



תאריך: 03/04/2025

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

תקשורת תומכת חליפית (תת"ח) עבור מבוטחי כללית

הודעה על צירוף תוספת מס' 1 למסמכי ההליך

1. בהמשך להליך שבנדון ("ההליך"), מצ"ב תוספת מס' 1 למסמכי ההליך, הכוללת שינויים, תוספות והבהרות למסמכי ההליך ("תוספת מס' 1").
2. תוספת מס' 1 מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי ההליך, ויש לצרפה למסמכי ההליך ולהגישה חתומה יחד עם בעת הגשת הצעתכם. במקרה של סתירה בין הקבוע בתוספת מס' 1 לבין מסמכי ההליך יגבר הקבוע בתוספת מס' 1.
3. למונחים בתוספת מס' 1 תהיה המשמעות שנקבעה להם במסמכי ההליך, למעט אם נקבע במפורש אחרת בתוספת מס' 1.
4. פרט לאמור בתוספת מס' 1 לא יחול כל שינוי במסמכי ההליך. מובהר במפורש, שכל בקשה שהופנתה לכללית, ולא נענתה באופן מפורש במסגרת תוספת מס' 1, יש לראותה כבקשה שנדחתה.
5. תשומת לבכם כי המועד האחרון להגשת הצעות בהליך זה נדחה ליום 22.4.2025 בשעה 12:00.

כללית הנדסה רפואית בע"מ

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

תקשורת תומכת חלפית (תת"ח) עבור מבוטחי כללית

תוספת מס' 1

(שינויים, תוספות והבהרות)

מס"ד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
1.	מבוא	20.2	מכרז זה בא לענות על מגוון רחב של פתרונות. חלקם בעולמות התתח וחלקם מוצרים משלימים. הספק הנו משווק מורשה של מערכות התתח שהן המערכות העיקריות בהסכם זה.	סעיף 20.2 קובע כי המציע נדרש לצרף אישור מיצרן המוצר או מיבואן המוצר לפיו נכון למועד הגשת הבקשה המבקש הנו סוכן מורשה שלו בישראל. ככל וקיימים מגוון מוצרים האישור צריך להינתן מכל יצרן/יבואן.
2.	מבוא	20.4	תקופת השרות ואחזקת חלקי חילוף לכלל הציוד לטכנולוגיה מסייעת הוא 3 שנים לאחר סיום הייצור והשיווק של המוצר לא נוכל לתמוך במוצרים אלו ללא תמיכת היצרנים.	הבקשה מקובלת. הספק ידרש לספק חלקי חילוף ואחזקה למוצרים לתקופה של שלוש שנים לפחות תום תקופת ההתקשרות. נוסח הסעיף יעודכן כך: "התחייבות המבקש לאספקה סדירה של חלקי חילוף לכל אחד מרכיבי המוצר למשך תקופה של שלוש שנים לפחות לאחר תום תקופת ההתקשרות....."
3.	מבוא	20.5	הספק יחזיק הוראות יצרן והוראות תחזוקה לניקוי כנדרש על פי חוק.	על הספק להחזיק הוראות יצרן ותחזוקה בהתאם לקיים אצל היצרנים.
4.	מבוא	20.6	הוראות הפעלה מקוריות קיימות רק למחשב ומצלמה. "הוראות הפעלה מקוצרות על גבי כרטיס מנוילן באנגלית ועברית" - לא קיים, נבקש להוריד את הבקשה.	המציע יעביר לכללית את הוראות ההפעלה הקיימות אצל היצרנים. הספק מתחייב לוודא במועד אספקת המערכת והדרכת המבוטח כי המבוטח הבין כיצד להפעיל את המערכת, על כל חלקיה. הספק מתחייב לתת מענה טלפוני למבוטח לצורך מענה על שאלות ביחס להפעלת המערכת, ככל שיהיו.
5.	מבוא	20.7	מפרט טכני - DATA SHEET - יסופק למוצרים עיקריים, כמו: מחשב מצלמה, מתגים, תוכנה עפ"י הקיים.	הבקשה מקובלת. הספק יעביר את המפרטים הטכניים הקיימים אצל היצרנים.
6.	מבוא	20.8	ספר שרות - SERVICE MANUAL - יסופק בהתאם לקיים אצל היצרן.	הבקשה מקובלת. הספק יעביר את ספר שרות בהתאם לקיים אצל היצרנים.
7.	מבוא	20.9	לא קיימים מסמכי יצרנים ב 4 שפות. נספק כל מסמך מכל יצרן בכל שפה שזמינה על ידי היצרן.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. הספק יעביר הוראות משתמש בהתאם לקיים אצל היצרנים. בהתאם לחוק בישראל נדרש כי לכל מוצר לשימוש ביתי יהיו

הוראות משתמש בשפות הרשמיות במדינה (עברית, ערבית, רוסית ואנגלית), לכל הפחות. משכך, ביחס לכל מוצר אשר קיימות לגביו הוראות יצרן כאמור יש לספק את ההוראות בשפות הנדרשות. ככל ואין בידי הספק ספרי שירות בשפות הנדרשות כאמור לעיל, תעמוד לרשותו תקופה של 30 ימים נוספים מהמועד האחרון להגשת בקשות לצורך הגשת ההשלמות.				
ראו מענה לשאלה 7 לעיל.	הספק יעביר את הדרישה בסעיף זה ככל שיימצא אצל היצרן ומה שנדרש עפי חוק.	20.9	מבוא	8.
הסעיף עוסק בהגעת צוות כללית לצורך בדיקת ההצעה ולא בהגעת מטופלים לצורך התרשמות / התנסות במוצרים במהלך תקופת ההתקשרות. בהתאם להוראות הסעיף ההגעה למרכז השירות / אולם התצוגה לצורך בחינת ההצעה תתבצע בכפוף להודעה שתיתן הכללית לספק 3 ימים מראש.	שימוש באולם תצוגה יתאפשר בתאום מראש עם קבלני המשנה (חברות דגש ודיבור). בנוסף ניתן יהיה לראות את המוצרים במשרדי המציע בתיאום מראש. התצוגה תהיה אפשרית בימים א-ה בין שעות 09:00 - 16:00 ובתאום מראש. חובה להגיע לתצוגה עם צוות מטפל או פרא רפואי בלבד. אולם התצוגה אינו מחליף מפגש התנסות והערכה.	41	מבוא	9.
אין שינוי בנוסח הסעיף. מדובר בתנאי סף. להוכחת עמידתו בתנאי זה, על המציע לצרף להצעתו את המפרטים הטכניים הקיימים אצל יצרן המוצר.	הספק יעביר מפרט טכני ככל הניתן מהיצרן.	9	נספח א' - תנאי הסף	10.
הבקשה מקובלת. תקופת מתן השירותים תתקצר ל-3 שנים, עם אפשרות להארכה לשנה נוספת (סה"כ 4 שנים) נוסף הסעיף יתעדכן כך: "מובהר במפורש, כי הספק מחויב לספק את השירותים ביחס למוצרים הנרכשים - ובכלל זאת כל המפורט בסעיפים 3, 4, 8 ו-13 להלן - עד לתום שלוש שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות (להלן: "תקופת מתן השירותים"). הכללית תהא רשאית להאריך את תקופת מתן השירותים בשנה נוספת בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב לספק".	ראה התייחסותנו לסעיף 20.4 בפרק המבוא.	1.2	נספח ב' - מפרט השירותים והמוצרים	11.
שירות הספק במהלך תקופת האחריות למוצר הינו ללא תוספת תשלום. בתום תקופת האחריות ו/או אם	הספק ייתן שירות בתשלום בלבד.	1.2	נספח ב' - מפרט השירותים והמוצרים	12.

האחריות אינה חלה התיקונים יבוצעו תמורת תשלום נוסף בכפוף לקבלת אישור הכללית להצעת מחיר לתיקון מטעם הספק אשר תוגש באמצעות פורטל ספקים.				
הבקשה מקובלת. נוסח הסעיף יתעדכן כך:	ראה התייחסותנו לסעיף 41 בפרק המבוא.	2.3	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	13.
"שעות הפעילות של אולם התצוגה יהיו, לכל הפחות, בימים א' - ה' בשעות 09:00 - 16:00. ההגעה לאולם התצוגה תהא בכפוף לתיאום מראש מול הספק".	לבטל הסמכת יצרן להסתפק בניסיון 3 שנים.	3.1.1	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	14.
הבקשה מקובלת. הדרישה להסמכת יצרן תימחק. נוסח הסעיף יעודכן כך: "ארבעה (4) עובדים טכניים לפחות, בעלי ותק של שלוש שנים לפחות בתחום השירות הטכני ובעלי הכשרה מתאימה ב"טכנולוגיה מסייעת", לצורך ביצוע התאמות ותיקונים הנדרשים בציוד המסופק על ידי הספק".	קלינאי תקשורת - קיים אצל קבלני משנה.	3.1.2	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	15.
הבקשה מקובלת. נוסח הסעיף יעודכן כך: "הספק ו/או קבלני המשנה של הספק יעסיקו קלינאי תקשורת ו/או מרפא בעיסוק (אחד לפחות), בהעסקה ישירה או כפריילנסרים, בעלי נסיון של (3) שנים לפחות בתחום התת"ח".	מדים - אין ברשות טכנאי החברה מדים, אנו מקפידים על הופעה רישמית וייצוגית - מבקשים להוריד דרישה זו.	3.2	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	16.
הבקשה מקובלת. הדרישה ללבוש מדים הנושאים את שם העובדים תמחק ונוסח הסעיף יעודכן כך: "עובדי הספק, בין אם יועסקו ישירות, יופעלו כעצמאים או יופעלו על ידי מי מטעמו של הספק, יקפידו על הופעה מסודרת וייצוגית, ויפעלו באופן שירותי ומכבד".	קטלוגים ודפי מידע יסופקו ככל שקיים אצל היצרנים/היבואנים.	5	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	17.
בהתאם לחוק בישראל נדרש כי לכל מוצר לשימוש ביתי תהיה חוברת הדרכה לתפעול המוצר בשפות הרשמיות במדינה (עברית, ערבית, רוסית ואנגלית), לכל הפחות. ככל ואין בידי הספק חוברת הדרכה בשפות הנדרשות כאמור לעיל, תעמוד לרשותו תקופה של 30 ימים נוספים				

מהמועד האחרון להגשת בקשות לצורך הגשת ההשלמות.				
הבקשה מקובלת. הספק יכול להעביר קטלוגים דיגיטליים שבו מוצגים מוצגיו המורשים.	קיימים קטלוגים דיגיטליים למוצרי החומרה.	5.1	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	18.
לא מדובר בהשאלה אלא התנסות של המטופל במערכת לצורך בדיקת התאמתה לצרכיו. תקופת ההתנסות במערכת כאמור, כלולה במחיר שהספק מציע עבור המערכת. ככל שבסוף תקופת ההתנסות המערכת תוחזר לספק היא תעבור תהליך השמשה.	השאלת מערכת דינה כאספקת מערכת חדשה או מחודשת, ויש לתמחר בהתאם. כיום השאלת המערכות מבוצעת ע"י עזר מציון/בי"ח אלן וכדומה.	6.2	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	19.
במפרט הטכני קיים סעיף תשלום על ההדרכה וההנגשה של המערכת למבוטח.	התאמת המערכת לצורך התנסות לרבות מפגש הנגשה - יש לתמחר סעיף עלות בנפרד.	6.5	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	20.
אספקת המערכת צריכה להיעשות בתיאום 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. ככל והמטופל מבקש לדחות את מועד האספקה מעבר ל-30 ימי עבודה יש לעדכן על כך את הכללית מראש ובכתב. במקרה בו מועד האספקה נדחה לבקשת המבוטח הדבר לא יהווה הפרה של הספק.	אספקת המערכת תבוצע לאחר תיאום מועד האספקה עם המבוטח וזאת לכל היותר בתוך 30 ימי עבודה - ככל שיאופשר ע"י המבוטח. יש לקחת בחשבון שלעתים ההנגשה נדחית מצדו של המטופל ולא מצדו של הספק ככל שהדבר תלוי בספק לחברה אין אפשרות לספק מערכות במזרח ירושלים.	7.7	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	21.
הבקשה מקובלת. תושבים ממזרח ירושלים יוזמנו למפגש הדרכה והתאמה במיקום שיקבע ע"י הקלינאי המלווה. נוסח הסעיף יעודכן כך : " האספקה תבוצע לכל מקום שהוא ברחבי ישראל, לרבות במפורש אילת, רמת הגולן, גליל עליון ויו"ש. על אף האמור לעיל, הספק לא יחוייב לבצע אספקה למזרח ירושלים. מבוטחים תושבי מזרח ירושלים יוזמנו למפגש הדרכה והתאמה במיקום שיקבע ע"י הקלינאי המלווה."	לחברה אין אפשרות לספק מערכות במזרח ירושלים.	7.7	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	22.
אין שינוי בנוסח הסעיף. ראו מענה לשאלה 7 לעיל. ככל ולא קיים ליצרן מדריך ביחס למוצר מסויים הספק מתחייב לוודא במועד	חוברות הדרכה ותוכן אינטרנטי יינתנו בשפות הקיימות ליצרנים ולספקים	7.14.1	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	23.

אספקת המערכת והדרכת המבוטח כי המבוטח הבין כיצד להפעיל את המערכת, על כל חלקיה. הספק מתחייב לתת מענה טלפוני למבוטח לצורך מענה על שאלות ביחס להפעלת המערכת, ככל שיהיו.				
הבקשה מקובלת באופן חלקי. הדרישה לאספקת קישורים דיגיטליים תמחק. כמו כן ראו מענה לשאלה 23 לעיל. נוסח הסעיף יעודכן כך : " הספק יספק למבוטח חוברת הדרכה למוצר. חוברת ההדרכה תינתן ב - 4 שפות: עברית, ערבית אנגלית ורוסית, לכל הפחות."	לא ניתן לספק חוברות הדרכה למוצרים לרבות קישורים דיגיטליים.	7.14.1	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	24.
ראו מענה לשאלה 21 לעיל. עיכוב באספקה הנובע מהמבוטח לא יחשב להפרה של הספק ולא יחייב אותו בתשלום פיצוי, ובלבד שהוא עדכן על כך את הכללית מראש ובכתב.	תשלום פיצוי - אך ורק אם האיחור נגרם באשמת הספק ולאחר שניתנה לו אפשרות סבירה לתקן.	7.18	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	25.
הבקשה מקובלת. נוסח סעיף 8.1 יעודכן כך : "הספק, בעצמו או באמצעות מי מטעמו, יפעיל מוקד שירות לקוחות טלפוני, אשר יפעל בימים א' - ה' בין השעות 09:00 - 17:00, ובימי ו' וערבי חג בין השעות 09:00 - 12:00. המוקד יטפל בפניות של מבוטחים זכאים או בני משפחתם בנושא הצידוד ויספק מענה אדיב ומקצועי ("מוקד שירות לקוחות")."	מוקד תמיכה ושרות יהיה זמין למבוטחים בימים א'-ה' בשעות 09:00-17:00. בימי ו' וערבי חג יופעל מוקד סיוע טלפוני עד השעה 12:00.	8	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	26.
הבקשה מקובלת. נוסח הסעיף יתעדכן כך : "שירות וואטסאפ - שירות הלקוחות יעמיד מספר טלפון ייעודי לצורך קבלת פניות בוואטסאפ ומענה ללקוחות במהלך שעות העבודה של הספק....."	שירותי וואטסאפ - יינתנו רק במסגרת שעות העבודה	8.4.3	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	27.
אין שינוי בנוסח הסעיף. הרישום צריך להתבצע בהתאם לדרישות הסעיף. התקשורת עם כללית הנדסה לגבי תקלות היא באמצעות פורטל הספקים בלבד ולא באמצעו מייל. זוהי דרישה מנדטורית. מערכת הספקים תותקן אצל הספק ללא עלות	רישום ממוחשב - כיום נשלח מייל אוטומטי לפותח הקריאה על סטטוס קריאה.	8.5	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	28.

וכללית תיתן לספק הדרכות על המערכת, על חשבונה.				
הספק יעביר הנתונים הנדרשים ככל שמערכות המידע של הספק מאפשרות זאת.	8.5	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	29.	הספק יעביר הנתונים הנדרשים ככל שמערכות המידע של הספק מאפשרות זאת.
הספק יעביר את הדרישה בסעיף זה ככל שיימצא אצל היצרן ומה שנדרש עפי חוק.	9	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	30.	הבקשה מקובלת. הספק יעביר את המפרטים הקיימים אצל היצרנים.
"אחריות כוללת" - אינה כוללת אחריות על נזק הנגרם במהלך השימוש ע"י המבוטח.	9.1.1	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	31.	האחריות הינה אחריות בלתי מוגבלת לכל אי תקינות, קלקול, תקלה, פגם, ליקוי או נזק של המערכת (על כל מרכיביה), גם אם נגרמו במהלך השימוש ע"י המבוטח, וזאת למעט אם הם נבעו מנזק שנגרם במזיד או משימוש בלתי סביר של המבוטח.
ראה התייחסותנו לסעיף 20.4 בפרק המבוא (שאלה מס' 2 בטבלה)	9.1.2	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	32.	ראו מענה לשאלה מס' 2 ביחס לפרק הזמן בו נדרש להחזיק חלקי חילוף וכן מענה לשאלה מס' 11 ביחס לתקופת מתן השירותים. נוסח הסעיף יעודכן כך : "הספק יתקן את המערכת, תמורת תשלום נוסף, גם בתום תקופת האחריות ו/או אם האחריות אינה חלה, בכל עת עד תום 3 (שלוש) השנים שלאחר אספקת המערכת [ובמקרה בו כללית תאריך את תקופת מתן השירותים כאמור בסעיף 1.2 לעיל, עד לתום 4 (ארבע) השנים שלאחר אספקת המערכת]. לצורך כך הספק מתחייב כי יחזיק מלאי חלקי חילוף ואביזרים למערכת למשך תקופה של 3 (שלוש) שנים לפחות לאחר מועד הפסקת ייצור המוצר".
תיקוני שבר אינם נכללים במסגרת שרות בתקופת האחריות	9.1.3	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	33.	הכוונה לתיקונים כתוצאה משימוש סביר בלבד.
דרישת משרד הבריאות הייתה לאורך השנים להפעיל מוקד טכני בימים א' – ה' משעה 09:00-17:00 ובערבי חג וימי שישי משעה 09:00 עד 12:00 - מבקשים לשנות שעות פעילות מוקד הטכני בהתאמה.	9.2.4	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	34.	הבקשה מקובלת. נוסח הסעיף יעודכן כך : "שעות פעילות המוקד הטכני - במידות למוקד השירות - בימים א' -ה' בין השעות 09:00 ועד 17:00, ובימי ו' וערבי חג – בין השעות 09:00 ועד השעה 12:00".

35.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	9.5	"כללית רשאית לתקן את המערכת". מבוקש כי התיקון יעשה רק לאחר שניתנה אפשרות לספק לתקן ובהתראה מוקדמת ובכתב.	הבקשה מקובלת. נוסח הסעיף יעודכן כך: "..... מובהר כי במקרה של הפרת הוראות החוזה לעניין תיקון המערכת במהלך תקופת האחריות על ידי הספק, ובכפוף לכך שניתנה לספק התראה מראש, תהיה הכללית רשאית לתקן את המערכת בעצמה או באמצעות צד שלישי. במקרה זה, יישא הספק בהוצאות הכללית".
36.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	9.6	הסעיף איננו מקובל.	הבקשה מקובלת חלקית. הפיצוי המוסכם יחול מהיום השביעי לאיחור. בסוף הסעיף יתווסף המשפט הבא: "הפיצוי כאמור יגבה החל מהיום השמיני (8) לאיחור בתיקון המערכת".
37.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	10.4	ראה התייחסותנו לסעיף 20.4 בפרק המבוא (שאלה מס' 2 בטבלה)	ראו מענה לסעיף 2 לעיל.
38.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	11.9	הכללית תהיה רשאית לפיצוי מוסכם כפי שמופיע בסעיף בתנאי שהעיכוב לא נגרם על ידי הספק או על ידי כח עליון.	איחור באיסוף המערכת אשר נובע מבקשת המבוטח לא יהווה הפרה של הספק. בסוף הסעיף יתווסף המשפט הבא: " ככל והמטופל מבקש לדחות את מועד האיסוף מעבר ל- 10 (עשרה) ימי עבודה ממועד קבלת קריאת השירות, על הספק לעדכן על כך את הכללית מראש ובכתב. במקרה בו מועד האיסוף נדחה לבקשת המבוטח הדבר לא יהווה הפרה של הספק".
39.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	11.16	רק אם המוצר בתקופת אחריות.	איסוף המערכת יכול להתרחש: (1) בתום תקופת השימוש עם המלצה לאספקת מערכת חדשה (במקרה כזה המערכת כבר לא תהיה באחריות אך עדיין הספק ידרש לאסוף אותה מהמבוטח). (2) במקרה בו המבוטח נפטר. במקרה כאמור הספק יידרש לאסוף את המערכת מביתו של המבוטח אך לא תידרש אספקה של מערכת חדשה. גם במקרה שלא יהיה צורך ו/או יכולת להשמיש את המערכת הספק ידרש לאסוף אותה.
40.	מפרט השירותים והמוצרים	11.18	בהליך אספקת מערכת מחודשת בבית הלקוח ומתן הדרכה נדרש תשלום. יש להוסיף פריט אינטגרציה למערכת מחודשת בטבלת הפריטים.	הבקשה מקובלת. הפריט יתווסף.

41.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	12	כפוף להחלטת משרד הבריאות.	על פי החלטת משרד הבריאות כל המוצרים שהיו שייכים למבוטחי הכללית, לרבות מחסן המשומשים, יועברו לכללית.
42.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	13	הספק מנהל מערכת תיעוד רישום ודיווח תקלות והזמנות במערכת מידע הקיימות של החברה.	אין שינוי בנוסח הסעיף. ראו מענה לשאלה מס' 28 לעיל.
43.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	13.4	התהליכים מנוהלים במערכות מידע של הספק וכל דרישה תעשה בפנייה מסודרת.	אין שינוי בנוסח הסעיף. ראו מענה לשאלה מס' 28 לעיל.
44.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים - חלק ב'- הנחיות ודרישות כלליות	8	הספק יספק עדכונים למערכת בזמן תקופת האחריות לפריט בלבד. כל עדכון שלא בתקופת האחריות יתומחר בנפרד. (במידת הצורך)	הבקשה מקובלת. נוסח הסעיף יעודכן כך: "המציע מתחייב לספק לכללית, ללא הגבלת זמן, כל עוד כללית (ומבוטחיה) עושה שימוש במערכת, 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. לאחר תום תקופת האחריות, ככל ויהיה צורך בעדכון המערכת הספק מתחייב לעדכן את כללית על כך באופן מיידי. עדכון המערכת, לאחר תום תקופת האחריות יתומחר בנפרד ויבוצע רק בכפוף לקבלת אישור כללית מראש ובכתב".
45.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	8	הספק יעביר מידע אודות סיום הפסקת ייצור למוצרים בהתאם לקבלתם מידע מהיצרן.	על המבקש להצהיר מהו המועד המשוער להפסקת הייצור של כל אחד מהרכיבים המוצע בהצעתו על ידי יצרן הציוד, בהתאם למידע שיקבל מהספק.
46.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים - חלק ב'	10	הספק יעביר את הדרישה בסעיף זה ככל שיימצא אצל היצרן ומה שנדרש עפי חוק.	הבקשה מקובלת. על הספק להעביר את המידע על מגבלות המערכת בהתאם למידע שיקבל מהיצרן.
47.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים - חלק ב'	11	הספק יעביר את הדרישה בסעיף זה ככל שיימצא אצל היצרן ומה שנדרש עפי חוק.	הבקשה מקובלת. הספק יעביר את המסמכים הקיימים אצל היצרנים.
48.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים - חלק ב'	11.3	סעיף זה אינו רלוונטי.	הבקשה מקובלת, הבקשה לאספקת ערכת כלים תימחק.
49.	נספח ב'- מפרט השירותים והמוצרים	12	הספק יעביר את הדרישה בסעיף זה ככל שיימצא אצל היצרן ומה שנדרש עפי חוק.	הספק יעביר מדריכים בהתאם לקיים אצל היצרנים. המדריכים ייכתבו בשפות עברית, אנגלית, רוסית וערבית. ביחס למוצרים אשר אין להם מדריכים כאמור

הספק מתחייב כי יוודא במועד ההדרכה כי המבוטח הבין את אופן השימוש במוצר וכן כי יהיה זמין עבורו לשאלות לאחר מועד ההדרכה.				
ראה מענה לשאלה 49 לעיל.	הספק אינו יעביר מדריכים הנדרשים	13	נספח ב' - מפרט השירותים והמוצרים - חלק ב'	50.
הספק נדרש להעביר את המדריכים בהתאם לקיים אצל היצרנים.	הספק אינו יעביר מדריכים הנדרשים	14	נספח ב' - מפרט השירותים והמוצרים - חלק ב'	51.
הסעיף ימחק.	אין ועדת ציוד	3.1	נספח ב' - חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים - נתוני בסיס	52.
הבקשה מקובלת.	למען הסר ספק בתקופת האחריות מצלמות מיקוד מבט, מחשבים וטאבלטים יתוקנו אך ורק ע"י היבואן או מעבדה המאושרת על ידו. ביצוע תיקון ע"י צד שלישי יגרום לביטול האחריות לאלתר.	5.1	נספח ב' - חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים - נתוני בסיס	53.
אין שינוי בנוסח הסעיף. הספק נדרש לעמוד בדרישה. הכוונה להדרכה והסבר על המוצרים הקיימים (למשל יום עיון או הסבר על המוצרים והדגמתם).	הספק ישמח לעזור ככל הניתן. אין השתלמויות מסודרות.	5.1	נספח ב' - חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים - נתוני בסיס	54.
אין שינוי בנוסח הסעיף. על הספק לעמוד בדרישות נספח ט' (המקוצר) בכל הנוגע לאבטחת מידע.	אבטחת מידע - הספק אינו עומד בדרישה	7	נספח ב' - חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים - נתוני בסיס	55.
על הספק לציין מה המפרט המוצע על ידו. התכונות המצוינות בסעיף 1.2.1 של המפרט אינן תנאי סף.	- הדרישה ל 32 גיגה מיותר, כיום המערכות פועלות היטב עם 8 גיגה, מומלץ לשנות בהתאם. - יש לבטל את הדרישה לספק כח 550-750 מאחר והפריט הינו מחשב נייד. - יש לבטל תקשורת סלולרית - כיום לא נעשה שימוש סלולארי במערכות תת"ח, דרישה לתמיכה סלולרית תייקר את המערכת באופן ניכר. - מבקש לבטל את הדרישה לתוכנת אופיס - לא נדרש. - מומלץ להוסיף קטגוריה/פריט חדש למערכות תת"ח All-In-One ייעודיות לנגישות ותת"ח במגע ובמיקוד מבט. מערכות הכוללת תקן רגולציה בין לאומי, תמיכה, אחריות ושרות ל 5 שנים. מומלץ להוסיף קטגוריה נוספת של - מערכת תת"ח במגע או במגע ומיקוד מבט מבוססת iOS	1.2.1	נספח ב' - חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים - מפרט טכני	56.
אין שינוי. יש להיצמד למפרט כנדרש. הספק יציין מה המפרט המוצע על ידו.	המפרט הטכני אשר רשום במסמך אינו תואם את המפרט אשר סופק למשרד הבריאות וקיימת התנגשות בין דרישות כללית ובין הצורך הטכני של המוצרים המונגשים.	1.2.1	נספח ב' - חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים - מפרט טכני	57.
אין הגבלה ליצרן ספציפי.	המפרט למתגים מגביל ליצרן ספציפי, ממליץ לשנות את התיאור מיצרן לתכונות הנדרשות.	1.3	נספח ב' - חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים - מפרט טכני	58.

59.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים – מפרט טכני	1.6.3-1.6.15	הדרישה אינה ברורה	הסעיפים מתייחסים למערכת מיקוד מבט.
60.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים – מפרט טכני	1.7.11 - 1.7.16	המוצרים אינם קיימים יותר	על הספק לציין מה החלופות.
61.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.3.18	מומלץ להוסיף פריט חדש - למקלדת מקשים גדולים אלחוטית בלוטוס.	הספק רשאי להוסיף פריטים חדשים בכפוף לכך שיצורף קטלוג מתאים מפרט טכני או הסבר.
62.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.4	המפרט לעכברים וגיוסטיק מגביל ליצורן ספציפי, ממליץ לשנות זאת התיאור מיצורן לתכונות הנדרשות.	אין הגבלה ליצורן ספציפי.
63.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.4.8	המוצר לא מיוצר ולא משווק יותר בישראל. המוצר המחליף שלו הוא 'עכבר כדור עקיבה n-abler'.	ניתן להציע את המוצר המחליף.
64.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.4.9	המוצר לא מיוצר ולא משווק יותר בישראל. בשלב זה אין מוצר חליפי.	ניתן להשאיר שורה זו ריקה. לא מדוברת בדרישת סף.
65.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.6.3	מומלץ להוסיף מצלמה כפריט חדש עפ"י התכונות בסעיף 1.6.2 בעלת תאימות ל- IOS	הספק רשאי להוסיף מצלמה כפריט חדש בכפוף לכך שיצורף קטלוג מתאים, מפרט טכני או הסבר על המוצר. בחינת המצלמה המוצעת תבוצע בהמשך.
66.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.7.3	יש לעדכן את התכונה/ערך כלהלן: - רישיון גריד 3 כולל חבילות הסמלים PCS, WLS ו-Symbolstix ומנוע הדיבור כרמית.	על הספק לציין כי הרישיון כולל את חבילות הסמלים חבילות הסמלים PCS, WLS ו-Symbolstix ומנוע הדיבור כרמית.
67.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.7.11, 1.7.12, 1.7.16	קולות תת"ח - מערכת קולות עבריים ייעודיים למשתמשי תת"ח.	יש לציין בפירוט הדגם המוצע.
68.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.8.6 + 1.8.7	יש להוסיף פריטים חדשים עבור מערכת מיקוד מבט מבוססת מצלמת Alea בהתאמה.(מגש, מתאם שחרור מהיר.	הספק רשאי להוסיף פריטים חדשים בכפוף לכך שיצורף קטלוג מתאים, מפרט טכני או הסבר על המוצר. התאמת הפריטים החדשים תיבדק ע"י כללית.
69.	נספח ב' – חלק ב' - אפיון ומפרט של המוצרים	1.9	סעיף שנדרש תמחור נפרד.	הבקשה מקובלת. הסעיף נמצא בטבלה לצורף תמחור בנפרד.
70.	מפרט השירותים והמוצרים	11.18	בהליך אספקת מערכת מחודשת בבית הלקוח ומתן הדרכה נדרש תשלום. יש להוסיף פריט אינטגרציה למערכת מחודשת בטבלת הפריטים.	הבקשה מקובלת. הפריט יתווסף.
71.	הצעת מחיר	11	אין באפשרות הספק להציע מחירון לתקופה של 7 שנים מבעוד מועד	המחירון יהיה תקף לתקופה של ארבע שנים. נוסח הסעיף יעודכן כך: "..... מחירון זה יעמוד בתוקף ויחייב את המבקש לכל דבר ועניין בכל עת עד תום 4 (ארבע) השנים שלאחר אספקת המערכת".

72.	הצעת מחיר	12	בתום כל שנה קלנדרית, הספק יבקש הצמדה למדד.	אין שינוי בנוסח הסעיף. בהתאם לסעיף 12 לנספח הצעת המחיר, החל מהשנה הרביעית הספק יהא רשאי לבקש בכתב את עדכון המחירים.
73.	הצעת מחיר	13	יש לבטל סעיף זה.	נוסח הסעיף יתוקן באופן הבא: "כללית תנכה מכל תשלום לספק כל סכום אותו עליה לנכות על פי דין לאחר שנתנה לספק אפשרות להמציא לה אישור לעניין ניכוי מס במקור ותשלומם כאמור יהווה ראיה לביצוע מלוא התשלום המגיע לספק מכללית.
74.	הצעת מחיר	15	לא מקובל – במידה והחברה לא תיכלל ברשימת הספקים, מתן השירותים יתומחר מחדש.	הבקשה מקובלת. הסעיף ימחק.
75.	הסכם	10	הסעיף לא מקובל לחלוטין.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
76.	הסכם	17	ראה התייחסותנו לסעיף 20.4 לעיל.	ראו מענה לתשובה 2 לעיל. נוסח הסעיף יעודכן כך: "היצרן התחייב בפניו, בכתב, לספק באופן סדיר חלקי חילוף למוצרים, וזאת לתקופה שלא תפחת מ- 3 שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות".
77.	ההסכם	21-24	הספק יבצע את השירותים רק בהיותו ספק בפועל. אחריות חומרה למוצרים תינתן עד לסיום תקופת האחריות למוצר.	תקופת מתן השירותים תתקצר ל-3 שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות, עם אפשרות להארכה לשנה נוספת (סה"כ 4 שנים). הספק ידרש לספק את השירותים במהלך כל תקופת השירותים.
78.	הסכם	29	לא מסופקת תעודת אחריות, תעודת משלוח כוללת את כל הפרטים ומהווה תעודת אחריות.	הסעיף עוסק בתעודת אחריות מהיצרן . ככל ועל תעודת המשלוח קיימת התחייבות של היצרן לאחריות למוצר ולרכיביו לתקופה של 36 חודשים הדבר יתקבל.
79.	הסכם	33	בציוד המוצע במכרז אין ציוד מתכלה או קיטים או ציוד בדיקה.	מטרת הסעיף היא להבהיר כי במסגרת האחריות על המערכת ביצוע התחזוקה כוללת את כל הדרוש לשם כך. ככל שהוספת מתכלים ו/או אספקת קיטים אינה רלוונטית כמובן שהדבר לא ידרש.
80.	הסכם	36	סעיף לא ברור נדרש הבהרה	הסעיף נועד להבהיר כי גם לאחר תום תקופת האחריות הספק ידרש לבצע פעולות שביצע במהלך תקופת האחריות (למשל - שירותי תיקונים) בתמורה לתשלום עבור שעות עבודה. התשלום יהיה רק בגין זמן העבודה

בפועל בבית המבוטח, ולא עבור זמן הנסיעה או הוצאות הנסיעה.				
אין שינוי בנוסח הסעיף.	יש למחוק את המשפט: "הכל בהתאם לשיקול דעת הכללית"	37	הסכם	81.
ראו מענה לשאלה 2 לעיל. נוסח הסעיף יעודכן כך: "ההתחייבות כאמור, לאספקת חלפים או אביזרים הנה לתקופה שלא תפחת מ-3 שנים מסיום תקופת ההתקשרות"	ראה התייחסותנו לסעיף 20.4 לעיל.	39	הסכם	82.
הבקשה מקובלת. הסעיף ימחק.	נא לבטל סעיף זה, הספק נדרש לתת ערבות לשם כך	107	הסכם	83.
ראו נספח ט' המעודכן – מצ"ב.	מאחר שהספק הוא אינטגרטור ונותן שרות, החברה איננה מחזיקה במידע רפואי על המשתמשים מלבד שם מבוטח + תעודת זהות ולכן נספח ט' לא רלוונטי. הספק מתחייב לשמור על סודיות בכל הקשור למידע רפואי או אישי של מבוטחי כללית. ניתן לתאם מפגש עם מנהל רשת אצל הספק לצורך קבלת תהליכי אבטחת מידע בחברה. החברה החלה בתהליך קבלת תו תקן ISO 27001.		נספח ט' - סודיות, אבטחת מידע, הגנת פרטיות והגנת סייבר	84.
מצ"ב נוסח מעודכן של נספח ט'. על הספק לעמוד בדרישות הנוסח המקוצר.	נספח זה אינו ישים. נדון עם מערכות מידע של חברת כללית. הוצע לקבל מהכללית מחשב נייד ייעודי שהם יעמידו לספק עם רמת ההקשחה שהם מבקשים. לספק אין צורך במידע הרפואי של המטופל		נספח ט' - סודיות, אבטחת מידע, הגנת פרטיות והגנת סייבר	85.
מצ"ב נוסח מעודכן של נספח ט'. על הספק לעמוד בדרישות הנוסח המקוצר.	סעיף זה אינו ישים	76	נספח ט' - סודיות, אבטחת מידע, הגנת פרטיות והגנת סייבר	86.
שירותי הענן של הספק יאושרו במסגרת בדיקות האבטחה של כללית שיערכו בהתאם לצורך.	הספק מתכוון להשתמש בקבלי משנה לצורך אספקה ומתן אחריות ושרות למערכות תת"ח. הספק עושה שימוש בשרותי ענן במערכות הקיימות בחברה.	86	נספח ט' - סודיות, אבטחת מידע, הגנת פרטיות והגנת סייבר	87.
הבקשה מקובלת.	הספק מתכוון להשתמש במערכת מידע הקיימות כיום, כל נושא הפרדה בין פעילות השותפת ולבין פעילות המוקד והטכנאים לא מעשית, יש לבטל דרישה זו.		תוספת הנחיות א': אבטחת מידע במוקד ללקוחות	88.
שאלה לא ברורה שכן תוספת א' לא מכילה תקני אבטחה.	הספק עושה את מירב המאמצים לשמור על אבטחת מידע במערכות המידע של החברה, לחברה בעלת תקן איכות ISO 9001 ומתחיל בימים אלה תהליך		נספח ט	89.

לגבי נספח ט' - הנ"ל כולל דרישות אבטחה הנגזרות מספק מחזיק מידע.	אסמכה ל ISO 27001. לספק לא יתאפשר לפעול עפ"י תקני אבטחה שפורטו בנספח ט' ובתוספת א'.			
נא למלא את הנספח כנדרש. ככל ומשרד הבריאות הינו הממליץ מבוקש למלא את פרטיו בצירוף פרטי איש קשר.	ניתן לפנות למשרד הבריאות כממליץ		נספח יא'	90.
שאלה לא ברורה. הנספח מפרט את דרישות התקינה למציע, ליצרן ולמוצרים מיובאים.	דרישות תקינה - לא קיים		נספח יד – דרישות תקינה	91.
הספק רשאי להוסיף פריטים חדשים בכפוף לכך שיצורף קטלוג מתאים. התאמת הפריטים החדשים תיבדק ע"י כללית.	"עכברים וגיויסטיק" מבקשים להוסיף – "עכבר EEG". מבחינת ה שזה עושה, זה דומה לעכברים הג'רוסקופיים ולעכבר בראש.	1.4	מפרט טכני	92.
ככל וקלינאי התקשורת הנדרשים מועסקים באמצעות ספקי משנה של הספק אין צורך למלא חלק זה. ספק כאמור ימלא בנספח רק את החלק הנוגע לניסיון מקצועי – טכני.	לספק לא קיים ניסיון קליני .		נספח ט"ו – עובדי המבקש	93.
הכוונה להכשרות של ספקי משנה או לכל הכשרה / הדרכה שניתנה בתחום לעובדי החברה העוסקים בתחום.	ניסיון מקצועי טכני - לא קיים. הכשרות ניתנו מטעם הקבלן משנה ובאמצעות עבודה של 9 שנים בשטח.	4	נספח ט"ו – עובדי המבקש	94.
ככל שיצרן המערכת יפנה לרוכשי המערכות מתוצרתו בקריאה להשבת המערכת, יחולו הוראות הסעיף.	אינו רלוונטי לפעילות – מבקשים להסיר.		Recall	95.

הצהרת המציע

אני הח"מ מצהיר ומאשר בזאת כדלקמן :

- קראתי והבנתי את האמור במכתב הבהרה זה על כל צרופותיו ואני מסכים לכל האמור בו.
- קראתי בעיון רב את מסמכי הפנייה על נספחיהם וצרופותיהם, לרבות מכתב הבהרה זה, הבנתי את תוכנם, משמעותם והשלכותיהם, והגשתי את הצעתי לאחר שהבנתי והסכמתי לקבוע בהם והצעתי כוללת התחשבות בכל מסמכי הפנייה, לרבות האמור במכתב הבהרה זה.

חתימת המציע

תאריך

חתימת וחותמת המציע:

שם המציע: