המבוטח מבחינת השימוש במערכת.
- 6.2 ככל שידרש לכך על ידי כללית, הספק יציב את המערכת בבית המבוטח או במקום אחר (בכפוף לאישור כללית מראש ובכתב), לשם התנסות המבוטח במערכת וזאת לתקופה שתוגדר על ידי הגורם הקליני.
- 6.3 הפניית הספק לביצוע מפגש הנגשה, לצורך התאמת המערכת להתנסות, תעשה על ידי כללית בלבד. הספק מתחייב כי לא יבצע מפגשי הנגשה מבלי שקיבל מכללית הפנייה מפורשת, בכתב, לביצועם.
- 6.4 **תוצאות הליך ההתנסות -**

6.4.1 **המערכת לא מתאימה, בכללותה, למבוטח הזכאי** - בהנתן תוצאה זו כללית תורה לספק לאסוף ולהחזיר את המערכת, להשמיש אותה ולהכין אותה לאספקה למבוטח אחר.

6.4.2 **המערכת מתאימה למבוטח באופן חלקי** - בהנתן תוצאה זו, כללית תורה לספק לספק רכיבים אחרים, תחת הרכיבים שנמצאו כלא מתאימים. במקרה זה, התמורה שתינתן לספק, תהא בגין הרכיבים החלופיים שהותקנו וכן בגין רכיבים נוספים ככל שידרשו.

הספק ישמיש את הרכיבים שהושבו, כחלק מתהליך השמשת המוצר והכנתו לאספקה למבוטח אחר.

6.4.3 **המערכת מתאימה למבוטח באופן מושלם** - בהנתן תוצאה זו, כללית תורה לספק להשאיר את המערכת אצל המבוטח.

6.5 מובהר, כי התשלום בגין המערכת לרבות כמפורט בסעיף 6.4 לעיל כולל את כל תהליך התאמת המערכת לצורך התנסות לרבות מפגש הנגשה, ובכל מקרה חל על הספק איסור לגבות מהמבוטח כל תשלום עבור המערכת, מפגשי הנגשה, היעוץ וההדרכה.

7. הזמנת המוצרים ואספקתם

7.1 הגדרת המערכת ורכיביה, והגדרת הספק לאספקת המערכת הפרטנית תבצע על ידי כללית בהתאם להוראות הליך זה.

7.2 הזמנת המוצרים תהא על פי החלטתה הבלעדית של הכללית ועל-פי שיקול דעתה המקצועי, תוך התחשבות בצרכיו ובהעדפותיו של המבוטח הזכאי, במאפייניו של המוצר, במחירו ובכל עניין רלוונטי אחר. מובהר במפורש, כי ככל שלמבוטח ניסיון רלוונטי בשימוש במערכת ספק מסויים בתחום זה, וברצונו להמשיך בקבלת שירות מספק זה בהנתן הצורך בהחלפת מערכת ו/או עדכונה, הרי שיהיה רשאי לבחור בספק, וכללית, ככל האפשר, תאשר בקשתו.

7.3 מובהר כי בכל מקרה – מפרט המערכת יוגדר על ידי כללית, ולא תותר כל אספקת פריטים נוספים, הן בהתאם לתובנות הספק והן בהתאם לדרישות המבוטח.

7.4 אספקת המוצרים על ידי הספק תבוצע רק לאחר קבלת הזמנה בכתב (הזמנת רכש) חתומה על ידי כללית בלבד, ולכלל המרכיבים.

7.5 הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה בגין אספקת מוצרים ו/או אביזרים, שלא בהתאם להזמנת הרכש שקיבל מכללית.

7.6 הספק יספק למבוטח את המערכת, לרבות התקנתה, התאמתה, כיולה, הדרכת המבוטח על אופן הפעלתה, הובלתה לבית המבוטח, ו/או למוסד החינוכי בו לומד, ו/או לכל אתר אחר בהתאם להנחיית כללית. מובהר כי יעד האספקה יוגדר על ידי כללית, וכל שינוי שידרש על ידי המבוטח, אינו תקף אלא באישור כללית.

7.7 אספקת המערכת תבוצע לאחר תיאום מועד האספקה עם המבוטח ו/או בני משפחתו, והגורם הקליני מטעם כללית (ככל שהדבר נדרש), וזאת לכל היותר, בתוך 30 (שלושים) ימי עבודה ממועד קבלת הזמנת רכש חתומה מהכללית. האספקה תבוצע לכל מקום שהוא ברחבי ישראל, לרבות במפורש אילת, רמת הגולן, גליל עליון, יו"ש ומזרח ירושלים.

7.8 הכללית רשאית לבטל הזמנה בכל עת, אם מצאה כי השירות שניתן על ידי הספק אינו עומד ברמה ובאיכות הנדרשים או מכל סיבה מקצועית אחרת המצדיקה זאת.

7.9 הספק יתקין את המוצר עבור המבוטח, לרבות – התקנתו על גבי כסאות גלגלים מסוגים שונים של המבוטח.

7.10 חל איסור לבצע כל שינוי בכסאות הגלגלים של המבוטחים. ניתן להתקין זרועות יעודיות לקיבוע ציוד מערכת התנ"ח, אולם ללא שינוי מבני בכסאות הגלגלים, לרבות – איסור לרתך, להלחים, לכרסם, לקדוח וכיוצ"ב.

7.11 חל איסור לבצע כל שינוי במערכות ההנעה ומערכות השליטה של כסאות הגלגלים הממונעים, ככל שנדרשת התקנת מערכת תת"ח על גבי כסא מסוג זה.

7.12 אספקת מחשב תקשורת -

7.12.1 הספק יספק את המוצר לביתו של המבוטח, או למקום אחר עליו תורה כללית כאמור בסעיף 7.5 לעיל, על ידי איש טכני שהנו איש מקצוע בתחום המחשבים עם ניסיון. הספק יידע את איש המקצוע הקליני מטעם כללית על ביצוע האספקה. בכל מקרה בו נדרש למבוטח אביזר הנגשה נוסף והדבר אושר ע"י כללית, הנגשת האביזר תעשה בנוכחות ובשיתוף איש מקצוע הקליני המלווה מטעם כללית.

7.13 אספקת מערכות מיקוד מבט -

7.13.1 הספק יספק את המוצר לביתו של המבוטח, או למקום אחר עליו תורה כללית כאמור בסעיף 7.5 לעיל, על ידי בעל מקצוע בתחום ההנגשה בעל ניסיון וידע בתחום המחשבים עם ניסיון בתחומי התאמת מערכת מיקוד מבט לצורכי המשתמש, בנוכחות איש מקצוע קליני מטעם כללית.

7.14 הדרכת המבוטח -

7.14.1 הספק ידריך את המבוטח בתפעול המוצר בביתו של המבוטח או בכל מקום אחר עליו תורה כללית כאמור בסעיף 7.5 לעיל, ויודא שהוא מפעיל את המוצר באופן מתאים. הספק יספק למבוטח חוברת הדרכה למוצר וקישור לתוכן הדרכתי באינטרנט. חוברת ההדרכה והתוכן האינטרנטי יינתנו ב - 4 שפות: עברית, ערבית אנגלית ורוסית, לכל הפחות.

7.14.2 המבוטח או באי כוחו יאשרו קבלת ההדרכה כראוי ולשביעות רצונם.

7.15 רכיבים מחודשים -

7.15.1 אספקת רכיבים מחודשים, מתוך מלאי כללית, תבצע בהתאם להנחיות כללית.

7.15.2 המבוטח יהיה זכאי למערכת מושתתת רכיבים "חדשים" בלבד, או מערכת משובצת ב"רכיבים מחודשים", בהתאם להחלטת הגורם המקצועי בכללית.

7.15.3 הספק יחדש מוצרים / רכיבים שנאספו מהמבוטחים בתום השימוש, אשר שייכים לכללית, וישלבם במערכות המסופקות למבוטחים אחרים, לרבות מחשבים, מצלמות מעקב, זרועות, מתקנים והתקנים וכיוצ"ב.

7.15.4 סיפק הספק למבוטח מוצר חדש ללא אישור מפורש ובכתב מכללית - תחוייב כללית בגין מוצר מחודש ממלאי הספק בלבד ולא תישא בעלות היתרה בגין מוצר חדש

- 7.16 מובהר כי כלל המוצרים וכלל האביזרים הנרכשים הינם רכוש כללית הנדסה רפואית, לרבות מוצרים ואביזרים הנמצאים ברשות הספק לשם אחזקתם ו/או אחסונם.
- 7.17 מבלי לגרוע מחובתו כאמור, לא סיפק הספק את ההזמנה במסגרת הזמן הנקובה בסעיף 7.7 לעיל, יודיע על כך לכללית, תוך שהוא מפרט את הנימוקים לאיחור.
- 7.18 בכפוף לשיקול דעתה, הכללית תהיה רשאית לדרוש מהספק, כפיצוי מוסכם, תשלום בגובה 150 ש"ח בגין כל יום איחור באספקת המערכת, אולם סך הכל לא יותר מ-25% ממחיר המערכת, ולגבות את הפיצוי המוסכם, בין היתר, באמצעות קיזוז או ניכוי מכל סכום המגיע לספק מאת הכללית. מובהר, כי בדרישת הפיצוי המוסכם או בתשלומו אין כדי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים לכללית על פי החוזה שבין הצדדים או על פי דין.
- 7.19 ככל שלמרות האמור לעיל המוצר לא סופק בתוך שלושים וחמישה (35) ימי עבודה ממועד קבלת ההזמנה, תהא רשאית כללית, על פי שיקול דעתה הבלעדי לבטל את ההזמנה וזאת מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה העומדים לזכותה בהתאם להסכם או הוראות הדין.

8. שירות לקוחות, מוקד טלפוני ומוקד תמיכה טכנית

- 8.1 הספק, בעצמו או באמצעות מי מטעמו, יפעיל מוקד שירות לקוחות טלפוני, אשר יפעל בימים א' – ה' בין השעות 8:00 – 18:00, ובימי ו' וערבי חג בין השעות 00:00-12:00. המוקד יטפל בפניות של מבוטחים זכאים או בני משפחתם בנושא הציוד ויספק מענה אדיב ומקצועי ("מוקד שירות לקוחות").
- 8.2 עם תחילת הטיפול בהזמנה, ימסור הספק למבוטח הזכאי את מספר הטלפון של מוקד שירות הלקוחות, את שעות הפעילות שלו ואת פרטי איש הקשר המטפל בהזמנה. מספר הטלפון של מוקד שירות הלקוחות יצויין במקום ברור באתר האינטרנט של הספק וכן בתעודת המשלוח מטעם הספק ובמדבקה על גבי המוצר.
- 8.3 זמן ההמתנה למענה במוקד שירות הלקוחות לא יעלה על 3 דקות, לרבות ניתוב פנימי (עד רמת ניתוב אחת). יחד עם זאת, הספק יוכל לאפשר השארת פרטים לשיחה חוזרת, על פי בחירת הפונה, ובמקרה זה יבוצעו 3 ניסיונות חזרה, בפער של 10 דקות בין חזרה לחזרה. למען הסר ספק, באם השיחה החוזרת תהא ממתינה, אזי לא תזקף שיחה זו למניין החזרות
- 8.4 בנוסף יכלול מערך שירות הלקוחות של הספק:
- 8.4.1 מוקד הודעות לקבלת הודעות מעבר לשעות הפעילות של מוקד שירות הלקוחות. זמן ההמתנה למענה במוקד ההודעות לא יעלה על 3 דקות, לרבות ניתוב פנימי (עד רמת ניתוב אחת).
- 8.4.2 שירות דואר אלקטרוני – שירות הלקוחות יעמיד תיבה ייעודית של דואר אלקטרוני לצורך קבלת פניות ומענה ללקוחות. כתובת הדואר האלקטרוני תצויין במקום ברור באתר האינטרנט של הספק (לרבות קישור ישיר לתיבה)

וכן בתעודת המשלוח מטעם הספק ובמדבקה על גבי המוצר. זמן ההמתנה למענה לפנייה דרך הדואר האלקטרוני לא יעלה על 3 שעות עבודה.

8.4.3 שירות וואטסאפ – שירות הלקוחות יעמיד מספר טלפון ייעודי לצורך קבלת פניות בוואטסאפ ומענה ללקוחות. מספר הוואטסאפ יצויין במקום ברור באתר האינטרנט של הספק (לרבות קישור ישיר ליישומון) וכן בתעודת המשלוח מטעם הספק ובמדבקה על גבי המוצר. זמן ההמתנה למענה לפנייה דרך הוואטסאפ לא יעלה על 30 דקות (בשעות העבודה).

8.5 הספק יערוך רישום ממוחשב של כל פניה שהתקבלה, שיכלול את שם הפונה, תאריך ושעת הפניה, תוכן הפניה ואופן הטיפול בה. המידע שיכלל ברישומיו של הספק אודות פניות המבוטחים יועבר לכללית באמצעות ממשק יעודי המופעל באופן אוטומטי, על בסיס תבניות לרישום מידע שיימסרו לספק בתחילת תקופת ההתקשרות.

8.6 בנוסף, יעביר הספק לכללית אחת לחודש, ועד ה-10 בכל חודש עוקב, דיווח לגבי הפניות שהגיעו אליו במהלך החודש החולף הקודם ולגבי אופן הטיפול בהן, בפורמט שייקבע על-ידי הכללית.

8.7 מצאה הכללית כי פניה לא טופלה כראוי או שהדיווח שנמסר לגביה אינו נכון, תהא כללית רשאית לדרוש מהספק, כפיצוי מוסכם, תשלום בגובה 100 ש"ח בגין כל פניה שלא טופלה כראוי, ולגבות את הפיצוי המוסכם, בין היתר, באמצעות קיזוז או ניכוי מכל סכום המגיע לספק מאת הכללית, והכל בהתאם לשיקול דעתה. מובהר למען הסר ספק, כי בדרישת הפיצוי המוסכם או בתשלומו אין בכדי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים לכללית על פי החוזה או על פי דין.

9. אחריות ושירות תיקונים

9.1 הספק ייתן "אחריות כוללת" על המערכות לתקופות כדלקמן:

9.1.1 אחריות כוללת למשך שלושים ושישה (36) חודשים על המערכת כולה ("תקופת האחריות למוצר").

"אחריות כוללת" – הינה אחריות בלתי מוגבלת לכל אי תקינות, קלקול, תקלה, פגם, ליקוי או נזק של המערכת (על כל מרכיביה), למעט אם הם נבעו מנזק שנגרם במזיד או משימוש בלתי סביר.

9.1.2 הספק יתקן את המערכת, תמורת תשלום נוסף, גם בתום תקופת האחריות ו/או אם האחריות אינה חלה, בכל עת עד תום 7 (שבע) השנים שלאחר אספקת המערכת. לצורך כך הספק יחזיק מלאי חלקי חילוף ואביזרים למערכת לתקופה של 7 שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

9.1.3 שירותי תיקונים ותחזוקה הכוללים בין היתר, תמיכה טכנית, תיקוני שבר (כתוצאה משימוש סביר), אספקת חלפים הדרושים לשמירת המערכת במצב תקין או לשם השבתה לתפעול תקין. השירות כולל את כל העבודות, הכלים,

החומרים והחלקים הדרושים לשם ביצוע התחזוקה. מובהר כי לא ינתן כל תשלום נוסף בגין נסיעות, זמני נסיעה, עלויות שילוח, ביטול זמן, איסוף ציוד, החזרת ציוד והתקנתו.

שירות התיקונים ינתן באמצעות מוקד תמיכה, שירות טכני נייד ומעבדת שירות -

- 9.2 מוקד תמיכה טכנית לתמיכה בתקלות (להלן: "מוקד השירות והתמיכה הטכנית") -
- 9.2.1 מוקד התמיכה הטכנית יספק באופן מלא את שירות התמיכה הטכנית למשתמש עבור כל רכיבי המערכת שתסופק - חומרה, תוכנה, אמצעי הנגשה והאינטגרציה ביניהם ויהיה הגורם היחיד אליו פונה המשתמש לטובת קבלת מענה זה.
- 9.2.2 המוקד יספק מענה לשאלות באשר לשימוש בתוכנה ובמערכות הנלוות. המוקד יספק פתרון ומתן מענה לתקלות הנובעות מאינטגרציה בין רכיבי חומרה ותוכנה שונים המותקנים על המערכות.
- 9.2.3 המוקד יתמודד עם באגים ותקלות בחומרה ובתוכנה, במידת הנדרש תוך בדיקה מול הספקים/משווקים בארץ ובעולם. לא תינתן תמיכה למערכות פריפריאליות שלא סופקו במארז.
- 9.2.4 שעות פעילות המוקד הטכני – בצמידות למוקד השירות – בימים א' -ה' בין השעות 08:00 ועד 18:00, ובימי ו' וערבי חג – עד השעה 12:00.
- 9.3 הספק יפעל לתיקון תקלות מרחוק באמצעות מוקד השירות והתמיכה הטכנית. ככל שלא צלח תיקון התקלה מרחוק ונדרשת הגעה לבית המבוטח או למקום שהותו, בכל מקום בארץ, לשם תיקון התקלה, אזי –
- תקלה המשביתה את פעילות המבוטח -
- 9.3.1.1 התקבלה קריאת שירות עד לשעה 10:00 בבוקר, תטופל התקלה באותו היום, והגעתו של הטכנאי לבית המבוטח תהא לשעה 16:00.
- 9.3.1.2 התקבלה קריאת שירות לאחר השעה 10:00 בבוקר, תטופל התקלה עד ליום העבודה שלאחר קבלת קריאת השירות בשעה 12:00.
- 9.3.2 תקלה שאינה משביתה פעילות מבוטח -
- 9.3.2.1 התקבלה קריאת שירות עד לשעה 12:00 בבוקר, תטופל התקלה עד ליום העבודה שלאחר קבלת קריאת השירות בשעה 12:00.

- 9.3.2.2 התקבלה קריאת שירות לאחר השעה 12:00 בבוקר, תטופל התקלה תוך שני ימי עבודה, לכל היותר, מפתיחת קריאת השירות.
- 9.4 ככל שתיקון המוצר לא יכול להתבצע בפרקי הזמן הקבועים בסעיף 9.3 לעיל, או שנדרש פינוי המערכת מבית המבוטח לשם בחינתה ותיקונה במעבדת הספק, יציב הספק מערכת חלופית בבית המבוטח, דומה במאפייניה למערכת התקולה, ויפנה את המערכת התקולה ויובילה לאתר התיקון, וכל זאת על חשבון הספק. הספק יעדכן את כללית באבחנת מהות התקלה ובהערכת הזמן הנדרש לתיקון המערכת. באם יוכח כי המערכת ניזוקה במתכוון או שלא במתכוון, עקב שימוש שלא בהתאם להנחיות השימוש והאחזקה, אזי טרם ביצוע התיקון וטרם החלפת המערכת ידרש הספק לאישור כללית להמשך התיקון. באם יוחלט על ידי כללית כי על המבוטח לשאת בעלות התיקון, יעדכן הספק את המבוטח ויחייבו בהתאם להנחיית כללית ובכפוף לתעריף השירות הקבוע במסמכי ההליך. השלמת התשלום בגין עלות הנזק, ככל שתדרש, תתבצע על ידי כללית.
- 9.5 מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק ומכל זכות וסעד העומדים לכללית, מובהר כי במקרה של הפרת הוראות החוזה לעניין תיקון המערכת במהלך תקופת האחריות על ידי הספק, תהיה הכללית רשאית לתקן את המערכת בעצמה או באמצעות צד שלישי. במקרה זה, יישא הספק בהוצאות הכללית.
- 9.6 בנוסף, הכללית תהיה רשאית על פי שיקול דעתה לדרוש מהספק, כפיצוי מוסכם, תשלום בגובה 100 ש"ח בגין כל יום איחור בתיקון המערכת, מעבר לפרקי הזמן הקבועים בסעיף 9.3 לעיל או נשקבע בין הצדדים על פי המפורט בסעיף 9.4 לעיל, אולם סך הכל לא יותר מ-50% ממחיר המערכת, ולגבות את הפיצוי המוסכם, בין היתר, באמצעות קיזוז או ניכוי מכל סכום המגיע לספק מאת הכללית.
- 9.7 הספק מתחייב לנהל רישום המתעד את הפניות שהופנו אליו לתיקון המערכת. הרישום יכלול את הפרטים הבאים:
- 9.7.1 שם המבוטח.
 - 9.7.2 סוג המערכת.
 - 9.7.3 מועד הרכישה והאספקה של המערכת.
 - 9.7.4 מועד קבלת הפניה בדבר התקלה.
 - 9.7.5 מהות התקלה.
 - 9.7.6 פירוט התיקון שבוצע בפועל. לרבות שעות עבודה, שעות נסיעה, חלפים שהוחלפו וכל פעולה אחרת שבוצעה במסגרת ולצורך התיקון.
 - 9.7.7 החלפת מערכת ככל שהיתה.
 - 9.7.8 מועד תחילת הטיפול בתקלה.

9.7.9 מועד סיום התיקון של התקלה.

מובהר כי ככל שמערכת הספקים של כללית תופעל, נדרש הספק לתעד הפניות ולנהל הזמנות באמצעות מערכת זו.

9.8 תיעוד הפניות המפורט לעיל יועבר לכללית כדו"ח ממוחשב, על פי תבנית של כללית בתום כל תיקון שיתבצע. בנוסף, יעביר הספק לכללית אחת לחודש, ועד ה-10 בכל חודש עוקב, דיווח לגבי הפניות שהגיעו אליו במהלך החודש החולף ואופן הטיפול בהן, בפורמט שייקבע על-ידי הכללית.

10. שירות תיקונים שלא במסגרת האחריות

10.1 ככל שידרש, הספק יתקן את המערכת, תמורת תשלום נוסף, גם בתום תקופת האחריות ו/או אם האחריות אינה חלה, בכל עת עד תום 7 (שבע) השנים שלאחר אספקת המערכת.

10.2 התמורה בגין תיקון כאמור תשולם לספק על ידי המבוטח (במקרה של נזק שנגרם במזיד או עקב שימוש רשלני במערכת) או על ידי הכללית (בכל מקרה אחר), בכפוף לנוהלי הכללית ולאחר אישור הכללית להצעת מחיר לתיקון מטעם הספק.

10.3 הספק לא יתקן מוצר שאינו במסגרת האחריות, אלא לאחר קבלת אישור הכללית בכתב ומראש.

10.4 הספק יחזיק מלאי של חלקי חילוף ואביזרים לכל המוצרים המורשים, וזאת למשך 7 (שבע) שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

10.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הכללית רשאית לתקן את המוצרים בעצמה או באמצעות גורם אחר.

11. איסוף המוצר בתום השימוש בו, חידושו והזמנת מערכת מחודשת

11.1 בגמר השימוש במערכת, הכללית תעביר קריאת שירות לספק לצורך החזרת המערכת. הקריאה תיעשה על ידי כללית מכל סיבה שהיא, לרבות פטירת המבוטח. הספק יאסוף את המערכת מבית המבוטח, בתיאום עם המבוטח או בני משפחתו, וידווח על כך לכללית.

11.2 הודיע המבוטח או מי מטעמו לספק על גמר השימוש במערכת, יעדכן הספק את כללית, בתוך 24 שעות לכל היותר, אודות פניית המבוטח וימתין לקבלת קריאת שירות מכללית בעניין זה.

11.3 מובהר למען הסר ספק, כי החזרת המערכת, בין אם דווחה לספק על ידי המבוטח או בין אם דווחה על ידי כללית, תתבצע רק לאחר קבלת קריאת שירות מטעם כללית המופנת לספק.

11.4 תיאום איסוף המערכת עם המבוטח או מי מטעמו, יבוצע על ידי הספק, ובאחריותו, לרבות אימות מקום איסוף המערכת, מספרי טלפון לתיאום פרטני וכיוצ"ב.

- 11.5 הספק יאסוף את המערכת, על חשבוננו וללא כל תמורה נוספת, בתוך 10 (עשרה) ימי עבודה לכל היותר ממועד קריאת השירות, גם אם המערכת אינה מיועד להשמשה ואספקה מחודשת למבוטח אחר.
- 11.6 כללית מפעילה מערכת ניהול ספקים ("פורטל ספקים") באמצעותה תתועד כל פעילות החזרת מערכת, כמפורט בנספח כ' להלן. למען הסר ספק מובהר כי הספק מתחייב לנהל רישום המתעד את פרטי החזרת המערכות. הרישום יכלול את הפרטים הבאים:
- 11.6.1 פרטי המבוטח.
- 11.6.2 פרטי המערכת המוחזרת לרבות מק"ט ומספר אינוונטר.
- 11.6.3 מספר ימי עבודה עד להשמשה מחדש של המערכת.
- 11.7 תיעוד ההחזרות המפורט לעיל יועבר לכללית כדו"ח ממוחשב, על פי תבנית של כללית בתום החזרה שתתבצע. בנוסף, יעביר הספק לכללית אחת לחודש, ועד ה-10 בכל חודש עוקב, דיווח לגבי הפניות שהגיעו אליו במהלך החודש החולף ואופן הטיפול בהן, בפורמט שייקבע על-ידי הכללית.
- 11.8 המבוטח או באי כוחו יאשרו את איסוף המערכת, בחתימתם על גבי טופס ממוחשב באפליקצית (מערכת) ניהול שיקום וניידות של כללית. הספק יעדכן את כללית כי המערכת נאספה ויזין פרטי המערכת בדף המערכת במערכת הממוחשבת.
- 11.9 הכללית תהיה רשאית על פי שיקול דעתה לדרוש מהספק, כפיצוי מוסכם, תשלום בגובה 150 ש"ח בגין כל יום איחור באיסוף המערכת, אולם סך הכל לא יותר מ-25% ממחיר המערכת, ולגבות את הפיצוי המוסכם, בין היתר, באמצעות קיזוז או ניכוי מכל סכום המגיע לספק מאת הכללית.
- 11.10 הספק ישמש את חלקי המערכת בתוך לא יותר מ-10 ימי עבודה ממועד ביצוע ההחזרה, ובכלל זה - השמשת מכלולים שטרם פקעה תקופת האחריות לגביהם, בחינת תקינותם של מערכות המחשב, המתקנים, ההתקנים, מצלמת לכידת המבט, תיקונים, ניקויים וחיטויים. כל רכיבי המערכת יאופסו, כל מידע שאגור עליהם ימחק, והם ינוקו מכל תוכנה וכל יישום. לאחר ביצוע כל הפעולות המפורטות לעיל רכיבי המערכת יאוחסנו מוכנים לשילוב במערכת פרטנית חדשה.
- 11.11 מצא הספק כי לא ניתן להשמיש את אחד או יותר מרכיבי המערכת, או כי השמשתו כרוכה בעלות בלתי סבירה, ומעל ל-50% מערך רכיב חדש, ידווח על כך לכללית, והכללית תהיה רשאית לפטור את הספק מהשמשתו. החלטת הכללית בבקשה למתן פטור מהשמשה תימסר לספק תוך 30 (שלושים) ימי עבודה ממועד הגשת הבקשה לכללית. לא נמסרה החלטה במועד האמור, יראו בכך היענות לבקשה.
- 11.12 על אף האמור לעיל, הספק לא ישמש רכיב שחלפו מעל 7 (שבע) שנים ממועד אספקתו הראשון, אלא אם קיבל את אישור הכללית על כך מראש ובכתב. בכל מקרה מובהר כי הספק חייב לאסוף מהמבוטח את המערכת על כל רכיביה.

11.13 המוצר המחודש הוא קניינה של הכללית והספק מחויב להעמיד את המוצר המחודש לרשות הכללית, בכפוף לכך שהכללית תשלם לספק עבור אספקתו את התמורה הקבועה בין הצדדים.

11.14 לפי דרישת הכללית או בהתאם להנחייתה המפורטת בהזמנת הרכש, יספק הספק למבוטח מוצר מחודש.

11.15 הספק ייתן אחריות כוללת על מוצר מחודש עד לתום תקופת האחריות הקבועה בסעיף 9.1.1 לעיל, ולכל הפחות למשך שנה אחת ממועד אספקת המוצר המחודש. הרחבת אחריות, ככל שתיושם, תיושם גם לגבי המוצרים המחודשים.

11.16 מובהר, כי אחריות הספק להחזרת ולהשמשת כלל המערכות שסיפק, בהתאם למפורט בנספח זה לעיל, חלה על כל המערכות שסופקו על ידי הספק למבוטחי כללית, בין אם האספקה בוצעה במסגרת הליך זה, ובין אם בוצעה במסגרת הסכמים קודמים, לרבות מול משרד הבריאות – שיקום וניידות, ו/או קופות חולים אחרות.

11.17 התמורה בגין "מוצר מחודש" תהא כמפורט להלן -

11.17.1 בגין רכיב / מוצר עם וותק של עד 24 חודשים – התמורה בגין המוצר המחודש תהא 25% מהתמורה בגין מוצר חדש.

11.17.2 בגין רכיב / מוצר עם וותק של מעל 24 חודשים – התמורה בגין המוצר המחודש תהא 50% מהתמורה בגין מוצר חדש.

11.18 התמורה בגין המוצר המחודש תגלם בתוכה את -

11.18.1 הליך החזרת המוצר אשר חידושו נדרש מבית המבוטח, לרבות תיאום ההחזרה.

11.18.2 חידוש המוצר כמפורט לעיל.

11.18.3 אספקת המוצר המחודש למבוטח אחר לרבות הדרכה והתאמת המוצר למבוטח האחר.

11.18.4 אחריות בגין המוצר המחודש כאמור בסעיף 11.15 לעיל.

11.19 כל האביזרים ו/או המוצרים הנלווים המסופקים כחלק מערכת המוצר אשר כלולים בתמורה בגין מוצר חדש ומותקנים ומסופקים בעלות "אפס". כלומר - גם במוצר המחודש אביזרים ו/או מוצרים נלווים אלו יסופקו ללא תמורה נוספת מעבר לתמורה בגין המכשיר המחודש.

12. שירות למוצרים המסופקים על ידי הספק, שהתקבלו ממשרד הבריאות

12.1 מוסכם בין הצדדים, כי הבעלות על מוצרים ואביזרים שסופקו למבוטחי כללית במסגרת הסכמים קודמים בין הספק למשרד הבריאות, בין אם אלו מוצבים בבתי המבוטחים ובין אם מצויים בחצרי הספק (מוכנים לאספקה או בתהליך השמשה), תועבר לרשות הכללית לרבות מימוש תקופת האחריות בגין המוצרים, ככל שתקפה.

12.2 הספק מחוייב במתן שירות במהלך תקופת האחריות שנותרה עבור מוצרים אלו, בכפוף לתנאי האחריות.

12.3 ככל שידרש מתן השירות למוצר לאחר תום תקופת האחריות יבוצע הדבר בהתאם לתנאים המפורטים בהליך זה, לרבות הצעת המחיר לשירות, מערכות, רכיבים ותוכנות.

12.4 האמור בסעיף זה לעיל תקף גם ביחס למוצרים ואביזרים שיקלטו בעת מעבר מבוטח לכללית מקופה אחרת.

13. תיעוד, רישום, דיווח וביקורת

13.1 בכוונת הכללית לבחון אפשרות כי תינתן לספק גישה למערכת הכללית, אשר דרכה ידווח הספק ויעדכן על פעילותו, ובכלל כד; הזמנות חדשות, קריאות לתיקון ופינוי מוצרים, סטטוס פניות, קריאות שירות וכו'.

13.2 במקרה זה הספק יתעד באמצעות המערכת את פעילות הטכנאים והמתקנים בזמן אמת, תוך דיווח מבית המבוטח בעת אספקה, הדרכה, התקנה, הצעת מחיר לתיקון וביצוע התיקון, לרבות החתמת המבוטח על קבלת המוצרים, התחייבותיו, הדרכתו ושביעות רצונו.

13.3 באחריות הספק לצייד את עובדיו המתוכננים לפעול בבתי המבוטחים לשם מתן שירותי האספקה והתיקון במסגרת הסכם זה, במכשיר טלפון חכם ו/או מכשיר טאבלט לשם עדכון הביצוע והחתמת המבוטחים על גבי טפסים מובנים, כאמור לעיל.

13.4 הספק יתעד את ההליכים הקשורים בהזמנות, באספקת המוצרים ובהחזרת המוצרים בצורה ממוכנת ומפורטת כמפורט בנספח זה לעיל, בדרך שתאפשר הנפקת דו"חות ממוכנים מופרדים מפעילות אחרת של הספק. לדרישת הכללית, יעביר הספק לכללית את המידע באמצעות ממשק אוטומטי בהתאם לדרישות הכללית דו"חות כאמור, ערוכים לפי הנחיות הכללית.

13.5 נציג הכללית יהיה רשאי לבקר בכל עת וללא הודעה מוקדמת בכל מקום שבו פועל הספק, עובדיו או מי מטעמו, לשם התרשמות, פיקוח, בדיקה או הערכה, והספק ישתף פעולה עם נציג הכללית.

13.6 הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות, חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי הכללית בקשר להתקשרות שבין הצדדים.

13.7 הכללית רשאית לבדוק בכל עת את המוצרים המסופקים על ידי הספק, ולבחון את התאמתם להתחייבותו של הספק על פי תנאי ההליך. בדיקה כאמור תיערך אצל הספק, בבית המבוטח או בכל מקום אחר על פי שיקול דעתה של הכללית.

13.8 מובהר כי הספק לא יהיה זכאי לתמורה נוספת בגין תיעוד, רישום, דיווח וביקורת, כמפורט בפרק זה לעיל, לרבות בגין שינוי או תוספת בדיווחים שתידרש על ידי הכללית.

13.9 הספק מתחייב לשמור, באופן רציף, על הפרדת כל המערכות, המוצרים והאביזרים השייכים לכללית (ובכלל זאת – מוצרים ואביזרים שנרכשו, שהגיעו לתיקון או להשמשה וכל מוצר אחר שנרכש על ידי כללית), מיתר הסחורה והמוצרים המצויים בחצרי הספק, ולסמן את מקומם באופן ברור בשלט עליו כתוב "שייך לשירותי בריאות כללית".

13.10 הספק יאפשר לנציגי כללית לבצע ספירות מלאי למוצרים ואביזרים, נשוא הסכם זה, לאורך כל תקופת ההסכם.

חלק ב' – איפיון ומפרט של המוצרים

כללי

1. האפיון והמפרט של המוצר (חלק ב' על כל חלקיו) הינו האפיון והמפרט המומלץ והמועדף על ידי כללית. על הספק לציין כל חריגה של המוצר המוצע מאפיון ומפרט זה, אם בכלל. לא ציין הספק כל חריגה כאמור, ייחשב הדבר, לעניין חיובי הספק על פי מסמכי ההליך, כאילו המוצר המוצע על ידו עומד באופן מלא ומדויק באפיון ובמפרט של המוצר.
2. אם בקשה כלשהי תחרוג באופן מהותי מהאפיון ומהמפרט של המוצר, תהיה כללית רשאית (אך לא חייבת) להודיע על כך לאותו ספק, ולאפשר לו לתקן את בקשתו (בעניין זה בלבד). בקשה שלא תתקן באופן שתעלה בקנה אחד עם האפיון והמפרט של המוצר - תיפסל. משך הזמן לתיקון ההצעה יקבע על ידי כללית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ולספק לא תהיה כל תביעה או טענה כלפי כללית בעניין זה. מובהר במפורש, כי בקביעת משך הזמן לתיקון הבקשה יכול ויובאו בחשבון שיקולים שונים, ואפשר שמשך הזמן לתיקון יהיה קצר.
3. אם בקשה כלשהי תחרוג מהאפיון ומהמפרט של המוצר, באופן שלדעת כללית אינו מהותי (כך למשל, במסגרת הבקשה נזכר ציוד מסוים שהינו שווה ערך לדעת כללית לציוד הנזכר באפיון ומהמפרט של המוצר; כך למשל, במסגרת הבקשה נזכר ציוד שהינו בעל תכונות אחרות, חלק טובות יותר וחלק טובות פחות לפי דעת כללית; כך למשל, במסגרת הבקשה נזכר פתרון שהינו מעט שונה מן הפתרון המצוין באפיון ומהמפרט של המוצר אך שווה ערך ומקביל מבחינה מקצועית), תהיה כללית רשאית (אך לא חייבת) להתיר את הסטייה ולאשרה לפי שיקול דעתה המקצועי והמוחלט. קביעתה המקצועית של כללית בעניינים כאמור תחייב את כל המבקשים ללא כל זכות השגה או ערעור. המבקשים מוותרים על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי כללית בקשר עם האמור לעיל, על כל הכרוך והקשור בו.
4. על המבקש לצרף לבקשתו התייחסות נפרדת ומפורטת, בכתב, לכל סעיפי נספח זה על כל חלקיו. על המבקש להתייחס באופן ענייני לאמור בכל סעיפי נספח זה ולהשיב בהתאם (למשל: לצרף מפרטים, התחייבויות, הסברים וכיו"ב על פי המבוקש בכל סעיף).
5. על המבקש למספר את הסעיפים אשר בהתייחסותו כאמור, באופן התואם את מספור הסעיפים בנספח זה.
6. על המבקש לחתום בכל עמוד שצורף על ידו והמכיל התייחסות לאמור בנספח זה. בחתימתו, מאשר המבקש את הנתונים שנמסרו על ידו. חתימת המבקש בסוף נספח זה, תהא מאומתת על ידי עו"ד.
7. על המבקש לפרט תכונות או אפיונים אשר לדעתו טובים מהמצוין באפיון ובמפרט של המוצר (נספח ב' זה על כל חלקיו).

הנחיות ודרישות כלליות –

עדכניות המערכת (על כלל רכיביה)

8. המציע מתחייב לספק לכללית, ללא הגבלת זמן, כל עוד כללית (ומבוטחיה) עושה שימוש במערכת (לרבות במפורש לאחר תום תקופת האחריות), ללא כל תשלום נוסף שינויים טכניים במערכת הנוגעים לשיפור ביצועי המערכת או לבטיחותה, אשר ידרשו על ידי אחד מיצרני רכיבי המערכת. מובהר כי ביצוע השינויים כאמור יהא באחריותו של המבקש.
- כמו כן, במסגרת זאת על המבקש להצהיר מהו המועד המשוער להפסקת הייצור של כל אחד מהרכיבים המוצע בהצעתו על ידי יצרן הציוד (לחילופין, ניתן לצרף לעניין זה הצהרה של יצרן הציוד).

מפרטים והוראות הפעלה

9. על המציע לצרף להצעתו מפרט טכני וכן הוראות שימוש והפעלה, מאת יצרן המוצר.
10. על המבקש לציין אם קיימות מגבלות מיוחדות מבחינת תנאי סביבה או אחרים (כגון טמפרטורה, לחות וכו') לתפקוד המערכת או איזה מרכיביה, בין אם בשעה שבה המערכת פועלת ובין אם בשעה שבה היא אינה פועלת.
11. על המבקש לספק:
- 11.1 ספרות מלאה (באנגלית ו/או בעברית) הדרושה להפעלה ולתחזוקה מלאה, כולל טיפולים שוטפים ומונעים (לרבות תדירות ביצועם ומשך השבתת המערכת אם וככל שהדבר נדרש לשם ביצועם) ושרטוטים אלקטרוניים, כמקובל למהנדסי שירות של היצרן.
- 11.2 שיטת הניקוי ואחזקת המוצר לרבות סוג חומרי ניקיון והחיטוי ואופן השימוש בהם.
- 11.3 המבקש מתחייב לספק לכללית (ללא תמורה נוספת) את כל הכלים היעודיים ככל שנדרש (ערכות כלים) לצורך טיפולים תקופתיים, תיקון תקלות וכיוצא ב. מספר הערכות הנדרש הינו 3.
- 11.4 הוראות הפעלה מקוריות ומלאות של יצרן המוצר (באנגלית ו/או בעברית).
12. הספק ימציא לכללית בתוך 30 (שלושים) ימים קלנדריים ממועד קבלת ההודעה על צירופו לרשימת הספקים המורשים, מדריך יישומי, מקוצר ותמציתי עבור משתמשי המוצר. המדריך יכיל את הפרקים הבאים:
- 12.1 תהליך העבודה הבסיסי עם המוצר המתואר בשלבים (מלווה באיור/צילום).
- 12.2 הנחיות תחזוקה ברמת מפעיל לרבות תדירות הטיפול הנדרשת בהתאם להוראות היצרן (מלוות באיור/צילום).
- 12.3 הוראות לניקוי/חיטוי המוצר ואביזריו בהתאם להוראות היצרן ובהתאמה להנחיות ולחומרים הקיימים והמאושרים בכללית.

13. המדריך ייכתב בשפות עברית, אנגלית, רוסית וערבית ויועבר לתיקוף הגופים המקצועיים בכללית שיהיו רשאים להעיר את הערותיהם לגביו. הספק יבצע תיקונים ושינויים במדריך ככל שיידרש בהתאם לבקשת כללית, והכל עד להגעה לנוסח ברור, בהיר וידידותי למשתמש. המדריך ישמש את המשתמשים במוצר (לרבות משתמשים חדשים) וכללית תהיה רשאית להפיצו במערכות המידע שלה, לנוחות ולשימוש המשתמשים במוצר. המדריך יישא גם את לוגו כללית על גבי כריכתו. הספק יספק לכללית לפחות 2 מדריכים מודפסים.
14. המדריך יועבר בפורמט דיגיטאלי לכללית הנדסה רפואית. באחריות הספק לעדכן מעת לעת את המדריך ככל שיחול שינוי כלשהו בהוראות יצרן המוצר.

האפיון ומפרט של המוצרים

מצורף בקובץ נפרד

נספח ג'

נתוני הגורם המבקש

ההתייחסות בנספח זה הינה ל"חברה", לפיכך, יש למלא הפרטים בנספח זה בהתאם לסוג האישיות המשפטית של המבקש (חברה / שותפות / עוסק / אחר) בשינויים המחויבים.

א. נתונים כלליים:

סוג האישיות המשפטית:

שם החברה:

מס' חברה:

כתובת:

מס' טלפון:

מס' פקס:

כתובת דואר אלקטרוני:

ב. מנהלים ובעלי זכויות חתימה [נא לפרט אך ורק מנהלים שהינם בעלי זכות חתימה במבקש]:

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	תפקיד

ג. מובהר, כי הכללית תהא רשאית מעת לעת לשלוח למבקש הודעות ומסמכים לאחד מאמצעי ההתקשרות שלעיל ולאחד מאנשי הקשר שלעיל, לפי ראות עיניה, ויראו בהם כאילו נתקבלו בידי המבקש עם שליחתם וקבלת חיווי מסירה אלקטרוני [ככל שמדובר בדואר אלקטרוני]. המבקש יהא מנוע מלטעון כל טענה במקרה של כשל במערכתיו ו/או קבלת חיווי שגוי בידי הכללית.

תאריך _____ שם מלא _____ תפקיד _____ חתימה וחותמת _____

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח* _____ אשר כתובתי היא _____, שהנני עו"ד / רו"ח של המבקש, מאשר כי מסמך זה נחתם בפני ע"י ה"ה _____ ו- _____, אשר חתימתם בצירוף חותמת המציע כפי שנעשו לעיל מחייבת את המבקש לכל דבר ועניין בקשר עם הליך זה.

_____ עו"ד / רו"ח

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספח ד'

הצעת המחיר

1. הצעת המחיר תוגש על גבי קובץ האקסל המצורף למסמכי ההליך כחלק בלתי נפרד מנספח זה. יש לשים לב למלא את כל הגליונות הכלולים בקובץ.
2. המחירים הנקובים בהצעת המחיר מהווים תמורה סופית, מלאה ומחלטת להתחייבויות המבקש על פי מסמכי ההליך והסכם ההתקשרות וכוללים את כל הדרוש לביצוע התחייבויותיו במלואן (לרבות, אך מבלי לגרוע, לרבות חומרי הגלם, רווח קבלני וכן, ככל שהדבר רלוונטי, עלויות הייצור, שכר עבודה ותנאים סוציאליים, דמי נסיעה ותשלום עבור זמן נסיעה לכל המועסקים על ידי הספק, הוצאות השימוש בכלי עבודה, כל הוצאות העמסה, פריקה, הובלה ואחסון, פחת וכו' של ציוד, הוצאות מנהלה וכלליות כגון נזקי טבע, ביטוחים, ערבויות וכו', וכל המסים, האגרות, ההיטלים ותשלומי חובה אחרים המוטלים על הספק, על המוצרים וכיוצ"ב), ולא תהיינה לו תביעות כספיות כלשהן בגין ביצוע האמור במסמכי ההליך והסכם ההתקשרות מעבר לתמורה הקבועה בנספח זה להלן.
3. הצעת המחיר אשר הגיש המבקש תחייב אותו לכל דבר ועניין במשך כל תקופת ההתקשרות, וביחס לאביזרים ולשעת שירות בתשלום - למשך כל "תקופת מתן השירותים" כהגדרתה בסעיף 1.2 לנספח ב'. התשלום בגין השירותים יבוצע בהתאם לעבודות שבוצעו בפועל.
4. במשך כל תקופת ההסכם ימלא הספק אחר הוראות כל דין וכל תקן ישים הקשורים במתן השירותים, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת וכפי שיידרש על-ידי כללית.
5. הצעת המחיר כוללת אחריות מלאה וכוללת של המבקש לכל אביזר וציוד על כל מרכיביו לתקופה של 36 (שלושים ושישה) חודשים.
6. מובהר כי עדכון גרסה של אחד מהמוצרים ו/או הרכיבים אשר גורם להחלפת מק"ט היצרן, לא ישנה את התמחור של המוצר ו/או הרכיב כפי שנמסר בהצעת המחיר.
7. מובהר כי כל רכיב ותכונה המפורטים במפרט כאמור יסופקו יחד עם המוצר ללא כל עלות נוספת מעבר לעלות הנקובה בהצעת המחיר.
8. יש להשלים בקובץ האקסל את המחיר המוצע. כל המחירים יהיו בשקלים חדשים וללא מע"מ.
9. לתמורה יתווסף מע"מ כשיעורו בדין במועד התשלום בפועל.
10. יצויין, כי קובץ האקסל בו תפורט הצעת המחיר, ישמש לשם שקלול הצעת מחיר פרטנית בהתאם למרכיבים הפרטניים שיוגדרו עבור כל מבטח, ובכך ישמש לשם השוואת העלות הפרטנית אל מול הספקים האחרים שיכללו ברשימה.
11. במסגרת הצעת המחיר על המבקש להציע מחירון לאביזרים ולאופציות, לתקופה שלאחר תקופת האחריות. מחירון זה יעמוד בתוקף ויחייב את המבקש לכל דבר ועניין בכל עת עד תום 7 (שבע) השנים שלאחר אספקת המערכת.

12. מובהר, כי הצעות המחיר אינן צמודות למדד המחירים לצרכן ולא יישאו הפרשי הצמדה או ריבית כלשהם. החל מהשנה הרביעית הספק יהא רשאי לבקש בכתב את עדכון המחירים. עדכון המחירים, ככל שיתבקש כאמור, יהיה חד פעמי ויעשה בתיאום עם כללית בשיעור שלא יעלה על השינוי שיחול, אם וככל שיחול, במדד המחירים לצרכן (כפי המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל רשות אחרת שתבוא במקומה) (להלן: "המדד") במהלך 36 החודשים שקדמו לעדכון (להלן: "חודש העדכון") לעומת המדד ביום חתימת ההסכם. עדכון המחירים בפועל בהתאם לאמור לעיל, יחול על תשלומים בגין מוצרים שיסופקו מחודש העדכון ואילך.
13. כל מס, היטל ו/או תשלום חובה מכל סוג שהוא או הוצאה אחרת בגין השירותים ו/או אספקתם יחולו באופן בלעדי על הספק וישולמו על ידו. הכללית תנכה מכל תשלום לספק כל סכום אותו עליו לנכות על פי כל דין, לרבות מיסים, היטלים ותשלומי חובה אחרים ותשלומם כאמור יהווה ראיה לביצוע מלוא התשלום המגיע לספק מכללית.
14. תנאי התשלום יהיו כמפורט בהסכם ההתקשרות (**נספח ה'**).
15. **הספק מצהיר ומסכים מפורשות, כי כלל המחירים הנקובים בהצעתו יהיו תקפים בין הצדדים גם באם הספק לא יכלל ברשימת הספקים בהליך זה, וזאת לצורך מתן שירותים למוצרים אשר סופקו על ידו בעבר (במסגרת התקשרותו מול משרד הבריאות) למבוטחי כללית.**

הצעת מחיר

יש לפרט בקובץ האקסל המצורף את הצעות המחיר, לכל הפריטים.

מובהר כי אין בנתונים המפורטים בקובץ האקסל שהינו חלק בלתי נפרד מנספח זה בכדי לחייב את כללית או את מי מטעמה להזמין מהספק כמות מסוימת של מוצרים או כמות כלשהי של אביזרים ו/או על מנת להוות מצג כלשהו מצד כללית. ייתכנו שינויים מעת לעת בהיקף כמות המוצרים והאביזרים הנדרשים וזאת בהתאם לצורכי מבוטחי הכללית.

הצהרה והתחייבות

הצעת המחיר, יחד עם מסמכי ההליך שנחתמו על-ידינו על נספחיה, מהווה "הצעה בלתי חוזרת" לכללית, המחייבת אותנו וניתנת לקיבול על-ידי הכללית. לעניין התחייבותנו זו, אם הוגשו טופס הצעת מחיר או מסמכים אחרים שיש לצרף אל מסמכי ההליך כשהם מסויגים, מותנים, לוקים בחסר או כוללים שינוי, תוספת או השמטה כלשהם, תהיו רשאים לראות את הצעת המחיר, מסמכי ההליך שבנדון ויתר המסמכים שהוגשו, כאילו הוגשו ללא השינויים, ההסתייגויות או ההתניות האמורים לעיל או לפסול את בקשתנו, לפי שיקול דעתכם הבלעדי ובלי שתהיו חייבים לנמק זאת.

אנו מצהירים, כי אנו מקבלים על עצמנו את כל ההתחייבויות וההתניות המפורטות במסמכי ההליך, על נספחיהם וצרופותיהם והם יהוו חלק בלתי נפרד מהצעתנו הבלתי חוזרת ומהתחייבויותינו כלפיכם אם בקשתנו תתקבל על ידיכם.

שם המבקש: _____ מס' תאגיד: _____

כתובת: _____ תאריך: _____

שמות ותפקידי החותמים המוסמכים לחתום בשם המבקש:

שם מלא: _____ תפקיד: _____

שם מלא: _____ תפקיד: _____

חתימות וחתימת המבקש _____ תאריך _____

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מס' רישיון _____, מאשר בזאת כי מסמך זה נחתם ע"י ה"ה _____ ו- _____, הרשאים ומוסמכים לחתום עליו בשם המבקש וחתימתם מחייבת אותו לכל דבר ועניין.

_____ עו"ד

שם המבקש: _____ חתימה וחתימת: _____

נספח ה'

הסכם

שנערך ונחתם בתל-אביב ביום _____ בחודש _____, שנת 2025

בין:

_____ ח.פ.

_____ מרח'

באמצעות מורשי החתימה ה"ה:

שם _____ ת.ז. _____ תפקיד _____

שם _____ ת.ז. _____ תפקיד _____

(להלן: "הספק")

מצד אחד;

לבין: **כללית הנדסה רפואית בע"מ**

מרח' יוני נתניהו 1 ג. אור יהודה

באמצעות ה"ה:

שם: משה שדה ת.ז. 028809754 תפקיד: מנכ"ל

שם: מיטל אמסלם ת.ז. 060136769 תפקיד: מנהלת כספים

(להלן: "כללית")

מצד שני;

הואיל: וכללית פרסמה קול קורא מספר 01/25 (להלן: "ההליך") שעניינו עריכת רשימת ספקים לרכש, התאמה, אספקה, אינטגרציה ומתן אחריות ושירות למערכות תקשורת תומכת חליפית עבור שירותי בריאות כללית והכל כמפורט במסמכי ההליך;

והואיל: והספק הגיש בקשה במסגרת ההליך, בהתאם לתנאי ההליך על נספחיו ובהתאם לכל יתר התחייבויות הכלולות במסמכי ההליך ובנספחיו לרבות הסכם זה (להלן: "בקשת הספק");

והואיל: והספק מצהיר ומתחייב, כי ביכולתו לספק את השירותים נשוא ההליך (להלן: "השירותים"), הכל כמפורט ובכפוף לתנאי ההליך המהווים חלק בלתי נפרד מבקשתו;

והואיל: והצדדים מעוניינים להסדיר את מערכת היחסים ביניהם באופן שאם בקשתו של הספק תתקבל והספק יכלל ברשימת הספקים המורשים, יחולו בין הצדדים הוראות הסכם זה, לעניין אספקת השירותים, ויתר התחייבויות הספק כמפורט במסמכי ההליך ובהסכם זה על נספחיהם;

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

מבוא, נספחים ופרשנות

1. המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
2. כותרות הסעיפים הוכנסו כמראי מקום בלבד ולא תהיה להם משמעות כלשהי לצרכי פרשנות הסכם זה.
3. הוראות הסכם זה ייחשבו כמשלימות זו את זו וכבאות להוסיף אלו על אלו.
4. במקרה של סתירה בהסכם זה, יהיה הספק מחויב להוראה המחמירה מביניהן, לפי קביעת כללית, אלא אם תקבע כללית אחרת.
5. במקרה של סתירה בין ההסכם לבין הוראות כל דין יהיה הספק מחויב להוראה המחמירה מביניהן, אלא אם תקבע כללית אחרת.
6. מובהר בזאת, כי בכל מקום שמצוינת בהסכם זה ונספחיו התחייבות כלשהי מצדו של הספק, גם אם הדבר לא נאמר במפורש (למעט, אם נכתב בהסכם ו/או בנספחיו במפורש אחרת), ייראו את אותה התחייבות, כאילו נאמר בה, שאותה התחייבות תבוצע על-ידי הספק במימונו ו/או על-חשבונו בלבד.
7. הסכם זה לא יפורש כנגד מנסחו ויראוהו כאילו נוסח על ידי כל הצדדים.

ההסכם - אינו גורע מהאמור במסמכי ההליך

8. הסכם זה בא להוסיף ולהבהיר את האמור במסמכי ההליך ובבקשת הספק. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמכי ההליך לבין האמור בהסכם זה יגברו הוראות מסמכי ההליך, אלא אם כן האמור בהסכם זה מוסיף התחייבויות מפורשות או זכויות מפורשות של מי מהצדדים, שלא פורטו במסמכי ההליך.

נספחים

9. מצ"ב להסכם זה הנספחים כמפורט להלן, המהווים חלק בלתי נפרד הימנו:

- נספח ב'**: מפרט השירות והמוצרים ;
- נספח ג'**: נתוני הגורם המבקש ;
- נספח ד'**: הצעת מחיר ;
- נספח ו'**: נוסח ערבות ביצוע ;
- נספח ז'**: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים ;
- נספח ח'**: הצהרת המבקש בדבר הסכמה לתנאי ההליך ;
- נספח ט'**: התחייבות לשמירה על סודיות ואבטחת מידע ;

- נספח י':** אישור קיום ביטוחים ;
- נספח יא':** תצהיר מנכ"ל ;
- נספח יב':** נספח הנחיות בדבר משלוח וקבלת מסרים אלקטרוניים ;
- נספח יג':** נוהל החזרת ציוד רפואי ;
- נספח יד':** דרישות תקינה עבור מערכות תת"ח ;
- נספח טו':** ניסיון עובדי המבקש ;

הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב, כי :

10. הוא בעל כל האמצעים, הידע, הניסיון, המיומנות והמקצועיות הנדרשים לצורך אספקת המוצרים, הפעלתם, הדרכת המבוטחים והעובדים לגבי השימוש בהם, וביצוע יתר ההתחייבויות הכרוכות במתן האחריות למוצרים.
11. כל המצגים שניתנו על-ידו בחתימתו על מסמכי ההליך ובהגשת בקשתו, נכונים, מלאים ומדויקים.
12. הצעת המחיר שהוגשה על-ידו מתייחסת למילוי כל ההתחייבויות והתנאים שנכללו במסמכי ההליך, והיא כוללת את כל האביזרים, העבודות, החומרים, הכלים, האחריות, והפעולות הנדרשים לצורך מילוי כל התחייבויותיו על-פי מסמכי ההליך והסכם זה, ללא יוצא מן הכלל.
13. הוא מתחייב למשך כל תקופת ההתקשרות להעסיק את כח האדם המקצועי הנדרש על פי תנאי ההליך, וכי יש ויהיו ברשותו כל הכלים והאביזרים הנדרשים לצורך אספקת והובלת המוצרים למבוטחים ולצורך מילוי כל יתר התחייבויותיו על פי מסמכי ההליך והסכם זה.
14. אין כל מניעה להתקשרותו של הספק בהסכם זה או לביצוע התחייבויות הספק על-פי הסכם זה.
15. בידיו כל האישורים, ההיתרים, הרישיונות וההסמכות הנדרשים לצורך מילוי כל התחייבויותיו לפי הסכם זה ולפי תנאי ההליך, והוא מתחייב כי הם יהיו בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות.
16. הוא ספק מקומי מורשה של כל אחד מיצרני המוצרים, והיצרנים התחייבו בפניו, בכתב, לספק תמיכה בתקופת האחריות.
17. היצרן התחייב בפניו, בכתב, לספק באופן סדיר חלקי חילוף למוצרים, וזאת לתקופה שלא תפחת מ- 7 שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות.
18. הצהרות הספק והתחייבויותיו כאמור בפרק זה לעיל, הינן מהותיות להתקשרות שבין הצדדים והפרת התחייבות או הצהרה כלשהי תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

התקשרות מסגרת והעדר בלעדיות

19. ידוע לספק כי הסכם זה מהווה הסכם מסגרת בלבד ואספקת המוצרים על ידי הספק תעשה בהתאם להזמנות שיוצאו לו על ידי הכללית מעת לעת, ככל שיוצאו, ובהתאם לצרכי המבוטחים. הכללית אינה מחויבת להזמין מהספק מוצרים, בין בתקופה מסוימת ובין בתקופת ההסכם כולה, והספק מוותר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בהקשר זה, לרבות בקשר לכמות, שינוי, הפחתה, היקף או תדירות ההזמנות.
20. מובהר ומוסכם במפורש, כי אין בהסכם זה כדי להקנות לספק בלעדיות כלשהי. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ידוע לספק כי הכללית תתקשר עם ספקים אחרים לשם אספקת המוצרים, כולם או חלקם, והספק מוותר על כל זכות התנגדות, טענה, דרישה או תביעה בשל כך.

תקופת ההסכם

21. תקופת ההתקשרות על-פי הסכם זה הינה ל-36 (שלושים וששה) חודשים שתחילתם במועד עליו תודיע כללית על צירופו של הספק לרשימת הספקים המורשים אולם לא לפני מועד חתימת הסכם זה על ידי הכללית, לפי המאוחר מבין השניים, והכל אלא אם בוטל קודם לכן על ידי הכללית בהתאם להוראות הסכם זה או על פי כל דין (להלן: "**תקופת ההתקשרות הראשונית**").
22. בתום תקופת ההתקשרות הראשונית, לכללית תהא מסורה האופציה (המסורה באופן חד צדדי בידי הכללית) להארכת ההתקשרות לשתי תקופות נוספות של 12 (שניים עשר) חודשים או כל חלק מהם בכל פעם, עד ל- 24 (עשרים וארבעה) חודשים נוספים סה"כ מעבר לתקופת ההתקשרות הראשונית (להלן ביחד: "**תקופת ההסכם**").
23. למרות האמור לעיל, הכללית רשאית בכל עת לבטל הסכם זה ו/או להשעות את ההסכם לפי שיקול דעתה הבלעדי, במתן הודעה לספק 60 (שישים) יום מראש ובכתב, מבלי שיהיה בכך משום הפרת הסכם זה ומבלי שהכללית תהא חייבת לנמק את עילת ההפסקה ו/או ההשעיה כאמור, והספק מוותר על כל טענה, דרישה או תביעה בקשר לכך. בנוסף, הכללית תהיה רשאית להביא את ההסכם לידי סיום מיידי לאחר מתן הודעה לספק, במקרה בו תהיה חייבת לעשות כן בהתאם להוראת כל דין.
24. מובהר למען הסר ספק, כי אין בהגדרת תקופת ההסכם כמפורט לעיל, בכדי לגרוע ממחויבותו של הספק לספק את השירותים הנדרשים מעבר לתקופת ההסכם, ובכללם העמדת מוקד שירות לקוחות, מעבדת שירות, שירות תיקונים, איסוף המוצרים והוראות נוספות המפורטות במפרט השירותים, המצורף **כנספח ב'** למסמכי ההליך, והגדרת "**תקופת מתן השירותים**" בסעיף 1.2 לו.

אספקת המוצרים:

25. הספק מתחייב לספק למבוטחי הכללית או לידי הכללית (ככל שיוגדר בהזמנת הרכש הפרטנית המותאמת למבוטח) את המוצרים, על כל רכיביהם, אביזריהם והחלקים הנלווים להם, התקנתם ותכלולם באופן מלא, כמערכת תת"ח, בהתאם להצעת המחיר של הספק, זאת לשביעות רצון כללית, בתוך ולא יאוחר מחלוף 30 (שלושים) ימי עבודה ממועד כל הזמנה והכל כפי שמפורט במסמכי ההליך.
26. מבלי לגרוע מכלליות האמור בהסכם זה, איחר הספק באספקת המוצר, ישלם הספק לכללית, על פי שיקול דעתה, פיצוי קבוע מוערך ומוסכם מראש כקבוע במפרט השירותים, המצורף כנספח ב' להסכם זה, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות או סעד אשר יעמדו לכללית לפי הסכם זה ולפי כל דין. הצדדים מצהירים כי גובה הפיצוי כאמור לעיל נקבע על ידם בהתחשב במהותו והיקפו של ההסכם וכי הוא סביר בנסיבות העניין (סך הפיצוי לא יעלה על ערך אותה הזמנה).
27. אספקת המוצרים תהיה כשהם נקיים וחופשיים מכל שיעבוד או זכות אחרת כלשהי של צד שלישי כלשהו.
28. הספק יוביל את המוצר לבית המבוטח או לכל אתר אחר שיוגדר על ידי כללית, באופן מפורש בהזמנת הרכש, בכל מקום שהוא ברחבי ישראל, לרבות במפורש אילת, רמת הגולן, גליל עליון, יו"ש ומזרח ירושלים.
29. במועד אספקת המוצר, ימסור הספק למבוטח תעודת אחריות למוצר ולרכיביו מאת היצרן, וזאת לתקופת אחריות יצרן שלא תפחת מ- 36 (שלושים ושישה) חודשים, כאמור בסעיף 31 להלן, והכל כמפורט במסמכי ההליך. אחריות היצרן תהיה בנוסף להתחייבויות הספק בהתאם לתנאי ההליך ובהתאם לתנאי הסכם זה.
30. התחייבויות והצהרות הספק בפרק זה הינן מהותיות להתקשרות שבין הצדדים והפרת התחייבות או הצהרה כלשהי מצד הספק המנויה בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

אחריות הספק

31. הספק מתחייב ליתן אחריות מלאה וכוללת למוצר על כל מרכיביו לתקופה של 36 (שלושים ושישה) חודשים, והכול החל ממועד בו נתקיימו שלושת התנאים המצטברים הבאים: (1) המוצר הוצב בבית המבוטח או במקום אחר עליו הורתה הכללית על ידי הספק, או סופק בחנות או אולם תצוגה של הספק, בהתאם לבחירת המבוטח, והותקן על גבי כסא הגלגלים, לשביעות רצון המבוטח (2) המבוטח ו/או מי מטעמו עבר את כלל ההדרכות הנדרשות על המוצר ואישר בכתב את ביצוען, (3) ניתן אישור מטעם כללית לכך כי התקבלו בידה כלל המסמכים הנדרשים בהתאם לסעיף 56 להלן (להלן: "האחריות"). האחריות הנה ללא כל תשלום נוסף לספק.
32. האחריות כוללת אספקת, הובלת והתקנת חלקי חילוף ככל שיידרש, לרבות החלפת המערכת כולה, או חלק ממנה, במערכת חדשה אם היא תתקלקל באופן שלא ניתן יהיה לתקנה במהלך תקופת האחריות, תחזוקה שוטפת, טיפולים תקופתיים ותיקונים ככל הנדרש, לרבות תמיכה

- ושירות טלפוני, HELP DESK והגעה לבית המבוטח על פי הנדרש, אם וככל שיידרש בתקופת האחריות, ללא תוספת תשלום והכול כמפורט במפרט השירותים וביתר מסמכי ההליך. השירות ינתן כל ימות השנה בשעות ובימי העבודה, לרבות יום ו' וערבי חג.
33. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, האחריות כוללת גם ביצוע טיפולים תקופתיים ותחזוקה שוטפת, מונעת ומתוכננת ועדכוני תוכנה לכל רכיבי המערכת בהתאם להנחיות היצרן, ללא כל תוספת תשלום. ככל שהטיפולים כאמור מצריכים החלפת חלקי חילוף, הוספת מתכלים, אספקת קיטים, ציוד בדיקה וכו' – הדבר יבוצע באחריות הספק ועל חשבונו המלא.
34. הספק מתחייב לתת את האחריות בצורה הטובה ביותר, באמצעות בעלי מקצוע טובים ומקצועיים, אשר בידם כל ההיתרים, הרישיונות והאישורים הנדרשים לצורך מתן האחריות בהתאם לכל התחייבויותיו על פי מסמכי ההליך והסכם זה.
35. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ומכלליות האמור **בנספח ב'** לעניין זה, מובהר בזאת כי האחריות תכלול גם, בין היתר, ביצוע כל שינוי הנדרש על מנת להבטיח שהמערכת תפעל בהתאמה מלאה להוראות כל דין החל עליה, וכן בהתאמה מלאה להוראות והנחיות משרד הבריאות וכל רשות רלבנטית אחרת. אם במהלך תקופת האחריות יחולו שינויים בדין, בהוראות או בהנחיות כאמור אשר יש להם השלכה על המערכת (או על אחד מרכיביה), יבצע הספק את השינויים ללא דיחוי וללא תמורה נוספת.
36. בתום תקופת האחריות תוכל כללית לדרוש מהספק לבצע עבורה פעולות המהוות חלק מהאחריות, בתמורה לתשלום עבור שעות עבודה, בהתאם למחיר לשעת עבודה בתשלום כמפורט בהצעת המחיר שלו. התשלום עבור שעות עבודה בתשלום יהיה אך ורק בגין זמן עבודה בפועל בבית המבוטח, ולא ישולם כל תשלום עבור זמן הנסיעה או הוצאות הנסיעה.
37. מבלי לגרוע מכלליות האמור בהסכם זה, איחר הספק בתיקון תקלה במערכת, ישלם הספק לכללית פיצוי קבוע מוערך ומוסכם מראש כמפורט במפרט השירותים (**נספח ב'**), הכל בהתאם לשיקול דעת הכללית, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות או סעד אשר יעמדו לכללית לפי הסכם זה ולפי כל דין. הצדדים מצהירים כי גובה הפיצוי כאמור לעיל נקבע על ידם בהתחשב במהותו והיקפו של ההסכם וכי הוא סביר בנסיבות העניין.
38. ידוע לספק, כי מתן השירותים על פי הסכם זה (להלן: "**השירותים**") נדרש גם בתקופת חירום, והוא מצהיר, כי ביכולתו ליתן את השירותים גם בתקופות אלו וכי בתקופת חירום הוא יפעל בהתאם להוראות ולהנחיות הרשויות הייעודיות לשעת חירום. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק ימשיך וייתן את השירותים גם בשעת חירום (ויפעל בשקידה סבירה לצורך השגת כל ההיתרים, האישורים וההיתרים הנדרשים לצורך כך), והכל בכפוף להוראות כל דין ורשות מוסמכת.
39. התחייבויות הספק דלעיל, אינן גורעות מההתחייבות לספק חלקי חילוף ואביזרים שיידרשו לצורך הפעלת ותחזוקת המוצרים כמפורט לעיל בהסכם זה. ההתחייבות כאמור, לאספקת חלפים או אביזרים הנה לתקופה שלא תפחת מ- 7 שנים מסיום תקופת ההתקשרות.

40. התחייבויות והצהרות הספק בפרק זה הינן מהותיות להתקשרות שבין הצדדים והפרת התחייבות או הצהרה כלשהי מצד הספק המנויה בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

נוהל החזרת ציוד רפואי

41. בכפוף להנחיות משרד הבריאות, הספק ידווח מיד עם היוודע לו על כל הכרזה בדבר החזרת ציוד רפואי (Recall) בנוגע למוצרים על ידי כל רשות מוסמכת שהיא ו/או על ידי היצרן, לגורמים הבאים בכללית:

41.1 מנהל מערך שיקום וניידות.

41.2 מנהל מחלקת כללית בית.

41.3 מנהל רכש במחלקת שרשרת אספקה.

41.4 מנהל מחלקת ייעוץ והנדסה.

הדיווח יבוצע ללא כל דיחוי באמצעות טופס דיווח על פגם או סכנה במוצר.

42. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החלטה על ביצוע החזרת ציוד רפואי יכולה להתקבל גם על ידי כללית, הכל בהתאם לנהליה בעניין זה המצורפים כנספח יג' למסמכי ההליך כחלק בלתי נפרד הימנו. הספק מתחייב למלא בקפידה אחר נהלי והוראות כללית בעניין זה כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

במקרה של החזרת ציוד רפואי, הספק מתחייב לבצע, על חשבונו, את כל הפעולות הדרושות בהתאם להוראות הדין, להוראות כל רשות מוסמכת ולנהלי כללית לשם איסוף והחזרת הציוד הרפואי מהמבוטחים, מהכללית, ממחסניה ומכל מקום אחר עליו תורה לו כללית.

43. הספק יספק למבוטחי הכללית ציוד רפואי אשר אושר לשימוש על ידי ועדת ציוד מקצועית של כללית, והינו ציוד רפואי חליפי ושווה ערך לציוד הרפואי שהינו נשוא החזרה, זאת בכמות הזוהה לכמות הציוד הרפואי שנאספה מן המבוטחים והכללית (להלן: "ציוד חליפי"). אספקת הציוד החליפי תבצע לפני איסוף הציוד הרפואי וזאת בהתאם לכל מקרה ולפי שיקול דעתה של הכללית.

44. ככל שאין ברשותו של הספק ציוד חליפי, כללית תרכוש את הציוד החליפי, בכפוף לחובת הקטנת הנזק החלה מכח הוראות כל דין, מכל גורם אחר כפי שתמצא לנכון והספק הוא זה אשר ישא במלוא עלותם של המוצרים החליפיים.

45. במקרה של החזרת ציוד רפואי יוקפאו באופן מיידי התשלומים המגיעים לספק מהכללית כנגד הציוד הרפואי שהוחזר בפועל עד לגמר הטיפול בעניין.

46. בכפוף להודעה בכתב זמן סביר מראש ומתן זכות טיעון כדון, כללית תהיה רשאית לקזז מכל סכום או תשלום המגיע לספק ממנה כל סכום שהוציאה כללית בפועל או כל סכום נזק שנגרם לה בפועל, כתוצאה מאי ביצוע או הפרת התחייבות מהתחייבויות הספק כתוצאה ממקרה של החזרת ציוד רפואי.
47. למען הספר ספק, ובכפוף לאמור לעיל, הספק לא יהא רשאי לבצע 'החלפה' של פריטי ציוד רפואי אצל המבוטחים או בכללית – כל 'החלפה' או 'איסוף אצוות' טעון דיווח לנמענים וקבלת אישור מאת כללית (שאינן הכרח כי יינתן ויתכן כי יהא מותנה בתנאים).

תשלום התמורה לספק

48. כללית מתחייבת לשלם לספק את התמורה שנקבעה עבור רכישת והזמנת המוצרים, לרבות ההתחייבויות והשירותים הנלווים, בהתאם לסכום שנקבע בהצעת המחיר שהגיש הספק ובהתאם לתנאי התשלום שנקבעו בהצעת המחיר (**נספח ד'**). מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי תשלום התמורה בגין המוצרים בהתאם לאמור לעיל, מותנה בקבלת האישורים והמסמכים המפורטים בהמשך פרק זה.
49. התמורה תשולם בתנאי שוטף + 93, וזאת מיום אספקת המוצר על ידי הספק, הצבתו בבית המבוטח ותפעולו הראשוני על ידי הספק לשביעות רצון המבוטח, לאחר הדרכת המבוטח ו/או מי מטעמו לגבי התפעול ואופן השימוש במוצר, ולאחר המצאת האישורים והמסמכים הנדרשים להלן לידי הכללית.
50. למען הסר ספק מובהר, כי התמורה הנקובה ב**נספח ד'** מהווה תמורה מלאה וסופית בגין ביצוע כל התחייבויות הספק בהתאם להסכם זה, וכי לא ישולם לספק כל תשלום נוסף מעבר לסכום זה, אלא אם יסוכם בין הצדדים במפורש אחרת, מראש ובכתב (למעט מע"מ שיתווסף לתמורה כאמור).
51. כל מס, היטל, אגרה ותשלום חובה מכל סוג שהוא בגין ביצוע מלוא התחייבויות הספק על פי הסכם זה, יחולו באופן בלעדי על הספק וישולמו על ידו. הכללית תנכה מכל תשלום לספק כל סכום אותו עליה לנכות על פי כל דין, לרבות מסים, אגרות, היטלים ותשלומי חובה אחרים.
52. **השתתפות עצמית:**
- 52.1 סכום ההשתתפות העצמית של המבוטח, ככל שיידרש, ישולם ישירות לספק. מובהר כי הספק יספק את המוצר למבוטח הזכאי לאחר שהמבוטח שילם את סכום ההשתתפות העצמית.
- 52.2 לפי דרישת הכללית, יגיש הספק לכללית מידע ואסמכתאות לגבי תשלום המבוטחים בגין השתתפות עצמית.
- 52.3 הספק, עובדיו ושלוחיו יגבו מהמבוטח את דמי ההשתתפות העצמית במלואם, אלא אם ניתן אישור מראש ובכתב מאת הכללית שלא לגבות מהמבוטח את דמי ההשתתפות

- העצמית שבהם הוא מחויב, כולם או חלקם. במקרה זה תשא הכללית במלוא התשלום לספק.
53. מבלי לגרוע מזכויות אחרות העומדות לכללית על פי תנאי ההסכם שבין הצדדים, כללית לא תהיה חייבת בתשלום התמורה במקרים הבאים:
- 53.1 הספק סיפק למבוטח מוצר מבלי שהוצג בפניו אישור רכישה.
- 53.2 הספק סיפק מוצר שאינו זהה לחלוטין למוצר שאליו מתייחס אישור הרכישה, מבלי שניתן על כך אישור הכללית בכתב ומראש.
- 53.3 הספק סיפק מוצר או שירות שלא על פי הזמנת הכללית או שלא לכתובת שציין המבוטח.
54. בסיום כל חודש ולא יאוחר מה- 10 בחודש שלאחריו, יערוך ויגיש הספק דרישת תשלום אשר תכלול את כל הפרטים אשר ייקבעו על ידי הכללית כמפורט להלן, ועלותם על פי התמורה המוסכמת בנספח ד' (להלן: "דיווח חודשי"). הגשת דרישת התשלום תתבצע באמצעות מערכת אינטרנטית שמעמידה הכללית לרשות ספקיה.
55. על בסיס הדיווח החודשי, ובהתאם לתמורה בגין כל שירות או מוצר (כאמור בנספח ד'), יגיש הספק לכללית חשבון חודשי לתשלום מלווה בחשבונית מס כדין (להלן ביחד: "החשבון").
56. הספק יצרף את המסמכים הבאים לחשבון, התשלום יאושר בכפוף לשלמות הדיווח –
- 56.1 חשבונית מפורטת:
- 56.1.1 פירוט כל המוצרים, אביזרים, שדרוגים שסופקו למבוטח.
- 56.1.2 במקרה של שירות - פירוט השירות, חלפים, שעות עבודה, שעות נסיעה (גם אם התעריף = "0").
- 56.1.3 ציון מספר הזמנת רכש על גבי החשבונית.
- 56.2 שטר חוב חתום על ידי המבוטח ועל ידי ערב נוסף בנוסח שיאושר על ידי כללית בסמוך לתחילת תקופת ההתקשרות.
- 56.3 תעודת משלוח מפורטת -
- 56.3.1 בתעודה יופיעו כל הפריטים שסופקו למבוטח, בתאימות להזמנת הרכש.
- 56.3.2 פריט שלא סופק, או שהוחזר במעמד האספקה - ימחק מרשימת הפריטים המסופקים.
- 56.3.3 ציון מספר הזמנת רכש ע"ג תעודת המשלוח.
- 56.4 אישור הדרכה -
- 56.4.1 אישור המבוטח להדרכתו בדבר אופן הפעלת המוצר, אחזקת המוצר, הוראות הבטיחות לשימוש במוצר.
- 56.4.2 ציון פרטי כל המודרכים - מבוטח, בני משפחה, מטפל, גורם סיעודי.

- 56.5 כתב התחייבות לשימוש נאות במוצר והחזרתו בתום השימוש – בנוסח שיאושר על ידי כללית סמוך לתחילת תקופת ההתקשרות.
- 56.6 חשבונית מבוטח (הוכחת תשלום):
- 56.6.1 חשבונית חיוב המבוטח בגין דמי השתתפות עצמית.
- 56.6.2 תשלום המבוטח בגין שדרוגים, ככל שסופקו.
- 56.7 ככל שתינתן לספק גישה למערכות הניהול של כללית, מסמכים אלו יועברו באמצעות ממשקים אשר יוגדרו בין הכללית והספק, כדלקמן ;
- 56.7.1 חשבונית מפורטת, כמפורט בסעיף 56.1 לעיל – באמצעות מערכת ה-NIPENDO, כמפורט ב**נספח יב'**. השימוש במערכת זו בתשלום על ידי הספק כמפורט ב**נספח יב'** למסמכי ההליך.
- 56.7.2 מסמכים המפורטים בסעיפים 56.2, 56.3, 56.4, 56.5 הכוללים אישור המבוטח וחתימתו, ידווחו באמצעות אפליקצית הספקים הכוללת טפסים מובנים שתותקן על גבי מכשיר הטלפון של נציגי הספק.
- 56.7.3 מסמכים המפורטים בסעיף 56.6 לעיל ידווחו באמצעות אפליקצית הספקים.
57. כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק, ימציא הספק לכללית את האישורים הבאים: תעודת עוסק מורשה בת תוקף על פי חוק מס ערך מוסף התשלי"ו-1975; אישור שנתי בר תוקף משלטונות מס ערך מוסף על דיווח כדין בכל שנת כספים במשך תקופת קיומו של הסכם זה; אישור ניכוי מס במקור; כל אישור אחר על פי כל דין או על פי דרישת הכללית.
58. תנאי לתוקף התקשרות זו הינו כי הספק יאמץ את נהלי ההזמנות ומשלוח החשבוניות של כללית, לפיהם משלוח הזמנות וחשבוניות יתבצע באמצעות טכנולוגיות מקוונות עליהן תורה כללית מעת לעת. להסרת ספק, חשבוניות שלא יתקבלו בהתאם להוראות כללית ובניגוד להוראת סעיף זה לא יחייבו את כללית בכל צורה ואופן. משלוח הזמנות וחשבוניות ייעשה אך ורק באמצעות טכנולוגיה מקוונת מפיתוחה של חברת ניפנדו בע"מ (או כל אמצעי טכנולוגי אחר עליו תורה כללית בעתיד). פרטים והרשאות שימוש ניתן לקבל באמצעות פנייה לחברת ניפנדו כמפורט ב**נספח יב'** להסכם זה.

נציג הספק

59. הספק ימנה מבין עובדיו, מנהליו, או בעליו – אדם שיהיה אחראי לקשר עם הכללית בכל נושא הנובע והכרוך בביצוע של הליך זה (להלן: "**נציג הספק**").
60. נציג הספק ישמש כבא כוחו של הספק לכל עניין בקשר עם ביצוע השירותים מושא ההליך, מבלי שהדבר יגרע מהתחייבותיו של הספק ומאחריותו לפי ההליך. פניה של הספק לכללית תיעשה באמצעות נציג הספק. פניה או הודעה של הכללית לנציג הספק תיחשב כפניה או הודעה לספק.

61. נציג הספק יהיה זמין בכל עת לפניות הכללית בעניין המוצרים המסופקים על ידו, ויספק מענה מהיר, אדיב ומקצועי.
62. הספק יודיע לכללית, במועד חתימת הסכם זה, את שם הנציג מטעמו וכן יודיע לכללית על החלפתו ו/או הפסקת פעולתו של הנציג מיד עם כל שינוי כאמור.
63. על פי דרישת הכללית, יחליף הספק את נציגו ללא דיחוי.

הסבה והעברת זכויות

64. הספק לא יהיה רשאי להמחות את זכויותיו או חובותיו על פי ההסכם זה, בלי קבלת הסכמת כללית מראש ובכתב והסכמה כזו תינתן, או לא תינתן, על ידי כללית על פי שיקול דעתה הבלעדי והבלתי מסוייג ובמידה שתינתן – תהיה כפופה לתנאים שייקבעו על ידי כללית במסגרת מתן הסכמתה זו. ניתנה הסכמה כאמור יישאר הספק אחראי כלפי כללית על-פי כל התחייבויותיו לפי הסכם זה ועל-פי מסמכי ההליך.
65. מובהר, כי הספק לא יהיה רשאי להמחות או לשעבד את זכותו לקבלת תשלום כלשהו מכללית בקשר עם רכישת המוצרים או כל תשלום אחר מכח או על-פי הסכם זה או על-פי תנאי ההליך, אלא אם קיבל את הסכמת כללית לכך מראש ובכתב והאמור לעיל ייחשב להגבלת עבירות זכויותיו מבחינת חוק המחאת חיובים, התשכ"ט - 1969. בלי לגרוע מהאמור, הסכמת כללית לעניין זה משמעותה הסכמה בכתב, חתומה על ידי הגורם המוסמך בהנהלה הראשית ואשר אושרה בדואר אלקטרוני על ידי הגורם המתאים באגף חשבונאות ומימון בהנהלה הראשית. בכפוף לאמור לעיל ולמתן אישור כללית בכתב ומראש, כללית לא תתנגד להמחאת זכויות הספק לקבלת תשלומים מאת כללית לתאגיד בנקאי.
66. התחייבויות הספק בפרק זה הינן מהותיות להתקשרות שבין הצדדים והפרת התחייבות כלשהי מצד הספק המנויה בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

ערבות בנקאית

67. להבטחת מילוי כל התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ימציא הספק לכללית לא יאוחר מ-14 (ארבע עשר) ימי עסקים ממועד קבלת הודעה מהכללית על אישור צרופו לרשימת הספקים, ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית בסכום של 50,000 ₪ צמודה למדד המחירים לצרכן וערוכה לטובת כללית בנוסח כמפורט בנספח ו'.
68. לכללית מוקנה שיקול הדעת הבלעדי להפחית או לשנות את גובה הערבות מעת לעת, עד לסך האמור לעיל, ולספק לא יהיו כל תביעות ו/או טענות ו/או זכויות בנוגע לקביעת כללית בדבר גובה הערבות והוא יהיה מושתק מלטעון כנגד החלטת כללית.
69. תוקף הערבות יחל ממועד הודעת כללית לספק כאמור ותפקע בתום 90 (תשעים) יום ממועד סיום תקופת ההתקשרות כהגדרתה במסמכי ההליך.

70. ככל שהספק יפר ו/או לא יקיים איזו מהתחייבויותיו על פי הסכם זה, תהא כללית רשאית לממש את הערבות בחלקה ו/או במלואה ולגבות באמצעותה כל נזק, הפסד ו/או הוצאה שנגרמו לה, במישרין ו/או בעקיפין, עקב ההפרה ו/או אי קיום התחייבויות הספק. ואולם, חילוט הערבות לא ישחרר את הספק מהתחייבויותיו על פי הסכם זה ואין באמור כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה, לרבות המצאת ערבות מספקת להשלמת הסכום שחולט התואמת לתנאים כאמור. כמו כן, אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מכל סעד או זכות הנתונים לכללית על-פי דין לרבות על-פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א - 1970.

פיצוי וקיזוז

71. הפר הספק התחייבות מהתחייבויותיו לפי הסכם זה ולא תיקן את ההפרה בתוך 7 ימים ממועד הודעת כללית על ההפרה כאמור, יהא הספק חייב לשלם לכללית פיצוי בגין הנזקים וההפסדים שייגרמו לכללית כתוצאה מההפרה כאמור, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות או סעד אשר יעמדו לכללית לפי הסכם זה ולפי כל דין.
72. כללית תהיה רשאית לקזז מכל סכום או תשלום המגיע לספק על פי הסכם זה, כל סכום שהוציאה כללית או כל סכום נזק מוכח שנגרם לה, כתוצאה מאי ביצוע התחייבות מהתחייבויות הספק לפי הסכם זה.

סודיות ואבטחת מידע

73. הספק מתחייב לשמור בסודיות מלאה כל נתון או מידע שיגיע אליו בקשר לכללית או לכל גורם הקשור אליה, במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.
74. לפי דרישת כללית מתחייב הספק לחתום על נספח סודיות, אבטחת מידע, הגנת פרטיות והגנת סייבר בנוסח המקובל אצל כללית כמפורט ב**נספח ט'** להסכם זה וכן להחתים את העובדים שיעסקו במתן שירותים אחרים בקשר עם הסכם זה.
75. הספק מתחייב כי בהתאם לדרישות כללית יעדכן מעת לעת את אמצעי אבטחת המידע וזאת בהתאם לשינויים שיחולו באיומים בשטח אבטחת המידע.
76. הספק מתחייב שלא לבצע שינויי הגדרות של אמצעי אבטחת מידע ללא אישור מראש ובכתב של הממונה על אבטחת מידע בכללית.
77. הספק מתחייב שלא להעביר מידע ו/או חלק ממנו אשר הועבר אליו או נוצר אצלו עבור כללית במסגרת הסכם זה, לצד ג' בלא קבלת הסכמה מראש ובכתב מאת הממונה על אבטחת מידע בכללית.
78. הספק מתחייב שלא להעביר מידע של כללית ומבוטחיה או מידע שנוצר אצלו עבור כללית על פי הסכם זה, ברשת תקשורת אלחוטית ללא אישור מיוחד מהממונה על אבטחת מידע בכללית.

79. הספק מצהיר, כי הוא מודע לסנקציות הפליליות והאזרחיות להן הוא עלול להיות צפוי (בנוסף לצעדים בשל הפרת ההסכם), אם יפר את הוראות נהלי אבטחת המידע הקיימים בכללית, וזאת מכוח דיני הגנת הפרטיות, דיני שמירת הסודיות הרפואית, חוק עוולות מסחריות וכיו"ב.
80. הספק מתחייב להודיע לכללית מיד לכשייודע לו על אובדן, גניבה, או כל נזק אחר במדיה המגנטית ו/או במידע של כללית.
81. התחייבויות והצהרות הספק בפרק זה הינן מהותיות להתקשרות שבין הצדדים והפרת התחייבות או הצהרה כלשהי מצד הספק המנויה בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

ביטוח ואחריות

82. הספק ישא בכל האחריות על פי הדין ועל פי הוראות הסכם זה לנזקים שייגרמו על-ידי או עקב המוצר ותפקודו או כל פגם או קלקול בו, בין קלקול בשל פגם טכני, מכני או חשמלי ובין נזק שייגרם בשל או עקב או בקשר עם המוצר למעט אם הנזק נגרם כתוצאה מפעולה של כללית ו/או המבוטח ו/או מי מטעמם שלא על פי הנחיות הספק ו/או הוראות היצרן. אחריות נזיקת זו תהיה בתוקף במשך כל תקופת האחריות.
83. הספק ישפה את כללית בגין כל נזק ישיר ו/או עקיף, הפסד, אובדן, חיוב ו/או הוצאות שייגרמו לכללית בעטיו של הספק או מי מטעמו, כמפורט לעיל, וזאת על פי פסק דין שלא עוכב ביצועו ומיד עם דרישתה הראשונה של כללית ממנו לעשות כן. לספק תימסר הודעה על כך, ותינתן לספק, ככל שהדבר יתאפשר, אפשרות להצטרף להליכים המשפטיים, ולהשתתף בניהול ההגנה מפני הדרישה או התביעה כאמור.
84. במקרה שתוגש תביעה נגד כללית או מי מטעמה הקשורה במישרין או בעקיפין לנזקים שאירעו בקשר עם המוצר ו/או עקב המוצר ותפקודו, מתחייב הספק, כי מיד עם דרישה ראשונה בכתב מצד כללית הספק יאשר לכללית בכתב, כי הוא יישא בכל תוצאות התביעה, לרבות הוצאות שיוצאו על ידי כללית בהגנתה מפני תביעה כאמור. לספק תימסר הודעה על כך, ותינתן לספק, ככל שהדבר יתאפשר, אפשרות להצטרף להליכים המשפטיים, ולהשתתף בניהול ההגנה מפני הדרישה או התביעה כאמור.
85. הספק מצהיר בשמו כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד כללית ו/או מי מטעמה בגין כל נזק ישיר או עקיף שייגרם לרכוש אשר בבעלותו, בחזקתו/או באחריותו של הספק ו/או מי מטעמו, לרבות רכוש המובא למקום ביצוע הפעילות ו/או מתן השירותים ו/או אספקת המוצרים ו/או לחצרי כללית (במפורש לרבות צמ"ה וכלי רכב), וכן לכל נזק שהוא זכאי לשיפוי עבורו (או שהיה זכאי לשיפוי אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה) במסגרת הביטוחים הנערכים על ידו, והוא פוטר בזאת את כללית ו/או מי מטעמה מכל אחריות לנזק כאמור, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

86. בכל מקרה של תביעה נגד כללית או מי מטעמה, בגין נזק או אובדן כאמור בסעיף זה לעיל, הספק יפצה ו/או ישפה את כללית או מי מטעמה אשר נגדו הוגשה התביעה בגין כל סכום בו יחויב בשל או בקשר לנזק, אובדן או פגיעה כאמור, וכן בגין מלוא הוצאותיו בגין ההליך המשפטי, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורכי דין בסכום סביר, בנסיבות העניין, וזאת בתוך זמן סביר ממועד קבלת הדרישה או התביעה אצל כללית או מי מטעמה אשר נגדו הוגשה התביעה כאמור. לספק תימסר הודעה על כך, ותינתן לספק, ככל שהדבר יתאפשר, אפשרות להצטרף להליכים המשפטיים, ולהשתתף בניהול ההגנה מפני הדרישה או התביעה כאמור.
87. מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על-פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק לערוך ולקיים במשך תקופו של הסכם זה באמצעות חברת ביטוח מורשית, את הביטוחים אשר לא יפחתו מהביטוחים המפורטים באישור קיום הביטוחים המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד הימנו ומסומן **נספח ז'**, על כל תנאיו (להלן **"אישור קיום ביטוחים"**), ולעניין ביטוח חובת מוצר ואחריות מקצועית, למשך תקופה נוספת של 3 שנים מתום תקופת ההתקשרות.
88. התאריך הרטרו-אקטיבי בביטוח חבות מוצר ואחריות מקצועית לא יהיה מאוחר ממועד תחילת אספקת המוצרים ו/או מתן השירותים על ידי הספק.
89. הספק ימציא לכללית טרם תחילת מתן השירותים את אישור עריכת ביטוח כשהוא חתום על ידי מבטחיו. לקראת פקיעת אישור הביטוח, רשאית הכללית לדרוש מהספק אישור ביטוח מעודכן.
90. הוראות כלליות שיחולו על כל ביטוחי הספק:
- 90.1 הביטוחים יהיו ראשוניים וקודמים לכל ביטוח שנערך על ידי הכללית.
 - 90.2 הביטוחים יכללו סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי הכללית ו/או הבאים מטעמה. אולם הוויתור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
 - 90.3 ככל שקיים בפוליסות חריג רשלנות רבתי, על הספק לוודא כי חריג כאמור יימחק, אולם מובהר כי אין באמור כדי לגרוע מחובות המבוטח ו/או זכויות המבטח על פי דין.
 - 90.4 הספק נושא באחריות הבלעדית לתשלום הפרמיה וההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות.
 - 90.5 הפרת תנאי מתנאי הפוליסות בתום לב על ידי הספק ו/או מי מטעמו לא יגרע מזכויות הכללית לקבלת שיפוי על פי הפוליסות.
 - 90.6 נוסח הפוליסות (למעט פוליסת אחריות מקצועית) לא יפחת מנוסח ביט ו/או נוסח מקביל לו.
91. הפרת הוראות פרק זה על ידי הספק תהווה הפרה יסודית, אולם אי המצאת אישור קיום ביטוחים במועד לא יהווה הפרה יסודית אלא לאחר שחלפו 10 ימים ממועד בקשת הכללית מאת הספק להמצאת אישור כאמור.

כוח אדם והעדר יחסי עובד-מעביד

92. הספק מתחייב לבצע את התחייבויותיו על פי הסכם זה באמצעות עובדים מתאימים, מקצועיים, מיומנים ומנוסים, לשביעות רצון הכללית, ולשם כך, מתחייב להעסיק בעצמו, ועל חשבונו, את כל כח האדם המתאים והדרוש לשם מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם.
93. ביחס לשירותים אשר לצורך ביצועם דרוש היתר או רישום על פי כל דין, מתחייב הספק להעסיק רק מי שרשום או שיש לו רישיון או היתר כאמור, הכל לפי העניין.
94. הספק מתחייב לשלם עבורו ועבור המועסקים על ידו ו/או מטעמו בביצוע הסכם זה את כל התשלומים שחובת תשלום מוטלת עליו על פי כל דין או על פי הוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלליים לבין ההסתדרות או כל הסכם קיבוצי שהוא בר תוקף בענף המתאים או כפי שהסכמים אלה יתוקנו לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, את תשלום מס הכנסה, ביטוח לאומי, מע"מ, תשלומים על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, דמי מחלה, דמי חופשה שנתית, שכר מינימום, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה וכיוצא בזה.
95. עוד מוסכם ומוצהר בזאת, כי אין ולא תהיינה לספק ו/או למי מעובדיו והמועסקים על ידו (כולל באמצעות חברת כח אדם ו/או באמצעות ספקי משנה) כל זכויות של עובד בכללית בכל צורה ודרך שהיא, וכי הם לא יהיו זכאים לכל תשלום ו/או פיצוי ו/או הטבות אחרות בכללית בקשר עם הסכם זה ו/או מתן שירותים על ידו.
96. הצדדים מצהירים, כי הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו הינו בבחינת "קבלן עצמאי" אשר אינו משתלב במסגרת כללית וכי אין בהסכם זה או בתנאי מתנאיו, לרבות הזכויות הניתנות לכללית לפקח או להורות הוראות לספק, כדי לשנות מהיחסים המשפטיים בין הצדדים או כדי להוות משום יצירת יחסי עובד מעביד בין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו ובין כללית ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה.
97. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הסכם זה הינו הסכם לאספקת השירותים כהגדרתם לעיל, ובשום אופן איננו הסכם עבודה ו/או הסכם להעסקת עובדים מסוימים ו/או התקשרות לאספקת כח אדם ו/או הסכם עם ספק / קבלן כח אדם.
98. הספק מצהיר ומאשר בזה, כי באם הוא מעסיק עובדים לצורך מתן השירותים, עובדים אלו הנם עובדיו בלבד ולא תהיה בין עובדים אלו לבין כללית מערכת יחסי עובד-מעביד. עובדי הספק יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים של הספק, והספק ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקתם, לרבות בתשלום הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד לרבות תשלום שכר מינימום.
99. הספק ישא באחריות הבלעדית לשלום וביטחונם של כל עובדיו ו/או המועסקים על ידו ו/או הנמצאים בשרותו במסגרת ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה ומתחייב לשלם כל נזק או פיצוי המגיעים ו/או שיגיעו על פי כל דין לכל עובד ו/או לכל אדם אחר עקב כל נזק ו/או אובדן ו/או תאונה ו/או חבלה כלשהם כל תקופת הסכם זה. הספק ישפה את הכללית, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל סכום בו תחויב כללית בגין הפרת אחריותו של הספק לפי סעיף זה.

100. מובהר בזאת, כי כללית לא תהא חייבת לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו, ו/או לקבלני המשנה, שלוחיהם ועובדיהם כל תשלום משכורת, דמי חופשה או הבראה מכל סוג דמי מחלה או חופשת מחלה, פיצויי פיטורין או פיצויי פרישה וכן לא תהיה כללית חייבת בכל תשלום ו/או גמלה ו/או זכות ו/או טובת הנאה כלשהם המחייבים ו/או הנהוגים ביחסים שבין מעביד ועובד, וזאת בהיות הספק במעמד של קבלן עצמאי לכל צורך ועניין.
101. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ו/או מכל סעד ותרופה אחרת שתעמוד לזכות כללית על-פי כל דין, הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את כללית בגין כל תביעה שתוגש כנגד כללית על-ידי המועסקים על-ידי הספק בגין הסכומים שיגיעו להם ו/או בגין טענה הקשורה לעבודתם, לרבות המקרה בו יטענו אלה ו/או יוחלט בכל בית משפט, בית דין, או על-ידי רשות, כי הם עובדים של כללית, ולרבות בגין כל מס, היטל או תשלום חובה אחר, שיוטלו על שמם בגינם, וכללית תחויב בתשלום בגין הנ"ל. בסמוך למועד קבלת הדרישה או התביעה אצל הכללית או מי מטעמה אשר נגדו הוגשה התביעה כאמור, תימסר לספק הודעה על כך, ותינתן לספק, ככל שהדבר יתאפשר, אפשרות להצטרף להליכים המשפטיים, ולהשתתף בניהול ההגנה מפני הדרישה או התביעה כאמור.
102. אין הספק או מי מהמועסקים על ידו מוסמך או רשאי להציג את עצמו בפני צד שלישי כלשהו כבעל סמכות ו/או זכויות או עמדה, אשר לא נקבעו בהסכם זה, אין הוא רשאי להציג את עצמו כמי שמוסמך לחייב את כללית בכל פעולה שהיא והוא רשאי להציג את עצמו אך ורק כספק מטעם כללית. הספק גם יבהיר מפורשות לכל צד ג' כי הוא אינו שלוח של כללית.
103. הספק ישפה את כללית מיד עם דרישתה הראשונה של כללית לכך, בכל סכום בו תישא או תחויב כללית בקשר לתביעה של מי מעובדי הספק או כל אדם או גורם הקשור עם הספק, שעניינה קיומם של יחסי עובד ומעביד בינם ובין כללית.
104. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי כללית תהיה רשאית לדרוש את הפסקת מתן השירותים למבוטחיה על ידי כל אחד מעובדיו או ממועסקיו של הספק ו/או כל אדם המועסק על ידו ו/או מטעמו לצורך ביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה והספק מתחייב לפעול על פי בקשה זו של הכללית. מוסכם בזאת מפורשות, כי הכללית לא תהא אחראית בצורה כלשהי כלפי הספק ו/או כלפי כל אדם כאמור בשל דרישתה להפסקת מתן השירותים למבוטחיה על ידי אותו אדם, והאחריות לכל תביעה ו/או דרישה בגין דרישתה זו תחול על הספק בלבד.
105. הספק מצהיר כי הוא נותן שירותים גם לאחראים וכי אינו משתלב במסגרת הארגונית של כללית ואין בכוונתו לעשות כן.

הפרות ותרופות

106. בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן, כללית תהיה רשאית לבטל את ההסכם לאלתר, ללא מתן הודעה כלשהי לספק, ולבצע את התחייבויות הספק על פי הסכם זה, בין בעצמה ובין בכל דרך אחרת כפי שתמצא לנכון, לרבות בידי ספק חלופי, והספק מוותר על כל טענה, תביעה ודרישה כספית או אחרת כלפי כללית או מי מטעמה בשל כך:

106.1 הספק הפר את ההסכם הפרה יסודית ולא תיקן את ההפרה בתוך 7 ימי עסקים ממועד הודעת הכללית.

106.2 הספק אינו מבצע את ההסכם בפועל.

106.3 הספק הוכרז כפושט רגל או שניתן נגדו צו כינוס נכסים או פתיחת הליכים או פירוק או הקפאת הליכים או מונה לו מנהל מיוחד או נאמן או מפרק (זמני או קבוע), בין באופן זמני ובין באופן קבוע, או שהוגשה נגדו בקשה למתן צו או מינוי כאמור, או הוטל עיקול על חלק מהותי מנכסי הספק באופן שיש בו, לדעת כללית, חשש לפגיעה בהמשך יכולתו של הספק לבצע התחייבויותיו על פי הסכם זה.

106.4 הספק הסב את ההסכם כולו או מקצתו באופן ישיר או עקיף, לרבות בדרך של העברת השליטה בספק לאחרים מבלי לקבל את הסכמת כללית לכך מראש ובכתב.

107. במקרה של הפרה כאמור לעיל, הספק ישלם לכללית כפיצוי מוסכם ומוערך מראש סכום של 100,000 (מאה אלף) ₪ (להלן: "פיצויים מוסכמים"). במקרה כאמור תהיה כללית פטורה מתשלום יתרת התמורה המגיעה ממנה לספק, וזאת בלי לגרוע מכל זכות או סעד אחר המוקנים לה מכח הסכם זה או על פי כל דין. הצדדים מצהירים כי גובה הפיצויים המוסכמים נקבע על ידם בהתחשב במהותו והיקפו של ההסכם והוא סביר בנסיבות העניין.

108. בכל מקרה של הפרת ההסכם שאינה הפרה יסודית, יתקן הספק את ההפרה בתוך 14 ימי עבודה מיום שנדרש לכך על ידי כללית או מי מטעמה. לא תיקן הספק את ההפרה כאמור, תהיה כללית רשאית לבטל את ההסכם, ויחולו ההוראות שלעיל לעניין זכותה לקבלת הפיצויים המוסכמים, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות או סעד אחרים המוקנים לה על פי ההסכם ועל פי כל דין.

סטייה או ויתור

109. הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזרה שווה בכל מקרה אחר.

110. לא השתמש או השתהה מי מהצדדים מלהשתמש בזכות מהזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות מזכויותיו.

111. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי כל שינוי בתנאי ההסכם או ויתור על זכות מהזכויות שבו ע"י מי מהצדדים יהיו אך ורק בכתב.

שונות

112. האמור בהסכם זה ממצה את כל ההסכמות שבין הצדדים ולא יהיה תוקף לכל הצעה, זיכרון דברים, התכתבות או משא ומתן שהוחלפו בין הצדדים בכתב או בעל-פה עובר לחתימת הסכם זה, או לכל שינוי, תוספת או תיקון להסכם זה, אלא אם יהיו בכתב וייחתמו על ידי שני צדדי ההסכם.

113. כל הודעה בכתב שתשלח על ידי צד למשנהו לפי כתובתו כמצוין בכותרת להסכם זה לעיל תחשב כאילו הגיעה ליעודה עם מסירתה באותה הכתובת, או בתום 72 שעות מעת שנמסרה למשלוח בדואר רשום בבית הדואר, המוקדם מבין השניים. הודעה שהועברה בדואר אלקטרוני או בפקס יראו אותה כנתקבלה במועד העברתה, אם צורך לה אישור על העברתה המלאה והתקינה.
114. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב כל צד להודיע למשנהו על כל שינוי שיחול במענו או בפרטיו.

שיפוט

115. לבית המשפט המוסמך עניינית אשר מקום מושבו בעיר תל אביב - יפו, תהא הסמכות המקומית הייחודית והבלעדית לדון בכל עניין הנוגע להסכם או הנובע ממנו, והצדדים מוותרים מראש על זכותם לפנות לכל בית משפט אחר אשר מקום מושבו איננו בעיר תל-אביב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

כללית הנדסה רפואית בע"מ

הספק

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, ת.ז., _____, מרח' _____, עו"ד של _____ ח.פ. _____ (להלן: "התאגיד"), מאשר בזה כי הי"ה:

_____ , ת.ז. _____, תפקיד: _____
 _____ , ת.ז. _____, תפקיד: _____

הינם מורשי החתימה מטעם התאגיד וכי חתימתם בצרוף חותמת התאגיד על הסכם זה עם כללית הנדסה רפואית בע"מ, מחייבת את התאגיד לכל דבר וענין.

חתימת עוה"ד וחותמת

תאריך

חתימה וחותמת:

שם המבקש:

נספח ו'

ערבות ביצוע

(יוגש לכללית בהתאם להוראות ההליך וההסכם רק על ידי הזוכה)

לכבוד

כללית הנדסה רפואית בע"מ

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____ (להלן: "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם בערבות מלאה ומוחלטת לסילוק כל סכום שהוא המגיע או שיגיע לכם מאת המבקש, עד לסכום של 50,000 (חמישים אלף) ש"ח שיוצמדו למדד, כמפורט להלן, וזאת בקשר עם הליך מס' 01/25 – עריכת רשימת ספקים לרכש, התאמה, אספקה, אינטגרציה ומתן אחריות ושירות למערכות תקשורת תומכת חליפית עבור מבוטחי שירותי בריאות כללית שהוצא על ידי כללית הנדסה רפואית בע"מ ועם ההסכם אשר נחתם בעקבותיו.

לצורכי ערבות זו המונח "מדד" משמעו: מדד המחירים לצרכן, הכולל ירקות ופירות, המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה למחקר כלכלי.

הפרשי ההצמדה יחושבו כדלקמן: אם יתברר מתוך המדד האחרון שפורסם לפני קבלת דרישתכם על פי ערבות זו (להלן: "מדד התשלום") כי מדד התשלום עלה לעומת המדד הידוע ביום הגשת הצעת המציע, דהיינו המדד של חודש _____ שנת _____ שפורסם ביום 15 _____ שנת _____ (להלן: "המדד היסודי") אזי יחושב סכום הערבות כשהוא מוגדל בשיעור זהה לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד היסודי (להלן: "סכום הערבות המוגדל").

למניעת ספק, אם יתברר כי המדד החדש שווה למדד היסודי או נמוך ממנו, לא יחול שינוי בסכום הערבות.

אנו נשלם לכם מפעם לפעם, בכל מקרה, כל סכום בגבול סכום הערבות המוגדל תוך 14 (ארבע עשר) ימים מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה בכתב בסניפנו, ומבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם או לדרוש תחילה את תשלומי המבקש.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד תאריך _____ ועד בכלל.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות בכתב לסניפנו ב - _____ לא יאוחר מאשר התאריך הנ"ל. דרישה שתגיע לאחר המועד הנ"ל לא תיענה.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.

חתימות וחותמת הבנק

שמות החותמים

תאריך

חתימה וחותמת:

שם המבקש:

נספח ז'

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ .לאחר שהזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזה כדלקמן :

1. הנני נותן/ת תצהיר זה בשם _____ (להלן - "המבקש") אשר מגיש הצעה בהליך מס' 01/25 - **עריכת רשימת ספקים לרכש, התאמה, אספקה, אינטגרציה ומתן אחריות ושירות למערכות תקשורת תומכת חליפית עבור מבוטחי שירותי בריאות כללית** (להלן בהתאמה - "ההליך" ו-"כללית"). אני מצהירה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המבקש.

2. בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "בעל זיקה" ו-"עבירה" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 (להלן - "החוק"), תחת הכותרת "קיום דיני עבודה - תנאי לעסקה עם גוף ציבורי". אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.

3. הנני מצהירה בזאת כי עד למועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) המבקש לא הורשע בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות או - לחלופין - המבקש או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות, אולם במועד האחרון להגשת בקשות בהליך חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

4. **ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות - יש למחוק את החלופה שאיננה נכונה מתוך החלופות הבאות:**
 הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן - "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המבקש.

או

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המבקש והוא מקיים אותן; וכן אם המבקש מעסיק 100 עובדים לפחות, הוא מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; וכן אם המבקש התחייב בעבר כלפי כללית לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן - ונעשתה אתו התקשרות שלגביה הוא מתחייב כאמור - הוא פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן; וכן המבקש מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות (אם וככל שהמבקש יכלל ברשימת הספקים המורשים).

5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיעה בפני, _____, עו"ד מ.ר. _____, במשרדי אשר ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/ה עליו בפני.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

נספח ח'

הסכמה לתנאי ההליך

הננו מאשרים בזאת כדלקמן :

1. הננו מבקשים בזאת להציע את מועמדותינו להיכלל ברשימת הספקים המורשים לצורך רכישה, התאמה, אספקה, אינטגרציה ומתן אחריות ושירות למערכות תקשורת תומכת חליפית עבור מבוטחי שירותי בריאות כללית.
2. ידוע לנו ואנו מסכימים כי הכללית אינה חייבת למסור פרטים ו/או נימוקים כלשהם בנוגע לאי קבלת בקשה כלשהי ו/או בנוגע לבקשה/בקשות שתתקבל/נה.
3. קראנו בעיון את כל מסמכי ההליך, ברורות לנו כל דרישות הכללית המופיעות בהם, ואנו מסכימים לכל התנאים הכלולים בהם, ובכלל זה לכל תנאי ההתקשרות על פי ההליך והסכם ההתקשרות וכל המסמכים המצורפים אליהם והמהווים חלק בלתי נפרד מהם ובהתאם לזאת ערכנו בקשתנו זו.
4. הננו מצהירים כי נכון למועד חתימתנו על הצהרה זו, אנו עומדים ללא יוצא מן הכלל, בכל אחד ואחד מתנאי הסף המפורטים בהליך זה.
5. ידוע לנו והננו מסכימים כי ככל שימצא על ידי הכללית כי לא עמדנו במועד האחרון להגשת ההצעות בכל תנאי הסף המפורטים בקול הקורא - כללית תהא רשאית לפסול את הצעתנו על פי שיקול דעתה, והכל מבלי שתהיה לנו אפשרות לבצע 'מקצה שיפורים'. הננו מאשרים בזאת, באורח בלתי חוזר, כי לא תהיה לנו כל טענה ו/או תביעה כנגד החלטת הכללית בעניין זה.
6. הננו מצהירים שאין לנו כל הסתייגויות או אי הבנות ביחס לכל המופיע במסמכי ההליך.
7. בדקנו ושקלנו היטב, ולרבות באמצעות מומחים ויועצים, את תנאי ההליך ואנו מוותרים בזאת על כל טענה בדבר אי ידיעה של תנאי כלשהו מתנאי ההליך ו/או ההסכם ו/או הוראות כל דין, או השלכותיהם של תנאים כאמור, או בדבר אי ידיעה או אי הכרת תנאי או נסיבה כלשהם הקשורים בביצוע התחייבויותינו על פי תנאי ההליך.
8. הצעתנו נערכה בהתאם ועל סמך בדיקות עצמאיות שנערכו על ידינו. לא הסתמכנו בשום צורה על מצגים או התחייבויות כלשהן מצד הכללית (או מי מטעמה) ולא נהיה רשאים להעלות כל טענה, דרישה או תביעה בהסתמך על מצגים או התחייבויות, אם וככל שניתנו לנו, אשר אינם מפורטים במסמכי ההליך.
9. יש בידינו את ההיתרים, הרישיונות, האישורים, הידע המקצועי, הניסיון והיכולת הפיננסית לספק את השירותים ולקיים את כל התחייבויותינו על-פי מסמכי ההצעה, ויש ברשותנו כל הכלים, הציוד, האמצעים וכוח האדם המקצועי הדרושים לצורך מילוי כל התחייבויותינו במלואן, ולרבות אספקת השירותים באיכות הנדרשת, ובהתאם ללוח הזמנים הנקוב במסמכי ההליך.

10. אנו ערים לעובדה כי יהיה עלינו לקיים את כל התחייבויותינו באיכות גבוהה ביותר הדורשת תכנון, מיומנות, מקצועיות ודיוק רב ויש ביכולתנו לעמוד בדרישות אלו ואנו מודעים לכך שקבלנו על עצמנו לקיים את כל התחייבויותינו בהתאם לדרישות הכללית, ללא זכות לטענת עיכוב או השהיות כלשהם בגין תנאי שוק מכל סוג שהוא. אנו מוותרים מראש על כל טענה הנוגעת, בין היתר, למחסור בכוח אדם, ציוד, כלים וכיוצ"ב.
11. אנו מאשרים כי הצעתנו כוללת את כל הדרישות לשם ביצוע כל ההתחייבויות המוטלות על ספק מורשה על פי תנאי ההליך.
12. אין כל מניעה חוקית ו/או אחרת המונעת את התקשרותנו בהסכם ומילוי כל התחייבויותינו על פיו. הגשת הצעתנו, וקיום כל התחייבויותינו בהתאם אליה ובהתאם למסמכי ההליך (אם נאושר כספק מורשה) אינם עומדים בניגוד לדין או הסכם כלשהו החלים עלינו או המחייבים אותנו.
13. הננו מצהירים שאין לנו כל הסתייגויות או אי הבנות ביחס לכל המופיע בהצעתנו זו או במסמכי ההליך, וכל טענה או שאלה בקשר אליהם הובאו לידיעת נציגי הכללית וקיבלנו עליה תשובה מספקת.
14. הצעתנו הנה "הצעה בלתי חוזרת" הניתנת לקיבול על ידי הכללית בכל עת, בכפוף לתנאי ההליך.
15. ידוע לנו שכל שינוי שיעשה על ידינו במסמכי ההליך, וכל הסתייגות מהאמור בהם, לא יובאו בחשבון בעת הדיון בבקשתנו והם אף עלולים להביא לפסילת בקשתנו, ואנו מסכימים לכך.
16. ידוע לנו שהכללית עשויה להסתמך על הצהרתנו זו והננו מתחייבים כי נישא באחריות לכל נזק שייגרם לכללית - אם ייגרם - כתוצאה מהכללת פרט שאינו נכון ו/או אינו מדויק ו/או מטעה בהצהרתנו זו.

חותמת המבקש + חתימות: _____

שם החותם: _____ תפקידו: _____

שם החותם: _____ תפקידו: _____

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזה, כי מסמך זה נחתם ע"י ה"ה _____ ו- _____, הרשאים ומוסמכים לחתום עליו בשם המציע, וחתימתם מחייבת אותו בקשר עם הליך זה.

_____ עו"ד

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספח ט'

נספח סודיות, אבטחת מידע, הגנת פרטיות והגנת סייבר

בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק") ותקנותיו, לרבות ובמיוחד תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) – התשע"ז 2017 (להלן: "התקנות") והנחיות הרשות להגנת הפרטיות, נותן השירות הח"מ (להלן: "נותן השירות" או "הספק") הינו "מחזיק מאגר", כהגדרתו בחוק.

נותן השירות מצהיר ומתחייב כלפי שירותי בריאות כללית כדלהלן:

1. נספח זה (להלן: "הנספח") הינו חלק בלתי נפרד מן ההסכם למתן השירותים בין כללית ובין נותן השירות (להלן: "ההסכם").
2. תוספת א' המצורפת לנספח זה בעניין אבטחת מידע בשירותי מוקד, מהווה חלק מהותי ובלתי נפרד מנספח זה.
3. ידוע לספק כי נספח זה נועד להוסיף על מחויבויותיו לפי ההסכם, ואינו גורע מהאמור בהסכם, על כלל נספחיו, למעט אם נאמר במפורש אחרת. במקרה של חפיפה או אי התאמה בין הוראות ההסכם לנספח זה בכל הנוגע לסודיות, הגנת פרטיות ואבטחת מידע, תחול ההוראה המחמירה יותר על נותן השירות, בהיבטי סודיות, הגנת סייבר, פרטיות, מידע ואבטחת מידע.
4. הגדרות עיקריות:

4.1 "דין" או "דיני הגנת הפרטיות" - לרבות (אך לא רק), חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981, תקנות שהותקנו על פיו ו/או מכוחו, לרבות במפורש תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז 2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") הנחיות הרשות להגנת הפרטיות ו/או רשם מאגרי מידע, ובמפורש הנחיה מס' 2/2011 מאת רשם מאגרי המידע בנוגע לשימוש במיקור חוץ, וכן דיני הבריאות המתייחסים לסודיות, לפרטיות ולאבטחת מידע, ובהם: חוק זכויות החולה, התשע"ו – 1996; הנחיות וחוזרי מנכ"ל משרד הבריאות, ולרבות במפורש חוזר מנכ"ל משרד הבריאות 6/2022 בעניין "רגולציית יסוד להגנת סייבר במערכת הבריאות בישראל"; חוזר מנכ"ל משרד הבריאות מס' 2/2021 בעניין "שימוש במחשוב ענן במערכת הבריאות"; וכן כל דין, לרבות תקנה ו/או הנחיה ו/או חוזר אחרים בקשר למתן השירותים ו/או לנושאים המוסדרים בנספח זה, והכל כפי שיחולו מעת לעת.

4.2 "נושא מידע" – אדם מזוהה או הניתן לזיהוי במישרין ו/או בעקיפין (לרבות בהתאם להגדרת "מידע" כמפורט מטה), ולרבות לקוח כללית (להלן: "לקוח" או "לקוח כללית"), והכל בכפוף להוראות הדין.

4.3 "מידע" או "מידע כללית" – כל מידע שהגיע ו/או יגיע לידי ו/או לידיעת נותן השירות או מי מטעמו, במישרין ו/או בעקיפין, במהלך מתן השירותים או עקב מתן השירותים, הכול בין בכתב, בעל פה או בכל דרך אחרת, ולרבות:

4.3.1 כל מידע המוגן בהתאם לדין, וכל מידע בנוגע למצבו הפרטי, הרפואי, האישי ו/או הכלכלי של אדם; וכל נתון אחר אודות אדם מזוהה או שניתן לזהותו, לרבות מידע שמזוהה אדם או יכול לשמש לזיהוי, לאיתור מקום או ליצירת קשר עם אדם; ולרבות הן מידע המזוהה אדם באופן ישיר כגון שם, מספר זהות או תואר ייחודי, הן מידע המזוהה אדם באופן עקיף כגון תאריך לידה, מספר טלפון נייד, והן מידע שעשוי לאפשר ללמוד על אדם מסוים גם אם זהותו אינה ניתנת לזיהוי ישיר בקלות, כמו למשל כתובת IP, נתונים סטטיסטיים אודות שימוש באתר או תוכנה; ולרבות רשימת לקוחות ודרכי ההתקשרות עימם, והכל בין שהמידע נוגע לאדם בין שהוא לקוח הכללית ובין שהאדם אינו לקוח הכללית.

4.3.2 כל מידע מסוגים שונים, ולרבות "מידע עסקי" הנוגע לקבוצת הכללית, לרבות מידע מקצועי ורפואי, משפטי, פיננסי, טכני, ניהולי, מסחרי, טכנולוגיות (לרבות, אך לא רק, נתוני שרתים ותשתיות, קוד, נתוני ארכיטקטורה וסגמנטציה), שיטות עבודה, נהלים, מתודולוגיות, תכניות, הליכי ייעול, מפרטים, רישומים, תעודות, רשימות, פרטים ומידע על עסקיה של כללית, וכן כל דבר הקשור לנושא ההתקשרות, שאינו נחלת הרבים, לרבות מידע השייך או המתייחס ו/או הנוגע בכל צורה ואופן לפעולות שירותיות, עסקיות ו/או אחרות של קבוצת הכללית וכל מידע אחר אשר ניתן לזהותו בקשר לקבוצת הכללית, ולרבות פרטי נספח זה וההסכם, כל המידע והידע, הקשורים ו/או נוגעים בדרך כלשהי לפעילויות עסקיות, פיננסיות, שיווקיות, רעיונות טכנולוגיים וטכניים של הכללית. מידע עסקי כולל לשם הדגמה בלבד, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, בין היתר, כל קניין רוחני של כללית ו/או הסודות המסחריים של כללית, כל מידע הקשור במישרין או בעקיפין בכללית, רכוש ועסקיה, כל מידע הקשור במישרין או בעקיפין למחקר ולפיתוח הקשור למוצרים קיימים או עתידים, המצאות, חומרה, תוכנה, תהליכי יצור, שיטות עבודה, זכויות מחקר, שיטות יצור, אבי טיפוס ודגמי יצור, תגליות, שיפורים, פיתוחים, חידושים, מדגמים, דגמים ניסיוניים, שרטוטים, סקיצות, עיצוב, חישובים, דיאגרמות, נוסחאות, קבצי מחשב, תוכנות מחשב, נתונים, תהליכי תכנון, קשרים מחקריים ועסקיים, רשימת ספקים, תמחיר, מחירים, תנאי תשלום, תנאי התקשרות עם לקוחות וספקים, סודות עסקיים, תכניות עסקיות, מכירות, וכל ידע או מידע אחר של כללית ו/או שנוצר בקשר להתקשרות.

4.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור, יובהר כי "מידע" כולל גם כל מידע השמור במערכות נתון השירות, כגון מידע כספי, סיסמאות וכל אמצעי אחר להזדהות או לאימות הזדהות, מפתחות להצפנה ולהסרת הצפנה, תהליכים, ידע, נהלים, שיטות וכיו"ב.

- 4.5 "שירותים" – כלל השירותים שהספק יספק בהתאם למכרז, ולרבות (כהגדרתם במכרז): "תקשורת תומכת חליפית", "המערכת", " המוצר", "המכשיר", "ערכת המוצר", "תוכנה ייעודית", וכל יתר השירותים כמפורט במכרז.
- 4.6 "תשתיות ומערכות הספק" – בנספח זה: מערכות/ות מידע ו/או תשתיות בהן עושה נותן השירות שימוש במתן השירותים לכללית לפי הסכם ונספח זה.
- 4.7 "עבוד מידע" – כל פעולה או מערכת של פעולות המבוצעות על ו/או בקשר למידע (לרבות אך לא רק, נתונים אישיים או על קבוצות של נתונים אישיים), בין אם העיבוד מתבצע באמצעים אוטומטיים ובין אם בדרך אחרת, ולצורך נספח זה - לרבות פעולות כגון איסוף, הקלטה, ארגון מחדש, בנייה, אחסון, ניתוח, התאמה, שילוב, או שינוי, אחזור, ייעוץ, שימוש, גילוי, שידור, העברה, מסירה, הפצה או הנגשה בדרך אחרת, הגבלה, מחיקה או הרס.
- 4.8 "כללית" - קבוצת שירותי בריאות כללית (כללית על כל גופיה, מוסדותיה, חברות הבת שלה ו/או חברות קשורות, ולרבות במפורש כללית הנדסה רפואית בע"מ).
5. נספח זה יחול על כלל השירותים שהספק יספק לכללית (לרבות המוצרים ו/או אביזרים) שמספק הספק בקשר עם מידע כללית (לרבות לקוחותיה), ובכלל זאת לרבות "מערך שירות לקוחות", "המוצר", "ערכת מוצר", "המכשיר" ו"התוכנה הייעודית" כהגדרתם בהסכם וכמפורט במפרטים המצורפים למכרז, ולרבות על תשתיות ומערכות הספק מהן ניתנים השירותים.
6. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי חלה חובה חוקית לשמור על סודיות מידע רפואי ולהגן על מידע אישי, בכל המתארים והמצבים האפשריים; וכי פגיעה במערכת ו/או במידע ו/או במערכות ותשתיות הספק בקשר למתן השירותים לכללית עלולה לגרום לנזקים כבדים לכללית ו/או ללקוחותיה ו/או לצדדים שלישיים. נותן השירות מתחייב לנקוט בכל האמצעים והצעדים הנדרשים לאבטחת מידע והגנת סייבר לכלל השירותים על פי ההסכם, ברמה גבוהה ובהתאמה להוראות כל דין, והכל בשים לב לאופי השירותים ולרגישותם.
7. הספק מצהיר כי ידוע לו שבמסגרת ההתקשרות עם כללית ייתכן וייחשף גם למידע סודי ביותר של כללית, לרבות מידע אשר קיימת לגביו התחייבות מפורשת או משתמעת של כללית כלפי צדדים שלישיים לשמור עליו בסודיות, וגילויו לאחרים או שימוש בו שלא לצורך מימוש ההתקשרות עם כללית, עלול לגרום לכללית נזקים והפסדים ולהפרת התחייבות לשמירת המידע בסודיות.
8. נותן השירות מתחייב למלא ולפעול על פי הוראות כל דין החל בקשר עם מתן השירותים ו/או בכל הנוגע לטיפול במידע מכל סוג שהוא שנמסר לנותן השירות (לרבות מידע שהגיע לידיעתו ו/או לידידו במישרין או באופן אגבי למתן השירותים), בכל פעולותיו בקשר עם הסכם ו/או נספח זה ומתן השירותים על ידו, ובמפורש על פי דיני הפרטיות, לרבות ההוראות בקשר עם מאגרי מידע, וכן סעיף 15 לתקנות אבטחת מידע.

מבלי לגרוע מהאמור, נותן השירות מודע לכך שעשויות לחול עליו חובות נוספות בקשר עם אבטחת המידע, מכוח הדין ו/או לפי הנחיותיה של כללית כפי שיינתנו מעת לעת, והוא מתחייב כי פעילותו תעלה בקנה אחד עם חובות אלה, והוא לא יגרום לכללית להפר חובות החלות עליה מכוח דין או הסכם.

9. נותן השירות ישמור בסודיות את כל המידע אליו ייחשף באופן ישיר או עקיף במסגרת ו/או לצורך מתן השירותים, לא יגלה או יעביר או יאפשר את גילוי או את העברתו של המידע, בחלקו או במלואו, לאחר, בין בעל פה, בכתב או בכל דרך שהיא. מבלי לגרוע מכלליות האמור, נותן השירות מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים, לשם שמירה על סודיות המידע ומניעת גילוי למי שאינו מורשה לכך.

10. הספק מצהיר כי ידוע לו שחובת שמירת הסודיות לגבי מידע רפואי או מידע אישי (הכולל כל מידע ממנו ניתן לזהות במישרין או בעקיפין פרטי אדם פלוגני), הינה ללא הגבלת זמן.

11. מבלי לגרוע ממחויבותיו לפי כל דין ולפי ההסכם ונספח זה, נותן השירות מתחייב כי ינקוט, על חשבונו, בכל האמצעים הנדרשים על פי דין ועל פי נספח זה, וכן לפי הסטנדרטים המקובלים בתעשייה לסוג השירותים, לשם שמירה על המידע, פרטיותו ואבטחתו, הבטחת שלמותו, זמינותו, סודיותו, שרידותו ואמינותו, ולרבות על פרטיות נושאי המידע שפרטיהם הגיעו לידי צורך מתן השירותים לפי ההסכם ו/או בקשר עם הגישה של נותן השירות במידע, ובכלל זאת מתחייב למנוע גישה בלתי מורשית למידע או העתקה או שימוש לרעה במידע.

12. לנותן השירות גישה למידע מהסוגים הבאים: מידע רפואי אודות לקוחות, פרטי קשר של לקוחות, נתוני פניות של לקוחות לספק (לצורכי תיקונים, תקלות והדרכה), לצורך המטרות המפורטות בהסכם, לרבות: רכש, התאמה, אספקה, אינטגרציה ומתן אחריות ושירות למערכות תקשורת תומכת חליפית עבור שירותי בריאות כללית, ובהתאם ליתר הוראות ההסכם. כמו כן בעת מתן שירות ללקוח, נותן השירות עשוי להיות חשוף באופן אגבי למידע אישי של הלקוח המצוי במחשב לו ניתן השירות.

13. נותן השירות מתחייב כי יעשה שימוש במידע אך ורק למטרות קיום התחייבותיו לפי ההסכם ונספח זה ולשם המטרה המוגדרת בהסכם, ולא לכל מטרה אחרת, ואך ורק בדרך שנקבעה בהסכם ובנספח זה, ועל ידי עובדים מטעמו בעלי הרשאה למידע כפי שהוסכמו בין נותן השירות לכללית, ולמשך תקופת השימוש כפי שנקבעה בהסכם.

14. נותן השירות לא יעשה במידע כל שימוש שהוא שאינו לצורך ביצוע ההסכם ו/או למטרות מכל סוג שהוא החורגות ממטרותיו (כגון: מטרות שיווקיות או אנליזה של מידע וכיו"ב) וכן לא יעשה שימוש במידע למטרה חברתית שאינה ראויה ו/או לאפליה בביטוח או בתעסוקה, ו/או כל שימוש אחר שאינו תואם להוראות כל דין. למען הסר ספק, כל שימוש במידע על-ידי נותן השירות יעשה אך ורק למטרות ההסכם ובהתאם להוראות ההסכם.

15. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי המידע, לרבות מידע עבור הכללית שנוצר או שנותן השירות ייצר במסגרת התקשרות זו ו/או שנצבר אצל נותן השירות בקשר עם מתן השירותים, הוא בבעלותה המלאה והבלעדית של הכללית, וכי לנותן השירות אין כל זכויות בו.

16. נותן השירות מתחייב כי לא יעביר, בתמורה ו/או ושלא בתמורה לכל צד שלישי מידע מכל סוג שהוא, אשר הגיע אל נותן השירות ו/או נוצר על ידי נותן השירות במסגרת הסכם זה.
17. מבלי לגרוע מכלליות האמור, בכל הנוגע לממשק עם כללית, יובהר כי נותן השירות לא ימסור מידע מכל סוג לאדם, בטרם וידא את זהותו של מקבל המידע וכי הוא גורם מוסמך מטעם כללית לפי הסכם זה.
18. נותן השירות מצהיר ומתחייב שלא לרשום ו/או להעתיק ו/או לצלם ו/או להקליט ו/או להוציא מרשותו בכל דרך או אמצעי, כל מסמך, נייר, סיכום רפואי צילום, תקליטור, דיסקט, מחשב וכל אמצעי אלקטרוני או מכני אחר המכיל מידע רפואי או אחר כאמור לעיל.
19. הספק יהא אחראי לשמירת הרשומות הרפואיות על-פי כל דין ויפעל בהתאם לקבוע בחוק. בנוסף, לאמור בכל דין מתחייב הספק לשמור כל רשומה רפואית פיזית ו/או תיק רפואי בארונות נעולים.
20. הספק מתחייב ליישם רמת אבטחת מידע באופן שהמידע של לקוחות הכללית, בשירות שיעניק, יישמרו מאובטחים כמתחייב מחוק הגנת הפרטיות (תשמ"א, 1981), חוק זכויות החולה (תשנ"ו, 1996) תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע, התשע"ז, 2017), אמות המידה להפעלת שירות בריאות מרחוק (טלה-בריאות/טלה-רפואה, 2012).
21. נותן השירות מתחייב לקבוע נהלי אבטחת מידע ארגוניים בהתאמה לדרישות הדין, ההסכם ונספח זה.
22. נותן השירות מתחייב למנות נציג/ה מטעמו אשר ישמש כנאמן אבטחת מידע מטעם נותן השירות ליישום חובותיו של נותן השירות לפי הוראות הדין ונספח זה, ואשר יפעל מול כללית בקשר לעניינים אלה, לרבות יישום חובות הדיווח של נותן השירות בהתאם להוראות נספח זה, והכל מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירות לפי הדין ו/או ההסכם ו/או נספח זה.
23. ידוע לנותן השירות שאין בהוראות נספח זה כדי לפגוע ו/או לגרוע מהתחייבויותו לפעול בהתאם להוראות ההסכם ו/או בהתאם להוראות הדין.
24. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי אין בהסכם ובעצם גילוי המידע על-ידי כללית, כדי להעניק לספק ו/או למנהליו ו/או לעובדיו כל זכות לגבי פטנטים, מדגמים, זכויות יוצרים או זכויות אחרות.

חובות נוספות בקשר להגנת פרטיות המידע ולאבטחתו

25. נותן השירות מצהיר כי הוא מודע לכך כי אינו מנהל מאגר המידע של הכללית. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי אין לו כל זכות לעשות עיבוד כלשהו במידע אלא לפי הוראות ההסכם לצורך מטרת מתן שירות ספציפי כמפורט בהסכם, ולפי נספח זה.
26. **גישה מרחוק למתן שירות ללקוח**: יובהר כי כל גישה מרחוק בין אם לתיקון תקלות ובין אם לשדרוג תוכנה – תיעשה **אך ורק לפי בקשה מפורשת של לקוח כללית ובאישור הלקוח**, שיתועדו על ידי הספק. גישה מרחוק כאמור, תיעשה אך ורק באמצעים מאובטחים, וכן בהזדהות חזקה, ובהתאם לדרישות האבטחה כמפורט **בתוספת א'**.

27. מבלי לגרוע מאחריותו וממחויבותיו לפי כל דין ומיתר הדרישות בהסכם ו/או בנספח זה, נותן השירות מתחייב לפעול בהתאם לדיני הפרטיות בכל פעולותיו בקשר עם הסכם זה ומתן השירותים על ידו, לרבות כדלקמן:

27.1 ידוע לנותן השירות כי במסגרת מתן השירותים עלול להימסר ו/או להיות מועבר לחזקתו "מידע" או "מידע רגיש" כהגדרתם בדיני הגנת הפרטיות, והוא ייחשב כ"מחזיק" במאגר מידע כהגדרת מונח זה בהתאם לדיני הגנת הפרטיות. נותן השירות מתחייב לקיים את כל החובות בדין החלות על "מחזיק" במאגר מידע, כמשמעות מונח זה בדין, ובכלל זה ידאג לאבטחת המידע המצוי במאגר המידע, ולא ימסור בעצמו או יאפשר לאחר למסור ו/או לעשות שימוש במידע שיגיע אליו תוך כדי מתן השירותים אלא בהתאם לאישורה מראש ובכתב של הכללית, ובכפוף להוראות החוק, למטרות הקמת המאגר והשימוש במידע כפי שהוגדרו על ידי הכללית.

27.2 נותן השירות מצהיר כי ידוע לו כי ככל שהוא ייחשב כ"מחזיק" בהתאם לדיני הפרטיות, הוא עשוי להירשם כמחזיק מאגר מידע על ידי הכללית ו/או יסייע לכללית לפי דרישתה לרושמו ככזה.

27.3 נותן השירות מתחייב בזאת כי לא יאסוף מידע, במישרין ו/או בעקיפין, ולא ינסה לאסוף מידע על נושאי המידע, ולא יעשה שימוש בכל מאגר מידע בלתי חוקי.

27.4 נותן השירות לא יאסוף כל מידע אישי מנושא המידע, למעט מידע טכני בלבד (שאינו כולל מידע אישי) הנחוץ באופן הכרחי לטיפול בתקלות או לפניות מטופל בקשר למתן השירותים. במקרה כזה הספק מתחייב לפעול לפי דרישות סעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות, ובכלל זאת יסביר הספק לנושא המידע כי לא חלה עליו חובה חוקית למסור את המידע וכי מידע יימסר אך ורק מרצונו, את תוצאות סירובו למסור מידע, את מטרות מסירת המידע, את אופן שמירתו ולמי הוא יועבר.

27.5 **מתן הסבר ללקוח על מגבלות המערכת בתחום הפרטיות ואבטחת מידע והבאת מסמך לחתימתו:** נותן השירות יסביר ללקוח את מגבלות המערכת בתחומי הגנת פרטיות וחיסיון רפואי ואפשרות אירועי כשל תקשורתי בקשר למתן השירותים; כמו כן יסביר ללקוח בדבר אחריותו שלו לפרטיותו, לרבות לשמירת סודיות המידע הרפואי במחשב אישי, ומניעת אפשרות גישה למידע או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידו, וכיו"ב, ובין היתר כמפורט **בתוספת א'** לנספח זה להלן.

מבלי לגרוע מהאמור, **במועד אספקת הציוד כמפורט בהסכם זה לראשונה ללקוח, נותן השירות מתחייב להביא לחתימת הלקוח מסמך מטעם כללית, שנועד בין היתר להבהיר ללקוח את אחריותו למידע המצוי במחשב המסופק לו. נותן השירות יבקש את אישורו וחתימתו של הלקוח על מסמך כאמור, ויעביר את המסמך החתום על ידי הלקוח בסמוך לאחר אספקת הציוד ללקוח, לכללית.**

- 27.6 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נותן השירות יבהיר ללקוח כי אין להעביר מידע אישי מכל סוג (לרבות במפורש מידע רפואי) במערך שירות הלקוחות, וכי אין להעביר כל מידע כזה בדוא"ל או בוטאסאפ.
- 27.7 יובהר, כי אין באמור כדי להטיל על כללית אחריות למעשיו ו/או למחדליו של נותן השירות.
- 27.8 מבלי לגרוע מכלליות האמור, מתחייב נותן השירות כי ככל שהוא מספק או יספק שירותים למספר מזמינים שונים, יפעל בהתאם להוראות סעיף 17א לחוק, ויתר הוראות הדין הרלוונטיות לעניין.
- 27.9 לפי דרישתה בכתב של הכללית, נותן השירות יעביר אליה לאלתר (או לגורם מטעמה, לפי הנחייה מראש ובכתב של הכללית) את המידע המצוי ברשותו הנוגע לכללית, בדרך בה תנחה הכללית.
28. ככל שנותן השירות מעניק שירותים דומים לגורמים שונים, מתחייב נותן השירות כי תהיה הפרדה ברורה ומוחלטת בין הפעילות אותה הוא מבצע עבור הכללית לבין שאר לקוחותיו, וכן מכל סביבת פעילות אחרת לרבות ממערכות נותן השירות, המשמשות לפעילויות אחרות מלבד מתן השירותים עבור הכללית, והוא אינו מורשה לשלב את המידע בקשר להסכם ו/או למתן השירותים לכללית, כאמור, עם מידע שהושג ממקורות אחרים. ההפרדה בין מאגרי המידע של לקוחותיו השונים של נותן השירותים, כאמור, תהיה גמורה, לוגית ופיזית, לרבות הגישה למאגרי מידע אלו וניהול מאגרי מידע אלו.
29. נותן השירות לא יפיק דוחות בהם מצוי מידע אודות לקוחות, אלא לפי דרישתה המפורשת ובאישורה מראש ובכתב של כללית, ובהתאם להנחיות אבטחת מידע שיינתנו על ידה.

ניהול הרשאות גישה; אמצעי אבטחת מידע במערכות נותן השירות (*ר' דרישות נוספות בתוספת א'):

30. נותן השירות מתחייב להגיש מיד עם חתימת ההסכם לאישור הממונה על הגנת המידע בכללית את רשימת טופולוגית מערכות המידע / תשתיות / המחשוב / רשת ותקשורת / אינטרנט / גישה מרחוק וכו' כולל רשימת אמצעי הגנת ואבטחת המידע הקיימים אצלו (להלן בסעיף זה: "רשימת תשתיות, מערכות מידע ואמצעי אבטחה"), ויעביר לכללית מעת לעת רשימת תשתיות, מערכות מידע ואמצעי אבטחה עדכנית; כן יעביר נותן השירות לכללית דוחות הנחוצים לצורך בקרה.

31. נותן השירות מתחייב להגביל גישה למערכות מידע בקשר לשירותים אך ורק לעובדים מורשים מטעמו בהתאם להסכם ונספחיו, אשר תפקידם מחייב גישה למידע לצורך מתן השירותים על בסיס "הצורך לדעת" בהתאמה לתפקידם, ובמידה אשר חשיפתם למידע חיונית לצורך מתן השירותים, ושקיבלו ממנו הרשאה ספציפית לכך וחתמו על התחייבות לשמור על סודיות המידע ועל כללי אבטחת מידע, אשר לא תפחת ממחויבותיו של נותן השירות לפי ההסכם ונספח זה, ובין היתר להשתמש במידע רק לפי האמור בנספח זה ובהסכם, וליישם את אמצעי

האבטחה הקבועים בנספח זה (להלן: "בעלי הרשאות" או "המשתמשים המורשים").
הספק ינקוט באמצעים למניעת גישה של גורמים בלתי מורשים למידע.

32. נהלי שימוש והגדרת משתמשים בתשתיות ובמערכות הספק -

- 32.1 נותן השירות מתחייב לנהל רישום מעודכן של הרשאות גישה למידע לפי הסכם זה, היקפן וזהות מורשי הגישה; ביקורת וביטול הרשאות, בקרת גישה מבוססת תפקיד וניטור משתמשים.
- 32.2 נותן השירות מתחייב לערוך בקרה שוטפת ועיתית, אחת לרבעון לפחות, על רשימת מורשי הגישה מטעמו, ופרטי רישום המשתמשים בכל מערכות המידע, על מנת לוודא את נכונות ודיוק הרשימה וכי הגישה עדיין נדרשת לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה, ולבטל הרשאות עודפות.
- 32.3 נותן השירות ינהל את ההרשאות באמצעות מודול הרשאות אשר יאפשר גישה למידע אך ורק למשתמשים המורשים בהתאם להגדרת תפקידם ולמטרות ההסכם, תוך חשיפה מינימלית למידע על בסיס "הצורך לדעת" על פי הנחיצות למילוי התפקיד ואך ורק לטובת ביצוע תפקידם. ההרשאות הן אישיות לנושא התפקיד ואינן ניתנות להעברה.
- 32.4 נותן השירות יסיר מיידית משתמשים מורשים אשר סיימו עבודתם, עברו לתפקיד אחר אשר אינו מחייב הרשאת גישה על פי הסכם זה, או יצאו לחופשה ארוכה, או לפי כל הנחייה אחרת שתיתן על ידי כללית. נותן השירות מתחייב כי הרשאת משתמש שלא בוצע בה שימוש מעל 90 יום תינעל כך שהפעלה מחדש תחייב אישור מחדש מטעם כללית ונותן השירות.
- 32.5 כל גישה למערכת ו/או למידע לפי הסכם זה ו/או לאמצעי המחשב של נותן השירות ו/או של לקוח כללית תתבסס, לכל הפחות, על שם משתמש וסיסמה, ותבוצע רק לאחר הזדהות חזקה כמפורט בסעיף זה. הרשאה למידע כללית תינתן רק לאחר הזדהות אישית חזקה שתכלול בין היתר את האמצעים הבאים: חובת הזדהות חד-ערכית של משתמשים בכניסה למערכות המידע, או לחילופין, יכולת זיהוי חד ערכית לכל פעילות המבוצעת ע"י משתמש ממערכות ומתשתיות הספק; אימות דו-שלבי (MFA) בגישה למידע בקשר למתן השירותים.
- 32.6 לכל משתמש בעל גישה למידע, יוקצו אמצעי זיהוי אישיים וחד ערכיים אשר יזוהו עם המשתמש (סיסמא ושם משתמש אישי). חל איסור על שימוש בשם משתמש וסיסמא כלליים.
- 32.7 נותן השירות ינקוט באמצעים הנדרשים, על מנת לוודא כי בפרטי הגישה בקשר למתן השירותים (login) לכל משתמש מורשה ייעשה שימוש רק על ידי אותו משתמש מורשה, וכי מספר משתמשים מורשים לא יחלקו אותם פרטי גישה (login). לא ייעשה שימוש בפרטי משתמש של עובד על ידי גורם אחר.

- 32.8 שימוש במשתמשים גנריים לא יאופשר למעט שימוש במשתמשים לצורך הפעלת תהליך ממוכן (משתמשים אפליקטיביים).
- 32.9 בהתאם, רישום וניטור גישת משתמשים לתשתיות ומערכות הספק ו/או למידע ייעשה באופן הבא: (1) גישת משתמש ליצירת, עדכון או ארכוב מידע, תייצר במקביל רשומת בקרה מאובטחת שתזהה יחידנית את המשתמש, ואת סוג הפעילות שביצע המשתמש, ותתעד את הזמן (תאריך, שעה) שבה הפעולה בוצע ורכיב טכנולוגיית המידע שבו נעשה שימוש (לוג); (2) ניטור רשומות הלוג יבוצע באופן סדיר.
- 32.10 נותן השירות מתחייב לשמור על סיסמא ו/או קוד ו/או מספר מנוי ו/או כל אמצעי אחר המשמש לגישה למידע, לפי תקני אבטחה מקובלים, ויוודא כי פרטי הגישה (login) והסיסמאות, מאובטחים בכל עת, בין על ידו ובין על ידי מי מטעמו.
33. נותן השירות לא יאפשר גישה למידע הכללית, למעט למשתמשים מורשים אודותיהם קיבל את אישורה מראש ובכתב של הכללית, והכל בכפוף להסכם.
34. נותן השירות מתחייב כי יגן על מידע הכללית, באמצעות הצפנה, ובאמצעי בקרת גישה מחמירים, כמפורט **בתוספת א'**.
35. **אבטחת ממשקים** – נותן השירות מתחייב לעשות שימוש במגוון שיטות וכלים טכנולוגיים להבטחת שלמות ואמינות הנתונים המועברים בין רכיבים שונים, בין תשתיות ומערכות של הספק (ממשק פנימי) ומהספק החוצה (ממשק חיצוני).
36. **אבטחת מערכות נותן השירות, תחנות קצה ושרתים** (*דרישות נוספות מופיעות **בתוספת א'**):
- 36.1 נותן השירות יישם עדכוני אבטחת מידע שוטפים ובתדירות גבוהה למערכות ולתשתיות בהן נותן השירות עושה שימוש במסגרת מתן השירותים לכללית, ויגדיר תהליכים לוודוא אפקטיביות אמצעי האבטחה כאמור; ומבלי לגרוע מחובתו זו, גם על תהליכי עדכון מבוקרים למערכות ולתשתיות.
- 36.2 נותן השירות יטמיע אמצעי אבטחה להגנת מידע, לרבות אמצעים למניעת חדירה והתפשטות קוד עוין במערכותיו, שיכללו מספר שכבות אבטחה. נותן השירות יפעל להתקנה ולהפעלה של תוכנות אבטחה מקצועיות ומעודכנות כנגד תוכנות זדוניות, פעולות זדוניות וחדירות ברשת ומחשבי נותן השירות שמהם מבוצעת הגישה מרחוק לרשת של הכללית ו/או למחשבי הכללית (במידה ומבוצעת) ו/או למידע אצל לקוח כללית ו/או שמעובד בהם מידע של הכללית.
- 36.3 מבלי לגרוע מהאמור, מערכות המחשוב של נותן השירות המנהלות את המידע בקשר עם מתן השירותים יהיו מוגנות בשיטות ובכלי אבטחת מידע הולמים הכוללים, בין היתר, מערכת בקרת גישה, חומת אש, יישומי Anti-Virus והגבלת חיבור התקנים ניידים.

- 36.4 נותן השירות יודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן, אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.
- 36.5 נותן השירות מתחייב לאבטח את רשת התקשורת והתשתיות שלו ובנוסף את חיבורי האינטרנט, החיבורים האלחוטיים ואמצעי הגישה מרחוק בהתאמה לדיני הגנת הפרטיות, וכן בהתאם לסטנדרטים המקובלים בתעשייה לסוג השירותים ולהמלצות מערך הסייבר הלאומי כפי שיעודכנו מעת לעת, וכן בהתאם להנחיות כללית בכתב ככל שתועברנה אליו, כפי שיינתנו מעת לעת.
- 36.6 נותן השירותים מתחייב לאבטח את תחנות הקצה מהן ניגשים למידע בקשר להסכם זה, בהתאם לדרישות הדין, לסטנדרטים המקובלים בתעשייה לסוג השירותים, וכן בהתאם להמלצות הרשות להגנת הפרטיות ו/או מערך הסייבר הלאומי, כפי שיעודכנו מעת לעת. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על גבי תחנות הקצה והשרתים יותקנו אמצעי אבטחת מידע מקובלים, אשר יכללו לכל הפחות, תוכנת אנטי וירוס עדכנית.
- 36.7 נותן השירות יישם בקרות קלט ופלט.
- 36.8 נותן השירות יקבע מדיניות סיסמאות התואמת סטנדרטים מקובלים בתעשייה לסוג השירותים, אשר תיושם הן ברשת הארגונית והן במערכות המידע של נותן השירות.
- 36.9 נותן השירות יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.
- 36.10 נותן השירות מתחייב לבצע על חשבונו עדכון גרסה או שדרוג במערכות המידע שלו ו/או בתשתיות המחשוב שלו על מנת למנוע איומי אבטחת מידע, ובהתאם להנחיות היצרן.
- 36.11 נותן השירות יקיים הפרדה לוגית של הרשת הארגונית מרשת האינטרנט ומרשתות ציבוריות אחרות.
- 36.12 ככל שקיימת רשת אלחוטית, הרשת תאובטח על ידי סטנדרטים מקובלים לאבטחת מידע ותכלול לכל הפחות סיסמת גישה לרשת. נותן השירות ינקוט באמצעי אבטחה בכל הקשור להתחברות מרחוק אל הרשת הארגונית שלו.

נתיב בקרה ומנגנון תיעוד וניטור :

37. נותן השירות יטמיע מנגנון נתיב בקרה לניטור ומעקב אחר ביצוע פעולות ושאלות בתשתיות ומערכות הספק.
38. על קובץ התיעוד של נתיב הבקרה (להלן – "מנגנון Log", או "קובץ התיעוד") להכיל את הנתונים הרלוונטיים אודות כניסות ויציאות מתשתיות ומערכות הספק לרבות תיעוד לכל רשומות הגישה של כל גורם לתשתיות ומערכות הספק ו/או למידע, כך שיתאפשר לגלות ניסיונות גישה ופעולות לא מורשות ולזהות את מקורן ולרבות, אך לא רק - תיעוד ניסיונות הגישה לתשתיות ולמערכות הספק ו/או למידע, מחיקה, עדכון, ארכוב או שינוי של מידע,

פעולות פיתוח במידע ושינוי של הרשאות הגישה, נעילות משתמשים, ניסיונות לניחוח סיסמאות וכו'.

39. תשתיות ומערכות הספק יתעדו כל גישה / עדכון / מחיקה של מידע בגישה למאגר במנגנון לוג מתאים הכולל את זהות המשתמש, תאריך, שעה, כתובת ה IP של התחנה ממנה ניגש, רכיב שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה והיקפה, וכן את הפעולה שביצע במערכות כולל זיהוי חד-חד ערכי של נשוא המידע.

40. נותן השירות יוודא כי מנגנון התייעוד לא יאפשר ביטול או שינוי של הפעלתו, וכן יאתר שינויים בהפעלתו, וכי לא ניתן למחוק אותם מהשרת. קובץ התייעוד יאובטח בפני מחיקה, שינוי או קריאה בלתי מורשים.

41. נותן השירות מתחייב לשמור את התייעוד למשך 24 חודשים לפחות.

42. **המשכיות עסקית וגיבויים** - נותן השירות מתחייב לקיים המשכיות עסקית טכנולוגית ותהליכית לשירותים כולל DR וגיבויים, באופן שייאפשר שירותים רציפים ללא הפרעות, ולספק גיבוי למידע הנמצא בחזקתו בקשר למתן השירותים, באופן המנותק מסביבת המידע העיקרית, אשר יאפשר שחזור של המידע, במקרה בו המידע בסביבת המידע העיקרית ניזוק, הושמד או הוצפן במתקפת כופר. נותן השירות מתחייב לפעול לפי הנחיות כללית כפי שיינתנו לו בנושא (ככל שיינתנו) מעת לעת.

43. **מדיה מגנטית, מדיה נתיקה ורכיבים ניידים** – נותן השירות מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יעביר או יאחסן מידע לפי הסכם זה על מדיה מגנטית ו/או על מדיה נתיקה ו/או על רכיבים ניידים ו/או אמצעי אחסון נתיקים מכל סוג שהוא (לרבות טלפונים ניידים, מחשבים ניידים, התקני USB ובכלל זה DISK ON KEY, תקליטורים וכיו"ב).

44. **אבטחה פיזית**

45. הספק מתחייב לאבטח את מאגר המידע, המחשבים, השרתים, בסיסי הנתונים, תשתיות ומערכות הספק וכל המערכות התפעוליות ו/או מערכות המידע בקשר למתן השירותים, כך שלא יהיו נגישים לבלתי מורשים, ומתחייב כי הם יישמרו במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המערכות של נותן השירות, ואת רמת רגישות המידע, וכי יישם בקרות אבטחה פיזית וסביבתית מספקות למניעת גישה לא מורשית למידע ולמערכות נותן השירות כאמור.

45.1 מבלי לגרוע מכלליות האמור, נותן השירות יישם אמצעי הגנה פיזיים נאותים במתקניו לרבות מנגנון בקרת כניסה למתחם, כגון: מערכת בקרת כניסה, קודן, מערכת אזעקה, מערכת מצלמות וכיו"ב. ציוד פיזי המכיל מידע (שרתים, כוננים וכד') וארונות תקשורת יוגנו במעגל אבטחה נוסף, כגון: דלת נעולה, קודן, מערכת בקרת כניסה וכד'.

45.2 נותן השירות יגדיר נהלי אבטחה פיזית על מנת לצמצם גישה בלתי מורשית למתחם תשתיות ומערכות הספק, יתר מערכותיו והמשרדים, לרבות נהלי ליווי אורחים וגורמים זרים.

45.3 נותן השירות יישם מדיניות "שולחן נקי" במתחם המשרדים, לרבות שמירת מסמכים וציוד במגירות או ארונות נעולים, מסך נעול עם סיסמה, וכיו"ב. מסמכים המכילים מידע של הכללית ייגרסו ככל שאין בהם צורך, ואחרת - יישמרו בארונות / מגירות נעולים כאשר לא נעשה בהם שימוש.

משאבי אנוש

46. ההתחייבויות האמורות בהסכם ובנספח זה יחולו גם על עובדי נותן השירות ו/או כל מי מטעמו, בשינויים המחויבים וימולאו על ידם (לרבות בעניין סודיות, פרטיות ואבטחת מידע) וכל הפרה של איזו מהתחייבויות אלו על ידי עובדיו של נותן השירות ו/או מי מטעמו תיחשב כהפרה של נותן השירות.

47. נותן השירות יבצע בדיקות נאותות, בכפוף לדין, אשר מקובלות בתהליך מיון וגיוס עובדים וזאת בהתאם לרגישות המשרה ולמידע אליו נחשף העובד במסגרת תפקידו ובהתאם לדרישות הדין ולסטנדרטים המקובלים בתעשייה בקשר למתן השירותים, ולכל הפחות מבדק אמינות.

48. נותן השירות מתחייב שכל עובד מטעמו בקשר למתן השירותים לפי הסכם זה, עבר בהצלחה מבחן מהימנות בחברת השמה.

49. בנוסף מתחייב נותן השירות לבצע מבדקי אמינות, לפי דרישתה של כללית, אם הכללית תדרוש זאת.

50. ככל שתוצאות מבדקי אמינות לא תהיינה לשביעות רצונה של הכללית, הכללית תהא רשאית לדרוש מנותן השירות למנוע מעובד גישה למידע ו/או להחליפו (במתן השירותים לכללית) בגורם או אדם אחר.

51. מבלי לגרוע מאחריות נותן השירות על פי נספח זה, נותן השירות מתחייב להחתים כל עובד ו/או מי מטעמו אשר מעורב בביצוע ההסכם (לרבות בעלי ההרשאות כמפורט לעיל), קודם לתחילת עבודתו בקשר להסכם זה, על התחייבות אישית לשמירת סודיות, פרטיות ואבטחת מידע, שלא תפחת ממחויבויותיו של נותן השירות לפי ההסכם ונספח זה. ההתחייבות האמורה תתייחס בין היתר, לחובת שמירת סודיות המידע, למטרת השימוש במידע כאמור, לאחריות העובד ו/או מי מטעמו של נותן השירות, בכל הנוגע לסיכוני סייבר ולאבטחת מידע, לחובות על פי דיני הפרטיות, ולאופן השימוש בהרשאות על ידי המורשים לכך, לרבות אחריות העובד ו/או מי מטעמו של נותן השירות להפעיל גישה אך ורק לצורך ביצוע תפקידו, באופן הנדרש לקיום התחייבויותיו של נותן השירות, לפי ההסכם.

52. מבלי לגרוע ממחויבויות נותן השירות כאמור לעיל, במקרה בו עובד של החברה מוצב במתקני הכללית או שמונפק לו שם משתמש ו/או סיסמא על ידי הכללית, יחתום העובד על הצהרת סודיות בנוסח הנהוג בכללית לעובדי כללית.

53. נותן השירות מתחייב לתדרך כל עובד ו/או כל מי מטעמו בקשר עם מתן השירותים, טרם תחילת מתן השירותים ו/או הגישה למידע של אותו עובד, באשר למטרות השימוש במידע, אופן השימוש בהרשאות על ידי המשתמשים המורשים, חובותיו לאבטחת המידע ולשמירה עליו, לרבות ביחס לנהלי אבטחת מידע, וחובותיו על פי דיני הגנת הפרטיות.

54. במסגרת התדרוך כאמור יובהר, בין היתר, כי נותן השירות ו/או עובד מטעמו ו/או כל מי מטעמו לא ימסרו מידע (מכל סוג) לאדם, לרבות לעובד אחר, אלא באישור מראש ובכתב של הכללית, וכי ככל שהגיע לעובד ו/או מי מטעמו של נותן השירות מידע מכל סוג שהוא שלא במסגרת תפקידו, או שנודע לו על מסירת מידע כאמור, חלה חובה על העובד ו/או מי מטעם נותן השירות להעביר על כך דיווח מיידי לנותן השירות.

55. נותן השירות מתחייב לערוך לעובדיו הקשורים בביצוע ההסכם, לפחות אחת לשנה, פעילויות לריענון נהלי אבטחת מידע, לרבות הדרכת ריענון ועדכון בנושא נהלי סודיות, אבטחת מידע וסייבר, והגנת פרטיות, בהתאם לנספח זה וכן לכל הנחיה נוספת שתועבר מטעם נותן השירות ו/או כללית, לשיפור מודעות העובדים לסיכוני אבטחת מידע, ולמדיניות ודרישות אבטחת המידע.

56. בעת סיום העסקה של עובד ו/או מי מטעמו של נותן השירות, נותן השירות יודא כי חשבונות העובד ו/או מי מטעמו נסגרו וכי כלל הרשאות הגישה שלו בוטלו, וכי לא נותר בידי העובד ו/או מי מטעמו מידע הנוגע לכללית ו/או מי מטעמה בקשר להסכם.

57. **מתן השירותים לפי המכרז יבוצע אך ורק על ידי נותן השירות. הספק אינו רשאי להתקשר עם קבלן משנה באופן פרטני בקשר להסכם ו/או לביצוע מחויבויותיו לפי ההסכם.** ככל שלנותן השירותים ישנם קבלני משנה הנותנים לספק שירותים בקשר לציוד הספק ו/או לתפעול תשתיות או מערכותיו של הספק, יובהר כי כל כניסה לפעילות קבלני משנה כאמור מותנית בחתימה על מסמך התחייבויות מצד קבלן המשנה, אשר לא יפחתו מהתחייבויותיו של נותן השירות לפי ההסכם ונספח זה. להסרת ספק, ככל שקבלן משנה נדרש לגשת למידע של הכללית, גישה כזו תבוצע אך ורק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב מהכללית. נותן השירות ישא באחריות מלאה לפעילויות על ידי גורמים כאמור כאילו בוצעו על ידו. בנוסף לכך, במקרה כאמור יחולו ההוראות הבאות:

57.1 באחריות נותן השירות לבצע בדיקת נאותות ביחס לאמינות קבלן המשנה ויכולתו לקיים את תנאי נספח זה, ושהוא אינו מזהה סיכון אחר לשימוש פסול במידע על ידי קבלן המשנה. נותן השירות מתחייב לתעד את תהליך בדיקת הנאותות.

57.2 באחריות נותן השירות לבצע בקרה ופיקוח על קיום התחייבויות קבלני המשנה שלו על פי נספח זה ועל פי כל דין.

57.3 נותן השירות מתחייב לסיים לאלתר את ההתקשרות עם כל קבלן משנה שלא יעמוד בדרישות נספח זה.

אירועי אבטחת מידע ואירועי סייבר

58. נותן השירות מתחייב לקבוע נוהל מוכנות לאירועי אבטחת מידע ו/או סייבר, אשר יתייחס בין היתר, לאופן התמודדות נותן השירות עם אירועים כאמור, ולשלבי ניהול אירוע.
59. נותן השירות אחראי לתיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה. ככל הניתן, תיעוד זה יתבסס על רישום אוטומטי.
60. נותן השירות מתחייב לדווח לכללית מיידי, בעל פה ובכתב, על כל אירוע אבטחת מידע ו/או סייבר ו/או חשש לאירוע כאמור ו/או החלטה בעניין אירוע כאמור, בכל אחד מהמקרים המפורטים מטה:
- 60.1 כל חשש לשימוש בלתי מורשה במידע ו/או לגישה בלתי מורשית לתשתיות ומערכות הספק ו/או בחריגה מהרשאה ו/או לגילוי בלתי מורשה של מידע, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור כאשר קיים חשש לפגיעה במידע או בשלמותו ו/או לאירוע אבטחת מידע ו/או סייבר ולרבות, אך לא רק, כאשר עלולה להיגרם במישרין או בעקיפין פגיעה לתשתיות ומערכות הספק ו/או מידע בקשר להסכם זה, כגון: אובדן, גילוי, שינוי ו/או השמדה של מידע.
- 60.2 כל חשש לאירוע אבטחת מידע ו/או סייבר הנוגע במישרין או בעקיפין למידע לפי הסכם זה (לרבות מידע כללית ו/או מבוטחיה).
- 60.3 בוצעה הפרה ו/או קיים חשש שבוצעה הפרה של ההסכם ו/או נספח זה בקשר למידע, ו/או בקשר לשימוש של נותן השירות ו/או מי מטעמו במערכת ו/או בתשתיות ובמערכות הספק.
- 60.4 כל חשש לאירוע אבטחת מידע ו/או סייבר שיש בו כדי להשפיע על רמת אבטחת המערכת או שיש בו כדי להשפיע על רמת אבטחת מידע אצל נותן השירות, לרבות כל חשש לאירוע אבטחת מידע ו/או סייבר בקשר לתוכנה.
- 60.5 כל ליקוי אבטחת מידע מהותי (כגון תשתיתי, אפליקטיבי) אשר עלול להוביל לפגיעה בשלמות, סודיות וזמינות המידע אודות לקוחות כללית.
- 60.6 כל אירוע אבטחת מידע ו/או סייבר משמעותי אצל נותן השירות, לרבות בתשתיות ומערכות הספק ו/או בצידו ו/או במתקניו.
61. נותן השירות מתחייב כי בכל אחד מהמקרים האמורים לעיל, יודיע על כך מיידי בע"פ ובכתב לממונה הגנת מידע בכללית ו/או למוקד שירותי בריאות כללית (פרטי המוקד: מייל – SOC@clalit.org.il; טלפון – 03-694-5644) וישתף פעולה לאלתר עם הכללית לשם חקירה וטיפול באירוע כאמור.

62. הודעה (טלפונית ובכתב) בדבר אירוע אבטחת מידע / סייבר או חשש לאירוע כאמור לעיל תכלול מידע מפורט על אירוע האבטחה לרבות: תיאור האירוע, מידת ההשפעה על המידע ו/או על המערכת ו/או על תשתיות ומערכות הספק, ופעולות שנקטו על ידי נותן השירות. נותן השירות ימשיך ויעדכן את הכללית במהלך האירוע לפי ההתפתחויות, ולכל הפחות אחת ל – 24 שעות.

63. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, באירוע אבטחת מידע ו/או סייבר אצל נותן השירות או בחשש לאירוע כאמור, שבו קיים חשש כי מעורבים מידע (לרבות מידע הכללית) ו/או המערכת ו/או תשתיות ומערכות הספק בהתאם לנספח זה, יפעל נותן השירות בהתאם לחובותיו על פי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז – 2017, ככל שקיימות בנסיבות המקרה, וזאת מבלי לגרוע ממחויבותיו כלפי הכללית כמפורט בהסכם ובנספח זה. יובהר כי ככל שחלה חובה על פי דין לדיווח או יידוע של רשות מדינתית מוסמכת (להלן בסעיף זה: "הרשות") בדבר אירוע אבטחת מידע בקשר למתן השירותים של הספק לפי הסכם זה, ימסור על כך נותן השירות הודעה לאלתר לכללית, בעל פה ובכתב, ככל הניתן טרם מסירת ההודעה לרשות, ויפעל בתיאום ובשיתוף פעולה עם הכללית. בהיעדר חובה על פי דין, נותן השירות לא יעביר כל דיווח חיצוני או פרסום בקשר עם אירוע אבטחת מידע שקיים חשש כי הוא מערב מידע ו/או שירותים לכללית לפי הסכם זה, אלא על פי אישור מראש ובכתב של הכללית.

64. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של פגיעה או חשש לפגיעה באבטחת מידע או בהגנת סייבר כאמור לעיל מצד נותן השירות, נותן השירות מתחייב:

64.1 לשתף פעולה עם הכללית בבדיקת האירוע;

64.2 לקבל אישורה של הכללית מראש ובכתב לכל פעולה ביחס לכל מידע הנוגע לכללית במישרין או בעקיפין.

64.3 בהתאם למתווה עליו יוסכם בין גורמי אבטחת המידע והגנת הסייבר של כללית ושל נותן השירות ביחס לאירוע הספציפי, ינקוט נותן השירות על חשבונו בכל האמצעים הנדרשים לתיקון הפגיעה באבטחת המידע אצלו ולמניעת הישנות מקרים מסוג זה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, צעדים שיתבקשו על ידי הכללית ולרבות צעדים הנדרשים בכפוף לדרישות הדין.

65. מבלי לגרוע מהדיווחים המפורטים לעיל, נותן השירות יעביר לכללית בתוך 20 יום מקרות האירוע דיווח מלא בכתב על הרקע לאירוע ועל הפקת הלקחים והצעדים שנקטו בעקבותיו.

66. זכויות נושאי מידע וטיפול בפניות נושאי מידע

66.1 קיבל נותן השירות פניה ישירה מנושא מידע, בכל הנוגע למידע לגביו הנמצא במאגרי המידע של הכללית ו/או המעובד בתשתיות ובמערכות נותן השירות, לרבות בקשר לזכות עיון, או בקשה הנוגעת לתיקון מידע, יעדכן נותן השירות את הכללית באופן מיידי, יעביר לה את הפנייה, ויפעל בתיאום עימה. אלא אם אושר לנותן השירות במפורש מראש ובכתב, הטיפול בפניות נושאי המידע יתבצע על ידי הכללית בלבד, ונותן השירות לא ישיב לפנייה בעצמו.

66.2 נותן השירות יסייע לכללית בטיפול בפניות של נושאי מידע ככל שתהיינה, וזאת מבלי לגרוע מיתר הוראות ההסכם ונספח זה, לרבות, אך לא רק, חובתו של נותן השירות להשמיד את המידע המועבר אליו בתום ההתקשרות, כמפורט בנספח זה. בכל מקרה בו תבקש כללית מנותן השירות לעדכן ו/או לשנות ו/או למחוק מידע – יפעל נותן השירות לאלתר על פי דרישת כללית.

הוראות נוספות, ביקורות, בקרות ודיווחים, והנחיות בתום התקשרות

67. נותן השירות מתחייב כי כלל השירותים (לרבות הרכיבים), אשר נעשה בהם שימוש על ידי נותן השירות במסגרת התקשרותו עם כללית, עומדים בדרישות הדין ובכל הנחיה שתפורסם בנושא פרטיות, אבטחת מידע וסייבר, ככל שיהיו בתוקף במהלך תקופת התקשרות עם כללית.

68. **חובת גילוי חולשות ואספקת עדכוני אבטחה** - מבלי לגרוע מיתר המחויבויות לפי נספח זה, נותן השירות מצהיר ומתחייב כדלקמן:

68.1 כי הוא מתחייב להודיע לכללית ככל שיתגלו לו ו/או יובא לידיעתו בכל דרך אודות חולשות במוצרים ו/או בשירותים, ו/או על איומי סייבר שונים העשויים להשפיע על אבטחת המידע והגנת הסייבר ועל ההגנה על מידע בכל אחד מהאמצעים למתן השירות.

68.2 כי במקרה בו כתוצאה מחולשה ו/או טיפול באיום, עולה הצורך בשינוי נוהל אבטחת מידע ו/או עדכון גרסה בשירותים (לרבות המוצרים), הוא מתחייב לספק ולהטמיע עדכוני אבטחה ("פאטצ'ים") ללא דיחוי כשיהיו זמינים, לאורך חיי האמצעים בקשר למתן השירות. מבלי לגרוע מהאמור, בכל מקרה, הספק יעדכן את כללית מיד עם גילוי חולשה כאמור.

69. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו שאם לצורך מתן השירות נדרשת גישה למערכות המידע של הכללית, נותן השירות מתחייב להקים על חשבונו קו תקשורת בין החברה לכללית ואזור ממודר, פיזית ותקשורתית, אשר יהיה מופרד לחלוטין מרשת התקשורת של נותן השירות, והכל על פי הנחיות הגנת המידע של הממונה על הגנת המידע בכללית.

70. בהסכם בו אושר חיבור לרשת הכללית או למערכות המידע של כללית, החיבור ייעשה בהתאם להנחיות הממונה על הגנת המידע בכללית.

71. נותן השירות מתחייב לבצע על חשבונו פעם בשנה לכל הפחות, ובהתאם להוראות כל דין, בדיקת חוסן penetration test וסקר סיכונים למערכות המחשוב ולכל התשתיות ומערכות המידע שלו הקשורים בהסכם זה או המחזיקים / נגישים למידע של ועל לקוחות הכללית, בין היתר כדי לוודא ששולבו ופועלות כראוי כל דרישות הגנת המידע ואבטחת מידע, לרבות אלו שהועברו מטעם כללית. נותן השירות מתחייב שהבדיקה תבוצע עלי ידי חברת אבטחת מידע חיצונית מוכרת ומקובלת בשוק. נותן השירות מתחייב להעביר את תוצאות בדיקת החוסן אל הממונה על הגנת המידע בכללית. נותן השירות מתחייב להתאים את השירותים על חשבונו למלוא הדרישות כאמור מתוצאות בדיקת החוסן.

72. ידוע לנותן השירות כי אם יימצא בביקורות אבטחת מידע כי לא מולאו כל דרישות הגנת המידע ואבטחת מידע מטעם כללית, ו/או יתגלה פער בבדיקת החוסן (להלן בסעיף זה: "הדרישות"; "ליקויים"), ידרש נותן השירות לתקן את הליקויים ו/או להתאים את תשתיות ומערכות הספק, על חשבוננו, לקיום מלוא הדרישות כאמור. נותן השירות מתחייב לתקן ליקויים קריטיים וגבוהים מיידית ולא יאוחר מ- 14 יום ממועד גילויים, ומתחייב כי יעביר לכללית תוכנית עבודה עם לוחות זמנים לתיקון יתר הליקויים שהתגלו, והכל בכפוף להוראות כל דין. לאחר תיקון הליקויים, ידווח נותן השירות לכללית כי הליקויים תוקנו.

73. נותן השירות מתחייב לערוך פעם ב- 24 חודשים, לכל הפחות, ביקורת פנימית או חיצונית על ידי גורם בלתי תלוי בעל הכשרה מתאימה לביקורת אבטחת מידע (שאינו הממונה על אבטחת המידע של נותן השירות) לוודא עמידת נותן השירות בהוראות תקנות אבטחת מידע. נותן השירות יעביר דוח זה עם קבלתו, לממונה הגנת המידע בכללית.

74. **עמידה בתקני אבטחת מידע:** נותן השירות מתחייב כי הוא בעל הסמכה לתקן ISO 27799 וכן לתקן ISO 27001 וכי יהיה בעל הסמכה ויעמוד בתקנים אלה למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות כל שינוי, עדכון או תוספת ככל שיחולו בתקנים אלה במהלך תקופת ההסכם, וכן יעמוד בתקנים נוספים כפי שנדרש בחוזרי מנכ"ל משרד הבריאות ו/או בכל הוראות דין אחרת כפי שתהא בתוקף מעת לעת.

75. על נותן השירות להעביר לידי הממונה על הגנת המידע בכללית את דו"ח מבקר ISO לעמידה בתקני ISO 27799 ו- ISO 27001 אחת לשנה, כולל התייחסות נותן השירות לאי ההתאמות שהועלו (ככל שהועלו) במבדק.

76. שימוש במערכות סליקת אשראי - נותן השירות מתחייב למלא אחר כל דרישות הגנת המידע של תקן PCI המעודכן ליום חתימת נספח זה, וזאת אם בשירותים (ולרבות בתשתיות ובמערכות הספק) יש נתוני כרטיסי אשראי או אם עוברים באמצעותו/הם נתוני כרטיסי אשראי. נותן השירות מתחייב לבצע על חשבוננו התאמות נדרשות בהגנת המידע בהתאם לתקן כאמור בסעיף זה, ככל שיחולו שינויים בדרישות התקן כאמור.

77. נותן השירות מתחייב לדווח מיידית לכללית על כל פתיחה של הליך פיקוח ו/או פניה מצד הרשות להגנת הפרטיות או של רגולטור אחר, בנושאים הקשורים לפרטיות, אבטחת מידע או הגנת סייבר. כמו כן מתחייב נותן השירות לדווח מיידית לכללית על כל תלונה או פניה של לקוח כללית, בנושאי פרטיות או אבטחת מידע.

78. נותן השירות מתחייב להודיע לכללית על כל הליך משפטי הקשור במישרין או בעקיפין למידע בקשר להסכם זה ו/או לשירותים לפי ההסכם ו/או להסכם.

79. העברת דיווחים עיתיים על ידי נותן השירות בקשר ליישום הוראות נספח זה: נותן השירות יספק לכללית דיווח שוטף בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע. מבלי לגרוע מהאמור, אחת לשנה לפחות, נותן השירות יעביר לכללית דיווח אודות ביצוע חובותיו בקשר לנספח זה, הקבועות לפי דין וכן לפי נספח זה.

80. מבלי לגרוע מחובות נותן השירות כאמור, הכללית שומרת לעצמה את הזכות לערוך ביקורות באתר נותן השירות, לרבות ביקורות פתע, לצורך בחינת אופן התנהלות נותן השירות בסוגיות איסוף המידע ואבטחתו, איתור סיכונים אבטחת מידע בקשר למתן השירותים לכללית, נהלי אבטחת מידע, ו/או יישום יתר הוראות נספח זה.

81. נותן השירות מתחייב לשתף פעולה עם כללית ביחס לביקורות ולבקורות שיבוצעו על ידי כללית, לרבות בדיקות ביחס למערכות נותן השירות בקשר למתן השירותים, ו/או לקיום הוראות נספח זה בכללותו.

82. נותן השירות מתחייב כי בתום ההתקשרות על פי הסכם זה, יעביר לכללית כל מידע השייך לכללית ו/או נאסף ו/או עובד עבורה, באופן ובפורמט כפי שתקבע הכללית, מיידי ולא יאוחר מ- 5 יום ממועד סיום ההתקשרות ו/או ממועד הנחייתה בכתב של הכללית בהתאמה, ולאחר מכן ימחק ויבער נותן השירות כל מידע כאמור מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או אמצעי גיבוי ו/או כל מדיה מגנטית או אופטית אחרת, ללא אפשרות שחזור, וזאת למעט במקרה בו נדרשת על פי דין שמירת המידע, וניתן לנוותן השירות אישורה של כללית מראש ובכתב לשמירת המידע (יובהר כי במקרה האחרון, ימשיך לחול נספח זה על כלל הוראותיו ביחס למידע שנשמר לפי דין אצל נותן השירות). השמדת המידע תיעשה בהתאם לתקן NIST 800-88, מבלי שיוותרו בידי נותן השירות עותקים כלשהם של המידע.

83. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נותן השירות מתחייב כי כל סוג של תיעוד בקשר למידע כללית ו/או רכיב זיכרון ו/או מידע המצוי על גבי מצע זיכרון שנדרש להשמידו, לרבות במפורש מכלולי זיכרון שיועברו לרשות הספק (כל אלה ייקראו בסעיף זה: "רכיב זיכרון"), בין בשל תום שימוש על ידי הלקוח ובין בשל תקלה שאינה ניתנת לתיקון, יושמד רק בדרך של גריסת פתיים באופן שאינו ניתן לשחזור. ניתן להשמיד רכיב זיכרון גם בדרך של מגנט המסיר את המידע כך שלא ניתן לשחזרו. רכיב זיכרון תקול או להחלפה לא ייצא מחצרי נותן השירות מבלי שבוצע בו תהליך מגנט או ניקוב כך שלא ניתן יהיה לשחזר את המידע בו. למען הסר ספק, ככל שמדובר בתיעוד הנוגע למידע כללית ו/או מידע כללית השמור בדרך אחרת, השמדתו תיעשה לאחר קבלת אישור כללית מראש ובכתב. הספק יערוך בקרה על איסוף רכיבי זיכרון ועל השמדתם ויתעד את האיסוף ואת ההשמדה של כל רכיב זיכרון. התיעוד האמור יועבר לכללית בתום ההתקשרות ו/או במועד מוקדם יותר לפי דרישתה של כללית.

84. נותן השירות מתחייב כי לא יאוחר מתום 5 יום לאחר מועד סיום ההתקשרות, יספק לכללית תצהיר בחתימת מורשה חתימה מטעם נותן השירות, המאמת את ביצוע פעולות המחיקה, הביעור וההשמדה של כל המידע כאמור.

85. כל מידע כללית ו/או כל מידע בקשר להסכם זה יוחזק ויעובד בהתאם להסכם זה על ידי נותן השירות אך ורק בישראל, וללא שימוש בענן.

86. נותן השירות מתחייב לספק את השירותים באופן ישיר וללא קבלנו משנה. בכלל זאת, **נותן השירות לא יעשה כל שימוש בשירותי אירוח (לרבות בענן) בקשר להסכם זה ו/או לצורך מתן השירותים**. ככל שיידרש בעתיד שימוש בענן לצורך מתן שירותים לכללית (ככל שיתבקשו לפי

דרישת כללית), נותן השירות יפנה לקבלת אישורה מראש ובכתב של כללית, בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הבריאות מס' 2/21 בדבר "שימוש במחשוב ענן במערכת הבריאות". ככל שניתן אישורה של כללית בכתב, נותן השירות יתחייב כלפי כללית בנספח אבטחת מידע בענן שיועבר לנותן השירות על ידי כללית, ויהווה חלק בלתי נפרד מהתחייבויותיו של נותן השירות לפי ההסכם ונספח זה.

87. התחייבויות נותן השירות ו/או מי מטעמו לרבות ספקי משנה (התומכים בצידו - והכל בכפוף להוראות ההסכם ונספח זה), בקשר לסודיות המידע ולהגנת הפרטיות לפי הוראות כל דין, ההסכם ונספח זה, הינן התחייבויות בלתי חוזרות ואינן ניתנות לביטול, והן ימשיכו לחול גם אחרי סיומו של ההסכם ו/או של נספח זה, ללא הגבלת זמן.

88. נותן השירות מצהיר בזאת כי ידועות לו הוראות הדין הקובעות את חובת שמירת הסודיות, והוא מודע לסנקציות האזרחיות והפליליות להן הוא צפוי אם יפר הוראות אלו, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 ותקנותיו, חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996, דיני הגנת הפרטיות, דיני שמירת הסודיות הרפואית על כל המשתמע מכך וחוק המחשבים, התשנ"ה – 1995.

89. נותן השירות מאשר כי ידוע לו כי כל מחדל או הפרה של מחויבויותיו בהתאם לנספח זה עלולים לגרום לכללית ו/או מי מטעמה נזק חמור ובלתי ניתן לתיקון. לכן, בכל מקרה כזה (1) כללית תהא רשאית לבטל כל זכות המוענקת לנותן השירות בהתאם להסכם ולנספחיו, מבלי שכללית תישא בכל אחריות בקשר עם המחדל או ההפרה כאמור ו/או בשל מימוש זכות הביטול, ומבלי להידרש להודעה מכל סוג שהוא; וכן (2) מבלי לגרוע מזכויות ו/או סעדים הנתונות לכללית לפי כל דין ו/או ההסכם, לנקוט בכל הצעדים המשפטיים להפסקת הפרה מתמשכת או כל הפרה אחרת של נספח זה.

90. ידוע לספק כי הפרת הוראה כלשהי כלשהו מתנאי ההתחייבות בנספח זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם ותזכה את הכללית בביטול ההסכם ו/או בפיצויים בגין כל נזק ו/או ההפסד ו/או הוצאה שייגרמו לה ו/או בכל סעד אחר העומד לה על-פי כל דין.

91. נותן השירות יהיה האחראי הבלעדי להפרת איזו מהוראות נספח זה על ידו ו/או על ידי מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, ומתחייב לפצות ולשפות את הכללית מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל נזק ו/או תביעה ו/או דרישה ו/או הוצאה ו/או הפסד ו/או אובדן רווחים (להלן בסעיף זה: **נזקים או הוצאות**), הנובעת ו/או הקשורה להפרת נותן השירות ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו את התחייבויות נותן השירות לעמידה בכל כללי אבטחת המידע על פי הדין ו/או על פי נספח זה, בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות שייגרמו לכללית כתוצאה מהפרה כאמור. כל זאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד אשר יעמדו לכללית על פי כל דין ו/או על פי ההסכם (ולרבות כלל הוראות נספח זה) כנגד נותן השירות ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו.

92. נותן השירות מאשר בזאת כי ברשותו ביטוחים מתאימים, ולרבות במפורש ביטוח סייבר בתוקף, בקשר למתן השירותים, בחברת ביטוח מורשית כדין, אשר יחולו בקשר להסכם זה ו/או להפרת כל הוראה מהוראות נספח זה.

93. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, המחויבויות לפי נספח זה יחולו ביחד ולחוד, ואי אכיפתה של התחייבות ספציפית לא תשפיע על תוקפן, תחולתן ויישומן של יתר המחויבויות לפי נספח זה. היה ובית משפט מוסמך יקבע כי תחולת התחייבות כלשהי אינה תקפה, בטלה, אינה חוקית או אינה ניתנת לאכיפה, כוונת הצדדים הינה כי מחויבויות זו תתקן במידה המירבית הניתנת כך שתשקף את כוונת הצדדים, ויתר התנאים בנספח זה יחולו באופן מלא ולא ישונו.

94. נותן השירות מאשר כי חתימתו נעשית מתוך שיקול דעת מלא ומתוך הבנה שההתחייבויות הכלולות בנספח זה נועדו לשם שמירה על אינטרסים חיוניים של הכללית, ומאשר כי הוא מבין את הוראות נספח זה ומתחייב לפעול על-פי כל הוראותיו, אשר מהוות חלק בלתי נפרד מהסכם.

95. התחייבויות הספק על-פי כתב התחייבות זה תפורשנה על דרך ההרחבה באופן בו תהיינה בעלות תחולה רחבה.

תאריך _____

שם החברה _____

שם מורשה החתימה _____

מספר ת"ז _____

שם הפרויקט או השירות _____

חותמת וחתימת החברה _____

תוספת א': הנחיות אבטחת מידע במוקד ללקוחות

1. תוספת זו חלה על כל השירותים ובמפורש כל אמצעי התקשורת של הספק למול לקוחות לרבות מוקד טלפוני, תיבת דוא"ל, שימוש בווטסאפ עסקי.
 2. תוספת זו נועדה להוסיף להוראות הנספח לעיל, ואינה גורעת מהוראותיו. הספק מתחייב לקיים את כל דרישות אבטחת המידע, כמפורט במסמכי המכרז ונספח זה לעיל. במקרה של חפיפה או אי התאמה בין הוראות אבטחת מידע במסמכי המכרז השונים לרבות הנספח והתוספת, תחול ההוראה המחמירה עם הספק.
 3. בכל מקום בו מופיעה המילה "נציג" או "מנהלן" הכוונה לעובדי הספק בקשר למתן השירותים.
- הנחיות אבטחת המידע הינן עבור כלל השירותים אשר יינתנו במסגרת מכרז זה, וכל שירות נוסף עליו יוסכם בין כללית לספק הזוכה, הנחיות פרטניות ברמת LLD יועברו לאחר סגירת ארכיטקטורה ואישור טכנולוגיות אל מול הזוכה, והספק מתחייב לפעול לפי כל הנחיה שתועבר לו.

המידע וסודיותו

- א. במהלך שיחת הטלפון ו/או שיחת וידיאו, הספק יוודא כי השיחה מתקיימת בסודיות מלאה ובנאותות הנדרשת, בכפוף להוראות הדין והסטנדרטים המקובלים בקשר למידע אישי / רפואי. הנציג ו/או הטכנאי הרלוונטיים לצורך הטיפול יהיו היחידים החשופים למידע ובהתאם לנדרש.
- ב. המידע הזמני ו/או הקבוע שישמר בשרתי הספק ו/או החברה ישמרו באופן מאובטח ומוצפן ככל שמכיל מידע אישי ורפואי מזהה.
- ג. הספק נדרש לפרט לכללית בהרחבה אודות סוגי המידע שישמרו אצלו.
- ד. נותן השירות יידע את המטופל על הצורך בקבלת הסכמתו לשימוש בשירותי תמיכה ושירות מרחוק, לרבות מתן תמיכה טכנית בתוכנה ובמערכות הנלוות ותיקון מרחוק, בהתאם לשיקולים המקצועיים המתאימים וכמקובל. בכלל זאת יעדכן אודות סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בשירות הנמצאים באחריות המטופל.
- ה. נותן השירות יידע את עובדיו על הצורך בקבלת הסכמת המטופל לשימוש בשירותי תמיכה מרחוק, בכלל זאת יינתן דגש לצורך בזיהוי המטופל, ומתן השירות תוך שמירה מרבית על פרטיות המטופל, ותוך התייחסות לסיכוני אבטחת מידע בתהליך.
- ו. **חובת ידוע המטופל על-ידי נותן השירות (ר' גם הוראות נוספות בנספח לעיל):**

- יש ליידע את המטופל, כי בעת הכניסה לתוכנה ולמערכות הנלוות ובעת תיקון תקלות מרחוק נדרשת שימת לב מיוחדת לכך, שהמידע המופיע על הצג הדיגיטאלי האישי - נקודת הקצה בה המטופל משתמש, לדוגמה מסך מחשב, מסוף, טלפון - עלול להיחשף לעיני הסובבים, ובכלל זה בני משפחה ו/או לכל מי שמצוי בקרבת הצג בשימוש במערכת.
- יש ליידע את המטופל, כי האחריות לשמירת הסודיות של המידע, המופיע במערכת (לרבות בתוכנה, במוצרים וברכיבים הנלווים) על הצג הדיגיטאלי האישי, שממנו מבוצעת שיחת השירות, נתונה בידי המטופל ובאחריותו הבלעדית.

- יש ליידע את המטופל, כי בתום כל שימוש, לרבות הפסקה זמנית וקצרת מועד במערכת (לרבות בתוכנה, במוצרים וברכיבים הנלווים), מוטלת על המטופל האחריות הבלעדית להסיר מנקודת הקצה בה השתמש את המידע, ו/או את נתוני הזיהוי, ו/או כל נתון אחר, אשר עלול לאפשר גישה למידע ו/או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידו.
- יש ליידע את עובדיו של נותן השירות, כי האחריות לשמירה על המידע של המטופל הינה באחריות נותן השירות, ככל שהשירות ניתן במיקום שאינו פרטי. כך נדרשת שימת דגש על מחשבי נותן השירות מהם ניתן השירות, ויודא כי אין גישה לצד ג' למחשבים בכלל, פרט לטכנאי, או לצגי המחשב אגב תהליך מתן השירות.
- יש ליידע את עובדי נותן השירות כי תהליך מתן השירות חייב להתבצע על גבי הפלטפורמות המאובטחות המוגגשות, אגב כך אין לעשות שימוש באמצעים פרטיים למתן שירות (לדוג' טלפון פרטי, אפליקציות להעברת מסרים או מידע אישיים).

ארכיטקטורה

הספק יקים רשת ייעודית לצורך מתן השירות, הרשת תופרד לסביבות עבודה:

- ז. סביבה פנימית (Back End) אשר תחולק לתתי סביבות (סגמנטים) עבור: מערכות ניהול, עדכון, ניהול משתמשים, מערכות אבטחת מידע וניטור, תחנות עבודה ושרתים.
- ח. סביבת תשתיות טלפוניה אשר תחולק למספר VLANים עבור שירותי המרכזייה, מערכות ה-SOFTPHONE, מערכות ההקלטה. סביבה זו תנוהל באמצעות מערכת Firewall ייעודית.
- ט. סביבה עבור שרתי קבצים (במידה ונדרש עבור קבצים המשותפים לעובדים).
- י. רשת ניהול עבור משתמשי על.
- יא. הספק יספק ארכיטקטורת HLD המתייחסת להיבטי אבטחה במסגרת המענה למכרז.

תקשורת

- יב. יוגדר קו תקשורת ייעודי מאובטח-מוצפן לטובת החיבוריות בין כללית לספק.
- יג. מכשור המתחבר למערכת לקוח ו/או בה יש מידע רגיש או אישי יעשה החיבור באמצעות קו תקשורת מאובטח בין החברה למערכת כאמור וזאת על-ידי יצירת אזור ממודר, פיזית ותקשורתית, אשר יהיה מופרד לחלוטין מרשת התקשורת של החברה.
- יד. התקשורת בין כל רכיבי המערכת יוצפנו בתעודה בחוזק TLS 1.3 או חדש יותר.

עמדות קצה, שרתים ואפליקציה

- טו. עמדות הקצה ו/או השרתים של הספק ו/או נותן השירות יהיו מוקשחות, מעודכנות הן ברמת מערכת הפעלה והן ברמת אנטי וירוס, שאינן מחוברות באופן ישיר לרשת האינטרנט - למעט מחשבים ספציפיים שיוגדרו מראש ויאובטחו בהתאם לדרישות המכרז לצורך טיפול בפניות שתגענה מאתר האינטרנט של הכללית, חסומות להתקנים חיצוניים וברשת נפרדת ייעודית, שאינה נגישה למחשבים אחרים ו/או לקוחות אחרים.

- טז. עמדת קצה שאינה פעילה למשך 10 דקות תנעל.
- יז. השרתים שישמשו לטובת התקשורת מול שירותי בריאות כללית יופרדו מרשת התקשורת של הספק ולא ישמשו לשירותים נוספים מלבד לשירותים מול כללית.
- יח. המכלול ממנו יסופק השירות לשירותי בריאות כללית יהיה מכלול נפרד וממודר משאר פעילות הספק. הכניסה למכלול תבצע על-ידי מערכת בקרת כניסה.
- יט. הספק מתחייב שלא לבצע שיתוף מכל סוג בין מערכות המידע של הכללית למערכות מידע של הספק או לקוח אחר.
- כ. מתקני הספק מהם מתחברים למערכות הלקוח יאובטחו על-ידי חברת אבטחה 24/7.
- כא. חדר השרתים יכול חדר ייעודי לשרתים ותקשורת, מוגן בדלת פלדלת, חלונות החדר ימוגנו בסורגים, החדר ימוגן במערכת כיבוי אש בגז, החדר ימוגן בגלאי הצפות, שרתי מערכות שירותי בריאות כללית ימוגנו בכלוב ייעודי, החדר ימוגן במערכת אזעקה ומערכת בקרת כניסה.
- כב. הספק מתחייב כי מערכותיו פותחו באופן מאובטח ועל-פי כללי פיתוח מאובטח (SSDLC). ממשק התחברות מ/או אל כללית יעשה מול ממשק API מוגן ומאובטח ועל-פי דרישות כללית.
- כג. הספק מתחייב להקשיח את שרתי ורכיבי המערכת על-פי הנחיות CIS Benchmarks.

מיקום מידע

- כד. שירותי המחשוב יהיו בגבולות מדינת ישראל בלבד.
- כה. הספק מתחייב שלא להשתמש, בעבור שירותיו לכללית, בשירותי ענן (Cloud) מכל סוג, אלא אם ניתנה הסכמת כללית לכך מראש ובכתב, ובכפוף לתנאים שתקבע כללית, להצגת אישורי אבטחת מידע של ספק הענן, ולחתימתו של הספק על מסמך התחייבות לאבטחת מידע בהתאם לנספח זה ובכפוף להוראות הדין ולדרישות כללית (ככל שניתן אישורה של כללית).

הזדהות

- כו. הזדהות נציג למערכת: הספק יפעיל אמצעי זיהוי מאובטח חד-חד ערכי לזיהוי ותיעוד פעילות נציג. לכל נציג יהיה משתמש מנוהל ייעודי עם הרשאות בהתאם לצורך. כניסה למערכת תעשה על בסיס 2 מזהים לפחות (שם משתמש / סיסמה). הסיסמה תהיה מורכבת (אותיות ומספרים) ולכל הפחות בת 8 תווים. הסיסמה תוחלף אחת לשלושה חודשים.
- כז. זיהוי לקוח: על בסיס כניסה נכנסת בלבד שנובת לנציג, יוכל הנציג לבצע שאילתת חיפוש זכאות לקוח. יובהר כי הנציג לא יוכל לבצע חיפוש לקוחות ו/או מטופלים במערכת ללא שיחה נכנסת פעילה. בכל שיחה פעילה יהיה ניתן לבצע חיפוש לקוח אחד בלבד. זיהוי הלקוח יעשה על בסיס ת.ז. ומזהים נוספים על-פי שיקול דעתה של כללית (כגון 4 ספרות אחרונות של כרטיס אשראי, תאריך לידה וכיו"ב).
- כח. זיהוי ופעילות נותן השירותים: תתאפשר תמיכה מלאה בחתימה דיגיטלית.
- כט. לכל פעילות יוקצה אסימון (Token) חד-חד ערכי עם תוקף של עד 1 שעה לתהליך אקטיבי-פעיל ו- 15 דקות לתהליך שאינו פעיל, הן עבור הלקוח והן עבור הנציג. עם סגירת השיחה / חלונית / ניתוק מערכת, ה- Token יחסם-ינעל. הזדהות לכלל המערכות לרבות העלאת קבצים ו/או שידור קבצים תעשה על בסיס האסימון החד פעמי.

הרשאות

- ל. נותן שירותים ו/או נציג מטעמו ו/או מנהלן יקבלו מינימום הרשאות נדרשות מתוקף תפקידם. באחריות הספק לפרט אודות ההרשאות שיינתנו לכל בעל תפקיד.
- לא. הספק מתחייב לבצע טיוב הרשאות לפחות אחת לרבעון. יש לשלוח סיכום פעילות טיוב הרשאות למנהל אבטחת המידע בכללית.

קבצים ומידע

- לב. כלל המידע של כללית לרבות מידע אודות לקוחותיה ו/או מערכותיה יוצפן באופן מלא הן בתנועה (on motion) והן במנוחה (at rest) – בכלל זאת שיחות הטלפוניה. ההצפנה תעשה על-פי הסטנדרט המקובל בתעשייה. מפתחות ההצפנה ישמרו במקום מאובטח ובנפרד מהמידע.
- לג. אין לעשות כל שימוש במידע ו/או בקבצים שיועבר על-ידי כללית ו/או מטעמה לרבות לקוחותיה ו/או ספקיה למעט השימוש המינימלי וההכרחי הנדרש לפי הסכם זה.
- לד. נדרש לפרט אופן דרכי יצירת ההתקשרות ו/או הפרטים ו/או הקבצים שישלחו מטעם הספק. לה. יש להגביל סוגי קבצים לדוג' (JPEG, BMP, GIF) וגודל קבצים (עד 10 מגה).
- לו. הספק מתחייב לבצע בדיקות תקינות קבצים – הלבנה - (כגון תמונות ו/או מסמכים) ולוודא כי בעת קבלת קבצים מהלקוחות ו/או שליחת הקבצים ממערכות הספק אל כללית, הקבצים אינם מכילים וירוסים או כאלה העשויים להסב נזק למערכות כללית.

זמינות השירות

- לז. הספק מתחייב להפעיל אמצעים סבירים על מנת לוודא כי השירות אותו מספק יהיה זמין ועמיד כנגד מתקפות מניעת שירות ו/או האקרים ו/או תקלות ו/או DDoS העלולות להשבית את שירותיו.
- לח. הספק נדרש לפרט לכללית אודות האמצעים אותם מיישם על מנת לוודא זמינות השירות.

תיעוד

- לט. כלל הפעילות תתועד באמצעות לוגים (audit log). הלוגים ישמרו לכל הפחות למשך 2 שנים. תיעוד הפעילות יהיה פרטני ככול הניתן לרבות כתובת IP, שם משתמש, תאריך ושעה, תיאור הפעילות שבוצעה.
- מ. שיחות קול / וידאו / קבצים יתועדו באופן שייאפשר שמירה לכל הפחות למשך 7 שנים.
- מא. הספק יאפשר מחיקה חלקית או מלאה של רשומה ו/או פרטי מטופל ו/או מטופלים וזאת תוך 24 שעות מראש. הספק מתחייב לשלוח לכללית אישור בדבר ביצוע הפעולה וכן מספר אישור פעולה.

ניטור

- מב. הספק נדרש לפרט אודות ניטור אירועי אבטחת מידע אותם מיישם במסגרת פעילותו לרבות ניטור אירועי אבטחת מידע (כגון וירוסים ו/או פעילות זדונית) וכן ניטור פעילות חשודה הפוגעת בהיבטי סודיות, שלמות וזמינות המידע.

המשכיות עסקית

מג. הספק יקיים נהלים ומדיניות המשכיות עסקית ושמירה על זמינות השירותים הניתנים לכללית במסגרת הסכם זה.

שרידות והמשכיות עסקית

מד. כלל המערכות בסביבת הפתרון יוגדרו כתשתית המחייבת שרידות ויתירות מלאה בתצורת High-Availability או Active-Active.

מה. הספק יקיים תהליכי גיבוי, שחזור ובדיקות תקינות לגיבוי ושחזור, באופן אפקטיבי ותדיר (תדירות גבוהה) אשר יאפשרו אחזור המידע בנקודות זמן שונות ומרובות בהתאם לצרכי הכללית.

מו. מערכות תשתית ליבה, רכיבי תשתית הסיסטם ורכיבי אבטחת מידע יותקנו בתצורת Active-Active.

מז. לכל מערכת מחשוב ומערכת תקשורת נתונים יוגדרו נהלים מפורטים לגיבוי תוכנה ונתונים וכן לשחזור תוכנה ונתונים מאמצעי הגיבוי.

מח. הספק יבצע גיבוי תפעולי בכל שינוי מהותי במערכות הרשת והמחשוב.

מט. יעשו גיבויים סדירים לכלל המערכות באופן ממוכן תוך שמירת מספר רב של גרסאות אחרונות.

נ. הספק יקיים שיחזור תקופתי / חלקי של הגדרות רגישות במערכת, לבדיקת אמינות הגיבוי.

נא. הספק יבצע שחזור מדגמי למערכות נבחרות לבדיקת איכות הגיבוי ויכולת השחזור.

דיווח על אירועי אבטחת מידע – כמפורט בנספח לעיל.

סקר אבטחת מידע

נב. הספק ימציא לכללית תוצאות של סקר סיכוני אבטחת מידע מחברת אבטחת מידע המאושרת על-ידי הממונה על הגנת המידע בכללית.

נג. הספק מתחייב לבצע בדיקת חוסן לאבטחת מידע בעבור השירות שהוא מעניק ללקוחות הכללית. הבדיקה תבוצע אחת לשנה על-ידי חברת אבטחת מידע המאושרת על-ידי הממונה על אבטחת המידע בכללית.

נד. לגבי מערכת מידע ו/או ציוד, שפותח/ה עבור ו/או מסופק/ת לכללית, הספק מצהיר כי טרם מסירת המוצר לכללית יבצע בו הספק על חשבונו, בדיקת חוסן penetration testing כדי לוודא ששולבו ופועלות כראוי כל דרישות הגנת המידע מטעם הממונה ודרישות תקן ISO 27001/27799 וכך תקן ISO 27002 מטעם מכון התקנים הישראלי ככל שיהיה בתוקף במהלך תקופת ההתקשרות עם כללית. הספק מתחייב שהבדיקה תבוצע על-ידי חברת אבטחת מידע חיצונית שתאושר מראש ובכתב על-ידי הממונה. הספק מסכים כי תוצאות בדיקת החוסן יועברו אל הממונה.

נה. ידוע לספק כי אם לא ימולאו כל דרישות הגנת המידע מטעם הממונה, או יתגלה פער בבדיקת החוסן יידרש הספק להתאים את התוצר על חשבונו למלוא הדרישות כאמור. כל עיכוב אשר ייגרם במסירת התוצר המוגמר לידי כללית כתוצאה מאי עמידת התוצר בדרישות הגנת

המידע כאמור, יהיה באחריותו הבלעדית של הספק. מבלי לגרוע מזכויותיה של כללית, היא תהא רשאית לעכב תשלום תמורה ו/או כספים המגיעים על-פי ההסכם לספק וזאת עד לעמידתו של התוצר בכל דרישות הגנת המידע. לספק לא תהיינה טענות מכל מין וסוג שהוא כלפי כללית ו/או מי מטעמה בשל עיכוב בהעברת התמורה כאמור.

נו. לגבי מערכות סליקת אשראי בלבד- הספק מתחייב למלא אחר כל דרישות הגנת המידע של תקן PCI המעודכן ליום חתימת הסכם זה וזאת אם במוצר / במערכת / בשירות יש נתוני כרטיסי אשראי או עוברים דרכה נתוני כרטיסי אשראי. הספק מתחייב לבצע על חשבונו שינויים בהגנת המידע ככל שיחולו שינויים בדרישות התקן כאמור.

נד. כללית תהיה רשאית בכל עת, בעצמה או על-ידי מי מטעמה, בהודעה מראש של 3 ימי עסקים לפחות, לערוך על חשבונה אצל הספק (באתריה ו/או בהתקשרות מרחוק), ביקורות ובקורות בכל ההיבטים הנוגעים לשמירת סודיות והגנת מידע בהתייחס להתקשרות עם כללית, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, ביקורות על אמצעים פיזיים ו/או אלקטרוניים, וכן בדיקת מהימנות עובדים, בדיקת חוסן וכיו"ב.

נח. הספק מתחייב לעמוד בסקר אבטחת מידע ומבדק חדירות (Penetration Test) שיבוצע על-ידי כללית ו/או מי מטעמה.

נט. הספק מתחייב לתקן כל ליקוי מהותי (החל מרמה בינונית ומעלה כולל רמה בינונית) שימצא במסגרת הבדיקה. תיקון הליקויים יעשה על חשבון הספק.

טכנולוגיות ו/או ציוד רפואי המורשה בשימוש

ס. הספק נדרש לפרט אודות הטכנולוגיות בהן הספק יעשה שימוש (תשתית, אתרי אינטרנט, אפליקציה, שיחות וידאו, וכו').

סא. כל טכנולוגיה נדרשת לעמוד בדרישות אבטחה ובמבדקי חדירה לבדיקת תקינות השירותים.

סב. נדרש לפרט אודות תהליך הקישור-חיבור והעברת המידע בין הלקוח / המטופל לנציג ובין הנציג למטופל.

סג. הפעלת הטכנולוגיות בשירות תבוצע רק לאחר אישור בכתב של המנהל המקצועי על מילוי כל הדרישות המקדימות.

אישור ממונה אבטחת מידע

בכל מקרה - התחלת מתן השירותים ועליה לאוויר, כפופה לאישור מראש ובכתב של ממונה אבטחת המידע אלא אם יקבע אחרת על-ידי הכללית.

חותמת המציע + חתימות: _____

שם החותם: _____ תפקידו: _____

שם החותם: _____ תפקידו: _____

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספח י'

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים		
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.				
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם כללית הנדסה רפואית בע"מ	שם	שם	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים אחר: רכש, התאמה, אספקה, אינטגרציה ומתן אחריות ושירות למערכות תקשורת תומכת חליפית עבור מבוטחי כללית ו/או שירותים נלווים העיסוק המבוטח:	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים אחר: _____
ת.ז.ח.פ. 511941213	ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.		
מען יוני נתניהו 1 ג' אור יהודה	מען תיאור הקשר למבקש האישור הראשי: חברה אם ו/או בת ו/או אחות ו/או קשורה ו/או שובה ו/או חלק מקבוצה.	מען		

סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		מטב ע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים
					לתקופה	למקרה*		
צד ג'					4,000,000		ש	302 אחריות צולבת 304 הרחבי שיפוי 307 הרחבת קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף 315 כיסוי תביעות מל"ל 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח – מבקש האישור 322 מבקש האישור ייחשב כצד ג 328 ראשוניות
אחריות מעבידים					20,000,000		ש	309 ויתור על תחלוף 319 מבוטח נוסף היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח 328 ראשוניות
אחריות מקצועית					2,000,000		ש	301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת 309 ויתור על תחלוף 321 מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח – מבקש האישור 325 מרמה ואי יושר עובדים 327 עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 12 חודשים
אחריות המוצר					2,000,000		ש	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין מוצרים 309 ויתור על תחלוף 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 12 חודשים 347 הרחבת שם המבוטח בביטוח חבות המוצר ביחס לפגם במוצרים שסופקו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או תוחזקו על ידי המבוטח ו/או מי מטעמו
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):								
088, 046								
ביטול/שינוי הפוליסה *								
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.								
חתימת האישור								

נספח יא'

תצהיר מנכ"ל

אני הח"מ, _____, נושא ת.ז. מספר _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן:

(1) הנני משמש כמנכ"ל _____ (להלן: "המבקש").
 (2) לפי מיטב ידיעתי המקצועית מתוקף תפקידי, ובהסתמך על בדיקה שערכתי ועל ייעוץ משפטי שניתן לי, הרי שנכון למועד הגשת הבקשה, בידי המבקש כל האישורים, הרישיונות, ההיתרים והאסמכתאות הנדרשים על פי הוראות כל דין ותקן רלבנטי לצורך מתן השירותים, תקפים נכון ליום הגשת הבקשה.

(3) המבקש בעל ניסיון בבניית מערכות תת"ח, אספקתן, התאמתן ואחזקתן בהיקף שלא יפחת מ- 100 מערכות תת"ח, בכל אחת מהשנים 2020, 2021, 2022, 2023 ו- 2024, כפי שיפורט להלן:

(א) למבקש ניסיון באספקת סוגי המערכות נשוא הליך זה כמפורט להלן:

- 1.1 מספר שנות ניסיון המבקש במכירת מוצרים נשוא הליך זה- _____
- 1.2 מספר שנות ניסיון המבקש בבניית מוצרים נשוא הליך זה והתאמתם למשתמש- _____
- 1.3 מספר שנות ניסיון המבקש בשירותי אחזקה הניתנים בבתי המשתמשים - _____

(ב) מספר מערכות התת"ח הכוללת שסופקו למשתמשים בכל אחת מהשנים 2020-2024 -

סה"כ מערכות שסופקו למשתמשים ב- 5 השנים 2020-2024	2024	2023	2022	2021	2020

(4) להלן פירוט הממליצים מבין לקוחותינו הגדולים ביותר להם סיפקנו מוצרים נשוא הליך זה לרבות, בניית המוצרים והתאמה למשתמשים.

#	ממליץ (גוף/חברה, אגף, יחידה)	איש קשר ותפקיד	טלפון	כמות מוצרים שסופקו לממליץ בכל אחת מהשנים - 2020-2024				
				2024	2023	2022	2021	2020
1								
2								
3								
4								

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

(5) המבקש מנהל אולם תצוגה אחד לפחות המאפשר גישה נוחה לאנשים עם מוגבלות, ושיש בו שירותים המותאמים לאנשים עם מוגבלות, בו הוא יכול להציג את מוצריו לזכאים והכל בהתאם ובכפוף להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק השוויון").

פרטי אולם התצוגה:

כתובת: _____
 שעות פתיחה: _____
 טלפון: _____

(6) למבקש שלוש שנות נסיון לפחות בהפעלת מעבדת שירות ומפעיל מעבדת שירות וכן מקום ייעודי לקבלת קהל אשר יהיה מונגש ומותאם לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לקבוע בהוראות חוק השוויון, לצורך ביצוע תיקונים, התאמות ושינויים הנדרשים במוצרים המסופקים על ידו.

פרטי המעבדה:

כתובת: _____
 שעות פתיחה: _____
 טלפון: _____
 מספר העובדים המועסקים בה: _____
 השירותים המעונקים: _____

(7) בשנתיים שקדמו למועד הגשת הבקשה, לא נאסר השימוש במוצר המוצע על ידי רשויות תקינה כלשהן מסיבות בטיחותיות.

(8) ידוע לי והנני מסכים כי כללית תהא רשאית להסתמך על אישורי זה לצורך קבלת החלטה אם להתקשר בהסכם עם המבקש או לא.

זה שמי, זו חתימתי וכל האמור בתצהירי – אמת

תאריך: _____

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני מר _____, אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. מספר _____ / המוכר לי באופן אישי, ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

_____ עו"ד, _____

נספח יב'

נספח הנחיות בדבר משלוח וקבלת מסרים אלקטרוניים

למערכת ניפנדו יתרונו חשבים עבור ספקי כללית, העבודה במערכת קלה ופשוטה ומלווה בהדרכה וליוי שוטף של חברת Nipendo.
להלן פירוט חלק מיתרונות השימוש בתוכנה:

- המערכת מאפשרת ניהול כלל תהליכי המכר, האספקה וההתחשבות הפיננסית מול כללית במערכת אינטגרטיבית אחת.
- הקטנת עלויות התפעול.
- מניעת תקלות ואיבוד מידע לגבי הזמנות ואספקות.
- יכולות בקרה ושקיפות מלאה לכל המסמכים והתהליכים.
- מעבר למשרד נטול נייר, תוך חסכון זמן עבודה, עלויות הדפסה, ניירת והוצאות דיוור מיותרות.
- ניהול וקבלת הזמנות באופן מרוכז.
- צפייה בנתוני קבלות למלאי.
- שליחת חשבוניות דיגיטליות, קבלת סטטוס מצב חשבוניות, לרבות מידע אודות מועד ביצוע תשלום בפועל.

כל היתרונות המפורטים מעלה נעשים באמצעות ממשק אינטרנטי מתקדם. עלות השימוש במערכת מורכבת מעלות חיבור חד פעמית ומעלות שימוש חודשית על פי הפירוט מטה:

תשלום חודשי בהתאם לתכנית מסרים			עלות חיבות חד פעמית למערכת		
			הסבר לאופן החיבור	אופן החיבור	
מחיר חודשי	עד מס' מסרים בשנה	תכנית	ממשק אינטרנטי לשליחת חשבוניות אלקטרוניות, בעלות של 1,000 ₪	פורטל	חלופה א'
ללא עלות	15	1 (ספק מזדמן)	שליחת חשבוניות ישירות ממערכת ה-ERP בעלות של 2,750 ₪	חיבור B2B	חלופה ב'
₪139	50	2			
₪210	125	3			
₪315	320	4			
₪460	780	5			
₪680	2,000	6			
₪1030	5,000	7			
₪1,580	10,000	8			
₪2,999	25,000	9			
₪4,700	50,000	10			

* התנאים המסחריים המלאים, הכוללים את אמנת השירות והאחריות ופירוט מלא של השירות, יינתנו בעת חתימת ההסכם עם חברת Nipendo במסגרת ההתקשרות עם כללית.
תוכנית המסרים הינה לכלל הלקוחות מולם פעיל הספק במערכת.
לפרטים נוספים הינך מוזמן ליצור קשר עם חברת ניפנדו- בטלפון: 09-8600501, או בכתובת המייל: sales@nipendo.com
ובכללית- לרצות מסר חשבונית מיטל אשוש בטלפון: 03-6923344 או בכתובת המייל: MeitalAs@clalit.org.il

נספח יג'

נוהל החזרת ציוד רפואי
(מצורף בנפרד)

נספח יד'

דרישות תקינה

1. תקן איכות למציע
- 1.1 תנאי מוקדם להשתתפות בהליך הוא שלמציע תקן איכות ISO 13485 ו/או ISO 9001 במהדורתו האחרונה, מעודכן, תקף ומאושר על-ידי מוסד מוכר ישראלי או בינלאומי.
- 1.2 להוכחת עמידתו בתנאי זה, על המציע לצרף להצעתו אישור תקף על עמידה בתקן איכות כאמור.
2. תקן איכות ליצרן המוצר או של בעל המותג
- 2.1 הוכחה שליצרן המוצר תקן איכות ISO 13485 ו/או ISO 9001 מעודכן, תקף ומאושר על-ידי מוסד מוכר ממדינה מוכרת. להוכחת עמידתו בתנאי זה, על המציע לצרף להצעתו אישור תקף על עמידה בתקן איכות כאמור.
- או ;
- 2.2 הוכחה כי יצרן המוצר פנה לגוף התעדה מוסמך במדינה מוכרת והחל בהליך לשם השגת תקן איכות ISO 13485 ו/או ISO 9001.
- או ;
- 2.3 הצהרת יצרן המאשרת שהחברה מיישמת מערכת אבטחת איכות (Quality Assurance System and vigilance) לביקורת קבלה (incoming inspection), ביקורת תהליך (in-process inspection), ביקורת סופית (final inspection), טיפול בתלונות לקוח והודעה לרשויות (and vigilance) ובקרה על שינויים הנדסיים (complaints handling) ובקרה על שינויים הנדסיים (control of engineering changes). במקרה זה יש לצרף להצהרת היצרן העתקים חתומים של הוראות העבודה (procedures) לתהליכים אלו.
- 2.4 מציע שאין ביכולתו להמציא את האישורים שלעיל, רשאי לפנות למזמין במסגרת הליך שאלות הבהרה ולהסביר למזמין את מגבלותיו.
- 2.5 בכל מקרה, המזמין שומר לעצמו את הזכות לאשר את עמידת המוצרים בתנאי סף זה באמצעות בדיקה עצמאית לצורך הוכחת עמידה בדרישות סעיף זה.
3. דרישות תקינה למוצרים מיובאים
- 3.1 תנאי מוקדם להשתתפות בהליך של מוצרים מיובאים הינו שלמוצר אישורים תקפים (תקפים), הכוונה שהונפקו על ידי גוף רגולטורי ו/או גוף/מעבדה מוסמך/מוסמכת) המעידים על עמידתו בדרישות התקינה בארה"ב 1/א באיחוד האירופי, כמפורט להלן :

- 3.1.1 **ארה"ב: 1) אישור רישום במאגר הנתונים של ה-FDA בארה"ב -**
Establishment Registration and Device Listing לפי FDA CFR 807 ;
ו/או ;
- 3.1.2 **אירופה: 1) הצהרת יצרן (Declaration of Conformity) לפי הדירקטיבה**
האירופאית למכשור רפואי (MDD) 93/42/EEC או הרגולציה למכשור רפואי
(MDR) 2017/745.
- 3.1.3 המציע יכול להציע הוכחות לעמידה בתקנים אחרים שהם לא ממשפחת
EN/ISO/IEC ומלבד שהם מקבילים ותואמים כלומר שעוסקים בנושא הנדון
ומקובלים במדינות מוכרות. במקרה כזה על המציע לפנות לוועדת המכרזים מבעוד
מועד, במסגרת הליך שאלות הבהרה, בצרוף הסבר לגבי תאימות תקנים אלו.
- 3.2 לצורך הוכחת עמידה בדרישות סעיף זה, על המציע לצרף להצעתו, עבור כל אחד מהמוצרים
המיובאים המוצעים על ידו, אישורים כמפורט בסעיף 3.2.1 או בסעיף 3.2.2 ו-3.1.1 לעיל.
- 3.3 הספק ידווח למזמין על כל אירוע חריג חמור שהתרחש בקשר למוצר המורשה (Serious
Adverse Events), על איסוף מוצרים מהשטח (Recall) ועל קבלת מכתבי אזהרה (Warning
Letters) מרשויות תקינה כלשהן. כמו כן, מתחייב הספק לפעול בהתאם להוראות כאמור, אם
יתקבלו.

נספח טו'

עובדי המבקש

ניסיון מקצועי – קליני

1. עובדי הספק, קלינאי תקשורת, מרפאים בעיסוק ומקצועות רלוונטיים אחרים בהעסקה ישירה ו/או פריילנסרים, בעלי ניסיון בתחום טכנולוגיה מסייעת והתאמת מערכות תקשורת חליפית

#	שם פרטי	שם משפחה	מקצוע קלינאי תקשורת – אחר (פרט)	שנות וותק בתחום התאמת מערכות תת"ח – אינטגרציה
1				
2				
3				
4				

2. הכשרות עובדי הספק, בנושאי טכנולוגיה מסייעת והתאמת מערכות תקשורת חליפית

#	שם פרטי	שם משפחה	נושא ההכשרה	גוף מכשיר
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

(* נא לצרף תעודות רלוונטיות

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

ניסיון מקצועי – טכני

3. עובדי הספק, טכנאי מערכות, טכנאי מחשבים ומקצועות רלוונטיים אחרים בהעסקה ישירה ו/או פריילנסרים, בעלי ניסיון בתחום טכנולוגיה מסייעת והתאמת מערכות תקשורת חליפית

#	שם פרטי	שם משפחה	מקצוע	שנות וותק בתחום אחזקת מערכות תת"ח – אינטגרציה
1				
2				
3				
4				

4. הכשרות עובדי הספק, בנושאי טכנולוגיה מסייעת והתאמת מערכות תקשורת חליפית

#	שם פרטי	שם משפחה	נושא ההכשרה	גוף מכשיר
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

(* נא לצרף תעודות רלוונטיות