

## "קול קורא"

### הזמנה להיכלל ברשימת הספקים המורשים

#### לאספקת מכשירי שמיעה דיגיטאליים למבוטחי שירותי בריאות כללית עד גיל 18

1. מבוטחי שירותי בריאות כללית עד גיל 18 שנמצא כי מצבם הקליני מחייב זאת, זכאים (בהתאם לגיל המבוטח) לשירותי התאמה ו/או אספקה של מכשירי שמיעה דיגיטאליים העומדים בתנאים ובדרישות המפורטים בנספח א' לקול-קורא זה (להלן: "השירותים" ו- "המכשירים" בהתאמה) וזאת על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994.
2. חברת כללית הנדסה רפואית בע"מ (להלן: "כללית") מעוניינת לערוך רשימה של ספקים המספקים את המכשירים והשירותים, בעצמם או באמצעות זכיינים מטעמם, בסניפים של הספק ו/או של הזכייין ברחבי הארץ (להלן: "הספק" או "ספקי הסדר" לפי העניין).
3. ספקים המספקים את השירותים והמכשירים שצוינו לעיל (לשם הנוחות יכוננו להלן השירותים והמכשירים: "המוצרים"), המעוניינים להיכלל ברשימת ספקי ההסדר נדרשים להגיש בקשה בהתאם לאמור בסעיף 99 להלן ולהוכיח עמידה בכל תנאי ההליך (להלן: "בקשה" ו- "מבקשים" בהתאמה), לרבות עמידה בתנאי הסף המפורטים בנספח ג' להזמנה זו.
4. 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.
5. אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי מי מהמבקשים, למעט בחינת מועמדותם להיכלל ברשימה.
6. מובהר, כי מספר הספקים שיאושרו בעקבות קול קורא זה (להלן: "ספקים מורשים") אינו מוגבל וכי כללית תהא רשאית לעדכן מפעם לפעם את הרשימה.
7. ספק שלא יהיה כלול ברשימה בין אם בקשתו נפסלה ובין אם מכוח כל סיבה אחרת, לא יחשב כספק מורשה שבהסדר ולא יהא רשאי ליתן את השירות מושא הליך זה למבוטחי כללית, אלא בכפוף לאמור בסעיף 8 להלן.
8. ההתקשרות מושא הליך זה הינה התקשרות מסגרת בלבד וכללית אינה מתחייבת להיקף מינימאלי כלשהו של שירות שיוזמן מהספקים שיצורפו לרשימה (אם בכלל), בין בתקופה מסוימת ובין בתקופת ההתקשרות כולה.  
בחירת מבוטח את הספק ממנו יקבל את השירותים ו/או ירכוש את מכשיר השמיעה, נעשית בהתאם לשיקול דעתו ו/או על פי התוויות ואבחנות קליניות ועל כן, דבר מהאמור בהליך זה על נספחיו לא יקנה לספק זכות כלשהי ולא יגביל את כללית ו/או את המבוטח מלרכוש את השירותים ו/או המכשירים מכל ספק אחר, והכול – בהתאם להוראות ולכללים שיחולו בעניין.
9. מבקשים העונים על כל תנאי הסף המפורטים בנספח ג' מוזמנים לפנות לגב' מיטל מדרי, כלכלנית כספים בכללית, בדוא"ל: [hrmeital@clalit.org.il](mailto:hrmeital@clalit.org.il) בבקשה להיכלל ברשימת הספקים המורשים (לעיל ולהלן: "הבקשה"), לציון בנושא ההודעה: "אספקת מכשירי שמיעה דיגיטאליים למבוטחי שירותי בריאות כללית עד גיל 18 – בקשה להיכלל ברשימת ספקים", בצירוף כלל האסמכתאות הנדרשות על פי מסמכי ההזמנה. תשומת לב המציעים למלא אחר כל נספחי המשנה המצורפים לנספח א', לרבות המצאת אישורי יצרן, רשימת סניפים ופירוט אודות המכשירים הנדרשים ועמידה בכל הדרישות הטכניות המחייבות.
10. כללית תבחן ותבדוק את הבקשות שתתקבלנה בידה מכוח הזמנה זו ואת נכונות ההצהרות המנויות בהן. הבדיקה תבוצע בהתאם להחלטת הכללית ועל פי שיקול דעתה המקצועי, לרבות, ככל שתמצא לנכון, באמצעות סיור, תיעוד ובדיקה אשר יערך על ידי גורמי המקצוע הרלוונטיים בכללית אצל המבקשים. קבלת אישור גורמי המקצוע בכללית לעמידת המבקש בכל תנאי הסף הינו תנאי מקדמי להכללת המבקש ברשימה. מבקש אשר לא עמד בתנאים יקבל הודעה על כך ויהיה רשאי לשוב ולפנות לכללית לאחר שהשלים את הנדרש וכל עוד "קול-קורא" בתוקף.

11. מבקש אשר הוכיח את עמידתו בתנאי הסף, להנחת דעתה של כללית – יהיה רשאי להיכלל ברשימה וזאת לאחר שיוסדרו אתו כל התנאים המסחריים – לרבות התמורה שתשולם בהתאם לאמות המידה וטווחי המחירים שקבעה כללית בעניין, ובכפוף לחתימתו על הסכם התקשרות בנוסח המקובל בכללית לגבי ביצוע השירותים מושא הזמנה זו (להלן: "**הסכם ההתקשרות**"). הסכם ההתקשרות יימסר לעיונו של מבקש אשר הוכיח את עמידתו בתנאים כאמור, לשם ביצוע התאמות מחייבות בלבד.
- יובהר, כי אישור הספק כספק הסדר יכול ויהיה מותנה או כפוף גם לאישור גורמים נוספים, לרבות גורמי רגולציה ופיקוח מטעם משרד הבריאות ו/או כל גוף או גורם מקצועי אחר והספק יהיה מושקף מלעלות כל טענה בעניין.
12. כל מבקש יהיה מחויב לסייע ולשתף פעולה באופן מלא עם הצוות המקצועי של כללית או מי מטעמה לצורך וידוא עמידתו בכל התנאים המקצועיים, ובכלל זאת למסור להם כל מסמך אשר יידרש על ידם בקשר עם הליך הבדיקה כאמור. כללית תהיה רשאית לפסול בקשה אשר מגישה אינו משתף פעולה באופן מלא עם הליך הבדיקה כאמור.
13. אין לראות בהזמנה זו או בהגשת הבקשה או בהליכי בדיקתה משום התחייבות מצד כללית להתקשר עם המבקש בכל דרך. רק חתימת הכללית על הסכם ההתקשרות, לאחר וידוא עמידתו של המבקש בכל התנאים המקצועיים היא שתחייב את כללית.
14. מובהר כי האמור בהזמנה זאת הינו בגדר הנחיות עקרוניות בלבד ואין בו כדי למצות את כל תהליכי הבדיקה אותם רשאית כללית לערוך לצורך אישור הכללתו של מבקש פלוני ברשימה. בנוסף, אין בהכללתו של ספק הסדר ברשימה בכדי לגרוע מזכותה של כללית לבחון מחדש או מעת לעת ובכל מועד שתבחר את עמידתו בתנאים המקצועיים ואת עמידתו של ספק ההסדר בכל הוראות הסכם ההתקשרות.
15. כללית תהיה רשאית, בכפוף למתן זכות שימוע למבקש, לפסול או לדחות הצעות שונות בהתקיים אחד או יותר מהמקרים הבאים:
- 15.1 המבקש לא עמד בתנאי מתנאי ההליך.
- 15.2 קיים חוב כלשהו של המבקש כלפי כללית וטרם נפרע;
- 15.3 מבקש אשר סיפק שירותים לכללית והחזזה עימו בוטל על ידי כללית עקב אי עמידתו בתנאי ההתקשרות והפרת החוזה, וזאת בשלוש שנים האחרונות שקדמו למועד הקובע;
- 15.4 מבקש המצוי לדעת כללית במצב המעורר חשש לניגוד עניינים בקשר עם מתן השירותים או איזה מהם;
- 15.5 מבקש שמסר לכללית מידע מטעה או שנהג בעורמה וזאת בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד הקובע;
- 15.6 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.
- 15.7 הפרת התחייבויות המבקש כלפי כללית על פי חוזה ההתקשרות עימו, התנהלות בלתי הגונה וראויה מצידו וכיו"ב.
- 15.8 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.
16. בגין שינוי כמפורט להלן, או שינוי דומה למקרים המפורטים להלן, שהתרחש לאחר הגשת הבקשה, ואשר לא אושר מראש ובכתב על ידי כללית תהא כללית רשאית לפסול מבקש, או להתנות את צירופו לרשימת הספקים, בתנאים או הנחיות שתקבע כללית או להפסיק את ההתקשרות (ככל שנחתם הסכם עם המבקש) בכפוף לזכות שימוע:
- 16.1 שינוי הגורם לאי עמידת המבקש במי מתנאי הסף הקבועים במסמכי ההליך.
- 16.2 תנאי השירות שנתן המבקש אינם עולים בקנה אחד עם דרישות כללית ו/או הגיעו תלונות על איכות אספקת המוצרים, אשר לא תוקנו על ידי הספק לאחר שניתנה לו אפשרות לעשות כן.

- 16.3 ככל שננקטו בנוגע למבקש הליכי פירוק, או כינוס נכסים או פתיחת 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.
- 16.4 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.
- 16.5 התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו, לפי שיקול דעתה של הכללית, השלכה שלילית מהותית על יכולתו של המבקש לבצע את השירותים ו/או לספק את המכשירים.
- 16.6 הגשת מידע שקרי או מטעה לכללית.
17. למבקש שבקשתו נדחתה ו/או נפסלה ו/או הופסקה, בהחלטה של כללית כאמור לעיל, תינתן האפשרות להשיג בכתב על ההחלטה תוך 30 ימים ממועד מתן ההחלטה והמצאתה למבקש.
18. **הכללית תהא רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לבטל הזמנה זו או לשנותה, ובכלל זה לשנות את תנאי הסף ו/או כל אחד מהתנאים המקצועיים, בכל דרך שתראה לנכון, לרבות בדרך של הוספה, ביטול, הרחבה, צמצום, תיקון, התאמה להוראות כל דין וכל דרך אחרת אשר לדעת כללית נדרשת, בין היתר לשם השתתפותם של ספקים נוספים.**
19. מובהר כי פנייה זו אינה מהווה הזמנה להציע הצעות ואין בה כדי ליצור מחויבות כלשהי של הכללית כלפי המציעים ו/או כדי לחייב את הכללית בכל דרך שהיא להתקשר עם גורם כלשהו או כדי להגביל בדרך כלשהי את שיקול דעתה של הכללית לגבי דרך ביצוע ההתקשרות בעניין נשוא הפניה, אם בכלל.

**כללית הנדסה רפואית בע"מ**

## נספחים :

נספח א': אפיון השירותים והמכשירים הנדרשים.

נספח ב': סניפים בהם ניתנים השירותים ונמכרים המכשירים.

נספח ג': תנאי הסף.

נספח ד': תצהיר מנכ"ל בדבר עמידה בתנאי הסף.

נספח ה': תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.

נספח ו' – אישור מורשי חתימה בספק

## נספח א' – אפיון השירות והציוד הנדרש

### כללי:

נספח זה מחולק לשני חלקים:

חלק א' - מפרט השירותים ונספח "1".

חלק ב' – אפיון ומפרט של המוצרים כפי שמופיע בנספח "2".

להלן רשימת הנספחים למפרט זה המהווים חלק בלתי נפרד ממנו:

- **נספח "1"** – תרשים זרימה "מסע לקוח".
- **נספח "2"** – מפרט טכני מכשירי שמיעה.
- **נספח "3"** – רשימת סניפי הספק.
- **נספח "4"** – טופס "גילוי נאות" של קלינאי תקשורת.

### חלק א'

#### 1. כללי – תיאור השירותים

1.1 על כל ספק שייכלל ברשימת הספקים המורשים (להלן: "הספק") לספק שירותי אספקה, התאמה ומתן שירות תחזוקה של מכשירי שמיעה, בהתאם לאפיונים ולדרישות שנקבעו במכרז, לילדים בגילאי 0-18 בהתאם למפורט בהסכם ובנספחיו (להלן: "המכשירים" או "הציוד" ו- "השירותים" בהתאמה) וכאמור להלן:

1.1.1 עבור ילדים בגילאי 0-6: אספקת המכשירים, מתן שירות ואחזקה.

1.1.2 עבור ילדים בגילאי 6-18: התאמת המכשירים, אספקתם, ומתן שירות ואחזקה.

1.2 השירותים יינתנו באמצעות המכונים המנויים בנספח "3" להלן, בכפוף לעמידת הספק בכל הוראות סעיפים 3.5 ו-3.2 להלן, ויתר הוראות הדין החלות בעניין.

1.3 על אספקת השירותים האמורים בהליך זה, יחולו כלל הוראות ההליך לרבות ההוראות וההנחיות שבמפרט זה וכן חוזרי משרד הבריאות החלים בעניין, לרבות חוזר משרד הבריאות 5/2016 (להלן: "חוזר 5/16") וחוזר משרד הבריאות 18/2013. בכל מקרה של סתירה בין הוראות, תגבר הפרשנות אשר לדעת כללית יש בה כדי להקנות לה את מירב היתרונות.

1.4 לשם מתן השירותים בהתאם לנדרש, ישתף הספק פעולה עם כל גורם טיפולי ו/או מנהלי שיידרש לשם כך לרבות מרכזי ההתאמה המוכרים והמורשים ע"י משרד הבריאות ו/או מרכזים רפואיים העומדים בתנאים שנקבעו לביצוע התאמה (להלן: "מרכז ההתאמה") וכן עם הגורמים הטיפוליים והמקצועיים של שירותי בריאות כללית (להלן: "הכללית").

1.5 הליך התאמה ואספקת מכשירי השמיעה למבוטחים יעשה בהתאם לתרשים הזרימה המפורט בנספח "1" להלן – "מסע לקוח". הספק יכיר את תרשים הזרימה ויפעל בהתאם לחלקו ואחריותו באמור, על כל המשתמע מכך.

1.6 מכשירי השמיעה אותם יהיה הספק מחויב לספק, הינם אלו העומדים כולם במאפיינים ובתכונות המפורטים בנספח "2", מחזיקים בכל האישורים הנדרשים כאמור במפרט זה (לרבות סעיף 13 להלן) ואושרו על ידי כללית הנדסה.

1.7 נעשה שיווק למכשירי שמיעה למבוטח זכאי על ידי משווק מטעם הספק (להלן: "משווק"), יחולו הדרישות המפורטות לעיל ולהלן על המשווק. הספק יהיה אחראי לקיומו של תנאי זה.

- 1.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, כללית תהיה רשאית להורות לספק שלא לשווק את המכשירים באמצעות משווק מסוים, אם נמצא כי אותו משווק אינו מקיים את הדרישות האמורות או כל דרישה אחרת הקבועה בהליך זה בקשר עם שיווק הציוד.
- 1.9 הספק ייערך לתחילת מתן השירות לא יאוחר מ-30 (שלושים) ימים קלנדרים מהמועד עליו תודיע כללית הנדסה לספק כמועד צירופו לרשימת הספקים המורשים.
- 1.10 השירותים על פי הליך זה יסופקו בהתאם להזמנות וקריאות שירות שיועברו מעת לעת, ככל שיועברו, על ידי מבוטחי הכללית או על ידי כללית הנדסה במהלך תקופת ההתקשרות ובהתאם ללוחות הזמנים אשר יקבעו על ידי כללית הנדסה.
- 1.11 **היעדר בלעדיות:** ידוע לספק כי ההסכם נשוא מפרט זה מהווה הסכם מסגרת בלבד כאשר אספקת המכשירים על ידי הספק תעשה בהתאם להזמנות שיוצאו לו על ידי כללית הנדסה מעת לעת, ככל שיוצאו, ובהתאם לצרכי המבוטחים ולבחירתם. כללית ו/או כללית הנדסה אינן מחויבות להזמין מהספק את המכשירים, 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. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ידוע לספק כי הכללית ו/או כללית הנדסה תתקשר עם ספקים אחרים לשם אספקת המכשירים, כולם או חלקם, והספק מוותר על כל זכות התנגדות, טענה, דרישה או תביעה בשל כך.
- 1.12 **יתרה מכך יובהר, כי בשל שיקולים ו/או טעמים קליניים או אחרים, כללית הנדסה תהא רשאית לפנות לכל ספק אחר, בין אם יש בינו ובין כללית הנדסה הסכם ובין אם לאו ולרכוש ממנו ו/או לאפשר למבוטח לרכוש ממנו, באופן תדיר או חד פעמי, מכשירים ו/או אביזרים זהים או דומים לאלו הנמכרים על ידי הספק וכל זאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ומבלי שתהיה מחויבת במתן הודעה או הסבר כלשהו לספק.**

## 2. הפעלת מערך שיקום שמיעה, בדיקות שמיעה, הדרכה ושירות

- 2.1 הספק יפעיל מערך התאמת מכשירי שמיעה, הכולל בין היתר, מכונים בהם מותקן כל הציוד הנדרש וכוח האדם המתבקש לשם ביצוע בדיקות שמיעה, מכונים המשמשים מכון שמיעה מיומן בשיקום שמיעה לילדים מעל גיל 6 בהם יבוצעו בדיקות שמיעה, הדרכה ומרכז תיקונים ושירות (להלן: "המערך").
- "מכון שמיעה מיומן בשיקום שמיעה לילדים מעל גיל 6" – כל מכון שמיעה המועסק בו קלינאי תקשורת (כהגדרתו לעיל), המתאים וממליץ לילדים מגיל 6 ועד 18, מכשירי שמיעה.
- 2.2 המערך המופעל על ידי הספק או מי מטעמו יסייע למבוטח בהתאמת המוצר לצרכיו, לרבות הדגמות והתנסות, אספקה למבוטח, אינטגרציה, קליברציה, הדרכה, ליווי, בקרה, התאמה וכיוונים, החלפת רכיבים בהתאם לממצאים וליווי המבוטח עד כדי שליטתו בשימוש במכשירים ובחינת יעילותם באמצעות בדיקות שמיעה תואמות גיל. הספק יבצע את האמור לעיל ככל שידרש עד להתאמת המוצר באופן מושלם למבוטח בהתאם לאמור בסעיף 5 להלן.

## 3. הספק ובית העסק – כללי

- 3.1 הספק יחזיק, למשך כל תקופת ההתקשרות, אישור תקף מטעם מוסד מוכר על עמידה בתקן איכות ISO 13485 או ISO 9001. אישורים אלו יהיו תקפים ביחס לכל מכון בו יינתן השירות לפי מפרט זה.
- 3.2 מובהר במפורש, כי כל סניפי הספק יפעלו במשך כל תקופת ההתקשרות ויהיו זמינים עבור מבוטחי כללית ולא תינתן בהם העדפה פסולה למבוטחי קופות חולים אחרות.
- 3.3 לספק ניסיון של חמש שנים האחרונות במכירת לפחות 150 מכשירי שמיעה לילדים בשנה.

3.4 הספק יהיה רשאי להוסיף מכונים נוספים על אלו המנויים ברשימה **בנספח "3"**, אולם לא יהיה רשאי לגרוע (לסגור או לצמצם פעילות) במכונים אלו, אלא לאחר שהודיע על כך בכתב לכללית הנדסה לפחות 90 יום מראש והעמיד חלופה למכון זה.

3.5 **מכונים :**

- 3.5.1 הספק יחזיק מכונים בפריסה ארצית ויאפשר את קבלת השירות במכונים אלו.
- 3.5.2 הספק יהיה רשאי להתקשר עם זכיינים ו/או קבלני משנה אשר להם מכונים ולספק את השירות במכונים אלו ובלבד כי מכונים אלו (להלן: "**סניפי משנה**") עומדים בכל הדרישות שקיימות בהתאם למפרט זה וחוזר 5/16.
- 3.5.3 הספק יחזיק ככל הניתן לפחות מכון אחד "אורגני" בכל מחוז של כללית (דרום, דן-פ"ת, ת"א, שו"ש, ירושלים, חיפה, צפון). "**מכון אורגני**"- מכון הנמצא בבעלות הספק ועובדיו הינם עובדי הספק.
- 3.5.4 הספק יחזיק לפחות מכון אחד בכל אחד ממחוזות הכללית (כאמור לעיל) 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. יצוין, כי כללית הנדסה תהא רשאית לשקול את מיקום המכונים של הספק כחלק משיקוליה אשר לזהות הספק ממנו תבוצע הזמנה של מוצר עבור מטופל מסוים.

3.6 **דרישות חובה :**

- 3.6.1 הספק יחזיק ויפעיל בכל תקופת ההתקשרות ובכל אחד מסניפיו (בין אם מדובר במכון אורגני ובין אם מדובר במכון משנה) מכון שמיעה מיומן בשיקום שמיעה המעסיק אנשי מקצוע מוסמכים בעלי תעודות ואישורים הנדרשים על פי כל דין.
- 3.6.2 כל סניפי הספק יהיו מאובזרים ומצוידים בכל הציוד הנדרש בהתאם לחוזר 5/16.
- 3.6.3 הספק יציב בעסקו שלט במקום בולט בנוסח הבא: "**לתשומת לב, אספקת המוצרים והשתתפות הכללית במימון המכשירים כפופה לקבלת אישור הכללית בכתב ומראש**".

3.7 **שעות פעילות :**

- 3.7.1 הספק יפעיל את סניפיו לכל הפחות, בימים א' – ה' בשעות 09:00 – 17:00, יום אחד לפחות בשבוע עד שעה 19:00.
- 3.7.2 בימי ו' וערבי חג בין השעות 09:00-12:00.

3.8 **קטלוגים ודפי מידע :**

- 3.8.1 הספק יחזיק בסניפיו, במקום שבו מוצגים מוצריו המורשים (המוצרים אשר הוצעו במסגרת בקשתו ואושרו על ידי כללית הנדסה) לציבור, קטלוג מצולם של כל המוצרים המורשים שהוא מספק.
- 3.8.2 הספק יחזיק בסניפיו, במקום שבו מוצגים מוצריו המורשים לציבור, חוברת הדרכה לתפעול המוצרים המורשים שהוא מספק בשפות: עברית, ערבית, רוסית ואנגלית לכל הפחות.
- 3.8.3 הספק ימציא לכללית הנדסה קטלוג וחוברת הדרכה עבור כל מוצר מורשה שהוא מספק, במספר עותקים שתדרוש כללית הנדסה, לרבות בקובץ PDF ובמדיה מגנטית.

4. **כוח אדם שיועסק על ידי הספק במתן השירותים :**



4.1 הספק יעסיק, כעובדים או כקבלנים עצמאיים, בכל תקופת ההתקשרות ובכל אחד מסניפיו קלינאי תקשורת מתאים וממליץ על מכשירי שמיעה ומערכות FM אישיות (להלן: "קלינאי תקשורת") העומד בכל הדרישות הבאות:

- 4.1.1 בעל ניסיון של שנתיים לפחות (בהיקף של חצי משרה לפחות) בתחום התאמת מכשירי שמיעה מתוכן שנת ניסיון אחת לפחות תחת הדרכה בתחום של התאמת מכשירי שמיעה לילדים.
- 4.1.2 מתאים וממליץ על מערכת FM אישית יהיה בעל ניסיון של שנתיים לפחות (בהיקף של חצי משרה לפחות) בתחום שיקום ילדים עם לקות שמיעה.
- 4.1.3 ביצע לפחות 70 התאמות של מכשירי שמיעה בשנה.
- 4.1.4 עומד בכל תבחיני חוזר משרד הבריאות.
- 4.2 קלינאי התקשורת יאייש כל מכוון שמצוין בנספח "3" במהלך כל שעות הפתיחה.
- 4.3 הספק יעסיק, כעובדים או כקבלנים עצמאיים, למשך כל תקופת מתן השירותים: ארבעה (4) עובדים טכניים לפחות במעבדת שירות, בעלי ותק של שלוש שנים לפחות בתחום השירות הטכני ובעלי הכשרה מתאימה בתיקון מכשירי שמיעה והסמכת יצרן, לצורך ביצוע התאמות ותיקונים הנדרשים בצידוד המסופק על ידי הספק.
- 4.4 עובדי הספק, בין אם יועסקו ישירות, יופעלו כעצמאיים או יופעלו על ידי מי מטעמו של הספק, יקפידו על הופעה מסודרת וייצוגית, לרבות מדים הנושאים את שמם ושם הספק, ויפעלו באופן שירותי ומכבד.
- 4.5 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.

## 5. הליך התאמת מכשירי השמיעה ומערכות FM בילדים:

### 5.1 כללי:

- 5.1.1 הליך ההתאמה לילדים (גילאים 0-18) יעשה בהתאם להוראות חוזר 5/16 ועפ"י תרשים הזרימה המפורט בנספח "1" להלן.
- 5.1.2 הספק יהיה מחויב לקיים את כל הדרישות החוקיות וההוראות החלות על פי כל נוהל, הנחיה או הוראות של משרד הבריאות, אף אם זו התווספה או עודכנה לאחר חתימת הצדדים על ההסכם ולהתאים את השירותים שהוא מספק והכול ללא כל תמורה נוספת.
- 5.1.3 מובהר כי כללית הנדסה תהא רשאית לשנות את התהליכים האמורים בנספח "1" בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ומכל סיבה שהיא והספק יהיה מחויב לפעול בהתאם לשינויים שיהיו ולהתאים את השירותים שהוא מספק בהתאם והכול ללא תמורה נוספת.
- 5.1.4 מובהר, כי ההוראות שלהלן יהיו תקפות ומחייבות לכל קבוצות הגיל (0-18) אלא אם צוין במפורט זה במפורש אחרת ו/או אם יחול שינוי בחוזר 5/16.
- 5.1.5 אספקת והתאמת מכשירי השמיעה תבוצע לאחר תיאום המועד עם המבוטח ו/או בני משפחתו, במכון הקרוב למקום מגוריו של המבוטח וזאת לכל היותר, בתוך 15 (חמישה עשר) יום ממועד פניית המבוטח אליו. מבלי לגרוע מחובתו כאמור, לא סיפק / תיאם הספק פגישת התאמת מכשיר למבוטח כנדרש בהתאם לאמור בסעיף זה, יודיע על כך לכללית הנדסה, תוך שהוא מפרט את הנימוקים לאיחור.



- 5.1.6 בכפוף לשיקול דעתה, כללית הנדסה תהיה רשאית לדרוש מהספק, כפיצוי מוסכם, תשלום בגובה 150 ש"ח בגין כל יום איחור בתיאום פגישת תיאום, אולם סך הכל לא יותר מ-25% ממחיר המכשיר, ולגבות את הפיצוי המוסכם, בין היתר, באמצעות קיזוז או ניכוי מכל סכום המגיע לספק מאת כללית הנדסה. 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.
- 5.2 התאמת המכשירים עבור ילדים:**
- 5.2.1 הליך התאמת המכשירים לקבוצות הגיל: 0-6 ו 6-18 יבוצע בהתאם להנחיות חוזר 5/16 ונספח "1".
- 5.2.2 הליך ההתאמה יתבצע **רק** ע"י כוח אדם מקצועי הכולל קלינאי תקשורת, כהגדרתו לעיל ובחוזר משרד הבריאות, בעל ניסיון בהתאמת מכשירי שמיעה לילדים.
- 5.3 תקופת הניסיון:**
- 5.3.1 במסגרת הליך התאמת המכשירים, ימסרו המכשירים למבוטחים לתקופת ניסיון של לפחות 4 שבועות (להלן: "**תקופת הניסיון**"). בתקופת הניסיון לא יהיה זכאי הספק לתשלום כלשהו.
- 5.3.2 הספק יעדכן בפורטל הספקים כאמור (להלן) את מועד תחילת תקופת הניסיון ומועד סיומה, כאמור **בסעיף 5.4 להלן**.
- 5.3.3 במהלך תקופת הניסיון יבצע הספק כיוונים והתאמות בהתאם לצורכי הילד ותגובותיו. הליך ההתאמה (בתקופת הניסיון) יכלול לפחות 2-3 מפגשי התאמה.
- 5.3.4 בסוף תקופת הניסיון ייקבע ע"י קלינאי התקשורת של הספק אשר מלווה את הילד בתהליך (או מרכז ההתאמה במידה והליך ההתאמה בוצע עבור מבוטחים בגילאי 0-6) אם המכשיר עונה לצרכי המבוטח או יש להמשיך בהתאמת מכשיר אחר.
- 5.4 תוצאות הליך ההתנסות בתקופת הניסיון:**
- 5.4.1 **מכשירי השמיעה לא מתאימים למבוטח, למבוטח הזכאי:** בהינתן חוות דעת קלינית של הצוות המשקם במרכז ההתאמה (בגילאי 0-6) או הקלינאי המלווה את המבוטח מטעם הספק (מעל גיל 6) בתהליך השיקום, כי ההתאמה **אינה** עונה על צרכיו השמיעתיים והתקשורתיים של המבוטח או לבקשת המשפחה המכשיר יוחזר לספק ללא עלות והמבוטח יהיה רשאי להתחיל תהליך התאמה חדש עם מכשיר אחר אצל אותו ספק או אצל ספק אחר בחירתו. במקרה זה, לא יגבה כל תשלום עבור תקופת הניסיון.
- 5.4.2 **מכשירי השמיעה מתאימים למבוטח:** בהינתן תוצאה זו, קלינאי/ת הספק אשר ליוותה את המבוטח בתהליך השיקום במהלך תקופת הניסיון ( בגילאי 6-18) תמלא עבור המבוטח טופס רלוונטי בהתאם לחוזר משרד הבריאות – לרבות כל הפרטים הנדרשים עפ"י נספחים ג' ו-ד' בחוזר משרד הבריאות ותמסור אותם למשפחת המבוטח לצורך הגשתם לדוא"ל הייעודית של הכללית לצורך מתן אישור קליני ע"י הגורם המאשר. הספק או הקלינאי אשר ליווה את המטופל בתהליך יהיה אחראי להשלים ולספק כל מידע נוסף שיידרש לכללית לשם קבלת החלטה בעניין. לאחר האישור הקליני, כללית תורה לספק להשאיר את המכשירים אצל המבוטח.
- 5.4.3 למען הסר ספק יובהר, כי במידה והמכשיר לא יתאים לפי חוות דעת מקצועית או לפי רצון המשפחה המכשיר **יוחזר ללא עלות** והמבוטח יהיה זכאי להתחיל תהליך התאמה מחדש.
- 5.5 אישור המכשיר לאחר תקופת הניסיון:**

- 5.5.1 כאמור בסעיף 5.4 לעיל, עם סיום תהליך התאמת המכשיר, קלינאי התקשורת אשר שליווה את המבוטח ומשפחתו בתהליך ההתאמה יקבע על סמך בדיקה את התאמת המכשיר למבוטח.
- 5.5.2 **מבוטח מעל גיל 6 – קלינאי התקשורת של הספק ימלא טופס המלצה בהתאם לנדרש בנספח ג' לחוזר 5/16** ויצוין את המפרט הטכני המדויק של המכשירים שהותאמו לילד או מערכת ה-FM. מבוטחים עד גיל 6 – טופס זה ימולא על ידי מרכז ההתאמה. בנוסף, **קלינאי התקשורת ימלא הצהרה כמפורט בנספח "4" טופס גילוי נאות ויסמן את העמודה הנדרשת.**
- 5.5.3 לאחר האמור ובכפוף למילוי כל התחייבויותיו, לרבות עדכון כל הפרטים במערכת ניהול ספקים יהיה זכאי הספק לתשלום בהתאם לאמור בהסכם.
- 5.6 **מעקב לאחר התאמה:**
- 5.6.1 הספק יקיים מעקב אחר תפקוד המבוטח עם מכשיר השמיעה ויבצע התאמה וכיוון המכשיר במידה וחל שינוי במצב השמיעתי של המבוטח.
- 5.6.2 מעקב ראשון מטעם הספק יתקיים **3 חודשים** אחרי סיום ההתאמה.
- 5.6.3 לאחר מכן יתקיימו פגישות מעקב וכיוון לפחות פעם בשנה.
- 5.6.4 לילדים עד גיל 6 יבוצע המעקב על ידי מרכז ההתאמה. במידה ויידרשו שינויים, יבצע אותם הספק בהתאם להנחיות שיימסרו לו על ידי מרכז ההתאמה, והכול ללא עלות כלשהי.
6. **החלפת המכשיר, אחריות ושירותי אחזקה ותיקונים:**
- 6.1 הספק יספק שירותי תיקונים ואחזקה למכשירים למשך כל תקופת חיי המכשיר עד למועד החלפת המכשיר עם חידוש תקופת הזכאות.
- 6.2 השירותים יינתנו בהתאם למפורט בסעיף 9 להלן.
- 6.3 מובהר במפורש, כי הספק מחויב לספק את השירותים ביחס למוצרים הנרכשים עד לתום שבע שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות (להלן: "תקופת מתן השירותים").
- 6.4 **מובהר כי אחריות הספק כאמור לעיל ולהלן תחול ללא קשר לתקופת ההתקשרות עם כללית וגם במקרה בו הסתיימה ההתקשרות מכל סיבה שהיא.**
- 6.5 מועדי החלפה של המכשירים (בשגרה ולא כתוצאה מליקוי או קלקול):
- 6.5.1 **ילדים מתחת לגיל 6** - יוחלפו כל 3 שנים.
- 6.5.2 **מכשירים לילדים מעל גיל 6** - יוחלפו כל 4 שנים.
- 6.5.3 יובהר כי המועדים הקבועים לעיל יכול וישתנו בהתאם להנחיות משרד הבריאות ו/או שיקול דעתה של כללית.
- 6.6 **החלפה של המכשירים כתוצאה מאובדן:**
- 6.6.1 במקרה בו אבד המכשיר או ניזוק באופן שלא ניתן לתקנו, וטרם חלף המועד הנקוב בסעיף 6.5 לעיל, בשל מעשה או מחדל של המבוטח, יהיה זכאי המבוטח באופן חד פעמי "למכשיר חדש חלופי" באותה הרמה כמו המכשיר הקודם בכפוף להשתתפות עצמית של המבוטח בסך 1,000 ₪ וזאת מעבר לכל תשלום נוסף שיידרש לשלם היה ועלות המכשיר גבוהה מתקרת ההשתתפות המרבית (כמפורט בדוגמא המספרית בסעיף 6.6.3 להלן).

- 6.6.2 תקופת הזכאות של המטופל למכשיר חדש וכן תקופת האחריות והשירות של הספק, שנקבעו בהתאם למפרט זה, יימנו מחדש ממועד אספקת המכשיר החדש החלופי.
- 6.6.3 במקרה כזה, הספק יפעל ויגבה את התשלום באופן ישיר מהמבוטח במועד בו יאושר על ידי כללית הנדסה "המכשיר החדש החלופי", ובתמורה כללית הנדסה תקזז מהתמורה לה זכאי הספק עבור המכשיר החדש החלופי סכום זה. (כך לדוגמא: במקרה בו עלות המכשיר החדש החלופי הינה 4,000 ₪ ותקרת ההשתתפות הינה 5,000 ₪, הספק יגבה סך של 1,000 ₪ מהמבוטח ויקבל מכללית הנדסה סך של 3,000 ₪. במידה ותקרת ההשתתפות הינה 2,000 ₪. הספק יגבה מהמבוטח סך של 3,000 ₪ (1,000+2,000) ומכללית הנדסה-1,000 ₪).
- 6.7 האחריות תינתן ללא כל תשלום נוסף לספק (לא מצד כללית הנדסה ולא מצד המבוטחים). האחריות כוללת תמיכה טכנית, גיבוי והדרכה כל ימות השנה, ביקורת תפקודית וכיוונים (תכנותים) חוזרים של המוצרים בהתאם לצרכי המבוטח, תיקונים, תיקוני שבר בשימוש סביר ועפ"י הוראות השימוש, טיפולים מונעים לפי הוראות יצרן, ניקוי פילטר, עדכוני תוכנה ואספקת חלפים הדרושים לשמירת המוצרים במצב תקין או לשם השבתם למצב תקין. האחריות לא תותנה בהחלפת הסוללות אצל הספק ו/או על ידי הספק. השירותים על פי הליך זה יסופקו בהתאם להזמנות וקריאות שירות שיועברו מעת לעת, ככל שיועברו, על ידי מבוטחי הכללית או על ידי כללית הנדסה במהלך תקופת ההתקשרות ובהתאם ללוחות הזמנים אשר יקבעו על ידי כללית הנדסה.

## 7. הזמנת המכשירים ואספקתם

- 7.1 כאמור לעיל, הגדרת מכשירי שמיעה ורכיביהם, והגדרת הספק לאספקת מכשירי שמיעה או מערכת FM תתבצע בילדים בגילאי 0-6 על ידי מרכזים ההתאמה המורשים כפי במופיעים בחוזר משרד הבריאות ובגילאי 6-18 בהתאם לצרכיו השמיעתיים של המבוטח, בהתאם לבדיקת השמיעה ובהתאם לדיווח המטופל ומשפחתו.
- 7.2 המכשירים אותם יספק הספק יהיו אלו שהציע במסגרת ההליך והתמורה עבורם תהיה זו הנקובה בנספח ב' - הצעת המחיר של הספק. מעבר לעלות זו, לא תשולם לספק כל תמורה נוספת.
- 7.3 מובהר, כי התשלום המפורט בנספח ב' – נספח התמורה כולל את כל תהליך התאמת המכשירים לרבות תקופת הניסיון ובכל מקרה חל על הספק איסור לגבות מהמבוטח כל תשלום עבור, מפגשי הנגשה, היעוץ וההדרכה (למעט תוספת השתתפות עצמית-היה והדבר נדרש בהתאם לעלות המכשיר שנקבעה).
- 7.4 השתתפות עצמית:
- 7.4.1 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.
- 7.4.2 לפי דרישת הכללית, יגיש הספק לכללית מידע ואסמכתאות לגבי תשלום המבוטחים בגין השתתפות עצמית.
- 7.4.3 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.
- 7.5 מוצרים משלימים:
- הספק יהיה רשאי להציע למבוטח מוצרים משלימים הנדרשים ו/או מתממשים למערכת המסופקת וזאת בכפוף לתנאים הבאים:
- 7.5.1 הספק יבהיר למבוטח כי אביזרים אלו אינם מחויבים וכי המערכת המסופקת נותנת למבוטח מענה פונקציונלי מתאים ומספק.

- 7.5.2 הספק יבהיר למבוטח כי התשלום עבור אביזרים אלו (לרבות כל תיקון או פגם) יהיה על חשבוננו וכללית הנדסה לא תישא בעלויות אלו.
- 7.6 הזמנת המכשירים תהא על פי החלטתה הבלעדית של כללית הנדסה ועל-פי שיקול דעתה המקצועי, תוך התחשבות בצרכיו ובהעדפותיו של המבוטח הזכאי, במאפייניו של המוצר, במחירו ובכל עניין רלוונטי אחר.
- 7.7 **מובהר במפורש, כי ככל שלמבוטח צורך קליני שאושר על ידי כללית, וברצונו ו/או שבהתאם להחלטת גורמי מקצוע רלוונטיים עליו להמשיך בקבלת שירות מספק זה בהינתן הצורך בהחלפת מערכת ו/או עדכונה, הרי שיהיה רשאי לבחור בספק, וכללית, ככל האפשר, תאשר בקשתו. גם אם יהיה מדובר בספק שלא זכה בהליך וזאת בכפוף לאישור חריג אשר יינתן ע"י כללית הנדסה. במקרה כזה ובהתאם לאמור בסעיף 1.11 לעיל, לספק הזוכה לא תעמוד כל זכות ו/או טענה בעניין.**
- 7.8 מובהר כי בכל מקרה – מפרט מכשירי השמיעה ומערכות ה-FM יוגדרו על ידי כללית, בהתאם לנדרש **בנספח "2"** ולא תותר כל אספקת פריטים נוספים, הן בהתאם לתובנות הספק והן בהתאם לדרישות המבוטח.
- 7.9 התשלום עבור המוצרים לספק תבוצע רק לאחר קבלת הזמנה בכתב (הזמנת רכש) **חתומה על ידי כללית הנדסה** בלבד, ולכלל המרכיבים.
- 7.10 הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה בגין אספקת מוצרים ו/או אביזרים, שלא בהתאם להזמנת הרכש שקיבל מכללית הנדסה.
- 7.11 הספק יספק למבוטח את מכשירי השמיעה ו/או מערכת ה-FM, במצב חדש בלבד כולל כל האביזרים הנלווים הנדרשים לצורך שימוש ותפעול המכשירים (צינוריות, רסיברים, אוזניות בהתאמה אישית, פילטרים) לרבות התקנתם, התאמתם, כיוולם, הדרכת המבוטח על אופן הפעלתם. יובהר כי ככל שיידרשו אוזניות נוספות כתוצאה משינוי מבנה האוזן ו/או גדילת הילד, המבוטח יוכל לרכוש זאת על חשבוננו.
- 7.12 הספק ידריך את המבוטח בתפעול המוצר באחד המכונים **המנויים בנספח "3"** בו עובד קלינאי תקשורת ומצוי תא לבדיקות שמיעה מותאמות גיל למטופל (כולל אוזניות אינסרט, מערכת REM במידת הצורך) ויוודא שהוא מפעיל את המכשירים באופן מתאים. **המבוטח או באי כוחו יאשרו קבלת ההדרכה כראוי ולשביעות רצונם.**
- 7.13 הספק יספק למבוטח חוברת הדרכה למוצר וקישור לתוכן הדרכתי באינטרנט. חוברת ההדרכה והתוכן האינטרנטי יינתנו ב - 4 שפות: עברית, ערבית אנגלית ורוסית, לכל הפחות. לא סיפק הספק את הספרות הנדרשת האמור, יראו אותו אחראי לכל נזק שייגרם למכשיר וכמי שוויתר מראש ובאופן מוחלט על כל טענה בדבר שימוש לא ראוי ו/או טיפול לא נכון של המבוטח במכשיר.
- 7.14 הדרכה על המכשירים תבוצע על ידי איש מקצוע כאמור **בסעיף** שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. **לעיל.**
- 7.15 כללית הנדסה 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.

## 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 08:00 – 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 יצוין במקום ברור באתר האינטרנט של הספק וכן בתעודת המשלוח מטעם הספק

- 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 ממתנה, 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 תצוין 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 יצוין במקום ברור באתר האינטרנט של הספק (לרבות קישור ישיר לישומון) 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, באמצעות "פורטל ספקים" (כאמור בסעיף 12.1 להלן) של כללית הנדסה, רישום ממוחשב של כל פניה שהתקבלה, שיכלול את שם הפונה, תאריך ושעת הפניה, תוכן הפניה ואופן הטיפול בה. המידע שייכלל ברישומיו של הספק אודות פניות המבוטחים יועבר לכללית באמצעות ממשק ייעודי המופעל באופן אוטומטי, על בסיס תבניות לרישום מידע שיימסרו לספק בתחילת תקופת ההתקשרות.
- 8.6 מצאה כללית הנדסה 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 כללית הנדסה, 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" (כהגדרתה להלן) על מכשירי השמיעה ומערכות הFM למשך כל תקופת השימוש במכשיר עד לחידוש זכאות למכשיר חדש, לתקופות כמפורט להלן:
- 9.1.1 **אחת לשלוש שנים**: ילדים בגילאי 6-10. **אחת לארבע שנים**: ילדים בגילאי 18-6. מועד תחילת האחריות הכוללת יימנה ממועד מסירת המכשיר למבוטח, על כל רכיביו החיוניים לתפעולו ול**אחר תום תקופת הניסיון** (להלן: "**תקופת האחריות למוצר**").
- "אחריות כוללת" – הינה אחריות בלתי מוגבלת לכל אי תקינות, קלקול, תקלה, פגם, ליקוי או נזק של המכשירים (על כל מרכיביה), למעט אם הם נבעו מנזק שנגרם במזיד או משימוש בלתי סביר, ולרבות התאמות באוזניות או במבנה מכשיר תוך אוזני אשר נדרשות בשל שינוי בגודל האפרכסת.
- 9.1.2 הספק יהיה אחראי ומחויב לתקן את המכשירים, תמורת תשלום נוסף, גם בתום תקופת האחריות למוצר או במקרה והאחריות כוללת אינה חלה, עד תום 7 (שבע) השנים ממועד תחילת תקופת האחריות למוצר. לצורך כך הספק יחזיק מלאי חלקי חילוף ואביזרים למכשירים לתקופה של 7 שנים ממועד תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים, כאמור בסעיף 10 להלן.

- 9.1.3 שירותי תיקונים ותחזוקה יינתנו באמצעות מוקד תמיכה ושירות והם ייכללו, בין היתר, תמיכה טכנית, תיקוני שבר (כתוצאה משימוש סביר), אספקת חלפים הדרושים לשמירת המכשירים במצב תקין או לשם השבתם לתפעול תקין. השירות כולל את כל העבודות, הכלים, החומרים והחלקים הדרושים לשם ביצוע התחזוקה. מובהר כי לא יינתן כל תשלום נוסף בגין נסיעות, זמני נסיעה, עלויות שילוח, ביטול זמן, איסוף מכשירים לצורך תיקון וכל הוצאה אחרת אותה נדרש הספק לשלם על מנת לעמוד בהתחייבויותיו כאמור.
- 9.2 הספק יקיים מוקד תמיכה טכנית ומענה קליני ע"י קלינאית תקשורת לתמיכה בתקלות (להלן: "מוקד השירות"), בהתאם התנאים המפורטים להלן:
- 9.2.1 מוקד התמיכה הטכנית יספק באופן מלא את שירות התמיכה הטכנית למשתמש עבור כל רכיבי המכשירים- ויהיה הגורם היחיד אליו פונה המשתמש לטובת קבלת מענה זה.
- 9.2.2 המוקד יספק מענה לשאלות באשר לשימוש במכשירים במערכת FM והאביזרים הנילוויים. המוקד יספק פתרון ומתן מענה לתקלות הנובעות מקושי בהבנת הוראות שימוש, הוראות לניקיון, החלפת פילטר, הסתגלות למכשירי השמיעה וכד'
- 9.2.3 שעות פעילות מוקד השירות (הן למענה טכני והן למענה קליני) – בימים א' -ה' בין השעות 08:00 ועד 16:00, בימי ו' וערבי חג – עד השעה 12:00.
- 9.3 הספק יפעל למתן שירות, תמיכה ויעשה כמיטב יכולתו לשם תפעול ומתן פתרון לבעיות באמצעות מוקד השירות.
- 9.4 ככל ומוקד השירות לא הצליח לפתור את הבעיה ונדרשת לשם כך פגישה פרונטלית עם המבוטח, תתואם פגישה כזו לא יאוחר משני ימי עסקים ממועד הפניה למוקד השירות.
- 9.5 במידה ונדרש למסור את המכשיר לתיקון, זמן התיקון לא יעלה על 48 שעות ממועד מסירת המכשיר. ככל שתיקון המוצר לא יכול להתבצע בפרקי הזמן הקבועים בסעיף זה, יחויב הספק במסירת מכשיר/מכשירים חלופיים למבוטח התואמים למכשיר התקול עד לסיום תיקון התקלה וזאת על חשבון הספק. במקרה כזה - בו סופק למבוטח מכשיר חלופי - יעמוד זמן התיקון המקסימלי על 14 יום. ככל שיוכח כי המכשירים ניזוקו במתכוון או שלא במתכוון, עקב שימוש שלא בהתאם להנחיות השימוש והאחזקה, יעדכן הספק באופן מידי את כללית ויקבל הנחיותיה בעניין.
- 9.6 במקרה של אובדן מכשיר יחולו הוראות כאמור בסעיף 6.6 לעיל.
- 9.7 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 כללית הנדסה רשאית לתקן את המערכת בעצמה או באמצעות צד שלישי. במקרה זה, יישא הספק בהוצאות כללית הנדסה.
- 9.8 מבלי לפגוע בכל זכות אחרת, סעד או תרופה העומדת לרשותה עפ"י הוראות הדין ו/או הסכם זה, כללית הנדסה תהיה רשאית לדרוש מהספק, כפיצוי מוסכם, תשלום בגובה 100 ש"ח בגין כל יום איחור בתיקון המכשירים, מעבר לפרקי הזמן הקבועים בסעיף 9.4 לעיל, אולם סך הכל לא יותר מ- 50% ממחיר המכשירים, ולגבות את הפיצוי המוסכם האמור, בין היתר, באמצעות קיזוז או ניכוי מכל סכום המגיע לספק מאת כללית הנדסה.
- 9.9 הספק מתחייב לנהל רישום המתעד את הפניות שהופנו אליו לתיקון המכשירים. הרישום יכלול את הפרטים הבאים:
- 9.9.1 שם המבוטח.
- 9.9.2 סוג המכשיר.
- 9.9.3 מועד הרכישה והאספקה של המכשיר.
- 9.9.4 מועד קבלת הפניה בדבר התקלה.



- 9.9.5 מהות התקלה.
- 9.9.6 פירוט התיקון שבוצע בפועל. לרבות שעות עבודה, שעות נסיעה, חלפים שהוחלפו וכל פעולה אחרת שבוצעה במסגרת ולצורך התיקון.
- 9.9.7 החלפת מכשיר ככל שהתבצעה.
- 9.9.8 מועד תחילת הטיפול בתקלה.
- 9.9.9 מועד סיום התיקון של התקלה.
- 9.10 מובהר כי ככל שמערכת הספקים של כללית הנדסה תופעל (כאמור בסעיף 12.1 להלן), נדרש הספק לתעד הפניות בנוגע לתיקונים ולנהל הזמנות וחשבוניות באמצעות מערכת זו. ככל שהדבר יידרש על ידי כללית הנדסה, יעביר הספק תיעוד הפניות כדו"ח ממוחשב, על פי תבנית של כללית בתום כל תיקון שיתבצע. בנוסף, יעביר הספק לכללית הנדסה אחת לחודש, ועד ה-10 בכל חודש עוקב, דיווח לגבי הפניות שהגיעו אליו במהלך החודש החולף ואופן הטיפול בהן, בפורמט שייקבע על-ידי כללית הנדסה.

#### **10. שירות תיקונים שלא במסגרת האחריות**

- 10.1 כאמור בסעיף 9.1.2 לעיל, הספק יידרש לתקן את המכשירים תמורת תשלום נוסף, גם בתום תקופת האחריות ו/או אם האחריות אינה חלה, בכל עת עד תום 7 (שבע) השנים ממועד תחילת תקופת האחריות למוצר.
- 10.2 התמורה בגין תיקון כאמור תשולם לספק על ידי המבוטח (במקרה של נזק שנגרם במזיד או עקב שימוש רשלני במערכת) או על ידי כללית הנדסה (בכל מקרה אחר), בכפוף לנוהלי כללית הנדסה ולאחר אישור הצעת מחיר לתיקון מטעם הספק.
- 10.3 הספק לא יתקן מוצר שאינו במסגרת האחריות, אלא לאחר קבלת אישור כללית הנדסה 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, כללית הנדסה רשאית לתקן את המוצרים בעצמה או באמצעות גורם אחר.

#### **11. העברת בעלות ממשד הבריאות וקליטת מטופלים מקופה אחרת**

- 11.1 מוסכם בין הצדדים, כי הבעלות על מכשירים ואביזרים שסופקו למבוטחי כללית במסגרת הסכמים קודמים בין הספק למשד הבריאות, תועבר ו/או תוסב לרשות כללית הנדסה לרבות מימוש תקופת האחריות בגין המוצרים, ככל שתקפה.
- 11.2 הספק יהיה מחויב לספק את השירותים וליתן אחריות בתנאים שלא יפחתו מאלו המנויים במפרט זה.
- 11.3 יובהר, כי כל האמור במפרט, לרבות ובדגש חובת הספק ליתן אחריות למוצרים שסיפק כמפורט לעיל, יהיו תקפים גם ביחס למוצרים ואביזרים שיקלטו בעת מעבר מבוטח לכללית מקופה אחרת. במקרה כזה, כללית הנדסה תשלח הנחיות בעניין לספק והוא יהיה מחויב לפעול בהתאם להנחיות אלו.



**12. תיעוד, רישום, דיווח, בקרה וביקורת**

- 12.1 כללית הנדסה תאפשר לספק, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לעמידתו בכל דרישות אבטחת המידע הנדרשות, גישה למערכת ניהול הספקים של כללית הנדסה, אשר דרכה ידווח הספק ויעדכן על פעילותו, ובכלל כך; הזמנות חדשות, סטטוס פניות, קריאות שירות וכו' (להלן: "**פורטל ספקים**").
- 12.2 במקרה זה הספק יתעד באמצעות המערכת את פעילות הקלינאים וטכנאים בעת אספקת המכשיר והתאמתו, הדרכה, וביצוע התיקון, לרבות החתמת המבוטח על קבלת המכשירים והתחייבותיו – **באמצעות טופס דיגיטלי באתר/פורטל או בכל דרך דיגיטלית/מקוונת אחרת** - הדרכתו ושביעות רצונו.
- 12.3 הספק יתעד את ההליכים הקשורים בהזמנות, באספקת המכשירים בצורה ממוכנת ומפורטת כמפורט בנספח זה לעיל, בדרך שתאפשר הנפקת דו"חות ממוכנים מופרדים מפעילות אחרת של הספק. לדרישת כללית הנדסה, יעביר הספק לכללית את המידע באמצעות ממשק אוטומטי בהתאם לדרישות כללית הנדסה דו"חות כאמור, ערוכים לפי הנחיות כללית הנדסה.
- 12.4 בנוסף, הספק יאמץ את נהלי ההזמנות ומשלוח החשבוניות של כללית הנדסה, לפיהם משלוח הזמנות וחשבוניות יתבצע באמצעות מערכת אינטרנטית מקוונת אליה מתחבר הספק באמצעות סיסמא ומזין את הדרישות הכספיות בגין טיפולים שסיפק למבוטחי כללית), מפיתוחה של חברת ניפנדו (NIPENDO) בע"מ (או כל אמצעי טכנולוגי אחר עליו תורה כללית בעתיד). חשבוניות שלא יתקבלו בהתאם להוראות כללית הנדסה ובניגוד להוראת סעיף זה לא יחייבו את כללית הנדסה בכל צורה ואופן. שימוש במערכת יעשה בהתאם להוראות והנחיות אבטחת מידע שיימסרו לספק.
- 12.5 נציג כללית הנדסה 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 כללית הנדסה.
- 12.6 הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות, חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי כללית הנדסה בקשר להתקשרות שבין הצדדים.
- 12.7 כללית הנדסה רשאית לבדוק בכל עת את המכשירים המסופקים על ידי הספק, ולבחון את התאמתם להתחייבותו של הספק על פי תנאי ההליך. בדיקה כאמור תיערך אצל הספק, או בכל מקום אחר על פי שיקול דעתה של כללית הנדסה.
- 12.8 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 כללית הנדסה.
- 12.9 הספק מתחייב לשמור, באופן רציף, על הפרדת כל המערכות, המוצרים והאביזרים השייכים לכללית (ובכלל זאת – מוצרים ואביזרים שנרכשו, שהגיעו לתיקון וכל מוצר אחר שנרכש על ידי כללית), מיתר הסחורה וולסמן את מקומם באופן ברור בשלט עליו כתוב "שייך לשירותי בריאות כללית". – לבדוק האם נדרש – בעיקר החזקת מלאי.

**13. חובת רישום אמ"ר וחוק ציוד רפואי**

- 13.1 כל המכשירים שיסופקו יהיו מחויבים ברישום אמ"ר, תקף – בהתאם להתוויות השימוש הנדרשות.
- 13.2 המכשירים על כל חלקיהם ומרכיביהם יהיו רשומים, למשך כל תקופת ההתקשרות ומתן השירות בהתאם למפרט, כבעלי היתר לשימוש ביתי בפנקס הציוד הרפואי המתנהל בהתאם להוראות הדין (להלן: "**הפנקס**"), כשהספק הינו בעל הרישום, ויקיימו את כל התנאים הנדרשים לצורך רישום זה.
- 13.3 הספק יקיים את מלוא ההוראות וההתחייבויות המוטלות מכח הוראות כל דין על בעל רישום ביחס למוצרים, לרבות אך מבלי למצות מכח הוראות חוק הציוד הרפואי, התשע"ב-2012 (להלן: "**החוק**").
- 13.4 הספק יפעל בעניין בהתאם להוראות האמורות בהסכם ההתקשרות ועפ"י כל דין.

**14. נוהל החזרת ציוד רפואי**

14.1 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 הנדסה:

14.1.1 מנהל מערך שיקום וניידות.

14.1.2 מנהל מחלקת כללית בית.

14.1.3 מנהל תחום שירות קהילה.

14.1.4 מנהל רכש במחלקת שרשרת אספקה.

14.1.5 מנהל מחלקת ייעוץ והנדסה.

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

14.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החלטה על ביצוע החזרת ציוד רפואי יכולה להתקבל גם על ידי כללית הנדסה, בהתאם לנהליה בעניין זה. הספק מתחייב למלא בקפידה אחר נהלי והוראות כללית הנדסה בעניין זה כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

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

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

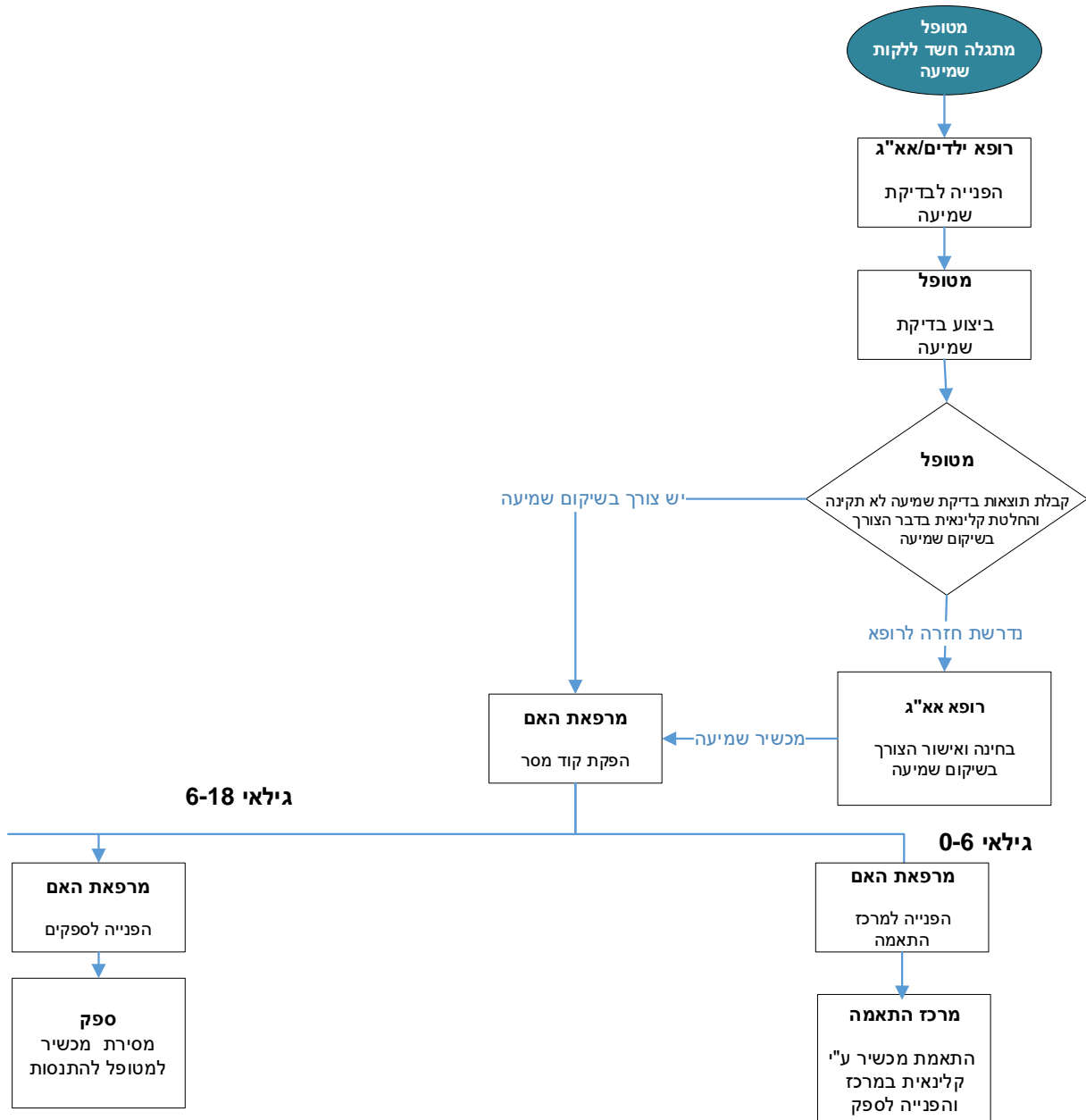
14.6 ככל שאין ברשותו של הספק ציוד חליפי, כללית הנדסה תרכוש את הציוד החליפי, בכפוף לחובת הקטנת הנזק החלה מכח הוראות כל דין, מכל גורם אחר כפי שתמצא לנכון והספק הוא זה אשר יישא בעלותם של המוצרים החליפיים.

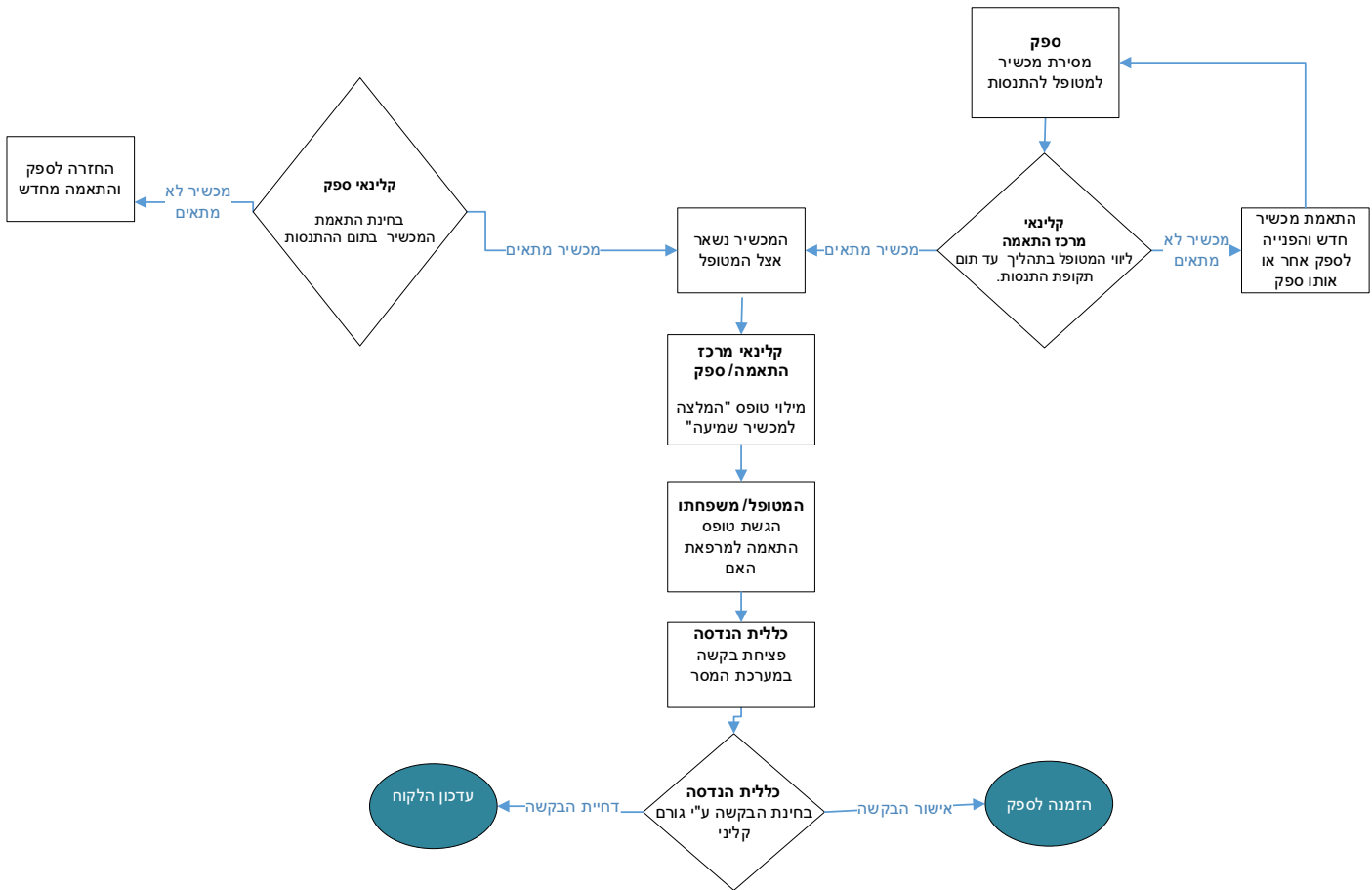
14.7 במקרה של החזרת ציוד רפואי יוקפאו באופן מידי התשלומים המגיעים לספק מכללית הנדסה כנגד הציוד הרפואי שהוחזר בפועל עד לגמר הטיפול בעניין.

14.8 בכפוף להודעה בכתב זמן סביר מראש ומתן זכות טיעון כדין, כללית הנדסה תהיה רשאית לקזז מכל סכום או תשלום המגיע לספק ממנה כל סכום שהוציאה כללית הנדסה בפועל או כל סכום נזק שנגרם לה בפועל, כתוצאה מאי ביצוע או הפרת התחייבות מהתחייבויות הספק כתוצאה ממקרה של החזרת ציוד רפואי.

-----

## נספח "1" – תרשים זרימה "מסע לקוח"





## נספח "2" - דרישות טכניות ואפיון המכשיר

### אפיון מכשירים – כללי (חל על כל מכשיר מכל קבוצה או רמה):

1. הספק נדרש לאפשר שתי רמות של מכשירים בהתאם לשתי הרמות (קבוצות) הגבוהות ביותר של היצרן - PRIMIUM ו- ADVANCED. אלא אם צוין במפורש אחרת, שתי הרמות (הקבוצות) האמורות יכוננו להלן: "המכשיר" או "המכשירים".
2. מכשירי השמיעה יהיו דיגיטליים משתי הרמות הגבוהות ביותר והמהווים מדגם מייצג של היצרן בעולם.
3. **הספק יציע תמיד את מכשירי שמיעה ומערכות מתוך שתי הסדרות העדכניות ביותר של היצרן העולמי.**
4. המכשירים יהיו של אחד היצרנים העולמיים שמכר ב-3 השנים האחרונות (למועד ההתקשרות) לפחות בישראל וכן בצפון אמריקה ו/או במערב אירופה ו/או ביפן **לפחות 5,000 יחידות** של מכשירי שמיעה המיועדים לשימוש גם לילדים (מכשירי שמיעה פדיאטריים).
5. אישור היות המכשיר "פדיאטרי" (קרי, מתאים לשימוש גם לילדים) – יינתן על ידי היצרן **בכתב**.
6. למבוטח תינתן אפשרות לבחור מכשיר ברמה המתקדמת המתאימה לצרכיו ללא השתתפות עצמית. באם יוחלט על מכשיר אחר, ברמה גבוהה יותר (רמה עילית), המבוטח ישלם את מחיר המכשיר בהפחתת הזכאות למימון עבור כל מכשיר.
7. הספק יהיה רשאי לעדכן, ולא יותר מפעם אחת לשנה, את דגמי המכשירים כך שתמיד יעמדו לרשות המבוטחים המכשירים החדשים ביותר **המיובאים על ידי הספק לישראל** וזאת ללא שינוי או עדכון בתמורה המשולמת (אם מתקיים עדכון - תחול חובת עדכון בשתי הקבוצות). יובהר כי חובת העדכון תחול רק לגבי דגמים המיובאים בפועל לישראל על ידי הספק ולא ביחס למכשירים המיוצרים על ידי היצרן.

### דרישות טכניות של המכשירים (בשתי הרמות):

8. הדרישות שלהלן נדרשות להתקיים בשתי קבוצות המכשירים: P=Premium, A=Advanced.
9. נדרש לציין לגבי כל דרישה האם היא מתקיימת במכשיר, אינה מתקיימת או שמתקיימת באופן חלקי או שונה מהדרישה ולספק הסבר אודות השוני האמור.
10. תשומת לב לדרישות בטבלה שהינן **דרישות חובה במכשיר (MANDATORY)**, אשר חייבות להתקיים במכשירים **משתי הרמות** (קבוצות).
11. מכשיר שדרישות החובה שצוינו לא יופיעו לא ייחשב ככזה העונה על הדרישות ולא יאושר. דרישות שאינן חובה (OPTIONAL) יכולות להתקיים רק בחלק מהמכשירים בחלק מהרמות.
12. הספק יציין ביחס לכל מוצר באם הדרישות מתקיימות, אינן מתקיימות או מתקיימות באופן חלקי.

מתקיים באופן חלקי	לא מתקיים	מתקיים	דרישה טכנית
			<b><u>MANDATORY</u> – חובה</b>
			1. ערוצים: מספר הערוצים הנדרשים יקבע בהתאם לשיקול של קלינאי התקשורת בהתאם לצרכים השמיעתיים של הילד העולים בין השאר מעקומת השמיעה שלו. <i>יש לציין את מספר הערוצים הקיימים</i>
			2. תכלול נוסחאות התאמה שתוקננו עבור ילדים: DSL v5 ped או NAL-NL2 לפחות.
			3. היצע של מגוון צבעים לבחירת הילד <i>(לפחות בחירה מ-5 צבעים המקובלים בתחום לילדים ונוער)</i>
			4. מכשירי שמיעה במגוון גדלים פיזיים - בהתייחס למכשירי שמיעה BTE נדרשים מכשירים במגוון גדלים עם סוללות (10,13.675) למכשירי <b>SUPER POWER</b> לתת שתי אפשרויות של גדלים.
			5. מגוון תצורות מכשיר: BTE/ ITE/RIC/ RIE, ITC/ CIC/CROS/ BI CROS
			6. מגוון HOOK פדיאטרים בגדלים שונים. נדרש לציין את סוגי ה-HOOK הקיימים גדלים חובה לכלול HOOK פדיאטרי.
			7. מנגנוני הנחתת פידבק אדפטיביים
			8. אפשרויות מגוונות של הגבלת פלט כולל WDRC (Wide Dynamic Range Compression)
			9. תוכניות - בין 2-5 לפי שיקול קלינאי התקשורת
			10. אפשרות שליטה על הגברה ושינוי עוצמה

			11. ממשק עם אפליקציה תואמת למכשירים סלולאריים (תכנת הפעלה IOS ו-ANDROID/מחשבים
			12. חובה אפשרות ל-STREAMING רצוי ללא מעבר לתוכנית ייעודית
			13. חובת אופציה לביטול הנחתת רעשים
			14. במגוון המכשירים המוצע יהיו מכשירי שמיעה עם T
			15. אפשרות איסוף מידע על השימוש במכשיר
			<b><u>דרישות רשות – OPTIONAL.</u></b>
			1. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לחיבור למערכות שמע סביבתיות/כיתתיות
			2. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות למכשיר EAR TO EAR / שתל. חובה שיהיה במגוון את שתי האפשרויות.
			3. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות למערכת CROS/BI CROS למצבים של SSD שאינם מיועדי השתלה או למצבי ירידה א-סימטרית בשמיעה.
			4. אפשרות למכשירי הולכת עצם עם אפשרות למכשירים עם קשת, סרט או משקפיים.
			5. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לשימוש במערכות RM בו זמנית לשתל ולמכשיר
			6. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לממשק בין המכשיר והשתל ובין עזרי אלקטרוניקה שמאפיינים את הסביבה היומיומית (טלפון, טלוויזיה, איפד וכדומה)



			7. המכשירים יהיו בעלי תקן עמידות ללחות ואבק: IP68
			8. אופציה למכשירים עמידים למים (במידה ויש)
			9. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לדחיסה/ הסטה של תדרים, עם אופציה לביטול
			10. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לשליטה ידנית על העצמה.
			11. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לחיבור עזרים אלקטרוניים חיצוניים בחיי היומיום (לדוגמה: טלפון, מחשב, טבלט/ IPAD וכו')
			12. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לכיווניות אדפטיבית עם אפשרות לביטול והפיכה למיקרופון סביבתי (OMNI)
			13. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות למכשירים נטענים
			14. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות למכשירים נטענים עם מנגנון להטענה בשבת ובחג
			15. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות למכשירים עם LED ויזואלי
			16. אפשרות לביטול אור החיווי
			17. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לנעילת בית סוללה לילדים עד גיל 6 ולילדים עם צרכים מיוחדים
			<b><u>דרישות למערכות FM ו- RM</u></b>
			1. מגוון מערכות RM/FM עם עדיפות לחיבור ישיר למכשיר/ שתל (עם דרכי קישור שונות כגון BT, FM, T וכו')

			2. מערכות ה-FM/ RM עד גיל 6 לא יהיו תלויות T-COIL בלבד
			3. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות לחיבור בו זמנית למכשיר שמיעה ולמעבד שתל.
			4. בחלק מהמכשירים תהיה אפשרות למערכות שמתחברות למקלט במצב שולחני / מצב קבוצה



## נספח "4" – טופס גילוי נאות קלינאי תקשורת

תאריך: \_\_\_\_\_

**טופס גילוי נאות – המלצת קלינאית/תקשורת על עזרי שיקום שמיעה  
לילדים עד גיל 18**

הואיל ובכוונתי לתת המלצתי המקצועית לגבי שימוש במכשירי שמיעה ו/ או מערכת RM (להלן – עזרי שמיעה) לילדים עד גיל 18, אני מצהירה/ה כדלקמן: (נא לסמן V במקום/ות המתאים/ים).

המלצותי המקצועיות יינתנו תמיד אך ורק בהתאמה לצורכי המטופל ולא משיקולים שעלולים להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים.

אני עובדת/ת במכון שמיעה של מרכז שיקום/מרכז רפואי המורשה להתאמה והמלצה על עזרי שמיעה (להלן – המרכז) ולמיטב ידיעתי במרכז בו אני עובדת/ת מתבצעות התאמות לעזרי שמיעה של כל הספקים המורשים והמאושרים על ידי משרד הבריאות. יחד עם זאת, המלצתי תינתן בהתאם לשיקול דעתי המקצועי.

איני עובדת/ת אצל הספקים המורשים להתאמה ו/או אספקת עזרי שמיעה שזכו במכרז למכשירי שמיעה ומערכות FM ו/או אצל ספקי משנה שלהם, ואינני קשורה אליהם בכל זיקה הגורמת לי להיות בניגוד עניינים אפשרי. למעט קשר מקצועי שנובע כל כולו מתפקידי כקלינאי/ת תקשורת בתחום שיקום שמיעה לילדים.

אני עובדת/ת אצל הספק המורשה \_\_\_\_\_ ו/או עובדת/ת אצל ספק המשנה שלו \_\_\_\_\_ אך קשרי עבודה אלה לא ימנעו ממני לתת המלצות על עזרי שמיעה באופן מקצועי ואובייקטיבי.

אני משמשת/ת כספק משנה של הספק המורשה \_\_\_\_\_ אך קשרי עבודה אלה לא ימנעו ממני לתת המלצות על עזרי שמיעה באופן מקצועי ואובייקטיבי.

**בכל שינוי בתנאי העסקתי, אני מתחייב לחתום על טופס גילוי נאות חדש.**

שם הקלינאי/ת: \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

בקשת המבוטח לרכוש את מכשיר השמיעה לאחר תקופת הניסיון

פרטי מכשיר השמיעה

מכשיר שמיעה מתוצרת \_\_\_\_\_ שם המכשיר \_\_\_\_\_  
(יש לציין סוג, תצורה, לאוזן ימין/שמאל, לשתי האוזניים).

דגם ומספר סידורי \_\_\_\_\_ (להלן: "מכשיר השמיעה").

הנני מצהיר/ה בזאת כי לאחר תקופת הניסיון אני מעוניין/ת להשאיר ברשותי את מכשיר השמיעה לתקופת הזכאות.

אני מאשר כי שילמתי דמי השתתפות עצמית (אם קיים) בסך \_\_\_\_\_ (לצורך עותק קבלת תשלום).

פרטי המבוטח

שם פרטי \_\_\_\_\_ שם משפחה \_\_\_\_\_

מספר תעודת זהות \_\_\_\_\_

כתובת \_\_\_\_\_

מרפאת האם \_\_\_\_\_

חתימת וחותמת הקלינאי המתאים ושם מכון ההסדר \_\_\_\_\_

מספר טלפון בבית \_\_\_\_\_ מספר הנייד \_\_\_\_\_

חתימת המבוטח \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

## נספח ב'

---

רשימת הסניפים בהם יסופק השירות מטעם הספק

## נספח ג' - תנאי סף

על כל ספק הסדר המעוניין להיכלל ברשימה לצורך מתן השירותים למבוטחי כללית, לעמוד במועד הגשת הבקשה בכל התנאים המפורטים להלן:

1. הספק מחזיק בכל האישורים הנדרשים על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
  2. הספק הינו היצרן של מכשירי השמיעה ו/או יבואן מורשה ו/או סוכן מורשה ו/או מפיץ מורשה בישראל מטעם היצרן ומורשה מטעמו לשווק מכשירי השמיעה, אשר על פי הצהרת היצרן, מותאמים לשימוש גם אצל ילדים.
  3. לספק יש ניסיון של 5 שנים לפחות באספקת מכשירי שמיעה לילדים בהיקף של לפחות 150 מכשירים בשנה.
  4. הספק מחזיק בסניפים בפריסה ארצית, בהם ניתן לרכוש מכשירי שמיעה וכי סניפים אלו עומדים בכל הדרישות והסטנדרטים המקצועיים הנדרשים ומחזיקים בכל האישורים, ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי דין, לרבות של משרד הבריאות.
  5. הספק מעסיק (בכל מתכונת העסקה שהיא, בין כשכיר ובין כנותן שירותים באופן עצמאי), צוות מקצועי ומיומן, העומד בדרישות משרד הבריאות, כמוגדר בנספח א', המסוגל לבצע את השירותים בהתאם לנדרש עפ"י נספח א'.
- להוכחת עמידתו של מי שמבקש להיכלל ברשימה (להלן: "**המבקש**") בתנאים המקצועיים המפורטים לעיל יצורף תצהיר החתום על ידי מנכ"ל המבקש, בנוסח **המצורף כנספח ד'**, שאליו יצורפו:
- א. אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס-הכנסה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;
  - ב. נספח א' חתום ורשימת המכשירים בהתאם לאפיונים המופיעים בנספח משנה "2".
  - ג. רשימת "בתי עסק" באמצעותם יכול הספק לספק את המוצרים (**נספח ב'**).
  - ד. תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, חתום על ידי מנכ"ל המבקש, בנוסח המצורף **בנספח ה'**.



## נספח ד' – 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 חברת \_\_\_\_\_ (להלן: **המבקש**)
- (2) הנני מגיש תצהיר זה בקשר עם הצעת המבקש במסגרת "קול-קורא" שפרסמה כללית להיכלל ברשימת ספקי ההסדר **לאספקת מכשירי שמיעה דיגיטאליים למבוטחי שירותי בריאות כללית עד גיל 18**, (להלן: "ההליך").
- (3) הספק מחזיק בכל האישורים הנדרשים על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- (4) הספק הינו היצרן של מכשירי השמיעה ו/או יבואן מורשה ו/או סוכן מורשה ו/או מפיץ מורשה בישראל מטעם היצרן ומורשה מטעמו לשווק מכשירי השמיעה אשר על פי הצהרת היצרן, מותאמים לשימוש גם אצל ילדים.
- (5) לספק יש ניסיון של 5 שנים לפחות באספקת מכשירי שמיעה לילדים בהיקף של לפחות 150 מכשירים בשנה.
- (6) הספק מחזיק בסניפים בפריסה ארצית, בהם ניתן לרכוש מכשירי שמיעה וסניפים אלו עומדים בכל הדרישות והסטנדרטים המקצועיים הנדרשים ומחזיקים בכל האישורים, ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי דין, לרבות של משרד הבריאות.
- (7) הספק מעסיק (בכל מתכונת העסקה שהיא, בין כשכיר ובין כנותן שירותים באופן עצמאי), צוות מקצועי ומיומן, העומד בדרישות משרד הבריאות, כמוגדר בנספח א', המסוגל לבצע את השירותים בהתאם לנדרש עפ"י נספח א'.

**זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת**

\_\_\_\_\_

**שם מלא וחתימה**

\_\_\_\_\_

**תאריך**

### אישור

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

\_\_\_\_\_ **שם המבקש:** \_\_\_\_\_ **חתימה וחותמת המבקש:** \_\_\_\_\_

## נספח ה' - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן/ת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ (להלן - "המבקש") אשר מגיש הצעה בהליך "קול קורא" להיכלל ברשימת ספקי הסדר לאספקת מכשירי שמיעה דיגיטאליים למבוטחי שירותי בריאות כללית עד גיל 18" (להלן בהתאמה - "ההליך" ו-"כללית"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
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 מצהיר/ה בזאת כי עד למועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) המציע לא הורשע בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות או - לחלופין - המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות, אולם במועד האחרון להגשת הצעות במכרז 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 המציע.

### א

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן; וכן אם המציע 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 המציע 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 המציע מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות (אם וככל שהצעת המציע תוכרז כהצעה הזוכה בהליך).
- 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 שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/ה עליו בפני.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

## נספח ו' - אישור מורשי חתימה ופרטי המבקש (\*)

(\*) יש למלא נספח זה רק ביחס לגוף מאוגד ו/או שותפות.

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

(א) **נתונים כלליים:**

סוג האישיות המשפטית: \_\_\_\_\_  
 שם החברה: \_\_\_\_\_  
 מס' חברה: \_\_\_\_\_  
 מועד יסוד: \_\_\_\_\_  
 כתובת: \_\_\_\_\_  
 מס' טלפון: \_\_\_\_\_  
 מס' פקס: \_\_\_\_\_  
 כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_

(ב) **מנהלים ובעלי זכויות חתימה בקשר להליך זה:**

תפקיד	מס' תעודת זהות	שם משפחה	שם פרטי

(ג) הערות:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ תפקיד

\_\_\_\_\_ שם מלא

\_\_\_\_\_ תאריך

### אישור

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_ אשר כתובתי היא \_\_\_\_\_, מאשר כי מסמך זה נחתם בפני על-ידי ה"ה \_\_\_\_\_ ו- \_\_\_\_\_, אשר חתימתם בצירוף חותמת המציע כפי שנעשו לעיל מחייבת את המציע לכל דבר ועניין ולאמור במסמך זה.

\_\_\_\_\_ עו"ד

שם המבקש: \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת המבקש: \_\_\_\_\_